



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Capelle aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl

Inlooppreekuur Capelle a/d IJssel

Donderdag iedere even week van 10.00 tot 11.00 uur
Stichting Openbare Bibliotheek,
Stadsplein 39 2903 HH
Capelle aan den IJssel

Telefoon 010 450 32 44

Bereikbaar via metrohalte Capelle Centrum



Capelle aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast doet de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief naar bepaalde thema's, zoals parkeren of gemeentelijke afdelingen. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf. Verder is de ombudsman door de gemeente Rotterdam aangewezen om in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen te beoordelen. De ombudsman doet zijn werk, samen met een team van medewerkers, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente.

Klachtbehandeling geschiedt in 2 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen. Het uitgangspunt van de ombudsman is dat bij hem niemand met lege handen de deur uitgaat.

Een klein aantal klachtonderzoeken eindigt met een eindoordeel van de ombudsman. Hij toetst aan de hand van behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de vier kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



- **open en duidelijk,**
- **respectvol,**
- **betrokken en oplossingsgericht,**
- **eerlijk en betrouwbaar.**

Klachten ontstaan immers daar waar de gemeente burgers niet serieus neemt, hen onvoldoende of te laat informeert of zich – al is het waarschijnlijk onbewust – als een onpersoonlijke bureaucratie manifesteert. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet en houdt dus waar mogelijk rekening met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de betrokken partijen. Zij probeert problemen als het even kan te voorkomen en zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan. Gebruikt de overheid klachten om eventuele fouten te benoemen, op te lossen, waar nodig excuses aan te bieden en van de klachten te leren, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de burger in zijn overheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1 Cijfers	9
Telefoontjes	9
Klachten	10
Hoofdstuk 2 De klachten	13
Sociale Zaken	13
Afdeling Financiën	17
Stadsbeheer	19
Het college van burgemeester en wethouders en de gemeentesecretaris	20
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	24
Ontmoetingen met de gemeente	24
Contacten met andere ombudsmannen	25
Verdere contacten	25
Interviews en publicaties	27
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	28
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	29
Organisatie en huisvesting	29
De medewerkers van het bureau ombudsman	29
Nevenfuncties ombudsman	30
Financiën	31
Bijlage Behoorlijkheidsnormen	33
Open en duidelijk	33
Respectvol	34
Betrokken en oplossingsgericht	36
Eerlijk en betrouwbaar	37

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Het aantal door de gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel afgehandelde klachten in 2014 (40) is ten opzichte van 2013 (44) iets gedaald (9%). Daarbij moet worden vermeld dat in 2013 het aantal afgehandelde klachten was toegenomen in vergelijking met de jaren daarvoor. De ombudsman constateert dat het aantal klachten in de regiogemeenten zich anders ontwikkelt dan in de gemeente Rotterdam. In Rotterdam is de afgelopen jaren sprake van een constante toename van het aantal klachten, terwijl het aantal klachten in de regiogemeenten, waaronder Capelle aan den IJssel, van jaar tot jaar fluctueert.

De ombudsman heeft in de gemeente Capelle aan den IJssel in 2014 naar 6 klachten een (voor)onderzoek ingesteld. In hoofdstuk 2 kunt u daar meer over lezen. Voor nu volstaat de ombudsman met de opmerking dat in slechts één zaak de ombudsman over één klacht-onderdeel het oordeel heeft geveld dat de klacht gegrond is.

De contacten tussen de ombudsman en de klachtencoördinatoren van de gemeente zijn goed. Zo wordt er bijvoorbeeld bijna altijd eerst gebeld met de klachtencoördinator om een klacht zo mogelijk direct op te lossen, dan wel zo spoedig mogelijk te laten behandelen. In het vorige jaarverslag van de ombudsman merkte de ombudsman op dat de communicatie met de gemeente moeizamer verloopt en de houding defensiever wordt als hij een klacht gegrond verklaart. Inmiddels heeft de ombudsman gesprekken gevoerd met de burgemeester, de gemeentesecretaris en het ambtelijk management. Dit heeft geleid tot meer begrip en respect voor ieders verantwoordelijkheid en positie. De conclusie uit de gesprekken van de ombudsman met de burgemeester, gemeentesecretaris en ambtelijke top is dat ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid de ruimte moet krijgen om verschillende standpunten in te nemen over een dossier, zonder dat dit de verhoudingen onder druk zet. Voor wat betreft de ombudsman is de lucht hiermee geklaard.



De ombudsman zal ook in de toekomst onderzoek doen naar bij hem binnenkomende klachten. Niet iedereen die de ombudsman benadert, heeft een uitgesproken klacht, maar toch wordt in dit verslag het begrip klacht gebruikt. De ombudsman gebruikt deze term, omdat het zijn kerntaak is gedragingen te onderzoeken waarover burgers zich kunnen beklagen. Als de ombudsman een onderzoek instelt, vindt altijd hoor- en wederhoor plaats, maar ook kan de ombudsman andere onderzoeksmethoden zoals inzage in dossiers of het horen van personen inzetten. Daarna zal de ombudsman zijn oordeel formuleren.

De ombudsman toetst ook in de toekomst of de feitelijke gedragingen van een bestuursorgaan voldoen aan de behoorlijkheidsvereisten zoals hij die hanteert en zal dat in een rapport met zijn oordeel verwoorden en eventueel aanbevelingen formuleren.

Ten slotte wil de ombudsman het college en de gemeenteraadsleden van de gemeente Capelle aan den IJssel nog het volgende onder de aandacht brengen. De decentralisatie van taken op het gebied van jeugdhulp en zorg per 1 januari 2015 heeft ook gevolgen voor de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman.

Zo heeft de ombudsman in dit verslagjaar voorbereidingen getroffen voor zijn nieuwe functie als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman in Nederland, te weten in de gemeente Rotterdam per 1 januari 2015. Ook heeft de ombudsman zich in het verslagjaar voorbereid op het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam en het Meldpunt Zorg Rotterdam die per 1 januari 2015 bij zijn bureau zijn ondergebracht en waar burgers hun meldingen en signalen en klachten over jeugdhulp en zorg kenbaar kunnen maken.

Het jaar 2015 wordt een belangrijk jaar voor burgers, gemeenten en de gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel. De ombudsman en zijn medewerkers zien ernaar uit!

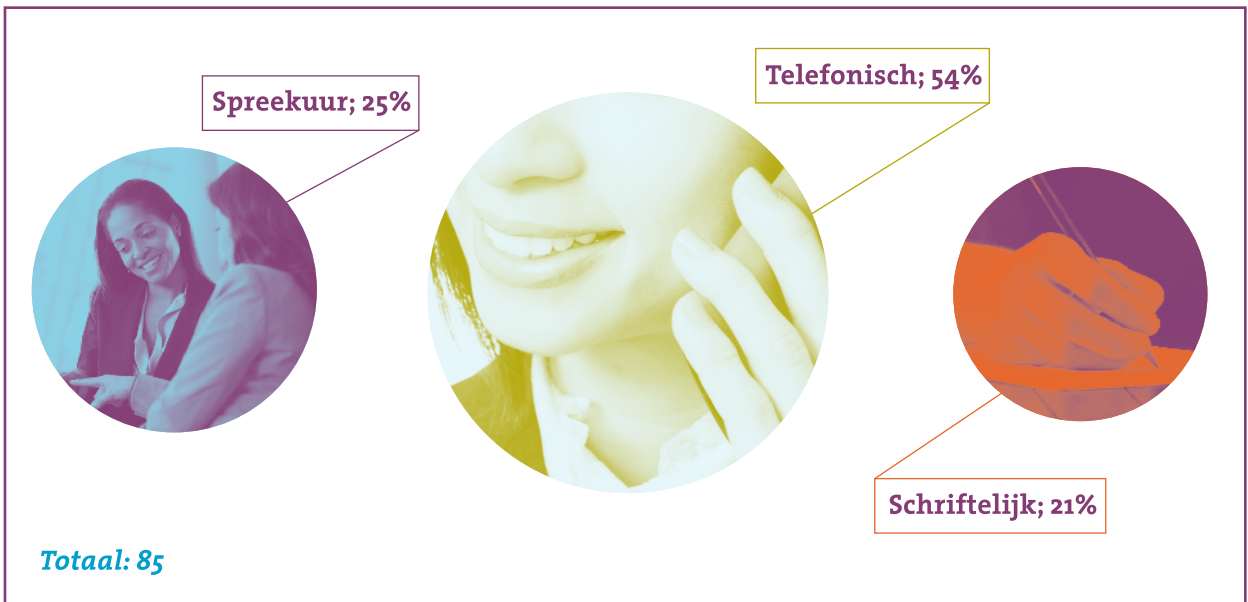


Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel

Telefoontjes

Sinds 2013 registreert de ombudsman ook hoeveel burgers de ombudsman telefonisch benaderen met vragen. De ombudsman informeert deze mensen of verwijst ze door naar de juiste instantie. In 2014 heeft hij 46 telefoontjes ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Capelle aan den IJssel. In 2013 waren dit er 48. Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het volgende resultaat.

Figuur 1: Wijze van binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten in 2014



Klachten

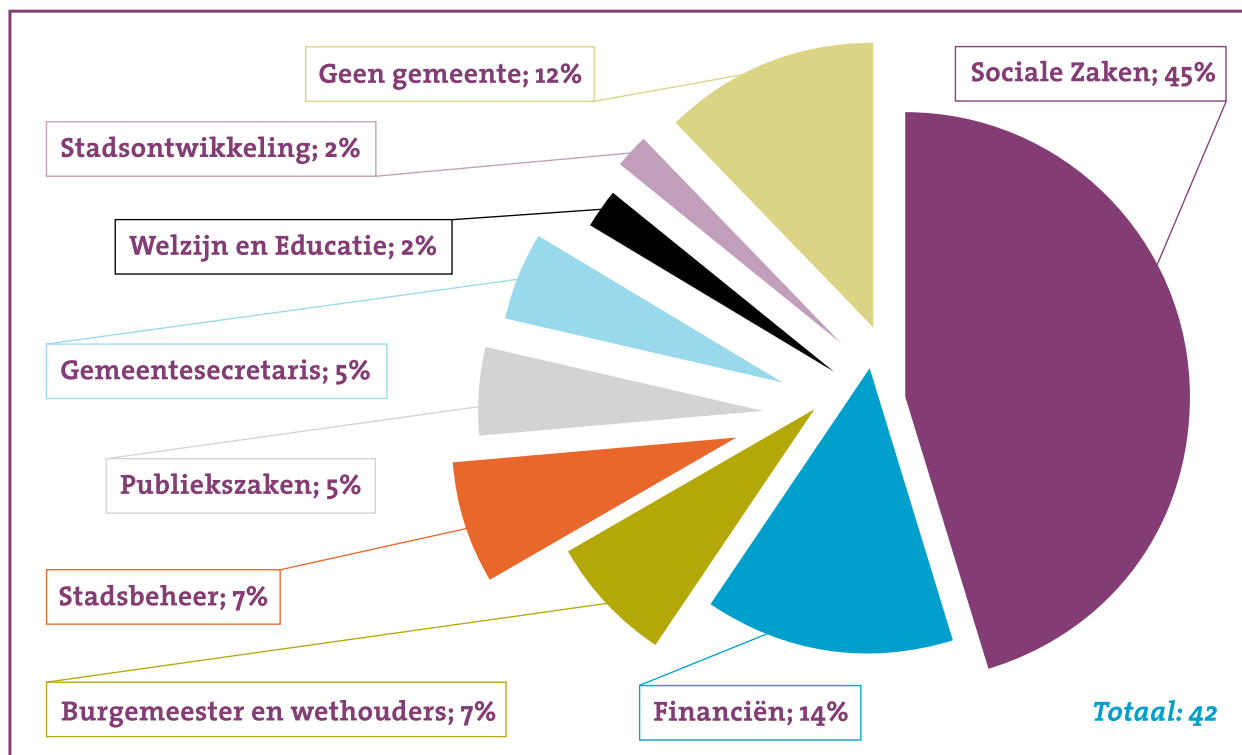
De ombudsman heeft in 2014 in totaal 42 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 38 nieuwe klachten en 4 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Het aantal afgehandelde klachten bedroeg 40.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2012 - 2014

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	4	2	4
Binnengekomen	38	46	24
Totaal	42	48	28
Afgehandeld	40	44	26
Naar volgend jaar	2	4	2

Figuur 2 laat zien hoe de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten over de gemeentelijke afdelingen zijn verdeeld.

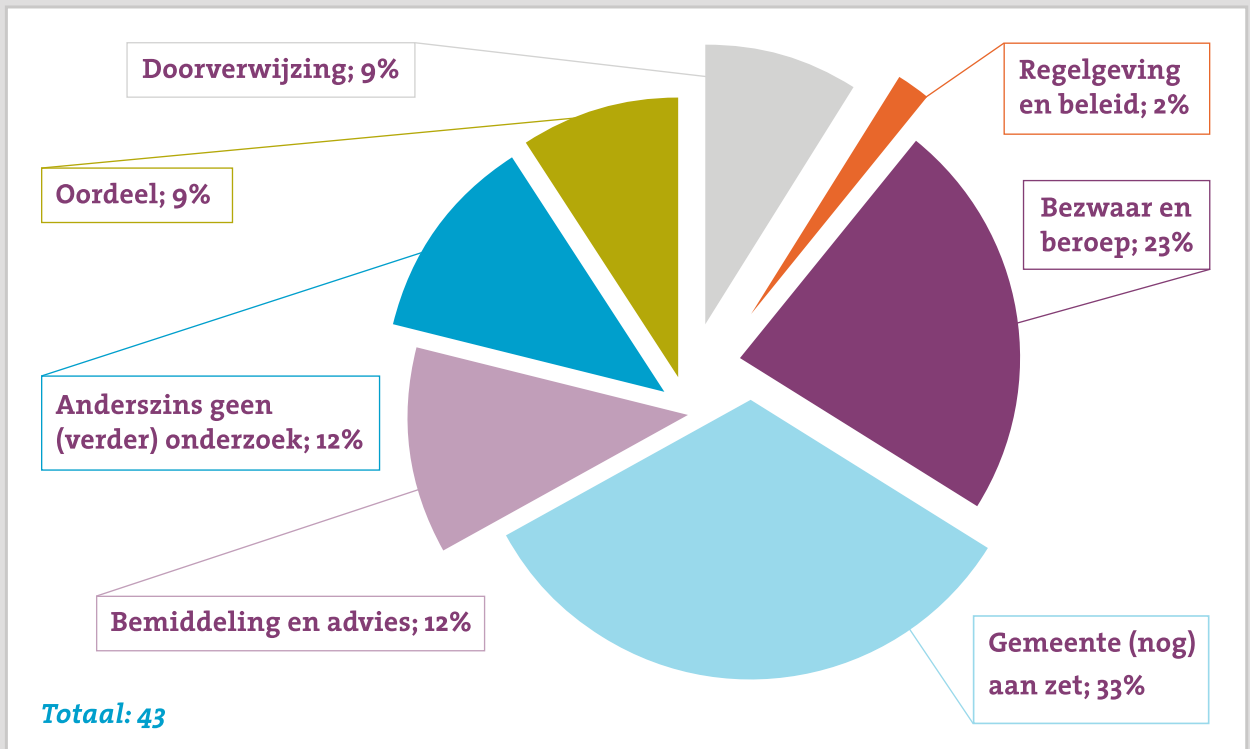
Figuur 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1 (40), omdat sommige klachten over meerdere gemeentelijke diensten of afdelingen tegelijk gaan.

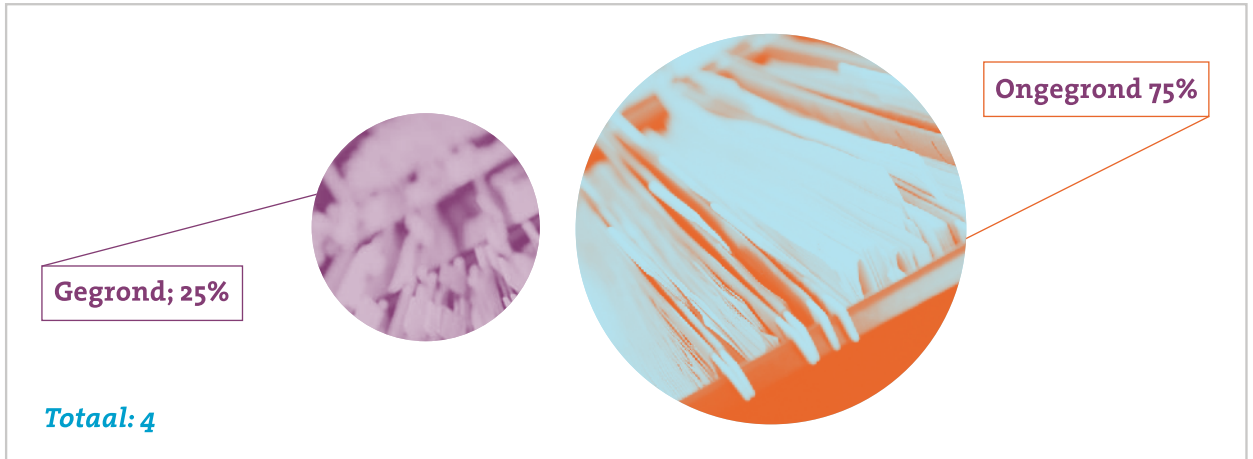
In figuur 3 wordt weergegeven op welke manier de schriftelijke en spreekuurklachten door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman kan geen onderzoek instellen wanneer de klacht niet over een afdeling van de gemeente Capelle aan den IJssel gaat. Hetzelfde geldt indien de klacht gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid betreft. Verder stelt de ombudsman normaal gesproken geen (nader) onderzoek in als de gemeente de klacht nog niet heeft behandeld en wanneer de klager bezwaar kan maken of beroep bij de rechter kan instellen. Tot slot is er nog een restcategorie van kennelijk ongegronde klachten, klachten die onvoldoende gewicht hebben, klachten die te lang geleden zijn en klagers die niet meer reageren.

Figuur 3: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1 (40), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.

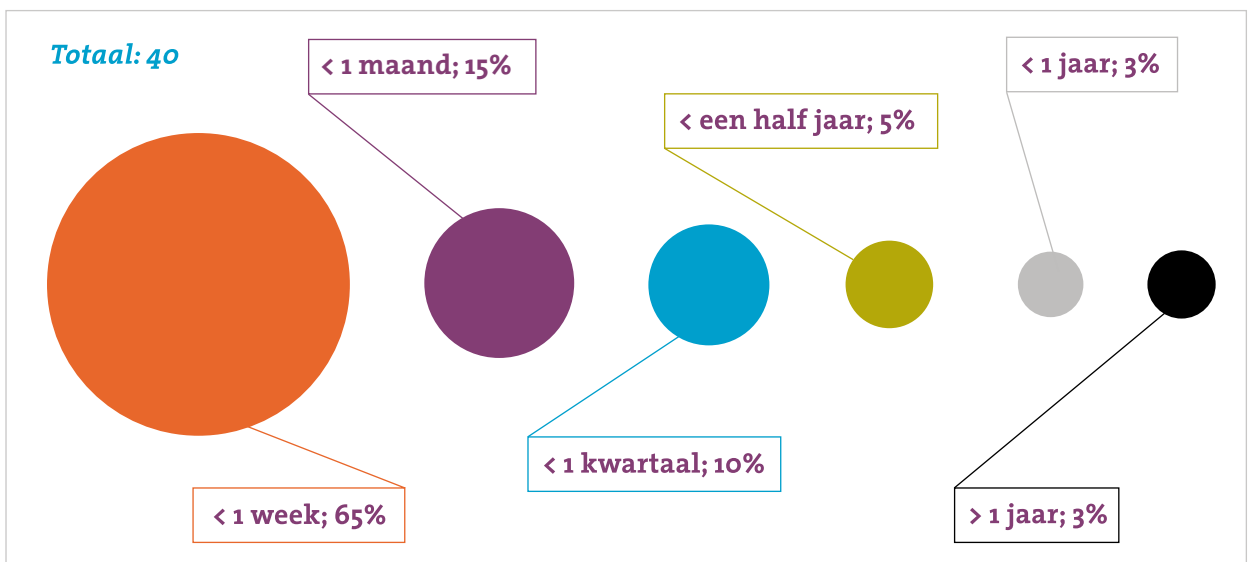
Figuur 4: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



Het totale aantal oordelen heeft betrekking op 2 dossiers. In ieder van de 2 dossiers zijn 2 klachtonderdelen beoordeeld.

Met zijn oordelen beantwoordt de ombudsman de vraag of de gemeente zich al dan niet behoorlijk heeft opgesteld. Hij maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsvereisten (zie achterin dit verslag).

Figuur 5: Duur van de klachtbehandeling in 2014



Het grootste deel – 65% – van de schriftelijke en spreekuurklachten werd in 2014 binnen één maand afgehandeld.

Hoofdstuk 2 De Klachten



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

De kerntaak van de ombudsman is om onderzoek te doen naar klachten. Als een burger zich tot de ombudsman wendt met iets anders dan een klacht over een bestuursorgaan, dan zal de ombudsman die burger niet met lege handen weg sturen. De ombudsman zet zich dan in om iemand zoveel mogelijk op weg te helpen. Zo ook in het geval van mevrouw V.

“Ik word door de burens gepest”

Mevrouw V. is 82 jaar en heeft kort geleden haar man verloren. Zij stelt dat haar burens onaardig tegen haar doen en haar pesten. Tijdens het vertellen van haar verhaal is mevrouw V. erg emotioneel. Mevrouw V. wil het graag met de woningcoöperatie bespreken maar sinds het overlijden van haar man weet ze het allemaal niet meer. Ze wil een afspraak met de woningcoöperatie maar niet bij haar thuis. Gelet op de leeftijd van mevrouw V. en de verdrietige situatie belt de ombudsman, bij uitzondering, zelf met de woningcoöperatie en legt de hulpvraag van mevrouw V. voor. Kort daarna laat mevrouw V. aan de ombudsman weten dat een medewerker van de woningcoöperatie haar heeft opgebeld, er is een afspraak gemaakt op het kantoor woningcoöperatie.

Mevrouw V. heeft er weer vertrouwen in en is de ombudsman dankbaar voor de hulp.

Sociale Zaken

In het jaarverslag over 2013 schreef de ombudsman dat de economische crisis steeds meer mensen raakt en dat hierdoor steeds meer mensen genoodzaakt zijn om een bijstandsuitkering aan te vragen. Dit zag de ombudsman toen als mogelijke oorzaak van de stijging van het aantal klachten over de afdeling Sociale



Zaken (20 in 2013 t.o.v. 10 klachten in 2012). In het jaar 2014 ziet de ombudsman dat het aantal klachten over Sociale Zaken (19) met één klacht minder dan in 2013 (20) ongeveer gelijk is gebleven.

Als de klacht nog niet door de gemeente is behandeld stuurt de ombudsman de klacht eerst door met het verzoek deze af te handelen. De ombudsman is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst aan het verantwoordelijke bestuursorgaan moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is. Het bestuursorgaan moet de gelegenheid krijgen de klacht eerst zelf af te handelen. In het verslagjaar stuurt de ombudsman 8 klachten over Sociale Zaken aan de gemeente met het verzoek deze af te handelen. Net als in voorgaande jaren gebeurt dit met een “*warme overdracht*”, de ombudsman verzamelt zo veel mogelijk informatie over de klacht en heeft bijna altijd eerst telefonisch contact met de klachtencoördinator. Dit contact loopt goed, een voorbeeld hiervan is de klacht van mevrouw A. hieronder.

“Ik begrijp niet wat de gemeente wil”

Mevrouw A. is de Nederlandse taal niet machtig en heeft daarom een goede vriend meegenomen naar het spreekuur van de ombudsman om voor haar te tolken. Mevrouw A. stelt dat zij al bijna 6 maanden bezig is om een bijstandsuitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand (WWB) te krijgen. Mevrouw A. heeft veel stukken bij zich, de ombudsman constateert dat mevrouw A. helemaal is vastgelopen, mede doordat zij de brieven van de gemeente niet goed begrijpt. De laatste brief van de gemeente is het besluit de aanvraag van mevrouw A. niet te behandelen omdat zij, na herhaalde verzoeken, niet de gevraagde stukken heeft ingeleverd.

Na het spreekuur neemt de ombudsman direct telefonisch contact op met de klachtencoördinator en stuurt hem, desgevraagd, de stukken per e-mail op. Ondertussen heeft de ombudsman ook al contact gehad met de (volwassen) dochter van mevrouw A. die aangeeft dat zij als contactpersoon voor de gemeente wil fungeren.

Een maand later bericht de klachtencoördinator de ombudsman dat alles uiteindelijk goed is gekomen: het besluit van de gemeente, om de aanvraag niet te behandelen, wordt door de gemeente ingetrokken. De gemeente heeft er begrip voor dat niet alles goed duidelijk was voor mevrouw A.

Omdat mevrouw A. alsnog alle benodigde stukken aanlevert ontvangt zij met terugwerkende kracht een bijstandsuitkering.

Soms mist de ombudsman informatie om te beslissen of hij wel of niet overgaat tot het instellen van een onderzoek.

In die gevallen zal de ombudsman, in het kader van zijn vooronderzoek, deze informatie bij de gemeente opvragen. Dit kan gepaard gaan met het stellen van vragen aan de gemeente en het inzien van een dossier. Zo ook in de klacht van de heer S. en in de klacht van mevrouw R.

“Ik word te hard gestraft”

De heer S. klaagt bij de ombudsman over het besluit van gemeente tot terugvordering van zijn uitkering van € 7.027,72. De heer S. vindt dat wat hij, volgens de gemeente, verkeerd heeft gedaan in geen verhouding staat tot de impact die de beslissing van de gemeente op zijn leven heeft. De heer S. is tegen het besluit van de gemeente in bezwaar gegaan, de gemeente beslist dat zijn bezwaarschrift ongegrond is. Hiertegen gaat de heer S. niet in beroep bij de rechtbank. De ombudsman legt de heer S. uit dat het besluit van de gemeente daardoor formele rechtskracht heeft gekregen. Dat wil zeggen dat het besluit vast staat omdat er niet tijdig beroep tegen aangetekend is. In beginsel kan het besluit dan niet meer aangevochten worden.

Op verzoek van de ombudsman heeft de klachtencoördinator van de gemeente de klacht bestudeerd. In het dossier ziet de klachtencoördinator geen duidelijke onjuistheden of bijzondere omstandigheden die een herziening in het kader van een klachtprocedure rechtvaardigen.

De ombudsman heeft ook geen evidente onjuistheden in het dossier

van de heer S. geconstateerd en doet verder geen onderzoek naar de klacht. Een klachtenprocedure kan geen alternatief zijn voor een procedure bij de rechtbank.

“Mijn uitkering is zomaar gestopt”

Mevrouw R. komt bij de ombudsman met 2 klachten:

1. De gemeente heeft zonder enig bericht of besluit de uitkering van mevrouw R. vanaf mei 2014 stopgezet. Zij vraagt zich af hoe zij zich kan verweren als zij niet weet waar het over gaat.
2. Een medewerker van de gemeente wilde mevrouw R. geen enkele keer te woord staan om uitleg te geven over de gang van zaken.


Omdat de klachten nog niet bekend zijn bij de gemeente stuurt de ombudsman de klachten door aan de gemeente. Er vindt een gesprek plaats tussen mevrouw R., de klachtencoördinator en de teamleider Bijzonder onderzoek van de unit Inkomen van Sociale Zaken. Van dit gesprek maakt de klachtcoördinator een verslag.

De gemeente beslist dat klacht 1 ongegrond is en klacht 2 gegrond.

Mevrouw R. kan zich niet vinden in de beslissing van de gemeente over klacht 1 en vraagt de ombudsman hier onderzoek naar te doen. In een brief aan de ombudsman en de klachtencoördinator heeft mevrouw R. puntsgewijs aangegeven wat er, volgens haar, niet klopt aan het gespreksverslag van de klachtencoördinator. Zij wil dat dit bij de gemeente bekend is.

Ondertussen heeft de gemeente een besluit genomen over de beëindiging van de uitkering van mevrouw R. en is haar bezwaarschrift hiertegen ook behandeld. Om de klacht goed te kunnen beoordelen, vraagt de ombudsman de gemeente – in het kader van zijn vooronderzoek – om het bezwaardossier.

Na bestudering van de stukken besluit de ombudsman geen onderzoek naar de klacht van mevrouw R. in te stellen. Mevrouw R. is niet tevreden over hoe de gemeente zonder enig bericht of besluit de uitkering van mevrouw R. per mei 2014 stopzette. De commissie



bezwaarschriften heeft in haar advies de procedure voor de beëindiging van haar uitkering besproken. Het komt erop neer dat de klacht van mevrouw R. over hetzelfde gaat als haar bezwaarschrift. De gemeente heeft, met inachtneming van het advies van de commissie bezwaarschriften, haar besluit op het bezwaarschrift genomen (ongegrond). Tegen dit besluit staat beroep open bij de bestuursrechter. In dat geval is de ombudsman niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Omdat mevrouw R. in haar brief aan de klachtencoördinator schrijft dat zij vindt dat *“verschillende feiten fout zijn uitgelegd en die graag goed op papier wil zetten”* vraagt de ombudsman dit bij de gemeente na. De klachtencoördinator laat de ombudsman weten dat hij de brief van mevrouw R. voor kennisgeving heeft aangenomen en dat de brief in haar klachtdossier is gevoegd. De ombudsman vindt dat hiermee voldoende is tegemoet gekomen aan de wens van mevrouw R. dat ook haar versie van het gesprek bij de gemeente bekend is.

Afdeling Financiën

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar 6 klachten over deze afdeling, 4 daarvan gaan over belastingaanslagen. Omdat hiertegen bezwaar openstaat, neemt de ombudsman deze klachten niet in behandeling en wijst de indieners van de klachten op de mogelijkheid van bezwaar.

De vijfde klacht is van de heer A. die het niet eens is met de afwijzing van zijn verzoek tot kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. De ombudsman legt de heer A. uit dat hij niet aan de voorwaarden van een kwijtschelding voldoet en wijst hem op de mogelijkheid tot gespreid betalen. Omdat de heer A. aangeeft structurele geldproblemen te hebben, verwijst de ombudsman hem naar maatschappelijk werk om hem hierin verder te helpen.

In de zesde klacht van de heer D. vindt er eerst een vooronderzoek van de ombudsman plaats.

“Waarom wil de gemeente mijn schade niet vergoeden?”

De gemeente heeft op de weg stalen rijplaten laten plaatsen wegens wegwerkzaamheden. De heer D. fiets over deze rijplaten en valt. De heer D. heeft een aantal dagen niet kunnen werken (hij is ZZP-er) en zijn schoenen, broek, jas en fiets zijn beschadigd. Hij stelt de gemeente aansprakelijk en dient een schadeclaim in voor een bedrag van € 360, -.

De gemeente wijst dit af omdat het gedeelte van de weg waar de heer D. is gevallen afgesloten was voor het fietsverkeer. Fietsers werden met een andere route omgeleid, de heer D. had daar dus niet mogen rijden.

De heer D. stelt dat dit niet het geval was. De heer D. bezoekt het spreekuur van de ombudsman en beklagt zich over de gang van zaken.

De ombudsman vraagt – in het kader van zijn vooronderzoek – de gemeente om informatie over de omleidingsroute te sturen: besluit(en), borden etc. Nadat de ombudsman de stukken heeft bestudeerd, besluit hij geen verder onderzoek naar de klacht in te stellen. Alleen de burgerlijke rechter is bevoegd is om een afdwingbaar oordeel te geven over schadevergoeding, de ombudsman doet slechts in een beperkt aantal gevallen een onderzoek naar klachten over schadevergoeding. Alleen als de gemeente van onjuiste feiten en omstandigheden uitgaat of een kennelijk onjuiste motivering hanteert.

De gemeente heeft de claim van de heer D. voldoende gemotiveerd afgewezen. Op al zijn argumenten is ingegaan en de conclusie van de gemeente sluit aan bij de argumenten van de gemeente (de ombudsman zegt daarmee niet dat de argumenten en de conclusie kloppen!). De ombudsman zal niet beoordelen of de gemeente wel of niet rechtmatig handelt. Dat kan alleen de burgerlijke rechter.

De heer D. laat de ombudsman weten dat hij de beslissing van de ombudsman begrijpt, maar erg teleurgesteld te zijn in de gemeente: *“Het heeft mij enorm geraakt dat de gemeente zo met mij is omgegaan. Ik woon al 35 jaar in de gemeente Capelle aan den IJssel en begrijp niet dat ik na zo’n harde val totaal niet gecompenseerd wordt. Het schadebedrag heb ik zo laag mogelijk ingeschat, juist omdat het mij niet om het geld gaat. Ik ben erg teleurgesteld in mijn gemeente en ik wil dat de gemeente dit weet”*, aldus de heer D.

De ombudsman informeert de gemeente over zijn beslissing geen onderzoek te doen naar de klacht en stelt haar op de hoogte van de teleurstelling van de heer D.



Stadsbeheer

In het verslagjaar rondt de ombudsman 2 klachten, na een uitgebreid onderzoek, af met een oordeel.

De eerste klacht is van de heer H. en gaat over de afdeling Stadsbeheer die verantwoordelijk is voor de buitenruimte in de gemeente.

In 2011 en 2012 klaagt de heer K. een aantal keer bij zijn verhuurder over de overlast die hij van zijn burens heeft. Omdat de verhuurder naar zijn mening niet voldoende doet aan de overlast, dient hij een klacht in bij de gemeente. Ook de gemeente onderneemt, volgens de heer K., onvoldoende actie waarop hij bij de ombudsman een klacht indient. De ombudsman onderzoekt ten eerste of er een oplossing is voor de woonsituatie die de heer K. zelf als *“schrijnend”* omschrijft. Dit geeft aan dat de ombudsman inzet op een bemiddeling. Er wordt, onder begeleiding van de ombudsman, een gesprek tussen de gemeente en de heer K. gevoerd.

Naar aanleiding van dit gesprek overlegt de gemeente met de verhuurder en krijgt de heer K. een aantal woningen in Capelle aan den IJssel en een woning in Rotterdam aangeboden.

De heer K. weigert de woningen omdat ze niet in de door hem gewenste wijken liggen. Hij geeft aan dat de aangeboden woningen al tijden leeg staan en dat hij niet van de ene verloederde wijk naar de andere verloederde wijk wil verhuizen. De ombudsman zet zijn onderzoek voort en sluit dit af met een oordeel. De ombudsman vindt dat de heer K. onvoldoende hard heeft gemaakt dat de overlast die hij ervaart zo ernstig en zo langdurig is dat hij van de verhuurder en de gemeente mag verwachten dat die juridische maatregelen nemen. De gemeente heeft de heer K. wel serieus genomen door te kijken of zij hem kunnen helpen met een ander huis. De heer K. heeft de woningaanbiedingen die hem zijn gedaan afgewezen. Het is jammer dat een voor de heer K. bevredigend resultaat is uitgebleven, maar de gemeente heeft zich oplossingsgericht ingesteld.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk heeft gehandeld. De klacht van de heer K. is ongegrond.

Het college van burgemeester en wethouders en de gemeentesecretaris

De tweede klacht is van een aantal buurtbewoners van het Slotpark in de gemeente en betreft het handelen van het college van burgemeester en wethouders en de gemeentesecretaris. Het begint met een trieste gebeurtenis. Op 18 oktober 2009 is een jongeman door een aanrijding met een metrotrein overleden. Zijn vrienden en familie willen een gedenksteen voor hem plaatsen. Hierover vindt tussen de gemeente en de ouders een aantal keer overleg plaats gedurende de periode oktober 2009 tot oktober 2010.

Op 28 oktober 2010 plaatsen de ouders van de jongen, zonder toestemming en buiten medeweten van de gemeente, een gedenksteen in het Slotpark. De gemeente wil dat het monument in die vorm uit het park wordt verwijderd. Vervolgens vindt er in de periode februari 2011 tot eind 2011 overleg plaats tussen de gemeentesecretaris, die

daartoe gemachtigd is door het college van burgemeester en wethouders, en de ouders van de overleden jongen.

In augustus 2011 schrijft de gemeentesecretaris een brief aan de contactpersoon van de buurtwerkgroep. In deze brief legt hij uit dat in het begin van het proces er miscommunicatie is geweest en de gemeente verwachtingen heeft gewekt bij de familie van de overleden jongen. Nu probeert de gemeente in goed overleg en met respect voor de familie en begrip voor de mening van de omwonenden en bezoekers van het park tot een oplossing te komen.

Uit de gesprekken tussen de familie van de overleden jongen en de gemeente volgt een compromis: er zal een kunstwerk in de vorm van een vogel op een zuil geplaatst worden op een andere locatie in het Slotpark. Over de exacte uitvoering, afmeting etc. zal de gemeente de omwonenden nog informeren. De leden van de buurtwerkgroep die protesteerden tegen de gedenktegel voor de overleden jongen in het Slotpark, krijgen op 13 januari 2012 een brief van de gemeentesecretaris dat het kunstwerk, nog even afhankelijk van het weer, in januari 2012 in het Slotpark zal worden geplaatst. De gemeentesecretaris besluit zijn brief met de volgende zin: *“Wij zijn van mening dat wij op deze wijze een aanvaardbaar compromis hebben, dat voor alle partijen aanvaardbaar zou kunnen zijn”*.

Het kunstwerk wordt in januari 2012 inderdaad in het Slotpark geplaatst. De buurtbewoners (buurtwerkgroep) wendden zich vervolgens tot de ombudsman en stellen dat er onvoldoende rekening is gehouden met de belangen en gevoelens van de direct omwonenden.

De ombudsman onderscheidt 2 klachtonderdelen:

1. De gemeente heeft niet voldoende naar de buurtwerkgroep geluisterd.
2. De gemeente heeft bij het nemen van haar beslissing onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de buurtwerkgroep.

Over klachtonderdeel 1

Het college heeft een aantal brieven van de buurtwerkgroep gekregen en was dus voldoende op de hoogte van de bezwaren van de omwonenden om een beslissing te nemen over de nieuwe plek en de uitvoering.

In een brief van 4 augustus 2011 schrijft de gemeentesecretaris aan de buurtwerkgroep: *“Wij proberen dit nu in goed overleg te herstellen met respect voor de gevoelens en het leed van de familie ... Maar ook met begrip voor de mening van omwonenden en bezoekers van het park, waaronder u...”*



Het feit dat het college de gemeentesecretaris opdracht gaf een passende oplossing te vinden, impliceert dat de gemeente naar de signalen van de buurtwerkgroep en de omwonenden heeft geluisterd en daar iets mee wilde doen. De ombudsman is dan ook van mening dat de gemeente wel naar de bewoners heeft geluisterd, maar dat in de details de belangenafweging anders is uitgevallen dan de bewoners graag hadden gezien. De onderzochte gedraging is in overstemming met het behoorlijkheidsvereiste Luisteren en daarmee is klachtonderdeel 1 ongegrond.

Over klachtonderdeel 2

De gemeente heeft de bewoners niet meer bij het ontwerp en het plaatsen van het gedenkteken betrokken. De ombudsman acht het optreden van de gemeente met betrekking tot het plaatsen van het gedenkteken in het Slotpark in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Redelijkheid, omdat bij het besluit het kunstwerk te plaatsen en op de sokkel waarop het kunstwerk komt te staan de naam van de overleden jongen te laten graveren, de belangen en argumenten van de bewoners kennelijk onvoldoende zijn meegewogen. Klachtonderdeel 2 is gegrond.

De gemeente vindt dat het niet gaat om een gedenkteken, maar om een kunstwerk. De ombudsman is van mening dat, gelet op de vormgeving en de vermelding van de naam van de overleden jongen, het object alle kenmerken heeft van een gedenkteken.

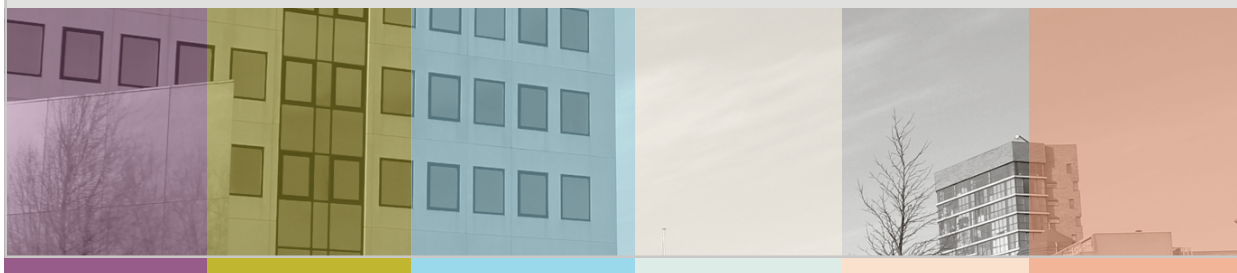


Aanbeveling ombudsman

De ombudsman beveelt de gemeente aan opnieuw in overleg te gaan met de familie van de overleden jongen en de omwonenden om tot een oplossing te komen. Omdat de ombudsman oog heeft voor het dilemma waar de gemeente zich in bevindt, geeft hij het college als mogelijke oplossing in overweging de naam van de jongen van de sokkel te verwijderen. De gemeente laat in haar reactie weten de motivatie van de ombudsman niet te delen en volgt de aanbeveling niet op.

In een gesprek op 6 november 2014 tussen de ombudsman en de gemeente (de burgemeester, de gemeentesecretaris en het hoofd Juridische Zaken) lichten beiden hun standpunten toe. De burgemeester en de gemeentesecretaris leggen uit dat de gemeente van mening is dat zij er alles aan heeft gedaan om de situatie rond het kunstwerk of het gedenkteken zo zorgvuldig mogelijk op te lossen. Het college blijft bij haar standpunt de aanbeveling niet op te volgen.

Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

De ombudsman heeft vanzelfsprekend contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtbehandeling. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties.

Ontmoetingen met de gemeente

Op 27 mei 2014 geeft de ombudsman, in het kader van het introductieprogramma voor de nieuwe raadsleden van Capelle aan den IJssel, voorlichting over zijn werkzaamheden.

Op 10 juni 2014 is de ombudsman in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2013 toe te lichten aan en vragen te beantwoorden van de leden van de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen uit de gemeenteraad.

De moeizame communicatie tussen de ombudsman en de gemeente als de ombudsman oordeelt dat een klacht gegrond is en het dossier Slotpark zijn daarbij aan de orde gekomen. De burgemeester en de ombudsman hebben afgesproken hierover verder met elkaar in gesprek te gaan en dat is ook gebeurd. Er hebben in de loop van 2014 meerdere gesprekken met de burgemeester, gemeentesecretaris en ambtelijke top plaatsgevonden. De conclusie hiervan is dat ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid de ruimte moet krijgen om verschillende standpunten in te nemen over een dossier, zonder dat dit de verhoudingen onder druk zet. Voor wat betreft de ombudsman, is de lucht hiermee geklaard.



Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam) en (een substituut-ombudsman van) de Nationale ombudsman. Tegenwoordig worden de vergaderingen voorafgegaan door een vergadering met de ombudscommissies van Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel.

Daarnaast zijn er contacten tussen de ombudsmannen onderling naar aanleiding van individuele klachten en over thema's op het gebied van klachtrecht en klachtbehandeling.

Een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, die ook kwaliteitszorg in zijn portefeuille heeft, deed een 'snuffelstage' binnen het bureau van de ombudsman. Verder woonde de ombudsman de afscheidsbijeenkomsten bij van de voormalige Nationale ombudsman en de voormalige ombudsman Groningen.

In het verslagjaar waren er ook diverse contacten met de nationale Kinderombudsman, zowel in individuele klachten als ter voorbereiding op de instelling van de Rotterdamse kinderombudsman. Op verzoek van de ombudsman Amsterdam, en later ook van de ombudsman Den Haag, heeft de Rotterdamse ombudsman uiteengezet wat er komt kijken bij het inrichten van de functie kinderombudsman en hoe hij dit heeft gedaan.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute (IOI).



Verdere contacten

De ombudsman en een aantal medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De plaatsvervangend



ombudsman heeft aan de 2 studiemiddagen van de vereniging deelgenomen.

Eind januari 2014 nam de ombudsman deel aan de conferentie *Integriteit en het Openbaar Bestuur*, georganiseerd door het Studiecentrum Kerckebosch in samenwerking met de faculteit Bestuurskunde van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Op 1 mei 2014 nam de ombudsman op uitnodiging deel aan de lab-sessie over *Vermindering van regeldruk inkomensafhankelijke regelingen*. Deze bijeenkomst maakte onderdeel uit van het onderzoek in opdracht van Actal, het Adviescollege toetsing regeldruk¹. Doel van de bijeenkomst was om met de belangrijkste 'stakeholders', te verkennen hoe de regeldruk ten aanzien van inkomensafhankelijke regelingen kan worden verminderd. Andere deelnemers waren ministeries, de Rijksbelastingdienst, de Sociale verzekeringsbank, de gemeenten Den Haag en Rotterdam, de Nationale ombudsman, het Sociaal Raadsliedenwerk en het Juridisch Loket.

In juni 2014 ontving de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente Binnenmaas². Daar wordt nagedacht over mogelijkheden om via de informele aanpak meer maatwerk aan de burger te leveren, niet alleen aan de 'achterkant' (klachten en bezwaren), maar ook aan de 'voorkant'. Aanleiding voor het verzoek was de lezing *Burger in de fuik van 14-0 nummers* van de ombudsman tijdens het regiocongres van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken in 2013.

In juli 2014 ontving de ombudsman een studente Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool Inholland in het kader van het onderzoek voor haar afstudeerscriptie over sociaal psychologische en achtergrondkenmerken van mensen die gebruik maken van voedselhulp.

¹ Actal adviseert de regering en de Staten-Generaal om de regeldruk voor bedrijven, burgers, en beroepsbeoefenaren in de zorg, onderwijs, veiligheid en sociale zekerheid, zo laag mogelijk te maken.

² De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten 's-Gravendeel, Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas.

Begin september 2014 spraken de ombudsman en een medewerker met een adviseur van de Kafkabrigade in het kader van het onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties naar de – soms ongewenste – werking van de Basisregistratie Personen.

Op 30 september 2014 was de ombudsman aanwezig bij de mini-conferentie *Integriteit*, georganiseerd door de gemeente Rotterdam, de gemeente Amsterdam, de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op verzoek van de Onderzoeksraad Integriteit Overheid heeft de ombudsman concepten voor het onderzoeksprotocol met toelichting van deze raad becommentarieerd.

De ombudsman heeft begin november 2014 deelgenomen aan de jaarlijkse netwerkbijeenkomst van de Stichting Fonds Bijzondere Noden te Rotterdam. In 2010 heeft de ombudsman met deze stichting afgesproken dat hij ten laste van het fonds in noodgevallen uitkeringen kan verstrekken aan klagers, tot in totaal € 1500 per jaar.

Interviews en publicaties

Op 2 juli 2014 spreekt de ombudsman op het gemeentehuis (op uitnodiging van) met de Cliëntenraad Sociale zaken Capelle aan den IJssel over het werk van de ombudsman en zijn ervaring met onderwerpen rondom Sociale Zaken.

De Cliëntenraad heeft dit gesprek beschreven in haar rubriek in de Nieuwsbrief Sociale Zaken (oktober 2014, nummer 33): 'Even voorstellen...de gemeentelijke ombudsman is mevrouw mr. A.M. Zwaneveld.'

Er verschenen interviews met de ombudsman en artikelen in *Metro*, *De Correspondent*, *AD Rotterdams Dagblad*, *De Groene Amsterdammer* en *Binnenlands Bestuur*. De ombudsman werd geïnterviewd door *NPO Radio 1*, *BNR Nieuwsradio* en voor het televisieprogramma *Hart van Nederland*.



Verder is de ombudsman maandelijks op woensdag of dinsdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma Rijnmond Nu van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.

Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

Ook dit verslagjaar heeft de ombudsman een studiemiddag georganiseerd voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Naast kennisuitwisseling en expertisebevordering bieden deze middagen de klachtbehandelaren en de ombudsman en zijn medewerkers de gelegenheid elkaar los van de concrete klachtbehandeling te ontmoeten en van gedachten te wisselen over thema's rond het interne en externe klachtrecht. Ook voor de klachtbehandelaren onderling is het interessant om met collega's van andere diensten en gemeenten te spreken. Gastspreker tijdens de studiemiddag *Wat kunnen wij leren van de Belgen?* op 16 oktober 2014 was mevrouw Karla Blomme, Ombudsvrouw van Antwerpen.



Organisatie en huisvesting

Voor iedereen die contact zoekt met de ombudsman (via het spreekuur, telefonisch of schriftelijk) is de frontoffice het eerste contactpunt. Bij vragen en klachten die niet over de gemeente Capelle aan den IJssel gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die wat meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

In het verslagjaar is de ombudsman begonnen met het inrichten van de organisatie op een aantal nieuwe taken in het kader van de decentralisatie. Vanaf 1 januari 2015 fungeert de ombudsman ook als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam en organiseert en bemenst hij het Meldpunt Zorg Rotterdam en het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam. In het kantoor van de ombudsman aan de Meent zijn 3 werkplekken ingericht voor nieuwe (parttime) medewerkers die (onder meer) nodig zijn voor de nieuwe werkzaamheden.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2014 heeft het bureau, de ombudsman meegerekend, 12,7 fte medewerker (2013: 12,4 fte), meest parttimers: 3 mannen en



12 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen, zoals een communicatieadviseur en een facilitair manager.

Dit jaar hebben er medewerkers deelgenomen aan onder meer de Verdiepingscursus Algemene wet bestuursrecht van de Bestuurs-academie, de cursus Actualiteiten Bestuursrecht en de cursus Formuleren van juridische teksten. In het kader van de vorig jaar gestarte 16.00 uur bijeenkomsten heeft een van de medewerkers, die psycholoog is, in maart de bijeenkomst *Het menselijk geheugen en klachtbehandeling* verzorgd. De overige 16.00 uur bijeenkomsten zijn besteed aan de gezamenlijke voorbereiding op de nieuwe taken als kindombudsman en de Meldpunten. Een medewerker woonde de RAAK! Inspiratielezing *De onvoorspelbare uitkomst van beleid* van Menno Fenger van de Erasmus Universiteit Rotterdam bij. Verder werden in Rotterdam voorlichtingsbijeenkomsten in het kader van de komende decentralisaties bijgewoond. Een medewerker heeft de cursus Participatiewet 2015 van de Mariënborg Groep gevolgd en deelgenomen aan de *Dag van de Integriteit*, georganiseerd door het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector. Een andere medewerker heeft in het verslagjaar het assessment voor de toelating als registermediator met goed gevolg afgelegd. Een van de medewerkers heeft zitting genomen in de Centrale Ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam.

In het verslagjaar bedroeg het ziekteverzuim onder de medewerkers 3,23% (10,6% in 2013), te weten 0,80% kortdurend verzuim (1,40% in 2013); 2,12% middellang verzuim (0,9% in 2013); 0,31% langdurig verzuim (8,4% in 2013).

Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman, Anne Mieke Zwaneveld, vervult de volgende nevenfuncties:

- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van een vereniging van eigenaren (onbezoldigd).

Financiën

De ombudsman is bevoegd binnen het aan hem bij de begroting beschikbaar gestelde budget uitgaven te doen en verplichtingen aan te gaan ten behoeve van de uitvoering van zijn taken. Hij verantwoordt de baten en lasten aan de gemeenteraad. De financiële gegevens en de balans maken deel uit van de jaarrekening van de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam en worden los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Service Organisatie van de gemeente. Gelet op de onafhankelijke positie van de ombudsman zet hij voor bijvoorbeeld externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten, enz.) externe capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten (personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten.



De totale inkomsten van de ombudsman van de regiogemeenten bedroegen exclusief BTW in het verslagjaar € 143.510. De gemeente Capelle aan den IJssel, die op 1 januari 2014 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 66.178 inwoners had, droeg daar € 33.089, - exclusief BTW aan bij.

Voor het jaar 2014 was een bedrag van € 1.077.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam voor de ombudsman opgenomen. Dit verslagjaar dreigde een overschrijding. Met name als gevolg van het toenemend aantal klachten dat de ombudsman in Rotterdam ontvangt – vanaf 2010 tot en met 2014 is het aantal ontvangen klachten in Rotterdam met 81% gestegen – liepen budget en uitgaven al langere tijd uit de pas. Hoewel de overschrijdingen steeds binnen de kostenplaats raad werden gecompenseerd, zag de ombudsman aanleiding het presidium van de gemeenteraad Rotterdam te verzoeken de mogelijkheid tot een structurele verhoging van het budget te bezien. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeenteraad Rotterdam op 11 november 2014 heeft ingestemd met een structurele verhoging van het budget van de ombudsman met € 323.000. Het begrotingstekort van € 258.145 over 2014 wordt bij de jaarrekening binnen de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam verrekend.



Bijlage Behoorlijkheidsnormen

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- **open en duidelijk**
- **respectvol**
- **betrokken en oplossingsgericht**
- **eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

01

02

03

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

08

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze

personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuift zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar

15

mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte - termijn.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

16

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

22

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Medewerkers bureau ombudsman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Wilma de Jager

(sinds 1 april 2014)

Max Kleijngeld

(sinds 1 september 2014)

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Mardjan Parsania

(sinds 1 maart 2014)

Sadaf Poorthoven

(tot 1 juli 2014)

Externe ondersteuning

John Bakkes, Commback Communicatie

communicatie

Jacqueline Callenfels

projectonderzoek

Marjan Frigge

(administratie)

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving