



# verslag van werkzaamheden

---



Vlaardingen

gemeentelijke **Ombudsman**

---





## gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

Minervahuis I  
Meent 106  
*4e etage*  
3011 JR Rotterdam

*Telefoon* 010 411 16 00

*Fax* 010 241 84 99

*Webadres* [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)

*E-mail* [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)

### **Inloopsprek uur Vlaardingen**

Woensdag iedere even week van 09.00 tot 10.00 uur

Gebouw Maatschappelijke Dienstverlening

Nieuwe Waterweg

Parellelweg 2

3131 DG Vlaardingen

*Telefoon* MDNW 010 435 10 22



# verslag van werkzaamheden

---

gemeentelijke **Ombudsman**

---



## **Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid**

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Vlaardingen en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief uitvoeren. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf. 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 krijgt de klager informatie over andere mogelijkheden of verwijst de ombudsman hem naar de juiste instantie. 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 de behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten

zijn de uitwerking van de 4 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, eventueel 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

<b>Voorwoord</b>	7
<b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>	9
Aantallen klachten	9
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover is geklaagd	10
Afloop van de klachten	11
<b>Hoofdstuk 2 De klachten</b>	12
Sociale Zaken en Werk	12
Openbare Werken	15
Stadsontwikkeling en Toezicht	17
College van burgemeester en wethouders	18
Gemeentelijk Contactcentrum	21
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	22
Gemeenteraad	23
Middelen	23
<b>Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>	24
Ontmoetingen	24
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	24
Inleidingen en presentaties	24
Contacten met andere ombudsmannen	25
Verdere externe contacten	26
Interviews en publicaties	27
<b>Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman</b>	28
Organisatie en huisvesting	28
De medewerkers van het bureau ombudsman	28
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	29
Financiën	29
<b>Behoorlijkheidsnormen voor de overheid</b>	31

# Voorwoord



verslag van werkzaamheden

Het aantal klachten dat de ombudsman dit jaar heeft ontvangen over de gemeente Vlaardingen is weliswaar minder dan het aantal klachten in 2012, maar meer dan in 2011. Anders dan in de meeste overige gemeenten waar ik ombudsman ben, is het aantal klachten over de afdeling die de Wet werk en bijstand uitvoert – in Vlaardingen is dat Sociale Zaken en Werk – gelijk gebleven. In andere gemeenten stijgt dat aantal juist en dat lijkt (mede) een gevolg van de verslechterde economische omstandigheden. Het gelijkblijvende aantal klachten bij de ombudsman is opvallend, want ook aan Vlaardingen zullen de gevolgen van de economische crisis niet voorbijgaan. Het is te hopen – voor de gemeente zelf maar zeker ook voor haar burgers – dat deze lijn zich het volgende jaar voortzet.

De komende periode staan ons aanzienlijke veranderingen te wachten. Met ingang van 1 januari 2015 worden nieuwe taken aan de gemeente opgedragen, zonder dat daar veel extra financiële middelen tegenover staan. Ik denk daarbij aan de decentralisatie van taken op het gebied van jeugd, zorg en participatie. Dit zijn bij uitstek onderwerpen die kunnen leiden tot klachten van burgers. Ook mijn medewerkers en ik proberen tijdig op de nieuwe ontwikkelingen in te spelen.

Daarnaast zie ik als ombudsman dat er voor burgers in hun relatie tot de gemeenten ook veel verandert. De dienstverlening door de (lokale) overheid is zich verder aan het ontwikkelen. Een steeds groter deel van de dienstverlening gaat via internet verlopen. Daar zitten onmiskenbaar voordelen aan, maar er zijn ook groepen mensen die van de overheid vervreemden omdat zij niet meer met haar kunnen communiceren.



Als gemeentelijke ombudsman zie ik het als mijn taak om de relatie tussen de lokale overheid en de burger te verbeteren. Dat doe ik ondermeer door onderzoeken in te stellen naar individuele klachten en waar mogelijk bij te dragen aan een oplossing. Ook de komende jaren zal ik mij hiervoor inzetten!



**Anne Mieke Zwaneveld**  
*gemeentelijke ombudsman Vlaardingen*

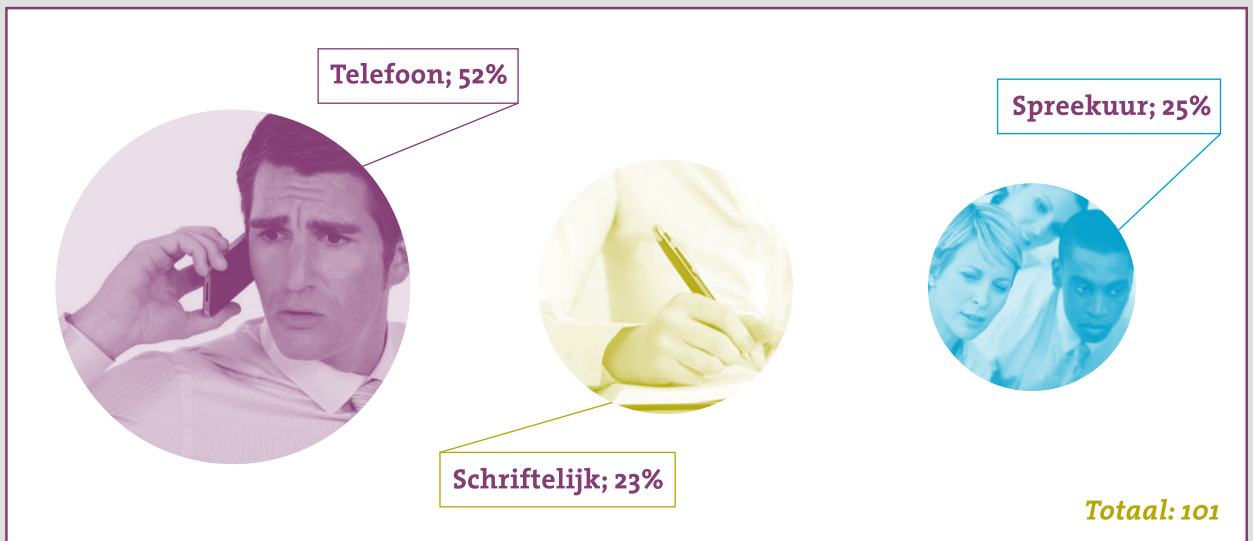




## Aantallen klachten

In figuur 1 is te zien op welke manier burgers de ombudsman benaderen met hun vragen en klachten. Vlaardingse burgers doen dat veel liever mondeling dan schriftelijk. Het is een opvallend verschil met de andere gemeenten van de ombudsman in de regio. Het spreekuur heeft in Vlaardingen een belangrijke functie.

Figuur 1: Binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten 2013



De ombudsman had in 2013 in totaal 41 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 40 nieuwe klachten en één klacht uit 2012. De instroom van deze 40 nieuwe klachten blijft wat achter bij de instroom in 2012 en het aantal afgehandelde klachten (38) volgt deze lagere instroom. De instroom in 2013 is iets hoger dan die in 2011.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2011-2013

	2013	2012	2011
Van vorige jaren	1	3	2
Binnengekomen	40	47	36
Totaal	41	50	38
Afgehandeld	38	48	35
Naar het volgende jaar	3	2	3

## Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover is geklaagd

Tabel 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten per onderdeel in 2011-2013

Afdeling	2013	2012	2011
Sociale Zaken en Werk	15	16	12
Openbare Werken	6	5	2
Stadsontwikkeling en Toezicht	3	4	2
College van burgemeester en wethouders	3	4	2
Gemeentelijke Contactcentrum	2	5	5
Middelen	1	3	3
Burgemeester	0	4	3
Gemeenteraad	1	0	0
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	1	1	4
Geen gemeente	6	6	2
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>35</b>

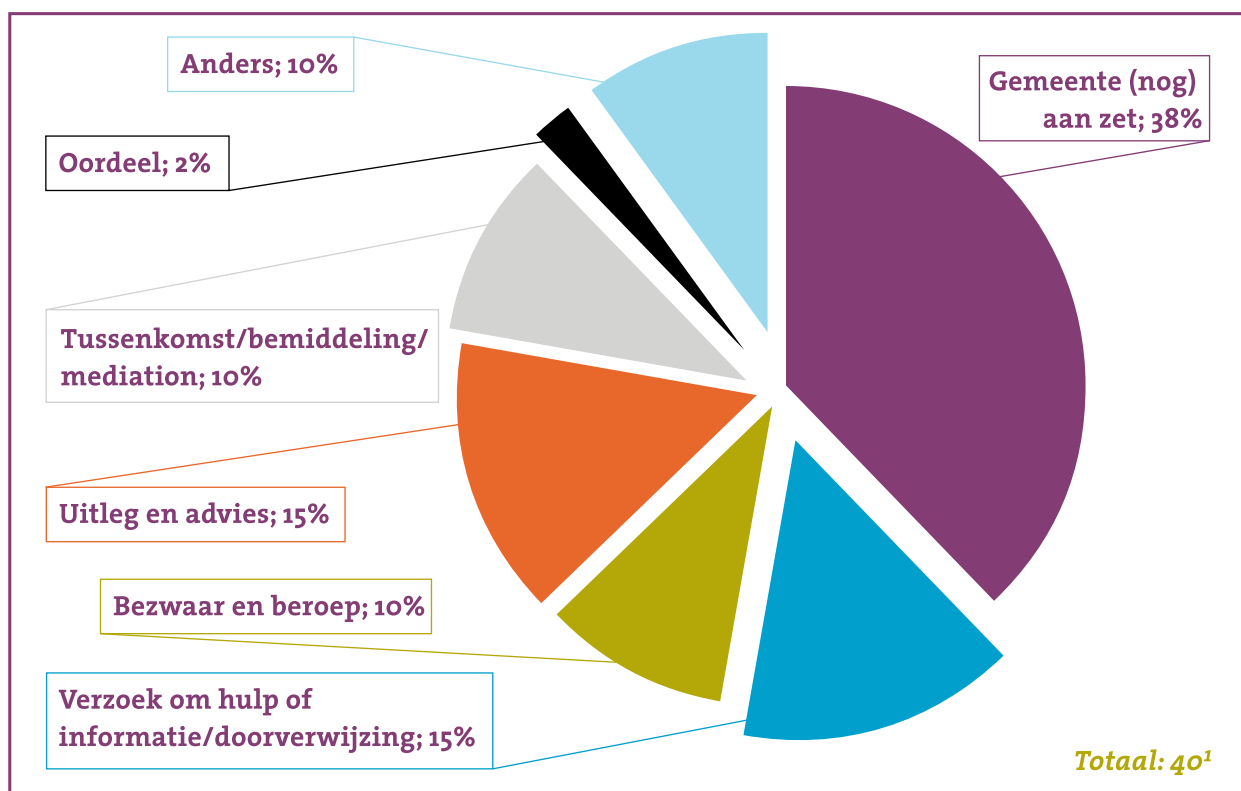


## Afloop van de klachten

In figuur 2 is te zien dat in 38% van de ingediende klachten waarover de ombudsman bevoegd is, de klacht nog niet bekend is bij de gemeente. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar het betreffende organisatieonderdeel. In veel gevallen neemt de ombudsman eerst contact op met de klachtencoördinator om de klacht te bespreken of 'warm' door te geleiden.

In het verslagjaar heeft de ombudsman één klacht(onderdeel) met een oordeel afgesloten.

Figuur 2: Afloop van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2013



<sup>1</sup> In 2 klachten was sprake van 2 klachtonderdelen, vandaar dat het totaal in dit overzicht op 40 uitkomt in plaats van op 38.



gemeentelijke ombudsman

Hieronder geeft de ombudsman een korte beschrijving van klachten die vaak voorkomen of anderszins opvallen.

## Sociale Zaken en Werk

Door de slechte economische situatie ontvangt de ombudsman in 2013 in alle gemeenten waarvan hij ombudsman is, meer klachten over de dienstverlening in het kader van de Wet werk en bijstand en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Maar niet in Vlaardingen! Daar blijft het aantal klachten over Sociale Zaken en Werk stabiel.

De ombudsman zag wel vaker dan voorheen burgers in nood. Het ging om Vlaardingers die helemaal aan de grond zitten, geen inkomen of geen woning hebben of dreigen te worden ontruimd. Er was in die gevallen sprake van een waslijst aan problemen die elk een andere aanpak vereisten, maar die niet noodzakelijkerwijs actie door de gemeente behoeften. In de regel verwijst de ombudsman deze mensen door naar Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg of juridische dienstverleners.

De ombudsman geeft hier een voorbeeld van zo'n noodkreet.

*"Ik ben een alleenstaande moeder van 2 kleine kinderen en woonachtig in Vlaardingen. Deze maand heb ik mijn uitkering gestort gekregen en het is verschrikkelijk. Ik moet leven van € 772 per maand en hou weinig over om mijn kinderen eten te geven. Mijn zoon gaat soms zonder ontbijt naar school. Ik weet me gewoon geen raad meer, waar ik terecht kan voor hulp. Door mijn schulden in het verleden wordt mijn uitkering elke keer gekort, mijn alleenstaande ouderkorting is in beslag genomen. Mijn zorgtoeslag. Ik ben zo gestresst dat ik er ziek van word."*

De ombudsman heeft deze mevrouw verwezen naar het maatschappelijk werk om haar te helpen bij het op orde brengen van haar financiën.

In 2013 ontving de ombudsman 15 klachten over Sociale Zaken en Werk, waarvan 6 klachten over schuldhulpverlening gingen. Deze klachten varieerden van het niet toegelaten worden tot de schuldhulpverlening tot onduidelijkheden over de procedure. De ombudsman heeft deze klagers op de bezwaarschriftenprocedure gewezen of de klachtencoördinator verzocht de klager helderheid te verschaffen.

Dit verslagjaar waren er 2 klachten over de verrekening van andere inkomensbronnen met de bijstandsuitkering, zoals partnerpensioen. Dergelijke berekeningen zijn moeilijk en de uitkeringsspecificatie is voor klagers niet makkelijk te begrijpen. De ombudsman heeft ook in deze klachten tussen de klagers en de gemeente bemiddeld, zodat klagers inzicht kregen in de verrekende bedragen.

### **Een vasthoudende klager**

De heer X. informeert de ombudsman, net als in vorige jaren, regelmatig over zijn onvrede met betrekking tot zijn bewindvoerder, de rol die de gemeente daarin volgens hem speelt en daarvan afgeleid, communicatieproblemen met zijn advocaat. Ook over de politie is hij ontevreden. De ombudsman informeert de heer X. keer op keer dat hij niet bevoegd is klachten over de politie, de bewindvoerder of zijn advocaat te behandelen en bij wie hij daarvoor wel terecht kan. Als de heer X. geen nieuwe feiten of omstandigheden aandraagt, volstaat de ombudsman ermee naar zijn eerder ingenomen standpunt te verwijzen.

In 2013 richten de klachten van de heer X. zich voornamelijk op de medewerkers van Sociale zaken en Werk. Die nemen volgens hem zijn klachten niet serieus en weigeren zijn aanvragen bijzondere bijstand toe te kennen. De ombudsman laat de heer X. weten dat de regelingen op het gebied van de bijzondere bijstand versoberd zijn

en dat de ombudsman daarover geen klacht in behandeling mag nemen: de beoordeling van de inhoud van wet- en regelgeving ligt niet op zijn weg.

### Ontvangstbewijzen

In het vorige jaarverslag besteedde de ombudsman aandacht aan de klacht dat de gemeente geen ontvangstbewijs verstrekt bij het indienen van een rechtmatigheidsformulier. De ombudsman schreef toen: *“Alle begrip voor een efficiënte en zo min mogelijk belastende werkwijze, maar in de brief wordt geen aandacht besteed aan de bewijspositie van mevrouw. Is dat belang mee gewogen bij de beslissing geen ontvangstbevestigingen te verstrekken?”* De gemeente antwoordde toen: *“Omdat het in de interne communicatie niet goed is gegaan, dachten medewerkers dat er geen ontvangstbevestigingen verstrekt mochten worden. Intern zal er nog aandacht aan besteed worden, maar natuurlijk krijgt mevrouw V. of haar buurman een ontvangstbevestiging van het rechtmatigheidsformulier.”*

In het kader van zijn schuldhelpverlening levert de heer K. stukken in. Hij klaagt er bij de ombudsman over dat hij daarbij geen ontvangstbewijs krijgt. De ombudsman vraagt de gemeente op deze klacht te reageren: er waren toch goede afspraken gemaakt? In de daarop volgende reactie laat de gemeente de ombudsman weten dat naar aanleiding van de klacht de interne afspraken zijn aangescherpt en dat er wel ontvangstbewijzen moeten worden verstrekt. De gemeente spreekt met de heer K. af dat hij zijn stukken voortaan per e-mail naar de consulent stuurt. Dan hoeft hij niet persoonlijk naar het gemeentehuis te komen en weet hij toch zeker dat de stukken op de juiste plek komen. De heer K. laat de ombudsman weten tevreden te zijn met deze afspraak.

De ombudsman vindt dit een mooie aanvulling op de regeling dat er ontvangstbewijzen verstrekt worden.



## Openbare Werken

In 2013 behandelde de ombudsman 6 klachten over Openbare Werken. Het zijn klachten over het onderhoud aan het openbaar groen, lantaarnpalen, wegwerkzaamheden, riolering en vuilcontainers. Hieronder bespreekt hij 3 van de klachten: één over schade als gevolg van wegwerkzaamheden en 2 klachten over kapotte riolerings en wie daarvoor verantwoordelijk is.

### Herinrichting Westhavenplaats

De heer B. is aangereden door een bromfietser die te snel reed op de verbindingsweg tussen de Blokmakersplaats en de Westhavenkade gedurende de werkzaamheden aan de Westhavenplaats. De heer B. had al eerder geklaagd en de gemeente gewaarschuwd dat veel bromfietzers zich niets gelegen lieten liggen aan het bordje: *“Bromfietzers afstappen”*. Volgens hem had de gemeente niets met zijn waarschuwingen gedaan. Nu is hij zelf slachtoffer en hij is boos dat de gemeente niet naar hem geluisterd heeft. De ombudsman vraagt de gemeente om te reageren op de klacht.

De gemeente laat weten dat de afzetting voldoet aan de geldende richtlijnen van de onafhankelijke kennisorganisatie CROW en bestrijdt dat er niet geluisterd is naar de heer B. Integendeel, naar aanleiding van zijn klachten zijn extra maatregelen genomen. De gemeente heeft bijvoorbeeld een soort sluis geplaatst zodat bromfietzers af moeten stappen. Maar, zo schrijft de gemeente aan de ombudsman, ondanks alle maatregelen kunnen wij niet voorkomen dat verkeersregels genegeerd worden. Omdat de werkzaamheden op dat moment al afgerond zijn en de ombudsman geen aanleiding heeft te veronderstellen dat de gemeente zich niet aan de regels heeft gehouden, besluit de ombudsman zijn onderzoek naar de klacht te beëindigen.

### Riolering

Ook dit jaar ontving de ombudsman klachten over de reactie van de gemeente op verzoeken om vergoeding van schade in woningen



of tuinen door verstopping van het riool. De klacht is in eerste instantie bijna altijd dat er geen reactie komt van de gemeente op een brief of klacht. De ombudsman vraagt de gemeente dan die reactie alsnog te geven. Vervolgens gaat de discussie vaak over de vragen waar de verstopping zich bevindt – op het erf van de klager of op openbaar terrein en wat de reden van de verstopping is.

De heer S. komt bij de ombudsman omdat de gemeente de kosten van het ontstoppen van een riool niet wil vergoeden. Op verzoek van de ombudsman reageert de gemeente en stelt zich op het standpunt dat de Vlaardingse rioolverordening bepaalt dat de rechthebbende verantwoordelijk is voor de riolaansluiting. Als er een verstopping optreedt, moet de heer S. zelf een loodgieter inschakelen om vast te stellen waar deze verstopping zich bevindt. Als blijkt dat die zich op openbaar terrein bevindt, moet de gemeente ingeschakeld worden. De heer S. vindt dat maar raar. Omdat de loodgieter de verstopping heeft verholpen krijgt de heer S. geen geld. Maar het staat toch vast dat er een verstopping was? Tijdens de klachtbehandeling is er weer een verstopping en de heer S. roept er direct de gemeente bij. De gemeente constateert dat de verstopping zich inderdaad op openbaar terrein bevindt en veroorzaakt wordt door boomwortels van bomen die door de gemeente gekapt zijn. De gemeente vraagt de heer S. alsnog zijn rekening in te sturen, zodat de gemeente die kan betalen. De heer S. schrijft de ombudsman dat hij het verstandig vindt om deze reactie af te wachten. De ombudsman laat de heer S. daarop weten dat hij het dossier zal sluiten en dat, als de heer S. er met de gemeente niet uit mocht komen, hij zich opnieuw tot de ombudsman kan wenden. Dat is niet gebeurd, zodat de ombudsman aanneemt dat de zaak is opgelost.

Mevrouw H. is er niet zo gelukkig mee dat de gemeente niet reageert op haar brief van een jaar geleden over problemen met het riool. De ombudsman vraagt de gemeente alsnog te reageren. De gemeente erkent dat er rioolproblemen zijn, maar de oorzaak is volgens de gemeente aan mevrouw H. (of de vorige bewoner) te wijten. In 1995 is er groot onderhoud geweest en toen is mevrouw H. of haar



voorganger in de gelegenheid gesteld om gelijktijdig met de vervanging van het hoofdriool, het particuliere riool te laten vervangen. Omdat dit laatste toen niet gebeurd is, zijn er nu problemen. De gemeente vindt dat mevrouw H. zelf verantwoordelijk is voor het oplossen van die problemen. Mevrouw H. legt zich bij de reactie van de gemeente neer, zodat de ombudsman verder geen rol voor zichzelf ziet weggelegd.

## Stadsontwikkeling en Toezicht

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 3 klachten over Stadsontwikkeling en Toezicht. Daarvan bespreekt de ombudsman er één.

### Schade als gevolg van bouwverkeer

De heer G. woont op de route van het bouwverkeer voor het Centrum Project. Volgens de heer G. zijn er als gevolg van het langskomende bouwverkeer scheuren in zijn huis ontstaan, scheuren die steeds groter worden. Hij verwijt de gemeente zijn melding hierover niet serieus te nemen. De gemeente heeft weliswaar extern onderzoek laten doen naar aanleiding van zijn melding, maar volgens de heer G. klopt niet wat er in het onderzoeksrapport staat. Volgens de extern deskundige zouden de scheuren het gevolg zijn van de rek en krimp die is opgetreden door verhitting en afkoeling van de woning. Dat zou te maken hebben met de manier van bouwen. De heer G. vertelt de ombudsman dat het rapport is opgemaakt zonder dat men zijn huis en zijn dakterras heeft bekeken. Hij houdt de gemeente aansprakelijk voor de veroorzaakte schade.

De ombudsman besluit bemiddelend op te treden. Hij zorgt ervoor dat er een afspraak wordt gemaakt voor een bezoek aan de woning van de heer G. door een technisch constructeur van de gemeente en de expert die het eerdere rapport heeft opgemaakt. Het resultaat is dat de expert de aanvullende informatie zal beoordelen en zo nodig verwerken in zijn rapport, waarna de gemeente de heer G. zal informeren over de verdere stappen, zoals het

inschakelen van verzekeraars, naar aanleiding van zijn aansprakelijkstelling. De heer G. laat de ombudsman weten dat hij er alle vertrouwen in heeft dat de gemeente zijn melding verder serieus zal afhandelen. De ombudsman sluit daarop het dossier.

---

## College van burgemeester en wethouders

De ombudsman heeft in het verslagjaar 3 klachten over het college van burgemeester en wethouders behandeld. De 2 klachten waarnaar de ombudsman een nader onderzoek heeft ingesteld, bespreekt hij hieronder.

### Geen parkeerplaats voor de (garage)deur

De heer N. is voor de ombudsman een oude bekende. Hij heeft al eens bij de ombudsman geklaagd over het feit dat de gemeente niet meer toestaat dat zijn burens en hij hun personenauto voor hun garage parkeren, terwijl dat 20 jaar lang wel mocht. Volgens de heer N. zijn de huizen op het rijtje indertijd opgeleverd met een te kleine garage, waardoor geen van de bewoners in de garage kan parkeren. De gemeente is bereid één vergunning om op straat te parkeren tegen gereduceerd tarief per adres af te geven. Voor een tweede vergunning rekent de gemeente het volle pond, hoewel veel bewoners 2 auto's hebben.

De ombudsman heeft in deze klacht bemiddeld en tussen de heer N. en de gemeente is afgesproken dat er een overgangsregeling kwam. Dat is lang goed gegaan, maar op enig moment kreeg de heer N. toch een bekeuring wegens parkeren op de stoep. De heer N. was het daar niet mee eens en wendde zich opnieuw tot de ombudsman. De ombudsman zag geen andere feiten ten opzichte van een paar jaar geleden. Hij schatte in dat een onderzoek naar de klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden zou opleveren. Daarom besloot de ombudsman de heer N. en de gemeente te polsen of zij iets voelden voor mediation. Dat bleek inderdaad het geval. Voor de ombudsman was er op dat moment geen rol meer. Hij liet de heer N. weten dat,

mocht de mediation onverhoopt niet slagen, hij bij de ombudsman kan terugkomen. Hoewel de ombudsman later heeft gehoord dat de mediation niet tot een bevredigende oplossing zou hebben geleid, heeft de heer N. zich niet opnieuw bij hem gemeld.

### **Huisvesting EU-migranten**

De heer K. is per brief door de gemeente geïnformeerd over het voorstellen om EU-migranten in het appartementencomplex tegenover zijn woning te huisvesten. Hij dient hiertegen een bezwaarschrift in, dat echter niet in behandeling wordt genomen, omdat de brief van de gemeente geen officieel besluit is, zodat bezwaar en beroep niet mogelijk zijn.

De heer K. wendt zich daarop tot de ombudsman. Het eerste onderdeel van zijn klacht betreft het huisvesten en bestaat uit een aantal elementen:

#### *1. Huisvesten EU-migranten in strijd met bestemmingsplan*

De ombudsman kan niet concluderen dat er sprake is van strijd met het bestemmingsplan. De bestemming is 'wonen', een begrip dat niet wordt gedefinieerd in het plan, zodat het (door)verhuren van appartementen door een uitzendbureau aan arbeidsmigranten lijkt te zijn toegestaan. Blijkt te zijner tijd dat er voorschriften uit het bestemmingsplan worden geschonden, bijvoorbeeld omdat er te veel mensen in één appartement worden gehuisvest, dan kan de heer K. de gemeente verzoeken handhavend op te treden tegen de verhuurder. Tegen een negatieve beslissing op dat verzoek kan de heer K. desgewenst bezwaar en beroep aantekenen.

#### *2. Vergunningen ontbreken*

De woningen waarin de EU-migranten worden gehuisvest staan op de nominatie voor sloop en zullen dan ook slechts tijdelijk worden verhuurd. De heer K. stelt zich op het standpunt dat daarom een vergunning op grond van de Leegstandswet nodig is voor het verhuren aan de EU-migranten. De ombudsman constateert dat een dergelijke vergunning alleen vereist is indien de eigenaar van het complex zou

willen verhuren met uitsluiting van de huurbescherming. Hiervan lijkt in dit geval geen sprake te zijn.

Verder ziet de ombudsman geen wettelijke grondslag voor het door de heer K. aangevoerde argument dat de gemeente Vlaardingen een zogeheten shortstay vergunning moet eisen.

### *3. Belangen bewoners niet voldoende meegewogen*

Naar de mening van de ombudsman heeft de gemeente door voorafgaand aan de komst van de EU-migranten een zogeheten klankbordgroep, bestaande uit bewoners, in te stellen, de belangen van de bewoners meegewogen. Hij heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat de belangenafweging door de gemeente kennelijk onredelijk is.

### *4. Parkeernormen worden geschonden*

De gemeente heeft laten weten dat er afspraken zijn gemaakt met de uitzendbureaus waar de EU-migranten voor gaan werken over hun vervoer en het gebruik van eigen auto's. De ombudsman heeft geen reden om op voorhand aan te nemen dat de parkeerdruk onevenredig hoog wordt.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel concludeert de ombudsman dat er geen aanleiding is om de gemeente te vragen haar standpunt te herzien en hij sluit zijn onderzoek zonder oordeel af.

Dat is anders met het tweede klachtonderdeel: de grief van de heer K. dat de gemeente hem bij aanvang ten onrechte niet heeft gewezen op de bestaande mogelijkheid op enig moment een verzoek tot handhaving aan de gemeente te doen. De ombudsman acht dit onderdeel van de klacht gegrond wegens schending van *het behoorlijkheidsvereiste dat de overheid de burger juist en volledig informeert, niet alleen als de burger erom vraagt, maar waar nodig ook uit eigen beweging*. De ombudsman verbindt aan dit oordeel geen aanbeveling, omdat de betrokken wethouder de ombudsman achteraf gelijk heeft gegeven dat het beter was geweest om de heer K. direct volledig te informeren.

---

## Gemeentelijk Contactcentrum

Van de 2 klachten die de ombudsman in 2013 over het gemeentelijk Contactcentrum ontving, was hij in één klacht niet aan zet omdat de klachtbehandeling door de gemeente nog niet was afgerond. In de tweede klacht kon de ombudsman niet meer doen dan de klager informeren en uitleg verstrekken, ook al was de klager daar zeer ontevreden over. De ombudsman bespreekt deze klachtzaak hieronder.

### Vergeten adreswijziging zoon door te geven

De heer R. schrijft de ombudsman omdat de gemeente weigert zijn zoon op zijn vaders woonadres in te schrijven met als ingangsdatum 2 april 2012. Hij loopt daardoor zorg- en huurtoeslagen mis en vindt het krom dat de gemeente de inschrijvingsdatum niet wil aanpassen. Volgens de heer R. is hij alleen vergeten de adreswijziging van zijn zoon tijdig door te geven, zijn zoon woont echt al vanaf 2 april 2012 bij hem. De gemeente stelt zich op het standpunt dat de datum van de aangifte van de adreswijziging geldt als inschrijvingsdatum. Hoewel derden hebben verklaard dat de zoon van de heer R. inderdaad al vanaf 2 april 2012 bij zijn vader woont, neemt de gemeente daar geen genoegen mee en beroept zich op de wettelijke regels.

De ombudsman licht de regelgeving toe en legt de heer R. uit dat hij de mogelijkheid heeft bezwaar te maken. Dat doet de heer R. en hij verzoekt de gemeente om correctie van de gemeentelijke basisadministratie. Hij bezoekt ook het spreekuur van de burgemeester van Vlaardingen. Omdat er inmiddels een hoorzitting gepland staat, vindt binnen de gemeente overleg plaats zodat het bezoek aan het spreekuur en het bezwaarschrift elkaar niet doorkruisen. Het verslag van het gesprek met de burgemeester zal meegenomen worden bij de hoorzitting in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift, maar de burgemeester zal het verzoek van de heer R. niet apart behandelen. Dat vindt de heer R. 'partijdig' en hij verdenkt de gemeente van 'vuil spel'. De ombudsman daarentegen ziet in deze gang van zaken geen aanleiding om verder onderzoek te doen. Hij wijst de heer R. nog op de mogelijkheid beroep in te stellen tegen de

beslissing van de gemeente waarbij zijn bezwaarschrift ongegrond is verklaard. Voor juridisch advies kan de heer R. het beste naar de Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket.

---

## Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling

De ombudsman ontving in het verslagjaar één klacht over Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, van mevrouw Z. Haar advocaat heeft haar op de ombudsman geattendeerd. In feite blijkt het te gaan om een complex van zich opstapelende klachten: over Careyn en het Centrum voor Jeugd en Gezin door wie mevrouw Z. in het verleden is begeleid, over een medewerker van Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, over het feit dat zij niet weet wat er in het dossier staat dat de gemeente van haar zou hebben en in een later stadium is mevrouw Z. ook ontevreden over de manier waarop er door de gemeente vervolgd is gegeven aan haar bezoek aan het spreekuur van de burgemeester.

Hoewel de gemeente lang niet bij alle klachtonderdelen de aangegeven instantie is, vindt de ombudsman dat er wel iets moet gebeuren om te proberen de kwestie op te lossen. Hij legt aan de gemeente voor of zij in het kader van een mogelijke mediation procedure met mevrouw Z. in gesprek wil gaan. De gemeente reageert positief op dit verzoek, maar stelt eerst een gesprek tussen mevrouw Z. en de eigen gemeentelijke mediator voor. In dat gesprek kan geprobeerd worden om duidelijk te krijgen waar de meeste 'pijn' zit bij mevrouw Z. Daarna kan worden bekeken of de gemeente bij de oplossing iets kan betekenen, en zo ja, wat precies. Ook mevrouw Z. is bereid aan een mediationtraject mee te werken. In oktober en december van het verslagjaar hebben er gesprekken plaatsgevonden. De ombudsman vindt dat de gemeente, door zijn tussenkomst, naar behoren is tegemoet gekomen aan de grieven van mevrouw Z. en hij sluit het dossier.



## Gemeenteraad

De ombudsman mag geen klachten behandelen over gemeentelijk beleid. Toch ontvangt hij ieder jaar een of meer klachten over beslissingen van de gemeenteraad. Dat zijn voornamelijk klachten over de versoering van de aanspraken op bijzondere bijstand, het groenbeleid en het parkeerbeleid.

Dit jaar ontving de ombudsman maar één klacht. Deze klacht was afkomstig van de heer B., die het niet eens is met het gemeentelijke hondenbeleid, onder andere wat betreft loslopende honden. Hij wil dat de ombudsman hem helpt bij het veranderen van dit beleid. De ombudsman verwijst de heer B. naar de gemeenteraad, dat is immers het bestuursorgaan dat dit beleid heeft vastgesteld.

## Middelen

In 2012 ontving de ombudsman één klacht over het onderdeel Financiën. De heer A. kan niet begrijpen dat de gemeente zijn dochter aanslagen afvalstoffenheffing blijft sturen, terwijl de gemeente weet dat zij die door grote persoonlijke en financiële problemen nooit zal kunnen betalen. De heer A. vindt dat de gemeente zich ten onrechte op de wet beroept. De ombudsman overweegt of hij de gemeente zal verzoeken om in dit geval coulance te betrachten. Hij ziet daarvan af, omdat de heer A. bij de gemeente al een beroep op coulance heeft gedaan, waarop de gemeente negatief heeft gereageerd. De ombudsman ziet geen aanknopingspunten om nog eens zo'n verzoek te doen.

# Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



gemeentelijke ombudsman

## Ontmoetingen

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.

## Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

Ook in 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. Tijdens de studiemiddag *De klager centraal?!* hebben de deelnemers in groepen 'mindmaps' gemaakt rond vragen als 'hoe ziet de ideale klachtbehandeling eruit?' en 'wat als een klacht niet kan worden opgelost?'

## Inleidingen en presentaties

De ombudsman heeft een gastcollege gegeven aan bachelorstudenten Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.



Hij was uitgenodigd om in het vak *Politieke Filosofie en Democratie* te komen spreken over (het belang van) 'checks and balances' in het politiek-bestuurlijke systeem van de stad, en de rol die de ombudsman als 'tegenmacht' kan spelen.

Samen met een medewerker heeft de ombudsman voorlichting over het ombudswerk gegeven aan studenten van de HBO-opleiding rechten van Hogeschool INHolland te Rotterdam.

De ombudsman was met zijn lezing *Burger in de fuik van 14-0 nummers* een van de sprekers tijdens het regiocongres in Den Bosch van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Tijdens het congres over de kwaliteit van bezwaar, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Hogeschool Leiden hield de ombudsman de inleiding *Elke bezwaarde heeft recht op een goede behandeling*.

---

## 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. Soms zijn ook de Kinderombudsman of de Nationale ombudsman daarbij aanwezig. Daarnaast zijn er contacten tussen de ombudsmannen onderling naar aanleiding van individuele klachten en over thema's op het gebied van klachtrecht en klachtbehandeling.

Verder nam de ombudsman deel aan een tweedaagse conferentie met Europese lokale ombudsmannen, georganiseerd door de Amsterdamse ombudsman.

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

---

## Verdere externe 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. In 2013 hebben zij deelgenomen aan de studiemiddagen *Onbegrensd klachtrecht?* en *Informeel terugklagen*.

In 2013 heeft de ombudsman binnen zijn bureau interne expertise- en discussiebijeenkomsten in het leven geroepen, de '16.00 uur bijeenkomsten'. Soms zijn daar deskundigen van buiten kantoor bij betrokken; in het verslagjaar waren dat onder meer de ombudsman Amsterdam en de adviseur klachtbehandeling van de burgemeester van Rotterdam.

De ombudsman heeft overleg gevoerd met de voorzitter en de algemeen secretaris van de nieuwe Onderzoeksraad Integriteit Overheid.

Een medewerker van de ombudsman die het onderwerp 'jeugd' in haar portefeuille heeft, bezocht het congres *Wat ik ervan vind, de stem van het kind*. Dit congres was georganiseerd door de rechtbank Rotterdam, Bureau Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, Rotterdamse jeugdrechtsadvocaten en de Erasmus School of Law. De ombudsman woonde die dag de Ombudslezing 2013 *Mijn onbegrijpelijke overheid* van de Nationale ombudsman bij.

In de loop van het verslagjaar sprak de ombudsman diverse keren met studenten van onder meer HBO-opleidingen sociaal juridische dienstverlening en hij heeft informatie verstrekt in het kader van een promotieonderzoek.





---

## Interviews en publicaties

Sinds de tweede helft van het verslagjaar is de ombudsman maandelijks op woensdag 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. Naar aanleiding van het jaarverslag 2012 heeft Omroep Vlaardingen de ombudsman 2 keer geïnterviewd. Daarnaast verscheen op 21 oktober 2013 een interview met de ombudsman in het weekblad Groot Vlaardingen.

De ombudsman schreef het artikel *Kiekeboe: het alziend oog van de overheid* voor het Tijdschrift voor Klachtrecht van de Vereniging voor Klachtrecht.



## 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 Vlaardingen 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 eventueel 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. Meestal wordt slechts een klein aantal klachtzaken afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

De nieuwe huisvesting van het bureau ombudsman in Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam is een enorme vooruitgang gebleken ten opzichte van het vroegere onderkomen aan het Hofplein, zowel voor bezoekers als voor de medewerkers. In 2012 was begonnen met de verbetering van de in het verslagjaar operationeel geworden website van de ombudsman.

## De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2013 heeft het bureau 12,4 fte (2012: 12 fte) medewerker, meest parttimers: 2 mannen en 11 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen: een onderzoeker, een communicatieadviseur en een facilitair manager.

Naast individuele cursussen en trainingen hebben de medewerkers deelgenomen aan kortlopende kantoortrainingen timemanagement en externe klachtbehandeling.

---

## Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend 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).

De plaatsvervangend ombudsman, Mathilde van den Hoogen, vervult de volgende nevenfuncties:

- bestuurslid van de Stichting Van Beek-Donner (onbezoldigd);
- bestuurslid van de Stichting Fonds der Familie Antheunis (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 van Rotterdam. 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.

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 instituut ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten.

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

Voor het jaar 2013 is een bedrag van € 1.189.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen. Dit jaar is sprake geweest van een overschrijding. Die is het gevolg van de langdurige arbeidsongeschiktheid van 2 medewerkers, de kosten van de tijdelijke invulling van vacatureruimte, de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat en de kosten van advisering bij de externe communicatie, zoals de vernieuwde website.





## Behoorlijkheidsnormen voor de overheid

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

01

#### Transparant

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

02

#### 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.

03

#### Luisteren naar de burger

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

04

#### 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.

05

## 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.

06

### Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

07

### Fatsoenlijke bejegening

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

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.

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.

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.



## 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.

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.

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.

14

### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

15

### 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.

## Eerlijk en betrouwbaar

16

### Integriteit

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

17

### Betrouwbaarheid

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

18

### **Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19

### **Redelijkheid**

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

20

### **Goede voorbereiding**

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

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.

22

### **Professionaliteit**

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

**Gemeentelijke ombudsman**

Anne Mieke Zwaneveld

**Plaatsvervangend ombudsman**

Mathilde van den Hoogen

**Medewerkers bureau ombudsman**

Juliette Avedissian

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Marieke Vreugdenhil-Tempelman

Marisela Wignall

*(tot 1 december 2013)*

**Externe ondersteuning**

John Bakkes, Commback Communicatie

*(communicatie)*

Wilma de Jager

*(onderzoeker)*

Sadaf Poorthoven

*(frontoffice)*

Dries van Velzen, Velzen Project

*(facility management)*