



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Rotterdamers Centraal!

Ombudsman Rotterdam
gemeentelijke





gemeentelijke ombudsman

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

Inlooppreekuur dinsdag van 09.00 tot 11.30 uur

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl



Rotterdamers Centraal!

Ombudsman Rotterdam
gemeentelijke



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Rotterdam 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, zoals de Kredietbank. 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	9
Hoofdstuk 1 Cijfers	13
Hoofdstuk 2 Klachten	20
Zonder geld in Rotterdam	20
Zorg in Rotterdam	34
Werken in Rotterdam	42
Wonen in Rotterdam	46
Rotterdam op straat	51
Rotterdam per auto	54
Afvalstoffenheffing in Rotterdam	63
De administratie van Rotterdam	67
Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief	77
Follow-up onderzoek Kredietbank	77
GBA onderzoek	80
Re-integratieonderzoek Werk & Inkomen Rotterdam	86
Hoofdstuk 4 Verslag sectie integriteitskwesties	88
Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor	96
Hoofdstuk 6 Het bureau van de ombudsman	106
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	111

Voorwoord





In 2014 heb ik in totaal ruim 3600 vragen en klachten ontvangen, bijna 25% meer dan in het voorgaande jaar. Ruim 1600 daarvan waren klachten die via het inloopspreekuur of schriftelijk waren binnengekomen, ook bijna 25% meer dan een jaar eerder.

De stijging van het aantal klachten kwam vrijwel geheel voor rekening van Werk & Inkomen. Tijdens het inloopspreekuur, aan de telefoon, in e-mails en brieven: ik ontving vrijwel dagelijks signalen van wanhopige Rotterdammers. Ongeveer 1/3 van alle vragen en klachten had betrekking op Werk & Inkomen.

Het ging bijna altijd om mensen die een bijstandsuitkering hadden aangevraagd, aan hun verplichtingen wat betreft de 'inspanningsperiode' en het inleveren van de vereiste bewijsstukken hadden voldaan, maar geen geld ontvingen: geen uitkering, maar ook geen voorschot. En als zij probeerden telefonisch contact te krijgen met Werk & Inkomen lukte dat niet. Hoe vaak zij ook terugbelverzoeken via 14010 achterlieten, er kwam geen reactie. Ook de afdeling van Werk & Inkomen die klachten behandelt, bleek geen invloed meer te kunnen uitoefenen.

Dit alles heeft geleid tot grote financiële problemen voor een groep mensen die er vaak toch al fors in inkomen op achteruit gegaan was. Hun vaste lasten bleven immers gelijk, dergelijke verplichtingen zijn niet eenvoudig aan te passen. Het resultaat was dat mensen eindigden met schulden, die steeds hoger werden als gevolg van de aanmanings- en incassokosten. Een recept voor boosheid en frustratie, dat zal duidelijk zijn.

Vanaf eind 2013 heb ik bij de directie van Werk & Inkomen en bij de wethouder aan de bel getrokken. Het heeft lang geduurd – veel te lang, naar mijn mening – voordat bij Werk & Inkomen de noodzakelijke stappen zijn gezet om de interne werkprocessen te

verbeteren, zodat uitkeringsgerechtigden kregen waar ze recht op hadden. Gelukkig kan ik op dit moment, begin 2015, constateren, dat de weg naar boven door het cluster Werk & Inkomen voor wat betreft het beoordelen van het recht op uitkering of een voorschot, lijkt te zijn gevonden en de achterstanden lijken te zijn weggewerkt. Als ombudsman blijf ik vanzelfsprekend de gang van zaken nauwlettend volgen.

Het tweede onderwerp dat in het verslagjaar veel aandacht heeft gekregen van mijn medewerkers en mijzelf, is de decentralisatie naar de gemeente van taken op het gebied van zorg en jeugdhulp per 1 januari 2015. De gemeenteraad heeft al in 2013 moties aangenomen om een Rotterdamse kindombudsman en een onafhankelijk meldpunt voor klachten over de zorg in te stellen. Dat deze functies door mij als ombudsman mogen worden ingevuld en dat ik vanaf 1 januari 2015 tevens als gemeentelijke kindombudsman Rotterdam fungeer, beschouw ik als eervol. Mijn bureau en ik hebben er, vooral in het laatste kwartaal van 2014, hard aan getrokken, net als de directeur en medewerkers van Jeugd en Onderwijs van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, maar we zijn er klaar voor. Het bureau gemeentelijke kindombudsman is er, met een website, een inloopspreekuur, een gratis telefoonnummer, een mooie folder en ik verzorg voorlichting waar dat gewenst of noodzakelijk is. Hetzelfde geldt voor het Meldpunt Zorg Rotterdam en het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam.

De jaarlijkse toename van het aantal klachten en de extra taken voor het bureau ombudsman vergen een deugdelijker financiële ondergrond dan voorheen het geval was. Die deugdelijke financiële basis is er – na overleg met het presidium van de gemeenteraad – in dit verslagjaar gelukkig ook gekomen.

De komende jaren worden spannende jaren, voor mij als (kinder) ombudsman, voor mijn medewerkers, maar zeker ook voor alle Rotterdammers. *Rotterdammers Centraal!* is het motto voor de komende periode. Ik ben er trots op de Rotterdamse ombudsman te zijn!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Rotterdam

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Z' followed by a horizontal line and a loop.

Hoofdstuk 1

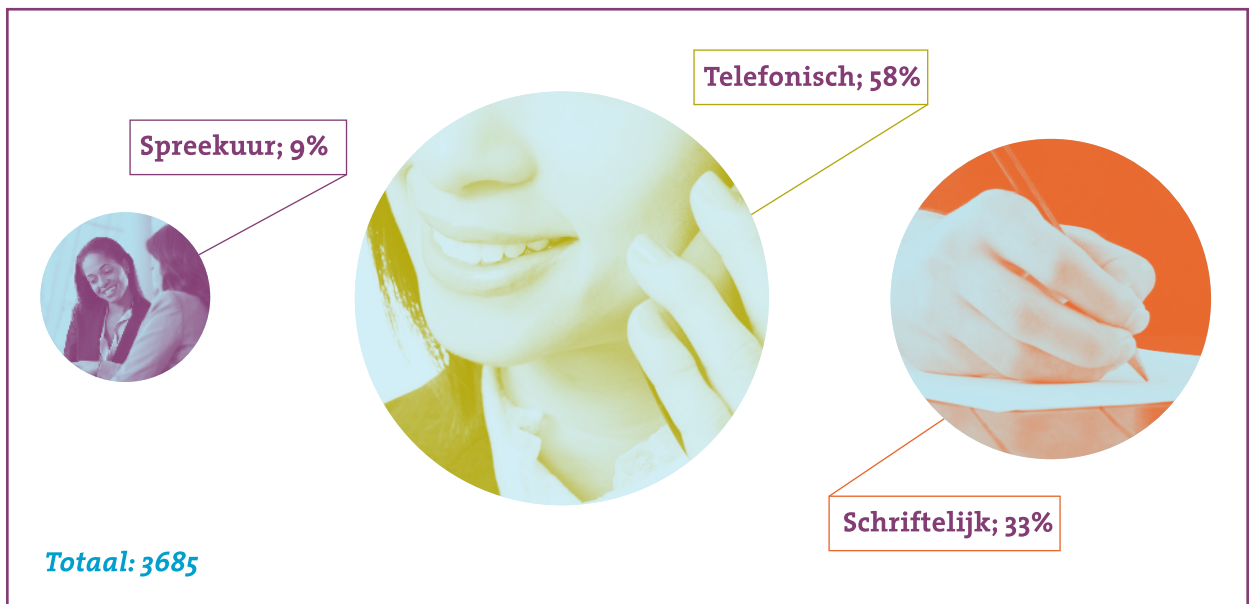
Cijfers





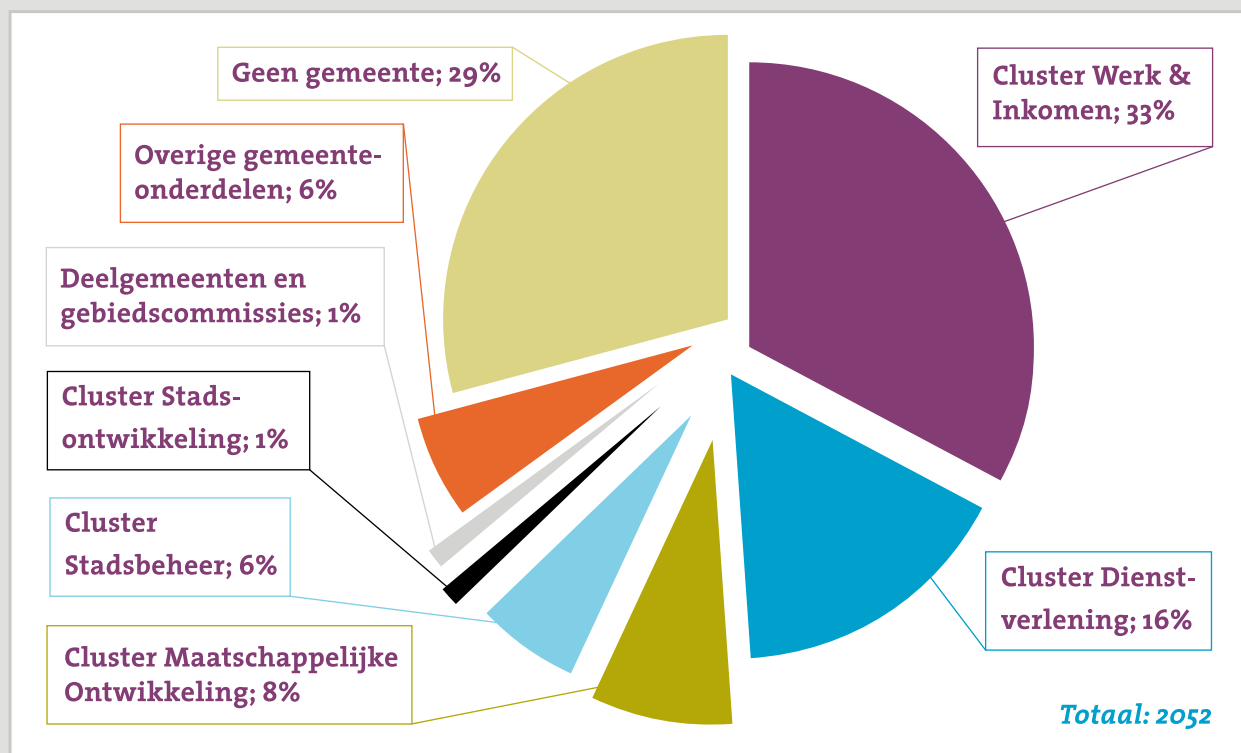
De ombudsman heeft in 2014 in totaal 3685 vragen en klachten behandeld, 24% meer dan in het voorgaande jaar (2013: 2968). Het aantal nieuwe schriftelijke en spreekuurklachten steeg ook met 24%, van 1309 klachten in 2013 naar 1619 klachten in het verslagjaar (zie verderop in tabel 1).

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



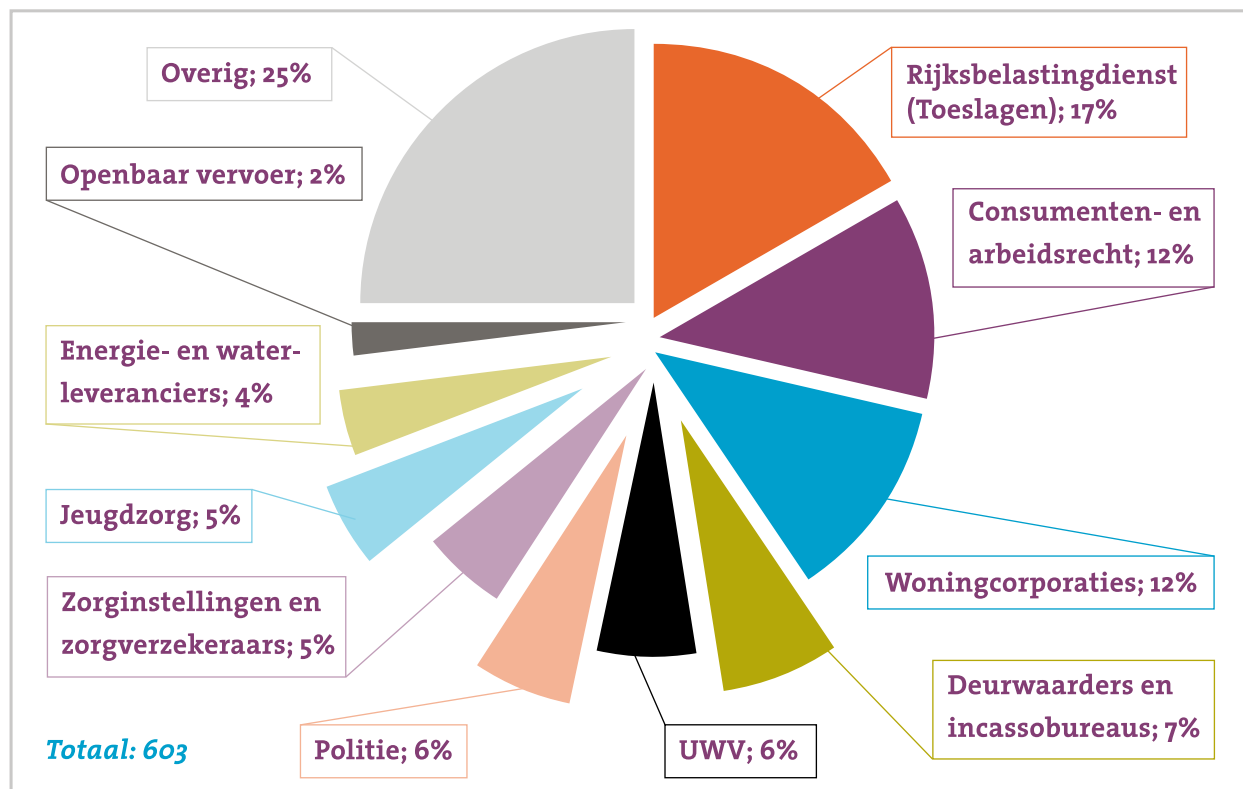
In figuur 2 hieronder is weergegeven over welke onderdelen van de gemeente de inwoners van Rotterdam de ombudsman telefonisch hebben benaderd met hun vragen en klachten.

Figuur 2: Telefonische vragen en klachten in 2014



Figuur 3 laat zien over welke organisaties buiten de gemeente de ombudsman werd gebeld in 2014.

Figuur 3: Telefonische klachten in 2014 die niet de gemeente betroffen



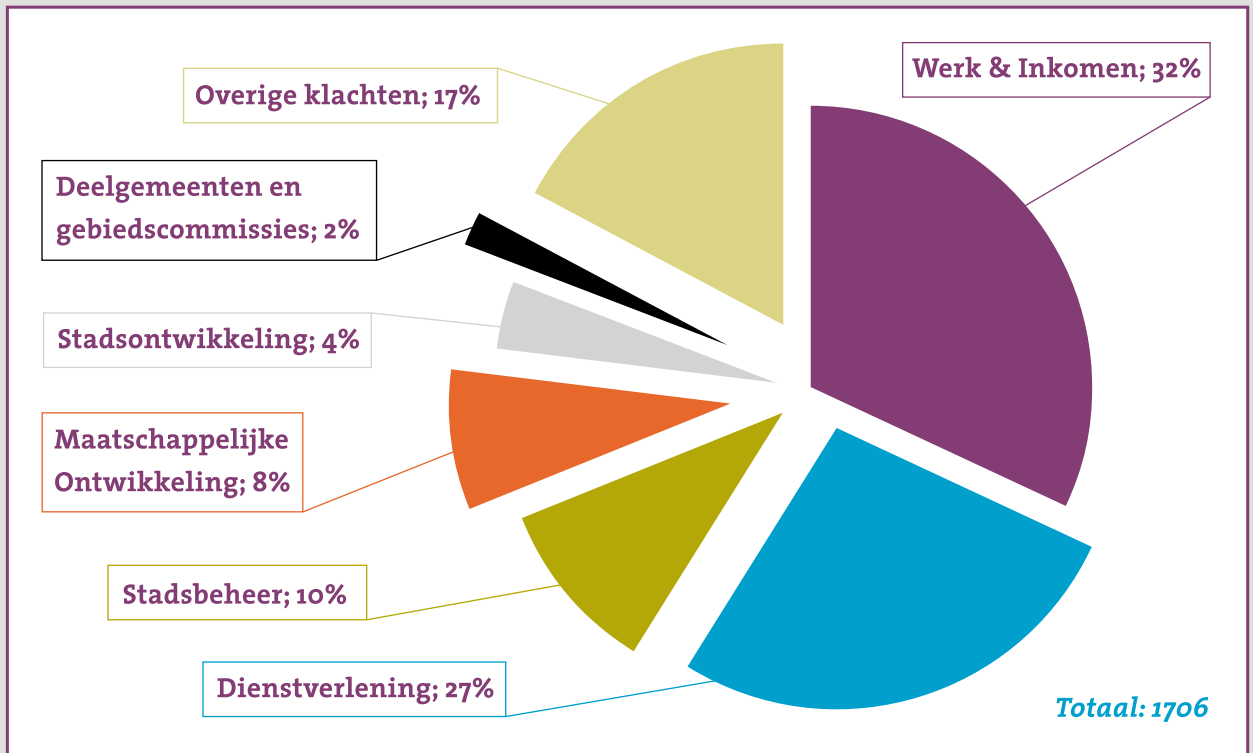
De ombudsman heeft in 2014 in totaal 1708 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 1619 nieuwe klachten en 89 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Zoals gezegd komt de instroom van 1619 nieuwe klachten neer op een stijging van 24% ten opzichte van vorig jaar (2013: 1309). Het aantal afgehandelde klachten steeg met ruim 27% van 1279 naar 1633.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2012 - 2014

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	89	59	126
Binnengekomen	1619	1309	1240
Totaal	1708	1368	1366
Afgehandeld	1633	1279	1304
Naar volgende jaar	75	89	62

Figuur 4 laat zien hoe de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten over de 5 gemeentelijke clusters en de deelgemeenten/ gebiedscommissies zijn verdeeld. Tabel 2 bevat de Top 5 van klachtenleveranciers per clusteronderdeel.

Figuur 4: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



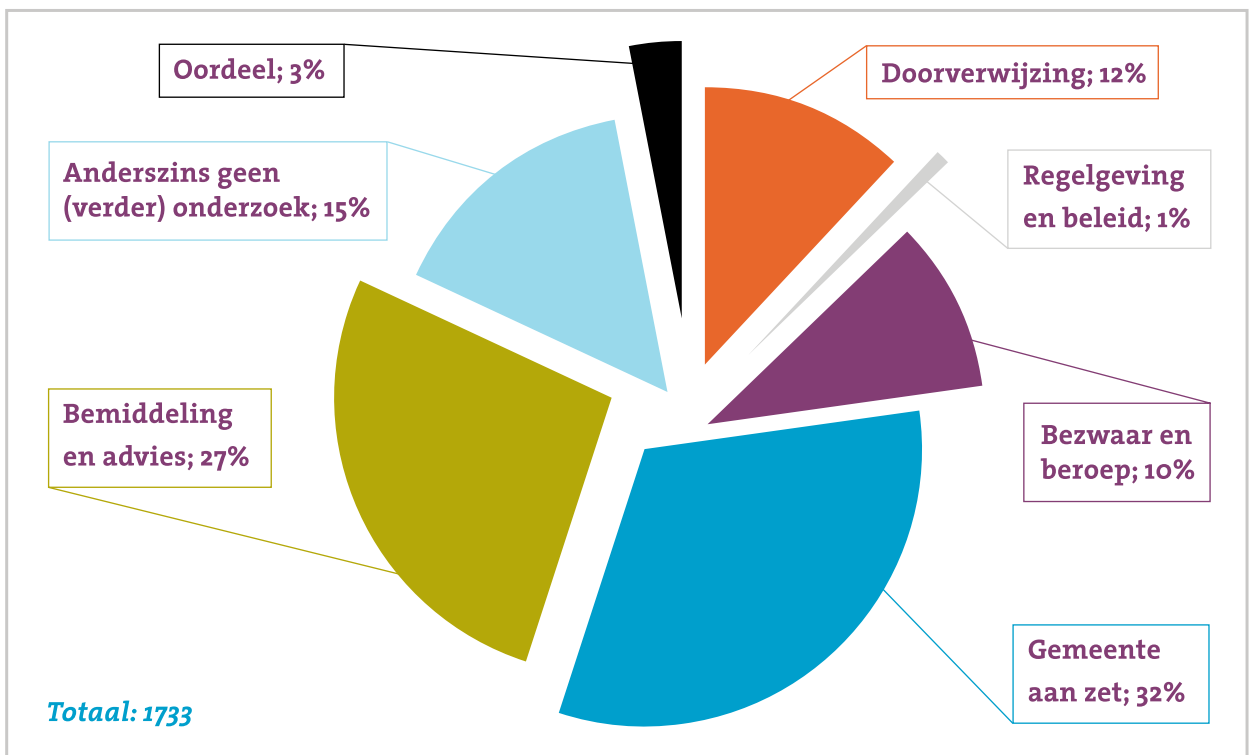
Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1 (1633), omdat sommige klachten over meerdere gemeentelijke diensten of afdelingen tegelijk gaan.

Tabel 2: Top 5 klachtenleveranciers van schriftelijke en spreekuurklachten 2012 – 2014

Nr	Onderdeel	Cluster	2014	2013	2012
1	Beheer Inkomen	Werk & Inkomen	439	249	252
2	Belastingen	Dienstverlening	281	281	343
3	Publiekszaken	Dienstverlening	173	136	120
4	Toezicht en Handhaving	Stadsbeheer	96	95	134
5	Individuele Voorzieningen	Maatschappelijke Ontwikkeling	43	50	65

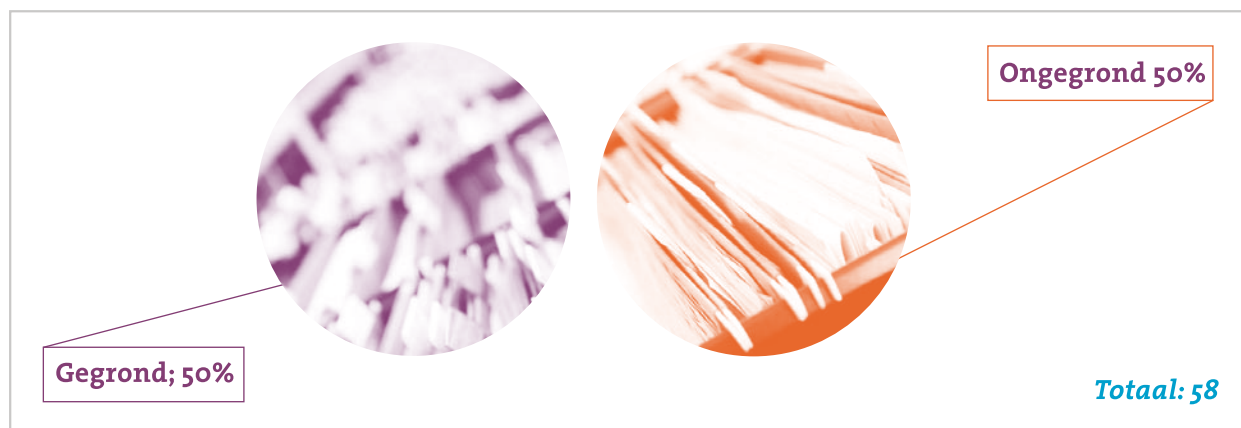
In figuur 5 wordt weergegeven op welke manier de schriftelijke en spreekuurklachten door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman kan geen onderzoek instellen wanneer de klacht niet over een afdeling van de gemeente Rotterdam gaat. Hetzelfde geldt indien de klacht gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk 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 5: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1 (1633), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.

Figuur 6: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



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). De meest voorkomende behoorlijkheidsnormen die de gemeente in het verslagjaar heeft overtreden, zijn opgenomen in tabel 3 hieronder.

Tabel 3: Top 5 toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in gegronde klachten in 2014

Nr	Behoorlijkheidsvereiste	Percentage
1	Voortvarendheid	14%
2	Goede motivering	14%
3	Betrouwbaarheid	10%
4	Goede informatieverstrekking	10%
5	Administratie op orde	10%

Hoofdstuk 2 **klachten**





Zonder geld in Rotterdam

In zijn verslag van werkzaamheden over 2013 constateerde de ombudsman dat bijna 25% van de ontvangen klachten over Werk & Inkomen ging. In 2014 heeft het aantal klachten over dit cluster een historisch dieptepunt bereikt: 1/3 van alle klachten had betrekking op Werk & Inkomen. Behandelde de ombudsman in 2013 nog 249 schriftelijke en spreekuurklachten over bijstandsuitkeringen (de afdeling Beheer Inkomen van Werk & Inkomen), in het verslagjaar waren dat er maar liefst 439. De ombudsman heeft nog nooit zo veel wanhopige burgers gezien als in het afgelopen jaar.

De klachten gingen over de inhoud van de beslissingen van Werk & Inkomen, maar net als vorig jaar ook opvallend vaak over het uitblijven van beslissingen op bijstandsaanvragen, onbereikbaar zijn en niet terugbellen. In zijn jaarverslag 2013 heeft de ombudsman de vermoedelijke oorzaken van het stijgende aantal klachten beschreven¹: de gewijzigde interne organisatie en het met minder medewerkers meer werk moeten verrichten, waardoor er – natuurlijk – achterstanden ontstonden. Aanvragen bleven liggen en voor- schotten werden veel te laat uitbetaald. Dat leidde weer tot extra telefoontjes, e-mailberichten en klachten van burgers, waardoor de medewerkers van Werk & Inkomen en van het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) nog slechter te bereiken waren en nog vaker niet reageerden op de terugbelnotities van 14010. Later bleek de ombudsman dat er ook sprake is geweest van hardnekkige ICT-problemen.

In de eerste week van 2014 heeft de ombudsman de toenmalige wethouder Werk, Inkomen, Zorg en Bestuur geïnformeerd over de onaanvaardbare achterstanden bij het CMK. Hoewel de ombudsman zag dat de medewerkers van het CMK echt hun best deden, duurde de interne klachtbehandeling veel te lang. De ombudsman voelde er weinig voor om burgers, die hun klacht immers eerst aan de gemeente moeten voorleggen, naar het CMK te verwijzen: dat zou mensen van het 'kastje naar de muur' sturen zijn. De wethouder heeft de ombudsman toen toegezegd ermee aan de slag te gaan. In februari was nog geen enkele verbetering merkbaar, integendeel,

¹Verslag van werkzaamheden 2013, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 19-20.

zodat de ombudsman nog diezelfde maand met de concerndirecteur Werk & Inkomen om de tafel zat. Dat zou in het verslagjaar nog 5 keer gebeuren, meestal in het bijzijn van de directeur Beheer Inkomen en het hoofd van het CMK.

Ook bij de behandeling van het jaarverslag 2013 van de ombudsman in de toenmalige Tijdelijke commissie voor Bestuur op 28 mei 2014 zijn de problemen bij Werk & Inkomen uitvoerig aan de orde geweest.

De ombudsman heeft het gehele verslagjaar de vinger aan de pols gehouden. Zo heeft hij met Werk & Inkomen en het CMK afspraken gemaakt om zo nodig voor klagers snel te kunnen interveniëren. Mensen horen niet weken of zelfs maanden zonder geld te zitten. Een van die afspraken is *code rood* voor zeer schrijnende gevallen, wat betekent dat de ombudsman de concerndirecteur Werk & Inkomen en/of de directeur Uitvoering onmiddellijk rechtstreeks benadert. *Code oranje* is bedoeld voor situaties waarin klachtbehandeling, met rechtstreekse interventie binnen Werk & Inkomen, bij voorrang door het CMK gewenst is. Het gaat dan vooral om het uitblijven van een voorschot nadat een uitkering krachtens de Wet Werk en Bijstand (WWB) is aangevraagd.

Sinds augustus 2014 heeft de directeur Uitvoering van Werk & Inkomen maandelijks aan de ombudsman gerapporteerd over de stand van zaken met betrekking tot het wegwerken van de achterstanden². Ook bij de kennismaking met de nieuwe wethouder Werkgelegenheid en Economie begin augustus 2014 zijn de problemen bij Werk & Inkomen door de ombudsman aangesneden.

Hoewel de gemeente in de loop van 2014 diverse maatregelen³ heeft getroffen om de zaken weer op de rails te krijgen, heeft het nog bijna het gehele verslagjaar geduurd voordat de effecten bij de ombudsman merkbaar werden. De ombudsman heeft te vaak een beroep moeten doen op het 'potje' van de Stichting Fonds Bijzondere Noden, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat een uitkeringsgerechtigde de door hem zelf te betalen maagtabletten en pijnmedicatie bij de apotheek kon kopen en om te voorkomen dat een gezin in de maand december zonder verwarming kwam te zitten.

² Aanleiding hiervoor was de algemene aanbeveling van de ombudsman in zijn rapport van 7 augustus 2014, dossiernummer 2014.143. Deze zaak wordt later in dit hoofdstuk besproken.

³ Zie de brief van de wethouder Werkgelegenheid en Economie aan de commissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid d.d. 8 juli 2014 (griffienummer 14bb3084).

Hieronder bespreekt de ombudsman een aantal van de klachten die hij in het verslagjaar over Werk & Inkomen ontving.

Lange duur afhandeling aanvragen en beslissingen, uitblijven voorschotten

De WWB-uitkering is het vangnet voor mensen die geen inkomen of vermogen hebben en bedoeld om hen de mogelijkheid te geven om in de dagelijkse kosten van levensonderhoud te voorzien. Burgers die een WWB-uitkering aanvragen, moeten de gemeente informatie verstrekken om aan te tonen dat zij recht hebben op die uitkering. Die informatie bestaat uit overzichten van hun bankrekening en van financiële transacties in de periode van enkele maanden tot een jaar voorafgaand aan de aanvraag. Ook informatie over de woonsituatie en bewijsstukken van de woonlasten, het recht op belastingtoeslagen, enz. zijn van belang. Soms geven de verstrekte documenten de gemeente aanleiding tot nadere vragen.

Nadat een bijstandsuitkering is aangevraagd mag de gemeente er uiterlijk 8 weken over doen om een beslissing te nemen. Na 4 weken moet maandelijks een voorschot ter hoogte van 90% van de bijstandsnorm worden uitgekeerd, tenzij natuurlijk duidelijk is dat iemand niet in aanmerking komt voor een uitkering of niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Het verstrekken van een voorschot hoort de gemeente uit zichzelf doen, de burger hoeft dit niet aan te vragen.

Pas na 'code oranje' uitkering van voorschotten

De heer S. heeft in maart 2014 een WWB-uitkering aangevraagd. Geruime tijd gebeurt er niets: geen beslissing op zijn aanvraag, terwijl hem evenmin een voorschot wordt verstrekt. Inmiddels heeft de heer S. huurachterstand opgelopen en daarom dient hij een klacht in bij het betreffende werkplein, met daarbij gevoegd de e-mailwisseling tussen hemzelf en diverse medewerkers van Werk & Inkomen. Daarop wordt hem gevraagd om zijn BSN door te geven. Dat doet de heer S., daarna hoort hij weer niets meer. Als hij eind mei 2014 nog maar eens naar Werk & Inkomen mailt, krijgt hij bericht dat zijn dossier onder een ander team valt en dat zijn e-mail wordt doorgestuurd. Dat leidt overigens nog steeds niet tot een voorschot. Inmiddels staat het water de heer S. tot aan de lippen en begin juli 2014 dient hij een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vindt dit een zogeheten *code oranje* situatie, behandeling bij voorrang door



het CMK, en 2 dagen later krijgt de heer S. een bedrag ter hoogte van 4 maanden voorschotten uitgekeerd.

***Lange behandelingsduur aanvraag en voorschotten:
nogmaals code oranje***

De heer en mevrouw K. hebben in april 2014 een aanvraag WWB gedaan. Hoewel zij de door de gemeente gevraagde (bewijs)stukken op tijd hebben ingeleverd, blijkt dat hun aanvraag buiten behandeling is gesteld. Tegen die beslissing hebben zij een bezwaarschrift ingediend, waarna de zaak is teruggedraaid. Dat heeft vervolgens echter niet geleid tot een beslissing over de uitkeringsaanvraag. Tussen april en september 2014 hebben de heer en mevrouw K. slechts eenmaal een voorschot ontvangen. Zij komen geen stap verder als ze bij Werk & Inkomen navraag doen naar de stand van zaken. De heer en mevrouw K. wenden zich tot de ombudsman, die ingrijpt door middel van *code oranje* en contact opneemt met het CMK. Nog diezelfde dag bericht het CMK de ombudsman dat de achterstallige voorschotten aan de heer en mevrouw zullen worden overgemaakt en dat de uitkeringsaanvraag zal worden afgehandeld.

Geld lenen van oma: code oranje

De heer D. heeft in de horeca gewerkt en ontvangt na zijn ontslag gedurende 9 maanden een WW-uitkering. Als hij na afloop daarvan nog geen werk heeft, vraagt hij in mei 2014 een bijstandsuitkering aan. De vriendin van de heer D. is 20 jaar oud en heeft studiefinanciering. In verband met de uitkeringsaanvraag van haar partner moet zij zich van 14010 persoonlijk melden bij het Jongerenloket van de gemeente. Daar aangekomen blijkt die informatie onjuist: de heer D. zelf is 27 jaar oud, zijn aanvraag is daarom niet in behandeling bij het Jongerenloket maar bij het Werkplein en dus moeten zijn vriendin en hij daar naartoe. In het gesprek op het Werkplein leggen de heer D. en zijn vriendin aan de medewerker uit dat ze inmiddels schulden hebben en dat het bedrag aan studiefinanciering niet genoeg is om de rekeningen van te betalen en eten van te kopen. Hoewel er een zogeheten 'broodnood' aanvraag wordt ingenomen, volgt daarop geen enkele reactie van Werk & Inkomen. Later blijkt dat deze aanvraag 'op de verkeerde stapel' is terechtgekomen.

Eind juni 2014 wordt de heer D. gebeld door een medewerker van Werk & Inkomen, die hem vertelt dat ze er bij Werk & Inkomen niet uitkomen, maar dat hij de volgende dag zal worden teruggebeld.

Dat gebeurt echter niet. Inmiddels lukt het de heer D. en zijn vriendin niet meer om de schuldeisers op afstand te houden en Eneco wil de stroom afsluiten, nu er geen enkel zicht op betaling is. Voor de dagelijkse boodschappen leent de heer D. wat geld van zijn oma. Die heeft een AOW-uitkering, ook geen vetpot dus. Al die tijd lukt het de heer D. niet om iemand van Werk & Inkomen aan de telefoon te krijgen. Op de door hem bij 14010 ingediende klachten wordt door Werk & Inkomen niet gereageerd.

Als de heer D. half juli 2014 bij de ombudsman komt, neemt die via *code oranje* contact op met het CMK. De volgende dag neemt Werk & Inkomen een beslissing op de WWB-aanvraag. Het besluit op de aanvraag 'broodnood' volgt kort daarna. Het CMK zorgt er op eigen initiatief verder voor dat tijdig in het registratiesysteem van Beheer Inkomen wordt verwerkt dat de vriendin van de heer D. in augustus 21 jaar is geworden, hetgeen consequenties heeft voor de hoogte van de uitkering.

Melding of aanvraag? Aanbeveling ombudsman niet overgenomen

In deze klachtzaak is tussen de heer de S., die de Nederlandse (schrijf)taal niet goed beheerst, en de gemeente verwarring ontstaan doordat een aantal dingen door elkaar is gaan lopen. Zo dacht de heer de S. dat hij op 6 juni 2013 (via internet) een *aanvraag* voor een bijstandsuitkering had gedaan. Kijkend naar de tekst van de ontvangstbevestiging die de heer de S. via noreply@uwv.nl ontving, vindt de ombudsman dat ook alleszins begrijpelijk:

*“Geachte heer/mevrouw,
Zojuist uw elektronisch verzoek voor een bijstandsuitkering
ontvangen.
Uw verzoek wordt afgehandeld door: Rotterdam H. Dullaertplein
Bezoekadres: Heiman Dullaertplein 3, 3024CA Rotterdam
Telefoon: 010-8502100”*

Volgens Werk & Inkomen betrof dit echter slechts een *melding* in de aanloop naar een aanvraag. Verder blijkt de aanvraag niet goed te zijn geregistreerd in het automatiseringssysteem van het UWV, iets wat de heer de S. natuurlijk niet wist. Ook het feit dat er naast de bijstandsaanvraag een aanvraag om bijzondere bijstand liep, waarover de heer de S. persoonlijk contact had met een medewerker van Werk & Inkomen, maakte de zaak er voor de heer de S. niet duidelijker op. De heer de S. heeft diverse malen telefonisch en

per mail bij de gemeente geïnformeerd naar de stand van zaken, maar daarop werd niet gereageerd en hij kreeg niemand te spreken. Daardoor bleven de misverstanden over en weer onopgehelderd. Uiteindelijk is een (aanvullende) bijstandsuitkering over de periode van 6 juni tot 22 november 2013 geweigerd.

In zijn rapport van 15 december 2014 oordeelt de ombudsman dat het op de weg van de gemeente ligt om ervoor te zorgen dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen, en om onduidelijkheden in de onderlinge communicatie weg te nemen. In dit geval heeft de gemeente te weinig rekening gehouden met de specifieke omstandigheden, zoals de (mogelijke) communicatie- of taalproblemen van de heer de S. en de gebrekkige bereikbaarheid van Werk & Inkomen. De ombudsman acht het overheidshandelen hier niet in lijn met de behoorlijkheidsvereisten dat de overheid over een goede organisatie dient te beschikken en maatwerk behoort te leveren. De ombudsman heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging gegeven te bevorderen dat aan de heer de S. een financiële compensatie wordt geboden voor het niet verstrekken van een (aanvullende) bijstandsuitkering. De wethouder heeft de ombudsman laten weten deze aanbeveling niet over te nemen. Hij stelt zich op het standpunt dat de heer de S. geacht wordt op de hoogte te zijn van de aanvraagprocedure en de bezwaar- en beroepsprocedure, omdat hij in het verleden eerdere aanvragen heeft gedaan en daarnaast met bijstand van een advocaat meerdere bezwaar- en beroepschriften heeft ingediend. De ombudsman meent dat dit niets afdoet aan het feit dat de overheid de verantwoordelijkheid voor de administratieve gang van zaken niet volledig bij de burger kan leggen. Dit klemmt te meer nu in de betreffende periode bij Werk & Inkomen sprake was van gebrekkige telefonische bereikbaarheid en stelselmatig niet terugbellen. Omdat dit de eerste keer is dat de ombudsman van de gemeente Rotterdam zich geconfronteerd ziet met een 'weigerachtige' wethouder waar het om een aanbeveling gaat, heeft hij de raadscommissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid hierover per brief geïnformeerd⁴.

⁴ Brief van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam aan de commissie WIPV d.d. 29 december 2014 (griffienummer 15bb8).

Aanbeveling ombudsman over monitoring en voortgangsrapportage overgenomen

De heer C. had een eigen bedrijf maar zijn enige klant heeft afgehaakt. In diezelfde periode raakte mevrouw A. haar baan kwijt. Omdat mevrouw A. geen recht heeft op een WW-uitkering vragen zij half juli 2013 een bijstandsuitkering aan. Een maand later krijgen zij een voorschot op de uitkering. In december 2013 hebben zij in totaal geen 6, maar slechts 4 voorschotten ontvangen en daarna komen er helemaal geen betalingen meer. Op hun aanvraag woonkostentoeslag en kindertoeslag uit oktober 2013 is niet gereageerd door Werk & Inkomen. Op hun ingebrekestelling wordt evenmin gereageerd. Op hun klachten komt wel een reactie, maar de toezegging dat hun uitkeringsaanvraag zal worden afgehandeld, wordt niet nagekomen. Half januari 2014 wenden de heer C. en mevrouw A. zich tot de ombudsman. Zij zijn ten einde raad, omdat zij de rekeningen niet meer kunnen betalen en nu ook hun huis dreigen kwijt te raken.

De ombudsman vraagt Werk & Inkomen om de aanvragen van de heer C. en mevrouw A. bij voorrang en met spoed af te handelen. Kort daarna wordt aan hen inderdaad een voorschot uitgekeerd. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat alle klachten volledig gegrond zijn en hij concludeert dat het optreden van Werk & Inkomen niet voortvarend genoeg is geweest. De ombudsman concludeert verder dat Werk & Inkomen zich niet voldoende betrouwbaar heeft betoond omdat zij toezeggingen niet is nagekomen. Medewerkers van de ombudsman hebben in het kader van het onderzoek het dossier van de heer C. en mevrouw A. bij Werk & Inkomen ingezien. Daarbij werd geconstateerd dat de toon van de verslaglegging door bepaalde medewerkers van Werk & Inkomen niet door de beugel kon. Ambtshalve oordeelt de ombudsman dat die bepaalde medewerkers van Werk & Inkomen zich wat dit betreft onvoldoende professioneel hebben opgesteld.

De ombudsman verbindt aan zijn oordelen de algemene aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders om bij Werk & Inkomen de nog niet afgehandelde uitkeringsaanvragen te monitoren, de afhandelingstermijnen in kaart te brengen, waar nodig maatregelen te treffen en de ombudsman over de stand van zaken en de voortgang te informeren. De ombudsman heeft zijn voorlopige bevindingen met het voorlopige oordeel en de voorgenomen algemene aanbeveling in mei 2014 aan het college en aan de clusterdirecteur Werk & Inkomen gestuurd. Uit de reactie

die de ombudsman eind juli 2014 ontving, bleek dat zijn conclusies worden gedeeld en dat de aanbeveling werd overgenomen, met verwijzing naar de brief van de wethouder Werkgelegenheid en Economie aan de commissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid (commissie WIPV) d.d. 8 juli 2014⁵.

Vanaf augustus 2014 ontving de ombudsman maandelijks de gevraagde rapportages. De ombudsman heeft zijn definitieve rapport van 7 augustus 2014 ter kennisname aan de commissie WIPV gezonden⁶.

Bejegening

Als beide partijen onder druk staan – de medewerker van de gemeente, omdat het werk hem boven het hoofd is gegroeid en de burger, omdat hij de eindjes niet meer aan elkaar kan knopen en niemand te pakken krijgt – kan het misgaan in de communicatie. De steeds strenger wordende wetgeving maakt het contact tussen de burger die een uitkering aanvraagt of toegekend heeft gekregen enerzijds, en de medewerker van de gemeente die beslissingen over toekenning of voortzetting van de uitkering moet nemen anderzijds, ook niet gemakkelijker.

De ombudsman begrijpt dat de gemeente haar medewerkers wil beschermen tegen onaangenaam en agressief gedrag van burgers, maar hij constateert ook dat er soms wat al te weinig begrip is voor de wanhoop en het onbegrip bij burgers. Pandverboden, ordegesprekken en (fikse) kortingen op de uitkering, terwijl in een aantal gevallen naast de korting ook een boete wordt opgelegd, zijn geen uitzondering. Hierdoor kan de zaak makkelijk nog verder escaleren.

In de hierboven besproken klachtzaak van de heer C. en mevrouw A. is sprake van een dergelijke escalatie.

In het gemeentedossier van de heer C. leest de ombudsman dat deze een paar dagen voordat hij de ombudsman bezocht, een zogeheten agressie-incident op het Werkplein heeft veroorzaakt. De heer C. had door het uitblijven van voorschotten op de uitkering grote financiële problemen. Hij heeft op het Werkplein luid om zijn klantmanager geroepen, waarop hem werd verzocht het Werkplein te verlaten.

⁵ Zie noot 4 hiervoor.

⁶ Brief van 14 augustus 2014 van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam aan de commissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid (griffienummer 14bb3680).

Dat doet de heer C. niet, waarop de politie erbij wordt gehaald en hij alsnog vertrekt. Mevrouw A. is kwaad, omdat ook zij het pand moet verlaten. In een telefoongesprek later die dag zegt de heer C. tegen de medewerker van Werk & Inkomen onder andere dat hij de klantmanager na werktijd wel zal opwachten.

Uit het dossier dat betrekking heeft op de pogingen van de heer C. om aan werk te komen, blijkt ook dat men de heer C. zo helemaal niet kent, het is *“een rustige, ijverige man die hard probeert aan werk te komen. Een introvert persoon die dit gedrag vertoont is radeloos. (...)”*. Deze informatie is echter in het geheel niet betrokken bij de beoordeling van het gedrag van de heer C.

Dit is iets dat de ombudsman vaker heeft gezien. Het lijkt erop dat tussen de afdeling Beheer Inkomen en de afdeling Werk van Werk & Inkomen niet wordt gecommuniceerd. Dit zou kunnen voortkomen uit het feit dat iedere afdeling eigen ICT-systemen gebruikt en niet of nauwelijks inzage heeft in de systemen van de andere afdeling. Het is zelfs voorgekomen dat een uitkeringsgerechtigde, ondanks het feit dat hij alle vereiste informatie had verstrekt en aan de voorwaarden voor een uitkering voldeed, geen euro op zijn bankrekening kreeg. Omdat onduidelijk was waar het stagneerde, heeft een medewerker van de afdeling Werk van Werk & Inkomen, die deze klager ondersteunde in zijn pogingen om aan werk te komen, nog geprobeerd om per interne email navraag te doen bij de afdeling Inkomen van Werk & Inkomen. Zelfs deze medewerker kwam er niet doorheen en ten langen leste heeft hij deze uitkeringsgerechtigde maar naar de ombudsman verwezen. Na bemoeienis van de ombudsman is de zaak toen vlotgetrokken en werden er voorschotten gestort door Werk & Inkomen.

Ingebrekestellingen en dwangsommen

Als de gemeente niet tijdig, dus niet binnen 8 weken, een beslissing neemt op een uitkeringsaanvraag, kan de aanvrager de gemeente in gebreke stellen. De gemeente moet dan binnen 2 weken alsnog een beslissing nemen. Gebeurt ook dat niet – en in Rotterdam was dat in 2014 helaas vaak het geval – dan is de gemeente aan de aanvrager een dwangsom verschuldigd. Hoe langer de gemeente over haar beslissing doet, hoe hoger de boete oploopt, met een maximum van € 1260 per aanvraag bij 42 dagen te laat beslissen. Door de grote en hardnekkige achterstanden bij Werk & Inkomen

was de gemeente Rotterdam half augustus 2014 al een bedrag van ruim € 300.000 aan dwangsommen kwijt⁷.

Dwangsom in plaats van voorschot

Op 3 juli 2014 meldde de heer Sa. zich bij de ombudsman, omdat hij nog geen uitsluitsel had over zijn aanvraag om een WWB-uitkering uit maart 2014 en er evenmin voorschotten werden uitgekeerd. Navraag bij het CMK leerde dat er in juni een bedrag van € 1300 aan voorschotten aan de heer Sa. zou zijn overgemaakt. Dat klopte, maar daar had de heer Sa. niets aan omdat het bedrag op een verkeerd rekeningnummer was gestort. Half juli was dat nog niet rechtgezet, een maand later evenmin en bij Werk & Inkomen kon men niet zeggen hoe lang het nog ging duren. Er zat niet anders op dan dat de heer Sa. de gemeente in gebreke stelde en desgevraagd legde het CMK hem uit hoe dat moet.

Wanneer de ombudsman een maand later bij de heer Sa. informeert naar de stand van zaken vertelt deze hem dat zijn uitkeringsaanvraag is afgewezen, omdat hij niet alle stukken heeft aangeleverd. Werk & Inkomen heeft hem geen zogeheten hersteltermijn gegeven om de ontbrekende informatie alsnog in te leveren. Uit de beslissing die de heer Sa. heeft ontvangen, is niet duidelijk welke informatie Werk & Inkomen nog wil hebben. Via het maatschappelijk werk heeft de heer Sa. inmiddels juridische bijstand om bezwaar aan te tekenen tegen de afwijzing van de uitkering en de ombudsman maakt in zo'n geval pas op de plaats. Het enige bedrag dat de heer Sa. op dat moment van de gemeente heeft ontvangen, is de € 320 aan dwangsom wegens te laat beslissen.

Werk & Inkomen telefonisch onbereikbaar

Al te vaak benaderden uitkeringsgerechtigden dit jaar de ombudsman omdat het niet lukte Werk & Inkomen te bereiken. Burgers die contact zoeken met een gemeentelijke afdeling moeten dat via het gemeentelijke callcenter 14010 doen. De bedoeling is dat de medewerkers van 14010 zo veel mogelijk zelf de door burgers gevraagde informatie geven en de telefoontjes gelijk afhandelen. De ombudsman heeft in eerdere jaarverslagen al aan de orde gesteld dat het

⁷ Drie ton boete Rotterdam voor te trage sociale dienst, AD Rotterdams Dagblad
14 augustus 2014.



merendeel van de burgers echter geen algemene informatie wil. De burger wil concrete informatie, die op zijn specifieke situatie van toepassing is, maatwerk dus. Als 14010 die specifieke informatie niet kan verstrekken, kan men een zogeheten terugbelverzoek voor het betreffende gemeenteonderdeel achterlaten. Overeenkomstig de servicenormen van de gemeente Rotterdam wordt de burger dan binnen 48 uur teruggebeld. Dat was bij het cluster Werk & Inkomen echter niet het geval.

Tallose mensen benaderen in het verslagjaar de ombudsman omdat ze meermalen, soms wel 6 of 7 keer, een terugbelverzoek bij 14010 hebben achtergelaten, maar nooit worden teruggebeld. Burgers die naar het spreekuur van de ombudsman kwamen, toonden hem hun telefoonspecificaties met uitgaande gesprekken en op hun mobiele telefoons kon de ombudsman zien dat er geen gemiste oproepen waren. Werk & Inkomen voldeed dus bij benadering niet aan de servicenorm en gaf dat ook, schoorvoetend, toe.

De onbereikbare gemeente

De heer M. was een van de mensen die bij de ombudsman een klacht indiende, omdat zijn klantmanager nooit bereikbaar is en hij niet wordt teruggebeld als hij daarom gevraagd heeft. Na onderzoek moet de ombudsman vaststellen dat ook deze klacht gegrond is. Een behoorlijk handelende overheid moet haar organisatie op orde hebben. Omdat het niveau van dienstverlening al langere tijd niet wordt gehaald en zichtbare verbeteringen uitblijven, doet de ombudsman het college van burgemeester en wethouders de algemene aanbeveling om de bereikbaarheid en het terugbelgedrag maandelijks te laten monitoren en de ombudsman over de uitkomsten te informeren. Werk & Inkomen heeft daarop opnieuw maatregelen genomen, zoals het inzetten van extra medewerkers in een belteam. Verder is de ombudsman maandelijks geïnformeerd over de telefonische bereikbaarheid en de door Werk & Inkomen en het CMK ontvangen klachten over de bereikbaarheid. Aan het eind van het verslagjaar blijken de bereikbaarheid en het terugbellen inderdaad verbeterd.

Verrekening van andere inkomsten met de WWB-uitkering

Als iemand inkomsten heeft, bijvoorbeeld uit een parttime baan, dan wordt daarmee uiteraard rekening gehouden bij het bepalen van de hoogte van de bijstandsuitkering. Verrekening van die inkomsten

kan pas achteraf, als duidelijk is wat die inkomsten zijn geweest. Met bijvoorbeeld een nulurencontract verdient iemand de ene maand soms aanzienlijk meer dan de andere. Werk & Inkomen gaat er bij de berekening van de uitkering echter vanuit dat iemand iedere maand evenveel verdient. Die rekenmethodiek leidt ertoe dat de uitkeringsgerechtigde een bedrag tekort komt. Correctie laat vaak lang op zich wachten.

In dit verslagjaar zag de ombudsman af en toe klagers die een hele stapel uitkeringspecificaties meebrachten waaruit bleek dat over één maand waarin salaris was verdiend wel 3 of 4 herberekeningen hadden plaatsgevonden. De aanleiding daarvoor was niet duidelijk, net zomin als de wijze van berekening en de uitkomst. Als mensen bij Werk & Inkomen om een toelichting vroegen, kregen zij die nooit. Kennelijk ontbreekt ook bij medewerkers van Werk & Inkomen inzicht in de totstandkoming van de (her)berekeningen.

Ook wanneer iemand partner- of kinderalimentatie of belastingtoeslagen ontvangt of daar aanspraak op had kunnen maken, is dat van invloed op de hoogte van de uitkering.

Geen volmacht ter verrekening mogelijke partnertoeslag studiefinanciering

De heer L. werkt parttime en ontvangt in aanvulling op zijn salaris een gedeeltelijke WWB-uitkering. Hij woont samen met mevrouw F., die studeert en studiefinanciering krijgt van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Na de geboorte van hun zoontje had mevrouw F. partnertoeslag bij de DUO kunnen aanvragen. Deze partnertoeslagen worden altijd als voorschot uitgekeerd, waarna aan het eind van het jaar een eindafrekening volgt. Omdat mevrouw F. met zekerheid grenzende waarschijnlijkheid weet dat bij de eindafrekening zal blijken dat zij deze partnertoeslag zal moeten terugbetalen – haar partner heeft immers inkomsten uit werk – vraagt zij geen toeslag aan. De uitbetaling van het voorschot partnertoeslag zou leiden tot vermindering van de aanvullende WWB-uitkering van de heer L. Daarom wil Werk & Inkomen dat mevrouw F. de gemeente machtigt om de partnertoeslag aan te vragen. Vooruitlopend daarop zal de WWB-uitkering per direct met € 200 per maand worden verlaagd. Mevrouw F. voelt zich onder druk gezet. Het telefoongesprek dat de heer L. hierover met een medewerker van Werk & Inkomen voert, loopt uit de hand.

Na onderzoek komt de ombudsman tot het oordeel dat de door de gemeente gebruikte dwang om mevrouw F. de volmacht te laten ondertekenen niet behoorlijk was. In situaties waarin achteraf pas vaststaat of, en zo ja, hoeveel geld de uitkeringsgerechtigde van een andere instantie zal ontvangen, bestaat er immers geen wettelijke verrekeningsbevoegdheid. Zou later blijken dat er te veel WWB-uitkering is uitgekeerd, dan kan de gemeente dat alsnog van de betrokkene terugvorderen. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de algemene aanbeveling om de werkinstructies voor de medewerkers van Werk & Inkomen aan te passen, in die zin dat – wanneer de definitieve beslissing over de toekenning van een voorliggende voorziening pas (veel) later volgt of er gereede twijfel bestaat of die voorziening wel toegekend zal worden – er geen aanvullende voorwaarden worden gesteld, ook niet het ondertekenen van een volmacht ter rechtstreekse betaling aan de gemeente. De gemeente heeft deze aanbeveling voor wat betreft de partner-toeslag van de DUO overgenomen. Ook de tweede aanbeveling van de ombudsman is door de gemeente overgenomen: laat ‘slecht nieuws’ gesprekken plaatsvinden op een voor de burger zo geschikt mogelijk tijdstip, dat ruim voor de volgende uitbetaling ligt.

Alimentatieberekeningen

Volgens de heer E. heeft hij iets meer dan € 300 te veel aan onderhoudsbijdrage voor zijn ex-vrouw aan Werk & Inkomen afgedragen. De afdeling Toetsing en Toezicht van het cluster Werk & Inkomen stelt dat al aan de heer E. is terugbetaald. De door de heer E. ingeschakelde advocaat vraagt om een herberekening, maar Toetsing en Toezicht ziet daar geen aanleiding toe. De advocaat vraagt de ombudsman om tussenbeiden te komen. Uit de berekening die de ombudsman zelf uitvoert, blijkt dat de heer E. nog € 198 tegoed heeft. Toetsing en Toezicht laat de ombudsman weten weliswaar tweemaal € 100 te hebben ontvangen van de heer E., maar dit bedrag niet in mindering te hebben gebracht op de schuld wegen achterstallige alimentatie. Uiteindelijk betaalt de gemeente € 200 aan de heer E. uit. De heer E. meent dat hij nog € 100 tekort komt, maar omdat hij dit niet kan aantonen sluit de ombudsman in overleg met de advocaat het dossier.



Kredietbank

In hoofdstuk 3 zal de ombudsman ingaan op de onderzoeken op eigen initiatief die hij in 2011 en 2014 naar de Kredietbank Rotterdam heeft verricht. Het aantal klachten is sinds 2012 aanzienlijk gedaald: behandelde de ombudsman in 2011 nog 110 klachten over de Kredietbank, in 2014 waren dat er 37.

Informatieverstrekking door Kredietbank kon beter

Mevrouw K. zat van 23 september 2009 tot 23 oktober 2012 in een schuldbemiddelingstraject. Gedurende de looptijd heeft zij veelvuldig schriftelijk, telefonisch en persoonlijk contact gehad met diverse medewerkers van de Kredietbank. In het eindgesprek op 9 november 2012 vertelt de budgetbeheerder van de Kredietbank mevrouw K. dat zij helemaal schuldevrij is. Enige tijd later ontvangt mevrouw K. echter een aanmaning van de aanslag Inkomstenbelasting 2010, gedagtekend 3 april 2013. Zij wendt zich tot de ombudsman, omdat zij vindt dat de Kredietbank in gebreke is gebleven door destijds de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting niet in het schuldregelingstraject mee te nemen.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt aan de schuldregelingsovereenkomst een schuldenopgave van 4 december 2009 ten grondslag te liggen en de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2010 van 3 april 2010 kan daarin dus niet meegenomen zijn.

De ombudsman constateert overigens dat de Kredietbank in het kader van het budgetbeheer de voorlopige aanslagen Inkomstenbelasting 2011 en 2012 wel heeft voldaan. De ombudsman vindt dat het op de weg van de Kredietbank had gelegen om – voorafgaand aan de afronding van het budgetbeheer – mevrouw K. te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de aanslag Inkomstenbelasting 2010. Dit heeft de Kredietbank nagelaten. Sterker nog, de Kredietbank heeft mevrouw K. laten weten dat zij ‘schuldevrij’ was en daarmee de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat de aanslag Inkomstenbelasting 2010 betaald was. De ombudsman oordeelt dat de Kredietbank daarmee in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een goede informatieverstrekking heeft gehandeld en zich onvoldoende betrouwbaar heeft betoond.

De Kredietbank heeft de ombudsman laten weten de uitkomsten van zijn onderzoek te zullen gebruiken om haar dienstverlening te verbeteren.



Zorg in Rotterdam

Met de klachten die de ombudsman in het verslagjaar ontving op het gebied van jeugdzorg, kon hij meestal niet aan de slag. De klachten waren veelal afkomstig van een van de ouders en gingen over de manier waarop de gezinsvoogd zijn werk deed. Een klacht over het uitblijven van de kosten van vervoer van en naar de school van klaagsters zoon werd na interventie door de ombudsman snel opgelost door de afdeling Jeugd en Onderwijs van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling,


Ook bij de overige zorgklachten was de interne klachtenprocedure bij de gemeente of de instelling meestal nog niet gevolgd, zodat de ombudsman de klagers daarnaar verwees. Bij klachten waarin snel iets moest gebeuren, zocht de ombudsman contact met het Klachtenbureau van Maatschappelijke Ontwikkeling, dat de zaak dan doorgaans goed – zij het regelmatig met vertraging, veroorzaakt door overbelasting – oppakte en een oplossing wist te vinden. Dat was onder meer het geval bij de heer R., die nog steeds op een indicatie wachtte om met zijn rolstoel gebruik te kunnen maken van Vervoer op Maat. Na tussenkomst van de ombudsman werd zijn verzoek met spoed afgehandeld. Datzelfde gold voor de klacht van de heer V. Zijn verzoek om woningaanpassing – de toegang van zijn portiekwoning was niet berekend op een rolstoel – was veel te lang blijven liggen. Na directe interventie van de ombudsman werd de aanvraag met spoed behandeld.

In een enkel geval heeft de ombudsman een oordeel geformuleerd, bijvoorbeeld in de klachtzaak van de heer S. die hieronder nog wordt besproken.

Huishoudelijke ondersteuning

In zijn jaarverslag 2013 heeft de ombudsman geschreven over de wijzigingen in de thuiszorg per 22 april 2013⁸. Het ging er toen vooral om dat de ombudsman op basis van de ontvangen vragen en klachten moest constateren dat de communicatie vooraf door de gemeente over de komende wijzigingen te wensen had overgelaten. Hij oordeelde dat de gemeente had gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede en tijdige informatieverstrekking.

⁸ Verslag van werkzaamheden 2013, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 25-27.



Het college van burgemeester en wethouders heeft toegezegd voortaan meer aandacht te zullen besteden aan de communicatie bij grotere en ingrijpende stelselwijzigingen.

De gemeente Rotterdam heeft de thuiszorg opnieuw aanbesteed, waardoor er vertrouwde thuisorganisaties zijn verdwenen en nieuwe organisaties op het toneel verschenen. Verder wordt er veel minder geld beschikbaar gesteld dan voorheen. Ten slotte is de gemeente overgestapt op een andere systematiek: er wordt niet langer geïndiceerd in minuten of uren maar in resultaten, bijvoorbeeld 'een schoon huis'. Bij de meeste thuiszorgorganisaties heeft dat ertoe geleid dat zij minder uren voor huishoudelijke zorg uittrekken dan voorheen.

Geen uren, maar resultaatsgebieden

De vermindering van uren voor huishoudelijke ondersteuning was in het verslagjaar aanleiding voor Rotterdammers om zich tot de ombudsman te wenden: zij merkten de gevolgen van het feit dat er bijvoorbeeld geen 4 uur, maar nog maar 2 uur per week werd schoongemaakt.

Juridische Diensten van de gemeente Rotterdam stelde zich op het standpunt dat met de overgang van uren naar resultaatsgebieden aan het *recht* op huishoudelijke ondersteuning niets veranderde. Dat de woningen van met name oudere Rotterdammers een stuk minder goed werden bijgehouden – niet verwonderlijk als het aantal uren huishoudelijke ondersteuning flink is verminderd – was volgens Juridische Diensten een kwestie van *uitvoering*. Mensen die een bezwaarschrift indienden tegen de vermindering van uren huishoudelijke ondersteuning kregen dan ook nul op het rekest: hun bezwaar werd niet ontvankelijk verklaard en dus niet inhoudelijk behandeld. In deze gevallen werd hun bezwaar als klacht doorgestuurd naar de afdeling Individuele Voorzieningen van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Daar werd naar de zaak gekeken ingevolge de zogeheten dispuutprocedure, in samenspraak met de klager en de thuiszorginstelling.

Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft in het vorige verslagjaar op de afdeling Individuele Voorzieningen de zogeheten dispuutprocedure geïntroduceerd. Dat betekent dat wie niet tevreden is over de uitvoering van de geleverde zorg en er met de

zorgverlener niet uitkomt, zich tot de gemeente kan wenden. De gemeente, probeert vervolgens in samenspraak met de burger en de zorgverlener tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan wordt de zaak 'beslecht' door de gemeente, waarna de burger zich tot de ombudsman kan wenden.

Rechtbank Rotterdam roept de gemeente terug

Op 7 oktober 2014 sprak de rechtbank Rotterdam⁹ zich uit over zo'n (bijna) halvering van uren huishoudelijke ondersteuning. De rechtbank vindt dat een dergelijke halvering wel degelijk het *recht* op huishoudelijke ondersteuning betreft en dat het niet alleen, zoals Juridische Diensten en de Bezwaarschriftencommissie Rotterdam vinden, om *uitvoering* van de zorg gaat. Met het verweer van de gemeente, dat zij voor dit soort kwesties de dispuutprocedure in het leven heeft geroepen, is de rechtbank het volstrekt oneens, omdat het er volgens haar toe leidt:

“(...) dat eiseres de mogelijkheid wordt ontnomen om een geschil over de vraag of verweerder met het indicatiebesluit heeft voldaan aan de op hem rustende compensatieplicht aan de rechter voor te leggen. Anders dan verweerder kennelijk meent, geeft de dispuutprocedure niet de rechtsbescherming die de wetgever heeft beoogd.”

Eiseres kreeg nog maar 1 uur en 30 minuten zorg in plaats van de oorspronkelijke 2 uur en 45 minuten. De rechtbank bekeek of de gemeente Rotterdam hiermee nog op een juiste wijze invulling gaf aan de zogeheten compensatieplicht uit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het gaat dan om het compenseren van beperkingen die mensen ondervinden op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, teneinde hen onder meer in staat te stellen een huishouden te voeren. De rechtbank overwoog daarbij onder meer:

“(...) Het is in beginsel aan de gemeenteraad en verweerder om invulling te geven aan bedoelde compensatieplicht. Hoewel de bestuursrechter de door hen gemaakte keuzes in beginsel respecteert, beoordeelt de rechtbank in volle omvang of verweerder in het individuele geval een resultaat heeft bereikt

⁹ Rechtbank Rotterdam 7 oktober 2014, zaaknummer ROT 13/4354, ECLI:NL:RBROT:2014:8133.

dat als compensatie mag gelden. Verweerder dient dus maatwerk te leveren. Dit kan ertoe leiden dat de algemene keuzes die ter invulling van de compensatieplicht zijn gemaakt, in het concrete, individuele geval niet kunnen worden toegepast wegens strijd met die compensatieplicht. (...)

De gemeente heeft de rechtbank er niet van kunnen overtuigen dat zij eiseres met 1 uur en 30 minuten huishoudelijke ondersteuning, voor taken waar eerst bijna tweemaal zo veel voor stond, voldoende heeft gecompenseerd voor haar beperkingen. Het argument van de gemeente, dat met 1 uur en 30 minuten per week kan worden volstaan, omdat de zorgaanbieder heeft gewerkt aan de zelfredzaamheid van eiseres – doordat het eigen netwerk de was doet – acht de rechtbank op grond van de feiten niet aannemelijk. De rechtbank vernietigt het besluit van de gemeente en bepaalt dat eiseres alsnog gedurende het oorspronkelijke aantal uren thuiszorg krijgt van 1 mei 2013 tot 1 mei 2018.

De gemeente heeft hoger beroep ingesteld tegen deze uitspraak.

Reactie van Juridische Diensten

De ombudsman heeft naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Rotterdam contact gezocht met het hoofd Juridische Diensten. Die heeft hem laten weten dat de gemeente de lopende bezwaarschriften alsnog inhoudelijk zal behandelen. Voordat er op een bezwaarschrift wordt beslist, vindt de dispuutprocedure plaats: de afdeling Individuele Voorzieningen probeert, in samenspraak met de thuiszorgaanbieder, eerst tot minnelijke oplossing te komen met de indiener van het bezwaarschrift.

Op de vraag van de ombudsman wat de gemeente gaat doen met de ‘oude’ zaken, dus al die bezwaarschriften die van voor de uitspraak van de rechtbank Rotterdam dateren en die niet ontvankelijk zijn verklaard, heeft het hoofd Juridische Diensten laten weten dat men daar niets mee doet. De ombudsman vindt dit onbevredigend voor de burgers die destijds de stap naar de rechtbank niet hebben willen of kunnen zetten. Formeel juridisch is er geen speld tussen te krijgen, maar de vraag dringt zich wel op hoe behoorlijk deze gedragslijn eigenlijk is.



Huishoudelijke ondersteuning was direct na operatie noodzakelijk

De heer S. diende een klacht in bij de ombudsman omdat hij vond dat de gemeente zijn aanvraag voor huishoudelijke ondersteuning niet goed had behandeld. De heer S. is 70 jaar en woont alleen. Hij was na een ingrijpende operatie weer thuis, maar kon zich nog niet zelfstandig redden, terwijl hij geen, of slechts zeer beperkt, een beroep kon doen op familie of vrienden in de buurt. De transfer-verpleegkundige van het ziekenhuis had daarom namens de heer S. een aanvraag voor huishoudelijke ondersteuning ingediend. In die aanvraag stond dat thuiszorg nodig was bij het zware huishoudelijke werk en bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

Een Wmo-adviseur van de gemeente nam na de ontvangst van de aanvraag telefonisch contact met de heer S. op. Die heeft in het gesprek benadrukt dat hij de hulp echt direct nodig had. Er was, volgens de Wmo-adviseur, op basis van de beschikbare informatie in het geval van de heer S. echter sprake van zogeheten uitstelbare taken en niet van acuut noodzakelijke inzet van de huishoudelijke verzorging.

In het kader van zijn onderzoek naar de klacht van de heer S. heeft de ombudsman inzage genomen in het gemeentelijke dossier van de heer S. en de Wmo-adviseur gehoord. Op basis van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de klacht gegrond is. De ombudsman acht het niet passend dat de gemeente de heer S. niet direct de zorg heeft toegekend die nodig was voor een 'schoon en leefbaar huis' en voor 'schone en draagbare kleding'. De heer S. was direct na zijn operatie immers niet in staat deze taken zelf uit te voeren en hij had niemand die dit voor hem kon doen. De ombudsman vindt dat de urgentie van de situatie van de heer S. door de gemeente niet goed is ingeschat en dat er geen recht gedaan is aan de specifieke omstandigheden waarin de heer S. zich bevond. De ombudsman oordeelt dat de gemeente onvoldoende maatwerk heeft geleverd en dat de uitkomst van de afweging van alle relevante feiten en omstandigheden niet voldoende redelijk was.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Sinds 1 januari 2011 mogen mensen met een pgb hun huishoudelijke hulp niet langer contant – met als bewijsstuk een kwitantie – betalen, doch uitsluitend per bank of giro. De toenmalige dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam

heeft in januari 2011 iedereen met een pgb (onder andere) hierover een brief gestuurd. De ombudsman hoorde echter later van klagers dat zij deze brief niet kenden. Over de wijziging heeft ook een stukje gestaan in het blad *IV Nieuws* van de gemeente, maar de gevolgen waren voor veel mensen onduidelijk. Veel pgb-houders zagen zich geconfronteerd met een terugvordering van het verstrekte pgb, omdat zij geen of niet alle bewijsstukken met betrekking tot de betaling aan hun zorgverlener hadden ingeleverd. In zijn jaarverslag over 2012 heeft de ombudsman hier aandacht aan besteed en geconstateerd dat de berichtgeving van de kant van de gemeente rond de verandering per 1 januari 2011 te wensen overliet¹⁰. Aan een zo ingrijpende wijziging, die vooral oudere burgers aangaat, dient meer aandacht te worden besteed.

Op 10 oktober 2013 heeft de rechtbank Rotterdam zich uitgesproken over de nieuwe verantwoordingswijze van het pgb¹¹. De rechtbank is tot de conclusie gekomen dat de formele basis daarvoor ontbreekt. De wijze van verantwoording is door de gemeente Rotterdam neergelegd in een zogeheten beleidsregel. Volgens de rechtbank is een 'zwaardere' ondergrond nodig, namelijk een algemeen verbindend voorschrift of een voorwaarde in de toekenningsbeschikking. De rechtbank oordeelt daarom dat de eis, dat pgb-houders de zorgkosten niet langer contant mogen uitbetalen maar het geld op een betaalrekening moeten storten, in dit geval niet gesteld kon worden door de gemeente Rotterdam.

Tegen de terugvordering van het verstrekte pgb omdat er contant betaald was aan de zorgverlener, hadden mensen destijds bezwaar en daarna nog beroep kunnen instellen. Lang niet iedereen die wordt geconfronteerd met zo'n terugvordering zal dat hebben gedaan. Veel burgers zullen hun 'verlies' hebben genomen en hebben terugbetaald. Ook hiervoor geldt dat de ombudsman vindt dat dit onbevredigend is voor de burgers die de stap naar de rechtbank destijds niet hebben gezet.

Terugvordering pgb over 2011 en 2012

De moeder van mevrouw B. had een pgb waaruit haar zorg werd betaald. Mevrouw B. kwam 2 keer per week vanuit Purmerend naar

¹⁰ Verslag van werkzaamheden 2012, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 57-58.

¹¹ Rechtbank Rotterdam 10 oktober 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:7813.

Rotterdam om zaken voor haar moeder te regelen, waaronder de betaling aan de zorgmedewerkers die haar moeder hielpen. Mevrouw B. betaalde de zorgmedewerkers altijd contant uit het pgb en stuurde de ondertekende zorgcontracten naar de gemeente Rotterdam. Nadat haar moeder in augustus 2012 is overleden, vordert de gemeente over de jaren 2011 en 2012 in totaal € 5.768,35 van mevrouw B. terug, omdat de gemeente vindt dat de uitgaven niet voldoende verantwoord zijn.

Mevrouw B. is het hier niet mee eens: zij heeft te goeder trouw elke cent van het pgb aan de zorgmedewerkers uitbetaald en over de nieuwe verantwoordingswijze heeft zij nooit bericht ontvangen. Zij dient bezwaarschriften in tegen de terugvordering over de jaren 2011 en 2012, maar die worden ongegrond verklaard. Mevrouw B. betaalt het gehele bedrag terug, maar zij is het er nog steeds niet mee eens en zij gaat in het voorjaar van 2014 naar de ombudsman.

De ombudsman legt de klacht van mevrouw B. voor aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling en het hoofd Juridische Diensten, waarbij hij hen een aantal vragen stelt. Hij vraagt hen de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 10 oktober 2013 bij hun antwoord te betrekken. De gemeente laat de ombudsman daarop weten de klacht als een verzoek om herziening van de eerdere terugvorderingsbesluiten te zullen opvatten.

In juli 2014 ontvangt mevrouw B. 2 nieuwe besluiten, waarin staat dat de gemeente haar eerder genomen besluiten ten aanzien van de verantwoording van het pgb over 2011 en 2012 herziet, omdat mevrouw B. aanvullend een bedrag van in totaal € 5.693,75 over de jaren 2011 en 2012 heeft verantwoord. Een maand later staat het geld op klagsters rekening.

Overstap van Zilveren Kruis Achmea naar IZA Cura

Per 1 januari 2013 sloot de gemeente een samenwerkingsovereenkomst met IZA Cura. Voor het *IZA Cura Rotterdampakket* komen Rotterdammers met een inkomen tot 130% van het minimumloon in aanmerking en voor mensen met een inkomen tot 110% van de voor hen geldende bijstandsnorm betaalt de gemeente € 10 per maand mee aan de premie. IZA Cura geeft verder de wettelijk maximaal toegestane korting van 10% op de basisverzekering. Dit pakket kent ruimere vergoedingsmogelijkheden dan het vroegere *Beter Af Rotterdam Pakket* van Zilveren Kruis Achmea, waarmee de

gemeente voorheen een samenwerkingsovereenkomst had. Met haar brief van 5 november 2012 heeft Werk & Inkomen van de gemeente Rotterdam de 'doelgroep' per brief geïnformeerd over de overstap van de gemeente Rotterdam, zodat de verzekerden konden besluiten al dan niet 'mee te gaan' naar IZA Cura. De ombudsman heeft aan dit onderwerp en de klachten die hij erover ontving aandacht besteed in zijn jaarverslag over 2012¹².

“De gemeente had mij moeten informeren!”

Mevrouw B. wendt zich tot de ombudsman omdat zij niet door de gemeente (door Zilveren Kruis trouwens evenmin) is geïnformeerd over de overstap van Zilveren Kruis Achmea naar IZA Cura. Zij is daarom nog steeds verzekerd bij Zilveren Kruis Achmea, waar zij het eigen risico zelf moet betalen. Zij heeft alleen een WAO-uitkering waarmee zij onder de grens van 130% van het minimumloon zit en als zij ervan had geweten, was zij naar IZA Cura overstapt.

De ombudsman constateert dat de brief van 5 november 2012 van Werk & Inkomen over de overstap is verzonden aan de bij de gemeente bekende 'doelgroep': degenen die een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand ontvingen en degenen die bekend waren bij de afdeling Individuele Voorzieningen van de gemeente. De ombudsman stelt dan ook vast dat het zeer aannemelijk is dat mevrouw B. niet schriftelijk door de gemeente is geïnformeerd over de overstap naar IZA Cura. De ombudsman vindt dat niet van de gemeente kon worden verwacht dat zij weet wie van haar inwoners een WAO-uitkering heeft die lager is dan 130% van het minimumloon, al was het maar omdat het niet de gemeente is die deze uitkering verstrekt. Mevrouw B. krijgt van de gemeente echter wel al jaren een langdurigheidstoeslag, omdat haar inkomen langer dan 5 jaar beneden bijstandsniveau ligt. De gemeente weet wie in de stad zo'n toeslag ontvangen en zij had deze groep burgers kunnen en moeten informeren over de voor hen belangrijke overstap naar IZA Cura.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking door de brief van 5 november 2012 niet ook aan mevrouw B. te sturen. De ombudsman doet het college van burgemeester en wethouders

¹² Verslag van werkzaamheden 2012, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 39-40.

verder de algemene aanbeveling ervoor te zorgen dat alle burgers, van wie de gemeente weet of kan weten dat zij voor voorzieningen zoals het *IZA Cura Rotterdampakket* in aanmerking komen, daarover actief te informeren. De gemeente heeft de ombudsman laten weten deze aanbeveling over te nemen.



Werken in Rotterdam

Hieronder bespreekt de ombudsman een paar klachten van (markt) ondernemers die in Rotterdam actief zijn. Daarnaast hebben Rotterdammers met een bijstandsuitkering te maken met re-integratie naar betaald werk. Over deze re-integratietrajecten, waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, ontvangt de ombudsman in toenemende mate klachten. Mensen voelen zich als een nummer behandeld en in een aantal gevallen onder druk gezet door medewerkers van Werk & Inkomen Rotterdam. Daarnaast heeft de ombudsman klachten ontvangen over de werkomstandigheden bij de re-integratiebedrijven. Half november 2014 is de ombudsman daarom een onderzoek op eigen initiatief gestart (zie ook hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief). In het kader van dit onderzoek heeft de ombudsman gedurende een maand het Meldpunt Re-integratie WWB Rotterdam opengesteld voor Rotterdamse burgers. De resultaten van het onderzoek worden in mei 2015 gepubliceerd. De ombudsman volstaat hier met het bespreken van een zo'n re-integratieklacht.

Leges voor Hotspot Hutspot restaurant in IJsselmonde te hoog

De heer G. is sociaal ondernemer en initiatiefnemer van de zogeheten Hotspot Hutspot restaurants in Schiebroek en IJsselmonde. Hotspot Hutspot richt zich op wijken in Rotterdam waar de gezondheid van de jeugd (en hun ouders) onder druk staat door slechte eetpatronen en te weinig beweging. Braakliggende terreinen en leegstaande panden worden benut voor stadslandbouw en restaurants waar kinderen en tieners na schooltijd kunnen binnenlopen. Zij leren wat vers voedsel is en hoe je dat verbouwt en bereidt. Er wordt onder begeleiding gekookt en de gasten in het restaurant worden door de kinderen bediend.

Voor het Hotspot Hutspot restaurant in IJsselmonde vraagt de heer G. een omgevingsvergunning voor het plaatsen van een aantal



portocabins. Hij krijgt vervolgens een legesaanslag van € 2100, gebaseerd op een bouwsom van € 45.000. De heer G. bestrijdt de hoogte van de bouwsom: het gaat om gebruikte of afgedankte portocabins die een tweede leven krijgen, en om kosten te besparen bouwt hij het restaurant zelf. Het blijkt dat Stadsontwikkeling de bouwsom heeft bepaald aan de hand van de (op Europees niveau vastgestelde) NEN-normen voor nieuwbouw. Dat is niet reëel, vindt de ombudsman. Op verzoek van de ombudsman neemt Stadsontwikkeling de kwestie in heroverweging en dat leidt nu en voor de toekomst tot een bijstelling van de bouwsom naar beneden, tot € 15.000. Dat betekent uiteraard ook een lagere leges, te weten € 1450. De ombudsman vindt dat Stadsontwikkeling hiermee voldoende is tegemoetgekomen aan het bezwaar van de heer G. Stadsontwikkeling heeft nog laten weten dat er formeel geen mogelijkheden zijn om de legesaanslag op nihil te stellen, maar dat de heer G. daarvoor eventueel de gebiedsdirecteur of het college kan benaderen.

‘Meeloper’ op de mart¹³ in Rotterdam

Mevrouw R. verkoopt vanuit een verkoopwagen warme snacks en drankjes op verschillende markten in Nederland. Zij heeft zich nu ook met een verkoopwagen ingeschreven voor de zondagmarkt aan de Binnenrotte en de woensdagmarkt aan het Afrikaanderplein in Rotterdam. Zij is een zogeheten meeloper: iemand die (nog) geen vaste plaats heeft, maar zich 's ochtends bij de marktmeester meldt, die vervolgens de nog vrije plaatsen verdeelt.

De verkoopwagen van mevrouw R. is ongeveer 2 meter lang en past dus binnen een standplaats van 8 m². Groot is daarom haar verbazing wanneer zij, als de marktmeester met haar komt afrekenen, moet betalen voor een standplaats van 30 m², de maximale prijs. Toen mevrouw R. zich inschreef voor de markten is haar niet verteld dat meelopers standaard de maximale prijs betalen. Verder had zij vooraf de informatie over de marktтарieven op de website van de gemeente goed gelezen, maar daaruit viel niet af te leiden dat zij voor een standplaats de maximale prijs moest betalen, ongeacht de omvang van haar verkoopwagen. Als zij dit tevoren had geweten, had zij zich misschien helemaal niet ingeschreven in Rotterdam. Mevrouw R. dient een klacht in bij de ombudsman.

¹³ Nee, dit is geen typefout. In Rotterdam heet het nu eenmaal *mart* en geen *markt*.

De ombudsman constateert dat de informatie op de gemeentelijke site inderdaad niet voldoende duidelijk is. Aan zijn voorlopige oordeel – de ombudsman legt alvorens tot een definitief oordeel te komen altijd zijn bevindingen en oordeel in concept voor aan klager en aan de gemeente – verbindt de ombudsman de volgende aanbeveling: bezie of het mogelijk is de tekst op de gemeentelijke website over marktтарieven zodanig aan te passen, dat duidelijker is welke prijs de gemeente berekent voor een dagplaats op de zondag- en themamarkten en daarbij uitdrukkelijk een minimumprijs voor een dagplaats te vermelden. De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente hem direct liet weten deze aanbeveling over te nemen. Daarnaast heeft de gemeente hem laten weten ook de informatieverstrekking aan de balie nog eens kritisch langs te lopen. Eind september 2014 deelde de directeur Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer de ombudsman mee dat de website van de gemeente is aangepast.

Zijn noten 'buitenlandse levensmiddelen' of niet?

De heer B. staat op 4 Rotterdamse markten met een assortiment 'buitenlandse levensmiddelen', zoals dat heet. Van de ene op de andere dag krijgt hij op de vrijdagmarkt in Prins Alexander een waarschuwing van de marktmeester: hij verkoopt noten en dat zou buiten het assortiment 'buitenlandse levensmiddelen' vallen. De volgende keer dat het gebeurt, zal hij worden beboet. De heer B. begrijpt er niets van, want op de andere 3 markten in Rotterdam levert het verkopen van noten geen enkel probleem op. Op zijn brief aan de gemeente krijgt hij geen inhoudelijke reactie en de heer B. legt zijn zaak voor aan de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in naar de klacht en legt de gemeente een aantal vragen voor. Daarop komen aanvankelijk geen bevredigende antwoorden. Vervolgens zijn (een medewerker van) de ombudsman en de heer B. uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider Projectmanagement van Stadsbeheer. Het blijkt dat de marktmeester in Prins Alexander er vanuit was gegaan dat de verkoop van noten niet onder 'buitenlandse levensmiddelen' valt. Verder was er verwarring ontstaan omdat bijvoorbeeld het bakken van noten op de markt uitdrukkelijk niet binnen de artikelomschrijving 'buitenlandse levensmiddelen' valt. Stedelijke Inzet van Stadsbeheer had de inschrijving van de heer B. inmiddels nog

eens goed bekeken en geconstateerd dat de verkoop van noten wel is toegestaan. De conclusie aan het eind van het gesprek is dat de heer B. de eerstkomende vrijdag – 2 dagen later – weer welkom is op de vrijdagmarkt Prins Alexander, met zijn noten.

Vrijwilligerswerk bij Pameijer is geen werk volgens Werk & Inkomen

De heer K. ontvangt sinds oktober 2013 een WWB-uitkering. Hij neemt deel aan het re-integratietraject *WerkLoont* van Werk & Inkomen. Het traject duurt 15 weken en beslaat per week 20 uur: 8 uur groepstraining, 4 uur huiswerk en 8 uur arbeid. Wie zelf geen werk vindt, wordt aan het werk gezet bij Robedrijf – in het dagelijkse spraakgebruik vaak nog: de Roteb – van de gemeente Rotterdam. Omdat de heer K. al jarenlang vrijwilligerswerk verricht bij Pameijer, een stichting voor onder meer mensen met een (lichte) verstandelijke beperking of met psychosociale of psychische problemen, doet hij eind november 2013 een verzoek om vrijstelling van het werken bij de Roteb. Zijn verzoek zal worden voorgelegd aan een kwaliteitsmedewerker van *WerkLoont*.

De heer K. hoort maandenlang niets, tot hij ineens in mei 2014 een, zoals hij het ervaart, 'dreigbrief' krijgt dat hij op 23 mei 2014 bij de Roteb moet beginnen. De dag dat hij aan het werk moet bij de Roteb is precies een van de 2 dagen per week dat hij bij Pameijer werkt. Dat de heer K. in het verleden een functie met enige leidinggevende taken bij Roteb had, maakt het er voor hem niet makkelijker op.

De heer K. dient op 20 mei 2014 een klacht in omdat hij nooit antwoord heeft gekregen op zijn vrijstellingsverzoek. Hij wendt zich ook tot de ombudsman, die het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) diezelfde dag vraagt de klacht met spoed te behandelen. De heer K. belt op 22 mei 2014 met de ombudsman: moet hij morgen naar de Roteb gaan of niet? Omdat uit de informatie die de ombudsman van het CMK heeft gekregen het beeld ontstaat van een prestigekwestie tussen de heer K. en de betrokken medewerker van Werk & Inkomen, lijkt de ombudsman een pauze verstandig. Hij belt met de clusterdirecteur van Werk & Inkomen en afgesproken wordt dat eerst wordt uitgezocht waaruit het vrijwilligerswerk bij Pameijer precies bestaat. Op 27 mei en 16 juni 2014 vinden gesprekken plaats tussen de heer K. en een medewerker van Werk & Inkomen. Het eindigt ermee dat de heer K. opnieuw zal worden aangemeld bij de Roteb voor een dag die

niet samenvalt met zijn dagen bij Pameijer en dat hem een (100%) sanctie in het vooruitzicht wordt gesteld als hij weigert. De heer K. heeft geen keus en als hij voor 8 juli 2014 wordt opgeroepen bij de Roteb, gaat hij daar aan de slag.

Hoewel het CMK daar anders over denkt, vindt de ombudsman dat de klacht van de heer K. moet worden behandeld en dat hij een inhoudelijke reactie op zijn verzoek om vrijstelling hoort te krijgen. Een interventie door de ombudsman sluit klachtbehandeling immers niet uit.



Wonen in Rotterdam

De ombudsman bespreekt hieronder een aantal voorbeelden van klachten over Stadsontwikkeling (Directie Stedelijke Inrichting) en één klacht over Stadsbeheer.

Omdat de deelgemeenten zijn opgeheven, ontbreken zij in deze paragraaf. Over de nieuwe gebiedscommissies ontving de ombudsman in het verslagjaar slechts 7 klachten, onder meer over geluidsoverlast en een buurtmoestuin. Opvallend was dat in nagenoeg al deze klachten nog geen interne klachtbehandeling door de gebiedscommissies zelf had plaatsgevonden. Het lijkt erop dat burgers denken dat zij rechtstreeks naar de ombudsman kunnen met een klacht over een gebiedscommissie. Het kan geen kwaad wanneer de gebiedscommissies daaraan in hun communicatie richting publiek wat extra aandacht besteden.

Een (dakkapel) voor de prijs van twee (dakkapellen)

De heer van V. heeft bij een aannemer offerte gevraagd voor het plaatsen van 2 dakkapellen. De ene dakkapel is vergunningvrij. Voor de andere moet hij een omgevingsvergunning aanvragen, die ook wordt verleend. De heer V. is verrast wanneer hij een aanslag van € 619 voor de leges (administratiekosten) over het gehele bedrag van de verbouwing ontvangt. Hij is het er niet mee eens, omdat er maar voor één dakkapel een vergunning nodig was. Zijn bezwaarschrift tegen de aanslag wordt echter ongegrond verklaard. Als de heer V. hierover met de gemeente belt, krijgt hij hele andere argumenten voor de aanslag te horen dan die in het afwijzingsbesluit op zijn bezwaarschrift. Hij dient daarom een klacht in bij de ombudsman.



Na de afwijzing van zijn bezwaarschrift kon de heer V. beroep instellen bij de rechtbank. Normaal gesproken neemt de ombudsman in zo'n geval een klacht niet in behandeling, maar de ombudsman is wel benieuwd hoe het zit en hij vraagt Stadsontwikkeling het besluit op het bezwaarschrift nader toe te lichten. Dat besluit is namelijk niet erg duidelijk gemotiveerd.

De gemeente laat de ombudsman daarop weten dat intern om een second opinion is gevraagd en dat de afwijzing van het bezwaar van de heer V. is herzien: de aanslag voor de leges wordt verlaagd van € 619 naar € 419. Verder is het gebeurde aanleiding voor Stadsontwikkeling om de huidige werkwijze bij aanvragen om omgevingsvergunningen tegen het licht te houden en aan te passen.

Ook bewoners informeren over langere termijn voor onderhoud woning

De huurwoning van de heer B. werd slecht onderhouden door de eigenaar en vertoonde tal van gebreken. De afdeling Toezicht Gebouwen van de Directie Stedelijke Inrichting van het cluster Stadsontwikkeling heeft de eigenaar aangeschreven en hem een zogeheten last onder dwangsom opgelegd ('bestuursdwang') om de noodzakelijke verbeteringen aan de woning aan te brengen. De eigenaar pakte daarop een beperkt aantal gevaarzettende zaken aan en vroeg subsidie voor het uitvoeren van de rest van de werkzaamheden aan de woning. Dit was voor Stadsontwikkeling aanleiding om de huiseigenaar een verlengde termijn te gunnen voor het aanbrengen van de verbeteringen aan zijn pand.

Omdat er na de eerste noodmaatregelen niets meer gebeurde, wendde de heer B. zich tot de ombudsman. Uit diens onderzoek blijkt dat de gemeente de heer B. niet op de hoogte heeft gebracht van de langere termijn die de huiseigenaar heeft gekregen om het pand te verbeteren. De ombudsman concludeert na zijn onderzoek dat Stadsontwikkeling in strijd met een aantal behoorlijkheidsvereisten heeft gehandeld. Er is onvoldoende sprake geweest van fair play, de gemeente heeft onvoldoende (actief) goede informatie verstrekt en de gemeente is niet voldoende transparant geweest. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de aanbeveling om in dit soort situaties het verlengingsbesluit ook aan de derdenbelanghebbende(n) te sturen. Deze aanbeveling is overgenomen door de gemeente. Verder heeft Stadsontwikkeling de ombudsman laten weten een intern

onderzoek te zijn gestart om na te gaan of de procedure in dit soort gevallen in balans is, inclusief de belangen van derden, zoals in dit geval de heer B.

Mannen in witte pakken

De heer A. huurt een woning van Woonstad. Tot zijn schrik begint op 5 december 2013 een asbestverwijderingsbedrijf met het weghalen van asbest in de woning vlak boven hem. De heer A. weet van niets en hij maakt zich zorgen over de gezondheid van zijn gezin.

De heer A. belt met de politie, de deelgemeente, het bureau van de burgemeester en op 9 december (weer) met Stadsontwikkeling.

Daar probeert men hem gerust te stellen en men belooft hem de verklaring dat alles volgens protocol is gegaan per e-mail toe te zenden. De heer A. heeft dit e-mailbericht echter niet ontvangen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het e-mailbericht door de gemeente naar een verkeerd e-mailadres is gezonden. Pas op 24 januari 2014, nadat de heer A. bij de ombudsman is geweest, zijn de gegevens alsnog naar het juiste adres toegezonden. De ombudsman verklaarde dit klachtonderdeel dan ook gegrond, omdat de overheid zijn administratieve organisatie op orde hoort te hebben.

Het tweede punt waarover de heer A. een klacht indiende bij de ombudsman is dat de gemeente volgens hem onvoldoende actie heeft ondernomen op zijn melding dat er op onzorgvuldige wijze asbesthoudende stoffen werden verwijderd uit de woning boven hem. De ombudsman stelt vast dat het oude vergunningenstelsel voor asbestverwijdering, met toezicht door de gemeente, is vervangen door een stelsel waarbij de kwaliteitsborging 'aan de markt' is overgelaten. De rol van gemeenten daarin is nog slechts een marginaal. Desondanks vindt de ombudsman dat de gemeente in dit soort zaken de vinger aan de pols moet houden en adequaat moet reageren op signalen. Volgens de gemeente houdt zij deze vinger aan de pols door 10% van de asbestsaneringen in woningen te controleren. Daarnaast zegt de gemeente zorgvuldig om te gaan met asbestmeldingen.

De ombudsman constateert dat Stadsontwikkeling na het beëindigen van de werkzaamheden een controle heeft uitgevoerd in de woning waaruit asbest is verwijderd en dat daarbij geen bijzonderheden zijn gevonden. Ook het controlerapport van een

gecertificeerde instelling gaf geen aanleiding om te veronderstellen dat niet de nodige zorgvuldigheid is betracht bij het opruimen van het asbest. Hoewel niet voor 100% kan worden gegarandeerd dat er geen asbestdeeltjes bij of na de sanering zijn vrijgekomen, vindt de ombudsman dat de gemeente alles bij elkaar voldoende oor en oog heeft gehad voor de zorgen van de heer A.


De ombudsman kan zich echter wel goed voorstellen dat de aanwezigheid van mannen in witte veiligheidspakken in de naast-, boven- of ondergelegen woning, zonder dat daarover voorafgaand informatie is verstrekt, bij direct omwonenden tot veel consternatie leidt. Hij verbindt daarom aan zijn oordeel de volgende aanbeveling: zorg ervoor dat direct omwonenden voorafgaand aan de verwijdering van asbesthoudende stoffen, door een asbestverwijderingsbedrijf of door de eigenaar, over de voorgenomen asbestverwijdering en de daarbij te volgen werkwijze worden geïnformeerd.

De gemeente heeft de ombudsman laten weten deze aanbeveling op te volgen. In de brieven aan burgers die melding maken van een asbestsanering wordt onder het kopje *Mededelingen* de volgende tekst toegevoegd: *Wij verzoeken u om direct omwonenden voorafgaand aan de verwijdering van de asbesthoudende stoffen over de asbestverwijdering en de daarbij gehanteerde werkwijze schriftelijk te informeren.*

Overlast benedenwoning: gemeente levert voldoende maatwerk

De heer V. bewoont de 1e en 2e verdieping van een pand in Rotterdam. Hij klaagt bij de ombudsman dat de gemeente niets onderneemt tegen de overlast die hij ervaart van de benedenwoning. In die benedenwoning is al 2 keer een hennepkwekerij opgerold. De woning heeft nu – via een openbare veilingverkoop – weer een nieuwe eigenaar en de heer V. vertrouwt het zaakje niet. Hij vraagt de gemeente er iets aan te doen. Over de reactie van de gemeente is de heer V. niet tevreden, waarna hij naar de ombudsman gaat.

De ombudsman kan zich de zorgen van de heer V. en de risico's van een hennepkwekerij in de benedenwoning goed voorstellen. De ombudsman onderzoekt of de gemeente alle haar ter beschikking staande instrumenten heeft ingezet en zich voldoende inspanningen



heeft getroost om te voorkomen dat de benedenwoning (opnieuw) voor criminele activiteiten wordt gebruikt. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente voldoende actief is opgetreden. Zodra er meldingen van overlast waren, reageerde de gemeente. Verder heeft zij de nieuwe eigenaar een brief geschreven dat de gemeente direct zal optreden als zich onregelmatigheden voordoen. Stadsontwikkeling heeft de heer V. zelfs in contact gebracht met de verkopende bank om te kijken of de heer V. de woning, voordat die openbaar geveild zou worden, misschien zelf kon kopen. Alles bij elkaar acht de ombudsman de klacht van de heer V. niet gegrond, de gemeente heeft voldoende maatwerk geleverd en daarmee behoorlijk gehandeld.

Wateroverlast in Bospolder

De heer G. woont in Bospolder. Net als ongeveer 50 andere huishoudens heeft hij bij regenval serieuze wateroverlast in het souterrain, er staat soms wel 40 cm water. Overleg met de gemeente brengt hem niet verder, omdat die zich op het standpunt stelt dat het aan de rioolaansluitingen bij de huizen ligt en dat de heer G. daarvoor als eigenaar zelf verantwoordelijk is. Volgens de heer G. is dat niet zonder meer duidelijk en hij vindt dat de gemeente te weinig verantwoordelijkheid neemt in deze kwestie.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de afdeling Heel van Stadsbeheer consequent is in haar communicatie richting huis- en grondeigenaren: zij zijn zelf verantwoordelijk voor het vinden van een oplossing voor de wateroverlast in de souterrains. Dit standpunt acht de ombudsman op zichzelf niet onjuist. De vraag is echter of de gemeente de heer G. en de andere eigenaren zou moeten helpen om achter de oorzaak van het probleem te komen. Hoewel huiseigenaren inderdaad zelf verantwoordelijk zijn voor de afwatering van hun pand en eventuele grond, meent de ombudsman dat behoorlijk overheidshandelen met zich brengt dat op de gemeente de plicht rust om burgers zo mogelijk behulpzaam te zijn. In dit geval is dat de eigenaren helpen met het verzamelen van informatie over de oorzaak van de wateroverlast. Hierbij is van belang dat de gemeente, als professionele 'speler', over aanzienlijk meer kennis en mogelijkheden beschikt en zicht heeft op een groter gebied in Bospolder dan individuele burgers.

De gemeente erkent dit impliciet zelf ook, zo constateert de ombudsman. In een brief aan de betrokken bewoners laat Stadsbeheer weten dat zij door middel van elektronische metingen inzicht zal proberen te krijgen in de gevolgen van neerslag op het grondwaterpeil. De gemeente waarschuwt de bewoners ervoor dat deze proef alleen in het openbare gebied zal worden uitgevoerd; de eigenaren zouden hetzelfde kunnen doen in het gebied dat binnen hun verantwoordelijkheid als eigenaar valt. De gemeente zegt toe de bewoners te zullen informeren over de uitkomsten van haar onderzoek. Alles bij elkaar ziet de ombudsman geen aanknopingspunten om verder onderzoek te doen en hij sluit het dossier.



Rotterdam op straat

Ieder jaar ontvangt de ombudsman een aantal klachten over afval(containers) en over fietsen die niet, of juist wel, zijn verwijderd door de gemeente. Dit jaar was er voor het eerst ook een klacht over ‘wrakschepen’.

“Het is een zootje in mijn straat”

De heer R. komt bij de ombudsman met een klacht die uit 2 onderdelen bestaat. Om te beginnen blijft er steeds afval liggen naast de half-ondergrondse afvalcontainers. Verder heeft Stadsbeheer volgens hem toegezegd dat er in zijn straat ondergrondse afvalcontainers zullen worden geplaatst, maar dat is nog steeds niet gebeurd.

De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente erkent dat zij heeft toegezegd dat er ondergrondse afvalcontainers zullen worden geplaatst, maar dat dit pas kan als de waterleidingen in de straat van de heer R. verlegd zijn. De ombudsman kan zich voorstellen dat het plaatsen van de ondergrondse containers voor de gemeente lastig in te plannen is, omdat zij hiervoor afhankelijk is van andere partijen. Wat betreft het afval dat naast de huidige afvalcontainers blijft liggen, zegt Stadsbeheer in eerste instantie dat de omgeving dagelijks door een reinigingsploeg gecontroleerd wordt op zwerfvuil en afval naast de containers. De heer R. kan echter aantonen dat dit niet klopt, er ligt zeer geregeld afval naast de containers, waaronder glas en etenswaren. Dit afval wordt volgens de heer R. pas verwijderd na zijn meldingen. Stadsbeheer moet daarna toegeven dat er niet

gericht gesurveilleerd is in de straat van de heer R. en dat er onvoldoende handhavend is opgetreden.

Het oordeel van de ombudsman luidt dat de gemeente bij het schoonhouden van de straat onvoldoende heeft gezocht naar een oplossing die past bij de specifieke situatie in de straat van de heer R. De ombudsman acht het optreden van de gemeente daarom in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Maatwerk. Hij verbindt een individuele aanbeveling aan zijn oordeel en geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging om op het gebied van controle en handhaving een actieplan op te stellen voor het goed schoonhouden van de straat van de heer R., rekening houdend met de overwegingen van de ombudsman. De aanbeveling van de ombudsman wordt door de gemeente overgenomen. Stadsbeheer zal vaker gaan schoonmaken en er worden vaker toezichthouders ingezet om handhavend op te treden tegen het onjuist aanbieden van afval.

Mevrouw X. tevreden over nieuwe afspraak met Stadsbeheer

In 2007 is er door een aantal bewoners van de Karel Doormanhof met Stadsbeheer afgesproken dat zij hun zakken huisvuil op dinsdag en vrijdag kunnen neerzetten bij de boom tegenover een bepaald pand aan de Karel Doormanweg. Deze afspraak is gemaakt omdat er in de Karel Doormanhof geen permanente afvalcontainer staat. Volgens een van de bewoners, mevrouw X., komt het toch herhaaldelijk voor dat haar afval niet wordt meegenomen. Zij heeft meermalen een boete gekregen, omdat zij haar vuilniszakken verkeerd zou hebben aangeboden door de zakken bij de – afgesproken – boom te plaatsen. Voor een van de bekeuringen heeft mevrouw X. inmiddels een dwangbevel gekregen. Zij stapt naar de ombudsman.

De ombudsman legt de klacht van mevrouw X. voor aan de afdeling Schoon van het cluster Stadsbeheer en spreekt met Belastingen af dat de invordering wordt opgeschort tot de klachtprocedure is afgerond. Naar aanleiding van het verzoek van de ombudsman zoekt Stadsbeheer in overleg met mevrouw X. naar een oplossing. Die komt er: er wordt een zogeheten beugelminicontainer geplaatst ter hoogte van het afgesproken pand en op verzoek van Stadsbeheer vernietigt Belastingen de naheffing. Mevrouw X. is tevreden.

De fietsen van de heer R.

De afdeling Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer verwijdert 2 fietswrakken van de heer G. Die is daarmee oneens, volgens hem zijn het geen wrakken. De fietsen zien er dan misschien niet als nieuw uit en 1 fiets heeft een lekke band, maar verder zijn het volgens de heer G. goede fietsen.

De vaste procedure na de verwijdering van een fietswrak is als volgt. De burger kan zijn fiets ophalen bij Fietspunt in Prins Alexander na betaling van € 50 aan verwijderingskosten. Er wordt tegelijkertijd een besluit van verwijdering uitgereikt. Wie het niet eens is met het verwijderen van de fiets, kan een bezwaarschrift indienen. Als men in het gelijk wordt gesteld, wordt het bedrag van € 50 terugbetaald.

De heer R. gaat naar Fietspunt om zijn fietsen op te halen. Volgens hem zegt de medewerker van Fietspunt dat hij een klacht kan indienen als hij vindt dat het geen fietswrakken zijn. De heer R. neemt zijn fietsen niet mee – hij krijgt ook geen verwijderingsbesluit – en dient op 31 oktober 2013 een klacht in bij de gemeente. Binnen een week reageert Stadsbeheer, per e-mail: of de medewerker van Fietspunt heeft de heer R. helaas verkeerd geïnformeerd of de heer R. heeft het verkeerd begrepen. Stadsbeheer wijst de heer R. op de mogelijkheid om binnen 6 weken een bezwaarschrift in te dienen.

In februari 2014 wendt de heer R. zich tot de ombudsman. Hij heeft nog steeds geen reactie gekregen op zijn klacht en wil graag zijn fietsen terug. De ombudsman constateert dat Stadsbeheer haar antwoord op 5 november 2013 naar een verkeerd e-mailadres heeft gestuurd. Dit betekent dat de heer R. de reactie op zijn klacht nooit heeft ontvangen en daardoor niet heeft geweten dat hij destijds een bezwaarschrift kon indienen. Stadsbeheer biedt daarop haar excuses aan aan de heer R. en laat weten dat hij zijn fietsen kan ophalen en geen verwijderingskosten hoeft te betalen. De heer R. bedankt de ombudsman voor de geslaagde interventie, hij is blij dat hij eindelijk zijn fietsen weer terugkrijgt.

Wie is verantwoordelijk voor wrakschepen?

De heer V. klaagt bij het college van burgemeester en wethouders over slecht onderhouden boten die sinds kort aan de Spangeskade in de Delfshavense Schie liggen. De schepen lagen eerst in de Spaanse Polder, maar moesten daar weg. Dat een aantal boten –

de heer V. spreekt consequent van 'wrakschepen' – een opknapbeurt kan gebruiken, blijkt wel uit de foto's die de heer V. met zijn klacht meestuurt. Sommige van de boten hebben bewoners die volgens hem alleen maar wat rondhangen, bier drinken en oud ijzer en andere rommel verzamelen. Volgens de heer V. liggen de schepen er veel langer dan de 72 uur die is toegestaan op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

De heer V. heeft contact met de wijkagent die de klacht van de heer V. herkent. Het is echter niemand duidelijk wie eventueel iets aan deze 'wrakschepen' moet doen, en de gemeente Rotterdam en het Havenbedrijf Rotterdam wijzen naar elkaar. Het Havenbedrijf is in ieder geval verantwoordelijk voor de vaarroute, maar geldt dit ook voor de aangemeerde boten aan de Spangeskade? De heer V. benadert daarom de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente de klacht te beschouwen als een verzoek om handhaving, omdat hij het met de heer V. eens is dat het hier gaat om overtreding van de APV. Na verloop van tijd laat de gemeente de ombudsman weten dat de verantwoordelijkheid voor de schepen inderdaad bij haar ligt. De eigenaren van de boten zullen een brief krijgen, waarin zij worden gewezen op de 72-uur regel uit de APV. Daarnaast zullen er dagelijks stadswachten gaan surveilleren om de naleving te controleren. De heer V. is tevreden dat nu eindelijk duidelijk is wie er verantwoordelijk is voor het blijvend aanmeren door de 'wrakschepen' en dat de gemeente concrete stappen onderneemt. Zo blijft de Spangeskade een mooie stukje Rotterdam waar de heer V. en anderen van genieten!



Rotterdam per auto

In 2012 en 2013 ontving de ombudsman grote aantallen klachten over de administratieve verwerking van wijzigingen en de betaling van onder meer parkeervergunningen, parkeerbelasting, abonnementen voor gemeentelijke parkeergarages, gehandicaptenparkeerkaarten en mantelzorgpassen. Naast de ingewikkelde administratieve organisatie speelde ook de gebrekkige samenwerking tussen de betrokken gemeentelijke diensten (Publiekszaken, Toezicht en Handhaving, Belastingen) een rol. De klachten waren aanleiding voor een onderzoek op eigen initiatief door de ombudsman. In juli 2013 verscheen zijn rapport *Parkeerservice 010: hoeveel sch(r)ijven?*.



De aanbevelingen uit het rapport van de ombudsman zijn door het college van burgemeester en wethouders nagenoeg ongewijzigd overgenomen. In de loop van het verslagjaar merkte de ombudsman aan het aantal en type klachten dat er door de gemeente inderdaad verbeteringen zijn doorgevoerd. De 'oude' klachten kwamen in dit verslagjaar nauwelijks meer voor.

Vanzelfsprekend ontving de ombudsman in 2014 wel klachten over het nieuwe kentekenparkeren in Rotterdam. Sommige klagers vonden het nieuwe kentekenparkeren een inbreuk op hun privacy. Omdat de ombudsman niet over door de gemeenteraad vastgestelde of goedgekeurde beleidsregels mag oordelen, verwijst hij de klagers in dergelijke gevallen naar de gemeenteraad. Later in het jaar ontving de ombudsman klachten over het feit dat men zijn BSN moest opgeven wanneer men bezoekers telefonisch wilde aanmelden. Verder klaagden burgers erover dat het nieuwe systeem omslachtig en duur is, en dat het aanmelden van bezoekers niet probleemloos verliep. Meestal hadden mensen de klacht nog niet ingediend bij de gemeente, zodat de ombudsman in deze gevallen nog niet aan zet was.

Een veelgehoorde klacht van vooral oudere en moeilijk ter been zijnde klagers is het verminderde aantal parkeerautomaten in de stad, waardoor men soms behoorlijk ver moest lopen naar de dichtstbijzijnde meter. Weliswaar zijn er na veel protesten automaten bijgeplaatst, maar veel burgers vinden dat het probleem daarmee onvoldoende is opgelost.

De ombudsman bespreekt hieronder een dergelijke klacht. Daarna volgt een bloemlezing uit de verdere parkeerklachten uit 2014.

Kentekenparkeren en de afstand tussen de parkeerautomaten

In augustus 2014 ontving de ombudsman een klacht van de heer A., die vond dat zijn vaak oudere en gehandicapte cliënten veel te ver moesten lopen om zich bij de parkeerautomaat te kunnen aanmelden. De heer A. wilde dat er een extra parkeerautomaat in de directe omgeving van zijn kantoor zou worden geplaatst.

De ombudsman heeft de kwestie voorgelegd aan de directeur van Toezicht en Handhaving. De directeur liet de situatie ter plekke bekijken en berichtte de ombudsman dat hij van plan was om alsnog een parkeerautomaat te laten plaatsen, zij het niet op de door

de heer A. voorgestelde plaats, maar zo'n 50 meter verder. De ombudsman zegt daarover dat de door de gemeente gekozen plek – gelet op de loopafstand naar de andere parkeerautomaten in de omgeving de meest optimale – hem op het eerste gezicht niet onredelijk voorkomt. De gemeente heeft met de verschillende feiten, omstandigheden en belangen rekening te houden. De voorgenomen plaats van de extra parkeerautomaat komt volgens de ombudsman in belangrijke mate tegemoet aan de wensen van de heer A. Dat de extra locatie niet exact is zoals gewenst valt te betreuren, maar dit maakt het overheidshandelen nog niet onredelijk en dus niet onbehoorlijk. De ombudsman meent dat de gemeente in voldoende mate is tegemoetgekomen aan klagers grieven.

Als parkerende bezoeker aangemeld, toch een dwangbevel

Op 11 augustus 2014 is mevrouw V., woonachtig in Leiden, op bezoek bij een vriend in de Vosmaerstraat in Rotterdam. Omdat die haar als 'bezoeker' heeft aangemeld, parkeert mevrouw V. met een gerust hart haar auto. Tot haar verrassing krijgt zij enige tijd later een naheffingsaanslag parkeerbelasting ofwel een parkeerboete. Als zij de gemeente belt, hoort zij dat men in het systeem ziet dat zij inderdaad op 11 augustus 2014 was aangemeld en dat er dus betaald is. Het komt allemaal in orde, zo verzekert de gemeentemedewerker mevrouw V. en zij betaalt de boete dus niet. Wel dient zij begin oktober 2014, dus pas na de voorgeschreven termijn van 6 weken, een bezwaarschrift in.

Begin december 2014 ontvangt mevrouw V. een dwangbevel, zij moet binnen 2 dagen betalen. Mevrouw V. dient een klacht in bij de ombudsman. Eén telefoontje naar Belastingen schept duidelijkheid: tot opluchting van mevrouw V. is de boete ingetrokken, het dwangbevel ook en het te laat ingediende bezwaarschrift is toch gegrond verklaard.

Toezicht en Handhaving gunt klager het voordeel van de twijfel

Volgens de heer T., die in maart 2014 in zijn auto op de West-Kruiskade op zijn vrouw zat te wachten, heeft een parkeerwachter hem de keus gelaten: of een parkeerkaartje kopen of doorrijden. De heer T. zegt voor het laatste te hebben gekozen. Kort daarna krijgt hij toch een

parkeerboete. Zijn bezwaar tegen deze boete wordt afgewezen en de heer T. betaalt het opgelegde bedrag. Vervolgens wendt de vrouw van de heer T. zich tot de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in en hoort de betrokken stadswacht als getuige. Tijdens dit hoorgesprek verklaart de stadswacht dat hij zich het gebeurde niet kan herinneren, maar dat het misschien helpt wanneer hij de heer T. in persoon ziet. De ombudsman organiseert een vervolgesprek en nodigt daarvoor ook de heer T. uit. De stadswacht herkent de heer T. echter ook nu niet. De heer T. daarentegen zegt de stadswacht al in de wachtkamer van de ombudsman te hebben herkend en hij geeft nogmaals zijn lezing van het gebeurde. De geloofwaardigheid van de verklaring van de heer T. is voor de meegekomen leidinggevende van de stadswacht aanleiding om de heer T. het voordeel van de twijfel te gunnen en de boete in te trekken. Aldus wordt afgesproken en kort daarna wordt de boete, met rente, aan de heer T. overgemaakt.

”Onze auto is echt geen 6 meter!”

De heer en mevrouw R. hebben al jaren een parkeervergunning voor hun auto en er zijn nooit problemen geweest over de lengte van die auto. Tot zij ineens een boete krijgen: hun auto staat geparkeerd op een plaats waar het niet zou zijn toegestaan voertuigen te parkeren die langer dan 6 meter zijn. De auto van de heer en mevrouw R. is echter geen 6 meter lang en zij tekenen bezwaar aan: de stadswacht, die hun auto heeft opgemeten, moet zich vergist hebben. Hun bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Hun beroep daartegen wordt door de rechtbank niet ontvankelijk verklaard, omdat de heer en mevrouw R. niet goed hebben begrepen dat zij het griffierecht binnen een bepaalde termijn moesten betalen. Inmiddels is de boete nu opgelopen van € 91 naar € 261 en uiteindelijk betalen zij dit bedrag maar.

Wanneer de heer en mevrouw R. op het spreekuur van de ombudsman komen, legt deze hen uit dat er formeel gesproken geen rol voor hem is weggelegd omdat er al juridische procedures zijn gevoerd. Omdat de kwestie een wrange nasmaak heeft voor de heer en mevrouw R. belooft de ombudsman de zaak te bespreken met Toezicht en Handhaving. Daar pakt men de klacht goed en oplossingsgericht op. In plaats van een formeel standpunt in te nemen en te verwijzen naar




de uitkomst van de gevolgde procedures worden de heer en mevrouw R. door een medewerker van Toezicht en Handhaving thuis bezocht, waarbij hun auto wordt opgemeten. Als blijkt dat zij gelijk hebben – de auto is écht korter dan 6 meter – belooft Toezicht en Handhaving de boete aan hen terug te betalen. Er wordt een medewerker aangewezen die voor hen als contactpersoon zal fungeren tot de kwestie volledig is afgewikkeld. Korte tijd later informeert Toezicht en Handhaving de ombudsman dat het hele bedrag van € 261 door het Centraal Justitieel Incasso Bureau aan de heer en mevrouw R. is teruggestort.

Een variabele parkeervergunning is ook een parkeervergunning

De heer W. heeft een winkel in het centrum van Rotterdam. Om bij zijn zaak te kunnen parkeren heeft hij een variabele parkeervergunning: een vergunning die niet aan één kenteken is gekoppeld, zodat die voor verschillende auto's en bestelbusjes kan worden gebruikt. Een praktische oplossing voor winkeliers. Toch krijgt de heer W. regelmatig bekeuringen, ook al ligt zijn vergunning duidelijk zichtbaar achter de voorruit van de geparkeerde auto. De heer W. is genoodzaakt iedere keer een bezwaarschrift in te dienen, waarna de zaak dan wordt rechtgezet. Onduidelijk blijft wat er precies misgaat. Eerder heeft de ombudsman al eens bemiddeld en ervoor gezorgd dat de heer W. de bedragen van de door hem betaalde boetes weer terugkreeg. Op een gegeven moment is de heer W. het zat en hij schakelt opnieuw de ombudsman in.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de directeur van Toezicht en Handhaving en vraagt hem om met een structurele oplossing te komen. Die komt er: de software in de apparatuur van de parkeerccontroleurs zal worden aangepast, waardoor de controle van variabele parkeervergunningen voor hen makkelijker wordt. Verder zullen de parkeerccontroleurs beter worden geïnformeerd over dit type parkeervergunning. De gemeente zegt te hopen dat de problemen van de heer W. hierdoor tot het verleden gaan behoren. Voor het geval hij onverhoopt toch nog een keer bekeurd wordt, stelt de gemeente een vaste contactpersoon voor hem aan, die er dan voor zal zorgen dat de bekeuring wordt vernietigd. De ombudsman hoopt dat het probleem van de heer W. – en ongetwijfeld van andere winkeliers – hiermee de wereld uit is.



Belanghebbendenvergunning: geen garantie, 24 uurscontrole onmogelijk

De heer Z. heeft een zogeheten parkeervergunning voor belanghebbenden in het centrum van Rotterdam. Dit type vergunning, dat duurder is dan een gewone parkeervergunning, geeft het exclusief recht op het gebruik van parkeerplaatsen in een voor vergunninghouders aangewezen gebied. Men mag dan 24 uur per dag en 7 dagen per week parkeren op daarvoor aangewezen plaatsen in een aangegeven parkeersector. De heer Z. woont in het centrum van de stad, in de buurt van winkels en uitgaansgelegenheden. Volgens de heer Z. komt het regelmatig voor dat 's nachts alle parkeerplaatsen in het aangewezen gebied bezet zijn en het is hem een doorn in het oog dat daartussen auto's zonder een geldige vergunning staan. Hij dient een klacht in bij Toezicht en Handhaving.

Toezicht en Handhaving heeft vervolgens parkeertellingen verricht in de sector van de heer Z. en de klacht op basis daarvan ongegrond verklaard. De heer Z. diende daarna een klacht in bij de ombudsman. Anders dan de heer Z. was de ombudsman van mening dat aan een belanghebbendenvergunning niet de garantie is verbonden dat er altijd een parkeerplaats zal zijn. Verder meende de ombudsman dat de heer Z. de lat te hoog legt indien hij om permanente controle en handhaving, 24 uur per dag, 7 dagen lang, vraagt. Wel oordeelde de ombudsman dat het feitenonderzoek door de gemeente niet voldoende zorgvuldig was geweest, omdat er onvoldoende rekening was gehouden met het feit dat de bewuste parkeersector in een winkel- en uitgaansgebied ligt. De parkeertellingen waren alleen verricht op doordeweekse dagen en uitsluitend overdag en in de avond, niet 's nachts.

Het oordeel van de ombudsman was voor Toezicht en Handhaving reden om tijdens een weekend in oktober 2014 opnieuw onderzoek te doen naar de nachtelijke parkeerdruk. De uitkomst van dit onderzoek was dat het percentage lege parkeerplaatsen hoger lag dan het percentage parkeerplekken dat was 'ingepikt' door foutparkeerders. Toezicht en Handhaving zag dan ook geen aanleiding de controle en handhaving te intensiveren.

De heer Z. was niet tevreden over de wijze waarop het onderzoek naar de nachtelijke parkeerdruk was uitgevoerd en heeft opnieuw een klacht bij de ombudsman ingediend. De behandeling van deze vervolghklacht is nog niet afgerond.

Erg lang wachten na verwisseling van kentekens

Bij de ombudsman komt een klacht binnen van een Duitse klager, de heer V., woonachtig in Duitsland, die in een blauwe Ford Galaxy met een Duits kenteken rijdt: ER-V xx (twee cijfers). Tot zijn stomme verbazing ontvangt de heer V. een brief van Inkassofirma EPCLplc, die namens Belastingen Rotterdam een op 16 maart 2013 opgelegde parkeerboete wil innen. De heer V. en zijn auto waren echter op die dag helemaal niet in Rotterdam. De heer V. heeft hierover 6 maal geschreven, aan EPCplc en aan Belastingen Rotterdam. Na lang aandringen weet hij de informatie los te krijgen dat de parkeerboete is opgelegd voor een rode auto met het kenteken E-RV xx (twee cijfers, gelijk aan die uit het kenteken van de heer V.). Een duidelijke vergissing dus: geen ER-V, maar E-RV. Desondanks lukt het de heer V. niet om dit rechtgezet te krijgen, niet bij EPCplc en niet bij Belastingen.

Na een periode van 15 maanden (!), waarin de heer V. tevergeefs tal van brieven heeft geschreven, schrijft hij de ombudsman. Hij stuurt de overtuigende bewijzen van zijn gelijk mee: een foto van de auto met de parkeerboete en een foto van zijn eigen auto. Wanneer de ombudsman de klacht van de heer V. aan de gemeente voorlegt, is de klacht snel opgelost. De incasso wordt gestaakt en de parkeerboete wordt vernietigd.

Lang wachten op subsidie sloopregeling

De heer M. heeft zijn oude auto in het eerste kwartaal van 2014 aangemeld voor de zogeheten sloopregeling¹⁴. Op grond van deze regeling, die bedoeld is om het demonteren van oude, vervuilende auto's te stimuleren en daarmee schonere lucht in Rotterdam te bevorderen, kan men onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor een subsidie. De heer M. heeft zijn auto op 31 mei van het verslagjaar laten slopen en is in het bezit van het door de Rijksdienst voor het Wegverkeer afgegeven vrijwaringsbewijs. Begin augustus 2014 heeft hij nog steeds geen uitsluitel van de gemeente en hij wendt zich tot de ombudsman.

Omdat de ombudsman ook in dit geval vindt dat de gemeente eerst zelf de gelegenheid moet krijgen om de klacht te behandelen – en zo

¹⁴ *Nadere regels subsidie demontage personen- en bestelauto's 2014*, Gemeenteblad 2014, nummer 40.

mogelijk op te lossen – stuurt de ombudsman de klacht door naar het cluster Stadsontwikkeling. Hoewel de heer M. in september een ontvangstbevestiging van zijn subsidieaanvraag, met excuses, ontvangt, duurt het uiteindelijk nog tot in november 2014 voordat het besluit komt. De gemeente blijkt een zeer grote hoeveelheid subsidieaanvragen te hebben ontvangen, de achterstanden zijn inmiddels bijna weggewerkt. Dat het besluit slechts een bedrag van € 100 toekent, terwijl de heer M. op grond van de gemeentelijke informatie op een bedrag van € 1000 had gerekend, is geen zaak voor de ombudsman. De heer M. kan daarover een bezwaarschrift indienen en de ombudsman informeert hem over de mogelijkheden om juridische hulp in te roepen.

Identiteitsfraude

De heer B. krijgt al geruime tijd aanslagen motorrijtuigenbelasting voor een auto die nooit van hem is geweest en waarin hij ook nooit heeft gereden. Dat is echter niet alles, hij ontvangt ook met regelmaat boetes van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB): boetes omdat de auto niet verzekerd is, boetes omdat de auto niet APK gekeurd is, boetes wegens verkeersovertredingen in Rotterdam en Den Haag en parkeerboetes. Volgens de heer B. heeft justitie inmiddels voor een aantal boetes meer dan € 2000 rechtstreeks van zijn rekening geïnd. Er is door justitie ook al geprobeerd hem in gijzeling te nemen wegens weer andere openstaande boetes. Toen hij zich in verband daarmee bij het politiebureau Marconiplein meldde, heeft een rechercheur hem naar de ombudsman gestuurd.

De ombudsman besluit een hoorgesprek met de heer B. te houden. De ombudsman verzoekt 2 onderzoekers van de Nationale ombudsman hierbij aanwezig te zijn. Dat is nodig omdat bij deze zaak ook landelijke overheidsinstanties betrokken zijn, zoals het CJIB, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Rijksbelastingdienst en politie en justitie. Deze instanties vallen voor wat betreft de klachtbehandeling onder de Nationale ombudsman.

Tijdens het hoorgesprek vertelt de heer B. dat hij in het verleden een tijdje onderdak heeft verleend aan een kennis, de heer K., die kennelijk wist waar de heer B. zijn identiteitspapieren bewaarde. Hij is er later achtergekomen dat de heer K. zijn identiteitspapieren heeft misbruikt om een auto op naam van de heer B. te laten zetten,



terwijl de heer K. die auto gebruikte. De heer B. snapt niet dat dit de heer K. is gelukt, want ook al zijn zij beiden kaal, de heer K. heeft volgens de heer B. een duidelijk lichtere huidskleur. De auto staat inmiddels niet meer zijn naam, maar de heer B. heeft geen vrijwaringsbewijs.

De heer B. heeft de heer K. hierop aangesproken en die gaf na enig aandringen toe dat het zo gegaan was. Een schriftelijke, ondertekende 'bekentenis' van de heer K. is door de heer B. naar alle betrokken instanties gestuurd, maar dat heeft niet geholpen. De heer B. heeft bij de politie ook aangifte gedaan tegen K., maar daarvan niets meer gehoord. De heer B. durfde niet naar de rechtszittingen, omdat hij bang was dat hij door de parketpolitie gelijk zou worden vastgezet. Van de politie heeft hij onlangs gehoord dat zijn rijbewijs is opgeschort en dat hij gesignaleerd staat om opgesloten te worden in een huis van bewaring in verband met de bevolen gijzelingen.

De Rotterdamse ombudsman spreekt na het hoorgesprek met de medewerkers van de Nationale ombudsman af dat de Nationale ombudsman de klacht overneemt en de betrokken landelijke overheidsinstanties zal benaderen en zo nodig zal interveniëren. De Rotterdamse ombudsman heeft de gemeente Rotterdam verzocht om de invordering van de naheffingsaanslagen parkeerbelasting voorsnog op te schorten en aan dit verzoek is gevolg gegeven. Hij heeft de Haagse ombudsman gevraagd hetzelfde te doen bij de gemeente Den Haag voor de bekeuringen die daar zijn uitgeschreven.

Onlangs heeft de Nationale ombudsman de Rotterdamse ombudsman bericht dat de politie Rotterdam de aangifte van de heer B. alsnog in behandeling heeft genomen, en dat de zogeheten Voertuigketen heeft besloten de openstaande beschikkingen in te trekken. Van de Voertuigketen maken deel uit: het CJIB, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, de Rijksbelastingdienst en de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie. De Rotterdamse ombudsman zal de directeur Belastingen Rotterdam vragen of de beslissing van de Voertuigketen voor hem aanleiding is om de openstaande naheffingsaanslagen parkeerbelasting in te trekken.



Afvalstoffenheffing in Rotterdam

De klachten die de ombudsman over Belastingen ontvangt, gaan nagenoeg altijd over de afwijzing van kwijtscheldingsverzoeken afvalstoffenheffing. Toevalligerwijs kwam het aantal door de ombudsman behandelde klachten in het verslagjaar precies overeen met het aantal in 2013 behandelde klachten: 281.

Onduidelijk welke stukken moeten worden ingeleverd

Van tijd tot tijd ziet de ombudsman klachtzaken waarbij het kwijtscheldingsverzoek is afgewezen, omdat er volgens Belastingen stukken ontbreken. Als de ombudsman met de klagers spreekt, blijkt dat zij soms geen idee hebben welke stukken worden bedoeld. Uit de brieven die zij van Belastingen hebben ontvangen, valt dit ook vaak niet op te maken. Dit komt omdat Belastingen gebruikmaakt van standaardformuleringen in haar brieven. De ombudsman begrijpt dat de gemeente, gelet op het grote aantal kwijtscheldingsverzoeken, gebruikmaakt van – in de loop der jaren verbeterde – standaardformuleringen. Aan de andere kant zorgen de standaardformuleringen ook voor extra werk, zowel aan de kant van de burger als aan de kant van Belastingen zelf. Daar komt bij dat een flink deel van de burgers dat om kwijtschelding verzoekt minder hoog opgeleid is en vaak ook al op iets hogere leeftijd is.

De ombudsman heeft in de loop van dit verslagjaar op verzoek van Belastingen kritisch naar de brieven gekeken en suggesties voor verbetering en verduidelijking gedaan. Die suggesties zijn ook overgenomen door Belastingen. Ook voor de komende periode bestaat bij de ombudsman de bereidheid om mee te blijven denken.

In voorkomende gevallen wil Belastingen gelukkig de klager tegemoetkomen als dat passend is, zoals ook uit de hieronder beschreven klachtzaak blijkt.

Alsnog kwijtschelding verleend na inleveren bankafschrift

Het kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing van mevrouw D. werd afgewezen en ook haar beroepschrift werd ongegrond verklaard. Pas uit het afwijzende besluit naar aanleiding van haar beroepschrift werd mevrouw D. voor het eerst duidelijk wat er aan de hand was. De gemeente bleek nog een afschrift te willen hebben van een bankrekening die op haar naam stond. Het ging om

een rekening die kennelijk ooit in haar jeugd voor haar was geopend. Mevrouw D. wist van het bestaan van deze bankrekening niets af en volgens haar had Belastingen ook nooit eerder naar dit specifieke rekeningnummer gevraagd.

Als mevrouw D. bij de ombudsman komt, adviseert hij haar alsnog een afschrift van de jeugdrekening op te vragen. Met dit afschrift vraagt de ombudsman Belastingen of zij aanleiding ziet het afwijzende besluit te heroverwegen. Belastingen reageert al na week, en positief. Met de aanvullende informatie blijkt mevrouw D. in aanmerking te komen voor kwijtschelding en die wordt haar alsnog verleend. Zij hoeft de aanslag dus niet te betalen.

Lange behandelingsduur beroepschriften kwijtschelding

In zijn jaarverslagen over 2010¹⁵ en 2011¹⁶ heeft de ombudsman geschreven over de lange afhandelingsduur van de beroepschriften naar aanleiding van afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Een van de discussiepunten met Belastingen was het feit dat zij zich op het standpunt stelde dat de gemeente zich in de *Beleidsregels Invordering gemeentelijke belastingen Rotterdam* conformeerde aan de *Leidraad Invordering 2008* die voor de Rijksbelastingdienst geldt. In de *Leidraad* is echter sprake van een beslistermijn van 6 weken. Belastingen Rotterdam doet er vele maanden langer over om te beslissen.

Sinds enige jaren bevatten de *Beleidsregels Invordering gemeentelijke belastingen Rotterdam* in artikel 2, eerste lid, een voorbehoud ten aanzien van de termijn voor de afdoening van aanvragen en beroepschriften kwijtschelding. In plaats daarvan geldt een 'redelijke termijn' voor de afdoening, waarbij Belastingen zich nooit op een concrete termijn wilde vastleggen. Zoals de ombudsman al in zijn verslag over 2011 aangaf, biedt dit burgers onvoldoende houvast. In het verslagjaar was een beslistermijn van 6 maanden geen uitzondering, hetgeen een 'redelijke termijn' ruimschoots overschrijdt, zo meent de ombudsman. De ombudsman zal de afdoeningstermijnen het komende jaar blijven volgen.

¹⁵ Verslag van werkzaamheden 2010, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 30-31.

¹⁶ Verslag van werkzaamheden 2011, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 25-26.



“Afspraak is afspraak”

De zoon van de heer Y. had veel parkeerboetes en de heer Y. heeft geprobeerd daarvoor een regeling te treffen met Belastingen, dat immers belast is met het innen van parkeerboetes. Volgens de heer Y. is afgesproken dat hij voor een bepaalde datum een bepaald bedrag moest betalen, waarna de bijkomende invorderingskosten zouden worden kwijtgescholden. Als de heer Y. het overeengekomen bedrag betaald heeft, blijkt dat de invorderingskosten van € 870 toch betaald moeten worden. De heer Y. vindt dat de gemeente zich niet aan haar afspraak houdt en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Belastingen stelt dat er een tweede afspraak gemaakt is: de zoon van de heer Y. mocht geen voertuig meer op zijn naam hebben staan. De zoon had echter een aantal weken na de betaling opnieuw een auto op zijn naam gezet, en vandaar dat de invorderingskosten niet zijn kwijtgescholden. De heer Y. weet van deze tweede afspraak – in tegenstelling tot de eerste afspraak staat de tweede afspraak niet op papier – niets af. Het kwam hem pas ter ore toen hij de parkeerboetes al betaald had en vervolgens bleek dat de invorderingskosten niet werden kwijtgescholden.

Volgens de ombudsman zijn er onvoldoende aanwijzingen om aan te nemen dat de heer Y. op de hoogte was of had kunnen zijn van de tweede afspraak. Bewijs ervoor ontbreekt. De ombudsman vindt het ook niet aannemelijk dat de heer Y. op de hoogte was, hij zou zich in dat geval zeker hebben ingezet om te voorkomen dat zijn zoon opnieuw een auto op zijn naam zou zetten. Ook constateert de ombudsman dat de zoon van de heer Y., op het moment dat zijn vader zijn deel van de afspraak was nagekomen, nog geen nieuwe auto op zijn naam had staan. Ook om die reden dient kwijtschelding van de invorderingskosten te volgen. De ombudsman acht de klacht gegrond en oordeelt dat de gemeente zich onvoldoende betrouwbaar heeft betoond tegenover de heer Y. Hij geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging te bevorderen dat de invorderingskosten alsnog worden kwijtgescholden. De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat deze aanbeveling is overgenomen door de gemeente.



Begrip ‘gezamenlijke huishouding’

De invulling door Belastingen van het begrip ‘gezamenlijke huishouding’ uit de sociale zekerheidswetgeving is een punt dat zowel in 2013 als in het verslagjaar speelde. Het enkele feit dat mensen in de Basisregistratie Personen staan ingeschreven op hetzelfde adres, maakt nog niet dat sprake is van een ‘gezamenlijke huishouding’. Het kan immers goed zo zijn dat ieder op dat adres voor zichzelf zorgt, ook financieel. Het bij elkaar optellen van de inkomsten om de betalingscapaciteit te berekenen en zo te beoordelen of iemand in aanmerking komt voor kwijtschelding van de afvalstoffenheffing, is in die gevallen niet in overeenstemming met de regelgeving. Anders dan Werk & Inkomen, dat het begrip ‘gezamenlijke huishouding’ wel op de juiste wijze uitlegt, is het tot op heden nog niet gelukt Belastingen zo ver te krijgen. De ombudsman zal de discussie met Belastingen daarom ook in het komende jaar voortzetten.

“Die stagiaires wisten van toeten noch blazen”

Mevrouw B. heeft een bijstandsuitkering. Geen vetpot dus en in voorgaande jaren kreeg zij daarom altijd kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing. Zij werd daarbij geholpen door een mevrouw van het maatschappelijk werk en mevrouw B. was altijd zeer tevreden over deze ondersteuning. In februari 2013 krijgt mevrouw B. echter in plaats van deze mevrouw 2 stagiaires van het maatschappelijk werk over de vloer, die – zo omschrijft mevrouw B. het in haar brief aan de ombudsman – “van toeten noch blazen” weten. Wanneer mevrouw B. de aanslag afvalstoffenheffing 2013 in de bus krijgt, wordt haar door de stagiaires doodleuk gezegd dat zij gewoon moet betalen. Mevrouw B. heeft het geld niet en zij laat de zaken op hun beloop. Zij heeft kort achterelkaar 2 herseninfarcten gehad en zij heeft daardoor moeite met de ambtelijke molens en procedures. Uiteindelijk komt de vordering bij een incassobureau terecht. Gelukkig heeft mevrouw B. inmiddels weer een goede begeleidster, die direct contact opneemt met het incassobureau. Dat is onvermurwbaar: het kan eventueel in termijnen, maar mevrouw B. moet betalen. Mevrouw B. is ten einde raad en legt haar probleem voor aan de ombudsman.

Hoewel de termijn om een kwijtscheldingsverzoek in te dienen allang is verstreken, ziet de ombudsman in dit geval aanleiding de klacht toch voor te leggen aan Belastingen. Dat reageert heel snel:

de klacht zal worden opgevat als een verzoek om kwijtschelding en het verzoek wordt voorlopig toegewezen, zodat de incassoprocedure wordt opgeschort. Mevrouw B. en de ombudsman zijn aangenaam verrast als er al binnen één week een definitief besluit tot kwijtschelding van de afvalstoffenheffing 2013 komt. Mevrouw B. belooft de ombudsman voortaan alle stukken die zij van Belastingen ontvangt met haar begeleidster door te nemen, zodat zij niet nogmaals in de problemen komt. Inmiddels heeft mevrouw B. ook over 2014 kwijtschelding van de afvalstoffenheffing gekregen.

Na afwijzing kwijtschelding automatische afwijzing betalingsregeling

De ombudsman ontvangt al langere tijd klachten over het volgende. Aan burgers die bij Belastingen kwijtschelding afvalstoffenheffing aanvragen of beroep tegen de afwijzing van hun verzoek tot kwijtschelding afvalstoffenheffing indienen, wordt doorgaans uitstel van betaling verleend. Wanneer hun verzoek is afgewezen of het beroep door Belastingen ongegrond is verklaard, vragen burgers vaak om een betalingsregeling. Hun verzoek wordt in een standaardbrief en nagenoeg zonder enige motivering afgewezen.

Dat is het gevolg van het computersysteem van Belastingen, dat pas na 10 dagen na de afwijzende beslissing de incasso in gang zet. Het is de ombudsman bekend dat het systeem waarmee Belastingen werkt aanvragen automatisch afwijst, zolang een eerder verleend uitstel van betaling nog 'loopt' en de termijn van 10 dagen nog niet is verstreken. Burgers weten dit echter niet, en door het ontbreken van een motivering van de afwijzing is het voor hen volstrekt onbegrijpelijk. De ombudsman vindt deze gang van zaken onwenselijk en heeft dit probleem begin 2015 aangekaart bij Belastingen in de hoop dat er een oplossing wordt gevonden.



De administratie van Rotterdam

Helaas moet de ombudsman constateren dat ook in 2014 de wachttijden voor het maken van een afspraak met de stadswinkel te lang waren. Hoewel de *Wet basisregistratie personen* voorschrijft dat men zich binnen 5 dagen na vestiging in de betreffende gemeente moet laten inschrijven, duurt dat in Rotterdam vaak 5 weken. Niet altijd kan men via (het digitale) MijnLoket bij de gemeente

terecht voor het benodigde document, er zijn talloze documenten waarvoor men nog steeds persoonlijk dient te verschijnen. De heer L. bijvoorbeeld, had vanwege zijn pensioen uit België binnen 4 weken een bewijs van in leven zijn nodig en moest daarvoor een afspraak maken bij de stadswinkel. Bij zijn 'eigen' stadswinkel in Feijenoord kon hij pas 6 weken later terecht. Na flink aandringen bij 14010 kon de heer L. naar de stadswinkel Hoek van Holland, maar dat was voor hem per scootmobiel geen reële optie. Pas na veel gedoe mocht hij naar de stadswinkel Charlois. Op zijn via 14010 ingediende klacht had hij na bijna 3 maanden nog niets vernomen. Net als de heer L. vindt de ombudsman dat de burger op een betere dienstverlening mag rekenen.

Komen mensen eenmaal bij de ombudsman, dan reageert Publiekszaken altijd snel en adequaat op de interventie van de ombudsman, en wordt er een spoedafpraak voor de klager geregeld.

Wachttijden stadswinkel Centrum en eerste vestiging vanuit het buitenland

Omdat inschrijving van mensen, die vanuit het buitenland komen en zich voor de eerste keer in Rotterdam vestigen, gedurende lange tijd alleen bij de stadswinkel Centrum mogelijk was, werd het probleem van de lange wachttijden daar het meest duidelijk. Terwijl de betrokkenen ervan doordrongen zijn dat de wet voorschrijft dat men zich binnen 5 dagen na binnenkomst in Nederland in de betreffende gemeente inschrijft¹⁷, lukt dat in Rotterdam vaker pas na minimaal 5 weken. In de loop van dit verslagjaar heeft Publiekszaken gelukkig maatregelen genomen om de wachttijden terug te dringen, onder meer door inschrijven vanuit het buitenland ook in de stadswinkel Feijenoord mogelijk te maken. Dit heeft geleid tot een verbetering, maar niet tot de algehele oplossing van dit probleem.

“Zonder inschrijving in de gemeente kun je niets beginnen”

De partner van de heer J., mevrouw S., heeft toestemming gekregen om in Nederland bij hem te verblijven en half december 2013 komt zij naar Nederland. Al een paar dagen daarna kan zij op het stadhuis in Rotterdam haar verblijfspasje ophalen. Nu hoeft mevrouw S. zich alleen nog binnen 5 dagen te laten inschrijven in de basisregistratie

¹⁷ Zie artikel 2:38 van de *Wet basisregistratie personen*.

personen (BRP, voorheen GBA: gemeentelijke basisadministratie) en daarna kan zij allerlei zaken gaan regelen: sofinummer, huisarts zoeken, tandarts zoeken, ziektekostenverzekering afsluiten, bankrekening openen, gaan solliciteren, enz.

De heer J. maakt via 14010 voor 30 december 2013 een afspraak voor mevrouw S. bij de stadswinkel. In de e-mail die hij ter bevestiging hiervan ontvangt, staat welke documenten moeten worden meegebracht. Het blijkt dat de verhuurder van de heer J. ook toestemming moest geven, omdat de heer J. en mevrouw S. gaan samenwonen. De heer J. zegt daarom de afspraak op 30 december 2013 af, want zijn verhuurder is er pas weer na de jaarwisseling. Wanneer de heer J. op 10 januari 2014 de verhuurdersverklaring in zijn bezit heeft, belt hij direct de gemeente om een nieuwe afspraak te maken. Mevrouw S. kan pas 6 weken later terecht bij de stadswinkel, op 20 februari 2014. De heer J. vindt dit absurd lang en hij dient hierover in het gesprek met de medewerker van 14010 een klacht in. Op advies van de ombudsman probeert hij een spoedafspraak te maken, maar dat blijkt niet te kunnen bij een zogeheten eerste vestiging vanuit het buitenland.

De heer J. wendt zich tot de ombudsman. Die schakelt vervolgens Publiekszaken in en dan komt er alsnog een spoedafspraak voor mevrouw S.

Lange wachttijd, maar Publiekszaken lost probleem daarna wel op

De heer A. heeft een tijdelijke verblijfsvergunning gekregen om bij zijn vriendin en kind in Rotterdam te gaan wonen. Zijn vriendin, mevrouw D., heeft ruim voor zijn komst een afspraak met de stadswinkel Centrum gemaakt, maar zij kunnen pas over 5 weken terecht. Terwijl de heer A. nog in deze 'wachttijd' zit, wordt hij met spoed opgenomen in het ziekenhuis. Geen inschrijving in de BRP betekent ook geen zorgverzekering en mevrouw A. moet € 6000 contant aan het ziekenhuis betalen. Het ziekenhuis vertelt haar dat zij dit terugkrijgt zodra de inschrijving in de BRP rond is en de heer A. met terugwerkende kracht alsnog verzekerd raakt tegen ziektekosten. De heer A. meldt zich half juli 2014 volgens afspraak bij de stadswinkel Centrum en wordt ingeschreven. Hij meldt zich diezelfde dag ook bij de zorgverzekeraar, maar die weigert hem met terugwerkende kracht te verzekeren en vergoedt de gemaakte ziekenhuiskosten niet. Intussen komt er nog een aanvullende rekening van € 1800 van het ziekenhuis en mevrouw D. weet niet waarvan zij die moet betalen.



Als mevrouw D. na 4 weken geen reactie op haar klacht heeft ontvangen, gaat zij naar de ombudsman. Die vraagt Publiekszaken de klacht alsnog snel te behandelen. Het blijkt wettelijk niet mogelijk te zijn om de inschrijvingsdatum voor de heer A. te vervroegen. Wel komt Publiekszaken een andere mogelijkheid op het spoor: de zorgverzekeraar kan in plaats van de datum van inschrijving in de gemeente, de datum van binnenkomst in Nederland, zoals die blijkt uit de officiële documenten van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, aanhouden. Die datum ligt voor de ziekenhuisopname van de heer A. De zorgverzekeraar besluit vervolgens inderdaad de verzekering van de heer A. te laten ingaan per datum binnenkomst in Nederland. De ziekenhuiskosten van in totaal € 7800 worden alsnog vergoed en de ombudsman kan het dossier sluiten.

Zorgenbrief ombudsman aan wethouder over lange wachttijden

In november 2014 ontving de ombudsman de 26ste klacht over de lange wachttijd voor de inschrijving in Nederland vanuit het buitenland. Mevrouw P. klaagde erover dat het voor haar au pair niet mogelijk bleek om te voldoen aan de wettelijke verplichting om zich binnen 5 dagen na binnenkomst in Nederland te laten inschrijven in de BRP in Rotterdam. Zij was niet tevreden over de reactie van Publiekszaken op haar klacht. Die (standaard)reactie is dat er sprake is van overmacht omdat er te weinig medewerkers voor de stads-winkels zijn, maar dat de dag dat de afspraak wordt gemaakt zal gelden als het moment waarop men aan de verplichting tot inschrijving heeft voldaan.

De ombudsman besloot het ditmaal niet te laten bij een interventie. Hij heeft de directeur Publiekszaken een overzicht van de 26 klachten uit 2014 gestuurd en hem schriftelijk diverse vragen gesteld, zoals over:

- welke datum Publiekszaken aanhoudt als datum van inschrijving in de BRP: datum feitelijke vestiging, de datum waarop de burger een afspraak maakt, de dag van de afspraak of een ander moment;
- hoe de termijn van 4 weken, die op de gemeentelijke website wordt genoemd, zich volgens Publiekszaken verhoudt tot het centrale doel uit de *Wet basisregistratie personen*, namelijk de betrouwbaarheid van de gegevens in de basisregistratie¹⁸:

¹⁸ Memorie van Toelichting, Kamerstukken II 2011-2012, 33 219, nr. 3, blz. 19.

“Het spreekt voor zich dat, gezien het doel en het belang van de basisregistratie personen als hét informatiesysteem van de overheid waarin algemene persoonsgegevens over burgers worden bijgehouden, die gegevens aan hoge eisen van betrouwbaarheid moeten voldoen. Onder kwaliteit wordt hier verstaan dat de gegevens die over een persoon in de basisregistratie zijn opgenomen een actuele en correcte weergave zijn van de relevante rechtsfeiten en andere feitelijke omstandigheden met betrekking tot de geregistreerde.”

- op welke manier aan burgers, die nadelige gevolgen ondervinden van de lange wachttijden, compensatie wordt geboden;
- of Publiekszaken zicht heeft op de piekperiodes in 2015 en hoe zij kan garanderen dat toch op korte termijn afspraken kunnen worden ingepland en aangiftes verwerkt van burgers die zich vanuit het buitenland in Rotterdam vestigen.

Tegelijkertijd zond de ombudsman een zogeheten Zorgenbrief over de lange wachttijden aan de wethouder Haven, Duurzaamheid, Mobiliteit en Organisatie. In deze brief verwees de ombudsman naar zijn onderzoeksrapport *Opsporing Verzocht!* uit begin juni 2014 (zie hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief), over de gang van zaken rond adresonderzoeken en de uitschrijving uit de gemeentelijke basisadministratie.

In dat rapport heeft de ombudsman aangegeven dat hij vindt dat de gemeente Rotterdam de wachttijd voor een afspraak om opnieuw ingeschreven te worden in de BRP tot maximaal 5 dagen moet terugbrengen. Verder concludeerde de ombudsman in *Opsporing Verzocht!* dat de gemeente de burger beter moet informeren over de mogelijkheid van een spoedafpraak voor (her)inschrijving. In reactie op dat onderzoeksrapport van de ombudsman heeft de gemeente toegezegd deze aanbevelingen over te nemen.

De voorlopige constatering van de ombudsman in zijn Zorgenbrief uit november 2014 is dat Publiekszaken een en ander niet goed op orde heeft, zonder dat er verbetering zichtbaar is.

In zijn brieven aan de directeur Publiekszaken en de wethouder kondigde de ombudsman aan dat hij het onderwerp ook aan de orde zou stellen in de vergadering van 4 december 2014 van de commissie Veiligheid, Organisatie en Financiën. Dat is ook gebeurd.

In die commissievergadering stond het rapport *Opsporing Verzocht!* op de agenda en de ombudsman was door de commissie uitgenodigd om zijn rapport toe te lichten. De ombudsman is tevreden over de uitkomst van de bespreking en zal vanzelfsprekend op het punt van de wachttijden bij Publiekszaken de vinger aan de pols houden.

Waarom blijft 14010 burgers om hun BSN vragen?

In het verslagjaar heeft de ombudsman opnieuw klachten ontvangen van burgers, die vonden dat er door medewerkers van 14010 ten onrechte naar hun burgerservicenummer (BSN) was gevraagd. Het ging dan bijvoorbeeld om algemene informatieverzoeken of om het melden van zwerfvuil op straat. De ombudsman is het met deze klagers eens dat de gemeente niet standaard iedere burger die 14010 belt, kan verplichten tot het geven van zijn BSN. Ook niet wanneer dat voor de gemeente om interne, organisatorische redenen handig is, zoals bij vragen over de Wet maatschappelijke ondersteuning. Er mag alleen naar het BSN gevraagd worden in de gevallen dat de burger een specifieke vraag heeft over een aanslag gemeentelijke heffingen, over een uitkering of over de Kredietbank Rotterdam. In de betreffende klachten erkende de gemeente ook steeds dat er niet naar het BSN gevraagd had mogen worden.

Ook in 2013 is er tussen de ombudsman en de directeur Publiekszaken contact geweest over dit onderwerp. Zo schreef de directeur de ombudsman naar aanleiding van een BSN-klacht in april 2013 dat het vragen naar het BSN bij een melding over de buitenruimte niet past binnen het protocol dat met 14010 is afgesproken.

In 2014 heeft de ombudsman bij Publiekszaken opnieuw aandacht gevraagd voor de kwestie en in oktober van het verslagjaar gevraagd het onderwerp te agenderen voor het Kwaliteitsoverleg tussen het Klantcontactcentrum en 14010.

Op 30 december 2014 ontving de ombudsman toch weer een BSN-klacht. De heer M. klaagde dat zijn moeder haar BSN moest opgeven om telefonisch gebruik te kunnen maken van het zogeheten bezoekersparkeren op kenteken. De ombudsman stelde naar deze klacht (nog) geen onderzoek in, omdat de gemeente de klacht nog niet zelf had kunnen behandelen.

Extra leges voor een gestolen reisdocument

De ID-kaart van mevrouw D., die een licht verstandelijke beperking en een stoornis in het autistisch spectrum heeft, is gestolen. Zij vraagt een nieuwe ID-kaart aan. Omdat de schuld voor de diefstal volgens de baliemedewerkster bij mevrouw D. zelf ligt, moet zij de extra leges van € 23,70 voor verlies van een reisdocument voldoen. De heer D., die zijn zus bijstaat, wijst de ambtenaar op de bijzondere situatie van zijn zus. De baliemedewerkster verwijst echter naar de regelgeving en merkt op dat er ten tijde van het incident waarbij de ID-kaart werd gestolen begeleiding van mevrouw D. aanwezig had moeten zijn.

De gemeente biedt weliswaar haar verontschuldigen aan voor de vertraging die is opgetreden in de behandeling van de klacht en het gedrag van de medewerkster van Publiekszaken, maar de betaalde extra leges worden niet terugbetaald.

De heer D. is het hier niet mee eens en benadert de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat geen extra kosten in rekening worden gebracht bij vermissing of diefstal van een reisdocument als men dit door middel van het proces-verbaal van de aangifte kan aantonen. De ombudsman brengt deze bepaling onder de aandacht van de gemeente en verzoekt haar nogmaals naar de klacht te kijken. Daarna is de zaak snel opgelost: de gemeente erkent dat de extra leges niet geheven hadden mogen worden en restitueert het te veel betaalde aan mevrouw D.

Ten onrechte als WOZ-belastingplichtige aangemerkt

Ook bij Belastingen gaat het soms mis met de administratie, zoals uit de onderstaande klacht blijkt.

De besloten vennootschap R. ontvangt sinds een aantal jaren telkens een WOZ-aanslag voor een pand aan de Philips Willemstraat 57 te Rotterdam. De BV R. en zijn eigenaar hebben geen enkele binding met dit pand en ook nooit gehad. Sterker nog, eigenaar noch BV hebben ooit in Rotterdam ingeschreven gestaan. De eerdere aanslagen, over 2011, 2012 en 2013, zijn dan ook vernietigd door Belastingen. Kennelijk is er sprake van een onjuiste registratie. Dat die nog steeds niet is gecorrigeerd, wordt duidelijk omdat het bedrijf voor het jaar 2014 opnieuw een aanslag heeft ontvangen.

De ombudsman heeft Belastingen gevraagd om de zaak ditmaal structureel op te lossen, want de BV R. is nu ieder jaar genoodzaakt om een bezwaarschrift tegen de aanslag in te dienen. Belastingen vernietigt de WOZ-aanslag 2014. Daarnaast ‘ontkoppelt’ Belastingen de BV R. van het bewuste adres, zodat er geen aanslagen meer kunnen volgen, en biedt aan de BV R. haar excuses aan voor het veroorzaakte ongemak.

Verzoek gemeente om Wob-verzoek in te trekken

De gemeente Rotterdam ontvangt jaarlijks ongeveer 600 verzoeken om informatie op grond van de *Wet openbaarheid van bestuur* (Wob). Slechts een enkele keer leidt zo’n Wob-verzoek tot een klachtprocedure bij de ombudsman.

De heer O. wil een wetenschappelijk artikel schrijven over woning-ontruiming. Om de benodigde informatie te verkrijgen, stelt hij de gemeente Rotterdam een aantal vragen en doet daarbij een beroep op de *Wet openbaarheid van bestuur*. Vervolgens wordt hij gebeld door een medewerker van de Bestuursdienst, die hem vraagt zijn Wob-verzoek in te trekken: de gemeente kan de heer O. buiten de kaders van de Wob beter en uitgebreider informeren en op die manier loopt de gemeente dan niet het risico van een dwangsom wanneer zij niet binnen de voorgeschreven termijn op het Wob-verzoek zou reageren. De heer O. voelt zich onder druk gezet en onheus bejegend, en hij wil dat zijn verzoek toch als een Wob-verzoek wordt behandeld. Zijn klacht hierover wordt echter ongegrond verklaard. De gemeente overweegt daarbij dat het in Rotterdam gebruikelijk is om de indiener van een Wob-verzoek te bellen om wat meer duidelijkheid over het verzoek te krijgen. Als blijkt dat ook op een betere manier dan via de Wob in de informatiebehoefte kan worden voorzien, dan komt het voor dat de aanvrager wordt gevraagd om zijn Wob-verzoek in te trekken. De heer O. is het hier niet mee eens en wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman ziet niets verkeers in het uitgangspunt van de gemeente om telefonisch contact op te nemen met de indiener van een Wob-verzoek voor een nadere toelichting op het verzoek. In het geval van de heer O. kan de ombudsman zich goed voorstellen dat de gemeente, naast het beantwoorden van de gestelde vragen, hem beter van dienst kan zijn door hem in contact te brengen met die

afdelingen van de gemeente die de heer O. aanvullende informatie kunnen geven. Wanneer een Wob-verzoeker na telefonisch contact naar tevredenheid wordt geholpen, heeft de ombudsman er geen moeite mee dat de gemeente hem vraagt het Wob-verzoek in te trekken. Wel vindt de ombudsman dat voor de indiener van het Wob-verzoek duidelijk moet zijn, dat hij altijd het recht behoudt op een formele behandeling van zijn Wob-verzoek.

De ombudsman vindt dan ook niet dat de betrokken medewerker van de Bestuursdienst de heer O. onheus heeft bejegend door hem te vragen het Wob-verzoek in te trekken. Wel is het de ombudsman tijdens zijn onderzoek opgevallen dat elke medewerker van de gemeente naar eigen inzicht kan bepalen op welke manier een Wob-verzoek in behandeling wordt genomen. Dat kan tot een ongelijke behandeling van verzoekers leiden. Om dit te voorkomen doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om gemeentebrede instructies op te stellen voor het behandelen van Wob-verzoeken. De gemeente laat de ombudsman weten deze aanbeveling over te nemen: er komt een gemeentebreed beleidskader Wob.



Hoofdstuk 3 **Onderzoeken op eigen initiatief**





Naast het onderzoeken van klachten van burgers kan de ombudsman ook op eigen initiatief onderzoek verrichten. Hij kiest zelf of hij zo'n onderzoek instelt en wat het onderwerp van het onderzoek is. Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor die overheid.

De ombudsman bespreekt hieronder 3 onderzoeken: het in het verslagjaar afgeronde vervolgonderzoek naar de Kredietbank Rotterdam, het eveneens in 2014 afgeronde GBA onderzoek en het Re-integratieonderzoek Werk & Inkomen dat de ombudsman in 2014 is gestart.

Follow-up onderzoek Kredietbank

In het jaar 2011 presenteerde de ombudsman zijn rapport *KBR: een tussenbalans; een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*¹⁹. In zijn rapport signaleerde de ombudsman diverse knelpunten en formuleerde hij 6 aanbevelingen. De toenmalige wethouder Werk, Inkomen en Zorg gaf in zijn reactie op het rapport aan dat de werkwijze van de Kredietbank was of zou worden aangepast. Tijdens de bespreking van het rapport in de vergadering van de toenmalige raadscommissie Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid, Sociale Zaken en Participatie heeft de ombudsman toegezegd de ontwikkelingen te blijven volgen en nog tijdens de destijds lopende collegeperiode een vervolgonderzoek te verrichten.

Dit vervolgonderzoek heeft in maart 2014 geleid tot het rapport *De Kredietbank Rotterdam is in balans*²⁰. De ombudsman spreekt daarin zijn lof uit over de verbeteringen die de Kredietbank Rotterdam sinds het eerste onderzoek van de ombudsman heeft ingevoerd. De achterstanden zijn weggewerkt, wat heeft geleid

¹⁹ Verslag van werkzaamheden 2011, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, blz. 71-72.

²⁰ *De Kredietbank is in balans. Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk. Onderzoek op eigen initiatief van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, maart 2014*

tot goede resultaten en voor rust op alle fronten. Het succes is vooral te danken aan de verbeterde communicatie met cliënten en goede werkafspraken met andere hulporganisaties. De werkprocessen bij de Kredietbank zijn op orde en door de medewerkers wordt er professioneel en voortvarend gewerkt.

Desondanks heeft de ombudsman ook zorgen over de toekomst van de schuldhulpverlening in Rotterdam. In verband daarmee heeft hij het college van burgemeester en wethouders 4 aanbevelingen gedaan. De ombudsman geeft hieronder deze aanbevelingen weer, met daarbij de reactie van de toenmalige wethouder Werk, Inkomen, Zorg en Bestuur van 10 maart 2014²¹:

Aanbeveling 1

Gezien het hoge percentage schuldenaren dat afhaakt is het, met het oog op het ontwikkelen van toekomstig beleid, aan te bevelen te onderzoeken waarom Rotterdammers na een eerste kennismaking met de Kredietbank afhaken en geen aanvraag voor schuldhulp indienen.

De wethouder heeft aangegeven dat hiernaar de komende periode onderzoek zal worden verricht.

Aanbeveling 2

Onderzoek of het 'gat in de dienstverlening' met betrekking tot schuldenaren die niet in aanmerking komen voor een schone lei, op een eenvoudiger en goedkopere wijze dan door middel van beschermingsbewind kan worden gedicht en overweeg daarbij de mogelijkheid van het opnieuw invoeren van zogeheten derdenbetalingen.

Volgens de wethouder is er geen sprake van een 'gat in de dienstverlening'. Ook schuldenaren die niet in aanmerking komen voor een schone lei krijgen een vorm van dienstverlening aangeboden. Afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid kan voor deze groep ondersteuning door een vrijwilliger, derdenbetalingen, budget-beheer of beschermingsbewind worden ingezet.

De wethouder geeft verder aan dat het instrument derdenbetalingen

²¹ Brief van 10 maart 2014 van de wethouder Werk, Inkomen, Zorg en Bestuur, opgenomen als bijlage bij het rapport *De Kredietbank Rotterdam in balans*.

blijft. Wel wordt bekeken hoe dit instrument samenhangt met de andere instrumenten en voor welke doelgroep dit instrument het best passend is en moet worden ingezet. Bij derdenbetalingen zal ook regelmatig worden getoetst of dit instrument nog nodig is om langdurige afhankelijkheid van de burger te voorkomen, aldus de wethouder.

Aanbeveling 3

Stel, om de schulddienstverlening in de toekomst op het huidige adequate niveau te handhaven, zowel aan de Kredietbank als aan de betrokken ketenpartners voldoende middelen en professionele werkkracht beschikbaar.

Volgens de wethouder blijkt uit het *Meerjarenbeleidsplan schulddienstverlening* dat het voor de Kredietbank Rotterdam beschikbare budget tot en met 2016 gelijk blijft. Vanuit het activerend armoedebeleid zijn er voor de transitie extra middelen voor schulddienstverlening beschikbaar gesteld. Het organiseren van voldoende begeleiding voor het bewerkstelligen van verandering van het gedrag waardoor schulden zijn ontstaan, is volgens de wethouder een aandachtspunt.

Aanbeveling 4

Een goede dienstverlening vanuit de VraagWijzer vraagt om een uniform professioneel kwaliteitsniveau van de medewerkers. Houdt met dit aspect rekening bij de komende evaluatie van de VraagWijzer.

De wethouder zegt hiervan dat door de pilot Verbrede VraagWijzer in Noord, Hoogvliet, Charlois en IJsselmonde duidelijk wordt welke taken binnen de VraagWijzer thuishoren, welke kwaliteitseisen aan medewerkers gesteld moeten worden en aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan om de VraagWijzer goed te laten functioneren. De wethouder ziet dit als een belangrijke basis voor de verdere uitwerking en uitrol in gezamenlijkheid met de Wijkteams.

Op 8 oktober 2014 is het onderzoeksrapport van de ombudsman besproken in de raadscommissie Werk en Inkomen, Participatie en Volksgezondheid.



GBA onderzoek

Naar aanleiding van het toenemende aantal vragen en klachten van burgers die na een adresonderzoek uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) – inmiddels Basisregistratie Personen (BRP) – waren uitgeschreven, terwijl zij nog gewoon op hun 'oude' adres woonden, is de ombudsman in 2013 een onderzoek op eigen initiatief gestart.

Wie is uitgeschreven, staat te boek als iemand 'zonder vaste woon- of verblijfplaats'. Instanties als de Sociale verzekeringsbank, de Rijksbelastingdienst en Werk & Inkomen van de gemeente Rotterdam krijgen hiervan automatisch bericht. Het gevolg daarvan is onder meer dat huur-, kinderopvang- en zorgtoeslagen en uitkeringen worden stopgezet, dat de zorgverzekering wordt beëindigd en dat geen AOW-rechten meer worden opgebouwd. Voor het herstellen van de inschrijving in de GBA is een vaak maandenlange juridische procedure nodig en op een gegeven moment duurde het zelfs 5 à 6 weken eer men bij de stadswinkels terecht kon om een afspraak te maken om zich opnieuw te laten inschrijven.

Het onderzoek van de ombudsman richtte zich zowel op de gang van zaken bij de adresonderzoeken door de gemeente die leiden tot uitschrijving, als op de procedure van hernieuwde inschrijving. Het doel van het onderzoek was om – wellicht structurele – tekortkomingen in het systeem op te sporen en onterechte uitschrijvingen te voorkomen. Ook wilde de ombudsman dat de gemeente snel(ler) zou reageren om de negatieve gevolgen voor de betrokken burgers tot een minimum te beperken.

Op 2 juni 2014 bracht de ombudsman zijn rapport *Opsporing Verzocht!* uit²². In dit rapport geeft de ombudsman aan dat hij vindt dat de gemeente Rotterdam de wachttijd voor een afspraak om opnieuw ingeschreven te worden in de BRP tot maximaal 5 dagen moet terugbrengen. Verder vindt hij dat de gemeente de burger beter moet informeren over de mogelijkheid van een

²² *Opsporing verzocht! Een onderzoek naar de gang van zaken voor, tijdens en na een adresonderzoek en de uitschrijving uit de GBA. Rapport van het onderzoek op eigen initiatief van de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, juni 2014.*

spoedafspraak voor (her)inschrijving. In zijn rapport doet de ombudsman maar liefst 12 aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam.

De ombudsman vindt dat de gemeente Rotterdam het volgende zou moeten doen:

1. Daadwerkelijk invulling geven aan gedegen adresonderzoek, zoals het *Protocol adresonderzoek* van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken en de Raad van State dat voorschrijven.
2. Een adresonderzoek beter voorbereiden. Wat is de exacte reden waarom een adresonderzoek wordt ingesteld? Is het signaal of de melding dat iemand niet op het geregistreerde adres woont voldoende onderbouwd?
3. Meer onderzoek doen in open bronnen (bijvoorbeeld Google) om uit te vinden waar iemand, naar wie een adresonderzoek wordt uitgevoerd, echt woont.
4. De brief met het voornemen iemand uit te schrijven duidelijker adresseren, zodat de brief maar aan één persoon gericht kan zijn.
5. Na ontvangst van een verklaring van iemand dat hij nog wel woont op het adres waar hij staat ingeschreven, laten weten dat die verklaring bij de gemeente is ontvangen, met uitleg over het eventuele vervolg van het adresonderzoek.
6. 2 medewerkers betrekken bij het besluit een burger wel of niet uit de GBA uit te schrijven (en niet één zoals nu).
7. De wachttijd voor een afspraak voor een aangifte om opnieuw ingeschreven te kunnen worden in de GBA, tot maximaal 5 dagen terugbrengen.
8. De burger beter informeren over de mogelijkheid een spoedafspraak te maken voor een nieuwe inschrijving of een hernieuwde inschrijving in de GBA.



9. Ervoor zorgen dat voor de Rijksbelastingdienst, de Sociale verzekeringsbank, zorgverzekeraars en andere organisaties die de GBA gebruiken, zichtbaar wordt dat iemand zich bij de gemeente heeft gemeld om (opnieuw) ingeschreven te worden, zodat zij daar rekening mee kunnen houden.
10. Iedere melding van een burger dat hij zich wil inschrijven op het adres waar hij eerder ook stond ingeschreven én waarbij de burger zegt dat hij nooit is weggeweest, opvatten als een verzoek om correctie van de eerdere uitschrijving uit de GBA.
11. Ervoor zorgen dat er geen tijdverlies optreedt tussen het moment van een huisbezoek dat de gemeente ter controle uitvoert of iemand ook echt woont waar hij zegt te wonen, en de administratieve verwerking daarvan.
12. Het mogelijk maken om een voorziening te treffen voor reizende, werkende of studerende Rotterdammers die tijdelijk in het buitenland verblijven, maar die kunnen aantonen dat zij meer dan 4 maanden per jaar in Rotterdam wonen.

Het college heeft de ombudsman laten weten met alle aanbevelingen aan de slag te gaan en er in het laatste kwartaal van 2014 inhoudelijk op terug te komen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft met zijn brief van 10 juli 2014²³ aan de ombudsman gereageerd op het rapport *Opsporing Verzocht!*. De minister zal onder meer bekijken of het *Protocol adresonderzoek* naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman aanpassing behoeft.

Ten aanzien van aanbeveling 9 heeft de minister zijn bedenkingen. De 'afnemers' (Rijksbelastingdienst, SVB, zorgverzekeraars, enz.) gaan af op de persoonslijst en reageren dan ook alleen op het (automatische) bericht van wijziging van de gegevens op deze persoonslijst. De ombudsman begrijpt het zo dat de minister concludeert dat de aangifte van herinschrijving nog geen wijziging teweegbrengt en daarom niet tot wijziging van de persoonslijst kan leiden. De conclusie van de minister luidt: "Het feit dat een burger

²³ Griffienummer 14bb3619.

aangifte heeft gedaan bij de gemeentebalie, heeft voor de afnemers in beginsel geen toegevoegde waarde voor haar taakuitvoering”.

De ombudsman ziet dat in de Rotterdamse situatie toch een slag anders, omdat het in Rotterdam, nadat de burger zich bij de gemeentebalie heeft gemeld, nog wel weken kan duren voordat de inschrijving ook daadwerkelijk geëffectueerd wordt. Dat doet zich bijvoorbeeld voor wanneer iemand zich wil inschrijven in een zogeheten huisvestingsvergunningplichtig gebied in Rotterdam. Juist in dit soort gevallen is het zeer dienstig dat afnemers over actuele informatie beschikken. Deze situatie kan overigens ook worden voorkomen door de datum waarop de burger een afspraak heeft gemaakt bij de gemeentebalie als inschrijfdatum te hanteren.

De minister schrijft de ombudsman verder dat hij over de aanbevelingen in contact zal blijven met de gemeente Rotterdam.

Zoals toegezegd heeft de wethouder Haven, Duurzaamheid, Mobiliteit en Organisatie inhoudelijk op de aanbevelingen van de ombudsman gereageerd, met zijn brief van 19 november 2014²⁴ aan de raadscommissie Veiligheid, Organisatie en Financiën en de ombudsman gezamenlijk. In de bijlage bij deze brief staat aangegeven hoe de aanbevelingen zijn geïmplementeerd.

De wethouder laat in deze bijlage onder meer weten:

- dat het *Protocol adresonderzoek* al geruime tijd wordt gevolgd en dat ook Facebook nu als bron fungeert (aanbeveling 1);
- dat de gemeente zelf ook al had geconstateerd dat er soms te snel werd overgegaan tot een adresonderzoek en dat er inmiddels een aantal maatregelen ter verbetering van het adresonderzoek is getroffen, zoals het vragen van meer gegevens aan afnemers en burgers die wijzigingen melden en dat in het alertheidstrainingsprogramma aandacht wordt besteed aan het doorvragen aan de balie (aanbeveling 2);

²⁴ Griffienummer 14bboo6634.

- dat er van de uitgaande brieven, waarin wordt aangekondigd dat de gemeente voornemens is tot uitschrijving uit de BRP over te gaan, al enige tijd een registratie wordt bijgehouden; dat daarnaast per 1 september een pilot is gestart met het versturen van deze brieven in een opvallende enveloppe, zodat bekeken kan worden welke methode het beste werkt (aanbeveling 3); in de brieven wordt voortaan ook de geboortedatum vermeld (aanbeveling 4);
- dat nog in 2014 wordt gestart met het verzenden van een bevestiging na ontvangst van de verklaring van iemand dat hij nog wel woont op het adres waar hij staat ingeschreven (de zogeheten WAN-verklaring); ook nog in 2014 wordt het mogelijk de verklaring, met een kopie van het identiteitsbewijs, per e-mail aan de gemeente te zenden (aanbeveling 5);
- dat invulling wordt gegeven aan het principe van ‘vier ogen’ bij het besluit om een burger al dan niet uit te schrijven uit de BRP (aanbeveling 6);
- dat de wachttijd voor het doen van aangifte van hervestiging een permanent punt van aandacht is; dat er inmiddels extra medewerkers zijn opgeleid, zodat burgers nu ook terecht kunnen in de stadswinkels Feijenoord en Prins Alexander (aanbeveling 7);
- dat het in uitzonderlijke situaties uiteraard mogelijk is om snel geholpen te worden; dat de burger dan door 14010 wordt doorverwezen naar de stadswinkel, zodat daar wordt bekeken of er zo nodig direct hulp kan worden geboden (aanbeveling 8);
- dat het niet mogelijk is op de persoonslijst aan te tekenen dat iemand zich heeft gemeld voor aangifte van herinschrijving en – met verwijzing naar de brief van de minister – dat het ook geen meerwaarde heeft voor afnemers; wel is het werkproces aangepast en wordt de datum van het maken van een afspraak als aangiftedatum aangehouden in de situaties dat dit door de burger bewezen kan worden (aanbeveling 9);
- dat het niet mogelijk is om zonder een schriftelijk correctieverzoek de eerdere uitschrijving te corrigeren, maar dat burgers nu wel actief geïnformeerd worden over de mogelijkheid om

via een speciaal formulier om correctie van adresgegevens te verzoeken (aanbeveling 10);

- dat er door de medewerkers van Stadsbeheer niet meer per e-mail wordt teruggekoppeld, maar uitsluitend via het daartoe bestemde systeem (aanbeveling 11);
- dat er nog in 2014 op de gemeentelijke website een toelichting komt, waarin burgers erop worden gewezen dat de mogelijkheid bestaat een aantekening op de persoonslijst te plaatsen, wanneer men tijdelijk reist, werkt of studeert in het buitenland (aanbeveling 12).

In de overlegvergadering van 4 december 2014 van de commissie voor Veiligheid, Organisatie en Financiën heeft de ombudsman zijn rapport *Opsporing Verzocht!* toegelicht en is door de commissieleden met de wethouder gesproken. Zoals door de ombudsman tevoren aangekondigd in zijn Zorgenbrief uit november 2014 aan de directeur Publiekszaken en de wethouder (zie hoofdstuk 2 Klachten: *De administratie van Rotterdam*) heeft hij in de commissievergadering aandacht gevraagd voor de lange wachttijden voor burgers, die zich vanuit het buitenland in Rotterdam (her)vestigen. De ombudsman is tevreden over de uitkomst van de bespreking met de commissie. Vanzelfsprekend zal hij op het punt van de wachttijden bij Publiekszaken de vinger aan de pols houden.

Op 18 december 2014 heeft de gemeenteraad van Rotterdam besloten²⁵ de overkoepelende conclusie en alle aanbevelingen uit *Opsporing Verzocht!* over te nemen, en het college van burgemeester en wethouders opgedragen om over een half jaar te rapporteren over de stand van stand van de uitvoering van de aanbevelingen van de ombudsman.



²⁵ Griffienummer 14bb7737.



Re-integratieonderzoek Werk & Inkomen Rotterdam

In november 2014 is de ombudsman een onderzoek gestart naar de gang van zaken bij de gemeente Rotterdam om mensen met een bijstandsuitkering (weer) aan het werk te krijgen. Volgens de Wet Werk en Bijstand (WWB) is de gemeente verantwoordelijk voor de re-integratie van haar inwoners naar betaald werk. Het gaat om mensen met een bijstandsuitkering die bij het UWV geregistreerd staan als werkzoekende. De gemeente kan de re-integratietrajecten zelf uitvoeren of uitbesteden aan re-integratiebedrijven.

Aanleiding voor het onderzoek door de ombudsman zijn klachten van werkzoekenden over het gemeentelijk re-integratietraject. Mensen voelen zich als een nummer behandeld en in een aantal gevallen onder druk gezet door medewerkers van Werk & Inkomen. Daarnaast heeft de ombudsman klachten ontvangen over de werkomstandigheden bij de re-integratiebedrijven. Bij dit laatste type klachten weten mensen niet waar ze naartoe kunnen of ze zijn bang dat het consequenties heeft voor hun uitkering als zij aan de bel trekken.

De ombudsman onderzoekt de manier waarop de gemeente vorm geeft aan haar verantwoordelijkheid:

- hoe heeft de gemeente re-integratie georganiseerd?
- hoe ziet de intake eruit?
- wat gebeurt er in de praktijk?
- wat zijn de ervaringen van de werkzoekenden zelf?

In het kader van dit onderzoek heeft de ombudsman van 12 november tot 12 december 2014 een *Meldpunt Re-integratie WWB Rotterdam* voor burgers opengesteld.

Het onderzoeksrapport zal naar verwachting in mei 2015 worden gepubliceerd.

Hoofdstuk 4

Verslag sectie integriteitskwesities





De ombudsman is sinds 2003 degene die in laatste instantie oordeelt over integriteitsmeldingen van medewerkers van de gemeente Rotterdam. Hij doet dit op basis van de *Regeling melden integriteitschendingen*²⁶, waarin een integriteitsschending is gedefinieerd als de aantasting van de integriteit door onder andere:

- belangenverstrengeling;
- misbruik van bevoegdheden of positie;
- manipulatie van of misbruik van (de toegang tot) informatie;
- onverenigbare functies/bindingen/activiteiten;
- strafbare feiten binnen werktijd zoals diefstal, verduistering, fraude of corruptie;
- (strafbare) misdrijven buiten werktijd;
- verspilling en misbruik van gemeentelijke eigendommen.

Ook los van de individuele meldingen heeft de ombudsman contacten met de gemeente over het onderwerp integriteit, onder meer door het geven van voorlichting. Deze contacten zijn opgenomen in hoofdstuk 5 van dit verslag (De ombudsman buiten de deur).

In 2014 kwamen er 9 nieuwe integriteitsmeldingen bij de ombudsman binnen (2013: 6), daarnaast waren er nog 5 meldingen uit 2013. Van deze 14 meldingen handelde de ombudsman er in het verslagjaar 12 af (zie tabel 4).

In 2 gevallen betrof de melding de reorganisatie binnen het ambtenarenapparaat van de gemeente Rotterdam. Beide melders achtten het niet integer dat in de benoemingscommissies ambtenaren zitten die zelf een (al dan niet persoonlijk) belang kunnen hebben bij de uitkomsten van de diverse plaatsingen, die volgen uit besluiten van de benoemingscommissie. Formeel is deze handelwijze volgens het Sociaal Statuut van de gemeente toegestaan, zodat de ombudsman in dit soort gevallen niet anders kan dan de meldende ambtenaren naar de ondernemingsraad verwijzen.

²⁶ Gemeentebblad 2003-95, laatstelijk gewijzigd in 2012, Gemeentebblad 2012-50.

Tabel 4:

Integriteitsmeldingen en bemoeienis ombudsman per gemeenteonderdeel in 2014

Onderdeel gemeente	Aantal	Bemoeienis ombudsman
Rotterdamse Service Organisatie	5	1 Geen integriteitsmelding 2 Geen onderzoek 1 Onderzoek afgesloten na interventie 1 Onderzoek afgesloten na monitoring follow-up
Stadsbeheer (algemeen)	1	1 Melding ingetrokken
Schoon (Roteb)	1	1 Geen nader onderzoek
Toezicht en Handhaving	2	1 Melding ingetrokken (advocaat neemt over) 1 Nog in onderzoek
Stedelijke Inrichting	1	1 Afgesloten na monitoring afspraken
Deelgemeente Feijenoord	1	1 Onderzoek afgesloten
Deelgemeente Rozenburg	1	1 Onderzoek afgesloten
Publiekszaken	1	1 Melder reageert niet meer
Maatschappelijke Ontwikkeling (Gebiedsteam)	1	1 Nog in onderzoek
Totaal	14	1 Geen integriteitsmelding 3 Meldingen ingetrokken of geen reactie meer 3 Geen (nader) onderzoek 5 Onderzoeken afgesloten 2 Onderzoeken nog niet afgerond



Brandveiligheid moskee-internaat (vervolg)

In 2012 en 2013 heeft de ombudsman bemoeienis gehad met de integriteitsmelding van een gemeenteambtenaar die van mening was dat de sluiting van een brandonveilig moskee-internaat doelbewust werd tegenhouden door de gemeente. De ombudsman deed zelf onderzoek ter plekke en concludeerde dat er onvoldoende onderbouwing was voor de gemelde integriteitsschending. De ombudsman had wel twijfels over de vraag of de gemeente de nodige zorg betracht voor de jongeren die in de slaapzaal verblijven. De ombudsman heeft daarover de wethouder benaderd; in zijn brief van 1 februari 2013 aan de gemeenteraad doet de ombudsman hiervan verslag²⁷.

²⁷ Brief van 1 februari 2013 van de gemeentelijke ombudsman aan de gemeenteraad van Rotterdam inzake de brandveiligheid van het Rotterdamse moskee-internaat in de Polderstraat, griffienummer 13GR318.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman ondervond de ambtenaar die de melding heeft gedaan negatieve rechtspositionele gevolgen (voornemen tot strafontslag) en hij heeft daarom een advocaat in de arm genomen. De rechtspositionele maatregelen leken verband te houden met de integriteitsmelding en de ombudsman zag aanleiding de kosten van juridische bijstand aan de meldende ambtenaar te vergoeden uit het Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming (Klokkenluidersfonds).

In 2014 heeft de ombudsman de vergoeding van de juridische kosten aan de betrokken ambtenaar uit het Klokkenluidersfonds voortgezet. Op 6 februari 2014 heeft de voorzieningenrechter bepaald dat er deels wel, deels geen sprake is geweest van plichtsverzuim door de ambtenaar. Strafontslag zal volgens de rechter waarschijnlijk geen passende sanctie zijn en het voornemen tot strafontslag werd geschorst in afwachting van de procedure bij de bezwaarschriftencommissie. De melder heeft opnieuw juridische bijstand moeten invoeren, in verband met de bezwaarschriftenprocedure, maar ook vanwege andere voorgenomen rechtspositionele maatregelen en de (financiële) neveneffecten van die maatregelen. Ook deze juridische bijstand is vergoed uit het Klokkenluidersfonds.



Niet integere gang van zaken bij aanbesteding

In 2013 heeft een ambtenaar bij een vertrouwenspersoon integriteit van de gemeente een vermoeden van een integriteitsschending gemeld. De melding heeft betrekking op de gang van zaken bij een aanbesteding. De vertrouwenspersoon heeft deze melding aan de concerndirecteur van de Rotterdamse Service Organisatie doorgegeven. De concerndirecteur heeft vervolgens opdracht gegeven tot een intern onderzoek en dat is ook, zij het te beperkt, uitgevoerd. De concerndirecteur maakte zijn standpunt naar aanleiding van dit onderzoek echter niet binnen 8 weken dan wel binnen een redelijke termijn kenbaar aan de meldende ambtenaar en de vertrouwenspersoon integriteit. Die wendden zich daarom vervolgens tot de ombudsman.

De ombudsman heeft de gemeentesecretaris en de verantwoordelijke concerndirecteur over de door hem ontvangen melding geïnformeerd en hen bericht dat hij overwoog zelf een onderzoek in te stellen. De

gemeentesecretaris heeft daarop direct gereageerd en een onderzoekscommissie binnen de gemeente opgedragen een vervolgonderzoek in te stellen. De ombudsman wilde de gemeente de gelegenheid geven dit onderzoek zelf uit te voeren en hij heeft dan ook pas op de plaats gemaakt. Het onderzoek, dat veel breder is opgezet dan het eerste, heeft tot een gedegen rapport van de onderzoekscommissie geleid. Mondeling heeft de leider van de onderzoekscommissie nog aan de ombudsman meegedeeld welke maatregelen jegens de verantwoordelijke gemeentemedewerkers zijn getroffen en welke wijzigingen in de gemeentelijke organisatie zijn doorgevoerd om herhaling te voorkomen.

Nu de gemeente – zij het na interventie door de ombudsman – alsnog een tweede, deugdelijk onderzoek heeft ingesteld en op basis van de uitkomsten daarvan adequate maatregelen heeft getroffen, ziet de ombudsman geen aanleiding voor verdere acties van zijn kant. De ombudsman heeft het onderzoeksrapport met de meldende ambtenaar besproken, die zich hierna uiteindelijk kon vinden in de conclusie van de ombudsman.



Schending privacy door inzage ambtenaar in gemeentelijke systemen

In dit geval heeft een inwoner van Rotterdam, geen gemeenteambtenaar, een klacht ingediend bij de gemeente. Zij vond dat haar privacy was geschonden, omdat een gemeenteambtenaar door het raadplegen van de gemeentelijke geautomatiseerde systemen over persoonlijke informatie over haar kon beschikken. De ambtenaar gebruikte deze informatie in de privésfeer. De ambtenaar en de betrokken burger wonen in elkaars directe omgeving.

De klacht is terechtgekomen bij een van de vertrouwenspersonen integriteit van de gemeente, die de concerndirecteur van de Rotterdamse Service Organisatie van de klacht in kennis heeft gesteld. Vervolgens startte de gemeente een onderzoek. Dit onderzoek was na 8 weken echter niet afgerond, er kwam evenmin een uitstelbericht, terwijl de burger geen informatie over de behandeling van de klacht ontving. Daarom komt deze zaak, net als de hierboven besproken melding, uiteindelijk bij de ombudsman. Die heeft ook in dit geval de verantwoordelijke concerndirecteur benaderd. De

ombudsman wilde inzage nemen in de resultaten die het interne onderzoek van de gemeente tot dan toe had opgeleverd. Het gemeentelijke onderzoek naar de klacht werd nu echter snel afgerond. De conclusie luidde dat de klacht over het misbruik van gegevens in de gemeentelijke systemen door de betrokken ambtenaar gegrond is. Daarnaast neemt de gemeente maatregelen tegen deze ambtenaar en zullen de interne procedures worden aangescherpt.

Na een afrondend gesprek met de klaagster en de vertrouwenspersoon integriteit concludeerde de ombudsman dat nader onderzoek door hem geen toegevoegde waarde zou hebben, waarna hij het dossier heeft gesloten.



Rol ombudsman bij nieuwe integriteitsbeleid van de gemeente

Door de gemeente Rotterdam wordt gewerkt aan de herijking van het integriteitsbeleid. Al in 2012 hebben hierover gesprekken plaatsgevonden tussen de gemeentesecretaris en de ombudsman. In die gesprekken zijn ook de aanbevelingen aan de orde gekomen, die de ombudsman heeft gedaan naar aanleiding van zijn onderzoeken naar de manier waarop gemeentelijke afdelingen onderzoek doen naar integriteitsschendingen. Deze 8 aanbevelingen zijn opgenomen in het rapport *Een APK voor integriteitsonderzoek in Rotterdam*²⁸ van de ombudsman en zij zijn gericht op een betere en transparantere verdeling van bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden binnen de gemeente Rotterdam:

Aanbeveling 1

Expliciteer welke doelen een integriteitsonderzoek moet dienen.

Aanbeveling 2

Uniformeer en harmoniseer de gemeentelijke regelgeving voor integriteitsonderzoek en onderzoek naar ongewenste omgangsvormen.

Aanbeveling 3

Onderzoek of het centraal beleggen, bij de gemeentesecretaris,

²⁸ Het rapport is in juli 2012 uitgebracht aan de gemeentesecretaris.



van de (eind)verantwoordelijkheid voor integriteitsbeleid en -regeling een basis biedt voor het leren van de onderzoeksresultaten.

Aanbeveling 4

Overweeg de aansturing en de beslissingen in concrete integriteitsonderzoeken op clusteroverstijgend niveau te beleggen en die beslissingen in het onderzoeksverslag te expliciteren. Besteedt bij de aansturing van het onderzoek aandacht aan:

- a. proportionaliteit en subsidiariteit bij de inzet van onderzoeksmethoden, zeker als het onderzoek specifieke personen betreft;
- b. een strakkere vormgeving van het onderzoeksproces en nadrukkelijker verantwoording van gemaakte keuzes;
- c. onafhankelijke tegenspraak tijdens het onderzoek.

Aanbeveling 5

Formuleer eisen aan de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting, inclusief diversiteit, van de onderzoekscapaciteit voor integriteitsonderzoeken.

Aanbeveling 6

Registreer en evalueer jaarlijks de uitvoering van integriteitsonderzoeken en zet leerpunten zo nodig om in concrete maatregelen.

Aanbeveling 7

Waarborg toegankelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de vertrouwenspersonen integriteit en de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen.

Aanbeveling 8

Organiseer de nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van inkomend geweld decentraal en laagdrempelig. Beleg het juridisch kader voor nazorg (financiële afhandeling) clusteroverstijgend.

De gemeentesecretaris heeft de ombudsman toegezegd dat zijn conclusies en aanbevelingen zouden worden betrokken bij de toekomstige inrichting van het gemeentelijke integriteitsbeleid.

In het verslagjaar is er diverse keren contact geweest tussen de ombudsman en vertegenwoordigers van de gemeente en met de wethouder over de bouwstenen voor het toekomstige

integriteitsbeleid. Verder heeft de ombudsman suggesties gedaan naar aanleiding van de door de gemeente opgestelde concepten voor de nieuwe integriteitsregeling en het bijbehorende protocol.

Eind oktober 2014 heeft het college van burgemeester en wethouders de gemeenteraad geïnformeerd over de in concept vastgestelde *Regeling Melding Vermoeden Misstand en het Protocol Vermoeden Misstand en Integriteitschending*. De ombudsman heeft de gemeenteraad met zijn brief van 10 november 2014²⁹ laten weten zich te kunnen verenigen met de inhoud van de conceptregeling. De door hem naar voren gebrachte opmerkingen en voorstellen zijn nagenoeg stuk voor stuk overgenomen door het college. Een uitzondering vormde de huidige mogelijkheid voor de ombudsman om de gemeente te verzoeken – en de betrokken concerndirecteur kan dit verzoek gemotiveerd afwijzen – de uitvoering van een bepaald besluit of regeling voor enige tijd op te schorten³⁰. Een ander punt dat de ombudsman in zijn brief aan de raad heeft genoemd is het zogeheten Klokkenuidersfonds (zie ook hierna). De ombudsman schreef ervan uit te gaan dat de mogelijkheid voor hem om de kosten van juridische bijstand aan meldende ambtenaren te vergoeden, zou blijven bestaan.

De voorgenomen regeling en protocol zijn besproken in de vergadering van 20 november 2014 van de raadscommissie Veiligheid, Organisatie en Financiën. Naar aanleiding van de vragen van een aantal commissieleden heeft de wethouder toegezegd dat de beide hierboven genoemde punten in de nieuwe *Regeling Melding Vermoeden Misstand* zullen worden vastgelegd. Dat is ook gebeurd. Naar verwachting zal de nieuwe regeling in het voorjaar van 2015 door het college van burgemeester en wethouders worden vastgesteld.



Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2014

In vervolg op de toekenningen aan een ambtenaar in 2012 en 2013, is in het verslagjaar aan dezelfde ambtenaar ten laste van het fonds een tegemoetkoming van € 44.349,89 uitgekeerd uit het Klokkenuidersfonds.

²⁹ Brief gemeentelijke ombudsman aan de gemeenteraad van Rotterdam inzake de nieuwe *Regeling Melding Vermoeden Misstand*, griffienummer 14bb6113.

³⁰ Zie het huidige artikel 8, leden 4 en 5, van de *Regeling Melden Integriteitschendingen*.

Hoofdstuk 5

De ombudsman buiten zijn kantoor





Ontmoetingen met de gemeente

Ook in 2014 heeft de ombudsman, buiten de reguliere klachtbehandeling om, tal van personen binnen de gemeente gesproken. Soms ging het daarbij om 'bijpraten', soms was er een concrete aanleiding of een signaal. Zo sprak de ombudsman onder meer met de burgemeester, de gemeentesecretaris, het hoofd Juridische Diensten, de directeur Jeugd en Onderwijs (cluster Maatschappelijke Ontwikkeling) en het hoofd van het Jongerenloket, en de nieuwe centrale klachtencoördinator.

Na de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2014 woonde de ombudsman het afscheid van de vertrekkende gemeenteraadsleden en wethouders bij en de installatie van de nieuwe raadsleden en wethouders. De ombudsman verzorgde in het introductieprogramma voor de nieuwe raadsleden een inleiding over het ombudswerk.

Tijdens het kennismakingsgesprek met de nieuwe wethouder die onder meer organisatie in zijn portefeuille heeft, besprak de ombudsman ook de herinrichting van het gemeentelijke integriteitsbeleid. Tijdens de kennismaking met de nieuwe wethouder Werkgelegenheid en Economie is gesproken over de achterstanden bij het cluster Werk & Inkomen.

De ombudsman besprak een aantal malen de financiën van zijn bureau met het presidium van de gemeenteraad. In november vond het jaarlijkse voortgangsgesprek met de werkgeverscommissie uit de raad plaats.

Verder heeft de ombudsman zijn (tweede) rapport over de Kredietbank Rotterdam en zijn GBA-rapport toegelicht in de betrokken raadscommissies³¹.

In januari en februari verstrekten de ombudsman en zijn medewerker integriteit informatie in het kader van de audit integriteit respectievelijk het onderzoek naar subsidierelaties en integriteit die binnen de gemeente Rotterdam worden uitgevoerd. De ombudsman en een van zijn medewerkers hebben met de voorzitter en de secretaris van de voormalige deelgemeente

³¹ Zie hoofdstuk 3 (Onderzoeken op eigen initiatief).

Hoek van Holland werkafspraken gemaakt over de afhandeling van de lopende klachten over de voormalige deelgemeenten. Ten slotte ontving de ombudsman een trainee van de gemeente Rotterdam voor een oriënterend gesprek over een functionaris gegevensbescherming, die op basis van Europese regelgeving waarschijnlijk door de gemeente moet worden aangesteld.



Ontmoetingen met het cluster Werk & Inkomen

Door de problemen bij de afdeling Beheer Inkomen van het cluster Werk & Inkomen, en daardoor ook bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) is er in het verslagjaar, ook buiten de individuele klachtbehandeling, veelvuldig contact geweest met het cluster.

De ombudsman heeft in de eerste week van het verslagjaar bij de wethouder aan de bel had getrokken over de achterstanden bij Werk & Inkomen en bij het CMK. In februari 2014 ontving de ombudsman de clusterdirecteur van Werk & Inkomen om de ondernomen en geplande acties, en de concrete resultaten daarvan, te bespreken. Dat gebeurde in het verslagjaar nog 5 maal: in april, juni, augustus, november en december. Bij deze gesprekken waren meestal ook de directeur Beheer Inkomen en het hoofd van het CMK aanwezig.

Op uitnodiging van de clusterdirecteur nam de ombudsman begin juli deel aan een directieoverleg Werk & Inkomen, waarbij ook een groot aantal medewerkers van de afdeling Uitvoering aanwezig was. Het doel was om de ervaringen van de ombudsman te bespreken.

In mei sprak de ombudsman met het hoofd en een medewerker van het CMK. Afgesproken is om in het verslagjaar ook een aantal bijeenkomsten met de ombudsman, een aantal van zijn medewerkers en het hoofd en medewerkers van het CMK te houden. Die bijeenkomsten vonden plaats in september en december.



Contacten en presentaties in het kader van de decentralisaties 2015

De ombudsman heeft in de consultatierondes voor de *Verordening Jeugdhulp Rotterdam 2015*, de *Verordening Wmo 2015* en verdere regelgeving schriftelijk en in gesprekken met vertegenwoordigers van de gemeente commentaar gegeven op de concepten. Een van zijn medewerkers woonde in februari de informatiebijeenkomst over de conceptversie van de Rotterdamse jeugdhulpverordening bij.

Verder heeft hij een aantal malen met ambtenaren gesproken over de in te stellen gemeentelijke Taskforce interventies en de inrichting van de wijkteams.

In het verslagjaar heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor zijn nieuwe functie als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman³² en voor de meldpunten die op verzoek van de gemeente bij zijn bureau worden ondergebracht en die door medewerkers van de ombudsman zullen worden 'gerund': het Meldpunt Zorg Rotterdam³³ en het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam.

Vooraf in de tweede helft van 2014 had de ombudsman veelvuldig contact met de gemeente over de komende decentralisaties en de inrichting van zijn eigen nieuwe taken. Er zijn gesprekken geweest met de betrokken wethouders, met de directeur Jeugd en Onderwijs van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en met diverse ambtenaren, zowel over de inhoudelijke invulling van de taken als over de benodigde financiën voor het bureau (kinder)ombudsman.

De ombudsman heeft gesproken met de directeur van Pameijer te Rotterdam en kennisgemaakt met de algemeen directeur Forensische zorg en reclassering van Bouman GGZ. Ook sprak hij met de voorzitter van de klachtencommissie van de stichting Mozaïk, met de voorzitter van de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg en later in het jaar met een bestuurslid van Jeugdzorg Nederland. De ombudsman heeft verder gesproken met een Rotterdamse jeugdrechtsadvocaat.

³² Uitvoersel van de op 19 december 2013 door de gemeenteraad Rotterdam aangenomen motie *Kinderombudsman* (griffienummer 13GR3642).

³³ Uitvoersel van de op 3 oktober 2013 door de gemeenteraad Rotterdam aangenomen motie *Onafhankelijk meldpunt Wmo* (griffienummer 13GR2711).



Tijdens het verslagjaar heeft de ombudsman een aantal keren gesproken met de nationale Kinderombudsman en met de Nationale ombudsman. In september heeft een van zijn medewerkers een ochtend bij het Bureau Nationale ombudsman meegelopen met de intake en de interne bespreking van een klacht over Bureau Jeugdzorg.

Als toekomstige gemeentelijke kinderombudsman had de ombudsman in oktober een oriënterend gesprek met onder meer de beleidsadviseur armoede van Werk & Inkomen over de samenstelling van het Rotterdamse Kindpakket.

Begin november woonden 2 medewerkers van het bureau ombudsman de gemeentelijke voorlichtingsbijeenkomst bij over de 3 decentralisaties (jeugdhulp, zorg en participatie). De ombudsman was in die maand een van de sprekers tijdens een bijeenkomst over de nieuwe Jeugdwet en de veranderingen in de jeugdzorg, georganiseerd door de Vereniging Jeugdrecht Advocaten Rotterdam.

Tijdens de Focusdag Jeugd 2014, *Rotterdam: klaar voor de start!*, in december, leverde de ombudsman, evenals onder meer de nationale Kinderombudsman, een bijdrage aan de paneldiscussie over het terugdringen van kindermishandeling. De organisatie was in handen van FlexusJeugdplein en de Hogeschool Rotterdam.

Ook in december sprak de ombudsman met de indiener van de motie *Onafhankelijk Meldpunt Wmo* over haar gedachten met betrekking tot de registratie door het Meldpunt Zorg Rotterdam.

Eind december namen de ombudsman en 3 medewerkers, samen met medewerkers van het Klachtenbureau van Maatschappelijke Ontwikkeling – dat de bijeenkomst had georganiseerd – en Juridische Diensten van de gemeente, deel aan een informatieve bijeenkomst over de werkwijze van de wijkteams en de teams van de Vraagwijzer.



Verdere inleidingen en presentaties binnen de gemeente

Ieder jaar verzorgt de ombudsman voor nieuwe medewerkers van Werk & Inkomen (interactieve) inleidingen over zijn werkzaamheden. In 2014 deed de ombudsman dit 3 keer: tweemaal voor de nieuwe activeringsconsulenten en eenmaal voor de nieuwe werkconsulenten.

De ombudsman was, mede op verzoek van de vertrouwenspersonen integriteit, gastspreker tijdens de Platformbijeenkomst Integriteit op 1 mei 2014, die voor hen en de clustercoördinatoren integriteit door de gemeente werd georganiseerd.

In oktober ontving de ombudsman het team Planning & Control van de Directie Middelen en Controle dat wat meer wilde horen over het werk van de ombudsman.



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.

In mei ontving de ombudsman 2 onderzoekers van het Bureau Nationale ombudsman voor het bespreken van hun bevindingen uit het onderzoek naar het binnentreden in woningen bij hennepacties, onder meer door de Rotterdamse politie³⁴.

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.

³⁴ Zie Rapportbrief (nummer 2014.03430) d.d. 15 september 2014 van de Nationale ombudsman aan de korpschef van de Landelijke politie (www.nationaleombudsman.nl).

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 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 30 september 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.

Op 1 mei 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 regeldruk³⁵. Doel van de bijeenkomst was om met de belangrijkste

³⁵ 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.

‘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 ontving de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente Binnenmaas³⁶. 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 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.

Begin september 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.

De ombudsman heeft begin november 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.

³⁶ De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten ‘s-Gravendeel, Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas.



Interviews en publicaties

De ombudsman was ook in 2014 diverse malen in het nieuws, onder meer naar aanleiding van zijn onderzoeken op eigen initiatief en over de (eerste!) aanbeveling in een klachtzaak die niet is opgevolgd door de gemeente³⁷. 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*.

In januari werd de ombudsman geïnterviewd voor de website van *Rotterdam Werkcafé*, een online ontmoetingsplek voor werkzoekenden in Rotterdam en omgeving, voor en door mensen met een uitkering. In maart werd de ombudsman geïnterviewd voor het *Burgerjaarverslag Rotterdam 2013*.

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.

De ombudsman en zijn medewerkers verzorgen 6 keer per jaar een rubriek in de gemeentelijke *Stadskrant*, die wordt verspreid via de huis-aan-huisbladen.

Als @Ombudsman010 twittert sinds eind 2014 ook de gemeentelijke (kinder)ombudsman Rotterdam.



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

³⁷ Klacht van de heer de S. over Werk & Inkomen, rapport gemeentelijke ombudsman Rotterdam van 15 december 2014 (2014.600).

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 was Karla Blomme, Ombudsvrouw van Antwerpen.



Module 'Mijn behoorlijke overheid'

De ombudsman en 2 van zijn medewerkers hebben op 29 januari een bijdrage geleverd aan de startbijeenkomst van het opleidings-traject *Professionalisering klachtafhandeling* voor klachtbehandelaren van de gemeente Rotterdam. Aanleiding was de nieuwe, gemeentebrede klachtenregeling³⁶.

De ombudsman heeft voor dit opleidingstraject de module *Mijn behoorlijke overheid* ontwikkeld. Hij heeft in deze module in februari en oktober de workshop *Over burgerallergieën en ander ongemak* verzorgd voor gemeentelijke klachtbehandelaren.

³⁸ Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013, Gemeentebblad 2013, nr. 74, inwerkingtreding 28 juni 2013.

Hoofdstuk 6

Het bureau van de ombudsman





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 Rotterdam 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 gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam – de eerste lokale kinderombudsman in Nederland! – en organiseert en bemenst hij het Meldpunt Zorg Rotterdam en het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam. In het kantoor van de ombudsman aan de Meent zijn inmiddels 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 Bestuursacademie, 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 kinderombudsman 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 gemeentelijke voorlichtingsbijeenkomsten in het kader van de komende decentralisaties bijgewoond (zie hoofdstuk 5 De ombudsman buiten de deur). Een medewerker heeft de cursus Participatiewet 2015 van de Mariënbuurgroep 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).



Klachten over (het bureau van) de ombudsman

Helaas komen er af en toe ook klachten over de ombudsman binnen. De interne klachtenregeling van de ombudsman staat, met een toelichting voor burgers, op zijn website. De ombudsman probeert bij iedere klacht de oorzaak te achterhalen en beziet of de klacht tot tevredenheid van de burger kan worden opgelost. In dit verslagjaar heeft de ombudsman 2 klachten ontvangen (2013: 3).

De eerste klacht was afkomstig van de heer K. die vond dat de medewerker, die hij aan de lijn kreeg toen hij belde, zich niet klantvriendelijk opstelde. De ombudsman heeft deze klacht verder niet kunnen behandelen: op zijn vraag aan de heer K. of deze er prijs op stelde zijn klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten, heeft de heer K. niet meer gereageerd.

De tweede klacht is door de ombudsman, overeenkomstig het advies van de plaatsvervangend ombudsman, gegrond verklaard. De behandeling van de klacht van klaagster had inderdaad te lang geduurd.

Tabel 5:

Klachten over het bureau van de ombudsman in 2014

Onderwerp van de klacht	Beoordeling
Niet klantvriendelijke (telefonische) bejegening	Onderzoek beëindigd: klager reageert niet meer
Klachtbehandeling onvoldoende voortvarend	Gegrond
Totaal	2



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, Willem Kervers, vervult de volgende (neven)functies:

- zelfstandig gevestigd mediator en juridisch adviseur, handelende onder de naam *Atrium mediation/Atrium legal* (bezoldigd);
- lid van de Tuchtcommissie van de Stichting Kwaliteit Mediators (vacatiegeld);
- lid van de Commissie Evaluatie Mediators Doorverwijzingsvoorzieningen van de Raad voor Rechtsbijstand (vacatiegeld);
- tijdelijk directeur van *Bazen BV* (onkostenvergoeding);
- 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.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten³⁹ 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. Die inkomsten bedroegen exclusief BTW in het verslagjaar € 143.510.

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 Rotterdam. De ombudsman heeft, samen met de Rekenkamer Rotterdam, diverse besprekingen gevoerd met de Rotterdamse Service Organisatie over het gebruik van (andere onderdelen van) de concernadministratie.

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.

Voor het jaar 2014 was een bedrag van € 1.077.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen. Ook dit verslagjaar dreigde een overschrijding. Met name als gevolg van het toenemend aantal klachten dat de ombudsman ontvangt – vanaf 2010 tot en met 2014 is het aantal ontvangen klachten met 81% gestegen – liepen budget en uitgaven al langere tijd uit de pas.

³⁹ Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse (sinds 1 januari 2015 samen met Bernisse de nieuwe gemeente Nissewaard), Vlaardingen en Westvoorne.

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 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 zal bij de jaarrekening binnen de kostenplaats raad worden verrekend.





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

Transparant

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

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.

Luisteren naar de burger

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

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.

01

02

03

04

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.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

Fatsoenlijke bejegening

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

Fair play

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

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.

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.

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

Willem Kervers

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

Michelle van Overdam (*sinds 1 september 2014*)

Mardjan Parsania (*sinds 1 maart 2014*)

Sadaf Poorthoven (*tot 1 juli 2014*)

Marieke Vreugdenhil - Tempelman

Externe ondersteuning

John Bakkes, Comback Communicatie

communicatie

Jacqueline Callenfels

projectonderzoek

Marjan Frigge

administratie

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving