

# 2014

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



## Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





## gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

Minervahuis I  
Meent 106  
4e etage  
3011 JR Rotterdam

*Telefoon* 010 411 16 00

*Fax* 010 241 84 99

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

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

### **Spreekuren van de ombudsman**

De inwoners van Krimpen aan den IJssel kunnen terecht tijdens inloopsprekuren van de ombudsman iedere week in de gemeente Rotterdam en iedere 14 dagen in de even weken, in de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard en Vlaardingen (*zie de website voor de tijden en locaties*).



# Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**



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

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief uitvoeren. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf.

De ombudsman doet zijn werk, samen met een team van medewerkers, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente.

Klachtbehandeling geschiedt in 2 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan 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 de behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de 4 kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



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

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

<b>Voorwoord</b>	7
<b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>	9
Aantal klachten	9
Klachtenleveranciers	10
Afloop van de klachten	11
Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman	12
<b>Hoofdstuk 2 Klachten</b>	13
Afdeling Ruimte	14
<b>Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>	22
Ontmoetingen met de gemeente	22
Contacten met andere ombudsmannen	22
Verdere contacten	23
Interviews en publicaties	25
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	25
<b>Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman</b>	26
Organisatie en huisvesting	26
De medewerkers van het bureau ombudsman	27
Nevenfuncties ombudsman	28
Financiën	28
<b>Bijlage Behoorlijkheidsnormen voor de overheid</b>	30

# Voorwoord



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Het aantal klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel is in 2014 gehalveerd, van 13 klachten in 2013 naar 5 klachten in 2014. Ik kan hier, gezien het geringe aantal, geen verklaring voor geven.

Als ombudsman vind ik het belangrijk om de burger een luisterend oor te bieden. Niet iedereen die de ombudsman benadert, heeft een uitgesproken klacht. Een uitleg of een advies van de ombudsman kan genoeg zijn om iemand verder op weg te helpen. In andere gevallen stelt de ombudsman een onderzoek in.

Als de ombudsman een onderzoek instelt, vindt altijd hoor- en wederhoor plaats, maar ook kan de ombudsman andere onderzoeksmethoden zoals inzage in dossiers of het horen van personen inzetten. Daarna zal de ombudsman zijn oordeel formuleren. De ombudsman heeft in 2014 één omvangrijk onderzoek afgerond en daar een oordeel aan verbonden. In hoofdstuk 2 leest u hier meer over.

Ten slotte wil de ombudsman het college en de gemeenteraadsleden van de gemeente Krimpen aan den IJssel nog het volgende onder de aandacht brengen. De decentralisatie van taken op het gebied van jeugdhulp en zorg per 1 januari 2015 heeft ook gevolgen voor de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman. Zo heeft de ombudsman in dit verslagjaar voorbereidingen getroffen voor zijn nieuwe functie als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman in Nederland, te weten in de gemeente Rotterdam per 1 januari 2015.



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



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel*

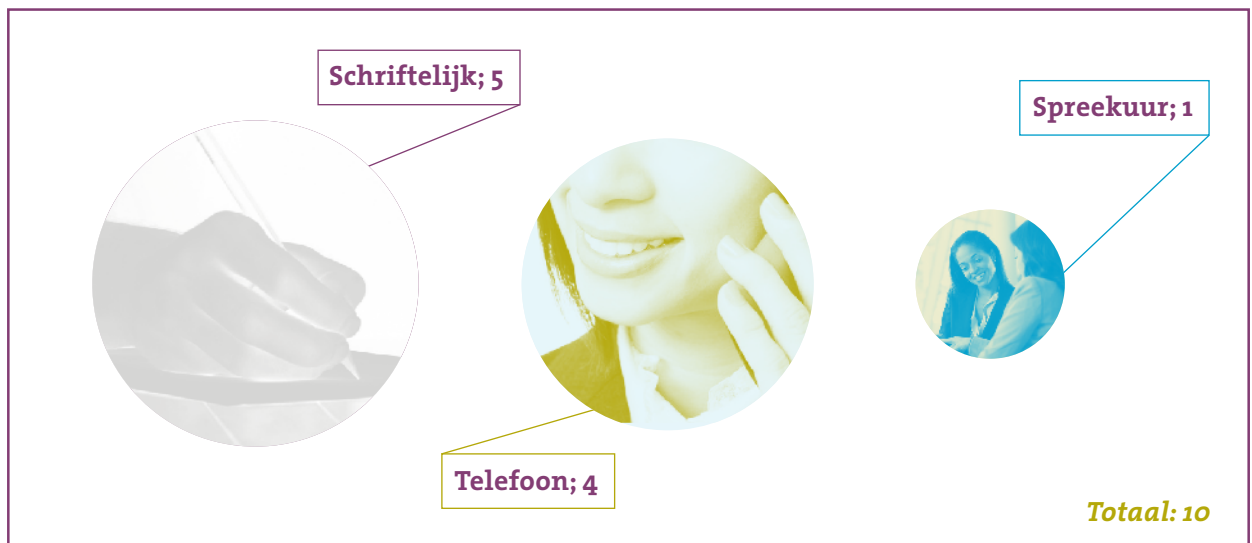


## Aantal klachten

De instroom van nieuwe schriftelijke en spreekuurklachten laat een daling zien ten opzichte van de voorgaande jaren, de ombudsman krijgt in 2014 5 klachten binnen, in 2013 waren dat er 13. Als gevolg van de dalende instroom lag het aantal afgehandelde klachten in 2014 ook lager: 6 (2013:14).

Sinds 2013 registreert de ombudsman ook hoeveel burgers de ombudsman telefonisch benaderen met vragen. De ombudsman informeert deze mensen of verwijst ze door naar de juiste instantie. Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het volgende resultaat.

**Figuur 1: Binnenkomst afgehandelde vragen en klachten in 2014**



**Tabel 1: Aantal schriftelijke en spreekuurklachten 2012-2014**

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	1	2	0
Binnengekomen	5	13	15
Totaal	6	15	15
Afgehandeld	6	14	13
Naar het volgende jaar	0	1	2

## Klachtenleveranciers

Figuur 2 laat zien hoe de afgehandelde klachten over de gemeentelijke afdelingen verdeeld zijn.

**Tabel 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten per onderdeel in 2012-2014**

	2014	2013	2012
College van burgemeester en wethouders	1	0	0
Afdeling Ruimte	4	9	5
Afdeling Samenleving	0	4	5
Afdeling Publiekscentrum	0	0	1
Afdeling Financiën en Control	0	0	1
Geen gemeente	1	1	2
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>14<sup>1</sup></b>

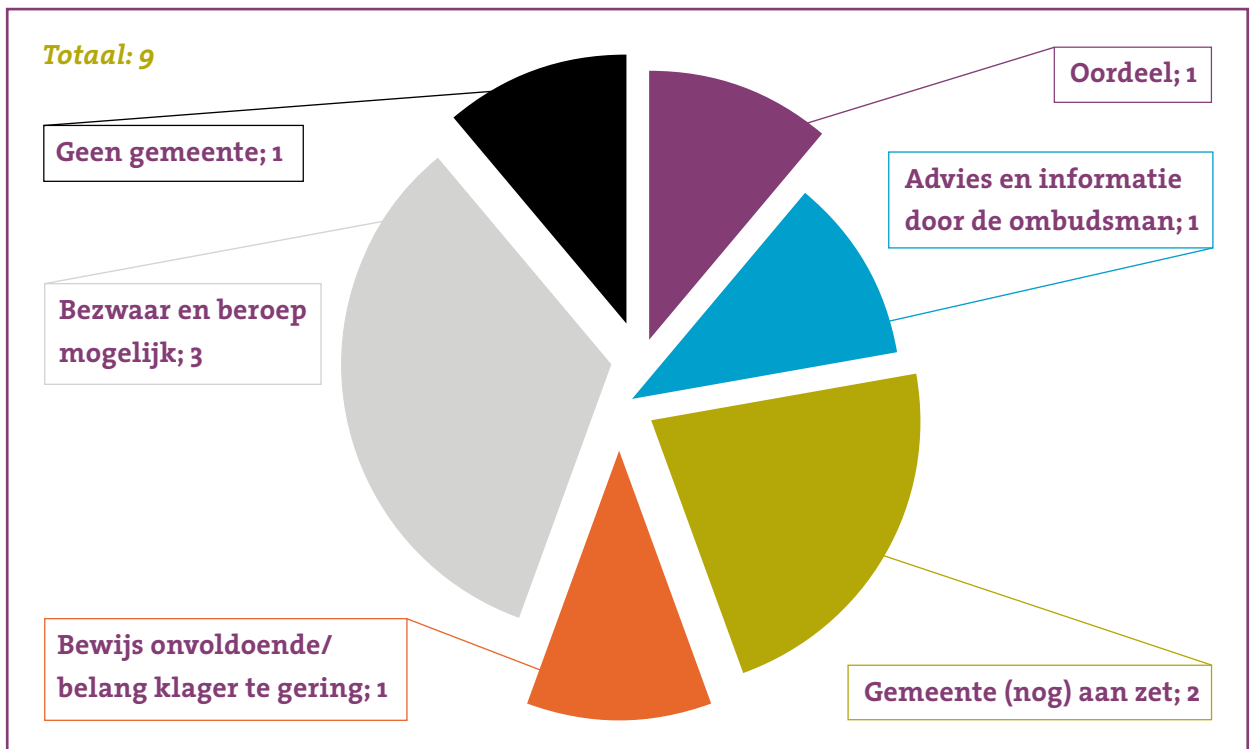
<sup>1</sup> Dit aantal is hoger dan het aantal afgehandelde klachten in tabel 1, omdat een deel van de klachten op meerdere diensten betrekking heeft.

## Afloop van de klachten

De ombudsman is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst aan de gemeente moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is. De gemeente moet de gelegenheid krijgen de klacht eerst zelf te behandelen. Net als in voorgaande jaren gebeurt dit met een “*warme overdracht*”, de ombudsman verzamelt zo veel mogelijk informatie over de klacht en heeft bijna altijd eerst telefonisch contact met de klachtencoördinator.

Er was in het verslagjaar één klacht die in 2013 was ingediend en na een uitgebreid onderzoek van de ombudsman heeft geleid tot een rapport met een oordeel over 2 van de 3 klachtonderdelen.

**Figuur 2: Afloop van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014**

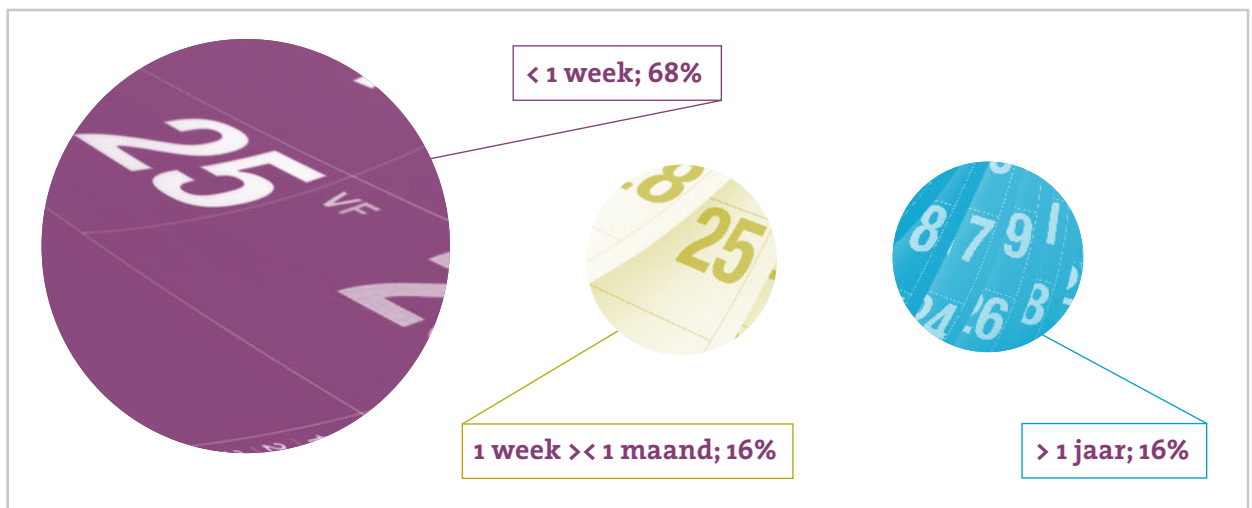


In figuur 2 ligt het totaal aantal afgehandelde klachten (9) hoger dan in tabel 1 (6), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.



## Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman

*Figuur 3: Behandelingsduur van de schriftelijke en spreekuurklachten in 2014*



# Hoofdstuk 2 Klachten



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Hieronder bespreekt de ombudsman de 6 klachten die hij in het verslagjaar heeft behandeld.

### ***“De deurwaarder wil nu zelf niet betalen!”***

Als een burger zich tot de ombudsman wendt met iets anders dan een klacht over de gemeente, dan zet de ombudsman zich in om iemand zoveel mogelijk op weg te helpen.

Zo ook in het geval van de heer K. die een geschil heeft met een deurwaarder over een openstaande vordering. De ombudsman informeert de heer K. dat hij het geschil moet voorleggen aan de Kamer van Deurwaarders te Amsterdam en dat hij voor nadere informatie het best contact kan opnemen met de Rechtbank Amsterdam.

### **De ombudsman is niet de gemeente**

De heer W. schrijft de ombudsman dat hij voor de derde keer in 2 maanden een e-mail aan de wethouder heeft gestuurd, maar daarop geen reactie krijgt: *“Ik stel bij deze, via u, de gemeente in gebreke op grond van de Wet dwangsom en beroep.”*

De ombudsman bericht de heer W. dat hij als onafhankelijke ombudsman de gemeente niet in gebreke kan stellen, dit moet de heer W. echt zelf doen. De ombudsman informeert de heer W. hoe hij dit kan doen.



## Afdeling Ruimte

De overige 4 klachten gaan over de afdeling Ruimte.

### *“Ik zie niets meer door de hoge beplanting”*

Mevrouw L. ervaart overlast door de beplanting ter hoogte van de kruising Noorderstraat – Molenvlietsingel in Krimpel aan den IJssel. Doordat de beplanting slecht onderhouden wordt, kan zij het verkeer van rechts niet zien aankomen en ontstaan er gevaarlijke situaties. Mevrouw L. geeft ook te kennen dat het brandpad achter de Wethouder Brouwerstraat aan de zijde van de IJsselstraat door de bomen bijna is dichtgegroeid. Mevrouw L. heeft al meerdere meldingen gedaan, maar tot op heden geen reactie ontvangen.

Omdat de klacht nog niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman de klacht door aan de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen. Binnen een maand laat de gemeente mevrouw L. weten dat bij het snoeien van de beplanting rekening gehouden zal worden met de overzichtelijkheid voor het verkeer. Wat betreft het brandpad is dit eigendom van een woningstichting. De gemeente heeft de melding aan de stichting doorgegeven. Ten slotte geeft de gemeente mevrouw L. de naam en contactgegevens van de opzichter die zij in het vervolg, met haar vragen en meldingen, rechtstreeks kan benaderen.

### **Een gevoelige kwestie**

Mevrouw H. en haar broer dienen een aanvraag in bij de gemeente voor het huren van 2 extra graven in het familiegraf. Kort daarvoor is hun vader overleden en het was zijn wens dat zowel zijn kinderen als hun partners naast elkaar begraven worden. De 2 extra graven zijn voor de partners.

Mevrouw H. heeft hierover een aantal keer telefonisch contact met een medewerker van de gemeente die haar vertelt dat zij hiervoor een aanvraag moet indienen. Later vertelt de medewerker mevrouw H. in een telefoongesprek dat zij een afwijzend besluit zal krijgen.

Omdat mevrouw H. hierna niets van de gemeente hoort, belt zij de ombudsman op om haar beklag te doen. De ombudsman adviseert mevrouw H. haar klacht eerst bij de gemeente in te dienen.

De gemeente stelt daarna dat zij het besluit al eerder aan mevrouw H. hebben gestuurd. Omdat mevrouw H. stelt dat zij het besluit niet heeft gekregen, stuurt de gemeente dit nogmaals aan haar op en geeft haar alsnog de gelegenheid om daar binnen 6 weken bezwaar tegen in te dienen. De ombudsman informeert mevrouw H. dat dit de juiste procedure is om inhoudelijk tegen het besluit in te gaan.

*“De gemeente reageert niet adequaat op mijn brieven”*

Op 3, 23 en 29 december 2013 en op 15 januari 2014 betoogt de heer O. schriftelijk dat – in tegenstelling tot hetgeen de wethouder Verkeer en Vervoer in de commissievergadering van 2 december 2013 en de raadsvergadering van 19 december 2013 heeft gesteld – voor het afsluiten *“van een toegangsweg naar de woonwijk Oud Krimpen ter hoogte van het appartementencomplex Sierra Nova”* een verkeerbesluit nodig is.

In een e-mail van 24 januari 2014 van een medewerker van de gemeente aan de heer O. wordt dit erkend. In de reactie van de heer O. op deze e-mail, met afschrift aan het college van burgemeester en wethouders, vraagt hij alsnog om een reactie op zijn brieven.

Op 25 februari 2014 ontvangt de heer O. een brief van het college waarin hij wordt bedankt *“voor de ongevraagde adviezen”*, die het college zal betrekken bij de verdere besluitvorming. De communicatie zal via de raad en de direct belanghebbenden verlopen. Verdere reacties van de heer O. neemt de gemeente voor kennisgeving aan.

De heer O. wendt zich bij de ombudsman omdat hij dit geen adequate reactie op zijn brieven vindt:

1. het college heeft geen reactie gegeven op zijn stelling dat er een verkeersbesluit nodig is;

2. het woord “ongevraagd” is in deze context flauw en de zin dat de gemeente zijn adviezen zal betrekken bij de verdere besluitvorming is “onbegrijpelijk”. Zijn advies heeft juist betrekking op de stelling dat er een verkeersbesluit moet worden genomen.

De ombudsman heeft in 2012 en 2013 al verschillende klachten over de communicatie tussen de heer O. en de gemeente behandeld en vastgesteld dat de relatie tussen de heer O. en de gemeente is verstoord.

Een nieuw onderzoek zal volgens de ombudsman niet bijdragen aan het verbeteren van de relatie tussen de heer O. en de gemeente:

*“Het geschil tussen u en de gemeente Krimpen aan den IJssel speelt enerzijds op inhoudelijk niveau en anderzijds op betrekkningsniveau. Wat betreft het laatste punt merk ik op dat ik verschillende klachten van u in behandeling heb gehad. In al die gevallen vindt u dat de gemeente niet adequaat heeft gereageerd op uw juridische adviezen op het gebied van de wegenverkeerswetgeving.*

*Ik heb de stellige indruk dat de gemeente zich in de toekomst niet anders zal gaan opstellen dan zij tot nu toe heeft gedaan. Ik kan dat als ombudsman ook niet van de gemeente afdwingen. Een onderzoek naar de gedragingen van de gemeente zal hier niets aan veranderen en levert geen toegevoegde waarde op. Ik heb al eerder uitgelegd dat de relatie tussen overheid en burger een wederkerige relatie is. Dat wil zeggen dat actie en reactie oproept. Uw adviezen zijn – zoals u zelf aangeeft – weliswaar onberispelijk, maar worden door de gemeente kennelijk niet in volle omvang op prijs gesteld. Ik had gehoopt dat u beiden nader tot elkaar zouden komen, maar moet concluderen dat dit niet het geval is. Een onderzoek of interventie van mijn kant zal mijn inziens ook geen verbetering in de relatie tot stand brengen. Ik stel dan ook geen onderzoek in naar uw klacht of de gemeente adequaat heeft gereageerd.”*



De ombudsman doet wel onderzoek naar de inhoudelijke kant van de klacht.

De ombudsman vraagt naar de stand van zaken met betrekking tot de afsluiting van de weg. De gemeente laat de ombudsman weten dat de verantwoordelijke wethouder met de betrokken ambtenaren en deskundigen over de afsluiting heeft gesproken. De wethouder wil expliciet weten of het nog steeds een verkeersgevaarlijke situatie is of dat de tijd deze kwestie (inmiddels) heeft ingehaald. De wethouder heeft om een aanvullend advies gevraagd. Een definitief besluit over een (tijdelijke) afsluiting zal nog even op zich wachten. Als er wordt afgesloten zal dat gebeuren in de vorm van een (gemotiveerd) verkeersbesluit.

Volgens de gemeente heeft zij de heer O. bericht dat het college hierover met de betrokkenen/belanghebbenden c.q. de gemeenteraad communiceert. De heer O. behoort niet tot deze kring van personen en zal dan ook niet verder worden geïnformeerd door de gemeente.

De ombudsman informeert de heer O. hierover en sluit af met:  
*“In de reactie van de gemeente, maar ook in de hele correspondentie tussen u en de gemeente, lees ik dat de relatie tussen de gemeente en u is verstoord. Zowel de gemeente als u hebben een aandeel in die verstoorde relatie. Ik heb in het verleden geprobeerd u en de gemeente daarop te wijzen. Helaas heeft dat niet tot een toenadering tussen u beiden geleid. Ik vind dat oprecht jammer. Soms zijn de zaken zoals ze zijn en kan de ombudsman daar ook niet aan veranderen. Helaas!”*

De ombudsman sluit hiermee niet de deur voor de heer O. Hij zal echter geen stelling nemen voor zover de klacht betrekking heeft op de verstoorde relatie tussen de heer O. en de gemeente.

De vierde en laatste klacht over de afdeling Ruimte is na een uitgebreid onderzoek door de ombudsman afgesloten met een eindoordeel.



### Duurzame woningen

Het aannemersbedrijf X realiseert een duurzaam nieuwbouwproject in Krimpen aan den IJssel en komt met de gemeente overeen dat de EnergiePrestatieCoëfficiënt (EPC)<sup>2</sup> 0,4 zou bedragen. Achteraf blijkt dat de energierekening van de bewoners hoger is dan werd verwacht. De gemeente geeft adviesbureau Y opdracht een onderzoek in te stellen naar de hoogte van de energiekosten.

Uit het onderzoek van adviesbureau Y aan een referentiewoning (één van de woningen in het nieuwbouwproject) blijkt dat er een EPC wordt gerealiseerd van 0,49. De referentiewoning is de woning van de heer B.

Als aan het einde van 2012 het rapport aan de heer B. wordt verzonden, vindt de heer B. dat er fouten in het rapport staan. Verder wil hij dat alle opgenomen foto's die naar zijn woning zijn te herleiden worden geanonimiseerd.

De gemeente komt erachter dat het rapport nog niet om commentaar naar aannemersbedrijf X is gestuurd en doet dit alsnog. In juli 2013 brengt adviesbureau Y, zonder de heer B. te consulteren, het definitieve rapport uit waarin de EPC is vastgesteld op 0,39.

De heer B. dient een klacht in bij de ombudsman, hij vindt:

1. dat zijn privacy is geschonden, omdat er in het rapport nog foto's staan die tot zijn woning zijn te herleiden;
2. dat de gemeente partijdig is, omdat hij geen reactie meer heeft mogen geven op het rapport, nadat aannemersbedrijf X werd geconsulteerd;
3. dat er onjuistheden in het rapport staan, waardoor de berekende EPC niet klopt.

De heer B. dient daarnaast een schadeclaim in bij de gemeente. Hij stelt de gemeente aansprakelijk voor alle schade die hij heeft geleden door de publicatie van het rapport.

<sup>2</sup> Een indicator voor de mate van energiezuinigheid van een gebouw.

## Het onderzoek en oordeel van de ombudsman

### ***De bevoegdheid van de ombudsman***

De gemeente stelt dat de ombudsman op grond van artikel 9:22 sub e, Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd is een onderzoek naar de klacht van de heer B. in te stellen. De heer B. heeft er zelf voor gekozen de privaatrechtelijke weg in te slaan, waardoor de burgerlijke rechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil tussen de heer B. en de gemeente, aldus de gemeente. De gemeente beantwoordt wel de onderzoeksvragen van de ombudsman.

De ombudsman concludeert in zijn rapport dat hij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen:

*“...Op grond van artikel 9:22 sub e Algemene wet bestuursrecht is de ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere dan een rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep open staat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan.*

*De toelichting op dit artikel zegt dat de wetgever heeft willen voorkomen dat lopende procedures elkaar doorkruisen. Dat betekent dat er sprake kan zijn van een tijdelijke onbevoegdheid, want als de procedure bij de burgerlijke, straf of tuchtrechter onherroepelijk is geëindigd kan de ombudsman daarna wel een klacht in behandeling nemen. Hij is daartoe echter ingevolge artikel 9:23 sub j en k Awb niet verplicht en hij moet ingevolge artikel 9:27 lid 2 Awb de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt in acht nemen.*

*De heer B. heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor schade die hij zou lijden door de bekendmaking van het rapport van adviesbureau Y. maar geen dagvaarding aan de gemeente uitgebracht of anderszins een juridische procedure bij de civiele rechter ingeleid. Dat betekent dat de ombudsman bevoegd is de klacht te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken. Per klacht zal de ombudsman wel overwegen of hij verplicht is de klacht te behandelen en of er argumenten zijn om dat niet te doen....”*

***Klachtonderdeel 1: de schending van de privacy van de heer B***

De ombudsman constateert dat er in het rapport nog beelden van infraroodopnamen staan op basis waarvan is af te leiden dat het om de woning van de heer B. gaat. Dat is verschillende keren met de heer B. gecommuniceerd. Omdat de schadeclaim die de heer B. bij de gemeente heeft ingediend nauw samenhangt met het oordeel of de gemeente onrechtmatig de infraroodopnamen in het rapport heeft laten staan, doet de ombudsman geen uitspraak over deze klacht.

***Klachtonderdeel 2: geen inzage in het rapport***

De ombudsman constateert dat het onderzoek van adviesbureau Y. alleen werd uitgevoerd ten aanzien van de woning van de heer B. Daarnaast werd de heer B. in een eerder concept wel in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de rapportage. De ombudsman vindt dat de gemeente door – zonder opgaaf van redenen – het gewijzigde conceptrapport niet voor commentaar aan de heer B. toe te sturen, de schijn van partijdigheid heeft gewekt. Hiermee heeft de gemeente in strijd gehandeld met de behoorlijkheidsnorm Onpartijdigheid.

***Klachtonderdeel 3: de berekeningen over EPC kloppen niet***

De ombudsman kan niet vaststellen of de berekeningen wel of niet kloppen. Hij mist daarvoor de expertise. Hij stelt door vergelijking van de 2 rapporten vast dat de gegevens op basis waarvan de berekeningen plaatsvinden zijn veranderd. Hierover is de heer B. niet van tevoren geïnformeerd.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met de behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking, omdat

1. de gemeente de heer B. niet heeft geïnformeerd over de aanpassingen in het rapport, terwijl hij wel bij de totstandkoming van het conceptrapport is betrokken;
2. door de gemeente onduidelijkheid is ontstaan over de status van het rapport en over wat de voortgang van het onderzoek door adviesbureau Y. was.



### **Aanbeveling**

De ombudsman beveelt de gemeente aan dat adviesbureau Y., namens de gemeente, alsnog duidelijkheid verschaft over de redenen waarom het rapport is aangepast en te reageren op de door de heer B. gestelde fouten in het rapport. De gemeente neemt deze aanbeveling over.

De ombudsman ontvangt daarna een kopie van een brief van de gemeente aan de heer B. waaruit blijkt dat uitvoering is gegeven aan de aanbeveling van de ombudsman. De gemeente zal de heer B. uitnodigen voor een afrondend gesprek over deze zaak.

# Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

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

---

## Ontmoetingen met de gemeente

Op 1 juli 2014 is de ombudsman in het kader van het inwerkprogramma van de nieuwe gemeenteraad Krimpen aan den IJssel in de gelegenheid gesteld zichzelf aan de gemeenteraad voor te stellen. De ombudsman heeft daarnaast zijn verslag van werkzaamheden over 2013 toegelicht en vragen beantwoord.

---

## Contacten met andere ombudsmannen

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

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

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

ombudsman de afscheidsbijeenkomsten bij van de voormalige Nationale ombudsman en de voormalige ombudsman Groningen.

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

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

---

## Verdere contacten

De ombudsman en een aantal medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. De plaatsvervangend ombudsman Rotterdam heeft aan de 2 studiemiddagen van de vereniging deelgenomen.

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

Op 1 mei 2014 nam de ombudsman op uitnodiging deel aan de lab-sessie over *Vermindering van regeldruk inkomensafhankelijke regelingen*. Deze bijeenkomst maakte onderdeel uit van het onderzoek in opdracht van Actal, het Adviescollege toetsing regeldruk<sup>3</sup>. Doel van de bijeenkomst was om met de belangrijkste 'stakeholders',

<sup>3</sup> 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.



te verkennen hoe de regeldruk ten aanzien van inkomensafhankelijke regelingen kan worden verminderd. Andere deelnemers waren ministeries, de Rijksbelastingdienst, de Sociale verzekeringsbank, de gemeenten Den Haag en Rotterdam, de Nationale ombudsman, het Sociaal Raadsliedenwerk en het Juridisch Loket.

In juni 2014 ontving de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente Binnenmaas<sup>4</sup>. Daar wordt nagedacht over mogelijkheden om via de informele aanpak meer maatwerk aan de burger te leveren, niet alleen aan de ‘achterkant’ (klachten en bezwaren), maar ook aan de ‘voorkant’. Aanleiding voor het verzoek was de lezing *Burger in de fuik van 14-0 nummers* van de ombudsman tijdens het regiocongres van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken in 2013.

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

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

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

<sup>4</sup> De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten ‘s-Gravendeel, Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas.





---

## Interviews en publicaties

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

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

---

## Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

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



## Organisatie en huisvesting

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

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

---

## De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2014 heeft het bureau, de ombudsman meegerekend, 12,7 fte medewerker (2013: 12,4 fte), meest parttimers: 3 mannen en 12 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen, zoals een communicatieadviseur en een facilitair manager.

Dit jaar hebben er medewerkers deelgenomen aan onder meer de Verdiepingscursus *Algemene wet bestuursrecht* van de 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 van de gemeenten op het gebied van werk, jeugdhulp en zorg. Een medewerker woonde de RAAK! Inspiratielezing *De onvoorspelbare uitkomst van beleid* van Menno Fenger van de Erasmus Universiteit Rotterdam bij. Een medewerker heeft de cursus *Participatiewet 2015* van de Mariënborg Groep gevolgd en deelgenomen aan de *Dag van de Integriteit*, georganiseerd door het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector. Een andere medewerker heeft in het verslagjaar het assessment voor de toelating als registermediator met goed gevolg afgelegd. Een van de medewerkers heeft zitting genomen in de Centrale Ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam.

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

## Nevenfuncties ombudsman

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

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

## Financiën

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

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

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten<sup>5</sup> 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

<sup>5</sup> Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse (vanaf 1 januari 2015 samen met Bernisse de nieuwe gemeente Nissewaard), Vlaardingen en Westvoorne.



regiogemeenten (personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten.

De totale inkomsten van de ombudsman van de regiogemeenten bedroegen exclusief BTW in het verslagjaar € 143.510. De gemeente Krimpen aan den IJssel, die op 1 januari 2014 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 28.825 inwoners had, droeg daar € 14.412,50 exclusief BTW aan bij.

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



# Behoorlijkheidsnormen

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

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

## Open en duidelijk

### Transparant

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

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

### Goede informatieverstrekking

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

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

### Luisteren naar de burger

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

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

01

02

03

### Goede motivering

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

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

## Respectvol

### Respecteren van grondrechten

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

### Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

07

### **Fatsoenlijke bejegening**

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

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

08

### **Fair play**

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

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

09

### **Evenredigheid**

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

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

10

### **Bijzondere zorg**

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

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



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

## Betrokken en oplossingsgericht

11

### Maatwerk

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

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

12

### Samenwerking

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

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

13

### Coulante opstelling

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

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

14

### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar*

15

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

### **De-escalatie**

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

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

## **Eerlijk en betrouwbaar**

16

### **Integriteit**

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

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

17

### **Betrouwbaarheid**

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

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

18

### **Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

**Redelijkheid**

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

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

**Goede voorbereiding**

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

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

**Goede organisatie**

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

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

**Professionaliteit**

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

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

### **Gemeentelijke ombudsman**

Anne Mieke Zwaneveld

### **Medewerkers bureau ombudsman**

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Wilma de Jager (*sinds 1 april 2014*)

Max Kleijngeld (*sinds 1 september 2014*)

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

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, Commback Communicatie

*communicatie*

Jacqueline Callenfels

*projectonderzoek*

Marjan Frigge

*administratie*

Elies van der Linden

*grafische vormgeving*

Dries van Velzen, Velzen Project

*facility management*