

2014

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl

Inloospreekuur Hellevoetsluis

Vrijdag iedere even week van 9.00 tot 10.00 uur
Centrum voor Jeugd & Gezin
Vliet 2
3224 HE Hellevoetsluis



Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Hellevoetsluis 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 twee fasen. Eerst krijgt de gemeente 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.

Soms eindigt een klacht 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

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.**

Nodig is dat echter niet altijd. Soms volstaat bemiddeling tussen gemeente en de burger. Ook de serieuze behandeling van de klacht kan voldoende zijn.

Klachten ontstaan 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 ze zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan.

Gebruikt de overheid klachten om eventuele fouten te benoemen, op te lossen, waar nodig excuses aan te bieden en van de klachten te leren, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de burger in zijn overheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1 Cijfers	9
Aantallen klachten	9
Klachtenleveranciers	10
Acties en oordelen van de ombudsman	11
Duur van de klachtbehandeling	12
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	13
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	18
Ontmoetingen	18
Spreekuur ombudsman	18
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	19
Contacten met andere ombudsmannen	19
Verdere externe contacten	20
Interviews en publicaties	22
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	23
Organisatie en huisvesting	23
De medewerkers van het bureau ombudsman	24
Nevenfuncties ombudsman	25
Financiën	25
Bijlage Behoorlijkheidsnormen	27

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Het aantal door de gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis afgehandelde klachten in 2014 is ten opzichte van 2013 ongeveer gelijk gebleven. De ombudsman constateert dat het aantal klachten in de regiogemeenten zich anders ontwikkelt dan in de gemeente Rotterdam. In Rotterdam is de afgelopen jaren sprake van een constante toename van het aantal klachten, terwijl het aantal klachten in de regiogemeenten, waaronder Hellevoetsluis, van jaar tot jaar fluctueert.

De ombudsman heeft in de gemeente Hellevoetsluis in 2014 naar 2 klachten een omvangrijker onderzoek ingesteld. In hoofdstuk 2 kunt u daar meer over lezen.

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

Bij de ombudsman leven zorgen over de termijn van afhandeling van klachten in Hellevoetsluis. De gemeente is voor burgers en de ombudsman vaak lastig bereikbaar en een reactie van de gemeente laat te vaak (te) lang op zich wachten. Hopelijk brengt de nieuwe klachtenregeling daarin verbetering, hoewel dat niet automatisch het geval zal zijn. Als ombudsman zal ik dit nauwlettend in de gaten houden. Burgers benaderen de ombudsman vaak omdat zij bij de gemeente geen gehoor krijgen en als dat de ombudsman dan ook niet tijdig lukt, komt dat het vertrouwen in het bestuur niet ten goede!



Ten slotte wil de ombudsman het college en de gemeenteraadsleden van de gemeente Hellevoetsluis nog het volgende onder de aandacht brengen. De decentralisatie van taken op het gebied van jeugdhulp en zorg per 1 januari 2015 heeft ook gevolgen voor de werkzaamheden van de gemeentelijke ombudsman. Zo heeft de ombudsman in dit verslagjaar voorbereidingen getroffen voor zijn nieuwe functie als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman in Nederland, te weten in de gemeente Rotterdam per 1 januari 2015. Ook heeft de ombudsman zich in het verslagjaar voorbereid op het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam en het Meldpunt Zorg Rotterdam die per 1 januari 2015 bij zijn bureau zijn ondergebracht en waar burgers hun meldingen en signalen en klachten over jeugdhulp en zorg kenbaar kunnen maken. De decentralisatie laat geen enkele gemeente onberoerd. De ombudsman benadrukt dat ook burgers van Hellevoetsluis met eventuele vragen en klachten over de nieuwe gemeentelijke taken bij de gemeentelijke ombudsman terecht kunnen.

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



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2014 in totaal 27 klachten in behandeling: 22 nieuwe klachten en 5 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Het aantal nieuwe klachten in 2014 (22) is ongeveer gelijk aan het aantal klachten in het vorige jaar (24). Het lijkt erop dat sinds de invoering van het tweewekelijks spreekuur in Hellevoetsluis in 2012 de instroom van het aantal klachten stabiliseert.

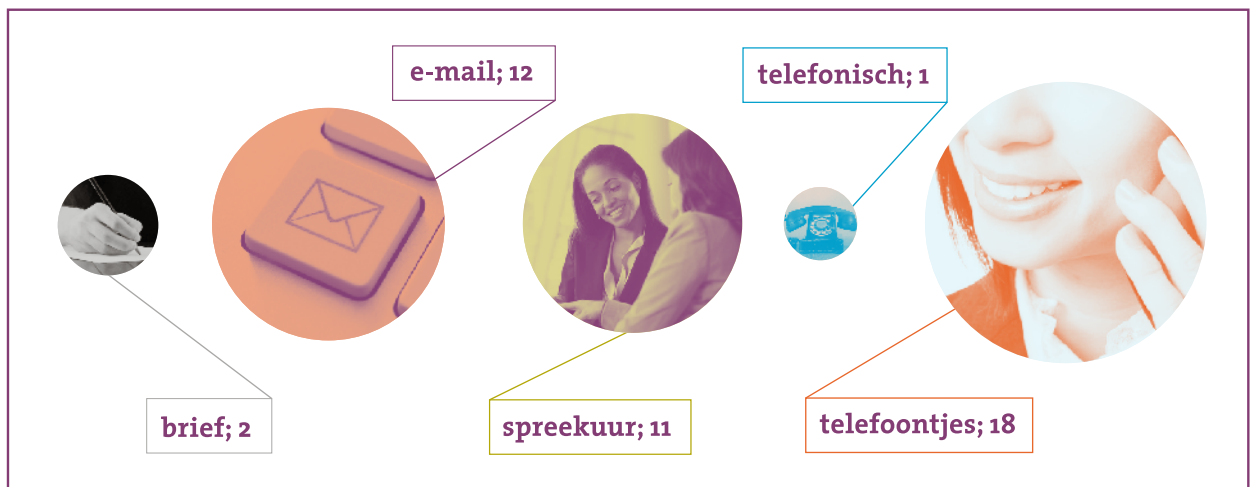
Tabel 1: Aantal klachten

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	5	7	3 ¹
Binnengekomen	22	24	42
Totaal	27	31	45
Afgehandeld	25	26	38
Transport naar volgend jaar	2	5	7

In 2014 heeft de ombudsman 25 klachten afgehandeld. Hieronder waren 2 klachten die al in behandeling waren sinds 2012 en een klacht die in behandeling was sinds 2013.

¹ Het verschil tussen het aantal meegenomen klachten naar 2013 en het aantal meegenomen klachten uit 2012 heeft te maken met latere registratiecorrecties.

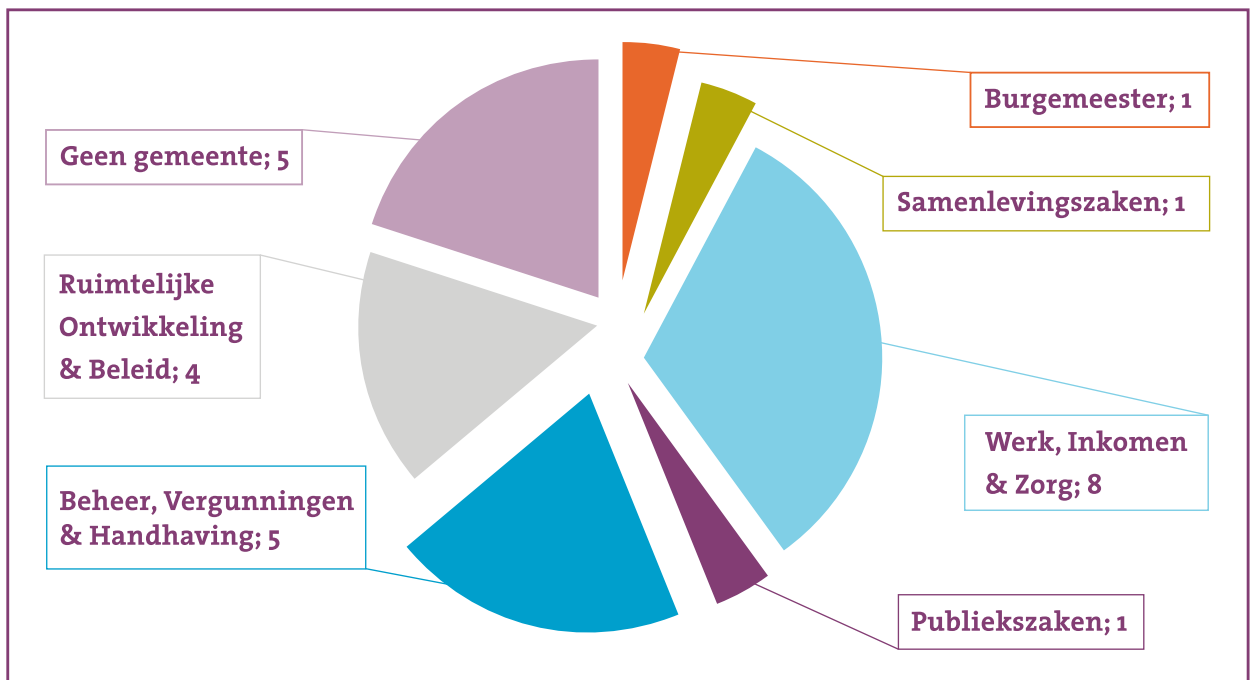
Figuur 1: Aantal en wijze van binnenkomst vragen en klachten



Naast de klachten die de ombudsman in zijn systeem registreert, houdt hij bij hoeveel burgers de ombudsman via de telefoon met vragen benaderen. De ombudsman informeert deze mensen of verwijst ze door. In 2014 heeft de ombudsman de telefonische vragen geregistreerd en gerubriceerd. Over Hellevoetsluis heeft hij in 2014 in totaal 18 telefoontjes ontvangen. Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het hierboven weergegeven resultaat.

Klachtenleveranciers

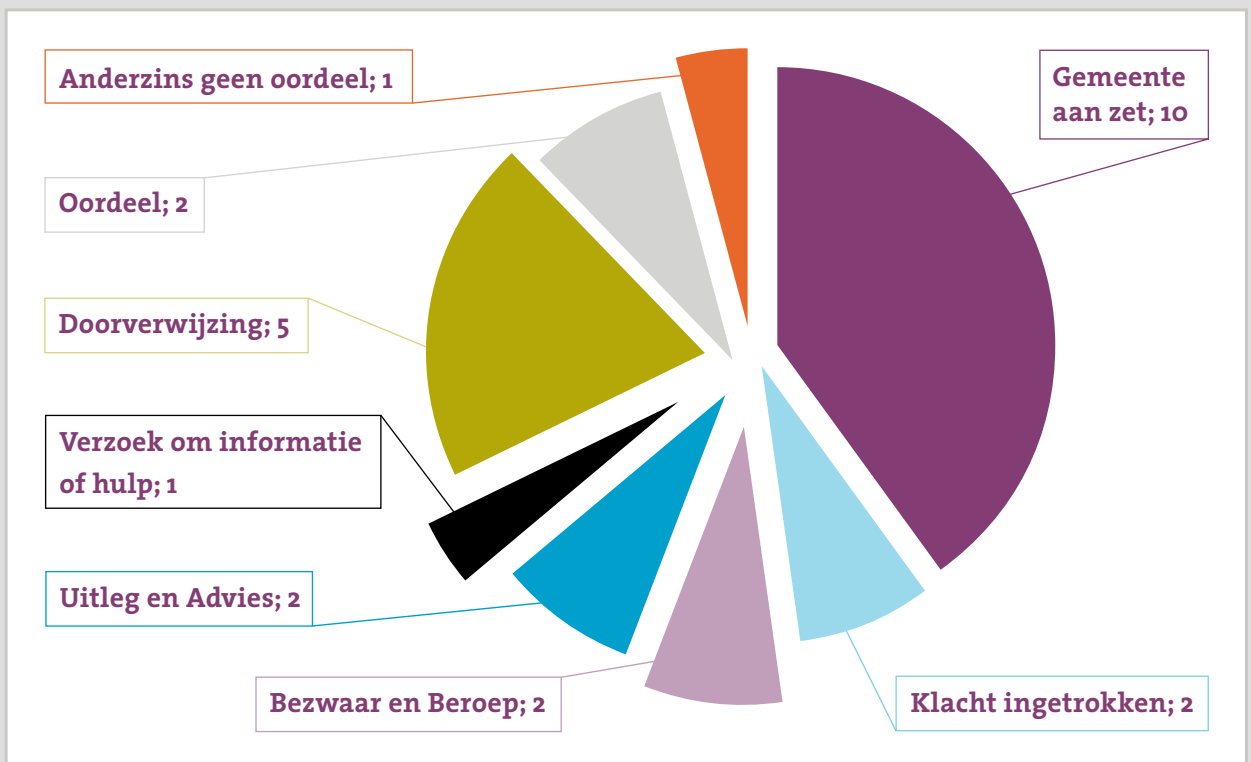
Figuur 2: Over wie werd geklaagd?



Acties en oordelen van de ombudsman

In 40 % van de ingediende klachten waarover de ombudsman bevoegd is, is de klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de gemeente. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar het desbetreffende organisatieonderdeel door tussenkomst van de klachtencoördinator. In een aantal gevallen neemt de ombudsman nog contact op met de klachtencoördinator om de klacht ofwel te bespreken ofwel 'warm' door te geleiden.

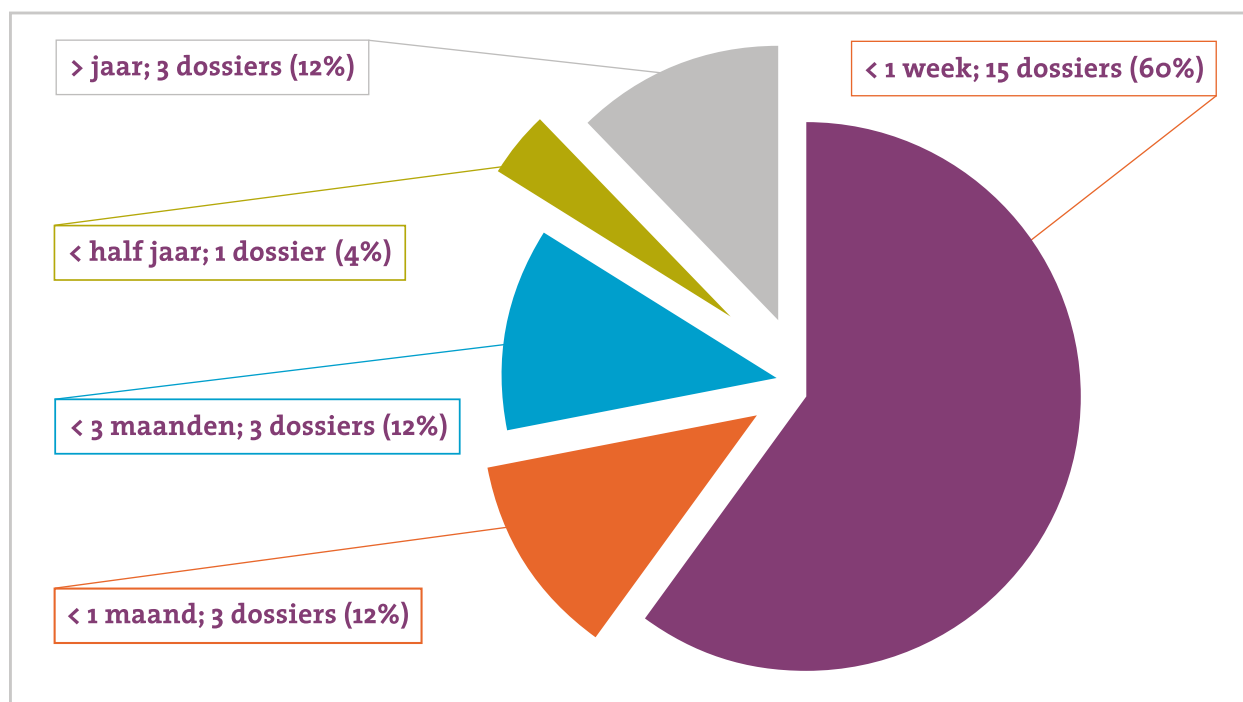
Figuur 3: Afloop afgehandelde klachten





Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman

Figuur 4: Behandeltime



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



Klachtbehandeling door de gemeente: de termijnen

Omdat de ombudsman een tweedelijnsvoorziening is, moeten klagers hun klacht eerst voorleggen aan de gemeente. Vorig jaar schreef de ombudsman in het jaarverslag dat het hem was opgevallen dat burgers geregeld klaagden bij de ombudsman dat de gemeente niet reageerde op brieven die waren toegestuurd, meldingen die waren gedaan of klachten die waren ingediend.

Hoewel minder vaak dan in 2013, is de ombudsman ook in 2014 meermalen benaderd door klagers omdat zij geen reactie krijgen op brieven die zij aan de gemeente hebben gestuurd of klachten die zij hebben ingediend. In dit soort gevallen neemt de ombudsman contact op met de gemeente met de vraag of zij alsnog op de klacht of brief van klager wil reageren. De gemeente gaat dan over tot klachtbehandeling.

In de wet² staat dat de gemeente een klacht binnen 6 weken moet afhandelen. Deze termijn kan eenmalig met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Hiervan moet dan wel schriftelijk mededeling worden gedaan aan degene die de klacht heeft ingediend. Zo staat het ook de klachtenregeling die in de gemeente in 2014 van toepassing is op de behandeling van de klachten³.

In deze klachtenregeling is opgenomen dat de gemeente na ontvangst van een klacht eerst onderzoekt of het mogelijk is om de klacht informeel op te lossen. De gemeente hanteert voor deze informele procedure een termijn van 2 weken. Uit de klachtenregeling volgt dat als de informele procedure niet slaagt, de formele procedure wordt gestart. Daarbij wordt in de klachtenregeling aangegeven dat de klacht na ontvangst van de klacht binnen 6 weken wordt afgedaan, welke termijn met ten hoogste 4 weken kan worden verlengd.

² Artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

³ De klachtenregeling gemeente Hellevoetsluis 2013.



Vanzelfsprekend juicht de ombudsman toe dat de gemeente tracht om in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Dit moet echter niet leiden tot vertraging, de wettelijke termijn van klachtafhandeling is en blijft een harde eis. De ombudsman signaleert dat deze termijn in Hellevoetsluis in de praktijk in 2014 veelvuldig niet wordt gehaald en door de gemeente geregeld ruimschoots wordt overschreden. De ombudsman ziet ook dat de gemeente geen vertragingsberichten stuurt naar de klagers. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij klagers.

Dit baart de ombudsman zorgen. De ombudsman vraagt daarom dringend aandacht voor deze situatie. In dit kader is het de ombudsman overigens bekend dat de gemeente in 2015 een nieuwe klachtenregeling heeft vastgesteld waarin is opgenomen dat de termijn van klachtafhandeling 10 weken, met een mogelijkheid tot verlenging met 4 weken, bedraagt omdat er een zogenaamde klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld⁴. In deze klachtenregeling is ook opgenomen dat de informele procedure vooraf gaat aan de formele procedure. Hopelijk zal dit verbetering in de termijn van klachtafhandeling in Hellevoetsluis brengen. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dit gebied met grote aandacht blijven volgen.

Wat was bekend over de plannen voor een tankstation?

De ombudsman wordt in 2012 benaderd door de heer S. Hij heeft in 2008 een bouwkaavel gekocht van de gemeente aan de rand van de stad. Er is een wijds uitzicht en volgens het bestemmingsplan zal dit nog wel even zo blijven.

De heer M. koopt de kavel en laat een mooi huis neerzetten. Een aantal jaren later blijkt dat er een groot tankstation zou moeten komen tussen zijn woning en het verder weg gelegen Ravense bos. Er ligt nog wel een strook groen tussen zijn woning en het beoogde tankstation, maar de heer M. vindt dit ook nog veel te dichtbij. Hij ziet risico's op het gebied van veiligheid en calamiteiten, maar denkt ook aan planschade (lagere waarde bij eventuele verkoop

⁴ Dit is toegestaan op grond van artikel 9:11 Awb.

van de woning). Hij start met een aantal andere kopers ondermeer een burgerinitiatief, maar dat wordt door de gemeente als niet geldig (niet ontvankelijk) aangemerkt.

Omdat de benzinepomp niet in het bestemmingsplan past, wordt door de gemeente ontheffing gevraagd aan de provincie. De provincie verleent ondanks protesten van de heer M. en de andere kopers de ontheffing.

De heer M. klaagt er bij de ombudsman over dat de gemeente eigenlijk al moet hebben geweten van de benzinepomp op het moment dat ze het kavel aan hem verkocht en dat nagelaten is daar mededeling over te doen. Hij stelt ook dat een medewerker van de gemeente een rondleiding zou hebben gegeven aan potentiële kopers en hen een verklaring zou hebben laten tekenen dat ze wisten van de mogelijke komst van een jeugdhonk of voetbalvereniging. En had de gemeente ten tijde van de verkoop niet aan hem moeten vertellen dat sprake was van plannen voor een benzinepomp? Hij bezoekt het spreekuur van de ombudsman met deze vragen en klachten.

De ombudsman neemt de klacht in behandeling en stelt een uitgebreid onderzoek in, waaronder het horen van verschillende ambtenaren. Hieruit blijkt dat begin 2008 in Hellevoetsluis op bestuurlijk niveau bekend was dat er plannen bestonden voor het tankstation. Ook in de jaren daarvoor is meerdere keren door de gemeente over de locatie en de nabije omgeving gesproken met het oog op plaatsing van een tankstation. De gemeente had dit bij de verkoop van de kavels beter aan potentiële kopers kunnen melden. De rondleiding en het ondertekenen van een verklaring blijken niet te hebben plaatsgevonden, in ieder geval niet door een medewerker van de gemeente.

In een reactie op de klacht stelt de gemeente dat de plannen voor het tankstation nog te onzeker waren om dit te melden en er ook nog geen officieel verzoek was ingediend.

De ombudsman vindt dat echter niet doorslaggevend. De onzekerheid gold ook voor de mogelijke komst van een voetbalvereniging en dat is wel gemeld. De mogelijke bouw van een groot tankstation vindt de ombudsman bovendien ingrijpender voor de woning en het uitzicht van de heer M. dan een voetbalveld of jeugdhonk. De ombudsman oordeelt dat de klacht gegrond is.

De heer M. is blij met het oordeel, al kunnen genomen besluiten niet worden terug gedraaid.

Klachten over schuldhulpverlening

In Hellevoetsluis wordt de schuldhulpverlening voor burgers uitgevoerd door de Plangroep. De ombudsman ontvangt in 2014 een klacht van de heer S. over de manier waarop Plangroep de schuldhulpverlening in zijn geval uitvoert. Omdat de Plangroep geen overheidsinstantie is, verwijst de ombudsman de klagers naar (de klachtenregeling van) de Plangroep.

De ombudsman vindt het echter, zeker in de huidige economische tijden, belangrijk dat burgers die zich bij de gemeente melden met een verzoek tot schuldhulpverlening goed geholpen worden. Daarom brengt de ombudsman de klacht over de Plangroep wel onder de aandacht van de gemeente.

De ombudsman weet ook raad met bomen

De heren V. en U. ervaren overlast van een boom in hun straat (vogelpoep, bladval) en zijn bang dat de takken zullen afbreken. Zij dienen een aanvraag voor een kapvergunning⁵ in. Een medewerker van de gemeente belt de heer V. op en vertelt hem dat de aanvraag is afgewezen omdat de boom gezond is.

Hierop dienen de heer en V. en U. een klacht in bij de gemeente. De gemeente laat hen hierop schriftelijk weten dat de aanvraag is afgewezen omdat enige overlast van gezonde bomen niet een reden is om tot kap over te gaan.

⁵ Inmiddels heet dit een omgevingsvergunning.



De heren V. en U. dienen een klacht in bij de ombudsman, zij vinden dat de gemeente niet is ingegaan op alle argumenten die zij hebben ingebracht om de boom te kappen.

De ombudsman stelt een onderzoek in. De gemeente vraagt in haar reactie aan de ombudsman of de heren V. en U. bereid zijn om met de gemeente, onder begeleiding van de ombudsman, om de tafel te gaan zitten. De gemeente wil graag gezamenlijk een oplossing vinden. De heren V. en U. stemmen met dit voorstel in.

Onder begeleiding van de ombudsman vindt er vervolgens een gesprek plaats. Er wordt afgesproken dat de ombudsman een boomdeskundige zal benoemen die een boomtechnisch onderzoek zal verrichten naar de vitaliteit en de veiligheid van de boom en dat die deskundige ook een bindend advies zal uitbrengen. Dit betekent dat zowel de gemeente als de heren V. en U. zich zullen neerleggen bij de uitkomsten van het onderzoek door de boomdeskundige.

De boomdeskundige concludeert dat de boom een goede groei vertoont en ook verder in een goede conditie verkeert. Wel is er een dode tak die binnen drie maanden verwijderd moet worden, waarna de boom weer als veilig kan worden beschouwd. De gemeente laat de tak verwijderen en de ombudsman sluit zijn dossier.

Soms is een gesprek met alle betrokkenen, waarin duidelijke afspraken gemaakt worden, een goede manier om een klacht af te handelen. De ombudsman is blij dat hij in deze zaak heeft kunnen bijdragen aan een oplossing voor de klacht.



Ontmoetingen

De ombudsman heeft vanzelfsprekend contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtbehandeling. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties. Zo heeft een medewerker van de ombudsman in 2014 een voorlichting gegeven over het werk van de ombudsman bij het Centrum voor Vrijwilligerswerk.

Verder heeft de ombudsman op 5 juni 2015 kennis gemaakt met de raads- en commissieleden van de gemeente die na de gemeenteraadsverkiezingen van 19 maart 2015 geïnstalleerd waren. Hij heeft daarbij een toelichting gegeven op zijn werkzaamheden. Daarnaast is de ombudsman in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2013 toe te lichten en hierover vragen te beantwoorden.

Spreekuur ombudsman

Medewerkers van de ombudsman houden in de even weken op de vrijdag van 10.00 tot 11.00 uur inloopspreekuur in Hellevoetsluis in het Centrum voor Jeugd & Gezin aan de Vliet 2. Als burgers dat willen, kunnen zij ook iedere week op de dinsdagochtenden terecht voor het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman aan de Meent 106 in Rotterdam.

Stuudiemiddag 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.

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 externe contacten

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

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

Op 1 mei 2014 nam de ombudsman op uitnodiging deel aan de lab-sessie over *Vermindering van regeldruk inkomensafhankelijke regelingen*. Deze bijeenkomst maakte onderdeel uit van het onderzoek in opdracht van Actal, het Adviescollege toetsing regeldruk. Doel van de bijeenkomst was om met de belangrijkste 'stakeholders', te verkennen hoe de regeldruk⁶ 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.

⁶ 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.

In juni 2014 ontving de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente Binnenmaas⁷. 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.

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

⁶ De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten ‘s-Gravendeel, Heinoord, 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.



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 Hellevoetsluis 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 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 in Rotterdam voorlichtingsbijeenkomsten in het kader van de komende decentralisaties bijgewoond. Een medewerker heeft de cursus *Participatiewet 2015* van de Mariënborg Groep gevolgd en deelgenomen aan de *Dag van de Integriteit*, georganiseerd door het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector. Een andere medewerker heeft in het verslagjaar het assessment voor de toelating als registermediator met goed gevolg afgelegd. Een van de medewerkers heeft zitting genomen in de Centrale Ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam.

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

Nevenfuncties ombudsman

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

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

Financiën

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

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

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten⁸ 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

⁸ Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse (vanaf 1 januari 2015 samen met Bernisse de nieuwe gemeente Nissewaard), Vlaardingen en Westvoorne.



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.

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



Bijlage Behoorlijkheidsnormen

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

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

Open en duidelijk

Transparant

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

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

Goede informatieverstrekking

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

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

Luisteren naar de burger

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

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

01

02

03

Goede motivering

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

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

Respectvol

Respecteren van grondrechten

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

07

Fatsoenlijke bejegening

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

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

08

Fair play

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

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

09

Evenredigheid

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

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

10

Bijzondere zorg

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

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

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

Betrokken en oplossingsgericht

11

Maatwerk

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

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

12

Samenwerking

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

Een overheidsinstantie 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

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving