

2014

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Spijkenisse

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Spijkenisse

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

Inloopsprekuur Spijkenisse

In de even weken op woensdag van 09.00 tot 10.00 uur
Plein Werk en Inkomen
Uitstraat 8-18
3201 EN Spijkenisse



Spijkenisse

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Spijkenisse 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 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

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1 Cijfers	9
Aantallen klachten	9
Klachtenleveranciers	10
Afhandeling van de klachten	11
Hoofdstuk 2 Klachten	13
Klachten over college van burgemeester en wethouders	13
Klachten over Directie Inwoners	15
Klachten over Directie Stad en Wijk	23
Klachten over Directie Concernzaken	26
Tenslotte	27
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	30
Ontmoetingen met de gemeente	30
Contacten met andere ombudsmannen	30
Verdere contacten	31
Interviews en publicaties	33
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	33
Module 'Mijn behoorlijke overheid'	34
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	35
Organisatie en huisvesting	35
De medewerkers van het bureau ombudsman	36
Klachten over (het bureau van) de ombudsman	37
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	38
Financiën	38
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	40

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Het aantal door de gemeentelijke ombudsman Spijkenisse 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 Spijkenisse, van jaar tot jaar fluctueert.

De ombudsman heeft in de gemeente Spijkenisse in 2014 naar aanleiding van 10 klachten geïntervenieerd en erop toegezien dat de gemeente (in de meeste gevallen) aan de grieven van de burger tegemoet is gekomen. In één zaak heeft de ombudsman een oordeel en een aanbeveling geformuleerd. In hoofdstuk 2 kunt u daar meer over lezen.

Bij de ombudsman leven zorgen over de termijn van afhandeling van klachten in Spijkenisse. 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!

De afspraken die de ombudsman met het gemeentebestuur en de ambtelijke top heeft gemaakt om in schrijnende situaties rechtstreeks contact op te nemen, hebben in dit verslagjaar meerwaarde opgeleverd voor de inwoners van Spijkenisse. De tijd zal leren of dit in 2015 ook zo zal zijn.



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

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

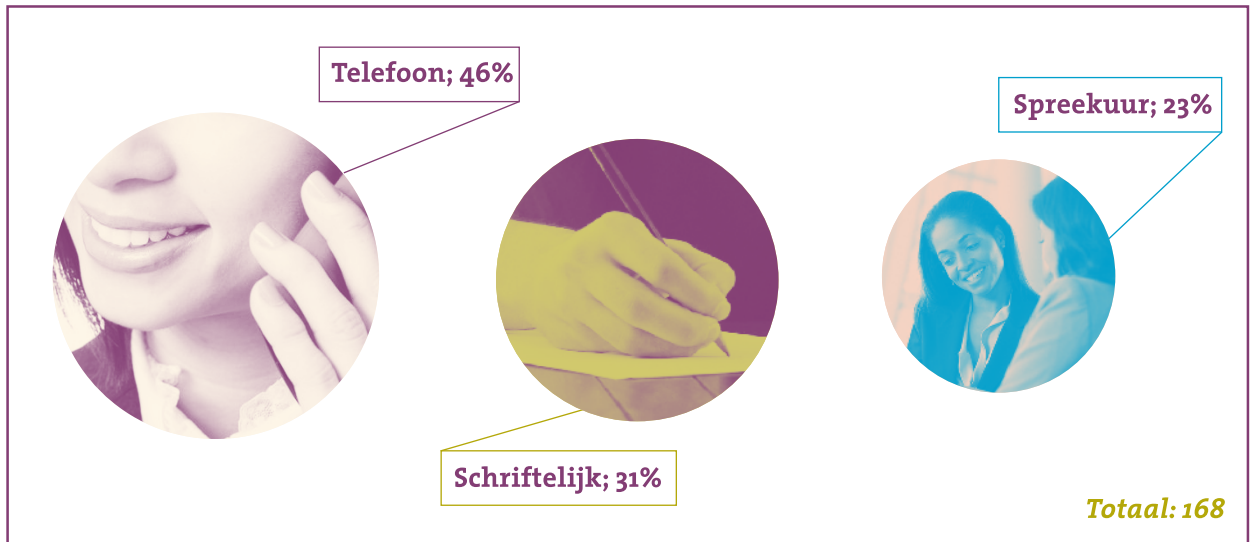


Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Nissewaard

Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2014 in totaal 168 vragen en klachten behandeld, iets meer dus dan in het voorgaande jaar (2013: 155).

Figuur 1: Binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten in 2014



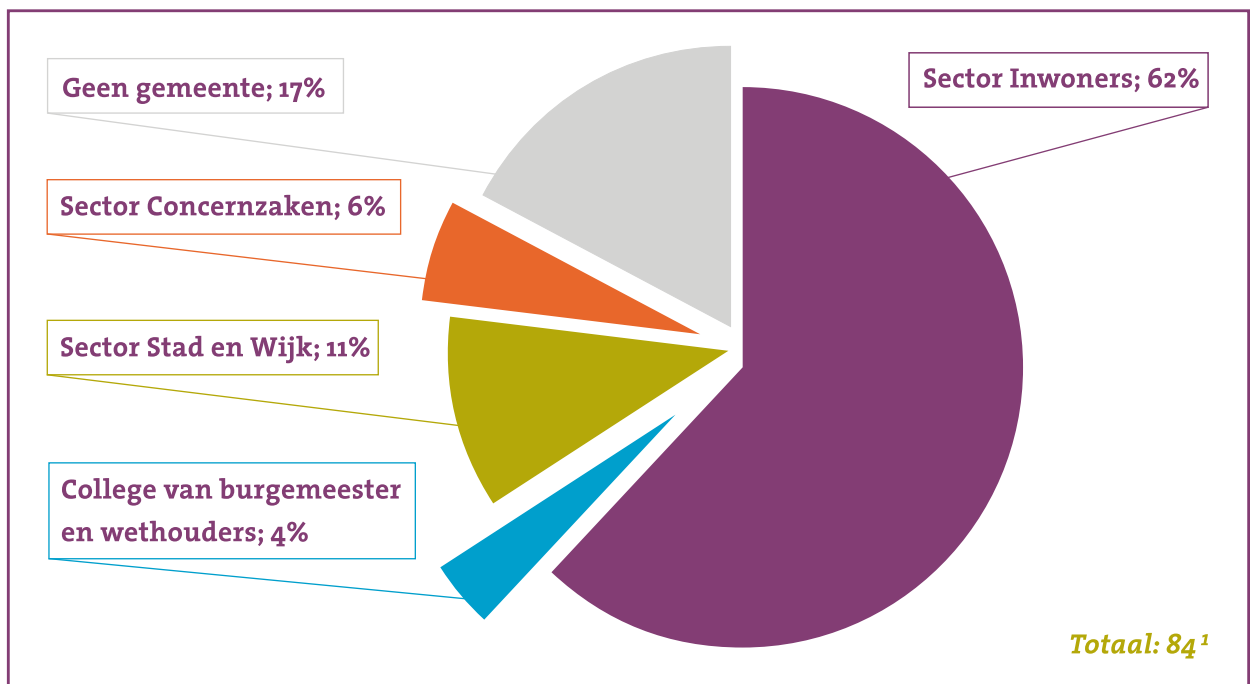
De ombudsman heeft in 2014 in totaal 79 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling van inwoners van Spijkenisse: 75 nieuwe klachten en 4 uit voorgaande jaren. Het aantal nieuwe klachten komt nagenoeg overeen met het aantal in 2013 ontvangen klachten (74). Hetzelfde geldt voor het aantal afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten, 75 (2013: 73).

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2012-2014

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	4	4	5
Binnengekomen	75	74	36
Totaal	79	78	41
Afgehandeld	75	73	37
Naar het volgende jaar	4	5	4

Klachtenleveranciers

Figuur 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten per gemeenteonderdeel in 2014



Omdat er binnen de sectoren een aantal veranderingen hebben plaatsgevonden, wordt de Top 5 van klachtenleveranciers in 2 tabellen weergegeven: tabel 2 bevat de gegevens over de jaren 2011 tot en met 2013 en tabel 3 de gegevens over het verslagjaar 2014. Het aantal klachten hangt onder andere samen met de grootte en de rol van de afdeling, veranderingen in wettelijke taken en het aantal contacten met de burger.

¹ In figuur 2 ligt het totaal aantal afgehandelde klachten (84) hoger dan in tabel 1 (75), omdat sommige klachten op meer dan één gemeenteonderdeel betrekking hebben.

Tabel 2: Top 5 leveranciers afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten 2011-2013

Nr.	Afdeling	Sector	2013	2012	2011
1	Werk, Meedoen en Inkomen	Inwoners	40	15	17
2	Budgetondersteuning, Inburgering en Sociale Recherche	Inwoners	11	4	7
3	College van burgemeester en wethouders		7	5	9
4	Publiekszaken Belastingen	Inwoners	3	5	2
5	Afdeling Juridische en Bestuurlijke Zaken	Concernzaken	3	0	0

Tabel 3: Top 5 leveranciers afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014

Nr.	Afdeling	Sector	2014
1	Inkomen (inclusief schuldbemiddeling; 4)	Inwoners	43
2	Werk	Inwoners	6
3	Veiligheid, Vergunningen en Handhaving	Stad en Wijk	5
4	Stadsbeheer	Stad en Wijk	4
5	Stadswinkel	Inwoners	4

Afhandeling van de klachten

In figuur 3 is te zien dat 20% van de klachten rechtstreeks bij de ombudsman is ingediend, dus zonder dat de gemeente al in de gelegenheid is gesteld om de klacht te behandelen. De ombudsman stuurt die klachten door naar het betreffende organisatieonderdeel van de gemeente, door tussenkomst van de klachtencoördinator, met het verzoek de klacht te behandelen. Zo nodig neemt de ombudsman eerst contact op met de klachtencoördinator om de klacht te bespreken dan wel 'warm' door te geleiden. Het komt ook voor dat de ombudsman de klager vraagt om de klacht aan te vullen, omdat belangrijke informatie ontbreekt. Burgers die een klacht indienen over een niet gemeentelijke organisatie verwijst de ombudsman zo mogelijk door naar de juiste instantie. In een enkel geval komt het ook dat burgers een signaal willen afgeven bij de ombudsman, maar om hen moverende redenen geen klacht willen indienen. Dat respecteert de ombudsman vanzelfsprekend.



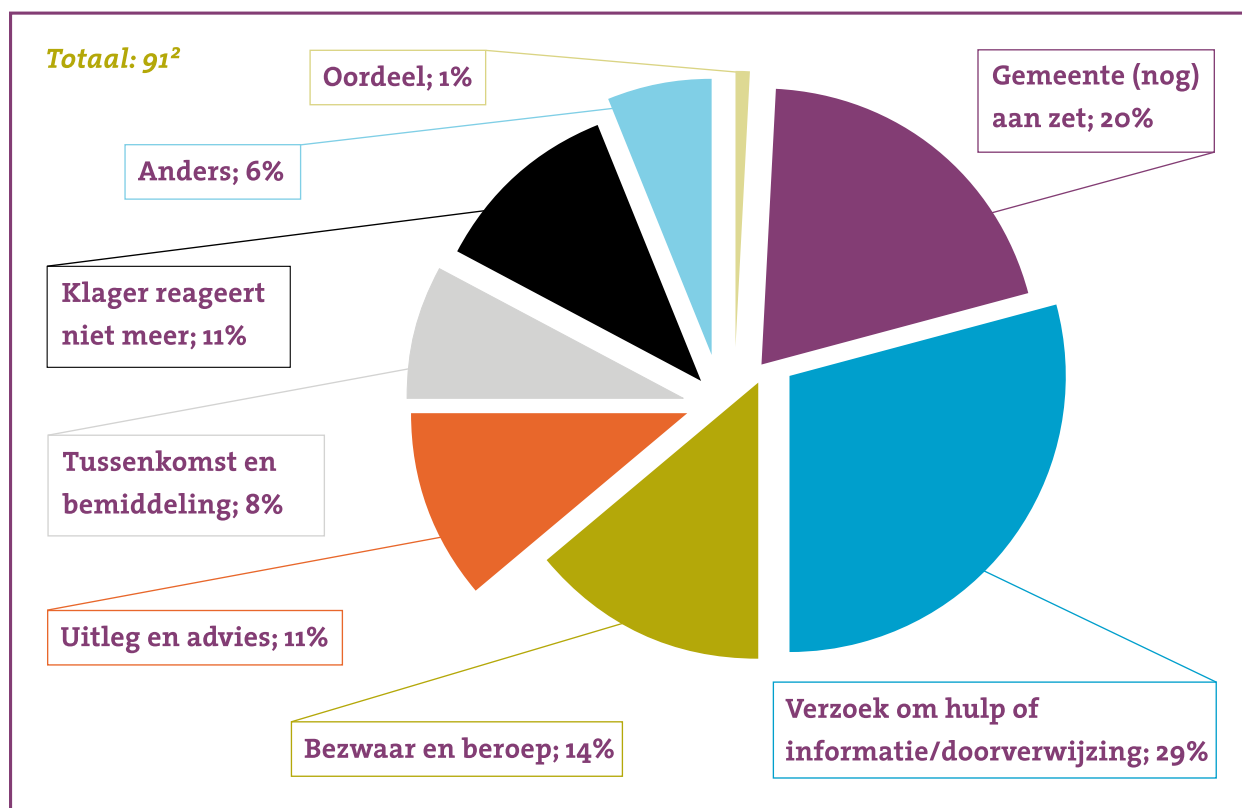
In 29% van de contacten die de ombudsman met inwoners van Spijkenisse had, betrof het geen klacht maar een verzoek om hulp of informatie. Dat is overigens niet altijd vanaf het eerste moment aan de telefoon of tijdens het spreekuur duidelijk. In deze gevallen doet de ombudsman zijn best om klagers uitleg te geven voor zover hij dat kan.

In 14% van de klachten blijkt het te gaan om een besluit waartegen de burger bezwaar kan maken of in beroep kan gaan. Doorgaans gaat het om mensen die ontevreden zijn over een beslissing in het kader van hun bijstandsuitkering.

In die gevallen zal de ombudsman bij voorkeur doorverwijzen naar een instantie die de burger als (rechts)hulpverlener kan bijstaan. De ombudsman heeft in dit verband met belangstelling kennis genomen van de oprichting van de stichting Rechtswinkel Nissewaard.

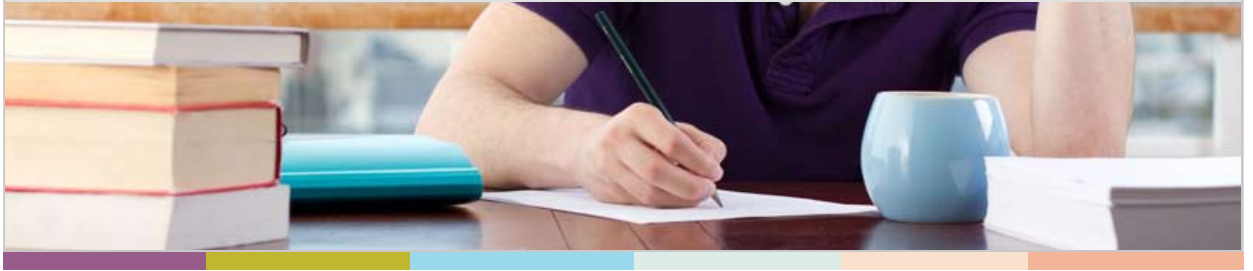
Er was in het verslagjaar één klacht die tot een rapport met een oordeel van de ombudsman heeft geleid. Deze klacht ging over overlast door kersenbomen en wordt evenals een aantal andere klachten in het volgende hoofdstuk besproken.

Figuur 3: Afhandeling van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



² In figuur 3 ligt het totaal aantal afgehandelde klachten (91) hoger dan in tabel 1 (75), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.

Hoofdstuk 2 Klachten



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Klachten die niet over de gemeente gaan

Een aanzienlijk deel, 17% van de ingediende klachten, gaat in dit verslagjaar niet over de gemeente. De ombudsman mag de klacht dan niet behandelen. Om de lezer een indruk te geven waar deze klachten over gaan volgt hier een (niet volledige) opsomming. Er waren klachten en vragen over een internetprovider, over het afkopen van een uitvaartpolis in verband met emigratie, over een geschil met een bank, over deurwaarders die geen rekening houden met de beslagvrije voet, over discriminatie door een uitzendbureau, over het uitblijven van kinderopvangtoeslag van de (nationale) Belastingdienst Toeslagen, over de hoogte van een maandelijkse aflossing aan de Belastingdienst en over misbruik van functie of bevoegdheden door de politie.

De ombudsman verwijst de burgers van Spijkenisse in die gevallen zoveel mogelijk naar de juiste instantie. De Nationale ombudsman kan bijvoorbeeld wel klachten behandelen over de Belastingdienst Toeslagen en de politie.

Klachten over college van burgemeester en wethouders

De heer W. wil dat ombudsman bemiddelt

De heer W. klaagt over een handtekening die de burgemeester heeft gezet onder het weigeren van kwijtschelding van gemeentelijke heffingen. De heer W. wil dat de gemeente zijn klacht behandelt en dat de ombudsman daarin bemiddelt. Op de klacht is, ook na doorzending van de klacht door de ombudsman, verschillende keren door de klachtencoördinator, de klachtencommissie en de burgemeester geantwoord. De ombudsman zegt de heer W. dat



hij geen ruimte ziet voor bemiddeling. De ombudsman kan wel onderzoek doen en daarna een oordeel geven, maar dat wil de heer W. niet. De ombudsman sluit het dossier.

Auto's op het fietspad

De heer R. woont te Spijkenisse aan een fietspad. Er rijden auto's over het fietspad, bijvoorbeeld om nabijgelegen garages te bereiken. De heer R. klaagt dat ook bewoners zonder garage en allerlei bezorgdiensten met hun auto's over het fietspad rijden en zich niet aan de toegestane snelheid van 30 kilometer houden. De verkeersveiligheid is volgens hem in het geding. Wanneer hij in de loop van jaren meerdere malen klaagt bij de gemeente wordt er volgens hem steeds niet inhoudelijk gereageerd, wordt de klachtprocedure niet gevolgd, of wijst de gemeente naar de politie. De heer R. wendt zich in wanhoop tot de ombudsman. De ombudsman bekijkt de correspondentie tussen de heer R. en de gemeente en gaat naar Spijkenisse om de verkeerssituatie ter plekke te bezien.

De ombudsman denkt dat klachtbehandeling het onderliggende probleem niet zal oplossen en hij vraagt aan de verantwoordelijke wethouder³ om de verkeerssituatie nader te onderzoeken om te zien of er aanleiding is voor het nemen van een verkeersbesluit of het nemen van verkeersmaatregelen. Als er geen aanleiding zou zijn voor het nemen van een verkeersbesluit dan is de ombudsman benieuwd naar de onderbouwing daarvan. Het gaat er de ombudsman niet om dat de heer R. zijn zin krijgt, maar wel dat zijn klacht over de verkeersveiligheid serieus wordt genomen. De wethouder schrijft daarop de ombudsman: *“De gemeente Spijkenisse beaamt dat de combinatie van de stedenbouwkundige structuur en de inrichting van de openbare ruimte verkeerstechnisch heeft geleid tot een ongewenste situatie. Helaas maken de woningen met garages aan het fietspad het onmogelijk maatregelen te treffen die het ongeoorloofd gebruik van de route volledig kunnen voorkomen. Desondanks is de gemeente wel van mening dat de situatie aandacht behoeft en is dan ook een procedure gestart voor een verkeersbesluit welke meer duidelijkheid zal scheppen op deze locatie”*.

³ Beheer openbare ruimte, wonen, wijkgerichte aanpak wijkveiligheid, dierenwelzijn en sport en recreatie

De klacht wordt eindelijk serieus genomen, maar het definitieve verkeersbesluit laat nog ruim een jaar op zich wachten. De ombudsman herinnert de gemeente een aantal keer aan de toezeggingen en vraagt om een tijdpad. De heer R. bezoekt op eigen initiatief diverse raads- en commissievergaderingen van de gemeente, waar hij inspreekt om zijn klachten onder de aandacht te houden. In juli 2014 wordt een verkeersbesluit genomen: alleen bewoners met een garage aan het fietspad mogen er nog rijden met de auto. Helaas overlijdt de heer R. in deze periode en heeft hij de uitvoering van het door zijn toedoen genomen verkeersbesluit niet meegemaakt.

Klachten over Directie Inwoners

Afdeling Werk

Klachten die nog door de gemeente moeten worden behandeld

Een deel van de klachten die de ombudsman in 2014 over de afdeling Werk ontvangt is nog niet bekend bij de gemeente. De ombudsman stuurt deze klachten schriftelijk aan de klachtencoördinator van de gemeente. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente eerst zelf de kans krijgt om de klacht naar tevredenheid van klager op te lossen.

Hieronder volgen voorbeelden van klachten over de afdeling Werk die nog niet door de gemeente waren behandeld, maar eerst bij de ombudsman zijn ingediend. In deze gevallen is eerst de gemeente aan zet.

- Mevrouw J. krijgt in tegenstelling tot eerdere jaren geen toestemming voor een overwintering in Suriname om medische redenen. Na de reactie van de gemeente wendt mevrouw J. zich opnieuw tot de ombudsman. Deze klacht krijgt daarom een vervolg in 2015.
- De heer P. is ontevreden over verplichte deelname aan een bootcamp en de 100% maatregel bij de weigering hieraan deel

te nemen. Ook geeft hij aan dat hij meerdere malen een andere klantmanager toegewezen heeft gekregen, die vervolgens niet of slecht bereikbaar zou zijn.

- Mevrouw H. vindt het onterecht dat haar bijstandsuitkering wordt beëindigd omdat zij het trajectplan re-integratie niet wil ondertekenen omdat zij analfabeet is en het plan niet kan lezen.
- De heer P. klaagt namens zijn stiefzoon de heer B. over de lange duur van de verwerking van een uitkeringsaanvraag. Hierdoor heeft onnodig een huisuitzetting plaatsgevonden, aldus de heer P.



Tussenkomst van de ombudsman

Bij de volgende twee klachten over de Afdeling Werk kwam de ombudsman tussenbeide.


Re-integratie in het kader van de WWB:

Ongewenst gedrag op de werkvloer

De heer K. ontvangt een bijstandsuitkering en werkt in het kader van een re-integratietraject bij een fietsenstalling. Hij is er getuige van dat de voorman, ook een medewerker van de fietsenstalling, een klant fysiek mishandelt. Hij meldt dit aan zijn klantmanager van de gemeente. De gemeente haalt de voorman weg bij de fietsenstalling. De voorman bezoekt daarop de heer K. om wraak te nemen. De gemeente reageert adequaat op het verzoek van de ombudsman om verdere actie te ondernemen. De gemeente heeft een stevig gesprek met de oud-voorman en geeft een aantal duidelijke kaders aan. De gemeente legt aan de heer K. uit dat de gemeente de veiligheid op de werkvloer kan garanderen, maar niet op straat. Dat is aan de politie. Een aangifte van de heer K. kan daarbij helpen. De ombudsman sluit het dossier.

Klachten over Bbz en IMK

Mevrouw J. volgt vanuit de bijstand een traject naar een zelfstandig bedrijf of beroep. Zij start een eigen bedrijf met een lening van de



gemeente op basis van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Zij heeft meerdere klachten over de latere besluiten van de afdeling Bbz en de begeleiding en adviezen van het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Dat laatste instituut adviseert de gemeente over de levensvatbaarheid van een bedrijf. De ombudsman kan geen klachten over het IMK – immers geen gemeente – behandelen, maar hij kan wel onderzoeken hoe de gemeente Spijkenisse met de adviezen van dit instituut omgaat. De ombudsman vraagt de gemeente Spijkenisse om de klachten als bezwaarschrift aan te merken, omdat anders de termijn voor een bezwaar is verstreken. Mevrouw J. lijkt dit over het hoofd te hebben gezien. De ombudsman is tevreden te vernemen dat de gemeente hiertoe overgaat en sluit het dossier.

Afdeling Inkomen

Klachten die nog door de gemeente moeten worden behandeld

Ook een deel van de klachten die de ombudsman in 2014 over de afdeling Inkomen ontvangt is nog niet bekend bij de gemeente. De ombudsman stuurt deze klachten schriftelijk door aan de klachtencoördinator van de gemeente. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente eerst zelf de kans krijgt om de klacht naar tevredenheid van klager op te lossen.

Hieronder volgen voorbeelden van klachten over de afdeling Inkomen die nog niet door de gemeente waren behandeld, maar rechtstreeks bij de ombudsman zijn ingediend en ter behandeling zijn doorgezonden aan de gemeente.

- De heer G. vindt dat de gemeente niet goed heeft gereageerd op zijn verzoek om een bedrag aan hem uit te keren dat tijdens een periode van budgetbeheer is gespaard. De ombudsman legt klager uit dat de spaarpot die de gemeente voor hem heeft aangelegd niet voor hem ter vrije besteding bedoeld is, maar voor zijn schuldeisers. Hij stelt de gemeente Spijkenisse in de gelegenheid om op de klachten van de heer G. te reageren;

- De heer M. klaagt erover dat hij tegenstrijdige informatie ontvangt van twee klantmanagers over een uitkering en dat zijn eigen klantmanager niet telefonisch bereikbaar is. De heer M. heeft de ombudsman gezegd zijn klacht zelf aan de gemeente voor te leggen;
- Mevrouw J. klaagt over de te late uitbetaling van een vergoeding van reiskosten en het uitblijven van een reactie op een verzoek om dossierinzage;
- Mevrouw T. klaagt onder meer over een onheuse bejegening en een onjuiste weergave in een gespreksverslag.

De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente in cursussen voor gemeentelijke ambtenaren aandacht zal besteden aan bejegening van burgers. Daarnaast is de afspraak gemaakt dat de ombudsman in schrijvende gevallen direct contact opneemt met de directeur van de sector Inwoners, om zo mogelijk tot een snelle oplossing te komen.



Tussenkost van de ombudsman

Juist bij klachten die betrekking hebben op de afdeling Inkomen kan tussenkost van de ombudsman de gemeente tot actie brengen. Hierna volgt een aantal voorbeelden.

Geen geld ondanks door rechter toegewezen voorlopige voorziening

Mevrouw T. benadert de ombudsman namens haar moeder, met wie zij samen in een huis woont. De moeder van mevrouw T. heeft een bijstandsuitkering. Zij maakt gebruik van een rolstoel en gebruikt veel medicatie. De gemeente heeft haar moeder om bankafschriften van een niet meer actieve bankrekening gevraagd, over een periode van 5 jaar. Haar moeder heeft de gevraagde bankafschriften niet kunnen vinden. De moeder van mevrouw T. krijgt een brief van de gemeente waarin staat dat haar bijstandsuitkering met terugwerkende kracht is beëindigd. Ze hadden al maanden geen

geld meer ontvangen en dit heeft geleid tot een huurachterstand. Er is een dreigende huisuitzetting. Met de hulp van een advocaat weten ze een verzoek om een voorlopige voorziening aanhangig te maken bij de rechtbank om huisuitzetting te voorkomen. De rechtbank oordeelt in het voordeel van mevrouw T., mede omdat een nieuwe aanvraag voor een uitkering loopt. Het besluit op de nieuwe uitkeringsaanvraag blijft echter uit. Hierna volgt alsnog huisuitzetting.

Mevrouw T. klaagt er bij de ombudsman over dat de gemeente de nieuwe uitkeringsaanvraag expres heeft laten liggen tot na de huisuitzetting. Mevrouw T. en haar moeder logeren na de huisuitzetting op wisselende adressen. De gezondheid van beide vrouwen is door deze situatie flink achteruit gegaan.

De ombudsman neemt rechtstreeks telefonisch contact op met de directeur van de Sector Inwoners. De directeur geeft aan dat hij en de burgemeester inmiddels ook op de hoogte zijn gesteld van deze schrijnende situatie. Hij belooft er snel mee aan de slag te gaan en dat gebeurt gelukkig ook.

Van de regen in de drup?

Mevrouw D. en de heer S. hebben zich aangemeld voor schuldbemiddeling bij de gemeente Spijkenisse. Zij worden tot de schuldbemiddeling toegelaten. Bij aanvang van de bemiddeling adviseert de gemeente hen om een aanvullende bijstandsuitkering aan te vragen, omdat de gezamenlijke inkomsten te laag zijn om in hun levensonderhoud te voorzien. De uitkering wordt toegekend. Omdat mevrouw D. en de heer S. in de periode daarna nalaten de maandelijkse formulieren in te leveren waarop hun eigen inkomsten moeten worden verantwoord, wordt de uitkering gestopt. De bedragen die ze al hebben ontvangen moeten zij terugbetalen. Wegens het ontbreken van de formulieren ziet de gemeente de vordering als een fraudeschuld. Mevrouw D. en de heer S. stellen dat zij wél formulieren hebben ingeleverd. Zij zeggen de brieven van de gemeente over de beëindiging van de uitkering niet te hebben ontvangen en daardoor waren ze niet in de gelegenheid om bezwaar te maken. Mevrouw D. en de heer S. hebben naar eigen zeggen ook

geen uitkeringsspecificaties ontvangen, waardoor ze niet wisten dat hun inkomsten niet goed waren verrekend. Tot overmaat van ramp worden ze ook uit schuldbemiddeling gezet. Omdat deze gang van zaken wordt aangemerkt als 'fraude', heeft de komende 5 jaar een aanvraag op grond van de WSNP ook geen kans van slagen. Mevrouw D. en de heer S. vragen zich af of zij niet beter af waren geweest als zij zich nooit tot de gemeente Spijkenisse zouden hebben gewend. Ze hebben nieuwe schulden, nu ook bij de gemeente, en de hoogte van de oude schulden is opgelopen. Klagers hebben het gevoel van de regen in de drup te zijn beland.

De ombudsman verzoekt de gemeente om de klacht te behandelen en te bezien of er aanleiding is voor heroverweging. De gemeente is hiertoe in principe bereid. Dat leidt echter niet tot positief resultaat voor mevrouw D. en de heer S. Het blijkt dat zij hoogstwaarschijnlijk eerder ten onrechte zijn toegelaten tot de schuldbemiddeling, in verband met eerdere verwijtbare schulden bij de gemeente. Zodoende kan geen sprake zijn van een nieuwe schuldenregeling. Mevrouw D. en de heer S. gaan uit elkaar; ze blijven ieder aansprakelijk voor hun al bestaande schulden, maar nu ook voor een extra schuld aan de gemeente.

Elk jaar een belastingaanslag

Mevrouw P. ontvangt een arbeidsongeschiktheidsuitkering die door de gemeente wordt aangevuld tot bijstandsniveau. Zowel het UWV als de gemeente Spijkenisse passen de algemene heffingskorting toe, zodat mevrouw P. elk jaar flink wat belasting moet bijbetalen. Mevrouw P. is van mening dat dit niet de bedoeling kan zijn. De gemeente dient niet de (volledige) heffingskorting toe te passen wanneer het UWV dit al doet. De ombudsman stuurt de klacht door en vraagt regelmatig aan de klachtencoördinator naar de stand van zaken van de behandeling van de klacht. Desondanks komt er pas na een half jaar een voor mevrouw P. positief bericht. De tekorten uit 2011, 2012 en 2013 zullen uit de bijzondere bijstand aan mevrouw P. worden vergoed.

Onbekende excuses

Mevrouw E. heeft een klacht over de gang van zaken rondom de blokkering van haar WWB-uitkering door de gemeente Spijkenisse. Omdat de klacht nog niet door de gemeente behandeld is, vraagt de ombudsman eerst aan de gemeente Spijkenisse om een reactie. De gemeente erkent aan de ombudsman dat in deze zaak niet correct is gehandeld. Volgens de gemeente heeft mevrouw E. in een persoonlijk gesprek excuses ontvangen en was zij tevreden met de gegeven uitleg. Mevrouw E. zou daarom besloten hebben haar klacht in te trekken. Nadat de ombudsman deze reactie heeft doorgestuurd naar mevrouw E., laat die weten dat zij hierover zeer verbaasd en verontwaardigd is. Ze laat weten dat zij inderdaad is gebeld door een medewerker van de gemeente, maar er is daarbij met geen woord over haar klacht gesproken en van excuses was evenmin sprake. De ombudsman vraagt de gemeente Spijkenisse om hierop te reageren. Daarop laat de gemeente weten dat de medewerker die de klacht had behandeld, de inhoud van het dossier verkeerd had begrepen. Er worden alsnog excuses gemaakt aan mevrouw E. Mevrouw E. aanvaardt de excuses van de gemeente en laat de ombudsman weten dankbaar te zijn voor diens inzet.

Afdeling Stadswinkel Spijkenisse

Belastingen

De ombudsman ontving slechts één klacht over belastingen. Hierin heeft hij informatie aan de klager gegeven.

Uitstel van betaling na het indienen van een bezwaarschrift?

De heer T. heeft een aanmaning gekregen voor de Onroerendezaakbelasting (OZB). Hoe kan dit, klaagt hij bij de ombudsman? Hij moet toch eerst een beslissing op zijn bezwaarschrift ontvangen? Hij heeft al verschillende malen contact opgenomen met de gemeente. De ombudsman vraagt bij de heer T. om aanvullende stukken en legt hem uit dat hij bij een bezwaar tegen de WOZ-waarde uitstel van betaling krijgt voor hooguit 10% van de aanslag. Hierover ontstaat

vaker verwarring, ook in andere gemeenten dan Spijkenisse. De ombudsman vraagt zich overigens nog wel af of de communicatie hierover aan de burgers voldoende duidelijk is.

Maatschappelijke Ondersteuning

De nationale Kinderombudsman vraagt de gemeentelijke ombudsman Spijkenisse om een klacht over het ontbreken van geschikt vervoer naar school in onderzoek te nemen. De ombudsman heeft deze klacht vervolgens in behandeling genomen.



I. is een 6-jarig meervoudig gehandicapt meisje dat naar een speciale school ging. Op deze school kreeg zij revalidatietherapieën zoals logopedie, ergotherapie en fysiotherapie. I. werd elke dag in een busje met andere kinderen naar school gebracht, maar inmiddels zit ze thuis omdat het taxibedrijf haar niet meer wil vervoeren. Tijdens de dagelijkse ritten is er een aantal incidenten geweest, dat voor het taxibedrijf aanleiding was het vervoer te staken. I. is bijvoorbeeld gevoelig voor prikkels en kan niet zomaar een andere plek krijgen in de bus zonder dat dit spanningen geeft. Daarnaast zou I. niet professioneel zijn geholpen door een chauffeur. De gemeente biedt echter geen alternatief. De opa van I. vindt dat de gemeente wel iets moet doen.

De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie. De gemeente zegt de ombudsman toe dat I. met ingang van de maandag daarop met individueel taxivervoer naar school gebracht zal worden totdat er een definitieve oplossing gevonden wordt. De gemeente zal met alle betrokkenen in gesprek gaan, waarin geprobeerd zal worden een structurele oplossing voor het vervoer te vinden, maar voorlopig is de ombudsman tevreden dat I. weer naar school gaat.

Klantcontact team

“Maar wat ik dan erg raar vind is dat er wel in mijn persoonsgegevens is gekeken maar er zou niks gezegd zijn?!”

Mevrouw H. klaagt dat haar familie telefonisch haar adres heeft gekregen van de gemeente, terwijl ze juist een nare situatie was ontvlucht. De gemeente stelt dat haar persoonslijst inderdaad is

geraadpleegd op de datum dat een familielid belde, maar dat er geen informatie is verstrekt. Mevrouw H. vindt dit niet geloofwaardig. De ombudsman is aan zet en maakt een stappenplan voor nader onderzoek. Privacy is in het algemeen een belangrijk aandachtspunt van de ombudsman bij het beoordelen van klachten. Omdat de relatie tussen mevrouw H. en haar familie precair is, wil de ombudsman na overleg met mevrouw H. een onderzoek starten en een of meer familieleden als getuige horen. Mevrouw H. reageert echter niet meer op dat voorstel, ook niet na herhaalde poging van de ombudsman om contact te krijgen. Daarom onderneemt de ombudsman geen verdere stappen.

Klachten over Directie Stad en Wijk

Klachten die nog door de gemeente moeten worden behandeld
Een deel van de klachten die de ombudsman in 2014 over de directie Stad en Wijk ontvangt is nog niet bekend bij de gemeente. De ombudsman stuurt deze klachten in principe met een begeleidende brief door aan de klachtencoördinator van de gemeente. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente eerst zelf de kans krijgt om de klacht naar tevredenheid van klager op te lossen. In een aantal gevallen is bezwaar of beroep bij de rechter mogelijk en verwijst de ombudsman naar die mogelijkheid.

Hieronder volgen de onderwerpen van de bij de ombudsman binnengekomen klachten:

- De heer B. ervaart overlast van hondenpoep. De klacht stuurt de ombudsman door en wordt door de gemeente opgepakt als een melding buitenruimte.
- De heer F. zou graag zien dat de verscherpte surveillance ten aanzien van foutparkeerders in zijn straat, zoals beloofd, ook daadwerkelijk plaatsvindt. Nu de klacht niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman deze klacht door.
- Omdat op haar melding onveilige verkeerssituatie een reactie van de gemeente uitblijft, dient mevrouw I. een klacht

in bij de ombudsman. De gemeente blijkt al met deze klacht bezig te zijn, zo hoort de ombudsman als hij hierover contact opneemt met de gemeente.

- In verband met een huisvuilboete en dreigende beslaglegging benadert de heer F. de ombudsman. Vanwege een veroordelende uitspraak van de rechter inzake de huisvuilboete kan de ombudsman deze klacht niet behandelen.
- Mevrouw K. is ontevreden over een voorgenomen besluit tot handhaven, zij moet van de gemeente haar schutting verlagen. De ombudsman wijst haar op haar juridische mogelijkheden.



Tussenkost van de ombudsman

Afdeling Stadsbeheer

Buitenruimte

Geduld nodig voor aanpassing gehandicaptenparkeerplaats

De heer S. klaagt namens zijn moeder dat haar gehandicaptenparkeerplaats te smal is (2 meter en 30 centimeter) en niet voldoet aan de landelijke norm van 3 meter en 50 centimeter. De heer S. krijgt een ontvangstbevestiging voor de informele klachtbehandeling, maar er gebeurt niets. Na ruim een maand neemt de heer S. zelf maar contact op met de gemeente, maar nog steeds is er niets gebeurd. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De ombudsman dringt veelvuldig aan, zowel bij de klachtencoördinator als bij de verantwoordelijke medewerker van de gemeente. Uiteindelijk wordt actie ondernomen. De gehandicaptenparkeerplaats wordt aangepast, overigens naar 3 meter.

Afdeling Veilig, Vergunning en Handhaving

Mevrouw Z. klaagt over de naheffingsaanslag parkeerbelasting die de gemeente aan haar heeft opgelegd. Omdat deze klacht is gericht tegen de inhoud van het besluit, stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente met het verzoek om deze klacht als bezwaarschrift tegen de aanslag te behandelen. De gemeente doet dit.



Oordeel ombudsman

Overlast van kersenvomen

De heer V. ervaart al een aantal jaren in en om zijn huis overlast van kersenvomen. De bomen staan op gemeentegrond op 2 meter afstand van zijn woning. Alles zit onder de rode 'kersentroep': tegels, tuinmeubilair, gordijnen, zonwering, houtwerk, auto, kleding en schoenen. De heer V. heeft de gemeente hierop diverse malen aangesproken, zowel schriftelijk als persoonlijk. Hij heeft de gemeente gevraagd om met een oplossing te komen. Ook heeft hij voorgesteld de kersenvomen te verplaatsen. De gemeente heeft in het bomenbeheerplan opgenomen dat vruchtdragende bomen een verrijking zijn van het stadsbeeld en een belangrijke voedselbron zijn voor met name vogels. De gemeente is van oordeel dat beperkte overlast van vruchten geen reden is om over te gaan tot het kappen van bomen. De ombudsman heeft begrip voor de visie van de gemeente dat bomen onmisbare elementen in een stad zijn, zowel op esthetische gronden als op het gebied van het milieu. De ombudsman begrijpt de overwegingen van de gemeente, maar ziet ook de keerzijde ervan. De ombudsman vindt dat de overlast die de heer V. al jarenlang ervaart niet in verhouding staat tot de motieven van de gemeente om de kersenvomen ongemoeid te laten. De belangenafweging tussen enerzijds het zwaarwegende belang van de heer V. om verlost te worden van de stelselmatige overlast en anderzijds het publieke belang dient uit te vallen in het voordeel van de heer V. De ombudsman weegt daarbij mee dat er een redelijk alternatief is. De verwijderde kersenvomen zouden (wellicht) op een andere plaats in de wijk herplant kunnen worden waar geen directe bewoning is. De ombudsman heeft geoordeeld dat de gemeente de verschillende belangen onvoldoende tegen elkaar heeft afgewogen en acht het handelen van de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Redelijkheid en Goede motivering. De ombudsman heeft de gemeente Spijkenisse de aanbeveling gedaan om de kersenvomen in het grasveld naast de woning van de heer V. te verwijderen en op deze plek nieuwe bomen te plaatsen die eenzelfde schoonheid hebben als de kersenvomen. De gemeente Spijkenisse heeft laten weten over

te zullen gaan tot het verwijderen van de kersenbomen. De bomen zijn inmiddels vervangen.

Klachten over Directie Concernzaken

Afdeling Personeel en Organisatie

De heer K. solliciteert naar een functie bij de gemeente Spijkenisse, maar zijn sollicitatie bleek ondanks een ontvangstbevestiging 'niet te zijn ontvangen'. Hij heeft al een gespreksronde gemist. De sollicitatiebrief wordt 'gevonden' en de heer K. ontvangt alsnog een afwijzing. De heer K. heeft het gevoel dat zijn sollicitatie en c.v. in tweede instantie niet dezelfde aandacht en kansen hebben gekregen als die van de andere kandidaten. Op zijn klacht hierover zegt hij geen reactie te hebben ontvangen. De ombudsman vraagt de gemeente om alsnog te reageren. De gemeente zegt dat er wel een brief is verzonden met een inhoudelijke reactie op de klacht. Deze brief wordt alsnog, dan wel opnieuw, aan de medewerker verzonden, ditmaal aangetekend, onaangetekend en per e-mail.

Afdeling Accommodaties

Risicobeheer, Schadebehandeling & Parkeren

Geen coulance bij 'gestolen' parkeerkaart

Mevrouw W. en haar man parkeren hun auto bij parkeergarage De Boekenberg aan de Karel Doormanstraat te Spijkenisse. Na betaling van de uitrijkosten lopen zij per ongeluk zonder kaartje weg van de automaat. Als ze dit ontdekken en teruglopen blijkt een andere parkeerder er mee weg te zijn. De parkeermedewerker wil de slagboom niet voor hen openen. Ze moet voor € 14,70 een dagkaart kopen. Mevrouw W. betaalt maar dient vervolgens een klacht in bij de gemeente. Waarom dubbel betalen als ze eigenlijk slachtoffer is? Een brief van de gemeente tijdens de informele klachtbehandeling begint hoopvol: "Wij kunnen u in ieder geval berichten dat op de camerabeelden inderdaad terug te zien is dat uw echtgenoot een



betalingshandeling heeft verricht. Op dezelfde beelden is ook te zien dat een derde persoon zich dit kaartje heeft toegeëigend. Verder in de brief staat echter dat de gemeente integriteit hoog in het vaandel heeft en dat medewerkers de slagboom inderdaad niet mogen openen zonder geldig kaartje. Als mevrouw haar geld terug wil moet ze aangifte doen bij de politie en de schade verhalen op haar verzekering. Welke verzekering dit is staat niet in de brief. Mevrouw W. doet aangifte bij de politie van diefstal en bezoekt daarop het spreekuur van de ombudsman. Die ziet aanknopingspunten voor een onderzoek, maar de gemeente schreef eerder dat de reactie van de gemeente nog de informele klachtbehandeling betreft. De ombudsman vraagt de gemeente om de formele behandeling te starten en rekening te houden met het feit dat de camerabeelden de lezing van mevrouw W. bevestigen en dat daarmee coulance en integriteit hand in hand kunnen gaan. De gemeente Spijkenisse schrijft tijdens de formele klachtbehandeling dat er volgens de Parkeerverordening en volgens het huishoudelijk reglement van de garage juist is gehandeld. Er mag geen sprake zijn van willekeur. Mevrouw W. heeft pech dat ze een minder goedwillende medeparkeerder trof, anderen leggen een gevonden kaartje op de betaalautomaat. Een gemiste kans denkt de ombudsman. De gemeente lijkt de kern van de kwestie niet te begrijpen. Omdat mevrouw W. geen verdere klachtbehandeling wil, sluit de ombudsman het dossier zonder oordeel, maar met een ontevreden gevoel.

Tenslotte

Bejegening

De wet- en regelgeving op het gebied van de bijstand is de laatste jaren fors gewijzigd en ook strenger geworden. Veel inwoners geven bij de ombudsman aan dit als oneerlijk te ervaren en hierdoor in (grotere) problemen te komen. Een negatieve beslissing wordt door de burger al snel persoonlijk opgevat. Het meedelen en uitleggen van een onwelkome boodschap stelt hoge eisen aan de communicatieve vaardigheden van medewerkers van de gemeente die deze wet- en

regelgeving moeten uitvoeren. De ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente Spijkenisse in cursussen voor gemeentelijke ambtenaren aandacht zal besteden aan bejegening van burgers.

Contact bij schrijnende situaties

De ombudsman heeft met de directeur van de sector Inwoners de afspraak gemaakt dat de ombudsman in schrijnende gevallen direct contact opneemt om zo mogelijk tot een snelle oplossing te komen. In de praktijk is dat in dit verslagjaar een tweetal malen met succes gebeurd.

Termijn van klachtbehandeling

In de klachtenregeling van Spijkenisse wordt uitgegaan van een informele en een formele klachtafhandeling. De informele klachtafhandeling wordt in de praktijk uitgevoerd door de afdeling waarover de klacht gaat.

De Algemene wet bestuursrecht kent echter geen informele klacht en ook geen informele behandeling en de termijn voor klachtbehandeling staat ook vast. Daarom heeft de ombudsman in eerdere jaarverslagen aangegeven dat de formele en de informele behandeling samen niet langer mogen duren dan 6 weken (met een eenmalige verlengingsmogelijkheid van 4 weken).

Los van de inhoud van de bovenstaande klachten komt de ombudsman echter geregeld met burgers in contact waarbij de informele klachtbehandeling door de gemeente Spijkenisse niet goed op gang lijkt te zijn gekomen, of waarbij de klacht niet adequaat of voortvarend is afgehandeld.

De informele klachtbehandeling is natuurlijk prettig als er een win-win situatie uit ontstaat. Dat wil zeggen als de burger snel(ler) is geholpen en de gemeente de formelere procedures niet hoeft te doorlopen. Als de informele klachtbehandeling niet adequaat verloopt is de burger vaak slechter af, omdat hij dan de formele klachtbehandeling moet starten en er al veel tijd is verstreken. Dit



probleem heeft de ombudsman al eerder, in zijn jaarverslag 2013, gesignaleerd, zonder dat dit tot zichtbare verbetering heeft geleid. Dat is naar het oordeel van de ombudsman niet behoorlijk. Deze gang van zaken brengt de ombudsman ertoe de volgende adviezen te geven op het gebied van klachtbehandeling:

- 1** Voer adequate voortgangsbewaking in bij de afhandeling van klachten, zowel bij de ‘informele’ interne als de ‘formele’ interne klachtafhandeling binnen de gemeente.
- 2** Draag er zorg voor dat de afhandeling van de klacht uiterlijk binnen de wettelijke termijn plaatsvindt, waarbij de totale termijn van de combinatie van informele én formele afhandeling de maximale wettelijke termijn niet overschrijdt.
- 3** Vermeld in de ontvangstbevestiging van een schriftelijke klacht wat de burger kan verwachten ten aanzien van de termijn van klachtbehandeling.
- 4** Vermeld in het (mondelinge of schriftelijke) afhandelingsbericht altijd dat de burger zich tot de ombudsman kan wenden, als hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht.

Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Ontmoetingen met de gemeente

Ook in 2014 heeft de ombudsman, buiten de reguliere klachtbehandeling om, tal van personen binnen de gemeente gesproken. Soms ging het daarbij om 'bijpraten', soms was er een concrete aanleiding of een signaal.

Op 8 januari 2014 bezocht de ombudsman samen met een medewerker een vergadering van de Cliëntenraad SZW van de gemeenten Spijkenisse, Brielle en Bernisse⁴. Er werden veel vragen gesteld aan de ombudsman over zijn werkzaamheden. Ook werden signalen bij hem neergelegd.

Op 4 april 2014 sprak de ombudsman met de klachtencoördinator mevrouw N.C. ter Weeme en de toenmalige teammanager van het team Rechtsbescherming de heer S.J.M. Mackay. Later in het jaar sprak de ombudsman met de burgemeester, de wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Milieu, Verkeer en Vervoer, Economie, Sociale Zaken, Arbeidsmarktbeleid en (stads-)Regionale zaken en de sectordirecteur Inwoners naar aanleiding van de signalen van de ombudsman in zijn jaarverslag 2013 over de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand en de bejegening van uitkeringsgerechtigden in Spijkenisse.

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 de Nationale ombudsman. Tegenwoordig worden de vergaderingen voorafgegaan door een vergadering met de ombudscommissies van Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel.

⁴ Vanaf 2012 voert de gemeente Spijkenisse de wettelijke taken uit voor de gemeenten Brielle en Bernisse op het gebied van de sociale zekerheid.

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

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

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

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



Verdere contacten

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

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

Op 30 september 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.

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 regeldruk⁵. Doel van de bijeenkomst was om met de belangrijkste 'stakeholders', te verkennen hoe de regeldruk ten aanzien van inkomensafhankelijke regelingen kan worden verminderd. Andere deelnemers waren ministeries, de Rijksbelastingdienst, de Sociale verzekeringsbank, de gemeenten Den Haag en Rotterdam, de Nationale ombudsman, het Sociaal Raadsliedenwerk en het Juridisch Loket.

In juni 2014 ontving de ombudsman de klachtencoördinator van de gemeente Binnenmaas⁶. Binnen deze gemeente 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.

⁵ 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.

⁶ De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten 's-Gravendeel, Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas.

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

Interviews en publicaties

De ombudsman was ook in 2014 diverse malen in het nieuws. 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*.

De ombudsman heeft in 2014 een interview gegeven dat is gepubliceerd in het magazine van de Ondernemers Federatie Spijkenisse. Niet iedere ondernemer weet dat de ombudsman ook klachten van bedrijven over de gemeente kan behandelen.

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.

Sinds eind 2014 is de ombudsman ook actief op Twitter als *@Ombudsman010*.

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.

Gastpreker tijdens de studiemiddag *Wat kunnen wij leren van de Belgen?* op 16 oktober was mevrouw Karla Blomme, Ombudsvrouw van Antwerpen.

Module 'Mijn behoorlijke overheid'

De ombudsman en 2 van zijn medewerkers hebben op 29 januari 2014 een bijdrage geleverd aan de startbijeenkomst van het opleidingstraject *Professionalisering klachtafhandeling* voor klachtbehandelaren van de gemeente Rotterdam. Aanleiding was de nieuwe, gemeentebrede klachtenregeling⁷.

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

⁷ Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013, Gemeenteblad 2013, nr. 74, inwerkingtreding 28 juni 2013.



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 Spijkenisse of een andere aangesloten gemeente 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 oordeel, al dan niet met één of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

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



De medewerkers van het bureau ombudsman

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

Dit jaar hebben er medewerkers deelgenomen aan onder meer de *Verdiepingscursus Algemene wet bestuursrecht* van de Bestuursacademie, de cursus *Actualiteiten Bestuursrecht* en de cursus *Formuleren van juridische teksten*. In het kader van de vorig jaar gestarte 16.00 uur bijeenkomsten heeft een van de medewerkers, die psycholoog is, in maart de bijeenkomst *Het menselijk geheugen en klachtbehandeling* verzorgd. De overige 16.00 uur bijeenkomsten zijn besteed aan de gezamenlijke voorbereiding op de nieuwe taken als kinderoombudsman en de Meldpunten. Een medewerker woonde de RAAK! Inspiratielezing *De onvoorspelbare uitkomst van beleid* van Menno Fenger van de Erasmus Universiteit Rotterdam bij. Verder werden gemeentelijke voorlichtingsbijeenkomsten in het kader van de komende decentralisaties bijgewoond (zie hoofdstuk 5 De ombudsman buiten de deur). Een medewerker heeft de cursus *Participatiewet 2015* van de Mariënbuurgroep gevolgd en deelgenomen aan de *Dag van de Integriteit*, georganiseerd door het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector. Een andere medewerker heeft in het verslagjaar het assessment voor de toelating als registermediator met goed gevolg afgelegd. Een van de medewerkers heeft zitting genomen in de Centrale Ondernemingsraad van de gemeente Rotterdam.

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

Klachten over (het bureau van) de ombudsman

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

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

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

Tabel 5: Klachten over het bureau van de ombudsman in 2014

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



Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman

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

- raadshoor-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.

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 overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen exclusief BTW in het verslagjaar € 143.510.

Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Service Organisatie van de gemeente Rotterdam. De ombudsman heeft, samen met de Rekenkamer Rotterdam, diverse

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

besprekingen gevoerd met de Rotterdamse Service Organisatie over het gebruik van (andere onderdelen van) de concernadministratie. Gelet op de onafhankelijke positie van de ombudsman zet hij voor bijvoorbeeld externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten, enz.) externe capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

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



Behoorlijkheidsnormen voor de overheid

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

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

Open en duidelijk

Transparant

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

Goede informatieverstrekking

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

Luisteren naar de burger

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

Goede motivering

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

01

02

03

04

Respectvol

Respecteren van grondrechten

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

Fatsoenlijke bejegening

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

Fair play

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

Evenredigheid

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

Bijzondere zorg

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

Betrokken en oplossingsgericht

11

Maatwerk

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

12

Samenwerking

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

13

Coulante opstelling

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

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

15

De-escalatie

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

16

Integriteit

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

17

Betrouwbaarheid

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

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19

Redelijkheid

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

20

Goede voorbereiding

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

21

Goede organisatie

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

22

Professionaliteit

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

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Plaatsvervangend ombudsman

Willem Kervers

Medewerkers bureau ombudsman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Wilma de Jager (*sinds 1 april 2014*)

Max Kleijngeld (*sinds 1 september 2014*)

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Michelle van Overdam (*sinds 1 september 2014*)

Mardjan Parsania (*sinds 1 maart 2014*)

Sadaf Poorthoven (*tot 1 juli 2014*)

Marieke Vreugdenhil-Tempelman

Externe ondersteuning

John Bakkes, Commback Communicatie

communicatie

Jacqueline Callenfels

projectonderzoek

Marjan Frigge

administratie

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving