

# 2014

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



## Vlaardingen

gemeentelijke **Ombudsman**





## gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

Minervahuis I  
Meent 106  
4e etage  
3011 JR Rotterdam

*Telefoon* 010 411 16 00

*Fax* 010 241 84 99

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

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

### **Spreekuren van de ombudsman**

De ombudsman houdt iedere even week op woensdag inloopspreekuur van 9.00 tot 10.00 uur. Het spreekuur is tot nader bericht aan de Galgkade 3b, 3133 KN te Vlaardingen. Hier kunt u zonder afspraak uw klacht bespreken.



# Vlaardingen

gemeentelijke **Ombudsman**



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

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Vlaardingen en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast doet de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief naar bepaalde thema's, zoals parkeren, in- en uitschrijvingen uit de Basisregistratie personen of re-integratie in het kader van de Wet werk en bijstand. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf. Verder is de ombudsman door de gemeente Rotterdam aangewezen om in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen te beoordelen.

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

Klachtbehandeling geschiedt in 2 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen. Het uitgangspunt van de ombudsman is dat bij hem niemand met lege handen de deur uitgaat.

Een klein aantal klachtonderzoeken eindigt met een eindoordeel van de ombudsman. Hij toetst aan de hand van behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de vier kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



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

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

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

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	7
<b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>	9
Klachten	10
<b>Hoofdstuk 2 De klachten</b>	13
Het college van burgemeester en wethouders	13
Sociale Zaken en Werk	15
Openbare Werken	17
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	21
Middelen	22
Publiekszaken	24
Regionaal Orgaan Gehandicapten	25
<b>Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>	27
Ontmoetingen met de gemeente	27
Contacten met andere ombudsmannen	27
Verdere contacten	28
Interviews en publicaties	30
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	31
<b>Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman</b>	32
Organisatie en huisvesting	32
De medewerkers van het bureau ombudsman	32
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	33
Financiën	34
<b>Bijlage Behoorlijkheidsnormen voor de overheid</b>	36

# Voorwoord



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Het aantal door de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen afgehandelde klachten is in 2014 (60) met 50% gestegen ten opzichte van 2013 (40). De ombudsman heeft in de gemeente Vlaardingen in 2014 naar 7 klachten een (voor)onderzoek ingesteld. In hoofdstuk 2 kunt u daar meer over lezen.

Voor nu volstaat de ombudsman met de opmerking dat het aantal klachten over Sociale Zaken en Werk is verdubbeld, maar dat deze stijging niet tot meer onderzoeken door de ombudsman heeft geleid. De meeste klachten over Sociale Zaken en Werk zijn uiteindelijk naar tevredenheid van klager door de gemeente zelf opgelost nadat de ombudsman tussenbeide is gekomen.

### **Vorbereiding op ontwikkelingen in 2015**

In 2014 heeft de ombudsman zich voorbereid op de veranderingen op het gebied van jeugd, zorg en werk en inkomen en de regionale samenwerking in Stroomopwaarts per 1 januari 2015. De gemeentelijke ombudsman Vlaardingen heeft met de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman gesproken over de behandeling van klachten over de gemeente Vlaardingen en over Stroomopwaarts. De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen hebben afgesproken dat zij per klacht overleg zullen hebben wie de klacht zal behandelen.

In het verslagjaar heeft de ombudsman binnen zijn kantoor ook voorbereidingen getroffen voor zijn nieuwe functie als (eerste!) gemeentelijke kinderombudsman in Nederland, te weten in de gemeente Rotterdam per 1 januari 2015. Per 1 januari 2015 zijn het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam en het Meldpunt Zorg Rotterdam bij zijn bureau zijn ondergebracht. Burgers kunnen bij deze



meldpunten hun meldingen en signalen en klachten over jeugdhulp en zorg kenbaar maken. Dit bracht ook de nodige werkzaamheden met zich mee.

Het jaar 2015 wordt een belangrijk jaar voor burgers, gemeenten en de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen.



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Vlaardingen*



# Hoofdstuk 1 Cijfers

## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

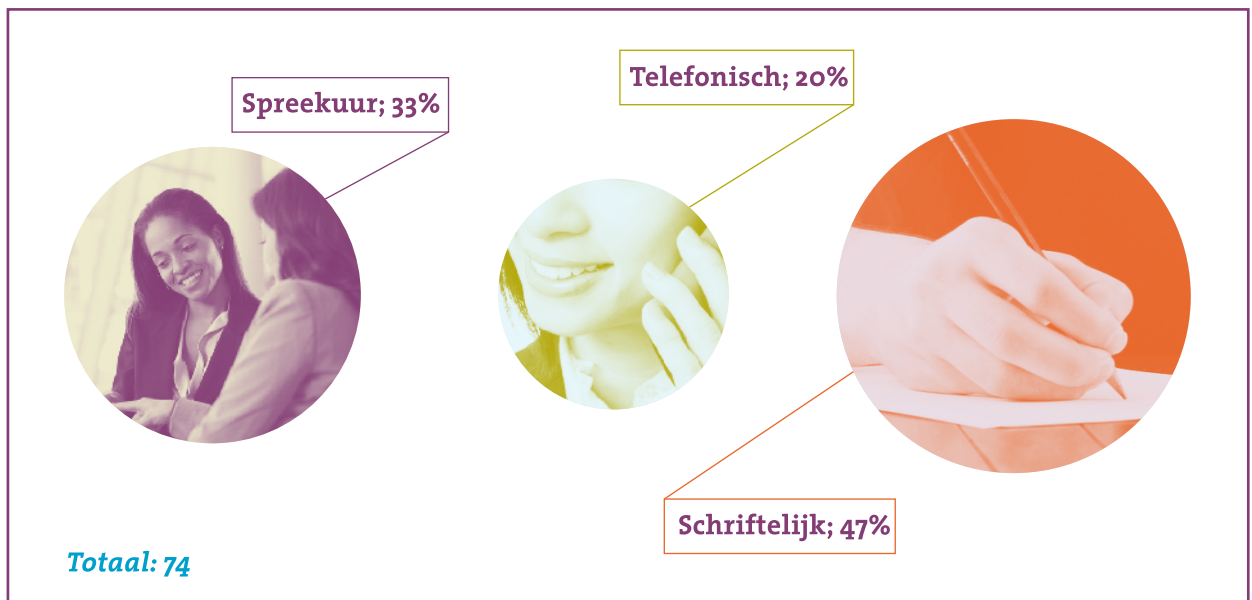
In figuur 1 is te zien op welke manier Vlaardingers de ombudsman benaderen met hun vragen en klachten.

Vlaardingse burgers deden dat altijd liever mondeling dan schriftelijk. In 2013 kwam nog 75% van alle klachten via de telefoon of het spreekuur binnen. In 2014 was dat 53%. Het aantal telefoontjes is sterk gedaald; het aantal bezoeken aan het spreekuur is juist gestegen.

Het aantal schriftelijke contacten is gestegen van 23% in 2013 naar 47% in 2014. Een groot gedeelte van deze schriftelijke contacten kwam via webmail via de website van de gemeentelijke ombudsman binnen. Nog steeds komt 1/3 van alle klachten binnen via het spreekuur.

Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het volgende resultaat.

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



## Klachten

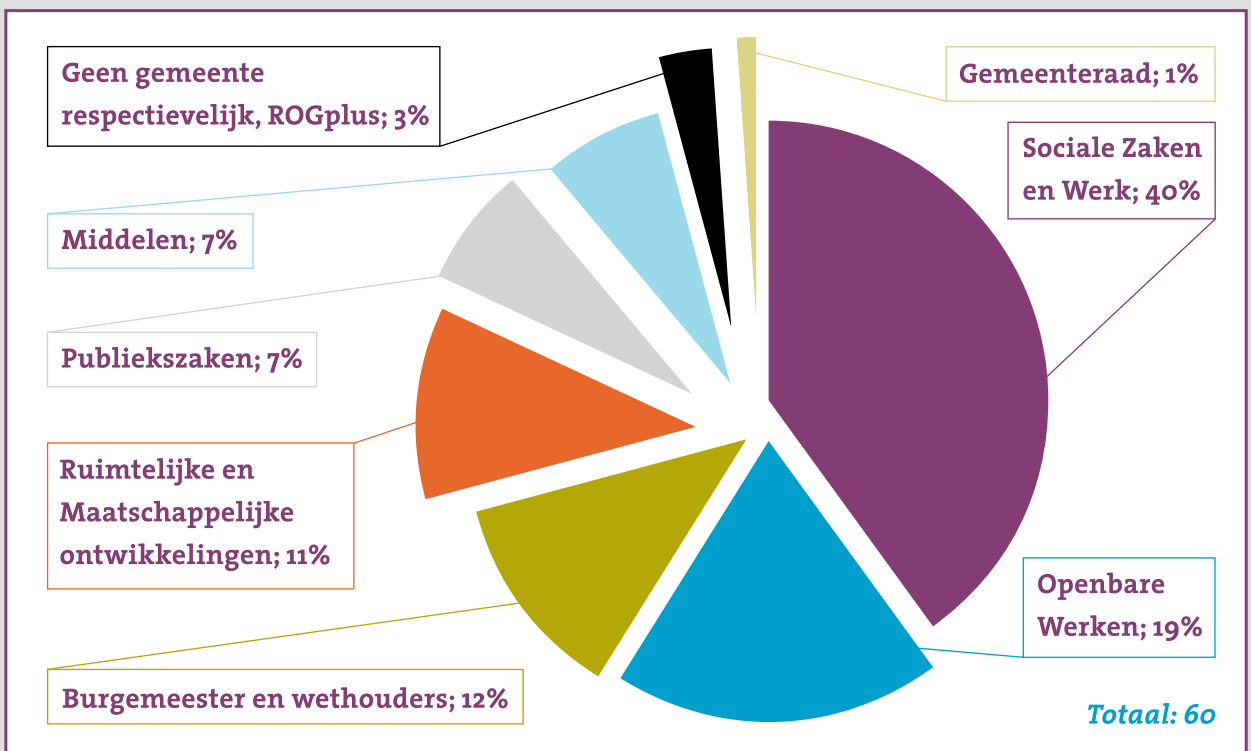
De ombudsman heeft in 2014 in totaal 64 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 61 nieuwe klachten en 3 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Het aantal afgehandelde klachten bedroeg 60.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2012 - 2014

	2014	2013	2012
Van vorige jaren	3	2	3
Binnengekomen	61	39	47
Totaal	64	41	50
Afgehandeld	60	38	48
Naar het volgende jaar	4	3	2

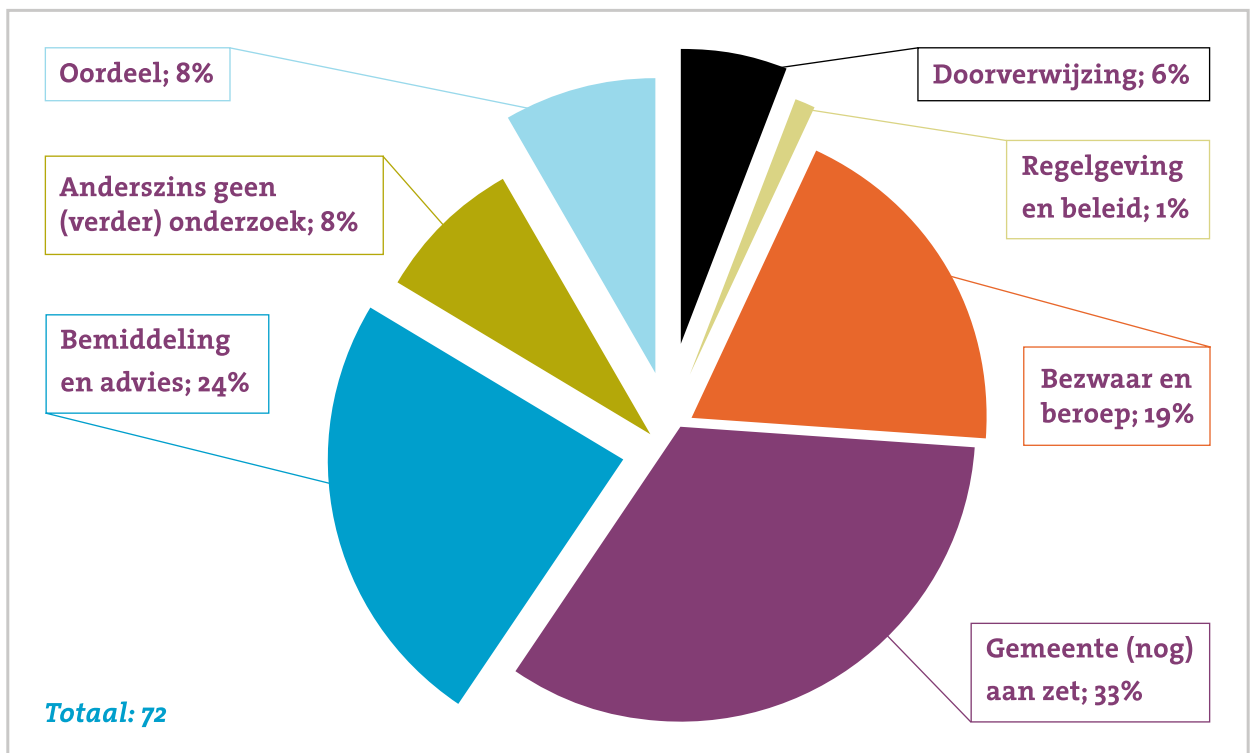
Figuur 2 laat zien hoe de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten over de gemeentelijke afdelingen zijn verdeeld.

Figuur 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2014



In figuur 3 staat weergegeven op welke manier de schriftelijke en spreekuurklachten door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman kan geen onderzoek instellen als de klacht niet over de gemeente Vlaardingen gaat. Hetzelfde geldt als de klacht over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Verder stelt de ombudsman normaal gesproken geen (nader) onderzoek in als de gemeente de klacht nog niet heeft behandeld of wanneer de klager bezwaar kan maken of beroep bij de rechter kan instellen. Tot slot is er nog een restcategorie van kennelijk ongegronde klachten, klachten die onvoldoende gewicht hebben en klagers die niet meer reageren. In deze laatste categorie vallen ook klachten over gedragingen die lang geleden hebben plaatsgevonden. Dit kan gaan om een bejegening-klacht van meer dan 3 jaar geleden.

*Figuur 3: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2014*



*Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1 (60), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die de ombudsman afzonderlijk beoordeelt.*

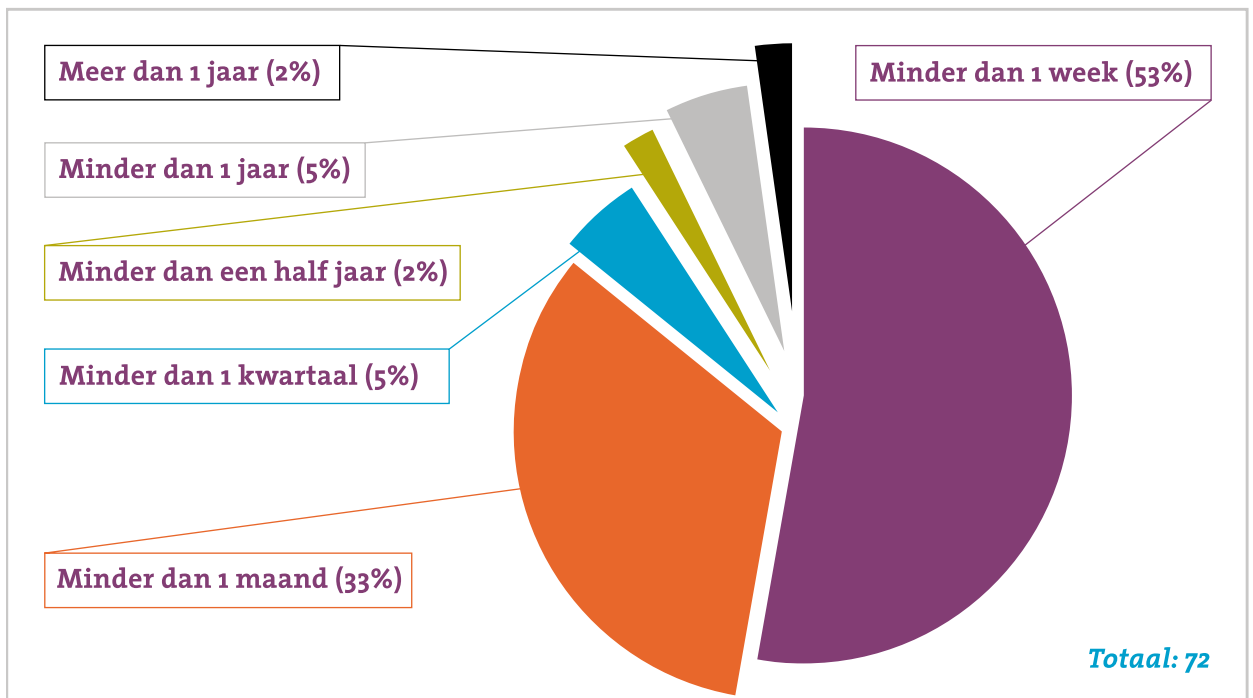
**Figuur 4: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2014**



*Het totale aantal oordelen heeft betrekking op 7 dossiers. Een dossier is afgesloten zonder dat een oordeel over de klacht is uitgesproken.*

*Met zijn oordelen beantwoordt de ombudsman de vraag of de gemeente zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Hij maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsvereisten (zie achter in dit verslag).*

**Figuur 5: Duur van de klachtbehandeling in 2014**



Het grootste deel – 86% – van de schriftelijke en spreekuurklachten werd in 2014 binnen één maand afgehandeld.

# Hoofdstuk 2 De klachten



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

De kerntaak van de ombudsman is om onderzoek naar klachten te doen. Als de gemeente nog niet de gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren, stuurt de ombudsman de klacht eerst aan de gemeente door met het verzoek deze af te handelen. Vaak besluit de ombudsman tot een interventie of bemiddeling. Hij verkent dan of er een oplossing mogelijk is. Als er naar tevredenheid van de burger aan zijn klacht wordt tegemoet gekomen, spreekt de ombudsman in de regel geen oordeel over de klacht uit. Komt er geen oplossing en blijft de Vlaardinger ontevreden over de afhandeling van zijn klacht dan kan de ombudsman een oordeel over de klacht uitspreken.

De ombudsman bespreekt hieronder de klachten over de verschillende organisatieonderdelen van de gemeente.

### Het college van burgemeester en wethouders

In 2014 heeft de ombudsman 5 klachten afgehandeld over de burgemeester en/of de wethouders. De ombudsman heeft in een klacht nader onderzoek gedaan. Deze klacht ging over het nieuwe rekenpercentage voor de berekening van de afkoopsom voor het in eigendom krijgen van erfpachtgrond.

#### Afkoop erfpacht

De heer K. wil de erfpacht van de grond onder zijn woning omzetten naar eigendom. Hij is daar al een paar jaar voor aan het sparen. In het verleden heeft hij de gemeente ook al eens om een opgave van de afkoopsom gevraagd en dat bedrag heeft hij nu bij elkaar. Hij vraagt de gemeente om een actuele opgave van de afkoopsom.

De gemeente komt met een bedrag dat veel hoger is dan het bedrag dat hij bij elkaar heeft gespaard. Het blijkt dat de gemeentelijke



regels veranderd zijn. Het rekenpercentage is aangepast waardoor de afkoopsom hoger uitvalt.

De heer K. was daarvan niet op de hoogte en hij vindt dat de gemeente hem had moeten waarschuwen dat de afkoopsom veel hoger zou worden. Hij heeft zijn klachten met de wethouder besproken, maar die ziet geen mogelijkheid hem aan zijn wens om een lagere afkoopsom voor te stellen, tegemoet te komen.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente inderdaad te weinig informatie heeft gegeven over de consequenties van het nieuwe beleid en het nieuwe rekenpercentage. Tijdens het onderzoek naar deze klacht komt de gemeente zelf ook tot die conclusie. Dat leidt ertoe dat de gemeente een communicatieplan opstelt en het beleid opnieuw vorm geeft in een Nota Erfpacht.

In het kader van de voorbereiding van die nieuwe Nota stuurt de gemeente aan alle erfpachters in Vlaardingen een brief met daarin uitleg over de nieuwe erfpachtregels. Zij krijgen ook de gelegenheid om op de plannen te reageren.

De ombudsman stelt na zijn onderzoek een oordeel op dat de klacht van de heer K. gegrond is. De gemeente had de erfpachters van tevoren moeten informeren over de wijzigingen. De gemeente was lopende het onderzoek van de ombudsman zelf ook tot die conclusie gekomen en heeft daar actie op ondernomen. Er is een nieuwe Nota Erfpacht opgesteld en deze keer zijn alle erfpachters wél voor de vaststelling geïnformeerd. De ombudsman vindt dat voldoende.

De heer K. had verwacht dat de ombudsman de gemeente zou verplichten om hem een lagere afkoopsom aan te bieden. De ombudsman informeert de heer K. dat hij niet bevoegd is de gemeente een dergelijke verplichting op te leggen en dat hij ook geen aanleiding ziet om de gemeente aan te bevelen om het verzoek van de heer K. in overweging te nemen. De afkoopsom is immers berekend aan de hand van gemeentelijk beleid en zolang die nieuwe

berekening juist uitgevoerd is en in orde lijkt te zijn, vindt de ombudsman het niet onredelijk dat de heer K. net zoveel moet betalen als andere erfpachters.

## Sociale Zaken en Werk

In het jaarverslag over 2013 schreef de ombudsman dat hij in alle gemeenten waarvan hij ombudsman is, meer klachten over de dienstverlening in het kader van de Wet werk en bijstand en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ontving, maar dat dit niet voor Vlaardingen gold. Daar bleef het aantal klachten over Sociale zaken en Werk stabiel: 16 in 2012 en 15 in 2013.

2014 laat een heel ander beeld zien. In 2014 ontvangt de ombudsman 27 klachten over Sociale Zaken en Werk. Bijna een verdubbeling ten opzichte van 2013.

In het verslagjaar stuurt de ombudsman 13 klachten over Sociale Zaken aan de gemeente door met het verzoek deze te behandelen. Dat gaat met een 'warme overdracht'. De ombudsman verzamelt informatie over de klacht en heeft bijna altijd eerst telefonisch contact met de klachtencoördinator. Dit contact loopt goed.

In 6 gevallen informeerde de ombudsman de klager dat hij de lopende bezwaarschriftenprocedure moest afwachten of beter op tijd bezwaar kon aantekenen tegen een besluit een uitkering te weigeren of een maatregel op te leggen. Daarnaast informeerde de ombudsman deze klagers dat zij eventueel een nieuwe uitkering konden aanvragen, voor het geval het bezwaarschrift negatief zou uitpakken.

In 2 zaken deed de ombudsman nader onderzoek, zonder uiteindelijk tot een oordeel te komen. In beide gevallen bemiddelde de ombudsman met succes tussen de klager en de gemeente.

***“2 aanvragen voor een uitkering mislukt  
en nu kan ik geen eten meer kopen voor mijn 3 zonen.”***

Mevrouw A. komt op het spreekuur van de ombudsman en vertelt dat zij al 2 keer een aanvraag voor een uitkering heeft gedaan, maar dat die aanvragen steeds buiten behandeling werden gesteld.

Mevrouw A. heeft al maanden geen inkomen meer. Ze kan de huur niet meer betalen en geen boodschappen meer doen voor haar 3 minderjarige zonen. Ze is bang dat ze uit haar huis wordt gezet, voordat een derde aanvraag is afgewikkeld.

Mevrouw A. vertelt dat zij met haar broer een bedrijf is gestart, maar dat dit eigenlijk nooit goed van de grond is gekomen. Omdat er geen inkomen was heeft zij zich voor bijstand bij de gemeente gemeld. De gemeente heeft haar verwezen naar het Bureau Zelfstandigen. Die aanvraag is volgens mevrouw A. buiten behandeling gesteld omdat haar bedrijf niet levensvatbaar bleek.

De tweede aanvraag voor een Wwb-uitkering is ook buiten behandeling gesteld. Mevrouw A. denkt dat dit komt doordat zij in verband met een ziekenhuisopname niet op een afspraak was verschenen. Ze vindt het raar dat ze niet in de gelegenheid wordt gesteld een nieuwe afspraak te maken. Zij kan er toch niets aan doen dat ze in het ziekenhuis moet worden opgenomen?

De ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator en maakt afspraken over het vervolg van de klachtbehandeling. De klachtencoördinator laat een maand later weten dat bij wijze van uitzondering en gezien haar individuele situatie, mevrouw A. weer aangemeld is bij Baanbrekend en het aanvraagtraject is ingekort. Mevrouw A. heeft laten weten tevreden te zijn met de afloop van haar klacht.

***“Waarom krijg ik geen minimabudget  
en moet ik elk jaar bezwaar maken?”***

Mevrouw R. ontvangt sinds 1981 een bijstandsuitkering en sinds 1986 een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet.



Mevrouw R. is gehandicapt. Ze maakt gebruik van een scootmobiel en een rolstoel, heeft een aangepast huis en 2 x per dag zorg. Er komt 2 x per week huishoudelijke hulp. Voor al die zaken is zij steeds door de GGD gekeurd. De gemeente is dus goed op de hoogte van haar situatie. Maar iedere keer als mevrouw R. 'minimabudget' (langdurigheidstoeslag) aanvraagt, krijgt ze de aanvraag per kerende post retour omdat er geen beschikking bij zit waarin staat dat zij 100% arbeidsongeschikt is verklaard. Mevrouw R. kan een dergelijke beschikking echter niet overleggen, omdat zij niet werkte toen ze arbeidsongeschikt werd.

Ieder jaar vraagt mevrouw R. 'minimabudget' aan, ieder jaar wordt haar aanvraag afgewezen omdat ze de 100%-arbeidsongeschiktbeschikking niet heeft en ieder jaar moet ze bezwaar maken. Uiteindelijk krijgt mevrouw R. het minimabudget dan wel, maar het is wel erg omslachtig. De gemeente is toch van alles op de hoogte?

De ombudsman besluit tussen mevrouw R. en de gemeente te bemiddelen en vraagt de gemeente of die mevrouw R. de jaarlijkse bezwaarprocedure kan besparen. De gemeente besluit daarop het minimabudget over 2014 alsnog toe te kennen en een aantekening in het dossier te maken, zodat het in 2015 wel goed gaat. Als het niet goed gaat, kan mevrouw R. altijd bij de ombudsman terecht. Mevrouw R. is tevreden met het resultaat van de interventie van de ombudsman.

---

## Openbare Werken

De ombudsman ontving in het verslagjaar 10 klachten over Openbare Werken. Hieronder bespreekt de ombudsman 3 klachten. Naar 2 klachten deed hij een uitgebreider onderzoek gevolgd door een oordeel.

### Narekening voor bedrijfsparkeervergunning

Op 4 december 2012 krijgt de heer M. een brief van de gemeente Vlaardingen waarin staat dat als hij zijn bedrijfsparkeervergunning



ook in 2013 wil blijven gebruiken, hij vóór 1 januari 2013 € 350 moet betalen. Dat doet de heer M., maar hij is onaangenaam verrast als hij in mei 2013 een aanvullende rekening van € 20 krijgt. Wat is er gebeurd?

Jaarlijks in december stelt de gemeenteraad de legesverordening vast. In die legesverordening staat wat de parkeervergunning in het komende jaar gaat kosten. Bijna altijd gaat de gemeenteraad akkoord met het voorstel van het college van burgemeester en wethouders. Op 20 december 2012 beslist de gemeenteraad echter anders: onder andere de bedrijfsparkeervergunning wordt € 20 duurder.

De heer M. vraagt de ombudsman of de gemeente de bedrijfsparkeervergunning zomaar € 20 duurder mag maken. Hij vindt dat slecht zaken doen.

De ombudsman stelt vast dat alleen de gemeenteraad bevoegd is de legesverordening en de hoogte van de leges vast te stellen en dat de gemeente het besluit van de gemeenteraad van 20 december 2012 om hogere leges vast te stellen op de voorgeschreven wijze heeft gepubliceerd. Het is volgens de wet niet uitgesloten dat de gemeente daarna een aanvullende rekening stuurt.

De klacht van de heer M. is ongegrond. De ombudsman vindt wel dat de gemeente de Vlaardingers moet informeren dat de rekening hoger kan uitvallen. De gemeente zegt nog tijdens het onderzoek toe dat zij voortaan bij de toezending van de acceptgiro's, begin december van elk jaar, informatie zal geven over de mogelijkheid dat de prijs voor een parkeervergunning nog kan wijzigen.

### **Ondergrondse vuilcontainers voor de deur**

De heer Q. ontvangt van de gemeente, net voor de zomervakantie van 2012, een ontwerp plaatsingsplan voor ondergrondse vuilcontainers. In het ontwerpplan staan, vlak voor zijn huis, 2 vuilcontainers ingetekend. De week daarop organiseert de gemeente een bewonersavond.

De heer Q. heeft bezwaar tegen de gevolgde procedure waaronder het tijdstip van publicatie, net voor de zomervakantie. Ook over de gekozen locatie voor zijn woning is hij ontevreden. De gemeente heeft al zijn bezwaren al van de hand gewezen en de heer Q. vraagt de ombudsman om een oordeel over zijn klacht.

De ombudsman vindt dat de publicatie en het organiseren van een informatieavond in de vakantieperiode in combinatie met een reactie termijn van 2 weken in strijd is met de behoorlijkheidsnorm dat de gemeente burgers zoveel mogelijk actief moet betrekken bij haar handelen. De gemeente heeft de verplichting zich in te spannen om de burger actief te betrekken bij de voorbereiding van dit soort besluiten. Als het in verband met de planning niet te voorkomen is dat een informatieavond in de zomervakantie plaatsvindt, moet de gemeente zodanige voorzieningen treffen dat de bewoners die er niet bij kunnen zijn, toch kunnen reageren op de plannen. Dat kan bijvoorbeeld door hen een langere reactietermijn te gunnen. Dat is in dit geval niet gebeurd. De klacht van de heer Q. daarover is gegrond.

De ombudsman constateert dat de gemeente het definitieve besluit over het plaatsingsplan voldoende bekend gemaakt heeft. De gemeente heeft dit besluit op de eigen website gepubliceerd en volgens de wet is dit voldoende. De ombudsman begrijpt alleen niet waarom de bewoners niet persoonlijk over het plaatsingsbesluit zijn geïnformeerd. Bij elke stap in het voorproces hebben de bewoners van de gemeente een brief ontvangen, alleen over het plaatsingsbesluit niet. De gemeente zegt de ombudsman toe dat zij in het vervolg dit soort besluiten toe zal sturen aan degenen die eerder schriftelijk met de gemeente hebben gecommuniceerd.

Over de plaats van de vuilcontainers spreekt de ombudsman zich niet uit. De heer Q. had zijn bezwaren over de plek voor zijn woning in een juridische procedure aan de rechter voor kunnen leggen.



### Aanbeveling

Tijdens het onderzoek naar de klacht is het de ombudsman opgevallen dat de reactietermijn die de gemeente in de voorprocedure van plaatsingsplannen hanteert, steeds anders is en dat daar geen reden voor lijkt te zijn. Daarnaast vindt de ombudsman dat Vlaardingers 6 weken de tijd moeten krijgen om inhoudelijk kennis te kunnen nemen van een voorgenomen besluit voor een plaatsingsplan en andere plannen voor de buitenruimte. Daarom beveelt de ombudsman de gemeente aan om in het vervolg ook voor ontwerpplannen een reactietermijn van 6 weken te gunnen:

*De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging te bevorderen dat de gemeente uniforme termijnen van minimaal 6 weken hanteert in het voortraject van de uniforme openbare voorbereidingsprocedure uit afdeling 3.4 van de Awb.*

De gemeente neemt deze aanbeveling over.

### Schadeclaim

Mevrouw S. komt op het spreekuur van de ombudsman omdat zij er ontevreden over is dat de gemeente haar aansprakelijkstelling voor schade aan haar huis afwijst. Mevrouw S. woont vlak bij het stadhuis en is van mening dat er door bouw van het nieuwe deel van het stadhuis schade is ontstaan aan haar huis.

De ombudsman constateert dat de gemeente een onafhankelijke deskundige heeft ingeschakeld en dat die de schade heeft beoordeeld. Volgens de deskundige is er geen verband tussen de schade en de bouwwerkzaamheden. Voor zover de ombudsman kan overzien heeft de gemeente niet op onjuiste feiten of een onredelijke overweging de schadeclaim afgewezen. De ombudsman schrijft mevrouw S. dat zij haar claim kan voorleggen aan de civiele rechter, als zij het met de afwijzing van de aansprakelijkheid niet eens is.

---

## Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling

In 2014 ontvangt de ombudsman 6 klachten over Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling. Hij bespreekt er daarvan 2.

### Slechte huishoudelijke hulp

Mevrouw L. senior heeft al jaren een indicatie voor huishoudelijke hulp. In 2014 krijgt zij geen hulp meer van Careyn, maar van Tzorg. Mevrouw L. junior vindt dat Tzorg slechte huishoudelijke hulp verleent. Volgens haar is het bij Tzorg een administratieve chaos en is de organisatie telefonisch niet bereikbaar. Daarnaast zit haar moeder al een tijd zonder huishoudelijke hulp. Volgens mevrouw L. senior was dat onder Careyn allemaal veel beter geregeld en ze wil de huishoudelijke hulp van Careyn terug.

De ombudsman vraagt de gemeente om op de klacht te reageren. De gemeente stuurt de klacht door naar ROGplus omdat die de taken van ondermeer de gemeente Vlaardingen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning uitvoert. ROGplus laat weten dat Tzorg de klachten erkent en betreurt. Mevrouw L. senior heeft inderdaad recht op hulp en Tzorg heeft intussen maatregelen genomen om de dienstverlening aan mevrouw L. senior te verbeteren. De ombudsman laat mevrouw L. senior weten dat als er onverhoopt geen verbetering optreedt, zij zich weer bij de ombudsman kan melden.

### Asbest

De heer H. stuurt de ombudsman een e-mail over de sloop van panden met asbest aan de Spechtlaan. Hij schrijft dat er mannen in speciale pakken rondlopen en dat er met afzuigingsapparatuur wordt gewerkt. Hij begrijpt niet dat die mannen aan het eind van de dag de asbest gewoon bij elkaar vegen. De heer H. en de andere bewoners van de Spechtlaan maken zich grote zorgen over hun gezondheid.

De ombudsman benadert onmiddellijk het hoofd van de afdeling Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling. Die antwoordt 14 (!) minuten later dat hij meteen navraag heeft gedaan. Daaruit blijkt dat er al eerder over deze sloop een melding asbest is geweest.

De gemeente heeft toen diezelfde de sloop gecontroleerd. Tijdens die controle is er geen overtreding van de regels voor asbestverwijdering geconstateerd. De gemeente zal contact opnemen met de heer H. en hem informeren over de situatie. De heer H. is tevreden met de uitleg en de ombudsman sluit daarop het dossier.

## Middelen

In 2014 ontvangt de ombudsman 5 klachten over de afdeling Middelen. Over kwijtschelding afvalstoffenheffing 3 klachten, een klacht over een machtiging tot betaling van gemeentelijke heffingen en een klacht over de verkoop van een gemeentelijke parkeergarage. De ombudsman bespreekt hieronder 2 klachten.

### Kwijtschelding gemeentebelastingen

Mevrouw M. vindt dat de gemeente er ten onrechte van uitgaat dat ze geen recht op kwijtschelding heeft. Volgens haar heeft de gemeente voor de vaststelling van het eigen vermogen de kinderbijslag meegeteld en mag dat niet.

Als de gemeente Vlaardingen een verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke heffingen beoordeelt, zal zij eerst bepalen of iemand betalingscapaciteit of voldoende vermogen heeft om de aanslag te betalen. Als de gemeente het verzoek afwijst omdat er voldoende betalingscapaciteit of voldoende vermogen is, kan de belastingplichtige bij de gemeente beroep aantekenen tegen deze beslissing. Als ook in beroep het verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen, heeft men maar één mogelijkheid om een onafhankelijke instantie naar de gang van zaken te laten kijken: de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen.

De ombudsman vraagt de gemeente hoe die naar aanleiding van de aanvraag van mevrouw M. tot de berekening van het vermogen is gekomen. Daaruit blijkt dat de kinderbijslag inderdaad is meegeteld voor het berekenen van het vermogen van mevrouw M.

De ombudsman legt aan mevrouw M. uit dat de wet maar een beperkt aantal bezittingen of geldbedragen (vermogensbestanddelen) noemt, die de gemeente niet mee mag tellen bij de berekening van het vermogen. Kinderbijslag staat niet in die opsomming en mag dus wel bij het vermogen geteld worden. De ombudsman concludeert daaruit dat de gemeente de juiste berekeningen heeft gemaakt en terecht tot de conclusie is gekomen dat er voldoende 'vermogen' was om de aanslag te betalen. De gemeente heeft op basis van de juiste afweging het verzoek om kwijtschelding afgewezen.

Veel klagers vallen over het woord vermogen. Want soms gaat het om een paar honderd euro en dan kun je moeilijk spreken van een vermogen. De ombudsman schrijft daarover altijd: *"Ik wil daarmee niet beweren dat u ruim voldoende geld heeft om de aanslag zonder problemen te kunnen voldoen. Ik stel alleen vast dat de geldende regels juist zijn toegepast."* Mevrouw M. is teleurgesteld, maar begrijpt wel waarom zij geen kwijtschelding krijgt. De ombudsman sluit daarop het dossier.

### **Regionale Belastinggroep**

De heer M. is ontevreden over een brief van de gemeente Vlaardingen met het logo van de Regionale belastinggroep (RBG). Hij begrijpt daaruit dat de RBG vanaf 2014 de aanslagen gemeentelijke belastingen gaat incasseren. De gemeente schrijft: *"U hebt de RBG eerder gemachtigd om de nota voor de waterschapsbelastingen automatisch in termijnen te incasseren. Omdat de RBG in het vervolg ook de gemeentelijke belastingen int wordt op de gehele aanslag de automatische incasso toegepast."* De heer M. schrijft aan de ombudsman dat hij vindt dat de gemeente of het RBG oneigenlijk gebruik maakt van de machtiging voor het incasseren van de waterschapsbelasting. Volgens hem mag dit niet en hij is ontevreden dat hij zelf actie moet ondernemen om te voorkomen dat de RBG toch incasseert: *"Als ik dit niet wil, moet ik zelf maar actie ondernemen....mijn haren gingen overeind staan"*. De gemeente weet volgens hem wel dat dit niet kan. De ombudsman legt de klacht van de heer M. voor aan de gemeente die ervoor zorgt dat de RBG hem een apart machtigingsformulier toestuurt. De heer M.



verleent de RBG een machtiging. De ombudsman sluit daarop het dossier.

## Publiekszaken

In 2014 ontvangt de ombudsman 4 klachten over Publiekszaken. De ombudsman bespreekt 2 klachten. Een klacht over de fotostudio in de publieksruimte van de tijdelijke balie van Burgerzaken aan de Westhavenkade en een klacht van iemand die het niet lukte om zich in te schrijven in de Basisregistratie personen.

### Fotohokje in publieksruimte tijdelijke stadhuis Westhavenkade

De heer D. is fotograaf van beroep en klaagt erover dat de gemeente aan concurrentievervalsing doet. In de publieksruimte van het tijdelijke stadhuis aan de Westhavenkade plaatst de gemeente een pasfotoautomaat, waar 8 pasfoto's voor € 5 gemaakt kunnen worden. De heer D. vindt bovendien de kwaliteit van de pasfoto's bedenkelijk. Volgens hem voldoen ze niet aan de eisen die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan dit soort foto's stelt.

De gemeente geeft aan dat de pasfotoautomaat uit het oogpunt van dienstverlening aan de burger is geplaatst. De locatie aan de Westhavenkade is verder uit het centrum gelegen. Als de gemeente de pasfoto voor de aanvraag van het nieuwe rijbewijs of paspoort afkeurt, kost het de burger én de gemeente veel tijd en moeite om een nieuwe afspraak te maken. De pasfoto's van de pasfotoautomaat uit de publieksruimte worden ook volgens de strenge regels van de minister beoordeeld. Het is een tijdelijke maatregel: in de nieuwe publieksruimte aan het Westnieuwland zal geen pasfotoautomaat komen.

De ombudsman besluit geen verder onderzoek te doen naar de klacht omdat het om een tijdelijke oplossing voor een praktisch probleem gaat. Daarnaast heeft de ombudsman geen aanleiding om te veronderstellen dat de gemeente zich niet aan de voorschriften



van de minister houdt. Hij vindt de argumenten van de gemeente om tijdelijk een pasfotoautomaat aan de Westhavenkade te plaatsen, bovendien niet onredelijk.

### **Inschrijven lukt niet**

De heer K. wil zich opnieuw inschrijven (hervestigen) in de Basisregistratie personen van de gemeente Vlaardingen. Dat lukt niet omdat zijn pasje van de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) een paar dagen verlopen is. Er komt wel een nieuw pasje, maar dat kan even duren. De heer K. is een paar keer bij de gemeente langs geweest maar komt er met de gemeente niet uit.

De ombudsman vraagt de gemeente nog eens naar de zaak te kijken. De gemeente belt de ombudsman 4 dagen later op om te vertellen dat het toch gelukt is om de heer K. in te schrijven! De heer K. is heel blij, zijn zorgverzekering, toeslagen etc. kunnen gewoon doorlopen.

## **Regionaal Orgaan Gehandicapten (ROGplus)**

In 2014 ontvangt de ombudsman een klacht over het ROGplus Nieuwe Waterweg Noord. Omdat de heer en mevrouw K. inwoners van Vlaardingen zijn en voor hun voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning aangewezen zijn op de gemeente Vlaardingen, doet de ombudsman hier verslag van zijn werkzaamheden.

### **Goedkopere scootmobiel**

De heer K. beschikt over een scootmobiel. Die functioneert naar volle tevredenheid, maar er is toch een kleine reparatie nodig. Daarvoor maakt hij een afspraak met de onderhoudsafdeling van de leverancier. Tot zijn schrik keurt de leverancier de scootmobiel ter plekke af. De scootmobiel wordt meegenomen en de heer K. krijgt een tijdelijke vervanging. ROGplus moet nu beoordelen welke scootmobiel de heer K. nodig heeft en daarover een besluit nemen. Dan zal de leverancier een gloednieuwe scootmobiel bij de heer K. afleveren.



De heer en mevrouw K. willen dat helemaal niet. Ze willen de oude scootmobiel terug of een goedkoper alternatief. Ze vinden de manier waarop de oude scootmobiel wordt afgekeurd raar: *“een slager die zijn eigen vlees keurt.”* Ze klagen er ook over dat de vervangende scootmobiel niet voldoet. Ze zijn bovendien bang dat de kosten van de eigen bijdrage die zij aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK) moeten betalen, de pan uit zullen rijzen.

De heer en mevrouw K. zoeken een goedkoper alternatief en kiezen voor de FireFly. Met de aankoppeling van een FireFly maak je van een handbewogen rolstoel een elektrische rolstoel.

ROGplus accepteert dit alternatief in eerste instantie niet, omdat het voor de FireFly niet mogelijk is om een onderhoudscontract af te sluiten. Een van de voorwaarden voor de aanschaf van een andere rolstoel dan van de vaste leverancier is, dat er door de gebruiker zelf een verzekering en een onderhoudscontract wordt afgesloten. Dat laatste blijft een probleem. Het lukt ROGplus ook niet om de heer en mevrouw K. inzicht te geven hoeveel zij aan eigen bijdrage aan het CAK moeten betalen.

De ombudsman geeft ROGplus eerst de gelegenheid om op de klacht te reageren. De reactie van ROGplus roept echter aardig wat vragen op. Reden waarom de ombudsman, na een schriftelijke ronde hoor en wederhoor, besluit om alle partijen aan tafel te vragen. Uiteindelijk erkent ROGplus dat er meer en betere informatie gegeven had moeten worden over de hoogte van de eigen bijdrage en wordt een oplossing gevonden voor het onderhoudscontract. De heer en mevrouw K. begrijpen niet waarom het zo lang heeft moeten duren voor er een oplossing was. De FireFly is ook veel goedkoper dan een scootmobiel. Op die manier besparen ze de gemeente veel geld en daar zou iedereen toch juist blij mee moeten zijn?

# Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

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

---

### Ontmoetingen met de gemeente

Op 10 april 2014 heeft de ombudsman, in het kader van het introductieprogramma voor de nieuwe raadsleden van Vlaardingen, een kennismaking met de nieuwe raadsleden en geeft hij voorlichting over zijn werkzaamheden.

Op 3 november 2014 maakte de ombudsman kennis met de nieuwe burgemeester, de heer B. Blase.

Op 13 november 2014 is de ombudsman in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2013 toe te lichten aan en vragen te beantwoorden van de leden van de commissie Samenleving uit de gemeenteraad. Tijdens deze bespreking sprak de ombudsman zijn teleurstelling uit dat de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen niet tevens zou fungeren als de ombudsman van Stroomopwaarts, de gemeenschappelijke regeling tussen de gemeente Vlaardingen, Schiedam en Maassluis op het gebied van sociale zaken en werk.

---

### Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam) en (een substituut-ombudsman van) de Nationale ombudsman. Tegenwoordig worden de vergaderingen



voorafgegaan door een vergadering met de ombudscommissies van Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel.

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

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

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

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

---

## Verdere contacten

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 23 april 2014 sprak de ombudsman met de directeur van toen nog Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg over de decentralisatie naar de gemeente van taken op het gebied van zorg

en jeugdhulp per 1 januari 2015. Vlaardingers kunnen met hun klachten hierover immers ook bij de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen terecht.

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.

Op 1 mei 2014 nam de ombudsman op uitnodiging deel aan de lab-sessie over *Vermindering van regeldruk inkomensafhankelijke regelingen*. Deze bijeenkomst maakte onderdeel uit van het onderzoek in opdracht van Actal, het Adviescollege toetsing regeldruk<sup>1</sup>. 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 Binnenmaas<sup>2</sup>. Daar wordt nagedacht over mogelijkheden om via de informele aanpak meer maatwerk aan de burger te leveren, niet alleen aan de 'achterkant' (klachten en bezwaren), maar ook aan de 'voorkant'. Aanleiding voor het verzoek was de lezing *Burger in de fuik van 14-0 nummers* van de ombudsman tijdens het regiocongres van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken in 2013.

In juli 2014 ontving de ombudsman een studente Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool Inholland in het kader van het

<sup>1</sup> Actal adviseert de regering en de Staten-Generaal om de regeldruk voor bedrijven, burgers, en beroepsbeoefenaren in de zorg, onderwijs, veiligheid en sociale zekerheid, zo laag mogelijk te maken.

<sup>2</sup> De gemeente Binnenmaas bestaat uit de voormalige gemeenten 's-Gravendeel, Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas.

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.

---

## Interviews en publicaties

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

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



---

## Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

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



### Organisatie en huisvesting

Voor iedereen die contact zoekt met de ombudsman (via het spreekuur, telefonisch of schriftelijk) is de frontoffice het eerste contactpunt. Bij vragen en klachten die niet over de gemeente Vlaardingen gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en 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 Bestuurs-academie, 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 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 en plaatsvervangend ombudsman

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

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

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

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

## Financiën

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

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

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten<sup>3</sup> budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten (personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten.

<sup>3</sup> Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse (vanaf 1 januari 2015 samen met Bernisse de nieuwe gemeente Nissewaard), Vlaardingen en Westvoorne.



De totale inkomsten van de ombudsman van de regiogemeenten bedroegen exclusief BTW in het verslagjaar € 143.510. De gemeente Vlaardingen, die op 1 januari 2014 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 70.981 inwoners had, droeg daar € 35.490,50 exclusief BTW aan bij.

Voor het jaar 2014 was een bedrag van € 1.077.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam voor de ombudsman opgenomen. 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.



# 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.*



19

### **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.*

20

### **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.*

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.

*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.*

22

### **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

### **Plaatsvervangend ombudsman**

Mathilde van den Hoogen

### **Medewerkers bureau ombudsman**

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

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*