



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

E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl

Inloopsprekuur (kinder)ombudsman Vlaardingen

Woensdag elke even week van 9.00 tot 10.00 uur

In het gebouw van Minters,

1e etage

Galgkade 3b

3133 KN Vlaardingen



Vlaardingen

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Vlaardingen en over een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast verricht de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief naar thema's die hij zelf kiest. Verder is de ombudsman door de gemeente Rotterdam aangewezen om in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen te beoordelen. Met ingang van 1 januari 2016 is de gemeentelijke ombudsman ook als kinderombudsman van Vlaardingen aan het werk. Daarnaast treedt de ombudsman op als kinderombudsman van de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en, sinds 1 januari 2015, Rotterdam.

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 behoorlijke vereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de vier kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



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

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

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

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1	
Cijfers	9
Hoofdstuk 2	
De klachten	13
Sociale Zaken en Werk	13
Stroomopwaarts	15
Publiekszaken	15
Openbare Werken	16
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	18
ROGPlus	21
Middelen	23
Facilitair VIA	24
Hoofdstuk 3	
De ombudsman buiten zijn kantoor	25
Hoofdstuk 4	
Het bureau van de ombudsman	30
Bijlage	
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	33

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Als gemeentelijke ombudsman van Vlaardingen heb ik in het verslagjaar 68 vragen en klachten ontvangen, waarvan 45 schriftelijke en spreekuurklachten. Het aantal schriftelijke en spreekuurklachten is gedaald. Het beeld van deze klachten fluctueert: in het jaar 2014 ontving de ombudsman 61 klachten, in 2013 waren het er 39.

Stroomopwaarts MVS is een gemeenschappelijke regeling, waarin de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam hun sociale diensten en sociale werkvoorziening hebben ondergebracht. De deelnemende gemeenten hebben de Nationale ombudsman aangewezen als tweedelijns klachtvoorziening voor *Stroomopwaarts*. Dit betekent dat de inwoners van Vlaardingen sinds 1 juli 2015 met klachten op het terrein van sociale zaken en werk niet langer terecht kunnen bij hun gemeentelijke ombudsman. Hoewel ik begrijp dat gemeenten kiezen voor intergemeentelijke samenwerking, betreur ik de ‘versnippering’ van de tweedelijns klachtbehandeling. Het wordt er voor de inwoners van Vlaardingen niet overzichtelijker op, integendeel!

Kijkend naar de klachten over het sociaal domein constateer ik een lichte stijging ten opzichte van het jaar ervoor. In 2015 maakte het aandeel klachten over Sociale Zaken en Werk en *Stroomopwaarts* samen 45% van het totale aantal klachten uit. In 2014 bedroeg dit aandeel – toen uiteraard nog alleen over Sociale Zaken en Werk – 40% van het totale aantal klachten.

Een onderwerp dat in het verslagjaar ruime aandacht heeft gekregen van mijn medewerkers en mijzelf, is de decentralisatie per 1 januari 2015 naar de gemeente van taken op het gebied van



zorg, jeugdhulp en participatie. Er is veel tijd gestoken in het vergaren van kennis en informatie in het veld en in (verdere) scholing. Als gemeentelijke ombudsman zag ik in het verslagjaar de zorgklachten overigens nauwelijks stijgen. Er zijn door de ombudsman slechts 2 klachten behandeld over *ROGplus*, het Regionaal Orgaan Gehandicapten; in 2014 was dat er één.

Tot slot heeft het er in het verslagjaar even om gespannen of het instituut gemeentelijke ombudsman Vlaardingen zou blijven bestaan. Ik ben verheugd dat de gemeenteraad voor het voortbestaan van het instituut heeft gekozen. Dat ik de functie van ombudsman in Vlaardingen mag vervullen, en dat ik dit vanaf 1 januari 2016 ook als kinderombudsman van Vlaardingen mag doen, beschouw ik als eervol.

Het jaar 2016 wordt een belangrijk jaar voor burgers, gemeenten en de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke (kinder)ombudsman Vlaardingen

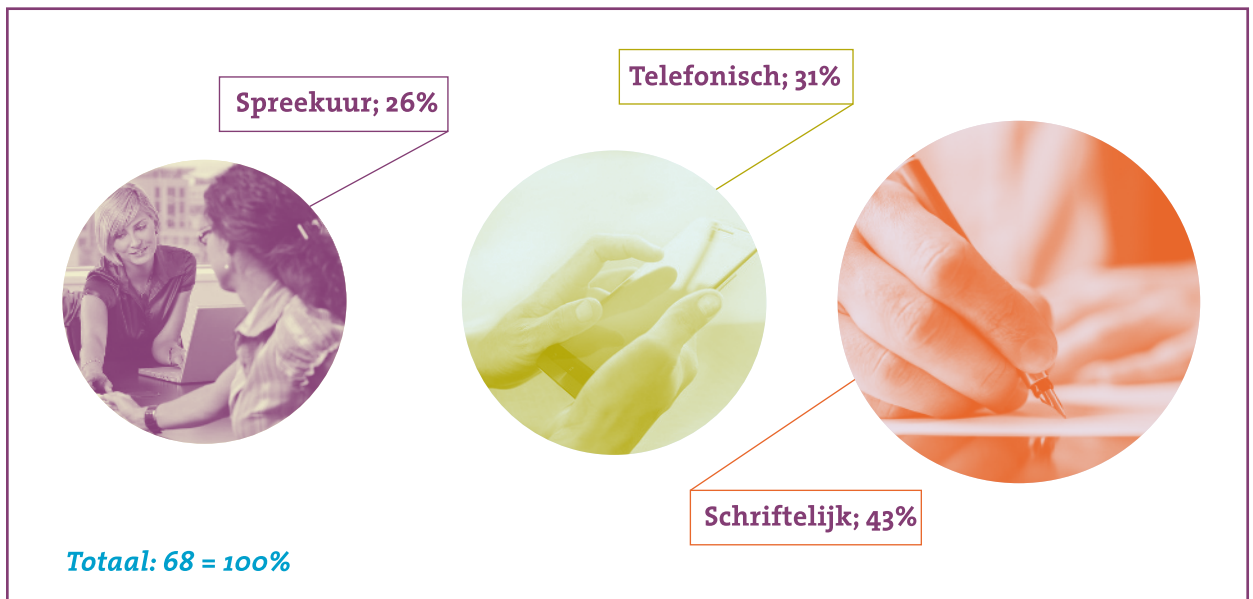
Hoofdstuk 1 Cijfers

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

In 2015 ontving de gemeentelijke ombudsman in totaal 68 vragen en klachten over de gemeente Vlaardingen, een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar (72).

In figuur 1 hieronder is te zien op welke manier Vlaardingers de ombudsman benaderen. Er werd in het verslagjaar vaker gebeld dan voorheen, het aandeel telefonische vragen en klachten steeg van 20% in 2014 naar 31% in 2015. Verder komt nog steeds 1/4 van alle vragen en klachten binnen via het spreekuur. Ondanks een lichte daling kiezen veruit de meeste inwoners echter voor contact met de ombudsman per e-mail, webmail (met het klachtenformulier op de website van de ombudsman) en per brief (43%).

Figuur 1: Wijze van binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten in 2015



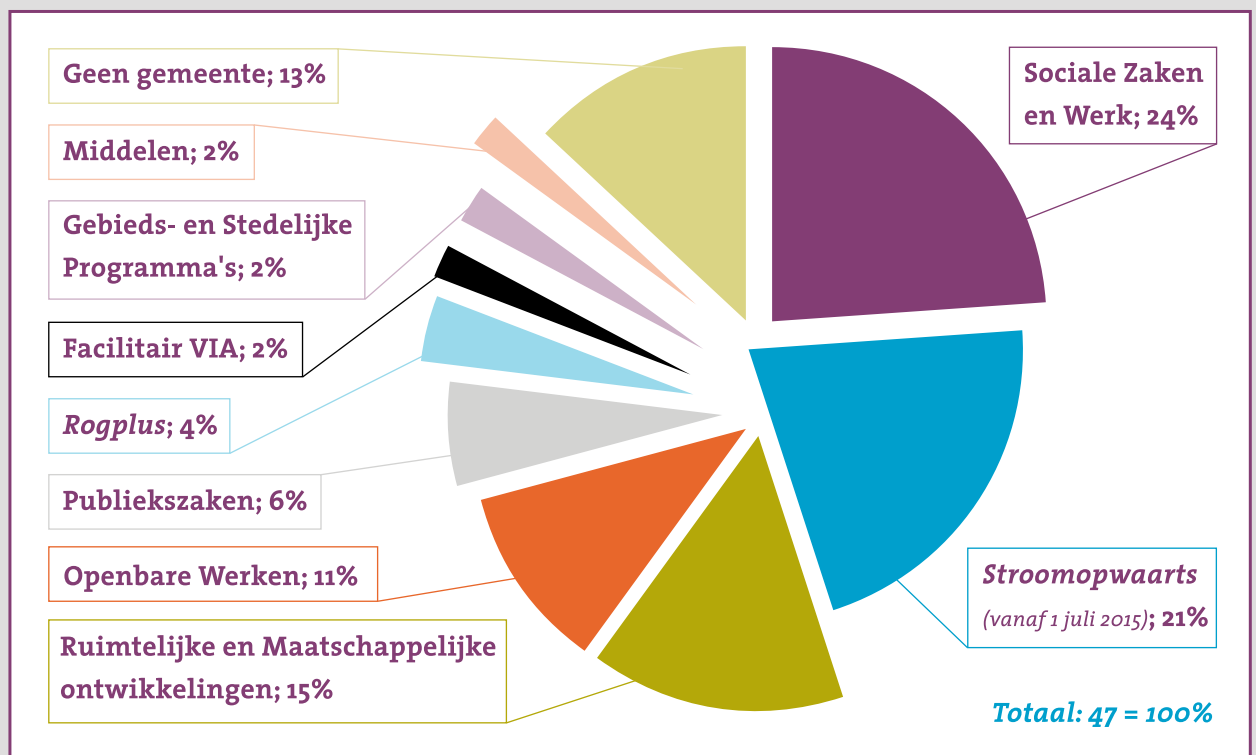
De ombudsman heeft in 2015 in totaal 49 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 45 nieuwe klachten en 4 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Het aantal afgehandelde klachten bedroeg 47.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2013 – 2015

	2015	2014	2013
Van vorige jaren	4	3	2
Binnengekomen	45	61	39
Totaal	49	64	41
Afgehandeld	47	60	38
Naar het volgende jaar	2	4	3

Figuur 2 laat zien hoe de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten over de gemeentelijke afdelingen zijn verdeeld. Om een goed beeld te krijgen van het aandeel klachten op het terrein van sociale zaken en werk in 2015 zijn de klachten over *Stroomopwaarts* apart opgenomen. Dan wordt zichtbaar dat het aandeel klachten over dit domein – Sociale Zaken en Werk en *Stroomopwaarts* samen – is gestegen, van 40% in 2014 naar 45% in 2015.

Figuur 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2015

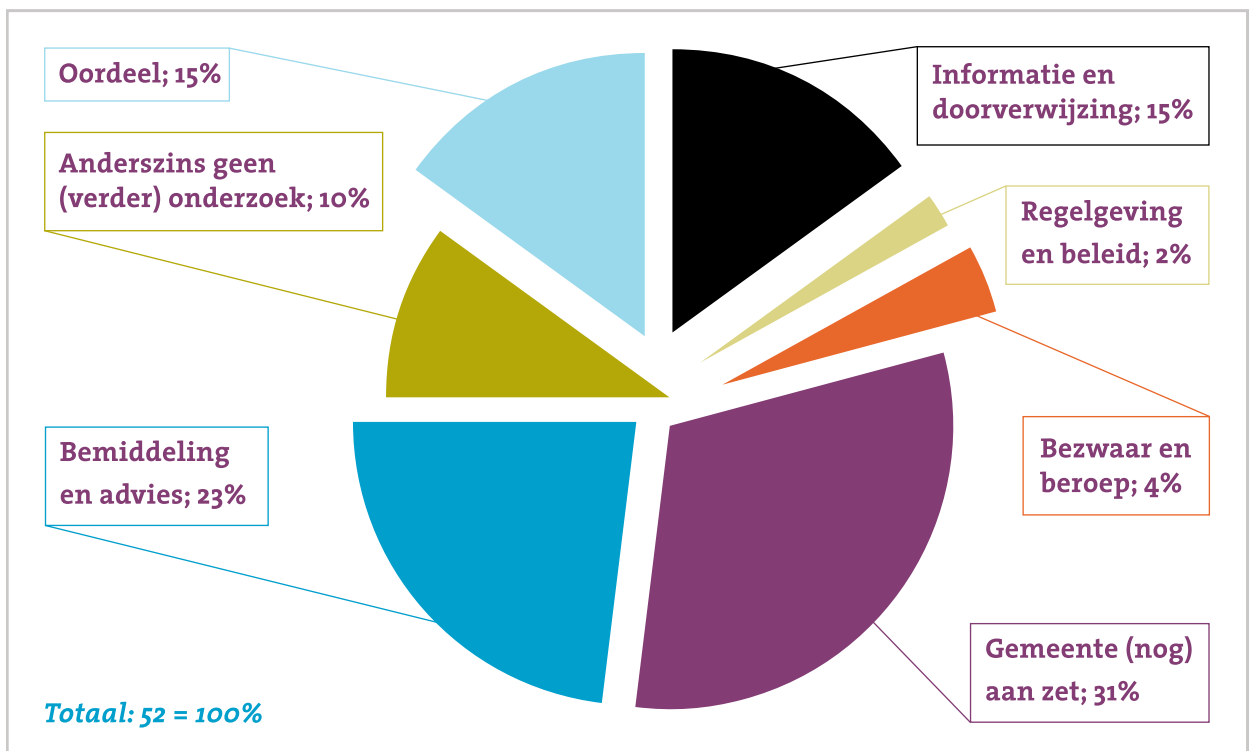


Uit figuur 3 wordt duidelijk op welke manier de schriftelijke en spreekuurklachten door de ombudsman zijn afgewikkeld.

De ombudsman kan een klacht alleen in behandeling nemen wanneer die klacht over de gemeente Vlaardingen gaat. Burgers met klachten over *Stroomopwaarts* moest de ombudsman dan ook sinds 1 juli 2015 noodgedwongen naar de Nationale ombudsman verwijzen. Het aandeel van de klachten in deze categorie steeg in het verslagjaar naar 15% (2014: 6%). Ook hier werkt de komst van *Stroomopwaarts* waarschijnlijk door.

De ombudsman mag een klacht evenmin behandelen wanneer deze over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Verder stelt de ombudsman, behoudens bijzondere omstandigheden, geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. In 2015 betrof dit bijna 1/3 van de afgehandelde klachten (31%). Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. Het aandeel van deze categorie klachten (bezwaar en beroep) is enorm gedaald, van 19% in 2014 naar 4% in het verslagjaar. Waarschijnlijk is de reden hiervan de overgang van Sociale Zaken en Werk naar *Stroomopwaarts*. Andere redenen waarom de ombudsman geen nader onderzoek instelt of het onderzoek tussentijds beëindigt, zijn dat de klacht kennelijk ongegrond is of onvoldoende gewicht heeft, en klagers die niet meer reageren.

Figuur 3: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



Het totaal aantal afgehandelde klachten (52) ligt hier hoger dan in tabel 1, omdat 5 klachten uit meerdere onderdelen bestonden.

In 3 klachtzaken heeft de ombudsman zijn onderzoek afgesloten met een oordeel.

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 achterin dit verslag).

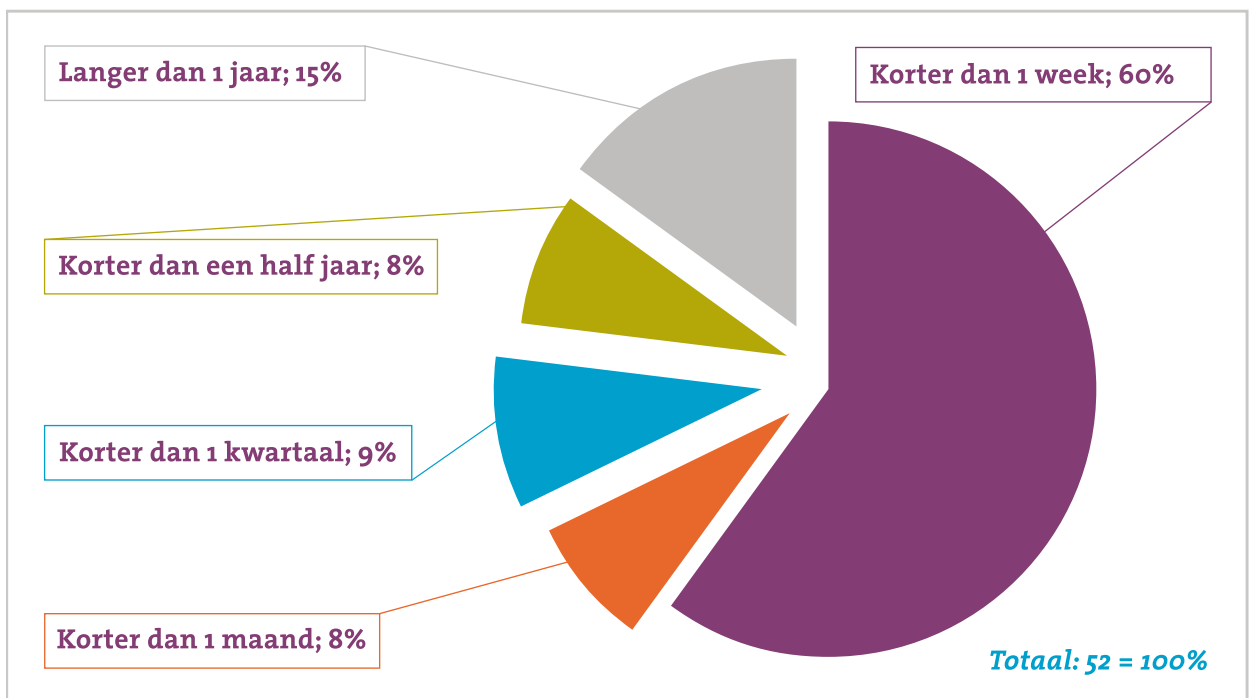
Figuur 4: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



Het gaat om 3 klachtzaken met samen 8 klachtonderdelen.

Ruim 2/3 van de schriftelijke en spreekuurklachten werd in 2015 binnen één maand afgehandeld (68%).

Figuur 5: Duur van de klachtbehandeling in 2014





Sociale Zaken en Werk

In de afgelopen jaren had het merendeel van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten die de ombudsman ontving betrekking op de afdeling Sociale Zaken en Werk. In 2014 bedroeg het aandeel van deze afdeling 40%. Sinds 1 juli 2015 worden de werkzaamheden van deze afdeling verricht door de gemeenschappelijke regeling *Stroomopwaarts MVS*. De gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam hebben de Nationale ombudsman aangewezen als de instantie die tweedelijns klachten over *Stroomopwaarts* behandelt.

In 2015 heeft de gemeentelijke ombudsman Vlaardingen 11 klachten ontvangen over de afdeling Sociale Zaken en Werk. Deze klachten gingen onder andere over de uitvoering van de schuldhulpverlening, aanvragen voor bijzondere bijstand en de uitvoering van de re-integratie. De ombudsman heeft één klacht met een oordeel afgesloten. Deze klacht bespreekt hij hieronder.



Onvolledige informatie over uiterste examendatum inburgeringscursus

De heer P. heeft de Oekraïense nationaliteit en woont sinds 2010 in Vlaardingen. De gemeente Vlaardingen stuurt hem op 1 maart 2011 een brief dat hij vóór 13 juli 2014 het inburgeringsexamen moet halen. Zo niet, dan krijgt de heer P. de kosten van de cursus niet vergoed door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Op 5 februari 2014 slaagt de heer P. voor zijn inburgeringsexamen en hij belt meteen met DUO over het aanvragen van de vergoeding. Volgens DUO is hij echter te laat: de heer P. had het inburgeringsdiploma al op 13 januari 2014 behaald moeten hebben, uiterlijk binnen 3 jaar na de beschikking van de Immigratie- en Naturalisatiedienst over zijn verblijfsstatus op 13 januari 2011.



De heer P. klaagt er bij de ombudsman over dat de gemeente hem onjuist heeft geïnformeerd. In de brieven die hij van de gemeente heeft ontvangen, staat nergens dat hij zijn inburgeringsexamen binnen 3 jaar, te rekenen vanaf 13 januari 2011, moest halen om een vergoeding te krijgen. Omdat de gemeente zich nog niet over de klacht heeft uitgelaten en de ombudsman het belangrijk vindt dat de gemeente de kans krijgt om klachten zo mogelijk zelf op te lossen, vraagt de ombudsman de gemeente tot klachtbehandeling over te gaan.

In het kader van deze interne klachtbehandeling schrijft de gemeente aan de heer P.:

“Ik begrijp dat u teleurgesteld bent dat DUO uw aanvraag heeft afgewezen. Voor de Wet inburgering heeft u het inburgeringsexamen tijdig behaald, echter voor de vergoedingsregels die DUO hanteert niet. Als gemeente kunnen wij geen invloed uitoefenen op de toepassing van de vergoedingsregels van DUO”.

De heer P. is niet tevreden over de reactie van de gemeente en bezoekt opnieuw het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman neemt de klacht in behandeling en stelt vast dat de gemeente in verschillende brieven steeds 13 juli 2014 als uiterste datum voor het behalen van het diploma heeft genoemd. In de brieven staat nergens dat, wil de heer P. voor vergoeding van de inburgeringskosten in aanmerking komen, hij binnen 3 jaar na 13 januari 2011 zijn inburgeringsexamen moet hebben gehaald. Volgens de gemeente is er in gesprekken door medewerkers van de gemeente met de heer P. veel moeite gedaan om hem juist te informeren.

De ombudsman ziet dat de gemeente Vlaardingen inderdaad haar best heeft gedaan om de heer P. aan de examendata te herinneren. Toch moet de ombudsman constateren dat de gemeente de heer P. niet op eenduidige wijze heeft geïnformeerd. Daardoor kon het misverstand over de uiterste datum voor de mogelijkheid tot vergoeding van de kosten ontstaan. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet voldoende invulling heeft gegeven aan het

behoorlijkheidsvereiste van informatieverstrekking en hij acht de klacht gegrond.

De ombudsman heeft aan zijn oordeel de aanbeveling aan de gemeente verbonden om opnieuw te bekijken of zij de heer P. alsnog kan compenseren voor de gemaakte kosten. De ombudsman heeft er vervolgens met instemming kennis van genomen dat de gemeente heeft besloten de heer P. alsnog een passende vergoeding aan te bieden.

Stroomopwaarts

In 2015 heeft de ombudsman 10 klachten van Vlaardingse burgers ontvangen (en afgehandeld) over *Stroomopwaarts*. Daarvan zijn er 3 overgedragen aan de Nationale ombudsman, de tweedelijns klachtinstantie van *Stroomopwaarts*, met het verzoek de klachten in behandeling te nemen. In de overige klachten heeft de gemeentelijke ombudsman de burgers uitleg gegeven en geïnformeerd over mogelijke verdere (juridische) stappen

Publiekszaken

In het verslagjaar heeft de ombudsman 3 klachten ontvangen over de afdeling Publiekszaken. Deze klachten gingen alledrie over problemen rond de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP). De ombudsman bespreekt hier 2 zaken.



“Waarom staat iemand die hier niet meer woont nog ingeschreven op mijn adres?”

Mevrouw C. benadert de ombudsman met het volgende probleem. Op haar adres staat iemand ingeschreven, die er inmiddels niet meer woont. Het lukt haar bij de gemeente niet deze voormalige bewoner te laten uitschrijven uit de BRP. Mevrouw C. stelt dat dit voor haar de nodige financiële gevolgen heeft, onder andere omdat zij de toeslagen van de Belastingdienst misloopt, omdat zij officieel niet alleen woont.

Omdat de gemeente de klacht nog niet behandeld heeft, verzoekt de ombudsman de gemeente dit alsnog te doen. Vervolgens blijkt dat de gemeente een zogeheten adresonderzoek in gang heeft gezet naar de feitelijke situatie op het adres van mevrouw C. De uitkomst van dit onderzoek is dat de oud-bewoner inderdaad niet meer bij mevrouw C. verblijft, waarna uitschrijving uit de BRP – met terugwerkende kracht – plaatsvindt. Verder wijst de gemeente mevrouw C. erop dat zij een bezwaarschrift kan indienen tegen de weigering van de Belastingdienst om de toeslagen toe te kennen.



Te laat verwerkte inschrijving in BRP alsnog gecorrigeerd

Studente A. verlaat het ouderlijk huis en doet op 15 april 2015 bij de gemeente Vlaardingen aangifte van haar adreswijziging en informeert ook de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Enige tijd later ontvangt mevrouw A. bericht van DUO dat zij te veel studiefinanciering heeft ontvangen: hoewel zij DUO heeft gemeld ‘uitwonend’ te zijn, is gebleken dat zij in de BRP nog op het ouderlijk adres staat ingeschreven en dus geen recht heeft op de (hogere) studiefinanciering voor een uitwonende.

Mevrouw A. wendt zich tot de ombudsman. Omdat de gemeente nog niet de gelegenheid had gekregen om de klacht eerst zelf te behandelen, vraagt de ombudsman de gemeente tot klachtbehandeling over te gaan. De gemeente reageert snel en laat de ombudsman weten de adreswijziging met terugwerkende kracht te zullen corrigeren. Hierdoor kan DUO zien dat mevrouw A. op zichzelf is gaan wonen en daarmee dus wel recht heeft op studiefinanciering voor een uitwonende.

Openbare Werken

De ombudsman heeft in het verslagjaar 5 klachten ontvangen over de afdeling Openbare Werken van de gemeente Vlaardingen. Hieronder laat de ombudsman 2 klachten de revue passeren.



Gemeente zal verkeersdrempels ophogen

Mevrouw W. schrijft de ombudsman dat zij een week eerder contact heeft opgenomen met de gemeente, omdat zij vindt dat er in haar straat erg hard wordt gereden. Er liggen wel verkeersdrempels in de straat, maar die zijn volgens mevrouw W. te laag. Zij wil graag dat er een oplossing komt. De gemeente laat mevrouw W. weten dat er voldoende drempels op de goede plekken in de straat liggen en dat niet voorkomen kan worden dat bestuurders gas geven tussen de drempels in. Wel zegt de gemeente toe de hoogte van de drempels te zullen nameten. Daarmee is voor de gemeente de zaak afgedaan.

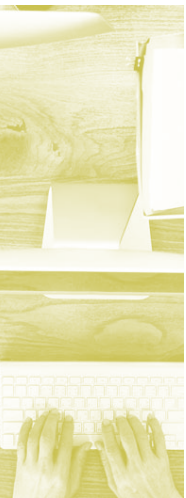
Mevrouw W. laat de ombudsman weten dat zij zich door deze reactie van de gemeente niet serieus genomen voelt. Zij maakt zich ernstige zorgen over het te hard rijden in haar straat en zij is bang dat er ongelukken zullen gebeuren. Als de ombudsman deze klacht voorlegt aan de gemeente, blijkt dat de gemeente inderdaad heeft geconstateerd dat de bewuste drempels niet hoog genoeg (meer) zijn. De gemeente zegt toe dat de drempels op korte termijn zullen worden opgehoogd, waarna het probleem opgelost zal zijn.



Glas naast de afvalcontainer

Mevrouw S. benadert de ombudsman omdat er regelmatig huisvuil rond de afvalcontainer voor haar deur wordt neergezet. Inmiddels is haar hond daardoor al tot 3 keer toe in glasscherven getrapt, met alle gevolgen van dien. Volgens mevrouw S. wordt het rondzwerfende huisvuil weliswaar opgehaald als zij erover belt, maar mensen zetten telkens weer van alles rond de container neer.

De ombudsman verzoekt de gemeente deze klacht te behandelen en hem over de uitkomst te informeren. De gemeente laat de ombudsman weten dat er samen met Irado, de organisatie die voor de gemeente Vlaardingen het huishoudelijk afval inzamelt, een lijst is opgesteld van overlastgevende locaties, zogenaamde 'hotspots'. Mevrouw S. woont in zo'n hotspot. De gemeente zegt toe te zullen onderzoeken hoe de overlast op deze plekken kan worden teruggedrongen. Zo wil de gemeente buurtbewoners meer



betrekken bij hun woonomgeving om dit soort overlast te voorkomen. Mevrouw S. is tevreden met dit antwoord en de ombudsman sluit het dossier.

Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling

De ombudsman heeft dit jaar 7 klachten ontvangen over de afdeling Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling. Hij bespreekt hier 3 klachten.



Gemeente besluit alsnog tot handhaving na overlast scooterwinkel

Mevrouw K. woont boven een scooterwinkel en ondervindt daar al jarenlang overlast van. Zij heeft de gemeente daar al in 2013 over geïnformeerd. In het voorjaar van 2014 is er door tussenkomst van DCMR een afzuiginstallatie geplaatst, maar die heeft geen eind gemaakt aan de overlast. Mevrouw K. is van mening dat het bestemmingsplan geen scooterwinkel op deze plek toestaat. Zij wendt zich tot de ombudsman, omdat zij vindt dat de gemeente handhavend zou moeten optreden.

De ombudsman constateert dat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld en hij verzoekt de gemeente dit alsnog te doen. De ombudsman geeft de gemeente daarbij in overweging mevrouw K. te laten weten of het mogelijk is om haar eerdere brieven aan de gemeente tevens op te vatten als een verzoek om handhaving van het bestemmingsplan. Voor het geval dit inderdaad mogelijk is, vraagt de ombudsman de gemeente om mevrouw K. te informeren over de procedure rondom handhavingsverzoeken.

Al na 2 weken hoort mevrouw K. van de gemeente dat er handhavend zal worden opgetreden en dat er een gesprek zal plaatsvinden met de eigenaar van de scooterwinkel. De handhaving zal erop gericht zijn om de activiteiten van het bedrijf aan de geldende wet- en regelgeving te laten voldoen, waaronder het bestemmingsplan. Dit lijkt de ombudsman de juiste route. Daarmee

is er voor de ombudsman geen verdere rol, hij is immers geen rechtsbijstandverlener. Wel vraagt de ombudsman de gemeente nog te reageren op de klacht van mevrouw K. dat het zo lang heeft geduurd voordat de gemeente op haar signalen reageerde. Nadat de gemeente hiervoor haar excuses heeft aangeboden, is mevrouw K. tevreden en de ombudsman sluit het dossier.



Nakoming afspraken rondom verplaatsing vereniging

De vereniging R. huurde voor het beoefenen van de hobby van haar leden van de gemeente een veldje van 1,4 hectare. Hiervoor betaalde de vereniging € 226,89 per jaar aan de gemeente. In verband met de herinrichting van de Broekpolder in Vlaardingen zou de vereniging moeten verhuizen. Hierover hebben tussen de vereniging en de gemeente langdurig uitgebreide onderhandelingen plaatsgevonden. Volgens de vereniging zijn die op een bepaald moment afgebroken, waarna de gemeente haar zonder voorafgaand overleg een huurovereenkomst heeft aangeboden voor een veldje van ongeveer 1 hectare. De huurprijs hiervoor bedraagt € 1500 per jaar, met een huurgewenningsperiode van 5 jaar: het eerste jaar € 500, daarna ieder jaar € 250 meer. De vereniging is het niet eens met de gang van zaken rond het aanbieden van de nieuwe huurovereenkomst en vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente en de vereniging van 2011 tot en met 2013 hebben onderhandeld over de huurprijs en de inrichting en afwerking van het veld. Het initiatief lag aanvankelijk bij de gemeente. Toen de vereniging liet weten dat zij de nieuwe huurprijs niet kon opbrengen, liet de gemeente het initiatief verder bij de vereniging. De vereniging is er vervolgens van uitgegaan dat de randvoorwaarden die zij de gemeente bij het eerste bod had gesteld dezelfde zouden blijven.

De ombudsman vindt dat de gemeente wel een aandeel heeft gehad in het feit dat de vereniging in haar verwachtingen is teleurgesteld. De gemeente heeft het initiatief tot het formuleren van de voorwaarden van de huurovereenkomst grotendeels in handen gelegd van de vereniging. Vervolgens heeft de gemeente de vereniging tevoren niet

schriftelijk geïnformeerd over haar definitieve voorstel. Naar het oordeel van de ombudsman heeft de gemeente tegenover de vereniging echter geen gerechtvaardigde verwachtingen gewekt wat betreft de voorwaarden van de nieuwe huurovereenkomst. Het optreden van de gemeente op dit punt was behoorlijk en dit klachtonderdeel is ongegrond.

Wat betreft de huurprijs vindt de ombudsman een bedrag van € 1500 per jaar voor een veldje van 1 ha niet onevenredig hoog. Daarnaast vindt de ombudsman dat de gemeente voldoende rekening houdt met de positie van de vereniging door een huurgewenningsperiode van 5 jaar aan te bieden. Ook op dit onderdeel oordeelt de ombudsman dat het handelen van de gemeente aan de vereisten van behoorlijk bestuur voldoet. Dit klachtonderdeel verklaart de ombudsman eveneens ongegrond.



Signaal over behandeling aanvraag jeugdhulp door wijkteam

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente onder meer verantwoordelijk voor de verstrekking van persoonsgebonden budgetten (PGB's) op het gebied van jeugdhulp. Mevrouw V. heeft zich daarom tot de gemeente gewend voor haar zoon, die aan autisme lijdt en een angststoornis heeft. Zij schrijft de ombudsman dat zij zich niet goed geholpen voelt door de gemeente. Zo vindt mevrouw V. dat de gemeente slecht bereikbaar is, dat het lang duurde voordat het zogeheten keukentafelgesprek met het wijkteam plaatsvond en dat het wijkteam niet voldoende meedacht bij het zoeken naar de juiste hulp voor haar zoon. Verder is zij het niet eens met het indicatiebesluit dat zij uiteindelijk ontving en waartegen zij dan ook een bezwaarschrift heeft ingediend.

Voor de ombudsman is op dit moment geen rol weggelegd, omdat de bezwaarschriftenprocedure loopt. Hij heeft mevrouw V. uiteraard wel geïnformeerd over de gang van zaken en de verdere (juridische) mogelijkheden.

De ombudsman, die vanaf 1 januari 2016 tevens als de gemeentelijke kinderombudsman Vlaardingen fungeert, heeft goede nota genomen van het verhaal van mevrouw V. Mevrouw V. heeft dit signaal overigens ook onder de aandacht van de wethouder Zorg, Sociale Zaken, Jeugd, Welzijn en Cultuur gebracht.

ROGPlus

ROGPlus Nieuwe Waterweg Noord is de gemeenschappelijke regeling die de Wet maatschappelijke ontwikkeling uitvoert voor de gemeenten Vlaardingen, Maassluis en Schiedam. In 2015 heeft de ombudsman over *ROGPlus* 2 klachten ontvangen over scootmobielen. In beide gevallen schortte het aan maatwerk: rekening houden met de specifieke omstandigheden van de individuele burger en daarvoor een passende oplossing zoeken.



Perikelen rond een scootmobiel (deel 2)

In zijn vorige jaarverslag heeft de ombudsman de perikelen rond de scootmobiel van de heer K. besproken.

De heer K. had al jaren een scootmobiel waarover hij zeer tevreden was. Toen hij voor een kleine reparatie bij de onderhoudsafdeling van de leverancier kwam, werd de scootmobiel tot zijn schrik afgekeurd. De heer en mevrouw K. zaten niet te wachten op een gloednieuwe scootmobiel: dat zou een fikse verhoging van de eigen bijdrage betekenen. De heer en mevrouw K. wilden de oude scootmobiel terug of een goedkoper alternatief. Mevrouw K. ging op zoek en zij kwam uit op de Firefly, een aankoppelbare aandrijving waarmee je van een handbewogen rolstoel een elektrische rolstoel kunt maken. Een adequate en financieel aantrekkelijke oplossing voor zowel *ROGplus* (geen dure nieuwe scootmobiel) als voor de heer en mevrouw K. (betaalbare eigen bijdrage). Daar zou iedereen toch blij mee moeten zijn?

Aanvankelijk accepteerde *ROGplus* dit alternatief niet, omdat voor de Firefly geen onderhoudscontract kon worden afgesloten bij de vaste leverancier. De gebruiker moet in een dergelijk geval zelf zo'n



contract én een WA-verzekering afsluiten. Omdat de schriftelijke ronde van hoor en wederhoor verdere vragen oproep – zoals de hoogte van de nieuwe eigen bijdrage – is de ombudsman met alle partijen om de tafel gaan zitten. Uiteindelijk erkende *ROGplus* dat zij meer en betere informatie had moeten geven over de hoogte van de eigen bijdrage. Voor de kwestie rond het onderhoudscontract werd een oplossing gevonden.

In 2015 krijgt de klacht een vervolg. Omdat de vaste leverancier van *ROGplus* de Firefly niet levert, vraagt mevrouw K. een persoonsgebonden budget (PGB) aan voor haar man en bestelt de Firefly zelf. *ROGplus* kent het PGB voor een periode van 7 jaar toe, mits de heer en mevrouw K. een onderhoudscontract en een WA-verzekering afsluiten. Dat laatste lukt, met het onderhoudscontract ligt het ingewikkelder. De leverancier van de Firefly wil wel een servicecontract afsluiten met de heer en mevrouw K., maar hij zal hen per reparatie een rekening sturen. De gebruikelijke gang van zaken is dan dat de klant de rekening bij de gemeente declareert, waarna het bedrag in mindering wordt gebracht op het PGB. *ROGplus* wil dit echter niet.

Mevrouw K. dient hierover rechtstreeks een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman verzoekt *ROGplus* deze klacht eerst zelf te behandelen. *ROGplus* stelt voor maandelijks € 21,30 aan de heer en mevrouw K. uit te keren voor de verzekeringspremie. Het onderhoud van de Firefly moeten de heer en mevrouw K. dan zelf bekostigen. De heer en mevrouw K. zijn het hier niet mee eens en zij benaderen opnieuw de ombudsman. Zij vragen zich af waarom *ROGplus* niet meewerkt aan een echte oplossing en hen in feite dwingt tot het (onnodig) aanschaffen van een nieuwe, duurdere scooter.

De ombudsman zet in op een praktische oplossing voor deze klagers. Opnieuw organiseert hij een gesprek met alle betrokkenen. Tijdens dit gesprek doet *ROGplus* een nieuw voorstel. Dit voorstel houdt in dat de heer en mevrouw K. de reparatiebonnetjes opsparen tot een

bedrag van € 100 en dan bij *ROGplus* kunnen declareren. Vervolgens zal *ROGplus* deze kosten vergoeden en doorgeven aan het CAK, waarna het CAK de hoogte van de eigen bijdrage zal aanpassen. De heer en mevrouw K. kunnen instemmen met dit voorstel, zodat de kwestie nu definitief lijkt te zijn opgelost.



Aanvraag scootmobiel (met stalling) alsnog in behandeling genomen

De heer W. wendt zich tot de ombudsman, omdat hij met zijn aanvraag voor een scootmobiel niet verder komt bij *ROGPlus*. Dat heeft hem laten weten dat er bij de portiekflat van de heer W. geen ruimte is om een scootmobiel te parkeren en dat er geen maatwerkvoorziening mogelijk is voor het stallen van de scootmobiel. Als de ombudsman contact zoekt met *ROGPlus* blijkt dat *ROGPlus* de heer W. zou ondersteunen bij het aanvragen van een vergunning bij de gemeente voor een opslagplaats. *ROGPlus* heeft inderdaad een aantal pogingen gedaan om in contact te komen met de gemeente, maar komt niet echt verder. Afsproken wordt dat *ROGPlus* – behalve de aanvraag voor de scootmobiel zelf – een aanvraag van de heer W. voor een maatwerkvoorziening, een zogeheten scootersafe, in behandeling neemt. *ROGPlus* is eigenaar van deze scootersafe en zal zelf de benodigde vergunning aanvragen bij de gemeente. Hiermee is de kwestie naar tevredenheid opgelost vinden zowel de heer W. als de ombudsman.

Middelen

In 2015 ontving de ombudsman één klacht over de afdeling Middelen. De heer V. benadert de ombudsman omdat hij wil weten waarom hij geen vrijstelling van de hondenbelasting meer krijgt. Hij heeft hierover al contact opgenomen met de gemeente, maar die verwijst hem naar de Regionale Belasting Groep (RBG), waarna de RBG hem weer naar de gemeente verwijst. De heer V. voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Om dit te doorbreken verzoekt de ombudsman de gemeente de heer V. te informeren over de regelgeving rond hondenbelasting. De gemeente voldoet aan dit verzoek en brengt



de heer V. ervan op de hoogte dat de gemeenteraad van Vlaardingen in 2013 heeft besloten dat er niet langer vrijstelling van hondenbelasting wordt verleend. Aangezien het hier gemeentelijke regelgeving betreft, is er voor de ombudsman geen verdere rol weggelegd.

Facilitair VIA

De ombudsman heeft in het verslagjaar één klacht ontvangen over de afdeling Facilitair VIA (Vastgoed, ICT en Automatisering). Omdat het een privaatrechtelijk geschil met de gemeente betrof (einde erfpachtovereenkomst), heeft de ombudsman de klager uitleg gegeven en hem gewezen op de mogelijkheid van juridische bijstand.





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 graag kennismaken van signalen en suggesties.

Ontmoetingen met de gemeente Vlaardingen

Gedurende het verslagjaar was er diverse malen overleg tussen de ombudsman en zijn bureau en medewerkers van de gemeente Vlaardingen over de instelling van de gemeentelijke kinderombudsman Vlaardingen. Om het werk van de kinderombudsman ook een formele basis te geven is de *Verordening gemeentelijke ombudsman Vlaardingen* aangepast. De ombudsman is met ingang van 1 januari 2016 als gemeentelijke kinderombudsman Vlaardingen gestart.

Verder is de ombudsman ingegaan op het verzoek van de Stichting Elckerlyc om met ingang van 1 april 2015 als tweedelijns klachtinstantie voor de stichting te fungeren. Elckerlyc verleent in opdracht van de centrumgemeente Vlaardingen opvang aan dakloze burgers uit de regio Nieuwe Waterweg Noord. De ombudsman en een van zijn medewerkers hebben in mei 2015 een bezoek gebracht aan de stichting. Zij hebben kennisgemaakt met de voorzitter van de Cliëntenraad van Elckerlyc en een aantal crisisopvangwoningen bezocht.

Inleidingen en presentaties

In april was de ombudsman spreker tijdens het door DIVOSA georganiseerde congres *De Sociale Dienst van de Toekomst*.



Eveneens in april leverde de ombudsman een bijdrage aan het congres *Terug aan tafel* van de Nationale ombudsman over het omgaan met klachten na de decentralisaties.

Door de decentralisatie per 1 januari 2015 van de zorg en de jeugdhulp naar de gemeenten (en de nieuwe rol van de ombudsman als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam), stond een flink deel van de contacten van de ombudsman in het teken van deze nieuwe taken.

De ombudsman heeft in het verslagjaar kennisgemaakt en gesproken met directie en medewerkers van tal van instellingen die in de regio Rijnmond actief zijn op deze terreinen: Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, Trivium Lindenhof, zorginstelling Middin, Humanitas, de William Schrikker Groep, Yulius, Stek Jeugdhulp, Horizon, FlexusJeugdplein en Leger des Heils Jeugdzorg. Ook woonde de ombudsman een vergadering bij van de gebiedsmanagers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond en sprak hij met de lector Publieke Zorg voor Jeugd van de Hogeschool Rotterdam.

Verder heeft de ombudsman 3 gastcolleges verzorgd voor studenten Jeugdzorg en studenten Pedagogiek van de Hogeschool Rotterdam.

In november trad de ombudsman op als inleider tijdens de workshop *Aanpak Kindermishandeling* tijdens de *Week tegen Kindermishandeling*, georganiseerd door Horizon Jeugdzorg en Onderwijs.

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 of een van zijn substituten. Van tijd tot tijd schuiven ook vertegenwoordigers van ombudscommissies van Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel aan.

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

Vanuit COLOM is gedurende het verslagjaar een aantal malen inbreng geleverd aan het G4 Brievenproject van *Wigo4it*, de samenwerking van de sociale diensten van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht op het gebied van informatievoorziening. Het doel is de dienstverlening te verbeteren door (onder meer) brieven in voor burgers begrijpelijke taal op te stellen.

Omdat de ombudsman sinds 1 januari 2015 tevens als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam fungeert, vond regelmatig overleg plaats met de nationale Kinderombudsman en zijn medewerkers.

De ombudsman woonde in april het afscheid van de waarnemend Nationale ombudsman bij en kort daarna heeft hij kennisgemaakt met de nieuwe Nationale ombudsman.

Lidmaatschap beroepsverenigingen

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. Vanuit het bureau ombudsman wordt zo mogelijk deelgenomen aan de studiemiddagen van de vereniging.

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

Interviews en publicaties

In het verslagjaar verschenen onder meer interviews met en artikelen over de ombudsman in het Reformatorisch Dagblad, het Algemeen Dagblad, het VNG Magazine en het blad van de Juridische Faculteitsvereniging van de Erasmus Universiteit Rotterdam.

De ombudsman werd onder andere geïnterviewd door Radio Vlaardingen over zijn jaarverslag Vlaardingen 2014 en zijn nieuwe functie als gemeentelijke kinderombudsman Vlaardingen.

Verder is de ombudsman maandelijks op dinsdag of woensdag 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

Ieder jaar organiseren de ombudsman en zijn medewerkers een studiemiddag 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.

Op 15 oktober 2015 namen ongeveer 55 klachtbehandelaren uit de regio Rotterdam-Rijnmond deel aan de studiemiddag *Klachtbehandeling in de participatiemaatschappij*. De studiemiddag vond plaats in (een deel van) het kantoor van de ombudsman, dat samen met een lager gelegen verdieping was ingericht met wachtruimtes, spreekkamers en loketten. De klachtbehandelaren mochten die middag in de schoenen van de burger gaan staan, de medewerkers van de ombudsman fungeerden als loketmedewerkers. Onder begeleiding



van de (externe) bedenkers van de simulatie *Welkom in het Systeem* konden de klachtbehandelaren aan de hand van levensechte casus ervaren wat het is om als burger het systeem van overheidsinstanties te doorlopen. Dat leverde interessante inzichten op, zowel voor de klachtbehandelaars als voor de medewerkers van de ombudsman. Er werd na afloop nog geruime tijd gediscussieerd en nagepraat!

Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Organisatie

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 Vlaardingengaan, 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.

Sinds 1 januari 2015 fungeert de ombudsman ook als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam en vanaf 1 januari 2016 zal hij ook gemeentelijke kinderombudsman zijn van respectievelijk Vlaardingeng, Albrandswaard en Capelle aan den IJssel.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2015 heeft het bureau, de ombudsman meegerekend, 14,14 fte medewerker (2014: 12,7 fte), meest parttimers: 4 mannen en 11 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen, zoals een communicatieadviseur en een facilitair manager.

In het verslagjaar namen de medewerkers deel aan 'in company' georganiseerde cursussen over de Jeugdwet en kindbeschermingsmaatregelen, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke



ondersteuning 2015 en het omgaan met volhardende klagers en verbale agressie. Verder werd deelgenomen aan het eerste gedeelte van een schrijfstijltraining.

Ook individueel volgden medewerkers cursussen en trainingen, onder meer over overheidsaansprakelijkheid bij (on)rechtmatige overheidsdaden, de NLP Practitioner training, het omgaan met weerstand in de juridische praktijk en een onderdeel van de cursus Professioneel leidinggeven. Nieuwe medewerkers volgden de Basis cursus Algemene wet bestuursrecht en de training Klant- en doelgericht schrijven.

In het verslagjaar bedroeg het ziekteverzuim onder de medewerkers 4,25% (3,23% in 2014), te weten: 0,44% kortdurend verzuim (0,80% in 2014); 2,81% middellang verzuim (2,12% in 2014); 0,99% langdurig verzuim (0,31% in 2014).

Klachten over (het bureau van) de ombudsman

Er zijn in het verslagjaar geen klachten ingediend over de ombudsman en zijn medewerkers.

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:

- lid klankbordgroep ouders Het Lyceum Rotterdam (onbezoldigd);
- 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 apart 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 Rotterdam. 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 2015 was een bedrag van € 1.553.100 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen. De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten¹ 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 € 152.590. De gemeente Vlaardingen, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 71.645 inwoners had, droeg daar € 35.822, 50 exclusief BTW aan bij.

¹ Vlaardingen, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Westvoorne



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 (*tot 1 juli 2015*)

Matthijs Bosman (*vanaf 1 maart 2015*)

Marjan Frigge-Goebertus

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Wilma de Jager

Max Kleijngeld

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Leonie van de Merwe-Kool (*vanaf 1 april 2015*)

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Michelle van Overdam

Mardjan Parsania

Marieke Vreugdenhil-Tempelman

Externe ondersteuning

John Bakkes, Commback Communicatie

communicatie

Jacqueline Callenfels

projectonderzoek

Reinier Lagerwerf

stafmedewerker (trainee) (vanaf 1 mei 2015)

Marjan Frigge

administratie

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving