



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Capelle aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke (kinder)ombudsman Capelle aan den IJssel

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

Telefoon 010 411 16 00

Fax 010 241 84 99

Webadres www.ombudsmanrotterdam.nl

E-mail info@ombudsmanrotterdam.nl

Inlooppreekuur (kinder)ombudsman Capelle aan den IJssel

Donderdag elke even week van 10.00 tot 11.00 uur
Gemeentebibliotheek (hoofdvestiging)
Stadsplein 39
2903 HH Capelle aan den IJssel

Inwoners van Capelle aan den IJssel kunnen als zij dat willen ook naar de spreekuren van de (kinder)ombudsman in Rotterdam aan de Meent 106 te Rotterdam:

- dinsdag van 09.00 tot 11.30 uur
- woensdag van 13.30 tot 16.00 uur
- donderdag elke oneven week van 18.30 tot 20.30 uur



Capelle aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel 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 integriteits-schendingen te beoordelen. Met ingang van 1 januari 2016 is de gemeentelijke ombudsman ook als kinderoombudsman van Capelle aan den IJssel aan het werk. Daarnaast treedt de ombudsman op als kinderoombudsman van de gemeenten Albrandswaard, Vlaardingen 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	15
Onbevoegd	15
Afdeling Stadsbeheer	16
Afdeling Stadsontwikkeling	17
Afdeling Bestuurs- en Concernondersteuning	19
Afdeling Financiën	19
Afdeling Publiekszaken	20
Isselgemeenten	23
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

Het jaar 2015 was een jaar van veranderingen. Ook voor de gemeente Capelle aan den IJssel veranderde er veel. Op 1 januari 2015 heeft het Rijk de taken op het terrein van de jeugdhulp, zorg en participatie naar de gemeenten gedecentraliseerd. Per 1 januari 2015 is ook de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten in werking getreden. De gemeente Capelle aan den IJssel en de gemeente Krimpen aan den IJssel werken in deze regeling samen op het gebied van Sociale Zaken en ICT. Als ombudsman ben ik ook bevoegd klachten over IJsselgemeenten te behandelen.

In het verslagjaar heb ik in totaal 47 klachten ontvangen: 32 klachten over de gemeente Capelle aan den IJssel en 15 klachten van inwoners van Capelle aan den IJssel over IJsselgemeenten. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar (38 klachten). Voor zover ik het kan overzien heeft de overgang van Sociale Zaken naar IJsselgemeenten niet tot grote veranderingen geleid voor de inwoners van Capelle. Het aantal afgehandelde klachten bij de ombudsman laat zelfs een lichte daling zien: in 2015 zijn 15 Capelse klachten over IJsselgemeenten behandeld, terwijl er in 2014 over de afdeling Sociale Zaken 19 klachten zijn behandeld. De toekomst zal uitwijzen of deze trend zich voortzet.

Over de eventuele gevolgen van de decentralisatie van zorgtaken naar de gemeente kan ik op dit moment nog niet veel zeggen. In 2015 ontving ik 3 zorgklachten over Publiekszaken; in 2014 was dit er een, het jaar daarvoor zelfs geen enkele klacht. Van de 3 klachten in het verslagjaar waren er 2 het directe gevolg van de decentralisatie. Dat is te weinig om er conclusies aan te verbinden.



Het jaar 2015 was ook het jaar waarin de gemeente Capelle aan den IJssel afscheid nam van de burgemeester, de heer F. Koen, en van de gemeentesecretaris, de heer G. Kruijt. Ik wil beiden vanaf deze plek nogmaals danken voor de samenwerking en hen veel succes toewensen. Ik zie uit naar een goede samenwerking met hun opvolgers.

Ook in het verslagjaar heeft de gemeenteraad mij in zijn vergadering van 6 juli voor een tweede termijn van 6 jaar benoemd als ombudsman van Capelle aan den IJssel. In diezelfde vergadering heeft de gemeenteraad mevrouw Doyna Hendriks-van Wel met ingang van 7 juli 2015 benoemd als plaatsvervangend ombudsman van de gemeente.

Nieuw is dat ik per 1 januari 2016 ook de gemeentelijke kinderombudsman van Capelle aan den IJssel ben geworden. De gemeente geeft hiermee aan belang te hechten aan het borgen van de rechten van kinderen en ik beschouw het als een eer deze rol te mogen vervullen.

Tot slot hoop ik dat de gemeente Capelle aan den IJssel erin slaagt, ondanks de bezuinigingsopgaven die er liggen, de dienstverlening aan de burger op peil te houden of zelfs kan verbeteren. Ik heb daar alle vertrouwen in en ik zal daar samen met mijn medewerkers zo mogelijk graag aan bijdragen!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke (kinder)ombudsman Capelle aan den IJssel

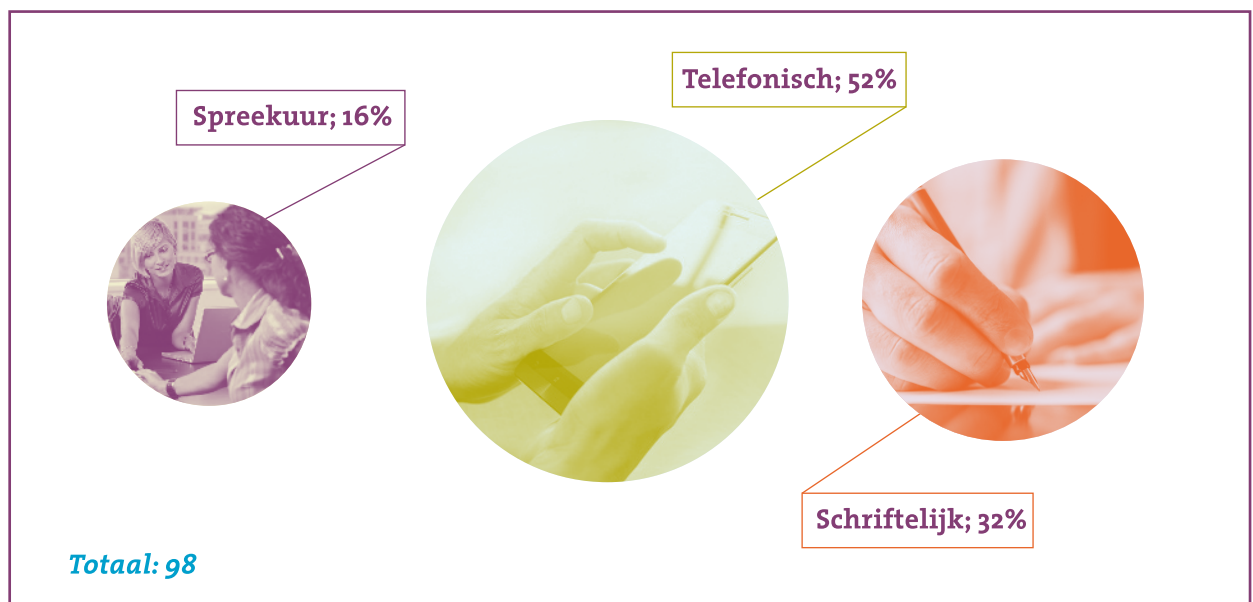
Hoofdstuk 1 Cijfers

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Sinds 2013 registreert de ombudsman hoeveel burgers de ombudsman telefonisch benaderen met vragen. De ombudsman informeert deze mensen zo goed mogelijk en verwijst hen zo nodig door naar de juiste instantie. In 2015 ontving de ombudsman 51 telefoontjes die betrekking hadden op de gemeente Capelle aan den IJssel (2014: 46). Daarnaast ontving de ombudsman, inclusief de klachten van Capelse burgers over de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten, 47 klachten (2014: 38). Bij elkaar ontving de ombudsman in het verslagjaar 98 telefonische en schriftelijke vragen en klachten (2014: 85).

In figuur 1 hieronder is te zien op welke wijze de ombudsman in 2015 werd benaderd door de inwoners van Capelle aan den IJssel.

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



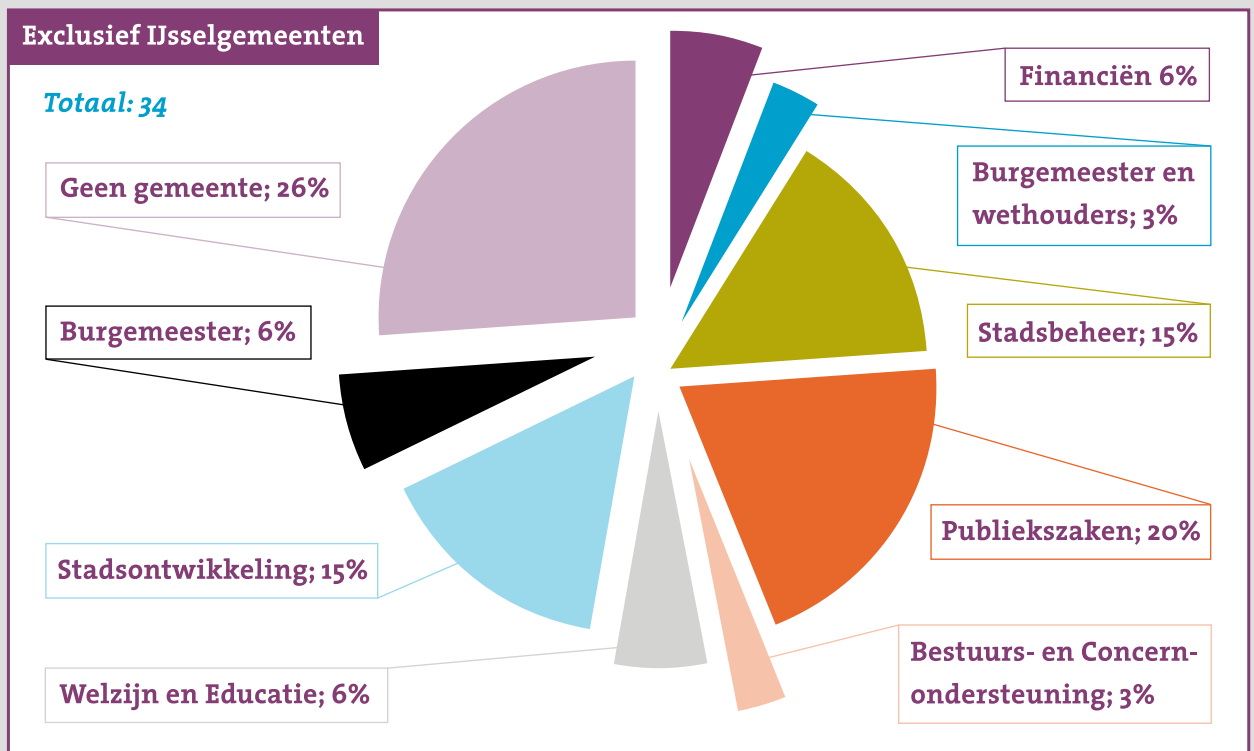
De ombudsman heeft in 2015 in totaal 34 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 32 nieuwe klachten en 2 klachten uit voorgaande jaren (zie tabel 1). Het aantal afgehandelde klachten bedroeg 32. Deze cijfers betreffen niet de klachten over Sociale Zaken, omdat de uitvoering van het sociale beleid is overgedragen aan de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten. Als de klachten over de gemeenschappelijke regeling die afkomstig waren van inwoners van Capelle aan den IJssel worden meegerekend, dan ziet de tabel er als volgt uit.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2012-2015

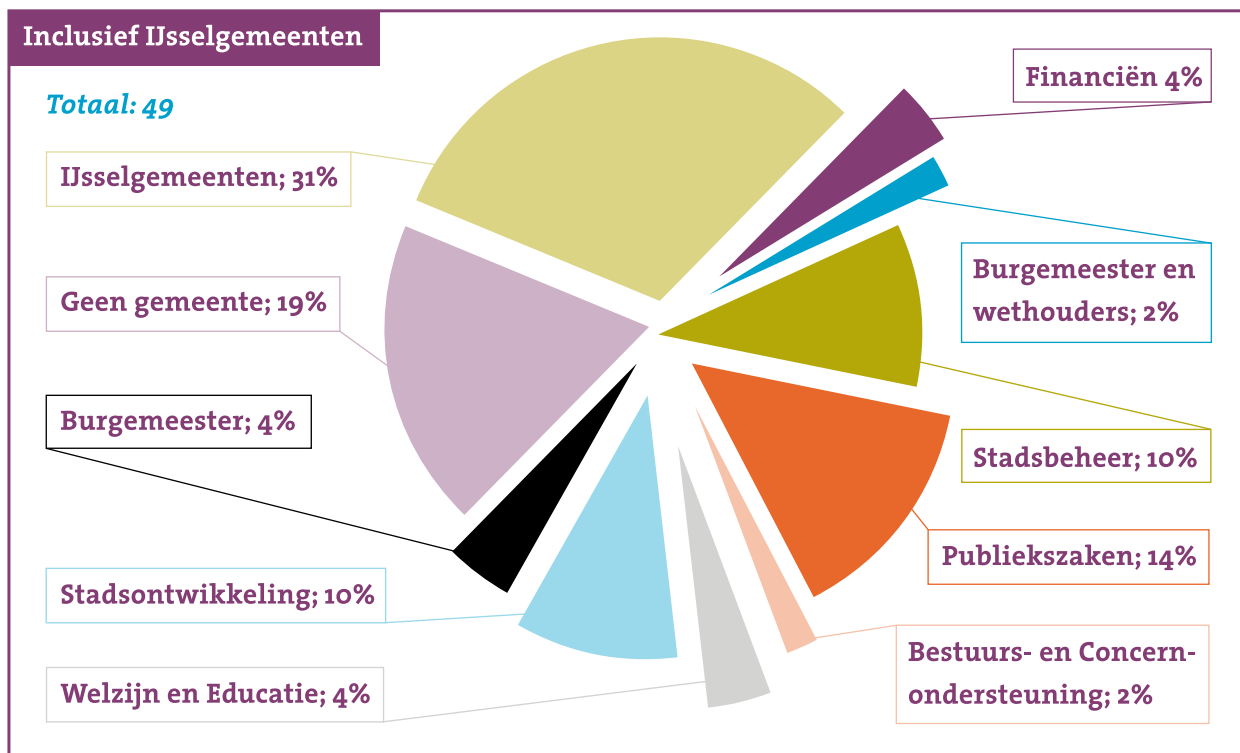
	2015 exclusief IJsselgemeenten	2015 inclusief IJsselgemeenten	2014	2013
Van vorige jaren	2	2	4	2
Binnengekomen	32	47	38	46
Totaal	34	49	42	48
Afgehandeld	32	47	40	44
Naar het volgende jaar	2	2	2	4

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

Figuur 2a: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



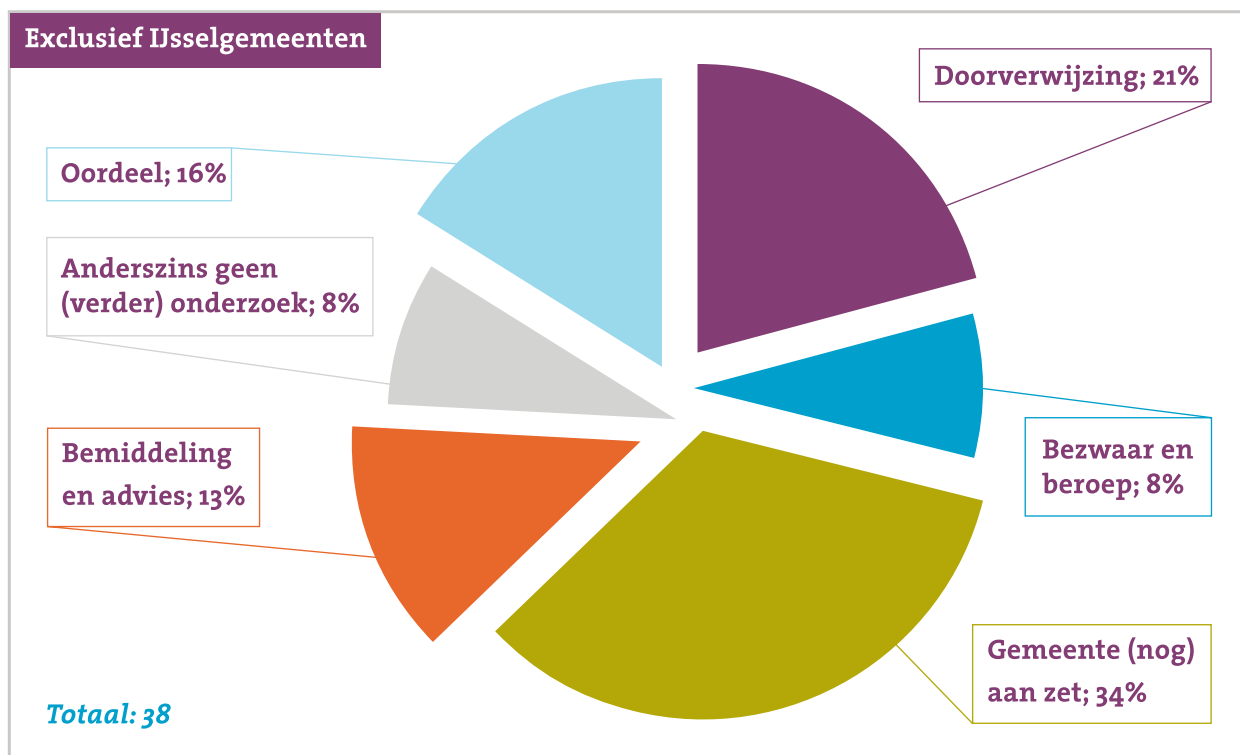
Figuur 2b: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



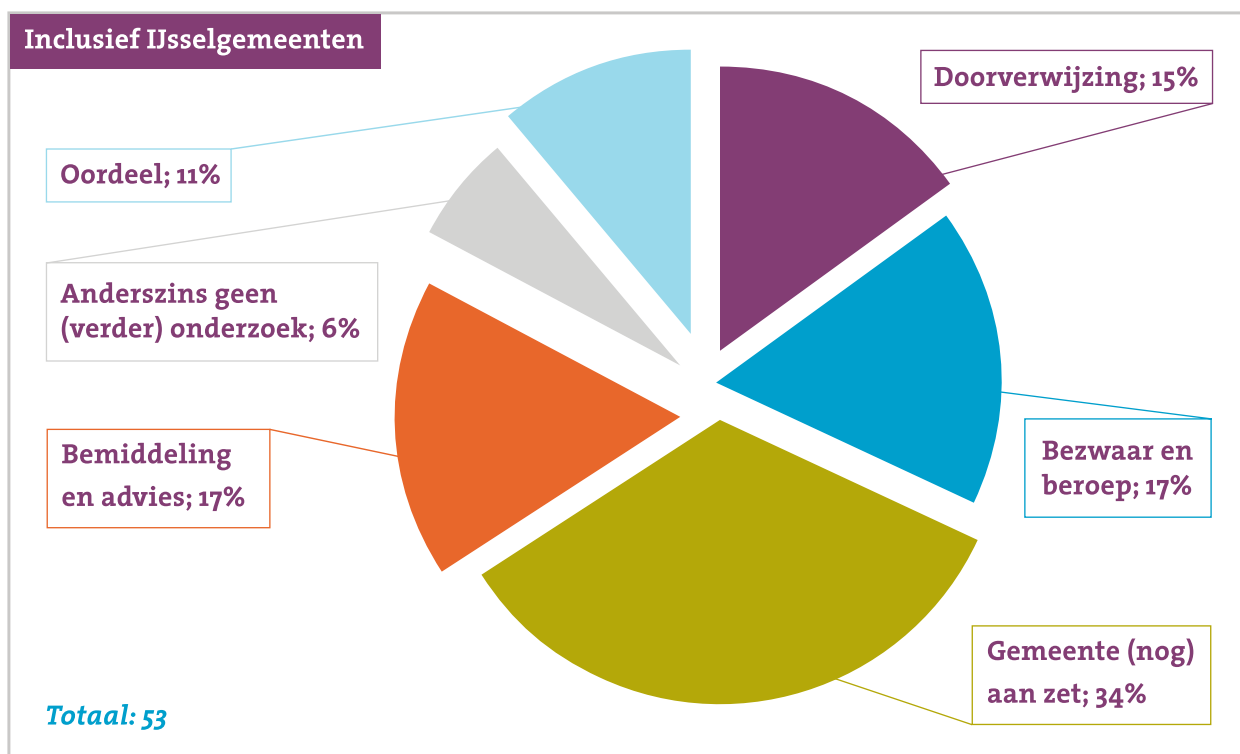
Totaal aantal afgehandelde klachten inclusief IJsselgemeenten ligt hier hoger dan in tabel 1 (47), omdat sommige klachten over meerdere gemeentelijke diensten of afdelingen tegelijk gaan.

In figuur 3 wordt weergegeven op welke manier de schriftelijke en spreekuurklachten door de ombudsman zijn afgewikkeld. De ombudsman kan geen onderzoek instellen wanneer de klacht niet over een afdeling van de gemeente Capelle aan den IJssel gaat. Hetzelfde geldt indien de klacht gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid betreft. 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, klachten die gedragingen betreffen die te lang geleden zijn gebeurd en klagers die niet meer reageren.

Figuur 3a: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



Figuur 3b: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



Totaal aantal afgehandelde klachten inclusief IJsselgemeenten ligt hier hoger dan in tabel 1 (47), omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.

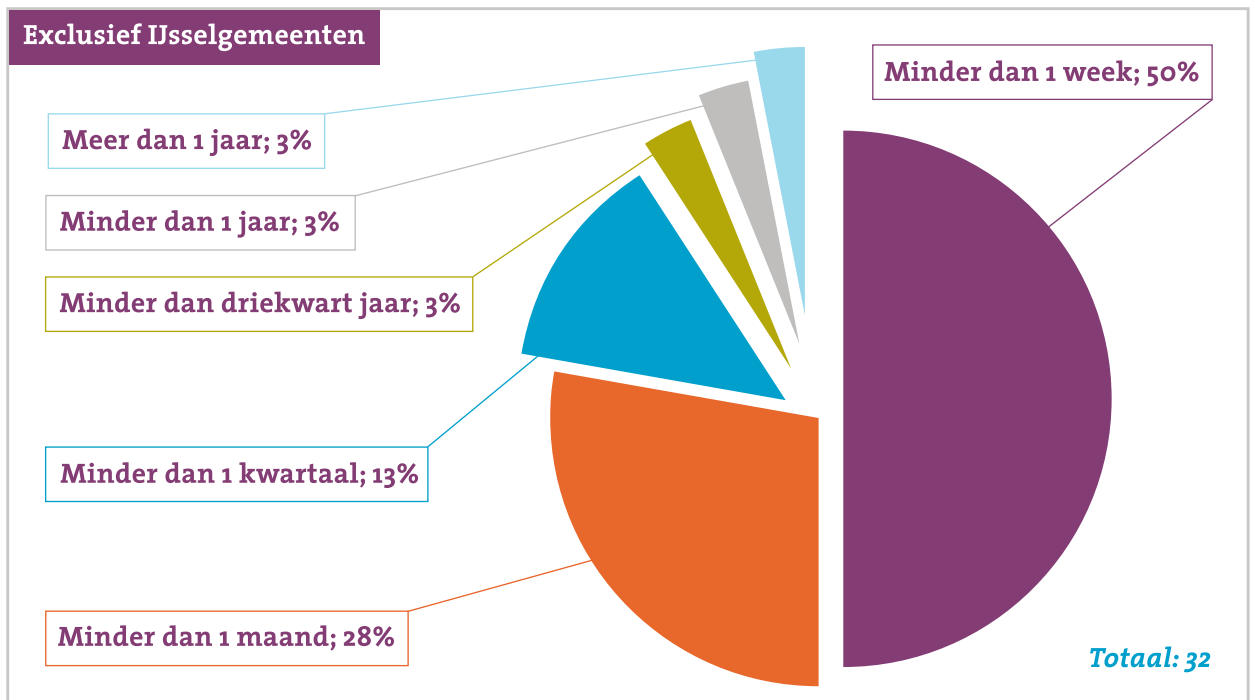
Figuur 4: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



De oordelen hebben betrekking op 2 klachten met in totaal 6 klachtonderdelen.

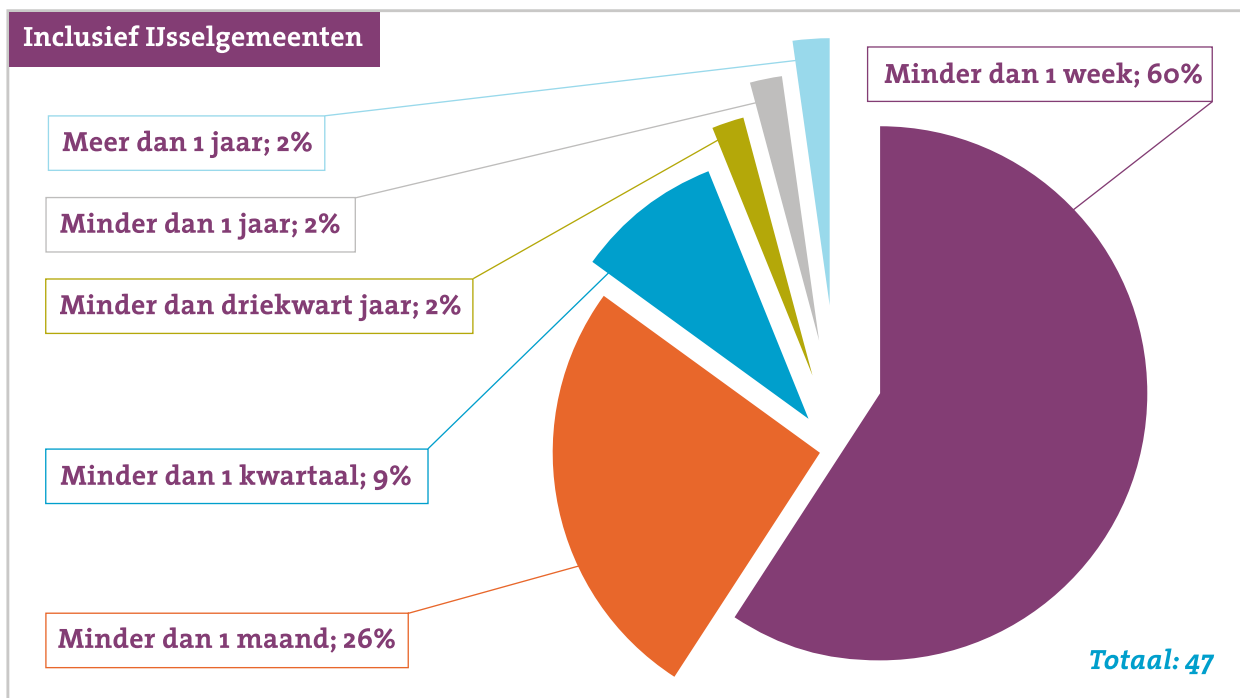
Met zijn oordelen beantwoordt de ombudsman de vraag of de gemeente zich al dan niet behoorlijk heeft opgesteld. Hij maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsvereisten (zie achterin dit verslag).

Figuur 5a: Duur van de klachtbehandeling in 2015





Figuur 5b: Duur van de klachtbehandeling in 2015



Het overgrote deel van de schriftelijke en spreekuurklachten, inclusief IJsselgemeenten, werden in 2015 binnen één maand afgehandeld (86%).



Onbevoegd

De ombudsman is bevoegd ten aanzien van klachten van burgers over de gemeente Capelle aan den IJssel en over IJsselgemeenten. Klachten over andere instanties kan de ombudsman niet in behandeling nemen. Ook als de ombudsman niet bevoegd is, zal hij de burger niet met lege handen wegsturen. De ombudsman zal de burger altijd laten weten waar hij dan wel met zijn klacht terecht kan en zo mogelijk zal hij de klacht doorsturen, bijvoorbeeld naar de Nationale ombudsman. In 2015 heeft de ombudsman zich ten aanzien van 7 klachten onbevoegd verklaard. Zo ook in de klacht van de heer W.



Klacht over de verhuurder

De heer W. vertelt op het spreekuur van de gemeentelijke ombudsman dat hij 5 maanden geleden een nieuw appartement heeft betrokken. De heer W. huurt deze woning van een grote woningcorporatie. Zowel het huis als de locatie voldoen aan zijn verwachtingen, hij kan zijn geluk niet op. Helaas verstoren de burens al gauw dit geluk. De heer W. ondervindt namelijk ernstige geluidsoverlast van zijn onderburen. Verscheidene waarschuwingen en een aantal bemiddelingspogingen leveren niets op, waarop de heer W. de verhuurder verzoekt om hem een andere woning toe te wijzen. De woningcorporatie gaat hierin mee en biedt de heer W. al snel een alternatief aan. De huur van deze woning is voor de heer W. echter te hoog. De woningcorporatie geeft vervolgens aan verder niets voor de heer W. te kunnen doen. De verhuurder biedt hem daarna geen andere opties meer aan. De heer W. klaagt over deze gang van zaken bij de ombudsman. De ombudsman is ten aanzien van deze klacht onbevoegd, maar wijst de heer W. wel op de klachtenprocedure van de woningcorporatie en verwijst hem daartoe naar de Geschillenadviescommissie en tevens naar het Juridisch Loket voor advies.



Afdeling Stadsbeheer

De ombudsman kreeg in dit verslagjaar 5 klachten binnen over de afdeling Stadsbeheer. Eén van deze klachten is van de heer V. over de herinrichtingsplannen van de Dansenbuurt-Zuid. De heer V. vindt dat de gemeente Capelle aan den IJssel in die plannen onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van bewoners. De heer V. is vooral ontevreden over de manier waarop de gemeente de voorstellen van de bewoners terzijde schuift. Het onderzoek van de ombudsman naar deze klacht zal naar verwachting in 2016 worden afgerond.



Gemeente neemt maatregelen tegen hondenpoep

Een andere klacht over Stadsbeheer is ingediend door mevrouw E. Zij klaagt er in de zomer van 2015 over dat de gemeente de officiële hondenuitlaatstrook in het Van Lottumpark te Capelle aan den IJssel te weinig maait. Daardoor blijft, zo zegt zij, alle hondenpoep liggen. Omdat de klacht nog niet bij de gemeente bekend was, heeft de ombudsman de gemeente eerst in de gelegenheid gesteld deze te behandelen. Na kennis genomen te hebben van haar klacht, heeft de gemeente mevrouw V. toegezegd vaker te zullen maaien en hekjes te plaatsen bij deze uitlaatstrook. Mevrouw V. is tevreden over de afhandeling van haar klacht.



Naaldboom zorgt voor overlast

De ombudsman heeft in 2015 ook een klacht over de afdeling Stadsbeheer met een oordeel afgesloten. De heer O. klaagt over overlast van een naaldboom op de gemeentelijke grond nabij zijn woning. De gemeente wil de wens van de heer O. om de boom te kappen niet honoreren, maar stelt wel extra maatregelen voor om de overlast te beperken. De heer O. vindt dit voorstel onvoldoende en blijft erbij dat alleen het kappen van de boom een oplossing biedt voor de overlast die hij ondervindt.

Volgens de heer O. had de wethouder toegezegd dat zijn problemen geheel opgelost zouden worden en dat de gemeente daartoe desnoods een kapvergunning zou aanvragen. De wethouder

ontkent echter zich zodanig te hebben uitgelaten. Wel zou zij hebben toegezegd dat de gemeente zou zoeken naar een oplossing voor het probleem. Die oplossing is gevonden door het treffen van een aantal onderhoudsmaatregelen. De ombudsman kan niet vaststellen wat de wethouder precies heeft gezegd tijdens haar bezoek aan de heer O. De heer O. kon niet aannemelijk maken dat de wethouder een onvoorwaardelijke toezegging had gedaan dat de boom gekapt zou worden.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente heeft geluisterd naar de bezwaren van de heer O. en een voorstel heeft gedaan om de overlast te verminderen. De ombudsman vindt dat de gemeente daarmee voldoende oog heeft gehad voor de belangen van de heer O. en in alle redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen om de boom niet te kappen. Hij verklaart de klacht ongegrond.

Afdeling Stadsontwikkeling

Van de 5 klachten die betrekking hebben op Stadsontwikkeling, gaan er 4 over snippergroen en één over het niet nakomen van de toezegging om ergens in de gemeente 'haaiantanden' op het wegdek te plaatsen. De klacht over het niet nakomen van de toezegging heeft de ombudsman voor behandeling doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente heeft de ombudsman laten weten deze toezegging alsnog te zijn nagekomen.



Snippergroen

In 2 van die 4 klachten over snippergroen vragen de klagers de ombudsman om advies over verjaring. In die gevallen verwijst de ombudsman de klagers naar een juridisch adviseur. In de derde klachtzaak wil klaagster een stukje openbaar gebied huren. De ombudsman heeft haar geadviseerd hierover contact met de gemeente op te nemen.

In de vierde klacht over snippergroen heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld.

De gemeente Capelle aan den IJssel verkoopt een stuk gemeente-grond als snippergroen aan bewoners van de gemeente. Het bewuste stuk grond grenst aan de achtertuin van de kopers en ligt aan een pleintje. De heer V., die ook aan het pleintje woont, dient hierover een klacht in bij de ombudsman. De heer V. vindt dat het verkochte stuk grond onderdeel is van een plein en dat de gemeente het niet als snippergroen had mogen verkopen. De kopers plaatsen een omheining om het aangekochte stuk grond en dit zorgt, volgens de heer V., voor een onoverzichtelijke hoek. Daardoor gebeuren er volgens hem (bijna) ongelukken.

De gemeente laat zich bij elke aanvraag verkoop snippergroen adviseren door verschillende Vakgroepen van de gemeente en de Brandweer. De ombudsman vindt dat de gemeente de eventuele verkoop van een stuk grond zorgvuldig heeft voorbereid. De gemeente informeert de omwonenden in dit geval niet van te voren over de verkoop. De ombudsman is van mening dat van de gemeente in zijn algemeenheid niet gevraagd kan worden om bij elke voornemen om een stuk grond te verkopen alle omwonenden daarover te informeren. Dat is anders als er sprake is van zodanige feiten en omstandigheden, dat de gemeente weet of kan weten dat een of meerdere omwonenden een aantoonbaar belang hebben. Dit moet van geval tot geval beoordeeld worden. In dit specifieke geval was dit niet het geval. Wel vindt de ombudsman dat de gemeente aan de heer V. had moeten uitleggen waarom het snippergroen niet tot het plein behoort.

Wat betreft de verkeersonveiligheid stelt de ombudsman vast dat de gemeente een hek heeft geplaatst bij het voetpad dat zich naast het verkochte stuk grond bevindt. Onbekenden verwijderen daarna het hek. De ombudsman vindt het betreurenswaardig dat het hek is verwijderd, maar hij vindt niet dat dit de gemeente kan worden aangerekend.

Afdeling Bestuurs- en Concernondersteuning

De ombudsman heeft één klacht ontvangen over deze afdeling.



Terugbetalen proceskosten

De ombudsman ontvangt ook een klacht van een advocaat. Die klaagt erover dat zijn cliënte een proceskostenveroordeling terug moet betalen aan de gemeente. Het bedrag van deze kosten was op de derdengeldenrekening van deze advocaat gestort. De gemeente vordert dit bedrag nu terug van zijn derdengeldenrekening, terwijl de advocaat vindt dat de gemeente bij zijn cliënte moet zijn. De advocaat stelt zich daarbij op het standpunt dat hijzelf geen procespartij was en dat de derdengeldenrekening slechts een doorgeefluik is voor geld bestemd voor zijn cliënte. De ombudsman start een onderzoek naar deze klacht, maar beëindigt dit voortijdig omdat tussentijds een oplossing voor het probleem is bereikt.

Afdeling Financiën

In 2015 zijn er bij de ombudsman over de afdeling Financiën 2 klachten ingediend, die hij hieronder zal bespreken.



WOZ-perikelen

De eerste klacht gaat over de hoogte van de door de gemeente vastgestelde WOZ-waarde. De ombudsman stuurde de klacht over de wijze van vaststelling ter behandeling door aan de gemeente, omdat dit nog niet was gebeurd. Daarnaast geeft dezelfde inwoner van Capelle aan het niet eens te zijn met de hoogte van de WOZ-waarde. De ombudsman laat klager ten aanzien van deze klacht weten dat hij hier geen onderzoek naar kan instellen, omdat tegen deze beslissing bezwaar en beroep open staat en het oordeel daarover derhalve aan de rechter is.



Afvalstoffenheffing

De heer K. verzoekt kwijtschelding van de aanslagen afvalstoffenheffing 2014 en 2015. In afwachting van een beslissing betaalt hij de aanslagen niet. Op zijn verzoek om kwijtschelding te verlenen,



ontvangt hij echter nooit een beslissing, terwijl de gemeente hem dat wel had toegezegd.

Omdat de aanslagen niet zijn betaald, laat de gemeente beslag op zijn AOW-uitkering leggen. De heer K. gaat naar het gemeentehuis om de situatie te bespreken. Men weigert hem echter te woord te staan. Eind 2015 dient de heer K. over deze bejegening door de gemeente een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Deze stuurt de klacht ter behandeling door aan de gemeente Capelle aan den IJssel, omdat deze klacht bij de gemeente nog niet bekend is. Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag is de klacht nog in behandeling bij de gemeente.

Afdeling Publiekszaken

In 2015 hebben 7 klachten betrekking op de afdeling Publiekszaken.




Slechte kwaliteit vingerafdrukken

Mevrouw L. klaagt erover dat haar paspoort slechts een jaar geldig is vanwege de slechte kwaliteit van de afgenomen vingerafdrukken. Zij klaagt er ook over dat zij daar bij toeval moest achter komen. Mevrouw L. legt uit dat de slechte kwaliteit wordt veroorzaakt door de artrose. Desondanks doet de gemeente geen moeite om het paspoort toch te verlengen of om anderszins tot een oplossing te komen. Al voordat de ombudsman de klacht kan doorsturen naar de gemeente, laat mevrouw L. weten dat de gemeente haar klacht inmiddels in behandeling heeft genomen en haar binnen 2 weken zal berichten. Mevrouw L. dankt de ombudsman voor de genomen moeite.



Vrijgegeven identiteitskaart

Ook was er een klacht van mevrouw H. over het vrijgeven van de identiteitskaart van haar dochter. Haar dochter had in januari 2015 aangifte gedaan van diefstal van haar identiteitskaart. Hierop liet de gemeente de kaart als vermist registreren. Nadat haar dochter de kaart had teruggevonden, deelde de gemeente haar mee dat zij de kaart weer kon gebruiken. Dat bleek echter niet het geval te zijn.



Haar dochter werd door de Douane in Leeds tegengehouden omdat haar identiteitskaart nog als vermist geregistreerd stond. Door dit voorval moest zij hoge kosten maken omdat zij voor de terugreis in Londen een (nood-)paspoort moest aanvragen. De ombudsman stuurt deze klacht vervolgens ter behandeling door naar de gemeente. De gemeente overweegt dat niet meer te achterhalen valt of de mededeling dat de identiteitskaart weer gebruikt zou kunnen worden, ook werkelijk aan de dochter van mevrouw H. is gedaan. Bovendien overweegt de gemeente dat van de dochter van mevrouw H. mag worden verwacht dat zij zelf ook verder onderzoek doet naar de registratie van haar identiteitskaart. De gemeente is niet overgegaan tot het vergoeden van de in Londen gemaakte kosten.



Telefonische bereikbaarheid

Een andere klacht gaat er over dat het klager niet lukte om vanuit het buitenland de gemeente Capelle aan den IJssel telefonisch te bereiken. In de afhandeling van deze klacht wijst de ombudsman erop dat naar aanleiding van een eerdere klacht de gemeente op de website heeft aangegeven via welk nummer zij vanuit het buitenland bereikbaar is. Deze informatie staat nog steeds op de website van de gemeente.



Gehandicaptenparkeerkaart

De heer C. is recent in Capelle komen wonen. Hij dient op de valreep van 2015 nog een klacht in over zijn aanvraag tot verlenging van zijn gehandicaptenparkeerkaart. De keuringsarts nodigt de heer C. ten behoeve van deze aanvraag uit voor een herkeuring op 7 januari 2016. De heer C. vreest dat hierdoor de verlenging van zijn parkeerkaart niet op tijd geregeld kan zijn. Deze verloopt namelijk op 10 januari 2016. Het lukt de heer C. niet om hiervoor bij de gemeente gehoor te krijgen. De gemeente is namelijk in week 53 van het jaar 2015 gesloten.

De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente. Deze neemt zo snel als mogelijk contact op met de heer C. De gemeente vertelt de heer C. dat een herkeuring niet noodzakelijk is, als uit het medisch advies van de gemeente waar hij hiervoor woonde blijkt dat hij voorgoed niet meer dan 100 meter kan lopen en daardoor recht heeft op een gehandicaptenparkeerplaats. De heer C. spreekt af het medisch advies van de vorige

gemeente waarin hij woonde op te vragen en toe te sturen aan Capelle aan den IJssel.

Over de afdeling Publiekszaken kreeg de ombudsman 3 klachten, die betrekking hadden op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).



Klachten over de WMO

Mevrouw K. is het niet eens is met het opgestelde ondersteuningsplan voor de zorg aan haar man. De ombudsman informeerde mevrouw K. over haar opties hierin en wees haar op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen de uiteindelijke beslissingen volgend uit dit ondersteuningsplan.

De heer V. klaagt over de onbereikbaarheid van het WMO-loket.

De heer V. is na zijn ontslag uit een zorghotel aangewezen op huishoudelijke hulp, maar krijgt dat door de onbereikbaarheid van dit loket niet geregeld. De ombudsman neemt hierop direct contact op met de klachtencoördinator van de gemeente die vervolgens de zorgvraag van de heer V. voorlegt aan het WMO-Loket.

Twee tweelingzussen bezoeken het spreekuur van de ombudsman. De ene zus woont in bij de andere zus, die vanwege de psychiatrische problematiek van eerstgenoemde zus voor haar zorgt. Het persoonsgebonden budget (PGB) dat zij ten behoeve van deze hulp ontvangt, dreigt in juli 2015 te vervallen. De zussen vragen de ombudsman om hulp. De ombudsman neemt daarop contact op met het WMO-loket van de gemeente en krijgt te horen dat er een gesprek bij de zussen thuis zal plaatsvinden om te kunnen beoordelen of de gemeente het PGB voortzet, zoals dat nu is vastgesteld, of dat aanpassing geboden is. Omdat het voor de verzorgende zus ook steeds lastiger en zwaarder wordt om de zorg voor haar tweelingzuster op zich te nemen, verwijst de ombudsman haar bovendien naar het Sociaal wijkteam Schollevaar en het Steunpunt Mantelzorg.



IJsselgemeenten

De gemeente Capelle aan den IJssel werkt vanaf 1 januari 2015 op het gebied van Sociale Zaken en ICT samen met de gemeente Krimpen aan den IJssel in de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten. In 2015 heeft de ombudsman in totaal over IJsselgemeenten 15 klachten van inwoners van de gemeente Capelle aan den IJssel ontvangen. In het jaarverslag 2015 van de ombudsman over de gemeente Krimpen aan den IJssel zal hij aandacht besteden aan de klachten van burgers van die gemeente over IJsselgemeenten.

Het merendeel van de klachten gaat over de door de gemeenschappelijke regeling genomen besluiten over bijstandsuitkeringen. De ombudsman verwijst klagers in die gevallen door naar de bezwaarprocedure. Daarbij informeert hij klagers over de mogelijkheid zich in deze procedure te laten ondersteunen door de sociaal raadsliden van Capelle aan den IJssel. De ombudsman heeft in 2 gevallen zelf rechtstreeks contact gezocht met Buurtkracht, waarin de sociaal raadsliden zijn ondergebracht. De betreffende klagers zijn diezelfde dag nog teruggebeld voor een afspraak met de sociaal raadsliden. Zij waren hierover tevreden.

Daarnaast heeft de ombudsman 3 klachten over de uitbetaling van de bijstandsuitkering ter behandeling doorgestuurd naar IJsselgemeenten.



Netto ontvangen, bruto terugbetalen

De heer en mevrouw Z. moeten een bedrag aan onterecht ontvangen uitkering terugbetalen. De gemeente heeft het door de heer en mevrouw Z. te veel ontvangen bedrag gebruteerd. De gemeente verzekerde de heer en mevrouw Z. daarbij dat zij het bruto-deel van de vordering terug kunnen krijgen van de Belastingdienst. De Belastingdienst zegt echter hiertoe niet in staat te zijn, omdat de ingehouden bedragen ontbreken op de jaaropgaven. De heer en mevrouw Z. klagen erover dat de gemeente hen geen negatieve jaaropgave heeft gegeven, met als gevolg dat zij daardoor niet in aanmerking komen voor een teruggave van het bruto-deel van de vordering. Wel heeft de gemeente mevrouw Z. op 15 juli 2015 een overzicht gegeven van de schulden, maar daaruit blijkt niet dat de heer en mevrouw Z. de bruto-vordering



hebben terugbetaald. De ombudsman stuurt daarop de klacht door naar IJsselgemeenten. IJsselgemeenten verklaart de klacht van de heer en mevrouw Z. gegrond. IJsselgemeenten stelt een nieuwe, aan de heer en mevrouw Z. gerichte brief op, waarmee het verzoek om teruggave alsnog bij de Belastingdienst kan worden ingediend. De heer en mevrouw Z. zijn tevreden dat zij door tussenkomst van de ombudsman eindelijk contact hebben kunnen krijgen met de IJsselgemeenten en dat hun verzoek is opgepakt.



Blokkering uitkering

De heer M. schrijft dat een medewerkster van IJsselgemeenten hem telefonisch informeerde dat zijn uitkering zou worden geblokkeerd. Hij klaagt erover dat deze blokkering niet is gebaseerd op een formeel besluit. Naar aanleiding van deze klacht heeft de ombudsman contact opgenomen met IJsselgemeenten. Er bleek wel een besluit naar de heer M. te zijn gestuurd. Inmiddels was ook bekend dat de blokkering zou worden opgeheven en dat de uitkering over 2 maanden zou worden nabetaald. De ombudsman heeft de heer M. hierover schriftelijk geïnformeerd. De klachtbehandelaar van IJsselgemeenten heeft de ombudsman laten weten dat de heer M. geen behoefte had aan een verdere afhandeling van zijn klacht.



Schuldhelpverlening

Er zijn 3 klachten binnengekomen over de schuldhelpverlening door IJsselgemeenten. De heer P. klaagde dat er bij hem veel financiële problemen ontstaan omdat de schuldhelpverlening tot op dat moment geen overeenkomst heeft opgesteld met betrekking tot zijn schuld. De heer P. heeft al verschillende keren zijn ontevredenheid kenbaar gemaakt, maar er heeft nog geen klachtbehandeling plaatsgevonden. De ombudsman stelt de gemeente daarom in de gelegenheid de klacht te behandelen. IJsselgemeenten verklaart de klacht niet gegrond, omdat de heer P. op verschillende uitnodigingen van de schuldhelpverlener, niet is komen opdagen. Mede daardoor is het hulpverleningstraject beëindigd. De heer P. heeft nagelaten om hiertegen in bezwaar te komen.



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 kennisnemen van signalen en suggesties.

Ontmoetingen met de gemeente Capelle aan den IJssel

Op 9 februari ontving de ombudsman de gemeentesecretaris en het hoofd Juridische Zaken van de gemeente Capelle aan den IJssel.

In de gemeenteraadsvergadering van 6 juli 2015 is mevrouw Anne Mieke Zwaneveld met ingang van 1 maart 2016 herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel. In diezelfde vergadering is mevrouw Doyna Hendriks-vanWel met ingang van 7 juli 2015 benoemd als plaatsvervangend ombudsman van de gemeente.

Het verslag van werkzaamheden 2014 van de ombudsman is op 7 september van het verslagjaar in aanwezigheid van de ombudsman besproken in de raadscommissie Bestuurlijke Zaken en Middelen.

Gedurende het verslagjaar is er diverse malen overleg gevoerd tussen de ombudsman en zijn bureau en de gemeente over de instelling van de gemeentelijke kinderombudsman Capelle aan den IJssel. In het kader van de voorbereidingen voor deze nieuwe taak ontving de ombudsman in april de manager Jeugd en hoofd Juridische Zaken. Om het werk van de kinderombudsman ook een formele basis te



geven is de *Verordening gemeentelijke ombudsman Capelle aan den IJssel* aangepast. De ombudsman is met ingang van 1 januari 2016 als gemeentelijke kinderombudsman Capelle aan den IJssel gestart.

In november heeft de ombudsman kennisgemaakt en gesproken met de klachtencoördinator van de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten.

Eveneens in november namen de plaatsvervangend ombudsman en een medewerker deel aan de Capelse Jeugddag.

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.

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 lageregelegen 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 Capelle aan den IJssel gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die wat meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en management-ondersteuning 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 de gemeentelijke kinderombudsman zijn van respectievelijk Capelle aan den IJssel, Albrandswaard en Vlaardingen.

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



kinderbeschermingsmaatregelen, 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 Basiscursus Algemene wet bestuursrecht en de training Klanten 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, Doyna Hendriks-van Wel, vervult geen nevenfuncties.



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 Capelle aan den IJssel, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 66.478 inwoners had, droeg daar € 33.239 exclusief BTW aan bij.

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



Behoorlijkheidsnormen voor de overheid

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

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

Open en duidelijk

Transparant

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

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

Goede informatieverstrekking

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

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

Luisteren naar de burger

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

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

01

02

03

Goede motivering

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

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

Respectvol

Respecteren van grondrechten

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

07

Fatsoenlijke bejegening

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

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

08

Fair play

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

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

09

Evenredigheid

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

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

10

Bijzondere zorg

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

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

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

Betrokken en oplossingsgericht

11

Maatwerk

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

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

12

Samenwerking

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

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

13

Coulante opstelling

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

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

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar

15

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

De-escalatie

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

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

Eerlijk en betrouwbaar

16

Integriteit

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

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

17

Betrouwbaarheid

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

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

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

Redelijkheid

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

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

Goede voorbereiding

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

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

Goede organisatie

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

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

Professionaliteit

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

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

Gemeentelijke ombudsman

Anne Mieke Zwaneveld

Plaatsvervangend ombudsman

Doyna Hendriks-van Wel

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)

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving