

2015

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Westvoorne

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Westvoorne

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

Inloopspreekuur Westvoorne

Een keer per maand op vrijdag van 11.00 tot 12.00 uur
Cultureel Centrum De Man
Burgemeester Letteweg 30
3233 AG Oostvoorne



Westvoorne

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Westvoorne en over een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief uitvoeren. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf.

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 Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Vlaardingen, en sinds 1 januari 2015, van Rotterdam aan het werk. 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 gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen. Het uitgangspunt van de ombudsman is dat bij hem niemand met lege handen de deur uitgaat.

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



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

Het is lang niet altijd nodig een eindoordeel te geven. In de meeste gevallen volstaat bemiddeling door de ombudsman tussen gemeente en de burger.

Klachten ontstaan daar waar de gemeente burgers niet serieus neemt, hen onvoldoende of te laat informeert of zich – al is het waarschijnlijk onbewust – als een onpersoonlijke bureaucratie manifesteert. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet, en houdt dus waar mogelijk rekening met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de betrokken partijen. Zij probeert problemen als het even kan te voorkomen en deze 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	8
Hoofdstuk 2	
De klachten	13
Gemeente Westvoorne houdt zich aan de termijnen	13
Klachten over het gemeentelijk Woonbedrijf	14
Verstrekking jaaropgave Werk, Inkomen & Service	15
Klachten over de inrichting van de omgeving	16
Klachten over uitvoering Wet maatschappelijke ondersteuning	16
Hoofdstuk 3	
De ombudsman buiten zijn kantoor	18
Hoofdstuk 4	
Het bureau van de ombudsman	22
Bijlage	
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	25

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Als gemeentelijke ombudsman van Westvoorne heb ik in het verslagjaar 19 klachten ontvangen, beduidend meer dan in eerdere jaren. Dit lijkt me het gevolg van het maandelijkse inloopspreekuur dat in 2015 van start is gegaan. Dit spreekuur lijkt te voorzien in een behoefte.

In een aanzienlijk deel van de klachten was de gemeente Westvoorne zelf nog aan zet. In die gevallen heb ik verder geen inhoudelijke rol, maar volg ik natuurlijk wel de behandeling en afloop van de klacht.

Anders dan in andere gemeenten waar ik ombudsman ben, had in Westvoorne slechts een beperkt deel van de klachten betrekking op de afdeling die de Participatiewet uitvoert. In Westvoorne gaan de klachten meer over de inrichting van de buitenruimte en het gemeentelijk woonbedrijf. Daarnaast hadden klachten betrekking op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, een nieuwe taak voor de gemeente.

Dit jaar heb ik slechts in één zaak een oordeel gegeven. Dat oordeel luidt dat de gedraging van de gemeente op één onderdeel van de klacht niet behoorlijk was. Als de gemeente een fout heeft gemaakt, moet zij die erkennen en zo spoedig mogelijk herstellen.

Dat ik de functie van ombudsman in Westvoorne mag vervullen, en dat dit na mijn herbenoeming ook de komende jaren het geval zal zijn, beschouw ik als eervol. Ik zie er naar uit!



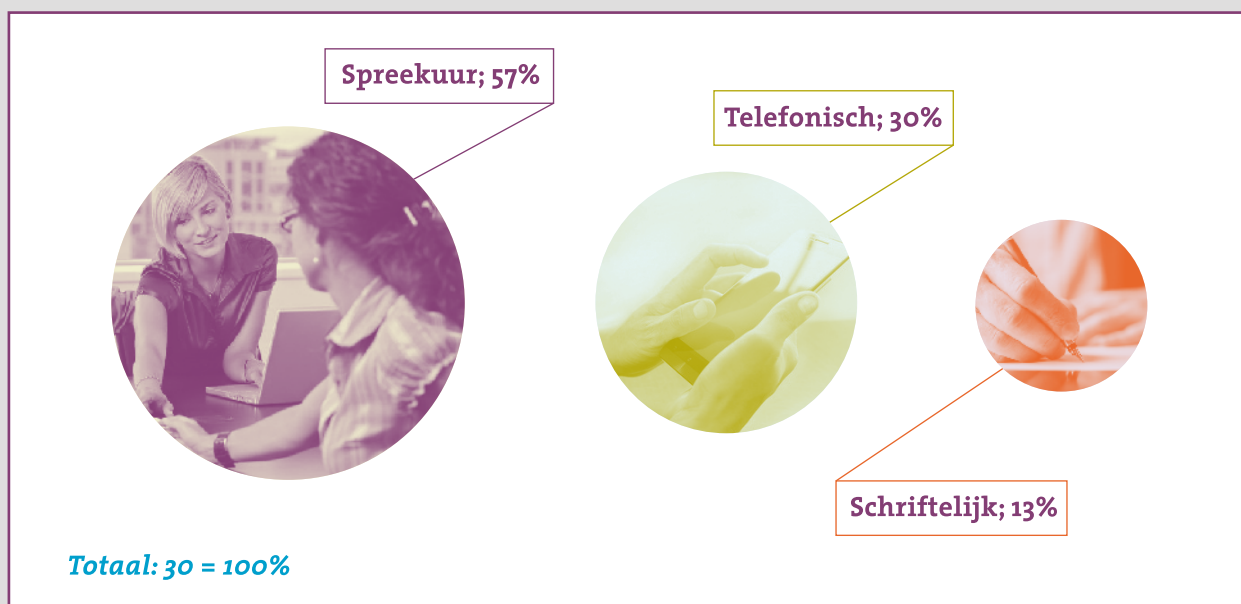
Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Westvoorne

Naast de schriftelijke en spreekuurklachten die de ombudsman in zijn systeem registreert, houdt hij bij hoeveel burgers de ombudsman telefonisch en via het spreekuur met vragen benaderen. De ombudsman geeft hen informatie en uitleg, en zo nodig verwijst hij hen door naar de juiste instantie. In 2015 ontving de ombudsman over de gemeente Westvoorne 12 van dergelijke vragen, te weten 4 telefoontjes en 8 via het spreekuur (2014: 7). Deze stijging is het gevolg van de invoering van het maandelijkse inloopspreekuur in Westvoorne.

Daarnaast heeft de ombudsman in het verslagjaar 19 schriftelijke en spreekuurklachten ontvangen en geregistreerd (2014: 5) en 18 van deze klachten afgehandeld (2014: 3). Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. Ook deze stijging is voor een groot deel te verklaren door de invoering van het spreekuur. Van de geregistreerde klachten zijn er 9 via het spreekuur binnengekomen. Het spreekuur is dus goed bezocht, samen met de 8 niet geregistreerde vragen tijdens het spreekuur, hebben 17 bezoekers de weg naar het spreekuur van de ombudsman weten te vinden.

In figuur 1 is te zien op welke wijze de inwoners van Westvoorne de ombudsman benaderden met hun vragen en klachten.

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



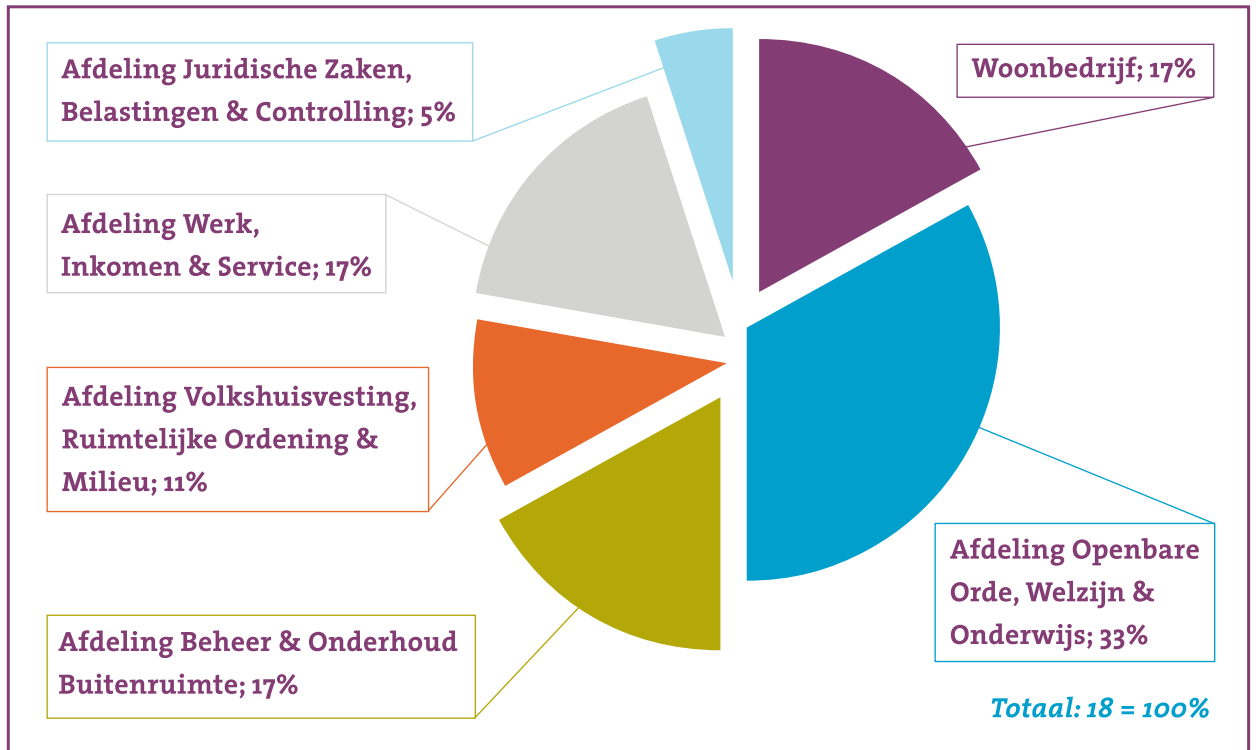
In tabel 1 wordt weergegeven hoe de instroom en uitstroom van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten er de afgelopen jaren uitzag.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2013 – 2015

	2015	2014	2013
Van vorige jaren	2	0	0
Binnengekomen	19	5	1
Totaal	21	5	1
Afgehandeld	18	3	1
Naar het volgende jaar	3	2	0

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

Figuur 2: Over wie werd er geklaagd in 2015?

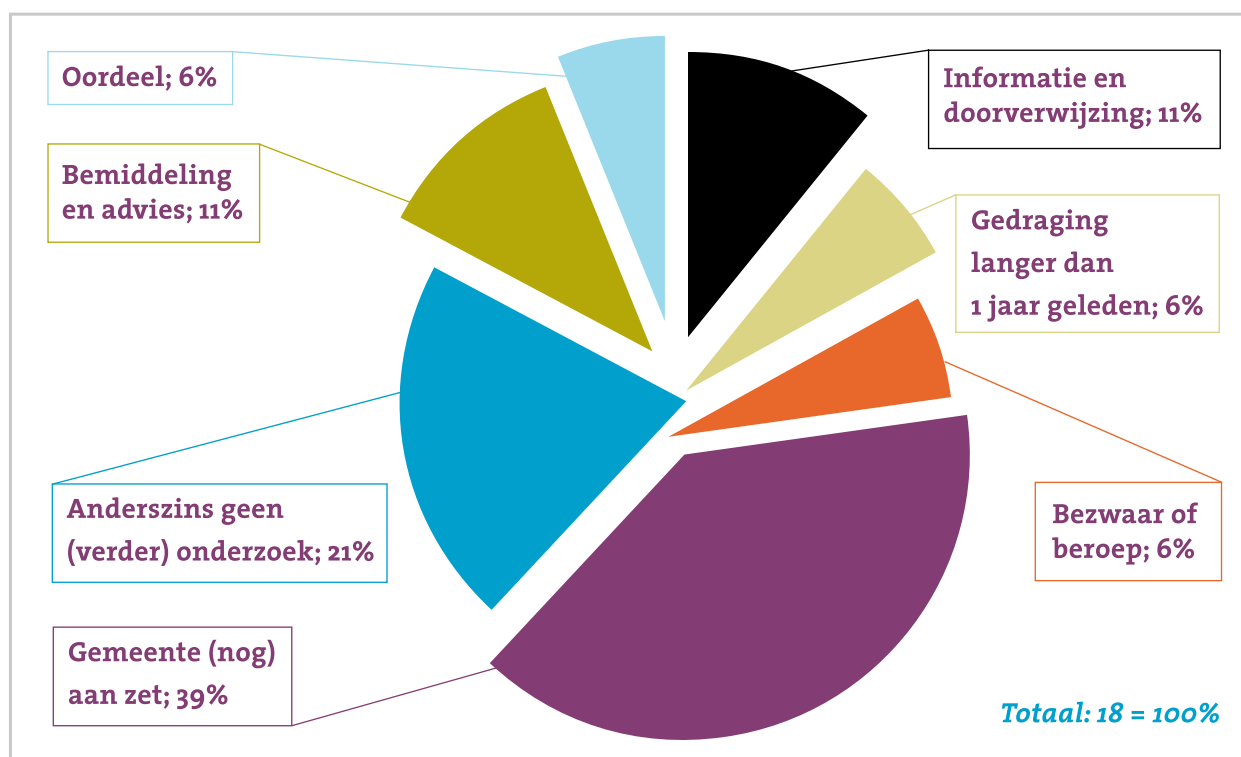


De ombudsman kan een klacht alleen in behandeling nemen wanneer die klacht over de gemeente Westvoorne gaat. Hij mag een klacht evenmin behandelen wanneer deze over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid gaat. Verder stelt de ombudsman, behoudens bijzondere omstandigheden, geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman pas op de plaats. 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, klagers niet meer reageren of de klacht intrekken, en klachten die over overheidsoptreden van langer dan een jaar geleden gaan.

In 39% van de afgewikkelde klachten, was de klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de gemeente. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen. In deze gevallen neemt de ombudsman zo nodig ook contact op met de klachtencoördinator om de klacht te bespreken of 'warm' door te geleiden.

De ombudsman heeft in 2015 in één klacht een oordeel uitgesproken. Met een oordeel 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). In dit geval bestond de klacht uit 3 onderdelen: 2 onderdelen zijn door de ombudsman gegrond verklaard, één onderdeel achtte de ombudsman niet gegrond.

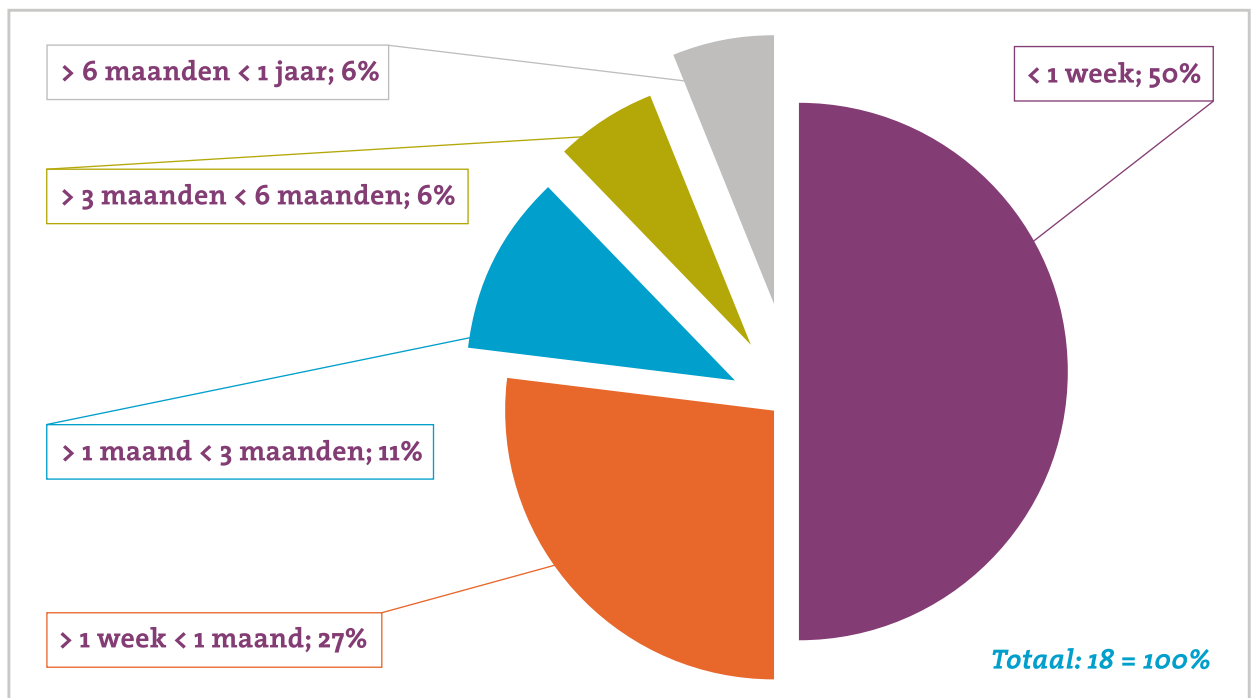
Figuur 3: Wijze van afhandeling geregistreerde schriftelijke en spreekuurklachten in 2015





Bijna 4/5 van de klachten werd in het verslagjaar binnen één maand afgehandeld, de helft van alle klachten binnen één week.

Figuur 4: Duur van de klachtbehandeling in 2015





Gemeente Westvoorne houdt zich aan de termijnen

Omdat de ombudsman een tweedelijnsvoorziening is, is het de bedoeling dat de klagers hun klacht eerst voorleggen aan de gemeente. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente eerst zelf de gelegenheid krijgt om de klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen. In ruim 1/3 van de bij de ombudsman ingediende klachten was de klacht nog niet kenbaar gemaakt bij de gemeente.

In de wet staat dat de gemeente een klacht uiterlijk binnen 6 weken moet afhandelen. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Zo staat het ook in de klachtenregeling van de gemeente. Overigens moet van een verlenging, die bedoeld is voor bijzondere gevallen, schriftelijk mededeling worden gedaan aan degene die de klacht heeft ingediend.

De ombudsman kan met tevredenheid vaststellen dat de gemeente zich in het verslagjaar bij de klachtbehandeling aan deze termijnen heeft gehouden. Ook werd de ombudsman, op één uitzondering na, steeds door de gemeente geïnformeerd over de afloop van de interne klachtbehandeling. In de klachtafhandelingsbrief werd de klager, in lijn met het wettelijke voorschrift, gewezen op de mogelijkheid om een klacht bij de gemeentelijke ombudsman in te dienen, voor het geval hij niet tevreden mocht zijn over de klachtbehandeling door de gemeente.

Onlangs is de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief gestart naar de wijze van klachtbehandeling door alle bij de ombudsman aangesloten regiogemeenten. De ombudsman verwacht de resultaten van deze regiobrede vergelijking in mei 2016 te kunnen presenteren.



Klachten over het gemeentelijk Woonbedrijf

Opvallend is dat de ombudsman in het verslagjaar aardig wat klachten heeft ontvangen over het gemeentelijk Woonbedrijf. De klachten die de ombudsman in het verslagjaar over het gemeentelijke Woonbedrijf ontving, varieerden van problemen met het huurcontract tot klachten over onderhoud. De ombudsman bespreekt hier één van deze klachten.

De heer S. huurde tot eind 2013 een woning in Oostvoorne. Rond de beëindiging van de huurovereenkomst heeft hij contact gehad met de bouwkundig medewerker van het Woonbedrijf van de gemeente. Deze heeft de heer S. laten weten dat onder meer de vloer en de douchecabine uit de woning verwijderd moesten worden, tenzij de nieuwe huurder deze zaken over wilde nemen. De heer S. vertelt aan de ombudsman toen met de bouwkundig medewerker te hebben afgesproken dat hij dit aan de nieuwe huurder zou voorstellen, zodra die bekend zou zijn. De heer S. wilde graag € 150 hebben voor de spullen.

De heer S. vertelt vervolgens niets meer te hebben gehoord van deze bouwkundig medewerker. Hij ging er daarom vanuit dat de woning nog niet opnieuw verhuurd was. Begin 2014 constateerde de heer S. echter dat de woning weer bewoond werd. Toen hij de nieuwe huurder hierover aansprak, gaf die te kennen niets te weten van een eventuele overname tegen een vergoeding.

Omdat de heer S. eigenlijk wel graag een vergoeding wilde voor de zaken die hij in zijn vorige woning had laten zitten, heeft hij meermalen contact opgenomen met de bewuste bouwkundig medewerker van de gemeente. Dit leidde echter niet tot resultaat, waarna de heer S. zijn klacht aan de ombudsman voorlegde. De ombudsman verzoekt de gemeente de klachtbehandeling over te nemen. In het kader van de klachtafhandeling door de gemeente krijgt de heer S. uiteindelijk toch zijn vergoeding.



Verstrekking jaaropgave Werk, Inkomen & Service

In 2015 heeft de ombudsman één klacht met een oordeel afgesloten. De heer K. klaagde er bij de ombudsman over dat zijn zoon de dupe was geworden van een fout van de gemeente. De jaaropgave 2010 van de aan zijn zoon verstrekte uitkeringen bleek namelijk te laag. Daardoor kreeg de zoon van de heer K. een bedrag aan inkomstenbelasting terug, dat hij later aan de Belastingdienst moest terugbetalen.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente haar fout al in september 2011 had ontdekt. De gecorrigeerde jaaropgave werd echter pas in maart 2014 – nadat de heer K. een klacht had ingediend en uitdrukkelijk om toezending van een gecorrigeerde jaaropgave had gevraagd – aan hem toegezonden.

De ombudsman oordeelt dat wanneer de gemeente een fout maakt, zij die moet erkennen. Verder vindt de ombudsman dat de gemeente meteen nadat zij de fout had ontdekt, deze had moeten herstellen door direct een aanvullende jaaropgave op te sturen. Op deze punten acht de ombudsman de klacht gegrond. De gemeente heeft zich niet gehouden aan het behoorlijkheidsvereiste dat zij haar optreden voldoende motiveert en evenmin aan het behoorlijkheidsvereiste dat de gemeentelijke administratie op orde behoort te zijn.

Wat betreft het laatste klachtonderdeel – de toezegging die de gemeente zou hebben gedaan over het voor haar rekening nemen van het terug te betalen bedrag aan de Belastingdienst – stelt de ombudsman de heer K. in het ongelijk. De gemeente spreekt de toezegging tegen en de heer K. heeft niet aannemelijk kunnen maken dat de gemeente wel een concrete toezegging heeft gedaan. De gemeente heeft het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid niet geschonden.



Klachten over de inrichting van de omgeving

Van de 18 klachten die de ombudsman in 2015 over de gemeente Westvoorne heeft behandeld, hadden er 3 betrekking op de buitenruimte. De ombudsman bespreekt hier één van deze klachten.

Verkeersbesluit teruggedraaid

Mevrouw H. benaderde de ombudsman met een klacht over een (voorgenomen) verkeersbesluit van de gemeente. Met dit besluit zou de doorgang tussen 2 straten in Rockanje met een verwijderbare paal worden afgesloten, wat voor mevrouw H. erg lastig zou zijn. Omdat de klacht nog niet was ingediend bij de gemeente, verzocht de ombudsman de gemeente tot klachtbehandeling over te gaan. Verder heeft hij mevrouw H. uitgelegd dat, en hoe, zij tegelijkertijd een bezwaarschrift tegen het besluit kon indienen. Het vervolgens door mevrouw H. ingediende bezwaarschrift vormde voor de gemeente uiteindelijk aanleiding om het verkeersbesluit in te trekken. De gemeente had bij de voorbereiding van het verkeersbesluit over het hoofd gezien dat mevrouw H. met de auto alleen via de af te sluiten steeg haar woning kan bereiken. De klachtbehandeling door de gemeente en eventueel de ombudsman kon daarmee verder achterwege blijven.

Klachten over uitvoering Wet maatschappelijke ondersteuning

Ten slotte hielden 3 klachten bij de ombudsman verband met de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De ombudsman ontving bijvoorbeeld een klacht van mevrouw S., die de gemeente om aanpassing van een autostoel had gevraagd. Deze aanvraag was al in februari 2015 goedgekeurd door de gemeente, maar in mei 2015 was er nog steeds niets gebeurd. Het aanpassen van de autostoel gebeurt door een particulier bedrijf, maar mevrouw S. slaagt er niet in om in contact te komen met dit bedrijf. Zij benadert de ombudsman.



De ombudsman vraagt de gemeente na te gaan of zij iets kan doen voor mevrouw S. De gemeente zegt toe haar best te zullen doen en spreekt het bedrijf aan op de achterstallige levering van de eerder bestelde autostoel. De autostoel wordt nog diezelfde dag geleverd.



Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

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

Spreekuur

In 2015 is de ombudsman begonnen met een maandelijks inloopspreekuur in de gemeente Westvoorne. De ombudsman vond het namelijk opvallend dat het bureau gemeentelijke ombudsman slechts een gering aantal vragen ontving van en contacten heeft met inwoners en bedrijven uit de gemeente Westvoorne. Dit beeld wijkt af van de ervaringen van de ombudsman in de andere gemeenten. De ombudsman wil graag dat burgers hem goed kunnen bereiken. Daarom heeft hij besloten een inloopspreekuur in te stellen, in eerste instantie bij wijze van proef voor de duur van 6 maanden.

Dit spreekuur wordt gehouden in het cultureel centrum De Man aan de Burgemeester Letteweg 30 in Oostvoorne. Door het spreekuur weten de inwoners van Westvoorne de ombudsman inderdaad beter te vinden dan voorheen. In 2015 zijn er 17 bezoekers geweest op het spreekuur. Blijkbaar voorziet het spreekuur in een behoefte en de ombudsman heeft dan ook besloten om het spreekuur in 2016 voort te zetten.

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.



Begin juli 2015 was de ombudsman te horen op Radio Voorne. 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 lagergelegen 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 Westvoorne gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die wat meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

Sinds 1 januari 2015 fungeert de ombudsman ook als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam en vanaf 1 januari 2016 is hij ook gemeentelijke kinderombudsman van achtereenvolgens Albrandswaard, Capelle aan den IJssel 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 12 vrouwen. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen, zoals een communicatieadviseur en een facilitair manager.

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 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:

- bestuurslid van de Stichting Van Beek-Donner (onbezoldigd);
- bestuurslid van de Stichting Fonds der Familie Antheunis (onbezoldigd);
- lid klankbordgroep ouders Lyceum Rotterdam (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 Westvoorne, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 14.083 inwoners had, droeg daar € 7.041,50 exclusief BTW aan bij.

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



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.

07

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.

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

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)

Dries van Velzen, Velzen Project

facility management

Elies van der Linden

grafische vormgeving