

2015

VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

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

Inloopsprek uur Hellevoetsluis

Vrijdag iedere even week van 9.00 tot 10.00 uur
Centrum voor Jeugd & Gezin
Vliet 2
3224 HE Hellevoetsluis



Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

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

Verder is de ombudsman door de gemeente Rotterdam aangewezen om in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen te beoordelen. Met ingang van 1 januari 2016 is de gemeentelijke ombudsman ook als kinderombudsman van Vlaardingen, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en, sinds 1 januari 2015, 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.**

Nodig is dat echter niet altijd. Soms volstaat bemiddeling tussen gemeente en de burger. Ook de serieuze behandeling van de klacht kan voldoende zijn.

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 ze zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan.

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

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1	
Cijfers	9
Hoofdstuk 2	
De klachten	13
Hoofdstuk 3	
De ombudsman buiten zijn kantoor	20
Hoofdstuk 4	
Het bureau van de ombudsman	24
Bijlage	
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	27

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Als gemeentelijke ombudsman van Hellevoetsluis heb ik in het verslagjaar 48 vragen en klachten ontvangen, waarvan 31 schriftelijke en spreekuurklachten. Het aantal schriftelijke en spreekuurklachten is in het verslagjaar gestegen. In het jaar 2014 ontving de ombudsman 22 klachten, in 2013 waren het er 24.

Eén op de 3 binnengekomen klachten had betrekking op de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. In het overgrote deel daarvan bleek dat de gemeente nog geen standpunt had ingenomen over de klacht. Hetzelfde gold voor de klachten over de afdeling Beheer, Vergunningen en Handhaven. In die gevallen geeft de ombudsman de gemeente de gelegenheid om de klacht eerst zelf te behandelen en zo mogelijk op te lossen.

Helaas blijkt dat de gemeente er te vaak te lang over doet om een klacht te behandelen. Het is niet de eerste keer dat ik dit heb moeten constateren. Als er bij de gemeente Hellevoetsluis een klacht binnenkomt, wordt doorgaans ingezet op informele klachtafhandeling. Dat vind ik een prima uitgangspunt. In de situaties dat het de gemeente niet lukt om de klacht naar tevredenheid af te handelen, behoort echter direct daarna de formele klachtbehandeling van start te gaan. En daar klemt het. De nieuwe interne klachtregeling 2015 van de gemeente kent een langere behandelingstermijn: maximaal 10 weken in plaats van maximaal 6 weken. Dit heeft – anders dan ik had gehoopt – geen verbetering gebracht.

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



van zorg, jeugdhulp en participatie. Er is veel tijd gestoken in het vergaren van kennis en informatie in het veld, het opbouwen van relaties met jeugdhulp- en zorginstellingen en verwante organisaties, en in (verdere) scholing.

Dat ik de functie van ombudsman in Hellevoetsluis ook voor de komende jaren mag vervullen, beschouw ik als eervol.



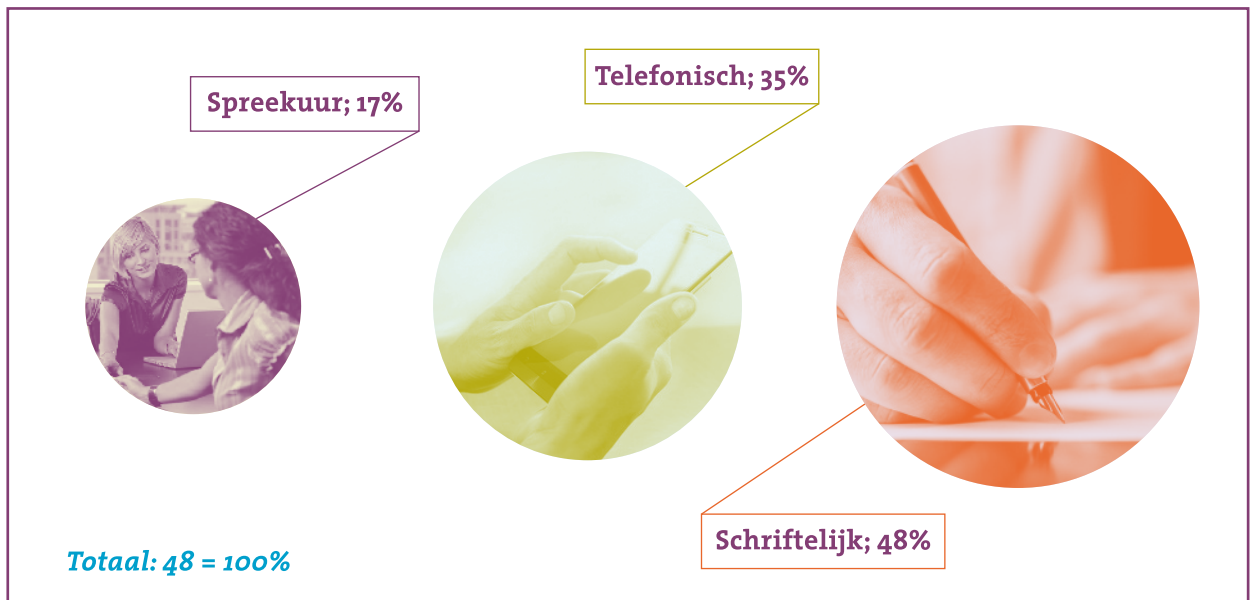
Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

Aantallen klachten

Naast de schriftelijke en spreekuurklachten die de ombudsman in zijn systeem registreert, houdt hij bij hoeveel burgers de ombudsman telefonisch met vragen benaderen. De ombudsman geeft deze bellers informatie en uitleg, en zo nodig verwijst hij hen door naar de juiste instantie.

In 2015 behandelde de ombudsman in totaal 48 vragen en klachten over de gemeente Hellevoetsluis (2014: 44). In figuur 1 is te zien dat bijna de helft daarvan per e-mail, per webmail (met het klachtenformulier op de website van de ombudsman) of per brief is binnengekomen.

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.

De ombudsman heeft in het verslagjaar 34 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling van inwoners van Hellevoetsluis: 31 nieuwe klachten en 3 klachten uit voorgaande jaren. Het aantal van 31 nieuwe klachten in 2015 is flink gestegen ten opzichte van het vorige jaar (2014: 22).

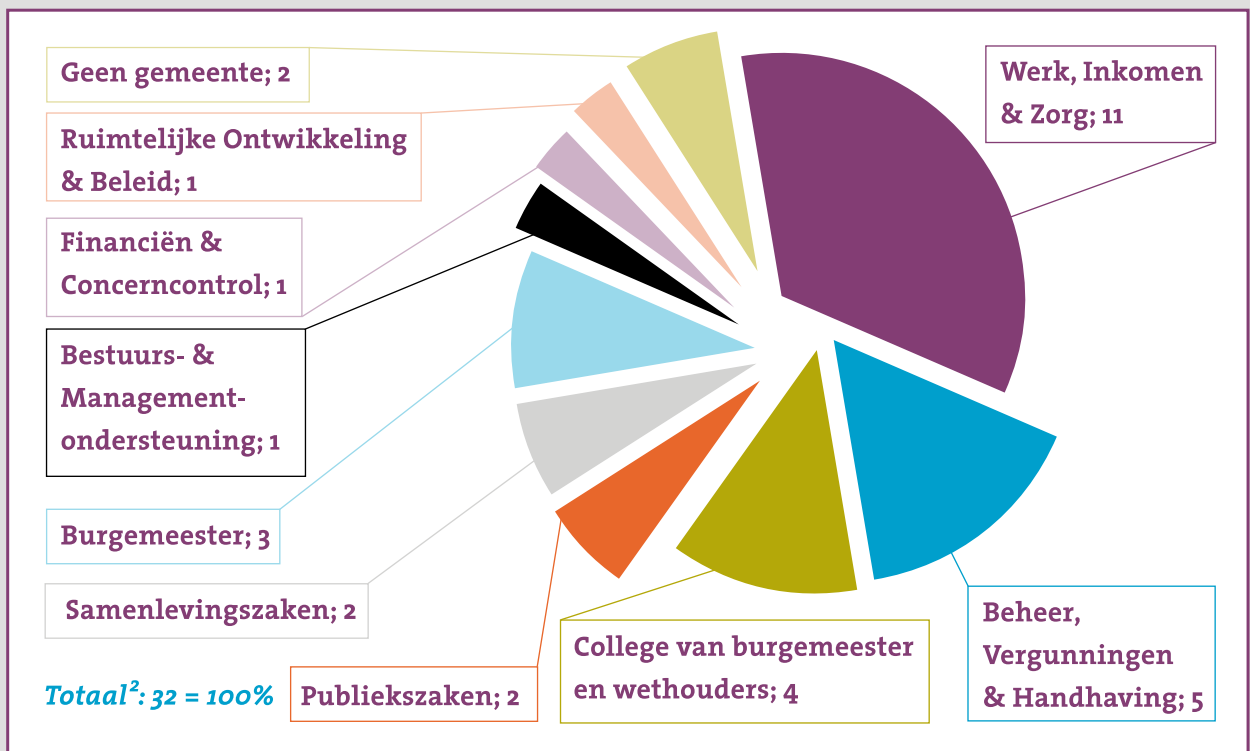
Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2013 – 2015

	2015	2014	2013
Van vorige jaren	3 ¹	5	7
Binnengekomen	31	22	24
Totaal	34	27	31
Afgehandeld	31	25	26
Naar volgend jaar	3	2	5

Klachtenleveranciers

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

Figuur 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten per gemeenteonderdeel in 2015



¹ Het verschil tussen het aantal meegenomen klachten naar 2015 en het aantal meegenomen klachten uit 2014 heeft te maken met een latere registratiecorrectie.

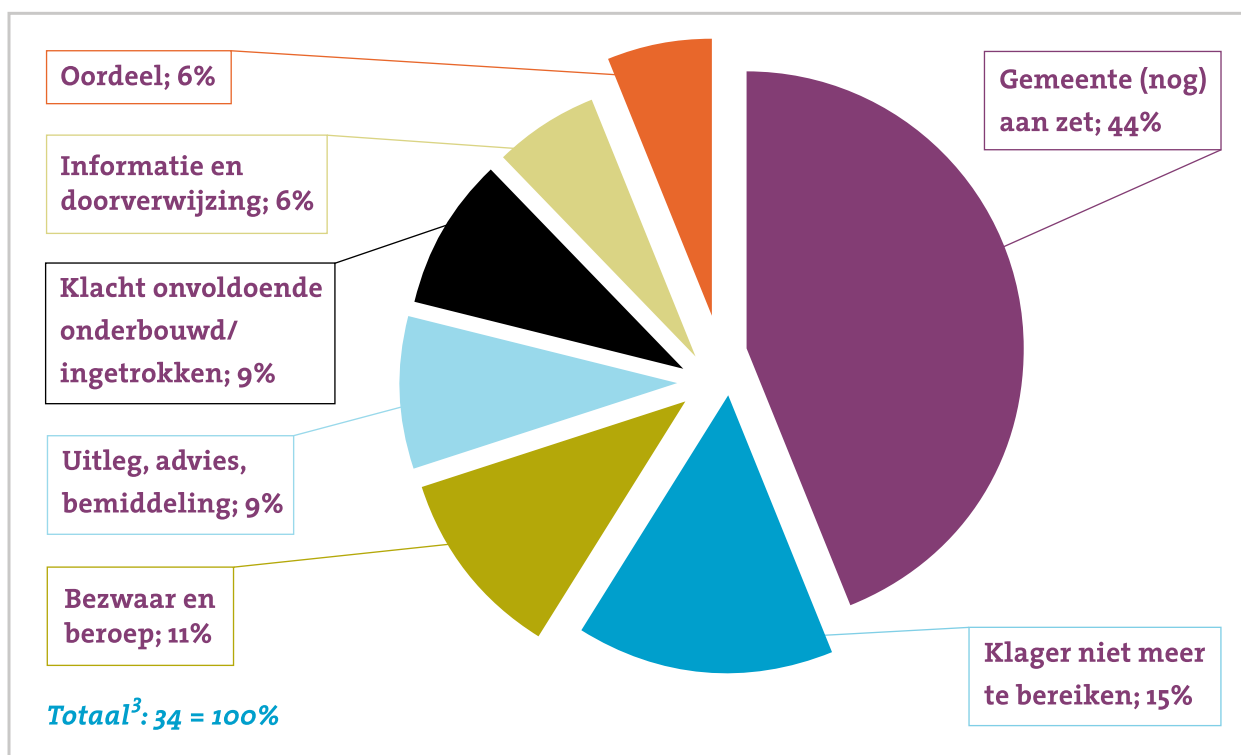
² Van de 31 klachten ging één klacht over 2 gemeenteonderdelen.

Afhandeling van de klachten

In figuur 4 is te zien dat 48% van de klachten rechtstreeks bij de ombudsman is ingediend, zonder dat de gemeente in de gelegenheid is gesteld om de klacht zelf te behandelen en zo mogelijk op te lossen. De ombudsman stuurt die klachten door naar het betreffende organisatieonderdeel van de gemeente, door tussenkomst van de klachtencoördinator, met het verzoek de klacht te behandelen. Zo nodig neemt de ombudsman eerst contact op met de klachtencoördinator om de klacht te bespreken dan wel 'warm' door te geleiden. Het komt ook voor dat de ombudsman de klager eerst vraagt de klacht aan te vullen, omdat belangrijke informatie ontbreekt. Burgers die een klacht indienen over een niet gemeentelijke organisatie verwijst de ombudsman zo veel mogelijk door naar de juiste instantie. In een enkel geval komt het ook voor dat burgers geen klacht willen indienen, maar wel een signaal willen afgeven aan de ombudsman.

Er was in het verslagjaar één klacht die tot een rapport met een oordeel van de ombudsman heeft geleid. Deze klacht, die ging over onderhoud aan woonwagens, wordt evenals een aantal andere klachten in het volgende hoofdstuk besproken.

Figuur 3: Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2015



³ Van de 31 klachten was er één klacht die uit 4 onderdelen bestond.

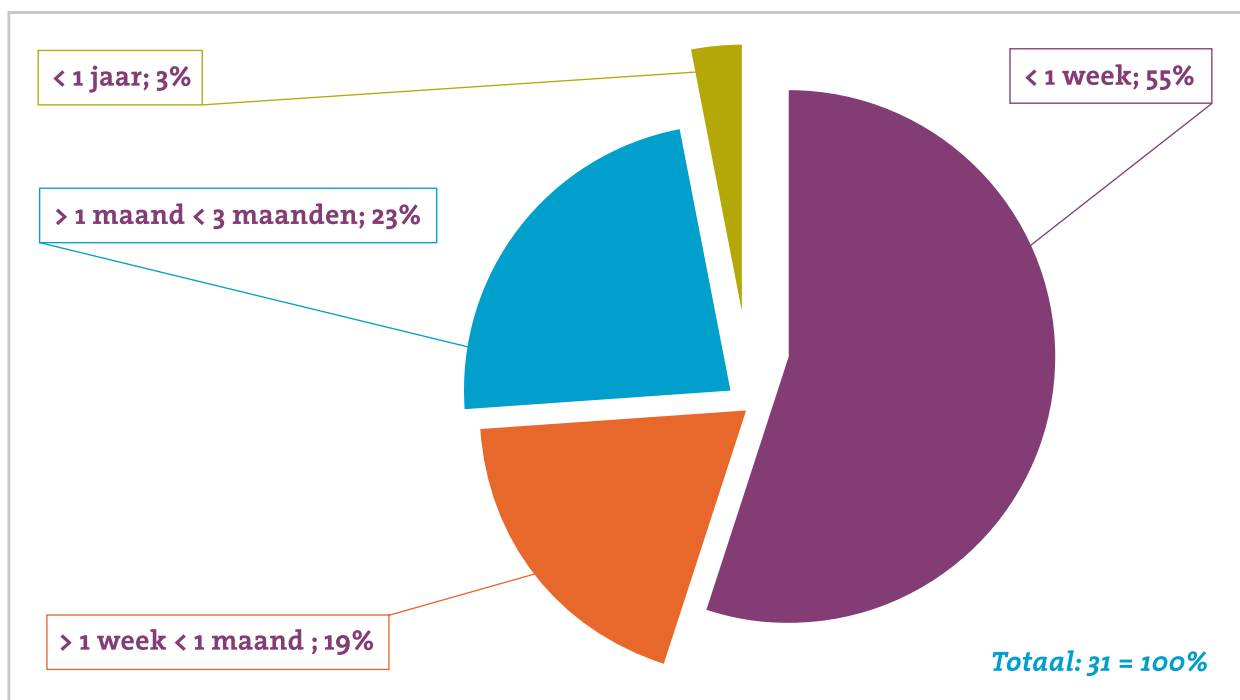


Behandelingsduur van de klachten

Zoals in figuur 4 te zien is werd in 2015 meer dan de helft van de schriftelijke en spreekuurklachten binnen een week afgehandeld.

Bijna driekwart van de klachten werd binnen één maand afgehandeld.

Figuur 4: Duur behandeling schriftelijke en spreekuurklachten 2015





Klachtbehandeling door de gemeente duurt te lang

In zijn jaarverslagen over 2013 en 2014 constateerde de ombudsman dat hij geregeld werd benaderd door burgers die er over klaagden dat de gemeente niet reageerde op klachten die zij hadden ingediend. De ombudsman schreef dat hij zich er zorgen over maakte dat de gemeente de wettelijke termijnen van klachtbehandeling overschreed.

In 2015 heeft de gemeente een nieuwe interne klachtenregeling vastgesteld. Daarin is opgenomen dat de termijn van klachtbehandeling maximaal 10 weken is in plaats van maximaal 6 weken. Deze langere termijn van maximaal 10 weken is wettelijk toegestaan indien de gemeente gebruik maakt van een zogeheten klachtadviescommissie. In Hellevoetsluis vervult de adviescommissie voor de bezwaarschriften deze rol. In gecompliceerde zaken mag de termijn van maximaal 10 weken voor de formele klachtbehandeling éénmaal worden verlengd, met maximaal 4 weken. Van deze laatste verlenging moet wel mededeling worden gedaan aan de klager en aan degene over wie de klacht gaat.

De gemeente stelt voorop dat zij in de eerste plaats probeert om de klacht op informele wijze tot een oplossing te brengen, dus door overleg met de klager. Lukt dit niet, dan wordt er overgegaan tot formele klachtbehandeling, waarbij de bezwaarcommissie de klager en de gemeente hoort en een advies geeft over de afhandeling van de klacht. Uiteraard moet dit alles plaatsvinden binnen de voornoemde termijn van maximaal 10 weken met de eventuele verlenging van maximaal 4 weken.

De ombudsman hoopte dat de hernieuwde aandacht voor de interne klachtenregeling zou leiden tot verbetering van de termijnen



van klachtbehandeling. Helaas merkte de ombudsman ook in 2015 dat de termijnen nog steeds veelvuldig worden overschreden. Zo is hem zelfs een geval bekend waarin de formele klachtbehandeling door de bezwarencommissie pas 6 maanden nadat de klacht door de burger was ingediend, werd gestart. De problemen lijken vooral te spelen in de klachten waar de informele klachtbehandeling niet tot een oplossing heeft geleid. De informele klachtbehandeling mag volgens de eigen klachtenregeling van de gemeente 2 weken duren. In de praktijk wordt die termijn lang niet altijd gehaald. Als dan blijkt dat er via de informele weg geen oplossing kan worden gevonden voor de klacht, moet de formele klachtbehandeling plaatsvinden. Daar is dan al met al te weinig tijd voor.

De ombudsman ziet dit uiteraard alleen in de klachten die bij hem bekend zijn en waarbij hij de interne klachtbehandeling door de gemeente volgt. De regelmaat waarmee de termijn in deze gevallen wordt overschreden, doet de ombudsman echter vermoeden dat het niet om incidenten gaat.

De ombudsman maakt zich hier zorgen over. Inmiddels heeft de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief gestart naar de wijze van klachtbehandeling binnen de bij hem aangesloten gemeenten. Hierbij zullen ook de termijnen van klachtbehandeling bekeken worden. De ombudsman zal de resultaten van deze regiobrede vergelijking in de loop van 2016 presenteren.

Problemen met woonwagens

In 2015 heeft de ombudsman één klacht afgesloten met een oordeel. Het betreft de klacht van mevrouw E. In oktober 2003 koopt mevrouw E. 2 woonwagens van de gemeente Hellevoetsluis. Mevrouw E. en de gemeente sluiten hiervoor een huurkoopovereenkomst. Dit betekent dat mevrouw E. gedurende 10 jaar maandelijks huur betaalt aan de gemeente en dat zij na betaling van de verkoopprijs de woonwagens in eigendom verkrijgt.

Mevrouw E. klaagt er in 2010 bij de gemeente over dat de woonwagens inmiddels in een slechte staat verkeren en dat zij deze problemen al jaren heeft. Naar aanleiding daarvan brengt een medewerker Woonwagenzaken namens de gemeente, een bezoek aan de woonwagens. Deze medewerker constateert dat er sprake is van een onveilige situatie vanwege instortingsgevaar. Hij laat 3 containers plaatsen om de huisraad van mevrouw E. in op te slaan.

Mevrouw E. is ontevreden over de manier waarop de gemeente Hellevoetsluis heeft gereageerd op de problemen die zij heeft met de woonwagens. Zij vindt dat de gemeente Hellevoetsluis de oorzaak is van die problemen. Daarnaast stelt zij de gemeente aansprakelijk voor haar schade en zij stopt met het betalen van de huurtermijnen. Uiteindelijk leidt dit tot een rechtszaak.

Op 17 september 2012 beslist het college van burgemeester en wethouders dat de klacht ongegrond is. Daarnaast doet de rechter op 9 oktober 2012 einduitspraak. De rechter veroordeelt mevrouw E. tot betaling van de achterstallige huur, vermeerderd met de wettelijke rente en de proceskosten aan de gemeente.

Mevrouw E. blijft het niet eens met de gang van zaken en op 23 mei 2013 komt zij naar de ombudsman. Haar klacht bestaat uit 4 onderdelen:

1. de gemeente heeft voor de opslag van de huisraad van mevrouw E. containers ter beschikking gesteld die ondeugdelijk zijn. Haar huisraad is beschadigd;
2. de gemeente heeft ten onrechte verzuimd een deugdelijke ondergrond (stelconplaten) onder de woonwagens te plaatsen;
3. de gemeente is niet behulpzaam bij het vinden van een oplossing voor de problemen;
4. de gemeente heeft de klacht van mevrouw E. over een medewerker Woonwagenzaken niet goed behandeld.

De ombudsman stelt een onderzoek in naar deze klachtonderdelen.



Klachtonderdeel 1

In de eerste plaats kijkt de ombudsman naar de plaatsing van de containers. De gemeente heeft voor de opslag van huisraad containers laten plaatsen voor de periode dat er noodvoorzieningen aan de woonwagens werden aangebracht. Voor de ombudsman is vast komen te staan dat mevrouw E. bij of kort na de plaatsing van de containers in 2010 niet bij de gemeente heeft geklaagd over de slechte staat van de containers.

De ombudsman vindt dat mevrouw E., gelet op het feit dat de containers bij de woonwagen van mevrouw E. stonden en zij toegang tot die containers had, de staat van haar spullen in de gaten kon houden. Zij had zelf alert moeten zijn en maatregelen kunnen nemen om haar spullen te beschermen. De ombudsman vindt dat op basis van zijn onderzoek niet is komen vast te staan dat het om ondeugdelijke containers ging. Dit klachtonderdeel acht hij niet gegrond.



Klachtonderdeel 2

Vervolgens kijkt de ombudsman naar het klachtonderdeel van mevrouw E. over de gebruikte ondergrond voor de woonwagens. De ombudsman stelt vast dat dit klachtonderdeel onderwerp is geweest van een gerechtelijke procedure tussen partijen. De ombudsman heeft besloten zijn onderzoek naar dit klachtonderdeel niet voort te zetten, omdat de rechter zich al over dezelfde gedraging van de gemeente heeft gebogen en daarover uitspraak heeft gedaan.



Klachtonderdeel 3

Verder vindt mevrouw E. dat de gemeente niet voldoende heeft gedaan om haar problemen met de woonwagens op te lossen. Zij stelt dat is toegezegd dat de problemen binnen 3 maanden opgelost zouden worden. De ombudsman stelt vast dat de gemeente geen toezeggingen heeft gedaan die zij niet is nagekomen. Ook dit klachtonderdeel acht hij niet gegrond.



Klachtonderdeel 4

Ten slotte geeft mevrouw E. aan dat de gemeente haar klacht over een medewerker Woonwagengzaken van de gemeente niet goed heeft behandeld. Tijdens het onderzoek door de ombudsman blijkt dat deze klacht is ingediend door de ouders van mevrouw E., namens zichzelf. De ombudsman besluit zijn onderzoek naar dit klachtonderdeel zonder oordeel te beëindigen. De ouders van mevrouw E. hebben bij de ombudsman geen klacht ingediend over de behandeling van hun klacht door de gemeente. Mevrouw E. heeft niet aangegeven dat zij de klacht namens haar ouders indiende.

Inrichting Rijksstraatweg te Hellevoetsluis

De ombudsman heeft in 2010 een klacht ontvangen over de inrichting van de Rijksstraatweg, tussen de Theo Kwantenstraat en de Smithilseweg. Onderdeel van deze klacht was dat de gemeente de toezegging had gedaan om van de Rijksstraatweg een 30 km zone te maken, maar dat zij deze toezegging niet was nagekomen. De ombudsman oordeelde in 2011 dat de gemeente de indruk had gewekt dat er op middellange termijn een 30 km zone gerealiseerd zou worden tussen de Theo Kwantenstraat en de Smithilseweg. De ombudsman oordeelde dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door verwachtingen te wekken en deze vervolgens niet te honoreren. Daarnaast oordeelde hij dat het besluit om af te zien van de invoering van een 30km zone onvoldoende was gemotiveerd door de gemeente.

Hierbij stelde de ombudsman dat het niet aan hem is om de gemeente aan te bevelen om alsnog de 30 km zone in te voeren, maar hij gaf de gemeente wel het volgende mee:

“Desondanks lijkt het mij van belang voor zowel de bewoners als de gemeente dat de ontstane impasse wordt doorbroken en dat de relatie wordt verbeterd. Ik zou graag het gesprek aan willen gaan, in eerste instantie met de gemeente en de Stichting [Rijksstraatwegbelangen Nieuwenhoorn] afzonderlijk, om te beproeven of er ruimte is om dit



te bewerkstelligen. Gelet op de hierboven gegeven oordelen, ben ik van mening dat met name de gemeente zich zal moeten inspannen om hier een constructieve bijdrage aan te leveren.”

De gemeente liet de ombudsman in reactie hierop weten liever zelf opnieuw in gesprek te gaan met klagers, zonder tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman is er voorstander van dat overheid en burgers proberen er samen uit te komen, dat vergroot de kans op herstel van vertrouwen. Van de klagers heeft de ombudsman later vernomen dat er een prettig gesprek heeft plaatsgevonden met de gemeente. Het is de ombudsman bekend dat de gemeente medio 2011 maatregelen heeft genomen, zoals het instellen van de adviessnelheid van 30 km per uur en het plaatsen van borden. Klagers vonden dit niet ver genoeg gaan, maar verdere maatregelen hangen samen met de realisatie van de Noordelijke Randweg. De aanleg van deze weg duurde echter nog enige tijd. Klagers konden zich erin vinden om de aanleg van deze weg af te wachten.

De ombudsman heeft vernomen dat deze weg, de Nelson Mandelalaan, inmiddels is gerealiseerd. Daarnaast begrijpt de ombudsman dat er, rekening houdend met de toezeggingen uit 2010, maatregelen worden genomen om de Rijksstraatweg in Nieuwenhoorn verkeersluwer te maken en dat de invoering van een 30 km zone wordt voorbereid. Hiermee geeft de gemeente aan dat hierbij rekening is gehouden met de wensen van omwonenden en belanghebbenden. De ombudsman neemt met instemming kennis van deze ontwikkelingen.

Urgentieverklaringen

Ten slotte wordt de ombudsman in 2015 tweemaal benaderd door mensen die problemen hebben bij het vinden van een woning. Zij geven aan te beschikken over een urgentieverklaring, maar door de (beperkte) manier waarop deze urgentieverklaring door de gemeente omschreven is, kunnen zij geen woning vinden die passend is. De



manier waarop de woningen waarop gereageerd kan worden zijn omschreven, maakt dat er maar weinig woningen in aanmerking komen.

Het gaat hier om een besluit van de gemeente waartegen bezwaar gemaakt kan worden, een procedure die lang duurt. Klagers verkeren in nijpende persoonlijke omstandigheden. Daarom vraagt de ombudsman de gemeente of er nogmaals naar de situatie van de klagers kan worden gekeken. Gelukkig is de gemeente daar in beide gevallen toe bereid en zij gaat in overleg met de klagers. Klagers laten beiden aan de ombudsman weten dat de urgentieverklaring aangepast wordt door de gemeente.

Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Ontmoetingen met de gemeente

De ombudsman heeft vanzelfsprekend contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn 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 kennisnemen van signalen en suggesties. Zo heeft een medewerker van de ombudsman in 2015 aan het Vrijwilligersterras een presentatie gegeven over het werk van de ombudsman. Ook is er voorlichting gegeven aan de medewerkers van het BIC (Buurt Informatie Coach)-project van Opbouwwerk PUSH.

Op 10 september 2015 is de ombudsman door de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2014 toe te lichten en hierover vragen te beantwoorden.

Spreekuur ombudsman

Medewerkers van de ombudsman houden in de even weken op de vrijdag van 9.00 tot 10.00 uur inloopspreekuur in Hellevoetsluis in het Centrum voor Jeugd & Gezin aan de Vliet 2. Als burgers dat willen, kunnen zij ook iedere week op de dinsdagochtenden en woensdagmiddagen terecht voor het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman aan de Meent 106 in Rotterdam. Daarnaast houdt de ombudsman in de oneven weken ook spreekuur op donderdagavond in zijn kantoor in Rotterdam.

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 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 Hellevoetsluis 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 zal hij ook gemeentelijke kinderombudsman zijn van respectievelijk Vlaardingen, Albrandswaard en Capelle aan den IJssel.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2015 heeft het bureau, de ombudsman meegerekend, 14,14 fte medewerker (2014: 12,7 fte), meest parttimers: 4 mannen en 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 kinderschermingsmaatregelen, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke



ondersteuning 2015 in 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 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 los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Service Organisatie van de gemeente 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 gemeenten⁴ 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 Hellevoetsluis, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 38.882 inwoners had, droeg daar € 19.441 exclusief BTW aan bij.

⁴ Hellevoetsluis, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen 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 verschuift 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