



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Krimpen 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

Inloopspreekuur Krimpen aan den IJssel

Maandelijks op donderdag van 09.00 tot 10.00 uur
Gezondheidscentrum Krimpen
Groenendaal 1

Inwoners van Krimpen aan den IJssel kunnen ook terecht bij de andere spreekuren van de ombudsman, onder meer de spreekuren in Capelle aan den IJssel en Rotterdam

Inloopspreekuur Capelle aan den IJssel

Donderdag elke even week van 10.00 tot 11.00 uur
Gemeentebibliotheek *hoofdvestiging*
Stadsplein 39

Inloopspreekuren 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
Minervahuis I
Meent 106 *4e etage*



Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel 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 de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Vlaardingen aan het werk. Voor Rotterdam doet hij dit al sinds 1 januari 2015. 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 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 de behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de 4 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 aankomt, 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
Aantallen klachten	9
Klachtenleveranciers	10
Afloop van de klachten	11
Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman	12
Hoofdstuk 2 De klachten	13
Afdeling Ruimte	13
IJsselgemeenten	17
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	19
Ontmoetingen met de gemeente Krimpen aan den IJssel	19
Inleidingen en presentaties	19
Contacten met andere ombudsmannen	20
Lidmaatschap beroepsverenigingen	21
Interviews en publicaties	21
Studiemiddag voor de klachtbehandelaren	22
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	23
Organisatie	23
De medewerkers van het bureau ombudsman	23
Klachten over (het bureau van) de ombudsman	24
Nevenfuncties ombudsman	24
Financiën	25
Bijlage Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	26

Voorwoord



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Als gemeentelijke ombudsman van Krimpen aan den IJssel heb ik in het verslagjaar 9 klachten ontvangen, 5 klachten over de gemeente en 4 klachten van Krimpenaren over de nieuwe gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten.

Na de daling van het aantal ingediende klachten in 2014 (5) ten opzichte van 2013 (13) is met de 9 klachten in dit verslagjaar weer sprake van een stijging. Deze tendens lijkt zich in het nieuwe jaar voort te zetten: in het eerste kwartaal van 2016 heb ik 8 klachten ontvangen, 5 over de gemeente en 3 over IJsselgemeenten.

IJsselgemeenten is de gemeenschappelijke regeling die per 1 januari 2015 van start is gegaan en waarin de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel samenwerken op het gebied van Sociale Zaken en ICT. Als ombudsman ben ik bevoegd klachten over deze regeling te behandelen. Omdat IJsselgemeenten ook voor inwoners van Krimpen aan den IJssel werkzaam is, komen de klachten over IJsselgemeenten – net als in mijn verslag over Capelle aan den IJssel – ook aan de orde in dit jaarverslag.

Zoals ik in het verslagjaar al aankondigde, ben ik gestart met een eigen spreekuur voor Krimpen aan den IJssel. Sinds 1 januari 2016 houden mijn medewerkers en ik maandelijks een inloopspreekuur. Hoewel het een tijdje duurt voordat zoiets bekend raakt in de gemeente, wist een aantal mensen de weg naar het spreekuur al te vinden.

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van het besluit van de gemeente om een Mediator Sociaal Domein in te stellen. Vooral de mogelijkheid voor burgers om deze mediator al vóór de formele besluitvorming te benaderen, juich ik van harte toe. Inmiddels zijn er 2 mediators aan het werk in Krimpen aan den IJssel en ik wens hen veel succes.



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.

Graag zal ik de functie van ombudsman in Krimpen aan den IJssel na mijn herbenoeming ook de komende jaren vervullen. Ik zie er naar uit!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

Aantallen klachten

De ombudsman houdt bij hoeveel burgers hem telefonisch benaderen met vragen of klachten. De medewerkers van de frontoffice informeren de bellers zo goed mogelijk en verwijzen hen zo nodig door naar de juiste instantie. In 2015 werd het bureau van de ombudsman viermaal telefonisch benaderd over het optreden van de gemeente Krimpen aan den IJssel (2014: 4).

Daarnaast ontving de ombudsman 9 schriftelijke klachten, 5 over de gemeente Krimpen aan den IJssel (2014: 5) en 4 klachten van haar inwoners over de nieuwe gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten.

Bij elkaar ontving de ombudsman in het verslagjaar 13 telefonische en schriftelijke vragen en klachten (2014: 9). In figuur 1 hieronder is te zien op welke wijze de ombudsman in 2015 werd benaderd door de inwoners van Krimpen aan den IJssel.

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



Met de 9 schriftelijke klachten die de ombudsman in 2015 ontving is de instroom wat hoger dan in 2014, maar nog niet op het niveau van 2013. De invoering van een eigen spreekuur in Krimpen aan den IJssel door de ombudsman in 2016 zal daar verandering in brengen. In het eerste kwartaal van 2016 ontving de ombudsman al 8 klachten: 5 over de gemeente en 3 over IJsselgemeenten.

Er zijn in het verslagjaar 8 klachten afgesloten, van één klacht liep de behandeling door in het volgende verslagjaar.

Tabel 1: Aantallen schriftelijke klachten 2013-2015

	2015 exclusief IJsselgemeenten	2015 inclusief IJsselgemeenten	2014	2013
Van vorige jaren	0	0	1	2
Binnengekomen	5	9	5	13
Totaal	5	9	6	15
Afgehandeld	4	8	6	14
Naar volgende jaar	1	1	0	1

Klachtenleveranciers

In tabel 2 is weergegeven hoe de afgehandelde schriftelijke klachten over de afgelopen 3 jaar zijn verdeeld over de gemeentelijke onderdelen. Om een compleet beeld te krijgen zijn de klachten over IJsselgemeenten ook in deze tabel opgenomen.

Tabel 2: Verdeling van de afgehandelde schriftelijke klachten in 2015

	2015	2014	2013
Afdeling Ruimte	4	4	9
IJsselgemeenten	4	-	-
Afdeling Samenleving	0	0	4
College van burgemeester en wethouders	0	1	0
Geen gemeente	0	1	1
Totaal	8	6	14

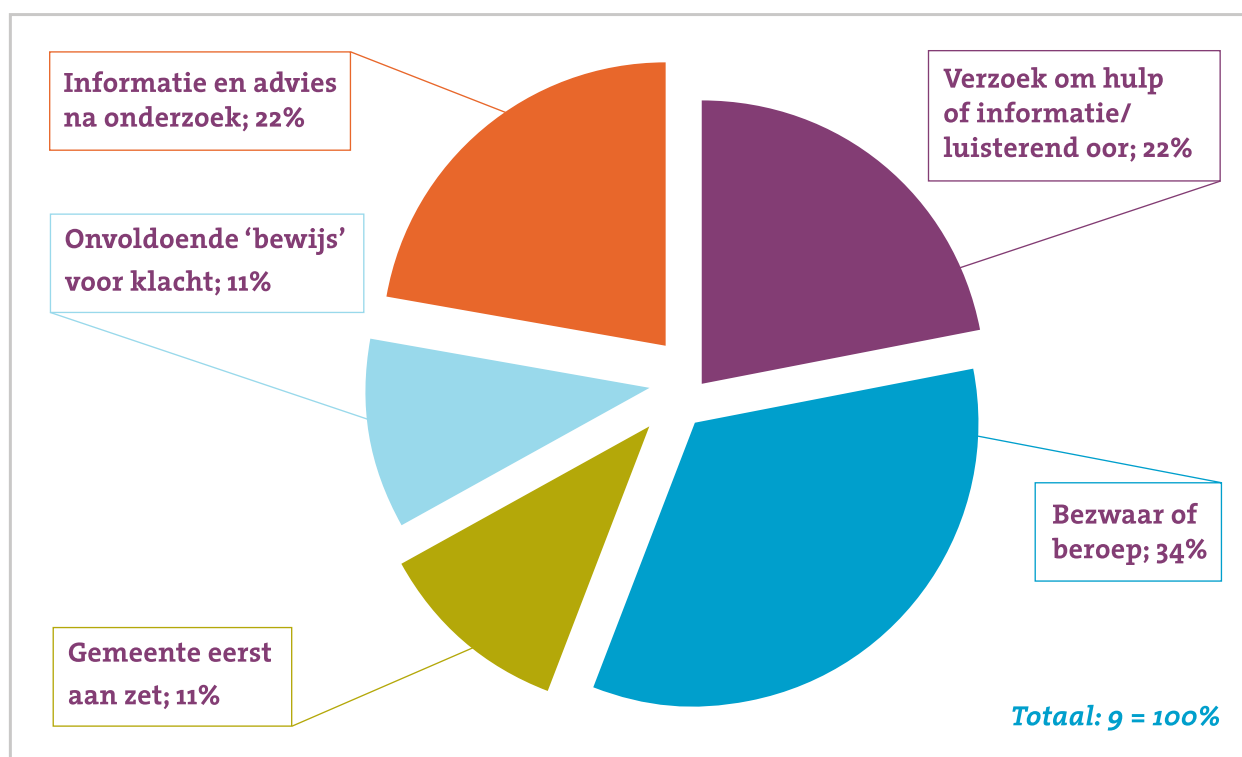
Afloop van de klachten

Figuur 2 laat zien op welke manier de schriftelijke klachten door de ombudsman zijn afgewikkeld.

De ombudsman is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat klagers hun klacht eerst aan de gemeente moeten voorleggen, alvorens de ombudsman aan zet is. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid de gelegenheid krijgen de klacht eerst zelf te behandelen en zo mogelijk op te lossen.

Verder stelt de ombudsman – behalve als het om een zeer dringende of schrijnende kwestie gaat – geen (nader) onderzoek in wanneer de klager nog een bezwaarschrift kan indienen of beroep kan instellen bij de rechter. Hetzelfde geldt wanneer er al een procedure bij de rechter aanhangig is.

Figuur 2: Afhandeling van de schriftelijke klachten in 2015 (inclusief IJsselgemeenten)



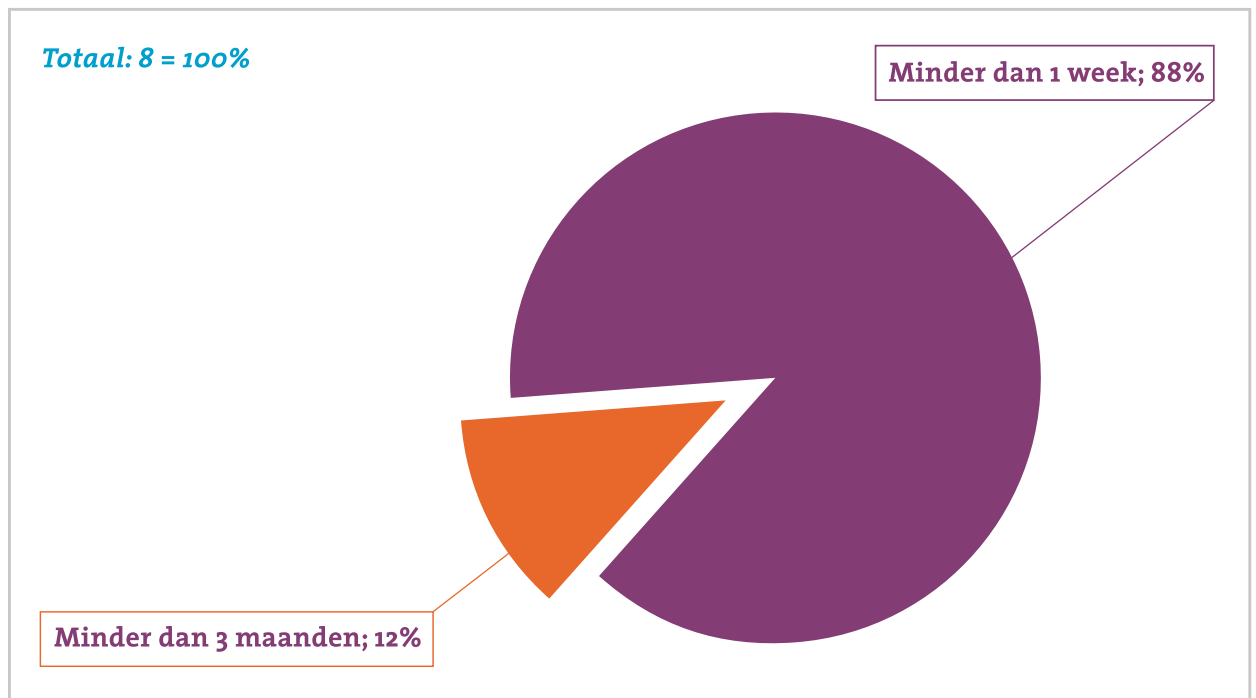
Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier niet op 8, maar op 9, omdat één klacht uit 2 onderdelen bestond die afzonderlijk worden beoordeeld door de ombudsman.



Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman

Zoals in figuur 3 is te zien werden de meeste klachten in het verslagjaar binnen één week afgehandeld.

Figuur 3: Duur van de klachtbehandeling in 2015 (inclusief IJsselgemeenten)



Hoofdstuk 2 De klachten



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

In 2015 zijn er 9 klachten bij het bureau van de ombudsman binnengekomen, waarvan er één nog niet was afgerond aan het einde van het verslagjaar.

Van de 8 afgewikkelde klachten hadden 4 klachten betrekking op de Afdeling Ruimte van de gemeente Krimpen aan den IJssel, de overige klachten betroffen de nieuwe gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten.

Afdeling Ruimte



Gebruik van snippergroen door de burens

De heer W. vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de volgende klacht. De gemeente verhuurt de grond naast zijn woning aan zijn burens. Volgens de heer A. hebben deze burens het groen weggehaald en er een parkeerplaats aangelegd. Hij vindt dit in strijd met paragraaf 3.1.2. van het gemeentelijke *Groenbeleids- en beheerplan* uit december 2009, waarin staat dat op de grond geen eigen parkeerplaats mag worden gecreëerd. De heer A. is van mening dat de gemeente hem niet serieus neemt, omdat zij zich op het standpunt stelt dat er slechts incidenteel een auto op de grond geparkeerd staat. Volgens de heer A. wordt er echter niet stelselmatig door de gemeente gecontroleerd. Hij wil dat de gemeente beter gaat controleren en zo nodig overgaat tot handhaving.

De heer A. heeft foto's waarop inderdaad te zien is dat er op de gehuurde grond wordt geparkeerd. Uit de foto's valt echter niet af te leiden wanneer zij zijn gemaakt. De ombudsman vraagt de heer A. daarom gedurende enige tijd data en tijdstippen bij te houden en te fotograferen wanneer zijn burens op de (voormalige) groenstrook



(laten) parkeren. Er moet enig bewijs ter onderbouwing van de klacht zijn, wil de ombudsman iets richting gemeente kunnen ondernemen.

De heer A. vindt het verzoek van de ombudsman overbodig en onnodig vertragend, omdat er al foto's zijn. Ook na herhaaldelijk aandringen door de ombudsman komt er van de kant van de heer A. geen feitelijke onderbouwing van zijn klacht. De ombudsman ziet daarom geen mogelijkheid om het onderzoek voort te zetten.

De heer A. klaagt er daarnaast over dat zijn woongenot is aangetast omdat de burens het groen op de gehuurde grond hebben verwijderd. Hij wil hiervoor een schadevergoeding. De ombudsman legt de heer A. uit dat niet hij – behoudens bijzondere omstandigheden – de aangewezen instantie is voor een dergelijke claim, maar de burgerlijke rechter. De ombudsman verwijst de heer A. voor dit klachtonderdeel naar het Juridisch Loket.



Geluidsoverlast tijdens Cito-toets

Mevrouw B. dient de volgende klacht in bij de ombudsman. In de week dat groep 8 van een basisschool bezig was de Cito-eindtoets te maken, werden er aan het voetbalveldje vlak buiten het klaslokaal door de gemeente onderhoudswerkzaamheden verricht. Daarbij werd gebruikgemaakt van lawaaiige machines. Volgens mevrouw B. hebben de leerlingen hiervan last gehad bij het maken van hun toets en heeft in ieder geval haar zoon zich moeilijk kunnen concentreren.

Omdat mevrouw B. zich rechtstreeks tot de ombudsman heeft gewend, informeert de ombudsman de klachtcoördinator van de gemeente en draagt de klachtbehandeling over. De ombudsman hecht eraan dat de gemeente een klacht eerst zelf behandelt en de kwestie zo mogelijk naar tevredenheid afhandelt. De ombudsman bewaakt in die gevallen wel zo veel mogelijk de wettelijke afhandelingstermijn van 6 weken, hoewel de gemeente in deze klachtzaak deze termijn wel heeft overschreden.

De gemeente heeft de klacht van mevrouw B. ongegrond verklaard. Hierbij stelt de gemeente zich op het standpunt dat zij bij de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden rekening kan houden met examens of Cito-toetsen, maar daarvan dan wel op de hoogte moet zijn. Omdat zij in dit geval noch van de school noch van de ouders iets had vernomen, was dit niet mogelijk. De gemeente attendeert mevrouw B. erop dat zij haar klacht kan doorsturen aan de school, met de vraag of die aan de gemeente wil doorgeven wanneer er rekening moet worden gehouden met Cito-toetsen.

Mevrouw B. heeft zich hierna niet tot de ombudsman gewend, waarna deze het klachtdossier heeft gesloten.



Kwetsuur bij huisdier

In het verslagjaar ontving de ombudsman bericht van mevrouw C. Zij liet de ombudsman weten de gemeente aansprakelijk te willen stellen. De gemeente heeft – zonder schriftelijke vooraankondiging – onderhoudswerkzaamheden verricht aan een brug en daarbij een zogeheten tweecomponentenverharder aangebracht. Vervolgens is het huisdier van mevrouw C. over deze brug gelopen, met als gevolg dat er op alle vier zijn pootjes verharder zat. De dierenarts heeft het dier onder narcose moeten brengen om de verharder zo veel als mogelijk weg te halen. Mevrouw C. vraagt zich af of zij deze kosten op de gemeente kan verhalen. De ombudsman heeft mevrouw C. geïnformeerd over de mogelijke stappen en wat daar verder bij komt kijken.



Vervolg van een klacht uit het vorige verslagjaar

De ombudsman kent mevrouw H. van een eerdere klacht uit 2014. Zij en haar broer hadden – overeenkomstig de wens van hun overleden vader – een aanvraag ingediend voor 2 extra graven, voor hun partners, in het familiegraf. Omdat het besluit van de gemeente uitbleef, wendde mevrouw H. zich tot de ombudsman. Volgens de gemeente was het (afwijzende) besluit al eerder aan mevrouw H. verzonden, maar zij stelde zich coulant op door het besluit nog een keer te versturen aan mevrouw H., met een nieuwe bezwaartermijn van 6 weken. De afwijzing was gebaseerd op de

Beheerverordening gemeentelijke begraafplaatsen Krimpen aan den IJssel die het volgens de gemeente slechts mogelijk maakt één graf te reserveren. Mevrouw H. liet de ombudsman weten een bezwaarschrift te zullen indienen en dat leek de ombudsman de juiste route. Daarnaast had de gemeente mevrouw H. in het kader van de interne klachtbehandeling uitgenodigd voor een gesprek en de ombudsman heeft haar aangeraden hierop in te gaan.

Ongeveer een jaar later wendde mevrouw H. zich opnieuw tot de ombudsman. Het gesprek dat zij en haar broer in oktober 2014 met 2 gemeenteambtenaren hadden, was niet prettig geweest. Anders dan mevrouw H. en haar broer dachten, diende het gesprek wat de gemeente betreft vooral om het afwijzende standpunt van de gemeente toe te lichten. Mevrouw H. schreef de ombudsman daarover later: *“Mijn broer en ik [werden] als kleine kinderen op onze plaats gezet”*.

Tegelijkertijd liep de bezwaarprocedure tegen de afwijzing. De Commissie bezwaarschriften adviseerde de gemeente het bezwaar gegrond te verklaren. In haar advies betoonde de commissie zich kritisch over het optreden van de gemeente. *“Gelet op het gevoelige karakter van de aanvraag”*, zo overwoog de commissie onder meer, *“[was] een zorgvuldiger en in bepaalde opzichten meer respectvolle bejegening op zijn plaats geweest”*. Bij besluit van 5 februari 2015 nam het college van burgemeester en wethouders het commissieadvies over en verklaarde het bezwaar gegrond. Kort daarna heeft de wethouder contact gezocht met mevrouw H. om de gang van zaken te bespreken. Op verzoek van mevrouw H. en haar broer is aan hen een nieuwe gemeentelijke contactpersoon toegewezen. Vervolgens kwam er binnen een week bericht dat het reserveren van de 2 extra graven rond was.



IJsselgemeenten

Op het gebied van Sociale Zaken en ICT werkt de gemeente sinds 1 januari 2015 samen met de gemeente Capelle aan den IJssel in de gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten. In dit eerste jaar heeft de ombudsman 4 klachten van inwoners van de gemeente Krimpen aan den IJssel ontvangen over IJsselgemeenten.



Problemen na faillissement

Soms kan de ombudsman helaas weinig doen voor een klager. Dat was het geval bij de heer S. Het bedrijf waar hij werkte is failliet gegaan. De heer S. heeft de bedrijfswoning moeten verlaten en woont nu in Krimpen aan den IJssel. De huur van € 900 per maand is veel te hoog, maar ondanks de urgentieverklaring zal het gezien zijn gezinssituatie moeilijk zijn een goedkopere woning te vinden. De huurkostentoeslag is afgewezen en er loopt een procedure bij de rechter. Dat betekent dat de ombudsman niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen.

Verder ligt er een aanslag onroerende-zaakbelasting (OZB) voor de voormalige bedrijfswoning van de heer S. Een betalingsregeling is geweigerd en de deurwaarder kan ieder moment voor de deur staan. Het gaat echter om een aanslag van de gemeente Nederlek en die is niet aangesloten bij de ombudsman. Overigens had de ombudsman toch weinig kunnen doen, omdat hij in de verordening van de gemeente Nederlek ziet dat OZB-aanslagen zijn uitgesloten van kwijtschelding.

De heer S. heeft zich zelf bij de gemeente aangemeld voor schuldhulpverlening. Zolang de procedure tegen afwijzing van de huurkostentoeslag loopt, wordt op dit vlak niets ondernomen.

Alle stappen die gezet hadden kunnen worden, zijn door de heer S. zelf al gezet. Verder is het afwachten. De ombudsman kan niet meer doen dan de heer S. een luisterend oor bieden en hem informeren over de verdere gang van zaken.



Problemen na faillissement (vervolg)

Enige maanden later wendde de heer S. zich opnieuw tot de ombudsman. Ditmaal ging het om de afwijzing van bijzondere bijstand in de waterschapslasten en gemeentelijke heffingen. De heer S. heeft echter geen bezwaarschrift ingediend tegen de afwijzing en het is niet de bedoeling dat de klachtenprocedure bij de ombudsman als alternatief voor de bezwaarschriftenprocedure fungeert. De heer S. is teleurgesteld maar begrijpt dat de ombudsman niets kan doen.



Nieuwe bijstandsaanvraag

De heer V. bezoekt het spreekuur van de ombudsman in Capelle aan den IJssel in verband met problemen rond zijn bijstandsuitkering. Hij heeft het advies gekregen een nieuwe aanvraag in te dienen voor een uitkering op grond van de Participatiewet. De ombudsman constateert dat de heer V., die niet over internet beschikt, hulp nodig heeft bij het invullen van het aanvraagformulier. Gaandeweg het gesprek werd duidelijk dat de heer V. al contact heeft met het maatschappelijk werk en een advocaat heeft, zodat er voor de ombudsman geen rol is weggelegd. Toch bedankt de heer V. de ombudsman omdat hij zijn verhaal heeft kunnen doen.



Juridische vraag

Ten slotte ontving de ombudsman van mevrouw P. de schriftelijke vraag of IJsselgemeenten haar in het kader van de Participatiewet, in weerwil van haar huidige medische toestand, kan verplichten om af te vallen en naar een diëtiste te gaan. Hoewel de ombudsman begrijpt dat mevrouw P. deze vraag stelt, kan hij niet als haar belangenbehartiger optreden. Voor dergelijke juridische vragen verwijst de ombudsman klagers naar het Juridisch Loket of de sociaal raadslieden.

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 kennisnemen van signalen en suggesties.

Ontmoetingen met de gemeente Krimpen aan den IJssel

Op 27 augustus 2015 is het verslag van werkzaamheden van de ombudsman over 2014 behandeld in de Informatieve raadscommissie. Tijdens de vergadering kreeg de ombudsman de gelegenheid het verslag nader toe te lichten en de vragen van de commissieleden te beantwoorden.

Het college van burgemeester en wethouders heeft de ombudsman uitgenodigd voor een nadere kennismaking en een presentatie over de ontwikkelingen rond de verdere professionalisering binnen de gemeente Krimpen aan den IJssel. Tijdens de bijeenkomst op 13 oktober werd de ombudsman onder meer geïnformeerd over de instelling van de mediator sociaal domein, het meldingsproces wijkgerichte buitenruimte en de benadering van burgers.

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

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.

Op zaterdag 2 augustus 2015 was de ombudsman telefonisch te gast in het radioprogramma *Kijk op Krimpen* van de Lokale Omroep Krimpen naar aanleiding van zijn jaarverslag over 2014.



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 Rotterdam 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 de gemeentelijke kinderombudsman zijn 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 kindbeschermingsmaatregelen, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het omgaan met volhardende klagers en verbale agressie. Verder werd deelgenomen aan het eerste gedeelte van een schrijfstijltraining.

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

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

Klachten over (het bureau van) de ombudsman

Er zijn in het verslagjaar door inwoners van Krimpen aan den IJssel geen klachten ingediend over de ombudsman of zijn medewerkers.

Nevenfuncties 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).



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 Krimpen aan den IJssel, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 28.970 inwoners telde, droeg daar € 14.485 exclusief BTW aan bij.

¹ Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, 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 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

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

Grafische vormgeving

Elies van der Linden