



VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN



Nissewaard

gemeentelijke **Ombudsman**





## gemeentelijke ombudsman Nissewaard

Minervahuis I  
Meent 106  
4e etage  
3011 JR Rotterdam

*Telefoon* 010 411 16 00

*Fax* 010 241 84 99

*Webadres* [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)

*E-mail* [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)

### **Inloospreekuur Nissewaard**

Woensdag iedere even week van 09.00 tot 10.00 uur  
Plein Werk en Inkomen  
Uitstraat 8-18  
3201 EN Spijkenisse



Nissewaard

gemeentelijke **Ombudsman**



## Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Nissewaard 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

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| <b>Voorwoord</b>                                            | 7  |
| <b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>                                  | 9  |
| Aantallen klachten                                          | 9  |
| Verdeling klachten                                          | 10 |
| Afhandeling van de klachten                                 | 11 |
| Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman             | 13 |
| <b>Hoofdstuk 2 De klachten</b>                              | 14 |
| Klachten over het college van burgemeester<br>en wethouders | 14 |
| Klacht over de burgemeester                                 | 16 |
| Klachten over de Directie Bewonerszaken                     | 18 |
| Klachten over de Directie Leefomgeving                      | 25 |
| <b>Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>         | 27 |
| Ontmoetingen met de gemeente                                | 27 |
| Inleidingen en presentaties                                 | 28 |
| Contacten met andere ombudsmannen                           | 29 |
| Interviews en publicaties                                   | 29 |
| Studiemiddag voor de klachtbehandelaren                     | 30 |
| <b>Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman</b>              | 31 |
| Organisatie en huisvesting                                  | 31 |
| De medewerkers van het bureau ombudsman                     | 31 |
| Nevenfuncties ombudsman<br>en plaatsvervangend ombudsman    | 32 |
| Financiën                                                   | 33 |
| <b>Bijlage Behoorlijkheidsnormen voor de overheid</b>       | 34 |

# Voorwoord



## VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN

Als gemeentelijke ombudsman van Nissewaard heb ik in het verslagjaar 147 vragen en klachten ontvangen, waarvan 62 schriftelijke en spreekuurklachten. Een vergelijking met eerdere jaren wil ik niet maken, gelet op het feit dat Nissewaard per 1 januari 2015 van start is gegaan.

De meeste klachten die ik heb behandeld, 38%, hadden betrekking op Inkomen (inclusief schuldbemiddeling). In een deel daarvan bleek dat de gemeente nog geen standpunt had ingenomen over de klacht. 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. Dat was zo in Spijkenisse en die trend lijkt zich tot mijn spijt voort te zetten in Nissewaard.

Als er bij de gemeente een klacht binnenkomt, wordt doorgaans ingezet op informele klachtbehandeling. 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 of een verwijzing naar de ombudsman te volgen. En daar klemt het.

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 Nissewaard ook voor de komende jaren vervullen. Het doet mij deugd dat de gemeenteraad Nissewaard op 4 maart 2015 een motie heeft aangenomen om de instelling van een kinderombudsman te onderzoeken. Zonder op de zaken vooruit te willen lopen, ik zou het als eervol beschouwen wanneer ik de functie van kinderombudsman ook voor Nissewaard mag vervullen.



**Anne Mieke Zwaneveld**  
*gemeentelijke ombudsman Nissewaard*

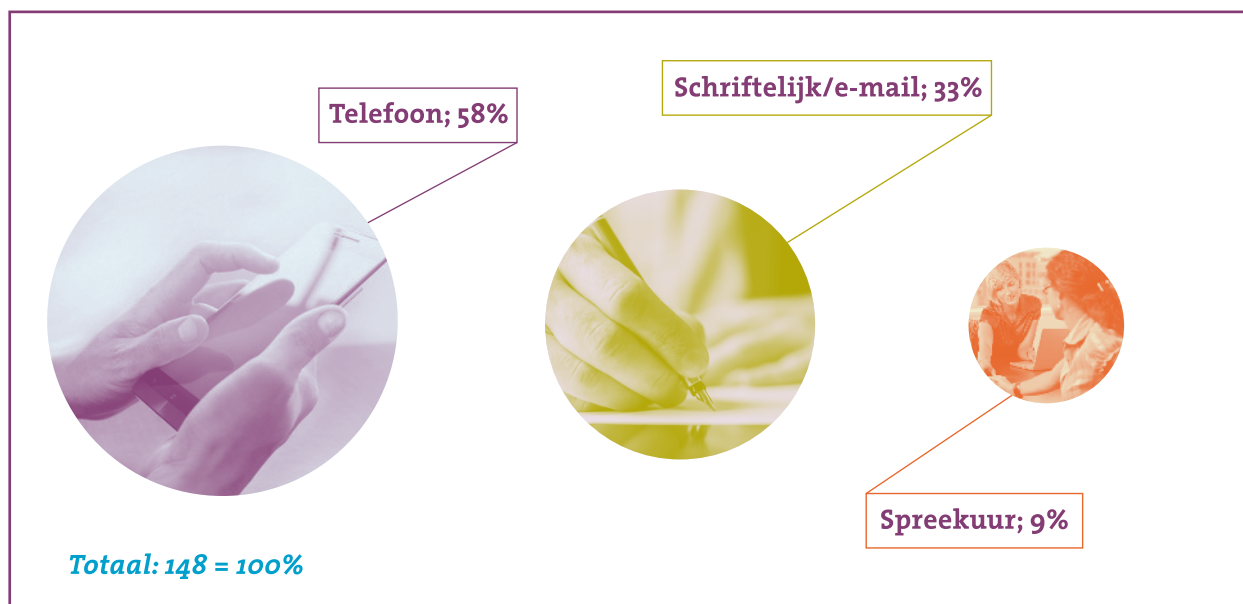


## Aantallen klachten

Dit is het eerste jaarverslag van de ombudsman over de gemeente Nissewaard. De ombudsman heeft ervoor gekozen om geen vergelijkende tabellen te gebruiken van de laatste jaren voor de fusie en zich te beperken tot enkele voetnoten. De gemeente Nissewaard begint zo met de spreekwoordelijke 'schone lei'.

In 2015 heeft de ombudsman 62 schriftelijke klachten en spreekuurklachten<sup>1</sup> ontvangen en geregistreerd. Naast de schriftelijke en spreekuurklachten die de ombudsman in zijn digitale systeem registreert, houdt hij bij hoeveel burgers de ombudsman telefonisch en via het spreekuur met vragen benaderen. Dit waren er 86<sup>2</sup>. In totaal gaat het om 148 vragen en klachten in 2015.

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



<sup>1</sup> In 2014 waren dat er over de gemeente Spijkenisse 75.

<sup>2</sup> In 2014 waren dat 93 burgers uit Spijkenisse.

De ombudsman heeft in het verslagjaar 66 klachten in behandeling: 62 nieuwe klachten en 4 uit voorgaande jaren uit de gemeente Spijkenisse.

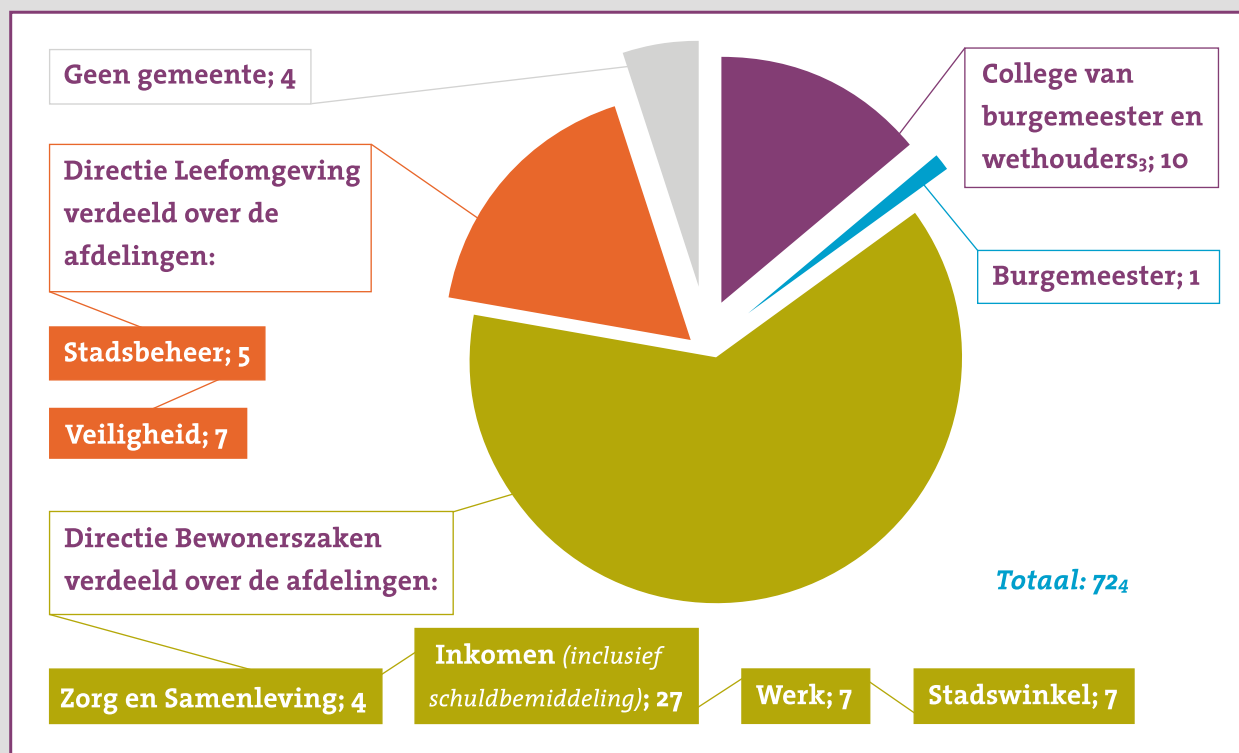
**Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2015**

|                                                | 2015 |
|------------------------------------------------|------|
| Van vorige jaren (uit de gemeente Spijkenisse) | 4    |
| Binnengekomen                                  | 62   |
| Totaal                                         | 66   |
| Afgehandeld                                    | 65   |
| Naar het volgend jaar                          | 1    |

### Verdeling klachten

De 65 afgehandelde klachten bevatten vaak meerdere klachtonderdelen en hadden soms betrekking op meerdere gemeenteonderdelen. Een burger dient bijvoorbeeld een klacht in over het college van burgemeester en wethouders en over de Directie Bewonerszaken. Bij 7 burgers ging hun klacht niet alleen over 2 gedragingen, maar ook over 2 gemeenteonderdelen. Dit brengt het totaal van klachten op 72 in plaats van 65 in de volgende figuur.

**Figuur 2: Verdeling afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2015**



<sup>3</sup> Dit zijn de klachten over het college als geheel en over individuele wethouders samen.

<sup>4</sup> In figuur 2 ligt het totaal aantal afgehandelde klachten (72) hoger dan in tabel 1 (65), omdat sommige klachten op meer dan één gemeenteonderdeel betrekking hebben.

Over de Directies Concernstaf en Beleid en Projecten zijn in 2015 geen klachten binnengekomen. Zij worden daarom niet genoemd in figuur 2. Het aantal klachten per directie en per afdeling hangt waarschijnlijk samen met hun taak en het aantal directe contacten met de burger.

---

## Afhandeling van de klachten

De inwoners van de gemeente Nissewaard dienden 28 klachten rechtstreeks bij de ombudsman in, dus zonder dat de gemeente de klacht al had behandeld. De ombudsman stuurt die klachten door naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente en de klachtencoördinator, met het verzoek de klacht te behandelen. Bij dringende, schrijnende of complexe situaties neemt de ombudsman telefonisch contact op met de klachtencoördinator, wethouder of burgemeester om de klacht te bespreken dan wel ‘warm’ door te geleiden. Het komt ook voor dat de ombudsman de klager vraagt om de klacht aan te vullen, omdat belangrijke informatie ontbreekt. Van doorgestuurde klachten ontvangt de ombudsman graag een ontvangstbevestiging en de uitkomst van de klachtbehandeling.

Burgers die een klacht indienen over een niet-gemeentelijke organisatie verwijst de ombudsman zo mogelijk door naar de juiste instantie. In een enkel geval wil de burger alleen een signaal afgeven bij de ombudsman.

Aan 8 bewoners met klachten gaf de ombudsman uitleg of advies. Omdat de ombudsman geen ‘belangenbehartiger’ is geeft hij geen juridisch advies. Bij een vraag om juridisch advies zal de ombudsman doorverwijzen naar een instantie die de burger als (rechts)hulpverlener kan bijstaan.

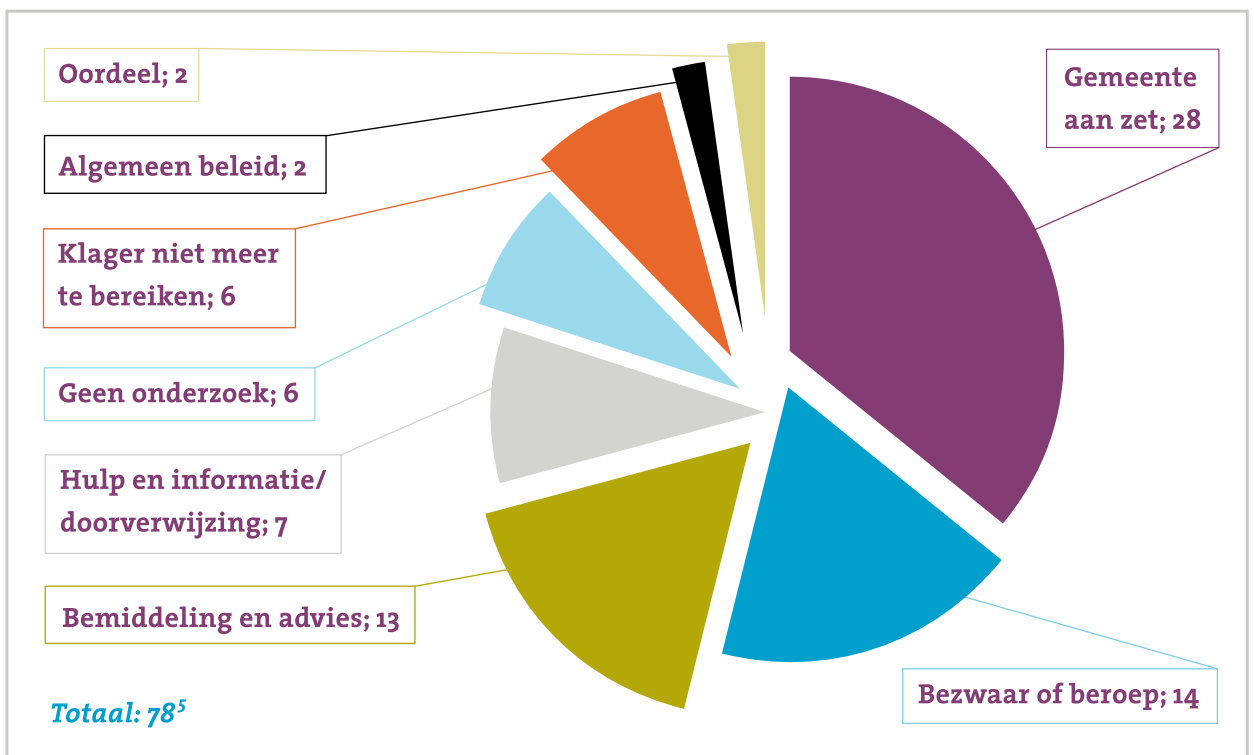
In 5 klachten kwam de ombudsman direct tussenbeide en heeft hij actief bemiddeld tussen de gemeente en de burger.

In 2 gevallen hadden bewoners van de gemeente geen klacht, maar deden zij bij de ombudsman een verzoek om hulp of informatie. In deze gevallen doet de ombudsman zijn best om klagers uitleg te geven en te verwijzen naar het juiste loket.

Ontevredenheid over een besluit van de gemeente was aanleiding voor 14 klachten bij de ombudsman. Vaak ging het om mensen die ontevreden waren over een beslissing in het kader van hun bijstandsuitkering, zoals een afwijzing van een aanvraag of een terugvordering. Klachtbehandeling is geen alternatief voor de bezwaar- en beroepsprocedure en de burgers werden hierover geïnformeerd.

Er was één klacht, met 2 klachtonderdelen, die tot een oordeel van de ombudsman heeft geleid (zie hoofdstuk 2). In de oordelen beantwoordt de ombudsman de vraag of de gemeente zich wel of niet behoorlijk heeft gedragen.

**Figuur 3: Afhandeling van schriftelijke en spreekuurklachten in 2015**



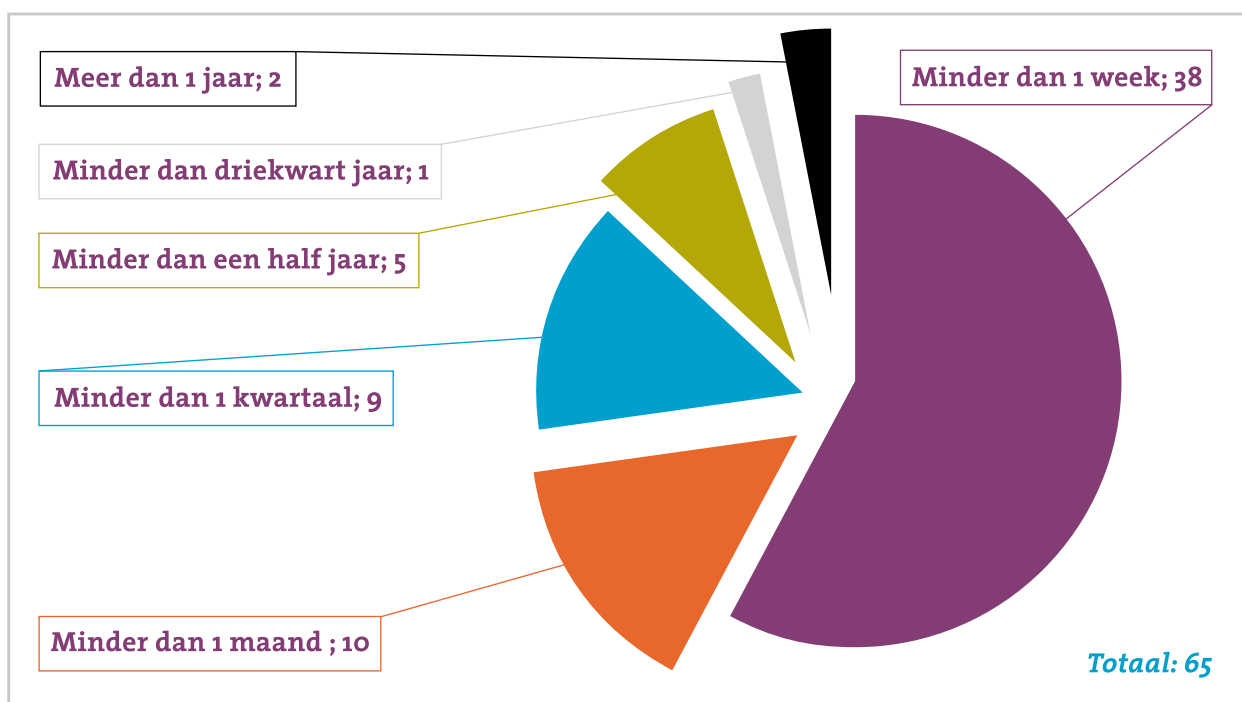
<sup>5</sup> In figuur 3 ligt het aantal afgehandelde klachten (78) hoger dan in tabel 1 (65), omdat een deel van de klachten uit meerdere onderdelen bestaat. Elk klachtonderdeel wordt apart bekeken door de ombudsman.



## Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman

Zoals in de onderstaande figuur is te zien wordt bijna 60% van de klachten binnen één week afgehandeld. De inwoners krijgen in bijna alle gevallen een brief van de ombudsman. 2 klachtonderzoeken duurden langer dan een jaar.

Figuur 4: Duur van de klachtbehandeling in 2015





Dit hoofdstuk bevat informatie over de afgehandelde klachten. De ombudsman geeft voorbeelden van klachten en zal een aantal klachten uitgebreider bespreken.

## Klachten over het college van burgemeester en wethouders

Over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard werden 10 klachten ingediend. De klacht waarbij de ombudsman een oordeel heeft gegeven over 2 klachtonderdelen wordt besproken.



### Parkeerplaats in Spijkenisse ‘onverkoopbaar’

Deze bespreking geeft een voorbeeld van een situatie waarbij er geklaagd wordt over meerdere gemeenteonderdelen. De ombudsman beoordeelde de onderdelen apart. De klachten gaan over de wethouder Financiën en overheidsbedrijven van de voormalige gemeente Spijkenisse en over de voormalige Directie Stad en Wijk<sup>6</sup>. Voor de leesbaarheid worden de klachten hier samen besproken.

De heer H. was eigenaar van een appartement in het ABC-complex met daarbij een parkeerplaats. Nadat hij het appartement had verkocht, lukt het hem niet om de losse parkeerplaats te verkopen. Hij wijt dat aan het parkeerbeleid van de toenmalige gemeente Spijkenisse. De heer H. suggereert dat de parkeerplaats onverkoopbaar is, doordat de gemeente te lage tarieven vraagt voor het gebruik van de gemeentelijke parkeergarages. Parkeerders hebben daardoor geen financiële prikkel om een particuliere parkeerplaats te kopen.

De heer H. biedt zijn parkeerplaats aan de gemeente te koop aan. Vervolgens vindt een aantal keer overleg plaats tussen de wethouder

<sup>6</sup> De Directie Stad en Wijk Spijkenisse is opgegaan in de nieuwe directie Leefomgeving van de gemeente Nissewaard.



en de heer H. De wethouder zoekt uit of het Parkeerbedrijf of de winkeliersvereniging interesse hebben in de aankoop van de parkeerplaats. Dat blijkt niet het geval te zijn. De wethouder meent dat hij dat laatste heeft meegedeeld, maar de heer H. ontkent dit. De heer H. stelt bovendien dat de gemeente had toegezegd om zijn parkeerplaats te kopen.

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de hoogte van parkeertarieven, omdat dit tot het algemene beleid van de gemeente hoort. Wel onderzoekt de ombudsman 2 klachtonderdelen.

*Klachtonderdeel 1:* heeft de wethouder dingen gezegd of gedaan, waaruit zou blijken dat de gemeente de parkeerplaats zou kopen van de heer H? (behoorlijkheidsnorm *betrouwbaarheid*)

*Klachtonderdeel 2:* heeft de gemeente voldoende en duidelijk gecommuniceerd met de heer H. over het wel of niet kopen van zijn parkeergarage? (behoorlijkheidsnorm *goede informatieverstrekking*)

### **Oordeel over toezegging wethouder: ongegrond**

De ombudsman hoort de wethouder. Die zegt dat hij niet concreet heeft toegezegd om de parkeerplaats te kopen. De heer H. heeft niet kunnen bewijzen dat de voormalige wethouder iets anders heeft gezegd of gedaan waardoor hij had mogen aannemen dat de gemeente zijn parkeerplaats zou kopen. Dit deel van de klacht beoordeelt de ombudsman als ongegrond. De gemeente heeft voldoende betrouwbaar gehandeld.

### **Oordeel over informatieverstrekking: gegrond**

De ombudsman stelt vast dat de wethouder de mededeling dat het Parkeerbedrijf en de winkeliersvereniging geen interesse hadden in de parkeerplaats, niet op schrift heeft gesteld. De ombudsman vindt dat de gemeente eerder en duidelijker aan de heer H. had moeten communiceren dat zij de parkeerplaats niet zou kopen. De gemeente heeft daarover uit zichzelf onvoldoende informatie verstrekt. Dat deel van de klacht van de heer H. is gegrond.



## Klacht over de burgemeester

De burgemeester heeft een aantal zelfstandige taken en bevoegdheden. Een van de klachten ging over de burgemeester van Spijkenisse naar aanleiding van het opleggen van een huisverbod. Deze klacht wordt hieronder besproken.



### Huisverbod Spijkenisse

Eind 2013 werd de heer G. verdacht van het plegen van huiselijk geweld. Naar eigen zeggen was er sprake van zelfverdediging, toen zijn vrouw hem vastpakte en hem hardhandig door elkaar begon te schudden. De politie komt ter plaatse en neemt contact op met de crisisdienst om te zien of een tijdelijk huisverbod moet worden overwogen. Binnen enkele uren na het incident stelt een medewerkster van de crisisdienst vragen aan de heer G. De heer G. wil echter eerst een advocaat spreken. De medewerkster schrijft dat hij niet wil praten met de crisisdienst. Ze adviseert een huisverbod op te leggen aan de heer G. De burgemeester van Spijkenisse legt vervolgens, mede op basis van het advies van de crisisdienst, een huisverbod op aan de heer G. De heer G. is het daar niet mee eens. Zijn vrouw is volgens hem juist de boosdoener. Hij vraagt de rechter om het huisverbod op te heffen. De rechter wijst dit verzoek af. Begin 2014 verlengt de burgemeester het huisverbod, na een advies van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.

### Zorgplicht

De heer G. klaagt bij de ombudsman dat de gemeente haar zorgplicht niet is nagekomen. De gemeente heeft hem op straat laten staan. Ook is de gemeente volgens hem tekort geschoten door te weinig en niet adequate hulp op te starten. Hij voelt zich slachtoffer van stemmingmakerij en het overnemen van onjuiste informatie door de organisaties die de burgemeester adviseren over de noodzaak van een huisverbod. Alle betrokken organisaties, zoals de GGD en de politie, hebben het negatieve beeld over de heer G. van de crisisdienst overgenomen.

Een medewerker van de gemeente heeft meerdere malen contact met de heer G. per e-mail en per telefoon. De ombudsman dringt er bij de



gemeente op aan dat er een officiële reactie komt. Deze reactie laat geruime tijd op zich wachten.

In haar reactie stelt de gemeente uiteindelijk dat de rechter het huisverbod heeft getoetst en in orde heeft bevonden. De gemeente kan daarom geen uitspraken meer doen over de vraag of het huisverbod terecht is opgelegd. Volgens de gemeente is door alle betrokken instanties adequaat opgetreden. De gemeente heeft, in tegenstelling tot wat de heer G. beweert, wel gecontroleerd of de heer B. onderdak en psychische begeleiding had. Ook is er met de heer B. overleg geweest over een eventuele opname.

#### *Evaluaties*

De gemeente evalueert regelmatig de gang van zaken rondom het opleggen van een huisverbod. Zij doet dit samen met de betrokken organisaties, waaronder de crisisdienst. Naar aanleiding van de klacht van de heer G. heeft de gemeente de betrokken instanties gevraagd om anders te registreren. Voortaan zullen de woorden van een verdachte van huiselijk geweld letterlijk worden opgeschreven, zodat de burgemeester daar kennis van kan nemen voordat hij zijn besluit neemt.

#### *Schadevergoeding*

De G. is niet tevreden met deze uitleg en vraagt de ombudsman of hij een onderzoek wil instellen en ervoor wil zorgen dat hij een schadevergoeding krijgt. Zijn vrouw is volgens hem veroordeeld voor het doen van een valse aangifte tegen hem en het huisverbod heeft indirect grote financiële gevolgen gehad. Voor hulp bij het indienen van een verzoek tot schadevergoeding verwijst de ombudsman de heer G. naar het Juridisch Loket. De ombudsman is, anders dan de rechter, niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van het huisverbod en de klacht over de beoordeling en verslaglegging van de crisisdienst. Over dit onderdeel heeft de rechter zich immers al uitgesproken.

### *Onvoldoende feiten*

Wat betreft het schenden van de zorgplicht door de gemeente, merkt de ombudsman op dat de gemeente al gedeeltelijk aan haar wettelijke zorgplicht heeft voldaan door een Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld in te richten. De ombudsman vindt dat de gemeente erop moet toezien dat de afspraken, die met verschillende instanties over de uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod worden gemaakt, worden nageleefd en geëvalueerd. De ombudsman stelt vast dat dit ook gebeurt en dat de gemeente naar aanleiding van de klachten van de heer G. de afspraken heeft aangescherpt. Omdat de klachten van de heer G. verder onvoldoende met feiten zijn onderbouwd, zal de ombudsman geen nader onderzoek doen naar de klacht over de zorgplicht.

---

## **Klachten over de Directie Bewonerszaken**

### ***Afdeling Inkomen***

In 2015 gingen 45 klachten over de Directie Bewonerszaken, waarvan 27 over de afdeling Inkomen. De meest gehoorde klachten gaan over gebrekkige communicatie (bijvoorbeeld geen duidelijk antwoord, het uitblijven van een reactie en gebrekkige informatievoorziening), het uitblijven van een besluit, de bejegening door medewerkers van de gemeente en het ontbreken van maatwerk. Hieronder worden 4 klachten uitgebreider besproken.



### **Overwinteren in Suriname om medische redenen**

Mevrouw J. ontvangt een bijstandsuitkering en is om medische redenen vrijgesteld van de arbeidsverplichting. Ze doet vrijwilligerswerk. Mevrouw J. heeft een slechte gezondheid. Zij heeft onder meer een hartaandoening en artrose. In de wintermaanden verergeren haar klachten. Mevrouw J. en haar huisarts verklaren dat zij duidelijk minder klachten heeft in een warmer klimaat. De kinderen van mevrouw J. betalen ieder jaar voor haar een reis naar Suriname. Elk jaar krijgt zij toestemming om langer dan 4 weken in het buitenland te verblijven. Eind 2014 krijgt ze echter geen toestemming meer om



het jaar daarop weer naar het buitenland te gaan. Mevrouw J. dient een bezwaarschrift in, omdat deze mogelijkheid door de gemeente wordt aangegeven. Het bezwaar wordt echter door de gemeente niet inhoudelijk bekeken. Volgens de gemeente was de melding dat er bezwaar ingediend kon worden een vergissing. De ombudsman vraagt de gemeente om het bezwaar dan als een klacht te behandelen.

#### *Geen mogelijkheden*

De gemeente schrijft in haar reactie op de klacht dat de Participatiewet in tegenstelling tot de Wet Werk en Bijstand geen ruimte meer biedt om langer dan 4 weken in het buitenland te verblijven met behoud van uitkering. De gemeente erkent dat de bezwaarprocedure onterecht in de brief was opgenomen en biedt daarvoor haar excuses aan. Mevrouw J. wendt zich tot de ombudsman en vindt dat de gemeente wel degelijk rekening kan houden met haar gezondheid.

#### *Uitzonderingen wel mogelijk*

De ombudsman doet onderzoek en stelt vast dat mevrouw J. gelijk heeft. Er zijn ook op grond van de Participatiewet mogelijkheden voor een langer verblijf in het buitenland met behoud van een bijstandsuitkering. De gemeente heeft mevrouw J. niet volledig geïnformeerd. Als mevrouw J. daarom verzoekt kan de gemeente, op grond van artikel 16 van de Participatiewet en bewijsstukken van medisch specialisten, vaststellen dat zij in de wintermaanden langer dan 4 weken met behoud van uitkering in het buitenland mag verblijven.



#### **Klachten over huisbezoek en telefoongesprek**

De heer K. woont in de gemeente Brielle en ontvangt sinds 8 jaar een bijstandsuitkering. Hij woont samen met zijn zus die een Wajong-uitkering krijgt. De dienstverlening aan burgers van de gemeente Brielle in het kader van Werk en Inkomen wordt uitgevoerd door de gemeente Nissewaard.

Begin 2015 komen medewerkers van de gemeente Nissewaard onaangekondigd op huisbezoek. Ze willen vaststellen of de heer K.



en zijn zus een gezamenlijke huishouding voeren. Dit lijkt het geval te zijn. Volgens de heer K. en zijn zus was dit al enkele jaren bekend en hebben ze daar nooit een geheim van gemaakt.

#### *Gevolgen voor de uitkering*

De uitkering van de heer K. wordt opgeschort. De gemeente Nissewaard dringt erop aan dat zijn zus een partnertoeslag vraagt ter aanvulling op haar Wajong-uitkering. Ook heeft de gemeente documenten van haar nodig.

De heer K. en zijn zus stellen dat de gemeente al lang wist dat zij samenwonen. Als de heer K. daardoor te veel uitkering heeft ontvangen dan is dat niet zijn fout.

#### *Bejegening en verslag*

De heer K. belt hierover met zijn klantmanager van de gemeente Nissewaard. Volgens de heer K. en zijn zus heeft de klantmanager hem tijdens dit gesprek onheus bejegend. Hij dient hierover klachten in. De zus van de heer K vond het onprettig hoe de medewerkers van de gemeente Nissewaard tijdens het huisbezoek met haar spraken. Om het recht op een uitkering van haar broer vast te stellen heeft de gemeente Nissewaard documenten van haar nodig. De manier waarop dit herhaaldelijk aan haar broer wordt gevraagd, ook telefonisch door zijn klantmanager, stoort haar. Na enkele weken krijgt ze het verslag dat de medewerkers schreven over het huisbezoek. Zij wordt boos over de inhoud en dient ook zelf klachten in bij de gemeente en bij de ombudsman.

#### *Reactie bejegeningsklachten*

De gemeente Nissewaard schrijft in een reactie aan de heer K. dat het niet de bedoeling was dat hij zich door de klantmanager in een ongemakkelijke positie gedrukt voelde. Het is wel de taak van de klantmanager om informatie te krijgen en enige vasthoudendheid kan daarbij noodzakelijk zijn.

De heer K. is het daar niet mee eens en vraagt de ombudsman om zijn klachten te behandelen. De brief die de heer K. ontvangt, naar aanleiding van zijn klachten, ziet zijn zus niet als een reactie op haar

klachten. Ze is een apart persoon en wil ook een eigen klacht-afhandelingsbrief.

De gemeente stuurt haar daarop een aparte brief en schrijft:

*“Het spijt ons te moeten horen dat u meent dat de klantmanager ongepaste uitlatingen heeft gedaan. Terecht geeft u aan dat het uw gegevens zijn en dat u uw broer toestemming moet verlenen om deze stukken aan ons te overleggen. Voor het recht op en de hoogte van de bijstand aan uw broer zijn uw gegevens echter wel noodzakelijk. De klantmanager heeft dit willen benadrukken. Het is echter niet de bedoeling dat u zich daardoor onheus bejegend voelt. Onze excuses daarvoor.”*

De zus van de heer K. mailt de gemeente dat zij de excuses aanvaardt. Ze hoopt dat medewerkers van de afdeling zich voortaan anders zullen gedragen. Later komt ze hier op terug en vraagt ze de ombudsman om haar klachten te onderzoeken.

#### *Tussenkoms ombudsman*

De ombudsman leest de verklaringen van de heer K., van zijn zus en van de betrokken klantmanager over het telefoongesprek. Deze verklaringen lopen behoorlijk uiteen. De ombudsman was niet bij het gesprek aanwezig. Er zijn geen opnames van het gesprek bekend en er was geen neutrale persoon aanwezig. De ombudsman zal de feiten, ook na onderzoek, waarschijnlijk niet kunnen vast stellen. Bejegening door medewerkers van de gemeente Nissewaard heeft wel de aandacht van de ombudsman.

#### *Aansprakelijk*

De heer K. en zijn zus stellen de gemeente Nissewaard aansprakelijk voor een eventuele terugvordering van te veel ontvangen bijstands-uitkering. De gemeente schort de klachtbehandeling op. Verdere stappen in de klachtbehandeling vinden pas plaats na overleg tussen de gemeente en de aansprakelijkheidsverzekeraar van de gemeente. De behandeling van de bejegeningklachten wordt voortgezet als de aansprakelijkheidstelling is afgerond.

### *Rechter*

Nadat de uitkering van de heer K. is ingetrokken belt hij de ombudsman. Hij gaat zijn klachten over het huisbezoek en het telefoongesprek met zijn klantmanager gebruiken in een bezwaarschrift tegen het beëindigen van zijn uitkering. Hij wil het ook gebruiken bij het aanvragen van een voorlopige voorziening bij de rechter. De ombudsman maakt pas op de plaats. De ombudsman vraagt de heer K. om hem te informeren over de uitkomst van deze juridische procedures. Daarna kan de ombudsman beslissen of de klachten verder door hem behandeld kunnen worden. De ombudsman kan niet op de stoel van de rechter gaan zitten.

Nadat de ombudsman een tijd niets heeft gehoord stuurt hij de heer K. opnieuw een verzoek om informatie. De heer K. laat weten dat hij teleurgesteld is dat de ombudsman het onderzoek naar zijn klachten heeft stilgelegd. Hij verzoekt de ombudsman het dossier te sluiten.



### **Onterechte huisuitzetting?**

Over het team Schuldbemiddeling kreeg de ombudsman onder andere de volgende klacht. De heer P. krijgt al geruime tijd schuldhulpverlening van de gemeente. Omdat hij niet opnieuw huurachterstanden mag hebben, maakt hij hierover afspraken met de gemeente. De gemeente Nissewaard betaalt maandelijks de huur en houdt dit in op zijn uitkering. De heer P. wordt desondanks door de verhuurder van zijn woning op straat gezet, wegens het niet betalen van de huur. De heer P. klaagt dat het betalen van de huur door de gemeente zou worden gedaan. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Alles duidt erop dat de klacht van de heer P. gegrond is en dat de gemeente vergeten is om de huur over te maken. Hoewel de ombudsman een aantal keer moet vragen om een reactie van de gemeente, denkt de gemeente actief mee over een oplossing. De heer P. krijgt een urgentieverklaring, zodat hij snel een nieuwe woning heeft. De heer P. is blij met deze oplossing.

### **Afdeling Werk**

7 klachten gingen over de afdeling Werk. Zo klaagde de heer R. erover dat zijn werkcoach hem mondeling had toegezegd dat hij

een vrijstelling zou ontvangen van de arbeidsverplichting, maar dat bleek later niet in het besluit van de gemeente te staan. De ombudsman vertelt de heer R. dat hij een bezwaarschrift kan indienen.

De heer D. heeft een opleiding tot asbestsaneerder afgerond. Hij klaagt dat de gemeente hem geen contract van 24 uur per week heeft aangeboden. Dit zou hem wel zijn toegezegd. Hij stelt dat de gemeente hem nu ten onrechte verplicht om een 0-uren contract te tekenen. De ombudsman vraagt om documenten die zijn klacht onderbouwen. Een aantal e-mails van de heer D. lijkt niet te zijn aangekomen bij de ombudsman. Bij andere e-mails aan de ombudsman ontbreken de bijlagen. De heer D. reageert niet meer op e-mails van de ombudsman en ook niet op een voicemailbericht. De ombudsman sluit daarom het dossier.

### ***Afdeling Zorg en Samenleving***

De ombudsman ontving 4 klachten over de afdeling Zorg en Samenleving. In één situatie moest volgens de klager (te) lang worden gewacht op een besluit op een PGB-aanvraag. Een andere klacht was voor de ombudsman aanleiding een brandbrief te sturen aan de wethouder Zorg en Volksgezondheid.



### **Wmo-Loket**

Mevrouw V. is lichamelijk ernstig beperkt en heeft ook een visuele handicap. Ze heeft een broer die haar in theorie zou kunnen helpen, maar hij is mantelzorger voor hun hoogbejaarde moeder. Mevrouw V. is afhankelijk van de gemeente. Ze woonde tot eind 2014 in Rotterdam en kreeg van de gemeente Rotterdam verschillende vormen van hulp.

In verband met haar verhuizing naar Spijkenisse (gemeente Nissewaard) heeft ze met hulp van de Stichting MEE bij het Wmo-Loket aanvragen ingediend om van de gemeente Nissewaard vergelijkbare hulp te krijgen. Het gaat om aanvragen voor: een binnen- en een buitenrolstoel, een douchestoel, aanpassingen in haar woning, huishoudelijke ondersteuning en ondersteuning bij de administratie.



### *Klachtafhandeling door de gemeente*

Omdat ze van de gemeente Nissewaard niets hoort, belt ze een aantal keer naar het Wmo-loket en vraagt naar de stand van zaken. Dat levert geen resultaat op. Mevrouw V. legt haar klachten aan de gemeente voor, maar de gemeente verklaart de klachten ongegrond. Uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Nissewaard blijkt dat de gemeente een aantal onjuiste aannames heeft gedaan. Zo heeft mevrouw V. helemaal geen douchestoel en ook geen scootmobiel van de gemeente Rotterdam meer. Is er sprake van een miscommunicatie?

### *Brandbrief*

*“Erg gelachen heb ik om de conclusie van de gemeente Nissewaard”* schrijft mevrouw V., nadat ze de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Nissewaard heeft ontvangen, waarin staat dat al haar aanvragen zijn afgehandeld. De ombudsman vindt dat er met spoed iets moet gebeuren. Mevrouw V. woont op dat moment al een half jaar in Spijkenisse en ze is, door het ontbreken van passende hulpmiddelen, al die tijd alleen maar op bed gewassen. Ze komt niet meer buiten en kan weinig bewegen. Ze is bang dat haar gezondheid verslechtert. De ombudsman stuurt een brandbrief naar de wethouder Zorg en Volksgezondheid. De wethouder reageert binnen een week. Een aantal maatregelen geeft direct verlichting, andere oplossingen worden door de gemeente in gang gezet.

### *Vinger aan de pols*

De ombudsman houdt de vinger aan de pols door regelmatig telefonisch contact met mevrouw V. De voortgang gaat trager dan gehoopt. Dit komt bijvoorbeeld door het bestellen van een speciale rolstoel in het buitenland en het op maat instellen van de leuning en voetsteunen. Deze vertraging kan de gemeente niet worden aangerekend.

Sinds de brief aan de wethouder wordt in opdracht van de gemeente helder gecommuniceerd door de betrokken organisaties. Mevrouw V. voelt zich daardoor serieus genomen. In augustus 2015 laat mevrouw V.



weten dat ze blij is, omdat ze alsnog alle hulpmiddelen en zorg heeft ontvangen. Mevrouw V. begint zich thuis te voelen in Spijkenisse. De ombudsman is tevreden en sluit het dossier.

### **Stadswinkel - Belastingen**

7 klachten gaan over de Stadswinkel, waarvan 5 over Belastingen. Zo is er een klacht over het niet opschorten van een bezwaartermijn tegen een WOZ-beschikking. Een andere klacht gaat over het overdragen van een vordering aan een incassobureau. De klaagster geeft aan dat zij als gevolg van een burn-out een rekening over het hoofd heeft gezien. Na tussenkomst van de ombudsman wordt er een betalingsregeling afgesproken en staakt de gemeente de incassoactiviteiten.

---

## **Klachten over de Directie Leefomgeving**

In 2015 kreeg de ombudsman 12 klachten over de Directie Leefomgeving. Van deze klachten hadden er 5 betrekking op de afdeling Stadsbeheer. Zo was er een klacht over achterstallig onderhoud aan een parkje en een klacht over de termijn voor het herstellen van een defecte lantaarnpaal. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd om de klachtbehandeling over te nemen.



### **Onveilige verkeerssituatie**

Er was een klacht over een onveilige verkeerssituatie in Geervliet. Volgens de heer S. nam de gemeente zijn klachten niet serieus. Door een wegversmalling reden er met enige regelmaat auto's tegen de gevel van zijn woonhuis. Als de schade hersteld was volgde steeds een nieuwe aanrijding. De ombudsman heeft overleg gevoerd met de gemeente Nissewaard. Uiteindelijk zijn er door de gemeente houten dukdalven geplaatst, waar de heer S. tevreden over is.

7 klachten gingen over de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving. Een voorbeeld is een klacht over onvoldoende handhaving op foutparkeerders op het trottoir. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd om de klachtbehandeling over te nemen.



### **Handhaven bestemmingsplan**

Daarnaast is er een langlopend onderzoek van de ombudsman naar klachten van een lokale ondernemer, de heer D. Hij begon met een lening<sup>7</sup> van de gemeente Spijkenisse een zuivelbedrijf op een locatie in de voormalige gemeente Bernisse. Dit zuivelbedrijf paste volgens de gemeente Bernisse niet binnen het bestemmingsplan. De heer D. moest zijn bedrijf verplaatsen, maar daar had hij naar eigen zeggen geen geld voor.

De heer D. klaagt bij de ombudsman dat de toenmalige gemeente Spijkenisse verkeerd is voorgelicht door het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Het IMK had zijn plannen getoetst aan het geldende bestemmingsplan. De heer D. vindt dat hij vervolgens door de gemeente aan het lijntje is gehouden. Ook klaagt hij over onvoldoende medewerking bij het vinden van een alternatieve locatie en bij het vinden van voldoende geld om zijn bedrijf te verhuizen.

In het jaarverslag over 2016 zal aan het onderzoek naar deze klachten en het oordeel van de ombudsman meer aandacht worden besteed.

<sup>7</sup> Op basis van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen.

# 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

Begin augustus heeft de ombudsman kennisgemaakt met de Adviesraad Wmo en Jeugd en een toelichting op zijn werk gegeven.

Op 1 september 2015 is de ombudsman door de raadscommissie Bestuur in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2014 toe te lichten en hierover vragen te beantwoorden.

Op 17 november 2015 organiseerde het team Rechtsbescherming van de gemeente Nissewaard in de raadszaal de interactieve lunchbijeenkomst *Een klacht ... en dan?* voor medewerkers van de gemeente Nissewaard. Er werd onder andere gesproken over het belang van een goede en tijdige klachtafhandeling en wat daar allemaal bij komt kijken. Ook werd stilgestaan bij het psychologische effect van een klacht op de betrokken medewerker.

De ombudsman werd vertegenwoordigd door 2 medewerkers. Zij gaven op verzoek een korte presentatie over het werk van de ombudsman. De ombudsman was blij met deze bijeenkomst en de aandacht voor de interne en externe klachtbehandeling. Medewerkers van het team Rechtsbescherming vroegen bijvoorbeeld aan collega's om klachten niet te snel door te sturen naar een andere afdeling, maar om in het belang van de burger zelf het voortouw te nemen bij de afhandeling. Ook vroegen de klachtencoördinatoren om aandacht en naleving voor de 2 weken termijn bij de informele



klachtbehandeling en de terugkoppeling van de uitkomst aan de klachtencoördinator.

Gebeurt dit niet dan is een eventuele formele afhandeling vaak niet haalbaar binnen de resterende weken van de wettelijke termijn van 6 weken (informeel + formeel samen).

---

## 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 de 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.

---

## Interviews en publicaties

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



18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.

---

## Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

Ieder jaar organiseren de ombudsman en zijn medewerkers een studiemiddag voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Naast kennisuitwisseling en expertisebevordering bieden deze middagen de klachtbehandelaren en de ombudsman en zijn medewerkers de gelegenheid elkaar los van de concrete klachtbehandeling te ontmoeten en van gedachten te wisselen over thema's rond het interne en externe klachtrecht. Ook voor de klachtbehandelaren onderling is het interessant om met collega's van andere diensten en gemeenten te spreken.

Op 15 oktober 2015 namen ongeveer 55 klachtbehandelaren uit de regio Rotterdam-Rijnmond deel aan de studiemiddag *Klachtbehandeling in de participatiemaatschappij*. De studiemiddag vond plaats in (een deel van) het kantoor van de ombudsman, dat samen met een 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 en huisvesting

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

Sinds 1 januari 2015 fungeert de ombudsman ook als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam en vanaf 1 januari 2016 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 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 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).

---

## 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 gemeenten<sup>8</sup> 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 Nissewaard, die op 1 januari 2015 volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek 85.121 inwoners had, droeg daar € 42.560,50 exclusief BTW aan bij.

<sup>8</sup> Nissewaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, 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*