



verslag van werkzaamheden

gemeentelijke Ombudsman



Vlaardingen

Ombudsman, doel en werkwijze

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit betekent dat de overheid een ieder serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Dat houdt in dat de overheid waar mogelijk rekening houdt met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de burger en andere partijen. Zij probeert problemen te voorkomen of lost ze op door goede communicatie. Overheid en burger gaan zoveel mogelijk op gelijkwaardige voet met elkaar om. Dat kan door de burger goed en tijdig te informeren, zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Dit zijn in een notendop de uitgangspunten van behoorlijk overheidsoptreden.

Klachtbehandeling kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Door de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen, toont de overheid zich bereid om kritisch naar zichzelf te kijken. Gebruikt de overheid klachten vervolgens om eventuele fouten te benoemen en op te lossen, dan kan dat bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen. Klachtbehandeling geschiedt in twee fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger ontevreden blijven, dan kan hij daarna de ombudsman benaderen.

De ombudsman beoordeelt op onafhankelijke wijze of de overheid "*behoorlijk*" heeft gehandeld. Het uitgangspunt van de wet is de beoordeling (achteraf) door de ombudsman van de wijze waarop een overheidsinstantie een individuele klacht behandeld heeft. De ombudsman toetst aan behoorlijke normen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid.

In de aanpak van de Vlaardingse ombudsman ligt het zwaartepunt van de werkzaamheden sinds jaar en dag op het in een vroeg stadium bemiddelen en het zo mogelijk oplossen van klachten. De keuze voor deze proactieve en structurele aanpak is gemaakt omdat op deze wijze – met de inzet van bescheiden middelen – de grootste winst te behalen valt voor burger én overheid.

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten, kan de ombudsman ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. De ombudsman kiest

zelf of hij een ambtshalve onderzoek instelt en wat het onderwerp van het onderzoek is. Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leereffect voor die overheid.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	1
HOOFDSTUK 1 CIJFERS.....	2
Aantallen klachten	2
Hoe benaderen klagers de ombudsman?.....	3
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	3
Acties en oordelen van de ombudsman.....	4
HOOFDSTUK 2 BESPREKING VAN DE KLACHTEN	10
Algemeen	10
College van burgemeester en wethouders	12
Burgemeester	13
Gemeentelijke ContactCenter.....	14
Sociale Zaken en Werk	16
Openbare Werken	18
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, voorheen Welzijn.....	19
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, voorheen Openbare Werken over gehandicaptenparkeren.....	19
Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkelingen voorheen Stadsontwikkeling & Toezicht	20
Middelen	21
HOOFDSTUK 3 ONDERZOEK OP EIGEN INITIATIEF	23
HOOFDSTUK 4 DE OMBUDSMAN BUITEN ZIJN KANTOOR.....	25
Ontmoetingen.....	25
Spreekuur.....	25
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars.....	25
Contacten met andere ombudsmannen	27
Verdere externe contacten.....	27
Internationaal.....	28
HOOFDSTUK 5 HET BUREAU VAN DE OMBUDSMAN	29
BEHOORLIJKHEIDSNORMEN.....	34

Voorwoord

De gemeente Vlaardingen heeft sinds 1994 een gemeentelijke ombudsman Vlaardingen. Vlaardingen was daarmee één van de eerste gemeenten in Nederland. Vlaardingen is de eerste gemeente met een door de Vlaardingers gekozen burgemeester.

Op 26 april 2013 kwam het bericht dat burgemeester Tjerk Bruinsma afziet van herbenoeming per 1 januari 2014 als burgemeester van Vlaardingen. Ik heb hem laten weten dat ik zijn betrokkenheid bij het werk van de ombudsman in het bijzonder altijd heb gewaardeerd en dat ik het jammer vind dat hij volgend jaar vertrekt. Hopelijk zal de nieuwe burgemeester zich op een zelfde manier betrokken voelen bij het ombudswerk in Vlaardingen!

Het aantal klachten bij de gemeentelijke ombudsman is in het jaar 2012 weliswaar met 30% toegenomen ten opzichte van 2011, maar ten opzichte van 2010 en daarvoor ongeveer gelijk gebleven. Ook de onderwerpen waarover wordt geklaagd zijn min of meer hetzelfde. Wat de ombudsman betreft dus geen schokkende toename van het aantal klachten of schokkende wijziging in de aard van de klachten in dit verslagjaar. Er is in Vlaardingen duidelijk behoefte aan een toegankelijke en onafhankelijke voorziening voor klachten van burgers en die functie vervul ik graag. De klachten komen voornamelijk binnen via brieven en per email en in mindere mate via het spreekuur in Vlaardingen. De mogelijkheid om ook persoonlijk contact te hebben, wordt door Vlaardingers wel op prijs gesteld, zo blijkt de ombudsman.

Ook in Rotterdam wordt die mogelijkheid geboden. Aan het eind van 2012 is het bureau gemeentelijke ombudsman verhuisd naar een verdieping in het Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam. De ombudsman en zijn medewerkers hebben nu de beschikking over een publieksvriendelijke balieruimte en wachtruimte, aparte (en veilige) spreekkamers, goede werkkamers en een vergaderruimte waar ook grotere groepen ontvangen kunnen worden. Vanzelfsprekend zijn ook de Vlaardingse burgers daar van harte welkom. Daarnaast is de nieuwe website van de ombudsman inmiddels 'live' gegaan.

De ombudsman zal ook in 2013 graag 'een luisterend oor' bieden aan de inwoners van Vlaardingen!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Vlaardingen

Hoofdstuk 1 Cijfers

Aantallen klachten

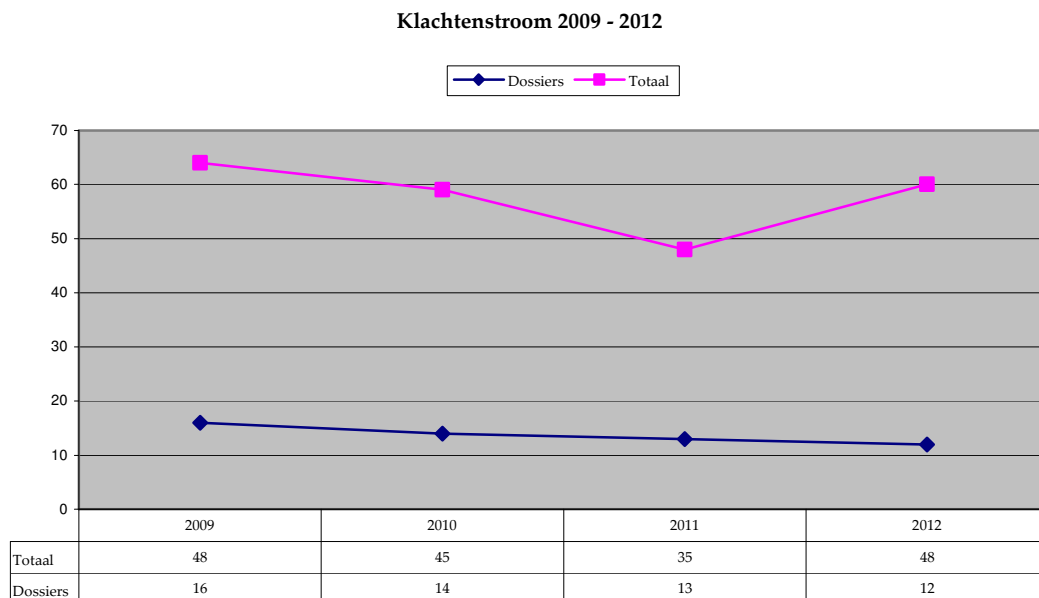
De ombudsman heeft in 2012 in totaal 50 klachten in behandeling: 47 nieuwe klachten en 3 klachten uit 2011.

Tabel 1: Aantal klachten

	2012	2011	2010	2009
Van vorige jaren	3	2	4	1
Binnengekomen	47	36	43	51
Totaal	50	38	47	52
Afgehandeld	48	35	45	48
Meegenomen naar volgende jaar	2	3	2	4

De instroom van nieuwe klachten laat een stijging zien ten opzichte van 2011, maar een vergelijkbaar beeld met de jaren daarvoor. In 2012 handelde de ombudsman 48 klachten af. Naar 12 klachten deed de ombudsman een uitgebreid onderzoek. In 2011 waren dat er 13.

Grafiek 1: Klachtenstroom



Hoe benaderen klagers de ombudsman?

Klachten komen mondeling of schriftelijk binnen. Mondeling tijdens het spreekuur of per telefoon. Schriftelijk per brief, fax of e-mail. Als een klacht telefonisch binnen komt maakt de ombudsman een afspraak voor een persoonlijk gesprek of vraagt hij stukken toe te sturen, zodat duidelijk is waar de klacht precies over gaat.

In 2012 komen 14 klachten per brief binnen, 14 via het spreekuur en 20 per e-mail. In voorgaande jaren was er ongeveer eenzelfde beeld.

Tabel 2: Wijze waarop de klachten bij de ombudsman worden ingediend 209 – 2012

	2012	2011	2010	2009
Brief	14	6	9	15
E-mail	20	12	20	14
Spreekuur	14	16	15	17
Telefoon of fax	0	1	1	2

Opmerking verdient dat er in 2012 in totaal meer spreekuurcontacten dan 14 zijn. Klachten die tijdens het spreekuur worden ingediend over de Rijksbelastingdienst, het UWV, Waterweg Wonen, Eneco of de politie kan de ombudsman niet in behandeling nemen. Tijdens het spreekuur legt de ombudsman uit waarom en waar iemand wel moet zijn. Dat spreekuurcontact registreert de ombudsman vervolgens niet als klacht in het systeem en het contact telt niet mee in tabel 2. Uit de spreekuurcontacten over 2012 zijn 14 klachten voortgekomen. Dat is ongeveer 30% van het totale aantal binnen gekomen klachten. De ombudsman concludeert daaruit dat het spreekuur een belangrijke functie vervult voor de Vlaardinger die klachten heeft over de gemeente.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

Met ingang van 1 juli 2012 heeft het College van Burgemeester en Wethouders de hoofdstructuur van de ambtelijk organisatie gewijzigd. Dat betekent dat afdelingen samen zijn gegaan of van naam zijn veranderd.¹ In tabel 3 doet de ombudsman een poging deze overgang inzichtelijk te maken zodat de klachten herleidbaar zijn tot de oude en de nieuwe organisatie.

¹ Zo blijkt uit het Besluit van het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Vlaardingen van 5 juni 2012.

Net als in voorgaande jaren behandelt de ombudsman in 2012 de meeste klachten over de afdeling Sociale Zaken en Werk. De klachten over schuldhulpverlening zijn ondergebracht bij de afdeling Sociale Zaken en Werk.

Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

Was afdeling	Is afdeling	2012	2011	2010
Burgemeester	Burgemeester	4	3	1
College van Burgemeester en wethouders	College van Burgemeester en wethouders	4	2	5
Openbare Werken	Openbare Werken	5	2	7
Stadsontwikkeling & Toezicht	Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	4	2	1
Welzijn	Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling	1	4	1
Sociale Zaken en Werk en Toeleveringsbedrijf Vlaardingen	Sociale Zaken en Werk	16	12	15
Gemeentelijk ContactCentrum	Gemeentelijke ContactCentrum	5	5	3
Financiën	Middelen	3	3	3
Onbevoegd	Onbevoegd	6	2	9
Totaal		48	35	48

Acties en oordelen van de ombudsman

Na binnenkomst van de klacht, onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Als eerste stelt hij zich de vraag of hij bevoegd is. Daarna gaat de ombudsman na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als al deze "*hindernissen*" zijn genomen, neemt de ombudsman het besluit de klacht te onderzoeken.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte afdeling. Het oordeel kan inhouden dat de klager in het gelijk wordt gesteld (klacht is gegrond) of dat de klager in het ongelijk wordt gesteld (klacht is ongegrond). Meestal leidt het onderzoek van de ombudsman niet tot een eindoordeel. De grootste categorie

klachten, waarin de ombudsman het onderzoek tussentijds beëindigt, wordt gevormd door klachten waarin de ombudsman de burger informeert en hem uitleg geeft of - meestal met succes - bemiddelt tussen burger en overheid.

In de tabellen 4 tot en met 7 doet de ombudsman over alle klachten die hij in 2012 behandelde verslag of hij

1. bevoegd was, en zo ja waarom hij de klacht wel of niet in behandeling nam
2. en of hij over klachten die hij wel in onderzoek nam tot een eindoordeel is gekomen.

Niet bevoegd

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Zo is hij niet bevoegd klachten te behandelen over onder meer de politie, het UWV en energieleveranciers. In 2012 is de ombudsman ten aanzien van 8 klachten niet bevoegd deze in behandeling te nemen. In 2011 waren dat er maar 3.

Tabel 4: Klachten ten aanzien waarvan de ombudsman niet bevoegd is

	2012	2011	2010	2009
Onbevoegd	8	3	12	6
Geen klacht over de gemeente	8	2	2	2
Beroep nog mogelijk (en geen termijnklacht) of beroep is aanhangig bij bestuursrechter	0	1	0	
Verzoek om informatie of hulp	0	0	3	3
Gemeentelijke regelgeving of beleid	0	0	7	1

5 van de 8 klachten zijn klachten over woningcorporaties: klachten over gebrekkig onderhoud van de woning, overbewoning en overlast van burens. De ombudsman geeft de burger uitleg, verwijst hem naar de juiste instantie, en zo mogelijk stuurt hij de klacht door naar de bevoegde instantie. Woningcorporaties hebben vaak geschillencommissies. De ombudsman informeert burgers over het bestaan daarvan en hoe zij die commissies het beste kunnen bereiken.

(Nog) geen onderzoek

Uit tabel 5 valt af te lezen dat de ombudsman in 2012 in 18 van de afgehandelde zaken (nog) geen onderzoek heeft ingesteld.

Tabel 5: Klachten ten aanzien waarvan (nog) geen onderzoek is ingesteld 2010 - 2012

	2012	2011	2010
(Nog) geen onderzoek	18	8	15
Klacht nog niet bekend bij de gemeente	12	6	13
Bezwaar of beroep mogelijk / uitspraak bestuursrechter	6	1	2
Uitspraak niet-bestuursrechter	0	1	0

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeentelijke afdeling is de ombudsman bevoegd om de klacht te onderzoeken. Toch kunnen er andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht nog niet in behandeling neemt.

De meest voorkomende situatie is wanneer klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman indienen, zonder dat de betrokken afdeling in de gelegenheid is geweest op de klacht te reageren. Het gaat dan om klachten die nog niet bekend zijn bij de gemeente. Om de gemeente eerst de gelegenheid te geven de klacht zelf op te lossen, en hiervan zo mogelijk te leren, verwijst de ombudsman in die gevallen de klager door naar de verantwoordelijke afdeling. Indien een klager dat niet zelf kan, stuurt de ombudsman de klacht door naar het betrokken gemeentedeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen.

In het verslagjaar ontvangt de ombudsman 18 klachten die nog niet bekend waren bij de gemeente. Omdat zich in dit verslagjaar geen uitzonderlijke situaties voordoen die de ombudsman aanleiding geven van zijn uitgangspunt af te wijken, heeft de ombudsman deze klagers verwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling.

De ombudsman besteedt in zijn publiciteitsuitlatingen aandacht aan het uitgangspunt dat eerst de gemeente de klacht in behandeling neemt, maar het is ook belangrijk dat de gemeente in haar communicatie de burger erop wijst dat hij eerst een klacht bij de gemeente in kan dienen.

De stijging van het aantal klachten dat de ombudsman naar de gemeente doorstuurt of waar hij de burger op de bezwaarprocedure wees, komt -ten opzich-

te van 2011- voornamelijk voor rekening van Sociale Zaken en Werk. Deze klachten zijn in de gemeente gevallen het gevolg van een besluit om een maatregel op te leggen. Deze maatregel houdt in dat de uitkering gedurende één, twee of drie maanden verlaagd wordt met 50% of 100%. Tegen dit besluit is bezwaar en beroep mogelijk. De ombudsman stelt dan geen onderzoek in, omdat de burger beschikt over een mogelijkheid om zich te verzetten tegen het besluit, er is een procedure waar hij al zijn bezwaren naar voor kan brengen. Burgers aan wie een maatregel is opgelegd, vinden deze procedure te ingewikkeld en te lang duren. Voor hen is de ombudsman één van de mogelijkheden die zij benutten om de maatregel van tafel te krijgen, vaak omdat zij in paniek zijn: *“hoe moet ik mijn kinderen te eten geven?”* en *“het duurt zo lang voor de gemeente beslist, tegen die tijd liggen mijn rekeningen bij de deurwaarder”*

Alleen wanneer de ombudsman zonder al te veel onderzoek kan vaststellen dat het besluit (of de beslissing op een bezwaarschrift) een kennelijke fout bevat, vraagt de ombudsman de gemeente het besluit te heroverwegen. In de praktijk gebeurt dit dan ook vrijwel altijd. Indien het om fouten in een beslissing op een bezwaarschrift gaat, bespaart de ombudsman met zijn werkwijze de burger een – steeds duurder wordende – gang naar de rechter.

In 2012 doet deze situatie zich niet voor. Alle burgers die een klacht indienden die te maken had met een maatregel zijn geweest op de bezwaarprocedure.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Als de ombudsman bevoegd is en de gemeente de gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren, maar klager nog niet tevreden is, stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij vraagt de klager altijd wat hij wil bereiken met zijn klacht. Een uitgebreid klachtonderzoek of een eindoordeel zal klager soms in zijn verwachtingen teleurstellen.

Adviseren, informeel bemiddelen tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de ombudsman Vlaardingen. Op deze manier is de kans groter dat het vertrouwen tussen burger en overheid wordt hersteld of vergroot. Dit herstel van vertrouwen is immers één van de doelstellingen van het klachtrecht.

Tabel 6: Klachten waarin het onderzoek niet tot een eindoordeel heeft geleid 2010 - 2012

	2012	2011	2010
Geen eindoordeel	19²	23	19
Bemiddelen, informeren en uitleggen	7	11	7
Adviseren, coachen, meedenken	9	10	6
Feiten blijken onvoldoende aantoonbaar	1	1	3
Klacht ingetrokken of klager reageert niet meer	2	1	3

In tabel 6 is te zien dat de ombudsman het onderzoek in 19 klachten tussentijds beëindigt en het niet tot een eindoordeel is gekomen. In 2012 is net als in 2011 veel informatie verstrekt, waardoor klachten konden worden opgelost of verdere klachten konden worden voorkomen.

Gegrond en niet gegrond

Wanneer de bemiddelingspogingen van de ombudsman niet slagen en er geen andere redenen zijn om het onderzoek tussentijds te beëindigen, rondt de ombudsman zijn onderzoek af met een eindoordeel. Indien de ombudsman de klager gelijk geeft, verklaart hij de klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

In tabel 7 is te zien dat de ombudsman in het verslagjaar over 5 klachten een oordeel uitsprak.

Tabel 7: Klachten waarin het onderzoek tot een eindoordeel heeft geleid

	2012	2011	2010
Gegrond	2 ³	0	0
Ongegrond	3 ⁴	3	1

² Sommige klachten bestaan uit meerdere, op zichzelf staande klachtonderdelen. In de tabellen 6 tot en met 9 zijn de uitkomsten per klachtonderdeel weergegeven. Het totaal komt daardoor hoger uit dan de in tabellen 1 en 3 weergegeven totaal aantal afgehandelde klachten (50).

³ Zie noot 3.

⁴ Zie noot 3.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welke behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen en enkele andere zijn geschrapt omdat zij in de praktijk nooit werden gebruikt. De ombudsmannen hebben de herziene behoorlijkheidsvereisten met ingang van 1 januari 2012 in gebruik genomen. De behoorlijkheidsvereisten zijn als bijlage bij dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Tabel 8 laat zien dat de ombudsman dit jaar 2 gegrond oordelen heeft uitgesproken. Deze oordelen zijn uitgesproken naar aanleiding van één klachtdossier over erfpachtomzetting in eigendom. In hoofdstuk 2 vindt u een bespreking van de klachten met een uitleg over het oordeel.

Tabel 8: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de gegronde klachten

	2012	2011	2010
Gegrond	2	0	2
Niet voldoende gemotiveerd	0	0	1
Niet voldoende (actief) goede informatie verstrekt	1	0	1
Niet voldoende betrouwbaar (overheid doet niet wat zij zegt)	0	0	0
Niet voldoende (schijn van) partijdigheid vermeden	1	0	0

Tabel 9 laat zien dat de ombudsman in de klachten, die in het verslagjaar met een eindoordeel zijn afgerond, heeft geoordeeld dat het optreden van de gemeente voldoende gemotiveerd was, er voldoende sprake was van hoor en wederhoor en de gemeente voldoende betrouwbaar is gebleken.

Tabel 9: Toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in de niet gegronde klachten

	2012	2011	2010
Niet gegrond	3⁵	1	6
(Uitkomst) belangenafweging voldoende zorgvuldig/redelijk	0	0	1
Voldoende (actief) goede informatie verstrekt	0	0	1
Voldoende gemotiveerd	1	1	3
Voldoende sprake van fair play (hoor en wederhoor ed.)	1	0	1
Voldoende betrouwbaar gebleken	1	0	0

⁵ Zie noot 2.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

Algemeen

Herziening standpunt

Opvallend in dit verslagjaar is dat de gemeente in twee gevallen op een in de interne klachtafhandeling uitgesproken standpunt terugkomt.

Naar aanleiding van zijn bij de gemeente ingediende klacht deelt de gemeente in eerste instantie aan de heer B. mee dat hij voortaan geen ontvangstbevestigingen meer krijgt als hij het rechtmatigheidsformulier inlevert. De ombudsman vraagt de gemeente welke alternatieven er zijn die als bewijs kunnen dienen voor de inlevering van het rechtmatigheidsformulier. Dit bewijs is moeilijk of alleen heel kostbaar op een andere manier te verkrijgen. De gemeente besluit daarop voortaan ontvangstbevestigingen te verstrekken als daarom wordt gevraagd. Deze klacht komt uitgebreider terug bij de bespreking van de klachten van de afdeling Sociale Zaken en Werk.

In een andere klacht blijft een reactie op een herhaald verzoek om schadevergoeding uit. De gemeente stelt zich op het standpunt niet aansprakelijk te zijn, maar reageert niet op vervolgcorrespondentie. De ombudsman vraagt om op basis van alle feiten en omstandigheden nog eens te kijken naar de afwijzing, waarna de gemeente besluit alsnog een gedeelte van de schade te vergoeden.

De ombudsman ziet zichzelf in deze dossiers als smeerolie. Natuurlijk is het beter als de organisatie zelf tot een nieuw inzicht komt, maar het blijkt in een aantal gevallen toch nodig dat de ombudsman de klacht nog een keer voorlegt aan de gemeente en daarbij gerichte vragen stelt.

Onderzoeken naar de kwaliteit van de dienstverlening

Over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Vlaardingen zijn veel onderzoeksgegevens bekend, die –zo concludeert de ombudsman– nogal uiteenlopende beelden laten zien.

- De rekenkamer Schiedam-Vlaardingen concludeerde in zijn onderzoek “En toen werd het stil.....” van juni 2012: “Ondanks de inzet op de verbetering van de dienstverlening sinds 2010 door uitvoering van het programma “Vlaar-

dingen geeft antwoord" de resultaten voor de dienstverlening op beantwoording van e-mails, telefoon, brieven en bij baliebezoek nog steeds onvoldoende."

- Bij een vergelijkend onderzoek onder 69 gemeenten: Benchmarking Publiekszaken 2012⁶ komt Vlaardingen in het totaaloordeel als beste van alle deelnemende gemeente uit de bus. Elk jaar vindt dit onderzoek plaats met de vraag hoe "de burger als klant", zijn contacten met de gemeente aan de balie, via de telefoon of digitaal ervaart. De onderzoekers stellen vragen over de bereikbaarheid van de gemeente, de kwaliteit en de snelheid van de informatievoorziening, de levertijden, de kosten van bijvoorbeeld rijbewijzen en paspoorten en de manier waarop het contact met de medewerkers van de gemeente verloopt.
- Uit het onderzoek Waarstaatjegemeente?⁷ blijkt dat burgers tevreden zijn over de openingstijden, de wachttijden aan het loket en de doorlooptijd van hun aanvraag. Het zou aardig na te gaan wat het effect is van het besluit de avondopenstelling openstelling op maandag met een uur terug te brengen naar 19:00 uur? Zouden de Vlaardingers dit uur missen?
- In het onderzoeksrapport van de Kamer van Koophandel Rotterdam onder gemeentes in het werkgebied Rotterdam⁸ *Hoe hard lopen gemeenten voor ondernemers? Koplopers en achterblijvers in de dienstverlening aan het Nederlandse bedrijfsleven* komt de gemeente Vlaardingen niet zo goed uit de bus. Voor het onderzoek zijn 20 cases ontwikkeld en daarmee is telefonisch en per e-mail, getoetst hoe ondernemers de dienstverlening van de gemeente Vlaardingen ervaren. Het gaat om vragen over de aanvraag voor een evenementenvergunning, een kapvergunning, in- en uitritvergunning, vergunningsvrij bouwen etc. In hoofdstuk 4 van het onderzoeksrapport wordt een vergelijking met de resultaten van andere gemeenten gegeven. Vlaardingen scoort zowel op het gebied van mysterymailing als mysterycalling een onvoldoende.

De ombudsman heeft gedurende het jaar regelmatig contact met alle afdelingen. Misschien daardoor, maar ook omdat de ombudsman rechtstreeks belt via de interne telefoonnummers, heeft de ombudsman het beeld dat niet elke afdeling hetzelfde dienstverleningsniveau heeft. Bij de ene afdeling raken brieven

⁶ Pagina 34 van het rapport <http://www.benchmarking-publiekszaken.nl/download/Benchmarking%20Publiekszaken/Eindrapport%202012/BPZ%20Eindrapport%202012.pdf>

⁷ <http://www.waarstaatjegemeente.nl/index.php?id=615>

⁸ Onderzoek van de Kamer van Koophandel Rotterdam van 4 februari 2013 tot en met 15 maart 2013

en e-mails regelmatig uit het zicht, terwijl bij de andere afdeling juist strak de hand wordt gehouden aan de voortgangsbewaking op de afhandeling van alle publiekscontacten. Bij een afdeling is het moeilijk om iemand aan de telefoon te krijgen, terwijl bij een andere afdeling de telefoon bijna altijd wordt opgenomen.

Een probleem dat speelt is ook dossiervorming. Het blijkt ingewikkeld te zijn om frequentie en inhoud van alle telefonische en e-mailcontacten goed te archiveren. Wellicht zorgt het nieuwe contactstelsel dat ingevoerd is als gevolg van het rekenkamerrapport "*En toen werd het stil...*", op dit punt voor een verbetering.

College van burgemeester en wethouders

De ombudsman behandelt in het verslagjaar 4 klachten over het College van burgemeester en wethouders. In 1 klacht heeft de ombudsman een nader onderzoek ingesteld. Hij bespreekt deze zaak hieronder.

Informatie over in eigendom krijgen van grond die in erfpacht uitgegeven

De heer en mevrouw G. vragen de ombudsman een oordeel over de manier waarop de gemeente hun schadeclaim heeft afgewezen. Zij wilden in Vlaardingen een huis kopen en vroegen de gemeente met welk bedrag zij moesten rekenen als zij de erfpacht wilden afkopen en de grond in eigendom wilden. Dat was van belang voor de berekening van de hypotheek. In december 2011 kregen zij het antwoord dat dit ongeveer € 22.500 zou zijn, maar toen zij de grond in maart 2012 in eigendom wilden, moesten zij € 34.200 betalen. De heer en mevrouw G. vinden dat zij verkeerd zijn voorgelicht en dat de gemeente het verschil bij moet passen.

Eerst klaagden ze bij het college van burgemeester en wethouders. Daarop ontvingen zij een brief waar als behandelend ambtenaar, dezelfde ambtenaar stond vermeld die hen de onvolledige informatie zou hebben gegeven.

De ombudsman legt de gang van zaken nog eens voor aan het college en stelt een aantal vragen over het besluitvormingsproces van de Nota Grondbeleid en de besluitvorming omtrent de berekeningen voor het bedrag dat de heer en mevrouw G. moesten betalen om de grond in eigendom te krijgen.

Informatie, alle informatie en alleen maar de juiste informatie

Na onderzoek concludeert de ombudsman dat de heer en mevrouw G. gelijk hebben dat zij niet het volledige antwoord op hun vragen hebben gekregen. Weliswaar was het antwoord toen zij belden **op dat moment** juist, maar duidelijk was, dat dit in de zeer nabije toekomst zou veranderen. De gemeente had die informatie ook moeten verstrekken: zij is verplicht de burger actief en volledig te informeren en open en duidelijk te zijn over de gemeentelijke besluitvorming.

Onpartijdige klachtafhandeling

Als de heer en mevrouw bij de gemeente klagen mogen zij erop rekenen dat hun klacht niet door de desbetreffende ambtenaar wordt behandeld en moet ook de schijn daarvan vermeden worden. Als de naam van de betrokken ambtenaar onder de brieven van de gemeente staat, is in ieder geval de schijn gewekt dat die ambtenaar bij de reactie een rol heeft gespeeld.

Schadevergoeding?

Of klagers recht hebben op een schadevergoeding laat de ombudsman aan de burgerlijke rechter over. De vraag is hier immers of er sprake is van een terecht beroep op het vertrouwensbeginsel: hadden klagers mogen vertrouwen op de telefonische informatie of hadden zij die vraag schriftelijk bij het College van burgemeester en wethouders neer moeten leggen? De ombudsman besluit daarom geen aanbeveling aan zijn oordeel te verbinden.

Burgemeester

Over de burgemeester ontvangt de ombudsman in het verslagjaar vier klachten. Twee van deze klachten zijn onduidelijke e-mails die klager zelf benoemt als discriminatie. De ombudsman informeert klagers dat als zij bij of over de burgemeester willen klagen, zij hun klacht specifiek moeten beschrijven met namen, data, gebeurtenissen etc. De omschrijving van de klachten die de ombudsman ontvangt zijn niet onderzoekbaar omdat het niet duidelijk is wat de burgemeester gevraagd wordt, of de gemeente wordt verweten. De ombudsman heeft daarna van deze klager niets meer gehoord en sluit zijn dossier.

Overlast

Eén klacht ging over de overlast van de heer S. die zijn tuin gebruikte voor de opslag van allerlei bouwmaterialen. Buren klaagden over rotzooi en geluids-overlast die de heer S. zou veroorzaken. Na een besluit van de burgemeester waarin hij de heer S. waarschuwde tot handhaving over te zullen gaan, als de heer S. zijn tuin niet zou opruimen, helpen familie en vrienden hem om de tuin leeg te maken. Over de overlast is geen duidelijkheid te krijgen. Eén buurman klaagt veel, maar er zijn ook burens die zeggen geen overlast te ervaren. De burgemeester besluit een buurtbijeenkomst te houden, waarna hij tot de conclusie komt dat er over en weer helderheid is gekomen. Na overleg met gemeente en klager sluit de ombudsman het dossier zonder een oordeel aan de klacht te verbinden.

Blokkade emailadres

De heer H. mailt zoveel dat de gemeente besluit een emailblokkade in te stellen. Daar is de heer H. het niet mee eens en hij vraagt de ombudsman of dat zo maar kan.

De ombudsman onderzoekt om hoeveel e-mails het gaat en aan wie die e-mails gestuurd zijn. De heer H. blijkt in een periode van een maand, meer dan 80 e-mails aan de gemeente te hebben gestuurd, die hij aan 3, 4 of meer medewerkers van de gemeente adresseerde. De ombudsman concludeert daarop dat de gemeente de heer H. tijdig heeft gewaarschuwd, dat de heer H. zijn e-mailgedrag daarna niet veranderde en dat hij voldoende alternatieven heeft om zijn vragen aan de gemeente voor te leggen. Hij kan telefoneren, brieven sturen of een afspraak maken. De gemeente heeft al aangegeven dat ze alle vragen in behandeling zal nemen. De ombudsman vindt dat de gemeente in zijn handelen voldoende recht gedaan heeft aan het beginsel van fair play en oordeelt de klacht ongegrond.

Gemeentelijke ContactCenter

Van de 4 klachten die de ombudsman in 2012 over het Gemeentelijke Contact-Center ontvangt sluit hij niet een met een oordeel af. Twee van de klachten waren nog niet bekend bij de gemeente. In een andere klacht heeft de ombudsman bemiddeld en in de laatste klacht heeft de ombudsman klager geïnformeerd. Van de laatste 2 klachten treft u hieronder een korte beschrijving.

Spoedleges voor 2 ID-kaarten

De heer S. schrijft de ombudsman een brief omdat hij voor twee ID-kaarten, 1 voor zijn vrouw en 1 voor zijn zoon, bovenop de gewone leges van € 40,05, spoedleges van € 45,90 per stuk had moeten betalen omdat het gezin anders niet op vakantie had gekund. Dit heeft hem totaal € 91,80 extra gekost en hij is het daar niet mee eens.

Toen hij op 2 april een afspraak voor 16 april maakte voor de aanvraag van de nieuwe ID-kaarten, was er een wachttijd van 5 werkdagen; ruim op tijd voor de vertrekdag van de vakantie op 29 april zouden de ID-kaarten binnen komen. In de aanloop naar de afspraak, bleek uit berichten in de krant dat door de veranderde wetgeving per 26 juni 2012 (alle kinderen moeten voor reizen naar het buitenland een eigen ID-kaart hebben) de wachttijd op zou kunnen lopen. De heer S. heeft toen met de gemeente gebeld om te vragen of het nog wel zou lukken om tijdig, voor de vakantie, een ID-kaart te verkrijgen. De medewerker van de gemeente had hem telefonisch verzekerd dat dit geen punt was. Toen hij op de afspraak verscheen werd hij toch met de spoedleges geconfronteerd.

In eerste instantie reageert de gemeente op de klacht, dat de gemeente er ook niks aan kon doen. Het had te maken met de grote toeloop van kinderen die een paspoort of ID moesten hebben. Daarom was in die periode niets zeker te zeggen over de levertijden van identiteitspapieren. Om die reden vond de gemeente dat zij niet verantwoordelijk was voor de spoedleges. De heer S. vindt dat de gemeente daar op in had moeten spelen. Hij heeft nota bene de gemeente nog benaderd of er een probleem kon ontstaan.

De ombudsman vraagt de gemeente en de heer S. om meer informatie, ondermeer over de informatievoorziening door de gemeente via de telefoon. Welke informatie is door wie verstrekt, wanneer en met welke consequenties?

De gemeente schrijft daarop aan de ombudsman dat aan de telefoon een verwachting is gewekt, die niet waar gemaakt kon worden. De medewerkers hadden niet mogen en kunnen toezeggen dat de documenten op tijd klaar zouden zijn. De gemeente blijft wel achter het advies staan om de ID-kaarten via de spoedprocedure aan te vragen, maar vindt dat de heer S. de kosten van die spoedprocedure niet hoeft te dragen. De gemeente biedt excuses aan voor de gang van zaken en besluit alsnog het bedrag van € 91,80 aan de heer S. terug te betalen.

Aanvraag voor een nieuw paspoort niet in behandeling genomen

De heer V. maakt een afspraak voor de aanvraag van een nieuw paspoort en krijgt een lijst mee waarop hij kan zien welke stukken hij mee moet nemen om een nieuw paspoort te kunnen krijgen. Op die lijst staat niet dat hij een werkgeversverklaring mee moet nemen. De medewerkster geeft tijdens de afspraak aan dat die verklaring wel nodig is en dat de heer V. met die verklaring terug moet komen.

Een week later meldt de heer V. zich weer, nu mét werkgeversverklaring. De medewerker die hij dan treft laat weten dat de werkgeversverklaring niet meer nodig is. De heer V. is ontevreden dat hij voor niets twee keer bij de gemeente is geweest en schrijft de ombudsman een brief met zijn klachten. De ombudsman vraagt de gemeente op de klacht te reageren.

De gemeente laat weten dat tussen het maken van de afspraak en de afspraak zelf de wet gewijzigd is. Op 4 mei is de wetswijziging bekend gemaakt en op 9 mei is die in werking getreden. Precies de dag van de eerste afspraak van de heer V. De gemeente schrijft heel ongelukkig te zijn met de gang van zaken, maar dat zij zelf weinig invloed op de gang van zaken uit heeft kunnen oefenen. De ombudsman schrijft naar aanleiding van deze brief aan de heer V.: “De oorzaak van uw onvrede lijkt meer een gedraging van het Ministerie dan van de gemeente. Daarom zie ik op dit moment geen rol voor mij weggelegd.”

Sociale Zaken en Werk

In 2012 ontvangt de ombudsman 16 klachten over de afdeling Sociale Zaken en Werk. Naar 1 klacht doet de ombudsman een uitgebreid onderzoek en 1 klacht heeft betrekking op een klager die veel aandacht van de ombudsman vraagt.

De 15 resterende klachten stuurt hij ofwel door naar de gemeente omdat die de klacht nog niet kent, ofwel wijst de ombudsman klager erop dat hij bezwaar moet maken tegen een besluit, ofwel reageert hij / geeft hij antwoord op vragen die klagers hebben. Het onderwerp van deze klachten was divers:

- In 3 zaken klagen (voormalige) ZZP'ers wiens inkomsten opdrogen, dat de gemeente zo moeilijk doet over hun aanvragen voor een aanvullende WWB-uitkering. De gemeente wijst de aanvraag of omdat het bedrijf nog niet beëindigd was, of om dat niet alle jaarstukken gereed waren, steeds om een andere reden. De ombudsman vraagt de gemeente de klachten

eerst zelf te behandelen voor zover er geen bezwaar gemaakt kan worden tegen de weigering een uitkering te verstrekken.

- Bij 3 klachten is sprake van een opgelegde maatregel. De ombudsman verwijst deze klagers door naar de bezwaarprocedure bij de Algemene bezwaarschriftencommissie. Als zij hulp nodig hebben bij het maken van een bezwaarschrift verwijst de ombudsman naar Sociaal Raadslieden of het Juridisch Loket.
- 4 klachten gaan over de wijze van invorderen van een schuld bij de gemeente. Omdat de gemeente deze klachten nog niet kent, vraagt de ombudsman eerst een klacht in te dienen bij de gemeente.
- Een klacht die eigenlijk een vraag blijkt over verrekeningen van nabestaandenpensioen met WWB en jaaropgaven, stuurt de ombudsman door naar de klachtcoördinator. Daarna komt er snel helderheid.
- 2 klachten over het niet reageren op een aanvraag bijzondere bijstand stuurt de ombudsman ook door naar de klachtcoördinator. Zij zoekt uit wat er aan de hand is, concludeert dat de beslissing te lang op zich heeft laten wachten en zorgt ervoor dat er wel een besluit komt.
- De klachtcoördinator neemt op verzoek van de ombudsman contact op met een vakantieganger die niet begrijpt waarom hij niet meer dan 4 weken vakantie kan krijgen. Daarna laat hij de ombudsman weten dat hij begrijpt waarom hij niet meer dan 4 weken krijgt, maar dat hij het er niet mee eens is. Die 4 weken zijn gebaseerd op regelgeving, en de ombudsman is niet bevoegd daarover een klacht in behandeling te nemen.
- Een klacht had betrekking op het plaatsen van camera's bij de spreekkamers en het ophangen van posters over de mogelijkheid klachten in te dienen. De ombudsman informeert mevrouw W. en stuurt haar opmerkingen door naar de gemeente.

Geen ontvangstbevestiging van het rechtmatigheidsformulier

Mevrouw V. is chronisch ziek en kan haar rechtmatigheidsformulier niet altijd op tijd bij de afdeling inleveren. Daarom doet ze wel eens een beroep op een buurman of vrienden. Dat gaat een hele tijd goed, tot ze een maatregel krijgt opgelegd omdat ze niet aan haar inlichtingenplicht heeft voldaan: het rechtmatigheidsformulier is niet bij de gemeente binnen gekomen. Voor de toekomst wil ze het graag goed geregeld zien. Ze vraagt de gemeente daarom toch een ontvangstbevestiging te geven als iemand voor haar het rechtmatigheidsformulier indient. De gemeente reageert: *“de eerder verstrekte ontvangstbevestigingen waren ‘voorrechten’, maar voortaan zullen er geen uitzonderingen meer gemaakt worden. Er zullen geen ontvangstbevestigingen meer verstrekt worden.”* Mevrouw V. kan

dit niet geloven en vraagt haar buurman naar het spreekuur van de ombudsman te gaan.

De ombudsman schrijft de gemeente: *“Alle begrip voor een efficiënte en zo min mogelijk belastende werkwijze, maar in de brief wordt geen aandacht besteed aan de bewijspositie van mevrouw. Is dat belang meegewogen bij de beslissing geen ontvangstbevestigingen te verstrekken?”* De gemeente laat daarop weten voortaan op verzoek een ontvangstbevestiging te zullen verstrekken. De gemeente licht toe: *“Omdat het in de interne communicatie niet goed is gegaan, dachten medewerkers dat er geen ontvangstbevestigingen verstrekt mochten worden. Intern zal er nog aandacht aan besteed worden, maar natuurlijk krijgt mevrouw V. of haar buurman een ontvangstbevestiging van het rechtmatigheidsformulier.”*

Mevrouw V. en haar buurman zijn tevreden met deze uitkomst en de ombudsman sluit daarop het dossier.

Openbare Werken

In 2012 behandelt de ombudsman 4 klachten over Openbare Werken. Kwesties als schade als gevolg van een kapotte riolering, overlast van boomtakken, een lantaarnpaal voor de deur die lichtoverlast veroorzaakt en bezwaren tegen een geplande route van bouwverkeer zijn bekende onderwerpen. Hieronder bespreekt de ombudsman 2 van de klachten.

Kapotte riolering

Zoals elk jaar, is er in 2012 ook een klacht met betrekking tot een riolering. In deze casus was er sinds 2009 discussie over de vraag wie aansprakelijk is voor de kosten van een verstopt riool, maar de gemeente reageert volgens de rechtsbijstandsverlener niet meer op zijn brieven. De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente en vraagt in te gaan op de foto's en de rapportage van *Riool.nl*. Van deze foto's en rapportage had de gemeente nog niet eerder kennis genomen en de ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente eerst op het alles wat bekend is over de zaak, reageert. De gemeente besluit daarop de heer V. gedeeltelijk tegemoet te komen en een gedeelte van de schade te vergoeden.

Overlast van takken tegen dakgoot

In een andere klacht vraagt de ombudsman Openbare Werken te overwegen een tak te snoeien van een gemeentelijke plataan. Mevrouw W. klaagde over

overlast van die tak omdat deze tegen haar dakgoot tikte. Ondanks misverstanden over de gemaakte afspraken, besluit de gemeente tot tevredenheid van mevrouw W. de tak te snoeien.

Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, voorheen Welzijn.

Klachten over Sociale Zaken en Werk, bewindvoerder, politie en advocaat.

Een klager informeert de ombudsman op regelmatige basis over zijn onvrede met betrekking tot zijn bewindvoerder, de rol die de gemeente daarin volgens hem speelt en daarvan afgeleid, communicatieproblemen met zijn advocaat. Ook over de politie is hij ontevreden. De ombudsman informeert de heer P. keer op keer dat hij niet bevoegd is klachten over de politie, de bewindvoerder of zijn advocaat te behandelen en waar hij daarvoor wel terecht kan. De ombudsman reageert steeds op de brieven van de heer P. maar als er geen nieuwe feiten of omstandigheden worden aangedragen, verwijst de ombudsman naar zijn eerder ingenomen standpunt.

Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkeling, voorheen Openbare Werken over gehandicaptenparkeren.

In 2012 krijgt de ombudsman twee klachten over gehandicaptenparkeren. Eén klacht is dat de gemeente weigert een gehandicaptenparkeerplaats toe te kennen aan een gehandicapte zonder rijbewijs. Deze klacht is ook aan de gemeenteraad voorgelegd in de vergadering van 18 september 2011 en wethouder de heer R. van Harten heeft op deze klacht gereageerd. De ombudsman zag geen mogelijkheid deze klacht in behandeling te nemen, omdat er beleid was en overeenkomstig dit beleid een besluit was genomen de parkeerplaats te weigeren. Daarnaast was er bezwaar en beroep mogelijk.

Eén klacht ging over de kosten van een gehandicaptenparkeerkaart. Vóór 1 januari 2012 kreeg men de helft van de aanvraagkosten (na aftrek van de aangiftekosten) terug als de kaart werd toegekend. De gemeente legt op verzoek van de ombudsman uit welke besluiten er zijn genomen en wanneer ze bekend zijn gemaakt. Het blijkt dat de heer H. na 1 januari 2012 een gehandicaptenparkeerkaart heeft aangevraagd terwijl de terugbetalingsregeling per 1 januari 2012 was afgeschaft.

Ruimtelijke en Maatschappelijke Ontwikkelingen voorheen Stadsontwikkeling & Toezicht

De ombudsman ontvangt in het verslagjaar een klacht over de huisvesting van EU-migranten in de Valkenhof. Eerst vraagt de ombudsman de gemeente om op de klacht te reageren. Weliswaar had de heer K. een bezwaarschrift tegen de huisvesting ingediend, maar dit bezwaarschrift is niet-ontvankelijk verklaard omdat er geen besluit was waartegen bezwaar gemaakt kon worden. De ombudsman vindt het zinvol dat de onvrede van de heer K. eerst inhoudelijk door de gemeente beantwoord wordt. Na de interne klachtafhandeling blijft de heer K. ontevreden en hij dient weer een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman besluit een uitgebreider onderzoek te doen dat tot in 2013 voortduurt.

Een andere klacht gaat over een speelhuis in de tuin van de burens. Mevrouw R. woont in een buurt met tuinen die direct aan elkaar grenzen. De burens hebben aan het eind van hun tuin een speelhuis gebouwd met twee verdiepingen. Als de kinderen op de zolder van het speelhuis spelen kunnen ze recht in de tuin én de woonkamer van mevrouw R. kijken. Die voelt zich zo in haar privacy bedreigt dat ze de gemeente vraagt het speelhuis af te laten breken. De ombudsman vraagt de gemeente of er een handhavingsbesluit is genomen. Dat blijkt het geval, maar het afbreken van de tweede verdieping brengt geen oplossing voor de klacht van mevrouw R. Het dak is van het speelhuis af, maar nu is er een platdak met reling op de eerste verdieping gemaakt. Met andere woorden: de kinderen kunnen nog steeds bij mevrouw R. binnen kijken en het probleem is nog niet opgelost. De ombudsman legt mevrouw R. de regels met betrekking tot handhaving uit en wijst haar op de alternatieve mogelijkheden op grond van het burensrecht. Dat betekent dat mevrouw R. een advocaat in de arm moet nemen en een civiele procedure moet starten. De ombudsman snapt dat dit een kostbare aangelegenheid is, maar hij ziet weinig andere opties.

Snackkar weg

Volgens het bestemmingsplan is er geen standplaats mogelijk op de plek waar de snackkar van de heer en mevrouw S. staat. Bovendien klagen burens over het uitzicht. Het college neemt een besluit dat de kar weg moet. De heer en mevrouw S. vinden dat de gemeente een verkeerd besluit heeft genomen. De ombudsman bestudeert de stukken en verkent de bereidheid om te zoeken naar een alternatieve locatie. Daarnaast wijst hij de heer en mevrouw S. op de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen het besluit. Tijdens de bezwaarschrijf-

tenprocedure komen het college en de heer en mevrouw S. toch tot elkaar en ze sluiten een vaststellingsovereenkomst. De ombudsman ziet dan geen reden voor verder onderzoek en hij sluit het dossier onbeoordeeld af.

Middelen

In 2012 ontvangt de ombudsman drie klachten over respectievelijk de wijze waarop de kosten voor een vergunning worden ingevorderd, de afhandeling van een verzoek om kwijtschelding, en een WOZ-aanslag. Omdat de eerste klacht nog niet kenbaar is bij de gemeente stuurt de ombudsman deze aanslag door naar de gemeente met het verzoek de behandeling over te nemen.

Kwijtschelding gemeentelijke heffingen

Mevrouw T. komt naar het spreekuur en vraagt hulp bij haar verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen 2012. De gemeente wees haar verzoek om kwijtschelding, volgens mevrouw T. ten onrechte, af.

De ombudsman neemt contact op met de gemeente. De gemeente noemt een contactpersoon waarmee mevrouw T. een afspraak kan maken. Voor de andere financiële problemen verwijst de ombudsman haar door naar haar maatschappelijke werker.

Dan komt mevrouw T. voor een tweede keer naar het spreekuur, de afspraak met de gemeente Vlaardingen inzake de kwijtschelding heeft plaatsgevonden maar er gaan een paar dingen niet goed. De ombudsman ontdekt dat er tweemaal een vordering openstaat bij Cannock Chase over hetzelfde tijdvak, het lijkt erop dat er tweemaal voor hetzelfde jaar 2011 gemeentelijke heffingen in rekening worden gebracht.

Na tussenkomst van de ombudsman krijgt mevrouw T. alsnog kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen 2012. Mevrouw T. is blij met de uitkomst. Hoewel in 2e instantie, heeft de gemeente Vlaardingen na het verzoek van de ombudsman, de kwestie opgelost. De ombudsman sluit daarop het dossier zonder een oordeel aan de klacht te verbinden.

Bijstelling WOZ-aanslag, maar geen terugbetaling over voorgaande jaren

Jarenlang betaalt de eigenaresse van een verhuurde woning, zonder protest de WOZ-aanslag. In 2011 tekent ze wel bezwaar aan tegen de WOZ-taxatie en ze krijgt gelijk: de waarde van de woning wordt met € 14.000 naar beneden bijgesteld en de WOZ-aanslag wordt verminderd. De eigenaresse vindt dat de gemeente ook over de 10 jaren daarvoor de WOZ-aanslag naar beneden bij moet stellen, want volgens haar is de waarde in die jaren ook te hoog vanstgesteld. De gemeente vindt van niet. De waarde is volgens de gemeente op de goede manier vastgesteld. Omdat mevrouw geen bezwaar heeft gemaakt tegen die waarden, staan ze definitief vast. De ombudsman doet onderzoek en concludeert dat de gemeente formeel gelijk heeft en op basis van de juiste regelgeving, jurisprudentie en gegevens tot het antwoord aan mevrouw is gekomen. Ze had eerder bezwaar moeten maken. Nu ze dat niet heeft gedaan, staan die beslissingen vast en kan er niets meer aan gedaan worden.

Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief

Tot op heden heeft de ombudsman (nog) geen onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd naar thema's of gemeentelijke afdelingen binnen de gemeente Vlaardingen. Het lijkt de ombudsman toch goed deze onderzoeksvorm hier nader toe te lichten.

Naast het uitvoeren van onderzoeken naar aanleiding van klachten van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties kan de ombudsman besluiten tot een onderzoek op eigen initiatief. Het onderwerp van zo'n ambtshalve onderzoek kiest de ombudsman zelf. Een aanleiding voor het onderzoek kan zijn dat er gelijksoortige klachten van burgers bij de ombudsman binnenkomen, maar ook signalen van bijvoorbeeld gemeenteraadsleden of maatschappelijke organisaties, of berichten in de media kunnen aanleiding vormen voor een onderzoek op eigen initiatief. Gemeenten hebben voortdurend te maken met nieuwe taken, nieuwe regelgeving en nieuw beleid, op allerlei terreinen. De ombudsman is geïnteresseerd in de vraag hoe nieuwe (klachtgevoelige) regels of nieuw beleid in de praktijk doorwerken voor burgers en hij zou hiernaar een onderzoek op eigen initiatief kunnen instellen. Ook kan de ombudsman zich voorstellen dat de gemeenteraad hem vraagt een onderzoek in te stellen naar een bepaalde kwestie. De ombudsman staat open voor voorstellen over een onderwerp voor een uit te voeren onderzoek op eigen initiatief.

Net als voor de behandeling van klachten op verzoek van klagers, zijn voor het onderzoek op eigen initiatief voor de ombudsman van belang: het oplossen van het probleem, het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid en het leer-effect voor de overheid. Met de onderzoeken op eigen initiatief kan de ombudsman eventuele structurele problemen binnen de gemeentelijke overheid in beeld brengen en, ook door middel van het doen van aanbevelingen, bijdragen aan de oplossing ervan.

Een goed voorbeeld daarvan is het Rotterdamse onderzoek op eigen initiatief naar de problematiek rond parkeervergunningen waarvoor de ombudsman in het verslagjaar de voorbereidingen heeft getroffen. Uit de analyse van ruim 100 klachten die de ombudsman heeft ontvangen, blijken zich problemen voor te doen ten aanzien van de aanvraag van een parkeervergunning, de verwerking van wijzigingen van adres- en kentekengegevens, het beëindigen van parkeervergunningen en – als een klager uiteindelijk in het gelijk is gesteld – de terugbetaling. Het onderzoek spitste zich toe op de vraag waar en hoe fouten ont-

staan en worden hersteld. De ombudsman heeft de administratieve processen doorgelicht en gesprekken gehouden met diverse medewerkers van de 3 betrokken directies (Publiekszaken, Belastingen, Toezicht en Handhaving). Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek *Parkeren 010 Hoeveel sch(r)rijven?* is tijdens het schrijven van dit jaarverslag verschenen en raadpleegbaar via de website van de gemeentelijke ombudsman⁹. Samengevat stelt de ombudsman een top 5 van ergernissen en een top 10 van knelpunten vast en concludeert dat die zich voornamelijk voordoen als er wijzigingen zijn aan de kant van de burger of de ondernemer met een parkeervergunning: een verhuizing, een wijziging van bankrekening etc., alledaagse, veel voorkomende situaties. De verwerking van deze wijzigingen leiden tot fouten die niet gemakkelijk verholpen worden. Het oplossen van de fouten is te vaak problematisch, langdurig en omslachtig. De ombudsman verbindt aan deze conclusie 5 aanbevelingen.

Vanzelfsprekend overtuigt de ombudsman zich er altijd eerst van dat het om meer dan een incident gaat. Hij zal ook steeds de afweging maken of een onderzoek op eigen initiatief in het betreffende geval een geschikt instrument is of dat een andere aanpak de voorkeur verdient.

Verder legt de ombudsman vóór publicatie van het definitieve rapport zijn bevindingen en aanbevelingen in concept voor aan de betrokken gemeentelijke dienst(en) of afdeling(en) en wethouder(s), zodat hij zijn bevindingen en aanbevelingen zo nodig kan bijstellen en hij de reacties in het onderzoeksrapport kan verwerken.

⁹ <http://ombudsmanrotterdam.nl/wp-content/uploads/2013/07/Rapport-onderzoek-parkeeradministratie-Rotterdam-juli-2013.pdf>

Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Ontmoetingen

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. 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 kennismaken van signalen en suggesties.

Spreekuur

De ombudsman houdt iedere 14 dagen (in de even weken) op woensdag van 9:00 tot 10:00 uur, spreekuur in het gebouw van Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg aan de Parallelweg 2 in Vlaardingen, tegenover het station Vlaardingen Centraal. De aankondiging van het spreekuur verschijnt iedere keer op de gemeentepagina in Groot Vlaardingen en op de website van de gemeente. Het spreekuur staat standaard aangekondigd op de website van de ombudsman.

Burgers kunnen ook terecht op het spreekuur dat de ombudsman en zijn medewerkers iedere week op de dinsdagochtenden houden op het kantoor in Rotterdam, dat in december 2012 is verhuisd van het Hofplein naar Minervahuis I aan de Meent 106.

Verder is er tweemaal per maand in de even weken op woensdag van 9.00 tot 10.00 uur spreekuur in Spijkenisse. Op donderdag is er spreekuur in Capelle aan den IJssel van 10:00 tot 11:00 uur en op vrijdag in Hellevoetsluis van 10:00 tot 11:00 uur. De adressen staan op de website van de gemeentelijke ombudsman www.ombudsmanrotterdam.nl.

Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars

De ombudsman heeft zich bij zijn aantreden in 2010 voorgenomen van tijd tot tijd een studiemiddag te organiseren voor de klachtbehandelaars van de bij hem aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Hij acht het

van groot belang dat de klachtbehandelaars en (de medewerkers van) de ombudsman elkaar ook ontmoeten buiten de concrete klachtbehandeling. Met deze studiemiddagen wil de ombudsman de mogelijkheid creëren voor klachtbehandelaars en medewerkers van de ombudsman om, los van de ‘waan van de dag’ van gedachten te wisselen over belangrijke thema’s uit het klachtrecht. Voor de klachtbehandelaars is het interessant om tijdens deze studiemiddag collega-klachtbehandelaars van andere diensten, andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten.

De behoorlijke overheid

Op 31 oktober 2012 vond de studiemiddag *De behoorlijke overheid* plaats in hotel Atlanta te Rotterdam. Tijdens deze middag draaide het om het begrip behoorlijkheid en de toepassing van de zogeheten *behoorlijkheidsvereisten* centraal.

Bij de beoordeling van het overheidsoptreden kijkt de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Is dat niet het geval, dan schrijft de wet de ombudsman voor om daarbij aan te geven welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van de behoorlijkheidsnormen (zie de bijlage bij dit verslag). Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de (lokale) overheid. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de behoorlijkheidsnormen gemoderniseerd en verduidelijkt. Ook de Rotterdamse ombudsman is betrokken geweest bij deze herziening, een initiatief van de Nationale ombudsman.

De behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. Zij zijn neergelegd in de *Behoorlijkheidswijzer*, die te vinden is op de website van de Rotterdamse ombudsman¹⁰. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- 1) *Open en duidelijk*
- 2) *Respectvol*
- 3) *Betrokken en oplossingsgericht*
- 4) *Eerlijk en betrouwbaar*

De ombudsman vroeg om te beginnen aan de deelnemers aan de studiemiddag wat zij onder ‘behoorlijk’ verstaan. Vervolgens werd aan de hand van een filmpje met interviews met bestuurders, ondernemers en andere inwoners de bij de ombudsman aangesloten gemeenten duidelijk wat de ‘buitenwereld’ wel en niet behoorlijk vindt als het om overheidsoptreden gaat. Aan de hand van een

¹⁰ www.ombudsmanrotterdam.nl

aantal klachten uit de ombudspraktijk werd in groepjes met de behoorlijkheidsvereisten uit de *Behoorlijkheidswijzer* gewerkt. De deelnemers probeerden daarbij vanuit verschillende rollen (klager, betrokken ambtenaar, klachtenfunctionaris, ombudsman) invulling te geven aan het begrip behoorlijkheid. Tijdens het tweede deel van de middag is onder meer aandacht besteed aan de vraag of de behoorlijkheidsvereisten onder druk komen te staan in deze 'barre tijden' van economische crisis en bezuinigingen.

Zoals altijd was er aan het eind van de middag een informele afsluiting met een hapje en een drankje.

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). Dit overleg, waaraan ook een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Ook de Kinderombudsman is een keer bij dit overleg aangeschoven. Op 19 januari vond in Rotterdam informeel overleg plaats tussen de gemeentelijke ombudsman Amsterdam en een substituut ombudsman van de Nationale ombudsman.

Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman zelf. Verder onderhoudt de ombudsman bilaterale contacten met de Nationale ombudsman en de ombudsmannen van de andere grote steden. Ook tussen de medewerkers van de ombudsmannen vindt een aantal keren per jaar overleg plaats over thema's op het gebied van het klachtrecht en de klachtbehandeling.

Verdere externe contacten

De ombudsman en een aantal van zijn 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. De vereniging stelt zich ten doel de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector verder te professionaliseren en verbeteren, om zo bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. Op 7 november 2012 namen drie medewerkers van de ombudsman deel aan de studiemiddag *Leren van klachten*.

Op 23 november 2012 heeft de ombudsman informatie over het ombudswerk verstrekt aan een promovenda van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Internationaal

In 2012 is de ombudsman toegelaten tot het lidmaatschap van het International Ombudsman Institute (IOI). Aan deze toelating ging een uitvoerig onderzoek vooraf naar de juridische basis, de onafhankelijkheid en de professionaliteit van het instituut ombudsman.

De ombudsman ontving op 18 april 2012 de ombudsman van Jordanië, die diverse bezoeken in Nederland heeft afgelegd om zich te oriënteren op de invulling van de lokale ombudsmanfunctie.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

De nieuwe organisatie van het bureau ombudsman

Nadat de nieuwe ombudsman per 1 maart 2010 was benoemd, heeft hij een reorganisatie van het bureau in gang gezet. In de loop van 2011 is het bureau gaan werken met een frontoffice, een backoffice en een kleine staf. Daarnaast is een coördinatieoverleg gestart, gericht op de afstemming van de werkwijze van de ombudsman en zijn medewerkers. Er is ook eenmaal per 2 weken een werkoverleg met het gehele team.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers en iedereen die contact zoekt met het bureau van de gemeentelijke ombudsman: via het spreekuur, via e-mail, per post of telefonisch. Hier vindt de eerste beoordeling en vastlegging van de contacten in de geautomatiseerde systemen plaats. In de daartoe geëigende gevallen verwijst de frontoffice door naar andere instanties. Daarnaast verzorgt de frontoffice een deel van de (relatief eenvoudige) klachtbehandeling en bemiddeling.

De onderzoekers van de backoffice zijn verantwoordelijk voor het, overeenkomstig de instructie van de ombudsman, uitvoeren van (al dan niet ambtshalve) onderzoeken. Waar mogelijk wordt in individuele zaken bemiddeld. In andere zaken concipiëren de onderzoekers een behoorlijkheidsoordeel, dat al dan niet vergezeld gaat van een of meer aanbevelingen. De onderzoekers zijn vakinhoudelijk en/of territoriaal gespecialiseerd. Bij de staf liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning van de ombudsman en de niet klachtgebonden (juridische) advisering aan de ombudsman.

Nieuwe huisstijl en website

In 2011 heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor het aanpassen van de huisstijl. In de loop van het verslagjaar is de nieuwe huisstijl – om geen onnodige kosten te maken – gefaseerd ingevoerd. Vorig jaar is eveneens een aanvang gemaakt met de verbetering van de website. Deze is in april 2013 operationeel geworden. Een website geschikt voor de smart-phone is in voorbereiding.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2012 zijn er 12 fte (2011: 12 fte) medewerker aan het bureau van de ombudsman verbonden, van wie de meesten parttime werken. Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman betreft dit 12 vrouwen en 2 mannen.

Als gevolg van onder meer ziekte en externe detachering zijn aan het eind van het verslagjaar 7,87 medewerker effectief werkzaam voor het bureau. Eén medewerker is voor een deel van de ondersteunende functie aangemeld als herplaatsingskandidaat.

Voor de ondersteuning van zijn contacten met de media, het opstellen van persberichten en brochures, de verbetering van de website, enz. laat de ombudsman zich bijstaan door een zelfstandig gevestigde communicatieadviseur. Voor het archiefproject en de (coördinatie van de) verhuizing heeft de ombudsman in het verslagjaar een externe facilitair manager ingeschakeld.

Scholing en opleiding

Meerdere medewerkers hebben in het verslagjaar een juridische cursus of een vaardigheidstraining gevolgd. Daarnaast heeft een aantal medewerkers een training voor het beheren van website content gekregen.

In november en december hebben medewerkers van zowel de frontoffice als de backoffice een speciaal voor hen door Belastingen Rotterdam georganiseerde cursus gevolgd over kwijtschelding van gemeentelijke heffingen.

Activiteiten voor de medewerkers

Omdat er ter opvulling van het vertrek van medewerkers en de afwezigheid wegens ziekte van 2 medewerkers tijdens het verslagjaar meerdere nieuwe medewerkers zijn ingestroomd, hebben de ombudsman en zijn medewerkers op 13 november deelgenomen aan een teambuildingsbijeenkomst op het bureau van de ombudsman. Deze bijeenkomst is afgesloten met een workshop *Samen koken* in het Zadkine College te Rotterdam.

In de loop van het verslagjaar heeft de ombudsman een maandelijks 'borrel' ingevoerd.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

Na zijn aantreden in maart 2010 heeft de ombudsman een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aangesteld. Ook dit jaar zijn er geen meldingen gedaan bij deze vertrouwenspersoon.

Ziekteverzuim

In het verslagjaar bedraagt het ziekteverzuimpercentage 8,15% (3,91% in 2011), te weten 1,76% kortdurend verzuim (1,33% in 2011); 2,21% middellang verzuim (0,81% in 2011); 4,18% langdurig verzuim (1,77% in 2011). In dit verslagjaar is een langlopend re-integratietraject voor een medewerker voortgezet.

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 te Rotterdam is volledig benut. Uit de rapportage risicoinventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om aparte ruimtes te creëren voor het houden van spreekuren. Daar is echter op de locatie aan het Hofplein te Rotterdam geen gelegenheid voor. Daarnaast zijn er al jaren klachten met betrekking tot de klimaatbeheersing, waar geen verbetering in optreedt, ook niet na veelvuldig contact met de eigenaar/beheerder van het pand. Mede gelet hierop heeft de ombudsman uitgezien naar een passender locatie voor zijn kantoor. Deze locatie dient te voldoen aan eisen ten aanzien van bereikbaarheid, toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor burgers, en veiligheid voor de medewerkers. Dit heeft geleid tot intensief contact met het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam en het bezichtigen van een groot aantal panden. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om passende huisvesting te vinden. Dat heeft geleid tot het vinden van een geschikte en betaalbare verdieping in het Minervahuis I aan de Meent 106 te Rotterdam. De locatie aan het Hofplein te Rotterdam werd gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam; de nieuwe behuizing aan de Meent te Rotterdam wordt rechtstreeks van de eigenaar gehuurd. Na een verbouwing is het bureau ombudsman op 13 december verhuisd naar het nieuwe onderkomen. De verbouwing en verhuizing zijn uit-

gevoerd door Stadsontwikkeling en de door de ombudsman ingeschakelde externe facilitair manager.

Archief

In 2011 heeft de ombudsman een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van het fysieke archief binnen zijn bureau. De landelijke en lokale regelgeving, zoals aangereikt door de stadsarchivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Inmiddels is het grootste deel van het archief van de ombudsman ondergebracht bij het Stadsarchief van Rotterdam. Voor dit omvangrijke project, dat is voortgezet in het verslagjaar, is extra capaciteit van een zelfstandig gevestigd facilitair manager ingezet.

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).

De plaatsvervangend ombudsman, Mathilde van den Hoogen, vervult de volgende nevenfuncties:

- bestuurslid Stichting Van Beek-Donner (onbezoldigd)
- bestuurslid Stichting Fonds der Familie Antheunis (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 van Rotterdam. De financiële gegevens en de balans maken deel uit van de jaarrekening van de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam en worden los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft bepaald dat de benoeming van de ombudsman door andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rot-

terdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten, samenhangende met de klachtbehandeling ten dienste van de andere ambtsgebieden, mogen de baten uit die andere ambtsgebieden niet overschrijden.

Voor de behandeling van klachten over de aangesloten gemeenten maakt de ombudsman kosten voor personeel en middelen. De inkomsten uit deze gemeenten bieden dekking voor deze kosten en een evenredig deel van de overheadkosten van het totale instituut ombudsman. De gemeente Rotterdam betaalt jaarlijks een bedrag ter financiering van het bureau ombudsman. De andere gemeenten – Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne – en de gemeenschappelijke regelingen waarvoor de ombudsman en zijn medewerkers werkzaam zijn, betalen een bedrag per inwoner (gemeenten) of per klacht (gemeenschappelijke regelingen). In 2012 was dat in totaal een bedrag van € 160.000.

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de Serviceorganisatie van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. Op dit uitgangspunt maakt de ombudsman om principiële redenen een uitzondering waar het externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten) betreft. Hier is immers de onafhankelijke positie van de ombudsman in het geding. Voor deze werkzaamheden zet de ombudsman capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

Voor het jaar 2012 is een bedrag van € 1.393.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van 2 langdurig afwezige medewerkers in verband met arbeidsongeschiktheid is sprake van een overschrijding. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte en de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat, kosten in verband met het voldoen aan wet- en regelgeving ten aanzien van het archief en kosten ter zake van advisering bij externe communicatie en mediacontacten, alsmede de nieuwe huisstijl.

Behoorlijkheidsnormen

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, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

01 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.

02 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.

03 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.

04 **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

05 **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 Strafoordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 **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 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.

15 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.

19 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.

20 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.

21 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.

22 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

Bezetting bureau ombudsman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Ryanne Tieman

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Extern gedetacheerd

Juliette Avedissian

Dorien Grot

Medewerkers (gedeeltelijk 2012)

Ellen van Grol-de Jong

Merel van Zweeden

Intern gedetacheerd (gedeeltelijk 2012)

Ronald Brand

Erik Hoenderkamp

Projectbasis (gedeeltelijk 2012)

Tanny Augustinus (integriteit)

John Bakkes, Commback Communicatie (communicatie)

Bert van Burink, Van Burink Consultancy (integriteit)

Dries van Velzen, Velzen Project (facility management)