



gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

verslag van werkzaamheden

2011

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 behoorlijkheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de gemeentelijke ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid.

In de aanpak van de 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 on-

derzoek 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

Hoofdstuk 1 Cijfers	3
Aantal klachten	3
Hoe benaderen klagers de ombudsman?	3
Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd	4
Acties en oordelen van de ombudsman	4
Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten	9
Afdeling Samenleving (Sociale Dienst)	9
Afdeling Ruimte (Beheer buitenruimte)	10
College van burgemeester en wethouders	10
Hoofdstuk 3 Onderzoek op eigen initiatief	12
Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor	14
Bijeenkomsten met de klachtbehandelaars	14
Inleidingen en presentaties	15
Contacten met andere ombudsmannen	16
Herziening behoorlijkheidsnormen	16
Verdere externe contacten	17
Internationaal	17
Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman	18
Reorganisatie van het bureau ombudsman	18
De medewerkers van het bureau ombudsman	19
Huisvesting	20
Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman	21
Financiën	21
Behoorlijkheidsnormen	23

Voorwoord

De Verordening gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel tot instelling van een ombudsvoorziening in Krimpen aan den IJssel, dateert al van 2006. In de daaropvolgende jaren heeft de ombudsman klachten over een veelheid aan onderwerpen behandeld. Sinds 2010 mag ik de functie van gemeentelijke ombudsman vervullen.

De recente brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de voorzitter van de Tweede Kamer geeft Krimpen aan den IJssel de ruimte om voorlopig als zelfstandige gemeente door te gaan en de mogelijkheden tot samenwerking met andere gemeenten in de regio te onderzoeken. Logischerwijze zal dan, behalve naar de Stadsregio, gekeken worden naar de gemeenten Rotterdam en Capelle aan den IJssel.

Voor mij als ombudsman is dat een logische combinatie; ik fungeer immers ook als ombudsman van (onder meer) deze gemeenten en deze gemeenschappelijke regeling in de regio Rijnmond. Dat geeft mij ook de gelegenheid om tot een onderlinge vergelijking te komen. Vanuit dat perspectief kan ik zeggen dat de gemeente Krimpen aan den IJssel haar zaakjes goed op orde heeft.

Klachten worden in Krimpen aan den IJssel in het algemeen op een goede manier opgepakt. De klagers die ik naar de gemeentelijke afdelingen verwijs omdat hun klacht daar nog niet bekend is en de betrokken afdeling eerst de gelegenheid moet krijgen om de klacht zelf te behandelen, zie ik daarna meestal niet meer terug. Daarnaast zijn er klachten waarin ik wel een uitgebreider onderzoek verricht. In die zaken vindt ook informatieuitwisseling en overleg plaats tussen de medewerkers van mijn bureau en medewerkers van de verschillende afdelingen van de gemeente, en ik constateer dat er aan de kant van de gemeente sprake is van bereidheid om tot een oplossing van de klacht te komen. Voor burgers, maar ook voor een ombudsman is dat plezierig. Is de klacht opgelost, dan beëindig ik het onderzoek en komt het niet tot een formeel eindoordeel.

Natuurlijk, soms is een onafhankelijk oordeel van de ombudsman nodig over de vraag of het optreden van de gemeente al dan niet behoorlijk is. In die gevallen toets ik het handelen van de gemeente aan de behoorlijkheidsvereisten. Met ingang van 2012 is een gemoderniseerde versie van de behoorlijkheidsvereisten vastgesteld door de Nationale ombudsman en gemeentelijke ombudsmannen gezamenlijk. Deze nieuwe behoorlijkheidsvereisten zijn opgenomen als bijlage

bij dit verslag van werkzaamheden. De vereisten vormen een heldere reeks aanknopingspunten voor het toetsen van het overheidsoptreden.

Herstel van het vertrouwen tussen burger en bestuur is een van de belangrijke doelstellingen van klachtbehandeling. Het doet mij deugd dat de gemeente Krimpen aan den IJssel zich dat realiseert en daar ook invulling aan geeft.

De komende jaren zal ik graag verder bouwen aan het instituut gemeentelijke ombudsman in Krimpen aan den IJssel!

Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

Hoofdstuk 1 Cijfers

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoeveel klachten de ombudsman in 2011 heeft ontvangen, hoe de klachten zijn ingediend, op welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten betrekking hebben en op welke wijze de ombudsman de klachten heeft behandeld. Omdat het om een gering aantal klachten gaat, onthoudt de ombudsman zich van een analyse van de cijfers.

Aantal klachten

In tabel 1 wordt over de afgelopen 3 jaar getoond hoeveel klachten de ombudsman heeft ontvangen en hoeveel klachten hij heeft behandeld. Net als in 2010 heeft de ombudsman in het verslagjaar 7 klachten ontvangen. Deze klachten zijn allemaal in 2011 afgerond.

Tabel 1: In- en uitstroom van klachten

	2011	2010	2009
Van vorige jaren	0	1	1
Binnengekomen	7	7	10
Totaal	7	8	11
Afgehandeld	7	8	10
Meegenomen naar volgende jaar	0	0	1

Hoe benaderen klagers de ombudsman?

Om het voor burgers zo makkelijk mogelijk te maken om de ombudsman te benaderen, kunnen zij hun klacht op verschillende manieren onder zijn aandacht brengen. Klachten kunnen mondeling (via het spreekuur of telefonisch) of schriftelijk (via een brief, fax of e-mail) bij de ombudsman worden ingediend.

Tabel 2: Wijze waarop de klachten bij de ombudsman worden ingediend

	2011	2010	2009
Brief	0	3	4
E-mail	1	1	1
Spreekuur	5	3	4
Telefoon	1	1	1

In tabel 2 wordt weergegeven op welke wijze de burger sinds 2009 zijn klacht bij de ombudsman indient. Waar veel burgers tegenwoordig hun klachten vooral per e-mail indienen, geldt dit niet voor de burgers van Krimpen aan den IJssel. Zij lijken de voorkeur te geven aan persoonlijk contact om hun klacht aan de ombudsman kenbaar te maken.

Gemeentelijke organisatieonderdelen waarover wordt geklaagd

Uit tabel 3 wordt duidelijk over welke onderdelen van de gemeentelijke organisatie de klachten gedurende de afgelopen 3 jaar zijn ingediend.

Tabel 3: Organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben

	2011	2010	2009
Afdeling Samenleving (Sociale dienst)	3	1	0
College van burgemeester en wethouders	1	1	0
Afdeling Ruimte (Beheer buitenruimte)	1	0	2
Afdeling Ruimte (Ruimtelijke ordening en vergunningen)	0	4	4
Afdeling Publiekscentrum (GBA)	0	1	0
Onbevoegd	2	1	4
Totaal	7	8	10

Acties en oordelen van de ombudsman

Na ontvangst van een schriftelijke klacht of een klacht die via het spreekuur is binnengekomen, onderzoekt de ombudsman of hij de klacht in behandeling kan nemen. Hij moet zich eerst de vraag stellen of hij bevoegd is. Vervolgens gaat de ombudsman na of er andere belemmeringen zijn om de klacht in behandeling te nemen. Pas als al deze "hindernissen" zijn genomen, zal de ombudsman de klacht in onderzoek nemen.

Het onderzoek naar een klacht kan resulteren in een eindoordeel van de ombudsman over het handelen van de onderzochte overheidsafdeling. 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). Bij een groot aantal klachten 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 tabel 4 wordt voor alle klachten die de ombudsman in 2011 heeft behandeld, weergegeven in welke gevallen de ombudsman niet bevoegd is, waarom bepaalde klachten (nog) niet in behandeling zijn genomen en of het in de klachten die wel in onderzoek zijn genomen tot een eindoordeel is gekomen.

Tabel 4: Acties en oordelen van de ombudsman in de door hem behandelde klachten

	2011	2010	2009
Onbevoegd	4	3	6
Geen klacht over de gemeente	1	3	2
Regelgeving en beleid	1	0	1
Procedure of uitspraak bestuursrechter	0	0	1
Verzoek om hulp of informatie	1	0	2
Anderszins niet bevoegd	1	0	0
(Nog) geen onderzoek	2	0	3
Klacht > 1 jaar ingediend	0	0	2
Klacht nog niet bekend bij gemeente	1	0	1
Bezwaar of beroep mogelijk	1	0	0
Geen eindoordeel	3	4	2
Bemiddeling, tussenkomst ombudsman	1	0	0
Informereren, uitleggen, adviseren	1	4	2
Anderszins geen eindoordeel	1	0	0
Eindoordeel gegrond	1	4	0
Geen actieve en adequate informatieverstrekking	1	1	0
Onvoldoende voortvarend optreden	0	1	0
Schending opgewekt vertrouwen	0	1	0
Onvoldoende motivering	0	1	0
Eindoordeel niet gegrond	0	0	0
Totaal	10¹	12²	11³

Hieronder worden de verschillende acties en oordelen nader toegelicht.

¹ Dit aantal ligt hoger dan het aantal afgehandelde klachten, omdat een klacht soms uit meerdere, op zichzelf staande klachtonderdelen bestaat.

² Zie noot 1.

³ Zie noot 1.

Niet bevoegd

De ombudsman is uitsluitend bevoegd klachten te onderzoeken die betrekking hebben op (onderdelen van) de gemeente. Hij is dan ook niet bevoegd klachten te behandelen over onder meer de politie, het UWV en energieleveranciers. In 2011 ontvangt de ombudsman één klacht over het optreden van (een ambtenaar van) het regionale politiekorps. De ombudsman verwijst deze klager naar de interne klachtbehandelingsprocedure van de politie.

Ook wanneer er een beroepsprocedure bij een (bestuurs)rechter loopt of er beroep openstaat tegen een uitspraak van een andere rechter dan de bestuursrechter, is de ombudsman niet bevoegd de klacht te onderzoeken.

De ombudsman is evenmin bevoegd om klachten in behandeling te nemen over gemeentelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. In het verslagjaar neemt hij om die reden een klacht over de afdeling Financiën en Control met betrekking tot het aanbestedingsbeleid van de gemeente niet in behandeling.

In dit soort gevallen geeft de ombudsman de burger uitleg en verwijst hem naar de juiste instantie en zo mogelijk stuurt hij de klacht door naar de bevoegde instantie.

(Nog) geen onderzoek

Wanneer de klacht wel betrekking heeft op een afdeling van de gemeente is de ombudsman dus bevoegd de klacht te onderzoeken. Toch kunnen er andere redenen zijn waarom de ombudsman de klacht niet of nog niet in behandeling neemt, bijvoorbeeld indien klagers hun klacht rechtstreeks bij de ombudsman hebben ingediend in plaats van eerst bij de betrokken afdeling. 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 gemeenteonderdeel, met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. In 2011 gebeurt dat één keer.

De ombudsman stelt evenmin een onderzoek in indien de klacht gericht is tegen besluiten van de gemeente waartegen de burger bezwaar en beroep kan instellen. In 2011 is hiervan eenmaal sprake. Omdat de burger in zo'n geval beschikt over een mogelijkheid om zich formeel te verweren, maakt de ombudsman pas op de plaats. Wanneer de ombudsman echter 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 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.

Onderzoek leidt niet tot een eindoordeel

Nadat gebleken is dat de ombudsman bevoegd is en er ook anderszins geen beletselen zijn, stelt de ombudsman een uitgebreider onderzoek in naar de klacht. De ombudsman zal echter lang niet altijd een eindoordeel vellen. Hij is van mening dat de klager niet altijd het meest (en het snelst!) geholpen is met een uitvoerige klachtprocedure, uitmondend in een eindoordeel. Adviseren, informeel bemiddelen tussen klager en gemeente, proberen de klacht op te lossen: dat is de aanpak van de ombudsman. Op deze manier is ook 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.

Gegronde en niet gegronde eindoordelen

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 diens klacht gegrond; vindt hij dat de klager geen gelijk heeft, dan wordt de klacht ongegrond verklaard.

De ombudsman heeft in 2011 in één klacht een uitgebreid onderzoek ingesteld. Deze klacht, die in hoofdstuk 2 wordt besproken, bestaat uit 4 klachtonderdelen. De ombudsman heeft één klachtonderdeel gegrond verklaard.

Behoorlijkheidsvereisten in de eindoordelen

Indien de ombudsman een eindoordeel geeft, vermeldt hij daarin – zoals de wet hem voorschrijft – welk(e) behoorlijkheidsvereiste(n) zijn geschonden. In de hierboven genoemde gegrondverklaring oordeelde de ombudsman dat de gemeente handelde in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In samenwerking met de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Amsterdam zijn de behoorlijkheidsnormen duidelijker geformuleerd en anders gegroepeerd. Er zijn wat nieuwe vereisten bijgekomen, 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, dus pas na het verslagjaar. Omdat het om niet al te ingrijpende wijzigingen gaat, zijn de nieuwe vereisten als bijlage in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Hoofdstuk 2 Bespreking van de klachten

In dit hoofdstuk bespreekt de ombudsman de 5 klachten uit 2011 waarin hij bevoegd is een onderzoek in te stellen. De ombudsman behandelt 3 klachten over de dienst Samenleving, één klacht over de dienst Ruimte en één klacht over het college van burgemeester en wethouders.

Afdeling Samenleving (Sociale Dienst)

Zelfstandige ondernemers die in financieel zwaar weer terechtkomen door gezondheidsklachten, kunnen een uitkering aanvragen op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004. De aanvraagprocedure – waar ook een medische keuring deel van uitmaakt – kan enige tijd vergen. Intussen kan de financiële nood hoog oplopen. Dat is ook het geval bij de klager die zich tot de ombudsman wendt. De klacht is echter nog niet bekend bij de Sociale Dienst en de ombudsman vindt het – ook met het oog op het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid – belangrijk dat de gemeente eerst zelf de kans krijgt om de klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen. De ombudsman wijst klager daarom de weg naar de interne klachtbehandelingsprocedure van de gemeente. Wel vraagt hij het college van burgemeester en wethouders te bevorderen dat de aanvraag met enige spoed wordt behandeld.

Klaagster heeft de sleutel gekregen van een nieuwe woning, maar zij heeft geen geld om de woning in te richten. Voor iemand die moet verhuizen, maar – zoals in het geval van klager – vanwege een lopende schuldsanering geen gelegenheid heeft gehad om te reserveren, is bijzondere bijstand de enige weg om de noodzakelijke uitgaven te kunnen doen. Haar aanvraag om bijzondere bijstand wordt door de Sociale Dienst afgewezen, omdat die uitgaat van de veronderstelling dat klager voor de verhuizing en inrichting had kunnen sparen. Enige tijd later neemt de Sociale Dienst een nieuwe aanvraag bijzondere bijstand van klager in behandeling. De ombudsman vindt dit een behoorlijke behandeling door de Sociale Dienst en hij ziet geen reden voor verder onderzoek. Indien klager het met de beschikking op de aanvraag niet eens mocht zijn, staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep voor haar open. De ombudsman mengt zich dan niet in de zaak.

De ombudsman constateert dat klagers vaak meerdere problemen tegelijk hebben. Dat wil niet altijd zeggen dat de ombudsman voor deze klagers de aangewezen instantie is. Wanneer de mogelijkheid van bezwaar en beroep voor klager openstaat – in klagers geval gaat het om de ingangsdatum van zijn uitke-

ring krachtens de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers – is de ombudsman niet aan zet. Als blijkt dat ook het maatschappelijk werk al doende is met klager, en de betrokken maatschappelijk werkster al contact heeft met de verschillende medewerkers van de gemeente, maakt de ombudsman pas op de plaats om de gemeente de gelegenheid te geven er op die manier met klager uit te komen.

Afdeling Ruimte (Beheer buitenruimte)

De klacht die de ombudsman in het verslagjaar over de afdeling Ruimte ontvangt, betreft de manier waarop de gemeente het openbaar groen op een stuk(je) gemeentegrond onderhoudt, of – zoals klaagster stelt – níet onderhoudt. De bemoeienis van de ombudsman leidt ertoe dat er snel overeenstemming komt over het tijdstip en de aard van het door de gemeente uit te voeren onderhoud. De ombudsman sluit daarop het dossier.

College van burgemeester en wethouders

De uitvoering en de gevolgen van parkeerbeleid door gemeenten ligt doorgaans gevoelig. De aanloop naar een parkeerverordening in de gemeente Krimpen aan den IJssel vormt daarop geen uitzondering. De ombudsman speelt in dit soort kwesties meestal slechts een aanvullende rol naast de “gewone” rechtsbescherming van bezwaar en beroep. Dit geldt ook voor het onderzoek van de ombudsman naar aanleiding van een klacht over het intrekken van parkeerontheffingen en het voornemen van de gemeente om laad- en loszones in te stellen rondom het winkelcentrum Crimpenhof. De klacht bestaat uit 4 zelfstandige onderdelen, die de ombudsman hierna per onderdeel de revue laat passeren.

Het parkeerbeleid wordt vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en de toetsing daarvan is voorbehouden aan de gemeenteraad. De ombudsman bemoeit zich niet met de beleidskeuzes die het college maakt. Op dit punt verwijst hij klager naar de gemeenteraad.

Tegen een besluit tot intrekking van de eerder aan winkeliers verleende parkeerontheffingen kan bezwaar en beroep worden ingesteld, zodat de ombudsman dan niet “aan zet” is. Het ligt daarom evenmin op de weg van de ombudsman om een inhoudelijk oordeel te geven over het advies van de bezwaarschriftencommissie, zoals klager verzoekt. De ombudsman neemt dit klachtonderdeel dan ook niet verder in onderzoek.

Verder stelt klager dat de gemeente heeft toegezegd een aantal parkeerborden (*“Parkeren uitsluitend voor vergunninghouders”*) te verwijderen, maar dat vervolgens niet doet. De reden hiervoor is, dat naar verwachting op korte termijn een parkeerverordening zal worden vastgesteld. Ten aanzien van dit klachtonderdeel constateert de ombudsman dat de gemeente heeft nagelaten klager hierover te informeren. De ombudsman vindt dit niet zoals het hoort en acht dit klachtonderdeel gegrond. Hij oordeelt de gedraging in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van *actieve en adequate informatieverstrekking*. De ombudsman neemt contact op met de gemeente en hierop volgt de toezegging dat de borden zullen worden verwijderd. Dat gebeurt kort daarna.

Het vierde en laatste klachtonderdeel heeft betrekking op het verstrekken van onjuiste informatie over de aanleg van laad- en loszones. Bij de bestudering van het dossier heeft de gemeente zelf ook geconstateerd dat de informatieverstrekking op dit punt niet correct is verlopen en zij heeft klager daarvoor schriftelijk excuses aangeboden. Daarmee is voor de ombudsman de kous af.

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 Krimpen aan den IJssel. 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.

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 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 ambtshalve onderzoek van de ombudsman naar de aanpak van de klachten over de Rotterdamse Kredietbank.⁴ De betrokken wethouder heeft de ombudsman bedankt voor het uitgevoerde onderzoek en de waardevolle suggesties, en aangegeven dat de werkwijze van de Kredietbank overeenkomstig de aanbevelingen van de ombudsman is respectievelijk wordt aangepast.

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 on-

⁴ KBR: een tussenbalans. Een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren. Ambtshalve rapport van de gemeentelijke ombudsman, juni 2011, te raadplegen via www.ombudsman.rotterdam.nl.

derzoek 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.

Hoofdstuk 4 De ombudsman buiten zijn kantoor

Vanzelfsprekend heeft de ombudsman contacten met burgers, bestuurders en ambtenaren in verband met zijn klachtonderzoeken. Verder houden de ombudsman en zijn medewerkers iedere week op de dinsdagochtenden inloopspreekuur op het kantoor in Rotterdam en gedurende de even weken op de donderdagochtenden in Capelle aan den IJssel. Daarnaast heeft de ombudsman op andere manieren contacten buiten de deur. Hij vindt het belangrijk dat hijzelf en de medewerkers van zijn bureau weten wat er in de buitenwereld leeft en wil kennisnemen van signalen en suggesties.

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, gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te ontmoeten. In 2011 zijn er in Rotterdam 2 van deze bijeenkomsten gehouden.

Het belang van communicatie

Op 10 maart 2011 vond de studiemiddag *Het belang van communicatie* plaats. Inleider was mevrouw drs. Willeke Bezemer van het bureau Bezemer en Kuiper, Advies en Training bv te Rotterdam. Dit bureau verzorgt onder meer opleidingen en trainingen op het gebied van integriteit. In kleinere groepjes is gediscussieerd over 2 thema’s: *Communicatie met klagers* en *Communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars*. Naar aanleiding van de uitkomsten van de discussies in de workshops heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie met klagers* opgesteld: 10 tips over het omgaan met (moeilijke) klagers, te gebruiken door de klachtbehandelaars en de medewerkers van de ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman de *Tips voor de communicatie tussen ombudsman en klachtbehandelaars* opgesteld: 10 tips voor de ombudsman en zijn medewerkers in de

communicatie met klachtbehandelaars. De ombudsman heeft vervolgens in eigen kring met zijn team bekeken in hoeverre de tips aanleiding gaven tot aanpassing van de werkwijze bij de klachtbehandeling door de ombudsman. In augustus 2011 heeft de ombudsman alle klachtbehandelaars per brief geïnformeerd over de al ingevoerde en nog in te voeren wijzingen in de werkprocessen op het bureau ombudsman.

De digitale overheid

De tweede bijeenkomst, *De digitale overheid*, is op 8 december 2011 gehouden. Mevrouw dr. Lidwien van de Wijngaert van het Centre for E-government van de Universiteit Twente en als universitair docent verbonden aan de vakgroep Media Communicatie en Organisatie van de Faculteit Gedragwetenschappen van deze universiteit, hield een inleiding over de ontwikkeling van de elektronische overheid en het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Het tweede deel van de middag stond in het teken van “netwerken”. In samenwerking met de ombudsman heeft de inleider speciaal hiervoor een digitale vragenlijst ontwikkeld. Aan de deelnemers is tevoren gevraagd deze vragenlijst in te vullen, waarna zij op basis van hun antwoorden in netwerkgroepen zijn ingedeeld. Binnen de verschillende netwerkgroepen gingen de deelnemers met elkaar in discussie over het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers en over de inzet van social media bij de overheid. Na afloop van de bijeenkomst is het gratis boekje *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie* aan de deelnemers uitgereikt.⁵

Inleidingen en presentaties

Om het klachtrecht meer aandacht te geven binnen de opleiding Recht van Hogeschool Inholland, is de ombudsman vorig jaar begonnen met een “uitwisseling” tussen het bureau ombudsman en de hogeschool. In dat kader hebben er ook dit jaar docenten van Inholland meegelopen met medewerkers van de ombudsman om inzicht te krijgen in de praktijk van de ombudsman. Medewerkers van de ombudsman hebben op hun beurt gastcolleges verzorgd voor studenten van de hogeschool.

Zowel de ombudsman als een aantal van zijn medewerkers hebben een paar maal studenten ontvangen in het kader van hun scriptie of ander onderzoek, onder meer van de Hogeschool Rotterdam en de Radboud Universiteit te Nijmegen.

⁵ *Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie*. Met Antwoord© in dialoog, oktober 2011.

In maart 2011 verzorgde de ombudsman een inleiding te Utrecht voor het Nicis Institute, een kennisinstituut van, voor en door steden in Nederland, in het kennisatelier *Voordat het te laat is* over twaalfminners.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen, Rotterdam en Utrecht). Dit overleg, waaraan ook een substituut-ombudsman van de Nationale ombudsman deelneemt, komt een aantal keren per jaar bijeen. Daarnaast is er jaarlijks een bijeenkomst van COLOM met de Nationale ombudsman. Daarnaast heeft 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.

De ombudsman ontving in 2011 de heer Marc Dullaert, die met ingang van 1 april tot Kinderombudsman is benoemd. Medewerkers van de ombudsman hebben tijdens een aparte bijeenkomst gesproken met een medewerker van de Kinderombudsman.

In augustus 2011 bezocht de ombudsman van Curaçao, mevrouw Alba Martijn, de ombudsman in zijn kantoor.

Herziening behoorlijkheidsnormen

De ombudsman is betrokken geweest bij de modernisering en verduidelijking van de behoorlijkheidsvereisten, waartoe het initiatief is genomen door de Nationale ombudsman. 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 te benoemen welk behoorlijkheidsbeginsel is geschonden. De ombudsman maakt daarbij gebruik van behoorlijkheidsnormen. Deze normen vormen het richtsnoer voor de ombudsman bij de beoordeling van klachten over de lokale overheid. De herziene behoorlijkheidsvereisten voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- 1) *Open en duidelijk,*
- 2) *Respectvol,*
- 3) *Betrokken en oplossingsgericht en*

4) *Eerlijk en betrouwbaar.*

De normen worden met ingang van 1 januari 2012 door de ombudsman toegepast. Zij zijn als Bijlage 1 in dit verslag van werkzaamheden opgenomen.

Verdere externe contacten

In oktober nam de ombudsman met andere externe partijen deel aan een panel-discussie bij de Rijksrecherche over de producten, het imago en de toekomstvisie van de Rijksrecherche.

De ombudsman woonde in maart 2011 het symposium *Openbaar Ministerie in ontwikkeling, betrokken partner in veiligheid* bij, dat werd georganiseerd bij het afscheid van de hoofdofficier van justitie in Rotterdam, mr. H.C.D. Korvinus.

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. In 2011 namen de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman (die tevens bestuurslid is) en diverse medewerkers deel aan de studiemiddagen *Leren van klachten* en *De psychologie van het klagen*.

Internationaal

De ombudsman heeft het lidmaatschap van het European Ombudsman Institute opgezegd en zal in 2012 het lidmaatschap aanvragen van het International Ombudsman Institute. De Nationale ombudsman en de Amsterdamse ombudsman zijn al lid van deze internationale organisatie van ombudsmannen.

Hoofdstuk 5 Het bureau van de ombudsman

Reorganisatie 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.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers en iedereen die contact zoekt (spreekuur, mail, post of telefonisch) met het bureau van de gemeentelijke ombudsman. Hier vindt de eerste beoordeling en vastlegging van de contacten in de geautomatiseerde systemen plaats. In 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 ambts-halve) 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.

Aan de vertrekkend plaatsvervangend ombudsman, die tot 1 januari 2012 in vaste dienst werkzaam was binnen het bureau ombudsman, is een afscheidsreceptie aangeboden. Bij de andere medewerkers heeft het afscheid in eigen kring plaatsgevonden.

Het vertrek van een aantal ervaren medewerkers heeft een extra inspanning gevergd van degenen die wel werkzaam bleven binnen het bureau ombudsman. In het laatste kwartaal van 2011 zijn nieuwe medewerkers aangetrokken. Inmiddels lijkt de reorganisatie van het bureau zijn vruchten af te werpen.

In 2011 heeft de ombudsman voorbereidingen getroffen voor het aanpassen van de huisstijl. Hierbij laat de ombudsman zich adviseren door een grafisch vormgever. In de toekomst zal worden gewerkt met een ander logo en andere kleuren. Om geen overbodige kosten te maken, zal deze nieuwe huisstijl gefaseerd worden ingevoerd.

De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2011 werkten er 12,0 fte medewerker binnen het bureau van de ombudsman, van wie een aantal medewerkers parttime werkt. Naast de ombudsman en de plaatsvervangend ombudsman betreft dit 12 vrouwen en 2 mannen. Eén medewerker maakt gebruik van de mogelijkheid voor oudere werknemers om een uur per werkdag minder te werken.

Gedurende een periode van een half jaar is in 2011 een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman op detacheringbasis bij het bureau werkzaam geweest. Ook heeft de ombudsman een tweetal stagiaires, een student van Hogeschool Inholland en een student van de Universiteit Utrecht, een stageplaats geboden.

Voor de ondersteuning van zijn contacten met de media, het opstellen van persberichten etc. laat de ombudsman zich incidenteel bijstaan door een zelfstandig gevestigde communicatieadviseur.

Scholing en opleiding

Een aantal medewerkers van de ombudsman heeft individuele cursussen gevolgd, gericht op persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast heeft een aantal mensen zich tijdens een *in company* cursus geschoold op het gebied van het belastingrecht. Er zijn 3 medewerkers gestart met een beknopt individueel coachingstraject. Daarnaast heeft een tweetal bijeenkomsten met alle medewerkers van het bureau ombudsman plaatsgevonden, gericht op verbeterpunten die uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek 2011 naar voren zijn gekomen.

Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

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

Arbodienst en ziekteverzuim

In dit verslagjaar heeft de ombudsman uitvoering gegeven aan de raamovereenkomst die is gesloten met een arbodienst. Een onderdeel daarvan is dat een vaste bedrijfsarts is aangewezen voor de medewerkers van het bureau ombudsman.

Het ziekteverzuimpercentage bedraagt 3,91% in 2011 (in 2010 was dit 4,68%), te weten 1,33% kortdurend verzuim (in 2010 was dit 0,85%), 0,81% middellang verzuim (in 2010 was dit 0,61%) en 1,77% langdurig verzuim (in 2010 was dit 3,22%). In dit verslagjaar is sprake van een langlopend re-integratietraject voor een medewerker. Een andere medewerker, die niet mobiel was wegens een blessure, is gedurende een aantal weken met ingehuurd vervoer van en naar het werk gebracht.

Huisvesting

De fysieke ruimte van het bureau ombudsman aan het Hofplein 33 is met de huidige formatie, een gedetacheerde medewerker en de werkplek voor een stagiaire, volledig benut. Ook uit de rapportage risico-inventarisatie en -evaluatie blijkt dat medewerkers van de ombudsman tijdens spreekuren kwetsbaar zijn voor agressie en geweld van moeilijke klagers. Geadviseerd werd om een aparte ruimte te creëren voor het houden van spreekuren. Daar is echter op de huidige locatie 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. Helaas bleef dit zonder resultaat en er kon in 2011 niet worden verhuisd. De ombudsman heeft ook zelf initiatieven ontplooid om geschikte huisvesting te vinden. Dat heeft ertoe geleid dat in het jaar 2012 een verhuizing van het bureau ombudsman zal plaatsvinden naar een geschikte en betaalbare locatie aan de Meent in Rotterdam.

De ombudsman heeft een aanvang gemaakt met het ordenen en schonen van zijn fysieke archief, dat zich binnen het bureau bevond. De landelijke en lokale regelgeving, zoals aangereikt door de gemeentearchivaris van Rotterdam, heeft hierbij als richtlijn gediend. Dit heeft ertoe geleid dat thans een deel van het archief van de ombudsman is ondergebracht bij het Gemeentearchief Rotterdam. Voor dit omvangrijke project is extra capaciteit van een zelfstandig adviseur op het gebied van huisvesting en faciliteiten ingezet.

Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman

De ombudsman, Anne Mieke Zwaneveld, vervult de volgende nevenfuncties:

- raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld);
- voorzitter van de vereniging van eigenaren (onbezoldigd).

De plaatsvervangend ombudsman, Simon Matthijssen, vervult de volgende nevenfuncties:

- penningmeester Vereniging voor Klachtrecht (onbezoldigd);
- bestuurslid European Ombudsman Institute (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 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 aansluiting van andere gemeenten 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, 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 – Barendrecht (tot 1 januari 2012), Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis (tot 1 januari 2012), 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 2011 was dat in totaal een bedrag van € 193.000.

Voor zover mogelijk maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de dienstverlening door de Servicedienst van de gemeente Rotterdam, zoals het voeren van de financiële administratie, P&O dienstverlening en automatisering. De huidige locatie aan het Hofplein te Rotterdam wordt gehuurd van het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam. 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.

Van het totaal aan inkomsten wordt 82% uitgegeven aan salariskosten van het personeel. De rest betreft algemene bureaunkosten, zoals voor huur, energie, kantoorbenodigdheden en meubilair.

Voor het jaar 2011 is een bedrag van € 1.044.000 in de begroting opgenomen. Als gevolg van de reorganisatie van het bureau ombudsman is sprake van een overschrijding. De belangrijkste kostenposten die hier debet aan zijn betreffen frictiekosten als gevolg van de reorganisatie. Daarnaast is sprake van kosten voor de tijdelijke invulling van vacatureruimte, de juridische advisering in verband met procedures van herplaatsingskandidaten, 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 Strafvordering, 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 haar systemen.

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

Plaatsvervangend ombudsman

Simon Matthijssen

Medewerkers (geheel 2011)

Juliette Avedissian

Ellen van Grol-de Jong

Dorien Grot

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Ingrid Mulder

Annika van der Veer

Marisela Wignall

Merel van Zweeden

Medewerkers (gedeeltelijk 2011)

Simone Akkerman

Wientje Bonga-Verwaaijen

Ramona Lantrok

Sabine Pausiç (gedetacheerd)

Ernst Slappendel

Ryanne Tieman

Stagiaires

Khalid Alterch

Johanna Zappey