



# verslag van werkzaamheden

---



**Ombudsman Rotterdam**  
*gemeentelijke*

---





## gemeentelijke ombudsman

Minervahuis I  
Meent 106  
4e etage  
3011 JR Rotterdam

*Inlooppreekuur* dinsdag van 09.00 tot 11.30 uur

*Telefoon* 010 411 16 00

*Fax* 010 241 84 99

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

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



# verslag van werkzaamheden

---

**Ombudsman** Rotterdam  
*gemeentelijke*

---



## Ombudsman, missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Rotterdam en een aantal gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio. Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast doet de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief naar bepaalde thema's, zoals parkeren, of gemeentelijke afdelingen, zoals de Kredietbank. Voor deze onderzoeken kiest hij de onderwerpen zelf. Verder is de ombudsman door de gemeente Rotterdam aangewezen om in laatste instantie meldingen van Rotterdamse ambtenaren over integriteitsschendingen te beoordelen.

De ombudsman doet zijn werk, samen met een team van medewerkers, zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente.

Klachtbehandeling geschiedt in 2 fasen. Eerst krijgt de overheid zelf de kans om een klacht te behandelen. Is degene die geklaagd heeft daarna niet tevreden, dan kan hij de ombudsman benaderen. De medewerkers van de ombudsman proberen de binnenkomende vragen en klachten zo veel mogelijk direct op te lossen, via interventie of bemiddeling. Zowel de indiener van de klacht als de gemeente zijn daar vaak het meest bij gebaat. Is de ombudsman niet bevoegd om een klacht te behandelen of neemt hij om andere redenen een klacht niet in behandeling, dan wordt de klager geïnformeerd over andere mogelijkheden of naar de juiste instantie verwezen. Het uitgangspunt van de ombudsman is dat bij hem niemand met lege handen de deur uitgaat.

Een klein aantal klachtonderzoeken eindigt met een eindoordeel van de ombudsman. Hij toetst aan de hand van behoorlijkheidsvereisten of de gemeente *behoorlijk* heeft gehandeld. Deze vereisten zijn de uitwerking van de 4 kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden:



- open en duidelijk,
- respectvol,
- betrokken en oplossingsgericht,
- eerlijk en betrouwbaar.

Klachten ontstaan immers daar waar de gemeente burgers niet serieus neemt, hen onvoldoende of te laat informeert of zich – al is het waarschijnlijk onbewust – als een onpersoonlijke bureaucratie manifesteert. Een behoorlijke overheid heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet, en houdt dus waar mogelijk rekening met bijzondere omstandigheden. Als het erop aan komt, zoekt de overheid rechtstreeks contact met de betrokken partijen. Zij probeert problemen als het even kan te voorkomen en zo nodig op te lossen. Door de burger zo mogelijk bij de besluitvorming te betrekken, en te handelen op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen, kunnen overheid en burger op gelijkwaardiger voet met elkaar omgaan.

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



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	9
<b>Hoofdstuk 1 Cijfers</b>	13
<b>Hoofdstuk 2 Klachten</b>	19
Crisis in Rotterdam	19
Bij grote wijzigingen hoort goede en tijdige informatieverstrekking	25
Geld ‘halen’ makkelijker dan geld betalen?	27
Schoolgaan en studeren	30
De administratie van de gemeente	33
Klachten van eigenaren	37
De gemeente op straat	41
<b>Hoofdstuk 3 Onderzoeken op eigen initiatief</b>	47
Parkeerservice 010; hoeveel sch(r)ijven?	47
GBA onderzoek	49
Follow-up onderzoek Kredietbank	50
<b>Hoofdstuk 4 Verslag sectie integriteitskwesities</b>	52
<b>Hoofdstuk 5 De ombudsman buiten zijn kantoor</b>	59
<b>Hoofdstuk 6 Het bureau van de ombudsman</b>	65
Behoorlijkheidsnormen voor de overheid	70

# Voorwoord







Het was een druk jaar voor het bureau ombudsman, 2013. Niet alleen omdat er weer meer klachten waren – sinds 2010 is het aantal ontvangen klachten met 47% toegenomen – maar ook omdat de problemen voor mensen steeds groter en ingrijpender worden. Wat vooral opviel waren de boosheid, en soms ook wanhoop, van de burgers die contact met mij zochten. De gevolgen van de economische crisis doen zich in volle heftigheid voelen in Rotterdam en het lijkt erop dat de dienstverlening van de gemeente hier niet op aansluit. Natuurlijk, niet iedere burger kan geholpen worden of krijgen wat hij wil. Maar het lijkt mij niet te veel gevraagd dat er ten minste antwoord komt op vragen van burgers. Ook als dat antwoord ‘nee’ is, levert dat in ieder geval duidelijkheid op.

Te vaak is persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente niet mogelijk. De burger die 14010 belt wordt doorgaans prettig te woord gestaan bij het eerste telefonische contact. Maar als een direct antwoord niet mogelijk is, wordt het een stuk ingewikkelder voor hem. Op terugbelverzoeken wordt te vaak niet tijdig, of in het geheel niet, gereageerd. Op een verzoek om een persoonlijk gesprek met de behandelende medewerker van de gemeente volgt zelden een positief antwoord. Het communiceren via internet is niet voor iedere burger een optie, omdat niet iedereen de benodigde administratieve vaardigheden heeft. En de brieven en besluiten van de gemeente zijn ook niet altijd begrijpelijk geformuleerd of toegesneden op het individuele geval.

Kortom, het gezicht van de overheid is voor burgers vaak niet zichtbaar. Voor burgers die boos zijn, of wanhopig, of voor burgers die gewoon iets willen weten, is de ombudsman dan de instantie waar ze wel welkom zijn en snel, duidelijk en volledig antwoord krijgen.

Het cluster Werk en Inkomen – belast met de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand – is altijd goed vertegenwoordigd waar het om klachten bij de ombudsman gaat. Op zich is dat ook wel begrijpelijk, maar dit jaar was het cluster goed voor bijna 25% van de in

onderzoek genomen klachten (2012: 18%). Het probleem van de slechte bereikbaarheid van de behandelende medewerkers was hier in volle omvang te merken. In combinatie met de nieuwe – strengere – maatregelen, die kortingen van 30% of zelfs 100% op de WWB-uitkeringen inhouden, leidde dit in 2013 tot veel klachten bij het bureau ombudsman. De inkrimping en de reorganisatie van Werk en Inkomen maakten het er voor burgers niet beter op. Het Centraal Meldpunt Klachten van Werk en Inkomen, dat voorheen in veel gevallen functioneerde – en kon functioneren – als intern correctiemechanisme bij onjuiste beslissingen of fouten, dreigt nu zelf stelselmatig overbelast te worden. Ik zie dat dit heeft geleid tot een te grote belasting van individuele medewerkers en ik maak me daar zorgen over.

Hoewel ook Belastingen een belangrijke leverancier van klachten is – in het verslagjaar ging het om 21% van de in onderzoek genomen klachten, in 2012 was dat nog ruim 24% – baart mij dat minder zorgen dan de klachten over Werk en Inkomen. De klachten over Belastingen gingen ook dit jaar vrijwel uitsluitend over de afwijzing van kwijtscheldingsverzoeken afvalstoffenheffing. Met name de bepaling van het vrij te laten vermogen zorgt voor verwarring bij burgers. In het overgrote deel van de gevallen bleek de afwijzing van de gevraagde kwijtschelding overigens terecht te zijn waarmee niet gezegd is dat de burger de aanslag van € 339 gemakkelijk kon betalen. Het Rotterdamse tarief voor afvalstoffenheffing behoort per slot van rekening tot de hoogste in Nederland. Waar mogelijk heb ik burgers gewezen op de mogelijkheid in termijnen te betalen.

Ook dit jaar ontving ik klachten over het feit dat de aanslag afvalstoffenheffing voor alle huishoudens even hoog is, of het nu om een eenpersoonshuishouden of om een gezin met kinderen gaat. Burgers vinden het onrechtvaardig dat er bij de hoogte van de aanslag niet wordt gedifferentieerd door de gemeente. De ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over deze klachten, omdat zij over de inhoud van een door de gemeenteraad Rotterdam vastgestelde

verordening gaan. Ik wil de (nieuwe) gemeenteraad dit terugkerende signaal van de Rotterdamse burger echter niet onthouden.

Als ombudsman zal ik ook in 2014 aandacht blijven vragen voor een gemeentelijke overheid die de beginselen van fatsoen in acht neemt. Dat begint ermee dat de gemeente luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt!



Anne Mieke Zwaneveld  
*gemeentelijke ombudsman Rotterdam*

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, flowing 'Z' shape.

# *Hoofdstuk 1*

## **Cijfers**





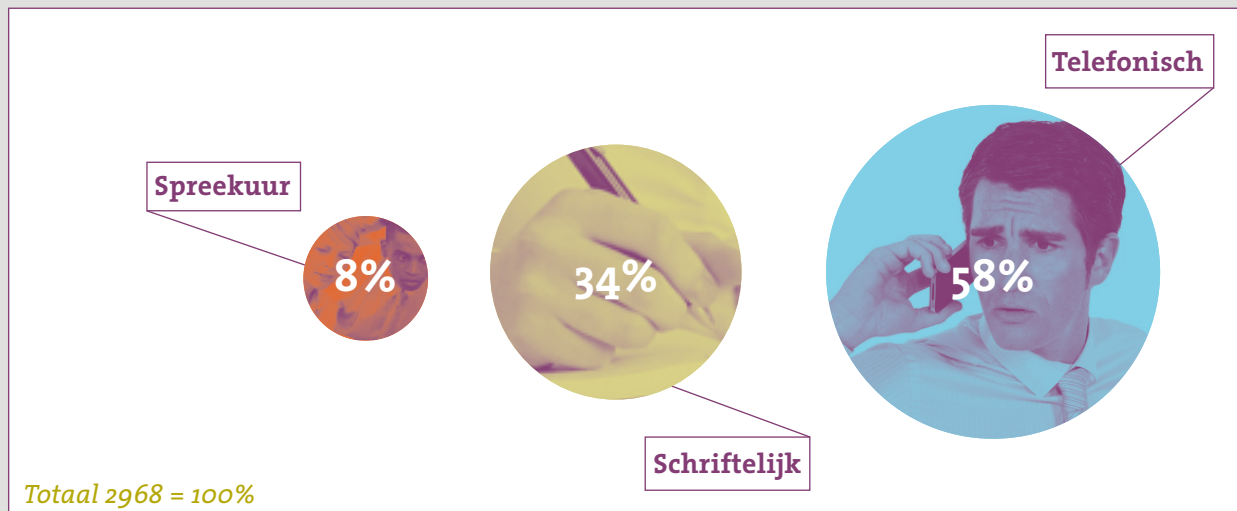
De ombudsman heeft in 2013 in totaal 1368 schriftelijke en spreekuurklachten in behandeling: 1309 nieuwe klachten en 59 klachten uit voorgaande jaren. De instroom van deze 1309 nieuwe klachten is een stijging van bijna 6% ten opzichte van vorig jaar. Het aantal afgehandelde klachten daalde iets, van 1304 naar 1279. In figuur 4 hieronder ligt het totaal aantal klachten hoger, op 1342, omdat sommige klachten op meerdere diensten tegelijk betrekking hebben. In figuur 5 wordt de verdeling over het totaal aantal klachtonderdelen (1339) weergegeven: een klacht bestaat soms uit meerdere, op zichzelf staande onderdelen.

**Tabel 1: Aantallen schriftelijke en spreekuurklachten 2011 - 2013**

	2013	2012	2011
Van vorige jaren	59	126	122
Binnengekomen	1309	1240	1277
Totaal	1368	1366	1399
Afgehandeld	1279	1304	1270
Naar volgende jaar	89	62	129

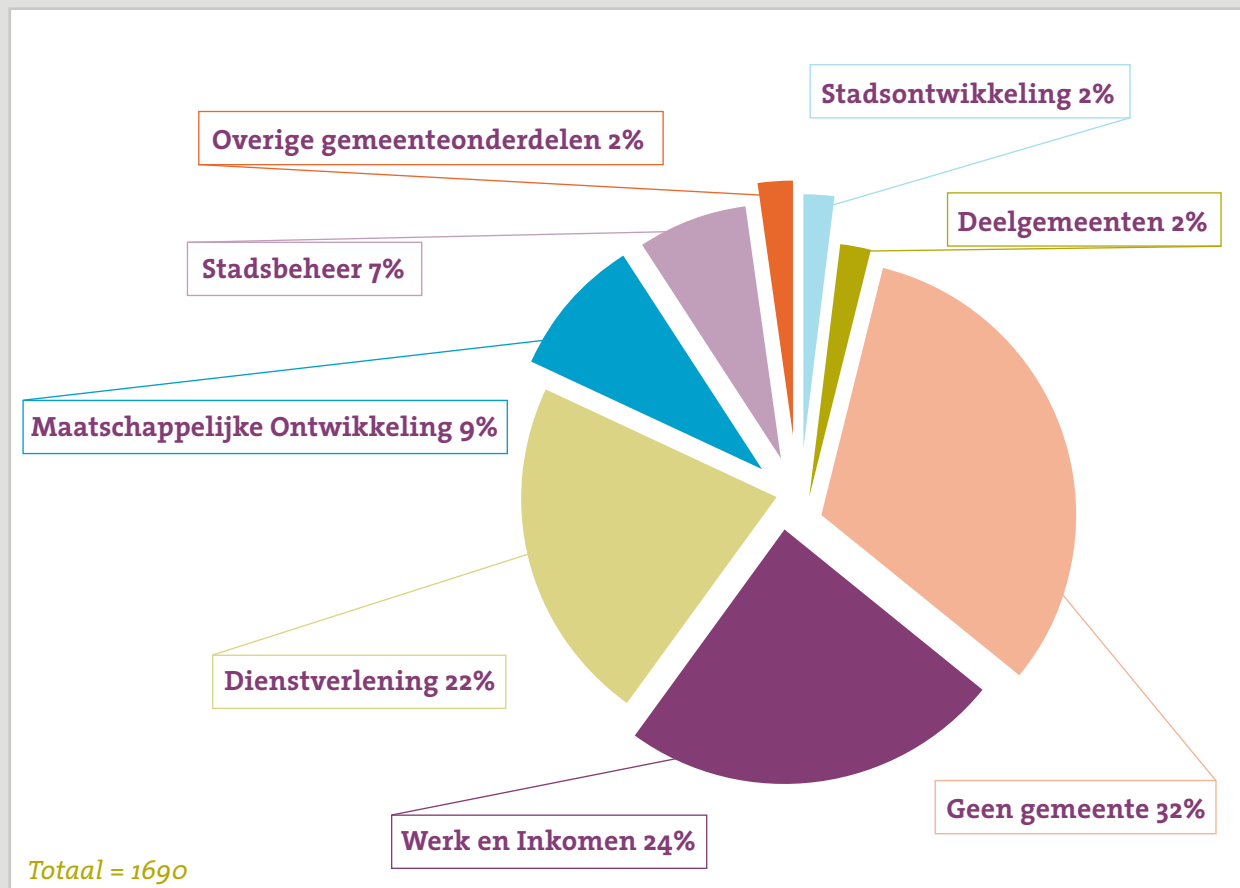
Figuur 1:

Wijze van binnenkomst van alle afgehandelde vragen en klachten in 2013



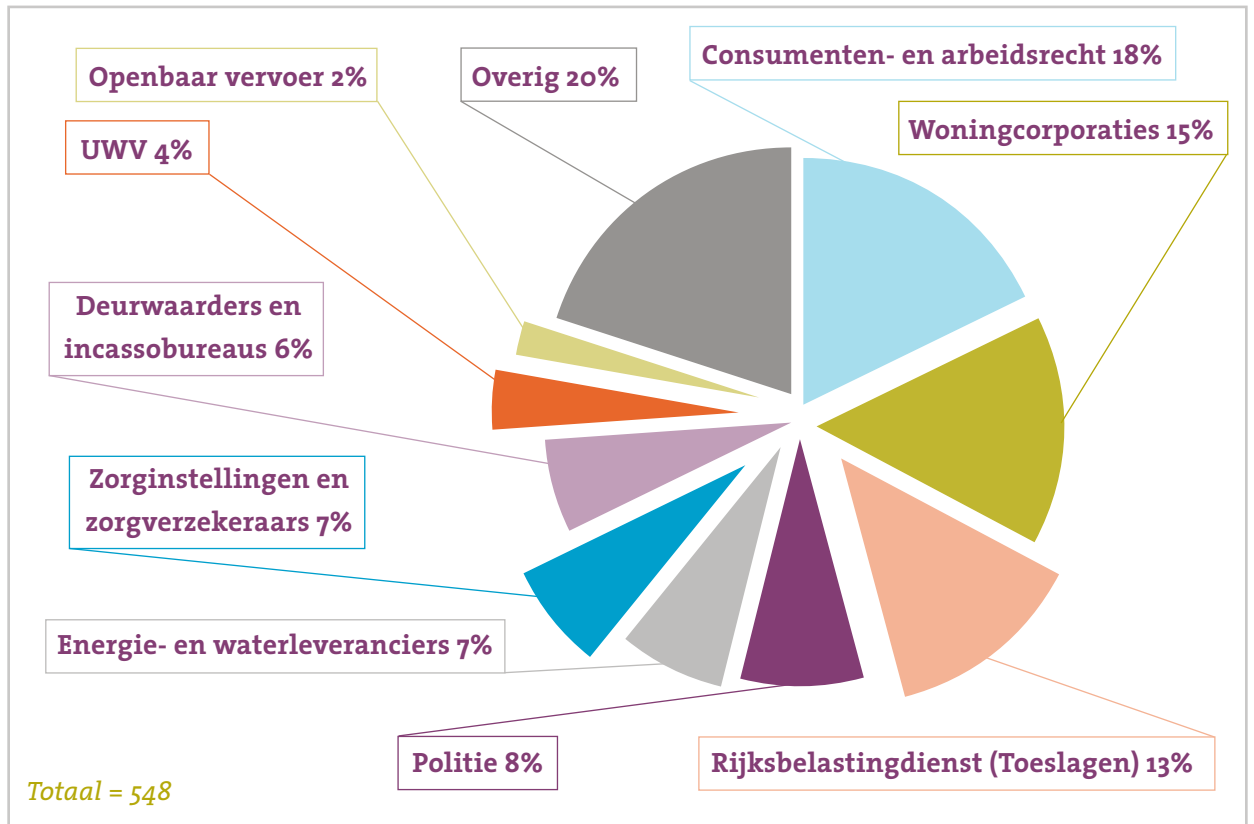
Figuur 2:

Telefonische vragen en klachten in 2013



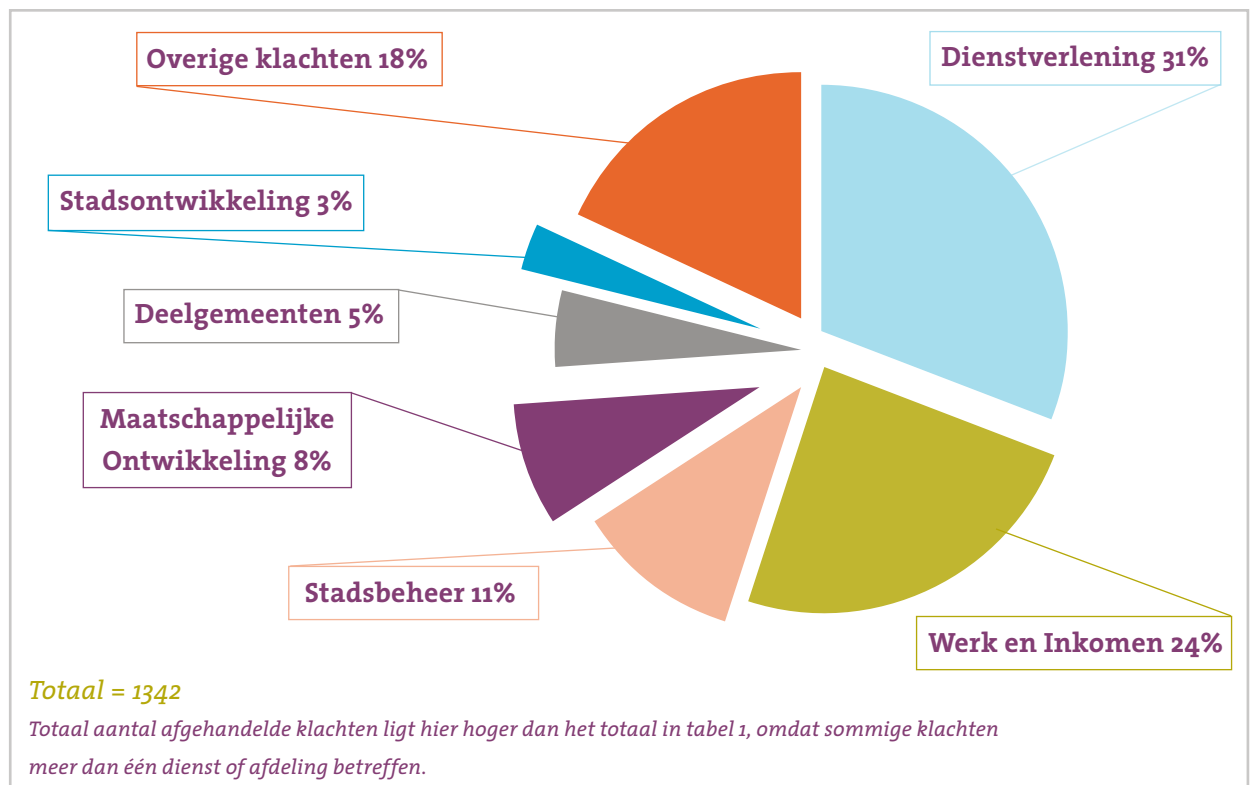
Figuur 3:

Telefonische klachten in 2013 die niet de gemeente betroffen



Figuur 4:

Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2013



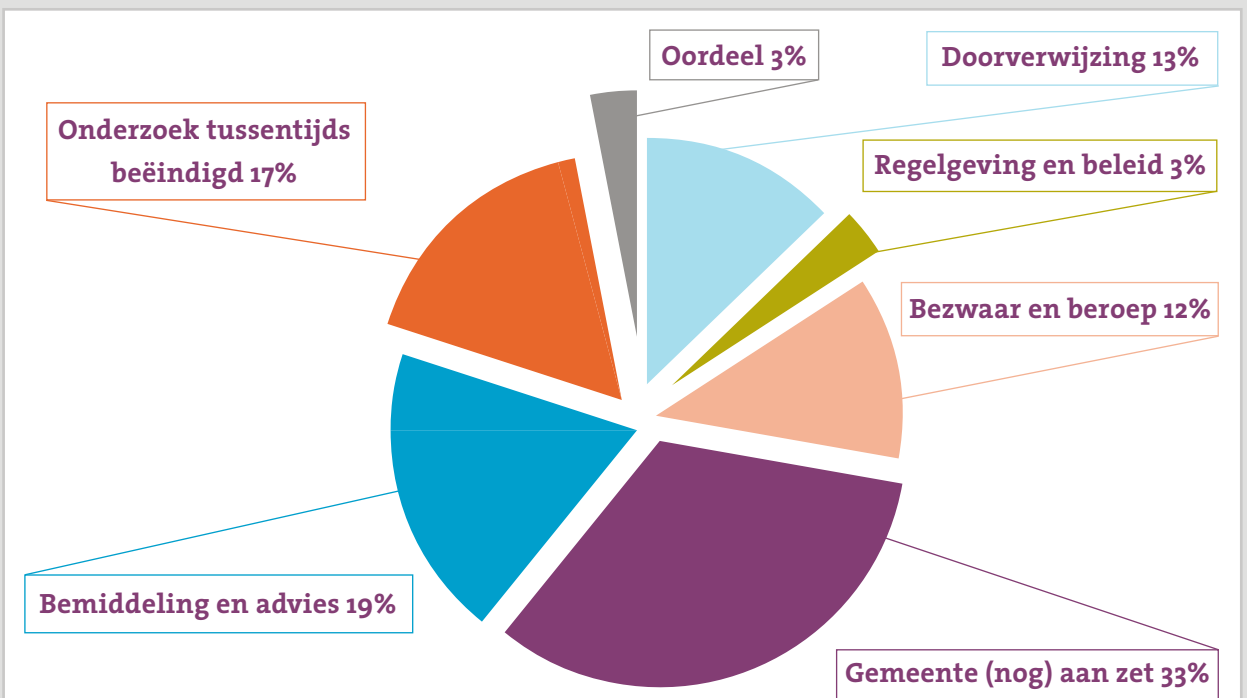
Tabel 2:

**Top 5 klachtenleveranciers van schriftelijke en spreekuurklachten 2011 - 2013**

Nr	Onderdeel	Cluster	2013	2012	2011
1	Belastingen	Dienstverlening	281	343	406
2	Beheer Inkomen	Werk en Inkomen	249	252	236
3	Publiekszaken	Dienstverlening	136	120	68
4	Toezicht en Handhaving	Stadsbeheer	95	134	121
5	Individuele Voorzieningen	Maatschappelijke Ontwikkeling	50	65	110

Figuur 5:

**Wijze van afhandeling schriftelijke en spreekuurklachten in 2013**



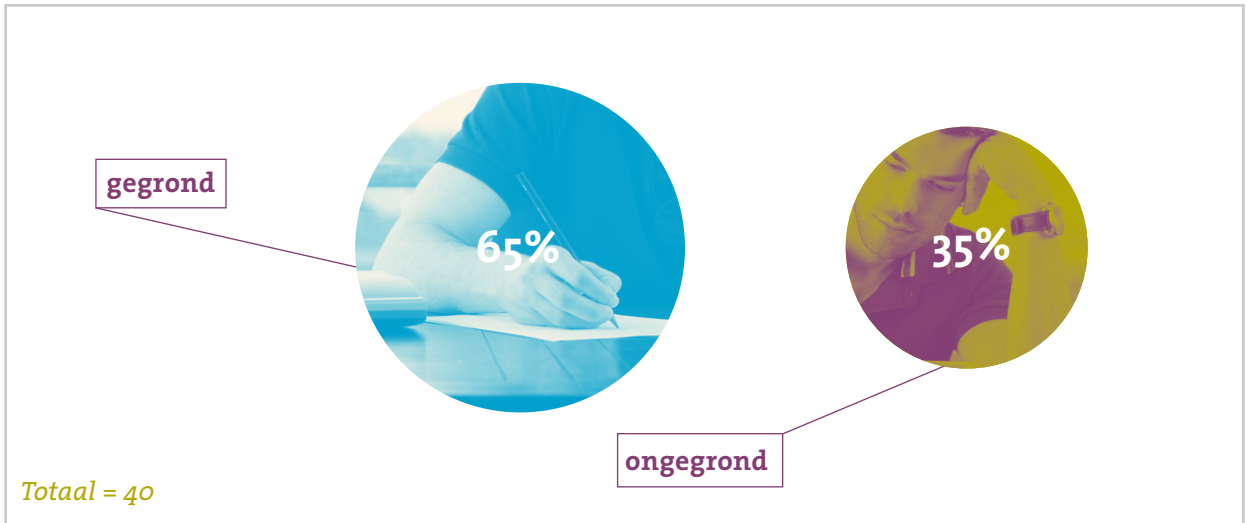
Totaal = 1339

Totaal aantal afgehandelde klachten ligt hier hoger dan in tabel 1, omdat sommige klachten uit meerdere onderdelen bestaan.



*Figuur 6:*

**Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2013**



*Tabel 3:*

**Top 5 toepasselijke behoorlijkheidsvereisten in gegronde klachten in 2013**

Nr	Behoorlijkheidsvereiste	Percentage
1	Voortvarendheid	25%
2	Betrouwbaarheid	25%
3	Goede informatieverstrekking	13%
4	Luisteren naar de burger	8%
5	Goede motivering	8%

# *Hoofdstuk 2* **klachten**





## Crisis in Rotterdam

Door de slechte economische situatie doen meer mensen een beroep op bijstand. Het cluster Werk en Inkomen lijkt in dit verslagjaar de toename van het aantal aanvragen niet aan te kunnen. In 2013 ging bijna 25% van de klachten die de ombudsman ontving over Werk en Inkomen. Het is historisch gezien altijd zo dat er bij de ombudsman veel klachten binnenkomen over problemen die burgers ervaren in verband met hun WWB-uitkering. Dit jaar viel echter op dat er niet alleen relatief veel klachten zijn over de inhoud van de beslissingen van Werk en Inkomen, maar ook over het uitblijven van beslissingen op bijstandsaanvragen, algehele onbereikbaarheid en niet terugbellen.

De oorzaken van het gestegen aantal klachten lijken deels ook te liggen in de gewijzigde interne organisatie van Werk en Inkomen. Er zijn nog maar maar 2 kantoren waar burgers heen kunnen: voor de ene helft van de Rotterdammers is dat Werkplein Heiman Dullaertplein in Delfshaven en voor de andere helft is dat Werkplein Herenwaard in IJsselmonde. Er zit nog een administratieve afdeling aan de Dynamostraat, maar daar is geen bezoek of een inhoudelijk gesprek over een WWB-uitkering mogelijk.

Verder krimpt het aantal medewerkers van Werk en Inkomen. Zij zijn telefonisch niet meer rechtstreeks bereikbaar. De enige manier waarop burgers telefonisch contact kunnen krijgen is via het gemeentelijke Klantcontactcentrum 14010. Weliswaar kan men daar telefonisch antwoord krijgen op algemene vragen, maar de zogeheten call-agents van 14010 kunnen geen individuele problemen oplossen. Daarom biedt 14010 lang niet altijd soelaas voor de uitkeringsgerechtigde met een vraag over zijn concrete situatie. Omdat de behandeling van de aanvragen voor een WWB-uitkering zo lang duurt en een voorschot vaak ook lang op zich laat wachten, komen mensen in financiële problemen, en willen zij hun behandelend medewerker spreken. Ook een uitkeringsgerechtigde die de verrekening van zijn inkomsten met de uitkering niet begrijpt – en dat is vaak ook behoorlijk ingewikkeld – of het daarmee niet eens

is, wil dit natuurlijk persoonlijk met de behandelend medewerker van Werk en Inkomen bespreken. Dat kan dus niet zonder meer. De medewerkers van 14010 maken in dit soort gevallen een terugbelnotitie voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Er wordt echter vaak niet teruggebeld en dan dienen mensen een klacht in.

Die klachten komen terecht bij het Centraal Meldpunt Klachten (CMK) dat de interne klachtbehandeling voor Werk en Inkomen verzorgt. Hoe vaker het lang duurt voordat de beslissing op een aanvraag wordt genomen en hoe vaker de medewerkers van Werk en Inkomen niet terugbellen, hoe meer klachten er bij het CMK terechtkomen. Het waterbed-effect dus. Het is eenvoudigweg te veel geworden voor het CMK. De ombudsman hoorde in de loop van 2013 van het CMK dat het te druk is om aan alle terugbelverzoeken te voldoen en op alle binnenkomende e-mails te reageren. Er werd aan de oplossing van de problemen gewerkt, aldus het CMK. Aan de inzet van de medewerkers van het CMK ligt het niet, zo ziet de ombudsman, maar er zijn flinke achterstanden bij de klachtbehandeling.

In de eerste week van 2014 heeft de ombudsman de wethouder Werk, Inkomen, Zorg en Bestuur geïnformeerd over de onaanvaardbare achterstanden bij de interne klachtbehandeling door het CMK. Onaanvaardbaar voor de burgers die een klacht hebben over Werk en Inkomen én voor de eigen medewerkers van het CMK. De ombudsman voelt er niet voor klagers, die hun klacht eerst nog bij de gemeente zelf moeten indienen, 'van het kastje naar de muur' te sturen. Dat is immers wat er gebeurt als hij klagers voor de interne klachtbehandeling naar het CMK verwijst. Zelfs de ombudsman lukt het niet altijd meer binnen een redelijke termijn informatie van het CMK te krijgen of de klachtbehandeling te bespoedigen. De wethouder heeft kennisgenomen van de zorgen van de ombudsman en hem toegezegd ermee aan de slag te gaan. Op dit moment is de ombudsman nog in afwachting van concrete acties van de wethouder.

Hieronder geeft de ombudsman een aantal voorbeelden van klachten die hij over Werk en Inkomen heeft ontvangen.



### Niet teruggebeld worden

Mevrouw J. had inkomensgegevens aan Werk en Inkomen opgestuurd en wachtte op een reactie. Omdat het wel eens mis gaat met de postbezorging in de flat waar zij woont en niet alle post aankomt, wilde zij navragen of de ingestuurde gegevens voldoende waren. Mevrouw J. probeerde in contact te komen met haar klantmanager, maar werd niet teruggebeld. Door tussenkomst van de ombudsman kwam het contact tot stand.

De heer W. trekt zich het lot aan van een buurtgenoot en staat hem geregeld bij in de contacten met de diverse instanties. Dat was ook het geval toen deze buurtgenoot een WWB-uitkering had aangevraagd, maar het heel lang duurde voordat er uitsluitel kwam of de uitkering inderdaad werd toegekend. De heer W. diende namens zijn buurtgenoot een klacht in, maar ook daarop kwam geen reactie. Toen de ombudsman contact opnam met het CMK hoorde hij dat de beslissing onderweg was.

Een medewerkster van Buurtzorg benaderde de ombudsman omdat de uitkering van een cliënte werd gekort en onduidelijk was waarom. Zij had geprobeerd via 14010 informatie te krijgen, maar dat was niet gelukt en zij werd evenmin teruggebeld door Werk en Inkomen. Nadat de ombudsman contact had gelegd, kwam het CMK met de volgende oplossing: als de medewerkster van Buurtzorg niet conform de afspraak wordt teruggebeld door Werk en Inkomen, kan zij in het vervolg rechtstreeks contact opnemen met het CMK.

Mevrouw C. probeerde al 3 maanden via 14010 haar klantmanager te bereiken, maar zij werd telkens niet teruggebeld. Op verzoek van de ombudsman heeft het CMK telefonisch contact gelegd met mevrouw C. Daarna meldde het CMK dat uit het registratiesysteem was gebleken dat er nadien door medewerkers van Werk en Inkomen veelvuldig contact met haar was geweest. Zo nodig kan mevrouw C. in de toekomst het CMK zelf benaderen.



---

### Lang wachten op (toekennings)beslissingen en voorschotten

Mevrouw A. vroeg begin november 2011 een WWB-uitkering aan. Die werd haar met ingang van november 2011 toegekend, maar de beslissing en de uitbetaling kwamen pas in februari 2012. Het gevolg was dat de over november en december 2011 betaalde uitkering in de jaaropgave 2012 werd verwerkt, waardoor haar inkomen over 2012 hoger uitviel. Dit had negatieve gevolgen voor haar recht op huurtoeslag en kindertoeslag in dat jaar. Mevrouw A. nam hierover contact op met de gemeente, maar de correspondentie liep niet goed en vervolgens kreeg ze niemand meer te pakken. Pas toen de ombudsman intervenieerde, werd deze klacht opgepakt.

Als de heer V. bij de ombudsman komt, is het al 3 maanden geleden dat hij een WWB-uitkering aanvroeg. Hij had intussen weliswaar tweemaal een voorschot gekregen, maar dat was alweer enige tijd terug. Door het uitblijven van de beslissing op zijn uitkeringsaanvraag en verdere voorschotten kwam hij in financiële problemen. De heer V. heeft de gemeente een ingebrekestelling gestuurd, maar ook daar heeft hij niets op gehoord. Toen de ombudsman navraag deed via het CMK bleek dat er al een maand eerder een voor de heer V. gunstige beslissing op zijn uitkeringsaanvraag was genomen. Daar was echter niets mee gebeurd. De ingebrekestelling was in het dossier gevoegd, ook daar was verder niets mee gedaan. De heer V. kreeg alsnog waar hij recht op had en de dwangsom wegens het niet tijdig beslissen door Werk en Inkomen. Die 'boete' voor te laat beslissen bedraagt na één maand € 50 en voor iedere maand daarna komt er € 80 bij, met een maximum van € 1260 (oftewel 42 dagen te laat beslissen).

Mevrouw L. heeft een WWB-uitkering aangevraagd. Nadat de inspanningsperiode van 4 weken voorbij was, had zij een tweede gesprek met een medewerker van Werk en Inkomen. Daarbij werd haar gezegd dat zij na 6 weken een uitkering zou ontvangen. Mevrouw L. kreeg eenmalig een voorschot. Omdat zij niets hoorde, is mevrouw L. een paar maal langsgegaan bij Werk en Inkomen, maar dat hielp niet; op de terugbelverzoeken die zij via 14010 achterliet, werd niet gereageerd. Mevrouw L. ging daarop naar

de ombudsman en gaf aan ten einde raad te zijn: de rekeningen stapelden zich op en zij had al 3 maanden lang geen inkomsten. De ombudsman vroeg het CMK met spoed naar deze klacht te kijken en 3 dagen later kreeg mevrouw L. een voorschot in afwachting van de definitieve beslissing op haar aanvraag.

---

### **Eigen toezegging over het hoofd gezien**

De heer P. had een WWB-uitkering, maar vond op zeker moment weer werk. Door Werk en Inkomen werd hem toegezegd dat de WWB-uitkering niet zou worden beëindigd, maar 'bevroren', opgeschort dus. Na verloop van tijd kwam de heer P. in de Ziektewet en zijn arbeidscontract werd door de werkgever niet verlengd. Nadat hij van zijn ziekte was hersteld, meldde de heer P. zich weer bij Werk en Inkomen. Dat behandelde zijn melding als een nieuwe aanvraag, in plaats van de opgeschorte uitkering te doen herleven, met alle (papieren) rompslomp en vertraging van dien. De heer P. was het daarmee niet eens. De behandeling van zijn klacht leidde niet tot een voor hem aanvaardbare oplossing, waarna hij zich tot de ombudsman wendde. Medewerkers van de ombudsman hebben zowel het papieren als het digitale dossier van de heer P. bij Werk en Inkomen ingezien. Zij vonden inderdaad het bewijs dat aan de heer P. was toegezegd dat zijn 'oude' uitkering zou worden hersteld als het niet zou lukken met zijn nieuwe baan. Dit was voor Werk en Inkomen aanleiding om de eerder aan de heer P. toegekende uitkering te laten herleven.

---

### **Andere slechte ervaringen met Werk en Inkomen**

Mevrouw R. is, na tientallen jaren te hebben gewerkt, ontslagen. Na de WW-periode zou zij een beroep moeten doen op een IOAW-uitkering, de 'bijstandsuitkering' voor oudere (en gedeeltelijk arbeidsongeschikte) werkloze werknemers. Mevrouw R. wilde het allemaal goed en tijdig regelen en toen het einde van haar WW-uitkering naderde, maakte zij een afspraak om naar het Werkplein te komen voor de aanvraag van de IOAW-uitkering. Op de afgesproken dag en tijd was mevrouw R. op het Werkplein,

maar daar kreeg zij te horen dat haar aanvraag nog niet in behandeling kon worden genomen. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt en mevrouw R. keerde onverrichter zake naar huis terug. Deze tweede afspraak werd 15 minuten tevoren telefonisch afgezegd. Mevrouw R., die op aanzienlijke afstand van het Werkplein woont en aangewezen is op het openbaar vervoer, zat op dat moment al in de wachtruimte van het Werkplein. Voor de derde maal werd er een afspraak gemaakt. Die ging door, maar mevrouw R. vond het een onprettig gesprek en voelde zich onheus bejegend. Volgens mevrouw R. had de medewerker van Werk en Inkomen commentaar op haar (nette en verzorgde) kleding. Verder wees hij haar erop dat zij in een andere baan reistijd zou moeten accepteren en hij voegde daaraan toe dat hijzelf ook vroeg zijn bed uit moest om te gaan werken. Tijdens het gesprek bleek verder dat mevrouw R. tevoren telefonisch niet goed was geïnformeerd over welke stukken zij had moeten meebrengen. Toen mevrouw R. later alsnog kopieën van de benodigde paperassen wilde inleveren, moest zij 45 minuten wachten voordat ze haar enveloppe aan een baliemedewerker 'mocht' overhandigen.

Daarna moest mevrouw R. opnieuw wachten. Zij hoorde lange tijd niets op haar aanvraag, wel kreeg zij tweemaal een voorschot. Na bijna 3 maanden volgde de toekenningsbeslissing. Toen de IOAW-uitkering eindelijk werd betaald, bleek dat er een fout was gemaakt: Werk en Inkomen had de algemene heffingskorting niet toegepast, waardoor te veel belasting werd geheven en mevrouw R. ongeveer € 450 te weinig kreeg uitgekeerd. Toen zij Werk en Inkomen hierover benaderde, kreeg zij te horen dat ze dit maar zelf moest regelen met de Rijksbelastingdienst. De ombudsman vindt dit geen redelijk standpunt. Op dit moment is hij hierover nog in gesprek met Werk en Inkomen.





## Bij grote wijzigingen hoort goede en tijdige informatieverstrekking

Een behoorlijke overheid stelt zich open en duidelijk op naar haar inwoners. Een van de eisen die gelden voor behoorlijk overheids-optreden is dan ook een goede informatieverstrekking. De overheid hoort ervoor te zorgen dat burgers over handelingen en besluiten die hun belangen (kunnen) raken juiste en volledige informatie krijgen. Ook moeten zij die informatie op tijd krijgen, dus niet pas vlak tevoren. De overheid dient niet te wachten tot om die informatie wordt gevraagd, maar moet zelf het initiatief nemen. Bij wijzigingen in wetgeving of beleid die ingrijpen in het leven van groepen burgers luistert dit nog nauwer. Het komende jaar werkt de gemeente aan de invoering van grote stelselwijzigingen, zoals op het terrein van de jeugdhulp en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In het verslagjaar zag de ombudsman in de wijzigingen in de thuiszorg te veel voorbeelden van hoe het niet moet.

---

### Onvoldoende informatie rond wijzigingen thuiszorg vanaf 22 april 2013

In 2012 heeft de gemeente Rotterdam de thuiszorg in het kader van de Wmo opnieuw aanbesteed met als uitgangspunt één leverancier per wijk. Dat had tot gevolg dat er nieuwe thuisorganisaties in beeld kwamen en bekende organisaties van het toneel verdwenen. Verder wordt er voor huishoudelijke zorg veel minder geld beschikbaar gesteld dan in voorgaande jaren. Ten slotte wordt nu een andere systematiek gehanteerd dan voorheen. De prestatie die de thuiszorgorganisaties moeten leveren is anders gedefinieerd. Er wordt niet langer geïndiceerd in minuten of uren maar in resultaten, dus bijvoorbeeld 'een schoon huis' in plaats van een bepaald aantal uren per week. Dit heeft de thuiszorgorganisaties er in veel gevallen toe gebracht om minder uren voor huishoudelijke zorg uit te trekken dan voorheen.

Ondanks deze wijzigingen, die per 22 april 2013 ingingen, zond de gemeente op 18 april 2013 nog een geruststellende brief aan

inwoners die thuiszorg ontvingen. Hun indicatie noch het aantal uren thuiszorg zou worden gewijzigd. Vervolgens bleek dat in de praktijk niet te kloppen.

Vanaf 22 april 2013 werd een fors aantal ontvangers van thuiszorg, vaak kwetsbare en/of oudere Rotterdammers, geconfronteerd met de gevolgen van de wijzigingen. Er kwam ineens een onbekend iemand van een nieuwe thuiszorgorganisatie aan de deur, in plaats van de eigen vertrouwde thuishulp. Verder moesten zij van deze nieuwe thuiszorgmedewerker vernemen dat het aantal uren thuiszorg minder was geworden. Wie bij de afdeling Individuele Voorzieningen van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling probeerde te achterhalen wat er aan de hand was, werd naar de thuiszorgorganisatie verwezen. Mensen die bij de thuiszorgorganisatie hun licht probeerden op te steken, werden verwezen naar Individuele Voorzieningen. Deze afdeling was telefonisch vaak moeilijk te bereiken. Alles bij elkaar hebben de wijzigingen in de thuiszorg voor veel onduidelijkheid en onrust gezorgd.

Ook bij de ombudsman kwamen in deze periode veel klachten binnen, meestal ingediend door of namens ouderen die niet wisten waar zij aan toe waren. De meeste vragen en klachten betroffen de vermindering van het aantal uren thuiszorg. In mei van het verslagjaar hebben medewerkers van de ombudsman over deze kwestie gesproken met medewerkers van Individuele Voorzieningen. De ombudsman constateerde op basis van de ontvangen vragen en klachten dat de communicatie door de gemeente over de wijzigingen op het gebied van de huishoudelijke zorg te wensen had overgelaten. Hij moet concluderen dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede en tijdige informatieverstrekking. Het college van burgemeester en wethouders heeft in reactie op het door de ombudsman uitgebrachte parkeer-rapport<sup>1</sup> aangegeven in de toekomst meer aandacht te zullen besteden aan de communicatie. De ombudsman zal dit met grote aandacht blijven volgen.

<sup>1</sup> *Parkeerservice 010; hoeveel sch(r)rijven?*, gemeentelijke ombudsman Rotterdam, onderzoek op eigen initiatief, uitgebracht in juli 2013.

---

## Onafhankelijk klachtenmeldpunt Wmo

In oktober 2013 heeft de gemeenteraad van Rotterdam met algemene stemmen een motie aangenomen<sup>2</sup>, waarin het college van burgemeester en wethouders wordt opgeroepen een onafhankelijk klachtenmeldpunt in te richten voor de Wmo. De wethouder Werk, Inkomen, Zorg en Bestuur heeft de ombudsman hierover benaderd en eind november van het verslagjaar sprak de ombudsman met de Directeur Activering en Welzijn van Maatschappelijke Ontwikkeling over de inrichting van het meldpunt en de behandeling van klachten. In het volgende verslagjaar zal duidelijk worden hoe een en ander zal worden vormgegeven.



## Geld 'halen' makkelijker dan geld betalen?

Soms lijkt het wel of de gemeente meer moeite heeft met het betalen van geld aan burgers dan met het 'halen' van geld bij burgers. Er kwamen in het verslagjaar bij de ombudsman meerdere klachten binnen over het niet tijdig of niet op de juiste wijze betalen door de gemeente.

Het valt de ombudsman op dat de gemeente in dit soort gevallen niet erg soepel reageert. In plaats van excuses aan te bieden en alsnog zorg te dragen voor een correcte en spoedige afwikkeling, duurt het vaak nog lang voordat betaling volgt. Soms is dat omdat de gemeente eerst het geld wil terugvorderen van degene aan wie ten onrechte is betaald, voordat aan de klager wordt betaald. Hoewel dat vanuit het gezichtspunt van de gemeente niet onbegrijpelijk is, is de ombudsman het met deze handelwijze niet eens. Waarom moet een fout van de gemeente in zulke gevallen op de burger worden afgewenteld?

---

## Te laat betalen van leveranciers

Soms ging het er simpelweg over dat een leverancier niet betaald werd voor door hem geleverde goederen of diensten. Zo ontving de ombudsman een e-mail van de heer Z. die onderhoudswerkzaamheden had verricht aan de defibrillatorapparaten die bij de

<sup>2</sup> Motie ingediend op 3 oktober 2013 door SP en VVD, griffienummer 13gr2711.



gemeente in gebruik zijn. Dat zijn de apparaten waarmee men door het toedienen van een elektrische schok het hart van een bewusteloze patiënt weer in een normaal ritme kan brengen. Dit soort apparaten hangt in alle gemeentelijke kantoren en locaties, dus bij elkaar ging het om een substantieel bedrag. De betaling voor de werkzaamheden liet echter veel te lang op zich wachten. Omdat de ombudsman op de hoogte is van de gang van zaken op de financiële afdeling van de Rotterdamse Serviceorganisatie van de gemeente kon hij het snel laten rechtzetten.

---

### **Stortingen op de verkeerde rekening**

Ook kwam het in het verslagjaar af en toe voor dat de gemeente de verschuldigde bedragen weliswaar betaalde, maar het geld op een verkeerde bankrekening stortte. De heer D. die geld tegoed had van Belastingen Rotterdam en te horen had gekregen dat hij het geld snel zou krijgen, ontving helemaal niets. Toen hij vervolgens bij de ombudsman aanklopte, heeft deze navraag gedaan bij Belastingen. Daar leidde dit tot verwarring, want volgens het registratiesysteem van Belastingen was er al lang en breed betaald. Het duurde even voordat het was uitgezocht, maar toen werd duidelijk dat de gemeente het bedrag voor de heer D. op een verkeerde rekening had gestort. Een soortgelijk geval deed zich voor bij mevrouw F., die de gemeente uitdrukkelijk had verzocht de kindertoelage op haar bankrekening te storten, en niet op die van haar echtgenoot, die het kind immers niet verzorgde.

---

### **Trage afrekening servicekosten bedrijfsruimte**

De heer M. huurt een bedrijfsruimte van de gemeente. In het huurcontract staat dat de servicekosten jaarlijks op basis van de werkelijk gemaakte kosten worden afgerekend. Volgens de heer M. duurde het altijd lang, soms wel 3 jaar, voordat hij de eindafrekening servicekosten ontving. Verder was de heer M. het niet eens met de berekening. Het was zonder meer duidelijk dat hij geld tegoed had, omdat hij aan voorschotten meer betaald had, in het bijzonder aan verwarmingskosten, dan de werkelijke kosten bedroegen. De heer M.

was het wachten beu en wilde dat de gemeente hem tegemoet kwam, bijvoorbeeld door hem verdragingsrente te betalen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkende de Directie Vastgoed (Stadsontwikkeling) dat het vaak lang duurde voor de afrekening kwam. Omdat in het huurcontract echter geen concrete termijn is opgenomen waarbinnen de eindafrekening gemaakt en verstrekt moet zijn, zag Vastgoed geen grond voor rente of andere schadevergoeding aan de heer M.

Op de overheid die als private partij optreedt, zijn de behoorlijkheidsvereisten van de ombudsman onverkort van toepassing. De ombudsman oordeelde dat de gemeente onvoldoende voortvarend was opgetreden en zichzelf een termijn zou moeten stellen. Het mag dan formeel juridisch te verdedigen zijn om geen concrete termijn te hanteren, behoorlijk is het zeker niet, aldus de ombudsman. De ombudsman verbond aan zijn oordeel een aanbeveling: neem in de gemeentelijke standaardhuurovereenkomst bedrijfsruimte een termijn op voor de afrekening van servicekosten. De overheid dient zich, ook als private partij, open en duidelijk op te stellen en de burger tijdig de benodigde informatie te verstrekken. De overheid maakt het eigen handelen hierdoor voorspelbaar en de burger weet op welk moment hij de overheid zo nodig kan aanspreken.

De ombudsman vindt het teleurstellend dat de wethouder Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Stedelijke Economie hem heeft laten weten deze aanbeveling niet over te nemen. De wethouder was het met de ombudsman eens dat de afrekening sneller moet plaatsvinden, maar vond een dergelijke termijn niet passen in het gehanteerde marktstandaard *ROZ<sup>3</sup>-model voor verhuur van bedrijfsruimten*. De ombudsman is van mening het niet behoorlijk is dat de overheid een ondernemer jaren laat wachten op de eindafrekening en terugbetaling, zonder vergoeding van rente.

<sup>3</sup> Raad voor Onroerende Zaken.



## Schoolgaan en studeren

‘Een ieder’ kan een klacht indienen, zo staat in de wet. Er geldt geen leeftijdsgrens, zodat ook kinderen en jongeren bij de ombudsman terecht kunnen. Wanneer de ombudsman het nodig acht, meldt hij meer structurele signalen bij de Kinderombudsman. Soms ziet de ombudsman aanleiding hem ook in een individuele klachtzaak te informeren.

---

### “Ik wil weer naar school!”

In september 2012 bezocht een 13-jarig meisje, vergezeld door haar vader, het spreekuur van de ombudsman. Het meisje is aan een kant doof. Haar eigen school in Rotterdam had besloten haar na het schooljaar 2011-2012 uit te schrijven, omdat de school haar niet de ondersteuning kon bieden die zij nodig heeft. Op het moment dat de ombudsman het meisje sprak, was er in Rotterdam nog geen passende school op het voor haar geschikte HAVO-niveau gevonden. Toen de ombudsman in de zaak dook, constateerde hij dat er tal van partijen bezig waren (geweest) met dit dossier; een leerplichtambtenaar, een onderwijsconsulent, een orthopedagoog, een psychotherapeut, de Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening, allemaal waren zij er op enig moment bij betrokken.

De ombudsman heeft gekozen voor een bemiddelende rol, met als doel snel passend onderwijs te vinden voor het meisje. In eerste instantie bleef resultaat uit, omdat de verschillende partijen op hun eigen ‘eilandjes’ leken te werken. Pas in december 2012 was er een geschikte school die ook plaats had. Die school is echter helemaal in Sint-Michielsgestel, 87 kilometer van Rotterdam verwijderd. Omdat een andere leerling, uit Oud-Beijerland, met een taxibusje naar de school in Sint-Michielsgestel ging, kon het meisje vanaf Oud-Beijerland meerijden. Dan moest zij nog wel eerst van Rotterdam naar Oud-Beijerland, 22 kilometer verderop, zien te komen. Haar aanvraag voor leerlingenvervoer werd echter afgewezen. Jeugd en Onderwijs van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling stelde

zich op het standpunt dat de gemeente wettelijk alleen verplicht was een tegemoetkoming in de kosten te verstrekken, niet om vervoer per taxi aan te bieden. Dat betekende dat er dus wel een geschikte school was voor het meisje, maar geen mogelijkheid om er te komen. De ombudsman heeft de Kinderombudsman geïnformeerd en afgesproken zelf te proberen de klacht tot een oplossing te brengen. Dat lukte uiteindelijk, door middel van rechtstreeks contact met de concerndirecteur Maatschappelijke Ontwikkeling. Eind december 2013 besloot Jeugd en Onderwijs alsnog de taxikosten van Rotterdam naar Oud-Beijerland tot het eind van het schooljaar te betalen. Begin 2014 gaat het meisje nog steeds naar school in Sint-Michielsgestel.

### Tijdelijk verblijf in het buitenland

In het verslagjaar ontving de ombudsman een aantal klachten van Rotterdamse studenten die in het kader van hun studie enige maanden in het buitenland verbleven, bijvoorbeeld om stage te lopen. Zij hadden hun kamer voor de duur van hun afwezigheid onderverhuurd aan een andere student. Die liet zich uiteraard inschrijven bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), maar dat had tot gevolg dat de tijdelijk afwezige student uit de GBA werd uitgeschreven. Zoals in het hoofdstuk over onderzoeken op eigen initiatief (hoofdstuk 3) wordt beschreven, heeft een uitschrijving consequenties voor tal van officiële registraties van de betrokkene (Rijksbelastingdienst, studiefinanciering, zorgverzekering, enz.). Het ongedaan maken van de uitschrijving brengt een hoop (juridische) rompslomp met zich mee en duurt ook nog eens maanden.

Dit probleem raakt niet alleen studenten, maar iedereen die veel reist of tijdelijk in het buitenland gaat werken. Het is op dit moment niet mogelijk om op de zogeheten Persoonslijst in de GBA aan te tekenen dat iemand tijdelijk in het buitenland verblijft, met behoud van inschrijving. In het rapport dat de ombudsman zal uitbrengen over de GBA, zal hij het college van burgemeester en wethouders op dit punt dan ook een aanbeveling doen.



### **Buitenlandse studenten in Nederland**

De ombudsman ontvangt geregeld klachten van buitenlandse studenten die in Rotterdam wonen en studeren. Hun inkomsten zijn vaak zodanig laag dat zij voor kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing in aanmerking lijken te komen. Toch is dit lang niet altijd zo.

De moeder van een Vietnamese studente in Rotterdam had net het periodieke bedrag voor levensonderhoud aan haar dochter gestort. Daardoor stond er op de peildatum voldoende geld op de rekening van de studente, zodat zij niet in aanmerking kwam voor kwijtschelding. Voldoende vermogen, zo luidde de conclusie van Belastingen. Deze studente had een jaar eerder wel kwijtschelding gekregen, waardoor zij aanvankelijk niet begreep waarom het dit jaar werd afgewezen: in haar financiële situatie was immers niets veranderd. Een Spaanse student volgt in Rotterdam een muziekopleiding. Zoals de meeste buitenlandse studenten komt hij niet in aanmerking voor studiefinanciering. Toch werd, voor het vaststellen van zijn betalingscapaciteit, een forfaitair bedrag aan studiefinanciering bij zijn inkomsten geteld. Deze aanpak van Belastingen Rotterdam is echter in overeenstemming met de landelijke regels ten aanzien van kwijtschelding.



### **'Gezamenlijke huishouding'**

Een kwestie waarover de ombudsman ook dit jaar klachten ontving en waarmee studenten, maar ook andere inwoners van Rotterdam te maken kunnen krijgen, is de volgende.

Het ging in dit geval om 3 buitenlandse studenten die op hetzelfde adres wonen. Zij delen de huur en de internetkosten, maar verder zorgt ieder van de 3, ook financieel, voor zichzelf. Toen een van de studenten kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing 2013 vroeg, werd zijn verzoek door Belastingen Rotterdam afgewezen. De reden was dat hij over voldoende betalingscapaciteit zou beschikken. De student wendde zich daarop tot de ombudsman. De ombudsman constateerde dat Belastingen Rotterdam er vanuit was gegaan dat er in dit geval een gezamenlijke huishouding werd



gevoerd. Het inkomen van de student was op driemaal het forfaitaire bedrag aan studiefinanciering bepaald, waarmee hij boven de 'kwijscheldingsgrens' uitkwam. De ombudsman meent dat Belastingen hiermee niet overeenkomstig de geldende regelgeving handelt. Belastingen dient zich namelijk bij het beantwoorden van de vraag of al dan niet sprake is van een gezamenlijke huishouding, aan te sluiten bij de bepalingen van de Wet Werk en Bijstand (WWB)<sup>4</sup>. Omdat er tussen de student en zijn 2 huisgenoten geen sprake is van wederzijdse zorg noch van (verdere) financiële verstrengeling, kon hun samenwonen op hetzelfde adres niet worden aangemerkt als het voeren van een gezamenlijke huishouding.

Op initiatief van de ombudsman heeft in het verslagjaar een eerste overleg plaatsgevonden met een aantal juridische medewerkers van Belastingen en Werk en Inkomen. Onderwerp van gesprek was de invulling van de begrippen 'gezamenlijke huishouding' en 'alleenstaande' in de WWB. Er blijkt meer voor nodig om Belastingen ervan te overtuigen dat de uitleg van de ombudsman, daarin gesteund door Werk en Inkomen, juist is. Deze discussie wordt daarom in het komende jaar voortgezet.



## De administratie van de gemeente

### Administratief 'opgeheven'

In de loop van het verslagjaar kwamen er bij de ombudsman steeds meer vragen en klachten binnen van burgers die erachter waren gekomen dat zij uit de GBA waren verdwenen, hoewel zij nog gewoon op hetzelfde adres in Rotterdam woonden. De gevolgen van een uitschrijving uit de GBA – opschorting, zoals het officieel heet – zijn groter dan men op het eerste gezicht zou denken. Omdat een aantal instanties automatisch over de uitschrijving wordt geïnformeerd, wordt er van alles beëindigd of opgeschort: uitkeringen, toeslagen, studiefinanciering, zorgverzekering, AOW-opbouw, enz. Het ging bij deze klachten om burgers naar wie een zogeheten adresonderzoek had plaatsgevonden. Volgens de gemeente was daaruit gebleken dat de betrokkenen feitelijk niet langer op het

<sup>4</sup> Zie artikel 13, tweede lid, van de *Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990*, en de artikelen 3 en 4 van de *Wet Werk en Bijstand*.



adres uit de GBA verbleven. Voor het herstellen van de inschrijving in de GBA is een vaak maandenlange juridische procedure nodig en op een gegeven moment duurde het zelfs 5 à 6 weken eer men bij de Stadswinkels terecht kon om een afspraak te maken om zich opnieuw te laten inschrijven.

---

### Onderzoek ombudsman op eigen initiatief

De ombudsman zag in de klachten aanleiding om een onderzoek op eigen initiatief te starten naar onterechte uitschrijvingen uit de GBA en de procedure van hernieuwde inschrijving (zie ook hoofdstuk 3 van dit verslag). Het onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de gang van zaken bij adresonderzoeken om duidelijk te krijgen welke verbeteringen er mogelijk zijn en zo klachten te voorkomen. Verder wil de ombudsman dat de gemeente snel(ler) reageert om de negatieve gevolgen van uitschrijvingen tot een minimum te beperken.

In individuele klachtzaken leidde het overleg van de ombudsman met Publiekszaken gedurende het verslagjaar meestal wel tot een oplossing voor de betrokken klagers.

---

### Snelle actie in verband met geplande operatie

Dat was ook zo bij de klacht van de heer T. Hij woonde in Rotterdam, maar stond in de GBA geregistreerd als: 'vertrokken wegens vertrek naar onbekend'. Omdat de klacht nog niet bij de gemeente was ingediend, verzocht de ombudsman Publiekszaken deze ter hand te nemen. Enige dagen later werd de ombudsman gebeld door een verpleegkundige van de Daniel den Hoed Kliniek te Rotterdam. De planning daar was dat de heer T. een week later geopereerd kon worden. Omdat hij echter (nog) niet in de GBA stond ingeschreven, was hij niet verzekerd tegen ziektekosten en dat leverde problemen op voor het ziekenhuis. Omdat de wachttijden bij de betreffende Stadswinkels op dat moment vierenhalve week bedroegen, kon daarop niet worden gewacht. De ombudsman heeft direct contact gezocht met de klachtcoördinator van Publiekszaken, de verpleegkundige zou ook zelf haar contacten binnen de gemeente

benaderen. De volgende dag liet de klachtencoördinator de ombudsman weten dat de inschrijving van de heer T. was verwerkt in de GBA, waarmee de operatie volgens planning doorgang kon vinden.

---

### **“Het gaat de gemeente niets aan waar ik de nacht doorbreng!”**

Soms brengen klagers zichzelf ongewild in de problemen. De heer B., een Rotterdammer op leeftijd, belde hevig verontwaardigd het bureau van de ombudsman: hoe kwam de gemeente Rotterdam erbij om hem te vragen waar hij de nacht doorbracht! Na enig doorvragen bleek dat het om een brief van Burgerzaken ging. Vermoed werd dat hij niet meer op het adres woonde waarmee hij in de GBA stond ingeschreven en daarom was er een adresonderzoek gestart. De medewerker van de ombudsman legde aan de heer B. uit dat dit onder meer gebeurt naar aanleiding van signalen van instanties die hun post als onbestelbaar retour krijgen. Nu begon het de heer B. te dagen. Inderdaad, hij had enige tijd geleden post gekregen van een deurwaarder, maar daar had hij geen zin in. Hij had op de brief gezet dat de geadresseerde was overleden en ‘m teruggestuurd naar de deurwaarder. Hoewel de heer B. nu snapte dat er een adresonderzoek was gestart, bleef hij het ermee oneens dat hij de vraag moest beantwoorden. Hij woonde immers al 65 jaar lang in Rotterdam, en verder ging het de gemeente niets aan waar hij de nacht doorbracht.

De ombudsman heeft de heer B. daarop op kantoor uitgenodigd. Dat gaf hem de mogelijkheid om alles nog eens rustig met de heer B. door te nemen en hem er uiteindelijk van te overtuigen dat niet reageren op het verzoek van Burgerzaken ronduit onverstandig zou zijn. Samen met de ombudsman heeft de heer B. het formulier ingevuld en toch maar aangegeven dat hij – ook ‘s nachts – verblijft op het adres waar hij in de GBA staat ingeschreven.

---

### **Stadswinkel Feijenoord maakt per ongeluk visum ongeldig**

De heer O. en zijn gezin gingen geregeld voor familiebezoek naar de Verenigde Staten. Alle gezinsleden beschikten daarom over een visum dat recht gaf op een aaneengesloten verblijf van 6

maanden in de VS, ook de 10-jarige zoon. Toen voor deze zoon een nieuw paspoort nodig was, ging de heer O. naar de Stadswinkel van de deelgemeente Feijenoord. Omdat het visum voor de VS nog tot in 2021 geldig was, verzocht de heer O. de medewerker van de Stadswinkel om het paspoort van zijn zoon niet ongeldig te maken. Per abuis zijn er toch gaten geboord in het oude paspoort, waarmee ook het nog geldige visum ongeldig was gemaakt.

Om niet het ingewikkelde en langdurige traject van het aanvragen van een nieuw visum voor de VS te hoeven doorlopen, heeft de heer O. de Stadswinkel toen gevraagd een verklaring af te geven waaruit bleek dat het visum bij vergissing ongeldig was gemaakt.

Uiteindelijk heeft de heer O. deze verklaring inderdaad gekregen, evenals de toezegging dat de kosten voor het aanvragen van een nieuw visum werden vergoed. Helaas wees het Amerikaanse consulaat op basis van inmiddels gewijzigde regelgeving de aanvraag voor een langlopend visum af; er was slechts een toeristenvisum mogelijk, met een geldigheidsduur van maar 3 maanden. Een later telefoontje van Publiekszaken met het consulaat bracht hierin geen verandering. Dat betekende dat het geplande verblijf van 6 maanden in de VS van het gezin O. voor de 10-jarige zoon niet mogelijk was. Hij zou na 3 maanden terug moeten vliegen naar Nederland en, gelet op zijn leeftijd, daarbij vergezeld moeten worden door zijn vader. De heer O. moest dus extra kosten maken vanwege het door de Stadswinkel vernietigde visum. Hij vond dat het op de weg van de gemeente lag hem hierin tegemoet te komen. Toen dit niet gebeurde, diende hij een klacht in bij de gemeente.

Bij de behandeling van deze klacht erkende de gemeente de gemaakte fout. Zij vond echter dat er voldoende was gedaan: er was een schriftelijke verklaring over het gebeurde afgegeven, ter ondersteuning van de aanvraag van de heer O. voor een nieuw visum, en de kosten van deze aanvraag waren vergoed. De heer O. wendde zich tot de ombudsman. Na diens interventie, onder meer bestaande uit contact met de directeur Publiekszaken, is het gelukt een oplossing te vinden. Publiekszaken heeft de heer O. aangeboden hem (financieel) tegemoet te komen in de schade die hij heeft geleden als gevolg van

het vernietigde visum, door eenmalig de extra reiskosten van vader en zoon te vergoeden. De ombudsman vond dat het voorstel van Publiekszaken de toets der behoorlijkheid volledig kon doorstaan, en de heer O. was dezelfde mening toegedaan. Nadat de betaling had plaatsgevonden, heeft de ombudsman het dossier gesloten.



## Klachten van eigenaren

Het aantal klachten dat de ombudsman ontvangt van eigenaren is relatief gezien niet erg hoog. Of dat komt omdat er weinig klachten zijn of omdat deze burgers niet de weg van het klachtrecht opgaan, valt niet te zeggen. Feit is wel dat deze klachtzaken (juridisch) vaak wat ingewikkelder zijn. Ook dit type klachten laat zien dat de gemeente er niet steeds in slaagt, zo nodig ongevraagd, tijdig adequate informatie te verstrekken.

---

### Verdwaald in de Basisadministratie Adressen en Gebouwen

De heer E. is eigenaar van een appartement met een inpandige garage in een appartementencomplex. In 2007 kocht hij een tweede inpandige garage in hetzelfde complex, behorend bij huisnummer 256. Op het *Inlichtingenformulier verkoop woningen* dat Belastingen Rotterdam hem daarop stuurde, was sprake van huisnummer 179. De heer E. vulde het formulier dan ook niet in, maar stuurde het terug aan Belastingen en voegde er een brief bij waarin hij uitlegt a) dat hij geen woning heeft gekocht maar een garage, en b) dat die garage huisnummer 256 heeft en niet 179.

Na verloop van tijd ontving de heer E. 2 aanslagen onroerende-zaakbelasting: één voor het appartement waarin hij woont en één voor huisnummer 179. De heer E. liet Belastingen per brief opnieuw weten dat huisnummer 179 niet klopte, dat de bij dit nummer behorende garage eigendom is van iemand anders en hij verzocht Belastingen de administratie te controleren. Belastingen vatte dit verzoek op als een bezwaarschrift, waarna de heer E. liet weten dat het een verzoek was, geen bezwaarschrift. Belastingen heeft hem




vervolgens gebeld, maar ze werden het niet eens: Belastingen bleef erbij dat nummer 179 voor de carport juist was. Toen schakelde de heer E. de ombudsman in.

De ombudsman vroeg Belastingen schriftelijk op de klacht te reageren en vernam dat inmiddels aan de afdeling Aanslagregelingen was verzocht de administratie aan te passen. Even leek het erop dat de klacht was opgelost. Toen bleek echter dat het probleem in de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) zat. Daarin stond de garage vermeld met huisnummer 179 NBoo4 en Belastingen moet afgaan op de gegevens uit de BAG. De *Wet BAG* biedt de mogelijkheid om bij twijfel aan de juistheid van gegevens in de BAG hiervan melding te maken bij het college van burgemeester en wethouders, dat vervolgens tot aanpassing van de gegevens kan besluiten. Belastingen wilde echter niet ingaan op het verzoek van de heer E. om zo'n melding te doen. Gebleken was dat destijds bij het opstellen van de notariële stukken een fout was gemaakt, de notaris zou van verouderde gegevens zijn uitgegaan. Sinds 1981 is nummer 256 daardoor geen officieel adres meer. Belastingen kon, gelet op de voorschriften in de *Wet BAG* en de *Wet Waardering Onroerende Zaken*, zonder brondocumenten het adres van de garage niet wijzigen.

In antwoord hierop meldde de heer E. aan Belastingen dat in de splitsingsakte van 1981 de garage wel degelijk wordt aangeduid met huisnummer 256. Als deze carport nummer 179 zou krijgen, leidde dat volgens hem tot verwarring omdat er al een in pandige garage met nummer 179 – met een andere eigenaar – was. De heer E. verzocht Belastingen haar standpunt te heroverwegen, maar Belastingen weigerde. Volgens haar was de aanduiding 179 NBoo4 geen huisnummer, maar een adresaanduiding: dat wil zeggen dat de garage in de buurt van dat huisnummer ligt. Als de heer E. vond dat het niet klopte, kon hij zelf een procedure starten, aldus Belastingen. De heer E. kwam op deze manier niet verder en hij wendde zich opnieuw tot de ombudsman.

Omdat Belastingen slechts 'afnemer' is van de gegevens in de BAG

en niet de beheerder, organiseerde de ombudsman een overleg met medewerkers van de toenmalige dienst Gemeentewerken, als beheerder van de BAG, en Belastingen. Daarbij bleek dat de carport in de BAG zonder adres en huisnummer stond genoteerd, wat in overeenstemming is met het uitgangspunt dat alleen aan verblijfsruimten een huisnummer wordt toegekend. In 1997 is aan de garage ten onrechte toch een adres en huisnummer 256 toegekend, welk besluit in 1981 is ingetrokken. Omdat in de BAG geen adresaanduiding voor de carport was opgenomen, stond (en staat) het Belastingen vrij zelf een aanduiding te bepalen. Belastingen zelf heeft in dit geval nummer 179 NB004 opgevoerd. Hoe dat is gebeurd, valt niet meer te achterhalen. Afgesproken is dat Belastingen het nummer van de garage van de heer E. in haar administratie zal aanpassen en hem alsnog een juiste aanslag zal sturen. Het heeft even geduurd, maar uiteindelijk was de zaak dan toch opgelost. De heer E. bedankte de ombudsman voor zijn bemiddeling.



### **Eigendom van 'snippergroen'**

In 2011 bood de gemeente Rotterdam de heer G. de mogelijkheid om het stuk gemeentegrond te kopen dat door een vorige bewoner van zijn huis bij de tuin was getrokken. De heer G. voelde hier niets voor. Zijn burens hadden nooit hoeven te betalen om het snippergroen in eigendom te verkrijgen, omdat zij door de lange duur dat zij de grond in bezit hadden, er eigenaar van waren geworden (zgn. verkrijgende verjaring). Volgens de gemeente was er in 2003 een huurovereenkomst met de heer G. gesloten en had hij in 2009 een koopovereenkomst getekend. De heer G. wist dus dat hij geen eigenaar was van de grond, aldus de gemeente. Het feit dat hij geen huur had betaald en dat hij de koopovereenkomst onder protest had getekend, deed daar niets aan af.

De ombudsman is het met de gemeente eens dat de heer G. de grond niet als gevolg van verjaring in eigendom kan verkrijgen. Dat was anders bij zijn burens: aan hen is in 2003 geen huurovereenkomst aangeboden en in plaats van de later aangeboden koopovereenkomst te ondertekenen, hebben zij direct een (geslaagd) beroep op verjaring

gedaan. De ombudsman zet bij dit laatste wel vraagtekens. Hij doet hier echter geen uitspraak over, al is het maar omdat hij vindt dat het op de weg van de rechter ligt om zich over dit type geschil uit te laten. De ombudsman oordeelde dat Stadsontwikkeling (Vastgoed) haar beslissing voldoende had gemotiveerd en dat er geen sprake was geweest van het ongelijk behandelen van gelijke gevallen. Wel vindt de ombudsman dat de gemeente – wanneer mogelijk sprake is van verjaring – potentiële huurders of kopers van een strook restgroen (ook ongevraagd) behoort te informeren over de mogelijkheid een beroep te doen op verkrijgende verjaring, en hoe dat moet.



### **Dweilen met de kraan open**

Mevrouw J. bewoont al 20 jaar een appartement in een flatgebouw in Charlois en heeft nog nooit wateroverlast gehad. Nadat de gemeente de rioleringsbuizen heeft vervangen, lopen bij regenval alle kelderruimtes onder, ook die van mevrouw J. Zij spreekt van ‘dweilen met de kraan open’. De oorzaak blijkt te zijn dat de oude rioolbuizen niet meer waterdicht waren, waardoor zij (onbedoeld) ook grondwater afvoerden. Het grondwaterpeil was daardoor kunstmatig lager. Bij nieuwe rioolbuizen stijgt het grondwater naar het ‘normale’ peil, waardoor kelders en souterrains die niet helemaal waterdicht zijn, onderlopen.

Stadsbeheer stelt zich op het standpunt dat woningeigenaren zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken en houden van kelders e.d. Juridisch klopt dit, maar de ombudsman is het met mevrouw J. eens dat de gemeente de bewoners tevoren had dienen te informeren over de (mogelijke) stijging van het grondwater. Voor de directeur van Stadsbeheer was dit aanleiding om de bewoners excuses aan te bieden voor het feit dat dit niet tevoren is gebeurd. De ombudsman heeft Stadsbeheer vervolgens gevraagd hem te laten weten hoe de gemeente de informatievoorziening vooraf in de toekomst vorm zal geven. Met instemming heeft hij er kennis van genomen dat inmiddels in de brief aan huiseigenaren en huurders, waarin uitleg wordt gegeven over de voorgenomen vernieuwing van de riolering, een standaardpassage is opgenomen over de mogelijke gevolgen voor het grondwaterpeil.





## De gemeente op straat

De klachten die de ombudsman over dit onderwerp ontvangt, zijn divers van aard. Vaak – niet altijd – blijkt het op tijd verstrekken en vergaren van de benodigde informatie een probleem. Vooral de deelgemeenten blijken dit moeilijk te vinden.

---

### Tramhuisje lijn 4

In de loop van 2013 heeft de gemeente één van de haltehoekjes van tramlijn 4 aan het Heemraadsplein weggehaald, omdat het – zo werd later duidelijk – ten gevolge van een aanrijding was beschadigd. De heer Z. vond dat het huisje moest worden teruggeplaatst. De RET verwees naar de gemeente, de gemeente (Stadsbeheer) zei alleen in opdracht van de RET te kunnen verwijderen en plaatsen. Vervolgens beweerde de RET dat het tramhuisje op last van de politie was weggehaald, de politie ontkende dit ten stelligste. Omdat de heer Z. geen stap verder kwam met de RET, wendde hij zich tot de ombudsman. De ombudsman is niet bevoegd klachten over de RET te behandelen, maar vond dat er wel iets moest gebeuren. Via de politiek assistent van de wethouder Haven, Verkeer en Regionale economie is de kwestie uitgezocht door Stadsbeheer, waarna de toezegging volgde dat het haltehoekje in de loop van het eerste kwartaal 2014 wordt teruggeplaatst. De heer Z. ontving overigens nog wel excuses van de RET voor de onjuiste informatie die hem was verstrekt.

---

### 'Afgehandeld' voor de gemeente, niet voor de burger

Vorig jaar meldde de ombudsman dat Stadsbeheer burgers op het verkeerde been zet door meldingen als 'afgehandeld' op de gemeentelijke website te tonen, terwijl dat alleen maar wil zeggen dat er intern opdracht tot afhandeling is gegeven. 'Afgehandeld' voor de gemeente dus, maar niet voor de burger. Vorig jaar waren het klachten over het clusteronderdeel Schoon, dit jaar betrof het ook het onderdeel Heel van Stadsbeheer. Iemand had gemeld dat de straatverlichting bij hem in de buurt slecht functioneerde.



Toen hij de status van zijn meldingen op de website bekeek, stonden die op 'afgehandeld', terwijl er aan de straatverlichting nog niets was gebeurd. De ombudsman vindt de informatieverstrekking van de gemeente aan burgers in dit soort gevallen onvoldoende. De ombudsman herhaalt zijn suggestie uit het verslag van werkzaamheden 2012: als het registratiesysteem van Stadsbeheer geen mogelijkheden biedt om 'afgehandeld' te reserveren voor werkelijk afgehandelde meldingen, dan is het opnemen van een toelichting in het meldingsformulier buitenruimte (of in de automatische beantwoording) een goede optie.

---

### **Met de ombudsman om de tafel over vuilcontainers**

De heer N. is in het verleden bij de ombudsman geweest met klachten over de 2 bovengrondse vuilcontainers pal voor de deur van zijn huis, en kwam nu opnieuw. Hij ondervond al 2 jaar lang overlast van de huisvuilzakken en het grofvuil dat mensen naast de containers zetten. Volgens hem was de gemeente de destijds gemaakte afspraken niet nagekomen. Zo was nog steeds niet duidelijk wanneer de bovengrondse containers door één ondergrondse container werden vervangen. Op zijn verzoek aan Schoon, voorheen Roteb, om in de buurt een folder te verspreiden, met daarin de regels voor het aanbieden van huisvuil en grofvuil, is nooit gereageerd. Schoon erkende de ongewenste situatie in de straat van de heer N., maar gaf aan het gedrag van mensen die van alles naast de huisvuilcontainers zetten niet of nauwelijks te kunnen beïnvloeden. Voor de vervanging van bovengrondse containers door een ondergrondse container is Schoon afhankelijk van waterbedrijf Evides, dat over de leidingen onder de grond gaat. Verder probeerde Schoon de meldingen van de heer N. over vuil naast de containers zo snel mogelijk af te handelen.

Gezien de duur en de aard van de klachten heeft de ombudsman alle betrokkenen uitgenodigd voor een rondetafelgesprek. Op die manier wilde de ombudsman voorkomen dat er eindeloos heen en weer zou worden gecorrespondeerd, zonder uitzicht op een oplossing van de klachten. Verder leert de ervaring dat een gesprek tussen de

betrokken partijen onder leiding van een bemiddelaar, in dit geval de ombudsman, sneller resulteert in concrete afspraken en meestal ook in een oplossing. Tijdens het bemiddelingsgesprek in januari 2013 zijn 4 afspraken gemaakt:

- Schoon zorgt voor een 'aanbel-actie' in de wijk van de heer N. om de bewoners te wijzen op de regels die gelden voor het aanbieden van huisvuil en grofvuil;
- Schoon zorgt voor een folder waarin deze regels staan en verspreidt deze in de buurt;
- Schoon onderzoekt samen met Evides wanneer het mogelijk is om de 2 bovengrondse containers te vervangen door één ondergrondse container, en belooft dit zo snel mogelijk te regelen;
- er wordt aandacht besteed aan het handhavend optreden tegen het verkeerd aanbieden van huisvuil en grofvuil; dit wordt in samenwerking met Toezicht en Handhaving opgepakt.

Een maand later heeft de ombudsman een vervolgggesprek georganiseerd om te bespreken hoe het er nu voor stond. De uitvoering van de gemaakte afspraken leek vruchten af te werpen, er stond aanzienlijk minder huisvuil en grofvuil naast de containers. Schoon berichtte de ombudsman 4 maanden later dat de bovengrondse containers waren vervangen door een ondergrondse container. De heer N. heeft de ombudsman laten weten dat ook de andere afspraken door Schoon worden nageleefd. Hij schreef de ombudsman: *"Bij deze dan ook complimenten aan iedereen die zich hiervoor heeft ingezet"*.

### **Met vier wielen op de stoep**

De deelgemeente Pernis had een verkeersbord geplaatst waarmee werd toegestaan dat auto's met 4 wielen op de stoep voor mevrouw T.'s woning parkeerden. Mevrouw T. was hier niet blij mee, maar bij de deelgemeente vond zij geen gehoor. Op verzoek van mevrouw T. heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld. Desgevraagd gaf de deelgemeente aan dat de straat waarin mevrouw T. woont te smal is om auto's langs de band of met 2 wielen op de stoep te laten

parkeren. In dat geval zou de straat niet toegankelijk zijn voor andere auto's en voor de hulpdiensten. Een parkeerverbod in de betreffende straat was volgens de deelgemeente evenmin een optie, omdat de parkeerdruk hoog is in deze buurt. De deelgemeente zag het parkeren op mevrouw T.'s stoep als enige mogelijkheid.

De ombudsman is het verkeersbord gaan bekijken en constateerde dat het om een zogeheten E4-bord uit bijlage 1 van het *Reglement verkeersregels en verkeerstekens* ging. Zo'n bord mag alleen geplaatst worden nadat de deelgemeente een zogenaamd verkeersbesluit heeft genomen. Dat was niet gebeurd. Sterker nog, toen mevrouw T. bij de deelgemeente een bezwaarschrift indiende tegen de plaatsing van het bord, werd dit – zonder haar te horen – terzijde geschoven. Volgens de deelgemeente was er geen besluit genomen zodat mevrouw T. helemaal geen bezwaar kón maken. De ombudsman meende dat mevrouw T. ten onrechte niet de gelegenheid had gekregen zich te verweren en voor haar rechten op te komen. De ombudsman oordeelde dat de deelgemeente in strijd heeft gehandeld met het beginsel van 'fair play' en dat is niet behoorlijk. De deelgemeente liet de ombudsman weten dat het verkeersbord inmiddels door een aantal bewoners was weggehaald. De deelgemeente had besloten dat maar zo te laten.

---

### **Verplaatsing speelveld buiten bewoners om**

De deelgemeente Kralingen-Crooswijk liet de heer en mevrouw V. en andere bewoners per brief weten dat het speelveld aan de Robert Baeldestraat naar het plantsoen aan de Speelmanstraat werd verplaatst. De gedachte van de deelgemeente was dat er op die manier minder overlast zou zijn voor de bewoners, maar de direct omwonenden waren daar niet zonder meer van overtuigd. Zij werden weliswaar uitgenodigd om mee te denken over de materiaalkeuze, kleur en hoogte en de 'huisregels', maar over de verplaatsing zelf was hen niets gevraagd. De dochter van de heer en mevrouw V. benaderde vervolgens namens haar ouders de ombudsman. De ombudsman heeft onderzoek gedaan naar 4 klachtonderdelen:

- de manier waarop het besluit tot verplaatsing tot stand was gekomen;
- het ontbreken van inspraak door de betrokken bewoners;
- het terugkomen op de toezegging, gedaan op de website van de (deel)gemeente, dat het plantsoen in de Speelmanstraat na het vertrek van de noodlocatie van opvangcentrum Havenzicht in de oude staat zou worden hersteld;
- het – in strijd met diezelfde toezegging – (tijdelijk) laten opslaan van bouwmaterialen in dat plantsoen.

De ombudsman achtte alle klachtonderdelen gegrond. Bij de voorbereiding van het besluit om het veld te verplaatsen zijn allerlei personen en professionals gehoord, behalve de direct omwonenden van de nieuwe locatie van het geplande speelveld. De redenering van de deelgemeente was dat de omwonenden toch tegen het plan zouden zijn. De ombudsman oordeelde het optreden van de deelgemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste om als overheid actief informatie te verwerven en deze te toetsen bij haar burgers. De ombudsman oordeelde verder dat de direct omwonenden onvoldoende mogelijkheden voor inspraak hebben gehad en dat er onvoldoende naar hen is geluisterd. Geconfronteerd met de toezegging op de gemeentelijke website over het herstel van het plantsoen aan de Speelmanstraat, liet de deelgemeente weten dat het om een 'standaardzin bij projecten' ging en beriep zich verder op 'voorschrijdend inzicht'. De ombudsman vond dat de deelgemeente zich onvoldoende betrouwbaar had betoond, omdat zij haar (openbare) toezegging niet was nagekomen.

# *Hoofdstuk 3* **Onderzoeken op eigen initiatief**





Naast het onderzoeken van klachten van burgers kan de ombudsman ook onderzoek op eigen initiatief verrichten. Hij kiest zelf of hij zo'n 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.

De ombudsman bespreekt hieronder 3 onderzoeken: het in het verslagjaar afgeronde parkeeronderzoek en 2 onderzoeken die in het verslagjaar zijn gestart en in 2014 worden afgerond.

### **Parkeerservice 010; hoeveel sch(r)ijven?**

Aanleiding voor het onderzoek vormde het grote aantal klachten dat medio 2012 bij de ombudsman werd ingediend over problemen die burgers en ondernemers ervaren met parkeervergunningen of andere 'parkeerproducten'. Het ging daarbij om de administratieve verwerking en betaling van parkeerbelasting (voor met name parkeervergunningen), abonnementen voor een gemeentelijke parkeergarage, gehandicaptenparkeerkaarten, mantelzorgpassen en ontheffingen. Als burgers of ondernemers telefonisch of per e-mail aan de bel trokken, kregen ze geen reactie of ze werden van het kastje naar de muur gestuurd. Als de klacht dan door de gemeente werd onderzocht, duurde het erg lang en kregen burgers in sommige gevallen ten onrechte het bericht dat alles in orde was. Bij burgers en ondernemers die recht bleken te hebben op terugbetaling duurde het ondanks veel aandringen soms meer dan een jaar voor het geld daadwerkelijk teruggestort werd.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de klachten vaak het gevolg zijn van de ingewikkelde administratieve organisatie rond parkeervergunningen. Ook de gebrekkige samenwerking tussen de betrokken gemeentelijke diensten en hun niet op elkaar aansluitende computersystemen speelden een rol.

De ombudsman constateert op grond van zijn onderzoek dat de problemen zich vooral voordoen bij veranderingen in de (privé)

situatie van burgers en ondernemers: een verhuizing, een andere auto of een andere bankrekening. Het herstellen van fouten is te vaak problematisch, omslachtig en duurt lang. Eenmaal gemaakte fouten lijken onherstelbaar en leiden in een aantal gevallen tot onduidelijke, onjuiste of dubbele incasso's.

Dit moet veel beter, vindt de ombudsman. In zijn rapport, uitgebracht in de zomer van 2013, doet hij 5 aanbevelingen aan de gemeente:

1. Maak facturen en incasso's transparant.
2. Vergroot de telefonische bereikbaarheid en bel snel terug.
3. Betaal snel terug als ten onrechte is geïncasseerd.
4. Zorg voor een eenduidige en snelle klachtafhandeling.
5. Organiseer een voorziening (centraal loket) met 'doorzettingsmacht' voor burgers of ondernemers die binnen de gemeente vastlopen.

Het instellen van een aparte parkeerbalie met medewerkers die 'doorzettingsmacht' hebben (aanbeveling 5) zou volgens de ombudsman een goed begin zijn. Een dergelijke voorziening zou ook in andere, vergelijkbare situaties van pas komen, meent de ombudsman. Te vaak zie je dat de dienstverlening door de overheid bij grote organisatorische veranderingen of stelselwijzigingen spaak loopt. Het zou de overheid sieren om daar meer proactief mee om te gaan, bijvoorbeeld door tijdelijk een extra loket in te richten dat de overgangsproblemen oplost. Wees bereikbaar, zorg dat je als overheid zicht krijgt op de knelpunten en los het snel op.

Het parkeerrapport is eind november 2013 besproken in de raadscommissie Economie, Haven, Milieu en Vervoer. Het college van burgemeester en wethouders zegt zich te herkennen in de conclusie van de ombudsman dat te veel fouten worden gemaakt bij het doorvoeren van administratieve wijzigingen. Ook zegt het college open te staan voor alle aanbevelingen die de ombudsman in zijn rapport heeft gedaan. In plaats van een aparte parkeerbalie kiest het college voor case management, met een evaluatie van dit instrument na een half jaar. Daarmee is de ombudsman ook tevreden, als het door hem beoogde doel maar wordt bereikt.





## GBA onderzoek

In het verslagjaar ontving de ombudsman een toenemend aantal klachten van burgers, die na een adresonderzoek door de gemeente ten onrechte als inwoner van de stad werden 'geschraapt'. Als iemand ten onrechte uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) is uitgeschreven omdat hij feitelijk nog steeds op het ingeschreven adres woont, heeft dit verstekkende gevolgen voor hem. Hij staat dan te boek als iemand 'zonder vaste woon- of verblijfplaats'. Instanties als de Sociale verzekeringsbank, de Rijksbelastingdienst en Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam krijgen hiervan automatisch bericht. Het gevolg daarvan is dat huur-, kinderopvang- en zorgtoeslagen en uitkeringen worden stopgezet, dat de zorgverzekering wordt beëindigd, dat er geen belastingteruggave plaatsvindt en dat er geen AOW-rechten meer worden opgebouwd.

Het terugdraaien van een onterechte uitschrijving uit de GBA kan alleen via een juridische procedure, die soms maanden in beslag neemt. De wachttijden bij de Stadswinkels voor het maken van een afspraak voor hervestiging waren op een gegeven moment 5 à 6 weken.

Inwoners van Rotterdam die hiermee te maken krijgen, kloppen regelmatig bij de ombudsman aan. De ombudsman weet, met medewerking van de gemeente, meestal wel een oplossing voor de klagers te vinden, maar hij wil ook weten wat de oorzaak van deze klachten is en daarom heeft hij een onderzoek op eigen initiatief gestart. Het onderzoek richt zich zowel op de gang van zaken bij adresonderzoeken door ambtenaren van de gemeente Rotterdam die leiden tot uitschrijving als op de procedure van hernieuwde inschrijving. Het doel van het onderzoek is om – eventuele structurele – tekortkomingen in het systeem op te sporen en onterechte uitschrijvingen te voorkomen. Ook wil de ombudsman dat de gemeente snel(ler) reageert om de negatieve gevolgen tot een minimum te beperken. De ombudsman verwacht in de maand mei van 2014 de resultaten van het onderzoek en zijn aanbevelingen bekend te kunnen maken.



## Follow-up onderzoek Kredietbank

In het jaar 2011 presenteerde de ombudsman zijn rapport *KBR: een tussenbalans; een onderzoek naar de maatregelen die de Kredietbank Rotterdam neemt om de dienstverlening te verbeteren*. In zijn rapport signaleerde de ombudsman diverse knelpunten en formuleerde hij de volgende 6 aanbevelingen.

1. Voer de werkinstructies en/of procedures bij de Kredietbank in die nodig zijn om te waarborgen dat informatie niet tussen 'wal' (schuldbemiddelaar) en 'schip' (budgetconsulent) terechtkomt.
2. Maak met iedere klant die niet over internettoegang beschikt of onvoldoende ICT-vaardig is, individuele afspraken over de inzage in en de verstrekking op schrift van zijn persoonlijke budgetbeheergegevens.
3. Organiseer het zo dat achteraf altijd is vast te stellen welke stukken door een klant aan de balie zijn ingeleverd, bij wie en op welke datum.
4. Leg periodiek en op tevoren afgesproken en vastgelegde momenten met klanten de stand van zaken ten aanzien van de aanpak van het wegnemen van belemmeringen voor een effectieve schuldhelpverlening vast.
5. Neem, conform de NVVK-termijn, in de schuldregelingsovereenkomst de termijn van maximaal 36 maanden op.
6. Maak in de communicatie voortdurend duidelijk dat bemoeienis van de Kredietbank of haar convenantpartijen niet altijd betekent dat schulden (direct) worden aangepakt.

De wethouder Werk, Inkomen en Zorg heeft in zijn reactie op het rapport aangegeven dat de werkwijze van de Kredietbank is of zal worden aangepast. Tijdens de bespreking van dit rapport in de vergadering van de raadscommissie Maatschappelijke Ondersteuning, Volksgezondheid, Sociale Zaken en Participatie heeft de ombudsman toegezegd de ontwikkelingen te blijven volgen en nog tijdens de lopende collegeperiode een vervolgonderzoek te verrichten. Inmiddels is dit vervolgonderzoek naar de gang van zaken bij schuldhelpverlening in volle gang. Het rapport verschijnt in het voorjaar van 2014.

# *Hoofdstuk 4*

## **Verslag sectie integriteitskwesities**





De ombudsman is sinds 2003 degene die in laatste instantie oordeelt over integriteitsmeldingen van medewerkers van de gemeente Rotterdam. Hij doet dit op basis van de *Regeling melden integriteitsschendingen*<sup>5</sup>, waarin een integriteitsschending is gedefinieerd als de aantasting van de integriteit door onder andere:

- belangenverstremgeling;
- misbruik van bevoegdheden of positie;
- manipulatie van of misbruik van (de toegang tot) informatie;
- onverenigbare functies/bindings/activiteiten;
- strafbare feiten buiten werktijd zoals diefstal, verduistering, fraude of corruptie;
- (strafbare) misdragingen buiten werktijd;
- verspilling en misbruik van gemeentelijke eigendommen.

In 2013 kwamen er 6 nieuwe integriteitsmeldingen bij de ombudsman binnen (2012: 9) en daarnaast waren er nog 3 meldingen uit 2012. Van deze 9 meldingen handelde de ombudsman er in het verslagjaar 4 af (zie tabel 4).

Tabel 4:

#### Integriteitsmeldingen en bemoeienis ombudsman per gemeenteonderdeel in 2013

Onderdeel gemeente	Aantal	Bemoeienis ombudsman
Toezicht en Handhaving	3	1 Nog in onderzoek 1 Geen onderzoek (op verzoek van de melder) 1 Geen onderzoek (aan melder informatie verstrekt)
Stedelijke Inrichting	1	1 Monitoring afspraken na interventie
Schoon (Roteb)	1	1 Vooronderzoek gestart
Werk en Inkomen	1	1 Beëindigd met oordeel en aanbevelingen
Deelgemeente Feijenoord	1	1 Nog in onderzoek
Belastingen	1	1 Beëindigd na interventie
Deelgemeente Rozenburg	1	1 Nog in onderzoek
Totaal	9	<b>2 Geen onderzoek</b> <b>4 (Voor)onderzoeken nog niet afgerond</b> <b>1 Monitoring afspraken na interventie</b> <b>2 Onderzoeken afgesloten</b>

<sup>5</sup> Gemeentebld 2003-95, laatstelijk gewijzigd in 2012, Gemeentebld 2012-50.



## APK integriteitsbeleid Rotterdam

Op verzoek van de gemeentesecretaris heeft de ombudsman in 2011 en 2012 onderzoek verricht naar een aantal meldingen over de manier waarop interne integriteitsonderzoeken worden uitgevoerd door een gemeenteonderdeel. De ombudsman heeft deze signalen en meldingen gebundeld met de signalen en meldingen die hij zelf had ontvangen, en een breder onderzoek verricht naar de gang van zaken bij integriteitsonderzoeken binnen het betreffende gemeenteonderdeel. Dit heeft geleid tot het rapport *Een APK voor integriteitsonderzoek in Rotterdam*<sup>6</sup>. Daarin doet de ombudsman aanbevelingen aan de gemeentesecretaris voor een betere en transparantere verdeling van bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden. Hieronder een samenvatting van de 8 aanbevelingen.

### Aanbeveling 1

Expliciteer welke doelen een integriteitsonderzoek moet dienen.

### Aanbeveling 2

Uniformeer en harmoniseer de gemeentelijke regelgeving voor integriteitsonderzoek en onderzoek naar ongewenste omgangsvormen.

### Aanbeveling 3

Onderzoek of het centraal beleggen, bij de gemeentesecretaris, van de (eind)verantwoordelijkheid voor integriteitsbeleid en -regelgeving een basis biedt voor het leren van de onderzoeksresultaten.

### Aanbeveling 4

Overweeg de aansturing en de beslissingen in concrete integriteitsonderzoeken op clusteroverstijgend niveau te beleggen en die beslissingen in het onderzoeksverslag te expliciteren. Besteedt bij de aansturing van het onderzoek aandacht aan:

<sup>6</sup> Het rapport is in juli 2012 uitgebracht aan de gemeentesecretaris.

- a. proportionaliteit en subsidiariteit bij de inzet van onderzoeksmethoden, zeker als het onderzoek specifieke personen betreft;
- b. een strakkere vormgeving van het onderzoeksproces en nadrukkelijker verantwoording van gemaakte keuzes;
- c. onafhankelijke tegenspraak tijdens het onderzoek.

#### **Aanbeveling 5**

Formuleer eisen aan de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting, inclusief diversiteit, van de onderzoekscapaciteit voor integriteitsonderzoeken.

#### **Aanbeveling 6**

Registreer en evalueer jaarlijks de uitvoering van integriteitsonderzoeken, en zet leerpunten zonodig om in concrete maatregelen.

#### **Aanbeveling 7**

Waarborg toegankelijkheid, kwaliteit en veiligheid van vertrouwenspersonen integriteit en vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen.

#### **Aanbeveling 8**

Organiseer de nazorg aan medewerkers die slachtoffer zijn van inkomend geweld decentraal en laagdrempelig. Beleg het juridisch kader voor nazorg (financiële afhandeling) clusteroverstijgend.

De gemeentesecretaris heeft de ombudsman toegezegd dat zijn conclusies en aanbevelingen zullen worden betrokken bij de toekomstige inrichting van het gemeentelijke integriteitsbeleid.



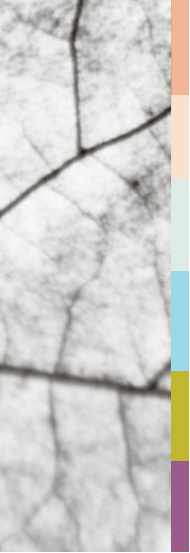
## Melding werkwijze en uitkomst intern onderzoek gemeente

Het tweede onderzoek is door de ombudsman ingesteld naar aanleiding van de melding van een ambtenaar over een intern onderzoek dat, onder verantwoordelijkheid van de concerndirecteur, binnen diens organisatieonderdeel is uitgevoerd. De melder kon zich niet verenigen met de manier waarop dit onderzoek is uitgevoerd en evenmin met de uitkomst ervan. De ombudsman heeft het door hem ingestelde onderzoek in 2013 met een oordeel afgesloten. Door de wijze waarop het door de gemeente verrichte integriteitsonderzoek was uitgevoerd, is onduidelijk gebleven of er wel of niet sprake was van een integriteitsschending. Dat onderzoek had volgens de ombudsman beter gemoeten en ook beter gekund. Hij heeft aan zijn oordeel 4 gemeentebrede aanbevelingen verbonden, die overeenkomen met de aanbevelingen 2, 3, 5 en 6 uit het APK-rapport. Daarnaast deed de ombudsman 3 op de specifieke situatie gerichte aanbevelingen. De gemeentesecretaris heeft de ombudsman ook naar aanleiding van dit rapport laten weten de conclusies en aanbevelingen te zullen betrekken bij de inrichting van het nieuwe integriteitsbeleid.



## Brandveiligheid moskee-internaat

Een in 2012 afgerond onderzoek kreeg in het verslagjaar een vervolg. Het betrof de integriteitsmelding van een gemeenteambtenaar dat de sluiting van een brandonveilig moskee-internaat doelbewust werd tegengehouden. Op foto's van de slaapzaal in het moskee-internaat vond de ombudsman de situatie er onveilig uitzien. Hij heeft daarom besloten het interne onderzoek binnen de gemeente naar de melding niet af te wachten, maar direct tot actie over te gaan. Samen met een van zijn medewerkers, een medewerker van de brandweer en een externe deskundige op het gebied van brandveiligheid heeft de ombudsman het internaat geïnspecteerd. Hoewel de deskundige constateerde dat het internaat op een aantal punten niet aan de wettelijke eisen voldeed, was de situatie niet



zó onveilig dat het pand direct gesloten moest worden. De ombudsman concludeerde op basis hiervan dat er onvoldoende onderbouwing was voor de gemelde integriteitsschending. Wel vond hij de situatie in de slaapzaal van het moskee-internaat dermate onveilig dat hij twijfels had over de vraag of de gemeente de nodige zorg betracht voor de jongeren die in de slaapzaal verblijven. De ombudsman heeft daarom de wethouder Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Stedelijke Economie benaderd en hem daarbij gewezen op de onwenselijke situatie in de moskee. In zijn brief van 1 februari 2013 aan de gemeenteraad doet de ombudsman hiervan verslag<sup>7</sup>. In de gemeenteraadsvergadering van 6 februari 2013 heeft de ombudsman zijn onderzoek en zijn conclusie dat er geen sprake was van een integriteitsschending toegelicht. Op verzoek van de gemeenteraad heeft de ombudsman de als geheim aangemerkte stukken in het dossier van de ombudsman vergeleken met de stukken die voor de raad ter inzage zijn gelegd. De inhoud van deze laatste stukken gaf de ombudsman geen aanleiding om zijn eerdere conclusies te herzien.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman ondervindt de ambtenaar die de melding heeft gedaan negatieve rechtspositionele gevolgen en hij neemt een advocaat in de arm. De ombudsman constateert dat deze maatregelen verband lijken te houden met het feit dat de melder zich niet kan vinden in de gang van zaken rond het uitblijven van handhaving en binnen de ambtelijke organisatie kenbaar heeft gemaakt dit met de ombudsman te gaan bespreken. De ombudsman heeft hierin aanleiding gezien de kosten van de juridische bijstand aan de meldende ambtenaar te vergoeden uit het Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming ('Klokkenluidersfonds'). De ombudsman heeft zich er eerst van vergewist dat alternatieven voor de betrokken ambtenaar, zoals gefinancierde rechtsbijstand, een rechtsbijstandsverzekering of juridische bijstand via een vakbond, geen optie waren. De ombudsman heeft de clusterdirecteur en de betrokken wethouder hierover geïnformeerd voordat uitkeringen uit het fonds zijn gedaan.

<sup>7</sup> Brief van 1 februari 2013 van de gemeentelijke ombudsman aan de gemeenteraad van Rotterdam inzake de brandveiligheid van het Rotterdamse moskee-internaat in de Polderstraat, griffienummer 13GR318.





## **Rol ombudsman bij herijking integriteitsbeleid door gemeente**

Door de gemeente Rotterdam wordt gewerkt aan de herijking van het integriteitsbeleid. Al in 2012 hebben hierover gesprekken plaatsgevonden tussen de gemeentesecretaris en de ombudsman. In die gesprekken zijn ook de aanbevelingen aan de orde gekomen, die de ombudsman heeft gedaan naar aanleiding van 2 onderzoeken naar de manier waarop gemeentelijke afdelingen onderzoek doen naar integriteitsschendingen. Deze aanbevelingen zijn hierboven besproken. Naar verwacht wordt zal het nieuwe integriteitsbeleid binnen de gemeente Rotterdam in 2014 van kracht worden.



## **Gemeentelijke fonds voor rechtsbescherming in 2013**

In vervolg op de toekenning aan een ambtenaar in 2012, is in het verslagjaar aan dezelfde ambtenaar ten laste van het fonds een tegemoetkoming van € 60.000 in de kosten van noodzakelijke rechtsbijstand vergoed.

# *Hoofdstuk 5*

## **De ombudsman buiten zijn kantoor**





## Ontmoetingen met de gemeente

In 2013 heeft de ombudsman, buiten de reguliere klachtbehandeling om, met tal van personen en organisatieonderdelen van de gemeente gesproken. Soms ging het daarbij om 'bijpraten', zoals het periodieke overleg met de burgemeester en de gesprekken met fracties van de politieke partijen in de gemeenteraad. Soms waren het gesprekken naar aanleiding van problemen of signalen, bijvoorbeeld met het Lokaal Zorgnetwerk (Maatschappelijke Ontwikkeling) over schuldenproblematiek en (dreigende) huisuitzettingen. In de loop van het verslagjaar spraken de ombudsman en een aantal van zijn medewerkers met de griffie van de gemeenteraad, de Bestuursdienst, Publiekszaken en het Juridisch Controllersoverleg over onder meer de nieuwe (concept-) klachtenregeling van de gemeente, het gebruik van overheidsgegevens en mogelijke oorzaken van het toenemende aantal bezwaarschriften. Over dit laatste vond dit jaar ook overleg plaats tussen de ombudsman en Juridische Diensten als ondersteuning van de Algemene Bezwaarschriftencommissie.



## Studiemiddag voor de klachtbehandelaren

Ook dit verslagjaar heeft de ombudsman een studiemiddag georganiseerd voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Naast kennisuitwisseling en expertisebevordering bieden deze middagen de klachtbehandelaren en de ombudsman en zijn medewerkers de gelegenheid elkaar los van de concrete klachtbehandeling te ontmoeten en van gedachten te wisselen over thema's rond het interne en externe klachtrecht. Ook voor de klachtbehandelaren onderling is het interessant om met collega's van andere diensten en gemeenten te spreken. Tijdens de studiemiddag *De klager centraal?!* hebben de deelnemers in groepen 'mindmaps' gemaakt rond vragen als 'hoe ziet de ideale klachtbehandeling eruit?' en 'wat als een klacht niet kan worden opgelost?'



## Inleidingen en presentaties

Ieder jaar verzorgt de ombudsman voor nieuwe medewerkers van de gemeente Rotterdam inleidingen over zijn werkzaamheden, waaronder zijn taak op het gebied van integriteit. In 2013 deed de ombudsman dit 3 keer, waarvan tweemaal voor de nieuwe consulenten van Werk en Inkomen.

De ombudsman heeft een gastcollege gegeven aan bachelor-studenten Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij was uitgenodigd om in het vak *Politieke Filosofie en Democratie* te komen spreken over (het belang van) 'checks and balances' in het politiek-bestuurlijke systeem van de stad, en de rol die de ombudsman als 'tegenmacht' kan spelen.

Samen met een medewerker heeft de ombudsman voorlichting over het ombudswerk gegeven aan studenten van de HBO-opleiding rechten van Hogeschool INHolland te Rotterdam.

De ombudsman was met zijn lezing *Burger in de fuik van 14-0 nummers* een van de sprekers tijdens het regiocongres in Den Bosch van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Tijdens het congres over de kwaliteit van bezwaar, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Hogeschool Leiden hield de ombudsman de inleiding *Elke bezwaarde heeft recht op een goede behandeling*.

In het verslagjaar heeft de ombudsman deelgenomen aan een debat over schuldhulpverlening in de politieke talkshow *DRAAD*, georganiseerd door Arminius en de Stichting LOKAAL. Later in het jaar vond in de *010-Debat*-reeks het debat *Rotterdam werkstad. Handen uit de mouwen voor mensen zonder baan?* plaats, georganiseerd door de Stichting LOKAAL, het Algemeen Dagblad/Rotterdams Dagblad en het Nationale-Nederlanden DE Café. De ombudsman woonde dit debat op uitnodiging van de organisatoren bij.



## Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van lokale ombudsmannen van de grote steden (Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam) en een substituut-ombudsman van de Nationale ombudsman. Soms zijn ook de Kinderombudsman of de Nationale ombudsman daarbij aanwezig. Daarnaast zijn er contacten tussen de ombudsmannen onderling naar aanleiding van individuele klachten en over thema's op het gebied van klachtrecht en klachtbehandeling.

Verder nam de ombudsman deel aan een tweedaagse conferentie met Europese lokale ombudsmannen, georganiseerd door de Amsterdamse ombudsman.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute (IOI).



## Verdere externe contacten

De ombudsman en een aantal medewerkers zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht, een landelijk platform van klachtbehandelaars, ombudsmannen en ombudscommissies, en vertegenwoordigers uit de wetenschappelijke wereld en de private sector. In 2013 hebben zij deelgenomen aan de studiemiddagen *Onbegrensd klachtrecht?* en *Informeel terugklagen*.

In 2013 heeft de ombudsman binnen zijn bureau interne expertise- en discussiebijeenkomsten in het leven geroepen, de '16.00 uur bijeenkomsten'. Soms zijn daar deskundigen van buiten kantoor bij betrokken; in het verslagjaar waren dat onder meer de ombudsman Amsterdam en de adviseur klachtbehandeling van de burgemeester van Rotterdam.

In 2013 vond een aantal malen overleg plaats tussen de ombudsman en het hoofd van Sociaal Raadslieden Rotterdam. Ook bij de Stichting MEE Rotterdam Rijnmond, die mensen met een beperking ondersteunt, was de ombudsman een paar keer te gast. De ombudsman heeft deelgenomen aan de jaarlijkse

netwerkbijeenkomst van de Stichting Fonds Bijzondere Noden te Rotterdam. In 2010 heeft de ombudsman met deze stichting afgesproken dat hij in noodgevallen tot maximaal € 1500 per jaar een uitkering kan verstrekken aan een klager, ten laste van het Fonds. De ombudsman heeft verder overleg gevoerd met de voorzitter en de algemeen secretaris van de nieuwe Onderzoeksraad Integriteit Overheid.

Een medewerker van de ombudsman die het onderwerp 'jeugd' in haar portefeuille heeft, bezocht het congres *Wat ik ervan vind, de stem van het kind*. Dit congres was georganiseerd door de rechtbank Rotterdam, Bureau Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, Rotterdamse jeugdrechtsadvocaten en de Erasmus School of Law.

De ombudsman woonde die dag de Ombudslezing 2013, *Mijn onbegrijpelijke overheid*, van de Nationale ombudsman bij.

In de loop van het verslagjaar sprak de ombudsman diverse keren met studenten van onder meer HBO-opleidingen sociaal juridische dienstverlening en hij heeft informatie verstrekt in het kader van een promotieonderzoek.



## Interviews en publicaties

De ombudsman was ook in 2013 een paar maal in het (lokale) nieuws, onder meer naar aanleiding van zijn onderzoeken op eigen initiatief (parkeeronderzoek en GBA-onderzoek). Over deze onderzoeken verschenen artikelen in *Binnenlands Bestuur*.

Radio Rijnmond heeft de ombudsman geïnterviewd over de lange wachttijden in de Stadswinkels. Sinds de tweede helft van het verslagjaar is de ombudsman maandelijks op woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.

De ombudsman en zijn medewerkers verzorgen 6 keer per jaar een rubriek in de gemeentelijke *Stadskrant*, die wordt verspreid via de huis-aan-huisbladen.

Ten slotte schreef de ombudsman het artikel *Kiekeboe: het alziend oog van de overheid* voor het Tijdschrift voor Klachtrecht van de Vereniging voor Klachtrecht.



# Hoofdstuk 6

## Het bureau van de ombudsman







## Organisatie en huisvesting

Voor iedereen die contact zoekt met de ombudsman (via het spreekuur, telefonisch of schriftelijk) is de frontoffice het eerste contactpunt. Bij vragen en klachten die niet over de gemeente Rotterdam gaan, wordt uitleg en informatie gegeven en naar de geëigende instanties verwezen. Bij klachten die de ombudsman wel kan behandelen, zetten de medewerkers van de frontoffice zo veel mogelijk in op het snel oplossen en eventueel bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die wat meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met een of meer aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de ombudsman.

De nieuwe huisvesting van het bureau ombudsman in Minervahuis I aan de Meent te Rotterdam is een enorme vooruitgang gebleken ten opzichte van het vroegere onderkomen aan het Hofplein, zowel voor de bezoekers als voor de medewerkers. In 2012 was begonnen met de verbetering van de in het verslagjaar operationeel geworden website van de ombudsman.



## De medewerkers van het bureau ombudsman

Eind 2013 heeft het bureau 12,4 fte (2012: 12 fte) medewerker, meest parttimers: 2 mannen en 11 vrouwen. Effectief (ziekte, externe detachering) zijn op dat moment 10,6 fte medewerker werkzaam. Eén medewerker is voor een deel van de ondersteunende functie herplaatsingskandidaat. Een andere medewerker is volledig arbeidsongeschikt en is inmiddels (onbezoldigd) elders aan het werk in het kader van het re-integratietraject. Ter ondersteuning van zijn werkzaamheden maakt de ombudsman gebruik van de diensten van zelfstandig gevestigde externen:

een onderzoeker, een communicatieadviseur en een facilitair manager.

Naast individuele cursussen en trainingen hebben de medewerkers deelgenomen aan kortlopende kantoortrainingen timemanagement en externe klachtbehandeling.

In het verslagjaar bedroeg het ziekteverzuim onder de medewerkers 10,6% (8,2% in 2012), te weten 1,4% kortdurend verzuim (1,8% in 2012); 0,9% middellang verzuim (2,1% in 2012); 8,4% langdurig verzuim (4,2% in 2012).



## Klachten over (het bureau van) de ombudsman

Helaas komen er af en toe ook klachten over de ombudsman binnen. De interne klachtenregeling van de ombudsman staat, met een toelichting voor burgers, op zijn website. De ombudsman probeert bij iedere klacht de oorzaak te achterhalen en beziet of de klacht tot tevredenheid van de burger kan worden opgelost. In dit verslagjaar heeft de ombudsman 3 klachten over zijn bureau ontvangen en onderzocht.

Tabel 5:

### Klachten over het bureau van de ombudsman in 2013

Onderwerp van de klacht	Beoordeling
Ontbreken informatie op website over tijdelijk niet-functioneren digitaal klachtenformulier	Gegronnd
Telefonisch niet bereikbaar	Deels gegronnd, deels niet vast te stellen
Klachtbehandeling onvoldoende voortvarend	Gegronnd
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

In september 2013 was de website van de ombudsman doelwit van een spamaanval, waardoor het digitale klachtenformulier niet meer functioneerde. Zodra de ombudsman dit ontdekte, is er onder het kopje *Klacht indienen* informatie over de storing op de website geplaatst. Volgens de beheerder zou het probleem binnen enkele uren worden opgelost, maar dat werden uiteindelijk 2 dagen. Iemand klaagde erover dat het te lang had geduurd voordat er informatie werd verstrekt en dat de storingsinformatie ook op de homepage had moeten staan. De ombudsman achtte de klacht gegrond. Hij heeft van deze klacht geleerd, er zal sneller en ook op de homepage informatie worden gegeven bij eventuele toekomstige technische problemen met de website.

Tijdens de lunchpauze van 12.00 tot 13.00 uur en tijdens de tweewekelijkse teamvergadering van 13.00 tot 14.00 uur is het bureau van de ombudsman telefonisch niet bereikbaar. Wie dan belt, hoort een bandje met uitleg hierover. Iemand klaagde erover dat hij op verschillende dagen en tijdstippen had gebeld en steeds het lunchpauze-bandje te horen kreeg. Toen de klager van de ombudsman vernam dat de klacht serieus zou worden onderzocht, was hij tevreden en voor hem was de klacht daarmee afgedaan. De ombudsman zelf wilde echter weten of er technisch iets mankeerde aan de telefooninstallatie. Dat was niet zo. Het bleek niet mogelijk achteraf voor alle door klager genoemde momenten de feiten vast te stellen. Wel bleek dat tijdens een teamvergadering per ongeluk het lunchpauze-bandje was ingeschakeld, waardoor bellers te horen kregen dat het bureau om 13.00 uur weer bereikbaar zou zijn; feitelijk was dat pas om 14.00 uur. Op dat klacht-onderdeel kreeg klager dan ook gelijk.

Ook de derde klacht was gegrond. De behandeling van de reguliere klacht van klager had inderdaad te lang geduurd. De ombudsman zal extra alert zijn op de duur van de klachtbehandeling door zijn bureau.



## Nevenfuncties ombudsman en plaatsvervangend ombudsman

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

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

De plaatsvervangend ombudsman, Willem Kervers, vervult de volgende (neven)functies:

- zelfstandig gevestigd mediator en juridisch adviseur, handelende onder de naam *Atrium mediation/Atrium legal* (bezoldigd);
- lid van de Tuchtcommissie van de Stichting Kwaliteit Mediators (vacatiegeld);
- lid van de Commissie Evaluatie Mediators Doorverwijzingsvoorzieningen van de Raad voor Rechtsbijstand (vacatiegeld);
- tijdelijk directeur van *Bazen BV* (onkostenvergoeding);
- voorzitter van een vereniging van eigenaren (onbezoldigd).



## Financiën

De ombudsman is bevoegd binnen het aan hem bij de begroting beschikbaar gestelde budget uitgaven te doen en verplichtingen aan te gaan ten behoeve van de uitvoering van zijn taken. Hij verantwoordt de baten en lasten aan de gemeenteraad. De financiële gegevens en de balans maken deel uit van de jaarrekening van de kostenplaats raad van de gemeente Rotterdam en worden los van dit verslag van werkzaamheden beoordeeld en behandeld door de gemeenteraad van Rotterdam.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders is dit uitgangspunt als volgt vertaald:

de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten<sup>8</sup> (personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen inclusief BTW in het verslagjaar iets meer dan € 176.000.

Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Serviceorganisatie van de gemeente. Gelet op de onafhankelijke positie van de ombudsman zet hij voor bijvoorbeeld externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten, enz.) externe capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd.

Voor het jaar 2013 is een bedrag van € 1.189.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen. Dit verslagjaar is sprake geweest van een overschrijding. Die is het gevolg van de langdurige arbeidsongeschiktheid van 2 medewerkers, de kosten van de tijdelijke invulling van vacature ruimte, de juridische ondersteuning in verband met een herplaatsingskandidaat en de kosten van advisering bij de externe communicatie, zoals de vernieuwde website.



**De medewerkers van het bureau ombudsman**

<sup>8</sup> Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Spijkenisse, Vlaarding, Westvoorne en een aantal gemeenschappelijke regelingen.



## Behoorlijkheidsnormen voor de overheid

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- **open en duidelijk**
- **respectvol**
- **betrokken en oplossingsgericht**
- **eerlijk en betrouwbaar**

### Open en duidelijk

01

#### Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

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.

03

#### Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

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.

05

## Respectvol

### Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

06

### Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

07

### Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

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.

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.

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.

## 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.

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.

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.

14

### Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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.

## Eerlijk en betrouwbaar

16

### Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

17

### Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.



18

### **Onpartijdigheid**

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19

### **Redelijkheid**

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

20

### **Goede voorbereiding**

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

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.

22

### **Professionaliteit**

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

### **Gemeentelijke ombudsman**

Anne Mieke Zwaneveld

### **Plaatsvervangend ombudsman**

Willem Kervers

### **Medewerkers bureau ombudsman**

Juliette Avedissian

Wientje Bonga-Verwaaijen

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Doyna Hendriks-van Wel

Mathilde van den Hoogen

Ramona Lantrok-Chan-Jon-Chu

Ingrid Mulder

Nadia El Oualid

Marieke Vreugdenhil-Tempelman

Marisela Wignall

*(tot 1 december 2013)*

### **Externe ondersteuning**

John Bakkes, Commback Communicatie

*(communicatie)*

Wilma de Jager

*(onderzoeker)*

Sadaf Poorthoven

*(frontoffice)*

Dries van Velzen, Velzen Project

*(facility management)*

