Aan stichting Bloemfleur
T.a.v. de heer M. van Staveren, mevrouw A. Edema, de heer E. Muller en mevrouw S. Boot-Ton

Per e-mail: acatorotterdam@gmail.com

datum	3 april 2019
dossiernr.	8361/rcl/mf
uw bericht van	27 maart 2019
contactpersoon	dhr. [redacted]
betreft	opening onderzoek ombudsman

Geachte heer Van Staveren,
Geachte mevrouw Edema,
Geachte heer Muller,
Geachte mevrouw Boot-Ton,

Dank u voor uw brief van 27 maart 2019. In uw brief omschrijft u de klacht die u heeft over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. Uw klacht omvat verschillende gedragingen van de wethouder Jeugd, mevrouw Bokhove, en haar ambtelijke ondersteuning ten aanzien van Acato. Ik heb besloten naar deze klacht een onderzoek in te stellen, ondanks het feit dat de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. Hieronder informeer ik u verder.

Mondelinge toelichting klacht
Hierbij bevestig ik ons gesprek van volgende week dinsdag 9 april 2019 om 11.00 uur op mijn kantoor aan de Meent 106 (4e verdieping). Tijdens dit gesprek kunt u uw klacht verder toelichten. Daarna zal ik een klachtomschrijving vaststellen en die vervolgens aan u en aan de gemeente Rotterdam toezenden.

Klachten van ouders
In de afgelopen dagen heb ik ook van 8 ouders klachten ontvangen over de wijze waarop de gemeente Rotterdam omgaat met Acato. Deze klachten zal ik betrekken bij dit onderzoek. De ouders ontvangen een kopie van deze brief en van mijn brief aan de gemeente Rotterdam.

Vragen aan de gemeente Rotterdam
De beslissing van de gemeente Rotterdam om de samenwerking met u per 1 mei 2019 stop te zetten, lijkt de aanleiding van uw klacht te zijn. Gezien de beperkte tijd tot 1 mei 2019, heb ik nu al een aantal vragen aan de gemeente gesteld over deze beslissing. U ontvangt een kopie van mijn brief aan de gemeente Rotterdam.

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam
telefoon 010 411 16 00
fax 010 241 84 99
info@ombudsmanrotterdam.nl
www.ombudsmanrotterdam.nl

Geen interne klachtbehandeling, maar direct onderzoek ombudsman
In bijna alle gevallen vind ik het belangrijk dat een gemeente eerst zelf de kans krijgt een klacht naar tevredenheid op te lossen. Uitgangspunt van de Algemene wet bestuursrecht is immers dat een klager, voordat hij zich tot de ombudsman wendt, eerst een klacht indient bij het betrokken bestuursorgaan, zodat het bestuursorgaan de gelegenheid krijgt op de klacht te reageren (het zogenaamde kenbaarheidsvereiste). Hiervan kan een klager afwijken als er sprake is van een ernstig verstoorde verhouding tussen klager en bestuursorgaan. In artikel 9.20 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht wordt deze uitzondering als volgt omschreven: *"alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd"*. In zo'n situatie kan ik als ombudsman besluiten de interne klachtbehandeling over te slaan.

Gezien de problematische verhouding die tussen u en het college is ontstaan, vind ik het niet reëel te veronderstellen dat interne klachtbehandeling door de gemeente zal bijdragen aan een oplossing van de klacht die u heeft jegens het college. Dat is dan ook de reden dat ik een onderzoek zal instellen naar uw klacht over het college van de gemeente Rotterdam.

Onderzoek ombudsman
Tijdens het onderzoek geef ik u en de gemeente Rotterdam de gelegenheid om op elkaars standpunten te reageren (hoor en wederhoor). Ook verzamel ik alle feiten en omstandigheden die voor een goede beoordeling van de klacht belangrijk zijn.

In het algemeen verloopt een onderzoek als volgt.

Bevindingen
Als ik over voldoende informatie beschik om tot een oordeel te komen, stel ik mijn bevindingen op. Daarin staat een verslag van het onderzoek naar uw klacht. Ook uw standpunt en dat van de gemeente Rotterdam zijn erin opgenomen. Meestal geef ik daarbij mijn voorlopige oordeel over de klacht en soms doe ik aanbevelingen. Ook hierop kunnen u en de gemeente reageren. De eventuele reacties op het verslag kunnen ertoe leiden dat ik veranderingen aanbreng of dat ik aanvullend onderzoek doe.

Het oordeel van de ombudsman
Het rapport met mijn eindoordeel stuur ik u en de gemeente toe en publiceer ik op mijn website. Het rapport op de website bevat geen namen van personen om de privacy van u en van medewerkers van de gemeente te beschermen.
In het oordeel staat of de gemeente (het bestuursorgaan) wel of niet behoorlijk heeft gehandeld.

Behoorlijkheidsnormen
Hoe bepaalt de ombudsman of de gemeente wel of niet behoorlijk heeft gehandeld? De ombudsman toetst het gedrag van de gemeente aan de behoorlijkheidsnormen. Als bijlage ontvangt u de Behoorlijkheidswijzer met een overzicht van de behoorlijkheidsnormen voor de overheid.

Aanbevelingen
Soms laat de ombudsman het bij een oordeel. In andere gevallen verbind ik aan mijn oordeel een aanbeveling tot verbetering of herstel. De ombudsman kan de gemeente niet verplichten om die aanbeveling op te volgen. Mijn ervaring is dat de gemeente de aanbeveling meestal opvolgt. Bij het niet opvolgen van een aanbeveling moet de gemeente uitleggen waarom zij dit doet.

Hebt u vragen over deze brief?
Wanneer u over deze brief vragen hebt, neem dan contact op met de heer mr. drs. [redacted]. U kunt daarvoor een e-mail sturen aan info@ombudsmanrotterdam.nl, bellen naar [redacted] of het algemene telefoonnummer [redacted].

Met vriendelijke groet,

mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman

Bijlagen: - kopie van mijn brief aan de gemeente Rotterdam
- kopieën brieven aan MEE Rotterdam-Rijnmond en Pameijer
- *''behoorlijkheidswijzer''* van de gemeentelijke ombudsman

Cc. - verschillende betrokken ouders die ook een klacht hebben ingediend.