

2020



Jaarverslag Westvoorne

Een goede gemeente luistert écht naar haar inwoners,
zodat zij zich gehoord en gezien voelen!

Die gemeente is:

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voorwoord

Het jaar 2020 zal de boeken ingaan als het jaar van Corona. De maatregelen om de verspreiding van het virus te remmen vroegen veel van de inwoners en ondernemers in Westvoorne. Maar ook voor de gemeente zal dit een jaar zijn geweest waarin het motto 'als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan' de toon heeft gezet.

Het verheugt mij dat er in 2020, ondanks de pandemie, niet aanzienlijk meer vragen en klachten binnen zijn gekomen bij het bureau gemeentelijke ombudsman. Het waren er 27 tegenover 24 in 2019. In 2020 zijn 9 meldingen als klacht behandeld. In de andere zaken hebben wij informatie kunnen verstrekken of mensen kunnen verwijzen. In verband met de coronamaatregelen zijn de inloopspreekuren min Cultureel Centrum De Man in Oostvoorne vanaf maart 2020 opgeschort. Desondanks wisten de inwoners mij te vinden. Ik kijk uit naar het moment dat mijn medewerkers en ik weer in Westvoorne aanwezig kunnen zijn om de inwoners te helpen met hun klachten.

De onderwerpen waarover klachten werden ingediend liepen afgelopen jaar meer uiteen dan de jaren hiervoor. Als ombudsman ben ik er tevreden over dat de gemeente de meeste klachten zelf heeft kunnen oplossen zonder dat ik hiervoor formeel onderzoek moest instellen. Een meer informele afhandeling heeft de voorkeur omdat een inwoner dan veel sneller wordt geholpen.

Met veel belangstelling volg ik de fusie tussen Westvoorne, Hellevoetsluis en Brielle. Als ombudsman sluit ik graag aan bij de nieuw te vormen gemeente Voorne aan Zee.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman
Westvoorne



Klachten

De klachten in 2020 gingen over uiteenlopende onderwerpen: de medewerkers van de gemeente, woonplezier en hulp van de gemeente. Bij sommige klachten heeft de gemeente eerst zelf de mogelijkheid gekregen om de situatie op te lossen, naar 1 klacht is formeel onderzoek ingesteld.

Aanvragen van hulp

De meeste van de dit jaar ontvangen klachten gingen over het aanvragen van ondersteuning of zorg. Deze klachten varieerden van het aanvragen van hulp op grond van het Besluit bijstand Zelfstandigen tot het aanvragen van een invalidekaart van een inwoner. Wat deze klachten gemeen hebben is dat ze, na tussenkomst van de ombudsman, door de gemeente zelf serieus zijn opgepakt.

Tussen Rotterdam en Westvoorne...

Mevrouw van M. neemt contact op met de ombudsman over de Bijstandsregeling zelfstandigen. De aanvraag voor hulp is een langdurig en onoverzichtelijk proces voor mevrouw, waarbij zij zowel te maken krijgt met de gemeente Westvoorne als met het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam. Op het moment dat de ombudsman de klacht ter hand wil nemen meldt mevrouw van M. dat de klacht en nadere actie van de gemeente Westvoorne elkaar hebben gekruist. Zij vertelt dat de gemeente Westvoorne inmiddels telefonisch excuus heeft aangeboden en dat zij nu het besluit heeft ontvangen. Daarom sluit de ombudsman zijn dossier af.

Zorgen van een mantelzorger

De heer K. is al enkele jaren mantelzorger voor zijn zoon. Hij ontvangt hier 11 uur PGB voor, maar de gemeente heeft besloten om dit terug te brengen naar 4 uur. De heer K. geeft dan de gemeente aan dat hij het hiermee niet eens is. De gemeente laat een onafhankelijke deskundige naar de aanvraag kijken en die komt volgens de heer K. tot de slotsom dat er 7 uur nodig is. Er volgt een papierwinkel en veel onduidelijkheid.

Voor de heer K. is het extra moeilijk omdat de gemeente aangeeft dat hij de formulieren niet zelf mag invullen – er staat geregistreerd dat de zoon het PGB zelf beheert. De heer K. loopt vast in de procedures en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman neemt contact op met de gemeente om na te vragen hoe het zit. Naar aanleiding van dit gesprek komt er een gesprek tussen de zoon van de heer K. en de gemeente. De ombudsman geeft de heer K. het advies om een onafhankelijke cliëntondersteuner via de stichting MEE bij het gesprek te betrekken.

Keuringskosten invalidekaart

Meneer B. vraagt voor de 3e keer verlenging van zijn gehandicaptenparkeerkaart aan. Waar dat eerder een administratieve handeling was, moet hij nu een keuring laten uitvoeren bij een arts. Dat verbaast de heer B. want zijn klachten zijn al 10 jaar bekend bij de gemeente. Ook moet hij de rekening van de keuring zelf betalen. Die bedraagt bijna € 200. In Hellevoetsluis hoeft dat niet. Daarom klaagt hij bij de ombudsman over de situatie.

De ombudsman stuurt zijn klacht door naar de gemeente en vraagt een reactie. Gemeente Westvoorne stuurt hierop een brief met nadere uitleg aan de heer B. Hier staat in dat destijds de GGD een indicatie voor de kaart had uitgegeven met een geldigheid van 5 jaar. Voor de nieuwe indicatie is

de keuring aangevraagd. Voor die keuring mogen volgens de gemeentelijke verordening de kosten worden doorberekend en er mogen leges voor worden gevraagd.

De gemeente merkt op dat tegen het doorberekenen van de kosten bezwaar had kunnen worden gemaakt. Omdat de gemeente ziet dat de bezwaartermijn inmiddels verstreken is, neemt zij de klacht toch in behandeling. De ombudsman vindt het te prijzen dat de gemeente inhoudelijk op de klacht van de heer B. ingaat.

Een fijne woonomgeving

Het is belangrijk om in rust te kunnen wonen. Deze rust kan door verschillende factoren verstoord worden.

Wanneer is de weg klaar?

In het najaar van 2013 was het huis van mevrouw B. klaar, maar de straat erheen nog lang niet. In 2016 heeft mevrouw al eens een klacht ingediend, het laatste contact naar aanleiding hiervan was in 2018. In 2020 meldt mevrouw van B. zich opnieuw bij de ombudsman: de weg nog steeds niet klaar, de projectontwikkelaar is failliet. Daarmee is de wijk – in gemeentelijke jargon – nog steeds niet woonrijp.

De ombudsman vraagt aan de gemeente hoelang dit nu nog gaat duren. De gemeente antwoordt dat snel een nieuwe aannemer is ingeschakeld, de verwachting is dat eind 2020 de hele wijk af is.

Van dik hout zaagt men planken....

Voor de huurwoning van de heer R. staat een grote boom die overlast bij hem en zijn burens veroorzaakt. Hij verzoekt het Woonbedrijf Westvoorne om de boom weg te halen. De heer R. kan namelijk zijn tuin vrijwel niet in en uit, heeft veel kosten voor extra onderhoud door de boom en leeft in spanning



iedere keer als het waait. De boom is erg groot en vooral heel erg wankel, maar omdat de boom gezond is vinden het Woonbedrijf Westvoorne en de gemeente het niet hun verantwoordelijkheid om deze boom weg te halen. De heer R. kan de boom wel zelf laten verwijderen, maar dan moet hij ook de kosten voor zijn rekening nemen.

Naar aanleiding van de klacht vraagt de ombudsman om meer informatie over de situatie rond de boom. Daarop informeert de heer R. de ombudsman dat hij samen met zijn burens de boom alsnog heeft weggehaald, waarmee het probleem is opgelost.



Cijfers

Ontvangen klachten

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 27 klachten en vragen, per telefoon, schriftelijk of tijdens het inloopsprekuren. De telefonische vragen en klachten die de medewerkers van direct kunnen afhandelen worden alleen geturfd. De vragen die schriftelijk ingediend worden of waarmee de inwoners van Westvoorne naar de spreekuren komen worden inhoudelijk geregistreerd. De ombudsman is blij dat de inwoners van Westvoorne hem, ondanks de coronacrisis, regelmatig benaderden met hun vragen en klachten.

Tabel 1 geeft weer hoeveel klachten en vragen de ombudsman ontving in 2020 en de twee voorgaande jaren.

Tabel 1: **Ontvangen vragen en klachten 2018-2020**

	2020	2019	2018
Schriftelijke en spreekuurklachten	9	10	15
Telefonische vragen	18	14	13
Totaal	27	24	28

Tabel 2 toont de verdeling van de ontvangen klachten per afdeling van de gemeente Westvoorne over de afgelopen drie jaar.

Tabel 2: Ontvangen klachten per afdeling 2018-2020

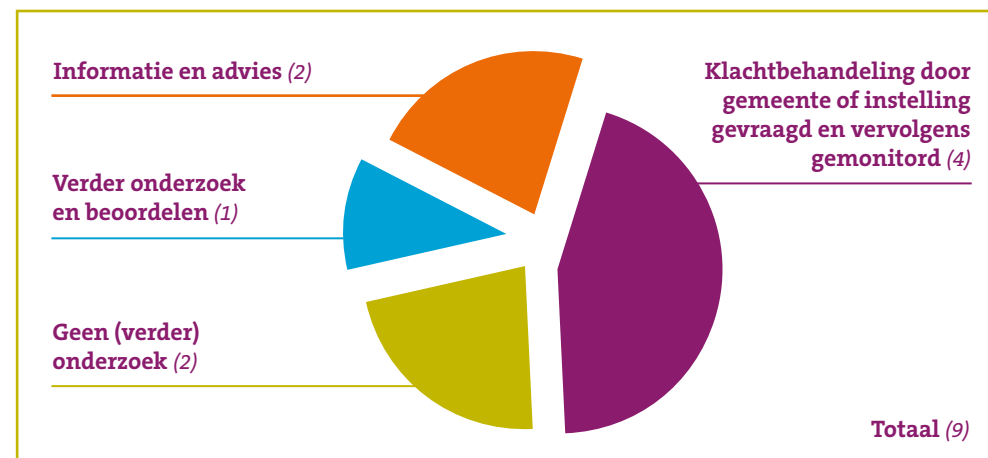
	2020	2019	2018
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu	1	5	3
Werk, Inkomen & Service	1	2	3
Beheer & Onderhoud Buitenruimte	1	2	1
College van B&W	1	2	1
Wegen & Riolering	0	1	4
Middelen	0	1	0
Juridische Zaken, Belasting & Controlling	0	1	0
Woonbedrijf	2	0	2
Burgerzaken	1	0	1
Openbare Orde, Welzijn & Onderwijs	2	0	1
Geen gemeente	0	1	1
Totaal*	9	15	17

* Een klacht gaat soms over meer dan één afdeling, daardoor is het totaal hoger dan het aantal ontvangen klachten.

Afgehandelde klachten

In 2020 zijn er 9 klachten uit Westvoorne afgehandeld. Eén van deze klachten dateerde uit 2019 en de rest van de klachten is in 2020 binnengekomen. Dit betekent dat er dus één klacht uit 2020 in 2021 behandeld zal worden. Figuur 1 geeft weer hoe de klachten behandeld zijn.

Figuur 1: Wijze van afhandeling klachten in 2020



In bijna de helft van de gevallen is de klacht door de gemeente zelf opgelost. Dit gebeurde onder toezicht van de ombudsman. Bij deze behandeling door de gemeente heeft de ombudsman vragen gesteld en bewaakt dat er een adequate afhandeling volgde.

In een aantal zaken heeft de ombudsman informatie en advies gegeven aan de klager over wat hij zelf kan doen. Twee andere zaken heeft de ombudsman niet verder onderzocht. Hier heeft hij voor gekozen als er geen hulp meer nodig is of heeft de klager niet meer op informatieverzoeken vanuit de ombudsman gereageerd.

Er is één klacht onderzocht door de Backoffice van het bureau ombudsman. Dit onderzoek is gestopt nadat de klager zelf een oplossing voor het probleem had gevonden en de ombudsman hierover informeerde.



Onderzoeken op eigen initiatief

De ombudsman kan ook een onderzoek op eigen initiatief instellen. Zo'n onderzoek gaat niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend structureel probleem. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de onderliggende problemen worden blootgelegd en opgelost. Dit helpt de gemeente bij het verbeteren van haar organisatie en draagt bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl.

In 2020 is er geen onderzoek op eigen initiatief uitgevoerd dat specifiek op Westvoorne is gericht. Wel heeft de ombudsman in oktober 2020 zijn rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'* gepubliceerd. Hierin staan leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf, over de dienstverlening tijdens de eerste fase van de pandemie. Rotterdam is voor een aantal voorzieningen de zogeheten centrumgemeente, ook voor Westvoorne. Ondernemers uit Westvoorne zijn daarom aangewezen op het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam voor het aanvragen van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Aangezien ook bij het toekennen van de Tozo bij eerste golf van Corona problemen zijn ontstaan, is dit rapport volgens de ombudsman ook interessant voor inwoners van Westvoorne.



De ombudsman buiten de deur

Ontmoetingen en presentaties

Door de Covid-19 situatie zijn er afgelopen jaar weinig ontmoetingen geweest tussen de ombudsman en de inwoners van Westvoorne. Door de pandemie konden de spreekuren niet doorgaan. De Ombudsman kijkt erg uit naar het eerstvolgende moment dat hij weer direct met de inwoners van Westvoorne kan spreken.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Groningen en de ombudscommissies van 's-Hertogenbosch, Overijssel en Zeeland.

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht.

Het bureau ombudsman leverde ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in de zomer van 2020 geïnterviewd voor dit tijdschrift.



Het bureau van de ombudsman

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd, uitgebreid en formeel onderzoek of meer complexe bemiddeling vergen. Formeel klachtonderzoek wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente. Een aantal van deze rapporten wordt op de website van de ombudsman geplaatst.

Eind 2020 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,06 fte (2019: 16,57 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman om 2 mannen en 19 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2020 5,97% (2019 3,97%): 0,67% kortdurend (2019: 0,63%), 0,66% middellang (2019: 1,98%) en 4,64% langdurig (2019: 2,32%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. De ombudsman voert een actief opleidingsbeleid. Dat rust op drie pijlers: ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor het verrichten van de werkzaamheden; persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de medewerkers en het behoud c.q. versterken van de mobiliteit.

De medewerkers hebben ook een basisopleiding op maat ontvangen over de toeslagenaffaire; medewerkers die meedraaien in het Hulpteam Toeslagen 010 hebben daarnaast een verdiepte opleiding hierover gekregen.

De ombudsman deed ook in 2020 mee aan het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat de gemeente Rotterdam tweejaarlijks laat uitvoeren. Hij heeft met instemming kennisgenomen van de positieve resultaten en blijft zich in 2021 inspannen voor een prettig en veilig werkklimaat.

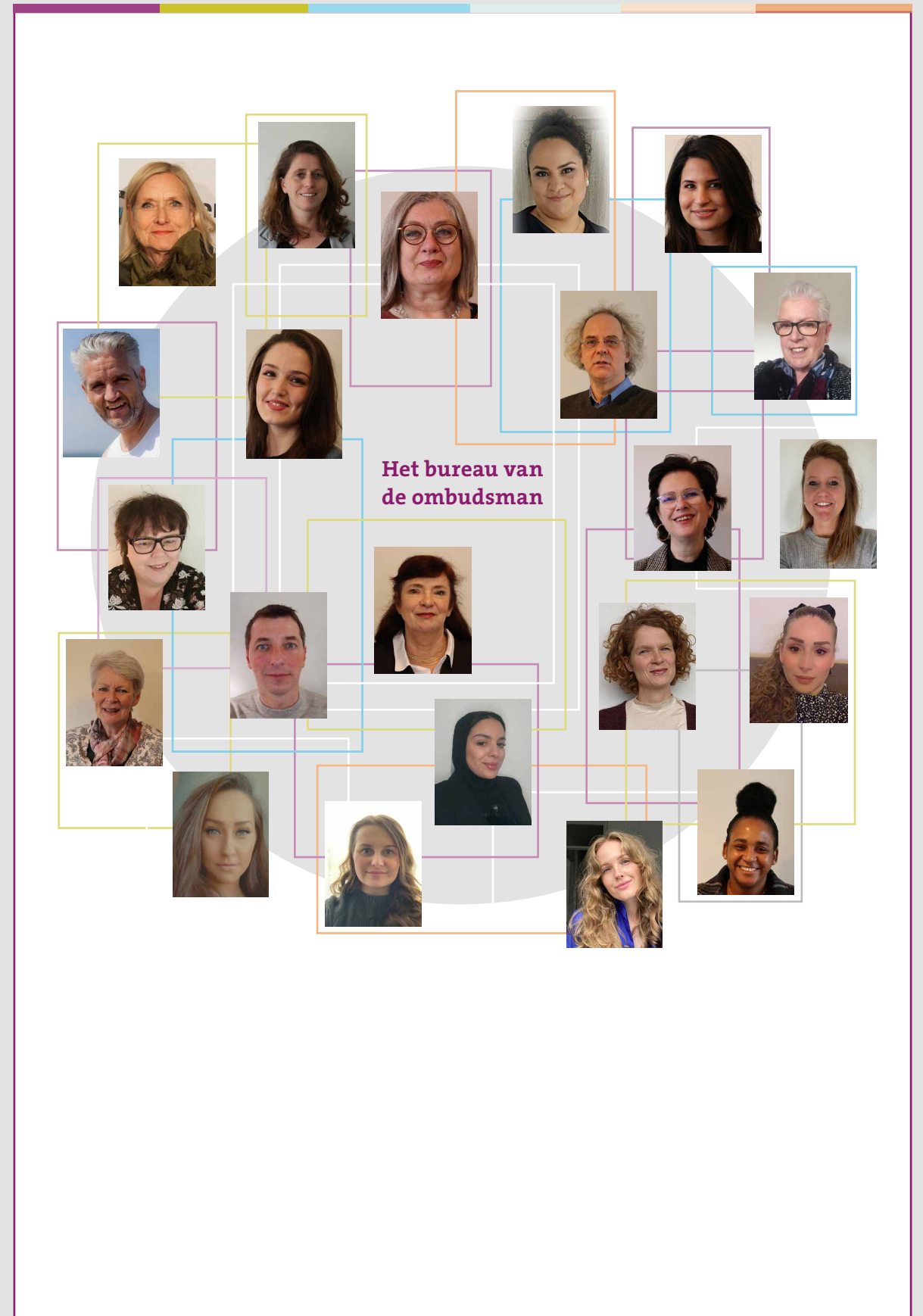


Financiën

Over 2020 is door de gemeente Rotterdam € 1.629.761,- bijgedragen (begroot € 1.693.158,-). De inkomsten uit de aangesloten regio-gemeenten bedroegen exclusief BTW € 167.863,-. Hiervan droeg Westvoorne € 8.912,26 bij, gebaseerd op 14.731 inwoners op 1 januari 2020.

De gemeentelijke ombudsman Westvoorne

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Westvoorne;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde problemen binnen de gemeente;
- gebruikt daarbij de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

Inloospreekuren Rotterdam

In verband met Covid-19 gaan de gebruikelijke inloospreekuren niet door. Op de site kunt u actuele informatie zien. De ombudsman is iedere dag tussen 09 en 12 uur bereikbaar op zijn telefoonnummer.

Inloospreekuren Westvoorne

In verband met Covid-19 gaan de gebruikelijke inloospreekuren niet door. Op de site kunt u actuele informatie zien. De ombudsman is iedere dag tussen 09 en 12 uur bereikbaar op zijn telefoonnummer.

gemeentelijke **Ombudsman**



T (010) 411 16 00

E info@ombudsmanrotterdam.nl

W www.ombudsmanrotterdam.nl

T www.twitter.com/Ombudsman010