



JAARVERSLAG



Westvoorne

Een goede gemeente luistert
écht naar haar inwoners, zodat
ze zich gehoord en gezien voelen!
Die gemeente is:

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

gemeentelijke **Ombudsman**





Voor u ligt het jaarverslag ombudsman Westvoorne 2016 in een nieuwe uitvoering. Ik heb gekozen voor een handzamer formaat waarin toch alle relevante informatie is opgenomen. Te zijner tijd hoor ik graag, in ieder geval van de gemeenteraad, of deze nieuwe vorm aan de verwachtingen voldoet.

Als gemeentelijke ombudsman van Westvoorne ontving ik in 2016 in totaal 21 geregistreerde klachten. Ongeveer éénderde daarvan speelde zich af op straat, een groot verschil met vorig jaar. Het aantal klachten geeft mij overigens geen reden tot zorg.

In 2016 heb ik ook mijn eerste onderzoek op eigen initiatief in de bij mij aangesloten regiogemeenten uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek naar de interne klachtbehandeling komen in dit verslag uitvoerig aan de orde. Mijn conclusie naar aanleiding van het onderzoek is dat de interne klachtbehandeling bij de meeste van de onderzochte gemeenten goed is ingebed.

Aan de gemeente Westvoorne heb ik 4 aanbevelingen gedaan voor de verbetering van de interne klachtbehandeling. Met instemming heb ik er kennis van genomen dat de gemeente uiteindelijk toe wil naar een tekst op haar website, waaruit duidelijk wordt dat klachten ook telefonisch, mondeling en via de website kunnen worden ingediend. Verder hoop ik dat de gemeente de interne klachtenprocedure zodanig gaat inrichten, dat klagers de gelegenheid krijgen persoonlijk of telefonisch te worden gehoord voordat zij het inhoudelijke oordeel over de klacht krijgen.

Tot slot is het mij een eer dat de gemeenteraad mij in 2016 op 16 februari heeft herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Westvoorne en mevrouw Mathilde van den Hoogen tot plaatsvervangend ombudsman.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Westvoorne



Op straat in Westvoorne



Zorgen van een startende ondernemer

In oktober 2014 is mevrouw D. een chocolaterie annex ijssalon begonnen aan de Stationsweg in Oostvoorne. Vooruitlopend op de herinrichting van de Stationsweg in het voorjaar van 2016, heeft de gemeente deze weg in oktober 2015 opgebroken om een hemelwaterriolering te kunnen aanleggen. Dat leverde mevrouw D. die maand een omzetverlies van 75% op. Eind oktober 2015 vroeg zij de gemeente of die haar voor dit omzetverlies wilde compenseren. Een paar dagen later werd dit verzoek door de gemeente afgewezen.

Mevrouw D. zag met vrees uit naar de herinrichtingswerkzaamheden in 2016: dan zou de Stationsweg gedurende 10 weken openliggen. Zij voorzag dat haar omzet daardoor danig zou dalen en de exploitatiekosten niet meer zou dekken. Mevrouw D. wendde zich daarop tot de ombudsman.

Met zijn brief van 13 april 2016 liet de ombudsman de gemeente weten met beide partijen in overleg te willen treden. De ombudsman wilde onderzoeken of de gemeente bereid en in staat was een bijdrage te leveren aan het voortbestaan van de onderneming van mevrouw D. De ombudsman benadrukte daarbij dat hij met zijn bemiddelingspoging geen oordeel gaf over de vraag of mevrouw D. wel of geen recht had op vergoeding van de omzetschade.

Begin mei 2016 hoorde de ombudsman van mevrouw D. dat de wethouder haar een lening op grond van het *Besluit bijstandverlening zelfstandigen* had aangeboden. Verder had zij met de gemeente kunnen afspreken dat haar winkel ook tijdens de werkzaamheden

bereikbaar zou blijven voor voetgangers. Voor mevrouw D. was dit voldoende, waarna de ombudsman het dossier sloot.

Vuilcontainers, glascontainers, textielcontainers, het blijft lastig. Iedereen vindt dat zij er moeten zijn, maar liever niet te dichtbij. Ook in Westvoorne speelde een dergelijke klachtzaak, waarover de ombudsman op 26 januari 2016 een rapport uitbracht.



“Een textielcontainer? Niet in onze straat!”

Een aantal bewoners, op één na allemaal woonachtig in de Egelantierlaan in Oostvoorne, had bezwaren tegen de plaatsing van een textielcontainer aan de ingang van hun straat. Het eerste onderdeel van hun klacht kwam erop neer dat de gemeente met haar keuze voor de locatie bij de Egelantierlaan onvoldoende rekening had gehouden met hun belangen. Het argument van de bewoners dat de aanwezigheid van de textielcontainer tot gevaarlijke verkeerssituaties zou leiden, leek de ombudsman onwaarschijnlijk. Hij baseerde zich daarbij onder meer op de bevindingen van één van zijn onderzoekers, die de locatie ter plekke is gaan bekijken. De ombudsman vond de argumenten van de gemeente voor de gekozen locatie plausibel en redelijk: langs een doorgaande route, niet ver van een school en naast een glascontainer. Dit laatste was van belang omdat verschillende inzamelvoorzieningen bij elkaar mensen stimuleert om hun afval gescheiden in te leveren. De ombudsman oordeelde dat de gemeente Westvoorne in overeenstemming met de behoorlijkheidsvereisten *Goede motivering en Redelijkheid* had gehandeld. Wel vond hij dat de gemeente mogelijk meer draagvlak onder de bewoners had kunnen creëren wanneer zij ook naar andere locaties had gekeken.

Het tweede deel van de klacht hield in dat de gemeente de textielcontainer zonder enige aankondiging of overleg met de omwonenden had neergezet. Ten aanzien van dit onderdeel overwoog de ombudsman het volgende. Het klopt dat de gemeente heeft gereageerd op de

protesten van één van de bewoners, die toevallig zag dat er voorbereidingen werden getroffen voor het plaatsen van de textielcontainer. Toen had de gemeente de beslissing echter al genomen. Van 'actief informeren' was dus geen sprake geweest. De ombudsman oordeelde dat de gemeente op dit punt in strijd heeft gehandeld met het behoorlijke vereiste *Goede informatieverstrekking*.

In het tweede klachtonderdeel was ook aangevoerd dat de gemeente geen of onvoldoende ruimte had gelaten voor burgerparticipatie. De ombudsman overwoog dat het gemeentelijk beleid met betrekking tot burgerparticipatie gaat over de *"ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van (delen van) plannen of beleid"*. De gemeente kiest zelf welke onderwerpen voor burgerparticipatie in aanmerking komen en waaruit die participatie bestaat. De ombudsman vond niet dat burgerparticipatie betekent dat de gemeente bij elke beslissing die zij neemt vooraf met de burgers moet overleggen. Dat zou een onmogelijke eis zijn. De ombudsman oordeelde dat de gemeente op dit punt heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijke vereiste *Bevorderen van actieve deelname door de burger*.

Opgroeien in Westvoorne

Soms is de rol van de ombudsman noodgedwongen beperkt, bijvoorbeeld als er al een bezwaarschriftenprocedure loopt. Toch blijken burgers er ook dan behoefte aan te hebben hun probleem voor te leggen aan iemand die los staat van de gemeente. Dat speelt vooral wanneer bepaalde (aanvraag)procedures, bijvoorbeeld op grond van de Jeugdwet, voor mensen onduidelijk zijn.



Begeleiding voor dyslectische zoon

In maart van het verslagjaar kwam mevrouw E. op het spreekuur van de ombudsman. Het vermoeden bestond dat haar 7-jarige zoontje S. dyslectisch was en daarom werd hij al geruime tijd begeleid door

Leestalent. Nu moest worden vastgesteld wat er precies aan de hand was om een meer gerichte begeleiding te kunnen inzetten. Mevrouw E.'s aanvraag hiervoor was toegewezen, maar de gemeente bepaalde dat de jeugdhulp verleend moest worden door het instituut voor dyslexie *E-Vizier*. Mevrouw E. wilde echter dat S. door *Leestalent* zou worden begeleid, omdat deze organisatie hem al kende. Omdat de gemeente met beide organisatie contracten voor de verlening van jeugdhulp had afgesloten, begreep mevrouw E. niet wat het probleem was. Zij diende daarom een bezwaarschrift in tegen de beslissing van de gemeente. Zij vertelde de ombudsman later dat zij vervolgens door de gemeente was gebeld: of zij het bezwaarschrift niet kon intrekken, het zou toch ongegrond worden verklaard.

Dit telefoontje was voor mevrouw E. aanleiding om naar de ombudsman te gaan, want wat moest zij nu doen? Toen de ombudsman contact zocht met de klachtencoördinator van de gemeente bleek dat de beslissing waartegen mevrouw E. bezwaar had gemaakt, alleen over het uitvoeren van het diagnostisch onderzoek ging. Het leek de gemeente zuiverder dit niet door *Leestalent*, maar door een andere jeugdhulpaanbieder te laten verrichten: *Leestalent* was immers de organisatie van wie S. nu begeleiding kreeg. Over de vraag wie eventueel later de meer specialistische begeleiding zou gaan verzorgen, zou te zijner tijd een aparte beslissing van de gemeente komen. In het laatste e-mailtje dat de ombudsman van mevrouw E. ontving, schreef zij: *"Heel erg bedankt voor uw hulp en het navragen"*.

Mevrouw Z. ging om een andere reden naar de ombudsman. Het lukte haar niet er op eigen kracht doorheen te komen bij de gemeente.



Digitale facturen: vallen en opstaan

Zwembad De Meander in Oostvoorne was in januari 2015 gestart met digitaal factureren, wat met de nodige kinderziektes gepaard was gegaan. Het zwembad bood haar sporters hiervoor excuses aan en

sprak de verwachting uit dat de problemen in 2016 van de baan zouden zijn.

B., de zoon van mevrouw Z., heeft in het kader van *Fitkids* zwemles gehad in De Meander. De lessen duurden tot en met mei 2016, waarna hij in juni 2016 het zwemdiploma C behaalde. Toen mevrouw Z. in mei 2016 van vakantie terugkwam, bleek er tot tweemaal toe een deurwaarder te zijn langsgeweest. De eerste keer met een betalingsherinnering voor lesgeld ad € 40 uit 2015; de tweede keer met een dwangbevel voor € 79, want nu met de deurwaarderskosten erbij. Omdat mevrouw Z. ervan overtuigd was dat zij alles had betaald en zij geen betalingsherinneringen van de gemeente had ontvangen, belde zij direct de deurwaarder, waarna de invordering werd opgeschort. Het kostte mevrouw Z. diverse e-mails voordat zij een reactie van de gemeente kreeg. Uiteindelijk liet die haar weten dat alleen de maand mei 2016 nog openstond. In haar administratie kon mevrouw Z. nagaan dat zij de maand april 2016 dubbel had betaald, waarna de gemeente haar beloofde de factuur voor de maand mei 2016 te laten vervallen. Wat later kreeg mevrouw Z. toch nog een herinnering voor de maand mei 2016. De gemeente heeft mevrouw Z. daar haar excuses voor aangeboden.

Mevrouw Z. dacht dat hiermee de kous af was. In juli 2016 ontving zij echter een factuur voor die maand, een maand later ontving zij een factuur voor de maand augustus 2016 en in de daaropvolgende maand ontving zij een factuur voor september 2016. Nadat zij in oktober 2016 het spreekuur van de ombudsman had bezocht, vroeg die de gemeente over te gaan tot behandeling van de klacht. Een paar dagen later e-mailde mevrouw Z. de ombudsman dat er nu een factuur voor de maand oktober 2016 was binnengekomen. Een maand later liet de gemeente mevrouw Z. weten waar zij eigenlijk al die tijd op had gewacht: *“U heeft helemaal gelijk. (...) Uw klachten zijn dan ook meer dan gegrond. Wij bieden u daarom onze oprechte excuses aan. (...)”*.

De gemeente zou als blijk van haar verontschuldigingen een bos bloemen bij mevrouw Z. laten bezorgen.

Buren in Westvoorne

In 2 van de 3 rapporten die de ombudsman in het verslagjaar over Westvoorne uitbracht, speelden burenen de hoofdrol. Ook al heeft een klager over een bepaalde gedraging van de gemeente geen klacht ingediend, de feiten die de ombudsman tijdens zijn onderzoek tegenkomt, kunnen voor hem aanleiding zijn daarnaar een onderzoek op eigen initiatief in te stellen. Dat was het geval in de zaak van de heer G.



Een uit de hand gelopen burenruzie

De families G. en W. kregen in de zomer van 2009 nieuwe burenen, de familie B. Deze familie begon een logeershuis voor kinderen met een beperking, die er ook konden paardrijden. Omdat de families G. en W. vonden dat vooral de dieren voor overlast zorgden, vroegen zij de gemeente Westvoorne te handhaven op basis van het bestemmingsplan en de milieuregelgeving. Volgens de gemeente ging het echter om kleinschalige bedrijvigheid die binnen het bestemmingsplan was toegestaan. Ook verder zag de gemeente geen basis om tot handhaving over te gaan. Het bezwaar van de familie G. tegen het besluit van de gemeente werd ongegrond verklaard. Hetzelfde gebeurde vervolgens in de beroepsprocedure bij de bestuursrechter.

In de loop der jaren escaleerde het tussen de familie G. en de familie B. In juli 2012 kwam het op het erf van de heer G. uiteindelijk tot een handgemeen tussen de heer G. en de dochter van de familie B. Begin 2013 werden beiden voorwaardelijk veroordeeld voor hun rol daarin en kregen zij over en weer een contactverbod. De situatie verbeterde niet. Wegens overtreding van het contactverbod werd de heer G. begin eind augustus 2014 aangehouden en tot 3 dagen cel veroordeeld. Op advies van het openbaar ministerie stuurde de burgemeester een

zogenoeten *Vooraankondiging sluiting woning* aan de heer G.: bij het eerstvolgende incident zou zijn woning worden gesloten en niet meer toegankelijk zijn voor hem en zijn gezin. Eind 2015 werd het vonnis in hoger beroep vernietigd en werd de heer G. deels ontslagen van rechtsvervolging wegens noodweerexces en deels vrijgesproken.

De klacht waarmee de heer G. zich tot de ombudsman wendde bestond uit diverse onderdelen. Ten eerste vond de heer G. dat de gemeente niet voldoende naar hem had geluisterd en onvoldoende had gedaan om escalatie te voorkomen. De ombudsman vond dat de gemeente, inclusief de burgemeester, aanvankelijk wel naar de heer G. had geluisterd. Ook vond hij dat er in het begin voldoende pogingen waren gedaan om de burens met elkaar aan tafel te krijgen. Eind 2012, begin 2013, is dat veranderd. Toen kwam de regie bij het openbaar ministerie te liggen, terwijl die bij de burgemeester thuishoorde. In zijn rapport van 8 juli 2016 beoordeelde de ombudsman de gedragingen van de gemeente op deze punten tot eind 2012, begin 2013 als behoorlijk, daarna als niet behoorlijk.

Verder was de ombudsman van oordeel dat de gemeente – door steeds op de verzoeken om handhaving van de heer G. te reageren en steeds voldoende onderzoek te doen – overeenkomstig het behoorlijkheidsvereiste *Professionaliteit* had gehandeld. Hij was het niet eens met de heer G., die vond dat de gemeente zich partijdig had opgesteld. Ook in de correspondentie met derden over de heer G. had de gemeente zich voldoende professioneel betoond.

De ombudsman heeft op eigen initiatief het versturen van de *Vooraankondiging sluiting woning* door de burgemeester onderzocht. Kijkend naar de parlementaire geschiedenis, de literatuur en de jurisprudentie vroeg de ombudsman zich af of een dergelijke vooraankondiging in deze situatie wettelijk was toegestaan. De impact ervan was sterk intimiderend, terwijl allerm minst vaststond

dat met dit middel het beoogde doel zou worden bereikt. De ombudsman oordeelde dat de burgemeester in redelijkheid geen gebruik kon maken van zijn bevoegdheid op grond van artikel 174a van de Gemeentewet. De burgemeester heeft in strijd met het evenredigheidsbeginsel ofwel het behoorlijkheidsvereiste *Evenredigheid* gehandeld.

In de zaak van de heer T. was de ombudsman wel van mening dat het optreden van de gemeente Westvoorne de toets der kritiek kon doorstaan.



Geen verkoop gemeentegrond na bezwaren burens

De heer T. wilde van de gemeente de strook grond tussen zijn eigen perceel en de openbare weg kopen. Officieel behoort deze strook grond tot de openbare weg, maar alleen de heer T. gebruikt hem, als uitrit vanaf zijn perceel. Hij wilde de grond kopen omdat hij vond dat zijn burens de groenhagen erlangs niet goed onderhielden.

De gemeente bekeek het verzoek van de heer T. aan de hand van haar beleid inzake de verkoop van openbaar groen. Het college van burgemeester en wethouders besloot in principe akkoord te gaan met de verkoop. Na de publicatie van het voorgenomen besluit maakten de burens van de heer T. bezwaar tegen de verkoop. De gemeente wilde met de heer T. en de burens om de tafel gaan zitten, om zo te proberen tot overeenstemming over het perceel te komen. De burens lieten echter weten geen vertrouwen te hebben in een dergelijk overleg. De gemeente besloot daarop de strook grond niet aan de heer T. te verkopen. Wel beloofde zij de heer T. om maatregelen te treffen wanneer de burens de hagen niet voldoende zouden snoeien. De heer T. vond dat de gemeente hem in de kou liet staan en wilde dat de grond alsnog aan hem verkocht zou worden.

De ombudsman was van mening dat de gemeente de belangen van de betrokkenen had geïnventariseerd en goed tegen elkaar had

afgewogen. Hij vond het resultaat van deze belangenafweging niet onredelijk. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek niet dat de heer T. van de gemeente de onvoorwaardelijke toezegging had gekregen dat hij het stuk grond mocht kopen. Het college had hem destijds ook laten weten het voorgenomen besluit eerst te publiceren en eventuele bezwaren van derden tegen de verkoop mee te nemen bij het definitieve besluit. In zijn rapport van 4 oktober 2016 oordeelde de ombudsman dat de gemeente Westvoorne behoorlijk heeft gehandeld, ook door de heer T. haar hulp aan te bieden als de hagen aan weerszijden van de uitrit gesnoeid moeten worden. De gemeente heeft de behoorlijkheidsvereisten *Redelijkheid* en *Betrouwbaarheid* voldoende in acht genomen.

Wob-procedure of klachtbehandeling?

Van tijd tot tijd ontvangt de ombudsman klachten van burgers over de weigering om gemeentelijke stukken te mogen inzien. Dit jaar kwam er ook uit Westvoorne zo'n klacht.



Verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur

De heer C. wendde zich tot de ombudsman omdat het hem niet lukte inzage te krijgen in bepaalde stukken rond de besluitvorming over de Lodderlandsedijk te Rockanje. Het ging hem om het – volgens hem buitensporig hoge – bedrag waarvoor de gemeente een stuk grond had aangekocht. Zijn eerste verzoek om inzage was afgewezen en zijn bezwaar daartegen was ongegrond verklaard, omdat de stukken als 'geheim' zouden zijn gekwalificeerd. Half 2016 diende de heer C. opnieuw een Wob-verzoek in, waarna hij naar eigen zeggen de toezegging kreeg dat hij de stukken mocht inzien. Er verstreken 3 maanden zonder dat er iets gebeurde.

In de stukken die de heer C. de ombudsman gaf, trof deze geen toezegging tot inzage aan. Ook uit de brief van 11 augustus 2016 van de gemeente aan de heer C. kon de ombudsman niet opmaken dat de heer C. was

toegezegd dat hij stukken mocht inzien. In die brief liet de gemeente weten dat derden de gelegenheid kregen om een zogeheten zienswijze in te dienen over de verzochte openbaarmaking van de stukken. In verband daarmee werd de beslissing op het Wob-verzoek van de heer C. opgeschort. De ombudsman vroeg de heer C. of hij intussen al door de gemeente was geïnformeerd over de beslistermijn op zijn Wob-verzoek, zoals aangekondigd in de brief uit augustus 2016. Hij legde de heer C. verder uit dat hij over het uitblijven van informatie over de beslistermijn een klacht zou kunnen indienen. Hij wees de heer C. er tegelijkertijd op dat behandeling van deze klacht door de ombudsman geen verandering kon brengen in de beslissing over het Wob-verzoek zelf. Daarvoor is immers de speciale Wob-procedure in het leven geroepen. De heer C. begreep dit en liet de ombudsman weten zich dan liever op zijn eigenlijke doel te concentreren, de openbaarmaking van de stukken.



Cijfers



JAARVERSLAG WESTVOORNE

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 21 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk of via de spreekuren (2015: 30).

Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de frontoffice worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Westvoorne naar de spreekuren komen. In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 15 (2015: 19). Van deze 15 klagers waren er 14 met hun klacht naar het spreekuur van de ombudsman in Westvoorne gekomen.

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2014 – 2016

	2016	2015	2014
Ontvangen	15	19	5
Afgehandeld	18	18	3

Er gebeurde in het verslagjaar veel op en aan de straten en wegen in Westvoorne. In tabel 2 is te zien dat, anders dan vorig jaar, de meeste klachten het team Wegen & Riolering van de sector Grondgebied betroffen. Omdat het een relatief gering aantal klachten (8) betreft, geeft dit de ombudsman geen aanleiding tot zorg.

Tabel 2: Geregistreerde klachten nader bekeken: afgehandeld in 2016 en 2015

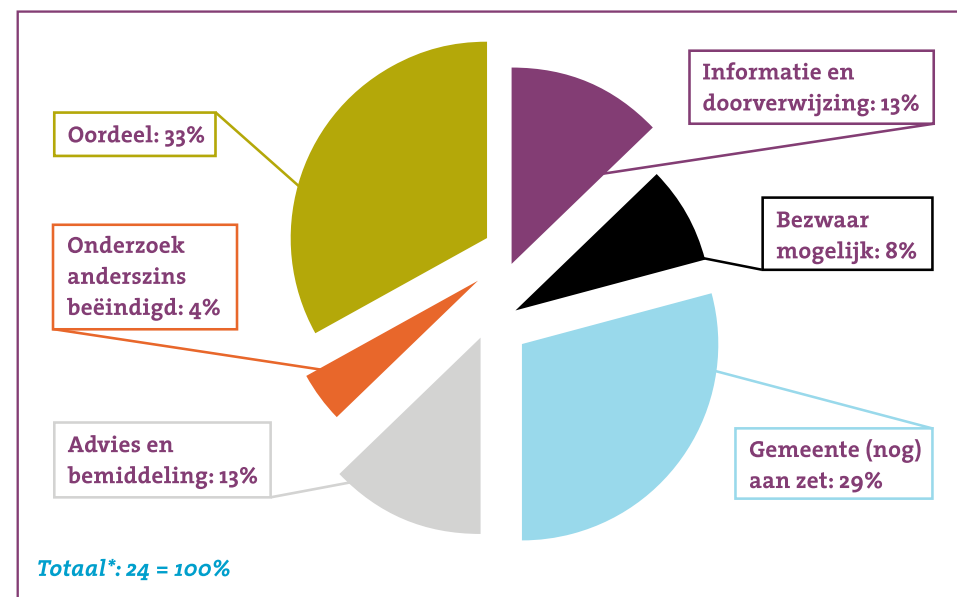
	2016	2015
Wegen & Riolering	8	0
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu	4	2
Openbare Orde, Welzijn & Onderwijs	4	6
Woonbedrijf	3	3
Exploitatie Accomodaties	1	0
Juridische Zaken, Belastingen & Controlling	1	1
Burgemeester	1	0
Beheer & Onderhoud Buitenruimte	0	3
Werk, Inkomen & Service	0	3
Geen gemeente	1	0
Totaal*	23	18

*) Een aantal klachten betrof twee gemeenteonderdelen tegelijk.

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2016 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

De ombudsman behandelt een klacht niet wanneer de klager de mogelijkheid heeft een bezwaarschrift in te dienen of beroep in te stellen bij de bestuursrechter. Verder stelt de ombudsman normaal gesproken geen (nader) onderzoek in wanneer de gemeente de klacht nog niet zelf heeft behandeld. Wel houdt hij 'een oogje in het zeil' bij de klachtbehandeling door de gemeente. Waar nodig kan de ombudsman interveniëren of de gemeente tot meer snelheid manen. Ook beëindigt de ombudsman zijn onderzoek wanneer blijkt dat er onvoldoende 'bewijs' is van datgene waarover wordt geklaagd.

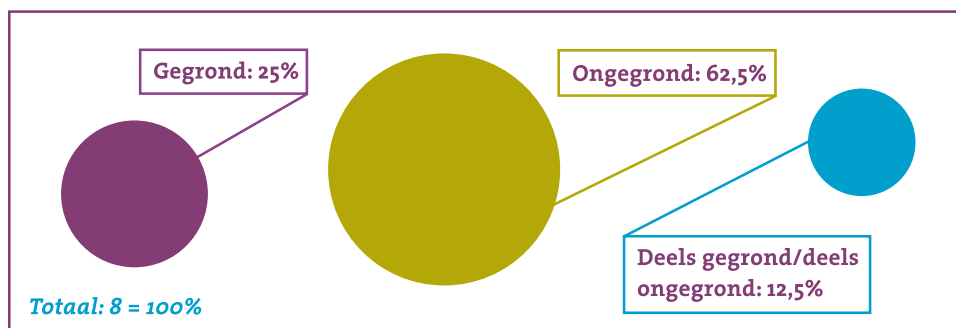
Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2016



*) Een aantal klachten bestond uit twee of meer klachtonderdelen.

In 3 klachten, met in totaal 8 klachtonderdelen, rondde de ombudsman zijn onderzoek af met een formele beoordeling van het optreden door de gemeente. In ongeveer tweederde van de klachtonderdelen luidde het oordeel van de ombudsman dat het klachtonderdeel ongegrond was (zie figuur 2), omdat de gemeente behoorlijk had gehandeld.

Figuur 2: Oordelen in de afgehandelde geregistreerde klachten in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG WESTVOORNE

De ombudsman kan behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. Hij heeft dat in de gemeente Rotterdam al diverse malen gedaan. Alle onderzoeksrapporten met aanbevelingen worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl. Het meest recente rapport is *Het hemd van het lijf* uit januari 2017: het onderzoek van de ombudsman naar privacybescherming van burgers die zich met een zorgvraag op grond van de Jeugdwet of de Wmo tot de gemeente Rotterdam wenden. De aanbevelingen uit dit rapport zijn ook voor andere gemeenten relevant.

Tijdens de behandeling van de jaarverslagen in de regio bleken diverse gemeenteraadsleden geïnteresseerd in de vergelijking van de eigen gemeente met de overige regiogemeenten. Daarnaast constateerde de ombudsman op onderdelen soms aanzienlijke onderlinge verschillen in de interne klachtbehandeling. Dit was voor de ombudsman aanleiding een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de interne klachtbehandeling in Westvoorne, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Vlaardingen. De resultaten zijn neergelegd in de op 5 oktober 2016 per gemeente uitgebrachte rapporten *Interne klachtbehandeling in kaart. Onderzoek naar interne klachtbehandeling binnen zes gemeenten*. Albrandswaard is niet onderzocht, omdat deze gemeente pas sinds het verslagjaar bij de ombudsman is aangesloten.

De conclusie van de ombudsman luidt dat de interne klachtbehandeling bij de meeste van de onderzochte gemeenten goed is ingebed. Omdat de ombudsman op onderdelen bij de gemeenten nog wel verbeterpunten ziet, heeft hij 13 aanbevelingen gedaan en per gemeente aangegeven welke aanbevelingen specifiek voor haar gelden. Voor de gemeente Westvoorne zijn de 4 belangrijkste aanbevelingen:

- Zorg dat alle medewerkers binnen de gemeente op de hoogte zijn van de eigen klachtenprocedure (*aanbeveling 2*).
- Zorg dat er geen drempels (op de website van de gemeente) zijn voor het indienen van een klacht. Een burger moet in ieder geval telefonisch, mondeling, per brief, per e-mail, of via de website (met én zonder DigiD) een klacht kunnen indienen (*aanbeveling 3*).
- Zorg dat ook mondelinge klachten worden herkend, op alle niveaus binnen de gemeente (*aanbeveling 4*).
- Informeer de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn (*aanbeveling 8*).

Met haar brief van 16 augustus 2016 heeft de gemeente Westvoorne gereageerd op het concept-rapport van de ombudsman.

De vergelijking van de verschillende aspecten van klachtbehandeling zijn ook weergegeven in een schema, dat als bijlage is opgenomen bij elk rapport. De ombudsman bespreekt hieronder de verschillende onderzochte aspecten.

Toegankelijkheid

Op de websites van alle onderzochte gemeenten is de informatie te vinden hoe inwoners een klacht kunnen indienen. De websites van Nissewaard en Vlaardingen zijn het meest overzichtelijk ingericht. Die gemeenten hebben hun klachtenregeling ook op de website geplaatst, net als de gemeente Westvoorne. De klachtenregeling van Westvoorne is ook gepubliceerd op www.overheid.nl. De gemeente Westvoorne heeft als enige een directe link 'meldingen en klachten' naar de klachten-procedure op de website.

Anders dan in de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis en Vlaardingen kunnen inwoners van Westvoorne hun klacht niet via de website indienen. Op de website van Westvoorne staat dat burgers zich schriftelijk tot het college van burgemeester en wethouders kunnen wenden. Daarvoor kan men het (online) klachtenformulier invullen, printen en vervolgens per post aan de gemeente sturen.

Hoewel uit de *Verordening Intern Klachtrecht 2002* en de Klachtenfolder van Westvoorne blijkt dat klachten zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden ingediend, wekt de tekst op de website de indruk dat dit alleen schriftelijk kan. Volgens de gemeente worden mondelinge klachten wel degelijk in behandeling genomen en wordt de klager zo nodig geholpen zijn klacht op papier te zetten. In zijn reactie op het

concept-rapport heeft de gemeente de ombudsman laten weten de tekst op de website over het indienen van telefonische klachten te willen verduidelijken. De gemeente wil uiteindelijk een tekst, waaruit duidelijk wordt dat klachten per brief, per e-mail, via de website, telefonisch en mondeling kunnen worden ingediend. De ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen. Eind januari 2017 was dat overigens nog niet terug te zien op de website.

Interne organisatie

Op één na hebben alle onderzochte gemeenten een aparte klachten-coördinator, wat volgens de ombudsman de klachtbehandeling ten goede komt. In de gemeente Westvoorne behandelen de klachten-coördinatoren de klachten – afhankelijk van de inhoud – inhoudelijk of ze coördineren de behandeling. De klachtencoördinator en de direct leidinggevende van degene over wie de klacht is ingediend, stellen een advies op voor het college van burgemeester en wethouders.

Alleen in de klachtenregelingen van Nissewaard en Vlaardingen is expliciet opgenomen door wie een klacht over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeurs en de afdelingshoofden wordt behandeld (*aanbeveling 7*).

Ten tijde van het onderzoek beschikten alleen de gemeenten Hellevoetsluis en Vlaardingen over een handleiding of werkinstructie voor de medewerkers.

Het herkennen en registreren van mondelinge klachten

De ombudsman dringt er bij gemeenten op aan ervoor te zorgen dat ook mondelinge klachten op alle niveaus binnen de gemeente worden herkend (*aanbeveling 4*). De checklist die door de postkamer van de

gemeente Vlaardingen wordt gehanteerd, is een goede eerste toets voor klachtherkenning, ook van telefonische en mondelinge klachten.

Tijdens het onderzoek hebben medewerkers van de ombudsman gesproken met klachtencoördinatoren van de gemeente. Uit het interview kwam naar voren dat onduidelijk was wat er met mondelinge klachten gebeurde. In haar reactie op het concept-rapport meldde de gemeente Westvoorne de ombudsman echter dat dit niet klopte. De mondelinge klachten komen meestal binnen bij het Servicepunt, dat de klachten registreert en ze doorzet naar de klachtencoördinator of de vakafdeling. De ombudsman is verheugd dat de gemeente de mondelinge klachten toch blijkt te registreren (*aanbeveling 13*).

In haar reactie op het concept-rapport maakte de gemeente een onderscheid tussen (mondelinge en schriftelijke) klachten die wél en klachten die niet onder de verordening vallen. De eerste categorie wordt door de klachtencoördinator behandeld, de tweede categorie door de vakafdeling. Wellicht kan de gemeente Westvoorne dit onderscheid duidelijker omschrijven in de *Verordening Intern klachtrecht Westvoorne 2002* en/of op de website van de gemeente.

Informele klachtbehandeling

Gemeenten kunnen ervoor kiezen eerst te proberen een klacht op informele wijze de wereld uit te helpen. Lukt dat niet, dan treedt de formele, wettelijk voorgeschreven procedure in werking. De ombudsman hecht eraan dat het verschil tussen informele en formele behandeling goed wordt uitgelegd aan de klager (*aanbeveling 5*).

De meeste gemeenten, waaronder Westvoorne, proberen klachten eerst informeel te behandelen. Alleen Krimpen aan den IJssel en Vlaardingen maken geen onderscheid in informele en formele klachtbehandeling.

Hoor en wederhoor

De ombudsman vindt het belangrijk dat de klagers worden geïnformeerd over de mogelijkheid van hoor en wederhoor (*aanbeveling 8*). In Westvoorne en Vlaardingen wordt de klager niet standaard gehoord. De ombudsman constateerde dat de klager in Westvoorne pas ná de behandeling van zijn klacht kan aangeven of hij gehoord wil worden. De gemeente vraagt immers pas in de klachtafhandelingsbrief aan de klager of hij er nog behoefte aan heeft om te worden gehoord.

In haar reactie op het concept-rapport deelde de gemeente Westvoorne de ombudsman mee dat het doel van de brief is het gemeentelijke standpunt helder en duidelijk voor de klager te formuleren. Volgens de gemeente is de klager hiermee vaak al tevreden, waarna de klachtbehandeling kan worden beëindigd. Is de klager het oneens met de gemeente, dan wordt de klachtbehandeling voortgezet en kan de klager zijn standpunt verduidelijken in een gesprek of tijdens een hoorzitting.

De ombudsman stelt desondanks opnieuw vast dat de in Westvoorne gehanteerde werkwijze niet strookt met hetgeen de Algemene wet bestuursrecht hierover in artikel 9: 10, tweede lid, voorschrijft. Daarin staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

De gemeente Westvoorne heeft de tekst van dit artikel zelfs overgenomen in de eigen *Verordening Intern Klachtrecht 2002*.

De ombudsman adviseert de gemeente Westvoorne haar werkwijze aan te passen en de klager de gelegenheid te geven vóór de inhoudelijke afdoening van de klacht te worden gehoord. Zeker in de formele klachtprocedure vindt de ombudsman het niet behoorlijk wanneer de burger eerst een inhoudelijk oordeel van de gemeente ontvangt en pas daarna de kans krijgt om te worden gehoord. De gemeente heeft de ombudsman in haar reactie beloofd intern te zullen bespreken of in de toekomst aan de klager eerder de mogelijkheid tot een gesprek wordt geboden. De ombudsman hoopt dat de gemeente op korte termijn op haar schreden terugkeert en klagers de mogelijkheid zal bieden persoonlijk of telefonisch te worden gehoord.

Oordeel over de klacht

De wet schrijft voor dat de gemeente een klager in kennis stelt van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht, en een oordeel geeft over de klacht. De ombudsman vindt daarom, in het kader van behoorlijk overheidsoptreden, dat een gemeente duidelijk moet zeggen of de klacht(onderdelen) 'gegrond' of 'niet gegrond' zijn (*aanbeveling 11*). De gemeente Westvoorne doet dit niet en gaf de ombudsman daarvoor in haar reactie op het concept-rapport 2 redenen.

Ten eerste vindt de gemeente dat de wettelijke benamingen 'gegrond' en 'ongegrond' een juridische lading hebben en dat wil zij voorkomen. De ombudsman ziet dat meer gemeenten er zo over denken. Voor de gemeente Vlaardingen, die het met de ombudsman eens was dat er een duidelijk oordeel over de klacht moet worden uitgesproken, was dit aanleiding om voortaan de termen 'terecht' en 'onterecht' te gebruiken. De ombudsman vindt dit een goed alternatief.

Als tweede reden noemde de gemeente dat een klacht vaak van allebei iets in zich heeft: een deel 'gegrond' en een deel 'ongegrond'. Gedragingen

van gemeenteamttenaren kunnen immers op meerdere manieren worden ervaren en geïnterpreteerd, aldus de gemeente. Als het om een situatie gaat waar 'toch iets in zit', dan probeert de gemeente Westvoorne in goede samenspraak met de afdeling en de klager tot een haalbare, passende oplossing te komen. De gemeente vindt dan het gebruik van de woorden 'gegrond' of 'ongegrond' niet passend.

Zodra een klager aangeeft tevreden te zijn met de door de gemeente voorgestelde oplossing kan de klachtbehandeling door de gemeente worden beëindigd. Dat geldt zowel voor een klacht die informeel werd behandeld als voor de formele klachtenprocedure. Bij een dergelijke gang van zaken komt een gemeente helemaal niet toe aan een inhoudelijk oordeel over de klacht. Het gaat de ombudsman daarom uitsluitend om de situaties waarin de klacht niet kan worden opgelost naar tevredenheid van de klager. Dan moet de klachtbehandeling worden voortgezet en – in overeenstemming met artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht – een oordeel over de klacht worden gegeven. De ombudsman dringt er bij de gemeente op aan deze aanpak tot de haren te maken.

Verdere procedurele vereisten van interne klachtbehandeling

Voor het behandelen van een klacht geldt de wettelijke termijn van maximaal 6 weken, met de mogelijkheid van een verlenging met maximaal 4 weken. De gemeente Vlaardingen kwam hier als beste uit de bus, gevolgd door Capelle aan den IJssel en Westvoorne. In 6 van de 9 onderzochte klachtdossiers in Westvoorne was de klacht binnen 6 weken afgewikkeld.

In de door de ombudsman bekeken klachtdossiers van de gemeente Westvoorne was een deel van de klachten telefonisch afgehandeld. In de

overige klachten had de klager een gemotiveerde klachtafhandelingsbrief ontvangen. De ombudsman realiseert zich dat zijn onderzoek onvermijdelijk een momentopname was en dat de wijze van afhandeling van de inhoud van de klacht afhangt. De gemeente Westvoorne wees er in haar reactie op het concept-rapport nog op dat zij klachten alleen telefonisch afwikkelt als de klager dan wel de ombudsman daarmee akkoord gaat, ook komt het voor dat een klacht soms in een vroeg stadium wordt ingetrokken.

Op alle websites van de onderzochte gemeenten wordt verwezen naar de gemeentelijke ombudsman. De gemeenten Westvoorne, Krimpen aan den IJssel en Vlaardingen verwijzen in bijna alle afdoeningsbrieven naar de ombudsman. Op de website van de gemeente Westvoorne stond nog het vroegere kantooradres van de gemeentelijke ombudsman. Dit oude adres werd ook in de brieven aan de klagers nog steeds genoemd. In zijn reactie op het concept-rapport liet de plaatsvervangend klachtencoördinator weten dat dit inmiddels is aangepast.

Lerend vermogen van de organisatie

Indien de klacht tijdens de interne klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de gemeente de klachtenprocedure beëindigen. De ombudsman vindt het belangrijk dat gemeenten, zeker na een informele behandeling, nagaan of de klager inderdaad tevreden is (*aanbeveling 12*). In Westvoorne gaat de klachtencoördinator schriftelijk na of de klager tevreden is over de klachtbehandeling indien daar onduidelijkheid over bestaat.

Tijdens de interviews is aan alle gemeenten gevraagd wat zij doen om na een klacht het eventueel geschonden vertrouwen tussen burger en overheid te herstellen. De gemeente Westvoorne gaf aan dat een goed gemotiveerde reactie in het algemeen volstaat. Soms maakt de gemeente excuses of biedt een bloemetje aan.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman gaven de gemeenten Hellevoetsluis, Nissewaard en Vlaardingen aan dat het interne klachtenverslag, maar ook de evaluatie van individuele klachten, nog wel eens aanleiding geven tot een beleidswijziging of het verbeteren van werkprocessen. Capelle aan den IJssel en Westvoorne gaven aan dat dit zelden gebeurt vanwege het kleine aantal en de aard van de klachten.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG WESTVOORNE

Ontmoetingen en presentaties

Op 16 februari 2016 heeft de gemeenteraad van Westvoorne mevrouw Anne Mieke Zwaneveld herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Westvoorne. Tegelijkertijd werd mevrouw Mathilde van den Hoogen herbenoemd als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman van Westvoorne.

Diezelfde maand ontving de ombudsman vertegenwoordigers van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, die in het kader van hun onderzoek naar schuldhelpverlening in Nederland ook met de ombudsman wilden spreken. In maart ontving de ombudsman studenten van de opleiding Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

In april ontmoette de ombudsman de burgemeester van Brielle voor een kennismakingsgesprek. In mei sprak de ombudsman met de regionale vertegenwoordigers van FNV Uitkeringsgerechtigden over de behoorlijkheidsvereisten. Eind juni bezocht een medewerker de regionale relatiebijeenkomst van de Parnassia Groep.

Begin augustus hebben medewerkers van de ombudsman kennisgemaakt met de Toezichthouders Wmo/sociaal domein in Rotterdam-Rijnmond. Eind augustus nam de ombudsman deel aan de door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties e.a. georganiseerde Experttafel Toezicht Sociaal Domein.

In oktober heeft de ombudsman kennisgemaakt met Vluchtelingenwerk Zuidwest Nederland. Diezelfde maand heeft hij, samen met onder meer de korpschef van de Nationale Politie, deelgenomen aan de Rondetafel over etnisch profileren, georganiseerd door de Politieacademie.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman neemt deel aan COLOM, het collegiaal overleg van de ombudsmannen van Amsterdam, Den Haag, Groningen en Rotterdam, en de Nationale (substituut)ombudsman. Van tijd tot tijd nemen vertegenwoordigers van de ombudscommissies Zeeland, Hoeksche Waard en Overijssel deel aan het overleg.

De ombudsman verleent vanuit COLOM medewerking aan het G4 Brievenproject *Wigo4it* van de sociale diensten van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, dat onder meer het opstellen van brieven in begrijpelijke taal tot doel heeft.

Verder is gesproken met de heer Scheltema, regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht, over de mogelijkheden van integrale geschilbeslechting in het sociaal domein.

Lidmaatschap beroepsverenigingen

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. Vanuit het bureau

ombudsman wordt zo mogelijk deelgenomen aan de studiemiddagen van de vereniging. De ombudsman bezocht in april de middag over *Klachten over privacy en privacy in klachten*. Verder is het bureau ombudsman lid van de IOI, het International Ombudsman Institute.

In de media

De ombudsman is iedere maand op dinsdag of 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.

Daarnaast is de ombudsman door het Algemeen Dagblad geïnterviewd voor de rubriek *In de Spiegel*.

Studiemiddag ombudsman *De rol van ombudsman en klachtbehandelaren in een veranderende maatschappij*

Ieder jaar organiseren de ombudsman en zijn medewerkers een studiemiddag voor de klachtbehandelaren van de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen in de regio Rotterdam-Rijnmond. Dit jaar vond de middag plaats op 6 oktober in het Bibliotheektheater te Rotterdam. Sjoerd de Jong, ombudsman bij NRC Handelsblad, stond stil bij de eisen die de maatschappij tegenwoordig aan het ombudswerk stelt. Na zijn inspirerende inleiding, geïllustreerd met aansprekende voorbeelden uit zijn eigen praktijk, gingen de deelnemers in groepjes aan de slag met het thema 'Van (on)gegrond naar oplossingsgericht'. Dit resulteerde in 4 aanbevelingen voor klachtbehandeling: 1) Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig, bijvoorbeeld: waar hebben we niet aan gedacht, zodat dit probleem kon ontstaan? 2) Bejegen de klager correct en persoonlijk en de uitspraak 'Hier ben ik niet van' is ten strengste verboden. 3) Vind de juiste oplossing. 4) Leer van de klacht.



Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Westvoorne ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam en Vlaardingen, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio. De ombudsman is tevens kinderombudsman van Vlaardingen, Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Rotterdam. Sinds 1 juli 2016 maakt de ombudsman deel uit van het bestuur van het Huis voor Klokkenluiders (afdeling Onderzoek), dit kost hem één dag per week.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de ombudsman wenden. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de spreekuren, beantwoorden telefonische vragen en gaan aan de slag met de brieven, e-mails en de online ingediende klachten. Zij leggen uit of de ombudsman iets kan doen en verwijzen zo nodig door naar de juiste instanties. Bij klachten waarin de ombudsman iets kan doen, zetten de medewerkers in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook zij bemiddelen zo veel mogelijk, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met aanbevelingen aan de gemeente. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en management-ondersteuning en de advisering aan de ombudsman. Voor taken op het gebied van communicatieadviesing en facilitair management, maakt de ombudsman gebruik van zelfstandig gevestigde externen.

In het verslagjaar namen de medewerkers deel aan het tweede deel van de Schrijfstijltraining en aan de cursus Actualiteiten bestuursrecht.

Individueel volgden medewerkers onder meer de 2-daagse cursus Wmo-specialist, de cursus Privacy in het sociale domein en de opleiding Overheidsmediation.

Eind 2016 telde het bureau 13,5 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2015: 14 fte): 6 mannen en 13 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 4,82% (2015: 4,25%): 0,82% kortdurend (2015: 0,44%), 0,49% middellang (2015: 2,81%) en 3,52% langdurig (2015: 0,99%).

Er waren in 2016 geen klachten uit Westvoorne over (medewerkers van) de ombudsman.



Over 2016 is door de gemeente Rotterdam bijgedragen € 1.404.813 (begroot € 1.337.825) 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 van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – 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 in het verslagjaar, exclusief BTW, € 165.229 (begroot € 152.600). De gemeente Westvoorne, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 14.197 inwoners had, droeg daar € 7.098,50 exclusief BTW aan bij.



- 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 thema's binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



ombudsman mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld (vooraan met rode rok) en haar medewerkers

Kantoor

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

gemeentelijke ombudsman

T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W www.ombudsmanrotterdam.nl
T www.twitter.com/Ombudsmano10

Inlooppreekuur Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.00 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur

Inlooppreekuur Westvoorne

iedere maand op
vrijdag 11.00-12.00 uur:
7 april, 19 mei, 16 juni, 14 juli,
11 augustus, 8 september, 6 oktober,
17 november en 15 december
in het Cultureel Centrum De Man
aan de Burgemeester Letteweg 30
in Oostvoorne

*De inlooppreekuren in de andere
gemeenten die bij de ombudsman zijn
aangesloten staan ook open voor
inwoners van Westvoorne*