

JAARVERSLAG



Hellevoetsluis

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 Hellevoetsluis 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.

In 2016 ontving ik als gemeentelijke ombudsman van Hellevoetsluis 29 geregistreerde klachten. Dat is 1 klacht minder dan in het voorgaande jaar. De meeste klachten gingen dit jaar over de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. In 2016 heb ik, net als in 2015, 11 klachten over deze afdeling ontvangen. Dit relatief geringe aantal geeft mij nog 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.

Voor Hellevoetsluis geldt dat er zorgen blijven bestaan over de termijnen van de klachtbehandeling. Zoals ik ook al in het jaarverslag 2015 opmerkte, duurt het vooral lang voordat de gemeente een klacht op formele wijze heeft afgehandeld. Daarom juich ik de reactie van het college op mijn onderzoeksrapport toe, waarin wordt toegezegd dat de termijnen beter zullen worden bewaakt, de procedures worden aangescherpt en dat de klagers een verdagingsbericht krijgen als de afhandeling uit de termijnen loopt. Ik zal dit met interesse blijven volgen en de eerste berichten zijn bemoedigend te noemen.

De contacten met de burgemeester heb ik dit jaar als plezierig ervaren. Naast de kennismaking heb ik in verschillende zaken contact gehad met de burgemeester. Dit betrof vaak urgente situaties waarbij snel moest worden gehandeld. In deze situaties reageerde de burgemeester snel en adequaat.

Tot slot is het mij een eer dat de gemeenteraad mij in 2016 heeft herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis en mevrouw Mathilde van den Hoogen als plaatsvervangend ombudsman. Ik dank u voor het in mij gestelde vertrouwen.



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis



Zonder geld in Hellevoetsluis

In het verslagjaar heeft de ombudsman verschillende klachten ontvangen rondom de bijstandverlening. De volgende twee voorbeelden laten zien hoe inwoners kunnen verdwalen in het woud van regelingen en administratieve verplichtingen.



Gezin zit zonder geld vanwege opschorting uitkering

Bij het gezin van mevrouw A. zijn verschillende hulpverleners betrokken. Zo is er een bewindvoerder aangesteld, ontvangen haar kinderen jeugdhulp en krijgt het hele gezin hulp van een verpleegkundige. Ondanks al deze hulp dreigt het gezin in grote geldnood te komen. De bijstand is de laatste maand niet uitbetaald. Daarom zorgt één van de hulpverleners ervoor dat mevrouw A. op 20 mei 2016 een klacht indient bij de ombudsman.

Mevrouw A. vertelt dat ze in april 2016 maar 93 euro als bijstandsuitkering heeft ontvangen. Hierdoor kan ze geen eten en drinken meer kopen voor haar minderjarige dochters, haar man en haarzelf. De ombudsman neemt dezelfde dag nog contact op met de gemeente Hellevoetsluis. Dan blijkt dat er een fraudeonderzoek is gestart naar het gezin van mevrouw A. en dat ze verschillende documenten, zoals bankafschriften, niet heeft ingeleverd. Daarop is haar uitkering opgeschort en moet ze voor 24 mei 2016 de benodigde documenten aanleveren. Anders wordt de uitkering definitief stopgezet.

De ombudsman adviseert mevrouw A. om samen met haar hulpverlener(s) de documenten aan te leveren, zodat de uitkering weer zal worden uitbetaald. Helaas lukt het mevrouw A. niet om de juiste documenten aan te leveren. Daarom vraagt de ombudsman

aan de burgemeester of het mogelijk zou zijn dat het gezin een broodnodig voorschot ontvangt. Na interventie van de burgemeester, neemt de gemeente contact op met mevrouw A en wordt haar verteld welke documenten ze moet aanleveren. Nadat ze dat heeft gedaan, wordt de betaling van de uitkering direct hervat.



Van welk geld kan ik mijn sportabonnement voorschieten?

Vanwege medische problemen zijn de heer en mevrouw K. zonder werk komen te zitten. Omdat ze moeten leven van een bijstandsuitkering, willen ze gebruik maken van verschillende financiële regelingen, zoals het Sportfonds en de gemeentelijke compensatieregeling voor patiënten met een chronische aandoening.

De heer K. wil een sportabonnement aanvragen bij het Sportfonds. Hij hoort echter dat hij de aanschaf van het abonnement moet voorschieten en de kosten later kan declareren bij het fonds. Dit is onmogelijk voor hem, want hij heeft geen geld om dit voor te schieten. Anders had hij deze aanvraag niet hoeven doen. Daarnaast vraagt hij aan de gemeente op welke wijze de gemeente hem financieel compenseert voor zijn zorgkosten vanwege zijn chronische aandoening. Sinds de rijksoverheid in 2014 is gestopt met de compensatie voor chronische patiënten, moeten de gemeenten voorzien in deze compensatie. Helaas kan niemand bij de gemeente de vragen van de heer K. beantwoorden. Hij dient daarom een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente Hellevoetsluis te reageren op deze twee vragen. Daarop zegt de gemeente toe dat ze de kosten van het sportabonnement zal voorschieten, zodat de heer K. toch zijn aanvraag kan indienen bij het Sportfonds. Daarnaast legt ze uit dat de compensatie voor de zorgkosten al wordt afgetrokken van de ziektekostenpremie van de heer en mevrouw K., omdat zij zich via de collectieve verzekering van de gemeente hebben verzekerd.

De ombudsman heeft in 2016 ook een rapport met een oordeel uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de handelwijze van de gemeente rondom een bijstandsaanvraag.



Klacht over handelwijze klantmanager niet gegrond

De gemeente Hellevoetsluis zette op 1 februari 2013 de uitkering van mevrouw D. stop en vorderde de uitgekeerde bijstand over de periode van november 2005 tot 1 februari 2013 terug. Volgens de gemeente woonde mevrouw D. namelijk samen met de heer O. en had ze daarom geen recht op een bijstandsuitkering.

Mevrouw D. diende daarop een nieuwe aanvraag voor een uitkering in. Ze werd uitgenodigd voor een gesprek met een klantmanager. Mevrouw D. stelde dat de klantmanager haar in dit gesprek misleidde en wilde laten tekenen voor de verklaring dat ze (nog steeds) samenwoonde met de heer O. Daarnaast klaagde mevrouw D. dat de klantmanager persoonlijke informatie over haar heeft doorgegeven aan een buurvrouw van mevrouw D. Hierdoor verloor mevrouw D. haar vertrouwen in de klantmanager. Ze diende een klacht in bij de gemeente Hellevoetsluis en vroeg om een nieuwe klantmanager. Omdat de gemeente de klacht ongegrond verklaarde, benaderde mevrouw D. de ombudsman. Hij stelde daarop een onderzoek in.

De ombudsman heeft criteria ontwikkeld aan de hand waarvan hij een verzoek om toewijzing van een andere klantmanager beoordeelt:

- 1 Is er sprake van een onwerkbaar situatie tussen klant en klantmanager?
- 2 Is de klantmanager zodanig ernstig in gebreke gebleven dat voorstelbaar is dat het vertrouwen in de persoon van de klantmanager ernstig is geschaad?

De ombudsman stelde vast dat de verwijten van mevrouw D. ernstig zijn en hij vindt het daarom belangrijk dat deze verwijten door mevrouw D. voldoende worden onderbouwd. Dit had mevrouw D. echter niet gedaan. Ook had de ombudsman geen andere aanwijzingen die deze verwijten onderbouwden. Daarom achtte de ombudsman de klachten ongegrond en oordeelde hij dat de gemeente betrouwbaar en professioneel heeft gehandeld.

Opgroeien in Hellevoetsluis

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp. De ombudsman heeft in 2016 een aantal situaties voorgelegd gekregen waarbij de noodzakelijke hulp in de knel dreigde te komen. Tweemaal zag hij aanleiding om contact op te nemen met de burgemeester.



Dreiging stopzetting jeugdhulp op zorgboerderij vanwege financiën

De heer Z., een betrokken burger, klopt in februari 2016 bij de ombudsman aan. Hij maakt zich zorgen over de situatie op een zorgboerderij in Hellevoetsluis. Hier wonen 16 kinderen die gespecialiseerde jeugdhulp ontvangen. 8 kinderen dreigen hun plek op de boerderij te verliezen, omdat er problemen zijn met de financiering. Ze voelen zich thuis op de zorgboerderij en een gedwongen verhuizing zou slecht voor hen zijn.

Vanwege de ernst van dit signaal vraagt de ombudsman aan de burgemeester of de gemeente hierin iets kan betekenen. De burgemeester antwoordt dat er al veel overleg wordt gevoerd tussen de gemeente, de gemeenschappelijke regeling Jeugdhulp Rotterdam-Rijnmond en de betrokken jeugdhulpinstanties. In de komende maanden zal er nogmaals om meer budget worden gevraagd bij de gemeenschappelijke regeling Jeugdhulp Rotterdam-Rijnmond, zodat deze 8 kinderen op de zorgboerderij kunnen blijven. Als dat niet lukt,



krijgen de kinderen gegarandeerd een andere passende plek. De ombudsman bedankt de burgemeester voor haar antwoord en is blij dat er wordt gezocht naar een oplossing. Hij ziet daarom geen reden om een onderzoek in te stellen.

Behandeling in gevaar vanwege vervoersproblemen

Mevrouw N. komt eind maart 2016 op het spreekuur van de ombudsman. Ze vertelt dat haar zoontje A. vanwege bijzondere omstandigheden op het speciaal onderwijs terecht is gekomen. Omdat hij hoogbegaafd is, paste hij niet op de desbetreffende school. Daarom is hij een halfjaar geleden thuis komen te zitten. Gelukkig gaat hij sinds kort naar een jeugdhulpinstelling in Barendrecht. Daar krijgt hij een behandeling. Ook wordt er gekeken of hij in de toekomst weer naar school kan.

Helaas dreigt A. met deze behandeling te moeten stoppen, omdat er een probleem is met het vervoer van Hellevoetsluis naar Barendrecht. Mevrouw N. kan haar zoontje niet zelf brengen vanwege fysieke problemen en de gemeente wil maar 20 euro per dag vergoeden voor het vervoer naar de jeugdhulpinstelling. De goedkoopste taxi kost echter zo'n 100 euro per dag.

De ombudsman vraagt aan de burgemeester of de gemeente hierin iets kan betekenen, zodat de jongen niet weer thuis komt te zitten. Voorlopig schiet de gemeente de resterende 80 euro voor, maar ze blijft bij haar standpunt dat mevrouw N. dit bedrag uiteindelijk zelf moet betalen. Omdat dit voor mevrouw N. onmogelijk is, vraagt de ombudsman de gemeente om nog een keer naar deze situatie te kijken. Uiteindelijk besluit de gemeente in juni 2016 dat de gemeente alle vervoerskosten in het schooljaar 2015-2016 zal betalen. Hierdoor kan A. zijn behandeling blijven volgen totdat hij weer zelfstandig naar school kan.

In juli 2016 dient mevrouw N. opnieuw een klacht in bij de ombudsman, omdat ze de garantie wil dat de gemeente ook in het nieuwe schooljaar het vervoer zal betalen en omdat ze extra hulp voor haar zoon wil ontvangen. Daarop legt de ombudsman uit dat ze het besluit van de gemeente over de extra hulp eerst moet afwachten en eventueel daarna bezwaar kan indienen tegen het besluit van de gemeente.

Flora en fauna in Hellevoetsluis

In 2016 heeft de ombudsman een rapport met oordelen uitgebracht naar aanleiding van de klacht van mevrouw K. over de wijze waarop de gemeente de beplanting op een perceel bij haar in de buurt had gesnoeid.



Grondig snoeien van perceel leidt tot klachten

In het najaar van 2013 verwijderde de gemeente Hellevoetsluis de beplanting en zaaide nieuwe beplanting in op een perceel bij mevrouw K. in de buurt. Dit viel bij mevrouw K. niet in goede aarde. Ze gaf aan dat de omwonenden niet vooraf zijn geïnformeerd en dat er sprake was van een kaalslag van het perceel. Bovendien handelde de gemeente niet in overeenstemming met de regelgeving, zoals de Algemene plaatselijke verordening (APV) en de Flora- en faunawet, aldus mevrouw K.

Nadat mevrouw K. deze klachten bij de gemeente had geuit, volgde er op 24 januari 2014 een gesprek. Helaas leidde dit gesprek niet tot een oplossing. Er ontstond naderhand zelfs onduidelijkheid over het gesprek. Mevrouw K. stuurde op eigen initiatief een gespreksverslag naar de gemeente. Hier reageerde de gemeente niet op. Mevrouw K. diende in augustus 2014 over de gehele gang van zaken een klacht in bij de ombudsman.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat de verwijdering van de oude beplanting had geresulteerd in een kaal perceel met een

modderige ondergrond. Daarom kan hij zich voorstellen dat mevrouw K. hierdoor onaangenaam verrast was. Gezien deze verstreckende gevolgen, oordeelt de ombudsman dat de gemeente de omwonenden vooraf had moeten informeren over de herinrichting. De gemeente heeft dus in strijd gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste *Goede informatieverstrekking*. Ook had de gemeente voor de verwijdering van de oude beplanting moeten toetsen of ze zich hield aan de APV en de Flora- en faunawet. Dit heeft de gemeente onvoldoende gedaan. Ze kan achteraf dan ook niet motiveren dat ze zich aan deze wet- en regelgeving had gehouden. De gemeente heeft daarmee niet voldaan aan het behoorlijkheidsvereiste *Goede motivering*.

Daarnaast stelt de ombudsman dat de gemeente veel vrijheid heeft bij het beheer van het gemeentelijke groen. De ombudsman vindt dat de gemeente deze vrijheid op een redelijke manier had ingevuld bij de beslissing tot herinrichting van het perceel. Hierbij weegt hij ook mee dat verschillende omwonenden vooraf hadden geklaagd over de grote dichtheid van de 'oude' begroeiing. Over de inhoud van het gesprek op 24 januari 2014 kan de ombudsman geen oordeel geven, omdat het woord van de één tegen het woord van de ander staat. Daarbij acht hij het niet onbehoorlijk dat de gemeente niet inhoudelijk had gereageerd op het gespreksverslag van mevrouw K. Ze had het verslag op eigen initiatief gestuurd en de gemeente had in andere brieven al inhoudelijk gereageerd op de vragen van mevrouw K. Daarmee heeft de gemeente gehandeld conform het behoorlijkheidsvereiste *Luisteren naar de burger*.

In de volgende zaak staat een zwaan centraal.



Mag je een zwanenkoppel wel scheiden?

De heer B. woont in Breukelen en leest in een nieuwsbericht dat de gemeente Hellevoetsluis een agressieve zwaan heeft gevangen en

naar de opvang heeft gebracht. Hierdoor blijft de vrouwtjeszwaan alleen achter. Op basis van dit bericht dient hij een klacht in bij de ombudsman. Hij stelt dat een zwanenkoppel nooit mag worden gescheiden, aangezien de achtergebleven zwaan dan altijd alleen blijft en zal sterven. Zwanen zijn namelijk voor het leven een koppel. Nadat de ombudsman deze klacht heeft doorgestuurd naar de gemeente, neemt ze telefonisch contact op met de heer B. In dit telefoongesprek legt de gemeente uit waarom ze de zwaan heeft weggehaald. De heer B. is tevreden met deze uitleg.

Evenementen en standplaatsen

Rondom de afgifte van vergunningen voor evenementen en standplaatsen spelen verschillende belangen. De ombudsman heeft zowel klachten ontvangen van ondernemers die geen vergunning kregen, als van een omwonende die beter geïnformeerd wil worden over afgegeven evenementenvergunningen.

De eerste ondernemer klaagde dat hij ondanks eerder toezeggingen van de gemeente geen evenementvergunning kreeg voor het geven van 12 feesten per jaar. Bij het geven van de toezegging had de gemeente onvoldoende scherp voor ogen dat er geen evenementenvergunning mag worden afgegeven voor besloten feesten. Hier is de horecavergunning voor bedoeld. De ondernemer voldeed echter niet aan de voorwaarden voor een horecavergunning. De tweede ondernemer had een oliebollenkraam. Hij vond het onterecht dat niet hij, maar een ander voor een aangevraagde plek de standplaatsvergunning had gekregen. Omdat tegen deze besluiten bezwaar en beroep bij de rechter openstond, en de ondernemers hier ook al (deels) gebruik van hadden gemaakt, nam de ombudsman deze klachten niet in behandeling.

De klacht van de heer H. over het ontbreken van voldoende mogelijkheden om bezwaar te maken tegen een aangekondigde vergunning

voor een muziekfestival, stuurde de ombudsman wel door naar de gemeente.



Evenementenvergunning 2 dagen voor het festival gepubliceerd

De heer H. stoort zich eraan dat de gemeente vaak pas enkele dagen voor een evenement de vergunning publiceert, zodat hij als omwonende nauwelijks tijd heeft om hiertegen bezwaar te maken. Zo werd de vergunningverlening voor een muziekfestival 2 dagen voor het festival gepubliceerd. Na interventie van de ombudsman pakt de gemeente deze klacht op. In de afhandelbrief geeft ze aan dat ze inwoners graag de mogelijkheid geeft om tot 6 weken van tevoren een evenementenvergunning aan te vragen. Dit biedt inwoners de ruimte om eigen initiatieven op korte termijn te realiseren. Het gevolg is echter dat de vergunning in de meeste situaties pas een paar dagen voor het evenement kan worden gepubliceerd. Daarom raadt de gemeente de heer H. aan om voortaan bij de winkeliersvereniging van het nabijgelegen winkelcentrum na te vragen wanneer ze hun evenementen houden. Dan is hij tijdig op de hoogte van een gepland evenement.



Cijfers



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

In 2016 ontving de ombudsman in totaal 47 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2015: 48).

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 naar de spreekuren komen. In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 29.

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2014 – 2016

	2016	2015	2014
Ontvangen	29	31	22
Afgehandeld	30	31	25

In tabel 2 is te zien dat, net als in 2015, zo'n 30 procent van de klachten gaat over de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. Daarnaast is het aantal klachten over de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving toegenomen tot 9. Omdat de inhoud van de klachten vrij divers was en het ging om een relatief gering aantal, geeft deze stijging de ombudsman geen reden tot zorg.

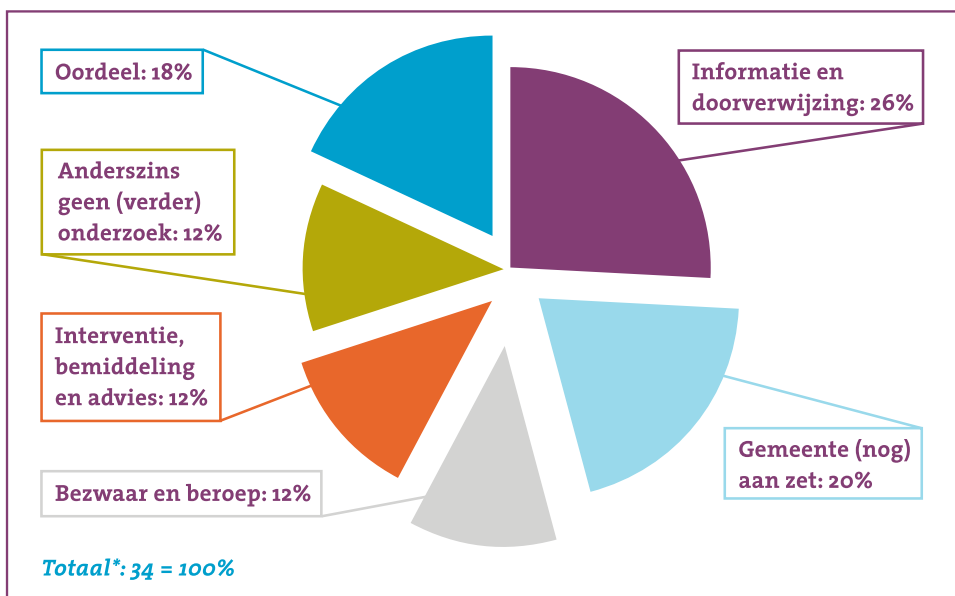
Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2015 per gemeenteonderdeel

	2016	2015
Afdeling Werk, Inkomen & Zorg	11	11
Afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving	9	5
Afdeling Publiekszaken	2	2
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning	2	1
Afdeling Samenlevingszaken	1	2
Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling & Beleid	1	1
Afdeling Financiën & Concerncontrol	0	1
College van burgemeester en wethouders	0	4
Burgemeester	0	3
Geen gemeente (overig)	4	2
Totaal	30	32

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

In een kwart van de gevallen kon de ombudsman de klager op weg helpen met het geven van informatie. Als de gemeente de klacht nog moet behandelen, stelt de ombudsman normaal gesproken geen onderzoek in. Ook wanneer de klager een bezwaarschrift kan indienen of beroep bij de rechter kan instellen, maakt de ombudsman een pas op de plaats. Andere redenen voor de ombudsman om geen nader onderzoek in te stellen, zijn kennelijk ongegronde klachten of klagers die niet meer reageren.

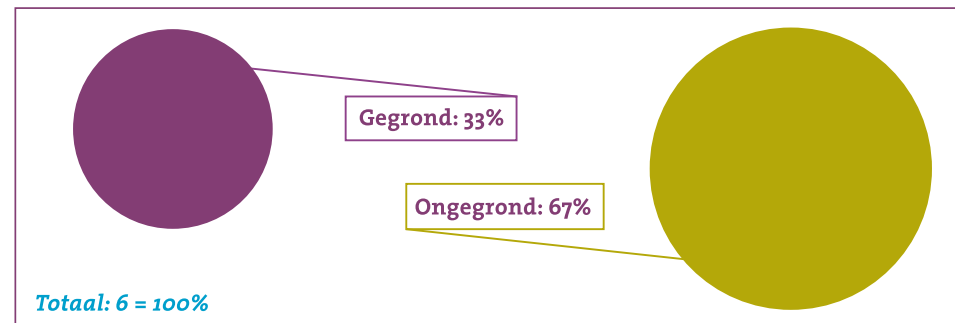
Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2016



**) Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.*

In 2 klachten, met totaal 6 oordelen, oordeelde de ombudsman tweemaal dat de klacht gegrond was en viermaal dat de klacht ongegrond was.

Figuur 2: Resultaten oordelen in afgehandelde geregistreerde klachten in 2016



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

De ombudsman kan behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief verrichten. Hij heeft dat in de gemeente Rotterdam al diverse keren 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 de privacybescherming van burgers die zich met een zorgvraag op grond van de Jeugdwet of de Wmo tot de gemeente Rotterdam wendden. 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 verschillen tussen de gemeenten in de interne klachtbehandeling. Dit was voor de ombudsman aanleiding een onderzoek op eigen initiatief te starten naar de interne klachtbehandeling in Hellevoetsluis, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne. 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 Hellevoetsluis zijn de 3 belangrijkste aanbevelingen:

- 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 en zonder DigiD) een klacht in kunnen dienen (*aanbeveling 3*).
- Neem de wettelijke termijnen in acht bij de klachtbehandeling, ook als de informele behandeling niet tot tevredenheid leidt en de formele behandeling zal volgen (*aanbeveling 9*).
- Informeer de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail als een wettelijke termijn wordt overschreden (*aanbeveling 10*).

Op 19 augustus 2016 heeft het college van burgemeester en wethouders gereageerd op het conceptrapport van de ombudsman.

De ombudsman bespreekt hieronder verschillende onderzochte aspecten van de klachtbehandeling.

Toegankelijkheid

Voor inwoners is het belangrijk dat ze voldoende mogelijkheden krijgen om een klacht in te dienen. De informatie over de klachtprocedure moet helder zijn en de gemeente moet voorkomen dat er drempels worden opgeworpen voor klagers.

In het onderzoek stelde de ombudsman vast dat de gemeente Westvoorne – als enige gemeente – een directe link ‘*meldingen en klachten*’ op haar website heeft staan. Bij de andere gemeenten moet een inwoner een paar keer doorklikken voordat hij informatie over de klachtprocedures vindt.

De gemeente Hellevoetsluis heeft twee verschillende pagina’s op haar website staan, te weten ‘*klacht over gemeentelijke dienstverlening*’ en ‘*klacht tegen ambtelijk of gemeentelijk optreden*’. Op de eerste pagina staat het klachtenformulier en op de tweede pagina geeft de gemeente uitleg over de klachtmogelijkheden en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend.

De ombudsman gaf aan dat de gemeente Hellevoetsluis de informatievoorziening kan verbeteren door alle informatie op één pagina te zetten die direct toegankelijk is vanaf de homepage. Ook gaf hij de suggestie om de meest recente klachtenregeling op de eigen pagina te publiceren, zeker omdat via de zoekfunctie op internet alleen een vervallen regeling uit 2013 te vinden is.

In reactie hierop gaf het college van burgemeester en wethouders aan dat hij de informatie over klachten en meldingen op één pagina van de website zal zetten, met daarbij een directe link naar de klachtenregeling. De ombudsman zag eind maart 2017 dat alle

informatie op één pagina stond, alleen ontbrak nog wel een directe link naar de klachtenregeling.

Een klager moet zijn klacht zo eenvoudig mogelijk in kunnen dienen op een manier die voor hem prettig is. Daarom is het belangrijk dat gemeenten naast mondelinge en schriftelijke kanalen, klagers ook de gelegenheid biedt om via de website een klacht in te dienen. Net als bij Capelle aan den IJssel en Vlaardingen, kunnen in Hellevoetsluis klachten via de website worden ingediend. Helaas kunnen burgers dat alleen doen als ze hun DigiD gebruiken. Niet iedereen heeft een DigiD of weet hoe ze die kan gebruiken. Daarom heeft de ombudsman de aanbeveling gedaan deze drempel weg te halen en inwoners de mogelijkheid te bieden om zonder DigiD een klacht in te dienen (*aanbeveling 3*).

Informele klachtbehandeling

Gemeenten kunnen ervoor kiezen eerst te proberen een klacht op informele wijze uit de wereld 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 Hellevoetsluis, proberen klachten eerst informeel te behandelen. Het onderscheid tussen de informele en formele klachtbehandeling is in Hellevoetsluis duidelijk. De informele behandeling wordt door de vakafdelingen opgepakt en bij de formele behandeling wordt de externe klachtadviescommissie ingezet. Dit onderscheid wordt duidelijk gecommuniceerd aan de klagers.

Tijdige klachtbehandeling

De klager mag binnen afzienbare tijd een inhoudelijke reactie op zijn klacht verwachten. In de wet is een maximumterijn van 6 weken opgenomen voor een schriftelijke klacht. Als de gemeente gebruik

maakt van een klachtadviescommissie, zoals de gemeente Hellevoetsluis doet, moet de klacht binnen 10 weken zijn afgewikkeld, met een eventuele verlenging van maximaal 4 weken.

Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de gemeenten Hellevoetsluis en Nissewaard in (bijna) alle zaken de behandeltermijn overschrijden. In Hellevoetsluis duurt de informele klachtafhandeling tussen de 6 en 8 weken. Op het moment dat formele klachtbehandeling nodig is, moeten klagers 6 tot 18 weken wachten op het bericht dat de formele klachtbehandeling wordt opgestart. Het duurt vervolgens 4 tot 6 weken voordat de klager wordt gehoord door de adviescommissie. Daarna heeft de adviescommissie ook nog enkele weken nodig om zijn advies te vormen. In elk onderzocht dossier was de termijn van 10 weken dan ook ruimschoots overschreden.

De ombudsman oordeelde dat deze forse overschrijding van de wettelijke termijnen niet behoorlijk is. Deze problemen speelde vooral op bij klachten waarbij een informele klachtbehandeling niet tot een oplossing leidde en dus een formele afhandeling nodig is. Daarom vroeg de ombudsman expliciet aandacht voor de noodzaak om in deze situaties de termijnen in acht te nemen (*aanbeveling 9*). Het viel de ombudsman daarnaast op dat veel gemeenten, waaronder Hellevoetsluis, geen verdagingsberichten sturen als de wettelijke termijnen niet wordt gehaald. Daarom deed hij de aanbeveling om de klager in alle gevallen op tijd te informeren als een wettelijke termijn wordt overschreden (*aanbeveling 10*).

Het college zegde in zijn reactie toe dat een krachtige procesverbetering zal worden ingezet om de afdoeningstermijn te verbeteren. De ombudsman heeft inmiddels van de gemeente begrepen dat de afhandelduur van formele klachten al wat is teruggebracht. Ook wordt de duur van de informele klachtbehandeling voortaan beter bewaakt. Daarnaast gaat de gemeente verdagingsberichten sturen als de termijn wordt

overschreden en zal de klager worden gevraagd in hoeverre hij tevreden is over de gemeentelijke klachtbehandeling.

Overige procedurele vereisten

Bijna alle onderzochte gemeenten, waaronder ook Hellevoetsluis, sturen een schriftelijke bevestiging nadat ze een klacht hebben ontvangen.

Bij de gemeenten Hellevoetsluis, Capelle aan den IJssel en Nissewaard wordt de klager gehoord bij een formele behandeling van de klacht. In Hellevoetsluis wordt dit gedaan door de klachtadviescommissie.

De gemeente moet een schriftelijke afhandelingsbrief sturen waarin ze haar beslissing motiveert. Hierin moet ze ook aangeven of de klacht gegrond of ongegrond is. De gemeente Hellevoetsluis voldoet aan dit vereiste. Zowel na een informele als na een formele afhandeling stuurt ze de klager een gemotiveerde afhandelingbrief met een oordeel.

Lerend vermogen van de organisatie

Alle gemeenten, met uitzondering van Krimpen aan den IJssel, maken jaarlijks een overzicht van de behandelde klachten en bespreken deze binnen de gemeente. De gemeente Hellevoetsluis publiceert elk jaar een juridisch jaarverslag, waarin de klachten aan bod komen. Hierin staan ook de aanbevelingen van de adviescommissie.

Dit verslag, maar ook sommige individuele klachten, leiden in Hellevoetsluis nog wel eens tot een beleidswijziging of verbetering van de werkprocessen. Ook heeft de gemeente in 2015 een legal audit uitgevoerd. Dit heeft er onder andere toe geleid dat ze de interne klachtenhandleiding gaat herzien.

In reactie op dit onderzoek van de gemeentelijk ombudsman, gaf het college aan een bijeenkomst te organiseren voor zijn medewerkers over de klachtprocedures, zodat de klachtbehandeling kan worden verbeterd.

Het college vroeg of de ombudsman zou willen aansluiten om het werk van de ombudsman toe te lichten. De ombudsman is verheugd over dit initiatief en sluit graag aan bij een dergelijke bijeenkomst.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

Ontmoetingen en presentaties

In januari heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester van Hellevoetsluis.

In februari ontving de ombudsman vertegenwoordigers van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, die in het kader van hun onderzoek naar schuldhulpverlening 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.

Op 17 maart 2016 heeft de gemeenteraad van Hellevoetsluis mevrouw Anne Mieke Zwaneveld herbenoemd als gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis. Tegelijkertijd werd mevrouw Mathilde van den Hoogen herbenoemd als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis. In april heeft de ombudsman kennisgemaakt met de burgemeester van Brielle.

Op 26 mei 2016 woonde de ombudsman de behandeling van het jaarverslag van de ombudsman Hellevoetsluis 2015 in de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen bij en beantwoordde vragen van commissieleden. In diezelfde maand heeft hij 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.

In het verslagjaar werd de ombudsman geïnterviewd door het Algemeen Dagblad 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 verslagjaar 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 vier aanbevelingen voor de klachtbehandeling: 1) Analyseer het onderliggende probleem zorgvuldig. 2) Bejegen de klager correct en persoonlijk: '*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 Hellevoetsluis, ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De ombudsman is tevens kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Sinds 1 juli 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 wel 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 managementondersteuning 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 Hellevoetsluis 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 regiegemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten in het verslagjaar bedroegen exclusief BTW € 165.229 (begroot € 152.600). De gemeente Hellevoetsluis, die op 1 januari 2016 volgens het CBS 38.634 inwoners had, droeg daar € 19.317 exclusief BTW aan bij.



- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Hellevoetsluis;
- 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

Inloopsprekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur

Inloopspreekuur Hellevoetsluis

vrijdag 9.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in het Centrum voor Jeugd en Gezin
Vliet 2 te Hellevoetsluis

De inloopsprekuren in de andere gemeenten die bij ombudsman zijn aangesloten staan ook open voor inwoners van Hellevoetsluis