



# JAARVERSLAG



## Westvoorne

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





In 2017 ontving ik als gemeentelijke ombudsman Westvoorne in totaal 14 geregistreerde klachten. Dit is vergelijkbaar met 2016 (15 ingekomen klachten). Een opvallend groot deel van de klachten wordt ingediend bij mijn maandelijks spreekuur in Westvoorne. Ik ben blij dat dit spreekuur zo goed wordt bezocht.

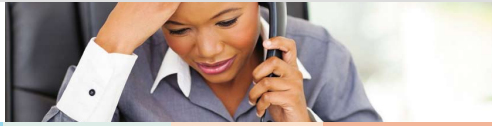
'Rondom het huis' was het thema van dit jaar. Zo ontving ik klachten over de inrichting van straten of de aanleg van parkeerplaatsen in de eigen wijk. Ook conflicten tussen burens was meermaals de kern van het probleem waarover ik werd benaderd.

Klachten over de manier waarop inwoners worden bejegend door ambtenaren van de gemeente, zijn niet gemakkelijk te behandelen. Vaak is het probleem dat de klachtbehandeling lang duurt en het woord van de één staat tegenover het woord van de ander. Daarom heb ik in 2017 een onderzoek op eigen initiatief verricht naar de behandeling van deze klachten. In mijn rapport bied ik 10 gouden regels voor een doeltreffende aanpak van deze soort klachten. Ik hoop dat dit ook u handvatten biedt om goed om te gaan met deze klachten.

Ik zie uit naar een goede samenwerking met het college en de gemeenteraad, ook na de verkiezingen!



**Anne Mieke Zwaneveld**  
*gemeentelijke ombudsman Westvoorne*



### Op het spreekuur in Westvoorne

Op het spreekuur werd in 2017 een diversiteit aan vragen en klachten aan de ombudsman voorgelegd. Soms kon de medewerker van de ombudsman direct de gevraagde informatie geven of verwijzen naar de juiste instantie.

De medewerker van de ombudsman adviseerde de heer H. om juridisch advies in te winnen over zijn conflict met de gemeente over een groenstrook achter zijn huis (snippergroen). Mevrouw Z. gaf aan de ombudsman een signaal af over de gevolgen van de wachtlijsten in de gespecialiseerde jeugdhulp voor kwetsbare kinderen. Gelukkig kon haar dochter vlak nadat ze de ombudsman benaderde, alsnog terecht bij een jeugdhulpinstelling. De heer O. wilde verschillende kwesties met de gemeente bespreken en kon door de medewerker van de ombudsman direct worden doorverwezen naar het ServicePunt van de gemeente.

### Op straat in Westvoorne

Bij klachten die nog door de gemeente moesten worden behandeld, bood de ombudsman eerst de gemeente de gelegenheid om de klacht op te pakken. In 2017 betrof dat meerdere keren de inrichting van de buitenruimte.

#### *Bouwput leidt tot problemen op straat*

Mevrouw D. woont sinds een paar jaar in een nieuwbouwwijk in Oostvoorne. Door faillissement van het bouwbedrijf is de wijk niet afgebouwd. Dat dit de nodige problemen geeft, blijkt uit de klacht die mevrouw D., mede namens 17 burens, op 19 september 2016 bij de ombudsman indient.

Mevrouw D. laat foto's zien van de toegangsweg naar de wijk. Er zijn geen voetpaden, onvoldoende straatlantaarns en na een regenbui blijven er waterplassen op de weg liggen. Daarnaast staan de hekken van het aanpalende bouwterrein gevaarlijk dicht op de weg, aldus mevrouw D. Ze stelt dat de gemeente maatregelen moet nemen om deze onveilige situatie te verbeteren.

Eerst biedt de ombudsman de gemeente de mogelijkheid om de klacht te behandelen. Aangezien dit niet tot een oplossing leidt, start de ombudsman op 21 februari 2017 een vooronderzoek.

De ombudsman bezoekt de wijk en ziet het dossier van de gemeente in. Hieruit blijkt dat er inderdaad forse waterplassen op de weg liggen en dat de weg niet geschikt is voor voetgangers. Tegelijkertijd ziet de ombudsman dat er een goede kans is dat een andere ontwikkelaar de woningen binnen een overzienbare termijn alsnog gaat bouwen. Aangezien de problemen aan de weg dan ook worden opgelost en de wijk 2 andere wegen heeft voor voetgangers en fietsers, vindt de ombudsman het niet redelijk om nu van de gemeente te vragen om op korte termijn extra – en waarschijnlijk kostbare – maatregelen te nemen.

Daarom laat de ombudsman in april 2017 aan mevrouw D. weten eerst de ontwikkelingen af te wachten en eventueel in de herfst van 2017 zijn standpunt te heroverwegen. Nadat in het najaar van 2017 duidelijk is geworden dat er een nieuwe ontwikkelaar is gevonden die de woningen gaat bouwen, sluit de ombudsman op 29 november 2017 zijn onderzoek.

Ook in de volgende situatie is de verkeersveiligheid in het geding.

#### *Paaltjes (in de) weg*

In de straat van de heer Z. staan verschillende verkeersheuvels op de weg met paaltjes erop. Hierdoor worden automobilisten gedwongen



om zich aan de maximumsnelheid te houden. In de loop van de tijd is één van deze inhammen verlaagd en nu zijn zelfs de paaltjes weggehaald, aldus de heer Z. Hierdoor zien automobilisten de inham niet meer en matigen ze ook niet meer hun snelheid. Omdat de gemeente niet reageert op zijn vragen hierover, klopt de heer Z. bij de ombudsman aan.

De ombudsman zet de klacht uit bij de gemeente. Daarop gaat een medewerker van het team Wegen en Riolerings bij de heer Z. langs om de situatie te bekijken. Dan blijkt dat 2 van de 4 paaltjes op de heuvel zijn weggehaald. De gemeente had 1 paaltje weggehaald, omdat een inrit van een onlangs gebouwd huis anders wordt geblokkeerd. Het andere paaltje is echter door iemand anders weggehaald. De gemeente zegt daarom toe dat dit paaltje snel zal worden teruggeplaatst.

De heer H. klaagt dat de gemeente de afspraken met hem over de nieuwe parkeerplaatsen direct naast zijn huis, niet nakomt.



### **Communicatie over parkeerplaatsen had beter gekund**

Op 11 augustus 2017 bezoekt de heer K. het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij al een tijdje in gesprek is met de gemeente over de aanleg van 5 parkeerplaatsen naast zijn huis. Hiervoor zijn verschillende bomen gekapt. Tegen het kappen van de bomen heeft de heer K. zijn bezwaren geuit. Ondanks dat de gemeente de bomen toch kapte, heeft de heer K. met de gemeente wel afspraken kunnen maken over de aanleg en het gebruik van de parkeerplaatsen.

Afgesproken is dat de parkeerplaatsen alleen voor de bewoners zijn bedoeld. Zij zullen een vergunning krijgen om op deze plekken te parkeren. Door de invoering van de blauwe zone in de rest van de straat kunnen de bewoners hun auto's daar namelijk niet altijd meer kwijt. Daarnaast legt de gemeente een groene haag aan tussen

de parkeerplaatsen en het huis van de heer K. en de parkeerplaatsen worden minimaal 4,30 meter van het huis af gelegd.

Tot zijn verbazing merkte de heer K. opeens dat de parkeerplaatsen in gebruik werden genomen, zonder dat is aangegeven dat deze plekken voor vergunninghouders bedoeld zijn. Het gevolg was dat al het winkelend publiek pal naast zijn huis parkeerde. Ook lagen de parkeerplaatsen op 3,80 meter van het huis. Toen de heer K. hierover contact met de gemeente opnam, ving hij bot. Daarom klopt hij nu aan bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt aan de gemeente Westvoorne om deze klacht te behandelen. De gemeente oordeelt op 17 oktober 2017 dat inderdaad niet duidelijk was dat de parkeerplaatsen alleen voor bewoners bedoeld waren. Nu heeft de gemeente echter een bord bij de parkeerplaatsen gezet, waarop staat dat alleen vergunninghouders hier kunnen parkeren. Ook deelt de gemeente mee dat de parkeerplaatsen dicht bij het huis zijn geplaatst omdat het wortelstelsel van de bomen breder zijn dan vooraf was ingeschat. Wel benadrukt de gemeente dat de plaatsen nog ruimschoots op gemeentelijk terrein liggen en dat er een groene haag tussen de parkeerplaatsen en het huis is gezet.

De heer K. is erg ontevreden over dit antwoord en maakt gebruik van de mogelijkheid om gehoord te worden door de klachtencommissie van de gemeente. Hij vindt het onbestaanbaar dat de gemaakte afspraken niet worden nageleefd en dat de gemeente hem niet heeft geïnformeerd toen de parkeerplaats in gebruik werd genomen: 'Dat was toch een kleine moeite geweest?' Ook stelt de heer K. dat de beplanting tussen de parkeerplaatsen en het huis erg laag is; dit kan geen haag genoemd worden.

Na de hoorzitting van de klachtencommissie geeft de gemeente eind december 2017 toe dat haar communicatie richting de heer K.

beter had gekund. Helaas is het niet mogelijk om de parkeerplaatsen verder van de woning af te leggen. Wel zal de gemeente 'grotere groenblijvende planten' naast de woning van de heer K. planten en het beplantingsvoorstel met hem bespreken voordat het wordt uitgevoerd.

### **Buren in Westvoorne**

In het verslagjaar ontving de ombudsman een aantal klachten over burenruzies. Hierbij is de rol van de gemeente doorgaans beperkt. Dat blijkt ook in de 2 onderstaande situaties.



#### **Problemen met de buurman**

De buurman van mevrouw H. heeft de deur en kozijnen van haar huis vernield. Nu zit mevrouw H. met duizenden euro's schade. Omdat de gemeente haar buurman begeleidt, heeft ze gevraagd of de gemeente wil helpen bij de schadeafhandeling. Mevrouw H. stelt dat een medewerker hier positief op heeft gereageerd, maar dat ze vervolgens niets meer heeft gehoord van de gemeente. Daarom wendt ze zich tot de ombudsman.

De ombudsman legt uit dat de gemeente geen partij is bij deze vervelende situatie en dat mevrouw H. haar buurman aansprakelijk moet stellen. Dit heeft mevrouw H. ook gedaan. Daarnaast belt een medewerker van de ombudsman naar de gemeente om te vragen of ze heeft toegezegd iets te kunnen betekenen in deze situatie. De gemeente ontkent dit en laat weten dat ze niets kan doen, omdat ze de buurman niet (meer) begeleidt. De desbetreffende ambtenaar zal mevrouw H. nog wel een keer bellen om een toelichting te geven over de (on)mogelijkheden van de gemeente.

#### **Buren verhuisd, schutting weg**

De heer L. huurt al bijna 20 jaar zijn woning van het Woonbedrijf Westvoorne. In 2009 kreeg hij nieuwe burenen. Deze burenen hebben in

2011 ongevraagd zijn schutting weggehaald en een eigen schutting teruggeplaatst. Hier heeft de heer L. niets tegen gedaan. Hij wilde voorkomen dat zijn relatie met de burenen niet (verder) onder druk kwam te staan. Begin juli 2017 zag de heer L. tot zijn schrik dat deze burenen de schutting hebben weggehaald en zijn verhuisd. Nu zit hij zonder een schutting.

De heer L. klopt bij het Woonbedrijf Westvoorne aan en stelt dat zij bij de eindinspectie had moeten toezien dat de schutting zou blijven staan. Bij het Woonbedrijf vindt hij echter geen gehoor.

Omdat de heer L. dit niet terecht vindt, bezoekt hij op 28 juli 2017 het spreekuur van de ombudsman. Aangezien het Woonbedrijf Westvoorne onderdeel uitmaakt van de gemeente Westvoorne, vraagt de ombudsman de gemeente de klacht te behandelen. Hierbij vraagt de ombudsman expliciet in hoeverre het Woonbedrijf bij de eindafrekening rekening heeft gehouden met de belangen van de heer L.

De gemeente Westvoorne geeft in reactie hierop aan dat huurders zelf schuttingen moeten plaatsen. Schuttingen worden daarom ook niet meegenomen in de eindinspectie. De gemeente raadt de heer L. aan om verhaal te halen bij zijn oude burenen.





In 2017 ontving de ombudsman in totaal 28 vragen en klachten: telefonisch schriftelijk of tijdens het spreekuur ingediend (2016: 21). 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 2017 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 14 (2016: 15).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2015 – 2017

|             | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------------|------|------|------|
| Ontvangen   | 14   | 15   | 19   |
| Afgehandeld | 10   | 18   | 18   |

Tabel 2 toont de verdeling van de afgehandelde geregistreerde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente.

Tabel 2: Geregistreerde klachten nader bekeken: afgehandeld in 2017 en 2016

|   | 2017      | 2016      |
|---|-----------|-----------|
| Wegen & Riolering                               | 2         | 8         |
| Openbare Orde, Welzijn & Onderwijs              | 2         | 4         |
| Woonbedrijf                                     | 2         | 3         |
| Beheer & Onderhoud Buitenruimte                 | 2         | 0         |
| Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu | 1         | 4         |
| Exploitatie Accomodaties                        | 0         | 1         |
| Juridische Zaken, Belastingen & Controlling     | 0         | 1         |
| Burgemeester                                    | 0         | 1         |
| Geen gemeente                                   | 1         | 1         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>10</b> | <b>23</b> |

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Soms is het voldoende om de inwoner met de juiste informatie op weg te helpen. Daarnaast biedt de ombudsman de gemeente vaak eerst de gelegenheid om een klacht te behandelen, als dat nog niet is gebeurd. Wel houdt hij een ‘oog in het zeil’ bij de klachtbehandeling door de gemeente. Waar nodig kan de ombudsman interveniëren of de gemeente tot meer snelheid manen. In het verslagjaar heeft de ombudsman eenmaal een vooronderzoek ingesteld, dat kon worden afgesloten zonder een oordeel te geven.

Figuur 1: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2017







De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl).

De meeste rapporten op eigen initiatief gaan over de gemeente Rotterdam. Toch kunnen aanbevelingen, die de ombudsman aan de gemeente Rotterdam doet, ook voor andere gemeenten relevant zijn. Dat was bijvoorbeeld het geval met het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 naar de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

In 2016 bracht de ombudsman zijn rapport *Interne klachtbehandeling in kaart. Onderzoek naar interne klachtbehandeling binnen zes gemeenten* uit. Daarin deed hij verslag van zijn onderzoek naar de interne klachtbehandeling in Westvoorne, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard en Vlaardingen. Het college van de gemeente Westvoorne heeft in augustus 2016 gereageerd en de verschillende aanbevelingen van de ombudsman grotendeels opgevolgd.

Zo heeft de gemeente aan de ombudsman toegezegd om te onderzoeken of de klager eerst de mogelijkheid tot een gesprek kan worden geboden, voordat hij een reactie op zijn klacht krijgt. In de klachtafhandelingen van de gemeente die de ombudsman in 2017 heeft gezien, vond er daadwerkelijk een gesprek plaats tussen de gemeente en de inwoner voordat de gemeente de klacht schriftelijk afhandelde.

Ook heeft de gemeente aan de ombudsman toegezegd op de website duidelijk te maken dat klachten mondeling en schriftelijk kunnen worden ingediend. De ombudsman vindt het positief dat op de website de optie wordt genoemd om een gesprek aan te gaan met de desbetreffende

ambtenaar en zijn leidinggevende en dat het online klachtenformulier zonder DigiD kan worden ingevuld. Wel raadt de ombudsman aan om op de website extra contactgegevens in de vorm van een telefoonnummer en een e-mailadres toe te voegen, zodat inwoners ook via die kanalen hun klachten kunnen indienen.

### Horen, zien en praten

In 2017 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een welles-nietes. De ombudsman denkt dat het inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten. *Horen, zien en praten* kwam op 8 februari 2018 uit.

*De kinderombudsman Rotterdam heeft in 2017 twee onderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn ook relevant voor de gemeente Westvoorne.*

### Nederlandse kinderen in armoede vanwege ouder zonder verblijfsstatus

In 2017 heeft de kinderombudsman van Rotterdam samen met de nationale Kinderombudsman en de kinderombudsmannen van Amsterdam en Den Haag onderzoek gedaan naar de situatie van Nederlandse kinderen met een ouder zonder verblijfsstatus. Vaak leven ze in de armoede, omdat hun ouder niet mag werken en het gezin ook geen recht heeft op sociale voorzieningen. Het recht van de kinderen om op te groeien in een gezin met voldoende inkomen, zodat de kinderen zich veilig en gezond kunnen ontwikkelen, komt hierdoor in de knel.

Op 8 december 2017 hebben de kinderombudsmannen in het rapport *'Nederlandse kinderen ontkoppeld'* 10 verbetervoorstellen gedaan aan de overheid, zodat de situatie van deze kinderen wordt verbeterd. Daarnaast hebben ze *een handreiking* voor gemeenten opgesteld, zodat de gemeenten inzicht hebben in hun mogelijkheden om deze kinderen te helpen.

### Is er nog een plekje vrij?

De Rotterdamse kinderombudsman heeft in 2017 ook onderzoek gedaan naar het Jeugdbeschermingsplein en de toepassing van drang in de Rotterdamse jeugdhulp. Aan het Jeugdbeschermingsplein wordt beslist of de vrijwillige hulpverlening kan worden vervolgd, er een drangtraject wordt ingezet of dat de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek start.

In zijn rapport *'Is er nog een plekje vrij?'* van 26 februari 2018 concludeert hij dat er serieuze tekortkomingen zijn in de rechtsbescherming van de kinderen en hun ouders bij de toepassing van drang en de besluitvorming aan het Jeugdbeschermingsplein. Daarom doet de kinderombudsman 11 aanbevelingen om dit te verbeteren.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek ziet op het gebrek aan betrokkenheid van ouders en kinderen bij de bespreking aan het Jeugdbeschermingsplein. In tegenstelling tot andere regio's in Nederland, worden in Rotterdam gezinnen niet uitgenodigd voor het overleg. De kinderombudsman doet de aanbeveling om ouders en kinderen wel uit te nodigen voor een bespreking aan het Jeugdbeschermingsplein. Het gaat namelijk om hun gezinsleven. In reactie hierop geeft de gemeente Rotterdam aan om met een pilot te starten, waarbij ouders en kinderen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de bespreking. De vraag of er voor hen "een plekje vrij is", wordt daarmee positief beantwoord.



## De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG WESTVOORNE

### Ontmoetingen en presentaties

In januari 2017 nam de ombudsman deel aan het debat 'Schuldig on tour', georganiseerd naar aanleiding van de documentaire *Schuldig*. Hierbij sprak hij over de bureaucratie waarin mensen met schulden terecht komen.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wmo. In mei maakte de ombudsman kennis met de Autoriteit Persoonsgegevens. Later in het jaar had de ombudsman een oriënterend gesprek met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Medewerkers van de ombudsman spraken met de directiesecretaris van de GGD Rijnmond over de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

De ombudsman nam verder deel aan de focusgroep *Maatschappelijke inbedding en samenwerkingsverbanden* van de Nationale Politie. Hij was één van de sprekers tijdens de studiemiddag *De blik naar buiten* voor rechters en medewerkers van de sector Bestuursrecht van de rechtbank Rotterdam. Begin oktober nam de ombudsman deel aan de paneldiscussie tijdens het congres *Demonstratierecht in de praktijk* te Rotterdam, een uitvloeisel van het gezamenlijke Feyenoord-rapport *Geen winnaars* uit 2016 van de ombudsman Rotterdam en de Nationale ombudsman.

Ook dit jaar ontving het bureau van de ombudsman studenten Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

### Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Groningen. Namens COLOM is in de internetconsultatieronde een reactie gegeven op het advies van de regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht over



integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. In november spraken de ombudsman en zijn Amsterdamse collega met vertegenwoordigers van de G4 over de pilot Onterechte inschrijving BRP ('parkeeradres').

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. Medewerkers bezochten de studiemiddag *Digitalisering en dienstverlening* van de vereniging. Zij leverden viermaal een bijdrage aan de rubriek *Ombudsprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

### In de media

De ombudsman werd door de NOS geïnterviewd over re-integratie van uitkeringsgerechtigden en verder was hij te horen in *Standpunt.nl*. In *RaadsledenNieuws* verscheen een interview met de (kinder)ombudsman.

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.



### 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 Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

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.

Eind 2017 telde het bureau 16 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2016: 13,5 fte): 7 mannen en 13 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 6,61% (2016: 4,82%), waarvan 0,82% kortdurend (2016: 0,82%), 0,35% middellang (2016: 0,49%) en 5,43% langdurig (2016: 3,52%).

Er was voor alle medewerkers de cursus Mental Health First Aid over het omgaan met verwarde cliënten. Medewerkers volgden individueel onder meer cursussen over gegevensbescherming en de Participatiewet. Eén medewerker slaagde voor de opleiding Mediation

voor gedragsdeskundigen. Er waren in 2017 geen klachten uit Westvoorne over (medewerkers van) de ombudsman.



## Financiën



JAARVERSLAG WESTVOORNE

Over 2017 is door de gemeente Rotterdam 1.654.245 euro bijgedragen (begroot 1.503.551 euro). 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 165.514 euro. De gemeente Westvoorne, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 14.257 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 7.128,50 euro aan bij.



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



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

### Kantoor

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

### gemeentelijke ombudsman

**T** (010) 411 16 00  
**E** [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)  
**W** [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)  
**T** [www.twitter.com/Ombudsmano10](https://www.twitter.com/Ombudsmano10)

### Inloopspreekuur Rotterdam

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

### Inloopspreekuur Westvoorne

iedere maand op vrijdag  
11.00 – 12.00 uur: 17 mei,  
14 juni, 26 juli, 23 augustus,  
20 september, 18 oktober,  
15 november, 13 december  
in het Cultureel Centrum De Man  
aan de Burgemeester Letteweg 30  
in Oostvoorne

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