

2018

JAARVERSLAG



Westvoorne

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

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

gemeentelijke **Ombudsman**





In 2018 ontving ik als gemeentelijke ombudsman Westvoorne in totaal 15 klachten. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2017: 14). Ook dit jaar werd het spreekuur weer goed bezocht. Ik ben blij dat dit in een behoefte voorziet.

Kwesties rondom het huis en op straat kwamen vaak voor. Dit varieerde van snippergroen, de veiligheid op straat tot de gemeentelijke groenvoorziening. Ook leidden een aantal burenruzies tot een klacht over de gemeente.

In de helft van de zaken bood ik eerst de gemeente de mogelijkheid om de klacht op te lossen. De betrokken ambtenaren namen vaak telefonisch contact met de desbetreffende inwoner op voordat ze een schriftelijke klachtafhandeling stuurde. Ik waardeer deze proactieve aanpak. Dit draagt bij aan een verbeterde relatie tussen de gemeente en haar inwoners.

U begrijpt dat ik de discussie over de bestuurlijke toekomst van Westvoorne met grote belangstelling volg!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Westvoorne



Wonen in Westvoorne

Het Woonbedrijf Westvoorne maakt onderdeel uit van de gemeente. Dit zorgt ervoor dat de gemeente niet alleen als overheid, maar ook als verhuurder, betrokken is bij geschillen tussen burens. In 2018 leidde een aantal burenruzies tot een klacht over de gemeente.

Zo is mevrouw A. ontevreden over de manier waarop de gemeente de overlast aanpakt die zij ervaart van haar buurman.



Westvoorne doet genoeg om een burenruzie te sussen

Mevrouw A. woont al meer dan tien jaar in een huis dat ze van het Woonbedrijf Westvoorne huurt. In 2016 heeft ze een nieuwe buurman gekregen. Ze geeft aan dat ze overlast ervaart van deze buurman. Op gegeven moment wil ze zelfs niet meer thuis wonen en gaat ze bij haar vader wonen. Mevrouw A. doet ook meerdere overlastmeldingen over de buurman bij de gemeente. Omdat ze ontevreden is over de reacties hierop, klopt ze in 2018 bij de ombudsman aan. Ze stelt dat de buurman haar woongenot verstoort en zorgt voor een onveilige situatie in de buurt. De gemeente doet hier niets tegen, aldus mevrouw A.

In juni 2018 start de ombudsman een onderzoek en vraagt aan de gemeente Westvoorne om het dossier van mevrouw A. in te zien. Uit het dossier blijkt dat het Woonbedrijf Westvoorne vanaf de eerste overlastmelding in gesprek is met mevrouw A. en haar buurman. Ook de zorgregisseur van de gemeente en de politie zetten zich in om deze ruzie op te lossen. Bovendien heeft de gemeente een mediation-traject aangeboden om de ruzie tussen mevrouw A en haar buurman op te lossen. Mevrouw A. heeft dit aanbod afgeslagen.

De ombudsman vindt dat de gemeente hiermee voldoende pogingen heeft gedaan om oplossing te bieden aan mevrouw A. Hierbij speelt mee dat de gemeente zich weliswaar moet inspannen om problemen tussen burens op te lossen, maar dat dit niet betekent dat de gemeente alle eisen van mevrouw A. moet inwilligen. De ombudsman acht de klacht van mevrouw A. daarom niet gegrond.

De familie B. klaagt bij de ombudsman dat zij in een juridische kwestie over snippergroen benadeeld is door de gemeente Westvoorne.



Gratis gemeentegrond, behalve voor de familie B.

Een stukje gemeentegrond dat door bewoners bij hun tuin wordt getrokken, wordt ook wel snippergroen genoemd. Vaak is het zo dat dit al jaren geleden is gebeurd, waardoor het lastig is om uit te maken wie recht heeft op de grond. Ook in Westvoorne speelt dit probleem.

In een straat bestaat de achterkant van een rij tuinen uit snippergroen. De grond is al meer dan 20 jaar geleden bij de tuinen getrokken. De gemeente wil dit in 2017 samen met de bewoners oplossen en stelt in juni 2017 vast dat er sprake is van verjaring. Dat betekent dat vanaf dat moment het stukje grond van de bewoners is en niet meer van de gemeente. De bewoners hoeven de gemeente dan niet te betalen voor deze grond.

De familie B. koopt in februari 2017 een huis in deze straat. Omdat ze geen problemen wil krijgen vanwege het stukje snippergroen, betaalt ze bij de koop 800 euro aan de gemeente voor het stukje grond. Omdat de andere burens deze grond een paar maanden later gratis krijgen, vraagt de familie B. het geldbedrag aan de gemeente terug. De gemeente weigert dit. Daarom dient de familie B. in december 2017 een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman biedt eerst aan de gemeente de gelegenheid om de klacht te behandelen. Dit doet de gemeente. Ze legt aan de familie B. uit dat de wet strenge eisen stelt aan het juridische begrip verjaring. Eén van die eisen is dat de bewoner de grond in bezit heeft met het doel om dit voor zichzelf te houden. De familie B. heeft in het winter van 2017 het huis gekocht. Toen heeft de familie ervoor gekozen om in het koopcontract op te nemen dat ze 800 euro aan de gemeente betaalt voor het stukje snippergroen. Daarmee heeft de familie deze grond nooit in bezit genomen met het doel om het zelf te houden zonder de gemeente ervoor te betalen. In zo een situatie is het niet mogelijk om dan later alsnog een beroep te doen op de verjaring. Daarom zal de gemeente dit bedrag niet terugbetalen.

Op straat in Westvoorne

In de klachten bij de ombudsman komen kwesties over de openbare ruimte regelmatig voor. Dit varieert van de plaatsing van vuilniscontainers, het ontbreken van parkeerplaatsen tot de inrichting van de straat. In de volgende twee zaken gaat het in het bijzonder over de veiligheid op straat.



De trap is veilig genoeg

De heer D. bezoekt op 26 januari 2018 het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat zijn vrouw erg ongelukkig is gevallen op een trap naar hun appartementencomplex. Dit komt doordat de trap ongelijke treden heeft. Om te voorkomen dat meer ongelukken gebeuren, heeft de heer D. direct een melding gedaan bij de gemeente. Behalve een telefonisch gesprek, heeft hij nooit meer iets gehoord van de gemeente. Daarom dient hij een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt aan de gemeente om op de klacht van de heer D. te reageren. Hierop geeft de gemeente aan na de melding van de heer D. naar de situatie bij het appartement te hebben gekeken. Toen bleek dat de trap voldoet aan de kwaliteitsnormen. Daarom ziet de gemeente

geen aanleiding om de trap aan te passen, ook omdat hier geen budget voor beschikbaar is.

De heer D. is ontevreden over dit antwoord en vraagt aan de ombudsman om naar zijn klacht te kijken. Een medewerker van de ombudsman ziet dat er naast de trap een hellingbaan ligt voor mensen die slecht ter been zijn. Vanwege dit alternatief en het feit dat de gemeente heeft gecontroleerd of de trap aan de kwaliteitseisen voldoet, ziet de ombudsman geen aanleiding om verder onderzoek in te stellen.

Auto's burens zijn een sta-in-de-weg

In de straat van mevrouw E. liggen de parkeervakken redelijk ver van haar huis af. Mevrouw E. heeft een gehandicaptenkaart en moet zo'n 50 meter lopen naar haar eigen parkeerplaats. Sommige burens zetten hun auto echter gewoon voor hun huis. Dit hindert de doorgang op de weg en vanwege het ontbreken van trottoirs zorgt dit voor een gevaarlijke situatie voor voetgangers. Mevrouw E. wil dat de gemeente hiertegen optreedt. Bovendien meent ze zich te herinneren dat haar straat vroeger een woonerf was. Op een woonerf mag men niet langs de weg parkeren. Ze vindt dat de gemeente het bord met de woonerfaanduiding moet terugplaatsen. Hierover dient ze een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt de gemeente om de klacht op te pakken. De gemeente neemt contact op met mevrouw E. De ambtenaar legt uit dat haar straat nooit een woonerf is geweest en dat er dus geen parkeerverbod buiten de vakken geldt. Wel is het belangrijk dat gevaarlijke situaties worden voorkomen en wordt opgetreden tegen het overtreden van verkeersregels. In die situaties kan mevrouw E. contact opnemen met de handhavers van de gemeente of met de politie.

De administratie van de gemeente

Het is belangrijk dat de gemeente op vragen van inwoners op tijd reageert en de juiste informatie verstrekt. Sommige inwoners hadden in 2018 hun twijfels over de manier waarop de gemeente hun vraag had beantwoord. Daarom benaderden ze de ombudsman.

In een aantal gevallen kon de ombudsman met de juiste informatie direct een helpende hand bieden. Zo had de heer A. bij de gemeente een proces-verbaal van een stemlokaal opgevraagd. De gemeente liet weten dat dit niet kon omdat het proces-verbaal drie maanden na de verkiezingen was vernietigd. Hierna bezocht de heer A. het spreekuur van de ombudsman en vroeg hij of deze reactie wel klopt. De ombudsman bevestigde dat de gemeente deze processen-verbaal volgens de wet na drie maanden moet vernietigen.

De klacht van mevrouw G. over de wijze waarop de gemeente was omgesprongen met haar handhavingsverzoek, bracht de ombudsman onder de aandacht van de gemeente.

Reactie gemeente op handhavingsverzoek laat lang op zich wachten

Op 13 april 2018 dient mevrouw G. een handhavingsverzoek in bij de gemeente Westvoorne tegen een aantal bewoners van een landgoed. Dit landgoed mag namelijk alleen worden gebruikt voor maatschappelijke activiteiten en het is verboden om er te wonen. Pas op 10 juli 2018 ontvangt mevrouw G. het besluit dat de gemeente deze situatie zal gedogen tot mei 2019. Omdat mevrouw G. dit te lang vindt duren, uit ze haar onvrede in een e-mail aan de gemeente. De gemeente merkt deze e-mail aan als een bezwaarschrift.

Op 26 augustus 2018 bezoekt mevrouw G. het spreekuur van de ombudsman. Ze stelt dat de gemeente veel te lang heeft gedaan over haar reactie op het handhavingsverzoek. Daarna maakt de gemeente

de communicatie onnodig ingewikkeld door haar e-mail als een bezwaarschrift aan te merken.

De ombudsman vraagt op 7 september 2018 aan de gemeente om een reactie op deze klacht. De gemeente laat daarop aan mevrouw G. weten dat ze het betreurt dat mevrouw G. de communicatie van de gemeente als onduidelijk heeft ervaren. Ook legt ze uit welke procedure is gevolgd. Daarnaast erkent de gemeente dat ze het handhavingsverzoek van mevrouw G. niet op tijd heeft afgehandeld. Als reden hiervoor geeft de gemeente onder andere de installatie van het nieuwe college van B&W. Dit leidde tot vertraging bij het reageren op het verzoek van mevrouw G.



Cijfers



JAARVERSLAG WESTVOORNE

In 2018 ontving de ombudsman in totaal 28 vragen en klachten: telefonisch schriftelijk of tijdens het spreekuur ingediend (2017: ook 28). 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 tabel 1 wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten (schriftelijk of via het spreekuur ingediend) de ombudsman de afgelopen drie jaar heeft ontvangen en hoeveel hij er in die jaren heeft behandeld.

Tabel 1: Aantal klachten 2016 – 2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	15	14	15
Afgehandeld	15	10	18

Afgehandelde klachten

Hieronder worden de afgehandelde klachten nader gespecificeerd. Tabel 2 toont de verdeling van de afgehandelde klachten over de verschillende afdelingen van de gemeente.

Tabel 2: Aantal behandelde klachten per afdeling in 2018 en 2017

	2018	2017
Wegen & Riolering	4	2
Werk, Inkomen & Service	3	0
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu	3	1
Woonbedrijf	2	2
Beheer & Onderhoud Buitenruimte	1	2
Openbare Orde, Welzijn & Onderwijs	1	2
Burgerzaken	1	0
College van B&W	1	0
Geen gemeente	1	1
Totaal	17*	10

*Een aantal klachten ging over meer dan één afdeling.

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de klachten in 2018 door de ombudsman zijn afgewikkeld. In de helft van de zaken bood de ombudsman de gemeente eerst de gelegenheid om de klacht te behandelen. 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. In sommige zaken volstaat het geven van informatie en advies. Geen verder onderzoek is nodig als een vooronderzoek zonder een oordeel kan worden afgesloten of als een klager niet meer reageert. Eén zaak is geëindigd in een oordeel, waarin de ombudsman de klacht ongegrond verklaarde.

Figuur 1: Wijze van klachtafhandeling in 2018



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG WESTVOORNE

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

Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport *Horen, zien en praten* uit over 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 welles-nietes. De ombudsman denkt dat 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.

Rol lokale ombudsman bij aanpak van schulden (2019)

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur te Den Haag gaan in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek doen naar onder meer de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen bij de problematiek van burgers met complexe schulden. Het rapport zal in de eerste helft van 2019 uitkomen.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG WESTVOORNE

Ontmoetingen en presentaties

In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risico-gestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening* van FNV Uitkeringsgerechtigden. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht. De ombudsman was spreker tijdens *Het Nivel verbindt: van klachten leren* van het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg.

De ombudsman was op uitnodiging van de Tweede Kamer één van de 100 deelnemers aan *Verantwoordingsdag V-100*. Op uitnodiging van het ministerie van Justitie en Veiligheid nam de ombudsman deel aan het programma *Verkenning juridische dienstverlening*. In het najaar bracht het team Informatievoorziening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een werkbezoek aan het bureau ombudsman.

De ombudsman was dagvoorzitter tijdens *(Ge)zinnvol samenwerken* in de Pauluskerk, georganiseerd door de gemeente Rotterdam en de CED-Groep (die professionals in het onderwijs en de kinderopvang adviseert en traint). Vrijwilligers en professionals die zich bezighouden met laaggeletterdheid respectievelijk armoede en schulden maakten hier kennis met elkaar.

De ombudsman bezocht samen met een medewerker het Maatschappelijk Centrum Rotterdam van het Leger des Heils en sprak daar met de directeur en teamleiders. Verder ontving hij de bestuursvoorzitter van de organisatie voor psychiatrie en verslavingsproblematiek Antes. In november sprak de ombudsman met Per Saldo, de belangenvereniging voor houders van een persoonsgebonden budget. De ombudsman ontving een palliatief verpleegkundige over 'het oerwoud van regels' in de zorg.

Op verzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) nam de ombudsman plaats in de benoemingsadviescommissie voor een ombudsfunctionaris EUR. In het kader van afstudeerscripties en onderzoeken sprak de ombudsman met studenten van de Fotovakschool Rotterdam, de EUR,

de School voor Journalistiek te Utrecht, de Universiteit van Amsterdam en de Universiteit Leiden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 19 april 2018 vond de studiemiddag *De waarde van privacy* voor klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren uit Rotterdam en de regio plaats. Onder leiding van Esther Keymolen, techniekfilosoof en universitair docent bij eLaw Leiden, kwam onder meer aan de orde hoe systemen processen efficiënter kunnen maken, maar tegelijk waarden als privacy en rechtvaardigheid onder druk kunnen zetten.

Contacten met andere ombudsmannen

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

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman en een medewerker bezochten de studiemiddag *Beroepsquerulant of contactintensieve burger* van de vereniging. Het bureau ombudsman leverde 4 bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

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.



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. Daarnaast is de kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen werkzaam op het bureau ombudsman. De kinderombudsman is ook de plaatsvervangend ombudsman van Rotterdam.

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Klachten proberen zij snel op te lossen en waar mogelijk bemiddelen zij tussen burger en gemeente. De onderzoekers uit de backoffice behandelen kwesties die meer tijd en onderzoek of verdergaande bemiddeling vergen. Een klein aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau 16,3 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2017: 16 fte), 4 mannen en 15 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 2,99% (2017: 6,61%): 0,60% kortdurend (2017: 0,82%), 1,66% middellang (2017: 0,35%) en 0,72% langdurig (2017: 5,43%).

Het hele kantoor volgde een training Schrijfvaardigheden. Individueel volgden medewerkers onder meer de opleiding Bestuursprocesrecht, een cursus Terugvordering en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling.

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



Financiën



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam 1.615.000 euro bijgedragen (begroot 1.577.000 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 regio-gemeenten – 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 166.255 euro. De gemeente Westvoorne, die op 1 januari 2018 volgens het CBS 14.515 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 7.257,50 euro aan bij.



De gemeentelijke Westvoorne

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



ombudsman Anne Mieke Zwaneveld 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/Ombudsman010

Inlooppreekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 - 11.30 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:
in 2019 op 3 mei, 31 mei, 28 juni, 26 juli,
23 augustus, 20 september, 18 oktober,
15 november en 13 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*