



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 2019 ontving ik als gemeentelijke ombudsman Westvoorne in totaal tien klachten. Dit is een daling ten opzichte van het voorgaande jaar (2018: 15 klachten). Het aantal bezoekers aan het spreekuur in Westvoorne is vergelijkbaar met 2018, hier blijft dus zeker behoefte aan.

Net als vorig jaar gingen de meeste klachten over kwesties rondom het huis en op straat. Dit varieerde van parkeeroverlast en snippergroen tot te hard rijden. Daarnaast ontving ik ook klachten van inwoners die een beroep moesten doen op de gemeente voor hulp en ondersteuning.

In het Jaarverslag 2018 gaf ik op deze plek een compliment over de medewerkers van de gemeente die proactief te werk gaan bij de klachtafhandeling door de gemeente. Ik ben blij om te zien dat deze aanpak door is gezet.

Ik volg de uitwerking van de fusie op Voorne natuurlijk met grote belangstelling!



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Westvoorne



Op straat in Westvoorne

In 2019 ging een relatief groot deel van de klachten over de openbare ruimte. Dit waren klachten waarbij een inwoner overlast ervaart van bijvoorbeeld een parkeerplaats of lantaarnpaal naast hun woning. Als een inwoner zich bij de ombudsman meldt met een klacht die nog niet bekend is bij de gemeente, dan krijgt de gemeente eerst de kans zelf te reageren. Zo ook bij de klacht van mevrouw H.



Struikgewas tegen parkeeroverlast

Naast de tuin van mevrouw H. ligt sinds kort een parkeerplaats. Zij heeft last van de hier geparkeerde auto's. De koplampen van deze auto's schijnen over haar schutting, rechtstreeks haar tuin in. Daarnaast is zij niet tevreden over het onderhoud van de buurt. Veel tegels liggen scheef en er ligt veel onkruid en zand. Mevrouw H. bezoekt daarom het spreekuur van de ombudsman. Omdat de klacht nog niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman de klacht eerst naar Westvoorne ter afhandeling.

Zo'n anderhalve maand later meldt mevrouw H. zich wederom op het spreekuur van de ombudsman. Ze is niet tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente. Daarnaast blijkt tijdens dit gesprek dat mevrouw H. nog veel meer klachten heeft. De ombudsman adviseert haar daarom om gebruik te maken van de geboden mogelijkheid van een hoorzitting. Naar aanleiding van deze hoorzitting wordt er een groenstrook aangelegd tussen haar tuin en de parkeerplaats. Ook zegt de gemeente toe de gebreken aan de bestrating op te pakken. De ombudsman is blij dat de gemeente na het horen van mevrouw H. heeft besloten haar klachten op te lossen.

In 2019 rondde de ombudsman twee onderzoeken af naar klachten uit eerdere jaren. Deze gingen ook beiden over de inrichting van de openbare ruimte. Mevrouw S. had bijvoorbeeld last van een lantaarnpaal naast haar woning.



Geen maatwerk bij lantarenpalen

Elke avond wordt de woonkamer van mevrouw S. verlicht door de lantaarnpaal vlak voor haar woonkamer. Mevrouw S. benadert de gemeente met de vraag of deze lantaarnpaal kan worden voorzien van een (halve) verduisteringskap. De gemeente is terughoudend in het verduisteren van lantarenpalen vanwege de verkeers- en sociale veiligheid. Een halve kap plaatsen kan ook niet omdat een dergelijke kap niet bestaat.

De ombudsman vraagt bij de producent na of er andere mogelijkheden zijn om iets aan de lichtoverlast te doen. De producent geeft aan dat sinds kort een speciale afschermingsstrip bestaat waarmee het licht enigszins gericht kan worden. De gemeente en mevrouw S. krijgen van de ombudsman de gelegenheid om op de bevindingen en op deze nieuwe informatie te reageren. Uit de reactie van de gemeente en van mevrouw S. concludeert de ombudsman dat de klacht van mevrouw S. nog niet wordt opgelost. De ombudsman oordeelt vervolgens dat de klacht van mevrouw S. gegrond is. Het is niet redelijk om haar met de overlast van de lantaarnpaal te laten zitten. De gemeente had in dit geval maatwerk moeten leveren. De gemeente handelde in strijd met de behoorlijkheidsnormen redelijkheid en maatwerk.

De ombudsman beveelt de gemeente aan om op kosten van de gemeente een afschermstrip op de lantaarnpaal voor de woning van mevrouw S. te plaatsen. Hopelijk is de overlast hiermee opgelost.

In het tweede onderzoek ging het om te hard rijdende auto's.



Te hard door de Stationsweg

De heer K. vindt dat er op de Stationsweg in Oostvoorne veel te hard gereden wordt. Het is een 30-km zone, maar volgens hem rijden automobilisten daar veel harder. Hij vraagt de gemeente daarom om extra verkeersborden met een aanduiding 30-km zone te plaatsen. De gemeente weigert dit. Uit een verkeerstelling zou namelijk blijken dat daar niet dusdanig te hard wordt gereden dat de gemeente moet ingrijpen.

De ombudsman gaat ter plaatse kijken en spreekt met de gemeente over de verkeerstelling. Deze blijkt op een andere straat te zijn gehouden. Ook zijn de resultaten anders geïnterpreteerd dan de wijze waarop het Openbaar Ministerie voorschrijft. Volgens de richtlijn van het OM moet namelijk worden gekeken naar de gemiddelde snelheid die is gemeten, zonder daarbij de langzaamste en snelste 7,5% mee te tellen. Op basis van deze berekening is de gemiddelde gemeten snelheid geen 36,2 maar 43,9 kilometer per uur.

De ombudsman oordeelt daarom dat de klacht gegrond is en beveelt aan om alsnog een verkeerstelling te houden op de Stationsweg. Mocht deze daartoe aanleiding geven, dan moet de gemeente overwegen om aanvullende maatregelen te nemen. De gemeente neemt deze aanbeveling over, tot tevredenheid van de ombudsman.

Wonen in Westvoorne

Snippergroen blijft altijd een bron van juridische complicaties, zo ook in Westvoorne. Vorig jaar op deze plek werd al een klacht over dit onderwerp besproken. Dit jaar ontving de ombudsman wederom een klacht over dit onderwerp.



Een snipper minder

De heer K. koopt een strook snippergroen van de gemeente. Uit de laatste meting vóór de koop blijkt dat het gaat om een stuk van 47 vierkante meter. In het contract komen beide partijen overeen dat zij geen rechten kunnen ontlenen aan de (on)juistheid van deze afmetingen. Volgens een recente meting door het Kadaster bedraagt de totale oppervlakte van de grond echter 45 vierkante meter. Twee meter kleiner dus, dan opgenomen in de koopovereenkomst.

De heer K. meldt zich op het spreekuur van de ombudsman met zijn verhaal en zijn conclusie dat hij voor twee vierkante meter teveel heeft betaald aan de gemeente. Hij vraagt of de ombudsman hier iets in kan betekenen. Aangezien beide partijen in de koopovereenkomst afstand hebben gedaan van eventuele rechten als gevolg van een onjuiste meting, stelt de ombudsman geen verder onderzoek in.

Hulp en ondersteuning in Westvoorne

Inwoners zijn soms voor hulp en ondersteuning aangewezen op de gemeente. Denk daarbij aan hulp bij schulden of ondersteuning in de vorm van een bijstandsuitkering of een Wmo-voorziening. Voor inwoners die afhankelijk zijn van de gemeente is het des te belangrijker dat de relatie tussen burger en overheid goed is. Wanneer een inwoner er met diens klacht niet uit komt met de gemeente, dan kan de ombudsman mogelijk een rol spelen. Zo ook bij de heer K.



Medisch onderzoek tijdens de bijstand

De heer K. ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente. Hij krijgt de mogelijkheid deel te nemen aan een onderzoek naar een medicijn tegen kanker. Hiervoor zou de heer K. een vergoeding

ontvangen. Van het door de gemeente aangewezen re-integratiebureau zou de heer K. echter geen toestemming hebben gekregen om deel te nemen aan dit traject. Hij zou productiewerk moeten gaan doen. De heer K. klaagt hierover bij de gemeente en is niet tevreden met de reactie op zijn klacht. Daarop wendt hij zich tot de ombudsman.

Rondom dezelfde zaak speelt ook een bezwaarprocedure van de heer K. In de hoorzitting van dat bezwaarschrift stelt de vertegenwoordiger van de gemeente dat de heer K. wel degelijk deel mag nemen aan het onderzoek. Dit mag alleen niet in de weg staan van het vinden van betaald werk. Omdat de gemeente hiermee duidelijk heeft uitgesproken dat de heer K. wel deel mag nemen aan het traject, is de gemeente naar het oordeel van de ombudsman voldoende tegemoet gekomen aan de klacht van de heer K.



Ontvangen klachten

In 2019 ontving de ombudsman in totaal 24 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk of tijdens het spreekuur. Telefonische vragen en klachten die de medewerkers van de frontoffice direct kunnen afwikkelen, turven zij op aantal. Zij registreren deze niet inhoudelijk. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee inwoners van Westvoorne naar de spreekuren komen.

Tabel 1 geeft weer hoeveel klachten en vragen de ombudsman ontving in 2019 en de twee voorgaande jaren.

Tabel 1: Ontvangen vragen en klachten 2017-2019

	2019	2018	2017
Schriftelijke en spreekuurklachten	10	15	14
Telefonische vragen	14	13	14
Totaal	24	28	28

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

Tabel 2: Ontvangen klachten per afdeling 2017-2019

	2019	2018	2017
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu	5	3	1
Werk, Inkomen & Service	2	3	0
Beheer & Onderhoud Buitenruimte	2	1	2
College van B&W	2	1	0
Wegen & Riolering	2	4	2
Middelen	1	0	0
Woonbedrijf	0	2	2
Burgerzaken	0	1	0
Openbare Orde, Welzijn & Onderwijs	0	1	2
Geen gemeente	1	1	1
Totaal*	15	17	10

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

Afgehandelde klachten

In 2019 handelde de ombudsman 14 klachten uit Westvoorne af. Dit zijn er vier meer dan het aantal ontvangen klachten. Dat komt doordat vier klachten uit 2018 pas in 2019 zijn afgehandeld. Figuur 1 geeft weer hoe de ombudsman de klachten in 2019 afhandelde.

Figuur 1: Wijze van afhandeling klachten in 2019



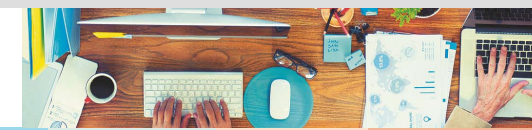
In vier zaken bood de ombudsman de gemeente eerst de gelegenheid om de klacht zelf te behandelen. Hierbij monitort hij de klachtbehandeling door de gemeente. De ombudsman kan dan bijvoorbeeld vragen om snellere behandeling. In vier zaken was de klager voldoende geholpen door informatie en advies te geven.

Drie zaken zijn verder onderzocht door de ombudsman. In twee van deze zaken oordeelde de ombudsman de klachten als gegrond. Het derde onderzoek is afgesloten zonder oordeel.

Tot slot zijn drie zaken niet verder onderzocht, doordat de ombudsman niet bevoegd was of doordat de klager niet meer reageerde.



Onderzoek op eigen initiatief



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

Rol lokale ombudsman (2019)

Studenten van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) te Den Haag deden in opdracht van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam en Den Haag onderzoek naar de rol, positionering en werkwijze van lokale ombudsmannen. Dit onderzoek vormt de basis van het door de NSOB in juni gepubliceerde rapport *'In het oog van de orkaan, onderzoek naar de rol, positie en bevoegdheden van lokale ombudsmannen in een veranderende context'*. De onderzoekers stellen in het rapport onder andere dat kan worden overwogen om ombudsmannen ook een rol en bevoegdheden te geven ten aanzien van semipublieke of private partijen voor zover zij een publieke taak uitoefenen. Denk hierbij aan aanbieders van voorzieningen binnen het sociaal domein.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG WESTVOORNE

Ontmoetingen en presentaties

De ombudsman nam deel aan een bijeenkomst over digitale inclusie van burgers. Ook was hij panellid tijdens de 2e Daklozendag.

De ombudsman was daarnaast spreker bij een seminar over mensen met verward gedrag. Tijdens het UWV Management Seminar sprak de ombudsman over de menselijke maat bij handhaving.

Gedurende het jaar nam de ombudsman deel aan diverse bijeenkomsten in het kader van de Verkenning Juridische Dienstverlening, georganiseerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Ook droeg hij bij aan het onderzoek van de Raad voor de Rechtsbijstand. Dit onderzoek ging over geschillenbeslechting tussen burger en overheid.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Op 5 november 2019 organiseerde de ombudsman zijn jaarlijkse studiemiddag voor klachtbehandelaars en -coördinatoren van alle aangesloten gemeenten. Het thema van dit jaar was 'Tussen wal en schip'. Hierbij draaide het om de vraag: Hoe verloopt het vinden van een oplossing als daar meer dan één organisatie of afdeling voor nodig is? De aanwezige medewerkers van de verschillende gemeenten wisselden ervaringen uit en dachten na over mogelijke oplossingen.

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.

De ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. De ombudsman leverde vier bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

Het Algemeen Dagblad Voorne-Putten besteedde aandacht aan het Jaarverslag 2018 van Westvoorne. Hierbij kwam met name het compliment over de proactieve klachtafhandeling aan de orde.



Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG WESTVOORNE

Organisatie en medewerkers

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

Eind 2019 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 16,57 fte medewerkers, dat is inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman

(2018: 16,3 fte), 3 mannen en 17 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 3,97% (2018: 2,99%): 0,63% kortdurend (2018: 0,60%), 1,98% middellang (2018: 1,66%) en 2,32% langdurig (2018: 0,72%).

De ombudsman voert een actief opleidingsbeleid. Dat rust op drie pijlers: ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor het verrichten van de werkzaamheden; persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de medewerkers en het behoud c.q. versterken van de mobiliteit.

Er waren in 2019 geen klachten uit Westvoorne over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG WESTVOORNE

De gemeentelijke ombudsman wordt gefinancierd door de gemeente Rotterdam en de aangesloten regiogemeenten. De gemeente Rotterdam droeg over 2019 € 1.561.132,- bij. De regiogemeenten dragen elk € 0,50 per inwoner bij, in totaal was dit over 2019 € 170.440,-. Hiervan droeg Westvoorne € 7.313,- bij, gebaseerd op 14.626 inwoners op 1 januari 2019.



De gemeentelijke ombudsman Westvoorne

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

Inloospreekuren Rotterdam

Wekelijks:
dinsdag 09.00 - 11.30 uur
woensdag 13.30 - 16.00 uur
Oneven weken:
donderdag 18.30 - 20.30 uur

Inloospreekuur Westvoorne

Iedere maand op vrijdag 10.30 – 11.30
in 2020 op 1 mei, 29 mei, 26 juni, 24 juli,
21 augustus, 18 september, 16 oktober,
13 november en 11 december
In het Cultureel Centrum De Man
aan de Burgemeester Letteweg 30
in Oostvoorne

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