

2018

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**





Als gemeentelijke ombudsman van Hellevoetsluis bied ik u hierbij graag mijn jaarverslag over 2018 aan.

Er kwamen in het verslagjaar 21 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld (2017: 16). Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 25 klachten (2017: 18). Het aantal ontvangen klachten is dus gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar en ligt weer ongeveer op het niveau van de instroom in 2016 met 29 klachten.

De stijging van het aantal klachten komt voor het grootste deel voor rekening van de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving. Veruit de meeste klachten die ik in het verslagjaar behandelde hadden betrekking op de gemeentelijke buitenruimte.

Het viel mij op dat het vaker dan voorheen gebeurt dat inwoners van Hellevoetsluis zich tot mij wenden, terwijl de gemeente de klacht zelf nog niet heeft behandeld. In 2017 gebeurde dat in 29% van het totale aantal klachten dat mijn bureau behandelde. In het verslagjaar is dat aandeel gestegen naar 45%. Een deel van de klagers komt rechtstreeks naar mij, maar er zijn ook Hellevoeters die zich met hun probleem wel eerst bij de gemeente hebben gemeld. Blijft een antwoord uit, dan gaan zij naar de ombudsman. In de meeste gevallen werd de klachtbehandeling door de gemeente dan snel opgepakt.

Ik ben benieuwd naar de ontwikkelingen in Hellevoetsluis in het komende jaar!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis



Wonen in Hellevoetsluis



Historisch zeilschip voor Hellevoetsluis behouden?

De heer en mevrouw S. wonen en werken al 33 jaar op de A., een klipperboot uit 1914. Die wordt gebruikt voor pleziervaarten, als veerboot en als trouwlocatie. Het schip ligt in de Veerhaven in Hellevoetsluis. Al sinds 1999 wil de gemeente de Veerhaven herontwikkelen en dat zou betekenen dat de heer en mevrouw S. met de A. naar een andere ligplaats moeten verhuizen. Volgens mevrouw S. hebben haar man en zij in de voorbije jaren diverse oplossingen aangedragen waarmee hun schip in de gemeentelijke plannen zou passen. De gemeente ziet dat echter anders.

Gemeente biedt ligplaats in de Koopvaardijhaven aan

De gemeente komt met een ligplaats in de Koopvaardijhaven te Hellevoetsluis. De heer en mevrouw S. vinden deze locatie niet geschikt. Passagiers kunnen op die plek het schip niet veilig op en af en er is geen opslagruimte voor de zeilen en andere spullen waarvoor aan boord geen plaats is. Van oplossingen zoals een ponton, steiger of portocabin wil de gemeente niets weten. Verder vereist de nieuwe ligplaats een schokbreker, omdat bij storm de deining zodanig zal zijn dat de huisraad er vandoor gaat. Tot slot zijn de heer en mevrouw S. niet gelukkig met het door de gemeente voorgelegde contract: zij zitten vast aan 5 jaar liggeld, ook als zij eerder weggaan of er iets met het schip gebeurt.

Rechter beveelt vertrek uit de Veerhaven

Als het echtpaar S. weigert met hun schip uit de Veerhaven te vertrekken, schakelt de gemeente de rechter in. Die oordeelt op 17 oktober 2018 dat zij vóór 1 november 2018 de ligplaats moeten ontruimen. De heer en

mevrouw S. leggen zich bij deze uitspraak neer, maar willen niet weg uit Hellevoetsluis. De gemeente probeert een andere ligplaats in de Koopvaardijhaven te faciliteren, maar volgens het echtpaar S. loopt dat niet zoals beloofd. Mevrouw S. bezoekt daarom het spreekuur van de ombudsman.

Contact tussen ombudsman en burgemeester

Omdat het al bijna 1 november 2018 is, ziet de ombudsman aanleiding de burgemeester rechtstreeks via e-mail te benaderen om na te gaan of een oplossing mogelijk is. De burgemeester informeert de ombudsman per ommegaande over hetgeen de gemeente tot dan toe heeft ondernomen. De volgende dag kan de burgemeester de ombudsman berichten dat er na bemoeienis door de advocaat van het echtpaar S. en de verantwoordelijke wethouder toch een overeenkomst zal worden gesloten voor de eerder aangeboden ligplaats in de Koopvaardijhaven.

Overeenkomst Koopvaardijhaven ondertekend

Begin november 2018 hoort de ombudsman van mevrouw S. dat de overeenkomst is getekend. De A. is voorlopig aangemeerd aan een chartersteiger, omdat op de beoogde ligplaats nu nog een ander schip ligt. Ook is er nog geen opslagruimte beschikbaar. Verder gedooft de gemeente dat de heer en mevrouw S. op hun schip wonen, want zij beschikken sinds de verplaatsing niet langer over een huisvestingsvergunning. Mevrouw S. wil de klachtzaak voorlopig laten rusten om te zien of haar man en zij er verder uitkomen met de gemeente. Zo nodig neemt zij daarna weer contact op met de ombudsman.

Mevrouw V. en een aantal andere bewoners kunnen het met de gemeente niet eens worden over de hoge iepen bij hun huizen.



Voorlopig geen mini buurtaanpak voor deze bewoners

Al jarenlang proberen zowel mevrouw V. als 14 medebewoners de gemeente tevergeefs te bewegen tot het vervangen van 4, hoog boven de daken uitgroeiende, iepen. De bomen geven veel schaduw en belemmeren daarmee ook de werking van de zonnepanelen, en alles zit steeds onder de vogelpoep. Begin 2015 slaan de 15 bewoners de handen ineen, mevrouw V. treedt op als contactpersoon.

Verdere contacten tussen de bewoners en de gemeente

In 2015 vragen de bewoners, nu als groep, de gemeente tot tweemaal toe de iepen te vervangen door een lagere boomsoort. De gemeente weigert dat, omdat de iepen gezond zijn en goed onderhouden. Op grond van haar kapbeleid is kappen daarom niet aan de orde. De bewoners begrijpen niet waarom de gemeente elders in de wijk wel gezonde bomen kapt.

Wob-verzoek en gesprek met de gemeente

Nadat mevrouw V. een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur heeft ingediend bij de gemeente, bezoekt zij ook het spreekuur van de ombudsman. Die verzoekt de gemeente tot behandeling van de klacht over de iepen over te gaan. Op initiatief van de bewoners hebben zij een gesprek met vertegenwoordigers van de gemeente. Daarbij brengen de bewoners ook een aantal andere onderhoudsklachten naar voren. Zo is de beschoeiing van het watertje achter de schuurtjes te smal, waardoor er zand wegloopt en het achterpad steeds verder verzakt. Ook is de eendenvoederplaats ontoegankelijk vanwege al het riet en onkruid.

Interne klachtbehandeling door de gemeente

Ondanks herhaalde verzoeken van mevrouw V. blijft het door de gemeente beloofde gespreksverslag uit, evenals het toegezegde plan van aanpak. De stukken – en excuses – komen pas nadat een officiële klacht is ingediend bij de gemeente. Wanneer de gemeente vervolgens

niet reageert op het commentaar en het voorstel van de bewoners dient mevrouw V. ook hierover een klacht in bij de gemeente. Op advies van de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten verklaart de gemeente alleen het klachtonderdeel over de gebrekkige communicatie met de bewoners gegrond. De gemeente heeft er inmiddels wel voor gezorgd dat de iepen extra zijn gesnoeid en hun boomkransen verwijderd.

Klachten bij de ombudsman

Mevrouw V. en de overige bewoners leggen zich niet neer bij de beslissing op hun klacht en wenden zich tot de ombudsman. Hun klachten zijn:

1. Er is nog steeds geen oplossing voor de bomen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats.
2. De gemeente luistert niet naar burgers, reageert niet op burgers en geeft geen informatie.
3. De gemeente neemt niet deel aan oplossingen voor problemen in onze wijk.

Oordeel ombudsman: uitstel onderhoud niet onredelijk

Op **8 november 2018** bracht de ombudsman zijn rapport uit. Omdat de gemeente de tweede klacht eerder al gegrond heeft verklaard, heeft de ombudsman deze klacht niet opnieuw onderzocht. Verder vindt de ombudsman op basis van zijn onderzoek het standpunt van de gemeente om de iepen niet te kappen en de beschoeiing pas later te vervangen niet onredelijk. Het oordeel of de gemeente aansprakelijk is voor eventuele schade als gevolg van de staat van onderhoud van de beschoeiing en de watergang is voorbehouden aan de rechter.

Oordeel ombudsman: reactie onvoldoende gemotiveerd

Hoewel de ombudsman begrijpt dat de gemeente binnen het

beschikbare budget keuzes moet maken, had zij mevrouw V. en de overige bewoners veel beter moeten uitleggen waarom zij niet op hun wensen wilde ingaan. Op dit punt heeft de gemeente haar optreden onvoldoende gemotiveerd, ook omdat de informatie op de gemeentelijke website verwachtingen wekte als het gaat om wijkbeheer en buurtaanpak, en de rol van bewoners daarin.

De gemeente stelt zich op het standpunt dat de iepen gezond zijn en goed onderhouden en heeft mevrouw V. en haar burens voor het Hellevoetse beleid destijds verwezen naar de gemeentelijke website. In het daar gepubliceerde *Bomenplan Hellevoetsluis* staat echter juist dat de betreffende wijk te veel hoge bomen heeft en dat bomen, die te dicht op de gevels staan, weg moeten. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente toegelicht dat het *Bomenplan* bedoeld is als kader wanneer groot onderhoud plaatsvindt en voor de ontwikkeling van nieuwe wijken. De gemeente heeft aangegeven dat de buurt van mevrouw V. nog niet aan de beurt is voor groot onderhoud.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente onderzoek laten doen naar de beschoeiingen, wat heeft geleid tot het *Beheerplan oevers gemeente Hellevoetsluis*. De gemeente had de bewoners over dit onderzoek kunnen informeren en haar definitieve reactie op de uitkomst ervan kunnen baseren. De uitkomst is dat het stuk oever achter de schuur van mevrouw V. inderdaad scheef en verzakt is, maar pas in 2026 zal worden vervangen.

Aanbeveling ombudsman

De ombudsman vindt dat de gemeente had moeten onderzoeken of een lichtere vorm van wijkbeheer of buurtaanpak mogelijk is. Zeker bij overlastklachten zouden gemeenten meer moeten kijken naar wat zij wél, in plaats van wat zij niet kunnen doen voor bewoners. Die hebben het immers vaak niet in hun macht om de overlast aan te pakken.

Reactie gemeente

De gemeente heeft de aanbeveling van de ombudsman om te onderzoeken of voor burgers als mevrouw V. en haar medebewoners een (lichtere) vorm van wijkbeheer of buurtaanpak mogelijk is overgenomen. Dat geldt echter niet voor de aanbeveling van de ombudsman om ook de buurt van mevrouw V. en de andere bewoners voor een dergelijke mini buurtaanpak in aanmerking te laten komen. De ombudsman betreurt het dat er voor mevrouw V. en haar burens geen tastbare resultaten zijn geboekt.

Op straat in Hellevoetsluis

De lange, warme zomer van 2018 zal er ongetwijfeld mee te maken hebben dat de ombudsman in het verslagjaar diverse klachten ontving waarin onkruid een prominente rol speelde.

Onkruid in de Vogelbuurt

De heer A. vindt dat de gemeente het groen in de wijk Nieuw-Helvoet, met name in de Vogelbuurt, niet goed onderhoudt. Eind mei 2018 dient hij een klacht in en als de heer A. na 2 maanden geen reactie heeft gekregen, gaat hij naar de ombudsman. Nadat die de gemeente heeft verzocht de klacht te behandelen, gaat een medewerker van de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving bij de heer A. langs. De kwestie wordt snel opgelost: de speelplaats wordt zo spoedig mogelijk gemaaid en half juni 2018 wordt het onkruid weggehaald.

Onkruid bij de brug

De tuin van de heer L. grenst aan een brug. In januari 2018 heeft de gemeente beloofd de hoek naast de brug van onkruid te ontdoen en de voeg met cement op te vullen om de groei van nieuw onkruid tegen te gaan. Half juni 2018 komt de heer L. terug bij de ombudsman: er is nog niets gebeurd. De ombudsman benadert de gemeente en die laat weten dat de het onkruid wordt weggehaald en dat de voeg uiterlijk 21 augustus 2018 wordt opgevuld. Verder krijgt de

heer L. een vaste contactpersoon bij de gemeente voor verdere meldingen over de openbare ruimte.

Daarnaast ontving de ombudsman ook wat klachten die juist over het weghalen van onkruid gingen.



Onkruid naast de BMW

Als de heer N. 's middags thuiskomt, ziet hij dat zijn BMW helemaal onder het zand, gras en ander vuil zit. Volgens hem komt dat door de kantmaaier, waarmee de gemeente het onkruid heeft weggehaald. Hij is behoorlijk boos en mailt de ombudsman, waarbij hij een foto van zijn auto meestuurt. De ombudsman zet de klacht uit bij de gemeente. Via de gemeente komt de heer N. terecht bij de firma W., die het maaiwerk voor de gemeente heeft uitgevoerd. De firma W. erkent de klacht en de heer N. kan op haar kosten met zijn auto door de wasstraat.



Onkruid en lawaai

De heer B. werkt 's avonds en heeft 2 dagen per week flink last van de herrie van de gemotoriseerde onkruidwieders die vanaf 07.00 uur 's ochtends in de weer zijn. Schoffels lijken hem de beste oplossing, zo schrijft hij in zijn klacht aan de ombudsman. De ombudsman heeft aansluiting gezocht bij de landelijke richtlijnen voor bouwlawaaai. Uit de *Circulaire bouwlawaai 2010* van de minister van Infrastructuur en Milieu valt onder andere af te leiden dat het maken van geluid, mits binnen zekere grenzen, tussen 07.00 en 19.00 uur algemeen geaccepteerd is. De ombudsman schrijft de heer B. dat hij geen nader onderzoek instelt naar de klacht: *“Als ombudsman vind ik het op voorhand niet onredelijk of onbehoorlijk dat er vanaf 07:00 uur werkzaamheden plaatsvinden die geluids-overlast veroorzaken. Daarbij telt voor mij mee dat deze werkzaamheden in het algemeen kortdurend zijn, een aantal dagen per groeiseizoen en niet het hele jaar plaatsvinden”*.

Ernstiger was wat de heer V. overkwam en wat voor hem veel slechter had kunnen aflopen.



Valpartij met de fiets

Op vrijdag 6 april 2018 fietst de heer V. uit België op de fietsersbrug aan de Staringhof te Hellevoetsluis. Als hij het bruggetje afkomt, ziet hij te laat dat zich aan het einde van het wandel-/fietspad een – onaangekondigde – wegversperring in de vorm van een hek bevindt. Hij vliegt er met zijn fiets overheen en maakt vervolgens een flinke smak. Omwonenden die zich over hem ontfermen zeggen dat hij niet de eerste is die dit overkomt. De heer V. vindt dat de gemeente voor een gevaarlijk obstakel als dit moet waarschuwen door bijvoorbeeld tijdig een bord te plaatsen. Verder heeft hij (ook medische) kosten gemaakt en die wil hij vergoed zien.

De ombudsman benadert de gemeente met de klacht. Vrijwel direct hierna bericht de gemeente de heer V. en de ombudsman dat het verzoek om schadevergoeding in behandeling is genomen en welke stukken de heer V. daarvoor nog moet opsturen. Enkele weken later volgt het bericht dat de gemeente het hekwerk gaat aanpassen en dat ook de heer V. hierover zal worden geïnformeerd.

De klacht van de heer T. was snel verholpen.



Trottoirtegels gerepareerd

In de week voor Kerstmis 2017 vraagt de ombudsman aan de gemeente om de klacht van de heer T. te behandelen. Die heeft er enkele weken eerder bij de gemeente over geklaagd dat de trottoirtegels voor zijn huis gevaarlijk omhooggekomen zijn, waarschijnlijk door boomwortels. Omdat niet duidelijk is of de brief van de ombudsman is aangekomen bij de gemeente informeert een medewerker van de ombudsman daarnaar. De brief is bekend en enkele dagen later volgt ook de ontvangstbevestiging. Weer een paar

dagen later volgt een telefoontje van een medewerker van de gemeente: de stoep is gerepareerd.

Zorg in Hellevoetsluis

Het is niet gemakkelijk om als (overheids)organisatie – bestaande uit professionals – officiële informatie zó weer te geven, dat burgers – geen professionals – het ook begrijpen. Een door de ogen van de professional gezien helder geformuleerd besluit, blijkt door burgers toch anders gelezen te kunnen worden.



“We waren nog in gesprek met de gemeente!”

In juni 2018 is de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart voor mevrouw E. als bestuurder afgewezen. Volgens de gemeente heeft medisch onderzoek uitgewezen dat zij nog minstens 100 meter zelfstandig kan lopen. De heer en mevrouw E. zijn het hier niet mee eens. In het afwijzingsbesluit staat onder meer:

Bent u het er niet mee eens?

Bent u het niet eens met dit besluit? Neem dan eerst telefonisch contact met ons op om dit met ons te bespreken. Komen we er niet uit? Dan kunt u ons een bezwaarschrift sturen. Dit is een brief waarin u zo duidelijk mogelijk beschrijft wat uw bezwaar precies is.

Vervolgens wordt in de brief uitgelegd waar het bezwaarschrift kan worden ingediend, binnen welke termijn, waarom deze termijn zo belangrijk is en wat in ieder geval in het bezwaarschrift moet worden vermeld.

De heer en mevrouw E. hebben het besluit goed gelezen en de heer E. belt met de gemeente om hun bezwaren tegen de afwijzing te bespreken. Hij vraagt daarbij om een second opinion en hij heeft het idee dat de betreffende afdeling dat gaat regelen. Als de uitnodiging voor een nieuwe keuring echter uitblijft, wordt het de heer en mevrouw E. duidelijk dat die er helemaal niet komt. Inmiddels is de bezwaartermijn van 6 weken

echter wel verstreken. Het echtpaar E. vindt dat de gemeente niet duidelijk is geweest over hun mogelijkheden na de ontvangst van de afwijzing. Zij dachten met de gemeente ‘in gesprek’ te zijn en nu blijkt dat zij (ook) een bezwaarschrift hadden moeten indienen.

Als de ombudsman de gemeente vraagt de klacht te behandelen, neemt de betreffende afdeling contact op met mevrouw E. en er vindt een nieuw medisch onderzoek plaats. In november 2018 volgt het bericht dat de parkeerkaart er komt. Het echtpaar E. laat de ombudsman weten daar ontzettend blij mee te zijn. De gemeente zal de tekst onder *Bent u het er niet mee eens?* aanpassen.



Cijfers



In 2018 ontving de ombudsman in totaal 46 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2017: 34). 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 Hellevoetsluis naar de spreekuren komen. In 2018 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 25 (2017: 18).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2016 – 2018

	2018	2017	2016
Ontvangen	25	18	29
Afgehandeld	29	13	30

Na de terugloop van ontvangen klachten in 2017, is het aantal in 2018 weer gestegen, van 18 naar 25. Het aantal uit Hellevoetsluis ontvangen klachten vertoont door de jaren heen altijd wel schommelingen.

Tabel 2 laat zien over welke gemeentelijke afdelingen de ombudsman de klachten behandelde. Ook in 2018 was dat vooral over de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving, maar het waren er wel veel meer dan in het jaar ervoor. Het aantal klachten over deze afdeling steeg van 5 in 2017 naar 15 in het verslagjaar.

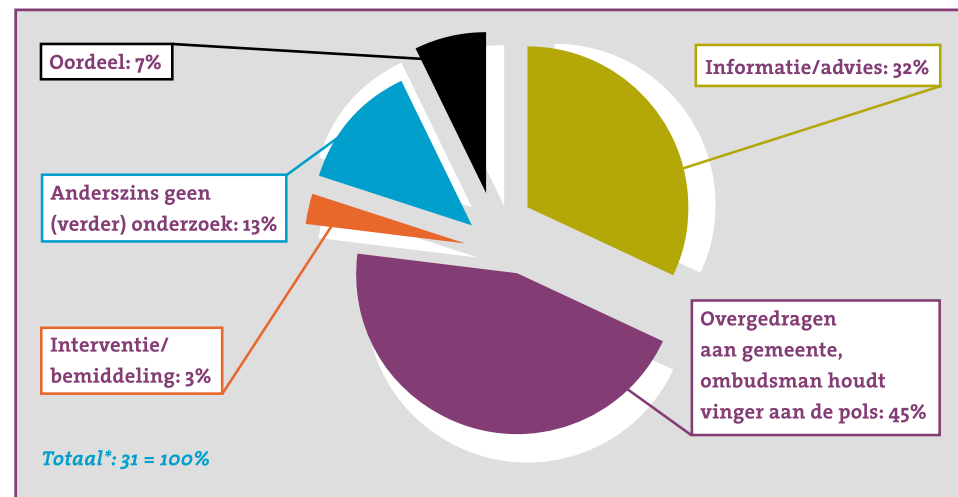
Verder waren er in het verslagjaar 6 klachten die geen betrekking hadden op de gemeente Hellevoetsluis (2017: 0). Dat zijn bijvoorbeeld klachten over een bewindvoerder, een verhuurder of over het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling. In 2018 lag het aantal van dit type klachten weer ongeveer gelijk met 2 jaar geleden (2016: 4).

Tabel 2: **Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2018**

	2018	2017
Afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving	15	5
Afdeling Werk, Inkomen & Zorg	3	4
Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling & Beleid	1	2
Afdeling Publiekszaken	1	0
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning	0	0
Afdeling Samenlevingszaken	2	0
College van burgemeester en wethouders	0	1
Burgemeester	0	1
Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond	1	0
Geen gemeente	6	0
Totaal	29	13

Uit figuur 1 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2018 door de ombudsman zijn afgewikkeld.

Figuur 1: **Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2018**



*) Eén klacht bestond uit 3 klachtonderdelen, waardoor het totaal hier op 31 ligt.

De ombudsman bracht in 2018 één rapport uit over de gemeente Hellevoetsluis. De klacht bestond uit 3 onderdelen en het oordeel luidde: 1) ongegrond; 2) geen oordeel, want in de interne klachtprocedure al gegrond verklaard door de gemeente; 3) gegrond.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Op www.ombudsmanrotterdam.nl worden alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, gepubliceerd.

Ook de rapporten op eigen initiatief over de gemeente Rotterdam bevatten soms aanbevelingen die voor andere gemeenten relevant zijn. Een voorbeeld is het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 over de privacybescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wenden.

Horen, zien en praten (2018)

Op 8 februari 2018 bracht de ombudsman zijn rapport *Horen, zien en praten* uit over de behandeling van bejegeningsklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een wellestnietes. 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 HELLEVOETSLUIS

Ontmoetingen en presentaties

Op 20 september 2018 waren de ombudsman en een onderzoeker van het bureau ombudsman aanwezig bij de behandeling van het jaarverslag van de ombudsman Hellevoetsluis 2017 in de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen. Later in het jaar, op 13 december 2018, woonde de ombudsman de benoeming door de gemeenteraad van mevrouw Stans Goudsmit met ingang van 1 januari 2019 tot kinderombudsman van Hellevoetsluis bij.

De ombudsman was spreker tijdens het symposium *Bejegening* van FNV Uitkeringsgerechtigden. In het voorjaar nam de ombudsman deel aan de Bestuurlijke Top *Kwetsbare mensen met verward gedrag – van incidenten naar risicogestuurde aanpak*, georganiseerd door onder meer de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Later in het jaar hield de ombudsman voor een groep van maatschappelijk betrokken Schiedamse (bijna) postactieven de Probus Lezing over het werk van de ombudsman. Ook hield de ombudsman een inleiding 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*.

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 het najaar bracht het team Informatievoorziening van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een werkbezoek aan het bureau ombudsman. Een medewerker gaf een presentatie over het rapport *Horen, zien en praten* van de ombudsman voor klachtbehandelaars van de gemeente Utrecht.

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.

Ook in november gaf een medewerker van de ombudsman een presentatie over het ombudswerk en beantwoordde vragen van de aanwezigen bij *Fijn je te Zien Terras/ Durf te vragen* in het Cultuurhuis *de Nieuwe Veste* te Hellevoetsluis.

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, 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 bezocht samen met een medewerker 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

In maart leverde de ombudsman op verzoek van de redactie input voor *Nieuwsuur* van de NOS voor de uitzending rond de gemeenteraadsverkiezingen 2018. Verder is hij maandelijks te gast in *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. De ombudsman bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Hellevoetsluis ook ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne. Ook onder meer DCMR Milieudienst, de GGD Rijnmond, Jeugdhulp Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vallen binnen zijn bevoegdheid.

De ombudsman is tevens kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Vlaardingen, Rotterdam en sinds 1 januari 2019 ook van Hellevoetsluis. De functie van kinderombudsman wordt vervuld door de plaatsvervangend ombudsman van Rotterdam.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instanties. 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 enkele keer wordt een klachtonderzoek afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2018 telde het bureau gemiddeld 18,3 fte medewerker, inclusief de (plaatsvervangend) 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. Eén medewerker slaagde voor het praktijkexamen Mediation en staat inmiddels ingeschreven als erkend mediator.

Er waren in 2018 geen klachten uit Hellevoetsluis over (medewerkers van) de ombudsman.

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag (vacatiegeld).



Over 2018 is door de gemeente Rotterdam € 1.615.000 bijgedragen (begroot € 1.577.000). 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 € 166.255. De gemeente Hellevoetsluis, die op 1 januari 2018 volgens het CBS 39.986 inwoners had, droeg daar € 19.993 exclusief btw aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

- 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 als 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 Anne Mieke Zwaneveld en haar medewerkers

(foto Michelle van Overdam)

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

gemeentelijke kinderombudsman

T 0800 2345 111
WhatsApp 06 580 73 580
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inloopspreekuur Hellevoetsluis

Iedere maand op vrijdag
van 9.00 – 10.00 uur

In 2019 is dat nog op: 28 juni, 26 juli,
23 augustus, 20 september, 18 oktober,
15 november en op 13 december.

Gebouw 'Centrum voor Jeugd en Gezin'
Vliet 2 te 3224 HE Hellevoetsluis
*De inloopspreekuren in Rotterdam en
in de andere gemeenten staan ook open
voor de inwoners van Hellevoetsluis*

Inloopspreekuren Rotterdam

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