

# 2017

## 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**





Graag presenteer ik u als gemeentelijke ombudsman van Hellevoetsluis het jaarverslag over 2017.

Er kwamen in het verslagjaar 16 telefonische vragen en klachten bij mijn bureau binnen die gelijk konden worden afgewikkeld (2016: 18). Schriftelijk en via de spreekuren ontving ik 18 klachten (2016: 29). De instroom van de schriftelijke en spreekuurklachten is dus behoorlijk gedaald. Een duidelijke oorzaak daarvoor valt niet te geven. Het aantal uit Hellevoetsluis ontvangen klachten vertoont door de jaren heen steeds een wat grillig verloop, met pieken en dalen.

De daling van het aantal klachten is vooral terug te zien bij 2 gemeentelijke afdelingen. Het aantal klachten over de afdeling Werk, Inkomen & Zorg daalde van 11 klachten naar slechts 4 klachten. Bij de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving liep het aantal klachten terug van 9 naar 5.

In mijn verslag over het jaar 2016 heb ik uitvoerig aandacht besteed aan de manier waarop de gemeente Hellevoetsluis omgaat met klachten. Ik deed dat in het kader van mijn onderzoek op eigen initiatief in de regio, waarvan de bevindingen zijn neergelegd in het rapport *Interne klachtbehandeling in kaart*.

Het college van burgemeester en wethouders heeft mede naar aanleiding van dit onderzoek onder meer toegezegd dat de termijnen van klachtbehandeling beter zullen worden bewaakt. Hoewel ik lang niet alle klachten zie die over Hellevoetsluis worden ingediend, lijkt de aanpak inderdaad zijn vruchten af te werpen.

Verder vind ik het jammer dat de Hellevoeters (nog) niet duidelijk en open de mogelijkheid wordt geboden een klacht digitaal zonder DigiD in te dienen.

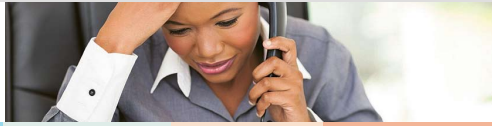
Ik hoop dat een aantal van de klachten die ik in mijn jaarverslag heb opgenomen, aanknopingspunten kan bieden voor de verdere verbetering van de klachtbehandeling in Hellevoetsluis.

Tot slot zie ik uit naar een goede samenwerking met de nieuwe gemeenteraad en het nieuwe college van burgemeester en wethouders in 2018!



**Anne Mieke Zwaneveld**

*gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis*



### Zonder geld in Hellevoetsluis

In één van de 4 klachten die de ombudsman in het verslagjaar over de afdeling Werk, Inkomen & Zorg ontving, mondde zijn onderzoek uit in een rapport met aanbevelingen.



#### Vastleggen en bevestigen van voor burgers belangrijke informatie

Ook om dichter bij haar mantelzorger te wonen, wilde mevrouw E. van Hellevoetsluis naar Schiedam verhuizen. Met haar klantmanager besprak zij een paar maal telefonisch een mogelijke verhuiskostenvergoeding door de gemeente Hellevoetsluis. In het verleden had zij een dergelijke vergoeding als gift gekregen. Na haar aanvraag voor bijzondere bijstand in de verhuiskosten bleek dat die hooguit als lening kon worden verstrekt. Mevrouw E. besloot haar nieuwe woning in Schiedam op te zeggen, maar maakte daardoor wel extra kosten. Zowel de gemeente Hellevoetsluis als de gemeente Schiedam kwamen haar gedeeltelijk financieel tegemoet in deze kosten. Uiteindelijk verhuisde mevrouw E. toch naar Schiedam.

#### Interne klachtbehandeling door de gemeente

Mevrouw E. diende een klacht in bij de gemeente Hellevoetsluis. Had zij geweten dat voor haar verhuiskosten slechts een lening werd verstrekt, dan was zij nooit aan verhuizen begonnen. Zij vond dat haar klantmanager haar tevoren onjuist had geïnformeerd. De Adviescommissie bezwaarschriften en klachten van de gemeente Hellevoetsluis adviseerde de gemeente de klacht ongegrond te verklaren. De commissie overwoog niet te kunnen controleren of mevrouw E. gelijk had, omdat er geen telefoonnotities waren gemaakt door haar klantmanager. De commissie vond dat vreemd, maar gebleken was dat klantmanagers zelf mochten bepalen of zij een telefoonnotitie nodig achtten. Op basis hiervan concludeerde

de Adviescommissie dat door de betrokken klantmanager niet onzorgvuldig was gehandeld. De gemeente nam het advies over en verklaarde de klacht ongegrond. Mevrouw E. legde daarop haar oorspronkelijke klacht en haar klacht over deze klachtbehandeling voor aan de ombudsman.

#### Klacht over onjuiste informatie verhuiskostenvergoeding

In zijn *rapport van 1 november 2017* constateerde de ombudsman dat de informatie op de gemeentelijke website over vergoeding van verhuiskosten duidelijk is. Volgens de klantmanager, die door de ombudsman is gehoord, heeft hij mevrouw E. juist geïnformeerd, maar de vraag is of zij hem ook heeft begrepen. Zeker omdat mevrouw E. met de hand geschreven brieven stuurde, had de gemeente bij haar moeten nagaan of zij over de informatie op de gemeentelijke website beschikte. Dan had de gemeente haar bijvoorbeeld een uitdraai van de webpagina kunnen toesturen. De ombudsman achtte de eerste klacht van mevrouw E. gegrond. De gemeente had zich ervan moeten vergewissen dat mevrouw E. voldoende en volledige informatie had ontvangen en die ook had begrepen.

#### Klacht over de uitkomst van de interne klachtbehandeling

De ombudsman was het mevrouw E. eens dat een klacht niet ongegrond mag worden verklaard, omdat de feiten niet vastgesteld kunnen worden. Dat zij in deze zaak niet vastgesteld konden worden, kwam omdat er geen telefoonnotities waren gemaakt. De ombudsman pleitte er daarom voor dat de gemeente haar medewerkers instrueert over het maken van telefoonnotities. Van een behoorlijk handelende overheid mag worden verwacht dat zij contacten documenteert, zodat achteraf kan worden nagegaan welke informatie is verstrekt. De ombudsman verklaarde ook deze klacht gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste *Goede motivering*.

## Aanbevelingen ombudsman en reactie gemeente

De ombudsman deed de gemeente de volgende aanbevelingen:

- 1) Geef medewerkers instructie over de wijze waarop, wanneer en hoe telefonische contacten in een logboek of elektronisch systeem genoteerd moeten worden. Uit de notities moet ten minste blijken welke afspraken er zijn gemaakt en/of welke relevante informatie er is gewisseld.
- 2) Bevestig belangrijke, mondeling verstrekte informatie schriftelijk, per e-mail, app of anderszins.

In reactie op het voorlopige oordeel met aanbevelingen liet de gemeente Hellevoetsluis de ombudsman weten in het voortdurend proces ter verbetering van de dienstverlening aandacht aan de aanbevelingen te geven. De ombudsman maakt daaruit op dat de gemeente ook vindt dat achteraf moet zijn na te gaan welke informatie is gewisseld en dat belangrijke informatie altijd schriftelijk, per e-mail of anderszins bevestigd moet worden. De ombudsman is voornemens de gemeente te zijner tijd te vragen op welke manier zij uitvoering geeft aan zijn aanbevelingen

## Wonen in Hellevoetsluis



### Waarom groen-herinrichtingsplannen al niet kunnen leiden

De heer B. en enkele buurtbewoners waren het niet eens met de voorgenomen herinrichting van de beplanting in de buurt. Zij maakten bezwaar tegen de door de gemeente gewenste vergunning om een aantal bomen te kappen. Omdat de gemeente achter liep op haar planning voor de herinrichting, stelde zij de bewoners een second opinion voor. Voorwaarde was wel dat die allen hun bezwaarschriften introkken en binnen 3 dagen, waarin een weekend, over het voorstel beslisten. De heer B. vond dit geen manier van doen en diende een

klacht in bij de gemeente. Toen hij geen reactie kreeg, diende hij zijn klacht in januari 2017 opnieuw in. De Adviescommissie bezwaarschriften en klachten van de gemeente Hellevoetsluis vatte de klacht van de heer B. als volgt samen:

- met haar handelwijze probeert de gemeente de buurtbewoners opzettelijk tegen elkaar uit te spelen;
- de gemeente heeft op verscheidene manieren bewust geprobeerd de rechtsgang van de heer B. te frustreren.

### Conclusies Adviescommissie

De conclusies van de commissie waren niet mals. Zij vond dat de gemeente ten aanzien van de heer B. onbehoorlijk had gehandeld en onzorgvuldig met zijn belangen was omgegaan. De gemeente had hem en de andere bewoners op een niet gepaste wijze belemmerd om normaal gebruik te maken van hun rechtsbeschermingsmiddelen. Die handelwijze bracht ook het risico met zich mee dat buurtbewoners tegen elkaar werden opgezet. Verder had de commissie tijdens de hoorzitting aan de gemeente gevraagd of de bewoners inderdaad maar 3 dagen hadden gekregen om hun bezwaarschriften in te trekken. De gemeente ontkende dit, maar de heer B. liet de commissie een brief zien waarin deze termijn wel degelijk stond. De commissie was van mening dat dit de onzorgvuldigheid alleen nog maar groter maakte. Zij vond ook dat de gemeente niet of nauwelijks actie had ondernomen om de al jarenlang bestaande problemen van de betrokkenen op te lossen.

Op 6 april 2017 adviseerde de commissie aan het college van burgemeester en wethouders de klacht van de heer B. "(...) *gegrond te verklaren voor wat betreft de zeer onzorgvuldige bejegening door de bedoelde second opinion over de beplanting afhankelijk te stellen van intrekken van bezwaren en alsnog inhoudelijk in te gaan op de klacht van klager*".

### Klacht bij de ombudsman

Omdat de heer B. niets van de gemeente vernam, wendde hij zich begin juni 2017 tot de ombudsman, die de gemeente vroeg wanneer de heer B. een inhoudelijke reactie op zijn klacht kon verwachten. Met haar brief uit begin juli 2017 liet de gemeente de heer B. weten zijn klachtonderdeel over het intrekken van de bezwaarschriften gegrond te verklaren. De gemeente betreurde het dat de heer B. het gevoel had gekregen dat de gemeente zijn rechtsgang wilde frustreren. Op basis van de zichts- en afstandscriteria, die een belangrijke rol spelen om als 'belanghebbende' te worden aangemerkt bij het kappen of vervangen van bomen, was tevoren ingeschat dat het bezwaarschrift van de heer B. niet-ontvankelijk zou worden verklaard. Verder gaf de gemeente aan dat het nooit haar bedoeling was geweest om de buurtbewoners tegen elkaar uit te spelen. Het college deed zijn uiterste best om de verschillende belangen te inventariseren, om na een goede belangenafweging tot een besluit te komen.

Zowel de heer B. als de ombudsman vonden deze reactie wat summier. De ombudsman stelde de gemeente in de gelegenheid haar reactie aan te vullen en vroeg ook welke acties waren ondernomen om herhaling van een situatie als bij de heer B. te voorkomen.

### Nadere reactie gemeente

De gemeente liet de heer B. schriftelijk weten dat zij in augustus en september 2016 in totaal 10 groen-herinrichtingsplannen op de gemeentelijke website had gepubliceerd. Dat had wel tot reacties geleid, maar niet tot bezwaarschriften. In 5 herinrichtingsplannen moesten bomen worden gekapt en onder andere de heer B. had bezwaar gemaakt. Omdat de gemeente de procedure voor de kapvergunningen te laat in gang had gezet, dreigden de 5 herinrichtingsplannen niet meer in 2016 te kunnen worden afgerond. De gemeente vond het nakomen van haar toezegging zwaarwegend genoeg om de bewoners de korte beslistermijn van 3 dagen – voor het

intrekken van de bezwaarschriften en het accepteren van een second opinion – voor te leggen. De gemeente voegde daaraan toe dat het bezwaar van de heer B. toch niet inhoudelijk zou zijn behandeld: omdat hij niet in de buurt zelf woonde, zou hij niet als 'belanghebbende' worden aangemerkt.

Ten slotte meende de gemeente dat de procedure voor kapaanvragen een goed functionerende standaardprocedure was. *“Wij moeten oog hebben voor een tijdige procedure waarbij langs behoorlijke weg een procedure kan worden behandeld. Dat is in deze zaak helaas niet gebeurd, wij zullen er blijvende aandacht aan besteden dat de procedures conform worden uitgevoerd”.*

### Reactie van de heer B.

De heer B. e-mailde de ombudsman in reactie hierop onder meer: *“Voor de eerste maal een eerlijke reactie die naar mijn mening ook een correcte weergave geeft over het waarom. Neemt niet weg dat mijn klacht nog steeds staat”.* Wat de heer B. nog steeds hoog zat, was dat de gemeente tijdens de hoorzitting van de Adviescommissie de 3-dagen-termijn had ontkend. *“De gemeente lijkt liever haar tong af te bijten dan toe te geven dat zij fout waren in deze ontkenning. Het is namelijk niet echt leuk om tijdens een hoorzitting door de gemeente feitelijk voor leugenaar gezet te worden, mag je best even je excuses voor aanbieden”.*

### Laatste vragen ombudsman en reactie gemeente

De ombudsman besloot nog één poging te doen en legde de gemeente de volgende vragen voor:

- vindt de gemeente dat het voorstel om de ingediende bezwaarschriften binnen 3 dagen in te trekken niet had gemogen?
- (en zo ja,) biedt de gemeente daarvoor excuses aan?

In afwijking van de opvatting van de Adviescommissie was het antwoord van de gemeente op de eerste vraag: ja, dat mag, als daarbij de urgentie wordt uitgelegd. De gemeente betreurde het dat de heer B.

zich door het voorstel onder druk gezet voelde, dat was nooit de bedoeling geweest. De gemeente beloofde in het vervolg hier extra aandacht voor te hebben. Of de gemeente met dit antwoord impliciet bedoelde ook haar excuses aan te bieden, was niet geheel duidelijk, vond de ombudsman. Hij besloot het hierbij te laten. De ombudsman verwachtte niet dat verder onderzoek nog iets zou toevoegen. Verder vond hij dat eventueel afgedwongen excuses van de gemeente geen enkele meerwaarde zouden hebben voor de heer B. Met gemengde gevoelens sloot de ombudsman het dossier.

Voor burgers is het niet altijd makkelijk te doorgronden wat de ombudsman wel en niet voor hen kan doen.



#### **Ombudsman gaat niet over beslissingen om al dan niet te handhaven**

In april 2014 schreef de heer M. de gemeente met klachten over zijn burens. Volgens hem hadden zij op hun erfgrans met het loop-/fietspad hekken geplaatst en zich daarbij niet gehouden aan de voorschriften van de gemeente. Hij was bang dat ook anderen zich nu vrij voelden om van de norm af te wijken en dat dit tot verpaupering van de wijk zou leiden. Ook vond de heer M. dat een levensgevaarlijke situatie was ontstaan voor wandelaars en fietsers door de zij-uitrit die zijn burens hadden aangelegd. Verder had de heer M. wateroverlast, omdat de woning van zijn burens na de verbouwing ruim 30 centimeter hoger dan de norm stond en hemelwater – in strijd met het bestemmingsplan, aldus de heer M. – naar openbaar gebied werd afgevoerd. Hij vroeg de gemeente handhavend op te treden en hem de schade te vergoeden.

De gemeente liet pas anderhalf jaar later iets van zich horen. Zij was ter plekke gaan kijken en had geconstateerd dat de burens zich aan alle voorwaarden uit de koopovereenkomst met de gemeente hadden gehouden. Voor de zij-uitrit was geen vergunning nodig en er was niet geconstateerd of bekend dat er hemelwaterafvoer plaatsvond op

openbaar gebied. Kortom, de gemeente zag geen aanleiding stappen te ondernemen richting de burens. De gemeente besloot haar brief als volgt: *“Tot slot betreuren wij het, dat een reactie van onze zijde lang op zich heeft laten wachten. Wij zullen er op toezien dat mogelijke toekomstige correspondentie binnen de daarvoor gestelde termijnen zal plaatsvinden”*.

Ruim een jaar later kwam de heer M. met zijn klachten bij de ombudsman. Die is echter niet bevoegd om te onderzoeken en te beoordelen of de gemeente in het geval van de heer M. terecht heeft besloten niet tot handhaving over te gaan. Dat is de taak van de rechter. De ombudsman heeft de heer M. uitgebreid schriftelijk geïnformeerd over de gang van zaken bij handhavingsverzoeken en de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Hij heeft de heer M. voor juridisch advies gewezen op het Juridisch Loket in Rotterdam en de Rechtswinkel Voorne-Putten in Hellevoetsluis.

#### **Op straat in Hellevoetsluis**



##### **Over trillingen en te hard rijden in een 30 km-zone**

Door de straat waar de heer D. woonde, kwam behoorlijk wat verkeer: zowel sluipverkeer als vrachtwagens, die de winkels in de buurt bevoorraden. Hoewel de straat in een 30 km-zone lag, werd er vaak te hard gereden en zorgde het vrachtverkeer voor flinke trillingen wanneer het over de verkeersdrempel reed. De heer D. was sinds februari 2010 met de gemeente Hellevoetsluis bezig over deze klachten. In maart 2011 liet de gemeente de drempel weghalen. Eind van dat jaar waren de trillingen terug, volgens de heer D. als gevolg van de verzakking van het wegdek op de plaats waar vroeger de verkeersdrempel lag. Toen hij na de interne klachtbehandeling door de gemeente in het ongelijk werd gesteld, wendde hij zich in februari 2015 tot de ombudsman.

### Klacht over overlast als gevolg van trillingen

Tijdens het onderzoek door de ombudsman werd duidelijk dat de gemeente – nadat de verkeersdrempel was verwijderd – tot tweemaal toe een herbestrating had uitgevoerd om de verzakking van het wegdek op te lossen. Het onderzoek van de ombudsman leverde geen aanwijzingen op dat deze herbestratingen niet naar behoren zouden zijn uitgevoerd. De ombudsman vond dan ook dat de gemeente met haar acties voldoende aan deze klacht was tegemoetgekomen. Op dit onderdeel beëindigde hij in oktober 2015 zijn onderzoek. Hij vond wel dat het te lang had geduurd voordat de gemeente in beweging was gekomen.

### Klacht over te hard rijden in de 30 km-zone

Van de politie had de heer D. begrepen dat die niet optrad, omdat het voor doorgaand verkeer niet duidelijk was dat zijn straat in een 30 km-zone lag. In antwoord op vragen van de ombudsman stelde de gemeente echter dat de 30 km-zone goed herkenbaar was. Om de zichtbaarheid van de 30 km-borden iets te vergroten, plaatste de gemeente die in juni 2015 meer naar achteren. Op aanraden van de ombudsman legde de heer D. de situatie aan het openbaar ministerie voor en vroeg of de 30 km-zone nu voldoende duidelijk was aangegeven.

In september 2015 liet het openbaar ministerie weten dat er conform landelijk beleid geen structurele handhaving plaatsvond indien er alleen 30 km-borden stonden. Om van een 30 km-zone te kunnen spreken, moest het gebied ‘zelfhandhavend’ zijn: zodanig ingericht, met bijvoorbeeld bloembakken, drempels en/of wegversmallingen, dat te hard rijden nagenoeg onmogelijk was. Het openbaar ministerie bood aan de situatie ter plaatse te schouwen om te beoordelen of er maatregelen mogelijk waren.

De ombudsman vroeg de gemeente of zij bereid was de schouw te organiseren. Dat was zo, en eind oktober 2015 vond de schouw plaats, waarbij ook de gemeente, de politie en de heer D. aanwezig waren.

Zowel de gemeente als het openbaar ministerie zagen als enige oplossing een extra verkeersdrempel voor de woning van de heer D. Dat was geen optie, want het zou voor extra trillingsoverlast zorgen. Op aandringen van de ombudsman deed de gemeente in de eerste helft van december 2015 een snelheidsmeting. In het kader van het onderzoek hoorde de ombudsman in juni 2016 de verkeerskundige van de gemeente en stelde hij nadere vragen aan het openbaar ministerie.

### Conclusies ombudsman over de 30 km-zone

Het landelijk beleid bij 30 km-zones is dat er niet geformaliseerd wordt zolang de gemiddelde snelheid van 85% van de weggebruikers niet boven de 37 km p/u ligt. Bij de eerdere snelheidsmeting die de gemeente in januari 2014 in de bewuste straat had uitgevoerd, lag de gemiddelde snelheid van die groep weggebruikers daarboven, op 39,2 km p/u. Daarna heeft de gemeente maatregelen getroffen en tijdens het onderzoek door de ombudsman de 30 km-borden verplaatst.

Uit de snelheidsmeting in december 2015 bleek dat de gemiddelde snelheid was teruggebracht tot 34,6 km p/u. Het openbaar ministerie betitelde de uitkomsten van deze laatste meting als “*zeer acceptabele cijfers*”. De ombudsman concludeerde dat de gemeente er alsnog in was geslaagd de 30 km-zone voldoende ‘zelfhandhavend’ te maken. In zijn [rapport van 20 juli 2017](#) oordeelt hij dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Dat betekent niet dat de heer D. geen overlast heeft, maar dat de gemeente (uiteindelijk) voldoende heeft gemotiveerd waarom zij geen verdere maatregelen nam.

### Schadewesties in Hellevoetsluis

Wanneer burgers zich tot de ombudsman wenden met een schadeclaim tegen de gemeente legt hij hen uit dat niet hij daarover oordeelt, maar de rechter. Dat kan alleen anders zijn wanneer de afwijzing van de gemeente duidelijk als onredelijk moet worden beschouwd. Eén van de klachten over de afhandeling van een schadezaak was afkomstig van mevrouw L.



### Schade door verwijderen urn

Op verzoek van mevrouw L. en haar familie had de gemeente de urn met de as van de vader van mevrouw L. uit de urnenmuur op de begraafplaats losgemaakt. De urn was daarbij beschadigd. Mevrouw L. en haar moeder vonden dat de gemeente de huidige prijs voor een vergelijkbare urn – 350 euro – diende te vergoeden. De gemeente wees aansprakelijkheid van de hand en weet de schade aan het feit dat de keramieken urn 20 jaar aan weersinvloeden was blootgesteld. Uit coulance bood zij aan 25% te betalen: 87,50 euro. Toen mevrouw L. er niet uitkwam met de gemeente wendde zij zich tot de ombudsman. Behalve over het uitblijven van volledige schadevergoeding klaagde mevrouw L. erover dat de gemeente haar en haar familie er tevoren niet op had gewezen eventuele schade niet te vergoeden. De ombudsman vroeg de gemeente de klacht in behandeling te nemen, maar legde mevrouw L. uit dat hij geen inhoudelijk oordeel kon geven over de hoogte van de schadevergoeding.

De gemeente verwees mevrouw L. voor haar schadeclaim naar de rechter, omdat zij meende niet verplicht te zijn tot behandeling ervan als klacht.

Verder bleef de gemeente bij haar standpunt dat het risico van beschadiging voor rekening van de opdrachtgever, de familie L., kwam. Om wegwaaien te voorkomen waren de urnen vastgelijmd in de urnenmuur. Een urn na 20 jaar weghalen bracht onvermijdelijk het risico van schade met zich mee, ook omdat de kwaliteit van de urn door weersinvloeden was afgenomen, aldus de gemeente. Wel zou de gemeente in dergelijke kwesties de opdrachtgevers er voortaan op wijzen dat eventuele schade voor hun rekening en risico komt. Nu niet duidelijk was wat er tijdens het verwijderen van de urn wel of niet was besproken met de familie, herhaalde de gemeente haar aanbod om uit coulance 25% van de kosten van een nieuwe urn te betalen.



## Cijfers



In 2017 ontving de ombudsman in totaal 34 vragen en klachten: telefonisch, schriftelijk en via de spreekuren (2016: 47).

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 2017 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 18 (2016: 29).

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten 2015 – 2017

	2017	2016	2015
Ontvangen	18	29	31
Afgehandeld	13	30	31

De instroom van geregistreerde klachten in het verslagjaar is dus behoorlijk gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor, van 29 naar 18. Wat daarvan de oorzaak is, valt niet te zeggen. Het aantal uit Hellevoetsluis ontvangen klachten vertoont door de jaren heen steeds een wat grillig verloop: in 2017 lag de instroom ongeveer op het niveau van 2010 en 2014, terwijl de aantallen in de tussenliggende jaren schommelden.

Kijkend naar het aantal ontvangen klachten en het aantal afgehandelde klachten in 2017 is het verschil daartussen wat groter dan in voorgaande jaren. Dat is toeval, er kwamen in het verslagjaar wat meer klachten in november en december binnen.

Tabel 2 toont welke gemeentelijke afdelingen de daling van het totale aantal klachten vooral voor hun rekening nemen. Dat zijn de Werk,



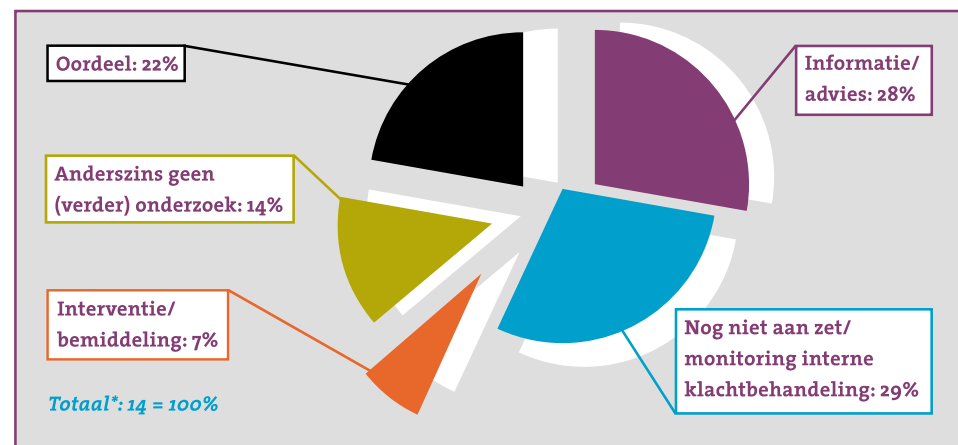
Inkomen & Zorg met een daling van 11 klachten naar slechts 4 klachten, en Beheer, Vergunningen & Handhaving, waar het aantal terugliep van 9 klachten naar 5 klachten.

Tabel 2: **Geregistreeerde klachten: afgehandeld in 2016 en 2017**

	2017	2016
Afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving	5	9
Afdeling Werk, Inkomen & Zorg	4	11
Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling & Beleid	2	1
Afdeling Publiekszaken	0	2
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning	0	2
Afdeling Samenlevingszaken	0	1
College van burgemeester en wethouders	1	0
Burgemeester	1	0
Geen gemeente	0	4
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>30</b>

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

Figuur 1: **Wijze van afhandeling geregistreeerde klachten in 2017**



\*Eén klacht bestond uit 2 klachtonderdelen, waardoor het totaal hier niet op 13, maar op 14 ligt.

In 2 klachten, met in totaal 3 klachtonderdelen, gaf de ombudsman een oordeel. Dat oordeel luidde tweemaal ‘gegrond’ en éénmaal ‘ongeground’.



## Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

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

In oktober 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 Hellevoetsluis, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne. De aanbevelingen aan Hellevoetsluis en de reactie daarop van het college

van burgemeester en wethouders heeft de ombudsman besproken in zijn [jaarverslag over 2016](#).

Ook de rapporten op eigen initiatief over de gemeente Rotterdam bevatten soms aanbevelingen die ook 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.

### Nederlandse kinderen ontkoppeld (2017)

De (kinder)ombudsman heeft 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. Het gaat in Nederland om enkele honderden kinderen en jongeren. Door de werking van de Koppelingswet krijgt een gezin, bestaande uit een Nederlandse ouder en een ouder zonder verblijfsvergunning, een veel lagere bijstandsuitkering, geen huurtoeslag en geen zorgtoeslag. Eénoudergezinnen, waarvan de ouder geen verblijfsstatus heeft, kunnen nergens aanspraak op maken. Het gevolg is dat deze – Nederlandse – kinderen vaak in armoede opgroeien.

In het rapport [Nederlandse kinderen ontkoppeld](#) van 8 december 2017 zijn de precieze oorzaken van deze armoede in kaart gebracht. Aan de rijksoverheid, de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de Belastingdienst en de gemeenten worden aanbevelingen gedaan om de situatie van deze kinderen te verbeteren. De ombudsmannen doen de rijksoverheid onder meer de aanbeveling het door Nederland gemaakte voorbehoud bij artikel 26 van het Kinderrechtenverdrag op te heffen, zodat kinderen zelfstandig recht kunnen hebben op sociale voorzieningen. Daarnaast is er voor de gemeenten een [Handreiking](#) opgesteld, waarin in het bijzonder aandacht wordt besteed aan de mogelijkheden voor het verstrekken van een bijstandsuitkering.

### Horen, zien en praten (2018)

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 in het rapport verder 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 ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

### Ontmoetingen en presentaties

Op 22 juni 2017 woonden de plaatsvervangend ombudsman en een onderzoeker van het bureau ombudsman de behandeling van het jaarverslag van de ombudsman Hellevoetsluis 2016 in de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen bij.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. 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 voor de klachtbehandeling.

De ombudsman nam verder deel aan de focusgroep *Maatschappelijke inbedding en samenwerkingsverbanden* van de Nationale Politie. Hij was spreker 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 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 telefonische vragen van luisteraars.



## Het bureau van de ombudsman



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

### Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Hellevoetsluis, ook ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, 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, Rotterdam en Vlaardingen.

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 klein aantal klachtonderzoeken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, vaak 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%).

De medewerkers volgden 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 Hellevoetsluis over (medewerkers van) de ombudsman.



## Financiën



JAARVERSLAG HELLEVOETSLUIS

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 165.514 euro exclusief btw. De gemeente Hellevoetsluis, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 38.722 inwoners had, droeg daar 19.361 euro 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 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  
**W** www.ombudsmanrotterdam.nl  
**T** www.twitter.com/Ombudsman010

### Inloopspreekuur Rotterdam

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

### Inloopspreekuur Hellevoetsluis

vrijdag 9.00 – 10.00 uur  
(alleen in de even weken)  
in het Centrum voor Jeugd  
en Gezin  
Vliet 2 te 3224 HE Hellevoetsluis

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