

Aan de leden van de gemeenteraad en de leden van  
de commissie Bestuurlijke Zaken en Middelen van  
de gemeente Westvoorne  
Postbus 550  
3235 ZH ROCKANJE

Datum: oktober 2014  
Betreft: Verslagbrief 2013 van de  
gemeentelijke  
ombudsman Westvoorne

Geachte leden van de gemeenteraad,  
Geachte leden van de commissie Bestuurlijke Zaken en Middelen,

Hierbij doe ik verslag van mijn werkzaamheden in de gemeente Westvoorne over het jaar 2013. Ik heb er voor gekozen om het verslag in de vorm van een brief te presenteren. De redenen hiervoor zijn dat er in 2013 slechts één klacht bij mij is binnengekomen en het feit dat ik in mijn verslag van werkzaamheden over 2012 voor uw gemeente – die samen met dit verslag wordt besproken – mijn positie en rol al uitgebreid heb toegelicht.

In 2013 heb ik als ombudsman van de gemeente Westvoorne de volgende klacht behandeld.

Mevrouw M. heeft een eigen praktijk in Oostvoorne (gemeente Westvoorne). Na haar echtscheiding heeft ze andere woonruimte nodig, graag in dezelfde plaats als haar praktijk. Ze staat ingeschreven bij Woonnet Rijnmond, maar ze krijgt geen urgentie. Wel staat mevrouw M. hoog op de lijst als woningzoekende. Zij vindt op eigen kracht een tijdelijke huurwoning. Haar inschrijvingsdatum bij Woonnet schuift op naar de datum dat ze deze tijdelijke ruimte huurt, waardoor ze op de lijst van woningzoekenden in rangorde daalt. Op die manier komt ze naar eigen zeggen nooit aan een woning in Westvoorne.

Mevrouw M. dient hierover een klacht in, zowel bij de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam als bij de gemeente Westvoorne. De gemeente Westvoorne geeft aan binnen de geldende regels mee te willen denken. De Bezwarencommissie stelt zich op het standpunt niet bevoegd te zijn tot behandeling van de klacht, omdat de gemeente Westvoorne niet heeft ingestemd met de door de Bezwarencommissie ingestelde klachtenprocedure. Wel geeft de commissie aan dat de inschrijfgeregels zijn opgenomen in de Huisvestingsverordening. Het vervallen van de inschrijfdatum bij een verhuizing naar een tijdelijke huurwoning is inderdaad in overeenstemming met de regels. Mevrouw M. is niet tevreden en bezoekt het spreekuur van de ombudsman in Hellevoetsluis.

De ombudsman legt haar uit dat hij niet bevoegd is om klachten over huisvestingsbeleid te behandelen. Het beleid is immers op democratische wijze tot stand gekomen en lijkt juist te zijn toegepast. De ombudsman vraagt zich wel af hoe mevrouw M. had kunnen weten dat de Bezwarencommissie Huisvesting niet bevoegd is haar klacht te behandelen. Dit staat bijvoorbeeld niet op de website van de gemeente Westvoorne. De ombudsman vindt het

belangrijk dat daar goede informatie over wordt verstrekt en stelt de gemeente Westvoorne hierover een aantal vragen.

De gemeente maakt geen gebruik van de klachtenprocedure van Woonnet, omdat zij een eigen gemeentelijk woonbedrijf heeft, waarvoor de interne klachtenprocedure van de gemeente geldt. De gemeente geeft aan dat er een plan van aanpak is om de communicatie met ingang van 1 januari 2014 te verbeteren. Nieuwe huurders krijgen deze informatie op een duidelijkere manier in de toelichting bij de huurovereenkomst. Ook bij urgentieaanvragen zal het worden opgenomen in de correspondentie. Op de website zal uitleg worden gegeven over de bezwaar- en klachtenprocedure.

De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente ook naar mevrouw M. De ombudsman is tevreden met de toezeggingen van de gemeente en zal in januari 2014 de balans opmaken. Als de ombudsman in april 2014 de website controleert, blijkt dat deze nog niet is aangepast. Uit navraag blijkt dat de invoering van de aanpassing van de website is vertraagd. De aanpassingen op de website over bezwaar en beroep bij urgentie alsmede de aanpassing over de inschrijving als huurder zijn onderdeel van een groter (interactief) pakket dat per 1 juli 2014 is ingevoerd.

Opvallend is het geringe aantal vragen van en contacten met inwoners en bedrijven uit de gemeente Westvoorne dat het bureau gemeentelijke ombudsman heeft. Dit beeld wijkt af van mijn ervaringen in de andere gemeenten waar ik ombudsman ben. Daar benaderen inwoners en bedrijven mij naast klachten ook met (hulp)vragen. De ombudsman verwijst of helpt die mensen naar de juiste instantie. Die ervaring heb ik niet in Westvoorne. Ik vind het moeilijk om aan te geven wat de reden daarvan is. Ik heb in het interne klachtenjaarverslag gezien dat uw gemeente in 2013 zelf ook maar 4 klachten heeft ontvangen.

Het geringe aantal klachten kan een signaal zijn dat het goed is gesteld met de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat hoeft niet. Er kunnen andere redenen zijn waarom mensen geen klacht indienen.

Ik had gehoopt dat het instellen van een spreekuur in Hellevoetsluis, iedere even week van de maand, daar een bijdrage aan zou leveren. Dat blijkt (vooralsnog) niet het geval te zijn. Hierbij moet ik wel opmerken dat de klacht die ik heb ontvangen via het spreekuur in Hellevoetsluis is binnengekomen.

Over 2014 heb ik tot op heden 4 klachten over de gemeente Westvoorne ontvangen, waarvan één via het spreekuur in Hellevoetsluis.

Ik denk dat zowel het instituut gemeentelijke ombudsman als de spreekuurvoorziening in Hellevoetsluis nog (te) weinig leeft onder de inwoners van Westvoorne. Graag zou ik samen met u van gedachten willen wisselen over de manier waarop

meer bekendheid kan worden gegeven aan het klachtrecht in het algemeen en de ombudsman in het bijzonder.

Tot slot wil ik nog het volgende onder uw aandacht brengen.

De aansluitkosten voor de ombudsvoorziening zijn gebaseerd op het aantal inwoners per gemeente, waarbij het tarief van € 0,50 per inwoners wordt gehanteerd. Over 2013 is daarom in de loop van dat jaar aan uw gemeente een bedrag van € 6.945 (exclusief btw) in rekening gebracht. Aan het eind van het jaar bleek dat het bij één klacht bij de ombudsman was gebleven. Het aantal door de ombudsman te ontvangen klachten houdt geen verband met de hoogte van de door de gemeenten verschuldigde vergoedingen. Niettemin vind ik dat bij één klacht een aanpassing van het tarief is aangewezen. Deze eenmalige 'korting' zal over het jaar 2014 door mij worden toegepast.

Per mei 2014 heeft de gemeente Westvoorne volgens het CBS 14.013 inwoners, waarmee de aansluitkosten voor het jaar 2014 zouden uitkomen op € 7.006,50 (exclusief btw). Aan de gemeente zal een lager bedrag, namelijk € 3.500 (exclusief btw), in rekening worden gebracht.

Ik vertrouw erop u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zal ik deze brief graag zo nodig toelichten in de vergadering van de commissie Bestuurlijke Zaken en Middelen op 3 november a.s. en eventuele vragen beantwoorden.

Hoogachtend,

mr. A.M. Zwaneveld,  
gemeentelijke ombudsman Westvoorne