



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 7 juli 2015
Betreft verslagbrief 2014 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 2014. Ik heb er voor gekozen om het verslag in de vorm van een brief te presenteren. De reden hiervoor is dat er in 2014 slechts 5 klachten bij mij zijn binnengekomen, waarvan er 3 in 2014 zijn afgehandeld. In 2014 heb ik daarnaast de telefonische vragen geregistreerd en gerubriceerd. Over de gemeente Westvoorne heb ik in 2014 in totaal 8 telefoontjes ontvangen.

Klachten

De 3 klachten die in 2014 zijn afgesloten, waar deze verslagbrief op ziet, hadden een divers karakter. Zo ontving ik een klacht over de hoogte van de door de gemeente verstrekte uitkering. Een andere klacht ging over het verstrekken van bijzondere bijstand voor een opleiding. De derde klacht ging over de manier waarop een casemanager bij de gemeente zou hebben gehandeld in de contacten met een stichting.

Deze 3 klachten hebben niet geleid tot een oordeel. Bij 2 van de klachten bleek dat deze door klager al waren voorgelegd aan de gemeente en zijn de klachten uiteindelijk naar tevredenheid van de klager door de gemeente opgelost. Over de derde klacht die ik ontving heb ik nadere informatie opgevraagd bij de klager. Deze informatie is echter uitgebleven, zodat ik over ben gegaan tot sluiting van het dossier.

Spreekuur

Zoals ik heb aangegeven in mijn verslagbrief over 2013, vind ik het opvallend dat het bureau gemeentelijke ombudsman slechts een gering aantal vragen ontvangt van en contacten heeft met inwoners en bedrijven uit de gemeente Westvoorne. Dit beeld wijkt af van mijn ervaringen in de andere gemeenten waar ik ombudsman ben.





Eerder heb ik al aangegeven dat ik het moeilijk vind om aan te geven wat de reden hiervan is.

Mijn verwachting was dat het instellen van een spreekuur in Hellevoetsluis in 2012, iedere even week van de maand, zou maken dat inwoners en bedrijven uit de gemeente Westvoorne mij beter zouden bereiken. Inderdaad is er in 2013 een klacht via het spreekuur Hellevoetsluis bij mij ingediend. Ook in 2014 is een van de klachten die ik ontvangen heb via het spreekuur Hellevoetsluis bij mij ingediend. Dit resultaat is echter bescheiden.

Dit is reden dat ik tijdens de vergadering van de commissie Bestuurlijke Zaken en Middelen op 3 november 2014 aan u heb aangegeven dat ik in 2015 een spreekuur zou instellen in de gemeente Westvoorne, in eerste instantie bij wijze van proef voor de duur van 6 maanden.

Inmiddels is dit spreekuur gerealiseerd. Het spreekuur vindt een keer in de maand plaats op vrijdag van 11.00 tot 12.00 uur en wordt gehouden in Cultureel Centrum De Man in Oostvoorne. Het spreekuur heeft nu 6 keer plaatsgevonden en het lijkt een goede ontwikkeling te zijn. Er zijn 11 bezoekers geweest op het spreekuur. Al met al zijn er in 2015 tot op heden 10 klachten ingediend¹, waarvan er 6 via het spreekuur zijn ingediend. Deze resultaten geven mij aanleiding om mijn spreekuur in de gemeente Westvoorne voort te zetten. Hierover zal ik bijgevoegd persbericht uitbrengen.

Financiën

De kosten voor de gemeentelijke ombudsman 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 dat jaar bleek dat het bij één klacht bij de ombudsman was gebleven. Het aantal door de ombudsman te ontvangen klachten hield geen verband met de hoogte van de door de gemeenten verschuldigde vergoeding. Ik vind dat bij één klacht een aanpassing van het tarief is aangewezen. Daarom heb ik over het jaar 2014 een eenmalige 'korting' toegepast.

Per mei 2014 had 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

¹ Stand per 30 juni 2015.

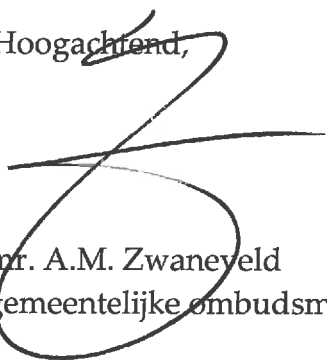


btw), in rekening worden gebracht. Voor het jaar 2015 zal ik wel het reguliere tarief in rekening brengen.

Tot slot

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 7 september 2015 en eventuele vragen beantwoorden.

Hoogachtend,



mr. A.M. Zwaneyeld
gemeentelijke ombudsman Westvoorne

Bijlage: persbericht
Cc: Gemeente Westvoorne, t.a.v. mevrouw M. Vermeer-van der Houwen,
klachtencoördinator, postbus 550, 3235 ZH Rockanje