



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**





Voorwoord

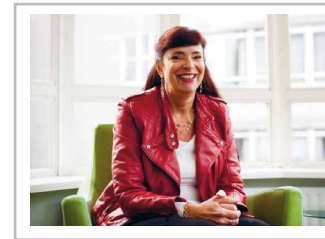
Hierbij bied ik u als gemeentelijke ombudsman van Hellevoetsluis mijn jaarverslag van 2020 aan. Een jaar dat is getekend door Corona. Het virus trof in de eerste plaats de mensen die ziek werden, hun familie en vrienden en hun verzorgers. Maar de maatregelen tegen verspreiding raakten iedereen. Contacten tussen mensen werden beperkt, net als hun bewegingsvrijheid. Scholen en kinderopvang maar ook buurthuizen gingen dicht. Dat gold ook voor winkels, horeca en culturele instellingen. Grote delen van de economie kwamen tot stilstand. Ondernemers, zelfstandigen en werknemers zijn zwaar getroffen, gezonde bedrijven kwamen op omvallen te staan. Inkomsten vielen ver terug, vooruitzichten zijn verdampt.

Wie wel kon doorwerken, deed dat vaak anders dan eerst. Dat was ook zo bij de gemeente. Het motto 'als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan' werd in 2020 veelvuldig in praktijk gebracht. Dat ging vaak goed maar soms ook mis. Dat bleek uit verschillende klachten die bij de ombudsman binnenkwamen. De ombudsman is er tevreden over dat hij de inwoners van Hellevoetsluis ook tijdens de coronacrisis kon blijven helpen.

In 2020 ontving de gemeentelijke ombudsman 18 klachten over Hellevoetsluis. In 2020 zijn er minder klachten ontvangen over Hellevoetsluis dan in 2019. Deze daling laat zich mogelijk verklaren doordat de spreekuren vanaf half maart 2020 geen doorgang konden vinden in verband met de coronamaatregelen. Ook de spreekuren van de ombudsman in Hellevoetsluis konden hierdoor vanaf half maart 2020 niet langer doorgaan.

Veel van de klachten die de ombudsman ontving, konden snel worden afgehandeld. In een deel van de klachten konden mijn medewerkers uitleg of advies geven of de inwoner doorverwijzen naar de juiste instantie. In andere zaken is de klacht aan de

gemeente gestuurd met het verzoek aan de gemeente om op de klacht te reageren. In deze gevallen zijn mijn medewerkers de afhandeling van de klacht door de gemeente blijven volgen. In 2020 liep de samenwerking tussen de gemeente en de ombudsman bij de uitgezette klachten goed.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis



Klachten

Wonen in Hellevoetsluis

De gemeente vervult verschillende rollen in de buitenruimte. Iedereen tevreden houden is dan ook een uitdaging voor de gemeente. De ombudsman ontving in 2020 uiteenlopende klachten over de buitenruimte. Hieronder 4 voorbeelden van klachten die de ombudsman ontving.

Schade door hedera

Eind februari 2020 benadert de heer J. de ombudsman. In zijn bericht schrijft de heer J. dat de gemeente in het verleden aan de achterkant van zijn schutting hedera heeft geplant. Hierdoor is de schutting van de heer J. gaan rotten en schuin gaan hangen. De gemeente heeft de hedera inmiddels afgezaagd. De heer J. schrijft dat hij de planken van zijn schutting al heeft vervangen. Om het schuin hangen van de schutting op te lossen, moet hij echter hogere kosten maken. De heer J. heeft de gemeente daarom in juni 2018 gevraagd wat zij gaat doen aan de schade die hij door de hedera heeft opgelopen. Hij heeft vervolgens meermalen contact gezocht met de gemeente. Er is echter nog steeds geen reactie gekomen van de gemeente. De heer J. klaagt hier over.

Hij schrijft dat de gemeente daarnaast structureel vergeet om de beschoeiing van de vijver achter zijn huis te vervangen. Ook hier klaagt hij over.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer J. aan de gemeente. Zo wil de ombudsman de gemeente de kans geven de klacht naar tevredenheid van de heer J. op te lossen.

Op verzoek van de ombudsman geeft de gemeente in juli 2020 aan wat de stand van zaken is in de afhandeling van de klacht. De gemeente schrijft dat de aansprakelijkheidsstelling van

de heer J. zal worden afgewezen. De heer J. wordt hier per brief over geïnformeerd, aldus de gemeente. Ook laat de gemeente weten dat er op korte termijn contact zal worden opgenomen met de heer J. om over zijn klacht over het groenonderhoud te spreken.

Begin augustus 2020 informeert de gemeente de ombudsman over de afhandeling van de klacht van de heer J. De gemeente schrijft dat er een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de heer J. en de gemeente. In dit gesprek is onder meer gesproken over de beschoeiing. Daarnaast is er gesproken over groenonderhoud en zijn vragen van de heer J. over een fietspad beantwoord. De gemeente schrijft dat zij er vanuit gaat dat de klacht van de heer J. dan ook opgelost is.

De ombudsman is er tevreden over dat de heer J. de antwoorden heeft gekregen waar hij naar op zoek was. Ook stemt het de ombudsman tevreden dat de heer J. de ruimte heeft gekregen om de andere vragen die hij had aan de gemeente te kunnen stellen in het gesprek.

Mosterd na de maaltijd

De heer De J. neemt in het voorjaar van 2020 contact op met de ombudsman. De heer De J. vertelt dat in verband met wegwerkzaamheden in de buurt, het verkeer werd omgeleid door zijn straat. De heer De J. heeft overlast ervaren van deze omleiding. Daarnaast heeft hij tijdens de omleiding zorgen gehad over de verkeersveiligheid in zijn straat. Zo kwam er door de omleiding opeens erg veel verkeer langs. Door veel bestuurders werd ook erg hard gereden. De heer De J. vertelde dat hij zelfs ruzie heeft gehad met verschillende bestuurders die hij aansprak op hun rijgedrag.

De heer De J. vertelde de ombudsman dat de omleiding door zijn straat inmiddels was opgeheven. Hij wilde desondanks graag

dat zijn klacht aan de gemeente werd voorgelegd. Dit omdat voor hem nog altijd onduidelijk was hoe de gemeente tot het besluit had kunnen komen om het verkeer om te leiden via de smalle weg waarlangs hij woont. Daarnaast vindt hij dat hij van het kastje naar de muur gestuurd is door de gemeente en het waterschap Hollandse Delta. Tot slot klaagt de heer De J. er over dat hij van de gemeente geen reactie heeft gekregen op de voorstellen die hij heeft ingediend. Deze voorstellen zagen er op om de verkeerssituatie in zijn straat te verbeteren gedurende de wegwerkzaamheden waarvoor de omleiding nodig was.

De ombudsman heeft de klacht van de heer De J. aan de gemeente gestuurd en de gemeente gevraagd op de klacht te reageren. De gemeente schrijft in haar brief aan de heer De J. dat er naar aanleiding van de klacht een prettig gesprek heeft plaatsgevonden tussen de heer De J. en de gemeente. De gemeente schrijft dat er in dit gesprek verbeterpunten voor de gemeente op tafel zijn gekomen. In de brief heeft de gemeente opgesomd welke verbeterpunten en leermomenten de evaluatie van het werk daarnaast heeft opgeleverd. De gemeente schrijft dat deze verbeterpunten en leermomenten meegenomen zullen worden in de voorbereiding van toekomstige werkzaamheden.

De ombudsman vraagt in een brief aan de heer De J. of zijn klacht naar tevredenheid is opgelost. Omdat de heer De J. hier niet op reageert, gaat de ombudsman er vanuit dat de klacht opgelost is.

De ombudsman is er tevreden over dat de gemeente de kans heeft gegrepen om te leren van de klacht van de heer De J.

Dralen met lantaarnpalen

Eind augustus 2020 stuurt de heer H. de ombudsman een bericht. Hij schrijft dat er in Nieuwenhoorn nieuwe woningen gebouwd zijn. In verband met het zware vrachtverkeer dat de

bouwplaats moest kunnen bereiken, zijn er in 2 straten lantaarnpalen weggehaald. Deze lantaarnpalen zijn in het gras langs de weg gelegd. De nieuwbouw woningen zijn eind 2019 opgeleverd, zo schrijft de heer H. De lantaarnpalen zijn echter niet terug geplaatst. Het is daardoor donker in deze straten. Ook zijn er al een paar keer gevaarlijke verkeerssituaties ontstaan. De heer H. heeft meerdere keren contact gezocht met de gemeente over de lantaarnpalen, maar tot dan toe zonder resultaat. Op zijn terugbelverzoeken heeft hij ook geen reactie van de gemeente gekregen. De heer H. schrijft dat 1 van de lantaarnpalen inmiddels door jongeren in de sloot is gegooid.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer H. aan de gemeente. Eind oktober 2020 laat de gemeente aan de ombudsman weten dat de klacht is afgehandeld. In dit bericht licht de gemeente opmerkelijk genoeg niet verder toe wat zij heeft gedaan om de klacht op te lossen.

De ombudsman informeert de heer H. per brief over de mededeling van de gemeente dat de klacht volgens haar opgelost is door de vakafdeling. Omdat de ombudsman vervolgens niets meer van de heer H. hoort, gaat de ombudsman er van uit dat de klacht inderdaad naar de tevredenheid van de heer H. is afgewikkeld.

Soms kan de ombudsman inwoners op weg helpen door uitleg te geven.

Zorgen om bomen

Half augustus 2020 ontvangt de ombudsman een bericht van de heer Van der W. De heer Van der W. schrijft dat er vlakbij zijn woning 6 bomen staan. De heer Van der W. maakt zich zorgen over de gezondheid van deze bomen. Hij vreest dat de bomen een flinke storm niet goed zullen doorstaan en dat er schade zal ontstaan als er takken uit de bomen waaien of als de bomen omwaaien.

De medewerker van de ombudsman vermoedt dat het de bedoeling van de heer Van der W. is geweest om zijn bericht aan de gemeente te sturen. In een telefonisch contact bevestigt de heer Van der W. dit. Hij wilde een melding bij de gemeente indienen. Het was niet zijn bedoeling om de ombudsman in te schakelen. De medewerker van de ombudsman legt aan de heer Van der W. uit hoe hij een melding bij de gemeente kan indienen. Zij geeft de heer Van der W. mee dat hij contact kan opnemen met de ombudsman als de gemeente zijn melding vervolgens niet naar behoren oppakt.

Afval in Hellevoetsluis

Het is aan een gemeente om haar inwoners in de gelegenheid te stellen om hun afval kwijt te kunnen. Ook is het aan de gemeente om het aangeboden afval vervolgens in te zamelen. Omdat de gemeente hier kosten voor moet maken, wordt er een gemeentebelasting geheven bij de inwoners van een gemeente. Een goede registratie van gegevens van de inwoners bij de gemeente is van belang voor het opleggen van een juiste aanslag. Soms verloopt het verwerken van wijzigingen in die gegevens niet vlekkeloos, zoals bij de heer Van L.

Dubbel aangeslagen voor de groencontainer

De heer Van L. benadert de ombudsman eind maart 2020. Hij heeft zijn kleine groencontainer in september 2019 geruild voor een grotere groencontainer. De kleine groencontainer is door de gemeente opgehaald. Toch heeft hij van het SVHW een aanslag ontvangen voor twee groencontainers. De heer Van L. heeft diverse keren telefonisch contact opgenomen met de gemeente om de situatie uit te leggen. In totaal is hij vijf keer door de telefoniste van de gemeente te woord gestaan. Tot op het moment dat hij de ombudsman benadert is de heer Van L. echter niet teruggebeld door de gemeente. Voor de heer Van L. is het daardoor niet duidelijk of de gemeentelijke registratie

gecorrigeerd is. Hij wil voorkomen dat hij in de toekomst nog een keer een aanslag ontvangt voor de tweede container die hij niet meer heeft.

De heer Van L. is niet tevreden over de wijze waarop door de gemeente met zijn melding is omgegaan en dat hij niet is teruggebeld.

De ombudsman stuurt de klacht van de heer Van L. aan de gemeente. Half mei 2020 ontvangt de ombudsman een kopie van de e-mail die aan de heer Van L. is gestuurd. In de e-mail schrijft de gemeente dat er telefonisch contact tussen de gemeente en de heer Van L. is geweest naar aanleiding van de klacht. De gemeente biedt haar excuses aan voor het uitblijven van een reactie op de terugbelverzoeken van de heer Van L. De gemeente erkent dat het niet netjes is dat er niet is gereageerd op die terugbelverzoeken. De gemeente schrijft ook dat zij contact zal opnemen met SVHW over de correctie op de aanslag. De gemeente schrijft tot slot dat de heer Van L. in het telefoongesprek met de gemeente heeft aangegeven dat hij tevreden is over de afhandeling van zijn klacht.

Hulp en ondersteuning in Hellevoetsluis

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.

Als het niet op rolletjes loopt...

In juni 2020 krijgt de ombudsman een bericht van mevrouw De B. Zij schrijft dat zij in september 2019 een aanvraag heeft ingediend voor een transportrolstoel met ondersteuning. In december 2019 heeft een keukentafelgesprek plaatsgevonden. Toen is de aanvraag aangepast en gewijzigd naar een elektrische

rolstoel voor binnen en buiten, omdat mevrouw De B. slechter was gaan lopen. Vervolgens ontving zij in december 2019 het ondersteuningsplan. Volgens mevrouw De B. stonden er verschillende onjuistheden in dit ondersteuningsplan.

Mevrouw De B. heeft in de daaropvolgende maanden verschillende contacten gehad met de gemeente en met de Wmo-uitvoerder. Uiteindelijk wordt duidelijk dat deze Wmo-uitvoerder niet de rolstoel kan leveren die mevrouw De B. nodig heeft. Mevrouw De B. heeft de gemeente daarom gevraagd of zij voor een Persoonsgebonden budget in aanmerking kan komen. Hier krijgt zij geen duidelijk antwoord op van de gemeente.

In april 2020 ontvangt mevrouw De B. een brief van de gemeente. Ook in deze brief staan onjuistheden, aldus mevrouw De B. Zo staat er in de brief dat mevrouw De B. zou afzien van de geïndiceerde rolstoel.

Mevrouw De B. laat aan de ombudsman weten dat er geen sprake van is dat zij afziet van de geïndiceerde rolstoel. Ook schrijft zij de ombudsman dat zij op advies van de gemeente in april 2020 een nieuwe Wmo-aanvraag heeft ingediend. Mevrouw De B. schrijft in haar bericht aan de ombudsman ook nog dat zij nog steeds geen rolstoel heeft en dat zij erg ontevreden is over de manier waarop de gemeente omgaat met haar aanvraag voor ondersteuning.

De ombudsman stuurt de klacht van mevrouw De B. begin juni 2020 aan de gemeente. Gezien de situatie van mevrouw De B. vraagt de ombudsman de gemeente om de klacht met spoed op te pakken.

Er volgt een periode van verschillende contacten tussen de gemeente en de ombudsman. In augustus 2020 is er een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie. Eind september 2020 laat mevrouw De B. aan de ombudsman weten dat zij

sinds de hoorzitting niets meer heeft gehoord van de gemeente. Dit terwijl bij de hoorzitting aan haar is toegezegd dat zij binnen 6 weken bericht van de gemeente zou krijgen.

Half november 2020 neemt mevrouw De B. weer contact op met de gemeente. Zij heeft een herziene Wmo-beschikking ontvangen. De gemeente heeft haar budget toegekend om een passende rolstoel te kunnen kopen. Omdat geen enkele rolstoel lijkt te voldoen aan de veiligheidseisen die de gemeente stelt, schiet mevrouw De B. niets op met deze nieuwe situatie, zo stelt zij. Drie dagen later laat mevrouw De B. aan de ombudsman weten dat de oplossing toch in zicht lijkt te zijn.

De medewerker van de ombudsman neemt half december 2020 contact op met mevrouw De B. om na te vragen of de klacht opgelost is. Mevrouw De B. vertelt dat de rolstoel inmiddels geleverd is. Mevrouw De B. is opgelucht dat de klacht eindelijk opgelost is en ze bedankt de ombudsman voor de bemiddeling.

Het stemt de ombudsman tevreden dat de klacht uiteindelijk opgelost is. Wel ziet de ombudsman liever dat de gemeente bij aanvragen en klachten van inwoners die hulpmiddelen nodig hebben, voortvarender te werk gaat en dat de gemeente de inwoner op eigen initiatief blijft informeren over de status van een aanvraag. Juist bij ondersteuningsmiddelen is maatwerk belangrijk. Het is jammer dat in het geval van mevrouw De B. de gemeente er uiteindelijk, en ondanks tussenkomst van de ombudsman, een jaar voor nodig had om die maatwerkoplossing mogelijk te maken.



Cijfers

Ontvangen klachten

In 2020 ontving de ombudsman in totaal 34 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 Hellevoetsluis naar de spreekuren komen.

Tabel 1 geeft weer hoeveel klachten en vragen de ombudsman ontving in 2020.

Tabel 1: Ontvangen vragen en klachten 2020

	2020
Schriftelijke en spreekuurklachten	18
Telefonische vragen	16
Totaal	34

Tabel 2 toont de verdeling van de ontvangen klachten per afdeling van de gemeente Hellevoetsluis over het afgelopen jaar. Ten opzichte van 2019 waren er minder klachten over de afdelingen Ruimtelijke Ontwikkeling & Beleid en Werk, Inkomen en Zorg. Voor het overige is het beeld vergelijkbaar.

Tabel 2: Ontvangen klachten per afdeling 2019-2020

Afdeling	2020	2019
Ruimtelijke Ontwikkeling & Beleid	4	7
Werk, Inkomen & Zorg	3	6
Beheer, Vergunningen & Handhaving	3	3
Samenlevingszaken	2	2
College van burgemeester en wethouders	0	1
Publiekszaken	1	0
Financiën & Concerncontrol	1	0
Wmo-uitvoerder	1	0
Geen gemeente	3	3
Totaal	18	22

Afgehandelde klachten

In 2020 handelde de ombudsman 18 klachten uit Hellevoetsluis af.

Figuur 1 geeft weer hoe de ombudsman de klachten in 2020 afhandelde.

Figuur 1: Afdoening klachten in 2020





Onderzoeken op eigen initiatief

De gemeentelijke ombudsman doet niet alleen onderzoek nadat hij een individuele klacht heeft ontvangen. Hij kan ook op eigen initiatief onderzoek doen. In 2020 zijn drie van deze zogenoemde onderzoeken op eigen initiatief afgerond. Een onderzoek ging er over wat er geleerd kan worden van klachten die verband houden met de aanpak van de gevolgen van de Corona-uitbraak in de gemeente Rotterdam. De bevindingen van dit onderzoek worden in september, als het aantal besmettingen weer snel begint op de lopen, gedeeld met de gemeente Rotterdam. In oktober 2020 publiceert de ombudsman zijn rapport *'Klachtbehandeling in tijden van een pandemie'*. Hierin staan de leerpunten beschreven, niet alleen voor de gemeente, maar ook voor de ombudsman zelf.

De gemeente Rotterdam is centrumgemeente voor een aantal andere gemeenten, waaronder de gemeente Hellevoetsluis. Hellevoetse ondernemers kunnen dus bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de gemeente Rotterdam aankloppen voor het aanvragen van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Dit maakt dat het rapport volgens de ombudsman ook interessant is voor Hellevoeters.



De ombudsman buiten de deur

Vanwege de uitbraak van Corona in 2020 was optreden buiten de deur in 2020 niet zo vanzelfsprekend dan in eerdere jaren. De ombudsman is inmiddels, net als de medewerkers en bestuurders van de gemeente en de externe partners, zeer vertrouwd met de verschillende digitale overlegmethoden. Dat maakt het onderscheidt tussen buiten en binnen de deur wel een stuk minder duidelijk dan normaal...

Ontmoetingen met de gemeente Hellevoetsluis

Er hebben in 2020, met oog op de Coronamaatregelen, geen ontmoetingen tussen de ombudsman en de gemeente plaatsgevonden.

Verdere contacten en presentaties

De gemeentelijke ombudsman heeft in 2020 onder meer gesproken met vertegenwoordigers van de sociale advocatuur en Stichting je goed recht. Begin 2020 was de Ombudsman een van de hoofdsprekers op het landelijke congres van sociaal raadsliden.

Jaarlijkse studiemiddag ombudsman

Helaas heeft vanwege de maatregelen om de verspreiding van Corona te remmen, de jaarlijkse studiedag voor klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren geen doorgang kunnen vinden.

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.

Het bureau ombudsman leverde ieder kwartaal bijdragen aan de rubriek Casusprudentie van het Tijdschrift voor Klachtrecht. Een van de medewerkers is in de zomer van 2020 geïnterviewd voor dit tijdschrift.



Het bureau van de ombudsman

Organisatie en medewerkers

De frontofficemedewerkers zijn het eerste contact voor klagers. Zij verzorgen de spreekuren en behandelen de telefonische, schriftelijke en digitale vragen en klachten, geven uitleg en verwijzen zo nodig naar de juiste instantie. Zij proberen klachten waar dat kan snel op te lossen, bijvoorbeeld door te bemiddelen 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 2020 telde het bureau inclusief stagiaires en uitzendkrachten 17,06 fte (2019: 16,57 fte) medewerkers. Het gaat inclusief de (plaatsvervangend) ombudsman om 2 mannen en 19 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2020 5,97% (2019 3,97%): 0,67% kortdurend (2019: 0,63%), 0,66% middellang (2019: 1,98%) en 4,64% langdurig (2019: 2,32%).

Individueel volgden medewerkers verschillende opleidingen passend bij hun kennisvraag en mobiliteitsbehoud. 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.

De medewerkers hebben ook een basisopleiding op maat ontvangen over de toeslagenaffaire; medewerkers die meedraaien in het Hulpteam Toeslagen 010 hebben daarnaast een verdiepte opleiding hierover gekregen. Daarmee is binnen het kantoor van de ombudsman expertise beschikbaar over de problematiek waarmee gedupeerden van de Toeslagenaffaire te kampen hebben, en hoe



deze problematiek kan worden gekoppeld aan hulp die gemeenten kunnen bieden.

De ombudsman deed ook in 2020 mee aan het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat de gemeente Rotterdam tweejaarlijks laat uitvoeren. Hij heeft met instemming kennis genomen van de positieve resultaten en blijft zich in 2021 inspannen voor een prettig en veilig werkklimaat.

Nevenfuncties ombudsman

De ombudsman is raadsheer-plaatsvervanger in het gerechtshof Den Haag. Daarnaast is hij lid van de afdeling klachten van de Commissie van Toezicht op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten en lid van de Integriteitscommissie voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze 3 nevenfuncties zijn bezoldigd. De ombudsman is lid van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang. Deze nevenfunctie is onbezoldigd. Verder is de ombudsman onbezoldigd voorzitter van de vereniging van eigenaren van het appartementencomplex waar hij woont.



Financiën

Over 2020 is door de gemeente Rotterdam € 1.629.761,- bijgedragen (begroot € 1.693.158,-). De inkomsten uit de aangesloten regio-gemeenten bedroegen exclusief BTW € 167.863,-. Hiervan kwam € 20.071,- voor rekening van Hellevoetsluis.

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 problemen binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de behoorlijkheidsvereisten als meetlat.



Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

Inloospreekuren Rotterdam

Wekelijks:

dinsdag 09.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur

Oneven weken:

donderdag 18.30 – 20.30 uur

De inloospreekuren in Rotterdam en in de andere gemeenten staan ook open voor de inwoners van Hellevoetsluis (www.ombudsmanrotterdam.nl)

Inloospreekuur Hellevoetsluis

Iedere maand op vrijdag 9:00 – 10:00 in 2021 op 4 juni, 2 juli, 30 juli, 27 augustus, 24 september, 22 oktober, 19 november en 17 december

in het Centrum voor Jeugd en Gezin aan de Vliet 2, 3224 HE Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**



T (010) 411 16 00

E info@ombudsmanrotterdam.nl

W www.ombudsmanrotterdam.nl

T www.twitter.com/Ombudsman010