



- PERSBERICHT -

**Jaarverslag 2020**

**Klachten in aantal gedaald – complexer – corona – cijfers zeggen niet alles**

**Andere opzet jaarverslag**

**Klachten Sabewa beduidend minder**

**Opheffing Porthos**

Het aantal klachten dat bij de Zeeuwse Ombudsman in 2020 binnenkwam, is gedaald ten opzichte van het vorig verslagjaar. In totaal ontving de Zeeuwse Ombudsman in 2020 206 klachten (2019: 252 klachten). Klachten worden inhoudelijk wel steeds complexer. Oorzaken zijn dat de samenleving steeds ingewikkelder wordt in combinatie met de veranderende, steeds kritischer houding van de burger ten opzichte van de overheid en de decentralisaties van taken op het gebied van werk, inkomen en zorg naar de gemeenten.

Vorig jaar was een bijzonder jaar vanwege de pandemie, die een grote impact had op het leven van iedere burger. Op onze klachten heeft Covid-19 echter weinig impact gehad - wij ontvingen slecht een enkele corona-gerelateerde klacht.

De Ombudsman benadrukt dat de cijfers in het jaarverslag altijd in perspectief moeten worden gezien. Een gemeente met maar één klacht, maar dan wel een zeer ernstige, mag niet vergeleken worden met een andere gemeente met tien klachten over veel minder ernstige zaken. Verder kunnen de aantallen per organisatie in hoge mate worden vertekend doordat één of twee burgers veel klachten indienen over hetzelfde onderwerp. De meeste klachten gingen over bejegening en over de gevoerde klachtenprocedure bij een organisatie.

De Ombudsman heeft gekozen voor een andere opzet van het jaarverslag. Niet elke klacht wordt beschreven, maar alleen de klachten die zijn afgerond met een klachtafhandelingsbrief of eindrapport. Zo wordt de leesbaarheid en overzichtelijkheid vergroot en vooral ook het leereffect van klachtbehandeling.

De Zeeuwse Ombudsman ontving aanzienlijk minder klachten over Sabewa (28 klachten in 2020 ten opzichte van 67 in 2019). In 2019 gingen veel van de klachten over het onterecht geen rekening houden met toeslagen en bijdragen van de overheid vanwege extra zorgkosten bij een verzoek om kwijtschelding. Dat Sabewa hier nu bij de beoordeling van zo'n verzoek al rekening mee houdt (en niet pas via de Ombudsman nadat het beroep door Sabewa is behandeld), is terug te zien in het aantal klachten.

Bij de waardebepaling van de auto bij een aanvraag om kwijtschelding neemt Sabewa inmiddels de voor de burger meest gunstigste (laagste) waarde volgens de ANWB als uitgangspunt. De Zeeuwse Ombudsman ontving in 2020 geen enkele klacht over het vaststellen van deze waarde.

De conclusie van de Ombudsman is dat Sabewa een socialer gezicht laat zien (van 'mag' een burger kwijtschelding ontvangen naar 'kan' een burger kwijtschelding ontvangen). Dit is goed nieuws voor de Zeeuwse burger. De Ombudsman hoopt dat deze daling van het aantal klachten verder doorzet in het komend verslagjaar.

Op 1 januari 2020 is Porthos opgegeven. Porthos voerde voor de gemeenten Vlissingen, Middelburg en Veere taken uit op het gebied van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze taken zijn nu bij deze gemeenten teruggelegd. De klachten over deze organisatie werden voorheen door de gemeente Veere behandeld. In 2020 namen de klachten bij de gemeente Veere af en namen de klachten navenant bij de gemeenten Vlissingen en Middelburg toe. De Ombudsman ontving meerdere klachten over de bereikbaarheid van de afdeling TIM (Toegang in Middelburg).