



- persbericht -

JAARVERSLAG 2021

Het jaarverslag 2021 is wellicht het laatste jaarverslag van de Zeeuwse Ombudsman. Dit omdat mede op initiatief van de Zeeuwse Ombudsman zelf aan de gemeenteraden van de aangesloten Zeeuwse gemeenten wordt voorgesteld om met ingang van 1 januari 2023 aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman. En de Stichting De Zeeuwse Ombudsman op te heffen. Bij het opstellen van dit persbericht hebben negen van de dertien betrokken gemeenteraden zich met dit voorstel akkoord verklaard.

Het is jammer dat nu ook de Zeeuwse Ombudsman zich moet scharen in de steeds langer wordende rij van organisaties die uit Zeeland verdwenen zijn. Maar aan dat (voorgenomen) besluit liggen net als bij al die andere vertrokken organisaties solide overwegingen ten grondslag, te makend hebbend met toenemende complexiteit, kwaliteit, continuïteit en efficiency.

Vorig jaar ontving de Ombudsman in totaal 208 klachten; ongeveer net zo veel als in 2020 (206). Cijfers zeggen echter niet alles. 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. De Ombudsman waarschuwt tegen het al te snel trekken van conclusies op basis van de getallen. Een enkele veelklager, grote aantallen toeristen, bevolkingssamenstelling naar leeftijd, opleidingsniveau en inkomen zijn factoren die het aantal klachten sterk kunnen beïnvloeden. Dat neemt niet weg dat sommige gemeenten en organisaties er goed aan zouden doen de cijfers toch eens wat nader te analyseren. En zich af te vragen wat er toch de oorzaken van zouden kunnen zijn dat in de ene gemeente de verhouding klachten/inwoners in 2021 neerkomt op circa 1/2000 en in andere op circa 1/7000. Daarbij is het niet vanzelfsprekend dat de gemeente met de minste klachten per duizend inwoners het beter doet dan de gemeente met de meeste klachten. Het geven van bekendheid aan het recht om te klagen en een toegankelijke klachtenprocedure kunnen een grote rol spelen.

De meeste klachten gingen net als de afgelopen jaren over Sabewa Zeeland. Maar: de ingezette daling van het aantal klachten over deze organisatie zette vorig jaar door. Over de gemeenten Middelburg en Schouwen-Duiveland kwamen na Sabewa Zeeland de meeste klachten binnen. Bij de gemeente Middelburg viel op dat meerdere klachten gingen over de afdeling TIM (Toegang in Middelburg). Deze afdeling is verantwoordelijk voor de uitvoering van Wet maatschappelijk ondersteuning en de Jeugdwet. De klachten over de gemeente Schouwen-Duiveland gingen over verschillende onderwerpen.

De Ombudsman ontving net als in 2020 weinig klachten die te maken hadden met Covid-19 en de maatregelen daaromtrent.

Contactgegevens:

mr. Carla Hoogerland-Veerman, secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman

mr. drs. Gertjan van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

Kanaalweg 1

4337 PA Middelburg

T: 06 - 52 22 96 51

E: info@dezeeuwseombudsman.nl