

Onderstaande column verscheen in de Gezinsbode van 25 september 2024.



De ombudsman is een vrouw

Mag ik me even voor stellen? Ik ben Anja Janssen. Ombudsman Groningen. Man? Moet het geen ombudsvrouw zijn?

Ik begrijp dat het raar voelt om een vrouw aan te spreken als ombudsman. Maar de functie heet ombudsman, voor de wet, in alle talen, afkomstig uit het Zweeds. *What's is a name.* U mag mij best ombudsvrouw noemen. Belangrijker is wat u van mij kunt verwachten.

Ik ben ombudsman voor alle inwoners van de gemeente Groningen. Alle inwoners die op één of andere manier zijn vastgelopen bij de gemeente, stichting WIJ of het Noordelijk Belastingkantoor (NBK).

Stel, u voelt zich onheus behandeld, niet serieus genomen, u begrijpt niet wat er van u wordt verwacht of waar u moet zijn. Kortom, u komt er niet meer uit. Dan zou het zo maar kunnen zijn dat ik iets voor u kan betekenen.

Aanbouw huis

Zoals die keer dat een man erg lang moet wachten, eigenlijk een aantal maanden, voordat duidelijk wordt of hij een vergunning krijgt voor een aanbouw aan zijn huis. Als ombudsman weet ik niet of een vergunning op zijn plaats is, maar ik kan wel vlottrekken dat de man hoort waar hij aan toe is. Of die ondernemer die erg veel stress ervaart omdat hij op verschillende gebieden problemen heeft. Hij verliest het overzicht, verliest ook het vertrouwen in de gemeente. Hij kan zijn bedrijf met moeite draaiende houden. Ik nodig hem uit op het spreekuur en we bespreken wat op dit moment voor hem het zwaarst weegt. Ik zoek voor hem uit wie hem kan helpen bij de volgende stap.

Ander voorbeeld. Onlangs heb ik nog contact gezocht met het WIJ-team omdat de deadline voor de verlenging van een PGB aanvraag griezelig dichtbij kwam en een afspraak voor een keukentafelgesprek nog steeds niet was gepland. Op de valreep werd de aanvraag administratief verlengd.

Soms zijn mensen het vertrouwen in de gemeente of in WIJ kwijtgeraakt. Ze zijn te vaak teleurgesteld en voelen zich onbegrepen. In sommige gevallen nodig ik beide partijen dan uit bij mij op kantoor voor een gesprek. Dat kan net even het verschil maken tussen begrip en onbegrip.

Veel gaat goed

Er gaat gelukkig veel goed in de gemeente. bij WIJ en bij het NBK, maar voor die keren dat het niet goed gaat kunt u een klacht indienen bij de betreffende organisatie. Of anders: trek aan de bel bij de ombudsman.

Anja Janssen, Ombudsman voor de gemeente Groningen, st. WIJ en het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). www.ombudsmangroningen.nl.

Op deze plek vertelt Ombudsman Anja Janssen maandelijks over kwesties waarmee inwoners uit de gemeente Groningen bij haar aan de bel trekken.