De Ombudsman

Anja Janssen

Minder is soms beter

Tegenover mij zit een vrouw in tranen. Ik schuif de tissues haar kant op. ‘Er is van alles misgegaan’, zegt ze. Ze had een vervelend gesprek bij de gemeente.

We zijn al een tijdje in gesprek en het kost moeite om goed te achterhalen wat er aan de hand is. Iets met een verkeerd adres, een uitkering en een terugbetaling. ‘Er klopt niets van’, zegt ze. ‘De gemeente is niet eerlijk. Ik heb nu een klacht ingediend over hoe ik ben behandeld’. Ik vraag haar of ik de correspondentie met de gemeente kan krijgen. Ze stuurt me nog dezelfde dag haar klachten over de medewerkers. Ik zie dat de gemeente nog tijd heeft om te reageren. De vrouw zal dat moeten afwachten. Ik zie dat ze ook oude klachten van jaren geleden opnieuw heeft ingediend. Klachten die toentertijd netjes zijn afgehandeld door de gemeente.

En dan nog iets met de uitkering? We spreken af dat ze mij ook hierover stukken stuurt. En dat doet ze. De dagen daarop ontvang ik een constante stroom mails met diverse bijlagen. Sommige ook al van jaren geleden. Een aantal mails wordt twee of drie keer herhaald.

Als ik contact opneem met de gemeente, hoor ik een diepe zucht aan de andere kant van de lijn. De gemeente heeft op dit moment een tiental klachten van de vrouw in behandeling. En verder heeft ze bezwaar gemaakt op vrijwel elk besluit van de gemeente. Voor de duidelijkheid: dat mag, dat is haar goed recht. Maar wat gaat haar dit opleveren?

Ik zie dit vaker. Inwoners die ons of de gemeente overvoeren met informatie en vragen. Wat te doen? Ik probeer er bovenuit te stijgen maar tegelijkertijd op de details te letten. We halen de verpakking eraf en kijken zorgvuldig of deze inwoners een punt hebben. Het contact kan te intens zijn, maar dat wil niet zeggen dat er niks aan de hand is. We proberen te begrijpen wat erachter ligt. Is er aandacht en zorg nodig? Is frustratie en onbegrip de drijfveer? Vaak spreek ik daarover met de inwoners en weeg ik af welk belang ermee is gediend als ook de ombudsman in actie komt.

Deze vrouw zal de procedures moeten afwachten, maar door de ooghaaren heen denk ik te zien dat de gemeente correct heeft gehandeld. En dan staat de vrouw na weken weer op hetzelfde punt. Lastig dit.

Reageren? Info@ombudsman.groningen.nl.

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.

Grote Markt Groningen kleurde rood

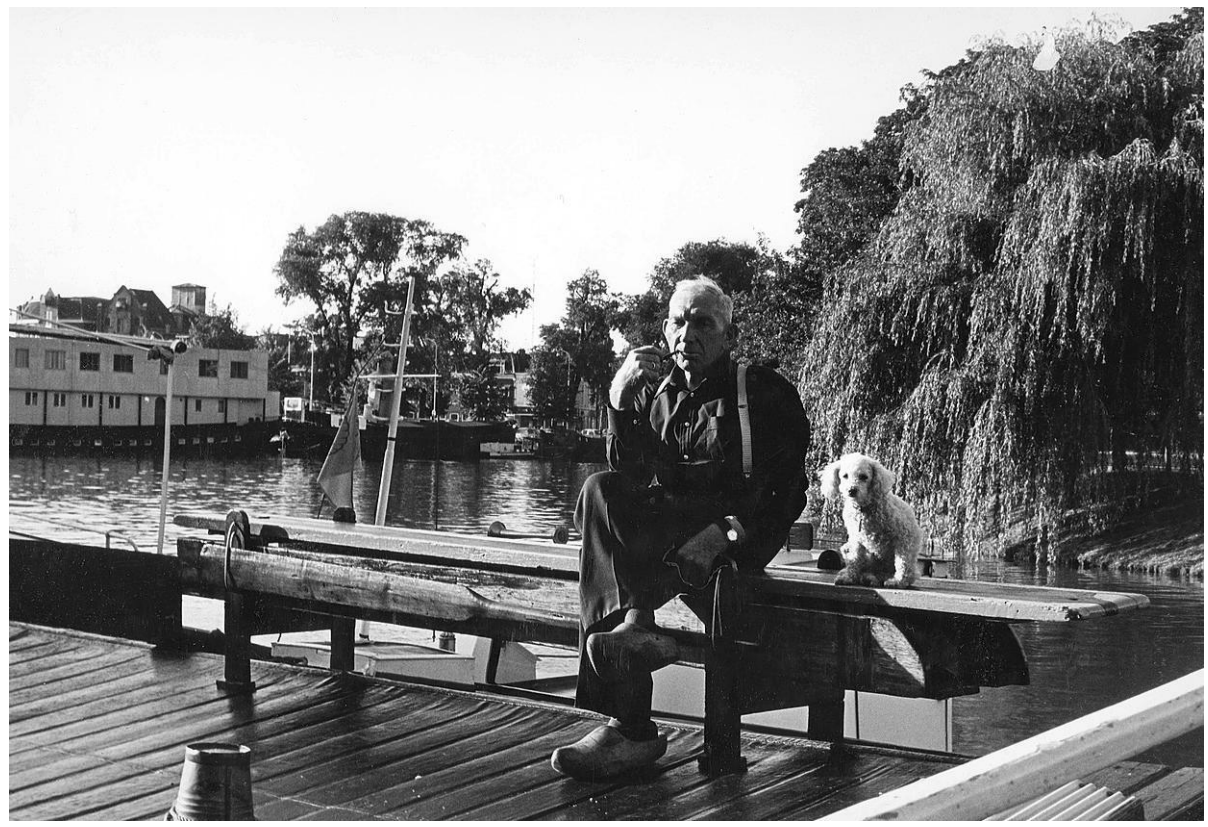
GRONINGEN *Op de Grote Markt in Groningen zijn zondagmiddag zo’n 3000 mensen samengekomen voor een protest tegen het geweld in Gaza. Ze vonden dat wereldleiders moeten zorgen dat het vermoorden van zo veel onschuldige mensen stopt.*

De Grote Markt kleurde rood. Mensen met rode kledingstukken, petten, paraplu’s en Palestijnse vlaggen. Er liep zelfs een hond met een rode sjaal. De leeftijden lopen sterk uiteen: van oudere mensen tot kinderen en baby’s zijn op het marktplein aanwezig. „Ik vind genocide *nait best*”, heeft iemand op een kartonnetje gekalkt.

Zeker 3000 demonstranten waren er volgens de politie. Ze vonden dat het vermoorden van tienduizenden onschuldige mensen en kinderen in Gaza door Israël moet stoppen. Een spreker richtte zich tot de menigte. Onder begeleiding van een blaasorkest op het podium zingen mensen zacht een lied.
Verschillende sprekers namen het woord, onder aanvoering van presentator Wilbert van de Kamp in rode overall. Ze wijzen op het leed in Gaza. Het geluid was vaak slecht. Een artiest droeg een gedicht voor en zingt a capella een variant op het lied *Mad World* van Tears for Fears. Over wereldleiders die niets doen tegen het vermoorden van onschuldige mensen.

Mars door de stad

Later trok de stoet richting de Oosterstraat voor een mars door de stad. Langs de straat keken mensen toe. Zodra ze terugkwamen, sloegen deelnemers op trommels om zo veel mogelijk lawaai te maken. Om nog maar eens aan de Nederlandse regering te laten zien: de rode lijn is volgens hun allang overschreden. ■



Piet Boonstra en hondje, Emmasingel, ca. 1981 Foto: Fotograaf onbekend, Groninger Archieven

Herinnerings in beeld

De geschiedenis van Groningen in beeld gebracht door de Groninger Archieven en Museum aan de A. Deze week: aan dek - Piet en Okke

GRONINGEN Het is zomer, begin jaren tachtig. Schipper Pieter Boonstra zit aan dek op zijn steilsteven Avontuur. Hij bevoer jarenlang met zijn schip de ondiepe wateren van Noord-Nederland, maar nu ligt hij rustig afgemeerd in de Zuiderhaven. Pieter steekt zijn pijp op en kijkt zwijgend naar het voorbijrazende verkeer op de Emmasingel. Naast hem zit zijn witte poedel Okke, trouw als altijd en net zo grijs geworden als zijn baas.
Terwijl Pieter turven of aardappelen laadde, hield Okke de wacht aan dek. Okke kende elke sluiswachter, elke brugwachter en werd vaak getrakteerd op een stuk brood of een aai.
Het leven van de vaart ligt inmiddels achter hem, maar de geur van teer, hout en water is nog steeds zijn wereld. Aan dek van zijn oude, trouwe schuit vinden schipper en hond hun rust – samen, zoals ze altijd hebben gevaren. ■
Meer foto’s van vroeger bekijken? Ga naar www.beeldbankgroningen.nl.

Emmy Loer

Broodje... Groninger koek is Knol’s koek

HAREN *Groninger Egge Knol, de neef van koekfabriek-eigenaar Elwin Knol, komt praten over de geschiedenis van deze hofleverancier tijdens Broodje met... in Haren. Hij schreef er een boek over.*

Knol’s koek mag zich met recht meester noemen op het gebied van het bakken van de Groninger koek. Egge Knol komt er op donderdagmiddag 25 september over vertellen tijdens in het nieuwe Harense culturele seizoen. Vanwege de verbouwing van de Forumbibliotheek vindt Egges lezing plaats in de oude hal van ’t Clockhuys.
Groninger koek hoort bij de Groninger identiteit. De eigen bereidingswijze met warm gronddeeg waarin een deel oude koek is verwerkt, maken het met de robuuste uitstraling tot een lekkernij. Helaas is de ontwikkeling van Groninger koek maar zelden onderwerp van studie geweest. Dit boek brengt daar verandering in. Als bakkersknecht Egge Knol in 1923 wil trouwen, kan hij van een bakkerspatroon geld lenen om zelf een bakkerszaak te beginnen. Hij koopt een zaak aan het Zuiderdiep in Groningen en wordt daarmee een van de vele bakkers in de stad. In de loop van de jaren vijftig specialiseert hij zich steeds meer in Groninger koek. In 1958 kocht hij een voormalige wasserij aan het Hoendiep in dezelfde stad. In dit markante pand zit nog steeds de bakkerij en de eigen winkel. Nu is kleinzoon Edwin Knol de derde generatie koekbakker. Bij het 100-jarig bestaan werd de zaak tot hofleverancier benoemd.
Egge Knol beschrijft het verhaal van dit familiebedrijf en geeft daarbij ook een kort overzicht van andere bekende Groninger koekbakkerijen. Egge Knol was conservator archeologie en geschiedenis bij het Groninger Museum en zo betrokken bij tentoonstellingen en publicaties.
Donderdag 25 september, 12.00 tot 13.00 uur, Oude hal ‘t Clockhuys Haren. Entree 8 euro inclusief broodjes en glas (karne)melk. Aanmelden en meer informatie www.geboektinharen.com. ■

Eigen foto