

De Ombudsman

Anja Janssen



De ombudsman en AI

Onlangs hoorde ik iemand AI om-schrijven als Afnemende Intelligentie. We worden er eerder dommer van dan slimmer. Dat weet ik zo niet, maar de opmerking bleef wel bij me hangen.

Ik krijg de laatste tijd namelijk regelmatig via mail verzoeken van inwoners die overduidelijk zijn gemaakt door, of in het beste geval geschreven met behulp van, AI.

Volzinnen, vetgedrukte termen en veel verwijzingen naar wetten en verordeningen. Ikzelf word steevast de Nationale ombudsman genoemd.

‘Laat ik duidelijk zijn’

Laat ik duidelijk zijn, AI kan helpen. Helpen met formuleren en bij het verzamelen van informatie. Ik maak er zelf ook gebruik van. Toen ik onlangs op werkbezoek ging naar Brussel voor een ontmoeting met lokale ombudsmannen van de Benelux, kon ik eenvoudig met behulp van AI de ombudsfuncties in deze landen vergelijken met de mijne. Handig.

Met verzoeken van inwoners die zijn geformuleerd via AI, heb ik soms wel wat moeite, merk ik. Ik kan niet altijd goed begrijpen wat me wordt gevraagd. Het zijn abstracte formele teksten die zich moeilijk laten vertalen naar een concreet verzoek van een concrete inwoner.

Waar kan ik nu het beste mee helpen, wat is de situatie en hoe hoog is de nood? Regelmatig wordt verwezen naar wetten die niet van toepassing zijn. Dat is verwarrend en niet helpend.

De toon is, behalve formeel, ook vaak veeleisend. Er wordt gesproken over ‘recht hebben op’, dat ik ‘verplicht ben om’ en dat er ‘sancties op staan als ik...’. Er wordt direct geëscaleerd zonder dat ik nog maar iets heb gedaan.

Ik vind het jammer dat sommige mensen mij op deze manier benaderen. Ik reageer op alles, dus ook op de AI teksten, maar veel liever ontvang ik mails van mensen geschreven in hun eigen woorden. Het maakt mij niet of er spelfouten in zitten of hoe de zinnen lopen. Alleen een opmerking als ‘wilt u mij bellen aub’ is ook goed. Ik zoek naar contact dat we allebei begrijpen.

Stevige mail

Van de week nog gebeld met een man omdat hij een stevige mail had geschreven dat de gemeente allerlei wetten zou hebben overtreden. ‘Hoe bedoelt u, wetten?’, zei de man toen ik ernaar vroeg. Het kwam hem niet bekend voor. Het waren de woorden van AI. Zelf vond hij gewoon dat hij te lang moest wachten op een Wmo voorziening.’

De uitnodiging is om mij in eerste instantie te benaderen met eigen woorden. Dan hebben we echt contact. AI kan zeker helpen, maar Afstandelijke Interactie is jammer. ■

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

Reageren? info@ombudsman.groningen.nl.



Ir. G. van Bezooijen, Verlengde Lodewijkstraat, 1981. Foto: Frank Straatemeier, Groninger Archieven

Herinnerings in beeld

De geschiedenis van Groningen in beeld gebracht door de Groninger Archieven en Museum aan de A. Deze week: Ir. Van Bezooijen en de zoon.

GRONINGEN Een ontwapende foto van een man met een missie, én een zakdoek in zijn hand. Snipverkouden, maar de afspraak met de fotograaf van de *Gezinsbode* toch door laten gaan. Het gaat natuurlijk wel om het huis-aan-huisblad met een maximaal bereik.

De oproep van Ir. G. van Bezooijen aan alle Stadgers en buitenlui is dat zij zorgvuldig omgaan met hun huishoudelijk afval. Hij is in 1981 bij de gemeentereini-

ging coördinator van het project gescheiden inzameling huisvuil. Het betreft een experiment met gele en blauwe zakken.

De eerste voor de zogenaamde droge fractie: karton/papier, blik/metalen, kunststof en ook glas. Het laatste terwijl er ook al glascontainers zijn, maar waarschijnlijk onvoldoende.

Blauwe zak

Men wil het scheiden natuurlijk ook zo eenvoudig mogelijk houden. Het overige huisvuil, de natte frac-

tie, gaat in de blauwe zak om per spoor te worden afgevoerd naar Wijster, waar het tot compost wordt verwerkt.

Van Bezooijen vertelt zijn verhaal bij de gemeentereiniging aan de Verlengde Lodewijkstraat, voor de vuiloverlaad installatie en VAM-wagons. ■

Meer foto's van vroeger bekijken? Ga naar www.beeldbankgroningen.nl.

Michael Hermse

Zing mee in Grootkoor Groningen - Kerstproject

GRONINGEN Grootkoor Groningen begint met een nieuw kerstproject.

Gedurende enkele repetities in oktober, november en december wordt toegewerkt naar een feestelijke afsluiting: een bijzonder Kerstconcert op woensdag 17 december in de Martinikerk.

Donij van Doorn

Dit jaar treedt als solist de sopraan Donij van Doorn op. Zij veroverde al vele harten, onder meer in het Concertgebouw tijdens het 1000 Stemmen Concert. Internationaal geniet zij bekendheid door haar rol als stersoliste bij André Rieu en zijn Johann Strauss Orkest. De muzikale begeleiding is in handen van pianist Andy Booth en

organist Martin Mans. Onder leiding van dirigenten Etty van der Mei en Nan van Groeningen klinkt een sfeervol programma met bekende kerstwerken en Christmas Carols.

De repetities vinden plaats op zaterdagochtenden in de Ontmoetingskerk, Sterremuurweg 4 in Haren, van 10.00 tot 12.45 uur: 11 oktober, 25 oktober, 15 en 29 november. Houdt u van zingen? Iedereen vanaf 18 jaar uit de regio kan meedoen. Genodigden krijgen bij de eerste repetitie een compleet koorboek en oefenmateriaal mee naar huis, om zich optimaal te kunnen voorbereiden.

Meer informatie en aanmelden: www.grootkoor.nl. ■

HAREN Scoutingvereniging De Trekvogels uit Haren is uitgeroepen tot provinciale winnaar van het ANWB Fonds en ontvangt 15.000 euro om het clubhuis te verduurzamen. „Heel fijn voor de vereniging”, zegt coördinator Joost Welp (20).

Q: Hoe hoorden jullie dat je gewonnen had?
A: „Wij waren op zomerkamp met de kinderen van de scouting toen wij het verlossende belletje kregen. De timing had niet perfecter gekund. De blijdschap van ons als leiding sloeg direct over op de kinderen. We hebben het daar zeker gevierd.”
Q: Wat gaan jullie met het geld doen?
A: „Heel veel. Het scoutinggebouw is al meer dan veertig jaar oud en dat merk je. Met het geld gaan wij zorgen voor ramen met dubbelglas en het isoleren van het dak. Het mooiste van het prijzengeld is dat al die uitgaven niet ten koste hoeven te gaan van onze activiteiten. Zo kunnen wij ons negentigjarig jubi-



Eigen foto

leum nog uitgebreider vieren.”
Q: Wat moest je doen om te winnen?
A: „Wij konden ons duurzame plan opgeven bij de ANWB. Vervolgens kwamen er meerdere stemrondes, die hebben wij voor de provincie Groningen gewonnen.”
Q: Wat hebben jullie gedaan om de meeste stemmen binnen te halen?
A: „De kinderen hebben zoveel

mogelijk mensen overgehaald om op ons te stemmen. Daarnaast hebben wij geflyerd bij plaatselijke supermarkten en flyers aan bomen opgehangen.”
Q: Niet iedereen kent de scouting misschien. Hoe ziet een dag er bij jullie uit?
A: „Geen dag is hetzelfde. De ene keer doen we spelletjes, de andere keer leren we kinderen vuur maken en bakken we broodjes. Het is zoveel mogelijk in de buitenlucht. De kampen die wij doen zijn het hoogtepunt. Daar doen wij vaak een hike en slapen we in tenten.”
Q: Hoelang zit jij al bij de scouting?
A: „Ik doe dit al sinds mijn negende. Vorig jaar heb ik examen gedaan en dacht ik: wat ga ik nu doen met mijn vrije tijd? Toen heb ik dit initiatief opgepakt en wat meer de leiding genomen. Ik heb binnen de vereniging al van jongs af aan veel verantwoordelijkheid genomen, en ik ben afgelopen week ook toegetreden tot het bestuur. Dat zijn mooie momenten.” ■