

De Ombudsman

Anja Janssen



Klagen of niet klagen, dat is de vraag

Er zijn mensen die vrij makkelijk klagen als ze zich onheus behandeld voelen. Zij dienen eenvoudig een formele klacht in bij een organisatie.

Er zijn ook mensen die dat lastig vinden. Die houden het ongenoegen voor zichzelf. Allebei is goed, ieder maakt zijn eigen afwegingen.

Het gaat mis wanneer mensen geen klacht durven in te dienen maar het wel zouden willen. Ik hoor dat toch zo nu en dan. Onlangs nog van een mevrouw, van oorsprong uit een ander land. Zij gaf aan dat je daar formeel klagen wel uit je hoofd laat. Dat heeft ernstige consequenties. Dus ze voelt zich niet vrij om te klagen.

Zo heet wordt de soep hier niet gegeten. Toch kan klagen ongemakkelijk voelen, dat begrijp ik wel. Klagen over de begeleider bij wie je binnenkort weer aan tafel zit. Niet fijn. Klagen over de casemanager van wie je afhankelijk bent voor een indicatie. Niet fijn. Klagen over de hulpverlener van je kind. Niet fijn. Je moet immers wel weer verder.

Als een klacht bij de organisatie binnenkomt, is het belangrijk dat iedereen daar doet wat is afgesproken. Als de stap genomen is om een klacht in te dienen, dan moet de klacht goed worden afgehandeld. Helaas gaat dat wel eens mis. En dan verdwijnt het vertrouwen.

Een belangrijk onderdeel bij klachten is het hoor en wederhoor. Zowel de klager als de beklaagde mag zijn

verhaal doen. Dat is fair. Beiden moeten zich daar wel prettig bij voelen. Je mag daarom zelf bepalen hoe je gehoord wilt worden. Een klager die zijn verhaal mocht doen, kwam tot zijn schrik tegenover de beklaagde zelf en de leidinggevende te zitten. Dat had niet zo gemoeten.

Hoorgesprek

Een andere inwoner kreeg geen uitnodiging voor een hoorgesprek omdat de klacht niet als klacht werd herkend. „Word ik wel serieus genomen?” vroeg deze persoon zich af. Een klacht moet binnen een bepaalde termijn worden afgehandeld. De vrouw die al vele weken wacht op een reactie op haar klacht, wordt nerveus. Ze weet niet waar ze aan toe is. Wanneer komt er dan een oplossing? Bij een andere vrouw lijkt het omgekeerde aan de hand. Haar klacht wordt bewust niet afgerond omdat de organisatie eerst de oplossing wil realiseren. Dan hoeft er daarna geen klacht te worden geregistreerd. Zo werkt het natuurlijk niet.

In al deze gevallen heb ik actie ondernomen om het proces volgens de spelregels te laten verlopen. Spelregels nakomen, schept immers vertrouwen. En het is een cliché, maar van klachten kun je leren. Doe er je voordeel mee.

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.



Vismarkt, 1966 Foto: Persfotobureau D. van der Veen, Groninger Archieven

Herinnerings in beeld

De geschiedenis van Groningen in beeld gebracht door de Groninger Archieven en Museum aan de A. Deze week: even niet bij Koos Kerstholt.

GRONINGEN Je hoort bijna de knerpende sneeuw onder de autobanden. Hoewel, de sneeuw is niet zo vers meer. De rijweg op de Vismarkt is door de gemeentereiniging al mooi schoon gepekeld. De aanleiding voor de foto zijn niet de geparkeerde auto's of de winterse omstandigheden, maar het door brand getroffen hotel-restaurant Bij Koos Kerstholt. De brand woedde in de nacht van 27 op 28 januari 1966. Twee dagen dacht men dat alle hotelgasten, en 'huisknecht' Jan

Bakker, met hulp van de brandweer, het vege lijf hadden kunnen redden via de dakgoot. De jongste kelner had echter gemeld dat hij de avond voor de brand nog een gast had ingeschreven. Hij kon zich de naam niet herinneren en het gastenboek was verbrand. Het bleek uiteindelijk om de 27-jarige Hendrikus Graafland uit Utrecht te gaan, die voor zijn werk in het noorden was. Hij liet een vrouw en drie kinderen achter. Over de oorzaak van de brand lijkt vreemd genoeg nooit

meer bericht. Kerstholt zit ondertussen niet bij de pakken neer. Zijn zaak wordt tijdelijk ondergebracht in de Doelenkelder aan de Grote Markt. In oktober 1967 volgt de opening van een geheel nieuw restaurant. Op de verdiepingen zijn zalen in plaats van hotelkamers. In 1989 houdt de zaak op te bestaan. ■

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

Michael Hermse

Bezoekersrecord voor Universiteitsmuseum

GRONINGEN In 2025, een druk jaar met vier tentoonstellingen en veel activiteiten, kwamen er maar liefst 27.000 bezoekers over de drempel van het Universiteitsmuseum Groningen. Dat is een nieuw record. Eerdere bezoekersrecords had het museum in 2022 en 2023.

Wetenschap voor jong en oud In februari opende de populaire tentoonstelling Brainstorm: The Human Brain & Research in Groningen waarbij bezoekers op reis gaan door hun eigen hersenen. Daarnaast waren de tentoonstellingen over archeobotanie, prenten van historicus Johan Huizinga en nieuw inzicht in het werk van Petrus Camper populair. Ook evenementen en activiteiten werden goed bezocht, zoals de Groninger Museumnacht, de Microscopiedag, Zpannend Zernike en diverse kinderworkshops. Lars Hendrikman, directeur van het Universiteitsmuseum, is meer dan tevreden: „Een recordaantal bezoekers is natuurlijk altijd geweldig, maar het is mooi om te zien dat ook de variatie aan bezoekers rijk is. Met



Studentmedewerkers helpen in de knutsel- en experimentenzaal van het museum Foto: Denise Jans

onze publieksprogrammering laten we graag zien dat we een wetenschapsmuseum voor iedereen zijn.”

Drukke schoolvakanties Grote groei zag het Universiteitsmuseum ook tijdens de schoolvakanties. Steeds meer gezinnen met kinderen ontdekken het museum als een leuk en leerzaam uitje, waarbij je de wetenschap niet alleen ervaart in interactieve tentoonstellingen, maar ook zelf aan de slag

kunt met spannende proefjes. Zo worden kinderen elke vakantie zelf onderzoeker in de knutsel- en experimentenzaal van het museum. In 2026 is er ook ruimschoots aandacht voor het brede publiek in het Universiteitsmuseum. De tentoonstelling Brainstorm is nog te zien tot en met 10 mei. Ook is de knutsel- en experimentenzaal elke vakantie open en werkt het museum aan een tentoonstelling rondom de anatomische en medische collectie. ■

Pop Media Prijs NOORD tijdens Popgala NOORD

GRONINGEN Tijdens de achtste editie van Popgala NOORD staat de kracht en diversiteit van de noordelijke cultuursector centraal. Nieuw dit jaar is de introductie van de Pop Media Prijs NOORD, een prijs voor de Noord-Nederlandse popjournalistiek in de breedste zin van het woord. Op dinsdag 13 januari 2026, de vooravond van ESNS (Eurosonic Noorderslag), komen makers, podia, festivals, broedplaatsen en media uit Friesland, Drenthe en Groningen samen in het Grand Theatre in Groningen. Vijf bestaande publieksprijzen: Groot Festival van het Jaar (meer dan 10.000 bezoekers), Klein Festival van het Jaar (minder dan

10.000 bezoekers), Podium van het Jaar, Artiest van het Jaar en Talent van het Jaar worden dit jaar uitgebreid met een nieuwe categorie: Broedplaats van het Jaar. De genomineerden voor deze publieksprijzen zijn geselecteerd door de Popgala NOORD vakjury en komen uit alle drie de noordelijke provincies. Per categorie kan het publiek stemmen op één van de drie genomineerden. Stemmen is mogelijk tot maandag 12 januari om 12 uur. Nieuw dit jaar is de Pop Media Prijs NOORD, een initiatief van ESNS. Met deze prijs wordt de Noord-Nederlandse popjournalistiek in de breedste zin van het woord in het zonnetje gezet. ■