

Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Gemeente Groningen

Open

20
23

Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Gemeente Groningen



Voorwoord

In 2022 heeft de ombudsman het jaarverslag de titel gegeven: *Neem inwoners mee*. De oproep was om inwoners mee te nemen in wat je doet als overheid, mee te nemen in relevante (beleids-)veranderingen, en dichterbij, de inwoner mee te nemen in de voortgang van hun verzoek of aanvraag.

Ook in 2023 blijkt deze oproep op zijn plaats. Ook nu hebben we geconstateerd dat inwoners te vaak niet weten waar ze aan toe zijn; soms weken dan wel maanden moeten wachten op een reactie. Dat veroorzaakt stress, onzekerheid en frustratie.

Luisteren

Aanvullend aan de oproep om inwoners mee te nemen, wil ik het belang benadrukken van het luisteren naar de inwoners. Luisteren naar wat de echte vraag, en soms de vraag achter de vraag, is. Luisteren ook vanuit het idee: wat zou ikzelf, of mijn moeder of mijn opa, graag willen dat er gaat gebeuren nu me dit is overkomen? Dan wil je niet lang wachten, dan wil je niet van het kastje naar de muur, en weer terug, worden gestuurd. Dan wil je begrijpen wat je kunt verwachten, dan wil je begrijpen wat je kunt of moet doen en dan wil je begrijpen waarom iets wel of niet mogelijk is. We zien gelukkig dat er veel goed gaat in de dienstverlening aan de inwoners, en we zien ook dat na een korte interventie van de ombudsman de organisatie in de regel snel handelt om de kwestie voor de inwoner op te pakken. Het zou niet nodig moeten zijn dat tussenkomst van de ombudsman nodig is om de boel in beweging te krijgen of te houden.

Klachtenfunctionarissen

Een belangrijke schakel in het oplossen van klachten zijn de klachtenfunctionarissen. Zij kunnen snel interveniëren waar nodig omdat ze de organisatie, de mensen en de procedures goed kennen. De ombudsman en de klachtenfunctionarissen staan goed met elkaar in contact. Dat bevordert de goede ondersteuning

van de inwoners bij hun klacht. In 2023 hebben we vijftig keer bij het eerste contact met een inwoner direct doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. Ook in vervolprocessen hebben we veelvuldig onderling contact. We merken op dat niet elke directie een klachtenfunctionaris heeft aangesteld. Vanuit het oogpunt van voortvarendheid en nauwkeurigheid zijn voldoende en professioneel handelende klachtenfunctionarissen wel wenselijk.

Informereren

Goede informatievoorziening aan inwoners vinden we allen belangrijk. Het is daarbij nodig om rekening te houden met de wijze waarop de informatie wordt verstrekt en ook de wijze waarop de informatie door de inwoner actief kan worden opgehaald. Inwoners hebben ook een eigen verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven, dat is duidelijk, maar niet iedereen weet hoe dat moet of heeft de beschikking over voldoende informatiekkanalen. Ook niet iedereen is digitaal vaardig, dat is bekend en daar moeten we rekening mee houden. Maar de papieren Groninger Gezinsbode bijvoorbeeld, wordt [niet altijd en overal huis-aan-huis bezorgd](#). Mensen kunnen De Groninger Gezinsbode dan ophalen bij een afhaalpunt. De gemeente denkt er overigens over om het aantal afhaalpunten te verhogen.

Contactmaatregel

Het belang van informeren zien we ook in een specifiek soort situatie.

We lichten op deze plaats de *contactmaatregel*¹ eruit. Het komt voor dat een inwoner vanwege gedrag een contactmaatregel krijgt opgelegd en een bepaalde periode beperkt in contact mag treden met de gemeente. Het is niet aan de ombudsman om een oordeel te hebben over het opleggen van een contactmaatregel. De ombudsman kan wel kijken naar het proces en de communicatie daarover. In 2023 is de ombudsman betrokken geweest bij een aantal

¹ Een maatregel die het contact tussen gemeente en inwoner reguleert dan wel beperkt.

inwoners met een contactmaatregel. Een contactmaatregel is een heftig instrument. Het is daarom belangrijk dat er heldere en goede afspraken worden gemaakt met degene die het betreft. Mensen moeten weten waar ze aan toe zijn. Dan is het vervelend als door verandering van contactpersoon bij de gemeente [niet duidelijk is welke afspraken zijn gemaakt](#) en de inwoner daarbij lang moet wachten op duidelijkheid over de evaluatie van de maatregel. In twee andere situaties [weet een vrouw niet](#) welk concreet gedrag van haar heeft geleid tot voortzetting van de maatregel en weet een man na oplegging van de maatregel niet waar hij wel of niet mag komen². Na tussenkomst van de ombudsman krijgen beide mensen duidelijkheid. In een ander geval krijgt een vrouw [zonder waarschuwing](#) te horen dat zij alleen via een contactpersoon contact op mag nemen met de gemeente. De vrouw zegt dat ze niet in de gaten had dat haar gedrag belastend was voor de medewerkers. De gemeente zegt dat ze dat had kunnen weten. Na onderzoek van de ombudsman blijkt dat medewerkers onderling veelvuldig over de vrouw en haar gedrag hebben gesproken; met elkaar maar niet met haar. Er is onvoldoende contact geweest. Al met al wijzen we op het belang van heldere communicatie en duidelijke afspraken bij een dergelijke ingrijpende maatregel, juist met de inwoner die het betreft.

Tot slot

Het is een bijzonder jaarverslag omdat het een bijzonder jaar is geweest voor bureau ombudsman.

Halverwege 2023 is ombudsman Marijke Hermans na ruim negen jaar met pensioen gegaan en heeft de plaatsvervangend ombudsman, Jonas Pendjol, op verschillende momenten de honneurs waargenomen. Ikzelf ben half november beëdigd en halverwege december begonnen. Dat maakt dat gedurende 2023 onder verschillende verantwoordelijkheden is gehandeld, maar altijd vanuit het belang van betrouwbare en behoorlijke dienstverlening aan onze inwoners.

Anja Janssen
ombudsman Groningen

1 april 2024



² Dit onderzoek (23.1.039) kon in 2023 nog niet worden afgerond. Op dit punt kon echter al wel duidelijkheid worden verschaft.

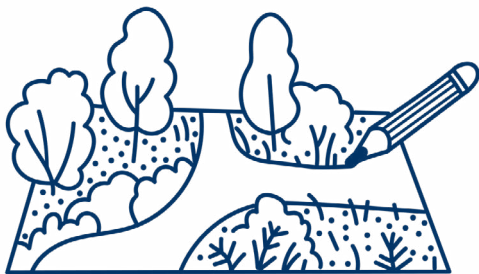
Inhoudsopgave

1	Luisteren en begrijpen	6
2	Voortvarend en betrouwbaar handelen	8
3	Samenwerken	9
4	Aanbevelingen en adviezen	10
	Aanbevelingen	10
	Adviezen	12
	Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval	13
5	Cijfers en feiten	14
	Toelichting bij de cijfers	17
6	Ombudsinstituut	18

1 Luisteren en begrijpen

Luisteren naar de inwoner op een open en duidelijke manier is een belangrijk onderdeel van *behoorlijk overheidsoptreden*¹. We verwachten van de gemeente dat zij de inwoner serieus neemt, actief luistert naar de inwoner, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat betekent dat de medewerkers een open oor hebben, dat ze horen wat de inwoner zegt, maar ook wat hij niet zegt. Dat betekent ook dat de gemeente daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat de inwoner belangrijk vindt. Een voorbeeld dat er goed geluisterd is en vervolgens voortvarend is gehandeld is de situatie waarbij een inwoner bezwaar maakt tegen het feit dat hij zijn [telefoonnummer moet vermelden](#) op het aanvraagformulier voor een stemkaart voor de verkiezingen. De ombudsman legt het voor aan de gemeente. Na even nadenken en kijken of het technisch mogelijk is, komt de gemeente tot de conclusie dat het mogelijk is om het doorgeven van een telefoonnummer optioneel te maken. Voor de verkiezingen van het Europees Parlement in het voorjaar van 2024 is het geregeld.

Bovenstaande was een duidelijk verzoek van een inwoner, en er is goed naar geluisterd. Het is echter niet altijd eenvoudig te achterhalen wat een inwoner wil, weet of begrijpt. Soms is een



klacht eigenlijk een hulpvraag en is ondersteuning wenselijk. En soms zit in een boze opmerking een verwachting. Zoals de man die [graag de extra groenstrook](#) die de vorige eigenaren van zijn woning bij hun tuin hadden getrokken, wil aankopen. Ook al heeft de gemeente dit jaren gedoogd, zij heeft redenen om de grond in eigendom te willen houden. Na de boze opmerking dat de gemeente dan maar naar de rechter moet gaan, verwacht de man actie van de gemeente. De gemeente gaat echter uit van 'wie eist, bewijst' en reageert niet. Omdat ook de aangekondigde handhaving uitblijft weet de man maanden niet waar hij aan toe is. Door tussenkomst van de ombudsman wordt duidelijk wat de stand van zaken is. Er had beter geluisterd kunnen worden naar de man.

Vervelend is het ook als de gemeente een inwoner [schrik aan jaagt](#). Dat kan toch niet de bedoeling zijn. Een man raakt danig van slag als hij plotseling geconfronteerd wordt met medewerkers van de gemeente die controleren of hij wel woont waar hij zegt te wonen. Hij woont al jaren op dit adres. De gemeente heeft wettelijk gezien correct gehandeld, er was een brief als onbestelbaar bij de gemeente teruggekomen, maar heeft onvoldoende besef getoond hoe vervelend dit is voor de man. Begrip en een luisterend oor had mogelijk een klachtenprocedure kunnen voorkomen.

Een andere man meldt dat hij een sociaal medische indicatie voor kinderopvang heeft, die binnen twee maanden afloopt. Hij weet echter niet of deze indicatie verlengd wordt [en maakt zich daar grote zorgen over](#), omdat de kosten voor hem dan onbetaalbaar worden. De ombudsman gaat op onderzoek uit. De gemeente handelt vervolgens voortvarend en kan de man geruststellen dat het goed komt. Dat is mooi. Maar wel jammer dat de

¹ Een ombudsman toetst aan de hand van [deze](#) behoorlijkheidsvereisten of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

man in eerste instantie niet kon begrijpen wat hij moest doen en daardoor veel stress heeft ervaren.

Niet altijd wordt goed begrepen waar het de inwoner om te doen is, niet altijd wordt er echt goed geluisterd. Vaak komt er pas weer contact als de ombudsman aan de bel trekt. Het is jammer dat situaties soms onnodig escaleren waar dat voorkomen had kunnen worden. Bijvoorbeeld door de betreffende inwoner op gesprek uit te nodigen en te luisteren naar wat er dwars zit en begrip te tonen in welke situatie iemand verzeild is geraakt. We merken zelf ook in onze gesprekken met inwoners dat gehoord worden, in contact komen met elkaar, al veel emotie kan wegnemen waardoor er weer naar elkaar geluisterd kan worden.

Meenemen

De titel van het jaarverslag 2022 is *Neem inwoners mee*. Neem ze mee in wat je doet of wat je niet doet. Neem ze mee in wat je weet of wat je niet weet. Neem inwoners mee in de veranderingen en luister naar hun reactie.

De gemeente Groningen richt regelmatig participatietrajecten in, met vaak bewonersavonden als onderdeel daarvan. Als in het besluitvormings-

proces de inwoners een rol hebben, dan is het behoorlijk als de gemeente dat tijdig aangeeft en de inwoners laat weten welke rol zij kunnen vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Het is onze waarneming dat de gemeente Groningen veelvuldig ontmoetingen organiseert waarbij inwoners in staat worden gesteld om mee te doen. Dat is mooi. Wat we in 2023 wel een aantal malen hebben gezien is dat uitnodigingen inwoners niet bereiken, omdat bijvoorbeeld De Groninger Gezinsbode niet aan huis wordt bezorgd of dat mensen zeggen brieven niet te hebben ontvangen.

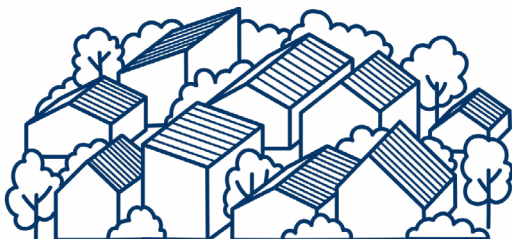
Een vrouw meldt dat de gemeente in haar buurt een project Groen is gestart. Ze beklagt zich erover dat ze [niet goed is geïnformeerd](#) en dat ze geen reactie heeft ontvangen op haar zienswijze. Na onderzoek concludeert de ombudsman dat de gemeente een lang participatietraject is gestart waardoor bewoners op verschillende manieren (brieven, informatieavonden, etc.) zeker zijn geïnformeerd. Het gaat mis op het punt van zorg dat de vrouw heeft, en met haar ook andere bewoners, of het groen niet ten koste gaat van de parkeermogelijkheden. Deze zorgen zijn tijdig kenbaar gemaakt maar hebben het betreffende team van de gemeente niet bereikt. Dat is niet zorgvuldig.

2 Voortvarend en betrouwbaar handelen

Inwoners zijn voor veel zaken afhankelijk van de gemeente. De gemeente heeft dus veel invloed op het welbevinden van de inwoner. Of het nu gaat om beplanting in de buurt, het handhaven van overlast of het instellen van betaald parkeren, het raakt aan het leven van mensen. Soms grijpt een besluit van de gemeente diep in de persoonlijke levenssfeer in. Of er wel of niet een indicatie wordt afgegeven, bijvoorbeeld, of dat er ondersteuning komt bij schulden. Dat beïnvloedt je dagelijks leven sterk.

Hoe belangrijk is het dan dat de gemeente voortvarend handelt zodat de inwoner weet waar hij aan toe is, dat de gemeente betrouwbaar is en afspraken en toezeggingen nakomt, dat zij realistische afspraken maakt en gewekte verwachtingen honoreert. Maar ook dat de gemeente snel en slagvaardig handelt, in ieder geval binnen de wettelijke, dan wel afgesproken, termijnen. En als het een keer niet lukt, dat de gemeente de inwoner daarover tijdig informeert en aangeeft wanneer de reactie dan wél tegemoet gezien kan worden.

Een echtpaar vraagt de gemeente om een strook grond naast hun huis te mogen kopen of in gebruik te mogen nemen. Ze willen de [strook bij hun tuin betrekken](#). Pas een jaar en vier maanden later horen ze telefonisch dat het verzoek wordt afgewezen vanwege het aanzicht van de wijk. Ook al waren er enkele inhoudelijk redenen dat



het besluit op zich liet wachten, het echtpaar is daarover onvoldoende en soms niet correct geïnformeerd. Het is niet verwonderlijk dat het echtpaar zich niet serieus genomen voelt. Het kan voor inwoners erg stressvol zijn om in onzekerheid te zitten. Er staat soms nogal wat op het spel.

Er is een aantal klachten over het [te laat arriveren van het WMO-taxivervoer](#). Dat is vervelend omdat de mensen die daar gebruik van maken (lichamelijk) kwetsbaar zijn. [De mevrouw](#) die na haar bingoavond tot 01.00 uur buiten in de regen had moeten wachten op vervoer terug naar huis is wel erg sneu. De gemeente legt uit dat de vervoerder kampt met personeelsgebrek en dat ook de situatie van de ringweg soms voor vertraging zorgt. Dat zijn begrijpelijke redenen, maar de betreffende inwoners hebben hier niet veel aan. Als de gemeente herhaalde malen aangeeft dat de situatie binnen afzienbare tijd wordt opgelost, en er vervolgens niet zoveel gebeurt, dan wordt de toezegging argwanend bekeken.

Het vertrouwen in de gemeente daalt als mensen erg lang moeten wachten op een reactie, of als de reactie soms helemaal uitblijft.

Een man beklaagt zich over het [uitblijven van een beslissing](#) op zijn bezwaarschrift dat hij bijna zeven maanden eerder heeft ingediend. Dat duurt veel te lang en dat erkent de gemeente ook in haar reactie aan de ombudsman. Er is wel een reden voor, zo zegt de gemeente, de situatie is namelijk erg complex. Dat kan de ombudsman volgen maar het is vervelend dat de man steeds zelf aan de bel moet trekken en ook later in het proces niet goed wordt geïnformeerd waar die complexiteit dan in zit. Hij wil graag een gesprek maar daar wordt door de gemeente pas op gereageerd als de ombudsman dat ook adviseert.

3 Samenwerken

Een ander onderdeel van *behoorlijk overheidsop-treden* zoals geformuleerd in de behoorlijkheids-wijzer van de nationale ombudsman is betrokken en oplossingsgericht handelen. Een belangrijk aspect daarbij is samenwerken: De gemeente werkt op eigen initiatief in het belang van de inwoner met andere instanties samen en stuurt de inwoner niet van het kastje naar de muur. De gemeente verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties.

We weten dat de inwoner de gemeente ziet als één loket terwijl de gemeente niet altijd werkt op deze wijze. Behoorlijke dienstverlening betekent een inwoner met een (hulp)vraag alleen over te dragen als je zeker weet dat hij daar in goede handen is en dat de relevante informatie op de juiste plek is gearriveerd. Niet zomaar loslaten dus.

Een man heeft een parkeerkaart voor gehandicapten aangevraagd bij de gemeente. Omdat hij een inkomen heeft rond bijstandsniveau, komt hij in aanmerking voor kwijtschelding van de betaalde leges. Op de vraag van de man hoe hij dit kan aanvragen, [komt geen antwoord](#). Hij gaat zelf op zoek en begint bij de website van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Vervolgens wordt hij verwezen naar de gemeente, dan weer terug naar het NBK, dan weer terug naar de gemeente, en tot slot naar WIJ. Dat schiet niet op, zo geeft ook de gemeente toe aan de ombudsman. Ze gaat zich beraden over duidelijker informatievoorziening op dit punt.

Er kan ook aardig heen en weer getikt worden tussen inwoner en gemeente. Een man meldt dat er [weesfietsen voor zijn deur](#) staan. Een aantal maanden en meldingen later krijgt de man te horen dat de fietsen zijn weggehaald, terwijl hij waarneemt dat ze nog voor zijn deur staan. Er is een bezoek ter plaatse nodig, in aanwezigheid van de ombudsman, om te concluderen dat

niet de juiste fietsen zijn weggehaald. Na zes maanden zijn de fietsen waar de man een melding over heeft gemaakt, weggehaald. Er had intern en met de melder beter samengewerkt kunnen worden.

Een man klaagt dat de gemeente vanwege veiligheidsredenen [weigert om het gedeelte van het speelveld voor zijn woning te beplanten](#). Tot zijn verbazing wordt een aantal maanden later een groot deel van het speelveld wel beplant, maar niet bij zijn woning. De ombudsman vraagt na en hoort dat de gemeente het nog steeds niet veilig vindt om te beplanten, maar dat er intern sprake was van miscommunicatie met het project 5000 bomen. Dat beplanten had dus niet mogen gebeuren. De beplanting wordt door de gemeente weer weggehaald en op de achtergebleven plek wordt gras ingezaaid. De gemeente zegt toe de interne communicatie te verbeteren.

De vraag hierbij is ook of de gemeente zich verantwoordelijk voelt voor de dienstverlening en gedragingen van door hen gecontracteerde of gesubsidieerde instanties. De gemeente kan waarschijnlijk niet direct ingrijpen in de bedrijfsprocessen van derden, maar kan wel toezicht houden of er wordt geleverd wat is afgesproken. Wat te doen bij de situatie wanneer een vrouw en een zorgaanbieder [van mening verschillen](#) hoe je de bovenkant van de keukenkastjes moet schoonmaken wanneer huishoudelijke hulp volgens (arbo)afspraken niet op een keukentrapje mag staan? De oplossing van de zorgaanbieder is om de bovenkant van de keukenkastjes vanaf de grond met een stok en mop schoon te maken. Ook al komt het de ombudsman vreemd voor dat dat gaat werken, het is niet aan de ombudsman en ook niet aan de gemeente of de vrouw, om op voorhand uit te sluiten dat het goed komt. De ombudsman bemiddelt en na een goed gesprek met de zorgaanbieder besluit de vrouw het eerst een tijdje aan te zien.

4 Aanbevelingen en adviezen

Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman de gemeente ook aanbevelingen¹ doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling, ook voor anderen, te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als de gemeente de aanbeveling niet overneemt.

Hieronder volgen de aanbevelingen die de ombudsman in 2023 heeft gedaan (met in blauw de reactie van de gemeente). De meeste aanbevelingen worden overgenomen, op een aantal heeft de ombudsman geen reactie ontvangen.

Vaart eruit 23.1.006

Verzoeker heeft over het onderzoek en de meetgegevens een negental vragen. Het is aan de gemeente om deze vragen te beantwoorden. We zien dat tot nu toe de contacten tussen verzoeker en de gemeente over de verkeersveiligheid in zijn straat óf schriftelijk óf via de ombudsman zijn gegaan. In dat kader doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om verzoeker uit te nodigen voor een gesprek om zijn vragen over de meetgegevens te bespreken. Mochten er uit de beantwoording nadere vragen opkomen, kunnen die direct worden beantwoord.

- [Op 5 juni 2023 laat de gemeente weten dat zij de aanbeveling opvolgt. Er is een afspraak gemaakt met verzoeker, op locatie, om vragen en eventuele nadere vragen te bespreken/te beantwoorden.](#)

Wat is grensoverschrijdend? 23.1.025

Met het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente gekeken naar de contactmaatregel en stelt dat de noodzaak voor de contactmaatregel onverkort geldt. De gemeente verwijst daarbij naar verschillende gedragingen die zich hebben voorgedaan. Hoewel niet expliciet genoemd, lijkt daarmee sprake te zijn van een evaluatie. We constateren echter dat de motivering om de contactmaatregel voort te zetten gebrekkig is. In

dat kader doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om de voortzetting van de contactmaatregel beter te motiveren.

Voor een inzichtelijke motivering is in elk geval nodig dat de gemeente duidelijk aangeeft welke feitelijke gedragingen zich (recent) hebben voorgedaan die (de voortzetting van) de contactregeling voor de gemeente noodzakelijk maken.

Naast dat dit nodig is voor de onderbouwing weet betrokkene dan welk specifiek gedrag door de gemeente niet wordt geaccepteerd en kan diegene het gedrag daar eventueel op aanpassen. Verder kan in latere (klachten) procedures getoetst worden of het opleggen van de contactmaatregel behoorlijk is. Daarbij is een goede registratie van de incidenten evident om tot een goede onderbouwing van de contactregeling te komen.

- [Op 15 november 2023 laat de gemeente weten de aanbeveling over te nemen.](#)

Wmo-vervoer geregeld te laat 23.1.029

Volgens de gemeente verwacht Connexion binnen afzienbare tijd de grootste problemen te hebben overwonnen. Omdat verzoeker vóór zijn bezoek aan de ombudsman op 1 mei 2023 al regelmatig te horen heeft gekregen dat Connexion en Publiek Vervoer hoopten 'de problemen binnenkort te hebben opgelost', kan de ombudsman zich voorstellen dat hij moeite heeft om hierop te vertrouwen. Nu de gemeente spreekt over 'binnen afzienbare tijd' doen wij de gemeente de aanbeveling om ons over twee maanden te informeren over de nakoming van de toezegging (welke problemen zijn opgelost en hoe).

- [Op 26 oktober 2023 laat de gemeente weten \(per brief\) dat er in de reguliere overleggen met Connexion en Publiek Vervoer aandacht is voor de problemen waar het WMO-vervoer mee te maken heeft. Personeelstekort, ziekte, ritten beter spreiden over de dag en de bereikbaarheid van de stad zijn vaste agendapunten. We blijven eraan werken, zo schrijft de gemeente, om een](#)

¹ Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

zo goed mogelijk WMO-vervoer te kunnen bieden. Een concreet voorstel is het (tijdelijk) openstellen van de busbanen om de doorstroming te bevorderen.

Fietsen in voetgangersgebied 231.031

Verzoekster wijst op het niet verplichte fietsbord dat staat aan de Noorderbinnensingel in het verlengde van de Nieuwe Kijk 't Jatstraat bij een van de paden in het Noorderplantsoen. Als men vanaf deze kant het Noorderplantsoen in fietst komt men een bord tegen 'einde onverplicht fietspad'. Bij de andere entrees tot dit stuk Noorderplantsoen is het bord niet geplaatst. Het kan zijn dat alle in de tekening lichtroze gekleurde paden tussen de Noorderbinnensingel en de Kruisingel onverplichte fietspaden zijn. Om misverstanden te voorkomen, doet de ombudsman de gemeente op dit punt de aanbeveling om in het Noorderplantsoen duidelijker aan te geven wat precies het 'onverplichte' fietspad is.

- Op 12 september 2023 laat de gemeente weten de aanbeveling niet over te nemen. Wel wordt de mogelijkheid onderzocht om het grindpad te asfalteren.

Onnodige parkeervergunning? 231.040

In deze zaak hebben we twee aanbevelingen gedaan:

1. De website aan te passen zolang het betaald parkeren niet voor de hele Zeeheldenbuurt geldt.
2. Verzoekster uit coulance tegemoet te komen in de kosten van de parkeervergunning.

- Op 16 oktober 2023 laat de gemeente weten beide aanbevelingen op te volgen. Verzoekster en iedere andere bewoner die de afgelopen jaren (een) parkeervergunning(en) heeft gehad zal het betaalde parkeergeld gerestitueerd krijgen. De website wordt aangepast en ook het systeem wordt aangepast zodat aanvragen onderschept worden. Met desbetreffende aanvrager wordt contact gezocht om na te gaan of men op de hoogte is van het in de straat geldende parkeerregime.

Zonder waarschuwing contactmaatregel 231.054

In verzoeksters geval heeft de gemeente de contactmaatregel inmiddels opgeheven. Wel doen we de gemeente de aanbeveling om in het vervolg bij het voornemen om een contactmaatregel op te leggen eerst een gesprek hierover met betrokkene te voeren. Eventueel kan uitleg waarom de burger zich zo gedraagt en waarom de gemeente hier last van heeft uiteindelijk leiden tot aanpassing van het gedrag waardoor een contactmaatregel eventueel niet meer hoeft.

Mocht de gedraging zodanig zijn dat acuut een contactmaatregel moet worden opgelegd dan dient de gemeente in haar brief aan te geven waarom vooraf geen (orde)gesprek en waarschuwing heeft plaatsgevonden.

- Op 14 december 2023 laat de gemeente weten de aanbeveling over te nemen.

Adviezen

Onduidelijk waarom het zo lang duurt 23.1.017

In deze zaak heeft de ombudsman twee adviezen gegeven:

1. Wij constateren dat de gemeente heeft nagelaten verzoekers uit eigen beweging op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Pas nadat zij zelf navraag deden naar de afhandeling van hun bezwaarschrift, kregen zij de informatie. Op dit punt adviseren wij de gemeente dan ook verzoekers regelmatig uit eigen beweging op de hoogte te stellen van de stand van zaken van de behandeling van hun bezwaarschrift en een onderzoek.
- Op 19 juli 2023 laat de gemeente weten deze aanbeveling over te nemen, voor dit dossier en in algemene zin. De aanbeveling wordt onder de aandacht gebracht van de betreffende afdeling.
2. Nu de schriftelijke informatie over het onderzoek verzoekers niet het nodige inzicht geeft en zij bij herhaling vragen om een gesprek/overleg geven wij de gemeente het advies om verzoekers uit te nodigen voor een gesprek om in elk geval uit te leggen wat de gemeente precies aan het doen is en waarom.
- Op 19 juli 2023 laat de gemeente weten deze aanbeveling over te nemen. Verzoeker ontvangt zeer binnenkort een e-mail vanuit de gemeente waarin onder meer wordt aangegeven dat na de zomervakantie de verzoekers actief worden betrokken bij het vervolg.

Weesfietsen blijven lang staan 23.1.051

Wij geven de gemeente in overweging om de fietsen na de vastgestelde termijn van vier weken te stickeren als blijkt dat de fiets niet is verplaatst, ook al zijn de labels verweerd/vergaan.

Daarnaast doen wij de aanbeveling aan de gemeente om betere labels te gebruiken. Het moet niet kunnen gebeuren dat de labels in de periode tussen het labelen en controleren door weersomstandigheden (volledig) vergaan. De gemeente laat weten hoe ze opvolging gaat geven aan dit advies.

- De handhavers gaan over op het stickeren van

de fiets, wanneer een label niet langer intact is, maar gereede twijfel doet vermoeden dat dit niet het gevolg is van het gebruik van een fiets. We nemen hier de overweging van de ombudsman in mee: ook uitzonderlijke (natte) weersomstandigheden kunnen namelijk de oorzaak zijn van een onterecht verbroken label. De aanbeveling van de ombudsman om betere labels te gebruiken kan Stadsbeheer helaas niet opvolgen. De huidige papieren labels kunnen namelijk alleen verbeterd worden door ze te lamineren. Dit laagje plastic werkt echter milieuvriendelijk. Een dergelijke maatregel past niet binnen de groene ambities van de gemeente Groningen.

Om verwarring over de woorden 'oplossen' en 'afhandelen' te voorkomen zal Stadsbeheer de formulering van de standaard e-mails, waarin deze woorden gebruikt worden, opnieuw beoordelen.

Gestolen elektrische fiets uit depot 23.1.057

In deze zaak geeft de ombudsman twee overwegingen mee, te weten:

1. De tekst op de website zodanig aan te passen dat voor iedereen duidelijk is dat (door de gemeente uit het centrum weggesleepte) fietsen die nog vaststaan met een ringslot (of een ander eigen slot) op het fietsdepot (op het Damsterplein) niet met een kabel worden vastgezet. Ook zou duidelijker kunnen worden aangegeven dat alleen eigenaren van fietsen die met een gemeentelijk kabelslot zijn vastgezet met de fietssleutel van het losgeknipte ringslot moeten aantonen dat zij eigenaar zijn.
2. Dure elektrische fietsen aan een kabelslot vast te zetten, de werkwijze op dit punt aan te passen en dan ook op de website te vermelden dat elektrische fietsen sowieso worden vastgezet.
- Op 2 januari 2024 laat de gemeente weten dat Stadsbeheer beide overwegingen heeft verwerkt en de tekst op de website heeft aangepast.

Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval

1. De gemeente is al langer bezig om alle besluiten beter leesbaar te maken voor de burgers. Omdat de directies Werk en Inkomensdienstverlening mogelijk een nieuw systeem gaan krijgen, zullen ook alle voorde-
ringsbrieven hierin kunnen worden meege-
nomen. Brieven op maat is nu technisch niet
mogelijk, met een nieuw systeem mogelijk
wel.
2. Het NBK en de gemeente gaan ervoor zorgen
dat op de beide websites heldere informatie
en een verwijzing komt dat kwijschelding
leges (gehandicaptenparkeerkaart) geregeld
kan worden via loket Parkeren van de
gemeente.
- De websites van de gemeente en het NBK
zijn aangepast.
3. De procedure/werkwijze bij de balie aan
de Kreupelstraat, die geldt voor afgegeven
aanvragen Meerkostenregeling, wordt
aangepast. Inscannen en registreren wordt
direct na ontvangst gedaan door de afdeling
KCC-Post.
4. Het informatiebord aan de entree van
het Noorderplantsoen bij de Nieuwe
Ebbingestraat zal zichtbaarder gemaakt
worden.
5. De gemeente beraadt zich op de
mogelijkheid om het verplichte veld van het
telefoonnummer bij het aanvragen van een
stempas niet verplicht te stellen. Zeker met
het oog op de komende verkiezingen van het
Europees Parlement in juni 2024, zullen zij
dit binnen 3 maanden terugkoppelen aan de
ombudsman.
- De gemeente heeft een mogelijkheid
gevonden om het veld 'telefoonnummer'
optioneel te maken. Bij het veld zal dan
een informatieveld komen te staan. In dit
informatieveld zal vermeld staan dat de
aanvrager het risico loopt geen gebruik te
kunnen maken van zijn stemrecht bij het niet
invullen van zijn of haar telefoonnummer.
Voor de verkiezingen van het Europees
Parlement in juni 2024 is de wijziging
doorgevoerd. Mocht in de praktijk blijken dat
deze oplossing problemen geeft en meerdere
mensen hierdoor geen gebruik kunnen
maken van hun stemrecht, dan behouden we
ons het recht voor om het telefoonnummer
weer verplicht te stellen.



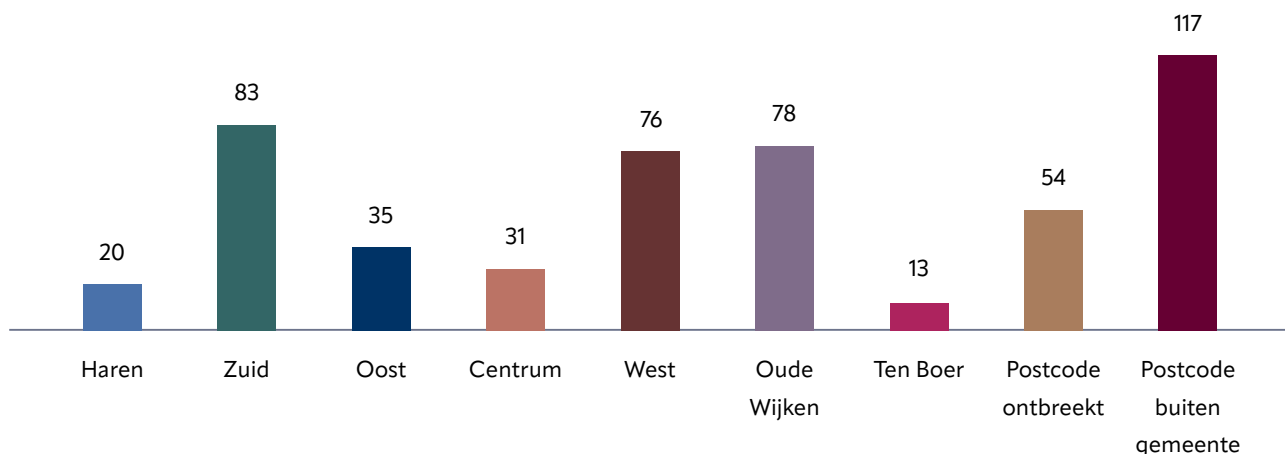
5 Cijfers en feiten

Nieuwe verzoeken

1. Aantal nieuwe verzoeken

	2023	2022	2021
Totaal	507	509	504
Gemeente Groningen	230	191	216
WIJ Groningen	71	63	58
NBK	20	34	24
Beschermd wonen	-	4	4
Afvalregio Centraal Groningen	-	-	-
GGD	2	1	2
Ombudsman	2	6	6
Overige instanties (zie tabel 8)	182	210	194

2. Aantal nieuwe verzoeken per gebied



Afhandeling verzoeken

3. Verwijzingen

	2023	2022	2021
Info over/verwijzing naar gemeente	51	34	57
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	54	43	42
Verwijzing naar bezwaar/beroep	10	9	14
Verwijzing naar overige	20	21	15
Totaal aantal verwijzingen	157	131	133
Geen follow up	22	24	5

4. Onderzoeken

	2023	2022	2021
Onderzoeken afgehandeld	73	66	77
Per 1-1-24 nog in behandeling	9	3	6
Totaal aantal dossiers ombudsman	82	69	83
Totaal	239	200	166

5. Gemiddeld aantal contacten per onderzoek

2023	19,5
2022	18,8
2021	14,6
2020	18,4
2019	14,3
2018	16,9

6. Verwijzing naar directies

	Info/ verwijzing 2023	Info/ verwijzing 2022
Gemeenteraad	-	2
College	12	10
Burgemeester	2	1
Meerdere onderdelen	-	1
Concernstaf	-	1
SSC	8	3
Publieke Dienstverlening	9	9
Maatschappelijke Ontwikkeling	22	8
Werkmaatschappijen	2	-
Stadsbeheer	17	13
Stadstoezicht	3	10
Stadsontwikkeling	37	26
Economische zaken	-	1
Werk	-	-
Inkomen	44	43
Participatie	-	3
Vastgoed	1	-
Totaal	157	131

7. Onderzoeken afgehandeld

	Afgehandeld door ombudsman 2023	Afgehandeld door ombudsman 2022
	1	-
	12	3
	-	-
	-	-
	1	-
	5	2
	8	4
	4	6
	2	3
	6	14
	8	2
	19	21
	-	-
	-	-
	7	11
	-	-
	-	-
	73	66

8. Eerste contacten over andere instanties zijn verwezen naar

Andere ombudsmannen (incl. NO)	36%
Juridisch advies (loket, advocaat)	28%
Geschillen- /klachtencommissie	15%
Consumentengeschillencommissies	8%
Wooncorporatie	5%
Overige	9%

Toelichting bij de cijfers

In 2023 is 507 keer een nieuw verzoek bij de ombudsman binnengekomen van inwoners die vast zijn gelopen, informatie zoeken, zich zorgen maken, een klacht willen indienen of anderszins denken dat de ombudsman kan helpen (tabel 1). Ruim 35% van de verzoeken gaat over instanties waarvoor de ombudsman Groningen niet bevoegd is. In dat geval wordt de inwoner zo concreet mogelijk doorverwezen naar de klachtenprocedure van de betreffende instantie, naar het juridisch loket of een advocaat of naar de andere ombudsmannen, inclusief de nationale (kinder)ombudsman.

Bij verzoeken over instanties waarvoor de ombudsman wel bevoegd is verwijst de ombudsman de inwoners door of neemt de ombudsman de zaak in onderzoek.

Doorverwijzen

Het komt ook voor dat de ombudsman wel bevoegd is, maar dat het niet nodig is om intensief onderzoek te doen of dat het nog te vroeg in het proces is om onderzoek te doen. De verzoeker kan dan beter eerst direct in contact treden met de gemeente, dan is een oplossing mogelijk sneller geregeld. In dat geval verwijzen wij door (tabel 3). Of we wijzen de verzoekers op de mogelijkheid om in bezwaar of beroep te gaan. Als dit proces van bezwaar en beroep nog

open staat is de ombudsman namelijk ook niet bevoegd om te handelen. De ombudsman houdt overigens wel vinger aan de pols. Doorverwijzen hoeft niet te betekenen dat we slechts eenmalig contact hebben met de verzoeker. Als iemand bijvoorbeeld aangeeft dat de relatie met de gemeente danig verstoord is, of als iemand de eigen situatie niet meer overziet, dan hebben we vaker contact of we nodigen de verzoeker uit op gesprek om samen overzicht te creëren en gericht te kunnen adviseren.

Onderzoeken

De ombudsman neemt een aantal zaken per jaar in onderzoek (tabel 4). Het gaat dan om complexere situaties of situaties waarbij de directe communicatie of het doorlopen van het proces van bezwaar en beroep voor de inwoner nog steeds onbevredigend is.

Complexiteit

De complexiteit van de dossiers die we onderzoeken, neemt de laatste jaren toe. Dat lezen we o.a. af aan het gemiddeld aantal contacten per onderzoek (tabel 5). Dat gaat over contacten met de inwoner, de klachtenfunctionaris, de instantie, etc. In 2023 hebben we gemiddeld 19,5 maal contact per onderzoek.

6 Ombudsinstituut

Bureau Ombudsman

De formatie van het bureau is 3,4 fte verdeeld over 4 medewerkers: de ombudsman, een juridisch onderzoeker, en frontoffice/administratief medewerkers. Er is een aantal keren in 2023, net zoals in 2022, gebruik gemaakt van de inzet van de flexibele formatie van een extern bureau. De intensiteit varieerde met de drukte. Vanwege de pensionering van Marijke Hermans halverwege het jaar en de start van de nieuwe ombudsman halverwege december, is een juridisch medewerker van het SSC gedetacheerd geweest van juni t/m december.

Andere rechtspersonen

Ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, stichting WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (voor inwoners van de gemeente Groningen) ook aangewezen voor drie gemeenschappelijke regelingen, te weten Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Publieke Gezondheid & Zorg en Beschermd Wonen & Opvang.

Over de ARCG hebben we de afgelopen jaren geen klachten ontvangen. De besturen van [stichting WIJ](#) en [het NBK](#) ontvangen een eigen jaaroverzicht van de werkzaamheden van de ombudsman.

