

# Jaarverslag 2020 gemeente Groningen

---

## Uitzonderlijk

### Maatwerk

*De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.*

---

OMBUDSMAN

groningen



# Voorwoord

2020 was een **uitzonderlijk jaar**. Het zal vooral in onze herinnering blijven als het (eerste) jaar van de coronapandemie. Met alle gevolgen die dit voor het leven van eenieder heeft gehad.

Na het voor ons bureau drukke jaar 2019, dat nog even doorging in de eerste maanden van 2020, nam het leven, maar ook het werk in maart ineens een heel andere wending. Door de grote drukte die in de eerste maanden voortduurde, zag ik mij in februari genoodzaakt het aantal spreekuren te verminderen in een poging de toestroom tijdelijk te verminderen. Half maart normaliseerde de situatie zodanig dat we weer terug konden naar het normale aantal spreekuren. Door de coronamaatregelen vanaf 16 maart is dit echter niet gebeurd. We konden vanaf toen helemaal geen inloosprekuren meer houden. Door de noodzakelijke afstand van 1,5 meter was een interne verhuizing binnen het kantoor nodig, zodat we na enige versoepeling van de maatregelen vanaf half mei weer mensen konden ontvangen. Dat gebeurde mondjesmaat, alleen op afspraak en steeds maar 1 persoon tegelijk.

Tot half maart hebben we 41 bezoekers gehad, in de rest van het jaar waren dat er slechts 19.

De pandemie hield de mensen thuis.

Mede hierdoor hebben we voor de gemeente 30 dossiers minder behandeld. Dat is een daling van 31%. Voor de verdere toelichting op de cijfers verwijst ik u naar hoofdstuk 5.

De titel voor dit jaarverslag wordt ook ingegeven door de immer aanwezige noodzaak **oog** te hebben **voor** **uitzonderlijke gevallen**. (De subtitel van dit jaarverslag verwijst daarnaar.) Om de mogelijkheid te creëren en te behouden om uitzonderingen te kunnen maken. Een mooi voorbeeld daarvan leest u in hoofdstuk 1 <sup>1</sup>. Daar werd een uitzondering gemaakt op de regel dat betrokkene in persoon diende te verschijnen om zijn genderregistratie te wijzigen.

Door een andere belangrijke kwestie die naast corona in 2020 het nieuws domineerde, de Toeslagenaffaire, is de roep om maatwerk groter geworden. Het kabinet zet in een brief in op toepassing van meer maatwerk en ziet dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur daar de opdracht toe geven <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Contactnummer 399

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 362 nr. 282

“Zo zijn er burgers met bijzondere, persoonlijke omstandigheden, die vragen om een niet-standaardreactie. Er zijn ook burgers die digitaal minder vaardig zijn. Of die te maken hebben met andere beperkingen. Zij raken snel de weg kwijt in de vele digitale en vaak onpersoonlijke loketten van de overheid. Onder invloed van de digitalisering is de behandeling van verzoeken of de afhandeling van verplichtingen in verregaande mate gestandaardiseerd. Gebrekkige (mogelijkheden tot) samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties maakt het daarnaast lastig om burgers met complexe problemen, op maat te ondersteunen. Sommige burgers ervaren hierdoor minder aandacht en begrip voor hun persoonlijke situatie. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geven een opdracht tot maatwerk in bepaalde gevallen.”

<sup>3</sup> 20.1.021

<sup>4</sup> Juni 2019

<sup>5</sup> Artikel 9:7 lid 1 Awb:

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Het kabinet verwijst daarbij onder andere naar het in artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht neergelegde ‘zorgvuldigheidsbeginsel’. Dat vraagt dat het bestuursorgaan kennis vergaart over de relevante feiten en de af te wegen belangen.

In een onderzoek kwam ik tot de constatering dat er geen sprake was van een goede, lees: zorgvuldige voorbereiding. Bij de planvoorbereiding van een bepaald gebied was over het hoofd gezien dat er zich een standplaats in dat gebied bevond. Daarvoor had de gemeente zelf een vergunning afgegeven <sup>3</sup>. Ombudsmannen toetsen aan verschillende beginselen van behoorlijk bestuur, zoals ze zijn neergelegd in de Behoorlijkheidswijzer <sup>4</sup> als uitwerking van het behoorlijkheidscriterium <sup>5</sup> dat in de wet staat.

Zo is er een behoorlijkheidsnorm ‘maatwerk’ die zegt dat de overheid bereid is om af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste gevolgen te voorkomen. Omdat de term ‘maatwerk’ zo vaak wordt gebruikt en daardoor wat mij betreft wat aan zeggingskracht inboet, vertaal ik het als de mogelijkheid om uitzonderingen te maken of in uitzonderlijke gevallen te kunnen afwijken van de geldende regels.

Als ombudsman is het mijn taak om steeds weer aandacht te vragen voor de individuele kwesties die bij mij zijn neergelegd. Waarbij de focus ligt op de specifieke situatie en de vraag om daar met

aandacht en met oog voor de belangen van betrokkene naar te kijken. Dat is het maatwerk waar de regering toe oproept in haar brief. Ik heb eerder in het interview met VNG-magazine <sup>6</sup> al aangegeven dat angst voor precedentwerking niet groot hoeft te zijn. Als je voldoende ingaat op de individuele omstandigheden van de kwestie, is een andere kwestie niet zomaar een gelijk geval dat gelijk behandeld zou moeten worden.

Op grond van de 66 behandelde dossiers heb ik de meest opvallende hoofdlijnen voor u op een rij gezet in het navolgende jaarverslag. Voor een totaaloverzicht van de behandelde zaken, verwijs ik u naar

het bijgevoegde overzicht met korte samenvattingen per casus. Het komt soms voor dat een zaak betrekking heeft op meerdere organisatieonderdelen. Hij staat dan bij het inhoudelijk meest betrokken gemeentelijke onderdeel. U kunt dit overzicht ook raadplegen via de website van de ombudsman <https://www.ombudsmangroningen.nl/jaarverslagen>.

Marijke Hermans  
ombudsman Groningen

1 maart 2021

<sup>6</sup> VNG Magazine nummer 1,  
22 januari 2021

# Inhoudsopgave

1.	Corona	5
2.	Klachten zinvol	11
	- Aandacht	11
	- Oplossingen	12
	- Leren van klachten	14
3.	Wat viel verder op?	17
	- Klachtbehandeling	17
	- Ontvangst/verwerking post	19
	- En dan nog dit	19
4.	Aanbevelingen en toezeggingen	22
5.	Cijfers en feiten	25
	- toelichting bij de cijfers	28
	Bijlage 1 Ombudsinstituut	29
	Bijlage 2 Gebruikte afkortingen	31

# 1. Corona

Meest prominent in de aandacht van velen was de pandemie. Daarom begin ik dit jaarverslag met de corona gerelateerde kwesties en de bevindingen.

De corona-problematiek en de verschillende maatregelen hadden tot gevolg dat een aantal mensen de ombudsman benaderde met een probleem dat hiermee verband hield. In de meeste gevallen hebben we deze mensen verwezen naar de juiste instantie, mede omdat ze geen betrekking hadden op het handelen van de gemeente.

We zagen in de loop van het jaar soms ook in de gemeentelijke reacties op klachten dat de coronamaatregelen invloed hadden. Dat komt als tweede item aan de orde in dit hoofdstuk.

## **Corona-gerelateerde meldingen bij ombudsman**

In totaal hebben 51 mensen een corona-gerelateerde kwestie voorgelegd aan de ombudsman. Eenen-twintig ervan hebben betrekking op de gemeente. Dat is 10% van het totale aantal dat de ombudsman benaderde met een gemeentelijke kwestie (216). Vier van deze zaken heeft de ombudsman direct in behandeling genomen.

De corona-kwesties die geen betrekking hebben op de gemeente gingen over: reizen (annuleringen, vouchers), de dichte bibliotheek waardoor men geen beschikking meer had over een computer en daardoor (bank-)zaken niet kon regelen, de ombudsman die geen spreekuur heeft, uitvoering van de Tozoregeling<sup>7</sup> in andere gemeenten, overlast op straat of op het water, kwesties in/bij winkels, onbereikbaarheid CBR, restitutie les gelden en de coronatest. De kwestie van de dichte bibliotheek heeft de ombudsman overigens, vanwege de urgentie ervan, voorgelegd aan de gemeente en aan stichting WIJ. Tijdens de eerste (intelligente) lockdown was er echter geen andere optie dan mensen te verwijzen naar mogelijkheden binnen hun eigen netwerk. Later in het jaar is dit probleem niet opnieuw aangekaart bij de ombudsman.

Het is wel een punt van zorg hoe mensen die niet digitaal vaardig zijn of niet de middelen hebben, in dit digitale (corona)tijdperk wel hun zaken kunnen blijven regelen.

De gemeente gerelateerde zaken zijn vanwege het betrekkelijk geringe aantal en de diversiteit aan onderwerpen hieronder allemaal weergegeven.

<sup>7</sup> Voor afkortingen zie bijlage 2

Contact-nummer	Wat was er aan de hand?	Wat deed de ombudsman?
127	Is uitkering kwijt door verzwegen inkomsten. Heeft corona gekregen. Maakt zich zorgen over huisvesting	Klacht doorgestuurd naar klachtenfunctionaris sociale dienst
147	Tozo-uitkering nog niet uitbetaald	Vanwege spoedeisendheid interventie ombudsman (20.1.028)
162	Vanwege de drukte rondom de Tozo, is het besluit over haar dossier nog niet genomen (kreeg melder na 3 mnd wachten te horen)	Navraag gedaan bij klachtenfunctionaris sociale dienst: gemeente stuurt op korte termijn bericht
169	Tozo-uitkering nog niet betaald	Vanwege spoedeisendheid interventie ombudsman (20.1.039)
186	Intake bij GKB kwam stil te liggen door corona	Verwezen naar klachtenfunctionaris sociale dienst
190	Wil niet fysiek op afspraak bij sociale dienst, maar moet toch	Verwezen naar klachtenfunctionaris sociale dienst
204	Toegenomen overlast door meer bootjes vanwege corona	Onderzoek ombudsman (20.1.044)
211	Doet diverse constatering vanwege corona/gezondheid. Sommige hebben betrekking op lopende procedure, andere op onkruidbestrijding. Stelt ook vragen i.v.m. corona	Verwezen naar lopende bezwaarprocedure bij de gemeente. Kan overige vragen stellen aan GGD
213	Ontoegankelijkheid gemeente(lijke informatie) voor slechthorenden tijdens coronacrisis	Heeft niet voldaan aan verzoek om nadere informatie te sturen
223	Informatievoorziening door VRG en gemeente over landelijke coronaregels en handhaving door politie verschilt	Verwezen naar Nationale ombudsman
225	Door corona is arts niet geraadpleegd; hierdoor kreeg melder minder uren SMI kinderopvang toegekend	Informatie gegeven. Zij wil tijd om na te denken (of ze wel/niet klacht wil indienen). Daarna niets meer gehoord
234	Werkt meer thuis door corona en ervaart hierdoor meer geluids-overlast (bladblazers, grasmaaiers en tractoren)	Verwezen naar klachtenfunctionaris stadsbeheer



Contact-nummer	Wat was er aan de hand?	Wat deed de ombudsman?
240	Freelancer valt buiten elke corona-regeling	Verwezen naar afd. zelfstandigen sociale dienst
244	Zorgen om 1,5 m bij actie in Stadspark	Verwezen naar burgemeester
265	Dochter heeft geen inkomen meer vanwege corona. Kan daarom niet bijspringen voor woninginrichting en verhuizing moeder	Aanvraag bijzondere bijstand afwachten. Zo nodig bezwaar maken; evt. beroep doen op Stichting Urgente Noden
286	Door corona inkomsten gestopt: daardoor problemen gekregen (o.a. inschrijving, inkomen)	Heeft niet voldaan aan verzoek om nadere informatie toe te sturen
293	Gevolgen recht op bijstand wegens langer verblijf in buitenland door coronacrisis (= besluit)	Verwezen naar bezwaarprocedure
330	Aanvraag uitkering noodzakelijk voor buurman. Vanwege corona zijn gemeentelijke instellingen echter gesloten	Verwezen naar digitale aanvraagprocedure gemeente. Zo nodig met hulp aan buurman
357	Voorschot Tozo-uitkering	Onderzoek ombudsman (20.1.061)
375	Vanwege thuisstudie door corona, meer thuis en daardoor last van bladblazers de hele dag	Verwezen naar klachtenfunctionaris stadsbeheer
399	Digitaal wijzigen gendergegevens in BRP niet mogelijk en kan niet reizen vanwege coronamaatregelen	Al snel reactie van burgemeester dat het digitaal wijzigen bij wijze van <i>uitzondering</i> wel kan

### Invloed corona bij gemeente

In de eerste plaats moet vermeld worden dat de gemeente snel handelde in de gevallen waarin de Tozo-uitkering na (de beloofde) 4 weken nog niet was uitbetaald <sup>8</sup>. Na de melding van de ombudsman ging de gemeente binnen enkele dagen over tot uitbetaling. Dat is, ondanks de grote drukte <sup>9</sup> bij de afdeling Zelfstandigen in het begin, een compliment waard!

Door de corona-maatregelen moesten gemeentelijke medewerkers op grote schaal thuiswerken. Deze uitzonderlijke situatie leidde tot aanpassing van de werkzaamheden bij de gemeente. Een van die aanpassingen was dat participatie (inspraak, informatievoorziening) online moest plaatsvinden.

De aanpassingen gingen echter niet altijd goed. Zo werd in het begin een binnengemeentelijke afspraak afgezegd, maar later helemaal vergeten.

**Na lang wachten nog niets wijzer** 20.1.033  
[...]

De gemeente legt in haar reactie uit dat vanwege de bijzondere situatie vanaf 15 maart (corona) het geplande overleg met Stadsbeheer over de

kwestie is geannuleerd. Daarna is de kwestie van de vrouw op de achtergrond geraakt.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente een verklaring geeft voor de vertraging. Deze rechtvaardigt echter niet het uitblijven van enige reactie op de brief van de vrouw. Zeker gezien het feit dat deze brief een vervolg is op een klachtenprocedure die te lang heeft geduurd en waarvoor de gemeente haar excuses heeft aangeboden. Daar komt bij dat de vrouw haar herinneringsmail een maand na inwerkingtreding van de coronamaatregelen stuurde. De ombudsman meent dat na een maand toch verwacht mag worden dat de gemeente zich enigszins aan de uitzonderlijke situatie heeft aangepast. De gemeente had dan ook op de kwestie moeten reageren. Al was het maar met een bericht waarom nog niet is gereageerd en wanneer ze alsnog een inhoudelijke reactie kan verwachten.

Verder merkt de ombudsman op dat de gemeente tijdens het klachtenonderzoek een groot deel van de vragen (4 van de 5) alsnog beantwoordt zonder dat het genoemde overleg met Stadsbeheer lijkt te hebben plaatsgevonden. Dat voor de beantwoording van alle vragen het overleg moest worden afgewacht, kan de

<sup>8</sup> 20.1.028 en 20.1.039

<sup>9</sup> Zoals gemeld werd in de zaak 20.1.029 (opvragen dossiers)

ombudsman dan ook niet volgen. Zij constateert dat er geen sprake is van goede informatie-verstrekking en dat de gemeente op dit punt onbehoorlijk heeft gehandeld. [.....]

Maar ook waren procedures niet altijd duidelijk door het thuiswerken en kon een gemeentelijke reactie (veel) langer op zich laten wachten. De ombudsman was nodig om alsnog een reactie op een brief of verzoek te krijgen.

**Thuiswerken verandert procedures** 20.1.055

Een man klaagt zich erover dat de gemeente niet reageert op zijn brief. Ook op zijn herinnering blijft een reactie uit.

De ombudsman neemt de klacht in onderzoek. De gemeente meldt dat de brief niet het juiste proces heeft doorlopen. Dit heeft te maken met veranderde processen in verband met het thuiswerken van medewerkers vanwege het coronavirus. Hierdoor was niet duidelijk wie de ontvangstbevestiging zou sturen. De gemeente zegt toe deze fout in het proces te zullen aanpassen. Vanwege de vakantieperiode en hoge werkdruk is uiteindelijk de beantwoording van de brief uitgebleven. De gemeente biedt hiervoor

haar excuus aan en reageert per ommekeer alsnog inhoudelijk op de brief. De ombudsman constateert dat de man na 3 maanden alsnog inhoudelijk antwoord heeft, maar dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld.

**De vlag kan uit**

20.1.064

Een man stoort zich aan de vlaggenstokhouders die, naar zijn zeggen, amateuristisch zijn aangebracht op de gevel van een rijksmonument tegenover hem. Omdat er geen vergunning voor is verleend, doet de man een verzoek aan de gemeente om te handhaven. Dit doet hij pas nadat hij al een half jaar in contact is met de gemeente over de kwestie. Op een enkele mededeling na dat de gemeente gaat overleggen met de monumentencommissie, hoort hij inhoudelijk echter niets. Ook na het handhavingsverzoek hoort de man een half jaar niets en weer stuurt hij een e-mail aan de gemeente. Dan krijgt de man bericht dat hij uiterlijk een week later een besluit op zijn aanvraag kan verwachten. Als dat niet gebeurt, trekt de man ruim 3 weken later weer aan de bel. En weer wacht de man 4 weken. Als hij dan nog niets heeft gehoord, is zijn geduld op en meldt hij zich bij de ombudsman.

De ombudsman krijgt van de gemeente te horen dat er sprake is van een overtreding. Het plaatsen van een vlaggenstokhouder aan een rijksmonument is in beginsel vergunningplichtig en de gemeente heeft geen vergunning verleend. Normaal gesproken had de gemeente een besluit genomen op het handhavingsverzoek. Vanwege de coronacrisis en onduidelijkheid of de gemeente de overtreding kan legaliseren, is er echter nog geen besluit genomen. De gemeente biedt excuses aan dat dit zo lang op zich heeft laten wachten. Dat de man niet is geïnformeerd wijt de gemeente aan de hoge werkdruk. Zij kondigt aan op korte termijn een handhavingsbesluit te zullen nemen.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. Hoewel de gemeente een verklaring geeft, is het niet correct dat de man niet tenminste tussentijds is geïnformeerd. Bovendien is de eerste melding van de man van ruim vóór de coronacrisis. Dat de gemeente haar excuses aanbiedt, is correct. Enkele dagen later laat de gemeente weten dat er een besluit is genomen om te handhaven en dat de man daarvan op de hoogte is gesteld. Daarmee kan het dossier worden gesloten.

Wat ook opvalt in beide zaken is dat de hoge werkdruk door de gemeente genoemd wordt als reden voor de late reactie. Of die gerelateerd is aan de coronacrisis is de ombudsman niet bekend. Wel gaat het in beide gevallen om een zaak van Stadsontwikkeling.

## 2. Klachten zinvol

Klachten zijn vaak zinvol. Ik heb dat meermaals aangegeven. Maar waarom eigenlijk?

Wat ik zie is dat ze leiden tot nieuwe aandacht voor het probleem. Of aandacht van een andere persoon voor een bestaand probleem. Dat kan op zichzelf al belangrijk zijn. Maar klachten kunnen er ook toe leiden dat er oplossingen worden gezocht en soms gevonden (maatwerk). En in een aantal gevallen leidt een klacht tot aanpassing van procedures en geeft de gemeente aan ervan te leren.

### Aandacht

In mijn jaarverslag 2016 schreef ik dat alleen echte aandacht weer vertrouwen kan geven. In het huidige tijdsgewricht met grote en breed uitgemeten tegenstellingen en diepgeworteld wantrouwen lijkt het van steeds groter belang dat overheden werken aan herstel van vertrouwen en het overbruggen van tegenstellingen. Eén van de krachtigste opties daartoe is om elkaar te kennen <sup>10</sup> en goed te luisteren. Betrokkenen het gevoel te geven ertoe te doen. Het voorlopig wegvallen van ons inloopspreekuur zien wij dan ook als een groot gemis.

In een al jaren slepende overlastkwestie <sup>11</sup> bleek na mijn (digitale) gesprek met betrokkenen dat ze nog steeds graag met de gemeente in gesprek wilden.

Vooraf om verder te kunnen met hun leven. Ondanks hun eerdere vraag aan de gemeente om hun zaak vanuit een helicopterview te bekijken, was dit signaal vanuit schriftelijk contact niet opgepikt.

In een andere zaak liet betrokkene weten <sup>12</sup> dat zij na vele contacten met de gemeente uiteindelijk alsnog een goed gesprek had gehad met de klachtenfunctionaris van de sociale dienst. Hierin voelde zij zich eindelijk gehoord.

Uit beide en ook hierna genoemde signalen blijkt echte aandacht heel erg belangrijk. Wat mij betreft belangrijker dan toegeven aan gebrek aan tijd of de mogelijke vrees dat je iemand in een persoonlijk contact zijn zin zou moeten geven.

### Wordt er nog gesnoeid?

20.1.035

Een vrouw beklagt zich erover dat de gemeente niet ingaat op haar verzoek om de grote boom vlak voor haar woning te snoeien. [...]

Omdat ze niet tevreden is over de afhandeling, meldt de vrouw zich bij de ombudsman. [...]

De gemeente erkent dat haar bondige antwoord in eerste instantie niet expliciet genoeg was over het verzoek om de bomen te snoeien.

De gemeente legt in haar reactie aan de ombudsman uit dat het snoeibeleid is dat de bomen eens

<sup>10</sup> Contact met de doelgroep noemt Menno Spaan als belangrijkste van de 6 lessen die iedere ambtenaar moet leren n.a.v de Toeslagenaffaire <https://platformoverheid.nl/artikel/wat-iedere-ambtenaar-moet-leren-van-de-toeslagenaffaire/>

<sup>11</sup> 20.1.049

<sup>12</sup> 20.1.020

in de 4 jaar gesnoeid worden en dat de volgende snoeironde plaatsvindt in 2021. Ook begrijpt de ombudsman dat de vrouw tijdens het onderzoek een tweede melding heeft ingediend bij de gemeente. Hierop heeft de gemeente adequaat gereageerd door met de vrouw in gesprek te gaan en het snoeibeleid aan haar uit te leggen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet direct de gevraagde informatie aan de vrouw heeft verstrekt, maar wel in tweede instantie. Hoewel de uitkomst wellicht teleurstellend is voor de vrouw, heeft ze hiermee wel een antwoord op haar vraag.

**Onduidelijkheid leidt tot zorgen** 20.1.041

De woonboot van een vrouw ligt al 20 jaar op een vaste ligplaats aan een plein. De boot is alleen te bereiken via dit plein. Sinds de gemeente het plein verhuurt aan een nieuwe huurder, krijgt de vrouw van de gemeente geen duidelijkheid over haar rechten en plichten. Zo vraagt de vrouw zich af hoe het zit met het gebruik van haar geveltuin op de walkant en de meterkast die zich bevindt op het plein. Ook maakt de vrouw zich grote zorgen over de bereikbaarheid van haar woonboot door hulpdiensten nu er een omheining om het plein

is geplaatst. Gedurende **meer dan een jaar** heeft de vrouw hierover diverse keren contact gehad met de gemeente. De gewenste duidelijkheid krijgt zij echter niet. Daarom legt zij haar klacht voor aan de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in en concludeert dat de gemeente, ook na vragen van de ombudsman, niet ingaat op de juridische positie van de vrouw. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet goed heeft geluisterd naar de vrouw.

[.....]

Enkele weken later laat de gemeente weten dat **een gesprek met de vrouw gepland is** en ook dat de hulpdiensten gebruik kunnen maken van de zakpaal die het plein afsluit. Daarmee is die zorg bij de vrouw weggenomen.

### Oplossingen

Het zoeken naar oplossingen leidt niet altijd van vandaag op morgen tot resultaat. Het kan soms best een poos duren. Bijvoorbeeld omdat eerst andere mogelijkheden worden uitgetoetst of omdat er nader onderzoek moet worden gedaan. In beide hier genoemde gevallen was dat aan de orde, maar uiteindelijk is er toch een, naar verwachting, afdoende oplossing geboden. Dat is het maatwerk dat ik

bedoel. En dan is het goed dat mensen aan de bel hebben getrokken <sup>13</sup>, want zonder dat signaal was er waarschijnlijk niets gebeurd.

#### Licht te fel

20.1.023

Een echtpaar ervaart overlast van de nieuw aangelegde fietspadverlichting vlak naast hun woning. Ze beklagen zich erover dat de gemeente geen enkele medewerking verleent om deze aan te passen en zich daarbij plots verschuilt achter een nieuwe norm.

[.....]

De ombudsman kan niet constateren dat de gemeente geen medewerking heeft verleend om een oplossing te vinden. Als de door het echtpaar voorgestelde suggesties niet haalbaar blijken, doet de gemeente het voorstel om de lantaarnpaal te verplaatsen en later om de LED-lamp te vervangen. Helaas wist het echtpaar niet dat de gemeente nog met de leverancier in overleg was over deze laatste mogelijkheid. Later blijkt dat de gemeente een proef is gestart waarin 2 lantaarnpalen een lagere sterkte hebben gekregen en 2 andere palen een andere LED-buis. Als blijkt dat beide proeven niet resulteren in beleving van minder overlast, besluit de gemeente om de bestaande licht-

masten te vervangen door lichtmasten zoals ook elders in de wijk toegepast. Hopelijk is de overlast dan van de baan.

#### Gebrekkig onderhoud graftuin

20.1.001

Een man klaagt over het gebrekkige onderhoud van de graftuin van zijn ouders op het Selwerderhof terwijl hij hiervoor via een belastingaanslag wel de onderhoudskosten betaalt. Hij heeft hierover al sinds 2013 contact met de gemeente. Naar aanleiding van een bezwaarschrift zijn er afspraken gemaakt, maar die worden volgens de man niet nagekomen. Als hij voor 2019 weer een aanslag 'begrafenisrechten' ontvangt, dient hij bij de gemeente een bezwaarschrift in. Daarin vraagt hij ook om duidelijkheid wat hij kan verwachten van het onderhoud en een passende oplossing. Omdat een reactie op zijn bezwaarschrift uitblijft, stapt de man naar de ombudsman.

[.....]

Uit het onderzoek blijkt verder dat de gemeente het probleem met de beplanting erkent. Dat de planten steeds doodgaan heeft gedeeltelijk te maken met de ligging in combinatie met de ondiepte van het grafmonument. De ombudsman ziet verder dat de gemeente in overleg met de

<sup>13</sup> Zie bijv. ook 20.1.017 | 20.1.027 | 20.1.040 | 20.1.041 | 20.1.045 | 20.1.056

man heeft meegedacht en bereid is geweest om te zoeken naar passende oplossingen. Hierin ziet de ombudsman geen onbehoorlijke gedraging. In het laatste gesprek dat de man met de gemeente had, is volgens de gemeente aangeboden om de planten te vervangen en op haar kosten marmergruis aan te brengen. Omdat de man er niet over rept en er geen gespreksverslag is, kan het zijn dat de afspraak over het marmergruis niet duidelijk is geweest. De gemeente laat weten dat dit aanbod nog steeds geldt. De man kan kenbaar maken of hij dit alsnog wil. Als de ombudsman hem hierop wijst, gaat de man alsnog in op het aanbod. Hiermee is uiteindelijk een oplossing gevonden.

### Leren van klachten

De gemeente heeft een aantal keren <sup>14</sup> aangegeven werkwijzen aan te passen als gevolg van een klacht. Daarmee wordt voorkomen dat hetzelfde probleem zich in de toekomst vaker gaat voordoen. Als je mensen spreekt is dat ook vaak een van de wensen die ze hebben met hun klacht: voorkomen dat het een ander overkomt. Een mooi voorbeeld daarvan is de aanpassing van de meldingsprocedure, zodat een melding voortaan altijd wordt afgesloten met een bericht naar de melder.

<sup>14</sup> Bijv. ook 20.1.002 | 20.1.004 | 20.1.021 | 20.1.053 | 20.1.059 | 20.1.061

### Tijdelijke klinkers

20.1.042

Een vrouw vertelt dat ze meerdere meldingen heeft gedaan bij de gemeente over een probleem met het wegdek vlak voor haar woning. Het probleem wordt echter niet opgelost. Ze woont aan een drukke geasfalteerde weg. Sinds eind 2019 heeft ze last van trillingen die schade veroorzaken in haar woning. Die trillingen worden veroorzaakt door de klinkers die zijn geplaatst na reparatiewerkzaamheden in het asfalt. Er gaat veel (zwaar) verkeer over de drukke doorgaande weg, zoals vracht- en bouwverkeer. En omdat de klinkers vlak voor haar woning liggen, veroorzaakt dit flinke trillingen en daardoor schade in de woning.

De gemeente laat in haar reactie weten dat het asfalt een aantal maanden geleden is opengebroken omdat er een reparatie heeft plaatsgevonden aan het riool. Vervolgens is dit aan het lijstje geplande asfaltreparaties toegevoegd, die na de bouwvak zullen worden uitgevoerd. Reparaties worden in bulk door een aannemer gedaan om niet meerdere keren per jaar in dezelfde straat met zware machines te hoeven werken. Dit is efficiënter en beperkt ook de overlast voor de burgers.



Er is echter aangevinkt om geen e-mail naar de melder te sturen. Dat was toentertijd nog gebruikelijk en verklaart waarom er geen antwoord naar de vrouw is gestuurd. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan en laat weten dat **deze werkwijze inmiddels is herzien**. Voortaan wordt een melding standaard afgesloten met een e-mail naar de melder. De ombudsman constateert dat de gemeente helder uitlegt wat de reden is dat er een tijdje klinkers in de straat hebben gelegen. Het is mooi dat de gemeente de werkwijze van afhandelen van meldingen heeft aangepast, zodat melders voortaan weten wat er is gedaan. De vrouw kan de schade melden bij de afdeling Verzekeringen van de gemeente. Om verdere overlast te beperken heeft de gemeente naar aanleiding van de klacht besloten om het wegdek nog vóór de bouwvak te laten herstellen. Dat is heel mooi, want dat scheelt de vrouw een aantal weken overlast.

Ook bij meldingen via een contactformulier ging de terugkoppeling niet altijd goed. Toen dat was uitgezocht, is ook hier een aanpassing gekomen waardoor de betreffende afdelingen nu weten dat er een extra handeling moet worden verricht om de melder te informeren over de actie die er is geweest.

#### **Geen bericht na afgehandelde klacht 20.1.050**

Een man beklagt zich erover dat de gemeente niet reageert op zijn klacht met hierin een suggestie voor het onderhoudsprobleem van het (gras)veld tegenover zijn woning. Als de ombudsman hierover vragen stelt, krijgt ze van de gemeente te horen dat de klacht inhoudelijk wel is afgehandeld. De man heeft hierover geen bericht gehad omdat de gemeente zijn e-mailadres niet had. Deze reden kan de ombudsman niet volgen. Op het contactformulier ziet zij tweemaal zijn e-mailadres vermeld staan. Ook heeft de gemeente een automatische ontvangstbevestiging aan het e-mailadres gestuurd. Ze vraagt een nadere toelichting van de gemeente. Die meldt dat ze niet kan achterhalen wat er is gebeurd. De medewerker die de klacht inhoudelijk heeft afgehandeld, heeft dit namelijk wel in het systeem vermeld. Waarom er geen e-mail is verstuurd, wordt echter niet duidelijk. Ook na een testbericht blijkt dit euvel. Hoewel de gemeente excuses aanbiedt, is er geen oplossing voor een kennelijk (structureel) technisch probleem bij de afhandeling van meldingen. De ombudsman vindt dat zorgelijk en doet de gemeente de **aanbeveling** om onderzoek te doen naar de oorzaak. Verder ontvangt de man via de

ombudsman alsnog een inhoudelijke reactie op zijn klacht en suggestie.

Uit de reactie van de gemeente op de aanbeveling blijkt dat de wijze van melden van belang is.

Een Melding Openbare Ruimte is een melding die iemand via 'slimmelden' doet. Dat kan via de app of de website. Als iemand zo'n melding doet, dan krijgt de melder 'vanzelf' inhoudelijk antwoord. Degene die de melding inhoudelijk heeft behandeld, zet namelijk iets in het systeem en dat gaat automatisch in een mail naar de melder, als die tenminste zijn e-mailadres heeft achtergelaten.

In dit geval heeft de man een contactformulier ingevuld. Na ontvangst van zo'n contactformulier stuurt het systeem van de gemeente een automatische ontvangstbevestiging, maar daarna gebeurt er niets meer 'automatisch'. Als degene die deze melding-via-een-contactformulier heeft afgehandeld daarover iets in het systeem zet, gaat er geen automatisch berichtje naar de afzender.

Dat was niet bekend bij alle onderdelen van de gemeente en daarom is de handleiding nu aangepast.

Andere aanpassingen die de gemeente naar aanleiding van een klacht heeft gedaan zijn:

1. Aanpassen werkproces voor verlengingsaanvragen GPK van kaarthouders komend uit een andere gemeente. Dergelijke aanvragen werden automatisch beoordeeld als zijnde een nieuwe aanvraag. De leges(kosten) voor zo'n nieuwe aanvraag zijn hoger dan bij een verlenging. Het personeel is nader geïnstrueerd;
2. Als een medewerker van het Klantcontactcentrum binnen de gemeente geen ingang vindt voor de behandeling van een bepaalde kwestie, dan legt de medewerker deze kwestie voor aan zijn leidinggevende;
3. Bij nieuwe projecten beter te bekijken of er standplaatsen in het projectgebied liggen;
4. Optimaliseren van het proces met betrekking tot Wob-verzoeken.
5. Na een beslissing over iemands recht op een voorschot op de uitkering worden betrokkenen voortaan geïnformeerd over het recht zich te richten tot de commissaris van de Koning.

De intenties die uit deze toezeggingen spreken zijn goed. Het concreet maken ervan is in sommige gevallen nog een aandachtspunt.

### 3. Wat viel verder op?

#### Klachtbehandeling

Zoals ik hiervoor en ook eerder <sup>15</sup> al aangaf, is een van de aspecten van zinvolle klachtbehandeling dat een andere persoon aandacht besteedt aan een bestaand probleem. Die rol is bij de gemeente toebedeeld aan een aantal klachtenfunctionarissen, die elk voor een of meerdere organisatieonderdelen werkzaam zijn. De klachtenfunctionaris moet goed toegerust zijn om deze taak naar behoren te kunnen uitoefenen. Naast kennis van het klachtrecht is het nodig om voldoende tijd beschikbaar te hebben. De klager moet namelijk worden gehoord, het proces moet bewaakt worden o.a. qua termijnen en de reactie van de gemeente moet worden getoetst op volledigheid, toon en correctheid. Bij een goede klachtbehandeling kunnen oplossingen in beeld komen, die eerder nog niet werden gezien, zoals blijkt uit het vorige hoofdstuk.

Mogelijk omdat niet alle klachtenfunctionarissen op dezelfde wijze zijn toegerust, verliep de klachtbehandeling in een aantal zaken niet goed <sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Jaarverslag gemeentelijke ombudsman Groningen | 2017

<sup>16</sup> Zie ook 20.1.032 | 20.1.033 | 20.1.056

#### Proces duurt lang

20.1.026

Een vrouw beklaagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente niet reageert op haar klacht.

[.....]

Tijdens het klachtonderzoek blijkt dat de klachtenfunctionaris aan de betrokken medewerker heeft gevraagd of hij zijn reactie in een brief aan de vrouw wilde zetten. Dat is niet gebeurd. Naar het oordeel van de ombudsman had de betrokken medewerker dit ook niet mogen doen. De klacht moet immers door een ander behandeld worden dan degene die betrokken is bij de gedraging waarover de klacht gaat. Uiteindelijk is er niet inhoudelijk op de klacht gereageerd en dat is niet correct.

**Registratie overlijden blijft maar uit** 20.1.047

[.....]

Over het uitblijven van een reactie op de klacht van de man meldt de gemeente in eerste instantie dat zij de klacht niet heeft ontvangen. Bij nader onderzoek van de ombudsman moet de gemeente echter bekennen dat zij de klacht wel heeft ontvangen maar daar niets mee heeft gedaan. Waarom dit het geval is, kan de gemeente niet verklaren. Ook niet waarom de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman meldde dat zij de klacht niet had ontvangen terwijl dat achteraf wel het geval bleek te zijn. Hierdoor is het helaas ook niet mogelijk om te leren van de fouten. Er is naar oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake van een goede organisatie en goede informatieverstrekking. De gemeente biedt haar excuses aan voor het niet behandelen van de klacht. Dat is weliswaar netjes maar onbevredigend omdat een verklaring uitblijft en daarmee dus een leereffect.

**Genoeg is genoeg**

20.1.052

[.....]

Daarnaast is de vrouw ontevreden over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft afgehandeld. Zo is zij niet gehoord. Zij stuurt de gemeente hierover een brief maar ontvangt daarop geen reactie.

[.....]

Door alsnog contact op te nemen met de vrouw corrigeert het NBK ook de klacht van de vrouw over het niet horen door de gemeente.

De toerusting van klachtenfunctionarissen, zoals het benodigde aantal uren, de educatie, onderlinge afstemming en vervanging is een tot nu toe onderbelicht, maar wel belangrijk onderwerp voor de gemeente. Gelukkig hechten de huidige burgemeester en gemeentesecretaris belang aan goede klachtbehandeling. Want dat er fouten worden gemaakt <sup>17</sup> in het primaire proces is onvermijdelijk. Dat dit wordt gezien en (snel) hersteld is daarom ook belangrijk. Met een zorgvuldige klachtbehandeling door goed toegeruste mensen kan de gemeente laten zien belang te hechten aan de signalen die mensen afgeven en werken aan herstel.

<sup>17</sup> 20.1.009 | 20.1.032 | 20.1.034

### Ontvangst/verwerking post

De verwerking van fysieke post ging in 2020 een aantal keren mis <sup>18</sup>.

Een aangetekende brief raakte zoek. Of, beter gezegd, het bij de aangetekende brief gevoegde originele document (overlijdensakte). De gemeente geeft eerst aan dat zij alleen een kopie van de overlijdensakte heeft ontvangen. Tijdens het nader onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente niet kan aantonen wat dit stuk precies is, omdat ze alleen een op gemeentepapier gekopieerde kopie bezit.

Vanwege het originele document en het belang ervan had de afzender er juist voor gekozen om het stuk aangetekend te versturen. De ombudsman oordeelt dat het verlies van dit document niet getuigt van een goede organisatie.

Op de website van de gemeente staat dat mensen via antwoordnummer 232 een klacht kunnen indienen. Gek genoeg ontving de ombudsman in korte tijd 4 signalen <sup>19</sup> dat de klachten die via dit adres waren ingestuurd, niet waren ontvangen. Dat was voor de ombudsman reden voor een eigen onderzoekje. De ontvangst van de testklacht die de ombudsman naar dit antwoordnummer stuurde, werd na enkele dagen

<sup>18</sup> Bijv. 20.1.005 | 20.1.047 | 20.1.052

<sup>19</sup> 20.1.043 (2x) | 20.1.047 | 20.1.052

<sup>20</sup> Zo ook in 20.1.001 | 20.1.005

### Schriftelijk

Stuurt u de klacht liever per post? Vul dan het klachtenformulier in en stuur het op naar: Gemeente Groningen, Antwoordnummer 232, 9700 VB Groningen.

Bron: website gemeente

keurig bevestigd. Wat eerder was misgegaan werd helaas niet duidelijk <sup>20</sup>.

Dat is erg jammer, want dan kan er niet worden geleerd van de fout en ligt de kans op herhaling op de loer.

### En dan nog dit

Een zaak die ik apart wil belichten omdat de gevolgen zo groot zijn, is de kwestie waarin een vrouw onverwacht met slecht nieuws werd geconfronteerd. Dat slechte nieuws was dat ze gedurende een aantal jaren haar boekhouding niet goed gevoerd zou hebben, waardoor ze nu met een forse terugvordering werd geconfronteerd. De vrouw die ondanks haar beperkingen met hulp van vrijwilligers probeerde haar steentje bij te dragen aan de maatschappij is door de hele affaire zo uit het lood geslagen dat ze nu arbeidsongeschikt is. Dat kan nooit de bedoeling zijn

geweest, maar is wel het effect. Mijn oproep aan de gemeente is om deze zaak nog eens goed tegen het licht te houden om hier waar mogelijk lering uit te trekken. In ieder geval is het niet verstandig om iemand telefonisch te confronteren met een dergelijke belastende boodschap. En ook niet om dat vlak voor het weekend te doen als iemand een aantal dagen niets kan ondernemen.

**Slecht nieuws slecht gebracht** 20.1.020

Een vrouw heeft een uitkering van de sociale dienst. Omdat ze graag een bijdrage wil leveren aan de maatschappij, werkt ze al jaren, met hulp van vrijwilligers, een aantal uren per week als zelfstandige. Dit kost haar, vanwege haar beperkingen veel inspanning. Het loon dat ze verdient, wordt verrekend met haar uitkering. Na jaren hierover geen contact te hebben gehad met de sociale dienst, belt die plotseling, onaangekondigd op met een vervelende boodschap. De sociale dienst meldt de vrouw dat zij meerdere jaren in een verkeerde regeling heeft gezeten en dat er bij de verrekening van haar inkomsten iets mis is gegaan. Hierdoor moet zij een groot bedrag (zo'n 7.000 euro) terugbetalen.

Haar werd vervolgens een prettig weekend toegewenst. De vrouw is onaangenaam verrast en aangedaan door deze mededeling. Ze heeft namelijk altijd netjes haar inkomsten doorgegeven. Ze raadpleegt een advocaat en die maakt namens haar bezwaar. Daarnaast dient de vrouw ook een klacht in bij de gemeente over de onprettige gang van zaken. In de klachtafhandelingsbrief die de vrouw van de gemeentelijke sociale dienst ontvangt, staat echter dat (een deel van) haar klacht niet in behandeling wordt genomen omdat hiertegen bezwaar kan worden ingesteld. De sociale dienst gaat niet in op de klacht van de vrouw over de onprettige gang van zaken. Hierover is ze niet tevreden en daarom vraagt zij de ombudsman om de klacht te onderzoeken. Na het bestuderen van alle documenten verzoekt de ombudsman de sociale dienst te reageren op de klacht en daarbij enkele vragen te beantwoorden. In zijn reactie aan de ombudsman laat de sociale dienst weten dat ook de klacht van de vrouw behandeld zal worden in de inmiddels lopende bezwaarprocedure. Om deze reden schort de ombudsman haar klachtonderzoek op.

Na enkele weken laat de vrouw weten dat zij een besluit op haar bezwaar heeft ontvangen. De uitkomst is dat de hoogte van de terugvordering wordt gehalveerd. De vrouw is echter teleurgesteld omdat er in het besluit geen excuses worden gemaakt over de gang van zaken. Ook is ze het inhoudelijk niet eens met een aantal standpunten in het besluit. Daarom wil de vrouw zich in overleg met haar advocaat beraden op vervolgstappen.

Twee maanden later verneemt de ombudsman van de vrouw dat zij in verband met de oorspronkelijke klachtafhandeling alsnog een goed gesprek heeft gehad met de klachtenfunctionaris van de sociale dienst. Hierin voelt zij zich eindelijk gehoord. Ook ontvangt de vrouw een brief waarin de sociale dienst erkent dat de dienstverlening ernstig is tekortgeschoten en hiervoor oprechte excuses aanbiedt. Ook gaat de klachtenfunctionaris op zoek naar een vaste contactpersoon voor de vrouw.

Daarmee is zij tevreden. Met deze erkenning en excuses van de sociale dienst kan de ombudsman het dossier sluiten.

De hele situatie heeft de vrouw echter dusdanig aangegrepen dat ze arbeidsongeschikt is geworden.

Van een heel andere orde, maar ook zeer opmerkelijk vind ik dat een grote gemeente als Groningen nog steeds geen oplossing heeft gevonden voor de verkorte bezwaartermijn die derde-belanghebbenden vaak hebben. Ik heb daar in 2014 en 2017 al aandacht voor gevraagd. De publicatie van vergunningen is soms bijna 2 weken later dan de verlening ervan. Daardoor is de bezwaartermijn van omwonenden geen 6 weken, maar soms maar 4 weken. Als ombudsman kan ik niet anders dan afwachten wanneer de gemeente dit gaat aanpakken, zoals hieronder is te lezen. Maar 6 jaar lang wachten op verbetering is erg lang!

#### **Publicatie kapvergunningen**

20.1.024

[.....]

Wat verder nog uit het klachtonderzoek naar voren komt is dat de publicatie van de vergunningen nog steeds aanmerkelijk later plaatsvindt dan de verzending van de vergunning naar de aanvrager. De ombudsman heeft in 2014 en 2017 al aangegeven dat derde-belanghebbenden hierdoor een navenant kortere termijn hebben om bezwaar te maken. De gemeente laat weten dat zij in verband met de komst van de Omgevingswet de mogelijkheden onderzoekt om de publicatie te versnellen. De ombudsman zal de uitkomsten van dit onderzoek met belangstelling volgen.

## 4. Aanbevelingen & toezeggingen

### Aanbevelingen van de ombudsman <sup>21</sup> aan de gemeente

1. Om in het vervolg in haar brieven, beschikkingen en besluiten als ontvangstdatum de datum te hanteren waarop zij het stuk feitelijk van de burger heeft ontvangen. Voor stukken die persoonlijk bij de balie zijn afgegeven, geldt dan de datum waarop dit is gebeurd. (20.1.006)
2. Om aan de man met een contactbeperking de ontvangst van de klacht te bevestigen als de gemeente deze (wel) inhoudelijk gaat behandelen. (20.1.031)  
*Reactie gemeente: aanbeveling is overgenomen*
3. Om binnen 3 weken aan de vrouw te laten weten wanneer en van wie van de gemeente een inhoudelijk antwoord mag worden verwacht over het onderhoud van de steiger bij haar woonboot. (20.1.033)  
*Gemeente heeft laten weten dat een eerste gesprek is gevoerd hierover.*
4. Om bij nieuwe ontwikkelingen inzake de werkzaamheden woonrijp Reitdiep fase 4 omwonenden tijdig te informeren. (20.1.038)  
*Het college laat de ombudsman weten de aanbeveling uiteraard ter harte te nemen. Zodra duidelijk is wanneer de ‘open eindjes’ alsnog worden uitgevoerd gaat de gemeente daarover een brief naar omwonenden sturen.*
5. Om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de vrouw om in een gesprek duidelijkheid te geven voor wat betreft de overige rechten en plichten van de ligplaats (aan het door de gemeente aan een derde verhuurde plein). Eventueel kunnen daarna afspraken door de gemeente schriftelijk worden vastgelegd. (20.1.041)  
*Reactie gemeente: er is een afspraak met mevrouw ingepland met 2 medewerkers van de gemeente.*

<sup>21</sup> Artikel 9:27 lid.3 Awb - De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.



6. Om onderzoek te doen naar de oorzaak van het uitblijven van een afhandelttekst bij een melding, een eventueel probleem te verhelpen en de ombudsman op de hoogte te houden van de uitkomst van het onderzoek. (20.1.050).

*Reactie gemeente: Het systeem voorziet niet in het verzenden van een automatisch bericht bij een melding die via een contactformulier is binnengekomen. De handleiding voor medewerkers is hierop aangepast.*

### **Toezeggingen van de gemeente die verder reiken dan het individuele geval**

1. Het werkproces voor verlengingsaanvragen GPK van kaarthouders komend vanuit een andere gemeente zal worden aangepast (ze worden nu nog gezien als nieuwe aanvragen). (20.1.002)
2. De verlichtingsarmaturen langs het fietspad worden vervangen door armaturen die ook in de rest van de wijk zijn toegepast. (20.1.023)  
Uitvoering in 2021.
3. In verband met de komst van de Omgevingswet onderzoekt de gemeente de mogelijkheid om de publicatie van vergunningen te versnellen. (20.1.024)

4. Met de klachtenfunctionaris zijn afspraken gemaakt om het proces te verbeteren rond de registratie, het tijdig doorsturen en afhandelen van klachten en daarmee de termijnbewaking. (20.1.047)
5. Vanaf nu worden de aangetekende stukken door de postkamer van de afdeling Klant Contactcentrum (KCC) geregistreerd, geopend, gescand en doorgestuurd via e-suite en (kopie conform) naar de Outlook mailbox van de geadresseerde. Daarna wordt het fysieke poststuk pas doorgestuurd naar de geadresseerde. (20.1.047)
6. Burgerzaken zal, indien een brondocument onvolledig is, eerst telefonisch of per e-mail contact opnemen met betrokkenen. Na twee weken wordt er per aangetekende brief een verzoek om aanvulling gestuurd en op termijn gesteld van acht weken. Na ontvangst van de juiste aanvulling wordt het brondocument alsnog verwerkt in de basisregistratie personen (BRP). Bij het uitblijven van een reactie zal of indien nodig de beslistermijn worden verlengd of conform de Algemene wet bestuursrecht het verzoek buiten behandeling worden gesteld met de mogelijkheid tot bezwaar. (20.1.047)

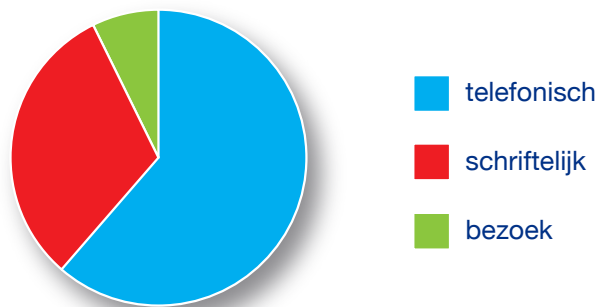
7. De gemeente laat de ombudsman weten dat zij 'ingebrekestellingen' op de Wob-verzoeken in de toekomst niet meer onbeantwoord zal laten maar haar reactie daarop in het besluit op het Wob-verzoek zal meenemen. (20.1.053)
8. De gemeente zal de locatie voor de betreffende woningen de komende jaren niet snel meer uitgeven als opslagplaats voor materiaal van een aannemer. (20.1.056)
9. De gemeente zal in het vervolg informatie over de mogelijkheid om zich tot de voorzitter van GS te wenden, opnemen in haar besluiten over voorschotten op grond van artikel 52 PW. (20.1.061)
10. De gemeente zal in de correspondentie voortaan helder uitleg geven over de inhoud van een inschrijving in de BRP op het tijdelijk 'parkeeradres' aan de Kreupelstraat 1. (20.1.062)

## 5. Cijfers en feiten

### Aantal eerste contacten betreffende een nieuwe kwestie

	2020	2019
totaal	535	707
gemeente Groningen	216	288
WIJ Groningen	68	80
NBK	29	83
Beschermd wonen	3	7
GGD	3	3
Ombudsman	3	-
overige instanties	213	246 <small>(incl 18 NBK andere gemeenten)</small>

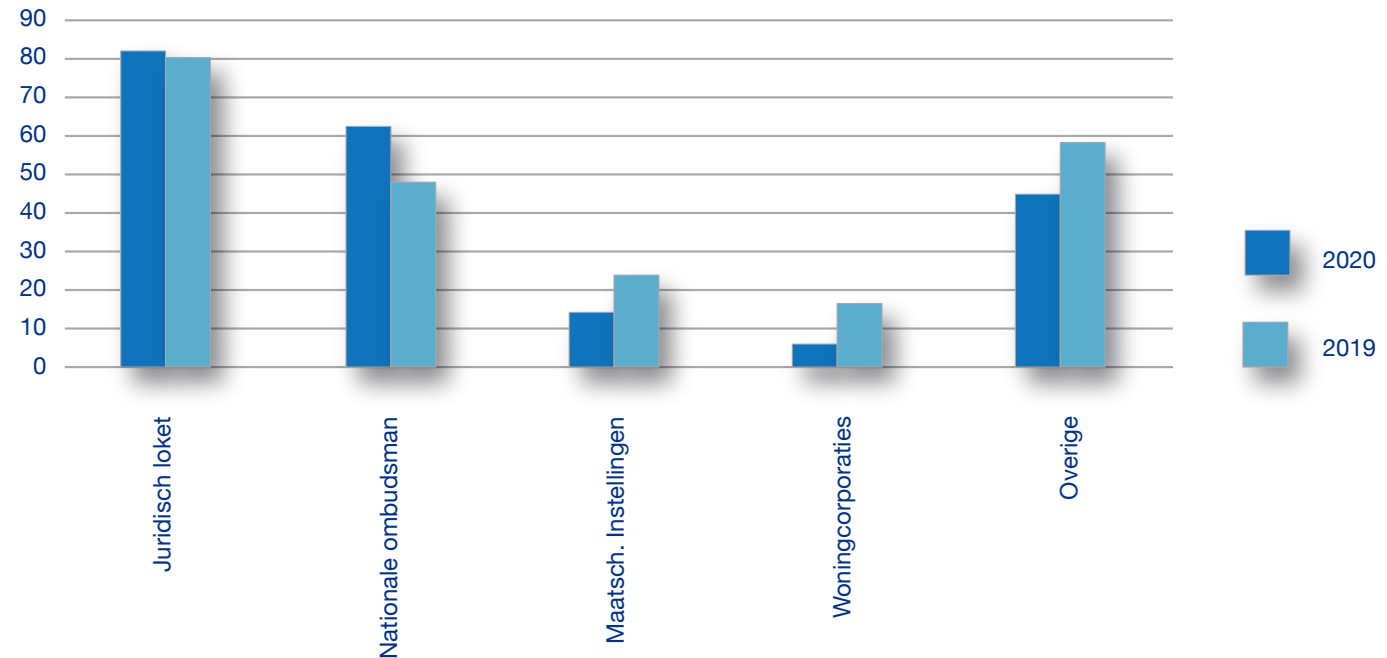
### wijze van eerste contact



Wijze van afhandeling	2020	2019
info/verwijzing gemeente	88	111
verwijzing naar klachtenfunctionaris	62	75
<b>totaal</b>	<b>150</b>	186
interventies	29	52
onderzoeken (incl. bemiddeling)	34	42
rapporten	3	2
door naar volgend jaar	-	6
<b>totaal aantal dossiers</b>	<b>66</b>	102
algemeen onderzoek	-	1

	info/verwijzing 2020	info/verwijzing 2019	behandeld door ombudsman 2020	behandeld door ombudsman 2019
Gemeenteraad	1	1	-	-
College	7	11	3	5
Burgemeester	2	2	1	4
Griffie	1	1	-	2
Concernstaf	2	1	1	-
SSC	6	8	4	10
Publieke Dienstverlening	7	12	8	8
Maatschappelijke Ontwikkeling	15	21	4	9
Werkmaatschappijen	-	-	-	-
Stadsbeheer	17	17	13	11
Stadstoezicht	9	8	2	3
Stadsontwikkeling	38	46	21	24
Economische zaken	1	-	-	1
Stadsdeelcoördinatie	1	-	-	-
Werk	2	-	-	-
Inkomen	38	56	9	19
Participatie	3	2	-	-
<b>Totaal</b>	<b>150</b>	<b>186</b>	<b>66</b>	<b>96</b>

## Doorverwijzingen naar overige instanties



### Toelichting bij de cijfers

Opvallend in dit coronajaar is de daling van het aantal klachtzaken in het sociale domein. Dat geldt zowel voor de sociale dienst (daling van 19 naar 9) als de directie Maatschappelijke ontwikkeling (daling van 9 naar 4). Het relatieve aandeel daalde van 29% naar 19%. Vooral bij de sociale dienst, die naast de

reguliere werkzaamheden ook extra de Tozo-regeling moest uitvoeren, is dit heel opmerkelijk.

Ook bij het SSC valt de grote daling van 10 naar 4 klachtdossiers op. Of dit samenhangt met minder bezwaarprocedures valt wellicht op te maken uit het jaarverslag van de bezwaarschriftenbehandeling.

Bij Stadsbeheer zien we, ondanks de totale daling aan klachtdossiers, een stijging. Relatief gezien is het aantal klachtzaken van Stadsbeheer gestegen van 11% naar bijna 20%. De meeste zaken hebben te maken met omstandigheden in de directe woonomgeving. Het gaat daarbij om de bestrating, boomwortels, de snoei van bomen, blikvangers en andere zaken in het uitzicht. Of deze toename samenhangt met een verlaging van het onderhoudsniveau en/of met het feit dat mensen vanwege de coronamaatregelen meer tijd in hun eigen woonomgeving doorbrachten, is denkbaar maar voor mij niet met zekerheid te zeggen.

Bij Stadsontwikkeling blijft het aantal klachtdossiers relatief gezien hoog. Het aandeel van 25% in 2019 steeg naar bijna 32% (absolute daling van 3 klachtdossiers).

Naast de forse daling in zaken zien we een tegengestelde beweging en dat is een flinke stijging van het aantal contacten per dossier. Het gaat dan in dit coronajaar voornamelijk om telefonische en e-mailcontacten. Een verklaring hiervoor is dat er veel meer gebeld is met mensen om de klacht en de achterliggende toelichting helder te krijgen. Ook stuurden mensen op ons verzoek meer stukken op om aldus

zicht op de zaak te krijgen. Waar we anders in een fysiek gesprek deels dit soort vragen beantwoord krijgen.

Het aantal contacten per dossier stijgt zelfs uit boven het niveau van 2018, dat tot nu toe een uitschietersjaar was qua bewerkelijkheid.

Het aantal contacten dat betrekking had op de dossiers is daardoor niet – zoals het aantal dossiers – met 31% afgenomen, maar met 11,5%.

	2020	2019	2018	2017
Gemiddeld aantal contacten per dossier	18,4	14,3	16,9	14,5

Nieuw dit jaar was dat het bureau 2 verzoeken heeft gehad van betrokkenen om hun complete dossier(s) te ontvangen. In één verzoek ging het om een aantal dossiers van een aantal jaren. Het anonimiseren en inscannen van deze dossiers heeft veel tijd gekost. Deze verzoeken moeten op grond van de wet worden gehonoreerd, maar de inzet van uren is niet terug te vinden in de cijfers (van aantallen afgehandelde dossiers en contacten).

# Bijlage 1

## OMBUDSINSTITUUT

### Bureau gemeentelijke Ombudsman

De vaste formatie bestaat uit 3,2 fte. Vanwege pensionering en vertrek hebben we aan het begin van het jaar 2 nieuwe collega's verwelkomd.

De nieuwe onderzoeksmedewerkster begon op 1 februari en werkt 3 dagen per week. Haar voorgangster vertrok 1 februari naar het gerechtshof in Leeuwarden.

De nieuwe frontofficemedewerker begon op 1 maart, ook voor 3 dagen per week. Vanwege langdurige ziekte van de andere frontofficemedewerker, die 2 dagen per week werkt, was de nieuwe collega gelukkig bereid een dag extra te werken. Daardoor hebben we gedurende het jaar met 80% frontoffice-capaciteit te maken gehad, in plaats van met 60%. De eerste 2 maanden hebben verschillende uitzendkrachten de frontoffice werkzaamheden uitgevoerd. Een van hen was een oud-collega die in 2019 met pensioen is gegaan.

Het inwerken van de nieuwe medewerkers heeft de nodige tijd gevergd van beide overige collega's. Wat door het werken op afstand, later in het jaar, niet altijd gemakkelijk was. Door de verminderde instroom was dit gelukkig te combineren.

### Overige activiteiten in 2020

- Reguliere overleggen met andere lokale ombudsmannen
- Overleg met klachtenfunctionarissen gemeente
- Overleggen met gemeentesecretaris
- Overleg burgemeester over jaarverslag
- Kennismaking nieuwe griffier
- Kennismaking afdelingshoofd Vergunningen, Toezicht en Handhaving
- Bespreking jaarverslag bij MT Stadsbeheer
- Overleg met toezichthouders Wmo
- Overleg met medewerkers Meldpunt Overlast en Zorg
- Gesprekken met directeuren NBK en WIJ
- Gesprekken met verhuurder over verlenging huurcontract
- Gesprek met de Rekenkamer

### **Andere rechtspersonen**

De ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (voor de inwoners van 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 in de afgelopen jaren geen klachten ontvangen. De besturen van beide andere organisaties ontvangen een eigen jaaroverzicht van de werkzaamheden van de ombudsman.



## Bijlage 2

### Gebruikte afkortingen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BRP	Basisregistratie personen
CBR	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen
GKB	Groningse Kredietbank
GPK	Gehandicapten parkeerkaart
MT	managementteam
NBK	Noordelijk Belastingkantoor
SMI	sociaal-medische indicatie
SSC	Shared Service Center
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
VNG	Vereniging Nederlandse gemeenten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning