

Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Gemeente Groningen

*Blijf in
contact!*

20
21

Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Gemeente Groningen



Voorwoord

We zeggen het zo vaak: 'we houden contact'. Toch is dat niet altijd vanzelfsprekend. Soms weet je het antwoord even niet, moet je erover nadenken of met iemand overleggen die er nu niet is. En dan kan het zo maar gebeuren dat je later vergeet te reageren. Ik denk dat iedereen dat wel herkent. Ook bij het gemeentelijk handelen komt dit voor, hetgeen kan leiden tot klachten over het uitblijven van een (tijds) reactie door de gemeente.

De klachten die we in 2021 hebben behandeld, hebben grosso modo betrekking op dezelfde problematiek als genoemd in eerdere jaarverslagen. Naast een uitblijvende reactie van de gemeente gaan veel zaken over overlast, die maar blijft bestaan en de communicatie daaromheen. Zaken die niet bijdragen aan een groter vertrouwen in de gemeente.

In kwantitatieve zin gaat het niet om heel veel zaken, maar sommige signalen zijn wel hardnekkig. Zo schreef ik in het jaarverslag 2019

Mensen moeten vaker bellen omdat ze niet worden doorverbonden of teruggebeld, geen reactie krijgen op hun mail of hun melding. Soms zelfs niet op een aangetekende brief.

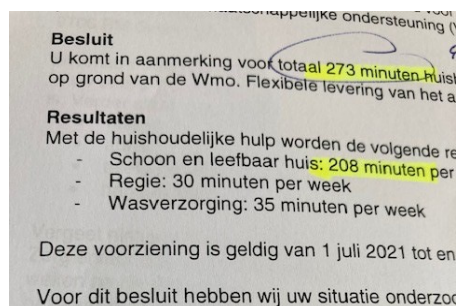
U leest in het eerste hoofdstuk hierna welke klachten de ombudsman in 2021 heeft behandeld over deze problematiek.

Een signaal in dit verband is de vakantievertraging die ik in de zomer zag bij de afhandeling van klachten. De reactie van de gemeente liet soms lang op zich wachten, waardoor ook betrokkenen navenant lang moesten wachten op de beoordeling van hun klacht door de ombudsman. Verwonderd was ik in het geval dat een gemeentelijke reactietermijn in de zomerperiode met 4,5 week werd verlengd. Terwijl de reactietijd al 3 weken bedraagt. Een oorzaak bleek te zijn dat er grote verlofstuwmeren waren ontstaan vanwege corona. Naar burgers toe is het moeilijk uit te leggen dat het vanwege vakanties zo lang moet duren voordat er een reactie uit de gemeentelijke

organisatie komt. Kennelijk was er ook onvoldoende voorzien in onderlinge vervanging.

In het jaarverslag 2020 schreef ik over het belang van elkaar kennen en goed te luisteren om zodoende te werken aan herstel van vertrouwen en het overbruggen van tegenstellingen. Er is inmiddels heel veel geschreven over het benodigde herstel van vertrouwen. De Raad van State schrijft in zijn jaarverslag 2020¹ het volgende: *Het behoud van deze vertrouwensrelatie vooronderstelt een aantal condities, namelijk dat overheden slagvaardig te werk gaan en dus 'leveren' en daarbij oog houden voor de burger.* Goed kijken wat er nodig is en doen wat je zegt. Maar ook eerder in gesprek gaan. Dat kan klachten voorkomen. U leest daarover in het tweede hoofdstuk.

Ook de Groninger hoogleraar economie Sjoerd Beugelsdijk² ziet het belang van in gesprek gaan en blijven om onvrede en wantrouwen te lijf te gaan. Onvrede en wantrouwen die zijn ontstaan doordat we de verzorgingsstaat als een onderneming, de BV Nederland, zijn gaan 'runnen'. Met de vele protocollen, prestatie-indicatoren en het belang van cijfers. Waarin we volgens Beugelsdijk zijn doorgeslagen. Een voorbeeld dat ik tegenkwam in dat verband is de indicatie door de gemeente van 273 minuten huishoudelijke zorg. Hè? Waarom geen 4,5 uur?



¹ <https://jaarverslag.raadvanstate.nl/2020/wp-content/uploads/sites/9/2021/04/Raad-van-State-jaarverslag-2020-Beschouwing.pdf> pagina 10

² Broerstraat 5, nummer 4 december 2021: Giftige cocktail verdeelt Nederland

Overlast is vanwege de impact die het heeft op de mens die het ervaart, een lastig onderwerp. Waarschijnlijk omdat het subjectieve element van de beleving hier een rol in speelt. Waardoor een ander kan zeggen: 'Joh, waar maak je je druk over?' Of: 'Ga verhuizen.' Niet iedere overlast is op te lossen, maar soms gelukkig wel. Al is het soms pas na interventie door de ombudsman. Op grond van mijn ervaringen pleit ik voor een objectief normenkader in situaties waar dat er nu (nog) niet is. Om daarmee houvast te bieden aan de gemeente én haar inwoners. U leest daarover in het derde hoofdstuk.

Het is goed om te kunnen constateren dat mijn herhaalde signaal van vorig jaar, het tijdig(er) publiceren van verleende omgevingsvergunningen, in 2021 is opgepakt door de gemeente. Ook al is de Omgevingswet nog steeds niet in werking getreden, zoals jarenlang als reden werd gegeven voor het nog niet doorvoeren van snellere publicatie. Met een paar steekproeven heb ik geconstateerd dat publicatie het afgelopen jaar ongeveer een week na verlening (verzending) plaatsvindt, waardoor omwonenden die eventueel bezwaar willen maken daar nu iets meer tijd voor hebben. Deze inspanning is een compliment waard aan de gemeente.

En er ging meer goed. In verschillende zaken constateerde de ombudsman dat de gemeente [correct](#) heeft gehandeld of na de klachtbehandeling tegemoet kwam aan de [zorgen](#) van de betreffende inwoner.

De gemeente heeft in een reactie op een aanbeveling van de ombudsman laten weten pilotgemeente te zijn voor de aankomende Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. In dat kader merkt de gemeente op³

De papieren weg blijft in stand; burgers en bedrijven hebben dus op grond van de Algemene wet bestuursrecht de keuze tussen het volgen van de papieren of de digitale weg.

Dat is belangrijk voor alle inwoners van de gemeente. Enerzijds voor de groep die digitaal wil en kan en met de wet meer mogelijkheden krijgt voor digitaal verkeer met de gemeente. Maar ook voor de inwoners die niet digitaal kunnen of willen. Dat die er zijn, hebben we ook in het afgelopen jaar weer gemerkt. Zij behouden de mogelijkheid van papieren correspondentie met hun gemeente.

In het tweede coronajaar zagen we na de dip in 2020 weer een stijging in het aantal zaken dat de ombudsman in behandeling heeft genomen. Een stijging van 17 zaken (van 66 naar 83) die betrekking hebben op de gemeente. Aan het eind van het jaar zijn 77 onderzoeken afgerond en 6 nog in behandeling. De meest voor de hand liggende reden om de stijging aan te wijten is het weer op gang komen van het openbare leven. Het op 4 oktober heropende inloopspreekuur is vanaf het begin direct goed bezocht. Het is bijzonder prettig om mensen weer fysiek te kunnen spreken en ontmoeten. Zo blijft ook de ombudsman in contact.

De [blauwe](#) onderstrepingen zijn links die u aan kunt klikken om meer over de betreffende zaak te lezen.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2022

³ Brief gemeente van 20-07-2021 met reactie op aanbeveling 21.1.006

Inhoudsopgave

1	Uitblijvende reacties	6
	De organisatie van de gemeente	8
	Laat iets van je horen!	10
2	Maatwerk	11
3	Overlast	13
4	Aanbevelingen en toezeggingen	18
	Aanbevelingen	18
	Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval	21
5	Cijfers en feiten	22
	Toelichting bij de cijfers	24
	Bijlage: Ombudsinstituut	25

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.

1. Uitblijvende reacties

Een man beklaagt zich erover dat hij na 4 maanden nog geen reactie van de gemeente heeft op zijn vraag. Zijn vraag gaat over de door de burens aangepaste bestrating op openbare grond. Daarnaast reageert de gemeente ook niet inhoudelijk op zijn klacht hierover en een aanvullende vraag over aansprakelijkheid die hij twee maanden later heeft ingediend.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de klachtenfunctionaris de klacht over het hoofd heeft gezien. Dat is de reden dat een reactie aan de man op zijn klacht is uitgebleven.

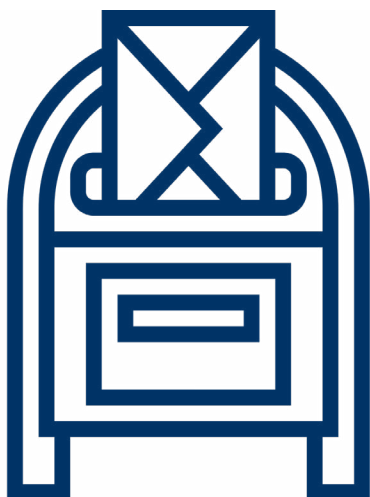
Daarnaast is de oorspronkelijke vraag van de man zonder duidelijke reden afgemeld in het systeem van de gemeente, terwijl er geen actie op is ondernomen. Voor beide fouten biedt de gemeente haar excuses aan (21.1.003).

Een andere man meldt de ombudsman dat hij al 2 maanden in contact probeert te komen met een bepaalde medewerker van de gemeente. Hij belt wekelijks met het Klantcontactcentrum (KCC). Zij laten een terugbelverzoek achter, maar vervolgens hoort de man niets (21.1.042).

De organisatie van de gemeente

Veel klachten vinden hun ontstaan in het uitblijven van een reactie van de gemeente op een contactpoging of (contact)verzoek. Wat daaraan ten grondslag ligt, blijkt een caleidoscopisch palet aan oorzaken. Anders gezegd, van eenmalige fouten tot meer structurele, organisatorische oorzaken. Het is belangrijk dat deze oorzaken boven tafel komen door een klachtonderzoek want dat biedt de gemeente de kans op herstel en uiteindelijk betere dienstverlening.

Zo kreeg een man die niets hoorde over zijn bezwaarschrift, na een ingebrekestelling waar hij ook niets op hoorde, ook geen reactie op zijn klacht hierover. Wat (onder andere) bleek uit het onderzoek van de ombudsman: de gemeente had de klachtafhandelingsbrief naar een [eigen](#) adres gestuurd. Het verkeerd adresseren lijkt een vergissing en is daarmee een incident. Dat was ook het geval bij het 'over het hoofd zien' van een klacht. Ook dat kan gebeuren, maar pijnlijk is dat ook in deze zaak de klacht was ingediend omdat de man [niets had gehoord](#) op zijn eerdere vraag. Eveneens van incidentele aard is het niet oppakken van een melding over een niet werkende link op de website. Doordat de link niet werkte kon een vrouw geen bezwaarschrift via de website indienen. Zij maakt zich daar zorgen over, omdat dit ook zou gelden voor anderen. Als de ombudsman zich ermee [bemoeit](#), wordt de melding gelukkig direct opgepakt en hersteld.



Deze incidentele missers zijn natuurlijk vervelend voor de mensen die soms maanden hebben moeten wachten op de beslissing op bezwaar of de reactie op hun klacht of melding. Maar fouten worden nou eenmaal gemaakt en daar kunnen gelukkig oprechte excuses voor worden aangeboden.

Van meer organisatorische aard is het doorsturen van een e-mail naar een e-mailadres dat niet meer in gebruik is. De vraag is of het alleen om het e-mailadres van deze ene klacht gaat of dat het vaker gebeurt dat in onbruik geraakte e-mailadressen in omloop blijven. Gelukkig heeft de gemeente [toegezegd](#) te zullen kijken welke e-mailadressen niet meer worden gebruikt, zodat de kans op herhaling van een uitblijvende reactie om deze reden wordt verkleind. Overigens is het de ombudsman in de eigen organisatie opgevallen dat het niet zo gemakkelijk is om een e-mailadres te (laten) verwijderen van een medewerker die vertrokken is.

Werkprocessen waren in het geding bij de klachten waarbij in het onderzoek van de ombudsman [bleek](#) dat er voor het doorgeleiden van contactformulieren verschillende procedures gelden. Dat komt de overzichtelijkheid niet ten goede. Ook wordt niet in de gaten gehouden of er naar aanleiding van die contactformulieren op tijd wordt gereageerd. Tijdens het klachtonderzoek laat de gemeente onbesproken welke maatregelen zij hiervoor gaat treffen. Omdat het contactformulier, naast het bellen van 14 050, dé toegangspoort tot de gemeente is, heeft de ombudsman de gemeente opgeroepen om haar proces zodanig in te richten, dat voorkomen wordt dat contactformulieren uit beeld verdwijnen en te zorgen dat deze tijdig worden beantwoord.

Een andere, wat kleinere, maar zeker niet onbelangrijke toegangspoort tot de gemeente is het inleveren van een brief of document aan de balie. Met een bewijs van ontvangst denkt de burger zeker te zijn dat de brief is aangekomen en dat hij daar een reactie op zal krijgen. In een zaak waarin op 2 van de 4 ingeleverde documenten (brieven)

van een man niet is gereageerd, blijkt zo'n ingeleverde brief te zijn [zoekgeraakt](#). Dat is voor de gemeente aanleiding om het werkproces met ontvangen post aan de balie te gaan onderzoeken op verbetering. Dat is belangrijk omdat ik in de jaarverslagen van 2019 en 2020 ook al melding maakte van het verlies van fysieke documenten. Toen ging het om aangetekende stukken. Bij verdergaande digitalisering bestaat het gevaar dat er door de afnemende hoeveelheid papieren post, minder aandacht is voor een goede verwerking ervan. Toch is dit een belangrijk aandachtspunt voor de gemeentelijke organisatie, omdat niet iedere inwoner digitaal wil of kan meedoen.

Het doorsturen van e-mails naar de verkeerde afdeling [bleek](#) ook een oorzaak voor het uitblijven van antwoord. Buiten dat is er het risico van een datalek.

Het op correcte wijze aanmaken van terugbelverzoeken is opnieuw onder de aandacht van de medewerkers van het KCC⁴ gebracht toen bleek dat van 8 terugbelverzoeken er maar 2 [teruggevonden](#) konden worden. Dit bleek in de hierboven genoemde zaak van een man die gedurende 2 maanden elke week een keer had gebeld om met een medewerker van de gemeente over een verkeersmeting te spreken. In alle gevallen werd tegen de man gezegd dat een terugbelverzoek zou worden gemaakt, maar dat leidde niet tot contact. In dit geval bleek verder dat de betref-

fende medewerker langere tijd uit de running was, waardoor de wel geregistreeerde terugbelverzoeken evenmin tot actie hebben geleid. Dat punt is bij de directie Stadsontwikkeling onder de aandacht gebracht.

Zorgelijk is het eveneens van organisatorische aard zijnde signaal dat de [hoeveelheid werk](#) wordt aangevoerd als reden voor het gedurende 4 maanden niet reageren op verzoeken van een bestuurslid van een VvE. Dit bestuurslid wilde contact over de aanleg van gehandicaptenparkeerplaatsen bij het betreffende woongebouw.

Van inhoudelijke aard is dat gebrek aan kennis werd aangevoerd als oorzaak voor het niet reageren. Zo bleek er bij verschillende afdelingen [onvoldoende kennis](#) over handhavingsprocedures waardoor de behandeling van 2 handhavingsverzoeken 7 maanden op zich heeft laten wachten. Gelukkig heeft de gemeente laten weten dat zij aan de slag gaat met het gebrek aan kennis van bepaalde werkprocessen. Zoals de handhavingsprocedure, de communicatie naar de burger en met verbetering van de informatievoorziening over dit onderwerp (welke eisen gelden voor een handhavingsverzoek) op haar website. Deze laatste actie was overigens ook door drukte nog niet uitgevoerd, hoewel de betreffende afdeling zich er wel van bewust was dat de informatie op de website onvoldoende was.

Een TONK⁵-aanvrager kwam in financiële nood omdat hij na 3 maanden nog geen besluit had op zijn aanvraag. De reden dat de zaak was blijven liggen was dat de medewerker die de zaak zou behandelen nog maar kort werkzaam was en zich nog in de regeling moest verdiepen. In combinatie met de drukte, is de aanvraag daardoor [te lang](#) blijven liggen.



⁴ KCC = Klant Contact Centrum

⁵ TONK = Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten

Wat de reden is geweest dat het de gemeente 2 jaar op rij niet is gelukt om aan een sportvereniging tijdig een correcte eindafrekening te sturen voor energie- en waterverbruik is niet duidelijk geworden. Ondanks herhaalde aanmaningen en ingebrekestellingen krijgt de penningmeester die niet. Ook het nakomen van haar eigen toezeggingen om die afrekeningen te versturen, haalt de gemeente niet. Aan het eind van het klachtonderzoek door de ombudsman zijn de eindafrekeningen over 2019 en 2020 er nog niet. Dat leidt tot een [aanbeveling](#) van de ombudsman om die binnen 2 weken alsnog te verstrekken en daarbij coulant te betrachten.

Ook in de zaak waarin een man al 1,5 jaar eerder om zijn dossiers heeft gevraagd, maar die niet krijgt, wordt niet duidelijk wat daarvan de reden is. Ook na bemoeienis door de Autoriteit Persoonsgegevens zijn de dossiers een half jaar later nog niet aan de man verstrekt. Wel laat de gemeente na bemoeienis van de ombudsman weten dat zij [niet correct](#) heeft gehandeld en nu wel volledige inzage zal geven.

Laat iets van je horen!

Aan een uitblijvende reactie kunnen plausibele redenen ten grondslag liggen, ik schreef daar in mijn inleiding al over. Hier en daar was drukte de oorzaak of was de betreffende collega ziek geworden. Zoals de ombudsman meermaals heeft [geoordeeld](#) is in zo'n geval een voortgangsbericht op zijn plaats. Meld even wat er aan de hand is. Dan voelt de burger zich gezien en weet hij wanneer hij eventueel wel een reactie kan verwachten. Ook geeft het ruimte voor een nieuwe planning bij de betreffende medewerker, collega of afdeling. Door dergelijke tussenberichten/ voortgangsberichten kunnen klachten worden voorkomen.

Het achterlaten van een bericht of een visitekaartje kan onduidelijkheid wegnemen en daarmee klachten voorkomen. Dat was zeker het geval bij de man die niet had gemerkt dat de straatkolken waren leeggezogen waar hij om had gevraagd. Omdat hij het [niet had opgemerkt](#) had hij meerdere keren contact gezocht met de gemeente terwijl het euvel al was verholpen. Tijdens een [ander](#) onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente meer uitleg over wat de toezichthouder heeft gedaan naar aanleiding van deze melding. Hij heeft alleen verzuimd dit terug te koppelen aan de man.

Het niet kunnen nakomen van [toezeggingen](#) is een laatste punt dat ik onder de aandacht wil brengen. Burgers hechten logischerwijs veel belang aan toezeggingen die door of namens de gemeente worden gedaan. Als die vervolgens niet kunnen worden nagekomen, bijvoorbeeld omdat leveringen op zich laten wachten of plannings niet worden gehaald, is ook hier een tussenbericht op zijn plaats. Dat voorkomt ergernissen bij de burgers en de gemeente bespaart zichzelf klachten. Het begint echter bij bewustzijn bij de medewerkers van de impact van een toezegging.

2. Maatwerk

Oog hebben voor de uitzonderlijkheid van een situatie als dat nodig is. Dat was vorig jaar het thema van mijn jaarverslag. Inmiddels is dit ook neergelegd in de sturingsfilosofie van de gemeente. Ik lees daarin:

Wij kiezen ervoor oog te hebben voor specifieke omstandigheden van inwoners en zo nodig in de geest van regels te handelen. Wij behandelen mensen gelijkwaardig en ongelijke gevallen ongelijk als omstandigheden verschillen.

Een middel daartoe is om met elkaar in gesprek te gaan, goed te luisteren en aandacht te geven. Het is sinds de heropening van ons inloopsprek- uur alweer meermaals gezegd: "ik ben zo blij dat u naar mij heeft geluisterd" of "dat u de tijd heeft genomen voor mijn verhaal." En wat mij bij fysieke ontmoeting weer is opgevallen is dat je kenmerken meekrijgt die schriftelijk of tele- fonisch onzichtbaar zijn. Een zeer bescheiden mens, een heel frêle persoon die onverwacht huisbezoek krijgt van 3 man sterk, een fysieke beperking.... Het zijn allemaal elementen die je niet meekrijgt als je elkaar niet ziet.

In 2021 hebben we mooie voorbeelden gezien dat de gemeente na bemoeienis door de ombudsman oog had voor de bijzondere situatie. Bijvoorbeeld in het geval van de man met een



hinderlijk verklaarde hond. Sinds de hinderlijk verklaring moest de hond gemuilkorfd worden uitgelaten. De man vroeg zich af hoelang dit zo zou blijven en of hij er iets aan kon doen om ervoor te zorgen dat de muilkorf weer af mocht. Toen de ombudsman de vraag [voorlegde](#) aan de gemeente, ging die met de man in gesprek en dat leidde ertoe dat de muilkorf (onder voorwaarden) af mocht. Hij kwam een paar weken later langsfietsen om ons te bedanken. Hij was zo blij voor zijn hond, want die had ook last van de muilkorf.

Een ander mooi voorbeeld is het zoeken naar een alternatieve parkeerplek voor een jonge moeder. Met haar zoontje in de kinderwagen kon ze moeilijk de parkeerplek bereiken onder haar woongebouw. Er was geen lift en alleen via de steile hellingbaan kon ze haar auto bereiken. De gemeente zag dit probleem na de interventie van de ombudsman ook in en bood een parkeerplek op maaiveldniveau aan.

Ook voor de man die een dak- en thuislozenuit- kering kreeg omdat hij geen woonkosten zou hebben, paste de gemeente maatwerk toe. Dat deed ze door de huur die de man betaalt voor de plek waarop zijn caravan staat, als woonkos- ten te zien. Hoewel dat voor de lezer misschien heel logisch lijkt, was het dat kennelijk voor de gemeente in eerste instantie niet, waardoor de man eerst een lagere uitkering kreeg.

Geen maatwerk was er voor de student die een eigen bedrijfje was gestart om zodoende zijn studie te kunnen bekostigen. Hij wilde geen studieschuld opbouwen en had geen ouders om bij te springen. Toen door corona zijn bedrijfsinkomsten wegvielen, vroeg hij een TOZO-uitkering aan. Die kreeg hij, maar later moest hij dat bedrag terugbetalen. De gemeente is op grond van wet-en regelgeving van mening dat een studiefinancieringslening een voorliggende [voorziening](#) is. Daarmee moest de man alsnog een lening aangaan, waarbij hij het verschil niet zag tussen zijn situatie en die

van een ondernemer die ouder is dan 27 jaar en die geen lening hoefde aan te gaan.

Dat een gesprek, al dan niet ter plaatse, klachten kan voorkomen blijkt uit een zaak waarin een overlastgevende boom toch verder kon worden gesnoeid dan de gemeente aanvankelijk aangaf. Toen de gemeente met de ombudsman [ter plaatse](#) ging kijken, bleek de boom niet maximaal gesnoeid, zoals de gemeente meermaals had aangegeven. Ook het gesprek met een man, die te horen had gekregen dat zijn huis zou worden gesloopt, heeft veel spanning [weggenomen](#). Dat de gemeente met de man ging praten, gebeurde na interventie van de ombudsman waar de man zich had gemeld. Hij wist namelijk, vanwege de vele betrokken partijen, niet waar hij heen moest met zijn zorgen.

Het is wel voorstelbaar dat gemeentelijke medewerkers denken geen tijd te hebben om met de mensen in gesprek te gaan. Toch zal dat aan de achterkant klachten en dus ook tijd, kunnen schelen. Ook zal de persoonlijke aandacht vanuit de gemeente kunnen bijdragen aan herstel van vertrouwen in overheden.

3. Overlast

Een vrouw beklagt zich over geur- en wateroverlast door stinkend afvalwater onder haar woning. Ze vertelt dat ze hierover al een paar maanden contact heeft met de gemeente. Onder andere via meldingen overlast en whatsapp. Ze heeft eerst zelf een onderzoeksbureau ingeschakeld dat heeft geconstateerd dat het probleem niet in haar woning zit maar vanuit het naastgelegen restaurant komt. De vrouw merkt op dat ook de (gemeentelijke) grond tussen haar woning en het restaurant door het afvalwater wordt vervuild. Ondanks deze uitkomst blijft actie van de gemeente eerst uit. Enkele maanden later doet ook de gemeente onderzoek en stelt vast dat het afvalwater inderdaad van het restaurant komt. De vrouw verwacht nu verdere actie van de gemeente, maar dat gebeurt niet en daarom meldt ze zich bij de ombudsman.

Een man beklaagt zich erover dat er geregeld karton en afval naast de papier- en de afvalcontainers bij zijn woning worden geplaatst. Het materiaal verspreidt zich vervolgens door de straat als gevolg van de wind en vogels die de zakken openpikken. Hij vindt dat de stad daardoor aan het verpauperen is.

Het bijplaatsen van papier en karton gebeurt omdat de papiercontainers vaak vol zijn. Ondanks dat de man hierover al meerdere meldingen en zelfs een klacht bij de gemeente heeft ingediend, is er geen verbetering van de situatie. Hetzelfde is het geval met de nabijgelegen afvalcontainer. Na 2 klachten (ook 1 van de buurman) hierover in een weekend, heeft de gemeente wel de bijgeplaatste vuilniszakken maar niet het losliggende afval weggehaald. Ook is de afvalcontainer toen niet geleegd. Voor de man is de maat vol en hij stapt naar de ombudsman.

Overlastklachten maakten in 2021 een substantieel deel uit van de behandelde zaken, te weten 22% (17 van de 77). De meeste overlastklachten gaan over geluid dat wordt ervaren in de directe woonomgeving. Bijvoorbeeld door bouwwerkzaamheden binnen of buiten het woongebouw of door voorzieningen vlakbij zoals een school, speeltuin, brug, verkoopkraam of voetbalkooi. Het ervaren van overlast lijkt vaker voor te komen, althans tot meer meldingen te leiden. Zo blijkt uit de cijfers van het Meldpunt Overlast en Zorg van de gemeente. De stijging van het aantal meldingen in 2021 bij het Meldpunt was 24% ten opzichte van het jaar ervoor. Dat ook al een stijging liet zien ten opzichte van 2019. Het aandeel zorgmeldingen maakte maar 7% uit van het totaal. Het grootste deel gaat over overlast.

Ook uit andere cijfers, zoals die over woonoverlast blijkt er sprake van een [stijging](#).

Van de 70.000 Nederlanders betrokken bij het Woononderzoek Nederland in 2015 van het CBS heeft 6,8 procent aangegeven vaak overlast te ondervinden van directe burens. 16,6 procent ervaart soms overlast. Uit de cijfers blijkt dat overlast het meest ervaren wordt in: huurwoningen, met name in meergezinswoningen (bijvoorbeeld een flat), in de steden. Uit [onderzoek van het EenVandaag Opiniepanel](#) uit 2019 blijkt dat 10% van de 27.000 ondervraagden vaak overlast van de burens heeft, 14% regelmatig en 28% een enkele keer. Het gaat dan in bijna 60% van de gevallen om geluidsoverlast.

Mogelijke oorzaken zijn wel te benoemen, maar voor de inwoners is belangrijk wat eraan gedaan kan worden. Mijn Rotterdamse collega schrijft in haar jaarverslag 2021⁶ dat inwoners van de gemeente mogen verwachten dat zij overlast voor inwoners helpt te voorkomen waar dat mogelijk is. Ook als de gemeente een afweging moet maken tussen het belang van de inwoners en dat van ondernemers die een in beginsel overlastgevend bedrijf gaan uitbaten. Datzelfde

geldt mijns inziens ook als de gemeente zelf ergens een voorziening wil treffen zoals een voetbalkooi of speeltuin. Vooraf is duidelijk dat dergelijke voorzieningen lawaai gaan genereren. De vraag die vooraf beantwoord zou moeten worden is, hoe de gemeente de overlast in de hand gaat houden. Zodat omwonenden niet de dupe worden van algemene voorzieningen. Die er natuurlijk moeten zijn, maar met een duidelijk, vertrouwenwekkend en uitvoerbaar handhavingskader beter te accepteren zijn.

In een al lang slepende overlastzaak gaat de gemeente geen geluidsmetingen doen. Terwijl de feitelijke situatie sprekend lijkt op een andere situatie, waarin de gemeente die metingen wel doet. In het ene geval gaat het om geluidsoverlast in de woning door een aggregaat bij een verkoopkraam. In het andere geval gaat het om geluidsoverlast in de woning vanuit een voetbalkooi. Bij het aggregaat wordt op de gevel van de klager een paar keer gemeten, maar [geen normoverschrijding](#) geconstateerd. Bij de voetbalkooi wordt niet gemeten. Het verschil is dat voor een bedrijf (de verkoopkraam) normen van het Activiteitenbesluit gelden, maar voor de voetbalkooi [niet](#).

De Nationale ombudsman heeft al eens geoordeeld dat ook daar waar een gemeente geen wettelijke handhavingsbevoegdheid heeft zij wel een verantwoordelijkheid heeft om zich in te spannen voor het leefbaar maken en houden van een woonomgeving. Ondanks mijn oproep aan de gemeente om ook bij een voorziening als een voetbalkooi voor zichzelf een objectief normenkader neer te leggen, ziet de gemeente dat belang niet. Een gemiste kans vanuit het behoorlijkheidsperspectief bezien, want met een objectief normenkader kan de gemeente

⁶ <https://www.ombudsmanrotterdam.nl/web/uploads/2022/02/Jaarverslag-Ombudsman-Rotterdam-2021.pdf> pagina 23

sneller duidelijk⁷ maken naar de burger toe, maar ook naar zichzelf toe dat er wel of geen overschrijding is van de norm. Die duidelijkheid zou de gemeente in een steeds drukker wordende omgeving met veel verschillende functies, activiteiten, wensen en gedrag moeten geven aan haar inwoners. Daarnaast kan het op duidelijke(r) wijze monitoren van overlast tijd en aandacht schelen van iedereen.

Een reden om aandacht te schenken aan het onderwerp, is dat (geluids)overlast veel impact heeft. Wij hoorden klagers over 'ernstige gezondheidsklachten', 'lichamelijke en psychische klachten', 'nachten wakker liggen'. Het [RIVM](#) schrijft over geluidsoverlast

Wanneer geluid te hard is of langdurig op ons inwerkt kan dat invloed hebben op onze gezondheid en ons welzijn. Geluid kan leiden tot hinder, slaapverstoring, verstoring van de dagelijkse activiteiten en stress. Deze effecten kunnen op hun beurt weer aanleiding geven tot een hogere bloeddruk en verhoogde niveaus van het stresshormoon cortisol, waardoor het risico op hart- en vaatziekten en psychische aandoeningen wordt verhoogd. Geluid kan echter ook direct resulteren in fysiologische reacties zoals een verhoogde bloeddruk. Ook kan geluid een negatieve invloed hebben op de leerprestaties van kinderen.

Het UN environment programme [publiceerde](#) op 17 februari 2022 een rapport waarin de noodzaak voor maatregelen in steden beschreven wordt vanwege 'noise pollution and its long-term physical and mental health impacts'.

Opvallend is dat in een overlastzaak naar voren kwam dat de gemeente wel kon handhaven toen gedacht werd dat het geluid afkomstig was van één geluidsbron, maar niet meer kon handhaven toen het overlast veroorzakende geluid afkomstig was van [meerdere bronnen](#).

Tot verbazing van de vrouw en haar burens - die dezelfde overlast ervaren - stuurt de gemeente dan een e-mail waarin zij spreekt over twee verschillende bronnen die beide net onder het aantal toegestane decibellen geluid produceren. De gemeente kan "niet één veroorzaker aanwijzen, die ervoor zorgt dat de bromtoon boven de geluidsnorm uitkomt." En dat is de reden dat de gemeente niet kan handhaven. De vrouw beklagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente ineens stopt met haar inspanningen, terwijl zij vorig jaar heeft aangegeven niet eerder te stoppen dan wanneer het is opgelost.

Cumulatief komt het geluid echter boven de norm uit. Voor omwonenden is dát de realiteit waar ze mee te dealen hebben.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, dat zich mede sterk maakt voor de leefbaarheid noemt als succesfactoren voor de aanpak van woonoverlast: leg de samenwerking tussen gemeente, politie, Openbaar Ministerie, corporatie en zorg goed vast. Maak duidelijke werkafspraken.

In 2019 schreef ik in het jaarverslag

En verder is een eenduidige, heldere aanpak erg belangrijk. Op basis van de behandelde zaken lijkt de aanpak van overlast nog aan eenduidigheid en helderheid voor de burgers te kunnen winnen.

Helaas zagen we in 2021 dat hier nog steeds het nodige te verbeteren valt. Zo bleken de afspraken

⁷ Normen waar de ombudsman gedragingen van de gemeente aan toetst zijn bijvoorbeeld openheid, duidelijkheid en voortvarendheid.

tussen de politie en de gemeente te zijn [weggezakt](#). De gemeente wakte bij betrokkene de verwachting dat de politie zou gaan handhaven als er op zondag bouwwerkzaamheden zouden plaatsvinden naast haar. Maar toen de politie kwam, werden de activiteiten niet stilgelegd. Gelukkig heeft de gemeente toegezegd om de werkafspraken opnieuw bij de politie onder de aandacht te brengen.

Dat de afhandeling van overlastmeldingen en -klachten soms beter kan, blijkt uit de klacht van de vrouw die haar eigen oprit vaak niet af kon rijden, omdat (grotere) auto's over het te kleine parkeervak naast haar uitrit stonden geparkeerd. Daar had ze regelmatig contact over met boa's, maar pas als de ombudsman de zaak in behandeling heeft genomen gaat een verkeerskundige ter plaatse kijken en wordt het probleem [opgelost](#).

Zo ging het ook bij bovengenoemde klacht over stankoverlast. Na de constatering van de gemeente dat afvalwater van het naastgelegen restaurant de oorzaak was, verwachtte de vrouw actie. Dat gebeurde echter pas nadat de ombudsman intervenieerde. Toen werd het probleem dat al maanden speelde (gelukkig) adequaat [opgelost](#).

Ook leidden meldingen en een klacht over overlast door bijgeplaatst afval dat vervolgens gaat rondwaaien, niet tot vermindering van de overlast. Na interventie van de ombudsman start de gemeente een proef met versterkte handhaving van de bijplaatsingen. Door deze proef worden [verbeteringen zichtbaar](#).

Een mooi voorbeeld van [correcte](#) afhandeling van een overlastklacht is hoe de gemeente meedacht met een vrouw die vanwege een lichamelijke beperking het blad in haar tuin zelf niet kan opruimen.



4. Aanbevelingen en toezeggingen

Aanbevelingen

Bij haar oordeel kan de ombudsman de gemeente ook aanbevelingen doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen.

De aanbevelingen die de ombudsman in 2021 heeft gedaan zijn de volgende.

1. Dat de gemeente de man binnen 2 weken informeert over de planning van werkzaamheden (namelijk het aanbrengen van de vergrendeling en nieuwe elektrische installatie). 211.001
- Reactie gemeente: Nadat de man is geïnformeerd dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, bleken deze niet het gewenste effect te hebben. De overlast is nog in dezelfde mate aanwezig. De gemeente gaat hierover met de man in gesprek.
2. Het proces zodanig in te richten dat voorkomen wordt dat vragen/contactformulieren in de toekomst uit beeld kunnen verdwijnen en te zorgen dat deze tijdig worden beantwoord. Met zo nodig een verwijzing als betrokkenen vervolgvragen hebben. 211.006
- Reactie gemeente: de gemeente is hard bezig om haar digitale dienstverlening te optimaliseren en haar processen zodanig in te richten dat vragen en contactformulieren in de toekomst niet meer uit beeld kunnen verdwijnen en tijdig door ons worden bevestigd en beantwoord (in het kader van de aankomende Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is de gemeente Groningen pilotgemeente). In onze reactie wordt een verwijzing opgenomen.
3. Gelet op de door de ombudsman geconstateerde onbehoorlijke motivering van het besluit doet zij de aanbeveling om met medeneming van dit oordeel nogmaals te kijken naar het verzoek van betrokkene om coulance. 211.009
- De gemeente laat weten de zaak te betreuren, maar geen reden te zien om betrokkene te compenseren, ook niet in het kader van coulance.
4. Om tijdens een warme dag met weinig wind ter plekke te gaan om te onderzoeken of er sprake is van de door betrokkene gestelde overlast en of daarbij normen worden overschreden. 211.011
- De gemeente laat weten 2x een meting te hebben verricht. Beide keren is geconstateerd dat het geluid binnen de norm blijft. Er is de 2e keer kortstondig een benzinegeur waargenomen. De lengte en intensiteit van deze waarneming waren zo beperkt dat er geen vervolgactie op wordt ondernomen.
5. De ombudsman doet de aanbeveling om een verslag van binnentreding met machtiging in het vervolg aangetekend te versturen. 211.021
- De gemeente laat weten deze aanbeveling over te nemen.
6. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om, ook als er geen animo voor is bij de burens, in elk geval met betrokkene het gesprek aan te gaan. 211.024
- De gemeente laat weten dat er een uitnodiging is verstuurd aan betrokkene om burens die bij hem bekend zijn uit te nodigen voor een gezamenlijk gesprek. Is er geen animo bij de burens dan kan het gesprek ook alleen met betrokkene plaatsvinden.
7. Gelet op alle vergeefse moeite die betrokkene heeft moeten doen om de eindafrekeningen over 2019 en 2020 te krijgen, doet de ombudsman de aanbeveling om hem binnen 2 weken deze eindafrekeningen alsnog te verstrekken. Daarbij geeft de ombudsman de gemeente in overweging om bij de eindafrekeningen, met name die over 2019, coulant te zijn. 211.028
- De gemeente laat weten de aanbeveling over te nemen. De eindafrekeningen 2019 en 2020 zijn inmiddels toegestuurd en in goed overleg zal de facturering worden afgerond waarbij coulant zal worden gehandeld (wat erop neerkomt op dat er geen aanvullende factuur wordt verstuurd)
8. De ombudsman roept de gemeente op om betrokkene op de hoogte te stellen wanneer

de toegezegde werkzaamheden gereed zijn. En mocht dat onverhoopt niet vóór de zomervakantie zijn hem dan een tussenbericht te sturen wat er inmiddels is gebeurd, wat nog gedaan moet worden en wanneer de verwachting is dat dit alsnog zal gebeuren. 21.1.038

- De gemeente laat weten de aanbeveling te hebben opgevolgd. Door middel van een bewonersbrief zijn betrokkene en andere omwonenden kort voor de zomervakantie geïnformeerd over de planning van de nog door de aannemer uit te voeren werkzaamheden.

9. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling:

a. om uit te zoeken hoe het kan dat de gemeente 1,5 week later nog geen melding van de politie heeft ontvangen, terwijl zo'n melding volgens de gemeente wel gebruikelijk is.

- De gemeente heeft de politie om uitleg gevraagd. Het vermoeden bestaat dat bij de politie de werkafspraken in de vergetelheid zijn geraakt. [...] De betreffende werkafspraken worden opnieuw onder de aandacht gebracht bij de medewerkers van de politie. We hebben afgesproken om eerst per e-mail alle wijkagenten te informeren over de beleidsregels en over de in het verleden gemaakte werkafspraken. Daarnaast zijn we in overleg om ervoor te zorgen dat de afspraken niet weer worden vergeten.

b. om betrokkene alsnog, op een inzichtelijke manier, informatie te verstrekken over toegestane studentenhuisvesting in haar omgeving. 21.1.049

- De gemeente laat weten dat er met betrokkene telefonisch contact is geweest. In het gesprek is getracht de regels zo goed en duidelijk mogelijk uit te leggen. Op een nadere vraag van betrokkene is schriftelijk gereageerd. In die e-mail is ook aangegeven dat als betrokkene nog vragen heeft zij rechtstreeks met de gemeente contact kan opnemen. Daarnaast heeft een medewerker van het team kamerverhuur de opgegeven adressen nagelopen en er heeft nog een inspectie plaatsgevonden. Dit heeft er niet toe geleid dat er door

ons vervolgacties moesten worden genomen.

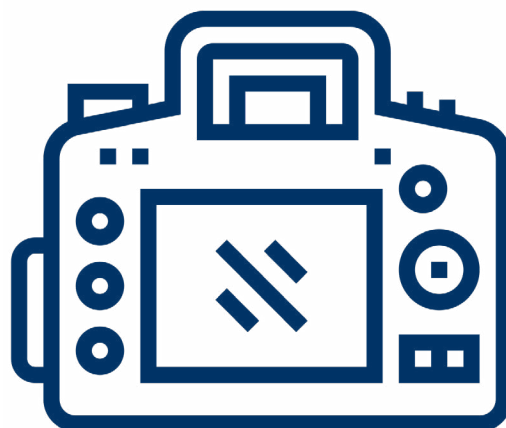
10. De ombudsman doet de aanbeveling om alsnog geluidsmetingen te doen op tijden dat de voetbalkooi gebruikt wordt. Ook in de komende zomerperiode (2022). 21.1.051

- De gemeente heeft laten weten de aanbeveling niet over te nemen. De reden daarvoor is dat de gemeente al jarenlang heeft geprobeerd tegemoet te komen aan de klachten van betrokkene. Ook zijn veelvuldig controles uitgevoerd om te controleren of er sprake was van overlast bij de betreffende voetbalkooi. De gemeente heeft de overlast niet kunnen constateren.

11. De ombudsman doet de aanbeveling om betrokkene in elk geval jaarlijks een overzicht te verstrekken van de openstaande vorderingen. Zo lang betrokkene nog geen definitieve belastingaanslag 2019 heeft, de maandelijkse aflossing van 40 euro te boeken op een van de andere vorderingen. 21.1.053

- De gemeente laat weten beide aanbevelingen over te nemen. Ook zal intern worden bekeken of dit voor alle cliënten kan worden toegepast zodat ze jaarlijks een overzicht van hun schulden krijgen zonder dat ze hierom moeten vragen.

12. Om bewijsproblemen in de toekomst te voorkomen doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om foto's te maken van de plaatsing van de gele sticker op een grafsteen. 21.1.061



- De gemeente laat weten dat de werkwijze inmiddels is veranderd. Er wordt een witte sticker op de grafsteen aangebracht (met verzoek contact op te nemen) waarvan een foto wordt gemaakt die wordt verwerkt in het digitale beheersysteem voor de gemeentelijke begraafplaatsen. Hiermee is de informatie gedigitaliseerd en gecentraliseerd, waardoor deze goed geborgd en gemakkelijk terug te vinden is.

13. De ombudsman ziet dat de gemeente met een oplossing wil komen. Zij stelt een rootbarrier ter beschikking en wil assisteren bij doorzagen van de wortels en het plaatsen van deze rootbarrier. Dat de gemeente betrokkene vraagt om hulp hierbij, zoals de tegels wippen en de wortels vrijmaken, is niet onbehoorlijk. Mocht dat betrokkene echter niet lukken, dan doet de ombudsman de aanbeveling om haar daarbij te helpen aangezien het uiteindelijk om wortels van gemeentelijke bomen gaat. 21.1.064

- De gemeente laat weten de aanbeveling niet over te nemen. De gemeente schrijft: "Wij stellen ons daarom coulant en oplossingsgericht op" en "Wij willen voorkomen dat het verregaand oprekken van onze coullance precedentwerkend kan worden. Ook mag niet uit het oog verloren worden dat coullance een gunst is."

14. Twee aanbevelingen van de ombudsman:
a. Omdat het najaar op 9 december bijna voorbij is en de heesters in het najaar zouden worden geplant, verzoekt de ombudsman de gemeente om op korte termijn aan te geven wanneer de heesters zullen worden geplant.
b. De gemeente heeft aangegeven het project te gaan evalueren. Uit deze klacht blijkt dat aan communicatie met (toekomstige) bewoners het een en ander verbeterd kan worden. Zoals tijdig informeren mochten er zaken ondanks toezeggingen niet door kunnen gaan. Op dat punt doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om de communicatie met omwonenden in de evaluatie mee te nemen en de ombudsman op de hoogte te stellen van de uitkomsten daarvan. 21.1.067

- De gemeente laat op 20 december weten dat de werkzaamheden met betrekking tot het planten van laagblijvende heesters in de vakken bij de versmalling in de weg voor de kerst zijn afgerond. Als dit daadwerkelijk gereed is laat de gemeente dit weten aan de ombudsman. [\[Geen nader bericht voor of kort na de kerst ontvangen\]](#)

15. Mocht de gemeente de door haar gestelde termijn van 2 maanden onverhoopt niet halen dan doet de ombudsman de aanbeveling om alvast het dossier te verstrekken dat op dat moment al wel is verzameld en noemt zij een redelijke termijn waarbinnen zij de rest van het dossier zal verstrekken. Dit om het vertrouwen te geven dat de gemeente serieus met het verzoek bezig is en het 'gehele' dossier uiteindelijk ook verstrekt gaat worden aan de aanvrager. 21.1.074
- De gemeente laat weten de aanbeveling over te nemen. Uiteraard zullen we trachten binnen 2 maanden volledige inzage te geven en we geven in ieder geval voor 1 april 2022 een stand van zaken en indien mogelijk al inzage in datgene wat beschikbaar is.

Ik stel vast dat de gemeente inmiddels op bijna alle aanbevelingen heeft gereageerd. Dat is mooi, want daarmee is het standpunt van de gemeente duidelijk. Ook is het goed om te constateren dat veel aanbevelingen zijn overgenomen of uitgevoerd. Voor zover nog niet is gereageerd op bovengenoemde aanbevelingen ontvang ik graag alsnog een reactie.

Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval

1. Op de website wordt ten onrechte vermeld dat aan de parkeervergunning gekoppelde parkeerzone wordt aangepast na het doorgeven van de verhuizing. Vergunninghouders hoeven hun verhuizing niet door te geven. Daar krijgen wij automatisch bericht van, waarna wij de vergunning aanpassen. [...] Wij zullen ervoor zorgen dat dit ook zo spoedig mogelijk op de website wordt aangepast. 211.027
2. De gemeente gaat een webpagina aanmaken over de werking van 'mijn loket'. 211.006
3. De klachtenfunctionaris brengt de opvolging van terugbelverzoeken in de eSuite bij langdurige afwezigheid van een medewerker onder de aandacht bij de directie Stadsontwikkeling. 211.042

5. Cijfers en feiten

Aantal eerste contacten betreffende een nieuwe kwestie

	2021	2020	2019
Totaal	504	535	707
Gemeente Groningen	216	216	288
WIJ Groningen	58	68	80
NBK	24	29	83
Beschermd wonen	4	3	7
GGD	2	3	3
Ombudsman	6 ⁸	3	-
Overige instanties	194 (incl. 2 NBK andere gemeenten)	213	246 (incl. 18 NBK andere gemeenten)

Afhandeling contacten over gemeente

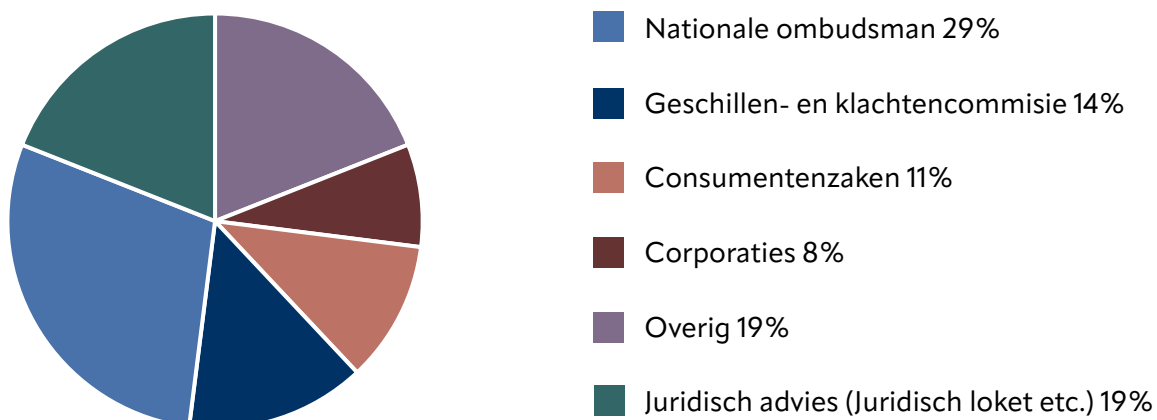
	2021	2020	2019
Info over/verwijzing naar gemeente	57	88	111
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	42	62	75
Verwijzing naar bezwaar/beroep	14	*	*
Verwijzing naar overige	15	*	*
Geen follow up	5	*	*
Totaal	133	150	186
Onderzoeken (incl. bemiddeling)	77	66	96
Door naar volgend jaar	6	-	6
Tot. dossiers ombudsman	83	66	102
Totaal	216	216	288

* onderverdeling vanaf 2021

⁸ Zie toelichting bij de cijfers

	Info/ verwijzing 2021	Info/ verwijzing 2020	Afgehandeld door ombudsman 2021	Nog in behandeling	Afgehandeld door ombudsman 2020
Gemeenteraad	1	1	1		-
College	9	7	2		3
Burgemeester	2	2	1		1
Griffie	-	1	-		-
Concernstaf	1	2	-		1
SSC	6	6	6		4
Publieke Dienstverlening	14	7	4		8
Maatschappelijke Ontwikkeling	12	15	3	1	4
Werkmaatschappijen	-	-	1	1	-
Stadsbeheer	10	17	18	1	13
Stadstoezicht	4	9	6		2
Stadsontwikkeling	29	38	23	2	21
Economische zaken	-	1	-		-
Stadsdeelcoördinatie	-	1	-		-
Werk	-	2	-		-
Inkomen	43	38	12	1	9
Participatie	2	3	-		-
Vastgoed	-	-	-		-
Totaal	133	150	77	6	66

Verwijzingen van meldingen over andere instanties (194)



Toelichting bij de cijfers

Het aantal contacten dat de ombudsman in totaal heeft gehad over een nieuwe kwestie ligt iets lager dan in 2020. Uitgesplitst naar de verschillende organisaties waarvoor de ombudsman bevoegd is, is te zien dat voor gemeentelijke kwesties dat aantal precies gelijk is als in 2020. De verdeling van de afhandeling verschilt wel, de ombudsman heeft minder mensen verwezen naar de gemeente en meer dossiers in behandeling genomen. U las dat in het voorwoord al. Door een verandering in onze registratie kunnen we met ingang van 2021 beter uitsplitsen waar we de mensen heen hebben verwezen, die ons met een gemeentelijke kwestie benaderden. Soms is de ombudsman niet bevoegd omdat er bezwaar kan worden gemaakt. Of moet er eerst een klacht bij de gemeente zelf worden ingediend. De verwijzing naar 'Overige' omvat hier de verwijzing naar bijvoorbeeld juridisch advies of een andere rechter zoals de civiele rechter in schadevergoedingszaken.

Qua verdeling van de in behandeling genomen klachtdossiers van de ombudsman over de gemeentelijke onderdelen valt op dat er nauwelijks verschillen zijn bij raad, college, burgemeester en griffie ten opzichte van vorig jaar. Wel valt de halvering bij Publieke Dienstverlening op. De stijging is verder min of meer verdeeld over de verschillende sectoren. Bij Inkomen is na een dalende trend van een aantal jaren, een lichte stijging te zien. De werkmaatschappijen leverden in de jaren 2018 tot en met 2020 geen klachten. Het afgelopen jaar waren dat er 2.

De ombudsman is 6x benaderd over eigen aangelegenheden. In 3 gevallen ging het om het opvragen of vernietigen van het dossier van betrokkene. In een geval ging het om een verzoek tot herziening van het oordeel. Dat verzoek is na bestudering van het ingezonden document overigens afgewezen met een gedetailleerde motivering. Eén persoon is voor een klacht over de ombudsman verwezen naar de gemeenteraad en de laatste kwestie had betrekking op een door de ombudsman opgelegde

contactmaatregel (3 maanden geen telefonisch contact toegestaan).

Het aantal mensen dat de ombudsman benaderde met kwesties van organisaties waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, zoals de corporaties, de politie of consumentenzaken loopt al een paar jaar geleidelijk wat terug. Maar is nog steeds aanzienlijk hoger dan in 2017 en 2018. De verwijzing van dergelijke kwesties naar Overig (19%) laat een divers beeld zien. Gedacht kan worden aan het UWV, MEE, Woonzorg en DUO.

Verwijzing aanmeldingen overige instanties

2021	194
2020	213
2019	246
2018	156
2017	137

Het aantal contacten per dossier (e-mails, telefoontjes) is een indicatie voor de bewerkelijkheid van de dossiers. Het gemiddelde aantal ligt na de grote stijging in 2020, weer rond het aantal van de jaren 2017 en 2019. De overlastdossiers kosten gemiddeld nog wel meer aandacht, namelijk 19 contacten per dossier. Met uitschieters naar 34 tot 35 contacten. Toch ligt dit gemiddelde aanzienlijk lager dan in 2019 toen de overlastdossiers gemiddeld 38,3 contacten omvatten. Daar moet bij gezegd worden dat het aantal overlastdossiers het afgelopen jaar wel flink hoger was.

Gemiddeld aantal contacten per dossier

2021	14,6
2020	18,4
2019	14,3
2018	16,9
2017	14,5

Bijlage: Ombudsinstituut

Bureau gemeentelijke Ombudsman

De formatie van het bureau is hetzelfde gebleven. Per 1 juli 2021 hebben we afscheid genomen van een medewerkster die 3 dagen per week bij het bureau werkte. Haar uren vullen we nu in door inzet van een flexibele schil door medewerkers van een extern bureau. Dat kan, afhankelijk van de drukte, op afroep. Dat biedt het bureau van de ombudsman flexibiliteit en daarmee kan meebewogen worden op de instroom van klachten die altijd wisselend is. Het ziekteverzuim door corona is gelukkig beperkt gebleven en heeft niet voor grote problemen gezorgd.

In het verslagjaar is het huurcontract in goed overleg met de Harmonie met 1 jaar verlengd in plaats van de contractuele 5 jaar. Dit vanwege de onzekerheid over de noodzaak tot aanpassingen van het gebouw vanwege corona. Duidelijk werd dat een ruimere situatie nodig is voor het verantwoord kunnen houden van het inloopspreekuur. Ook is een aparte wachtruimte nodig, mede met het oog op de privacy. De verlenging van het huurcontract gaf ons de gelegenheid om te onderzoeken of aanpassing van het pand Kreupelstraat 12 tot de mogelijkheden behoort. De Harmonie is steeds zeer bereidwillig geweest om met ons mee te denken. De uitkomst van de gesprekken was dat het pand aangepast kan worden, hetgeen wel tot een flinke huurstijging gedurende 10 jaar zou leiden. Vanwege de verbouwing zou er 2x verhuisd moeten worden. Tegelijkertijd zijn we ook gaan zoeken naar andere huisvesting. Die is inmiddels gevonden. Het huurcontract met de Harmonie wordt uiterlijk 1 september 2022 beëindigd.

Overige activiteiten in 2021

- Reguliere overleggen met andere lokale ombudsmannen
- Gesprek met Nationale ombudsman over aardbevingsklachten
- Overleg/ kennismaking met (nieuwe) klachtenfunctionarissen gemeente
- Overleggen met gemeentesecretaris

- Gesprekken met directeurs NBK en WIJ
- Bespreking jaarverslag met burgemeester, gemeentesecretaris, GMT en college
- Bespreking jaarverslag bij MT Stadsbeheer
- Bespreking met MT Inkomensdienstverlening over missie-, visietraject
- Informatievergadering van de gemeenteraad Smallingerland over invulling ombudsfunctie
- Webinar Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
- Vergadering Vereniging voor Klachtrecht met webinar 'Begrijpelijk schrijven bij klachtbehandeling'
- Webinar MEE over onafhankelijke clientondersteuning
- Kennismaking nieuwe voorzitter ombudscommissie Assen
- Communicatie bij klachtbehandeling: Wat kunnen we nu nog leren van de klassieke retorica? Lezing voor de Vereniging voor Klachtrecht door Carel Jansen
- Webinar over niet-aangeboren hersenletsel door MEE
- Gesprekken over aanpassing (of andere) huisvesting met Harmonie / gemeente inclusief een aantal bezichtigingen
- Overleggen met griffier en voorzitter Rekenkamer over huisvesting

Andere rechtspersonen

Ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (voor de inwoners van de gemeente Groningen) ook aangewezen voor 3 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.

