

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen

Neem  
inwoners

mee

*Tell me and I will forget  
show me and I may remember,  
involve me and I will understand.*

*~ Confucius (551-479 voor Chr.)*

20  
22

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen



# Voorwoord

Neem inwoners mee in wat je doet of niet doet. In wat je weet of niet weet. Dan voorkom je vraagtekens, zoals bij het nieuwe afvalbrengbeleid. Kom je – net als anders – met een tweeassige aanhanger, dan moet je halverwege het jaar ineens betalen voor het storten van grofvuil. Vóór 1 juli was dat nog gratis. Als zo'n wijziging goed en tijdig wordt gecommuniceerd, dan weten mensen dat er iets verandert. Meermaals zagen we dat inwoners onvoldoende zijn meegenomen in deze verandering.

Dat geldt ook voor de communicatie over de plaatsing van laadpalen. Inwoners weten niet waar ze aan toe zijn omdat ze niet worden meegenomen in de voortgang van hun aanvraag. Laat iets van je horen, ook als je nog niet alles weet. In verschillende jaarverslagen en ook nu weer, vraag ik hier aandacht voor. Een collega in Rotterdam bedacht ooit de 'moedernorm'. Bedenk wat je goed vindt voor je moeder. Zou je moeder het leuk vinden om lang te moeten wachten of om niets te horen?

Het collegeprogramma heet: 'Voor wat echt van waarde is.' Een van de thema's is zeggenschap voor inwoners. *'Zeggenschap over je eigen straat, buurt, wijk of dorp, over publieke voorzieningen die voor ons allemaal zijn, zou vanzelfsprekend moeten zijn.'* Dit thema – inwoners meer betrekken bij besluitvorming – veronderstelt voorafgaand goede communicatie met deze inwoners. Met andere woorden, de gemeente moet de mensen goed meenemen zodat die niet teleurgesteld raken over het proces.

## **Digitaal en fysiek**

De dienstverlening aan en benadering van inwoners en bedrijven door de gemeente Groningen wordt steeds meer digitaal. Veel

mensen vinden digitale dienstverlening klantvriendelijk: ze kunnen snel hun eigen zaken regelen, zonder daarvoor fysiek een afspraak te hoeven maken. Ook de landelijke overheid en de private sector leveren hun diensten digitaal. Dat betekent ook dat de gemeente blijft verwijzen naar websites en gebruik blijft maken van QR-codes en diensten via apps blijft aanbieden.

Toch is digitaal niet ieders taal. Er zijn ook inwoners die hun zaken niet digitaal willen of kunnen regelen. 'We hebben niet altijd door dat digitalisering ook een verdelingsvraagstuk is. Technologie schept mogelijkheden, maar we introduceren ook beperkingen', aldus Widlak, directeur van de stichting Kafkabrigade. Digitale ongelijkheid bestaat volgens Goedhart<sup>1</sup> uit 4 lagen te weten het bezit van een smartphone of computer, de leeftijd ervan om al dan niet nieuwe apps te kunnen installeren, toegang tot wifi<sup>2</sup> en het ontwikkelen en bijhouden van vaardigheden. Zoals Goedhart omschrijft kan iemand TikTok of Facebook wel snappen, maar de online diensten van de gemeente niet.

Daarom is het goed dat het college in haar visie op dienstverlening ook heeft vastgesteld dat het mogelijk moet blijven om producten en diensten fysiek aan te vragen. In dat kader noem ik de aanbeveling van een columnist: 'Open een ouderwets loket voor wie de overheid niet meer begrijpt. Want waarom zou je een overheid vertrouwen die niet langer de moeite neemt jón iets begrijpelijk uit te leggen?'<sup>3</sup> of mee te nemen. Het Klantcontactcentrum (14 050) fungeert in de gemeente als telefonische ingang. Toch levert die toegang niet altijd het gewenste contact op, zoals we in 2022 weer een aantal keren hebben gezien. Ook is de telefonische ingang helaas niet meer beschikbaar voor meldingen van

1 Dr. Nicole Goedhart van het Amsterdam UMC in <https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/de-ideale-digitale-gemeente-geeft-alle-burgers-een-stem> – 20 december 2022

2 3,2% van de Nederlanders heeft thuis geen toegang tot het internet zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84888NED>

3 Margriet Oostveen in de Volkskrant van 20 juni 2022

geluidsoverlast tijdens evenementen, ondanks een toezegging daarover van de wethouder<sup>4</sup>.

### **Nieuw beleid**

In de zomer leidde de energietoeslag tot nogal wat vragen. Vooral de vraag wanneer de uitbetaling zou plaatsvinden. Andere gemeenten zouden dat al eerder doen. Ook was er de vraag of de energietoeslag meegeteld wordt bij het bepalen van het vermogen bij de aanvraag voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Meerdere signalen waren er dat inwoners het niet kunnen begrijpen dat ze bij de toetsing van hun kwijtscheldingsaanvraag minder (spaar)geld mogen hebben dan wordt toegestaan naast een uitkering.

Inmiddels is het toegestane vermogen bij de kwijtscheldingstoetsing verhoogd, maar gedurende het hele jaar was daar nog geen sprake van. Een vrouw zegt daarover dat ze het zeer onbillijk vindt dat ze aan de ene kant een beetje spaart voor onvoorziene uitgaven, terwijl het andere kant wordt 'afgenomen' door deze belastingaanslagen. En een man moet hoge tandartskosten maken voor een nieuw gebit, dat niet wordt vergoed door de zorgverzekering en ook niet via de bijzondere bijstand. Hij moet daarvoor sparen van de sociale dienst, wat hij ook doet, maar daardoor heeft hij geen recht op kwijtschelding. De verruiming van de kwijtscheldingsregels waardoor mensen sneller voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen in aanmerking komen, geldt met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022.

We zijn in het afgelopen jaar herhaaldelijk benaderd over de inhoud van gewijzigd beleid.

Zoals het afvalbeleid en het parkeerbeleid. Als mensen het niet eens zijn met de inhoud van het beleid, is de ombudsman echter niet bevoegd om hierover een oordeel te geven. We kunnen deze mensen alleen verwijzen naar de raad.

### **Contact**

Er is veel achterstallig onderhoud in contact met inwoners, zo was te lezen in Binnenlands Bestuur<sup>5</sup>. Het was daarom mooi om te zien dat de sociale dienst meer tijd heeft voor het voeren van het persoonlijke gesprek doordat ze minder tijd kwijt zijn voor het opvragen van bewijsstukken omdat ze hebben gekapt in het woud van regelingen<sup>6</sup>. Ze geven aan dat ze de situatie van de inwoner daarmee beter in beeld kunnen brengen en kunnen kijken wat iemand nodig heeft. Dat is iemand echt meenemen.

Mede omdat we mensen over inhoud van beleid moeten verwijzen naar de raad, is het zeer toe te juichen dat de raad vanaf eind november 2022 structureel tijd inruimt voor contact met de inwoners. Volgens een onderzoek<sup>7</sup> in Binnenlands Bestuur van 10 februari 2023 een belangrijke manier om de vertrouwensband met de inwoners te verbeteren.

Ik denk daarbij aan de oproep van mijn Amsterdamse collega die zegt dat het vrijmaken van kijk- en luistertijd vanuit behoorlijk bestuur een noodzakelijke investering is, omdat het uiteindelijk vertrouwen zal opleveren<sup>8</sup>. Hij bepleit om oprecht te luisteren, niet alleen voor bevestiging van het eigen gelijk, maar vanuit een open houding en blik.

Ik denk daarbij ook aan de oproep van de voorzitter van de Raad voor het Openbaar Bestuur voor een betere toepassing van de

4 Wethouder Chakor op 15 juni 2022: *We onderkennen dat het een meerwaarde heeft als inwoners telefonisch een melding kunnen doen. Wat we willen gaan doen is dat mensen bellen en dat zij kunnen inspreken. Dan krijgen ze informatie over hoe en wat.*

5 Binnenlands Bestuur week 6 – 2022 pag. 31

6 Brief aan de raad van 9 feb 2022 met kenmerk 59029 – 2022

7 Onderzoek door Necker in opdracht van Binnenlands Bestuur pag. 17

8 Jaarbeschouwing 2021: Luisteren Leren Doen

algemene beginselen van behoorlijk bestuur. En dan bedoelt hij niet de juridische vertaling ervan, maar meer het doorleven en toepassen als leidend principe bij de wijze waarop de overheid voor burgers bindende besluiten voorbereidt, uitvoert en corrigeert<sup>9</sup>. Ik ben het met hem eens waar hij opmerkt dat dit een bestuurscultuur vraagt waarin breder wordt afgewogen dan louter bedrijfsmatig.

### *Tot slot*

De jaarverslagen over WIJ<sup>10</sup> en het Noordelijk Belastingkantoor<sup>11</sup> zijn weliswaar apart opgesteld, maar niet geheel los te zien van het handelen van de gemeente. In beide komt op verschillende plekken ook de rol van de gemeente aan bod.

Mijn tiende en laatste is met dit jaarverslag een feit. Ik wens de lezer plezier en inzicht bij het lezen ervan.

Marijke Hermans  
*ombudsman Groningen*

1 maart 2023

9 Binnenlands Bestuur week 14 – 2022 pag. 24 - 27

10 Voor WIJ bijv. in 22.6.003; 22.6.006; 22.6.007; 22.6.010

11 Voor het NBK bijv. in 22.7.003 en 22.7.004

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Open en duidelijk</b>	<b>7</b>
	Inwoner aan het woord	9
<b>2</b>	<b>Communiceren met inwoners</b>	<b>10</b>
	Vraagtekens en onbegrip: gebrekkige communicatie afvalbeleid	12
	Inwoner aan het woord	13
<b>3</b>	<b>Interne communicatie</b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>Toegankelijkheid gemeente</b>	<b>16</b>
	Inwoner aan het woord	18
<b>5</b>	<b>Aanbevelingen en toezeggingen</b>	<b>19</b>
	Aanbevelingen	19
	Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval	22
	Adviezen	23
<b>6</b>	<b>Cijfers en feiten</b>	<b>24</b>
	Toelichting bij deze tabellen	25
	<b>Bijlage: Ombudsinstituut</b>	<b>27</b>

# 1 Open en duidelijk

Inwoners meenemen in je denken en doen vraagt openheid en duidelijkheid. Beide kwaliteiten vormen één van de kernwaarden van *behoorlijk overheidsoptreden*<sup>1</sup>. Er wordt mee bedoeld dat de gemeente open en voorspelbaar moet zijn, zodat het voor de inwoner duidelijk is waarom de gemeente bepaalde dingen doet. Maar ook dat de gemeente informatie verstrekt die klopt, volledig en duidelijk is. Niet alleen als de inwoner erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Goed luisteren naar inwoners en besluiten/keuzes goed motiveren horen eveneens bij deze kernwaarde. Dat betekent dat de overheid in heldere taal uitleg geeft over haar doen en laten én aangeeft hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van haar inwoners.

Door ónduidelijkheid kun je verkeerde verwachtingen wekken. Dat was het geval bij een fietsenstalling waarvan een vrouw dacht dat die bewaakt was. Zij stalde haar elektrische fiets hier regelmatig. Op een dag bleek bij terugkomst dat de fiets gestolen was. Op de website van de stalling werd nadrukkelijk cameratoezicht genoemd en er hing een bord naast de ingang [zie foto]. Naderhand bleek dat de camera's alleen werden gebruikt voor live toezicht en er geen beelden worden opgeslagen. Het is [onduidelijk welke boodschap](#) de gemeente wilde uitzenden met de tekst dat deze ruimte is voorzien van camera's. Hoewel de vrouw na het onderzoek van de ombudsman haar fiets niet terug had, was haar klacht toch zinvol. Want zo krijgt de gemeente de kans om haar communicatie te herijken.

Problemen en irritaties zijn niet altijd te voorkomen, maar door duidelijk te zijn en de inwoner [goede uitleg](#) te geven, creëer je in elk geval begrip en daardoor hopelijk vertrouwen. Misschien had een man dan wel afgezien van zijn klacht over de aangekondigde tariefsverhoging voor zijn parkeerplek. Als de ombudsman naar

aanleiding van de klacht vragen stelt aan de gemeente volgt een heldere toelichting, die begrijpelijk maakte waarom de verhoging nodig is.

Tijdens een ander klachtonderzoek past de gemeente de tekst op de website aan. In plaats van een te verwachten behandeltermijn van 3 maanden, stelt de gemeente de termijn op 6 maanden. Naar het oordeel van de ombudsman is het goed dat de gemeente de informatie op de website heeft aangepast. De ombudsman stelt echter ook vast dat er sinds de aanvraag van de man inmiddels bijna 10 maanden zijn verstreken. Daarmee roept de informatie op de website (nog steeds) [verkeerde verwachtingen](#) op.



<sup>1</sup> De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden: • Open en duidelijk • Respectvol • Betrokken en oplossingsgericht • Eerlijk en betrouwbaar. Deze kernwaarden zijn in samenwerking met de andere ombudsmannen opgesteld.

Openstaan voor argumenten resulteerde in de aanpassing van een werkwijze. Aanleiding was de aanvraag van een weduwnaar. De man vroeg de borg terug van de gehandicaptenparkeerkaart van zijn overleden echtgenote. Daarvoor moest hij een verklaring van erfrecht hebben. Voor die verklaring zou hij ongeveer 250 euro moeten betalen, terwijl de borg 15 euro bedraagt. Dit stond volgens de man niet in verhouding tot elkaar. Aanvankelijk wilde de gemeente hier niet soepeler mee omgaan. Het ging de man niet om het kleine bedrag, maar om [de onredelijkheid](#). Hij ging daarom naar de ombudsman. Die kreeg van de gemeente te horen dat zij de werkwijze zal aanpassen. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, is een erfrechtverklaring voortaan niet meer nodig. De borg wordt dan gewoon teruggestort, ook in het geval van de man. Hiermee was de klacht van de man ook voor toekomstige gevallen zinvol. Het is mooi dat de gemeente uiteindelijk goed luistert en zich van

haar goede kant laat zien door de werkwijze aan te passen.

Om inwoners goed bij haar plannen te betrekken moet de gemeente zorgvuldig kijken of alle betrokkenen dan ook [daadwerkelijk de kans](#) krijgen om iets van de plannen te vinden. Als dit alleen via Facebook kan, dan sluit je de mensen die Facebook niet volgen, uit. En dat kan invloed hebben op de kwaliteit van je besluitvorming. Dat leerde de zaak van een man die werd geconfronteerd met een uitgewerkt plan om de speeltuin in de nabijheid van zijn woning uit te breiden. Bij navraag bleek aan dit plan een inspraakproces via Facebook vooraf te zijn gegaan waar de man niets vanaf wist. Hij heeft geen Facebook en voelde zich dan ook buitengesloten. Een gevoel dat soms achteraf niet of nauwelijks nog te herstellen valt.



## Inwoner aan het woord

### De tuinaarde van

# Rutger Meerdorp

*'Mijn mond viel open van verbazing.'*

Achter zijn woning heeft Rutger Meerdorp\* een moestuin ingericht. Voor ophoging en verbetering van de bodem wilde hij acht kuub tuinaarde toevoegen. 'Ik kon de aarde op mijn oprit storten, maar het zou me veel kruiwerk besparen als dit op de gemeentegrond naast de moestuin zou mogen. Ik heb de gemeente gevraagd of het daar een week of drie mag liggen en of daar kosten aan zijn verbonden. De medewerker die mij te woord stond vertelde dat er wél melding van wordt gedaan, maar dat ik niet hoeft te betalen. Je verwacht het niet, maar een tijdje later kreeg ik toch een rekening. Mijn mond viel open van verbazing.'

*'Het is het principe dat telt.'*

#### *Afspraak is afspraak*

Rutger probeerde verhaal te halen. Een paar maanden later was hij nog geen steek verder. 'Ik was het goed zat', klinkt het. 'Ik heb mijn verhaal aan de ombudsman verteld. Ik had ooit ergens gelezen dat je daar met klachten over de lokale overheid terecht kunt. Ik ben blij dat ik die stap heb gezet, want dankzij de inzet en de professionaliteit van de ombudsman kwam er eindelijk beweging in het verhaal. Het gaat niet om een groot bedrag, maar het is het principe

dat telt. Als iemand zegt "u hoeft daar niet voor te betalen", maar je krijgt vervolgens wel een rekening, dan is dat niet netjes. Afspraak is afspraak.'

*'Het is goed dat er een onafhankelijke partij is die serieus naar je luistert en werk maakt van je probleem.'*

#### *Een goede aanbeveling*

Rutger is blij met de vaststelling van de ombudsman dat je als burger niet de dupe mag worden van onduidelijke informatieverstrekking. Blij is hij ook met de aanbeveling aan de betrokken partijen (gemeente en NBK) om coulant te zijn. 'Ik ben heel tevreden over de rol die de ombudsman heeft gespeeld', zegt Rutger. 'Ik kreeg de aandacht die een grotere zaak ook zou hebben gekregen. Er is onderzoek gedaan, meegedacht en geadviseerd. Het is goed dat er een onafhankelijke partij is die serieus naar je luistert en werk maakt van je probleem.'

\*niet zijn echte naam.

## 2 Communiceren met inwoners

Goede communicatie zorgt ervoor dat mensen zich gehoord en gezien voelen. Vertel wat je weet, ook al weet je nog niet alles en zijn er niet meteen of misschien helemaal geen pasklare oplossingen. Neem inwoners mee. Door te communiceren weten mensen waar ze aan toe zijn of wat ze mogen verwachten van de gemeente.

Voor de digitaal vaardigen is de informatie op de website erg belangrijk. Daar bleek het echter een aantal keren aan te schorten. Zo vermeldde de website niet de mogelijkheid om [telefonisch een afspraak](#) te maken voor verlenging van een rijbewijs.

Een andere man meldde dat als hij vooraf op de website had kunnen lezen dat voor afval gebracht met een tweeassige aanhanger betaald zou moeten worden, hij dan een enkelassige aanhanger zou hebben gehuurd. Afval gebracht met een enkelassige aanhanger kon namelijk nog steeds gratis worden gestort. De ombudsman concludeerde dat de [informatie op de website te weinig is toegesneden](#) op de nietsvermoedende burger.

Pas in november werd de website aangevuld met "Let op: gewijzigde regels vanaf 1 juli 2022!"

De pagina over 'briefadres' geeft niet aan dat een briefadres op het adres van kennissen ongeldig



is voor de aanvraag van een uitkering. De ombudsman heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om deze informatie aan te passen.

Informatie op de website en persoonlijke accounts moet eenduidig zijn en niet te ingewikkeld. Bij gebruik van een leenauto - bijvoorbeeld omdat de eigen auto een dag naar de garage is - kan in het parkeeraccount het kenteken van de leenauto worden ingevoerd, zodat je niet hoeft te betalen. Maar welke optie klik je nu aan: "[tijdelijk kenteken toevoegen](#)" of "[kenteken wijzigen](#)"?

Informatie over de plaatsing van laadpalen en over de ontwikkelingen met de kinderopvang in een wijk zou te lezen zijn op de website, maar betrokkenen werden daar in hun contacten met de gemeente niet op gewezen. Ook constateerde de ombudsman dat de informatie op de website niet altijd actueel is (zie H. 1) en is soms de relevantie van een bericht moeilijk in te schatten omdat een [plaatsingsdatum ontbreekt](#). Zo is ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag op de website over aanvragen voor een laadpaal nog steeds het volgende te lezen:

De aannemer van Allego is weer gestart met het plaatsen van laadpalen. Zij proberen nu zo snel mogelijk de opgelopen achterstand in te halen.

Goede communicatie via andere kanalen is ook belangrijk om daarmee inwoners te informeren over de status en voortgang van een traject. Een man die al jaren vroeg om een oplossing voor de wateroverlast in zijn tuin, voelde zich niet serieus genomen [omdat een oplossing uitbleef](#). Pas toen de ombudsman de zaak ging onderzoeken kwam er schot in de zaak. Tijdens een gesprek heeft de gemeente aangegeven wat er al is uitgezocht en welke stappen er nog moeten worden genomen. Ook is afgesproken dat de gemeente de man op de hoogte zal houden van de verdere ontwikkelingen.

Een andere man dacht dat er niets met zijn meldingen was gedaan over het gebrekkige onderhoud van een fietstraject richting de stad. Tijdens het onderzoek van de ombudsman bleek dat de man niet was geïnformeerd over de inspecties en het onderhoud dat de gemeente in 2021 wèl had gedaan. Gelukkig zag de gemeente achteraf in dat zij [beter had moeten communiceren](#).

Ook al liggen de oorzaken eventueel buiten de macht van de gemeente, het is voor een aanvrager belangrijk om te weten dat zijn of haar verzoek niet is vergeten. Zoals bij de aanvragen voor laadpalen waar de aanvragers [maandenlang niets hoorden](#) nadat zij een aanvraag hadden gedaan.

De vrouw met aardbevingsschade aan haar woning kon niet verder omdat ze niets meer hoorde. Ze had een versterkingsadvies nodig van

de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), waarmee ze vervolgens [funderingssubsidie](#) kon aanvragen bij de gemeente. Na een gesprek hierover met de NCG hoorde ze een maand of 3 helemaal niets meer. Omdat de gemeente opdrachtgever was, schreef ze vervolgens de gemeente aan. Ondanks de toezegging van de gebiedsregisseur van de gemeente om actie te zullen ondernemen, hoorde de vrouw daarna nog steeds niets van de NCG. Omdat de vrouw ook niet meer van de gemeente hoorde, ging zij 9 maanden na het gesprek ten einde raad naar de ombudsman. Afstemming met de Nationale ombudsman omdat die bevoegd is voor klachten over de NCG, leidde toen gelukkig snel tot beweging in het proces.

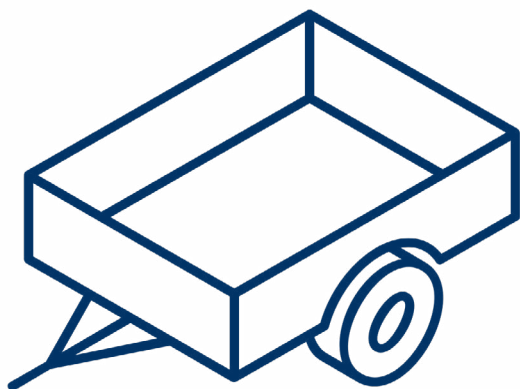
## Vraagtekens en onbegrip: gebrekkige communicatie afvalbeleid

Erg summier was de communicatie van de gemeente met haar inwoners over de gewijzigde regels voor het storten van grofvuil. Daardoor waren mensen niet op de hoogte van de veranderingen. Meerdere mensen beklagden zich over de onduidelijke communicatie.

Zoals een man die eind oktober grofvuil naar het afvalbrengstation bracht, en daarvoor totaal onverwacht € 100 moest betalen. Hij meende dat inwoners van de gemeente vier keer per jaar gratis grofvuil mochten wegbrengen. Dit was zijn eerste storting dit jaar. Hij gebruikte [net als andere jaren zijn tweeassige aanhanger](#). Bij het afvalbrengstation bleek zijn grofvuil nu gezien te worden als bedrijfsafval, waarvoor hij moest betalen. Dat vond de man niet terecht.

Datzelfde overkwam een andere man die een (tweeassige) aanhanger had gehuurd om restanten van een laminaatvloer weg te brengen. Bij het afvalbrengstation kreeg hij de keus: hij mocht de lading overladen in een eenassige aanhanger of € 141,57 betalen. Vanwege zijn gezondheid kon hij niet overladen en dus heeft hij betaald. Maar omdat hij zich oprecht afvroeg [hoe hij dit had moeten weten](#) ging hij naar de ombudsman.

Ook enkele organisaties die voor anderen spullen wegbrengen, beklagden zich over de



onduidelijke gang van zaken en maakten zich zorgen over hun bedrijfsvoering. Voor hen is er een overgangstermijn gekomen om de bedrijfsvoering te kunnen aanpassen.

De reden die de gemeente gaf voor de gewijzigde regels, heeft te maken met het misbruik dat er gemaakt werd van de mogelijkheid om gratis grofvuil te storten. Dat is op zichzelf begrijpelijk. Diezelfde regels kunnen echter ook inwoners raken die jaarlijks netjes hun afvalstoffenheffing betalen en te goedertrouw hun afval wegbrengen naar het afvalbrengstation. Om iedereen goed mee te nemen, moet de gemeente haar inwoners tijdig over zo'n wijziging informeren en zorgen dat deze informatie hen bereikt, dat deze klopt en volledig en duidelijk is.

In dit geval was er sprake van één enkele publicatie in de Groninger Gezinsbode/Noorderkrant. De informatie op de website was te weinig toegesneden op de nietsvermoedende inwoner. Een "LET OP" bericht op de homepage of bij de openingstijden, gedurende een aantal maanden, had vele mensen kunnen bereiken. Nu moest men (nietsvermoedend) gaan zoeken bij de tarieven en daaruit afleiden dat alleen brengen met een eenassige aanhanger gratis zou zijn. Dat getuigt niet van 'denken vanuit de gebruiker'.

Ten slotte had de gemeente zelf kunnen merken dat de informatieverstrekking niet voldeed toen er inwoners bij het afvalbrengstation kwamen die van niets wisten. Helaas heeft zij dit signaal niet opgepakt om op dat moment alsnog de informatieverstrekking te verbeteren.

Het is goed om te constateren dat naar aanleiding van de onderzoeken de website op verschillende plekken is aangepast en de gemeente uit coulance de kosten in 2 zaken heeft vergoed.

Inwoner aan het woord

De "groene muur" van

# Rianne Krul

*'Het is geen nationaal drama, maar voor mij is het wél een probleem.'*

'Ik keek uit op een mooie groenstrook, maar dat uitzicht veranderde in de loop van tijd in een "groene muur" van dichte en hoge bosschage', zegt Rianne Krul\*. 'Het is geen nationaal drama, maar voor mij is het wél een probleem.' Ze diende een klacht in bij de gemeente. Wat volgde was een snoeibeurt. Volgens de gemeente was het probleem hiermee opgelost, maar Rianne dacht daar anders over.

*'Ik kon er soms niet van slapen. Het hield me erg bezig.'*

#### ***Bij wie moet je aankloppen?***

'Met een eenmalige snoeibeurt ben je er niet. Het bosschage groeit gewoon door. De bomen hebben nu al een flinke hoogte, maar straks zijn ze net zo hoog als de bomen bij de flatgebouwen verderop. Vooral als het waaide dacht ik steeds: als dit maar goed gaat... Ik kon er soms niet van slapen. Het hield me erg bezig. Ik wilde er iets aan doen, maar ik had geen flauw idee hoe ik het moest aanpakken. Bij wie moet je aankloppen?'

*'Alleen al het idee dat je er niet alleen voor staat gaf rust.'*

#### ***Plezierig en laagdrempelig***

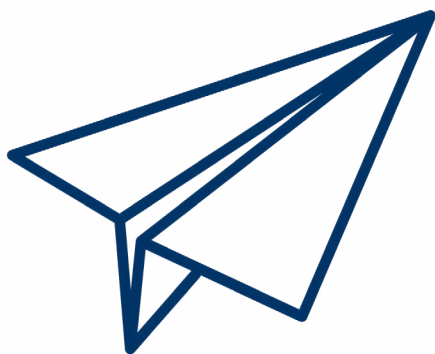
Van een kennis hoorde ze dat je dit soort zaken kunt voorleggen aan de ombudsman. 'Zij had een paar jaar geleden veel baat gehad bij de ombudsman', zegt Rianne. 'Alleen al het idee dat je er niet alleen voor staat gaf rust.' Het contact met de ombudsman noemt ze 'plezierig en laagdrempelig'. Rianne: 'Er is echt naar me geluisterd. In samenspraak met de gemeente is een acceptabele oplossing gevonden. In plaats van de gebruikelijke driejaarlijkse snoeibeurt gaat de gemeente nu jaarlijks snoeien. Ik ben er heel blij mee.'

\*niet haar echte naam.

### 3 Interne communicatie

Interne communicatie helpt om processen binnen de gemeente goed te laten verlopen. Het verbindt afdelingen en teams en zorgt ervoor dat medewerkers goed zijn geïnformeerd en op dezelfde golflengte zitten. Inwoners kunnen er de dupe van worden als het intern niet op orde is qua communicatie. Door miscommunicatie worden inwoners niet of niet voldoende meegenomen in zaken die voor hen van betekenis zijn. Wat we een aantal keren zagen was dat er sprake was van miscommunicatie tussen afdelingen of organisatieonderdelen.

Dat merkte een vrouw die een brief kreeg over veranderingen in de huishoudelijke hulp, maar de brief onduidelijk vond. Ze belde met de gemeente. De eerste 3 keer werd ze doorverbonden met WIJ, maar daar konden ze haar niet helpen. De 4e keer werd een terugbelverzoek gemaakt, maar werd ze niet teruggebeld. Bij het 5e contact vroeg de vrouw naar het college. Ze kreeg het telefoonnummer van de secretaresse van de WMO-verantwoordelijke wethouder. Het telefoonnummer bleek echter niet van deze secretaresse te zijn. Het telefoonnummer dat ze vervolgens kreeg, bleek van de secretaresse van weer een andere wethouder te zijn die haar uiteindelijk het juiste telefoonnummer gaf. Een week na haar 5e telefoontje sprak de vrouw met de juiste secretaresse. Omdat ze netjes aantekeningen had gemaakt, kon ze precies



aangeven welke nummers ze had gekregen. Het bij het 4e telefoontje genoemde (en door de vrouw genoteerde) [terugbelverzoek bleek niet te zijn aangemaakt](#) door het KCC. De ombudsman heeft naar aanleiding van eerdere onderzoeken (211.042 en 221.020) al een aanbeveling op dit punt gedaan en deze klacht bevestigt nogmaals het belang van goed registreren van terugbelverzoeken in het (KCC) systeem en de naleving ervan.

Een man doet 4 pogingen om contact te krijgen met de gemeente, maar ontvangt geen enkele reactie. Dat hij na zijn eerste melding niets hoort, blijkt het gevolg van [miscommunicatie tussen 2 medewerkers](#) van 2 afdelingen. Waarom hij op de 3 brieven die hij daarna stuurt ook niets hoort, blijft onduidelijk. De ene afdeling zegt telefonisch iets te hebben doorgegeven, maar de ontvangende afdeling weet van niets. Wat de ombudsman opmerkelijk vindt, is dat er bij ontvangst van de 2e en de 3e brief van de man nergens een belletje gaat rinkelen omdat dit toch al was afgehandeld?

Ziekte en problemen met personele vervanging rechtvaardigen niet het uitblijven van contact. Laat even weten dat het langer gaat duren. Dat gebeurde niet bij een vrouw die zich zorgen maakte over het uitblijven van individuele inkomenstoelage voor haar zoon. Als de ombudsman een onderzoek instelt, blijkt dat de [vertraging komt door het vertrek](#) van een medewerker. De zaak wordt onder aanbieding van excuses bij een andere medewerker neergelegd. Na vier maanden wachten heeft de zoon uiteindelijk uitsluit, terwijl de wettelijke termijn voor de behandeling van de aanvraag acht weken is.

Een betere overdracht tussen de verschillende medewerkers had [heel veel narigheid kunnen voorkomen](#) voor een vrouw die al jaren in overleg was met de gemeente en Beschermd Wonen over de voorzieningen die zij nodig heeft om

zelfstandig te kunnen leven en wonen. Ze heeft met veel medewerkers te maken gehad. En iedere keer moest ze weer haar hele verhaal uit de doeken doen. Bij de laatste intake voor deze voorzieningen heeft de vrouw aangegeven dat alle benodigde informatie al lang en breed bij de gemeente aanwezig is. Zij levert de informatie daarom niet opnieuw aan en dat wordt gezien als een weigering om mee te werken. De vrouw is dan echt ten einde raad en meldt zich bij de ombudsman.

In haar reactie aan de ombudsman biedt de gemeente aanvullend onderzoek aan en vraagt de vrouw om een nadere toelichting op haar

aanvraag. Dat schiet bij de ombudsman in het verkeerde keelgat omdat ook zij, op grond van het door de vrouw aangeleverde dossier, heeft geconstateerd dat alle benodigde informatie al bij de gemeente is. Om versnelling in het proces te brengen, nodigt de ombudsman vertegenwoordigers van de gemeente, WIJ en Beschermd Wonen aan tafel. Tijdens dit gesprek zegt de gemeente toe de gevraagde voorzieningen zonder verder onderzoek toe te kennen.

## 4 Toegankelijkheid gemeente

Toegankelijkheid varieert van uitnodigend zijn en mensen vriendelijk en gelijkwaardig behandelen (sociale toegankelijkheid) en toegankelijk taalgebruik zodat informatie voor iedereen begrijpelijk is tot en met de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis. Iedereen moet gebruik kunnen maken van alle vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening van de gemeente. Want dan worden de inwoners daadwerkelijk meegenomen in het verhaal van de overheid. Essentieel is dat de inwoners makkelijk in contact kunnen komen met de gemeente. Ze moeten makkelijk kunnen binnenstappen met hun vragen of verzoeken. Als gemeente moet je je daarbij goed kunnen verplaatsen in de inwoners en hun vaardigheden. Ook de virtuele bezoeker moet geen last hebben van drempels.

Met de toegankelijkheid ging het een aantal keren mis.

Een vrouw die een vraag had over de leesbaarheid van de displays van de parkeerautomaten kreeg maar geen toegang tot de gemeente. Eerst vraagt ze om te worden doorverbonden met de afdeling Parkeren, maar dat kan niet. Daarna [belt ze met het whatsappnummer](#) dat op de website staat. Ze krijgt te horen dat ze geen boodschap kan achterlaten omdat de voicemail vol is. Ze moet het later nog maar eens proberen. De voicemail blijft echter vol. Als ze vervolgens nog een appje stuurt naar hetzelfde telefoonnummer krijgt ze een appje terug. De boodschap is dat men geen toegang heeft tot de kwestie. Later blijkt dat ze twee cijfers van haar zaaknummer heeft omgedraaid. Daarom kon de gemeente haar melding niet terugvinden. Dit is echter geen excuus, zo liet de gemeente weten. 'We hadden beter ons best moeten doen om de melding te vinden. Als een melding niet op een zaaknummer is te vinden, is de vervolgstap om op naam te zoeken.' Een duidelijk leermoment dus voor de medewerkers achter het whatsappnummer. De ombudsman constateerde ook

dat het voicemailbericht niet adequaat was. Dat is naar aanleiding van deze klacht verwijderd. De gemeente liet verder weten nog te werken aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze wel bellen (of sms'en) met dit nummer. Een andere vrouw hoorde tot 3x toe niets op haar meldingen. Die bleek ze [per sms](#) te hebben verstuurd in plaats van met whatsapp.

Dat de gemeente in deze digitale tijd de mogelijkheid heeft gecreëerd om digitaal te melden is begrijpelijk. Maar dat je daardoor een groep inwoners buitensluit, strookt niet met een door de gemeente zelf vastgesteld 'principe van digitalisering' te weten inclusiviteit en 'Gelijke kansen voor alle Groningers'<sup>1</sup>. Dat betekent dat je niet voorbij mag gaan aan het feit dat er nog steeds heel wat mensen zijn die geen computer of smartphone hebben. Ik noemde dat al in mijn voorwoord.

Voor een vrouw is het een probleem dat de gemeente tijdens evenementen onbereikbaar is per telefoon. Zij weet alleen in haar straat al 5 mensen die geen computer hebben. Zij heeft van het evenement waar ze veel last van ondervond, geen brief gekregen van de organisator van het evenement waardoor ze die ook niet kon bellen. Ze kon helemaal niets doen.

Waarom is er niet gekozen voor én digitaal én telefonisch melden, was mijn vraag aan het college. Door de mogelijkheid van digitaal melden, waar blijkens de gemeente volop gebruik van wordt gemaakt, kan het probleem met de telefonische (on)bereikbaarheid zijn opgelost. De telefoon zal naar verwachting veel minder gebruikt worden dan voorheen.

Daar komt bij dat ik verwees naar een [toezegging van het college](#) zelf, gedaan op 15 juni 2022. In die toezegging is aangegeven dat vanwege de meerwaarde van een telefonische melding er een voicemails-service wordt ingesteld. Op de vraag naar de uitvoering van deze toezegging kreeg ik tijdens het klachtonderzoek geen antwoord. Ook

1 Coalitieakkoord gemeente Groningen 2022 - 2026



in haar reactie op mijn aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen buiten kantooruren te kunnen melden of om een voicemailservice in te voeren gaat de gemeente niet in op deze toezegging. Dat is heel opmerkelijk.

Dat een man geen contact kon krijgen met medewerkers van de gemeente wordt door de gemeente verklaard door ziekte en problemen met de vervanging. Daardoor verliep de communicatie anders dan normaal. Normaliter worden omwonenden geïnformeerd dat er een laadpaal wordt aangelegd, maar dat is in dit geval niet gebeurd.

Een man beklagde zich over gedwongen digitalisering. Hij wil een [loket](#) bij de gemeente waar hij met een medewerker kan praten en met hem of haar zijn zaken kan regelen. De klacht van de man was voor de gemeente tevens aanleiding om systematisch te onderzoeken of er nog iets hapert aan de toegankelijkheid van haar dienstverlening voor burgers die niet digitaal kunnen of willen communiceren.

Een Vereniging van Eigenaren (VvE) stuurt een brief aan de gemeente over de laadproblemen van elektrische auto's bij de appartementen van de VvE. Omdat ze niets horen, vult de VvE een contactformulier in waarop ze een automatisch antwoord en een zaaknummer ontvangen. Een inhoudelijke reactie blijft echter nog steeds uit. Omdat de VvE [een jaar na verzending](#) van de brief nog geen reactie heeft, benadert ze de ombudsman.

De gemeente onderzoekt wat er is misgegaan met de verwerking van de brief, zodat zij haar dienstverlening kan verbeteren op dit punt. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om de VvE te informeren over de uitkomst van dat onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in wat er is misgegaan. Te meer omdat de VvE tussentijds netjes een contactformulier had ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die ze had gestuurd. Het is daarom tweemaal

misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout.

De gemeente laat na haar onderzoek weten dat het onderwerp van de brief aan verschillende vakgebieden grenst, waardoor de brief verschillende keren heen en weer is gestuurd tussen verschillende afdelingen en teams binnen de organisatie. Dit heeft ertoe geleid dat de brief uiteindelijk tussen wal en schip terecht is gekomen. [...] Kort voor het binnenkomen van het contactformulier is de desbetreffende behandelaar van bewonersvragen voor langere periode ziek uitgevallen. Hierdoor is de behandeling van het contactformulier stil komen te liggen.

Het college schrijft verder:

“Wij zijn ons ervan bewust dat deze interne versnippering niet bijdraagt aan een goede dienstverlening aan onze inwoners. We zijn dan ook al langere tijd actief aan het investeren in een betere samenhang en afstemming tussen onze afdelingen, zodat situaties zoals die van u tot een minimum beperkt worden. Specifiek werken we er hard aan om onze inwoners meer centraal te stellen en willen we dat onze medewerkers meer eigenaarschap tonen als het gaat om brieven zoals die van u, zodat deze niet tussen wal en schip belanden.”

Het is goed om te lezen dat de gemeente de inwoners meer centraal wil stellen. Dat impliceert een erkenning, meermaals ook door mij benoemd, dat dit niet altijd het geval is. Hetgeen uitermate onbevredigend is, omdat het instituut gemeente niet voor zichzelf bestaat, maar voor haar inwoners.

# Astrid Veldhuis

en de brief van de sociale dienst

*'Ik schok me werkelijk rot.'*

Astrid Veldhuis\* kreeg een brief van de sociale dienst waarin stond dat ze bijna 5.000 euro moest terugbetalen vanwege te veel ontvangen TOZO-uitkering (TOZO staat voor Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers). 'Ik schrok me werkelijk rot', zegt ze. 'De sociale dienst had eerder aangegeven dat ik naast de terugvordering van TOZO-2 geen andere TOZO hoefde terug te betalen. Ik wist niet wat ik moest doen. Ik kon dit er echt niet bij hebben op dat moment. Ik was herstellende van een vervelende aandoening. Daar had ik al mijn energie voor nodig.'

*'Doorsnee burger is niet thuis in de ambtelijke wereld. Dat werkt ontmoedigend, zo van: laat maar zitten, want ik zou niet weten hoe ik mijn klacht op de juiste plek krijg.'*

#### *Een gouden tip*

Een vriend adviseerde haar om contact op te nemen met de ombudsman. 'Hij had daar goede ervaringen mee. Een gouden tip, ik kan het niet anders zeggen.' Het kwam allemaal goed. En

meer dan dat... Het traject dat Astrid samen met de ombudsman aflegde resulteerde ook nog eens in een praktisch advies aan de sociale dienst en in een verbetering van de dienstverlening. Astrid legt het uit. 'Bij het afbetalen van de TOZO-2-uitkering krijg je geen overzicht van betaalde - en nog openstaande kosten. Je weet op een gegeven echt niet meer wat je nou hebt betaald.'

*'Zo waardevol dat er een onafhankelijke organisatie is die een luisterend oor biedt.'*

#### *Ambtelijke wereld*

'Je ziet door de bomen het bos niet meer. Waarom worden er geen overzichten gestuurd? Net als bijvoorbeeld energiebedrijven doen. De ombudsman heeft dit aan de sociale dienst voorgesteld. Zij hebben dit meteen opgepakt. Ik vind dat heel positief.' Volgens Astrid is de doorsnee burger niet thuis in de ambtelijke wereld, inclusief alle regels en bepalingen die daarbij horen. 'Dat werkt ontmoedigend, zo van: laat maar zitten, want ik zou niet weten hoe ik mijn klacht op de juiste plek krijg. Voor mij is het heel ontoegankelijk. Daarom is het zo waardevol dat er een onafhankelijke organisatie is die een luisterend oor biedt.'

\* niet haar echte naam.

# 5 Aanbevelingen en toezeggingen

## Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman de gemeente ook aanbevelingen<sup>1</sup> 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. Hieronder volgen de aanbevelingen die de ombudsman in 2022 heeft gedaan (*met cursief en in blauw de reactie van de gemeente*).

1. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.007:

a. Vanwege de spanning die de brief van de gemeente oproept bij de vrouw doet de ombudsman de aanbeveling om haar 2 jaar na datum beschikking rust te gunnen. Mocht de vrouw binnen 2 jaar na de datum van de beschikking onverhoopt niet gestart zijn met het aanspreken van haar dagbestedingsbudget dan zal zij zelf contact opnemen met de gemeente/WIJ om hierover in overleg te treden. Overige wijzigingen die relevant zijn voor de verstrekte voorzieningen zal de vrouw uit eigen beweging melden bij de gemeente/WIJ.

b. Om het verslag en de beschikking uit het dossier te verwijderen dan wel de bewuste informatie (dat de vrouw niet wilde meewerken) uit het verslag en de beschikking te halen.

c. Mocht het onverhoopt nog niet zijn gebeurd dan ook de aanbeveling om in haar dossiers (gemeente, WIJ en Beschermd Wonen) binnen een termijn van 6 weken bepaalde elementen te wissen.

*- Geen reactie van de gemeente ontvangen.*

2. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.016:

a. Het zo spoedig mogelijk plaatsen van de openbare laadpaal. Mocht dat niet lukken

dan verzoeker in elk geval over 4 weken op de hoogte brengen van de stand van zaken. En als plaatsing daarna nog steeds uitblijft verzoeker met enige regelmaat (om de 6 weken) informeren over de reden van vertraging.

*- De gemeente heeft laten weten dat de aanvrager tijdig een update heeft gekregen en dat zal met regelmaat blijven gebeuren totdat de laadpaal daadwerkelijk is geplaatst.*

Ik heb vervolgens geconstateerd dat de gemeente de aanvrager zoals toegezegd regelmatig op de hoogte heeft gehouden totdat de laadpaal daadwerkelijk werd geplaatst.

b. Omdat er sprake lijkt te zijn van een structureel probleem is het van belang ervoor zorg te dragen dat Allego aanvragers op de hoogte houdt van de voortgang van hun aanvraag en hen in elk geval tijdig informeert als de termijn van 6 maanden niet wordt gehaald.

*- De gemeente heeft met Allego afgesproken dat aanvragers tijdig worden geïnformeerd over de voortgang van aangevraagde laadpalen. Dit zal met regelmaat, 4-6 weken, gaan gebeuren.*

c. De gemeente actualiseert de informatie op haar website met betrekking tot de 6 maanden termijn.

*- De tekst op de website is aangepast (het plaatsen van laadpalen ligt voorlopig stil). Als er meer zekerheid over de plaatsing is, passen we de informatie op de website hierop aan.*

3. In een eerder klachtenonderzoek (21.1.042) waarin gebrekkige registratie van terugbelverzoeken de reden was voor uitblijvend contact, zegde de gemeente toe de medewerkers van het KCC nog eens te wijzen op het belang van de juiste werkwijze bij het maken van terugbelverzoeken. Uit deze klacht blijkt dit niet voldoende te zijn

<sup>1</sup> Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

geweest. Daarom de aanbeveling om alsnog maatregelen te treffen zodat toezeggingen (terugbelverzoeken) in het (KCC-)systeem terug te vinden zijn en worden nageleefd.  
22.1.020

*- De gemeente laat weten continu te sturen op een correcte uitvoering van werkprocessen. Dit gebeurt onder meer door het stelselmatig als onderwerp (terugbelverzoeken) te bespreken in de werkoverleggen met medewerkers. We zorgen er met instructies ook voor dat alle medewerkers op de hoogte blijven en zijn van de juiste procedures en de geldende servicenormen. Gelet op de grote hoeveelheid contactregistraties en het feit dat het om mensenwerk gaat, zijn fouten en omissies nooit helemaal uit te sluiten. Als zich echter incidenten voordoen, gaan wij met betrokken medewerkers in gesprek zodat zij hiervan kunnen leren en we herhaling zo veel mogelijk voorkomen. Dat hebben wij ook gedaan naar aanleiding van de klacht waarop uw aanbeveling is gebaseerd.*

4. De ombudsman constateert in dit onderzoek dat er sprake is van informatie van verschillende organisaties (politie, WIJ, Meldpunt Overlast en Zorg, Stadstoezicht) met ieder een eigen registratie van overlastmeldingen en eventuele gedane acties. Ook in eerdere onderzoeken is gebleken dat registraties van meldingen verschillen. Op dit punt doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om tot één registratiesysteem van meldingen te komen, in elk geval binnen de gemeente en WIJ. 22.1.025

*- De gemeente neemt de aanbeveling niet over. Ze hebben dit onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat één registratiesysteem van meldingen niet werkbaar is voor de betrokken partijen.*

5. Twee aanbevelingen in klachtonderzoek  
22.1.035:

a. Als de gemeente de communicatie inzake

bewonersparticipatie in handen geeft van een bewonersvereniging erop toe te zien dat alle (wijk)bewoners worden bereikt. In deze situatie dus ook de bewoners die geen Facebook hebben of de Facebookpagina van de bewonersvereniging niet volgen.

*- De gemeente zal in toekomstige situaties, waarin een bewonersvereniging Facebook wil inzetten als communicatiemiddel met bewoners, als aanvullende voorwaarde stellen dat dezelfde tekst, die de bewonersvereniging op Facebook zet, ook per brief gestuurd wordt naar die adressen die niet van dit medium gebruik maken.*

b. Om met betrekking tot het al dan niet verplaatsen van de schommel op het speelveld de belangenafweging opnieuw te doen waarbij alle hiervoor relevante feiten en omstandigheden worden verzameld. Zoals welke huishoudens om het veld zijn vóór verplaatsing en welke zwaarwegende redenen zij hiervoor hebben.

*- De gemeente geeft aan geen opvolging te geven aan deze tweede aanbeveling, omdat ze twijfelt aan de effectiviteit en haalbaarheid van de voorgestelde oplossingsrichting. Daarnaast is deze buitenproportioneel, met mogelijk escalerende implicaties voor de wijk. De gemeente blijft inzetten op de voorgestelde oplossingsrichting, om in te zetten op de aanpak van overmatige overlast door jongeren, door samenspraak tussen bewoners, WIJ, handhaving en politie.*

6. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen ná kantooruren te kunnen melden dan wel de toezegging van de wethouder alsnog na te komen en een voicemailservice in te voeren.  
22.1.037

*- De gemeente neemt deze aanbeveling niet over en noemt daarvoor de volgende argumenten:*

· *Organisatoren van grote evenementen*

*zijn voor inwoners die woonachtig zijn in een ruim gebied rondom het evenement telefonisch bereikbaar tijdens het evenement;*

*· Er zijn voldoende momenten om zowel telefonisch als schriftelijk in contact te komen met de gemeente Groningen en bij zeer ernstige overlast met de politie;*

*· Het invoeren van een telefoonnummer dan wel voicemailservice voldoet niet aan de eisen die wij stellen aan onze dienstverlening;*

*· Het invoeren van een voicemailservice past niet in onze bedrijfsvoering en is in onze optiek niet noodzakelijk.*

7. Nu de informatie van de gemeente over de gewijzigde regels (afvalbeleid) gebrekkig was, geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het betaalde bedrag te restitueren. 22.1.042

*- De gemeente laat weten de aanbeveling op te volgen.*

8. Het zou netjes zijn als de gemeente excuses aanbiedt en op enigerlei wijze de stichting coulant tegemoet treedt. 22.1.046

*- De gemeente biedt haar excuses aan voor de miscommunicatie en de verwarring die daardoor bij de stichting is ontstaan. Om deze excuses kracht bij te zetten, nodigt zij de stichting uit voor een gesprek om inzicht te krijgen in de werkwijze van de organisatie en om zo criteria op te kunnen stellen voor organisaties met een maatschappelijk nut (betreft wijzigingen in het beleid rondom de afvalbrenghstations).*

9. De informatie op de website van de gemeente over briefadres geeft niet aan dat er sprake is van een uitzondering in geval van een uitkeringsaanvraag. Daarom de aanbeveling om deze informatie aan te passen. 22.1.048

*- De gemeente meldt dat het hoofd van Inkomensdienstverlening nog moet overleggen met Burgerzaken en daarna zal het verder worden afgehandeld.*

10. De aanbeveling aan de gemeente is om de informatievoorziening over de beveiliging van de fietsenstallingen overeen te laten komen met de daadwerkelijke beveiliging. 22.1.057

*- De gemeente neemt deze aanbeveling deels over. De term toezichthouder op de site is gewijzigd naar servicemedewerker. Dit om verwarring in de toekomst te voorkomen. Nergens op de site is er sprake van bewaking/beveiliging. Parkeren van de fiets is op eigen risico en omvat geen bewaking van de fiets. De aanwezigheid van camera's zijn we verplicht te vermelden. Deze uiting kan dan ook niet komen te vervallen.*

11. De ombudsman verzoekt de gemeente de informatie op haar website op het punt van de lengte van tweeassige aanhangers aan te vullen. Ook geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het door verzoeker betaalde bedrag te restitueren. 22.1.058

*- De gemeente laat weten het bedrag te restitueren.*

12. De ombudsman verzoekt de gemeente om de VvE te informeren over de uitkomst van het onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in hetgeen er is misgegaan met de verwerking van de brief. Te meer omdat de VvE netjes een contactformulier heeft ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die eerder was gestuurd. Het is daarom tweemaal misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout. 22.1.065

*- De gemeente neemt de aanbeveling over en klager inmiddels geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.*

## Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval

1. Gemeente gaat burgers uitdrukkelijk vragen of die digitale nieuwsbrieven willen ontvangen. De gemeente past de procedure (stadjerspas) op dit punt aan. Nieuwe gebruikers krijgen bericht dat hun mailadres gebruikt wordt voor de digitale nieuwsbrief en zij krijgen informatie hoe zij zich daarvoor kunnen afmelden. 22.1.006
2. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, wordt de borg gehandicaptenparkeerkaart teruggestort zonder dat er een erfrechtverklaring nodig is. 22.1.021
3. De gemeente onderzoekt of het mogelijk is dat mensen automatisch een sms terugkrijgen waarin staat dat ze op dit nummer (06 12823973) alleen Whatsapp-berichten kunnen versturen. 22.1.023
4. De gemeente werkt nog aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze met het whatsapp-nummer van de gemeente bellen. 22.1.033

## Adviezen

*(met cursief en in blauw de reactie van de gemeente)*

1. Om in het kader van dienstverlening en volledige informatieverstrekking onder het kopje 'afspraak' ook uitdrukkelijk de mogelijkheid op te nemen om telefonisch een afspraak te maken. 22.1.006
2. De bewuste informatie over het beschermingsbewind in het vervolg op schrift mee te geven. 22.1.034  
*- De gemeente laat weten voortaan een folder van beschermingsbewind mee te geven. Ook gaat de gemeente vooraf navraag doen bij de afdeling beschermingsbewind hoelang het duurt voor het startgesprek plaatsvindt. Dit om de inwoner hierin meer mee te nemen en warm over te dragen.*
3. Om in de toekomst misverstanden te voorkomen, adviseert de ombudsman het Meldpunt om de mondeling gegeven toestemming voor het delen van gegevens (voor het opnemen van contact met verzoeker door WIJ) richting verzoeker schriftelijk te bevestigen. 22.1.035
4. Om met het KCC te spreken over de verkeerde informatie die aan verzoekster is gegeven toen zij belde omdat het haar niet lukte om tijdelijk een ander kenteken in te voeren. 22.1.041  
*- De teamleider KCC heeft dit direct onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.*
5. a. Om met Nijestee af te stemmen om de man en andere bewoners van de flat per brief te informeren over de uit te voeren werkzaamheden en de afspraken die ten aanzien van de planning in 2023 zijn gemaakt.  
*- Het proces van aanbesteding loopt nog. Wanneer dit afgerond is en de aannemer bekend is, dan zal binnen een week of twee een detailplanning van de aannemer bekend zijn. Nijestee zal ervoor zorgen dat dit*

*vervolgens breed gecommuniceerd wordt, ook met de bewoners van de flat.*

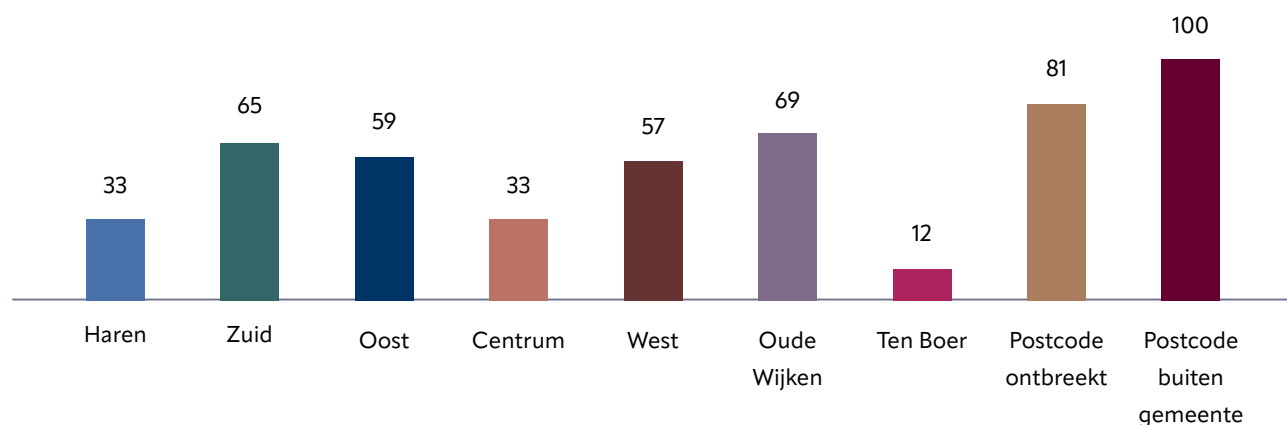
- b. Om na te gaan of er op enigerlei wijze terugkoppeling kan plaatsvinden over meldingen (foutparkeerders) als deze. 22.1.054  
*- Er wordt 2x geprobeerd om in contact te komen met de melder. De melder die de oproep mist, ziet een gemiste oproep van de gemeente en zou dan ook kunnen weten dat er door de gemeente is gebeld. Als de melder niet opneemt en ook niet terugbelt is dit vervelend, maar daarna doen we de zaak wel af.  
In principe sturen we er niet een e-mail achteraan, want boa's en toezichthouders moeten al veel muteren, rapportages en pv's schrijven. Als ze dit ook zouden doen, blijft er minder tijd over dat ze inzetbaar zijn op straat. In sommige gevallen mailen ze wel, namelijk als ze merken dat er mogelijk een klacht uit kan volgen. De boa/toezichthouder maakt bij een melding een inschatting of er een klacht zou kunnen ontstaan.  
Als er een klacht uit volgt, wordt deze door de teamleider of coördinator opgepakt in samenwerking met de klachtenfunctionaris. Er volgt altijd een terugkoppeling van de klacht aan de klager.*

## 6 Cijfers en feiten

### Aantal eerste contacten betreffende een nieuwe kwestie

Burgercontacten	2022	2021	2020
Totaal	509	504	535
Gemeente Groningen	191	216	216
WIJ Groningen	63	58	68
NBK	34	24	29
Beschermd wonen	4	4	3
Afvalregio Centraal Groningen	-	-	-
GGD	1	2	3
Ombudsman	6	6	3
Overige instanties (zie taartdiagram p. 26)	210	194	213

### Burgercontacten per gebied (op postcode)



### Afhandeling contacten over gemeente

Burgercontacten - verwijzingen	2022	2021	2020
Info over/verwijzing naar gemeente	34	57	88
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	43	42	62
Verwijzing naar bezwaar/beroep	9	14	*
Verwijzing naar overige	21	15	*
Geen follow up	24	5	*
Totaal aantal verwijzingen	131	133	150

Dossiers ombudsman	2022	2021	2020
Onderzoeken afgehandeld	66	77	66
Onderzoeken in behandeling	3	6	-
Totaal aantal dossiers ombudsman	69	83	66
Totaal	200	216	216



## Toelichting bij deze tabellen

Het aantal eerste contacten (voornamelijk telefoontjes en e-mails) is zeer vergelijkbaar met de jaren ervoor. Het aantal in behandeling genomen dossiers ligt wat lager dan 2021, maar weer op een vergelijkbaar niveau als in 2020. Het verschil tussen 191 contacten over de gemeente (1e tabel) en 200 (2e tabel: afhandeling contacten die betrekking hebben op de gemeente) wordt veroorzaakt doordat er soms per burgercontact naar meerdere instanties wordt verwezen. Bijvoorbeeld naar de bezwaar-/beroepsprocedure en naar een instantie die juridische bijstand kan geven zoals WIJS, Juridisch Loket of een advocaat.

Het totaal aantal gemeentelijke dossiers waar in 2022 aan is gewerkt, is 69. Vanuit 2021 zijn er 2 dossiers meegegaan naar 2022. Er zijn 66 dossiers nieuw aangemaakt. En één nieuw burgercontact in 2022 is een dossier 2023 geworden.

De herkomst van de eerste contacten qua wijken laat zien dat bijna 20% buiten de gemeente woont. Dat wil niet altijd zeggen dat de kwestie dan ook niet over de gemeente kan gaan. Voor het overige spreekt het schema voor zich.

Wat we verder zien is dat de complexiteit van dossiers is toegenomen. Naast dat dit merkbaar is aan de doorlooptijd van dossiers, is dit ook te zien aan het (gemiddelde) aantal contacten per dossier.

Een van de 6 contacten die betrekking had op de ombudsman ging over de korte samenvatting die betrokkene over zijn eigen zaak op de website zag. Dezelfde korte samenvatting die u in het jaaroverzicht aantreft. Hij kon zich niet op alle onderdelen vinden in de bewoordingen en ook miste hij informatie die voor hem relevant was. Deze man heeft uitleg gekregen dat hij in een samenvatting niet alle voor hem belangrijke onderdelen zal terugvinden. We hebben aangegeven dat wij ons daarin beperken tot de hoofdzaken die voor de ons onbekende, geïnteresseerde lezers en raadsleden van belang zouden kunnen zijn.

Gemiddeld aantal contacten per dossier	
2022	18,8
2021	14,6
2020	18,4
2019	14,3
2018	16,9
2017	14,5

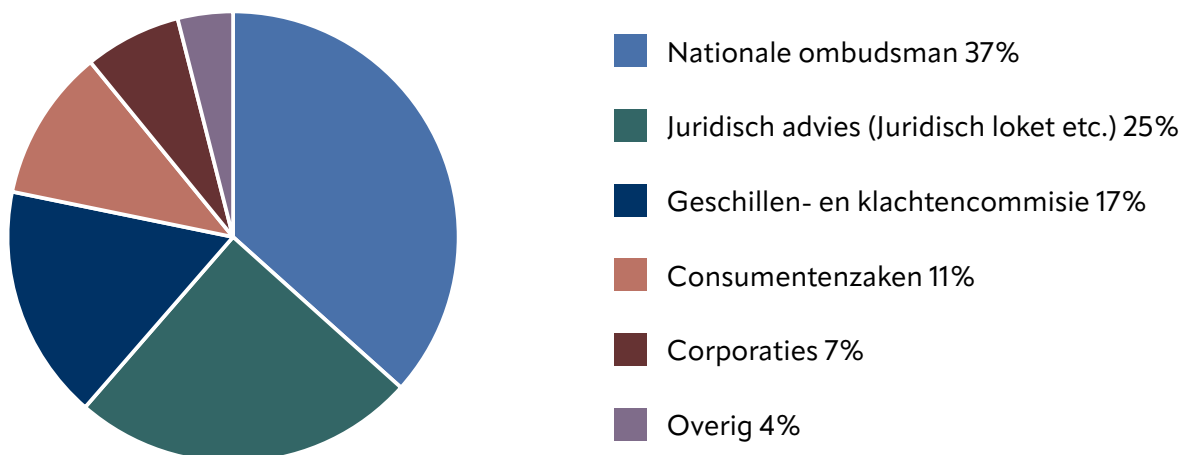
De burgercontacten die geen dossier werden en de in behandeling genomen dossiers hadden betrekking op de volgende onderdelen van de gemeente:

	Info/ verwijzing 2022	Info/ verwijzing 2021
Gemeenteraad	2	1
College	10	9
Burgemeester	1	2
Meerdere onderdelen	1	-
Concernstaf	1	1
SSC	3	6
Publieke Dienstverlening	9	14
Maatschappelijke Ontwikkeling	8	12
Werkmaatschappijen	-	-
Stadsbeheer	13	10
Stadstoezicht	10	4
Stadsontwikkeling	26	29
Economische zaken	1	-
Werk	-	-
Inkomen	43	43
Participatie	3	2
Vastgoed	-	-
<b>Totaal</b>	<b>131</b>	<b>133</b>

De in behandeling genomen dossiers hadden betrekking op:

Afgehandeld door ombudsman 2022	Nog in behandeling 2022	Afgehandeld door ombudsman 2021
-	-	1
3	-	2
-	-	1
-	-	-
-	-	-
2	1	6
4	-	4
6	-	3
3	-	1
14	-	18
2	-	6
21	1	23
-	-	-
-	-	-
11	1	12
-	-	-
-	-	-
<b>66</b>	<b>3</b>	<b>77</b>

De eerste contacten over andere instanties zijn verwezen naar:



# Bijlage: Ombudsinstituut

## **Bureau gemeentelijke Ombudsman**

De formatie van het bureau is hetzelfde gebleven (3,4 fte, verdeeld over 4 medewerkers). Gedurende het hele jaar is er daarnaast gebruik gemaakt van de inzet van de flexibele formatie van een extern bureau. De intensiteit daarvan varieerde met de drukte. In totaal ging het om 138 gedeclareerde uren.

In de zomer vond de verhuizing plaats van Kreupelstraat 12 naar Trompsingel 33. Daaraan gingen diverse gesprekken over mogelijke aanpassing van het kantoor aan de Kreupelstraat vooraf. Ook vond een aantal bezichtigingen plaats van eventueel te huren kantoorlocaties. Met plezierige en efficiënte hulp van Facilitaire Zaken van de gemeente is de inrichting van het nieuwe pand en de verhuizing ernaartoe, zeer goed verlopen. De nieuwe locatie, die van de gemeente wordt gehuurd, is ruimer en beter ingedeeld waardoor bezoekers beter kunnen worden ontvangen. Helaas ligt de huur wel hoger, waardoor een financieel knelpunt moet worden opgevoerd dat pas op zijn vroegst voor 2024 tot budgetaanpassing leidt.

## **Overige activiteiten in 2022**

- Presentatie over werkzaamheden ombudsman voor nieuwe gemeenteraad
- Overleggen met gemeentesecretaris
- Gesprekken met directeuren NBK en WIJ
- Afscheid directeur GGD / kennismaking nieuwe directeur GGD
- Bespreking jaarverslag met gemeentesecretaris, college, GMT en MT Stadsbeheer
- Overleg met klachtenfunctionarissen gemeente
- Bespreking met medewerkers Meldpunt overlast en zorg (MOZ)
- Overleg met Rekenkamer over onderzoek MOZ
- Gesprek / kennismaking met directeur Directie Maatschappelijke Ontwikkeling
- Lezing Daniel Verlaan over de schaduwkanten van het internet
- Uitleg 'Groningen Leert'
- Afspraak/afscheid Functionaris Gegevensbescherming

## **Extern**

- Locatiebezoeken tijdens klachtonderzoeken
- Regulier overleg met andere lokale ombudsmannen
- Gesprekken met medewerkers Nationale ombudsman (aardbevingsgebied)
- Kennismaking nieuwe ombudsman Rotterdam
- Gesprekken /kennismaking ombudsman RUG
- Studiemiddagen Vereniging voor Klachtrecht
- Training gesprekstechnieken voor bureau
- Webinar door MEE
- Masterclass Juridische Faculteitsvereniging

## **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.

