

De Ombudsman

Anja Janssen



Communiceren met cijfers

De afgelopen 5 weken heeft een inwoner 75 mails gestuurd, gemiddeld 4 kantjes. Mails met veel tabellen, kolommen en cijfers. Een continue opsomming van gebeurtenissen. Ik vermoed dat AI ook een handje heeft geholpen.

Een andere inwoner belt de afgelopen drie weken ons bureau elke dag met elke keer hetzelfde verhaal, waarop hij reactie krijgt, ons bedankt en de volgende dag weer belt. Met hetzelfde verhaal. De teller staat nu op 12 telefonische contactmomenten.

Al een maand of 4 mailt een echtpaar ons om mij op de hoogte te houden van elk gebrek rond hun huis. Er deugen op dit moment zo'n 20 dingen niet. Ik heb mijn onderzoek al afgerond maar van mij wordt steeds opnieuw reactie gevraagd.

Dit zijn slechts een aantal voorbeelden. Ik moet toegeven dat ik dan wel eens zucht. Het kost de nodige wilskracht om geïnteresseerd te blijven als je steeds hetzelfde hoort.

Vaak wordt, als de tijd voortschrijdt, de toon dwingender en volgen er stevige eisen. Ik krijg deadlines gesteld en zo niet, dan is er altijd nog de gang naar de pers, zo wordt gezegd.

Het is lastig en, eerlijk is eerlijk, ook wel irritant. Tegelijkertijd denk ik: wat zeggen deze mensen mij eigenlijk? Wat communiceren ze met deze cijfers, met deze aantallen? Ik

nodig hen daarom uit voor een (vervolg)gesprek. Vaak zijn we dan een week of 4 en 3 afzeggingen van hun kant verder, voordat we aan tafel gaan. De prioriteit ligt daar waarschijnlijk niet.

Toch is dat gesprek zo belangrijk. Dan valt voor mij veel op z'n plek. Ik ben geen psycholoog, maar ik meen uiteindelijk angst te zien. Angst om niet serieus genomen te worden, angst om de grip te verliezen. En ook angst om zelf een fout te maken waar je 'op gepakt' wordt. Bij sommige mensen zie ik boosheid. Voor hen is het moeilijk te accepteren dat ze geen gelijk krijgen van de gemeente. De grote hoeveelheid informatie die over mij wordt uitgestort moet die angst bezweren en recht doen aan de boosheid. Zie je wel, het staat er toch! AI, dat er een formeel tintje aan geeft, legt vervolgens de bal bij mij.

Als ik inderdaad aan zet ben en iets kan betekenen, dan doe ik dat zeker. Als dat niet (meer) zo is, dan begrens ik de communicatie. Dat is lastig, maar dan kan het niet anders. Voor nieuwe kwesties kan iemand altijd weer opnieuw bij mij terecht. Het blijft zoeken.

Op deze plek vertelt (jeugd)ombudsman Anja Janssen maandelijks over kwesties waarmee inwoners van de gemeente Groningen bij haar aan de bel trekken.

*Reageren?
info@ombudsman.groningen.nl.*

Bartina Koeman overleden

GRONINGEN „Met intens verdriet, maar ook met grote trots en liefde, nemen wij afscheid van mijn prachtige vrouw, onze allerliefste mama en oma,” laat de familie weten in een bericht op Instagram. Ze is op 15 september overleden. Geboren Stadler Bartina leefde zestien jaar met de ziekte. Ze kreeg in 2010 voor het eerst de diagnose kanker.

Ronald Koeman en Bartina trouwden in 1985. Samen hebben ze drie kinderen, Debbie, Tim en Ronald junior, en vijf kleinkinderen. „Ik wil nog niet van deze wereld af,” zei ze afgelopen juni in een interview met De Telegraaf. „En zolang ik hier ben, wil ik me levend voelen.” Bartina Koeman werd 65 jaar. ■



Bartina Koeman en haar man Ronald Koeman



Hoendiep Groningen circa 1970. Foto: Bureau Voorlichting gem. Groningen, Groninger Archieven

Herinnerings in beeld

De geschiedenis van Groningen in beeld gebracht door de Groninger Archieven en Museum aan de A. Deze week: campagne!

GRONINGEN Met bieten liggen ze voor bij de suikerfabriek. Zijn het vader en zoon? De oude schipper is al een tijd te zien op een billboard daar langs 't daip'. Nu zijn kop ook prijkt op het herfstnummer van het tijdschrift 'Stad & Lande' is het tijd de man op naam te brengen. B. Herder op het schip is hoogstwaarschijnlijk Binne Herder. Hij moet de vader zijn van Jitze op de

foto. Deze werd in 1902 in Emmer Compasuum geboren. Met Albertje Moesker (*1906 Stadskanaal), de vrouw van Jitze, is de familie rond. Het schip is genoemd naar moeder de vrouw. Of de jongeman een van de twee zoons van het stel is, blijft even de vraag. Schipper Jitze overleed in 1972 in Stadskanaal op 69-jarige leeftijd. De suikerfabriek is overigens die

aan de westrand van de stad, toen veelal de 'Fries-Groningse' genoemd. Dit ten onderscheid van de 'Noord-Nederlandse' in Hoogkerk-Vierverlaten, waar gister de campagne van start is gegaan. ■

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

Michael Hermse

Hoe wordt Groningens Ontzet weer leuk?

GRONINGEN Lianne Lugies (39) is de nieuwe projectleider van het Groningens Ontzet. Kan zij het volksfeest opnieuw laten knallen?



Foto: Harry Tielman

Het evenement heeft al jarenlang te maken met teruglopende bezoekersaantallen en weinig betrokkenheid vanuit Stadlers. Dat moet anders. Hoe? Daarover legt de kersverse projectleider de kaarten nog niet op tafel. „Ik ga niet vanuit een ivoren toren vertellen wat mensen moeten doen. Het moet in overleg met de stad Groningen gebeuren”, zegt ze. „Het zou toch mooi zijn als de hele stad in groen-wit gekleurd was tijdens Groningens Ontzet?” Lugies weet het wel: Groningen mag trots zijn op het evenement. De Stad hield stand, ondanks een weergaloos bombardement. Dat zou honderden jaren best mogen nagalmen. De projectleider neemt een voorbeeld aan Leiden. Daar wordt het ontzet groots gevierd. Leidenaren zijn vrij op de dag van hun ontzet, Groningers niet. Dat hoeft geen probleem te zijn, vindt Lugies. „Noorderzon duurt elf dagen en dat

is doordeweeks. Mensen in Groningen zijn dan niet vrij, maar maken er wel altijd een mooi feest van.” Lugies werkt in het dagelijks leven met organisaties die een merk in de markt willen zetten. Ze hoopt deze ervaring ook in haar nieuwe rol te gebruiken. „Het Groningens Ontzet is zeker een merk. Je denkt dan al snel aan iets als Coca Cola. Met een stad werkt het iets anders, maar uiteindelijk komt het op hetzelfde neer. Het is gewoon iets waar je een bepaalde associatie bij hebt.” Zo zit het 'm bijvoorbeeld in de

website en de sociale mediapagina's, maar ook in de uitstraling in de stad zelf. „Maar”, waarschuwt Lugies, „het moet van binnenuit komen. Het gaat vooral om de geschiedenis, de stadstrots. Het moet geen random feestje worden.” Veel andere feesten en evenementen in Groningen trekken wel bezoekers. Neem de lichtjesparade Sunnemeerten in november, waar op de eerste editie al zo'n 10.000 mensen af kwamen. „Het is bijna niet te vergelijken, maar ze hebben het echt heel goed gedaan. In aanloop naar de dag zelf hebben ze mensen er heel erg bij betrokken”, zegt Lugies.

„Je wilt dat mensen ook bij het ontzet echt het gevoel krijgen: ik moet hierbij zijn.” Hoe ze dat precies voor elkaar gaan krijgen, weet de projectleider nog niet. „We zijn nu aan het inventariseren wat Groningers zelf graag willen zien, door middel van gesprekken en een enquête”, vertelt Lugies. „We willen dat mensen zelf onderdeel worden van de dag.” ■