

2 Jaarverslag Ombudsman 2019 (ingekomen brief 19-3-2020) + Jaarverslag klachten 2019 en reactie college jaarverslag Ombudsman (collegebrief 1-7-2020)

Voorzitter: W.H. Koks (SP)

Aanwezig: de dames K.A. Blauw (PVV), L. van de Giessen (CDA), E. Akkerman (VVD) en de heren J. Visser (GroenLinks), J. Atema (Stadspartij), M.J.H. Duit (Student & Stad), T.J. Bushoff (PvdA), B.N. Benjamins (D66), J.P. Dijk (SP), B. Hekkema (PvdD), E. Heemstra (ChristenUnie)

College: de heer K.F. Schuiling (VVD)

Namens de griffie: W.H. Bierman

Overig: ombudsman mw. M. Hermans, gemeentesecretaris mw. C. Bronda, raadsadviseur mw. W.H. Bierman

00:00:00

Voorzitter: Dames en heren, wilt u zo langzamerhand gaan plaatsnemen, want over twee minuten begint de bijeenkomst.

00:03:27

Voorzitter: Dames en heren, de Martiniklok heit half tien. Dus dat zal helemaal scherp op tijd zijn. Ik heet iedereen van harte welkom. De aanwezigen, maar ook mensen die thuis deze bijeenkomsten volgen. Ik wil mevrouw Marijke Hermans hartelijk welkom heten. De ombudsman, ja, een beetje lastig steeds. Ik heb gehoord dat ik ombudsman moet zeggen, dus dat doe ik dan ook. Vanavond, op deze meningsvormende bijeenkomst voor de gemeenteraad van Groningen, staat op het programma het jaarverslag van de ombudsman in 2019. En het jaarverslag 'klachten' en de reactie daarop van het college in de vorm van een collegebrief. Ik geef straks eerst de ombudsman het woord. Dit is een jaarlijkse bijeenkomst.

00:16:37

Voorzitter: De ombudsman brengt ook rechtstreeks verslag uit aan de gemeenteraad. Ik geef haar zometeen even de gelegenheid om dit verslag nog even kort toe te lichten. We hebben tot half elf de tijd. Dat houden we ook scherp aan. Ik wil eigenlijk niet met spreektijden werken, maar gewoon inventariseren welke vragen er zijn. Die kunnen gesteld worden aan de ombudsman. Ook kunt u over de collegebrief en de klachten die bij de gemeente Groningen terecht zijn gekomen uiteraard vragen/opmerkingen maken. Daar zal onze burgemeester straks alvast een reactie op geven. Ik wil u graag tot kwart over tien aan het woord laten en het laatste kwartier zowel de ombudsman als de burgemeester in de beantwoording. Is deze gang van zaken helder? Mooi.

00:17:35

Voorzitter: Nog één praktische opmerking: In de gemeenteraadszaal aan de Radesingel heeft iedereen een naambordje op zijn tafel staan. Dan is het voor de voorzitter altijd heel handig - als hij tenminste een goede bril op heeft - om de namen van de mensen te kennen. Ik ken deze samenstelling nog niet helemaal honderd procent. De griffie heeft voor mij een hulpbriefje gemaakt. Dus nu en dan spiek ik even op mijn hulpbriefje, maar het kan wel zijn

dat ik niet de juiste man en het juiste paard noem. Daarvoor bij voorbaat mijn excuses. Ik weet wat de kritieke factoren zijn dus daar hou ik rekening mee. Dan wil ik graag eerst de ombudsman het woord geven om een korte toelichting te geven op het jaarverslag 2019. Gaat uw gang.

00:18:29

Mevrouw Hermans: Dank u wel, voorzitter voor de gelegenheid die u biedt om het nog kort toe te lichten. 2019 Ligt al geruime tijd achter ons en in de beleving misschien nog wel meer door de sterk veranderde situatie waar we ons met elkaar in bevinden. De titel van mijn jaarverslag 2019 is gekozen kort voor de afkondiging van de corona maatregelen. Dat we kort daarna zo letterlijk op afstand van elkaar zouden komen te staan kon ik op dat moment niet voorzien. Het gaat in mijn jaarverslag echter wel om een andere afstand dan de anderhalve meter waar we ons aan proberen te houden sinds half maart. Ik heb vooral de behoefte van inwoners aan direct en persoonlijk contact bedoeld. Dat kan ook heel goed telefonisch of via de e-mail en staat in die zin de anderhalve meter niet in de weg.

00:19:19

Mevrouw Hermans: Wat wij hoorden waren verhalen van mensen die vaker het klantcontactcentrum moesten bellen, omdat ze niet werden teruggebeld nadat dat wel was toegezegd en als ze opnieuw belden ze dan weer hetzelfde verhaal moesten vertellen. Maar ook kregen we mensen die soms lang moesten wachten op een reactie op hun e-mail en zich dan ten langen leste tot de ombudsman wendden. Het lijkt te gaan om klachten die voortkomen uit verdergaande rationalisering van processen, maar misschien ook wel uit anders gekozen prioritering. Krijgen project- en politieke vragen bij medewerkers of hun leidinggevenden misschien voorrang op vragen van individuele burgers? Ook dit jaar zie ik geregeld dat er geen reactie komt van de gemeente en dat dit leidt tot klachten van burgers. Het zou jammer zijn als dit een trend wordt. Niet reageren vind ik van weinig respect getuigen naar de burgers en als er onmacht is wegens drukte of anderszins, zegt dat! En laat weten wanneer je denkt wel te kunnen reageren.

00:20:21

Mevrouw Hermans: Gelukkig worden veel klachten door de gemeente in eerste instantie goed afgehandeld. We lezen dat ook in het jaarverslag van de gemeente. Wat daarvoor belangrijk is, is dat er goede en voldoende klachtbehandelaars zijn. Ik ben daarom blij te lezen dat de capaciteit bij Stadsontwikkeling inmiddels weer is uitgebreid en dat de lange doorlooptijden weer tot het verleden kunnen gaan behoren. De veelheid qua behandelde dossiers in 2019 laat ook een veelheid aan onderwerpen zien. Ik noemde er in het jaarverslag een aantal, waaronder de meldingen openbare ruimte, die burgers doen bij de gemeente en waar ze dan geen reactie op krijgen. Ook daarvoor geldt hetgeen ik zojuist zei. Als je herkent dat draagvlak voor overheidshandelen belangrijk is en zeker niet vanzelfsprekend, zou het stimulerend kunnen zijn als de gemeente iets van zich laat horen naar aanleiding van een melding. Samen ben je immers de gemeente. Bestuur, apparaat en burgers. Hoewel ik er begrip voor heb dat het dan misschien om veel communicatie gaat, zie ik er wel groot belang in.

00:21:27

Mevrouw Hermans: Ten aanzien van de meldingen overlast – die noem ik ook in het jaarverslag - ben ik blij de reactie van het college te lezen dat het college gaat kijken naar de

rolverdeling van betrokken partijen – en dat zijn er soms veel – en de communicatie en informatie hierover. Voor betrokken burgers blijkt het namelijk lastig om een goede weg te bewandelen als zij overlast ervaren. Dat blijkt ook uit de dikke dossiers - ik noemde dat ook in het jaarverslag - die wij hebben van die kwesties. Zoals u weet heb ik in 2018 en 2019 de gemeente een aantal aanbevelingen gedaan in zaken die betrekking hadden op het gewijzigde beleid voor woningen met driekamerbewoning. Dat had betrekking op de bekendmaking van het beleid dat er voortaan een onttrekkingsvergunning nodig was. Mijn aanbevelingen zijn helaas door het college niet overgenomen. U heeft daar in uw raad vorig jaar ook nog een pittige discussie over gevoerd. Ik zie op dit moment dat het onderwerp nog steeds erg leeft bij betrokkenen, gezien hun reacties aan ons naar aanleiding van recente uitspraken van de Raad van State.

00:22:33

Mevrouw Hermans: Tenslotte wil ik toch ook nog even noemen dat wij het bijzonder spijtig vinden dat wij eerst begin dit jaar het aantal inloopsprekuren hebben moeten verminderen vanwege de grote drukte die wij hebben ervaren. En vervolgens alle spreekuren hebben moeten opschorten vanwege de corona maatregelen. Want ook daardoor voel ik dat wij ook onszelf op afstand zetten tot die burger, terwijl ik dat juist hier aan de orde stel wat de gemeente betreft. Gelukkig hebben we inmiddels kunnen regelen dat we wel weer mensen, zij het één tegelijk, op afspraak kunnen ontvangen en toch weer enigszins burgers kunnen zien. Geachte raad, burgemeester, ik ga ervan uit dat de informatie uit de behandelde klachtzaken van nut kan zijn en ter inspiratie kan dienen voor verdere verbetering van de dienstverlening. Tot zover.

00:23:27

Voorzitter: Fijn, dank u wel. Dan is nu het woord aan de raad. U kunt zowel reageren op het jaarverslag van de ombudsman als de collegebrief die die begeleid heeft. Wie van u kan ik als eerste het woord geven? De heer Atema.

00:23:51

De heer Atema: De rapportage van de ombudsman begint met de constatering dat de afstand tot de burger toeneemt. De gemeente erkent dat ook en wil die afstand verkleinen en de burger beter in het oog houden door procesoptimalisatie en digitalisering. Dat is in een aantal gevallen niet gelukt en de gemeente belooft beterschap. Aan de hand van een drietal voorbeelden wil de Stadspartij vaststellen of dat ook is gelukt. Voorbeeld één betreft een mevrouw die met haar zoontje van twee na een woningbrand op straat komt te staan en die de hulp van de gemeente nodig heeft. Omdat er niet een specifieke ambtenaar is die zich met haar situatie bezighoudt moet zij bij herhaling en met wisselend succes via het algemene nummer haar hulpvraag formuleren. De Stadspartij vraagt zich af als er morgen iemand in vergelijkbare omstandigheden met de gemeente belt haar dat dan weer kan overkomen of zijn er inmiddels afdoende maatregelen genomen?

00:24:46

De heer Atema: Voorbeeld twee betreft een man die aanvullende stukken moet indienen voor zijn aanvraag voor studiefinanciering. Na een hoop vragen is het hem nog steeds niet duidelijk welke stukken hij moet aanleveren. Zelfs voor een medewerker van WIJ is het onduidelijk welke stukken de sociale dienst wil hebben. Is dit nou een voorbeeld van het onvermogen van de sociale dienst om aan te geven wat van de cliënt wordt verwacht? Of is

dit nou een voorbeeld van de regelgeving die zo ondoorzichtig is dat de gemiddelde cliënt niet meer weet wat hem of haar te doen staat. Voorbeeld drie heeft betrekking op een mevrouw die haar stadjespas kwijt is en die een nieuwe aanvraagt. Volgens de gemeentesite zou dit binnen tien dagen in huis moeten zijn. Mooi niet dus. Na tientallen mails en telefoontjes nog geen stadjespas. Één telefoontje van de ombudsman was voldoende voor een nieuwe pas.

00:25:37

De heer Atema: De gemeente heeft inmiddels aan de KCC de opdracht gegeven om iemand die meerdere keren belt ook apart te registreren. Maar voorkomt dat daarmee situaties als iemand tien keer moet bellen om een simpele vraag of is dat dan inmiddels ook opgelost? Tenslotte nog de constatering van de ombudsman dat de gemeente in de communicatiemix geen of onvoldoende rekening houdt met de mensen die niet digitaal vaardig zijn of daar het middel niet voor hebben. De gemeente constateert dat ook al, maar afgezien van een hele mooie volzin ziet de Stadspartij geen concrete voornemens om hier iets aan te doen. Graag een reactie.

00:26:15

Voorzitter: Misschien is het handig als u aangeeft van wie u een reactie wil, want we hebben zowel de ombudsman als de burgemeester aan tafel.

00:26:23

De heer Atema: Het eerste stuk van de burgemeester en het laatste zowel van de ombudsman als de burgemeester.

00:26:30

Voorzitter: Goed. We zullen zien of we aan uw wensen tegemoet kunnen komen. Mevrouw Blauw.

00:26:38

Mevrouw Blauw: Dank u, voorzitter. Het afgelopen jaar is het aantal klachten aanzienlijk toegenomen. Plus dertig procent. De klachten hebben hoofdzakelijk betrekking op drie aspecten: het onderhoud en beheer van de openbare ruimte, de overlast en de communicatie door de gemeente. Het eerste hebben we al zien aankomen op het moment dat het college besloot te bezuinigen op de openbare ruimte om haar groen- en klimaatambities te verwezenlijken. Maar ook voorgaande colleges hebben het onderhoud van de omgeving steeds verder uitgehold. We kunnen ons voorbereiden op een verdere toename in 2020. Helemaal gezien het feit dat vrijheden verder zijn ingeperkt en de onvrede en afstand tot de burger alleen maar is vergroot onder de vlag van de corona-aanpak. Soms lijkt het er een beetje op dat het college het niet bij zichzelf wil zoeken. Ik vond de zinsnede in de reactie op de toename van klachten wel wat bijzonder. De communicatie is vaak de sleutel naar de oplossing van klachten, maar even vaak ook de oorzaak voor het ontstaan ervan.

00:27:34

Mevrouw Blauw: Ongetwijfeld bedoeld als nuance, maar er klinkt ook heel sterk een houding in door van: "We gaan liever maar niet in gesprek". Wat wij ook begrijpen, van burgers die wij spreken, is dat de gemeente in sommige situaties echt helemaal niet thuis geeft. Als je als college de oorzaak al verkeerd interpreteert is de kans groot dat de

voorgestelde oplossing ook zinloos is. Dat blijkt ook uit de brief, want het college vervalt gelijk in managementtaal voor het indammen van klachten voor tijdige en adequate afhandeling. Hoe, wat en door wie wordt echter niet duidelijk. Het is ook zeer onwaarschijnlijk dat snelle afhandeling het probleem van het klagen op gaat lossen. Het college doet er goed aan om op zijn minst met een duidelijk verbeterplan te komen. Dank u, voorzitter.

00:28:16

Voorzitter: Van wie zou u graag een reactie willen?

00:28:18

Mevrouw Blauw: [onhoorbaar]

00:28:20

Voorzitter: De heer Visser. We gaan het rijtje af.

00:28:24

De heer Visser: Dank u wel. Allereerst complimenten voor het weer uiterst helder geschreven verslag van de ombudsman. Ik vind het thema 'afstand' ook heel fraai beschreven: grootschaligheid, anonimisering, digitalisering. Terwijl het natuurlijk uiteraard om mensen gaat. Mensen die met mensen contact hebben en dat dat er wat onder lijkt de lijden. Daar zijn goede voorbeelden van gegeven. Je ziet het ook wel bij grote bedrijven dat het allemaal efficiënter moet en dat er een soort contactbarrière gecreëerd wordt als het ware - zeg ik nou in mijn woorden - wat ik een beetje in het verslag lees. De vorige keer is er ook door mijn fractie gezegd: "Niet het systeem, maar de beleving van de burger moet het uitgangspunt zijn". Dat zou steeds opnieuw geleerd moeten worden. De heer Atema zei het eigenlijk ook al. Op dat punt ondersteunt het college wel de richting, maar het is een volzin. En daarna, wat het concreet moet worden voor mensen die digitaal niet vaardig zijn en mensen die niet zo best met die systemen om kunnen gaan is niet helemaal duidelijk in die brief.

00:29:35

Voorzitter: De heer Dijk heeft een opmerking.

00:29:37

De heer Dijk: Wat zou de fractie van GroenLinks dan vinden dat daar concreet aan zou moeten gebeuren om het te verbeteren?

00:29:43

De heer Visser: Ik denk dat de mogelijkheden voor iedereen, ook mensen met beperkingen en mensen die digitaal niet zo vaardig zijn voor de gemeente, toegankelijk moeten zijn. Of dat nou langskomen is op een plek of gewoon bellen - maar dan daadwerkelijk contact met degene om wie het gaat - vind ik de normale gang van zaken.

00:30:07

Voorzitter: Dat is een antwoord op uw vraag?

00:30:10

De heer Dijk: Ja, voorzitter, dat is een redelijk antwoord op mijn vraag. Maar het betekent waarschijnlijk wel dat we meer capaciteit ofzo moeten hebben, want als mensen daar langs

moeten gaan of moeten bellen, dat kost een stukje minder dan een klantencontact-centrum inrichten en mensen zo nu en dan laten bellen naar de gemeente.

00:30:23

De heer Visser: Dit gaat in wezen over dienstverlening. Hoe richt je de dienstverlening in van de gemeente? Natuurlijk gaat er ook hartstikke veel goed. Ik bedoel, driekwart aan klachten wordt informeel afgehandeld en er zijn honderdduizenden contacten met burgers. Laten we dat nou even niet vergeten De focus bij dit type verslagen ligt natuurlijk daar waar er klachten zijn en dus waar het minder goed gaat. Een paar vragen. De stijging in klachten wordt door het college-

00:30:54

Voorzitter: Maar voordat u daaraan begint heeft eerst de heer Benjamins nog een opmerking.

00:30:57

De heer Benjamins: Voorzitter, ik constateer samen met GroenLinks dat het aantal klachtafhandelingen, dat genoeg doen voor de mensen, genoeg afgedaan is. Daar ben ik het volkomen eens met GroenLinks dat dat goed gaat. Maar dan vraag ik mij toch af wat GroenLinks een acceptabel aantal klachten zou vinden voor een gemeente zo groot als deze?

00:31:24

Voorzitter: De heer Visser.

00:31:25

De heer Visser: Dat is moeilijk in cijfers uit te drukken. Wij drukken de KCC-tevredenheid uit en dan komt er geloof ik een zeven of acht uit of iets dergelijks. Maar dat is dát type dienstverlening wat op dat moment verleend wordt waar mensen dan op reageren. Ze vragen: "Wat vindt u daarvan?" "Nou, een zeven of een acht". Prachtig, maar dat wil niet zeggen dat daarmee iedereen reageert op hoe de gemeente opereert.

00:31:49

Voorzitter: Gaat u verder met uw vragen lijkt mij. En aan wie stelt u die?

00:31:57

De heer Visser: Sorry, heeft u het nu tegen me-

00:32:00

Voorzitter: Nee, tegen u.

00:32:01

De heer Visser: Sorry, mijn vragen wilt u nu horen? De stijging van klachten wordt door het college verklaard door de mondige burger en betere digitale toegang. De ombudsman is daar wat - nou niet daarover - maar is wat weifelend over de stijging. Hebben we het nu over fluctuaties of hoe kijkt de ombudsman aan tegen die verklaring van het college? Vorige keer - dat was juni vorig jaar geloof ik - heeft mijn fractiegenoot gevraagd of het niet handig was om klagers, net als een soort ervaringsdeskundigen zoals dat in het armoedebeleid ook gebeurt, in te schakelen bij interne trajecten om de manier van werken te verbeteren. Daar werd toen door de heer Van der Wal positief op gereageerd. Ik ben heel benieuwd of dat nog een vervolg heeft gekregen? Dank u wel.

00:33:05

Voorzitter: De laatste was een vraag aan de burgemeester neem ik aan?

00:33:08

De heer Visser: Uiteraard.

00:33:09

Voorzitter: Wie vervolgens? Mevrouw Akkerman.

00:33:11

Mevrouw Akkerman: Dank u wel, voorzitter. Allereerst dank aan de ombudsman voor het uitgebreide jaarverslag en de toelichting. Ook van onze fractie complimenten. Het is een heel helder verhaal. De vragen die we hebben zijn dan ook aan het college. Het college is voornemens om dit keer de aanbevelingen wel op te volgen. Dat vinden wij uiteraard een goed idee. Daar zit al uitdaging genoeg in. Wat over die afstand al is gezegd heeft het college zelf ook benoemd. Dat is misschien nu nog lastiger, omdat het een ander soort afstand is. Maar de uitdaging was er al vanuit 2019 en wordt wellicht alleen maar groter. Wat ons vooral opviel was de reactie van het college op de stijging van het aantal klachten. Daar waar de ombudsman inderdaad zegt: "Ik kan het niet goed verklaren. Ik heb een aantal collega's waar dat niet zo is, dus ik laat eigenlijk in het midden wat de reden is", heeft het college daar wel een idee over. Het zou dus zijn dat mensen mondiger zijn geworden. Maar goed, zijn die dan zoveel mondiger dan in 2018 zou je je kunnen afvragen?

00:34:09

Mevrouw Akkerman: Het college zegt ook nog: "We zien een toename van het aantal personen dat frequent contact zoekt en die vaak herhaalde klachtenprocedures doet. Deze groep zijn ook mensen met psychosociale problemen die zich uiten in verward, intimiderend en veeleisend gedrag". Toen ik dat las, dacht ik: "Ja, zegt het college nu dat er inderdaad meer mensen zijn die klagen en dat het mensen zijn die in de war zijn?" Dat hoop ik niet, dus daar zou ik graag een reactie op krijgen. Zelfs al zou dat het geval zijn, ook mensen die in de war zijn kunnen maar bij één overheid terecht en dienen dus, wat ons betreft, goed geholpen te worden. Even los van de groep als het gaat om intimidatie en agressie, want dat hoef je uiteraard niet te tolereren. Dan geeft het college vervolgens aan dat wij verwachten dat het aantal klachten zal blijven toenemen en dat we daar ook van kunnen leren. Dat is natuurlijk waar, dat als iemand een klacht heeft en je luistert daarnaar je daar iets van kan leren. Maar zou het niet ambitieuzer moeten en zou het uitgangspunt niet moeten zijn dat we liever minder klachten willen. Je kunt ook leren door mensen zelf te gaan vragen wat ze van de dienstverlening hebben gevonden zonder dat ze klagen. Dat is ook een vraag aan het college.

00:35:17

Voorzitter: De heer Benjamins heeft een opmerking.

00:35:19

De heer Benjamins: Los van wat ik daar persoonlijk nog van vind, maar vindt de VVD nu dat mensen met psychosociale problemen alleen maar terecht zouden kunnen bij de gemeentelijke overheid en niet bij Rijksoverheid, bijvoorbeeld?

00:35:30

Mevrouw Akkerman: Nee! Bedankt voor de vraag en de verheldering. Ik verwees naar wat er

ook bij de ombudsman in haar rapport zit. Voor sommige dingen heeft de gemeente een monopoliepositie, dus je kan niet zeggen: "Ik ben hier zo slecht behandeld ik ga mijn rijbewijs ergens anders halen". Dus dat we daar ons daar wel bewust van blijven voor iedereen.

00:35:45

Voorzitter: Dank u wel, mevrouw De Vries.

00:35:54

Mevrouw De Vries: Bedankt, voorzitter. Als je de klachten leest en hoort - we hebben er net al een paar gehoord van de Stadspartij die er een paar heeft voorgelezen - dan schrik ik daar toch altijd weer van. Dan ben ik altijd blij dat er een ombudsman is die dit opvangt en daarmee aan de slag gaat. Aan ons is het dan ook de taak om dit serieus nemen. We zien terug in de reactie dat de meeste aanbevelingen van de ombudsman zijn overgenomen, zoals het hoort. Ik zeg bewust de meeste, want er is er natuurlijk eentje die niet overgenomen is. En laat die zaak nou net onderstrepen dat het belangrijk is om die adviezen echt serieus nemen, want dat laat uiteindelijk de uitspraak van de Raad van State duidelijk zien. We hopen dat het college hieruit lering heeft getrokken zodat dit soort zaken in het vervolg voorkomen zullen worden. Dan nog even inhoudelijk over het rapport. Er is sprake van een stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2018. Nu zou je kunnen zeggen dat dit niet gek is, omdat de gemeente Groningen in 2019 ook gegroeid is. Maar als je die cijfers naast elkaar legt zul je zien dat het nog steeds een grotere toename is dan het aantal mensen dat is toegenomen.

00:36:58

Mevrouw De Vries: Wij zouden graag van het college horen of ze inmiddels al meer een idee hebben waar dat vandaan komt, omdat deze stijging door de ombudsman - het werd net al even door de VVD genoemd - niet wordt herkend bij collega's. In het rapport van de ombudsman kun je eigenlijk heel goed het beleid van de gemeente terugzien en dan met name het stukje stadsbeheer. We zien dat daar meer klachten over zijn, maar dat verbaast mijn fractie niet, omdat er veel bezuinigd is. We hopen dat dat ook mee wordt genomen bij de bespreking van de volgende begroting. Wij vinden het onacceptabel dat minder dan de helft van de klachten bij de directie stadsbeheer en stadsontwikkeling op tijd is afgehandeld. We horen graag van het college: Waar staan we volgend jaar? Zitten we dan op die negentig procent? Gaan we dat halen? Hoe maakt mij in zekere zin niet zoveel uit. Ik wil graag horen of jullie die belofte denken waar te kunnen maken. Dan tot slot sluiten wij ons aan bij de vraag van de Stadspartij over de communicatiemix, want wij maken ons zorgen of minder digitaal vaardige mensen de gemeente op een goede manier kunnen bereiken.

00:38:04

Voorzitter: Dank u wel. Een vraag of voor uw woordvoering? De heer Dijk.

00:38:16

De heer Dijk: Dank u wel, voorzitter. Voorzitter, het verslag van de ombudsvrouw - want dat is het, het is een ombudsvrouw - begint met 'Le Petit Prince'. Ik ben opgegroeid met 'de kleine prins'. Ik heb een Franse moeder en in de inleiding van 'de kleine prins' zegt de auteur: "Des Gents importantes aimée de chiffres" Wat zoveel inhoudt als: "Belangrijke mensen maken zich druk en houden van cijfers". We hebben het hier ook weer alleen maar

over cijfers gehad. Terwijl het enige belangrijke als ik dit soort verslagen doorneem is dat ik zie: Is het een toe- of een afname? Dan heb ik het niet over grote of kleine toe- of afnames, maar dan wil ik weten of dat daadwerkelijk een wezenlijk groot verschil is. Ja, natuurlijk maakt de gemeente fouten. We hebben een ontzettend grote gemeente, dus er zullen meerdere fouten worden gemaakt en zal er hier en daar iets misgegaan. Ik ben met name ook wel blij met het voorwoord waar het echt gaat over óp afstand en een gemeente óp afstand.

00:39:24

De heer Dijk: Dat maakt, zoals de auteur van 'de kleine prins' ook zegt, dat mensen vervreemd raken van een gemeente en de menselijke waardigheid. Ze willen op een normale manier behandeld worden en dat er een gesprek met hun wordt aangegaan. Ze vragen helemaal geen gouden bergen als het gaat om contact met de gemeente. Sterker nog, ik denk dat het vertrouwen in de overheid ondertussen zo laag is dat mensen heel weinig van de overheid verwachten. Dus je zult het al vrij snel goed kunnen doen als overheid. Toch zien we een grote drukte bij de ombudsman/ombudsvrouw ontstaan, ze zei het net zelf. Daar maakt mijn fractie zich zorgen over. Bijvoorbeeld dikke dossiers als het over overlast gaat. Mijn buurvrouw zei het net zelf al, dat je van tevoren kunt voorspellen waar de klachten vandaan komen. Ja, als wij minder groenbeheer gaan doen komen er heel veel klachten over groenbeheer. Als wij toestaan dat wijken vol worden gezet met studentenwoningen, dan moeten we niet gek opkijken dat daar veel klachten over komen. Of als wij evenementen organiseren op één vierkante kilometer aan de westkant van de stad moeten we niet heel gek opkijken dat mensen veel overlast ervaren.

00:40:33

De heer Dijk: Zo kan ik een hele rij gaan opnoemen met allerlei politieke punten die we zijn tegengekomen. Maar laat ik er toch een aantal uithalen. Het Noordelijk Belastingkantoor: een forse toename van het aantal meldingen het jaar daarvoor. Afgelopen jaar ook al. We hebben hier over het Noordelijk Belastingkantoor onlangs nog een discussie gehad. Er zouden allemaal maatregelen genomen worden. De SP-fractie is ondertussen van mening, als het gaat om op afstand plaatsen van diensten en voorzieningen, of we het Noordelijk Belastingkantoor überhaupt nog moeten gaan inschakelen of moeten we het niet gewoon zelf gaan doen als gemeente? Één van de basisdingen die wij als gemeente als orde moeten hebben - daar zou zelfs de meest hardnekkige liberaal het met mij over eens moeten zijn - zou het innen van belastingen zijn.

00:41:12

Voorzitter: Voor u doorgaat heeft de heer Benjamins een vraag.

00:41:16

De heer Benjamins: Dat is lastig, want meneer Dijk wil het eigenlijk niet over cijfers hebben. Maar hoe veraf of dichtbij vindt u dat Noordelijk Belastingkantoor dan van de gemeente afstaan?

00:41:29

De heer Dijk: Voorzitter, bij een gemeente met tweehonderddertigduizend inwoners die groeiende is, moet je je überhaupt afvragen of dat een schaal is waar je diensten op kunt verlenen. Ik noemde net menselijke waardigheid dichtbij kleinschaligheid. Ik denk dat we

met wijkteams - daar wil ik het namelijk zometeen over hebben - daar goed aan doen. Dat we niet één centraal punt hebben waar mensen heen moeten. Bijvoorbeeld de sociale dienst is ook zo'n punt. Dat komt ook altijd weer uit de cijfers. Daar is één kantoor van de sociale dienst waar je heen kunt. Dat soort dingen zou gewoon in wijken moeten. Ik weet dat het allemaal heel veel geld kost, daar ben ik me bewust van. Daarvoor stelde ik ook de vraag aan GroenLinks. Maar als wij zoveel taken en zoveel zaken gaan centreren op één plek moeten we niet gek opkijken dat mensen ontevreden zijn en zich niet één voelen met hun overheid als die zo ver van je vandaan staat.

00:42:17

De heer Dijk: Je kunt het helemaal doortrekken naar alle politieke dingen. Politieagenten die in één keer in je wijk komen met oud en nieuw. "Ja, dan zijn ze er wel. Als mijn scooter gejat is kan ik ze niet vinden". Dat ga ik de politie niet verwijten, maar er is gewoon ondercapaciteit. En dat geldt voor ontzettend veel van zulke zaken. Ik denk dat het Noordelijk Belastingkantoor een voorbeeld is van iets wat we onlangs op grotere schaal hebben gezet en moeten we kijken of we het weer terug kunnen gaan zetten. Dan hebben mensen er een link mee. Dan is het in ieder geval binnen onze gemeente en binnen onze stad bereikbaarder dan dat het nu ergens ver weg zit en je ook nog de telefoon moet pakken om ze te bereiken en dat ook nog de telefoontijden beperkt zijn de afgelopen jaren. Volgens mij is dat niet de manier van dienstverlening.

00:43:00

Voorzitter: Mevrouw Akkerman.

00:43:02

Mevrouw Akkerman: Dank u wel, voorzitter. Volgens mij had ik in het rapport gelezen dat het aantal klachten bij de Directie Werk en Inkomen juist gedaald was. Dus dan ben ik wel benieuwd hoe de heer Dijk dat zou verklaren?

00:43:11

Voorzitter: De heer Dijk.

00:43:11

De heer Dijk: Dat klopt. Ik heb daar niet een hele specifieke verklaring voor, maar dat is er eentje die inderdaad is teruggelopen. Dat is mooi. Natuurlijk is elke klacht een klacht teveel, maar dat wil niet zeggen dat mensen ook geen klachten hebben. U haalt er eentje uit, maar ik kan ook een heel rijtje noemen met klachten die extreem zijn toegenomen. En daar moeten wij ons druk over maken. Maar ik ben inderdaad blij dat er ook goede dingen inzitten. Begrijp me niet verkeerd.

00:43:36

Voorzitter: Wilt u doorgaan met uw verhaal, want de tijd begint zo langzamerhand te dringen.

00:43:40

De heer Dijk: Ik was bij mijn laatste punt. Het verslag van de wijkteams. Dan moet ik eigenlijk even naar de voorzitter kijken, maar dat kan nu even niet. Ik moet het zelf doen. De afgelopen jaren hebben wij eigenlijk iedere keer een punt gemaakt van cliënt ondersteuning. Al helemaal bij het begin dat er veel zorgtaken naar de gemeente kwamen en cliëntondersteuning om mensen op weg te helpen. Maar ook om klachten te voorkomen,

zodat mensen niet gaan klagen omdat ze een weg in het in het oerwoud van allerlei voorzieningen niet kunnen vinden en daarom aan het aanmodderen zijn in de complexe wereld. Volgens mij wordt het zo ergens genoemd. Dan zien wij dat er wachttijden zijn ontstaan, wachtlijsten voor cliëntondersteuning. Dan zakt mijn broek wel een beetje af.

00:44:26

De heer Dijk: Deze gemeenteraad zegt jarenlang dat daar meer in moet worden geïnvesteerd. Cliëntondersteuning is wat we nodig hebben om, zoals dat dan in politiek taalgebruik wordt genoemd, aan de voorkant klachten te voorkomen. Dan komt er een nieuwe aanbesteding voor de cliënt-ondersteuners en dan zou mijn partij, de SP, in ieder geval vinden dat daar een forse toename in capaciteit zou moeten. Want iedereen heeft recht op een cliënt-ondersteuner en niet over drie maanden, niet over twee maanden, niet over een maand, maar precies op het moment dat het nodig is als mensen om een cliëntondersteuning vragen en een aanvraag doen voor zorg-ondersteuning. Graag de reactie van het college daarop.

00:45:01

Voorzitter: Dank u wel. De heer Bushoff

00:45:14

De heer Bushoff: Dank u wel, voorzitter. Ook dank aan de ombudsman voor het werk dat ze doet, maar ook voor het jaarverslag. In een gemeente met honderdduizenden contacten met inwoners per jaar worden onvermijdelijk fouten gemaakt. Maar van belang is natuurlijk wel dat er van die fouten wordt geleerd. Nu loop ikzelf nog niet zo heel lang mee. Ik heb weleens het gevoel dat je in de politiek heel snel heel veel jaren ouder wordt, maar het zou wat lullig zijn om te zeggen dat ik al oud ben in dit gezelschap. Maar ik loop al wel een paar jaar mee. En wat mij opvalt is dat je toch wel in elk jaarverslag weer ziet dat er fouten worden gemaakt door de gemeente en dat er klachten komen bij een ombudsman. Mijn vraag is dan ook aan de ombudsman: Is er beeld dat er door de gemeente voldoende lering wordt getrokken uit fouten die door de gemeente worden gemaakt in het verleden?

00:46:05

De heer Bushoff: En natuurlijk kan het zo zijn dat er elk jaar weer opnieuw nieuwe uitdagingen voor de gemeente zijn en dat er opnieuw fouten worden gemaakt door de gemeente. Maar wordt er voldoende lering getrokken uit fouten uit het verleden en worden die fouten niet telkens jaar op jaar opnieuw gemaakt? Ik ben wel benieuwd wat het beeld van de ombudsman daarover is. Dan kom ik ook nog bij een vraag aan het college. Ik ga er in ieder geval vanuit dat het college de mening deelt dat persoonlijk contact tussen inwoners en gemeente van groot belang is en dat het niet wenselijk is als bijvoorbeeld – en dat voorbeeld werd ook aangehaald door de Stadspartij – je telkens naar een algemeen nummer moet bellen en dan telkens opnieuw je verhaal moet doen zonder dat er enig persoonlijk contact dan wel via de telefoon dan wel per mail is. Mijn vraag is dan ook: Is het college bereid om te voorkomen dat dit zich weer keer op keer voordoet of zijn al maatregelen genomen om te voorkomen dat als die vrouw - dat vond ik de meneer van de Stadspartij wel treffend verwoorden - morgen opnieuw zou bellen, moet ze dan weer opnieuw haar verhaal vertellen aan weer een algemeen nummer waar ze naartoe belt? Of wordt ze dan wel een keer persoonlijk geholpen? Daar ben ik nog wel benieuwd naar wat voor actie het college daarop heeft ondernomen of wat voor actie het college daarop gaat ondernemen?

00:47:16

De heer Bushoff: Dan zijn er nog een drietal concrete punten die ik nog even wil noemen. Wat specifiekere punten. Ten eerste een voorbeeld dat wordt aangehaald over de meerkosten-regeling voor chronisch zieken. Daaruit valt op te maken dat sommige stappen voor inwoners lastig te maken zijn. Op zich is dat niet per se een probleem op het moment dat ál stappen voor een inwoner moeilijk te maken zijn de gemeente dan heel flexibel reageert en een beetje inlevingsvermogen toont en tegen een inwoner zegt: "Goh, dan gaan we kijken of we buiten de geijkte paden wat voor die inwoner kunnen regelen". Mijn vraag aan het college is wat zij met zo'n klacht van deze persoon doet? Dus op het moment dat er inwoners zijn die niet binnen de geijkte paden hun weg kunnen vinden, is een gemeentelijke organisatie dan in staat en op zijn minst bereid om te kijken of ze buiten de geijkte paden een dergelijke persoon wel kunnen helpen?

00:48:10

De heer Bushoff: Nog een ander punt dat gaat over het Noordelijk Belastingkantoor. Daar is het al heel veelvuldig over gegaan in deze raad. Er zijn ook een heel aantal verbetermaatregelen genomen. Er is veel geld in gestoken om ervoor te zorgen dat daar alles weer een beetje op de rit komt en dat de plooiën in het tapijt weer glad worden gestreken. De laatste tussenrapportage stemde enigszins positief, maar we hebben er wel blijvend moeite mee dat inwoners lang moeten wachten op uitsluitel van bijvoorbeeld kwijtschelding regelingen. Op het moment dat jij een kwijtscheldingsregeling aanvraagt moet je erg lang wachten voordat je definitief hoort of je daar wel of niet voor in aanmerking komt. Dan luidt een zin van het NBK als reactie: - want de ombudsman doet dan de aanbeveling: "Ga die tijd verkorten". Daar ben ik het helemaal mee eens, want voor heel veel mensen met een heel laag inkomen maakt het nogal een verschil of je wel of niet in aanmerking komt voor een kwijtscheldingsregeling - 'een eerdere globale beoordeling kan leiden tot tweemaal vragen om nadere informatie'. Oké, dat kan. Dat wil je misschien ook niet. Dat zeggen ze ook dat het vervelend is als je twee keer moet vragen om informatie, maar op zijn minst verwacht ik dan dat een NBK ook zegt: "Maar ons is er natuurlijk wel alles aan gelegen om ervoor te zorgen dat die tijd zo kort mogelijk is dat mensen moeten wachten op uitsluitel of ze wel of geen kwijtschelding krijgen". Mijn vraag aan het college, dat ook onderdeel uitmaakt van het bestuur van het NBK, is: Gaat u er op toezien of gaat u ervoor zorgen dat mensen veel eerder uitsluitel krijgen over of zij wel of niet in aanmerking komen voor kwijtschelding regelingen? En daarbij hou ik het.

00:49:48

Voorzitter: Dank u wel. De heer Duit.

00:49:49

De heer Duit: Dank u wel, voorzitter. Allereerst wil ik mij aansluiten bij de vragen van mevrouw Van der Giessen over de uitspraak van de Raad van State en hoe de gemeente daarmee is omgegaan. Want die adviezen zijn in eerste instantie in de wind geslagen en ik was niet van plan om een vraag stellen aan de ombudsman, maar bij deze dan toch. En aansluitend op de vraag van de heer Bushoff: In hoeverre wordt er ook echt wat gedaan met het feit dat deze adviezen in de wind zijn geslagen en dat dat halsstarrig is gebeurd? Is naar aanleiding daarvan voor uw gevoel verandering in gekomen? Daar nog op vervolgend, maar misschien kunnen we die vragen beter bewaren voor een volgende bijeenkomst die volgens

mij gepland is naar aanleiding van dit voorval. Het gaat over de nieuwe algemene plaatselijke verordening en hoe het nu gaat met de uitgifte van deze onttrekkingsvergunningen op het voormalig grondgebied van Haren en Ten Boer en vooral de communicatie daarover? Want dat is waar het in deze kwestie misging.

00:50:56

De heer Duit: Over communicatie gesproken: We hebben een klein onderzoek gedaan naar mogelijke redenen dat communicatie misschien niet heel lekker loopt en dan blijkt dat de gemeente Groningen communiceert via zevenenzeventig verschillende platformen. Zevenenzeventig! Ik snap dat enkele nodig zijn, maar zevenenzeventig is wel echt gigantisch veel en in dat licht kan ik mij heel goed voorstellen dat mensen soms verdwaald raken in een bos van allerlei verschillende mogelijkheden en platformen.

00:51:29

Voorzitter: De heer Benjamins.

00:51:31

De heer Benjamins: Zou het volgens Student en Stad soms ook zo kunnen zijn dat de gemeenteraad daar mede-debet aan is? Aan al die platformen?

00:51:37

Voorzitter: De heer Duit.

00:51:40

De heer Duit: Dat zou ik mij heel goed voor kunnen stellen, maar het lijkt mij in ieder geval goed om daarover als gemeenteraad na te blijven denken en misschien ook eens te schrappen in het aantal platformen waarin wij communiceren. Ik ben in deze zin heel benieuwd hoe het college bijvoorbeeld staat tegenover een algemene app vanuit de gemeente Groningen waarin je van alles kan vinden. De Slim Melden-app, de Stadjespas-app, maar misschien ook waar je een afspraak kan maken of een verzoek in kan dienen, je auto aan kunt melden, een nieuw paspoort aan kunt vragen, noem maar op. Er zijn tal van mogelijkheden. Als we dat nou eens structureren op één plek. Dat zou een hoop duidelijkheid kunnen geven.

00:52:18

Voorzitter: De heer Atema.

00:52:19

De heer Atema: Heeft Student en Stad bij die zevenenzeventig platformen nog gekeken of in ieder geval de informatie die verstrekt wordt hetzelfde is of zit daar ook nog licht tussen de verschillende platforms?

00:52:30

Voorzitter: De heer Duit.

00:52:30

De heer Duit: Uiteraard zijn dat allemaal verschillende informatiebronnen over verschillende onderwerpen. Maar het punt is nu juist dat we dat beter moeten structureren, zodat dat mensen niet op een kleine website die ergens achteraf te vinden is de informatie moeten halen, maar dat dat op één plek te vinden is.

00:52:45

Voorzitter: De heer Benjamins.

00:52:47

De heer Benjamins: Dan ga ik toch nog even door op mijn vraag van zojuist, want bij mijn weten is het zo dat de gemeente op welk e-mailadres waar er post binnenkomt zal moeten reageren. Dus op het moment dat wij als raad dingen vragen en de organisatie daar bijvoorbeeld een e-mailadres op inricht, maakt het niet uit wat voor soort vragen of type vragen er op dat e-mailadres binnenkomt, maar moet de gemeente daar, volgens mij, op reageren. En dat is dan weer een haakje voor de ombudsman als daar niet op is gereageerd om daar weer een reactie op te geven.

00:53:15

De heer Benjamins: De heer Duit.

00:53:18

De heer Duit: Voorzitter, ik heb geen vraag gehoord.

00:53:23

Voorzitter: Dat hoeft ook niet.

00:53:24

De heer Duit: Laat ik vooropstellen, ik had het niet over mailadressen, maar ik had het over verschillende platforms. Het is natuurlijk een zorg voor de gemeente om ervoor te zorgen dat mensen de informatie sowieso kunnen vinden en daar geen vragen over hoeven te stellen. Dat de informatie bereikbaar is, dus dat ze überhaupt geen mail hoeven te sturen. Dat moet volgens mij het uitgangspunt zijn. Juist de informatieverschaffing. Vooral als we terugkijken naar het debacle onttrekkingsvergunningen.

00:53:50

Voorzitter: Dank u wel. Ik heb zelf nog even een vraag. U had het halverwege uw verhaal over onttrekkingsvergunningen. Daar zei u bij: "Daar hebben we het ergens anders over" Wilt u dat hier nu wel of niet beantwoord te hebben?

00:54:03

De heer Duit: Nee, het lijkt mij logischer als dat gebeurt als het daadwerkelijk geagendeerd is.

00:54:08

Voorzitter: Oké, dank u wel. Wie vervolgens? De heer Heemstra.

00:54:10

De heer Heemstra: Dank u wel, voorzitter. Ook dank de ombudsman voor het prima leesbaar informatieve verslag en ook uit de gemeente voor het verstrekte overzicht van de klachten van afgelopen jaar. Mooie titel die u meegeeft aan het rapport. Een veelzeggende en veelzijdige titel. Er is al veel gezegd. Ik sluit me eigenlijk aan bij de vraag van de heer Bushoff van de PvdA. Ik ben eigenlijk ook wel benieuwd. U geeft elk jaar aanbevelingen in uw rapport en als u kijkt naar afgelopen jaar ziet u dat die aanbevelingen, waar de gemeente van heeft gezegd dat zij die gaan opvolgen, ook daadwerkelijk worden opgevolgd en blijven herhaal klachten ook uit? Ik ben ook wel benieuwd naar de visie van de gemeente of van het college. Of zij ook zien dat als je naar de klachten kijkt of er sprake is van een lerende

organisatie? Als wij kijken dan richt de brief zich met name op de oorzaken en dat wordt dan gezocht bij de inwoners, want die zijn mondiger en alles.

00:55:08

De heer Heemstra: Maar wat mij betreft gaat het meer om hoe we het op gaan lossen? Want elke klacht is natuurlijk een kans. En dan kom je op een aantal basisprincipes, want wat is de cultuur als we kijken naar het klachten afhandelen? Er wordt over gesproken dat we meer zouden moeten kijken met ons hart. Het contact aangaan, gesprekken, afspraak is afspraak. Verder ben ik wel benieuwd, ik heb het ook aangeven destijds bij de bespreking van de NBK, of het wellicht een suggestie is om in een klachtenprocedure iets in te bouwen waar je achteraf feedback vraagt nadat de klacht is afgehandeld. En dan niet zozeer over de inhoud en: "Bent u tevreden met de uitkomst?" Maar ook: "Hoe is de behandeling geweest?" Hoe kijkt het college daar tegenaan?

00:55:54

Voorzitter: Dank u wel. Dan hebben we nog de heer Hekkema.

00:55:58

De heer Hekkema: Dank u wel, voorzitter. Ik zou in eerste instantie de ombudsman willen bedanken voor het heldere rapport en de mooie woorden die in het rapport staan, maar dat alarmeerde onze fractie toch ook wel een beetje. Een stijging van dertig procent van het aantal mensen dat zich in 2019 bij de ombudsman meldden, daar moeten we toch wel echt iets aan gaan doen. Dan wil ik mij aansluiten bij de vragen van de heer Bushoff en de heer Duit. De constatering dat er echt wel heel veel communicatiekanalen zijn waar de burgers zich kunnen melden en dat het toch ook altijd een beetje ondoorzichtig is hoe en wanneer ze reactie krijgen. Ik heb bijvoorbeeld gelezen over responstijden en terugbel-verzoeken die dan niet worden beantwoord, maar ook mensen die überhaupt niet worden doorverbonden. En dat is niet alleen in het rapport over 2019, maar al sinds 2014 het geval. In het verlengde daarvan, dat lerend vermogen waar de heer Bushoff over sprak dat zou ik graag van het college nog eens willen horen.

00:56:56

De heer Hekkema: Voor onze fractie is het echt van groot belang dat iedereen op een laagdrempelige wijze in contact kan komen met de gemeente en dat dat op een manier kan die niet heel lang duurt. Dat mensen antwoord krijgen op hun vragen en zich gehoord voelen. Het gaat ook om een deel mensen die behoefte heeft aan een goed gesprek en als dat alleen maar via een klachtenformulier op een website gaat, weten we allemaal dat dat niet voelt alsof je dan gehoord wordt. En dan nog een specifiek punt over de bekendmaking van besluiten en beleidswijzigingen. Het blijft een hekel punt We hebben dat de afgelopen tijd meermaals gezien bij de kap van bomen bijvoorbeeld. Ook meer in zijn algemeenheid bij beheer openbare ruimte en groen. Burgers hebben vaak geen idee waarom bomen worden gekapt en dat is vaak heel moeilijk om uit te zoeken. Die informatievoorziening naar burgers toe moet echt beter. Volgens mij is er al in december jongstleden in het rekenkamer-rapport een goede aanbeveling gedaan.

00:57:59

De heer Hekkema: Gelukkig hebben we wel gezien de afgelopen tijd dat er nu een herplantkaart komt, maar probeer - een opdracht voor het college - om toch die

informatievoorziening naar bewoners toe als het gaat om het aanplanten, het verdwijnen van bomen en ander groen - het is natuurlijk wat de mensen als directe consequenties ervaren – te verbeteren. Dan nog een andere puntje, voorzitter. Twee dagen geleden verscheen er een mooi artikel in Trouw met een pleidooi van een raadslid om ook de niet-digitale burger bij de overheid tegemoet te laten komen. Hij sprak daarin over digitale inclusie en het lijkt me wel een goed punt om mee te nemen. Daar laat ik het bij, voorzitter. Dank u wel.

00:58:43

Voorzitter: Maar eerst heeft de heer Dijk nog een vraag aan u.

00:58:47

De heer Dijk: Voorzitter, het gaat een beetje over die digibeten om het zo maar even te noemen of digitale inclusie zoals u dat noemt, maar ook over het aantal kanalen waar mensen bij de gemeente terecht kunnen. Wat denkt u dat het beeld is van mensen die aanmodderen in een complexe wereld? Zouden dat mensen zijn die graag één e-mailadres of één telefoonnummer willen? Of zouden dat mensen zijn die het liefst een loket in de buurt willen hebben om niet op afstand via de telefoon of via e-mail, maar om een gesprek aan te kunnen gaan, zoals dat ook hier is, zodat we mensen kunnen aan kunnen kijken?

00:59:26

Voorzitter: De heer Hekkema.

00:59:28

De heer Hekkema: Ja, ik denk dat ik het zeker eens ben met de SP dat op het moment dat mensen een centraal punt in hun wijk hebben waar ze terechtkunnen of überhaupt gewoon een belletje kunnen plegen naar een telefoonnummer dat ook daadwerkelijk wordt opgenomen en waar ze niet constant worden doorverbonden, dat dat natuurlijk beter is dan al die systemen die we nu hebben. Of al die verschillende communicatiekanalen. Dus daar kan ik me zeker in vinden.

00:59:50

Voorzitter: Dank u wel. Dan de heer Benjamins nog een vraag.

00:59:56

De heer Benjamins: Nee, voor mijn opvoering denk ik. Toch?

00:59:59

Voorzitter: Neemt u mij niet kwalijk. Het beste paard van stal zou ik bijna vergeten.

01:00:02

De heer Benjamins: Laten we dat in ieder geval niet zo noemen. Voorzitter, ik heb de, misschien wel twijfelachtige, eer om verschillende jaarverslagen van deze ombudsman te hebben gelezen en ik weet dat er in het verleden weleens vaker opmerkingen zijn gemaakt over het mondiger worden van burgers. Dat komt in dit jaarverslag toevallig niet terug dus ik vind het een beetje grutuit dat het college dat nu allemaal aanvoert als zijnde redenen waarom het college het nu toch moeilijker vindt om het voor de medewerkers wat beter draaglijk te houden als antwoord op onze burgers of op onze inwoners. Ik zou graag een bespiegeling van de ombudsman daarop willen, omdat ik heb gezien dat het aantal toeneemt. Het aantal klachten is misschien - als je dat opzet tegen de schaalgrootte waarop

we nu als gemeente zijn - niet eens zo heel erg groot toegenomen. Dus misschien valt het allemaal nog wel mee, maar het aantal mondige burgers is in de afgelopen jaren natuurlijk al wat toegenomen. Daar heeft de ombudsman zelf ook in het verleden al eens wat over gezegd.

01:01:17

De heer Benjamins: Ik lees niet per se onwil van het college als het gaat om verbetering. Maar ik constateer wel dat er heel veel op allerlei omgevingsfactoren wordt geschoten en benoemd waardoor er een soort van 'buiten-onze-macht-situatie' lijkt te worden gecreëerd. Daar zou ik graag het college op willen bevragen. Waarom zit daar niet een verbeterplan? Waarom zit er niet een organisatiebreed verbeterplan op deze communicatie die we met elkaar kennelijk niet voor elkaar weten te krijgen. En daarnaast is er een andere vraag die ik aan het college heb en misschien eigenlijk ook wel stiekem een beetje aan de ombudsman: Zijn dit nou specifieke klachten over hoe de organisatie met klachten omgaat of is alles wat het klantcontactcentrum organiseert wel goed en zit het verder en dieper in de organisatie? Zit het in de afdelingen? Daar ben ik nog wel een beetje naar op zoek, want daar kom ik niet helemaal uit als ik alle verslagen en klachtenprocedures lees. Dank u, voorzitter.

01:02:30

Voorzitter: De heer Dijk, we zitten wel een beetje door de tijd heen, dus wat dat betreft, kort.

01:02:34

De heer Dijk: Het is een korte vraag. Ik heb het punt gemaakt van onafhankelijke cliënt-ondersteuners. Volgens mij is dat echt één moment waar mensen letterlijk om hulp en ondersteuning vragen bij de overheid en daar zijn wachtlijsten voor. Is D66 met mij van mening, want u heeft dit punt ook vaak gemaakt, dat we die wachtlijsten niet nu, maar voor het eind van het jaar niet meer mogelijk zijn?

01:02:55

Voorzitter: De heer Benjamins.

01:02:56

De heer Benjamins: Voorzitter, volgens mij zijn we dat met elkaar eens. Volgens mij hebben wij ook geconstateerd dat we het liefste bij elke inwoner een ambtenaar naast die inwoner zouden willen zetten. Alleen financieel is dat niet haalbaar. Dat weet de SP ook.

01:03:12

De heer Dijk: Nee, voorzitter, dat is een beetje flauw en dat is ook niet wat ik zeg. Volgens mij staat er ergens - als ik het niet goed zeg, dan moet u het mij niet kwalijk nemen - dat dertig procent van de mensen echt daadwerkelijk om een cliënt-ondersteuner vragen en dan ontstaan er wachtlijsten. Als hét moment dat mensen om hulp en ondersteuning van een overheid vragen, dan móet er toch een cliënt-ondersteuner zijn? Ik heb het er niet over dat naast iedere- naast mij hoeft er geen ambtenaar te staan, liever niet zelfs. Laat mij maar met rust.

01:03:38

Voorzitter: De heer Benjamins.

01:03:39

De heer Dijk: Ik werd trouwens vandaag gebeld door de RWE dat ik mijn auto moest [onhoorbaar] Dat vond ik dus een voorbeeld van hoe de overheid ook kan werken. Ik vond het fantastisch. Ik heb die ambtenaar niet naast mij nodig, die kan mij prima bellen. Maar als mensen hulp, zorg en ondersteuning nodig hebben, dán moet hij er zijn.

01:03:55

De heer Benjamins: Ik neem aan dat de heer Dijk is gebeld door het RDW en niet door het RWE. Dat lijkt me in ieder geval een nuttige toevoeging. Kijk, u heeft dus toch af en toe ondersteuning nodig. Dat even terzijde gelaten. Ik ben helemaal met u eens dat wij dit moeten regelen.

01:04:10

Voorzitter: Klaar. Dank u wel. De raad is aan het woord geweest. Ik begin met 'dames eerst'. Wilt u een reactie geven op de opmerkingen die richting u gemaakt zijn?

01:04:22

Mevrouw Hermans: Heel graag. Ik zal het kort proberen, want we hebben niet zoveel tijd meer en het college mag ook nog. Dank voor alle complimenten. Klachten zullen er altijd zijn, want fouten zullen altijd worden gemaakt en daarom is het goed dat er een ombudsman is. Dat is niet om mijzelf, maar ik constateer gewoon heel vaak dat het belangrijk is dat er iemand is die kan proberen een proces weer aan de loop te krijgen waar dat niet meer lekker gaat. De fluctuatie in de klachten: Vorig jaar was een extreem druk jaar voor ons. Waar hem dat in zit - ik heb dat niet voor niks in het midden gelaten- kan ik niet goed verklaren. Niet door collega's in het land te raadplegen die dat niet zagen. Ik kon het ook niet verklaren door de inwoners van Haren daarvan te beschuldigen, want dat was maar vijf procent van de toename van de dossiers. Dus ik vind het heel erg lastig en ik denk eerlijk gezegd dat we nu, want we zijn driekwart op streek met 2020, ongeveer weer zitten op het niveau van 2018 dus weer aanzienlijk minder dan 2019. Dus ja, gooi maar in mijn pet. Ik weet het niet. Ik kan het niet goed verklaren. Het is wel afhankelijk van de onderwerpen die er spelen. Dat zeg ik ook al jaren. Oké, dus dat over de fluctuaties.

01:05:54

Mevrouw Hermans: Leert de gemeente van de klachten? "Wordt er voldoende lering getrokken?", vraagt meneer Bushoff. Dat zei u, geloof ik. Wat is het beeld van de ombudsman? Over het algemeen zegt het college: "We nemen de aanbevelingen over". Vorig jaar ging dat even mis - het jaar daarvoor alweer -met die onttrekkingsvergunningen. Over het algemeen neemt het college die over, maar het moet wel gezegd worden dat ik niet de capaciteit heb om daar onderzoek naar te doen. Ik kom pas zo'n aanbeveling tegen als er weer een nieuwe klacht bij mij binnenkomt over hetzelfde onderwerp. Een paar jaarverslagen geleden - meneer Benjamins zal zich dat dan misschien nog herinneren – heb ik een keer moeten constateren dat een aanbeveling niet was overgenomen, terwijl wel gezegd was dat die zou worden overgenomen. Dat komt voor in een incidenteel geval.

01:06:46

Voorzitter: Piepklein vraagje van de heer Bushoff.

01:06:51

De heer Bushoff: Een hele korte vraag, maar misschien kunt u daar geen antwoord op geven,

omdat u die capaciteit niet heeft om daar onderzoek naar te doen. Maar heeft u het idee dat op het moment dat aanbevelingen worden overgenomen - en je zou dus zeggen dat die fouten niet meer gemaakt hoeven worden, omdat aanbeveling wordt overgenomen - dat dergelijke fouten zich ook niet meer opnieuw voordoen? Of ondanks dat gezegd wordt dat de aanbevelingen worden overgenomen, doen eenzelfde type fouten zich naar uw idee nog steeds opnieuw elk jaar weer voor? Of valt dat dan wel mee?

01:07:20

Voorzitter: Mevrouw Hermans.

01:07:21

Mevrouw Hermans: De aanbevelingen zijn meestal wel zo concreet dat het college kan zeggen: "Die nemen we over". Dat geval wat ik net noemde dat dus achteraf blijkt niet gebeurd te zijn, laten we dat als een uitzondering zien. Waar ze veel algemener zijn is het ook veel moeilijker voor mij te controleren of dat dan ook daadwerkelijk en op alle fronten wordt overgenomen. Wat ik wel zie is dat de klachten jaar na jaar over hetzelfde soort problemen gaat. Het gaat over de communicatie. Het gaat over de reactietermijn Ik zeg niet voor niks net in mijn inleiding van: "Ja, kan het zijn dat politieke vragen en projecten misschien meer urgentie krijgen bij de ambtenaren" - want die zitten misschien ook wel tot zó in hun werk - "dan individuele vragen van burgers?" Ik weet dat niet. Ik zit niet in die organisatie, maar daar kan het college misschien iets over zeggen.

01:08:17

Mevrouw Hermans: De cliëntondersteuning. De SP gaat daar een paar keer in op die wachtlijst die wij constateren. Ik heb ook geconstateerd dat mensen zelf vaak niet eens weten dat ze recht hebben op cliëntondersteuning, maar heel erg zoekende zijn in een werkelijk complexe wereld van zorg. En dat vind ik wel iets voor de politiek. Dat is niet van vandaag op morgen op te lossen, maar het is echt geweldig complex. Wij weten het ook vaak niet en we moeten enorm zoeken hoe problemen op dat vlak vlot getrokken kunnen worden.

01:08:54

Voorzitter: Nog een piepklein vraagje.

01:08:56

De heer Dijk: Ik ga totaal geen discussie aan, maar ik ben het helemaal met u eens dat het ook gewoon een politiek vraagstuk is. Want als mensen het nu al niet weten – en er zijn al wachtlijsten - en we zouden willen dat we een cliënt-ondersteuner heel actief in de aanbieding doen dan betekent dat dat die wachtlijsten nog groter zouden worden juist op het moment dat mensen een overheid het meest nodig hebben.

01:09:17

Voorzitter: Gaat u verder.

01:09:21

Mevrouw Hermans: Meneer Atema vroeg nog hoe het nu zit met het herhaalde bellen en of dat ook minder wordt? Ik zie dit jaar minder klachten over het klantcontactcentrum. Minder dan vorig jaar. Wel veel over uitblijvende reactie op mails. Dat zit dan niet zozeer bij het klantcontactcentrum, maar in de hele organisatie. Wat daar de reden van is? Misschien kan het college daar iets over zeggen? Ik scan even snel. Verbetert het college? Ik heb

bijvoorbeeld vorig jaar met die onttrekkingsvergunningen wel die bekendmaking van dat beleid gezien. Dat liet te wensen over naar het oordeel van de ombudsman. En de bekendmaking van die verhuurdersvergunning - dat was ook iets nieuws - heb ik weleens met enige regelmaat in de Gezinsbodes gezien. Dat werd wel bekendgemaakt en op de website werd gezet. Dus kennelijk heeft het college daar van geleerd. Dat was het denk ik. Als ik iets vergeet, hoor ik dat graag.

01:10:31

Voorzitter: Niet nu.

01:10:32

Mevrouw Hermans: Ik heb denk ik de vraag van meneer Benjamins over de klanten contacten- Ik heb daar dus minder klachten over gezien tot nu toe dit jaar en ik denk dat het dieper in de organisatie zit.

01:10:43

Voorzitter: Dank u wel. Ik wil graag door naar de burgemeester voordat we in tijdsproblemen komen. Gaat uw gang.

01:10:54

De heer Schuiling: Voorzitter, ik zal proberen heel staccato te formuleren. In de eerste plaats dank aan de ombudsman voor het verslag en ook aan de anderen voor het verslag. Ik denk dat het een mooi compact verhaal is geworden. Er heeft wel enige discussie plaatsgevonden. Daar wil ik ook wel aan refereren. Het is alweer een hele tijd geleden, omdat er natuurlijk ook een aantal dingen zijn waar men aanvankelijk voor bij de ombudsman komt en waarvan de ombudsman dan constateert: "Ja, maar eigenlijk is dat heel verklaarbaar en goed gegaan". En ook anderszins. Het kan natuurlijk ook uit eigen waarneming zo zijn dat de ombudsman concludeert dat op een aantal aspecten de werkwijze van de gemeente erop vooruit is gegaan of heel mooi verloopt. Dat er nieuwe inzichten zijn gekomen. En ook daar leer je van. Je leert niet alleen van de dingen die misgaan in het leven, maar je leert ook heel veel van of juist misschien zelfs meer van de dingen waarvan je zegt: "Nou, dat is eigenlijk hartstikke goed gegaan". Of: "Ik dacht dat dat niet helemaal lekker liep. Een hoop lawaai, maar eigenlijk is het wel heel netjes gegaan". Ik heb wel met de ombudsman het gesprek gevoerd over dát aspect, want dat is ook van belang.

01:12:23

De heer Schuiling: De follow up van het rapport dat heeft er - en ik wil het niet als excuus gebruiken - door de hele vervelende situatie waarin we sinds maart verkeren wel echt onder geleden. Een bespreking hiervan vergt toch echt gewoon fysiek contact en niet digitaal. Maar het is goed, denk ik, om via de voorzitter straks de gemeentesecretaris op dat aspect nog even het woord te geven, want er is wel het één en ander mee gebeurd. Eigenlijk komen de hoofdvragen hierop neer: Wat gebeurt er nu concreet met de aanbevelingen die zijn gedaan? Ik denk dat het goed is om de gemeentesecretaris daar iets over te laten vertellen, want we zijn natuurlijk strak voornemens om daar wel wat mee te doen en er gebeurt ook het één en ander mee.

01:13:19

De heer Schuiling: Het tweede punt: Ik kan me ongeveer voorstellen hoe dat verwoord is de vorige keer door de fractie van GroenLinks. 'Elke klacht is ook een kans', vermoed ik zomaar.

Ik ben het er eigenlijk wel mee eens. Ik vind dat het heel goed is als je een soort bundeltje hebt van de werkwijze van de gemeente waarvan je zegt dat daar toch een soort rode draad inzigt en dat je met de klagers in contact treedt over de vraag: Wat is hier nou eigenlijk misgegaan en hoe kunnen we daarvan leren? Ik weet niet precies of dat gebeurd is. Ik kan me best voorstellen dat dat ook sinds maart een heel problematisch iets is geworden, maar ik ben het wel eens met het uitgangspunt dat dat zou moeten. Er zijn ook een aantal meer politieke wensen geuit, met name door de heer Dijk. Ik verbaas me daar ook weer niet echt over natuurlijk, maar dat staat een klein beetje los van dit geheel.

01:14:15

De heer Schuiling: In algemene zin weet ik niet helemaal zeker of de positionering van het belastingkantoor nu echt een verbetering zou inhouden of niet. Ik denk dat het veel meer te maken heeft met een soort innerlijke drive in het ambtelijk apparaat om probleemoplossend te willen werken. En daar een soort schoonheid aan te ontlenen dat je 's avonds thuiskomt en dat je partner, als die aanwezig is, vraagt: "Nou, hoe was het vandaag op het werk?" en dat je zegt: "Goh, hartstikke leuk. Ik heb vijf mensen verder kunnen helpen die echt vast waren gelopen en wat nog veel leuker was" - en dan kom ik ook even bij de heer Bushoff uiteraard - "dat iemand vastliep en eigenlijk volgens de regeltjes mocht het niet, maar toen ben ik naar de wethouder of naar de burgemeester of naar de gemeentesecretaris gestapt en toen hebben we gezegd: "Wij zijn niet zo heel erg schrikachtig van precedentwerking dus los het op en dat is goed"."

01:15:25

De heer Schuiling: Ik kan u verzekeren dat af en toe, gemiddeld één keer per maand, krijg ik weleens een vraag waarbij bij mij ook een heel klein beetje stoom uit de oren komt. Dan loop ik naar de gemeentesecretaris en dan zeg ik: "Nou moet je eens lezen wat hier nou gebeurd is". Dat is meestal in het weekend op zondagochtend. Dan is iemand er echt even voor gaan zitten en ik ga er dan ook even voor zitten. De gemeentesecretaris gaat er dan ook voor zitten en doorgaans zeggen wij dan: "Dit kán toch gewoon niet. Zo wil je toch niet met elkaar omgaan". En dan wordt het opgelost, maar dan is het wel even buiten de kaders om. Maar het is wel gewoon humaan netjes, zoals je met mensen om wilt gaan. Dat moet echt de insteek zijn.

01:16:15

De heer Schuiling: Tot slot, wat mij betreft- Nee, twee dingen nog: de uitspraak van de Raad van State. Ik ben natuurlijk koortsachtig in mijn geheugen aan het graven geweest. Bovendien heb ik twee geheugens, want daar zit de andere helft. Wij weten even niet meer precies wat de actuele stand van zaken is, dus ik zeg u toe dat we het even opzoeken en hoe de uitspraak van de Raad van State door ons wordt verwerkt. Het laatste punt: Er is een aantal mensen dat niet helemaal vaardig is op de computer en er is door de gemeente met acht bibliotheken een afspraak gemaakt dat mensen die daar niet helemaal vaardig in zijn geholpen worden.

01:17:01

De heer Schuiling: Overigens ben ik het met de heer Dijk eens dat als een inwoner zich, waar dan ook, meldt binnen onze organisatie en zegt: "Ik heb nou een formulier gekregen en ik heb het gevoel dat ik er wat mee moet, maar ik weet eigenlijk niet precies wat", dat zo iemand geholpen moet worden en ook desnoods fysiek naar een plek gebracht moet

worden waar dan een ambtenaar zit die zegt: "Nou, daar ga ik u even bij helpen. Ik ga er een kwartier voor inruimen". Ik kan u ook verzekeren dat zelfs ik weleens een keer brieven krijg van officiële instanties waarvan ik denk: "Schiet mij maar lek, maar ik begrijp niet wat er nou van me gevraagd wordt". Zoals gisteren nog van het IZA, maar dat geheel terzijde. Misschien, voorzitter, dat de gemeentesecretaris nog even op het verbeter aspect mag ingaan.

01:17:52

Voorzitter: Ja, de gemeentesecretaris, mevrouw Bronda.

01:17:57

Mevrouw Bronda: Ik kijk even of meneer Rietveld aanstaat? Ja, meneer Rietveld staat aan. Soms moet je het even doen met- Nou heb ik daar alle respect voor. Klacht! Ik ben in de fijne omstandigheid geweest dat ik in januari, toen ik net twee weken in dienst was, een herkennismaking met de ombudsman kon hebben na dertig jaar ongeveer. Het was heel gezellig, maar daardoor kreeg ik ook een preview van het jaarverslag. Daar ben ik nou niet per se van geschrokken, maar ik ben wel áángezet. Ook omdat ze zei dat ze een pile-up had en het eigenlijk helemaal niet aankon, omdat er zoveel mensen in de rij stonden. Toen dacht ik van: "Goh, dan ben ik wel geïnteresseerd hoe dat nou allemaal zit aan de voorkant. Hoe hebben wij in onze organisatie de klachtenafhandeling geregeld? Waar komen klachten binnen? Wat zijn klachten eigenlijk? Wat herkennen wij als klachten? En hoe worden die dan afgehandeld binnen al die afdelingen?"

01:19:03

Mevrouw Bronda: Want we zijn best een grote organisatie met een heel divers afdeling bestand. Ook *Ideris* hoort bij ons en dat heeft natuurlijk een heel ander klantenbestand dan een *concernstaf* om maar eens wat te noemen. Dus hoe hebben wij dat geregeld? Daar ben ik ingedoken en daar ben ik niet per se vrolijk van geworden. Onze wethouder De Rook was sowieso al niet al te vrolijk over een aantal dingen. Die verwonderde zich bijvoorbeeld over het aantal loketten dat binnen onze organisatie is. Dat kan de heer Duit vertellen. Dat was nog een hele voorzichtige schatting die zevenenzeventig, want wij hebben inmiddels een onderzoek laten doen naar de interne- en externe dienstverlening. En dan gaat het eerst om de feiten. Want waar hebben we het nou eigenlijk over? Dan blijkt - om maar even iets te noemen, want ik kan er nog niet zo heel veel over zeggen. Ik heb net een ruwe schets gekregen, want ze zijn net een beetje in het eerste stadium dat ze aan mij en aan wethouder De Rook getoond worden -

01:20:02

Voorzitter: Wilt u zich wel een beetje beperken, want het is vijf over half elf.

01:20:05

Mevrouw Bronda: Ja, ik zal veel minder lang doen dan ik gewend ben, goed? Ik zal het even bij een paar feiten houden zodat u in ieder geval voldoende schrikt, want alles wat u zegt is bijna allemaal waar. De burger kan in deze gemeente op eenendertig locaties terecht voor twintig verschillende soorten loketten. Dan heb ik het over fysiek. Daarnaast zijn er digitaal vier portalen waar de burger daadwerkelijk kan inloggen en zijn er vijftachtig eigen websites van de gemeente Groningen. Ze zien er niet allemaal uit alsof ze van ons zijn, dus ook dat nog. Je moet ook nog graven in van wat het nou eigenlijk is, etcetera. Enige

behoefte aan centralisatie doet zich bij mij wel op, maar in eerste instantie, voordat wij echt beslissingen gaan nemen en voor het college beslissingen voorgelegd krijgt, gaan wij kijken van: "Wat zien we nou eigenlijk allemaal?"

01:21:07

Mevrouw Bronda: Mag ik nog even, ik moet even ietsje kwijt. Want meneer Dijk, ik ben zo'n 'Kleine Prins' fan en voor mij is de mooiste zin: 'Alleen met het hart krijg je een goed beeld van iemand, het wezenlijke is voor de ogen onzichtbaar'. Vanuit dat standpunt vraag ik altijd aan iedere klantmanager: "Wil jij wel door jezelf geholpen worden? Stel dat jij nou iets hebt, wil jij dan door jezelf geholpen worden? Nou, dat is een nog wel een vraag en als je die met ja beantwoordt, ik vind dat tricky. De meesten durven dat nog niet. Dus ik wil echt terug naar de organisatie om te kijken hoe onze dienstverlening in elkaar zit.

01:21:50

Voorzitter: Het lijkt mij een mooie actie waarvan we graag volgend jaar-

01:21:55

Mevrouw Bronda: Wat ben je nou streng? Nou, werkelijk waar. Jullie lopen twintig minuten uit de tijd en-

01:21:59

Voorzitter: Nee, nee, nee, nee -waarvan we graag volgend jaar het resultaat willen zien. U kunt ook nog schriftelijk informeren en u kunt altijd nog een keer om een extra bijeenkomst vragen om hier dieper op in te gaan. Maar ik denk toch - we zijn nu bijna tien minuten te laat -

01:22:13

Mevrouw Bronda: Dit is beeldvormend, hè?

01:22:16

Voorzitter: Ja, dit is beeldvormend. Nee, het is meningsvormend. Ik wil u bedanken voor de bijdrage en u kunt altijd in de agendacommissie kijken of er nog een mogelijkheid is om hier dieper op in te gaan.

01:22:29

Mevrouw Bronda: Dat is jammer, hè?

01:22:30

Voorzitter: Ik wil iedereen bedanken voor zijn aandacht. Het is een collegebrief die we gehad hebben dus het hoeft verder niet naar de raad. Ik wil met name ook de ombudsman bedanken voor haar aanwezigheid en haar inbreng en niet te vergeten de burgemeester. Dank u wel. Goedenavond.