

OMBUDSMAN

groningen

Op afstand

"On ne voit bien qu'avec le coeur.

L'essentiel est invisible pour les yeux"

Antoine de Saint Exupéry: Le Petit Prince



Voorwoord

‘Enkel met het hart kan men goed zien. Het essentiële is onzichtbaar voor de ogen.’

Uit: De kleine prins

Als het al zo moeilijk is om het essentiële met de ogen te zien, zoals Saint Exupéry schrijft in *De kleine prins*, hoe lastig wordt het dan als je op grotere afstand gaat staan? En toch is dat wat ik de gemeente zie doen. Voormalig vice-president van de Raad van State, Tjeenk Willink zegt in een interview¹ dat ook hij ziet dat de afstand tot de burger toeneemt. Hij wijt dat aan de grootschalige overdracht van taken aan de gemeenten, die een argument zijn voor schaalvergroting. Tegengeluiden dringen daardoor moeilijker door tot het bestuur, terwijl ze wel van groot belang zijn om tegenwicht te bieden aan de sluipende uitholling van de democratische rechtsorde. *“Zonder druk van buitenaf zal er weinig veranderen. Politici en bestuurders kunnen zich niet als baron van Münchhausen aan de eigen haren uit het moeras trekken.”*

De gemeente heeft dat tegenwicht van burgers nodig. Dat is wat mij betreft de ene kant van de medaille. De andere kant is dat burgers de gemeente nodig hebben. Het is goed om daarbij te beseffen dat de burgers te maken hebben met een monopolist. Ze kunnen geen andere gemeente kiezen. Vanuit dit wederzijds elkaar nodig hebben, zou de afstand tussen burger en bestuur niet groter moeten worden. Toch zie ik de afstand toenemen door allerlei op zichzelf kleine maatregelen, zoals het gebruik van één algemeen toegangsnummer van waaruit je niet snel wordt doorverbonden, geen namen of doorkiesnummers meer te vermelden in en onder brieven, algemene mailboxen te gebruiken, het afschaffen van het collegespreekuur. En door het onbenut laten van de mogelijkheid om in gesprek te gaan. Allemaal maatregelen waardoor contact leggen voor burgers lastiger is geworden.

Voor ‘kijken met het hart’ moet je persoonlijk contact maken met de mensen. Juist wel in gesprek gaan. Bij het bureau van de ombudsman zagen we in 2019 een stijging van 30% van het aantal mensen dat naar ons toekwam (van 197 naar 257). Mogelijk dat de behoefte aan een gesprek, aan iemand die luistert, ten grondslag ligt aan deze stijging. Ik heb in ieder geval meerdere keren van mensen gehoord dat ze het fijn vonden dat er iemand naar hun verhaal luisterde, ook al was niet direct duidelijk dat we iets konden betekenen.

Over het geheel genomen hebben opvallend veel meer mensen (707) zich in 2019 tot de ombudsman gewend. Het betreft een stijging van 24%. Of deze stijging in contacten geheel verklaard kan worden door de samenvoeging met Haren² is niet duidelijk³. Daar komt bij dat de gemeente De Marne in 2019 is afgevallen.

We hebben 102 zaken in behandeling genomen die betrekking hebben op de gemeente. Dat is een stijging van 23% ten opzichte van 2018. Daarvan zijn 5 zaken afkomstig van inwoners van de oude gemeente Haren.

De meest in het oog springende signalen wil ik u aanreiken met dit jaarverslag. Naast de constatering dat 2019 een breed palet aan onderwerpen laat zien, valt op dat contact leggen met de gemeente niet echt gemakkelijker is geworden. Dat leid ik af uit het feit dat dit onderwerp geregeld ter sprake werd gebracht. Misschien wel het meest saillant is de zaak van de vrouw die door een woningbrand alles kwijt was en letterlijk 's nachts in haar pyjama met haar 2-jarige zoontje op straat stond. Wat zij meemaakte in de maanden erna was dat ze op verschillende fronten hulp van de gemeente nodig had maar daarvoor steeds naar het algemene nummer moest bellen. Daar moest ze elke keer opnieuw haar verhaal vertellen aan iemand die haar niet kon helpen, maar ook niet kon of wilde doorverbinden. De toegang tot de gemeente verloopt in zo'n geval, op zijn zachtst gezegd, moeizaam. Volgens deze vrouw ook omdat WIJ geen rechtstreekse toegang heeft tot de gemeente. Deze zaak is nog in behandeling op het moment van het schrijven van dit jaarverslag, maar dit moet vast gemeld worden.

¹ Binnenlands Bestuur week 21 | 2019 – pagina 53

² Ten Boer viel ook voor de gemeentelijke herindeling onder de bevoegdheid van ombudsman Groningen

³ We houden nl niet van ieder contact de adresgegevens bij. Bijvoorbeeld als iemand belt met een klacht over de politie of een woningcorporatie, dan vragen we niet waar deze persoon woont.

Verder hebben we diverse overlastzaken behandeld. Daaraan valt op dat het om bewerkelijke zaken gaat. Dit lijkt mede te worden veroorzaakt door het feit dat niet heel duidelijk is wat mensen nu precies kunnen en moeten doen om overlast op een goede wijze aan te kaarten. Ik ga daar in het 2^e hoofdstuk op in.

In het 3^e hoofdstuk stip ik enkele signalen aan die te maken hebben met de communicatie van de gemeente met haar inwoners.

Ik nodig u uit om de signalen die mensen bij de ombudsman hebben neergelegd serieus te nemen. Want daarmee kunt u de relatie met de inwoners van Groningen versterken!

Voor een totaaloverzicht van de behandelde zaken verwijs ik u naar het bijgevoegde overzicht. U kunt deze ook raadplegen via de website van de ombudsman <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-jaarverslagen/jaarverslagen>.

Vanwege de signalering van een toenemend aantal daklozen hebben de lokale ombudsmannen gezamenlijk opgetrokken met de Nationale ombudsman bij het opstellen en verzenden van de Daklozenbrief⁴ aan de minister-president. Ondanks vele actieprogramma's blijft het aantal daklozen stijgen evenals de wachtlijsten voor opvang, hetgeen tot vervolproblematiek op allerlei gebieden leidt. De ombudsmannen zijn van mening dat de oplossing van het probleem niet langer alleen aan de gemeenten kan worden overgelaten. De Rijksoverheid moet regie pakken.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

13 maart 2020

⁴ 4 december 2019

Inhoudsopgave

	pagina
1. Gemeente op afstand	5
2. Overlast (meldingen)	8
3. Communicatie	10
4. Aanbevelingen en toezeggingen	12
5. Cijfers en feiten	14
- toelichting bij de cijfers	16
BIJLAGE 1 Ombudsinstituut	17

1. Gemeente op afstand

Uit de behandelde zaken, maar ook uit contacten die niet tot een onderzoek hebben geleid, valt waar te nemen dat burgers barrières ervaren in hun contact met de gemeente. Ik benoemde dit al in mijn voorwoord.

Mensen moeten vaker bellen omdat ze niet worden doorverbonden of teruggebeld, geen reactie krijgen op hun mail of hun melding. Soms zelfs niet op een aangetekende brief⁵.

Dit fenomeen komt binnen de hele gemeentelijke organisatie voor, hoewel we de meeste voorbeelden zagen bij Stadsontwikkeling en Stadsbeheer.

Geachte heer/mevrouw,

17 dec '19

Gemiddeld 2x per jaar heb ik contact met de gemeente Groningen en het valt me op, en inmiddels irriteert het mij mateloos, dat een soort Groningse uitvinding is dat zij bepalen wanneer en met wie je mag communiceren.

Gelijk DUO en het Noordelijk Belastingkantoor hebben ze 1 telefoonnummer waar je vriendelijk te woord wordt gestaan door iemand die er enkel is om je niet door te verbinden. Men verstrekt geen e-mailadressen of rechtstreekse telefoonnummers maar willen die wel van mij weten.

Bij de gemeente kan je via een contactformulier je vragen of klachten doorgeven en vervolgens krijg je een antwoord dat standaard eindigt met: Ik vertrouw erop u op deze manier voldoende te hebben geïnformeerd. Dit is verzonden via noreply@groningen.nl. Het vertrouwen is dus zo groot dat je bij voorbaat al niet meer kan reageren.

Je moet dan dus bellen om te zeggen dat je wil reageren en dan laat de gemeente iemand contact met je opnemen in de loop van de week.

Op deze manier krijg ik niet het idee dat het de gemeente mij serieus neemt, of eigenlijk welke burger dan ook. Men geeft een signaal af dat ze zich moeten verdedigen in een ivoren toren tegen de boze buitenwereld. Raar, ik dacht juist dat zij er voor ons waren.

Een burger

Oorverdovende stilte

19.1.088

[...]

Een vrouw krijgt van het KCC het advies een e-mail te sturen met haar vraag. Dat doet ze. Zij benoemt bovendien een aantal mogelijke oplossingen en vraagt de gemeente haar tevens te informeren over de (juridische) mogelijkheden. Op een automatische ontvangstbevestiging na, krijgt de vrouw geen reactie. De vrouw stuurt daarom een herinneringsmail. [...] Omdat ook hierop geen enkele reactie komt van de gemeente stuurt de vrouw een aangetekende brief met een klacht. Omdat de vrouw ook hierop geen reactie van de gemeente ontvangt, wendt zij zich tot de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat door onderbezetting op de afdeling de mailbox niet goed is bijgehouden. Hierdoor bleven de e-mails van de vrouw onbeantwoord. Ook heeft de gemeente nagelaten de vrouw te informeren. Verder blijkt dat de aantekende klacht in goede orde is ontvangen maar niet op juiste wijze is doorgestuurd. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente op dit punt haar organisatie niet op orde heeft. [...]

Ook zien we dat er maar van één communicatiekanaal gebruik wordt gemaakt, terwijl er voor de gemeente meer mogelijkheden zijn om de spreekwoordelijke afstand met de burger te overbruggen. Als terugbellen niet tot contact leidt, zou een e-mail of brief als terugvaloptie kunnen worden gebruikt. In plaats van de contactpogingen te beëindigen. Zeker nu duidelijk is geworden dat de gemeente zich ervan bewust is⁶ dat burgers niet altijd de telefoon opnemen omdat zij met een afgeschermd nummer belt.

Waar blijft nieuwe Stadspas?

19.1.015

Een vrouw vraagt, na verlies van haar Stadspas, via internet een nieuwe pas aan. Op de website van de gemeente staat vermeld dat een nieuwe Stadspas na aanvraag binnen 10 werkdagen naar het huisadres van de aanvrager wordt gestuurd. De vrouw ontvangt echter geen nieuwe pas. Zij vraagt daarop meerdere malen opnieuw een Stadspas aan. Ook stuurt ze diverse e-mails over haar Stadspas naar de gemeente. Ze ontvangt echter geen enkele reactie. Hierdoor loopt ze verschillende aanbiedingen mis. De vrouw neemt vervolgens telefonisch contact op met de gemeente en haar wordt alleen maar geadviseerd om een e-mail te sturen. Omdat de vrouw al diverse e-mails heeft gestuurd, ziet ze hier weinig heil in en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman belt nog dezelfde dag met een medewerker van de afdeling Stadspas van de gemeente. De aanvragen en e-mails van de vrouw zijn niet terug te vinden in het systeem. Hiervan wordt melding gemaakt bij de beheerder van het systeem. Om de vrouw niet langer te laten wachten, wordt er meteen een nieuwe Stadspas voor haar aangemaakt. Die krijgt zij zo snel mogelijk thuisgestuurd. Dat is netjes en daarmee kan de vrouw weer gebruik maken van haar pas.

Klachtbehandeling stopt

19.1.013

[...] De gemeente laat de ombudsman weten dat naar de inhoud van de klacht intern onderzoek is gedaan. Vervolgens heeft de leidinggevende van de betrokken medewerkers een paar keer geprobeerd telefonisch contact met de gemachtigde te krijgen. Hij wilde met hem afstemmen hoe de verdere behandeling van de klacht het beste kon plaatsvinden. Hij heeft de gemachtigde echter niet gesproken en op zijn terugbelverzoek heeft deze niet gereageerd. Dit is de reden waarom hij nog niet op de hoogte is van de resultaten van het onderzoek. Dat de gemachtigde niet schriftelijk is geïnformeerd toen telefonisch contact niet lukte, vindt de ombudsman niet correct. [...]

⁵ Zie bijv ook in de zaken met nummers eindigend op 002, 009, 010, 012, 018, 019, 020, 023, 033, 043, 044, 050, 051, 053, 064, 076, 077, 082, 084 en 097

⁶ 19.1.080: De gemeente geeft tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat zij met een afgeschermd nummer belt, omdat zij heeft gekozen om al het telefoonverkeer via 14050 te laten lopen. Hierdoor nemen veel burgers de telefoon niet op.

Een specifiek type contact dat niet vlekkeloos verloopt, zijn de meldingen openbare ruimte. Als een inwoner een melding doet via de app Slimmelden.nl of via de website, hoort hij niet inhoudelijk wat er met zijn melding gedaan wordt. Gelukkig ziet de gemeente dit ook in en zegt toe te bekijken of het proces van meldingen openbare ruimte beter of anders ingericht kan worden. Ook een melding bij het Loket Beheer en Verkeer bleef, ondanks herinneringen, 5 maanden onbeantwoord voordat de vrouw zich bij de ombudsman meldde⁷.

Uitblijven reactie in het kwadraat 19.1.080

[...]

Melding anoniem gemaakt

De gemeente legt aan de ombudsman uit dat een melding vanuit 'slimmelden' wordt overgezet naar e-suite. Dit is het systeem van waaruit de gemeente de meldingen verwerkt. De door de klager op de website of in de app slimmelden ingevulde naam, telefoonnummer en e-mailadres worden niet worden overgezet naar de e-suite. Daardoor komt er te staan dat de melder anoniem is. Dit gebeurt omdat 'slimmelden' volgens de gemeente geen beveiligde omgeving is. Dat wil zeggen dat iedereen daar gegevens kan invullen zonder dat deze door de gemeente geverifieerd kunnen worden. Bij de melding zit wel een bijlage waarop de door de klager ingevulde gegevens zichtbaar zijn. Deze bijlage wordt echter niet door alle medewerkers van de gemeente bekeken als zij een melding oppakken. De melding is daarom in eerste instantie afgesloten zonder dat de man hiervan op de hoogte is gebracht. De gemeente geeft aan dat de teamleiders van Stadtoezicht inmiddels van dit probleem op de hoogte zijn. Zij hebben de medewerkers hierover ingelicht en verzocht de bij een melding gevoegde documenten te openen. De gemeente zegt verder toe dat zij naar aanleiding van de klacht van de man kijkt hoe het proces van de meldingen openbare ruimte beter of anders ingericht kan worden. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dit punt met belangstelling volgen en gaat ervan uit dat de gemeente in dit proces ook aandacht heeft voor de wijze waarop aan een melder wordt teruggekoppeld wat er met zijn of haar melding gebeurd is. [...]

Uitblijven reactie ongewenste parkeersituatie 19.1.077

Een man krijgt van de gemeente geen reactie op zijn meldingen over een ongewenste parkeersituatie. Op de hoek van de straat staat namelijk dagelijks een bus op de stoep geparkeerd waardoor er geen zicht is op naderend verkeer. Van deze situatie maakt de man een melding 'openbare ruimte' en in verband met het uitblijven van een reactie hierop maakt hij 2 weken later een 2e melding waarbij hij ook nog eens verwijst naar eerdere meldingen waarop hij geen reactie heeft ontvangen. De gemeente laat in beide gevallen weten dat de man bericht krijgt als de melding is afgehandeld. Dit gebeurt echter niet. Daarom gaat de man naar de ombudsman.

De gemeente meldt de ombudsman dat er geen eerdere meldingen 'openbare ruimte' bekend zijn, behalve de 2 meldingen die de man recent heeft gemaakt. De eerdere meldingen zijn wel achterhaald en herleid naar het meldpunt Overlast en Zorg. Die meldingen gingen niet over de betreffende parkeersituatie en zijn reeds door het meldpunt afgehandeld. Aangezien in de tweede recente melding duidelijk wordt dat de man hierover geen terugkoppeling heeft ontvangen, had de gemeente dit alsnog moeten doen.

De gemeente laat verder weten dat zij bij de 2 recentere meldingen geen afhandelingsbericht heeft gestuurd, ondanks een toezegging. Waarom dit niet is gebeurd, legt de gemeente niet uit. Ook zegt de gemeente in de automatische reactie niet binnen welke termijn een afhandelingsbericht verwacht mag worden en stuurt zij geen tussenbericht met de status van de meldingen. Nu de gemeente dit niet heeft gedaan, is er geen sprake van goede informatieverstrekking. [...]

De afstand die burgers voelen in hun contact met de gemeente lijkt hier en daar ook te gelden binnen de gemeente. Ter illustratie een zin uit een antwoord van de gemeente waar een burger mij op wees: *“Dat ligt echter niet in ons bereik”*, terwijl het gaat om een ander onderdeel van dezelfde gemeente. Dit kwam bij hem niet heel goed over. Hij omschrijft dat als *“het blijvend ontlopen van verantwoordelijkheid t.a.v. ontstane situatie.”*⁸

In een bericht op Intranet lees ik een intentie van de (vorige) gemeentesecretaris die ik in dit verband toejuich: *“We willen meer laten zien dat we één organisatie zijn, die samen staat voor een aantal opgaves, samen werken voor de burgers van onze gemeente”*⁹. Het is natuurlijk een lastige opgave met zoveel medewerkers, maar dagelijks bewustzijn dat je er voor een grote diversiteit aan burgers bent en niet andersom, kan mijns inziens helpen. Ik kan daar vanuit mijn perspectief aan toevoegen dat 'de gemeente' voor de meeste burgers één organisatie is. Zij moeten zich toch ook niet hoeven te verdiepen in wie wat doet en waarom wel of waarom niet?

Afstand kan overbrugd worden door een gesprek. Daarmee kan onduidelijkheid vaak eerder en soms beter worden weggenomen en kun je elkaar meer informatie verschaffen of dingen laten zien. Je ziet immers wie je voor je hebt en dan is het makkelijker om rekening te houden met specifieke omstandigheden zoals emoties, onhandigheden, beperkingen etc. Onderstaande zaken spreken in dat kader voor zichzelf.

⁷ 19.1.039

⁸ e-mail door ons ontvangen op 15 juli 2019.

⁹ 11 juli 2019

'Draconisch doolhof'

19.1.026

Een man is niet tevreden met de informatieverstrekking door de sociale dienst. Hij moet aanvullende stukken indienen voor zijn aanvraag individuele studietoelage maar na herhaaldelijk contact met de sociale dienst blijft onduidelijk welke stukken dit moeten zijn. Zijn moeder voegt daaraan toe dat de gestuurde brieven niet aansluiten bij de doelgroep waarvoor de individuele studietoelage bedoeld is, namelijk studenten met een beperking. Ook de ingeschakelde medewerker van WIJ begrijpt niet welke stukken de man moet inleveren, zelfs niet na contact met de sociale dienst. Het gevolg is dat de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld door de gemeente. De man zelf constateert 'te zijn vastgelopen in een draconisch doolhof van de ambtenarij'.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente erkent dat zij onvoldoende heeft gereageerd. Toen de man aangaf dat het hem onduidelijk was welke stukken hij moest indienen had de gemeente in moeten grijpen. Bijvoorbeeld door de man van duidelijke uitleg te voorzien of hem uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Door dit na te laten heeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman niet goed geluisterd naar de burger en hem geen goede informatie verstrekt. Tijdens het klachtenonderzoek herstelt de sociale dienst deze fout en wordt er wel duidelijke uitleg gegeven over de vereisten voor individuele studietoelage. Ook wordt enigszins uiteengezet welke stukken als bewijs kunnen dienen. De sociale dienst geeft aan dat het beter was geweest om de man uit te nodigen voor een gesprek of om een belafpraak te maken en nodigt de man alsnog uit voor een persoonlijk gesprek. In dat gesprek kan worden toegelicht welke stukken er nodig zijn om de aanvraag te beoordelen. De man laat weten prijs te stellen op een gesprek. Daarmee rondt de ombudsman haar onderzoek af.

Gesprek om proces te doorbreken blijft uit

19.1.033

[...]

Communicatie

De vrouw klaagt zich ten slotte over de gebrekkige communicatie door de gemeente.

De ombudsman stelt vast dat er verschillende onderwerpen door elkaar zijn gaan spelen na het bod (op een gemeentelijk pand) van de vrouw. Onderwerpen die daarmee en met elkaar samenhangen. In dat kader is er contact tussen de vrouw en de gemeente, de vrouw en de verkoopmakelaar en de gemeente en haar verkoopmakelaar. Op geen enkel moment vindt er een overleg met alle partijen tegelijk plaats terwijl daarvoor naar het oordeel van de ombudsman wel voldoende aanleiding is. Hoewel de gemeente aangeeft dat er meerdere malen een uitnodiging voor een gesprek richting de vrouw is uitgegaan, heeft de ombudsman daarvan geen bewijs gezien. De wens van de vrouw om een overleg vindt de ombudsman wel in verschillende stukken terug. Als de gemeente de vrouw had uitgenodigd voor 'overleg' dan lijkt het aannemelijk dat zij die uitnodiging had aangenomen. De ombudsman concludeert dat er onvoldoende is geluisterd naar de burger. De gemeente heeft onvoldoende oog en oor gehad voor de behoefte van de vrouw aan duidelijkheid en overleg. Een overleg met alle partijen had hier veel kunnen betekenen.

Om een doorbraak te bereiken in vastlopend mailverkeer of uitblijvende acties, nodigt de ombudsman de gemeente en de betreffende burger ook wel uit voor een gesprek. Meestal wordt een zaak dan weer 'vlot' getrokken. Ter illustratie een kwestie waar de emoties in een paar jaar kennelijk nogal waren opgelopen, hetgeen de voortgang belemmerde. Een gesprek ter plaatse leidde uiteindelijk tot afronding van de nog openstaande acties.

Gebeurt er nog wat?

19.1.054

Een vrouw huurt een pand van de gemeente. Voor de buitenruimte heeft de gemeente in samenspraak met de gebruikers een plan ontwikkeld. Twee jaar en vele contacten verder is dat plan nog steeds niet uitgevoerd. De vrouw gaat naar de ombudsman.

De gemeente merkt op dat de vrouw eraan voorbijgaat dat het om 'een plan in grote lijnen' gaat. Het kost veel moeite om met alle gebruikers van de buitenruimte tot consensus te komen.

De ombudsman organiseert een gesprek tussen de vrouw en de gemeente op het betreffende terrein. In bijzijn van de ombudsman worden er afspraken gemaakt over de nog uit te voeren werkzaamheden. De gemeente zegt toe deze werkzaamheden alsnog te laten uitvoeren. Gezien het grote tijdsverloop sinds het maken van de afspraken roept de ombudsman de gemeente op om erop toe te zien dat de werkzaamheden vóór eind januari 2020 worden uitgevoerd. Uitzonderlijke weersomstandigheden daargelaten.

De gemeente heeft laten weten dat dit inmiddels (grotendeels) is gebeurd.

2. Overlast(meldingen)

Overlast, met name in de binnenstad, speelt al langer. Ook bij de ombudsman worden met enige regelmaat klachten geuit over overlast. Het gaat dan om overlast door uitgaanspubliek (13.1.130, 17.1.094), door feestjes vlakbij (18.1.011), door evenementen (16.1.090), door (slordig) geparkeerde fietsen (18.1.075) en door rijdende bussen (16.1.094, 18.1.074). Behalve overlast veroorzaakt door bomen ging het in de afgelopen jaren om tamelijk incidentele zaken.

Mijn Amsterdamse collega heeft in 2018 een tijdje in de binnenstad van Amsterdam gewoond om de overlast te onderzoeken nadat hij veel klachten kreeg van bewoners. Nu is Amsterdam wel van een andere orde dan Groningen. Maar ook in Groningen is de drukte en daarmee de kans op overlast flink toegenomen. Mensen, vooral zij die al langer, soms al 20 of 30 jaar, in de (binnen)stad wonen, zien zich geconfronteerd met soms drastisch, soms geleidelijk gewijzigde omstandigheden. Daardoor, en ik citeer uit behandelde zaken, moeten ze met gehoorbescherming slapen, kunnen ze niet meer van hun terrasje gebruik maken, moeten de ramen op warme dagen dicht blijven, hebben ze schade opgelopen aan hun auto, horen ze steeds dreunen in de woning van een evenementenlocatie. Kortom, niet zo prettig om mee te moeten maken.

In 2019 zijn er meer zaken over overlast aangebracht. Een van de redenen dat ik deze zaken hier onder de aandacht breng, is dat we gemerkt hebben dat het om zeer bewerkelijke zaken gaat. Waar we zien dat er gemiddeld per klachtdossier 14,3 contacten (mails, telefoontjes, brieven, gesprekken) waren, was dat voor deze overlastzaken 38,3 contacten. Wat zegt ons dit? Misschien iets over de mate waarmee overlast ingrijpt in de leefsituatie? Mede doordat de overlast niet eenmalig is.

Begrip hebben is dan een eerste belangrijke vereiste. En verder is een eenduidige, heldere aanpak erg belangrijk. Op basis van de behandelde zaken lijkt de aanpak van overlast nog aan eenduidigheid en helderheid voor de burgers te kunnen winnen. Betreffende klagers bleken een andere verwachting te hebben van melden bij het Meldpunt Overlast en Zorg dan in de praktijk het geval is. Zo blijkt het niet zo veel zin te hebben om steeds melding te maken van hetzelfde type overlast door dezelfde persoon. Terwijl er aan de andere kant gezegd wordt dat er gemeld moet worden, omdat er anders geen dossier kan worden opgebouwd.

U ervaart steeds terugkerende overlast in uw woon- en leefomgeving. En het is u niet gelukt om dit zelf op te lossen. Of u maakt zich zorgen over iemand in uw buurt. Dan kunt u een melding doen bij het **Meldpunt Overlast en Zorg**.

Het meldpunt werkt onder anderen samen met politie, corporaties, WIJ-teams, hulpverleningsinstanties, buurtbemiddeling en meer instanties, met de bedoeling de overlast op te lossen en mensen de zorg te geven die ze nodig hebben.

Ervaart u op dit moment ernstige overlast en denkt u dat ingrijpen door de politie nodig is? Bel de politie: 0900-8844. Bij acuut gevaar belt u 112. Naast uw melding bij de politie, kunt u ook melding doen bij het Meldpunt Overlast en Zorg.

Bron: website gemeente

Aanpak overlast blijft uit 19.1.023

Een man ervaart sinds 2009 (geluids)overlast van een voetbalkooi bij zijn woning. Hij heeft hierover al veel contact gehad met WIJ en het Meldpunt Overlast en Zorg maar de overlast blijft. [...]

Overlastmeldingen

De ombudsman stelt ten slotte vast dat de gemeente geen ernstige overlast heeft geconstateerd ondanks de vele overlastmeldingen van de man bij Meldpunt Overlast en Zorg. De vraag is hoe dit kan. De gemeente legt uit dat er sprake moet zijn van normoverschrijdend gedrag. Als er geen normen worden overschreden dan kan er namelijk niet gehandhaafd worden. Daarnaast is het belangrijk dat de man op het moment dat het gebeurt, meldt bij de politie dat er overlast is door normoverschrijdend gedrag. Dan kan de politie dit komen vaststellen. Normoverschrijding moet namelijk door een officiële instantie worden vastgesteld. De man kan ook melden bij het meldpunt, maar achteraf kan niet meer geconstateerd worden of er sprake is van overlast door normoverschrijdend gedrag. Het meldpunt registreert en geeft adviezen wat de melder kan doen, zoals melden bij de politie. Wel kijkt het meldpunt of de meldingen eventueel een patroon van overlastgevende normoverschrijdende gedragingen laat zien. Mocht dat het geval zijn dan kan het meldpunt dit doorgeven aan de politie met het verzoek om op een bepaald tijdstip langs te gaan. Vooralsnog is het belangrijk dat de man op het moment van de overlast dat direct meldt bij de politie. Daar lijkt nog weinig sprake van te zijn geweest.

Het meldpunt laat de mensen weten dat er pas iets gedaan kan worden als objectief wordt vastgesteld dat er sprake is van normoverschrijdend gedrag. Dat moet door de politie worden geconstateerd. Dat betekent dat mensen hun overlast zelf moeten melden bij de politie, op het moment dat het zich voordoet. Weet iedereen dat? De tekst op de website is daar niet zo duidelijk over (zie hierboven).

Overlast: wie kan er wat aan doen? 19.1.053

[...] De gemeente bevestigt dat de vrouw al langere tijd overlast ervaart. De kwestie is meerdere keren aan de zogenaamde casustafel Woonoverlast besproken en het WIJ-team is bezig om het probleem op te lossen. Wat echter in dit soort situaties belangrijk is, is dat er door de instanties zelf geconstateerd wordt welke overlast er is. Daaraan ontbreekt het in dit geval. [...]

Door de overlast te melden op het moment dat deze zich voordoet, zou de politie de noodzakelijke normoverschrijding kunnen vaststellen. Daarbij wordt de kanttekening gemaakt dat de politie prioriteit moet kunnen geven aan de melding. Pas bij een of meerdere normoverschrijdingen kun je toekomen aan een volgende stap, bijv. een waarschuwing aan een overlastveroorzaker of pandeigenaar.

Mij is opgevallen dat klagers toch veel bleven melden bij het Meldpunt Overlast & Zorg, terwijl die niets (meer) met de meldingen doet. Of dat mensen juist weinig melden, omdat ze niet merken dat er iets met de melding gebeurt. Uit dit type signalen maak ik op dat de informatie over de rol en functie van het meldpunt duidelijker kan. Voor je de politie gaat bellen, moet er volgens de website sprake zijn van 'ernstige' overlast. Het kan zijn dat mensen daarin een belemmering of drempel zien. Als de informatie duidelijk is over de (on)mogelijkheden van het meldpunt en de rol van de politie, zullen misschien eerder goede dossiers worden opgebouwd, waar de gemeente dan ook iets mee kan. Bijvoorbeeld in het kader van woonoverlast waarvoor de gemeente sinds 2017 meer (wettelijke) mogelijkheden heeft.

Terrassen kunnen op zichzelf een bron zijn van overlast, meestal geluidsoverlast. Dit jaar kwam opnieuw¹⁰ aan de orde dat omwonenden niet worden meegenomen bij de behandeling van een aanvraag van een horecaonderneming om (uitbreiding van) een terrasvergunning. Een terras vlakbij je woning kan ervoor zorgen dat je in de zomermaanden tot diep in de nacht (bij mooi weer nog langer) last hebt van lawaai en de ramen dicht moet houden. Een gemeente handelt mijns inziens vanuit het algemeen belang en dat is niet per definitie alleen het belang van de aanvrager. Daarom zou het behoorlijk¹¹ zijn als de belangen van omwonenden ook meegenomen worden in de afweging die de gemeente moet maken bij zo'n terrasvergunningaanvraag.

In het gekozen systeem kan degene die overlast ervaart, alleen maar *achteraf* melding maken van de overlast en daar moet hij of zij ook nog eens volhardend in zijn. Zonder dat hij goed weet of dat wel zin heeft. Daarover heb ik hierboven het nodige gezegd. Als die meldingen zouden passen in een heldere, vooraf kenbaar gemaakte aanpak, kan dit zinvoller zijn en duidelijker voor omwonenden en exploitant.

Met het meewegen van de belangen van omwonenden aan de voorkant van het proces zou de gemeente beter laten zien het *algemeen* belang te dienen. Tegengeluiden zijn misschien lastig voor de organisatie en het bestuur, maar zoals ik in mijn voorwoord aanhaalde wel van groot belang voor gedragen besluiten. En dat is zeker van belang in gebieden waar verschillende functies, zoals horeca en wonen bij elkaar zijn of worden gebracht.

Overlast door uitbreiding terras

19.1.001

Een man woont al 20 jaar in de binnenstad. Sinds de uitbreiding van een terras tegenover zijn huis ervaart de man veel geluidsoverlast. Hij krijgt van de gemeente te horen dat aan het café een vergunning is verleend voor een groter terras. De man is hier niet van op de hoogte, terwijl hem in 2017 door de gemeente is toegezegd op de hoogte te zullen worden gehouden van eventuele vergunningverlening aan het café. De man is van mening dat de gemeente bij het verlenen van de vergunning voor het grotere terras haar verantwoordelijkheid voor het welzijn van de omwonenden niet heeft genomen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman zet de gemeente duidelijk uiteen hoe het proces van de vergunningverlening voor de uitbreiding van het terras is verlopen. Omwonenden worden bij het in behandeling nemen van een aanvraag voor een terrasvergunning, of de uitbreiding daarvan, niet meegenomen in het proces. Als de bestemming van het pand een horecavestiging toelaat dan is het volgens de gemeente gebruikelijk dat daar een terras bij hoort. [...]

Overlast kan volgens de APV echter wel een reden zijn voor intrekken van een terrasvergunning. Om over te gaan tot intrekking moet er volgens de gemeente sprake zijn van ernstige overlast, die meermaals is geconstateerd. Ook moeten waarschuwingen en andere handhavingsmiddelen niet effectief blijken. De man heeft in de periode van april tot en met kerst 2018 slechts tweemaal bij de gemeente geklaagd over geluidsoverlast van het café. Voor de intrekking van een vergunning vanwege ernstige overlast is dat te weinig. Voor de vorming van een overlastdossier adviseert de ombudsman de man dan ook om overlast te blijven melden op de momenten dat hij die ervaart.

¹⁰ Zie in 2018: 18.1.011

¹¹ Artikel 9:27 lid 1 Awb: De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

3. Communicatie

In de communicatie van burgers met de gemeente zijn naast de bereikbaarheid en de gevoelde afstand, nog een paar andere signalen te herkennen.

Het eerste signaal betreft het vastleggen van afspraken. Het goed (laten) vastleggen van afspraken is om meerdere redenen aan te bevelen. Het kan bij de gemeente gedoe voorkomen en de burger ergernis besparen¹². Bovendien, zo bleek, waren er misverstanden bij de gemeente over de waarde van schriftelijke afspraken. De gemeente meent niet te hoeven reageren op een gespreksverslag van een burger, dat die op eigen initiatief maakt en toestuurt. Ik verwijs naar de zaak hiernaast¹³.

Pijnlijk was het dat de uitgekozen plek op een begraafplaats niet schriftelijk was vastgelegd. Het kon daardoor gebeuren dat pas op de dag van de begrafenis bleek dat op een andere plek een graf was gedolven.

De gemeente heeft ten aanzien van de begraafplaatskeuze aangegeven dit in toekomstige gevallen anders te gaan doen. Met name op het vrije veld zal de keuze met foto schriftelijk worden vastgelegd.

Duidelijkheid gewenst maar niet geboden

19.1.071

Vastlegging afspraken

De man heeft diverse gesprekken gevoerd met de gemeente over de komst van het fietspad en heeft de inhoud van de gesprekken steeds bevestigd per e-mail. De gemeente vindt dat de e-mails de weergave bevatten van de man en niet die van de gemeente. Zo ziet de gemeente bijvoorbeeld dat niet alles wat de projectleider heeft genoemd ook is terug te lezen in de e-mails. Ook is volgens de gemeente niet afgesproken dat de man zou optreden als notulist om de gemaakte afspraken vast te leggen. De gemeente voelde zich dan ook niet geroepen om iedere mail te beantwoorden of te corrigeren op juistheid.

De ombudsman constateert dat door de hoogste rechter is geoordeeld dat de juistheid van een gespreksverslag vaststaat als partijen deze niet hebben weersproken. Het had naar het oordeel van de ombudsman op de weg van de gemeente gelegen om op de e-mails van de man te reageren als zij van mening was dat de weergave van de gemaakte afspraken niet correct was. Door hier niet op te reageren wekt de gemeente de indruk dat de man de afspraken correct heeft weergegeven.

Pijnlijk!

19.1.066

Een man kiest, enkele maanden voor het overlijden van zijn vrouw, samen met haar een plek voor haar graf uit. Deze plek wordt doorgegeven aan de begraafplaats. Als hij op de dag van de begrafenis met de kist op de begraafplaats komt, ligt de aangewezen plek niet open. De man krijgt te horen dat dit niet kon vanwege de boomwortels. Zonder overleg hebben de medewerkers van de begraafplaats op een andere plek het graf voor de vrouw gedolven. Een plek heel dicht tegen het graf van een andere man. De man stelt voor een voldongen feit te zijn geplaatst en de situatie doet hem nu na bijna 3 jaar nog steeds veel verdriet. Mede door deze ervaring klaagt hij over de kosten die de gemeente hem in 2019 ineens in rekening brengt voor het onderhoud van het grafmonument. [...]

Ten aanzien van de verkeerde plek geeft de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman aan dat het delven van een graf op de uitgekozen plek niet mogelijk was vanwege wortelvorming van de naastgelegen boom.

Het is in zo'n geval volgens de ombudsman van groot belang dat dit goed wordt gecommuniceerd met de nabestaanden en dat er, indien mogelijk in samenspraak, een andere gepaste plek voor het graf wordt uitgekozen. De man geeft aan dat dit niet is gebeurd. De gemeente kan niet meer achterhalen hoe de communicatie hierover destijds is verlopen. De gemeente betreurt het zeer als zij niet duidelijk is geweest in haar communicatie. De ombudsman adviseert de gemeente afspraken over de locatie van een te delven graf in de toekomst duidelijk en schriftelijk vast te leggen. Ook dient de gemeente er zorg voor te dragen dat nabestaanden tijdig geïnformeerd worden als het delven van het graf op de uitgekozen plek niet mogelijk is.

Een tweede signaal betreft de bekendmaking van besluiten en andere relevante informatie.

Vorig jaar hebben we het nodige gezegd over bekendmaking van beleidswijzigingen. Dit was naar aanleiding van de onderzoeken van de ombudsman naar de bekendmaking van gewijzigd beleid inzake de onttrekkingsvergunningen. De gemeente was niet erg ontvankelijk voor de conclusie van de ombudsman dat mensen, in dit geval particuliere verhuurders, echt niet op de hoogte waren en nauwelijks hadden kunnen zijn van de beleidswijziging. We zagen een afstandelijke gemeente.

Dat het niet om een incident gaat en burgers zich vaker overvallen voelen door besluiten van de overheid blijkt uit een onderzoek van de Nationale ombudsman¹⁴ dat een vervolg kreeg in een meldpunt dat hij is gestart (zie Binnenlands Bestuur - 15 augustus 2019¹⁵). In december jl. wees de Groningse

¹² Zie ook 19.1.004

¹³ Bijv. ECLI:NL:RVS:2016:1679 – “Partijen hebben de juistheid van dit gespreksverslag niet weersproken, zodat de Afdeling uitgaat van de juistheid van de hierin opgenomen verklaringen.”

¹⁴ Rapport 2019/004

¹⁵ Ombudsman onderzoekt ‘slecht geïnformeerde burger’.

Rekenkamercommissie erop dat de wijze waarop inwoners kennis kunnen nemen van verstrekte vergunningen een belangrijk verbeterpunt is. Ook bij de ombudsman werd naast een drietal nieuwe zaken over het onbekende gewijzigde beleid voor onttrekkingsvergunningen nog een andere klacht naar voren gebracht. Deze heeft geleid tot een aanpassing van de gemeentelijke website.

De Nationale ombudsman adviseert in verband met verbetering van bekendmakingen een mooi rijtje dat in mijn visie verder zou kunnen reiken dan toepasselijkheid bij vergunningverlening, namelijk ook bij beleidswijzigingen.

- Maak voorafgaand aan de informatieverstrekking een omgevingscan.
- Verstrek informatie in een zo vroeg mogelijk stadium van de vergunningverlening.
- Zorg voor en faciliteer omgevingsbewustzijn bij de betrokken ambtenaren.

Overigens hebben de zaken over de onttrekkingsvergunningen in 2018 ertoe geleid dat de gemeente vervolgens informatie over de nieuwe verhuurdersvergunning veel vaker bekend heeft gemaakt. Daarmee heeft ze het signaal van vorig jaar ter harte genomen. En dat is mooi.

Eén punt wil ik nog maken naar aanleiding van hiernaast genoemde zaak. De gemeente houdt met de gekozen communicatiemix van website, e-mails en app geen rekening met de mensen die niet digitaal vaardig zijn of daar niet de middelen voor hebben. Daarbij wijs ik ook op het volgende. Voor de aanvraag meer-kostenregeling voor chronisch zieken moet een formulier uitgeprint worden. Dat vervolgens ingevuld weer teruggestuurd kan worden. Uit gemelde signalen bleken betrokkenen, hoewel digitaal vaardig, niet te beschikken over een printer of scanoptie.

Digitaal doolhof

19.1.067

Een vrouw vindt het erg lastig om op de website van de gemeente informatie over vergunningen in haar buurt te vinden. Ze spreekt van een digitaal doolhof. En als ze informatie vindt, wordt haar uit de summere beschrijving vervolgens niet duidelijk wat precies is aangevraagd of vergund. Voor nadere informatie wordt ze gewezen op de mogelijkheid om de aanvraag en/of vergunning op het Harm Buitenplein in te zien. Dat betekent dat de vrouw eerst naar de gemeente moet om te kunnen bepalen of de vergunning(aanvraag) voor haar ter zake doet. [...]

De gemeente laat weten dat op de gemeentepagina van de Gezinsbode staat waar de aanvragen en vergunningen te vinden zijn. Namelijk op de website 'gemeente.groningen.nl/bekendmakingen-en-regelingen'. Verder geeft de gemeente ook aan dat men een app OmgevingsAlert kan downloaden en een abonnement kan nemen op een e-mailservice om op de hoogte te worden gesteld van aanvragen en vergunningen in de buurt.

De ombudsman probeert ook zelf of zij via de website informatie over de aangevraagde en verleende vergunningen kan achterhalen. Zij constateert dat op verschillende pagina's op de gemeentelijke website niet dezelfde link (kaart of overheid.nl) staat en men met de verschillende links niet op dezelfde plek terecht komt. Zij wijst de gemeente op dit verschil. Die laat een maand later weten dat ze hebben gezien dat er verwarring kan ontstaan en dat ze dit direct hebben aangepast. Zowel de pagina 'Overzicht omgevingsvergunningen en verkeersbesluiten' als de pagina 'Aangevraagde en verleende vergunningen' geven nu de mogelijkheid om te kiezen voor zoeken op 'kaart' en zoeken op 'onderwerp'. De gemeente hoopt dat hiermee het zoeken naar vergunningen voor geïnteresseerde burgers makkelijker is geworden. [...]

Ter illustratie en ter afsluiting een citaat uit een brief van een bezorgde burger die moeite heeft en moeite ziet met 'gedwongen digitalisering' en zich hard maakt voor betere toegankelijkheid van de gemeente. Met een pleidooi voor verkleining van de afstand door goede toegankelijkheid en bereikbaarheid begon ik dit jaarverslag!

2 juni 2019

[...] De overheid wil geen burger meer zien en verschuilt zich achter anonieme digitale aanvragen. ... Zo'n 2 miljoen Nederlanders zijn laag geletterd en/of digibeet, gebruiken volgens het CBS geen internet. Deze groep heeft geleerd om problemen te vermijden of te negeren. Ze moeten ook vaak om hulp vragen, maar lopen niet graag met hun tekortkoming te koop. Een wethouder of beleidsambtenaar kan zich de schaamte en isolement niet voorstellen en miskent dit probleem. Omdat een laaggeletterd iemand niet bezwaar maakt of beroep aantekent, trek ik nu aan de bel. Omdat ikzelf veel problemen tegenkom, maar ook om mij heen mensen zie die hun recht niet kunnen halen en subsidies/vrijstellingen moeten laten schieten. Mensen die niet georganiseerd zijn in een belangengroep of actiegroep. Ik ken geen facebookpagina van de club van digibeten...

Toen, bijvoorbeeld zo'n 50 jaar geleden meer dan 80% van de gezinnen een auto had, heeft de samenleving ook niet gekozen om alle fietspaden af te schaffen. [...] Een gemeentelijke instelling die alleen per auto bereikbaar is, wordt niet getolereerd. Ook op de fiets en lopend moet een overheidsdienst bereikbaar zijn. [...] Zo is het ook met de dienstverlening van de gemeente. Het is vanzelfsprekend dat die ook voor burgers mondeling en schriftelijk toegankelijk is. Ook zonder e-mailadres of Digid. [...]

Een burger

4. Aanbevelingen & toezeggingen

Aanbevelingen van de ombudsman

1. De ombudsman geeft de gemeente in overweging om verzoekers in de gelegenheid te stellen een aanvraag voor een onttrekkingsvergunning in te dienen en hen daarbij niet de door de gemeente gestelde fatale termijn van 1 juli 2017 tegen te werpen. (Stadsontwikkeling 19.1.037; 19.1.046 en 19.1.047)
Reactie gemeente: aanbeveling niet overgenomen
2. Gezien het grote tijdsverloop sinds het maken van de afspraken in 2017 roept de ombudsman de gemeente op om erop toe te zien dat de werkzaamheden vóór eind januari 2020 worden uitgevoerd. Uitzonderlijke weersomstandigheden daargelaten. (Stadsontwikkeling 19.1.054)
Reactie gemeente: Merendeel van de werkzaamheden is afgerond. Voor de nog niet afgeronde werkzaamheden, betreffende groenvoorziening, zien wij erop toe dat deze werkzaamheden zo spoedig mogelijk worden uitgevoerd. Wij zullen de ombudsman informeren als de werkzaamheden afgewikkeld zijn. (brief 2020/83)
3. De aanbeveling aan de gemeente is om afspraken over de locatie van een te delven graf in de toekomst duidelijk en schriftelijk vast te leggen. Ook dient de gemeente er zorg voor te dragen dat nabestaanden tijdig geïnformeerd worden als het delven van het graf op de uitgekozen plek niet mogelijk is.
Daarnaast adviseert de ombudsman om burgers duidelijk en schriftelijk te informeren over de onderhoudskosten als er geen begrafenisondernemer is betrokken. (Stadsbeheer 19.1.066)
Reactie gemeente: aanbeveling overgenomen (brief 2020/74)
4. De aanbeveling is om te onderzoeken hoe het mogelijk is dat een, in dit geval aangetekend verstuurd, klacht niet bij de klachtenfunctionaris terecht komt. (Stadstoezicht 19.1.088)
Reactie gemeente: we ontwikkelen momenteel een nieuwe (geautomatiseerde) werkwijze voor de behandeling van klachten die we via de post ontvangen, zodat fouten als deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. In de tussentijd moeten extra controles ervoor zorgen dat ook schriftelijk ingediende klachten steeds op de juiste plek in de organisatie in behandeling worden genomen. (brief 2020/81)
5. De aanbeveling aan de gemeente is om haar systemen zodanig in te richten dat dit de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Een eenvoudige vraag aan de gemeente zou binnen afzienbare tijd moeten kunnen worden afgehandeld. Dit is belangrijk voor het vertrouwen van de burger in de gemeente (Stadsbeheer 19.1.097)
Reactie gemeente: Als stadsbeheer onderschrijven we de motivering van uw aanbeveling en streven wij naar een zorgvuldige communicatie met burgers. Zodoende zullen we uitvoering geven aan uw aanbeveling door de werkinstructies van e-Suite opnieuw onder de aandacht van onze medewerkers brengen. (brief 2020/82)

Toezeggingen van de gemeente die verder reiken dan het individuele geval

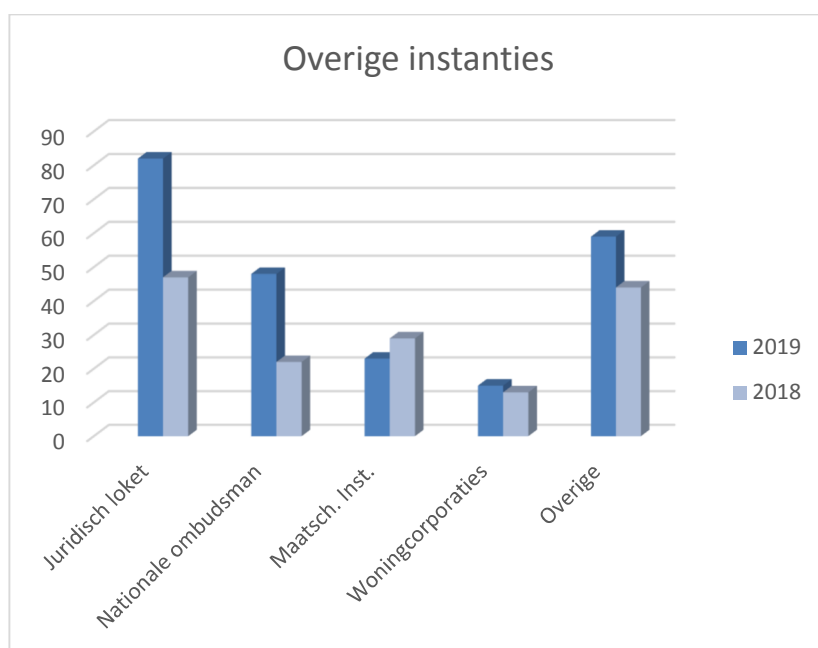
1. De gemeente geeft opdracht om op korte termijn met een voorstel te komen om de situatie (*ten aanzien van het stoepparkeren*) te verduidelijken en er wordt een onderzoek ingesteld naar de mogelijkheid voor alternatieve oplossingen op de wat langere termijn. (Stadsontwikkeling 19.1.010)
2. Er worden door de gemeente paaltjes geplaatst op het trottoir. (Stadsontwikkeling 19.1.012)
Deze toezegging is nagekomen.
3. De nieuwe teamleider Juridische Zaken krijgt als opdracht de kwaliteit van processen te onderzoeken. Daarbij zal o.a. gekeken worden hoe om te gaan met een hausse aan bezwaarschriften. (SSC 19.1.019)

4. Stadsbeheer zal het eerste gedeelte van het voetpad waarover wordt geklaagd opnieuw bestraten. (Stadsbeheer 19.1.022)
5. Als iemand vraagt om een bevestiging van een doorgegeven wijziging, zal deze door de sociale dienst gestuurd worden. (Inkomen 19.1.024)
6. Gemeente gaat geluids- en trillingsonderzoek doen n.a.v. overlast door vrachtverkeer. (Stadsontwikkeling 19.1.035)
7. Mocht achteraf blijken dat verzoekers wel recht hebben op een onttrekkingsvergunning dan ontvangen zij ook de verhuurdersvergunning. (Stadsontwikkeling 19.1.037, 19.1.046, 19.1.047)
8. Stadsbeheer gaat samen met aannemer op locatie de situatie (boomwortels in trottoir) bekijken en een oplossing bedenken (Stadsbeheer 19.1.043)
9. Het zal niet meer gebeuren dat de stoep van mevrouw tegen haar woning aan wordt schoongespoten. (Stadsbeheer 19.1.050)
10. De gemeente legt het verzoek aan het Openbaar Ministerie voor om de akte van levenloos geboren kind door te halen en te gelasten een akte van geboorte en overlijden op te stellen. (Publieke Dienstverlening 19.1.055)
Gemeente heeft contact gehad met verzoekers en voert toezegging uit wanneer verzoekers de nodige stukken hiervoor aanleveren.
11. Medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC) zullen erop geattendeerd worden dat de werkwijze is dat als iemand meerdere keren met het KCC belt deze apart geregistreerd moeten worden (Stadsbeheer 19.1.097).
12. Gemeente heeft geconstateerd dat het proces van afhandeling van meldingen onduidelijk is voor de melder. Intern zal overleg worden gepleegd om in de toekomst betere informatie te verschaffen. De ombudsman geeft de gemeente in overweging om daarbij ook informatie op te nemen over een termijn waarbinnen de gemeente de melding wil afdoen. Dit om de verwachtingen bij de melders in goede banen te leiden en voor zichzelf te voorkomen dat er tussentijds nieuwe meldingen komen over het uitblijven van een reactie. (Stadstoezicht 19.1.077)

6. Cijfers en feiten

	2019	2018
Aantal mensen dat zich tot ombudsman heeft gewend	515	407
over gemeentelijke/betreffende instanties	288	251
over overige instanties	227	156
Wijze van afhandeling		
info/verwijzing gemeente/instantie	111	95
verwijzing naar klachtenfunctionaris	75	70
verwijzing naar jongerenombudsman*	-	3
totaal	186	168
interventies	52	37
onderzoeken (incl. bemiddeling)	42	37
rapporten	2	6
door naar volgend jaar	6	3
totaal aantal dossiers	102	83
Eigen onderzoek	1	1

* Jongerenombudsman - 3 doorverwezen naar Jongerenomb.



	info/verwijzing 2019	info/verwijzing 2018	behandeld door ombudsman 2019	behandeld door ombudsman 2018
Gemeenteraad	1	-	-	-
College	11	8	5	2
Burgemeester	2	2	4	1
Griffie	1	-	2	-
Concernstaf	1	-	-	-
SSC	8	5	10	8
Publieke Dienst	12	19	8	3*
Maatsch.Ontw.	21	13	9	4
Werkmij	-	1	-	-
Stadsbeheer	17	15	11	10
Stadstoezicht	8	10	3	2
Stadsontw.	46	34	24	20
Econom.zaken	-	1	1	-
Stadsdeelcoörd.	-	-	-	-
Werk	-	2	-	1
Inkomen	56	48	19	28
Participatie	2	2	-	-
Ombudsman	-	-	-	1
Jongerenomb.	-	3	-	-
Ten Boer	-	5	-	-
Totaal	186	168	96	80

* excl. NBK



	interventie	onderzoek	rapport	eigen onderzoek
Gemeenteraad	-	-	-	-
College	1	4	-	-
Burgemeester	2	1	1	-
Griffie	2	-	-	-
Concernstaf	-	-	-	-
SSC	4	6	-	1
Publieke Dienst	5	3	-	-
Maatsch.Ontw.	8	1	-	-
Werkmij	-	-	-	-
Stadsbeheer	7	4	-	-
Stadstoezicht	-	3	-	-
Stadsontw.	8	15	1	-
Econom.zaken	-	1	-	-
Stadsdeelcoörd.	-	-	-	-
Werk	-	-	-	-
Inkomen	15	4	-	-
Participatie	-	-	-	-
Ombudsman	-	-	-	-
Totaal	52	42	2	1

Toelichting bij de cijfers

In het voorwoord gaf ik aan dat 2019 een stijging van 24% laat zien in het aantal mensen dat ons met een nieuwe kwestie benaderd heeft. Een opvallende stijging, die niet gezien wordt bij een aantal collega ombudslieden¹⁶. En maar liefst een stijging van 30% in het aantal mensen dat ons bezocht. Vorig jaar was daarin ook al een stijging van 30% te zien.

Wat aan deze stijging verder opvalt, is dat een flink deel gaat over instanties waarvoor de ombudsman niet bevoegd is. We zien hier maar liefst een stijging van 46%. Deze mensen hebben we zo goed mogelijk verwezen. U ziet in het grafiekje 'Overige instanties' op pag. 14 dat we aanzienlijk meer mensen voor juridisch advies of voor toewijzing van een advocaat hebben verwezen naar het Juridisch Loket.

Zoals in het voorwoord genoemd hebben we in 2019 23% meer dossiers behandeld dan het jaar ervoor. Ca. 5% was afkomstig van inwoners van de voormalige gemeente Haren.

Het aantal klachtzaken over de directie Inkomen is ondanks de overall-stijging, flink gedaald. Ik sprak daar al over met de nieuwe directeur Inkomen.

Verder is te zien dat het grootste aantal dossiers in 2019 betrekking heeft op de directie Stadsontwikkeling. Waaronder drie nieuwe zaken met betrekking tot de onbekendheid van verhuurder met de gewijzigde regelgeving inzake vergunningplicht voor verhuur aan 3 kamerbewoners. Het college heeft van de ombudsman dezelfde aanbeveling gekregen als in de eerdere zaken uit 2018. Het college liet in juli, bij monde van de bestuursadviseur van de wethouder weten die aanbeveling niet over te nemen.

Naast de enorme stijging in zaken zien we een gemiddelde daling van het aantal contacten per dossier. Dat aantal ligt weer op het niveau van de jaren voor 2018, dat kennelijk een uitschieters jaar was qua bewerkelijkheid.

	2019	2018	2017	2016
Gemiddeld aantal contacten per dossier	14,3	16,9	14,5	14,5

¹⁶ Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Overijsselse commissie en Zeeuwse commissie.

Bureau gemeentelijke Ombudsman

Door het vertrek van de Jongerenombudsman per 1 maart kwam 0,2 fte onderzoekscapaciteit beschikbaar voor de ombudsman. Die extra capaciteit hebben we, gezien de stijging in werk, meer dan nodig gehad. Door vertrek van medewerkers wegens pensionering, ziekte of ander werk hebben we daarnaast een aantal vacatures moeten invullen. De werkzaamheden die daarmee samenhangen als ook het inwerken van nieuwe collega's kwamen bovenop de flinke toename in het normale werk. Dit heeft ertoe geleid dat er in 2019 helaas geen tijd is geweest voor cursussen of trainingen en nauwelijks voor netwerkactiviteiten.

De vaste formatie bestaat thans uit 3,2 fte. Daarvan is 2,2 fte beschikbaar als onderzoekscapaciteit (de inhoudelijke afhandeling) en 1,0 fte voor de frontofficefunctie (verwijzing en administratieve ondersteuning). Van de frontofficecapaciteit is 0,2 fte niet gedekt in de begroting. Dit wordt voornamelijk betaald uit het werkbudget.

Andere rechtspersonen

De ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, WIJ Groningen en Noordelijk Belastingkantoor (voor de inwoners van gemeente Groningen) ook aangewezen voor drie gemeenschappelijke regelingen, te weten Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Publieke Gezondheid & Zorg, Beschermd wonen & Opvang.

Over de ARCG hebben we in de afgelopen jaren geen klachten ontvangen. De besturen van beide andere organisaties hebben een eigen jaaroverzicht van de werkzaamheden van de ombudsman ontvangen.