



Onderwerp Jaarverslag Ombudsman 2012

Steller M.K. Fransen

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 77 97 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD.13.3638637

Datum 26 APR 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte mevrouw, heer,

Met genoegen reageren wij hierbij op het jaarverslag 2012 van de Gemeentelijke Ombudsman.

De Ombudsman heeft als titel voor het jaarverslag gekozen: *Regels: vrijheid in gebondenheid*. De titel hangt samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar. Regels kunnen een huishoudelijke basis hebben, zoals de interne organisatie van het klachtrecht. Ze kunnen ook hun oorsprong vinden in bestuurlijke uitgangspunten. Voorbeelden daarvan zijn de door de gemeente vastgestelde servicenormen voor de dienstverlening en de omgang met burgers. Er zijn ook regels gebaseerd op landelijke wetgeving en plaatselijke verordeningen. Burgers gingen in Groningen in 2012 niet continue gebukt onder de gemeentelijke regelgeving. Een behoorlijk aantal had er wel last van, volgens de Ombudsman. De gemeente mag zich dat aantrekken. Het overgrote deel van de dienstverlening is goed, het merendeel van de burgers is daar tevreden over.

De Ombudsman ontving in 2012 in totaal 493 klachten, waarvan 262 over de gemeente (in 2011:260). In 2012 heeft de Ombudsman 122 keer een interventie gepleegd (in 2011 :111). In totaal heeft de Ombudsman 14 keer een zwaarder onderzoek gedaan, afgerond met een eindrapport aan het college van B&W en de gemeenteraad. In de 14 eindrapporten kwam zij 8 maal tot het oordeel dat de klacht gegrond was en 1 maal dat de klacht ongegrond was. De rest was voor een deel gegrond en/of deels ongegrond. In 2012 heeft de Ombudsman 1 keer via een bemiddeling opgelost.

Aandachtspunten en aanbevelingen

De Ombudsman doet in haar Jaarverslag een drietal aanbevelingen.

De eerste betreft *de gemeentelijke website*: vermijd dubbele informatie over hetzelfde onderwerp en gebruik meer begrippen vanuit het perspectief van de burger. Pas hierop de zoekmachine aan.

Wij streven naar een betere communicatie naar de Stadjer onder andere door de realisatie van één gemeentelijk Klant Contact Centrum (KCC). Het op orde hebben van



de gemeentelijke informatievoorziening is hierbij van eminent belang. Bron van deze informatie is onder andere de gemeentelijke website. Bij de vernieuwing van de site wordt geïnvesteerd in het op orde brengen van de informatie op de site, waarbij als eerste de 20% meest gebruikte content is aangepakt. Uit een in 2012 gehouden onderzoek naar de site blijkt dat er overall een cijfer van 7.1 is gegeven. Met name de vindbaarheid van informatie werd kritisch beoordeeld. In 2013 gaan we, in opmaat naar één KCC, de content op de site grondig verbeteren. Een onderdeel hiervan is deze content te beschrijven vanuit burgerperspectief. Bij het realiseren van het Shared Service Center (SCC) komt er een centrale redactie van de site.

De tweede aanbeveling van de Ombudsman betreft *motivering en individualisering*. De Ombudsman vraagt om blijvende aandacht voor het goed motiveren van besluiten en ze vraagt aandacht voor burgers in bijzondere situaties.

Wij hanteren, zoals vele overheidsorganisaties, servicenormen. Deze hanteren we om bij de dienstverlening aan burgers duidelijke afspraken te hebben. De Ombudsman beschrijft: 'u heeft recht op correcte, volledige en actuele informatie; wij stemmen onze informatie af op uw persoonlijke situatie'. Dit is een norm uit de Burgerservicecode, een landelijke gedragscode die vooral normen vermeldt waaraan de digitale contacten van de overheid moeten voldoen. De gemeente onderschrijft deze. We hebben nog niet alle klantprocessen zo ingericht dat we de burger de gewenste informatie op maat kunnen leveren.

Wat betreft de individualisering en de aandacht voor burgers in bijzondere situaties: door de inrichting van één KCC moet vermeden worden dat individuele aandacht waar dat nodig is, vermindert. Bij die inrichting moet daar dan ook expliciet aandacht aan worden besteed, onder andere middels een goede verbinding met het backoffice. Er ontstaat in de backoffice meer aandacht voor maatwerk.

Als derde aanbeveling heeft de Ombudsman: *Horen, zien en niet zwijgen*. De aanbeveling van de Ombudsman is het standaardiseren van de afhandeling van klachten over geluid en groen. Zij pleit voor het tonen van meer inleving en het helder aangeven van de gemaakte afwegingen.

Stadsbeheer gaat in samenwerking met Bouw- en Woningtoezicht in 2013 de afhandeling van klachten over geluid en groen transparanter maken. De aanbeveling van de Gemeentelijke Ombudsman worden hierbij betrokken.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys