

Onderwerp Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag  
ombudsman Groningen 2020



Steller Froukje Bouma en Marjon de Bie

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 86 03 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk



Datum 3 juni 2021 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2020 aan. Samen met het Jaarverslag Ombudsman Groningen, al in uw bezit, verschaft dit u een beeld van de afhandeling van klachten over de gemeente Groningen in het afgelopen jaar. Met deze brief nemen wij u mee in de belangrijkste ontwikkelingen. Voor een gedetailleerd (cijfermatig) overzicht en verdere bevindingen verwijzen wij u graag naar beide jaarverslagen zelf.

#### *Uitzonderlijk jaar met minder klachten*

Het jaarverslag van de Ombudsman draagt als titel 'Uitzonderlijk'. Gerekend naar het beroep dat op de Ombudsman gedaan werd, kan 2020 als een uitzonderlijk rustig jaar gekenschetst worden. De Ombudsman ontving beduidend minder vragen en verzoeken en nam voor de gemeente 31% minder zaken in behandeling. Het ging het afgelopen jaar om 66 dossiers tegenover 96 in het jaar daarvoor. De Ombudsman schrijft dit toe aan de uitzonderlijke omstandigheden die de Coronacrisis met zich meebracht en die burgers en ondernemers voor een belangrijk deel in beslag namen. Ook het beroep op de interne klachtenfunctie van de gemeente nam af. De gemeente ontving 18% minder klachten, namelijk 571 in 2020, terwijl het in 2019 om 696 klachten ging.

Het feit dat eenieders incasserings- en aanpassingsvermogen toch al op de proef werd gesteld, vormt vermoedelijk een verklaring voor de veelal hardere toon die we klagers hoorden aanslaan. Het vinden van passende oplossingen in goed gesprek met klagers en het herstellen van vertrouwen, de belangrijkste oogmerken van onze klachtenfunctie, vergden bovendien vaak intensiever contact dan gebruikelijk. Een signaal dat ook de Ombudsman afgeeft.

### *Maatwerk als kompaskoers voor dienstverlening*

'Uitzonderlijk' vormt ook het motto van het pleidooi van de Ombudsman om voor burgers en ondernemers die in de knel dreigen te raken door de onbedoelde (neven-)effecten van beleid uitzonderingen te maken en oplossingen te bieden. Dit in lijn met de leerpunten voor de (centrale) overheid van de landelijke Toeslagenaffaire. Een pleidooi waaraan ons college gehoor geeft door waar mogelijk maatwerk te bieden aan burgers en ondernemers die daarop aangewezen zijn. De Ombudsman beschrijft een aantal situaties waarin we daarin goed geslaagd zijn en een aantal waarin dat beter had gekund. Ons college onderkent dit als een punt dat bijzondere aandacht vergt. We zullen ons onlangs ingezette missie en visie traject dan ook aangrijpen om met de organisatie te werken aan meer bewustwording en verdere verbetering. Waar staan we voor, wat mogen inwoners van onze gemeente verwachten, hoe werken we, hoe krijgt onze dienstverlening gestalte en hoe communiceren we – ook hiervoor vraagt de Ombudsman terecht aandacht- en wat zijn onze beweegredenen daarvoor zijn vragen waarover we met onze medewerkers in gesprek gaan en waarop we onze kompaskoers zullen instellen en bijstellen waar nodig.

### *Dienstverlening aan klagers op peil gebleven*

Met de Ombudsman onderstrepen we de betekenis van een adequate klachtbehandeling. Met tevredenheid constateren we dan ook dat in weerwil van de omstandigheden zowel het kantoor van de Ombudsman als onze klachtenfunctionarissen kans zagen de dienstverlening aan inwoners en ondernemers in deze stad (werkend vanuit huis) op een goed niveau voort te zetten.

### *Focus op de directe leefomgeving*

Het zwaartepunt van de dienstverlening van de Ombudsman lag op het terrein van Stadsbeheer en Stadsontwikkeling. Een beeld dat we voor een belangrijk deel terug zien in het patroon van klachten die de gemeente ontving en dat zich vermoedelijk laat verklaren door de achtereenvolgende lockdowns. De focus op kwesties in de directe leefomgeving van onze inwoners nam daardoor toe.

### *Probleemoplossend vermogen*

In het verslag zoomt de Ombudsman in op alle klachten en vragen die hij ontving in relatie tot de Coronamaatregelen, waarvan een deel de uitvoering van maatregelen door de gemeente betrof. Voor de in het algemeen adequate reactie op gesignaleerde problemen bij de uitvoering van steunmaatregelen complimenteert de Ombudsman de gemeente.

### *Enkele specifieke aandachtspunten*

Als specifieke aandachtspunten noemt de Ombudsman de afhandeling van meldingen openbare ruimte en de terugkoppeling aan melders en de afhandeling van (niet-digitale) poststukken. Hij spreekt zijn waardering uit voor het feit dat we als organisatie lering hebben getrokken uit klachten hieromtrent en zodoende werkprocessen hebben verbeterd. Met de Ombudsman onderschrijven we het belang van een goede borging van ingezette verbeteringen.

Daarnaast vraagt de Ombudsman terecht aandacht voor de vaak verkorte bezwaartermijn voor belanghebbenden en/of omwonenden door verlate publicatie van vergunningen. Op het moment dat de Omgevingswet zal ingaan, verwachten wij echter niet alleen dagelijks (in plaats van wekelijks) op [overheid.nl](http://overheid.nl) te zullen publiceren welke vergunningen we hebben verleend, maar ook de vergunningen zelf te kunnen publiceren. Dat zal de tijd tussen besluit en publicatie aanzienlijk verkorten en de informatievoorziening aan belanghebbenden verbeteren.

### *Toezeggingen en aanbevelingen*

Waar we dat kunnen, grijpen we klachten van burgers aan om onze dienstverlening beter op hun behoeften af te stemmen en dat geldt ook voor de aanbevelingen die de Ombudsman ons naar aanleiding van zijn bevindingen doet. We zagen kans de meeste aanbevelingen gedurende het verslagjaar al op te volgen. Ons college deed naar aanleiding van bevindingen van de Ombudsman ook diverse toezeggingen die verder reikten dan het belang van het individuele geval. U leest ze terug in het jaarverslag. Aan deze toezeggingen is of wordt inmiddels opvolging gegeven.

### *Klachtbehandeling NBK en WIJ*

Zoals u bekend is, brengt de Ombudsman afzonderlijk verslag uit aan de besturen van het Noordelijk Belasting Kantoor (NBK) en Stichting WIJ Groningen. Wij hebben met belangstelling kennis genomen van deze verslagen en gaan conform onze eerdere toezeggingen onderstaand kort op zijn bevindingen in.

De Ombudsman constateert dat het aantal klachten in 2020 bij het Noordelijk Belastingkantoor fors minder is dan het jaar ervoor (65%). Deze trend is ook zichtbaar bij de Nationale Ombudsman en komt tot uiting in de eigen klachtenrapportage van het Noordelijk Belastingkantoor (62% daling). De Ombudsman spreekt zijn waardering uit voor de vaak coulante opstelling van het NBK jegens burgers. De jaarrapportage kunt u vinden op:

<https://noordelijkbelastingkantoor.nl/over-ons/bestuur/bestuursvergaderingen/bestuursvergadering-8-februari-2021/>

Over Stichting WIJ Groningen ontving de Ombudsman eveneens minder klachten (16%). Aandachtspunten zijn Jeugdzorg en -meer in het algemeen- de communicatie tussen betrokken instanties, leveranciers van hulpmiddelen en zorgaanbieders in hulpverleningstrajecten.



Het aantal klachten dat WIJ Groningen zelf ontving bleef in vergelijking met 2019 nagenoeg gelijk. De organisatie brengt in mei haar Jaarrapportage Klachten uit.

U kunt de betreffende Ombudsmanverslagen desgewenst raadplegen op [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl). Wij zien erop toe dat deze in de diverse bestuurlijke gremia besproken worden en waar nodig betrokken worden bij relevante ontwikkelingen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*