


Onderwerp Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag ombudsman
Groningen 2021
ter informatie
Steller F. Bouma, M. de Bie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 86 03 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 242360-2022

Datum 25 mei 2022 Uw brief van

Uw kenmerk 

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2021 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.

In contact blijven als motto

De Ombudsman zag na afloop van de Coronapandemie het aantal klachten toenemen en nam in totaal 77 kwesties die betrekking hadden op onze organisatie in onderzoek. Dat zijn er 11 meer dan in het Coronajaar 2020 toen de Ombudsman 66 zaken in behandeling nam, maar minder dan in 2019 toen de Ombudsman 96 klachten onderzocht. Opvallend vaak zag de Ombudsman kwesties in de openbare ruimte - overlast die burgers ervaren - als grond voor klachten. Meer in het algemeen kon inadequate communicatie als belangrijkste oorzaak voor veel klachten worden aangewezen. Reden waarom de Ombudsman haar jaarverslag als motto 'in contact blijven' gaf. Een motto dat ons college onderstreept mede gelet op de hierna genoemde bevindingen.

Meeste klachten in goed contact opgelost

Aan de terugloop in het aantal klachten als gevolg van de Coronapandemie kwam een eind. De gemeente ontving 708 klachten in 2021. Een aantal dat zich nagenoeg op hetzelfde niveau bevindt als dat van 2019.

De sterkere focus op de eigen directe leefomgeving die zich tijdens de Coronapandemie demonstreerde, vermoedelijk als gevolg van thuiswerken/lockdowns, is gebleven. In absolute omvang (298) zijn klachten over Stadsbeheer koploper.

Volgvel 1

Daarbij speelt het structureel verlagen van het onderhoudsniveau zeer waarschijnlijk ook een (steeds sterker wordende) rol.

Een deel van deze klachten ontstaat doordat de organisatie als gevolg van systeemfouten niet altijd in staat is adequaat terug te koppelen zodat burgers weten wat er gebeurt met meldingen van achterstallig beheer en onderhoud. Laat iets van je horen, is ook de oproep van de Ombudsman. Daarom zetten we met proces- en systeemverbeteringen en medewerkerstrainingen in op het voorkomen van deze klachten en adequate terugkoppeling in het algemeen. Tot onze tevredenheid ziet de organisatie ondertussen ook kans verreweg de meeste klachten in goed contact met klagers op te lossen.

Wat verder opvalt:

Overlastkwesties

De Ombudsman ontving meerdere klachten over overlast in de woonomgeving, met name door geluid, en pleit aan de hand van twee specifieke, op zichzelf staande casussen voor het ontwikkelen van een nieuw normenkader voor handhaving. Het gaat hierbij om uitzonderlijke situaties, waarin het geluid niet naar een specifieke bron/veroorzaker kon worden herleid -randvoorwaardelijk voor handhaving- dan wel de ervaren overlast niet uit waarnemingen ter plekke door ons vastgesteld kon worden. Uiteraard onderschrijven wij het belang van eenduidig toepasbaar beleid. In de beschreven casussen zien wij echter geen aanleiding tot aanscherping daarvan. Ondertussen zien we toe op constructieve samenwerking en werkafspraken tussen de bij overlastbestrijding betrokken partijen, waaronder de politie.

Maatwerk na goed luisteren

Waar de Ombudsman een jaar eerder (jaarverslag 2020) nog het belang van goed/beter luisteren naar burgers om tegenstellingen te overbruggen en vertrouwen te herstellen voor het voetlicht bracht, beschrijft hij nu een aantal voorbeelden van maatwerkoplossingen die de gemeente voor burgers in bijzondere omstandigheden creëerde. Een aanpak die we bevorderen door medewerkers hierin te trainen en te stimuleren.

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 Groningen

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.

Volgvel 2

De Ombudsman nam iets meer klachten over het NBK in onderzoek dan in 2020, maar nog steeds minder dan in 2019. Een ontwikkeling die de Ombudsman toeschrijft aan de effecten van de Coronacrisis. In totaal werden 13 klachten in onderzoek genomen. De Ombudsman prijst het NBK voor de constructieve samenwerking en met name voor het opschorten van invorderingsmaatregelen bij dossiers die in onderzoek zijn. De eigen klachtenrapportage van het NBK toont ook een afname van het aantal klachten. U vindt deze op: <https://noordelijkbelastingkantor.nl/wp-content/uploads/2022/02/7-Klachten-2021.pdf>

Over Stichting WIJ Groningen ontving de Ombudsman voor het derde achtereenvolgende jaar minder klachten. De Ombudsman nam 15 klachten in onderzoek en handelde daarvan in het verslagjaar 11 zaken af. Vier zaken betroffen Jeugdzorg; eveneens vier Wmo. Rode draad in de dossiers vormt onvoldoende effectieve communicatie.

Het Jaarverslag van Stichting WIJ Groningen over 2021, waarin ook de klachtbehandeling aan de orde komt, is later dit jaar beschikbaar.

U kunt de betreffende Ombudsmanverslagen desgewenst raadplegen op www.ombudsmangroningen.nl. Wij zien erop toe dat deze in de diverse bestuurlijke gremia besproken worden.

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.