

Bestuursdienst

Directie BST/BA/Fransen

Onderwerp Jaarverslag Ombudsman 2011



Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Wij zijn met het openbaar
vervoer bereikbaar,
buslijnen
1, 2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over
vertrektijden krijgt u via
0900-92 92

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 050 367 77 97

Bijlage(n)

Ons kenmerk BD 12.3045358

Datum **19 APR 2012** Uw brief van

Uw kenmerk

In uw antwoord graag datum
en kenmerk vermelden.

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.
groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte mevrouw/heer,

Met genoegen reageren wij hierbij op het jaarverslag 2011 van de Gemeentelijke Ombudsman.

De Ombudsman heeft als titel voor het jaarverslag gekozen: *Handhaving: van leerpunt naar keerpunt*. De aandacht gaat met name uit naar handhaving: het in stand houden van veiligheid, leefbaarheid, welzijn en goede sociale verhoudingen. Maar ook het nakomen van afspraken, in het vooruitzicht gestelde acties en afhandelings-termijnen. De Ombudsman hoopt en verwacht dat gelet op de grote organisatorische veranderingen de dienstverlening aan de burger voorop blijft staan. En dat het klachtrecht van dezelfde hoge kwaliteit zal blijven.

De Ombudsman ontving in 2011 in totaal 466 klachten, waarvan 260 over de gemeente. Het aantal inhoudelijke zaken dat door de Ombudsman is afgehandeld daalde van 165 in 2010 naar 126 in 2011. Er zijn 14 (eind)rapporten opgesteld.

Aandachtspunten en aanbevelingen.

De Ombudsman vraagt in het Jaarverslag in het bijzonder aandacht voor twee thema's die vele burgers in de stad raken en doet daar aanbevelingen over. In de eerste plaats de veranderingen binnen de gemeentelijke organisatie en in de tweede plaats de rol van de gemeente bij ervaren overlast en hinder. En op het snijvlak daarvan de registratie en aanpak van meldingen daarover.

De eerste aanbeveling betreft de gemeentelijke organisatie. De dienstverlening aan burgers als leidend principe moet steeds goed voor ogen worden gehouden en bij veranderingen dient de continuïteit gewaarborgd te zijn.

Wij willen een organisatie die platter is en die integraal werkt. Eén gemeentelijke organisatie, één Groningen, met als kenmerken een integrale dienstverlening aan de burger en een organisatie die met één mond spreekt. We zijn hard bezig met de organisatie ontwikkelingen. Met de verschillende trajecten die nu lopen geven we

uitvoering aan het college programma. De nadrukkelijke inzet is om de veranderingen zo te laten plaatsvinden dat de burger er geen last van heeft, maar juist – na enige aanlooptijd – plezier. Natuurlijk moet een nieuwe situatie zich ‘settelen’, dat zal soms een beetje tijd en begrip vragen. Belangrijk is steeds goed in de gaten te houden hoe de dienstverlening aan de burger zich verhoudt tot de veranderingen en dat de blik van de organisatie op de stad gericht is, naar buiten, en niet naar binnen.

De tweede aanbeveling betreft een integraal meldpunt hinder en overlast in de openbare ruimte, gekoppeld aan een goed proces van registratie, voortgangsbewaking en afdoening.

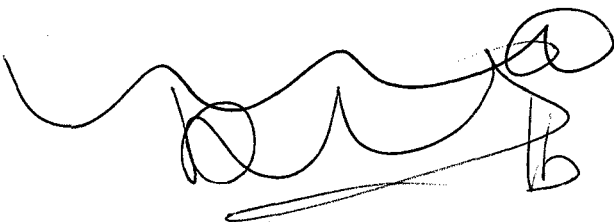
De loketten Heel en veilig (Meldpunt Stadsbeheer) en Schoon (Milieudienst) gaan per 1 januari 2013 op in de nieuwe directie Stad.Beheer. Meldingen op dit gebied, maar op den duur ook van het Meldpunt overlast, gaan medio 2013 via het KlantContact-Centrum. Dat gaat niet allemaal in één keer, we moeten dat opbouwen. In het KCC zetten we de kennis aan de kop van het proces, in de front office, zodanig dat daar op den duur 80% van de vragen en meldingen van burgers kan worden afgehandeld.

De derde aanbeveling gaat over een protocol handhaving: procedure en communicatie. Een protocol dat zich kenmerkt door betrokkenheid, transpartheid, onpartijdigheid en duidelijkheid.

Onlangs hebben wij het Beleidsplan Handhaving gemeente Groningen vastgesteld, het handhavingsbeleid in de openbare ruimte wordt hier binnenkort aan toegevoegd. Voor wat betreft Handhaving bouwen en wonen, pleit de Ombudsman voor een protocol dat moet bijdragen aan het managen der verwachtingen. Daarin moet duidelijk staan hoe de overheid gaat optreden, op welke momenten daar informatie over wordt verstrekt en wat het doel is of kan zijn van dat optreden. Legalisatie kan soms lang lopen en de buurt is dan geruime tijd in het ongewisse hoe en wanneer de gemeente gaat optreden. We gaan dit oppakken.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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

