

Bestuursdienst



Afdeling **BST/BA/Fransen**
Onderwerp **Bestuursadvisering**
Reactie Jaarverslag Ombudsman 2010

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
Groningen

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

Informatie over vertrektijden krijg
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en
kenmerk vermelden.

Telefoon (050) 367 77 97 Bijlage(n)

Ons kenmerk **BD 11.2584266**

E-mailadres
div.bsd@groningen.nl

Datum **20 MEI 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Met genoegen reageren wij hierbij op het jaarverslag 2010 van de
Gemeentelijke Ombudsman.

De Ombudsman heeft als titel voor het jaarverslag gekozen: *het geheugen van de gemeente*. Zij vraagt aandacht voor het opslaan en behouden van kennis. In het digitale tijdperk passeert dagelijks een stroom van informatie. Informatie die niet altijd goed wordt opgeslagen. Het geheugen van de gemeente zou zich niet uitsluitend via de digitale weg moeten ontwikkelen. Er komt altijd een moment dat er verantwoording moet kunnen worden afgelegd. De Ombudsman pleit voor het ontwikkelen van spelregels voor de wijze waarop de gemeente haar positie binnen de elektronische mierenhoop gestalte gaat geven.

De Ombudsman hoopt dat haar jaarverslag zal bijdragen aan het verder optimaliseren en verantwoord digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening.

In het jaarverslag stelt de Ombudsman dat de gemeente in het algemeen goed en permanent bezig is de dienstverlening aan de burgers op peil te houden en op modern niveau te brengen. Soms lijkt het alsof de buitenkant van de organisatie zich niet goed verhoudt tot de binnenkant. De uitwerking van servicenormen of interne gemeentelijke voorschriften dringen niet altijd door tot op de werkvloer. Ze constateert dat er gelukkig steeds vaker wordt gewerkt vanuit de gedachte dat de gemeente één organisatie is en niet een optelsom van acht verschillende diensten.

Het aantal gemeentelijke contacten van de Ombudsman steeg van 306 naar 372, een stijging van ruim twintig procent. Een eenduidige verklaring voor de stijging is niet te geven.



Aanbevelingen

De eerste aanbeveling betreft het geheugen van de gemeente en het geven van aandacht aan een goede dossiervorming. Wij zijn ons er van bewust dat de uitvoering van dienstoverschrijdende werkprocessen tot een versnippering van informatie kan leiden. De voorgenomen centralisatie van de ondersteunende taken in de gemeente omvat ook de documentaire informatievoorziening. Door het bundelen van kennis en ervaring met betrekking tot het document – en archiefbeheer gaan we de werkwijzen standaardiseren en uniformeren en waar mogelijk digitaliseren. Dit zal de kwaliteit van dossiervorming ten goede komen.

De tweede aanbeveling betreft het protocol e-mail verkeer en de archivering van inkomende en uitgaande mails. Wij gaan sterk inzetten op het digitaliseren van werkprocessen. Het registreren, monitoren en archiveren van formele e-mails maakt hier standaard onderdeel van uit. In het uitvoeringsplan publieke dienstverlening is net als in voorgaande jaren veel aandacht voor het kanaal e-mail. Wij realiseren ons echter dat er nog steeds verbeterpunten zijn. Voor 2011 is er extra aandacht voor:

- voortgaan met de inrichting van het kanaal e-mail door reductie van het algemene e-mail adressen en publiekspostbussen
- herhaling van (mysterie) e-mail onderzoek
- verbeteren van het inrichten van het afhandelingsproces.

De derde aanbeveling betreft het herstel van gebreken en voorlichting aan burgers over uitgevallen openbare straatverlichting. De dienst (Stadsbeheer) heeft naar aanleiding van enkele voorvallen genoemd in het jaarverslag Ombudsman het protocol bijgesteld. Wanneer een storing of reparatie langer duurt dan was verwacht krijgen de bewoners hierover een tweede brief. Wanneer een verholpen storing de volgende dag weer optreedt, dan komt de melding niet onderop de stapel maar wordt zo snel mogelijk actie ondernomen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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