

Bestuursdienst

Directie BST/BA/Hermans

Onderwerp Toezeggingen n.a.v. jaarverslag klachten en
jaarverslag Ombudsman 2012



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

In uw antwoord graag datum
en kenmerk vermelden.

Telefoon 050 367 76 26

Bijlage(n)

Ons kenmerk **BD 13.3726900**

Datum **- 6 JUN 2013** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.
groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens de bespreking van het jaarverslag 2012 van de Ombudsman en van ons eigen jaarverslag klachten 2012 in uw commissie Financiën en Veiligheid op 15 mei jl., heeft de burgemeester u enkele toezeggingen gedaan. Graag gaan we met deze brief nader op de genoemde punten in.

In de allereerste plaats vinden wij het zinvol om in onze volgende jaarverslagen en reacties op de jaarverslagen van de Ombudsman terug te komen op eerder gedane aanbevelingen en uitgezette acties. Daarmee borgen we de aandacht voor de uitvoering ervan. In volgende jaarverslagen zullen we ook, waar mogelijk, aangeven of klachten gegrond of ongegrond zijn. Dat is niet altijd mogelijk omdat een klacht vaak een subjectieve component kent, zoals bij bejegeningklachten.

Ten aanzien van de voortgang van het Klant Contact Centrum (KCC) en over de gemeentelijke website ontvangt u binnenkort nadere informatie van ons in een brief over de voortgang van het programma publieke dienstverlening. Daaruit blijkt onder andere dat de website in 2012 goed scoorde op de aspecten klanttevredenheid en ten aanzien van de geleverde producten en diensten, maar dat er nog wel verbetering mogelijk is, met name op gebied van vindbaarheid van informatie. Onlangs hebben we in de beantwoording van de vragen van de PvdA over de kwaliteit van de informatievoorziening (2013 – nr. 34) aangegeven dat de kwaliteit van de content op de website van doorslaggevend belang is. Deze moet vanuit het perspectief van de burger toegankelijk, actueel, volledig, correct en ondubbelzinnig worden gemaakt in de opmaat naar één KCC voor de hele gemeente. Daarom zijn onlangs de concernkaders voor het contentmanagement door het GMT opgesteld en is de basis voor de inrichting van een centrale web(content)redactie binnen het te vormen Shared Service Centrum gelegd, dat nauw gaat samenwerken met het KCC, omdat het KCC steeds meer zal optreden als dé ogen en oren van deze gemeente. Actueel houden van informatie zal voortdurend een aandachtspunt blijven. In 2013 zal al een aantal noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd.



De Ombudsman markeerde het punt van de informatievoorziening over terugvorderingen. Wij hebben met de dienst de noodzakelijke verbetering in de informatievoorziening besproken en komen zo nodig op dit onderwerp terug in uw commissie Werk en Inkomen.

Er is een interne en externe regeling klokkenluiders. De Ombudsman voert de externe regeling uit. Zij heeft over de externe regeling bij brief van 5 maart 2013 vertrouwelijk gerapporteerd aan uw raad. De rapportage over de uitvoering van de interne regeling in 2012 ontvangt u op korte termijn van ons.

Tenslotte zijn er vragen gesteld over het beschikbaar stellen van privé-gegevens van personen die om geheimhouding hebben verzocht. Deze zouden binnen de gemeentelijke organisatie in sommige gevallen beschikbaar worden gesteld voor gemeentelijke onderzoeken. Ook is er gevraagd naar de reden voor het hanteren van de term "politiebriefje" bij executoriaal beslag. Over beide zaken is op dit moment nog geen nadere informatie beschikbaar. Wij hebben de ambtelijke organisatie opdracht gegeven dit nader uit te zoeken en daarover aan ons te rapporteren. Zodra we meer informatie hebben, zullen we u hiervan op de hoogte stellen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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