



Onderwerp Jaarverslag klachten 2017 en Jaarverslag
gemeentelijke ombudsman Groningen 2017

Steller F. Bouma

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 8603 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk 6840341

Datum 11-04-2018 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Bijgaand ontvangt u het Jaarverslag klachten 2017, waarin wij beschrijven welke ontwikkelingen zich op het gebied van interne klachtbehandeling afgelopen jaar voordeden. Op de meest opmerkelijke daarvan gaan wij hieronder nader in. Daarbij betrekken we ook de bevindingen van de gemeentelijke ombudsman, zoals beschreven in het Jaarverslag gemeentelijke ombudsman Groningen 2017 (reeds in uw bezit). De ombudsman geeft een aantal signalen af over de kwaliteit van onze dienstverlening, die wij ter harte nemen. Ze komen in deze brief aan de orde. Tenslotte rapporteren wij u onze bevindingen in het kader van de Regeling Klokkenluiders en de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Groningen.

Jaarverslag klachten 2017

Stijging klachten vlakt af

We registreerden meer klachten in 2017 dan in voorgaande jaren; in totaal 466 tegen 408 in 2016. Dit hangt voor een deel samen met invoering van zaakgericht werken. Deze nieuwe manier van werken impliceerde stroomlijnen en (verder) automatiseren van het klachtenproces met als gevolg dat de registratie van klachten nu vollediger is. Het aantal klachten steeg bovendien, net als in 2016, maar de stijging vlakt af van 23% (2016) naar 14% (2017). Het effect van de ontwikkelingen binnen het sociale domein is nog merkbaar, maar minder sterk aanwezig. Dit blijkt ook uit het Jaarverslag gemeentelijke ombudsman.

De invoering van een nieuw systeem voor het verlenen van parkeervergunningen zorgde tijdelijk voor een toename van klachten. Daarnaast ontvingen we afgelopen jaar meer klachten over (de motivatie van) afwijzingen van vergunningsaanvragen voor kap en snoei. We pasten daarop onze werkwijze aan, zodat we nu beter inspelen op de (informatie-)behoefte van aanvragers. Ook een aantal dossiers van de ombudsman had hierop betrekking.

33% klachten gegrond

(Formele) klachtafhandeling leidt tot een oordeel: 33% (61) van de 183 formeel afgehandelde klachten bleek gegrond (32% in 2016); 18% deels gegrond en 38%

ongegrond. In 11 % van de gevallen konden we geen oordeel vellen, bijvoorbeeld, omdat partijen ieder hun eigen bevindingen hadden.

Oor voor klagers

Een toenemend aandeel klachten handelen we informeel af, namelijk 60%. In 2016 was dat 55%. Door praktische oplossingen, uitleg en informatie voelt de klager zich gehoord en geholpen. Daarnaast slagen we erin de klager sneller te bedienen; 91% van de klachten handelen we af binnen de wettelijke termijn, terwijl dat in 2016 85% was en in 2015 71%. Ruim een kwart van de klachten is binnen een week afgehandeld. Dat hangt samen met het feit dat we meer in samenspraak met klagers snel tot praktische oplossingen komen. Hoewel we sturen op een snelle klachtbehandeling, staat zorgvuldigheid voorop. Zeker waar het gaat om burgers in een kwetsbare positie, die soms ook kampen met psychische problemen. Dat speelt vooral en ook wat vaker dan voorheen bij de directie Inkomensdienstverlening.

Complexiteit

We merken met de ombudsman op dat de complexiteit van klachten de afgelopen jaren toeneemt. Klachten raken geregeld aan meerdere organisatiedisciplines, zodat integraal samenwerken nodig is. Een adequate afhandeling van een complexe klacht vergt ook vaak een intensief contact met de indiener. Daarnaast zien we ons meer dan voorheen geconfronteerd met klagers, die frequent contact met onze organisatie zoeken en zich veeleisend en soms onheus gedragen. Ook andere (gemeentelijke) overheden maken in toenemende mate melding van een disproportioneel beslag op hun organisatie door ‘veel vragende burgers’. We gaan na welke mogelijkheden er zijn om evenwicht te scheppen en deze contacten consequent in goede banen te leiden, zodat we recht kunnen blijven doen aan veel klagende (en vragende) burgers én aan burgers die zich minder nadrukkelijk manifesteren.

Klachten als spiegel voor gedrag en proces

Klachten vormen feedback voor onze kwaliteit van dienstverlening. Ze worden besproken met betrokken leidinggevenden en medewerkers.

Ruim de helft van onze klachten betreft een ‘incorrecte afhandeling’; de klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet of dat de procedure niet goed is doorlopen. Verder betreft 17% van de klachten de bejegening van burgers en 16% de kwaliteit van de verstrekte informatie.

We sturen op een professionele houding, ook als klagers zich niet prettig gedragen.

Verder investeren we in opleiding en training van onze medewerkers. Zo leidde een klacht over de afhandeling van een aanvraag van een uitkering op grond van de IOAW (Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) tot het besluit de kennis hierover te verbreden door twee medewerkers een aanvullende opleiding te laten volgen. Zij zijn nu vraagbaak voor hun collega's.

We houden de kwaliteit van onze (schriftelijke) informatievoorziening in de gaten door uitgaande brieven steekproefsgewijs mee te nemen in audits en zetten in op verbetering. Een voorbeeld hiervan is het gemeentebrede project ‘Betere brieven met burgers’ gericht op helder en begrijpelijk schrijven vanuit het perspectief van de burger. Daarnaast vragen we burgers met wie we telefonisch contact hebben ons een spiegel voor te houden. Dat gebeurt na elk gesprek vanuit het Klant Contact Centrum. De daaruit af te leiden klanttevredenheidsscore liep op van 6,9 in 2016 naar 7,5 in 2017.

Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2017

Aanbevelingen en toezeggingen

Feedback op onze kwaliteit van dienstverlening geeft ook de gemeentelijke ombudsman, in haar toegankelijk geschreven verslag over 2017 en overzicht van behandelde zaken. We merken op dat klachtbehandeling voorziet in herstel van fouten, zodat recht kan worden gedaan aan de klager. Als uitvloeisel van de klachtbehandeling deden we in het afgelopen jaar 36 toezeggingen, die erop gericht waren het vertrouwen te herstellen en onze dienstverlening te verbeteren. Daarvan reikten 18 verder dan het individuele geval. Ze zijn beschreven op pag. 21 en 22 van het Jaarverslag gemeentelijke ombudsman. In de bijlage geven we aan hoe het staat met de uitvoering van de toezeggingen. Daarnaast deed de ombudsman (7) aanbevelingen voor verbetering van onze dienstverlening, die wij als college overnamen. Alle aanbevelingen zijn inmiddels uitgevoerd. De ombudsman benoemt deze op pag. 19 en 20 van haar jaarverslag. Aanvullende informatie hierover hebben wij in de bijlage opgenomen.

Belang van actief luisteren en direct contact

Het 'leitmotiv' van dit jaarverslag 'actief luisteren naar de burger' is ook naar onze mening essentieel voor de kwaliteit van dienstverlening. Dat steeds meer burgers snelle service via digitale kanalen afnemen, verwachten en waarderen, laat onverlet dat direct persoonlijk contact in een behoefte voorziet. Niet alleen om in te kunnen zoomen op complexe materie en samen met de burger de vraag achter de vraag te formuleren. Maar ook als vertrouwen beschadigd is en de relatie hersteld moet worden, zoals geregeld het geval is in klachtprocedures. Dat nakomen van toezeggingen vervolgens aandacht verdient, onderschrijven wij evenzeer. Wij betreuren het daarom des te meer met de ombudsman te moeten constateren dat een tweetal reeds in 2015 toegezegde procesverbeteringen nog niet goed verankerd waren in onze organisatie. In de bijlage gaan wij meer gedetailleerd hierop in. Wij zien toe op de uitvoering van de nog openstaande toezeggingen (uit 2017) en zorgen ervoor dat de ombudsman en uw raad geïnformeerd blijven.

Verdere aandachtspunten

Ons college onderschrijft het belang van verdere aandachtspunten in het Jaarverslag gemeentelijke ombudsman, namelijk:

- telefonische bereikbaarheid en het nakomen van terugbelverzoeken, waarbij wij opmerken dat verdergaande invoering van zaakgericht werken effectief bewaken van terugbelverzoeken zal bevorderen;
- volledige en feitelijke (zonder waardeoordeel) beantwoording van alle onderzoeksvragen van de ombudsman (wat een enkele keer afgelopen jaar helaas onvoldoende gebeurd is);
- onafhankelijke klachtbehandeling n.a.v. casus 17.1.22, waarbij de aanvraag om teruggave van teveel betaalde leges, het bezwaar en de klacht door dezelfde medewerker zijn afgewezen. Ons college heeft naar aanleiding van deze (ongebruikelijke) gang van zaken de klager excuses aangeboden en de leges kwijtgescholden;
- de positie van de klachtenfunctionaris, die zich onafhankelijk met voldoende ruggensteun van het management in de organisatie moet kunnen bewegen;

- herstel van vertrouwen bij klagers door hen bewust en op gepaste wijze excuses te maken. Ons college omarmt deze suggestie; waar dat op z'n plaats is, laten we (ook nu al) excuses gepaard gaan van een kleine attentie of financiële tegemoetkoming. Zo is de hierboven genoemde casus 17.1.22 op die wijze afgerond;
- het doolhof waarin mensen verstrikt kunnen raken als het gaat om een combinatie van bezwaar en klacht. Ons college waardeert het dat de ombudsman zich beschikbaar houdt voor afstemming en advies daarover.

Ontwikkelingen

Ontwikkelingen in (het volume van) de dienstverlening van de ombudsman lopen nagenoeg parallel met het beeld dat het gemeentelijke Jaarverslag klachten 2017 laat zien. De ombudsman nam 157 dossiers in behandeling; een stijging van 14,6%. Ook de ombudsman ontvangt meer *complexe* klachten, wat valt af te leiden uit een toenemend aantal contacten per dossier.

In 2016 had ongeveer de helft van de klachten betrekking op het sociale domein; dit aandeel daalde in 2017 naar 43%. De ombudsman ontving afgelopen jaar daarentegen in verhouding meer klachten over Publieke Dienstverlening, Stadsontwikkeling en Stadsbeheer.

In 2017 is de Jongerenombudsman (Marieke Klappe) begonnen. Een eerste evaluatie vindt plaats in de tweede helft van 2018.

Klokkenluiders

Afgelopen jaar zijn geen meldingen door ambtenaren van de gemeente Groningen gedaan in het kader van de (oude) Regeling Klokkenluiders 2013, waarvoor de gemeentelijke ombudsman tot 24 mei 2017 extern meldpunt was en de concerncontroller intern meldpunt. Ook op grond van de (nieuwe) Regeling melden vermoeden misstand gemeente Groningen, waarin de gemeente sindsdien aansluiting heeft gezocht bij de wet Huis voor Klokkenluiders, zijn geen meldingen ontvangen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

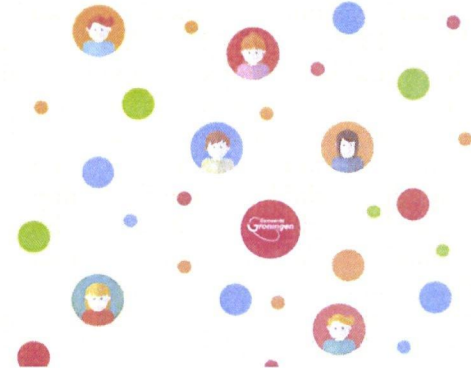
WAT VALT OP!

In 2017 zijn meer klachten sneller afgehandeld dan het jaar ervoor: 91% binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In 2016 was dit 85% en in 2015 71%. In een aantal gevallen (27%) lukt het klachten al binnen een week af te handelen. Zorgvuldigheid blijft voorop staan in het vaak intensieve contact met de klager en in het onderzoeken en afhandelen van klachten. Zeker waar het gaat om burgers in een kwetsbare positie, die soms ook kampen met psychische problemen. Met name de directie Inkomensdienstverlening heeft hiermee in nog steeds (licht) toenemende mate te maken.



VERBETEREN VAN DE KLACHTAFHANDELING

We zetten verder in op professionalisering van de klachtbehandeling in onze organisatie door:



COMPLEXITEIT VAN KLACHTEN

De in 2016 gesignaleerde stijgende tendens in de complexiteit van klachten zette zich het afgelopen jaar door: vaker zijn bij de klachtbehandeling meerdere organisatieonderdelen of partijen betrokken. Daarnaast zien we ons meer dan voorheen geconfronteerd met klagers, die zeer frequent contact met onze organisatie zoeken en zich veeleisend gedragen. Ook andere (gemeentelijke) overheden maken in toenemende mate melding van een disproportioneel beslag op hun organisatie door 'veel vragende burgers'. We zetten een traject van beleidsontwikkeling in om deze contacten in goede banen te leiden.

- Deskundigheidsbevordering van de klachtenfunctionarissen met themabijeenkomsten en casuïstiek besprekingen;
- Overleg met de gemeentelijke Ombudsman;
- Uitwisselen van expertise via een platform van klachtencoördinatoren van (gemeentelijke) overheden;
- Procesverbetering en automatisering. We voerden daartoe medio 2017 het 'zaakgericht werken' in;
- Monitoren en sturen via periodieke rapportages en analyse, bespreking per directie en met het GMT. Soms is een klacht praktijkvoorbeeld tijdens het werkoverleg van de betrokken afdeling.

JAARVERSLAG KLACHTEN 2017

In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trends en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de totaalcijfers en de cijfers per directie.

KLACHTEN: SIGNALLEN VAN BURGERS

Burgers die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De klachtprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen. Bovendien moet de afhandeling recht doen aan alle belangen en partijen.



HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?

Steeds meer klachten worden digitaal ingediend. Dat stimuleren we graag met oog op een snelle intake en klachtbehandeling. Telefonisch, schriftelijk of persoonlijk een klacht indienen kan ook.

AANTAL KLACHTEN

	Ingekomen 2016	Ingekomen 2017	Afgehandeld	Informeel	Formeel
WIMP*	143	134	134	68	66
Maatschappelijke ontwikkeling	84	95	88	37	51
Stadsontwikkeling	56	71	67	63	4
Stadsbeheer	60	71	71	64	7
Stadstoezicht	19	11	11	5	6
Publieke dienstverlening	40	74	74	31	43
Concernstaf	1	5	5	4	1
Shared Service Center	5	5	5	0	5
TOTAAL	408	466	455	272	183
				60%	40%

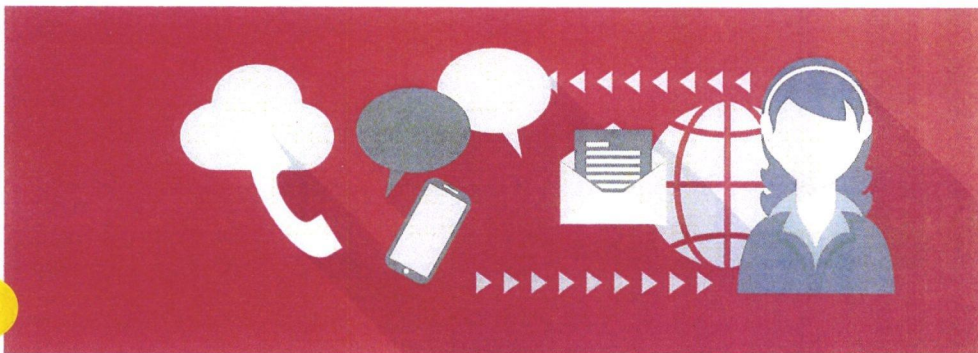
* Werk, Inkomensdienstverlening, Maatschappelijke participatie

TOENAME AANTAL KLACHTEN

Door invoering van het zaakgericht werken, waarvan stroomlijnen en automatiseren van het klachtenproces deel uitmaken, registreren we klachten vollediger. Het aantal klachten steeg onder meer als (na-ijlend) effect van ontwikkelingen in het sociale domein en als gevolg van (inmiddels opgeloste) problemen met een nieuw systeem voor het verlenen van parkeervergunningen. Daarnaast leidde de behandeling van kap- en snoeiaanvragen vaker dan voorheen tot klachten.

FORMELE EN INFORMELE KLACHTAFHANDELING

In 2017 hebben we meer klachten informeel kunnen afdoen dan in het jaar ervoor. Door uitleg, meer informatie en/of het oplossen van problemen voelt de klager zich geholpen en gehoord. (In 2016 55%; afgelopen jaar 60%.) Een formele afhandeling vindt de klager dan niet meer nodig.



CATEGORIE KLACHTEN

	2017	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	134	22	20	64	28
Maatschappelijke ontwikkeling	88	14	15	42	17
Stadsontwikkeling	67	4	7	56	
Stadsbeheer	71	4	17	50	
Stadstoezicht	11	1	2		6 +2*
Publieke dienstverlening	74	24	16	18	16
Concernstaf	5		2	3	
Shared Service Center	5	2		3	
TOTAAL	455	71	79	236	69
	100%	16%	17%	52%	15%

* zie toelichting klachten over opsporingsambtenaren

Onjuiste informatie

De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.

Onheuse bejegening

De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.

Incorrecte afhandeling

De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.

Overig

Klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde soorten thuishoren.

WAT VALT OP



- Stadsbeheer en Stadsontwikkeling: bijna 90% van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld. Dit is mogelijk vanwege de aard van de klachten die vaak praktisch en snel opgelost kunnen worden in samenspraak met de klager.
- Per 1 januari 2018 is de afdeling Belastingen overgegaan naar het Noordelijk Belastingkantoor en maakt geen deel meer uit van de gemeentelijke organisatie. Klachten op dit gebied vallen vanaf 2018 buiten het bestek van het jaarverslag.
- DMO: klachten over de WIJ-teams vallen voor zover ontvangen vóór 31 december 2017 nog onder de AWB-regeling; daarna is Stichting WIJ Groningen daartoe bevoegd.

Klachten over Opsporingsambtenaren (boa's)



Stadstoezicht heeft in 2017 twee bejegeningklachten ontvangen. Handhavers spreken burgers aan op hun gedrag. Sommige burgers accepteren dat niet en dienen dan een klacht in. In gesprek met de klager blijkt vervolgens vaak dat de klacht feitelijk de inhoud van de boodschap betreft. Er was geen aanleiding om klachten door te sturen naar het Openbaar Ministerie en de korpschef.

OORDEEL FORMELE KLACHTEN

	Formeel	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel
WIMP	66	24	13	24	5
Maatschappelijke ontwikkeling	51	17	6	21	7
Stadsontwikkeling	4	2		2	
Stadsbeheer	7	1	2	4	
Stadstoezicht	6			6	
Publieke dienstverlening	43	15	10	12	6
Concernstaf	1				1
Shared Service Center	5	2	2	1	
TOTAAL	183	61	33	70	19
	100%	33%	18%	38%	11%

OORDEEL KLACHTEN

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we oordelen. Voor de burger is het van belang dat we hem of haar horen in zijn of haar klacht en waar nodig een passende oplossing bieden.

Deze formele klachtafhandeling komt relatief wat vaker binnen het sociale domein voor. Over een deel van de klachten bleek het niet mogelijk een oordeel te vormen.



VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING

- Klachten worden besproken met de betrokken leidinggevende en de betrokken medewerker.
- Bij bejegeningklachten benadrukken we het belang van een professionele houding, ook als een klager zich niet prettig gedragen heeft.
- Een klacht over afhandeling van een aanvraag van een uitkering op grond van de IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) leidt tot het besluit kennis hieromtrent te verbreden door twee medewerkers een aanvullende opleiding te laten volgen. Zij zijn nu vraagbaak voor hun collega's.
- Opmerkelijk zijn de vele klachten en Ombudsmanonderzoeken over bomen. Dit was aanleiding om de werkwijze van de betrokken afdelingen beter op elkaar af te stemmen en de uitleg aan burgers waarom een boom niet gekapt of drastisch gesnoeid kan worden te verbeteren.



AFHANDELINGSTERMIJN

	Aantal klachten	<6 weken	6 -10 weken	>10 weken
WIMP	134	117	16	1
Maatschappelijke ontwikkeling	88	82	3	3
Stadsontwikkeling	67	58	3	6
Stadsbeheer	71	64	6	1
Stadstoezicht	11	11		
Publieke dienstverlening	74	74		
Concernstaf	5	3	2	
Shared Service Center	5	3		2
TOTAAL	455	412	30	13
	100%	90%	7%	3%



Reactie op de aanbevelingen en toezeggingen, zoals beschreven in het Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2017 (pag. 19 t/m 22)

Alvorens in te gaan op de aanbevelingen en toezeggingen uit 2017, constateert de ombudsman dat een aanbeveling naar aanleiding van een klachtonderzoek uit 2015 en een toezegging van ons college naar aanleiding van hetzelfde klachtonderzoek niet zijn nagekomen, zoals blijkt uit recent uitgevoerd klachtonderzoek. Het betreft:

- De aanbeveling om het protocol huisbezoeken Sociale Zekerheid aan te vullen met de situatie van onaangekondigde huisbezoeken aansluitend op het (intake-)gesprek bij de sociale dienst;
- De toezegging om de werkwijze bij het intakegesprek aan te passen door in de uitnodigingsbrief aan de cliënt de mogelijkheid te benoemen zelf iemand (vertrouwenspersoon) mee te nemen.

Aan deze aanbeveling, resp. toezegging is destijds helaas geen directe, resp. geen consequente uitvoering gegeven als gevolg van personeelwisselingen; inmiddels zijn deze door nieuwe afspraken geborgd.

Aanbevelingen gemeentelijke ombudsman in 2017

In 2017 ontvingen wij 7 aanbevelingen, waarop de ombudsman vervolgens ook een reactie van ons college ontving. Aan de samenvattende beschrijving daarvan op pag. 19 en 20 van het jaarverslag, voegen wij graag nog een enkele opmerking toe. Het betreft:

Aanbeveling 3. Het verzoek tot toppen van platanen alsnog nader te onderbouwen. Verzoeker alsnog te voorzien van een begrijpelijke motivering van de afwijzing van zijn verzoek tot kappen van de wilg. En in beide gevallen in te gaan op de door hem aangedragen argumenten. En met verzoeker in contact te treden over zijn wens tot een breed overleg over de bomen aan de doorgaande weg (17.1.015)

Wij gaven de ombudsman al aan de platanen en de wilg nogmaals beoordeeld te hebben, een beoordelingsformulier ingevuld te hebben en daarop een toelichting te hebben geschreven met een inhoudelijke reactie op de argumenten van verzoeker. Wij gaven daarbij aan zo spoedig mogelijk met verzoeker in contact te zullen treden om afspraken te maken over een gesprek met bewoners. Dat is inmiddels gebeurd; het gesprek met verzoeker heeft plaatsgehad en er zijn vervolgspraken gemaakt.

Aanbeveling 6. Toekomstige evenementenvergunningen conform het gemeentelijk beleid, tenminste twee weken voorafgaand aan het evenement publiceren, zodat belanghebbenden een reële mogelijkheid hebben om hun procedurele kansen te benutten. (17.1.119).

Wij gaven al eerder aan deze aanbeveling over te zullen nemen. Wij slagen er inmiddels in 90 tot 95% van de vergunningen twee weken van te voren te publiceren. We streven naar 100%.

Toezeggingen van ons college in 2017

Het overzicht van onze toezeggingen, die verder reiken dan het individuele geval dat voorlag, op pag. 21 en 22 van het jaarverslag van de ombudsman, voorzien wij hieronder puntsgewijs van een reactie.

1. Het college zal toezien dat de gemeente haar afspraken nakomt en met burgers in contact zal treden als zij dat heeft afgesproken (17.1.003). *Deze toezegging is gedaan naar aanleiding van ruis in de communicatie met de burger en tussen betrokken afdelingen onderling. De werkwijze van betrokken afdelingen is beter op elkaar afgestemd, waardoor de communicatie nu goed verloopt.*
2. Eerder ingediende zienswijzen en/of bezwaren worden in de toekomst meegenomen in het ontwerpbesluit omgevingsvergunning, zodat betrokkenen niet opnieuw daarmee hoeven te komen. Voor complexe situaties zorgt de gemeente voortaan voor een gecoördineerde aanpak waarbij omwonenden en/of belanghebbenden te maken hebben met één contactpersoon (17.1.005). *Zie voor onze reactie punt 3.*
3. De gemeente laat weten dat er met betrekking tot de advisering over bouwplannen en uitleg van adviezen inmiddels een zogenaamde Kiosk is ingericht. Doel is om integraal en sneller te adviseren, zodat er in kortere tijd goede besluiten kunnen worden genomen. (17.1.006).
4. Met het WIJ-team worden verbeteringen in gang gezet om in de toekomst te voorkomen dat geen rekening wordt gehouden met de aandoening van verzoekers, zodat zij niet steeds aan verschillende medewerkers hetzelfde verhaal hoeven te doen. En dat er in het vervolg antwoord wordt gegeven bij vragen om onafhankelijke cliëntondersteuning (17.1.007). *Er is onder de WIJ-medewerkers een training geweest waarvan doelgroepherkenning onderdeel was. Het komende jaar wordt ook weer getraind en wordt ook breder binnen de organisatie extra getraind op gespreksvoering en contact (bijvoorbeeld in de Entree). Verder is het afgelopen jaar op verschillende wijze aandacht geweest voor goede en complete dossiervorming, waaronder ook overdracht en werken volgens 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Uitgangspunt is dat het dossier geen medische diagnoses bevat, tenzij dit noodzakelijk is en er een duidelijk doel is in relatie tot de opdracht van WIJ (en daarmee een wettelijke grondslag). Voorkeuren en wensen (die bijvoorbeeld samenhangen met een beperking) kunnen wel altijd opgenomen worden in het dossier, als extra aandachtspunt in het contact. De OCO (onafhankelijke cliëntondersteuning) is in het werkproces opgenomen en breed onder de aandacht van de medewerkers gebracht.*
5. De ombudsman vraagt de gemeente haar op de hoogte te stellen van het nieuwe beleid inzake bruikleen(vergoeding) van Wmo-voorzieningen waarvan de levensduur is verstreken (17.1.010). *De overname in eigendom van een bruikleenvoorziening is geen aangelegenheid die onder de Wmo 2015 valt. Als een traplift na 15 jr. is afgeschreven kan de burger deze in eigendom verkrijgen. Het gaat om een civiel-rechtelijke kwestie. De kosten voor onderhoud zijn vanaf dat moment dan ook voor de burger. Het advies richting cliënt zal in deze gevallen echter zijn om een nieuwe traplift via de Wmo te laten realiseren. De cliënt is dan namelijk niet zelf verantwoordelijk voor onderhoud, reparaties en verzekering. In een komend collegevoorstel rond aanpassing van de Nadere regels maatschappelijke ondersteuning besteden wij hieraan aandacht.*

Bijlage bij collegebrief aan de raad van de gemeente Groningen inzake Jaarverslag Klachten 2017 en Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2017 (kenmerk 6840341)

6. De gemeente zal intern overleggen hoe de vervanging bij ziekte van medewerkers van Stadsbeheer beter geregeld kan worden. En ervoor zorgen dat een klacht niet meer als een melding wordt behandeld (17.1.011). *Deze situatie ontstond nadat een nog niet geheel ingewerkte medewerker een zieke collega verving; nieuwe afspraken over vervanging bij ziekte voorkomen herhaling.*
7. De gemeente overweegt om het aanvraagformulier voor bijzondere bijstand aan te passen. In die zin dat er wordt gevraagd naar bijzondere omstandigheden (17.1.012). *Dit gebeurt inmiddels via het nieuwe aanvraagformulier.*
8. De gemeente gaat in toekomstige gevallen afwijzingen van kapverzoeken met een uitgebreidere toelichting onderbouwen. Ook zal de gemeente in het komende halfjaar (2017) onderzoeken of, en zo ja hoe, de beleidsregels duidelijker geformuleerd kunnen worden. Daarbij zal de wijze van toepassing van het beoordelingsformulier worden meegenomen, inclusief eventuele samenhang met andere houtopstanden (17.1.015). *We geven inmiddels een uitgebreide onderbouwing en toelichting op onze beslissingen over kapverzoeken. Omdat recent (september 2017) het beleid herzien is, zullen we een volgend, logisch moment aangrijpen om ook deze nieuwe aanpak in beleidsregels te vatten.*
9. De gemeente zegt toe dat de 'oude' lantaarnpalen in de Hortensialaan er vóór de zomer zullen staan. (17.1.016). *De lantaarnpalen zijn geplaatst.*
10. De afdeling Stadstoezicht zal een verzoek neerleggen bij de verkeersadviseurs van de gemeente om ter hoogte van de Aldi aan het Hoornsediep een extra gehandicaptenparkeerplek te creëren. (17.1.020) *Er is een gehandicaptenparkeerplek aangebracht in de Van Leeuwenhoekstraat vlakbij de Aldi.*
11. De gemeente gaat bij de behandeling van aanvragen om een omgevingsvergunning voor een kapactiviteit bij een boom op of nabij de erfrens structureel gebruik maken van de gemeentelijke basiskaart c.q. gegevens. De gemeente zegt toe in het vervolg in de bewonersbrief een locatiebeschrijving van een te kappen boom op te nemen. (17.1.021). *We werken inmiddels conform deze toezegging.*
12. De gemeente bekijkt hoe zij de procedure en de informatieverstrekking bij kapverzoeken kan verbeteren (17.1.060). *Zie voor onze reactie punt 8.*
13. De gemeente zal de procedure voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerplaats tegen het licht houden (17.1.062). *Wij zijn hiermee aan de slag; realisatie verwacht rond de zomer 2018.*
14. De VTH-inspectie wordt in de toekomst vanuit de BAG-organisatie in staat gesteld om voorafgaand aan een aangekondigde verandering van huisnummering te bekijken of er nog dingen geregeld moeten worden. (17.1.083) *We verwachten dit medio 2018 gerealiseerd te hebben.*
15. De gemeente gaat de laaghangende takken van de boom snoeien en gaat in overleg met LeRoy over bewaking en afhandelingstermijn van meldingen (17.1.099). *Er is inmiddels contact geweest met de stichting en er zijn afspraken gemaakt over de afhandeling van meldingen.*
16. In de winter (2017-2018) zal een start gemaakt worden met de restauratie van de monumentale bankjes in het Stadspark. (17.1.115). *De monumentale status en de constructie van de bankjes maakt restauratie dermate complex en tijdrovend, dat restauratie ter plekke is uitgesloten en de klus uitbesteed zal moeten worden aan een externe partij. Dat vergt meer tijd dan voorzien. Een opleverdatum is op dit moment nog niet bekend.*

Bijlage bij collegebrief aan de raad van de gemeente Groningen inzake Jaarverslag Klachten 2017 en Jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2017 (kenmerk 6840341)

17. De sociale dienst zal maatregelen nemen om te voorkomen dat er bij de berekening van de IOAW-uitkering fouten gemaakt worden met de toepassing van de loonheffingskorting. Er komt scholing voor de medewerkers inkomen. Ook zal er maar een beperkt aantal medewerkers verantwoordelijk zijn voor de IOAW. (17.1.120) *De kennis op dit gebied binnen de organisatie is verbreed door medewerkers een opleiding te laten volgen. Zij zijn nu vraagbaak voor collega's.*
18. De gemeente zegt toe de groep vergunninghouders met een automatische incasso in de evaluatie van het nieuwe systeem 'verlenging bezoekersparkeervergunning' mee te nemen. (17.1.155). *De evaluatie jaarfacturatie loopt; de situatie van deze groep vergunninghouders wordt hierin betrokken.*