

Voorlopige agenda van de commissie Financiën en Veiligheid van 11 mei 2011

Hierbij wordt u uitgenodigd voor de openbare vergadering van de commissie Financiën en Veiligheid

Datum: woensdag 11 mei 2011
Aanvang: 13:00 uur
Locatie: Nieuwe raadzaal
Voorzitter: J. Spakman
Griffier: W.T. Meijer (050) 3677726

A. Algemeen deel

- A1. Opening en mededelingen
- A2. Vaststelling agenda
- A3. Lange-termijnagenda en lijst moties en toezeggingen
- A4. Rondvraag

B. Inhoudelijk deel

- B1. Jaarverslag 2010 Gemeentelijke Ombudsman Groningen (raadsvoorstel 26 april 2011) +
Jaarverslag klachten Gemeente Groningen 2010 (collegebrief 21 april 2011)
[Ingekomen stukken - JVGroningen2010def\[1\]](#) (pdf)
[raadsvoorstel jaarverslag 2010 ombudsman 1](#) (pdf)
[raadsbesluit jaarverslag 2010 ombudsman 1](#) (pdf)
[Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596](#) (pdf)
[Bijlage - jaarverslag klachten 2010](#) (pdf)
- B2. Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12 (collegebrief 8 april 2011)
[Collegebrief - Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12](#) (pdf)
- B3. Bestuursakkoord (zie www.vng.nl)
[Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764](#) (pdf)
[Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def](#) (pdf)
[Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord](#) (pdf)

commissie Financiën en Veiligheid - woensdag 11 mei 2011

- B4.** 1e Voortgangsrapportage bezuinigingen 2011-2014
(raadsvoorstel 28 april 2011)
[kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen](#) (pdf)
[Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014](#) (pdf)

C. Huishoudelijk deel

- C1.** Ingekomen stukken en stukken ter kennisname
[Ingekomen stukken - FV20110511tkn](#) (pdf)
- C2.** Vaststelling verslagen 20 april (2x)
[FVverslag20110420-1](#) (pdf)
[FVverslag20110420-2](#) (pdf)

Bij commissievergaderingen kunt u gebruik maken van het spreekrecht bij de inhoudelijke agendapunten (inclusief de conformstukken onder A) en de rondvraag. U krijgt dan drie minuten de gelegenheid de commissieleden te vertellen hoe u over een onderwerp denkt. Voor aanmelding en informatie kunt u terecht bij de commissiegriffier. De agenda's zijn onder voorbehoud. De definitieve agenda's worden in de vergadering vastgesteld.

HET GEHEUGEN VAN DE GEMEENTE



JAARVERSLAG
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN GRONINGEN
2010

Postbus 20.001
9700 PB Groningen
tel. 050 3186568
ombudsman@groningen.nl
www.groningen.nl/ombudsman

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	5
Inleiding	7
Deel I werkwijze en bijzondere thema's	9
1. Introductie	9
1.1 de burger als mens	9
1.2 een klacht is een teleurgestelde reactie; de ambtelijke keerzijde	10
1.3 de aanpak van de Ombudsman	10
1.4 toezeggingen uit het verleden	11
1.5 de relatie met de gemeente	11
2. Bijzondere thema's	12
2.1 juridisch juist of inleven: geen vraagpunt	12
2.2 handhaven en uitvoeren: wees duidelijk	12
2.3 horen en luisteren: er zijn verschillen	14
2.4 de administratieve organisatie: soms saai maar wel noodzakelijk	14
2.5 belastingen: nog steeds niet leuk, wel verbeterd	15
Deel II aandachtspunten en aanbevelingen	17
1. Introductie	17
2. Het geheugen van de gemeente	17
2.1 weten we het nog	17
2.2 is het dossier nu wel of niet compleet	17
3. Het (in)formele e-mailverkeer	18
3.1 opgeleukt maar niet professioneel	18
3.2 wat gooien we weg	18
4. Verborgene gebreken	19
4.1 herstel hersteld	19
4.2 licht in de duisternis	19
aanbevelingen	20
a. het geheugen van de gemeente	20
b. het e-mailverkeer	20
c. herstel van gebreken	20
Deel III cijfers en resultaten	21
1. Contacten en activiteiten	21
2. Geschonden behoorlijkheidsnormen	23
3. De diensten nader beschouwd	24
4. Vergelijking 2008-2009-2010	27
Deel IV het Ombudsinstituut	29
1. Bureau, huisvesting en financiële situatie	29
2. Werken voor andere rechtspersonen	29
3. Contacten	30
4. Tot slot	30
Deel V inhoudelijke overzichten	31
1. interventies	33
2. bemiddelingen	52
3. (eind)rapporten	54
4. algemene onderzoeken	61
Deel VI bijlagen	63
1. Awb/Wet extern klachtrecht	64
2. Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen	68
3. schema werkwijze	70
4. lijst met gebruikte afkortingen	71

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

VOORWOORD

De e-mails waarop niet is gereageerd hebben wij niet meer. Er komen zoveel mails binnen dat we die wel moeten opruimen.

Met genoegen bied ik u het verslag van mijn werkzaamheden over het jaar 2010 aan. De titel van dit jaarverslag luidt: **het geheugen van de gemeente**.

Traditiegetrouw hangt de titel samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar. Het zoekraken van een dossier, weggegooid e-mails, protocollen die niet worden opgesteld of in de bureaula blijven liggen, toezeggingen die niet worden nagekomen, het zijn allemaal voorbeelden van gebrek aan historisch besef bij de gemeente. Maar ook weglekkende kennis lijkt hier en daar een probleem te worden. En daar hebben burgers last van.

Gelukkig kunnen de burgers de komende jaren voor dit soort problemen nog steeds terecht bij de gemeentelijke Ombudsman.

Met een overweldigende unanimititeit heeft de gemeenteraad immers besloten het voorstel van het college van B&W om het Ombudsinstituut weg te bezuinigen, af te wijzen. De wijsheid van dit besluit blijkt niet alleen uit de cijfers over het verslagjaar. Er was sprake van een behoorlijke toename van het aantal gemeentelijke klachten.

Ook de hartverwarmende reacties op het raadsbesluit vanuit de gemeentelijke organisatie, maatschappelijke instellingen en individuele burgers, bevestigden de positie die het instituut in de afgelopen jaren heeft opgebouwd. Voor de medewerkers van het instituut was het voorstel van het college financieel gezien begrijpelijk maar inhoudelijk teleurstellend. De uiteindelijke uitkomst geeft echter veel inspiratie om de werkzaamheden op enthousiaste wijze voort te zetten.

Het jaar 2010 kenmerkte zich ook door een versnelde opmars van de sociale media, zoals Twitter, Hyves en Facebook. Uiteraard kan de gemeente niet om de nieuwe media heen. Sterker nog, ze heeft al aangegeven hier meer op te willen inzetten.



Van belang is echter je te realiseren dat in het digitale tijdperk dagelijks een stroom aan informatie passeert. Uit onderzoek is gebleken dat we van veel zaken kennis nemen maar het niet opslaan. Oftewel, we onthouden er weinig van. Dat geldt uiteraard niet alleen voor de burgers, maar ook voor bestuurders en medewerkers. Het geheugen van de gemeente zou zich niet langs die weg moeten ontwikkelen. Er komt altijd een moment dat verantwoording dient te worden afgelegd. Heb daar aandacht voor.

Ik heb beleid gemaakt via Twitter en binnen het netwerk ambtenaar 2.0 heb ik veel materiaal kunnen verzamelen. Zomaar wat uitlatingen van enthousiaste medewerkers. Daarbij dient wel te worden bedacht dat de gemeente een bijzondere positie inneemt. Zij is hoeder van het algemeen belang en dient de rechtsongelijkheid te bewaken en te zorgen dat niemand tussen wal en schip raakt.

Om die reden lijkt het gewenst dat er spelregels worden ontwikkeld op welke wijze de gemeente haar positie binnen de elektronische mierenhoop gestalte gaat geven. Want de inhoud van een 'tweet' kan zo maar aanleiding zijn voor een klacht over een bestuurder of een medewerker. Ook voor de Ombudsman een nieuwe dimensie in het kader van het klachtrecht.

Ik hoop dat dit jaarverslag mag bijdragen aan het verder optimaliseren en verantwoord digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening.

Op deze plaats wil ik tot slot nog opmerken dat mijn benoemingsperiode van zes jaar afloopt op 31 december 2011. Volgens de gemeentelijke verordening is de Ombudsman terstond herbenoembaar.

Willy Kol

Gemeentelijke Ombudsman

Januari 2011

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

INLEIDING



Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de wettelijke verplichting in artikel 81u van de Gemeentewet om jaarlijks verslag uit te brengen van de verrichte werkzaamheden.

Dit wordt echter in het geheel niet als een verplichting ervaren. Het is namelijk een goede gelegenheid de werkzaamheden van het Ombudsinstituut voor het voetlicht te brengen en een beoordeling te geven van de gemeentelijke dienstverlening.

In het algemeen kan worden gesteld dat de gemeente goed en permanent bezig is de dienstverlening aan de burgers op peil te houden en op modern niveau te brengen. De pluim van Burgerlink voor het Kwaliteitshandvest dienstverlening kan de Ombudsman dan ook zeker onderschrijven. Maar soms lijkt het of de buitenkant van de organisatie zich niet goed verhoudt tot de binnenkant. De uitwerking van de servicenormen of interne gemeentelijke voorschriften dringen niet altijd door tot op de werkvloer. Het informele e-mailverkeer is daar een goed, of liever gezegd, slecht voorbeeld van.

Er wordt gelukkig steeds vaker gewerkt vanuit de gedachte dat de gemeente één organisatie is en niet een optelsom van acht verschillende diensten. Uniforme e-mailadressen voor alle gemeentelijke medewerkers zijn ingevoerd en bij de 4 Mijl is er sprake van een gemeentebreed topteam met dezelfde outfit. Maar deze veranderingen ten goede ogen wat cosmetisch als op wezenlijke onderdelen nog steeds misslagen worden gemaakt. Een dossier dat door verschillende diensten wordt 'opgebouwd' maar daardoor samenhang en continuïteit mist. Of verwijzing binnen een dienst met ontkenning van een algemene verantwoordelijkheid.

Dit afdoen als incidenten is te kort door de bocht. Niet voor niets is al eens eerder gesteld dat uit ervaringsregels is gebleken dat één klacht staat voor 20 soortgelijke signalen. Ter illustratie. Een zaak die door een dienst was afgedaan met de reactie *zo is de wet*, leidde op basis van het onderzoek van de Ombudsman tot de uitkomst dat 48 herleidbare personen alsnog een positieve beslissing kregen op hun verzoek om kwijtschelding.

In 2010 meldden 567 burgers zich bij de Ombudsman. Ten opzichte van 2009 (509) een stijging van ruim 10 %. Nog wezenlijker is dat daarbinnen het aantal gemeentelijke kwesties steeg van 306 naar 372; dat is ruim 20%. Een eenduidige verklaring daarvoor is niet te geven. Wel is een aantal rode draden te herkennen en die zullen ook worden benoemd.

Een overzicht van de inhoud van het jaarverslag:

- DEEL I
In deel I wordt de huidige werkwijze beschreven en wordt een aantal bijzondere thema's belicht.
- Deel II
Dit deel omvat specifieke aandachtspunten, gevolgd door een aantal aanbevelingen.
- Deel III
Deel III is meer cijfermatig van aard en beschrijft aantallen en soorten contacten. De geschonden behoorlijkheidsnormen worden weergegeven. Per dienst wordt een beschouwing gegeven. Tot slot is er een vergelijkend overzicht over de jaren 2008, 2009 en 2010.
- Deel IV
Deel IV is informatief. Het Ombudsinstituut wordt beschreven evenals de rechtspersonen waar het instituut van Groningen nog meer voor werkt. De in- en externe contacten worden benoemd en tot slot een aantal beschouwingen.
- Deel V
In schema's wordt ingegaan op de interventies, op de uitgebrachte (eind)rapporten en de bemiddelingen.
- Deel VI
Dit deel omvat een aantal bijlagen.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

DEEL I WERKWIJZE EN BIJZONDERE THEMA'S

1. Introductie

"Je zal maar burger zijn" verzuchtte een gemeentelijke medewerkster die het bestuur van haar wijkorganisatie zag worstelen met de gemeente.

Dat is ook regelmatig de gedachte die bij de Ombudsman opkomt als burgers met een tas vol stukken of geëmotioneerd het spreekuur bezoeken. Burgers hebben terecht verwachtingen van hun gemeente maar raken toch nog te vaak het spoor bijster. De Ombudsman komt dan in actie. Dat doet zij vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie. Deze positie leidt in een enkel geval wel eens tot teleurstelling of defensief gedrag.

Burgers verwachten soms dat de Ombudsman als raadsman of sterker nog als belangenbehartiger fungeert. En dat is niet aan de orde. Maar met een goede uitleg en een gemotiveerde afhandeling van de klacht krijgt de burger uiteindelijk het gevoel dat hij serieus wordt genomen. Zelfs al wordt hij niet in het gelijk gesteld.

De gemeentelijke organisatie werkt door de bank genomen goed mee aan een klachtenonderzoek door de Ombudsman. Een enkele keer wordt nog wel eens wat weerstand ervaren maar met enige uitleg wordt die dan wel weggelaten. Er wordt door de Ombudsman immers niet op voorhand een oordeel geveld waarbij op zoek wordt gegaan naar ondersteunend bewijs. Er is sprake van een open proces met hoor en wederhoor, waarbij de volledigheid gebiedt te zeggen dat de Ombudsman de burger wel helpt bij het goed formuleren van zijn klacht. Want met uitlatingen als *ik voel me niet serieus genomen* of *ik ben in de steek gelaten* worden gevoelsmatige signalen afgegeven, maar is nog niet concreet waar de feitelijke problemen zitten. In die zin ziet de Ombudsman de individuele burger wel als onderliggende partij tegenover de vele professionals waar de gemeente over beschikt. En soms ziet de Ombudsman nog meer manco's dan de burger ervaart. Zie hiervoor ook deel II, onderdeel 4, *verborgen gebreken*.

1.1 de burger als mens

Veelbelovend is de uitspraak van de per 1 januari 2011 aangetreden gemeentesecretaris dat *"we er binnen de gemeente aan moeten werken om het gezag van de overheid terug te krijgen. Burgers moeten over ambtenaren denken: die zijn van ons. En niet: de gemeente staat tegenover ons"*.



Een botte afwijzing om een gesprek over de afhandeling van een bezwaarschrift, past zeker niet in dit beeld. De voormalige gemeentelijke Ombudsman van Rotterdam heeft in dit kader ooit eens de zogenaamde moedernorm geïntroduceerd. Die houdt in dat je je bij het handelen afvraagt of je moeder op die wijze kan worden bejegend. Deze norm is van een totaal andere orde dan bij voorbeeld de correcte uitvoering van wetten en het respecteren van de privacy. Maar als 'perspectiefwisseling' werkt het heel goed.

Wat verder opvalt, is dat de overheid regelmatig uit gaat van verschillende relatievormen met burgers en ze dan typeert als klant, kiezer, onderdaan of inwoner.

Ook in de gemeentelijke Kadernota Burgerparticipatie wordt hier aandacht aan besteed. Uiteraard van belang om maatwerk te leveren maar laat de typologie niet doorslaan in stramien. De burger die contact zoekt met de gemeente of de Ombudsman maakt het onderscheid naar type niet. Hij wil serieus genomen worden maar bovenal als mens worden behandeld. Ga dus in zijn schoenen staan.

Een schrijnend voorbeeld van een veel te zakelijke opstelling. Een aanvraag om bijzondere bijstand voor een prothese-BH werd voor het achtste achtereenvolgende jaar ingediend. Eerder leidde dit nooit tot problemen. Tot 2010. Toen luidde de formele reactie: *De reden en/of informatie van uw melding is onduidelijk. U dient nadere gegevens aan te leveren*. Overbodig te stellen dat de aanvraagster behalve geschokt, ook zeer verdrietig was. Uiteraard betreurde de dienst de gang van zaken.

Daar staat het volgende tegenover. Een burger die binnen 2 dagen een reactie kreeg op haar bezwaarschrift kon niet geloven dat er serieus naar haar zaak was gekeken. Dat kon niet waar zijn. Toch was het zo. De betrokken medewerker kreeg het gevoel: het is ook nooit goed. Logisch, maar ga vooral door met snelle reacties.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

1.2 een klacht is een teleurgestelde reactie; de ambtelijke keerzijde

De teleurstelling van een burger kent vele oorzaken. Regelmatig is die gebaseerd op een te late of het uitblijven van een reactie. Soms schort het aan een correcte bejegening, een niet verwachte afwijzing of is het gemeentelijke antwoord niet te begrijpen.

Mondige burgers grijpen dan de telefoon of maken een afspraak met de betreffende medewerker. Maar als de teleurstelling diep zit, het vertrouwen is geschonden of de onzekerheid te groot is, dan ligt het indienen van een klacht voor de hand. Het is een recht van iedere burger en vloeit voort uit het grondwettelijke recht van petitie. Het mag door de overheid dan ook niet worden gezien als een uiting van wantrouwen en als zodanig worden tegemoet getreden.

Binnen de overheid is het klachtrecht goed georganiseerd en de gemeente Groningen gaat daar serieus mee om. Natuurlijk gaat het wel eens fout of wordt een klacht niet als zodanig herkend. Via de Ombudsman wordt dit dan door de betreffende dienst snel hersteld.

Er zijn echter ook burgers die bijna niet tevreden kunnen worden gesteld. Als zij niet krijgen wat zij wensen, deugt 'het systeem' niet. Gemeentelijke medewerkers worden dan onterecht verwijten gemaakt. Op hun beurt leidt dit dan weer tot teleurstelling bij hen. Vooral in die situaties dat zij tot het uiterste zijn gegaan om uitleg te geven of oplossingen te zoeken.

Ook de Ombudsman wordt met dergelijke situaties geconfronteerd. De kunst is dan om de communicatie, mondeling of schriftelijk op een nette manier te beëindigen. Het blijvende gevoel van teleurstelling van een individuele burger moet dan maar ondergeschikt worden gemaakt aan de inzet voor de vele andere burgers.

Uiteindelijk is de gemeente niet een 'geluksverzekeraar' en heeft ze, ook al kan en moet ze veel voor burgers betekenen, niet de mogelijkheden van een 'duizendingendoekje'.

1.3 de aanpak van de Ombudsman



Voor de burger is niet altijd duidelijk welke wegen zij kunnen bewandelen om aandacht te krijgen voor hun probleem en/of klacht. De gang naar de Ombudsman is dan een voor de hand liggende. Op zo'n moment wordt een 'selectie aan de poort' gepleegd.

Als een burger in het geheel nog geen contact heeft gehad met de gemeente wordt hij daarnaar verwezen en, indien aan de orde, gewezen op de gemeentelijke klachtenregeling.

Als er al wel contact met de gemeente is geweest en dat heeft niet geleid tot de gewenste duidelijkheid, dan neemt de Ombudsman de kwestie in behandeling.

Op dat moment zijn er verschillende mogelijkheden. Ik heb dit eerder wel eens aangeduid als het werken met een Zwitsers zakmes. Dit klinkt wellicht wat dreigend maar zo is het niet bedoeld. Het zijn meer de vele mogelijkheden die zo'n mes biedt, dat de vergelijking met het Ombudswerk opgaat.

Je kunt namelijk de weg 'openen' voor een hersteld contact met de gemeente; je kunt een medewerker even 'prikken' om wat actie te ondernemen; je kunt 'doorzagen' over een onduidelijke formulering; en uiteindelijk bestaat de mogelijkheid 'het mes te zetten' in een onbehoorlijke gedraging.

Uitgangspunt is het zoeken naar een praktische oplossing, vooral bij incidentele manco's.

Via een interventie worden partijen opnieuw met elkaar in gesprek gebracht, wordt een kennelijke fout hersteld of wordt via de Ombudsman aanvullende (lees: begrijpelijke) informatie verstrekt. In 2010 was dit laatste vaak aan de orde. De interventie wordt altijd schriftelijk afgedaan, waarbij zowel de burger als de betreffende dienst daarover bericht ontvangt.

Is de kwestie principiële van aard of ziet de Ombudsman tekortkomingen binnen de gemeentelijke organisatie, dan wordt een schriftelijke procedure gestart. Die eindigt in een rapport of eindrapport. Het verschil zit in complexe situaties waarbij de opvattingen van de burger, de gemeente en soms de Ombudsman nogal uiteen lopen. In een verslag van bevindingen wordt dit dan weergegeven en beide partijen kunnen daar dan weer op reageren. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek velt de Ombudsman uiteindelijk een oordeel, inhoudende de uitspraak of de gemeente al dan niet behoorlijk heeft gehandeld. Soms wordt aan het rapport een aanbeveling verbonden waar de gemeente verplicht is op te reageren. Als de aanbeveling niet wordt overgenomen, moet de gemeente (het college van B&W) dat gemotiveerd aangeven. Is de Ombudsman het daar niet mee eens, dan wordt opnieuw het gesprek aangegaan. Blijft het verschil van inzicht bestaan, dan wordt de gemeenteraad daarover geïnformeerd.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Met regelmaat vragen buitenstaanders aan de Ombudsman: mooi wat je voor de burgers doet, maar wat leert de gemeente er nu van?

Het antwoord daarop luidt: de gemeente trekt het zich aan. Kennelijke misslagen worden hersteld en structurele manco's leiden regelmatig tot aanpassing van werkwijzen en regelgeving. Goede voorbeelden daarvan zijn de veranderingen binnen de afdeling Belastingen van de DIA (zie onderdeel 2.5), de aanpassing van de klachtenregeling bij de dienst OCSW en de evaluatie van het protocol huisbezoeken bij de HVD.

1.4 toezeggingen uit het verleden

Toezeggingen door of namens het college van B&W worden uiteraard bewaakt.

In de regel worden die goed nagekomen maar soms moet het geheugen van de gemeente wel even worden opgefrist. Vaak betreft dit eenvoudige acties zoals de terugbetaling van een parkeerbelasting of een in het vooruitzicht gestelde beschikking. Een telefoontje van de Ombudsman doet dan wonderen.



De officiële aanbevelingen die de Ombudsman bij het jaarverslag uitbrengt zijn meer van principiële aard. Zoals die in 2009 over de ondeelbare gemeente, de schriftelijke en telefonische bereikbaarheid en de gemeentelijke belastingen. Op alle drie terreinen is voortgang geboekt maar optimalisatie is een kwestie van langere adem. Daar valt begrip voor op te brengen maar de Ombudsman zal de gemeente kritisch blijven volgen op de kwaliteitsnormen die zij zichzelf heeft gesteld.

Tegen deze achtergrond is het teleurstellend dat een toezegging uit 2008 dat een protocol zou worden opgesteld op welke wijze en in welke kring sociaal-medische gegevens binnen het concern worden vastgelegd, nog steeds niet tot stand is gekomen. Het is een uitermate gevoelig terrein en met het toenemende beroep op de Wet Openbaarheid van Bestuur heeft het zeker niet aan actualiteit ingeboet.

Ook gaat de Ombudsman er vanuit dat haar notitie 'De gemeenteraad en de correspondentie/contact met burgers' dit jaar wordt besproken en leidt tot een leidraad voor toekomstig handelen. In ieder geval tot een toetsingskader voor de Ombudsman dat bij klachten over de gemeenteraad wordt gehanteerd.

1.5 de relatie met de gemeente

De contacten met het bestuur en de ambtelijke organisatie verlopen goed. Gedurende het gehele jaar worden op basis van klachten gesprekken gevoerd met de burgemeester, de wethouders, het management en de medewerkers van diensten.

De bereidheid om een klacht of probleem op te lossen is nagenoeg altijd aanwezig. In de zelden voorkomende situatie dat een onwillige houding wordt aangetroffen, wordt opgeschaald naar het management of het bestuurlijke niveau.

Overigens zijn de klachtenfunctionarissen bij de gemeentelijke diensten van onschatbare waarde voor de Ombudsman. Zij zijn niet alleen de entree binnen de dienst maar zorgen ook voor een goede terugkoppeling naar hun directie. De keuze van de gemeente om deze functionarissen dicht tegen de directie aan te positioneren is destijds zeer wijs geweest. Daarmee krijgt de klachtafhandeling de positie die het verdient, namelijk een instrument om managementinformatie te genereren en de bedrijfsprocessen daarop af te stemmen.

Los van incidentele klachten wordt het jaarverslag van de Ombudsman ook breed binnen de gemeente besproken. Op bestuurlijk niveau met de burgemeester, het college van B&W en de raadscommissie. Op ambtelijk niveau in het geformaliseerde overleg van klachtenfunctionarissen, met de gemeentesecretaris, in het AMT, en met de algemeen directeuren afzonderlijk.

Dit 'rondje langs de velden' is niet alleen waardevol voor de meer thematische besprekingen maar leidt ook vaak tot verdieping van de wederzijdse inzichten in het klachtrecht.

2. Bijzondere thema's

2.1 juridisch juist of inleven: geen vraagpunt

Reacties van de gemeente ontberen nog te vaak inlevingsvermogen. Dat is één van de uitkomsten van de Mystery-e-mailing die de gemeente medio dit jaar heeft laten uitvoeren. Vooral de diensten die veel met standaardprocessen werken laten het in dit opzicht afweten, zoals SOZAWE en DIA-Belastingen. Dit beeld wordt door de Ombudsman herkend met de aantekening dat het niet alleen voor e-mails geldt. Ook in brieven wordt lang niet altijd gerefereerd aan de persoonlijke situatie van een schrijver.



Op een verzoek om schadevergoeding was de bondige reactie: *er is geen sprake van een onrechtmatig genomen besluit*. Verdient taalkundig gezien de dubbele ontkenning al niet de schoonheidsprijs, de toelichting op dit besluit getuigde ook niet van veel meegevoel.

Ook de afwijzing van aansprakelijkheid voor een overlopende rioolaansluiting was op zich terecht, maar de uitleg daaromtrent schoot tekort. En als je letterlijk met je voeten in de blubber (en erger) staat, wil je toch wel wat medeleven.

De Ombudsman gaat er van uit dat in het kader van Stad en Stadhuis (visie op de publieke dienstverlening) dit thema verhoogde aandacht zal krijgen.

Een ander punt is dat in het verslagjaar een aantal keren een wat formele discussie met de Ombudsman is gevoerd over teksten in brieven, terwijl het feitelijke probleem van de burger onderbelicht bleef. Zeg maar semantiek boven empathie. Dat is een ontwikkeling die zich niet door moet zetten. Juist met het Ombudswerk en een toetsing op behoorlijkheid wordt er naar gestreefd de contacten tussen de burger en de gemeente niet te juridiseren maar van behoorlijke omgangsvormen te voorzien.

Een voorbeeld ter illustratie. Bij een conceptbeschikking werd gelegenheid gegeven om een zienswijze in te dienen. Hiertoe is de gemeente niet verplicht en daarom wordt de ingediende zienswijze door de dienst niet als rechtsmiddel gezien. De Ombudsman beschouwt dit wel als rechtsmiddel, in die zin dat gemotiveerd op de zienswijze dient te worden gereageerd. De discussie moet zich dan niet toespitsen op het wel of niet een rechtsmiddel is, maar of de door de burger aangedragen punten afdoende worden behandeld.

2.2 handhaven en uitvoeren: wees duidelijk



Op grond van de beginselen van behoorlijk bestuur heeft de gemeente de plicht handhavend op te treden tegen illegale situaties. De tendens van de afgelopen jaren om minder te gedogen en meer te handhaven, roept bij burgers wisselende gevoelens op. De 'overtredende' burger vindt de overheid te streng, de 'overlast ondervindende' burger vindt het optreden vaak te slap.

Er zijn echter situaties waarin de machteloosheid van burgers omslaat in moedeloosheid en het vertrouwen in de overheid ernstig wordt geschaad. Ergo, de betreffende burger neigt soms tot eigenrichting waardoor hij uiteindelijk het risico loopt nog meer slachtoffer te worden. Onderstaand een uitvoerige casus.

Verzoekers burenen exploiteren een Bed en Breakfast (B&B). Het gebruik en de informatie op de website maken echter duidelijk dat er in feite sprake is van pensionactiviteiten. Dit is in strijd met het bestemmingsplan. De Ombudsman wordt op verschillende momenten door verzoeker ingeschakeld. Al met al is een burger ruim anderhalf jaar bezig om duidelijkheid te krijgen in een vrij overzichtelijke situatie waarbij de dienst bij voortduring niet voortvarend handelt. In onderstaand kader wordt dit in verkorte (?) vorm weergegeven.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

September/oktober 2009: verzoeker verzoekt de dienst verschillende malen op te treden tegen (geluid- en parkeer)overlast van grote groepen mensen, vooral in de weekenden. Het bleef echter bij de belofte om te inspecteren.

Via een interventie oordeelde de Ombudsman op 22-10-2009 dat door (niet gerechtvaardigde) omstandigheden vertraging is opgetreden in een beloofde inspectie. De dienst zegde toe dat dit alsnog spoedig zou gebeuren.

Op 11-11-2009 is de B&B geïnspecteerd. De bevindingen zijn door de juridische afdeling van de dienst beoordeeld: de B&B bleek niet te voldoen aan de beleidsvoorwaarden. Legalisatie tot pension was echter mogelijk. De dienst zegde toe dat verzoekers burens binnenkort zouden worden aangeschreven.

Op 18-2-2010 werd aan verzoekers burens een zogenaamde vriendelijke fase aanschrijving verzonden met de aanzegging de bedrijfsmatige exploitatie van de B&B te beëindigen.

Verzoeker heeft daarna herhaaldelijk contact gehad met de dienst, het Meldpunt overlast en de politie over voortdurende van de illegale activiteiten. De dienst was in het weekend echter niet bereikbaar.

Op 4-3-2010 meldde de dienst verzoeker per e-mail dat zijn burens binnenkort een complete bouw aanvraag zullen indienen. Daarbij werd wederom gesteld dat tot het tijdstip van eventuele legalisatie zijn burens niet mochten doorgaan met exploitatie zoals die op dat moment plaatsvond. Exploitatie conform het beleid was uiteraard wel toegestaan. Steekproefsgewijs zou de dienst toezien dat de exploitatie conform de regels gebeurde.

Er heeft tweemaal een steekproefsgewijze onderzoek plaatsgevonden, maar er werden geen illegale activiteiten waargenomen.

Begin april vroeg de dienst verzoekers burens naar hun bouw aanvraag. Het plan zou die week worden ingediend.

Via een interventie constateerde de Ombudsman op 27-4-2010 dat er nog steeds geen bouw aanvraag was ingediend en dat de dienst dit maar liet gebeuren. Illegale pensionactiviteiten waren immers niet toegestaan. Verzoeker kreeg een rechtstreeks telefoonnummer van de inspecteur dat ook weekends bereikbaar was.

Op 2-5-2010 constateerde de dienst dat verzoekers burens zich niet aan de aanschrijving van 18-2-2010 hielden. En nog steeds illegale pensionactiviteiten uitvoerden.

Op 10-5-2010 dienden de burens een aanvraag in. In de Groninger Gezinsbode wordt gesproken over een bouw aanvraag voor realiseren van een B&B op de eerste verdieping.

Eind mei en begin juni 2010 heeft verzoeker verschillende malen contact met de Ombudsman opgenomen over het langdurige legalisatieproces en het voortduren van de illegale pensionactiviteiten.

Op 7-6-2010 heeft de dienst verzoekers burens een vooraankondiging bestuursdwang gestuurd waarin verzocht wordt de exploitatie binnen veertien dagen te staken.

Op 17-6-2010 is de Ombudsman een formeel klachtenonderzoek gestart. De klacht betrof het niet optreden van de dienst tegen de illegale pensionactiviteiten. Daarbij liet de Ombudsman de dienst weten dat de website van de B&B ook spreekt van twee extra B&B kamers op de begane grond.

Op 5-8-2010 bracht de Ombudsman haar rapport uit. Geoordeeld werd dat de dienst onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de legalisatieprocedure en de handhaving van de voortdurende illegale pensionactiviteiten.

Op 5-8-2010 maakt de gemeente haar voornemen bekend om voor de legalisatie van de B&B op de eerste verdieping ontheffing van het bestemmingsplan te willen verlenen. De plannen liggen ter inzage en tot 16-9-2010 is het mogelijk hiertegen zienswijzen in te dienen.

Op 3-9-2010 reageerde het college op het rapport. Erkend werd dat de burens sneller gemaand hadden moeten worden om de bouw aanvraag in te dienen. Vooral toen de illegale pensionactiviteiten bleken aan te houden. Ook kan het college zich voorstellen dat ondanks de actieve informatieverstrekking verzoeker van mening is dat niet voortvarend is gehandeld.

Verzoekers advocaat heeft op 7-9-2010 zijn zienswijze tegen de voorgenomen bouwvergunning ingediend. Daarbij heeft hij aangegeven dat het ontwerpbesluit een fout bevatte. Het ging niet om een B&B maar om een pension.

Omdat verzoeker en zijn advocaat niets hoorden, heeft de advocaat op 19-10-2010 gerappelleerd. Tevens meldde de advocaat dat de illegale pensionactiviteiten gewoon doorgingen.

Op 25-10-2010 reageerde de dienst dat er inderdaad sprake is van een fout en dat er waarschijnlijk een nieuw ontwerpbesluit noodzakelijk was. De overige vragen werden een week later beantwoord. De ambtenaar ging eerst met vakantie. Op 26-10-2010 wendde verzoeker zich weer tot de Ombudsman. Zij heeft het college daarop op 3-11-2010 aangeschreven waarbij zij stelde dat in het licht van de voorgeschiedenis de vertraging wegens vakantie onbehoorlijk te vinden. Verzoeker dient zo snel mogelijk zekerheid te krijgen over herstel van de fout en de illegale pensionactiviteiten.

Op 24-11-2010 heeft het college gereageerd. Het college stelt daarin met de burens te hebben afgesproken dat er geen nieuwe reserveringen voor grote groepen meer zullen worden geaccepteerd. Wat de fout betreft stelt het college dat er ten onrechte wordt gesproken over het legaliseren van B&B-activiteiten terwijl er sprake is van pensionactiviteiten. Op 12-11-2010 is daarom een nieuw ontwerpbesluit ter inzage gelegd.

Op 2-12-2010 stelt de Ombudsman vast dat verzoekers vertrouwen dat toekomstige illegale pensionactiviteiten zullen worden tegengegaan minimaal is. Zij kan dat in het licht van de voorgeschiedenis begrijpen. Daarnaast duurt het legalisatieproces door een fout van de dienst langer.

Helaas is de kwestie echter nog niet afgerond. Er volgt nog een fase van het indienen van zienswijzen, bezwaar en beroep tegen de (ontwerp)beschikking. Dit proces overstijgt de tijdsspanne van dit jaarverslag.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Moraal van deze casus. Bij verzoeken om handhaving is er in de regel sprake van een afweging van verschillende belangen. De gemeente moet duidelijk zijn in de stappen die zij wel of niet onderneemt en dient de klagende burger daarover te informeren. Gebeurt dit gebrekkig of niet voortvarend dan neemt de Ombudsman de klacht in onderzoek.

2.3 horen en luisteren: er zijn verschillen

Het is soms een kunst om het feitelijke probleem van een burger voor het voetlicht te krijgen. En daarmee de aandacht te geven die het verdient. Goed luisteren of een observatie ter plekke kan dan vaak uitkomst bieden. Dat is ook wat de Ombudsman doet.



Een burger die maar steeds werd bekeurd op de omhangersplek bij de tippelzone kreeg maar niet duidelijk waarom hij wel en anderen niet in overtreding waren. Bebording en gedrag van de politie maakten het er niet beter op. Via een 'dubbele' interventie van de Ombudsman werd de kwestie inzichtelijk en werd betrokkene financieel gecompenseerd.

Van goed luisteren was ook geen sprake toen burgers aan de bel trokken dat zij niet werden geïnformeerd over een gewijzigde uitvoering van een plan in hun woonomgeving. De reactie van de dienst dat *dit niet vanuit boze opzet of uit kwade wil was geschied*, ondersteunt de gedachte dat de burgers wel werden (aan)gehoord maar dat er in feite geen aandacht aan werd geschonken. Dit werd bevestigd door de weigering van de dienst om de werkzaamheden tijdelijk stop te zetten om tot overleg te komen. De schijn van doordrukken van de ambtelijke opvatting was daarmee gewekt. De Ombudsman greep in en het oorspronkelijke plan werd alsnog uitgevoerd. Daarover meer in deel III, onderdeel 3.

Een ander aspect van het begrip luisteren. Onlangs is daar door de directeur van het Sociaal Plan Bureau een nieuwe dimensie aan gegeven: *ze luisteren niet want ze doen niet wat ik zeg*.

Dit is een maatschappelijk verschijnsel waar de gemeente in toenemende mate mee te maken krijgt. Bij de uitgangspunten voor de burgerparticipatie is terecht aangegeven dat gestreefd moet worden naar draagvlak en inhoudelijke overeenstemming. Maar dit betekent inderdaad niet dat 'iedereen zijn zin kan krijgen'. De gemeente heeft immers ook bovenliggende belangen te behartigen.

In recente processen is herhaaldelijk gebleken dat burgers boos of teleurgesteld reageren als de gemeente de plannen, al dan niet in gewijzigde vorm, doorzet.

De Ombudsman wordt dan nog wel eens te hulp geroepen. Dan komen twee aspecten in beeld.

Als er sprake is van algemeen beleid, bijvoorbeeld de norm voor kamerverhuurbedrijven, dan is er (wettelijk) geen rol weggelegd voor de Ombudsman.

Gaat het om het proces dan wordt getoetst of de wettelijke voorschriften en de door gemeente opgestelde spelregels correct zijn toegepast. De feitelijke inhoud van een besluit kan geen voorwerp van klachtenonderzoek zijn. Dit heeft tot gevolg dat burgers soms teleurgesteld raken in de (mogelijkheden van de) Ombudsman. Dat is wel begrijpelijk maar het is niet anders.

2.4 de administratieve organisatie: soms saai maar wel noodzakelijk



Nog te vaak wordt een brief van de ene naar de andere gemeentelijke dienst ter (gedeeltelijke) afhandeling doorgezonden zonder dat de burger daarover bericht krijgt. Als hij dan bij het uitblijven van een reactie contact zoekt met de gemeente, begint een ware zoektocht. Die eindigt regelmatig bij de Ombudsman. Die slaagt er meestal wel in de brief te traceren vanwege de bekendheid met de gemeentelijke organisatie. Maar constateert ook dat de registratie van 'het stuk' geen gelijke tred houdt met de feitelijke bewegingen.

In het ergste geval is de bureaulade zo diep dat er geen stuk meer tevoorschijn komt. Gelukkig heeft de burger meestal zelf wel een kopie bewaard.

De verhoogde inzet van de medewerkers Documentaire Informatievoorziening op hun 'rappeltaak' kan door de Ombudsman alleen maar worden toegejuicht. Uiteraard ook hun inzet op de dossiervorming, maar daarover meer in Deel II, onderdeel 2.2.

Een ander punt van aandacht is de datering van gemeentelijke brieven. Vooral bij de dienst RO/EZ is gebleken dat het moment van datering en de feitelijke verzending niet altijd parallel lopen. Dat heeft te maken met de administratieve organisatie binnen de dienst. De opsteller van de brief vraagt een nummer aan en daarmee is ook de datum van de uitgaande brief bepaald. Die moet dan echter nog in routing worden gebracht, wat onder meer inhoudt het verzamelen van parafen, de

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

ondertekening door de algemeen directeur en het tijdig aanleveren op de verzendafdeling. En in dit proces treden nog wel eens vertragingen op.

Gevolg is dat de burger de brief pas een paar dagen later ontvangt. Vooral als er ook nog een week-end tussen zit. Is dit erg? In ieder geval is het slordig maar er hoeft niet direct bloed uit voort te vloeien. Maar wel als in de uitgaande brief een korte termijn wordt genoemd waarbinnen de burger moet reageren. Je legt dan een tijdsdruk op in een situatie waarbij er in de regel sprake is van een ongelijke strijd. De burger die als amateur een bestuursrechtelijke situatie moet behappen tegen een professionele organisatie. En dat is niet behoorlijk.

2.5 belastingen: nog steeds niet leuk, wel verbeterd

rarexiex

Hij betaalt keurig zijn belastingen, houdt zich aan de maximumsnelheid en stopt als het licht op rood springt. En hij koopt altijd een parkeerkaartje. Hij keek dan ook vreemd op toen hij onlangs een acceptgiro van de gemeente op de mat vond. Het ambtelijk schrijven maakte melding van een zwaar vergrijp: het onjuist aanbrengen van een parkeerticket. En dus was er nog parkeerbelasting verschuldigd. Twee euro om precies te zijn. Gelukkig. Sinterklaas kon toch nog doorgaan. Maar er waren ook kosten gemaakt. Hij las met verbazing het verlangde bedrag. En nog eens. Jawel, het stond er echt: kosten naheffing 51 euro.

Hij probeerde zich er iets bij voor te stellen hoe dit wonderlijk hoge bedrag tot stand was gekomen.

Maakt de gemeente Groningen gebruik van papier afkomstig van een met uitsterven bedreigde boomsoort? Had de ambtenaar in kwestie een zeldzame postzegel op de envelop geplakt? Hij kwam er niet uit.

Ook realiseerde hij zich dat het geen geringe prestatie is een ticket zo achter de ruit te leggen dat het toch onzichtbaar blijft voor de ambitieuze controleur. Daar wilde hij het fijne van weten. Hij had een nieuwe mijlpaal in zijn leven bereikt. Hij gaat in beroep.

Bron: DvhN

In mijn jaarverslag 2009 heb ik aandacht gevraagd voor de zogenaamde naheffingsaanslag parkeren ook wel bekend als bekeuring, boete of bon. Mijn aanbeveling om de informatie daarover te verbeteren is overgenomen en in dit verslagjaar heeft overleg plaatsgevonden tussen de diensten RO/EZ en de DIA. De Ombudsman is hier bij betrokken geweest in de vorm van een algemeen onderzoek. Er is gesproken over aanpassing van de gemeentelijke websites, de informatie op 'de bon' achter de ruitenwisser en het verkorten van de procedure tussen aanslagoplegging en het versturen van de acceptgiro. Op een aantal punten is al vooruitgang geboekt, zo heeft de Ombudsman (helaas proefondervindelijk) kunnen ervaren. Maar techniek, gewenste tekstuele aanpassingen en de beperkte ruimte op de bon, vragen nog wel wat creativiteit om tot een goed resultaat te komen.

Begin 2010 bereikten de Ombudsman veel klachten over de afdeling Belastingen van de DIA. Dit was aanleiding voor nader overleg met de algemeen directeur. Mede op basis hiervan werd besloten tot een veranderingsproces binnen de afdeling. De Ombudsman heeft het op prijs gesteld dat zij hierin mee heeft mogen denken. De uitkomsten stemmen ook positief. De aanwijzing van onder meer een procesregisseur binnen de afdeling, die ook aanspreekpunt is voor de Ombudsman, heeft al zijn vruchten afgeworpen.

Twee zorgpunten dienen nog belicht te worden.

De samenwerking met Hefpunt (door velen Hef genoemd vanwege het onduidelijke logo) leidt nog regelmatig tot uitvoeringsproblemen. Vooral als er sprake is van beroepsprocedures en de gemeente weer zelf in actie komt. De correspondentie van Hefpunt blinkt ook niet uit door duidelijkheid. Nog teveel wetstekst en te weinig inleving. De doelen die de DIA zichzelf heeft gesteld voor begrijpelijke correspondentie met burgers, zou verbreed moeten worden naar de samenwerking met Hefpunt.



Een andere kwestie is die van de vermogenstoets voor de beoordeling van het recht op kwijtschelding.

Het moment van aanvragen is daarvoor bepalend. Maar het blijft sneu als je per 1 januari als student een woonstudio betreft, van je ouders een bedrag krijgt of leent voor de inrichting en op dat moment ook de kwijtschelding aanvraagt. Deze financiële bijdrage is immers al heel snel uitgegeven en de volgende maand sta je bij wijze van spreken al weer rood. Maar voor de kwijtschelding word je afgewezen vanwege teveel vermogen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Naast het feit dat er sprake is van een pure momentopname, is aan burgers ook niet uit te leggen dat er twee tegenstrijdige wetten bestaan voor het toegestane vermogen. De Wet Werk en Bijstand en de Belastingwetgeving. Een alleenstaande mag voor de eerste wet over een vermogen beschikken van circa € 5.000. Sterker nog, cliënten worden geadviseerd binnen de uitkering een spaarpotje aan te leggen. Voor de kwijtschelding mag echter niet over meer vermogen dan circa € 1.000 worden beschikt. Gevolg: geadviseerde en deugdzame spaarzaamheid wordt bestraft met afwijzing van de kwijtschelding.

De gemeente kan op bovenstaande punten geen verwijt worden gemaakt. Met de dienst kan de Ombudsman niet veel meer dan burgers te adviseren om in volgende jaren 'tactisch aan te vragen'.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

DEEL II AANDACHTSPUNTEN EN AANBEVELINGEN

1. Introductie

Je verliest het als gemeente altijd als een burger wel aan goede dossiervorming doet.

Deze uitspraak deed een gemeentelijke medewerker in 2007 en die nam ik op in mijn jaarverslag over dat jaar. Helaas heeft deze uitspraak nog niet aan actualiteit ingeboet.

Bestuurders en organisatie zijn van nature vooruit gericht; dossiervorming en archivering zijn geen populaire onderwerpen. Te weinig aandacht voor 'het geheugen' kan echter tot problemen leiden

Het e-mailverkeer van de gemeente is vastgelegd in een Gedragscode. De richtlijnen die daarin zijn opgenomen zijn echter onvoldoende bekend of worden niet altijd goed nageleefd. Van te populair tot onvolledige ondertekening. Maar ook het selectief bewaren vraagt om aandacht.

Hoe een ogenschijnlijk klein probleem tot grote gevolgen kan leiden wordt beschreven onder 'verborgen gebreken'. Maar ook het leed dat burgers ervaren als herstelacties uitblijven dan wel gebrekkig worden uitgevoerd.

Deze drie thema's worden hierna verder uitgewerkt. Uiteindelijk werden via de Ombudsman de acties uitgezet die leidden tot het normaliseren van de situatie.

Ze zijn echter wel aanleiding voor het uitbrengen van een drietal aanbevelingen. Daarmee wordt verhoogde aandacht van de gemeente gevraagd.

2. Het geheugen van de gemeente

2.1 weten we het nog

Een bijzonder proces in dit verslagjaar met een bouwproject aan de rand van de binnenstad.

Een compleet dossier dat was verdwenen, niet beredeneerde verschillen tussen een eerste en een tweede bouwaanvraag, de ambtelijke bejegening en een maar niet duidelijk te krijgen vertaling van een Hogere Waarden Besluit in het vigerende bestemmingsplan.



De Ombudsman heeft op verzoek van zowel de burgers als de gemeente in deze zaak bemiddeld. Dit is uiteindelijk tot een (relatief) goed einde gebracht, maar op het laatstgenoemde punt, de kern van de zaak, was geen bevredigend uitsluitsel te geven. Uiteindelijk was de conclusie dat de gemeente *juridisch gezien in haar recht stond, maar dat dit inhoudelijk niet was te begrijpen.*

Wat hierbij opviel, is dat de kennis over een kwestie die zich in 2000 had afgespeeld, in feite niet meer aanwezig was maar ook niet te reconstrueren viel. Met vereende krachten werd weliswaar tot een bepaald inzicht gekomen, maar tegelijk werd bij de Ombudsman een zorgpunt geboren.

Want met snel opeenvolgende nieuwe wet- en regelgeving en een (landelijk) verwachte uitstroom van 7 op de 10 ambtenaren in de komende jaren, komt het historische besef wel onder druk te staan. Uiteraard is veel digitaal vast te leggen maar de feitelijke basis en kennis daarvoor zal eerst in hoofden moeten ontstaan.

2.2 is het dossier nu wel of niet compleet



Onder deze titel wordt nog maar weer eens aandacht gevraagd voor de dossiervorming binnen de gemeente. Het archief is in feite een verantwoording van de verschillende handelingen die de gemeente pleegt. In het volgende onderdeel zal expliciet worden ingegaan op de betekenis van e-mails in een dossier.

Op deze plaats nog maar eens de nadruk op kwesties die meer diensten overstijgen en waarbij een dossier niet 'meeverhuist' naar de dienst die een volgende actie pleegt. Met als gevolg dat op meerdere plaatsen onvolledige dossiers gaan ontstaan.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

In dit verslagjaar is de Ombudsman hier een paar keer op gestuit. Een reactie van een dienst in de trant van *daar weten wij niets van* is dan niet echt geruststellend. Temeer niet daar eigenlijk werd bedoeld: *wat we niet weten, daar hoeven we ons ook niets van aan te trekken*. Het is zinvol hier nader aandacht aan te schenken.

3. Het (in)formele e-mailverkeer

3.1 opgeleukt maar niet professioneel

Hehoi.

Hij (de burger) kan naar het wetboek online gaan.....☺ daar artikel 23 eerste lid van de WWB opzoeken en goed lezen.....hij heeft dus geen gewone uitkering.....het betreft een landelijke norm die door het Rijk is vastgesteld....

Bovenstaand bericht is daadwerkelijk verzonden. Op tenminste drie onderdelen voldoet het niet aan de eisen van de gedragscode e-mailverkeer.

De aanhef is veel te populair, het opleuken met smileys is niet professioneel en een burger verwijzen naar een wetboek online getuigt niet van veel compassie met de burger. Temeer daar bekend was dat betrokkene zich in een kwetsbare positie bevindt. Weliswaar was de e-mail gericht aan de hulpverlener van de betrokken burger, maar dan nog. Deze kreeg hem wel in handen. Daarmee wordt ook duidelijk dat gemeentelijke e-mail heel gemakkelijk verder gaat dan de direct geadresseerde. Medewerkers moeten zich hier van bewust zijn.

Nog te vaak ziet de Ombudsman e-mails langs komen die waarschijnlijk vriendelijk zijn bedoeld maar geen recht doen aan de verhouding tussen de gemeente en de burgers. Op een subsidieaanvraag reageren met *hoi X, Y. en ik en ons team vinden het een goed plan om je een financiële steun in de rug te geven, doe en groetjes, Z.* lijkt op het eerste oog aardig bedoeld. Maar zo'n stuk is in feite een toezegging en hoort om die reden ook goed geformuleerd en gearchiveerd te worden. Bij enige discussie over het vervolg zal een burger hier zeker op terug kunnen vallen (wat overigens ook is gebeurd).

Bovenstaande voorbeelden van informeel e-mailverkeer zijn met vele uit te breiden. Kern van de zaak is echter dat binnen de organisatie het punt van het (in)formele e-mailverkeer nog weer eens benadrukt zou moeten worden.

3.2 wat gooien we weg

Inkomende en uitgaande e-mails dienen te worden geregistreerd en gearchiveerd voor zover er sprake is van zakelijk verkeer. In de gedragscode wordt het bevestigen van een afspraak of het beantwoorden van vragen van burgers als zodanig gezien. In de dossiers die de Ombudsman heeft ingezien ontbreken regelmatig registratienummers of worden e-mails in het geheel niet aangetroffen. Dit wordt aangetoond door afschriften van e-mails waarover de burger wel beschikt. Dit is een zorgelijk punt.



Een goed onderscheid maken tussen een (informele) e-mail met een zeer kortstondige betekenis en één met een formeel karakter is soms wat lastig. Maar beter teveel bewaard dan later een witte vlek in een procesgang.

De regelmatige oproep van de Centrale ICT Organisatie om de postbussen in groepwise op te schonen draagt ook wel bij aan het 'deleten' van berichten. Het is een begrijpelijke oproep aangezien het netwerk overbelast kan raken. Verplaatsing naar het archief van groepwise biedt dan enige soelaas maar is niet de oplossing. Het is wel minder belastend voor het netwerk maar letterlijk en figuurlijk verdwijnen de berichten dan uit beeld. Oftewel in de digitale bureaulade. Het risico van de spreekwoordelijke betekenis van de ouderwetse lade doemt daarmee op.

Hoe jammer ook van het papier, maar (selectief) printen is voorlopig te prefereren boven digitaal opslaan. En helemaal zolang papier wettelijk gezien nog steeds leidend is.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

4. Verborgen gebreken

4.1 *herstel hersteld*

Een klacht over een onduidelijke huisnummering werd maar niet in behandeling genomen. De bewoonster bezocht de Ombudsman en die luisterde wel goed. Er was niet alleen een probleem met de postbezorging en een ten onrechte niet toegekende huurtoeslag, maar de beschrijving van de woonsituatie stemde ook tot nadenken. Een tochtje op de fiets bevestigde het beeld van een 'krakemikkige' situatie en daarom schaalde de Ombudsman op binnen de dienst. Bouwtekeningen en werkelijkheid stemden niet overeen en dus werd een inspecteur op pad gestuurd. Deze constateerde dat er direct gevaar was voor de gezondheid en dat ook de brandveiligheid niet op niveau was. Er volgde met spoed een aanschrijffactie en de verhuurder was zo verstandig daar direct gehoor aan te geven.

Gelukkig komen deze situaties niet zo vaak voor, maar dit had veel slechter kunnen aflopen.

De verlichting in een kleedkamer in sportcentrum Kardingewerke maar niet. Na een aantal (vergeefse) meldingen werd een klachtprocedure gestart waarop de toezegging volgde dat het probleem met spoed zou worden verholpen. Maar er veranderde niets. De Ombudsman dook er in en het bleek dat wel alle kleedkamers waren voorzien van nieuwe sensoren maar dat was verzuimd te controleren of ze ook daadwerkelijk werkten. En jawel, in de bewuste kleedkamer waren de draadjes verkeerd aangesloten. En dat werd natuurlijk razendsnel hersteld.

De onderhoudskosten van een kindgrafje leidden tot vragen. Deze werden beantwoord maar riepen eigenlijk alleen meer vragen op. Het aanbod om tot een gedeeltelijke vergoeding over te gaan leidde vanwege de cryptische toelichting tot nieuwe gevoelens van onvrede. Het betrof ook een zeer gevoelige materie. De overigens goedbedoelde (herstel) actie van de gemeente riep alleen maar meer emotie op. Een afhandeling op papier zou geen soulaas bieden en daarom besloot de Ombudsman partijen voor te stellen samen in gesprek te gaan. Dat is gebeurd en de dienst heeft zich tijdens dit gesprek van zijn goede kant laten zien.

Met deze voorvallen wil maar gezegd zijn dat achter een ogenschijnlijk simpel probleem een heel andere wereld schuil kan gaan. Het is goed daar rekening mee te houden want een te laconieke benadering kan op termijn veel leed veroorzaken. Ook zou er in voorkomende gevallen sprake moeten zijn van nazorg, in die zin dat wordt gecontroleerd of het manco is verholpen. En stuur de burger daarover bericht. Het is een sleutel voor een goede relatie die de burger zeker zal waarderen.



4.2 *licht in de duisternis*

De gemeente heeft met een speciaal ontwikkelde dimmer voor straatverlichting de OVL-award gewonnen. Hulde!

Maar cynici merken wel eens op dat het dimmen soms wel erg ver gaat: de straatverlichting brandt in het geheel niet. En dat ook nog gedurende lange tijd.

Het probleem doet zich gedurende het hele jaar voor, maar in de wintermaanden met de korte dagen wordt de meeste last daarvan ervaren. En uitgerekend in die periode zijn de storingen vanwege bevroren leidingen moeilijker te verhelpen.

Op basis van klachten in de winter 2009/2010 kreeg de Ombudsman in april de toezegging dat de procedure voor berichtgeving naar burgers die direct getroffen worden door het uitvallen van de openbare verlichting 'tegen het licht zou worden gehouden'.

Ook de afgelopen winter deed het probleem zich met regelmaat voor. De Ombudsman heeft hiervoor opnieuw aandacht gevraagd bij de portefeuillehouder en het management van de dienst. Een wat actievere opstelling naar de burger zal tot meer begrip leiden. Dit heeft geresulteerd in een regelmatige publicatie in de rubriek Stadsberichten in de Groninger Gezinsbode.

Maar de berichtgeving zou nog beter kunnen. Nu is de regel dat als de straatverlichting langer dan drie weken defect is, de burger via een bewonersbrief bericht krijgt wanneer de reparatie kan worden verwacht. Nu is drie weken zonder openbare verlichting al een behoorlijke tijd maar daarna is het ook nog niet duidelijk wanneer het euvel daadwerkelijk verholpen is. Als dat onverhoopt lang gaat duren, is een tussenbericht met de reden op zijn plaats.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Daarnaast is het zo dat als de verlichting na reparatie weer even (al is het maar een uur) werkt en direct daarna weer uitvalt, dit wordt gezien als het begin van een nieuwe meldingstermijn. En dus begint dan de termijn van drie weken voor herstel opnieuw te lopen. Op basis van het bestek met de aannemer in technische zin nog wel te begrijpen, maar als jouw buurt slachtoffer is zie je dat toch anders. De verzuchting dat de verlichting het al weken/maanden niet doet is dan ook veelgehoord. Enige overdrijving is mensen niet vreemd, maar tussentijdse en inlevende berichtgeving van de gemeente kan veel gevoelens van onvrede wegnemen. En ga niet alleen af op berichten van de aannemer, maar controleer als gemeente ook zelf of de verlichting het weer doet.

Tot slot zou na herstel een afsluitende (bewoners)brief met enige uitleg over het verholpen euvel ook van positieve invloed zijn op de relatie tussen de gemeente en de burgers.



Aanbevelingen

Bovenstaande aandachtspunten vormen aanleiding voor een aantal aanbevelingen:

a) *het geheugen van de gemeente*

Geef de dossiervorming de aandacht die het verdient. In het kader van de centralisatie van de ondersteunende taken van de gemeente, zou dit een verhoogd aandachtspunt kunnen zijn.

b) *het e-mailverkeer*

Breng het protocol voor het e-mailverkeer nog eens onder de aandacht van de gemeentelijke organisatie en vraag daarbinnen nadrukkelijk aandacht voor de archivering van inkomende en uitgaande e-mails.

c) *herstel van gebreken*

Wees bedacht op onderliggende problemen bij de melding van gebreken en controleer of herstel ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Breidt de voorlichting aan burgers over uitgevallen openbare straatverlichting uit.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

DEEL III CIJFERS EN RESULTATEN

1. Contacten en activiteiten

Totaal binnengekomen contacten	567	
contacten betreffende gemeentelijke instanties	372	
contacten betreffende overige instanties	178	
ombudsman	17	
Wijze van binnenkomst	gemeente	overige
telefoon	126	103
brief/e-mail	138	34
bezoek	125	41
Wijze van afhandeling binnen gemeente		
verwijzing gemeente voor contact	138	
verwijzing klachtenfunctionaris	67	
procedurele interventies	35	
interventies	93	
interventies plus	10	
bemiddeling	5	
(eind)rapporten	22	
algemene onderzoeken	(1)	
door naar 2011	2	
ombudsman	17	
Oordeel n.a.v. (eind)rapporten		
gegrond	18	
grotendeels gegrond	1	
deels gegrond/deels ongegrond	2	
grotendeels ongegrond	-	
ongegrond	-	
aanbevelingen	3	
toezeggingen	13	

Toelichting

algemeen

Het totale aantal contacten van 567 (2009:509) betreft de eerste melding van een nieuwe zaak. Uiteraard komt het voor dat mensen vaker bellen, schrijven of langs komen om de voortgang te bespreken of om aanvullende stukken te brengen/sturen. Binnen dit aantal hadden 372 (2009:306) contacten betrekking op de gemeente.

De overige 178 gingen over andere instituten zoals de wooncorporaties en de politie. Ook worden regelmatig maatschappelijke en juridische kwesties en consumentenzaken naar voren gebracht. Deze burgers worden verwezen naar geëigende instanties. Dit in combinatie met informatie over adressen, websites en zo mogelijk een standaard klachtenformulier.

wijze van binnenkomst

Onderscheid wordt gemaakt in telefoon, brief/e-mail of bezoek. De onderlinge verhoudingen houden elkaar wat de gemeentelijke contacten betreft nagenoeg in evenwicht. Er heeft een lichte toename van het e-mailverkeer plaatsgevonden. De website van de Ombudsman is op dat punt ook toegankelijker gemaakt met een standaard elektronisch klachtenformulier. Handig voor de burger en de Ombudsman beschikt direct over de relevante informatie door de gerichte vraagstelling.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Voor de niet-gemeentelijke contacten wordt nog steeds het meest de telefoon gebruikt. Dit zijn vaak kortdurende gesprekken, waardoor de beschikbare capaciteit vooral voor de gemeentelijke zaken kan worden ingezet.

informatie en verwijzing binnen de gemeente

In dit jaar werden 138 burgers voor informatie verwezen naar de gemeente en 67 keer werd een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtenprocedure. De diensten DIA, RO/EZ en SOZAWE waren daarbij (wederom) de koplopers.

Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtafdeling is verwezen niet is teruggekomen bij de Ombudsman. Graag verbind ik daar de conclusie aan dat de diensten de klachten blijkbaar naar behoren hebben afgehandeld. De burgers worden immers schriftelijk gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman in te schakelen als zij niet tevreden zijn over de klachtafhandeling.

Ook nu is weer bijgehouden hoeveel mensen zich aanmelden voor het spreekuur bij de Ombudsman maar vervolgens niet verschijnen. Dat aantal is weer teruggelopen ten opzichte van vorig jaar: 17:21. Uit de telefonische aanmeldingen wordt vaak wel duidelijk dat deze mensen in complexe situaties verkeren met lang niet altijd een relatie met de gemeente. Dit is triest maar het ligt niet op de weg van de Ombudsman om dan in actie te komen. In voorkomende gevallen wordt wel een signaal afgegeven aan het zorgloket van de HVD.

interventies, (eind)rapporten, bemiddelingen en algemene onderzoeken

Een aanpak via interventie is gericht op een snelle oplossing van de klacht: partijen weer met elkaar in gesprek brengen of aanvullende informatie/actie via de Ombudsman. Op basis van ervaring kan redelijk goed worden ingeschat of interventie een probaat middel is. Zowel de burger als de betrokken dienst ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst. Het aantal interventies is van 116 in 2009 gestegen naar 138 in 2010.

Onderscheid wordt gemaakt in *procedurele, reguliere en plus interventies*. Het onderscheid zit in de inzet en dus het capaciteitsbeslag van het instituut. Met de kennis en ervaring die het instituut heeft opgebouwd kan een burger soms redelijk snel op de goede weg worden gezet. Soms is een kort telefoontje met de dienst nog even noodzakelijk. Deze procedurele begeleiding vond 35 keer plaats. Is meer overleg met de dienst nodig of moeten onderliggende stukken worden bestudeerd, dan spreken we van een reguliere interventie. Deze vorm komt het meeste voor, in dit jaar 93 keer. Maar het gebeurt ook dat tijdens het onderzoek blijkt dat het probleem achter de klacht veel groter is dan aanvankelijk werd gedacht. Voor de Ombudsman op dat moment een verrassing, maar vaak ook voor de betrokken dienst. Meer overleg en bestudering van relevante stukken is dan noodzakelijk en dan begint het proces te lijken op een onderzoek dat leidt tot een formeel rapport. Die weg alsnog inslaan zou echter alleen maar voor alle partijen vertragend werken. Om toch het zwaardere karakter van het onderzoek te benadrukken wordt nu gesproken van een interventie-plus. In 2010 was dat 10 keer aan de orde.

Bij een zwaarder onderzoek is er altijd sprake van een schriftelijke procedure. Het begint met de omschrijving van de klacht door de Ombudsman zoals zij die op basis van de inbreng van de burger heeft vastgesteld. Vervolgens wordt de dienst in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de klachtoomschrijving te reageren.

Nadat dus hoor en wederhoor is toegepast is meestal op basis van het voorliggende materiaal al wel duidelijk in hoeverre de klacht al dan niet gegrond is. Als de klacht gegrond lijkt geeft de dienst ook al vaak aan dat er sprake zal zijn van het aanbieden van excuses en dat, indien aan de orde, een herstelactie zal worden gepleegd. In deze situaties rondt de Ombudsman haar onderzoek af met een (openbaar) *rapport* aan het college van B&W waarin de uitkomsten zijn vastgelegd.

Soms liggen zaken echter ingewikkelder. Bijvoorbeeld omdat de opvattingen van de burger en de dienst haaks op elkaar (blijven) staan en voor beide opvattingen wel wat te zeggen valt. Of omdat de Ombudsman in de reactie van de dienst aanleiding ziet om aanvullende vragen te stellen. Dan wordt een zogenaamd verslag van bevindingen gemaakt waarop zowel de dienst als de burger weer kunnen reageren. Daarna wordt een *eindrapport* opgesteld, zo nodig vergezeld van een aanbeveling. In 2010 werden in totaal 22 (eind)rapporten uitgebracht.

Bemiddeling vindt alleen als beide partijen daar om verzoeken en er van de kant van de gemeente ook daadwerkelijk ruimte is om tot een andere invulling van een eerder ingenomen

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

standpunt te komen. Immers de uitvoering van wettelijke voorschriften is in de regel niet onderhandelbaar. In 2010 werd 5 keer via de weg van bemiddeling een probleem opgelost.

Een *algemeen onderzoek* of een onderzoek op eigen initiatief vindt plaats als er sprake is van regelmatig ingediende klachten die wel incidenteel worden opgelost maar de onderliggende oorzaak niet wordt aangepakt. Of als er sprake is van een situatie/ontwikkeling die een hoge klachtgevoeligheid met zich mee brengt. In 2010 was dit éénmaal aan de orde en wel over de naheffingsaanslag parkeerbelasting. In deel I, onderdeel 2.5 is hier aandacht aan besteed.

oordelen

Bij de (eind)rapporten wordt altijd aangegeven of de klacht *gegrond* of *ongegrond* was. De wereld is echter niet altijd zwart-wit en vaak hebben beide partijen wel een punt. Dat leidt dan tot een genuanceerd oordeel zoals grotendeels (on)gegrond of deels gegrond/deels ongegrond.

2. Geschonden behoorlijkeidnormen

De feitelijke (en wettelijke) taak van de Ombudsman is op verzoek van een burger te toetsen of de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij de uitkomst van het onderzoek wordt aangegeven of, en zo ja welk vereiste van behoorlijkheid de gemeente heeft geschonden.

Op basis van 'ombudsprudentie' is door de Nationale ombudsman een aantal jaren geleden een behoorlijkeidswijzer met verschillende normen opgesteld. Deze wordt ook door de lokale Ombudsmannen zo veel mogelijk toegepast. Een overzicht van deze normen staat in onderstaand kader. Hier past de toevoeging dat de normen soms 'knellen' omdat ze niet altijd goed toepasbaar zijn. Daarnaast zijn ze nogal 'juridisch' ingevuld qua omschrijving. Dit is in strijd met het heldere taalgebruik dat ook de Ombudsman zich ten doel stelt. Met de collega Ombudsmannen en de Nationale ombudsman vindt regelmatig overleg plaats om tot een betere 'normstelling' te komen. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit in 2011 vorm krijgen.

Overigens streeft de Groningse Ombudsman er altijd naar een begrijpelijke invulling van de gehanteerde norm te geven en beredeneert zij waarom die is geschonden.

In onderstaand overzicht is aangegeven welke norm hoe vaak in de gemeente Groningen is geschonden. Wellicht ten overvloede: deze schending wordt expliciet aangegeven als een (eind)rapport wordt uitgebracht. Het aantal geschonden normen overstijgt het aantal rapporten. Dit komt omdat een bestreden gedraging soms meerdere onderdelen bevat, die op zich worden beoordeeld. Overigens wordt ook bij interventies regelmatig naar een (geschonden) norm verwezen. Deze staan echter niet in het overzicht.

Grondrechten		Materiële behoorlijkeid	
discriminatieverbod		verbod op misbruik van bevoegdheid	
brief- en telefoongeheim		redelijkheid	4
huisrecht		evenredigheid	2
privacy	1	coulance	
andere grondrechten		rechtszekerheid	11
		gelijkheid	
Formele behoorlijkeid		Zorgvuldigheid	
onpartijdigheid		voortvarendheid	2
onvooringenomenheid		administratieve nauwkeurigheid	1
hoor en wederhoor		actieve en adequate informatieverwerking	
motivering	10	actieve en adequate informatieverstrekking	
fair play	5	adequate organisatorische voorzieningen	6
		correcte bejegening	1
		professionaliteit	2
Totaal			45

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Het overzicht levert een wisselend beeld op. De norm *rechtszekerheid* (11x) staat weer bovenaan. Deze norm houdt in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers dienen te worden gehonoreerd. Toezeggingen dienen te worden nagekomen, klachten moeten volgens de spelregels worden afgehandeld en op brieven dient (tijdig) te worden gereageerd.

Ook het *motiveringsbeginsel* werd regelmatig (10x) geschonden. Volgens dit beginsel moet een bestuursorgaan zijn besluiten en handelingen steeds goed onderbouwen. Ook de bezwaarschriftencommissie sociale zaken en werk constateert in haar jaarverslag 2009 dat besluiten nog te vaak gebrekkig zijn gemotiveerd. De afhandeling van het administratief beroep bij belastingzaken vertoont ook dit manco.

In de top drie staat ook de norm *actieve en adequate informatieverstrekking* (6x). De overheid is gehouden burgers actief en goed te informeren over zaken die hun belangen raken. Bijvoorbeeld over belangrijke beleidswijzigingen of veranderingen in hun persoonlijke situatie.

Opvallende nieuwkomer is de norm *fair play* (5x). Dit houdt in dat de gemeente 'open kaart' moet spelen en burgers in de gelegenheid moet stellen een standpunt naar voren te brengen en te verdedigen. Waar het dan vooral om gaat is dat burgers op de juiste procedures worden gewezen.

Bijzonder was wederom het beperkte aantal klachten over een niet correcte bejegening (2x). Dat strekt de organisatie (opnieuw) tot eer.

3. De diensten nader beschouwd

In onderstaand overzicht zijn de activiteiten per bestuursorgaan/dienst aangegeven. In de toelichting daaronder volgt een korte beschouwing. Indien relevant wordt daarbij ook gekeken naar de situatie ten opzichte van vorig jaar.

	informatie/ verwijzing	interventie	bemiddeling	(eind)- rapport	aanbeveling	g	gg	dg/ do	go	o	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	3	2									
College	12	6		1							
Burgemeester	1	2									
Griffie											
BD	4	1									
DIA	31	27	1	8	1	7	1				1
HVD	14	7									
Iederz	1	2									
MD	21	6		1		1					
OCSW	7	6	1	2		2					
RO/EZ	50	31	3	7	2	6		1			
SOZawe	61	48		3		2		1			
Ombudsman	17										
Totaal	222	138	5	22	3	18	1	2	0	0	1

3.1 gemeenteraad, college van B&W en burgemeester

De Ombudsman ontving 2 klachten over de gemeenteraad en dat leidde tot een (procedurele) interventie. Eén klacht betrof de afhandeling van correspondentie en de tweede een verwarrende passage in een raadsbesluit.

Over het college van B&W werden 6 klachten ingediend, variërend van de toegangszegging voor het stadhuis, het niet beantwoorden van brieven tot een niet behoorlijke klachtbehandeling. Deze zaken werden via een interventie afgedaan. Daarnaast werd het college via een rapport gewezen op de lakse houding van de dienst RO/EZ bij een legalisatieprocedure.

Over de burgemeester werd 2x geklaagd. In beide gevallen was er sprake van de combinatie van functies: die van burgervader en die van korpsbeheerder. Een burger kent/maakt dat onderscheid niet altijd en dan is het zaak daar duidelijkheid over te verschaffen.

Over de griffie werden geen klachten ontvangen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

3.2 Bestuursdienst

De Bestuursdienst (als concerndienst) heeft verhoudingsgewijs minder directe contacten met de burgers dan de andere diensten. Dat weerspiegelt zich ook in de cijfers.

Uiteraard kan er een verband worden gelegd met de ondersteunende functie van de dienst aan het (dagelijks) bestuur. De klachten over het college en de burgemeester hebben in die zin dan ook wel een relatie met de ambtelijke organisatie van de Bestuursdienst. Maar dat mag niet tot dubbeltelingen leiden.

In 2010 werd één klacht ontvangen. Dit betrof een bejegeningklacht, waarbij de Ombudsman constateerde dat beide partijen niet hoffelijk hadden gehandeld. Dat het daardoor enigszins ontspoorde was wel begrijpelijk.

3.3 DIA

Bij de DIA werden 27 interventies gepleegd, werd 1x bemiddeld en werden 8 (eind)rapporten uitgebracht. Vooral het laatste is een forse toename. Deze (hoge) cijfers behoeven echter wel enige nuancing.

De interventies betroffen de afdelingen Belastingen en Burgerzaken.

Bij de afdeling Belastingen valt op dat nog te vaak via de Ombudsman een toelichting moet worden gegeven op de aanslagoplegging en invorderingsprocedures. Ook is er regelmatig sprake van een noodzakelijke correctie, waarbij opvalt dat de afdeling daar goed op aanspreekbaar is.

De interventies op het gebied van Burgerzaken betroffen vooral de inschrijving in de Gemeentelijke Basis Administratie. Veelal bleek dat de afdeling correct had gehandeld. De wijze waarop de afdeling de Ombudsman in die gevallen van informatie voorzag, verdient lof.

De bemiddeling betrof een verzekeringskwestie. Juridisch gezien stond de gemeente in haar recht, maar procedureel was er wel wat op aan te merken. Dit werd ook ingezien en een aanbod uit coulance werd door de Ombudsman gewaardeerd. De burger vond het te weinig, maar een hogere vergoeding is een zaak van de rechter.

Het hoge aantal (eind)rapporten betrof ingewikkelde belastingkwesties in het begin van het verslagjaar. Nagenoeg alle klachten werden gegrond verklaard. Al eerder is gemeld dat de afdeling Belastingen een veranderingsproces heeft ondergaan en dit stemt optimistisch voor de toekomst.

3.4 HVD

Als er een prijs zou bestaan voor de meest inlevende dienst, zou die naar de HVD gaan.

Bij de HVD werden 7 interventies gepleegd, waarvan 4 procedureel. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren, maar nog steeds een laag aantal.

Een gedeeltelijke verklaring ligt in de nieuwe regelgeving over gastouderschap. Dat geeft vaak wat aanloopproblemen, niet alleen bij de dienst maar ook bij de burgers.

De tevredenheid van cliënten over de afhandeling van aanvragen voor WMO-voorzieningen weerspiegelt zich ook in het geringe aantal klachten dat de Ombudsman daarover bereikte.

Waar in de regel spanningsvelden optreden is de dubbele opdracht die de dienst heeft in het kader van 'bemoeizorg' en het respecteren van de privacy van cliënten. De dienst wil graag leren en de Ombudsman wordt dan ook betrokken bij de evaluatie van de betreffende protocollen.

3.5 Iederz

Over Iederz worden nauwelijks tot geen klachten ontvangen. In die zin is de dienst zeer consistent. Slechts 2x hoefde de Ombudsman in actie te komen waarbij er eigenlijk ook nog sprake was van een grensgeval. Het betrof namelijk een personele kwestie en dan is de Ombudsman in principe niet bevoegd. De betreffende medewerker dreigde echter tussen wal en schip te raken omdat Iederz de salarisbetaling aan betrokkene stillegde en het UWV geen verantwoordelijkheid wenste te nemen. Het was een ingewikkelde materie maar de dienst nam de zorg voor betrokkene op zich. Een mooi gebaar.

3.6 MD

De Milieudienst blijft redelijk constant in het aantal klachten. Slechts 7 interventies. Dat kon minder, zegt de Groningse (dus complimenteuzen) Ombudsman. De activiteiten van de dienst spelen zich voor een groot deel af in het publieke domein en zijn dus goed zichtbaar. En blijkbaar tot tevredenheid van de burgers. De klachten die de Ombudsman bereiken betreffen veelal incidenten waarbij de dienst altijd bereid is binnen de bestaande kaders naar een oplossing te zoeken.

Bijzonder was het verwijt dat de dienst door het wegsleepbeleid van fietsen bij het Hoofdstation



Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

zich schuldig zou maken aan 'gemeentelijke diefstal'. De Ombudsman kon dit gemotiveerd weerleggen. De burger was zo sportief dit via een ingezonden stuk in de krant publiekelijk te maken.

Het enige eindrapport had betrekking op een standplaatsvergunning. Procedureel was er veel aan te merken op de gang van zaken. De dienst zag dat ook en ondersteunde dit met het aanbieden van een bedrag uit coulance voor de geleden schade.

Overigens wordt met belangstelling het functioneren van de nieuwe directie Stadtoezicht gevolgd.

3.7 OCSW

Evenals voorgaande jaren bleef het aantal klachten over OCSW beperkt. Ongeveer hetzelfde aantal als vorig jaar: 6 interventies, 2 (eind)rapporten en 1 bemiddeling. Voor een dienst met zoveel contacten in de sport- en culturele wereld toch een relatief laag aantal.

Opvallend was dat 3 klachten betrekking hadden op het Meldpunt Overlast en Zorg. Dat zou onvoldoende adequaat reageren. Dat is de Ombudsman echter niet gebleken. Het betreft ook vaak kwesties die meerdere instanties aan gaan en dan is het verwachtingspatroon over de gemeente te groot.

Een aantal incidentele missers werd door de dienst hersteld.

Met de dienst heeft ook overleg plaatsgevonden over de klachtafhandeling door de werkmaatschappijen. Dat ging eerder niet naar tevredenheid. Dit heeft het volgende opgeleverd.

In de regel kunnen de klachten worden beschouwd als meldingen van ongenoegen over voorstellingen, de accommodaties of de aanpalende voorzieningen.

Een formele klachtprocedure op grond van de Algemene wet bestuursrecht kost dan vaak meer tijd en energie dan een snelle afhandeling via de directeur van de werkmaatschappij. Tegelijk mag de burger niet in zijn rechten worden beknot. Uitgangspunt is nu een tussenvorm. Een melding bij de directeur van de werkmaatschappij; een reactie naar de burger die er op gewezen wordt dat als hij niet tevreden is, een formele klacht bij de algemeen directeur van de dienst kan indienen; alsdan treedt de reguliere procedure in werking met als sluitstuk de Ombudsman. De regeling moet nog verder worden uitgewerkt maar lijkt naar alle partijen winst op te leveren.

3.8 RO/EZ

Met 31 interventies waarvan 5 procedureel, 7 (eind)rapporten en 3 bemiddelingen komt de dienst er niet beter uit dan vorig jaar.

Bij de interventies valt op dat de pijnpunten vaak zitten in de gebrekkige informatie die wordt verstrekt. Formeel klopt het dan wel maar het is de mondelinge en schriftelijke communicatie die tekort schiet. Wat meer uitleg in gewone mensentaal in combinatie met wat inleving zal zeker kunnen leiden tot verbeteringen in het verkeer met de burgers. Daarnaast blijven brieven soms liggen terwijl daar geen verklaring voor is te geven. Waardoor de burger maar in onzekerheid blijft.

De 7 (eind)rapporten hadden vooral betrekking op bouwzaken, de procedures daar omheen en handhavingskwesties die niet goed werden uitgevoerd. Nagenoeg alle klachten werden gegrond verklaard. Een aantal opvallende kwesties deed zich voor.

Het al eerder aangehaalde woonomgevingsplan dat gewijzigd werd uitgevoerd betrof een plan dat formeel door de gemeenteraad was vastgesteld. En dat besluit was genomen op basis van een voorbeeldig verlopen participatieproces. Dat daar dan willens en wetens van werd afgeweken was in de ogen van de Ombudsman onthutsend.

Van geheel andere orde was de klacht over een gemeentelijke medewerker die een nevenfunctie bekleedt die tot beroering in de wijk leidde. Het toetsingskader van de Ombudsman is dan niet het Ambtenarenreglement maar de door de gemeente vastgestelde Gedragscode Integriteit. Op basis daarvan dient de schijn van belangenverstremming/ontoelaatbaar handelen te worden vermeden. De Ombudsman concludeerde dat de gemeente in deze kwestie alerter had moeten optreden.

Op 3 momenten werd door de Ombudsman bemiddeld. De opstelling van de dienst tijdens de desbetreffende gesprekken stemt hoopvol over de bereidheid het inlevingsvermogen naar burgers te vergroten.

Overigens doet de dienst het op onderdelen ook gewoon goed, maar heeft het de schijn (het imago) tegen. Daar komt bij dat soms een dubbelrol moet worden vervuld zoals het verstrekken van informatie over planschade. Procedureel is dat goed uit te leggen, maar inhoudelijk kunnen geen mededelingen worden gedaan. De gemeente is immers partij in zo'n zaak. Door de burger wordt dat niet altijd begrepen.

3.9 SOZAWE

De dienst heeft de dalende lijn van de voorgaande jaren helaas niet vast weten te houden. Van 42 interventies in 2009 steeg het aantal in 2010 naar 48. Daaronder 9 procedurele interventies. Geen schokkende stijging maar hopelijk ook geen signaal dat de dienstverlening meer onder druk is komen te staan. Overigens net als bij de DIA

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

moeten de cijfers niet als absoluut worden gezien in die zin dat alle klachten terecht waren. Het komt (te) vaak voor dat bij de informatie van de dienst door de cliënten vraagtekens worden geplaatst. Als de Ombudsman de juistheid dan bevestigt, voelt men zich gerustgesteld. Ook al is de uitkomst voor de persoon in kwestie teleurstellend.

Dit neemt niet weg dat de dienst de cliënten soms op het verkeerde been zet met onduidelijke of tegenstrijdige informatie of onvoldoende uitleg geeft over bepaalde procedures/trajecten. Een bron van frustratie blijven de uiteringsspecificaties, vooral als er sprake is van zogenaamde verrekeningen. De dienst herkent dit beeld maar de (ICI) techniek maakt een andere wijze van werken blijkbaar niet mogelijk. Een goede toelichting of een verhelderend gesprek kan daarin wel soulaas bieden. Wellicht dat de nieuw aan te stellen klantmanagers hier een rol in kunnen vervullen.

Een aantal van 3 (eind)rapporten is voor de dienst laag te noemen. Een schriftelijk onderzoek is immers van zwaarder niveau dan een aanpak via een interventie. Dit betekent dat er geen al te grote structurele manco's door de Ombudsman zijn geconstateerd.

Overigens viel ook op dat (relatief gezien) slechts een beperkt aantal klachten over de GKB is ontvangen. Met het toenemende beroep dat op de bank is gedaan voor budgetbeheer en schuldsanering, is dit als positief te duiden.

4. Vergelijking 2008-2009-2010

Tot slot volgt hieronder een vergelijkend overzicht van de hoofdactiviteiten in 2008, 2009 en 2010.

	2008	2009	2010
info/verwijzing binnen gemeente	142	165	205
Ombudsman	35	21	17
interventies	113	116	138
bemiddeling	4	1	5
(eind)rapporten	26	19	22
algemene onderzoeken	4	1	1

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

DEEL IV HET OMBUDSINSTITUUT

1. Bureau, huisvesting en financiële situatie

De werkzaamheden worden verricht door drie medewerkers. De Ombudsman, een juridisch onderzoeksmedewerker en een managementassistente, allen voor 0,8 fte. In 2010 vonden geen personele wisselingen plaats.

Het instituut is geopend van maandag tot en met donderdag. Er is een inlooppreekuur op de dinsdagmiddag en een spreekuur op afspraak op de donderdagochtend. Verder is het bureau per telefoon en e-mail goed bereikbaar. Er is in 2010 geen klacht binnengekomen over de bereikbaarheid van het Ombudsinstituut.

De website van de Ombudsman wordt als uitnodigend ervaren en in 2010 is het digitale klachtenformulier toegankelijker gemaakt. Voor de burger een gemak en voor de Ombudsman een adequate manier om snel de relevante gegevens te ontvangen. De ervaring leerde namelijk dat een emotionele e-mail (ook aan de Ombudsman) heel snel geschreven is en dat vraagt weer extra overleg.

Het Ombudsinstituut, gevestigd aan de Sint Walburgstraat nr. 4 (aan de achterzijde van de DIA), heeft de beschikking over een aantal goed toegankelijke ruimtes op de begane grond. Het bezoek reageert in de regel heel positief op de omgeving. Hoewel de publiekshal van de DIA aan de andere kopse kant van het gebouw is gevestigd, vindt er geen vermenging van publiekstromen plaats. Door de aankleding van de buitenkant met de eigen huisstijl wordt de onafhankelijkheid van het instituut bevestigd. Met de DIA is een meerjarig huurcontract en een daaraan gekoppelde dienstverleningsovereenkomst afgesloten.

De begroting en de jaarrekening van het Ombudsinstituut maken onderdeel uit van de concernbegroting. De uitgaven voor het instituut zijn in drie onderdelen uit te splitsen:

- a) vast en tijdelijk personeel
- b) huisvesting en exploitatie
- c) werkbudget

De exploitatie is net als voorgaande jaren binnen de ramingen gebleven.

2. Werken voor andere rechtspersonen

Het Ombudsinstituut werkt al een groot aantal jaren voor de gemeente Leek en met ingang van 1 januari 2008 is ook de gemeente Ten Boer toetreden. Het laatste lag ook voor de hand nu de gemeente Groningen een samenwerkingsovereenkomst op het gebied van ambtelijke ondersteuning met Ten Boer is aangegaan. Met ingang van 1 januari 2010 heeft (op eigen verzoek) ook de gemeente De Marne zich aangesloten, evenals de gemeenschappelijke regeling Meerstad.

In de regiogemeenten wordt éénmaal in de maand (op verzoek) een spreekuur op locatie gehouden. Daarnaast zijn burgers met klachten over die gemeenten ook altijd welkom op het spreekuur in Groningen. De burgers van Leek weten de weg naar het Ombudsinstituut goed te vinden. Over de gemeente Ten Boer werd een aantal reële klachten ingediend. Daarover was ook overleg nodig met de dienst RO/EZ van Groningen, immers een uitvoerende instantie van Ten Boer. Bij de gemeente De Marne bleven de acties beperkt tot telefonische contacten. Over Meerstad werd niet geklaagd.

Overigens lopen de contracten met de regiogemeenten en Meerstad per 1 januari 2012 af. De duur van de contracten is namelijk gekoppeld aan de benoemingstermijn van de gemeentelijke Ombudsman van Groningen. En deze eindigt op 31 december 2011. Bij (her)benoeming van de Ombudsman kan ook de samenwerking met de regio opnieuw aan de orde komen. Van beide kanten kan in de loop van dit jaar een nieuwe afweging worden gemaakt.

Naast de genoemde gemeenten is het Ombudsinstituut eerder aangewezen als externe klachtinstantie voor een tweetal gemeenschappelijke regelingen: Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg (H&OG). Daarover werden geen klachten ontvangen.

Van een enigszins andere orde is de uitvoering van de gemeentelijke klokkenluidersregeling. De gemeentelijke Ombudsman is aangewezen als externe instantie voor de beoordeling van meldingen over integriteitsschendingen. In 2010 zijn geen meldingen ontvangen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

3. Contacten

Met de burgemeester, het college van B&W, de raadscommissie, gemeentesecretaris en de algemeen directeuren van de diensten wordt in ieder geval één keer per jaar overleg gevoerd naar aanleiding van het jaarverslag. Daarnaast wordt een extra overleg gepland als daartoe aanleiding bestaat.

Naar aanleiding van het Jaarverslag 2007 heeft het college van B&W verzocht om in voorkomende gevallen sneller contact te zoeken met betrokken portefeuillehouders als een politiek-bestuurlijke situatie daartoe aanleiding geeft of als de medewerking van de dienst hapert. Deze situatie heeft zich in 2010 een aantal malen voorgedaan.

Het overleg van de klachtenfunctionarissen wordt ook regelmatig bezocht. Van beide kanten kan daartoe het initiatief uitgaan. Het overleg is constructief en leidt tot wederzijdse uitwisseling van kennis en ervaringen. Uiteraard kunnen opvattingen verschillen, maar daar moet vanuit de verschillende verantwoordelijkheden ruimte voor bestaan. Op uitnodigingen van diensten om informatie te verstrekken over (de werkwijze van) het Ombudsinstituut wordt altijd positief gereageerd. En desgevraagd wordt meegedacht in nieuwe ontwikkelingen, zoals de actualisatie van de visie Publieke Dienstverlening.

Meer buiten de gemeente gericht is het reguliere overleg met de vestigingsmanager van het Juridisch Loket en met de maatschappelijke instelling MEE. Over en weer vindt informatie-uitwisseling plaats en dit komt alleen maar ten goede aan de naar zijn rechten zoekende burger.

Van een andere orde is het collegiale overleg van lokale ombudsmannen (Colom) van de steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Groningen. In dat forum worden zaken besproken die een gemeenschappelijke noemer hebben of om bovenlokale aandacht vragen. Het Colom vergadert ook één keer per jaar met de Nationale ombudsman.

Daarnaast werd bijgedragen aan de door de Nationale ombudsman georganiseerde rondetafelbijeenkomst over handhaving en werd een symposium over burgerbrieven bezocht. Het lustrumcongres van het Juridisch Loket gaf veel inzicht in problemen waar burgers mee worstelen.

4. Tot slot

De bezuinigingsoperatie 2011-2014 gaat gepaard met een aanpassing van de organisatiestructuur. Het huidige dienstenmodel wordt omgebouwd naar een meer op de burger gerichte organisatievorm. De Ombudsman spreekt de hoop uit dat dit op afzienbare termijn leidt tot vermindering van het aantal klachten.

Het inkorten van het proces van de bestuurlijke dienstverlening kan naar verwachting leiden tot het sneller reageren naar de burgers. Ook dat biedt perspectief.

De ontwikkelingen op het gebied van de studentenhuisvesting zullen met belangstelling worden gevolgd. Het blijft veel burgers bezig houden. Onduidelijke situaties moeten meer aandacht krijgen, zoals het verschil tussen een studentenpand, een pand met 1 tot 3 studenten en een hospitasituatie. De eerste telt wel mee voor de 15% norm, maar de tweede en derde niet. Omwonenden zien dat onderscheid echter niet.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

DEEL V INHOUDELIJKE OVERZICHTEN

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010def[1]

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

1. Interventies 2010

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
Gemeenteraad		
10.1.028	Het raadsbesluit Vaststellen procedure voor ruimtelijke projecten roept wat betreft de zinsnede "na een goed verlopen participatie geen formele inspraakprocedure" bij verzoekster vragen op.	De Ombudsman kan zich voorstellen dat de bewuste zinsnede voor verwarring zorgt. Met name nu de verklarende bijlage waarnaar wordt verwezen niet bij het besluit was bijgevoegd of anderszins voor verzoekster te verkrijgen. Die bijlage geeft duidelijk inzicht dat verzoekster niet hoeft te vrezen dat met dit besluit de rechten van burgers worden ingeperkt. De wet wordt niet overtreden en de burger behoudt zijn participatiemogelijkheden. Via de Ombudsman heeft verzoekster de bijlage alsnog ontvangen.
College		
10.1.007	Op een brief aan de wethouder werd maar geen reactie ontvangen. Op een herinneringsbrief bleef ook een reactie uit.	De wethouder was ontstemd over de gang van zaken en heeft direct actie ondernomen naar de betrokken dienst. Onder het aanbieden van excuses ontving betrokkene alsnog een reactie.
10.1.079	Verzoekers verzochten de Ombudsman onderzoek te doen naar de bejegening van een ambtenaar. Het college had zich namelijk bij de interne klachtenbehandeling van een oordeel onthouden.	In deze kwestie staan de visies over het voorval lijnrecht tegenover elkaar. De Ombudsman was hiervan geen getuige en vond geen feiten en omstandigheden die één van de visies kon staven. Omdat de ene verklaring niet aannemelijker was dan de andere, kon ook de Ombudsman zich geen oordeel over de beklagde gedraging vormen. Dat het college zich van een oordeel heeft onthouden, was voor haar dan ook te begrijpen.
Bestuursdienst		
10.1.085	Een bezoeker van het stadhuis voelde zich onheus bejegend door een bode. Deze weigerde ook zijn naam te noemen. De interne klachtprocedure leidde niet tot het bekend worden van de naam. Verder was verzoeker van mening dat hij recht had op excuses voor de gang van zaken.	De betrokken bode herkende zich niet in de uitlatingen die door hem zouden zijn gedaan. Hij gaf daarnaast aan dat hij zich door de bezoeker onheus (denigrerend) behandeld voelde en om die reden formeel op afstand was gebleven. Waaronder de weigering zijn naam te noemen. Die mocht alsnog bekend worden als de reden van zijn eerdere weigering vermeld zou worden. Hetgeen door de Ombudsman werd toegezegd. Van een oordeel over de feitelijke gang van zaken heeft zij zich onthouden. De verklaringen liepen teveel uiteen en zonder aanwezigheid bij het incident is geen zuiver oordeel te vellen.
DIA		
10.1.001	Verzoekster stelt dat de dienst in zijn besluit op het administratief beroep tegen de afgewezen kwijtschelding niet ingaat op haar argumenten waardoor zij te laat was met haar beroep.	In het besluit wordt daarover inderdaad niets gezegd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman legde de dienst inzichtelijk uit dat verzoeksters bezwaren niet hebben kunnen overtuigen dat zij verschoonbaar te laat was. Dit had de dienst verzoekster al in het besluit moeten melden.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.004+	<p>Van de dienst ontving verzoekster bericht dat zij twee jaar daarvoor haar auto in de stad zou hebben geparkeerd zonder parkeergeld te betalen. Verzoekster stelt dat voor haar niet meer na te gaan is wat zij twee jaar geleden precies heeft gedaan en daarmee in haar rechten wordt geschaad.</p>	<p>De dienst bleek verzoeksters adres lange tijd niet te kunnen achterhalen. Ze zou van Groningen zijn verhuisd naar een onbekend adres in België. Het bericht met parkeerboete ontving hij namelijk retour. Pas half 2009 kwam de dienst via het landelijke GBA achter haar huidige adres in Nederland. Verzoekster stelt ten tijde van de parkeerboete al op dat adres te wonen. Nu de dienst niet direct na de retourzending het onderzoek in het landelijke GBA startte, handelde die niet behoorlijk. De dienst zag dit in en heeft verzoekster de parkeerboete dan ook kwijtgescholden. De reeds betaalde boete zou worden teruggestort.</p>
	<p>Vervolg: Drie maanden later meldde verzoekster de Ombudsman dat nog niet was terugbetaald.</p>	<p>Na contact met de dienst heeft die het verschuldigde bedrag direct overgemaakt. De Ombudsman vindt het echter jammer dat een mooi gebaar door de vertraging enigszins zijn glans heeft verloren.</p>
10.1.018	<p>Een bericht van de gemeentelijke deurwaarder werd zonder enveloppe in de centrale brievenbus gedeponeerd. Betrokkene ervoer dit als een grove privacy-schending. In reactie op de interne klacht meldde de dienst dat een dwangbevel altijd in een gesloten enveloppe wordt bezorgd.</p>	<p>Het bleek niet om een dwangbevel te gaan maar om een formulier huisbezoek. Op dit punt was de reactie van de dienst niet juist. De deurwaarder bevestigde naar de Ombudsman dat het formulier inderdaad open in de centrale brievenbus was gedaan. Dit om te voorkomen dat het ongelezen zou blijven. Op beide punten zag de dienst in dat hij niet correct had gehandeld en bood oprechte verontschuldigingen aan.</p>
10.1.043+	<p>Na de aanslag afvalstoffenheffing 2009 ontving betrokkene ook nog een aanslag over 2008. Er werd voor dat jaar kwijtschelding aangevraagd, maar die werd op procedurele gronden afgewezen. Dat werd als zeer onrechtvaardig ervaren.</p>	<p>De dienst gaf aan dat juridisch correct en volgens de geldende beleidsregels was gehandeld. Maar ook werd ingezien dat door de volgorde van de aanslagen niet meer valt uit te leggen waarom geen kwijtschelding kon worden toegekend. Om die reden werd de aanslag 2008 verminderd (= hoefde niet te worden betaald). Tot vreugde van betrokkene.</p>
10.1.047	<p>Verzoekster wordt geconfronteerd met een dwangbevel voor gemeentelijke belastingen. Zij stelt over deze belastingen niet eerder te zijn geïnformeerd en vindt het niet terecht dat zij aanmanings- en dwangbevelkosten moet betalen.</p>	<p>Twee weken voordat de belastingaanslagen de deur uitgingen, was verzoekster verhuisd. Omdat zij nog post op dat adres kon verwachten, had zij er voor moeten zorgen dat zij die post alsnog ontving. De aanmaning was verstuurd naar haar nieuwe adres. De enkele ontkenning die te hebben ontvangen, is niet voldoende. Dat moet met nadere bewijzen aannemelijk worden gemaakt, vooral nu de dienst kan aantonen dat de aanmaning is verzonden.</p>
10.1.051	<p>Twee onderhuurders lieten zich in de GBA inschrijven. Zij overlegden daarbij een officieel huurcontract. De verhuurder was van mening dat dit niet had mogen gebeuren. Hij had de onderhuurders dit ook ontraden. Het onderhuurcontract was tijdelijk en zou voor 1 januari eindigen. De onderhuurders schreven zich echter niet uit. Op de peildatum voor de gemeentelijke belastingen stonden er zo meerdere personen op het adres ingeschreven. De aanslag afvalstoffenheffing was daarmee in overeenstemming.</p>	<p>Een ieder die in de gemeente verblijft is gehouden zich in de GBA te laten inschrijven, maar ook uit te schrijven. Personen moeten vindbaar zijn. De dienst gaat in principe uit van de betrouwbaarheid van gegevens die burgers zelf doorgeven. Een aflopend huurcontract biedt onvoldoende garantie dat de huurders ook daadwerkelijk zijn vertrokken. Persoonlijke melding is noodzakelijk voor de uitschrijving. Dat zal alsnog moeten plaatsvinden. Echter dat kan niet met terugwerkende kracht.</p>
10.1.052	<p>De gemeente voelde zich niet aansprakelijk voor de herstelkosten van de inpandige riolering en de gevolgen van de lekkage. Betrokkene was echter van mening dat het probleem was ontstaan door wortelgroei van bomen op de openbare weg. Daar kwam echter geen reactie op.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat was gehandeld volgens het gemeentelijk beleid, in casu het door de raad vastgestelde Groninger Water- en Rioleringsplan 2009-2013. Dit is voor betrokkene én de Ombudsman een gegeven. De kwestie van de oorzaak van het probleem had echter beter beantwoord kunnen worden. Het betrof inderdaad 'gemeentelijke wortels' in de 'particuliere buitenaansluiting'. Van verwijtbaarheid aan de gemeente is echter geen sprake, aangezien iedere eigenaar van een riolering er voor dient te zorgen dat deze zodanig in tact is, dat er geen inbreuk (wortelgroei) op kan plaats vinden.</p>

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.053	De aanslagen hondenbelasting over de jaren 2006 t/m 2008 werden als onterecht ervaren. De hond was in 2006 uit huis geplaatst, hetgeen het dierenasiel (achteraf) bevestigde. Volgens verzoekster had zij meermalen doorgegeven dat zij geen hond meer bezat.	De afdeling Belastingen had tot begin 2010 geen afmeldingen van de hond ontvangen. Op eerdere aanslagen over de voorgaande jaren had verzoekster ook niet gereageerd. Het met terugwerkende kracht indienen van een bezwaarschrift over die jaren werd terecht niet-ontvankelijk verklaard. Overigens viel de dienst wel te verwijten dat hij totaal niet inging op de verklaring van het dierenasiel noch op de (vermeende) toezegging dat een hondencontroleur de kwestie nog eens zou bekijken.
10.1.058	De aanslagen afvalstoffenheffing over 2008 en 2009 leidden tot bezwaren en aanvullende vragen. De reacties van de dienst maakten het er niet duidelijker op.	Onderzoek wees uit dat de aanslagen terecht waren opgelegd. Maar ook bleek dat de dienst niet eenduidig naar betrokkene had gecommuniceerd. Daardoor ontstond een ondoorzichtige situatie die haar niet kon worden verweten. De dienst besloot de aanslagen niet in stand te laten.
10.1.059	Een bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde over 2008 werd ongegrond verklaard. Over de waardebepaling over 2009 werd bij de Ombudsman geklaagd.	Informatie wees uit dat in 2009 bewust geen bezwaarschrift was ingediend. Daar werd het nut niet van ingezien. Uitgelegd is dat een klachtenprocedure niet in de plaats kan treden van een bezwaar- en/of beroepsprocedure.
10.1.078	Een rijbewijs vervangen bij tijdelijk verblijf buiten Europa lukte maar niet. De gemeente zou onvoldoende medewerking verlenen, ondanks inschrijving in de GBA.	De inschrijving in de GBA bleek de bottle-neck. De Rijksdienst voor het Wegverkeer verwijst naar de gemeente van inschrijving. De gemeente is verplicht de aanvrager in persoon te zien. En die zit nu net te ver weg om 'even' langs te komen. Een hiaat in de Rijksregelgeving dat de gemeente niet mag worden verweten. Betrokkene toonde hier uiteindelijk begrip voor.
10.1.092	Verzoeker had tijdens de gemeenteraadsverkiezingen een klacht over de privacy in het stemhokje. Hij heeft dat neergelegd in een op het stembureau aanwezig schriftje maar hoorde daarop niets.	De dienst bleek verzoekers klacht niet in behandeling te hebben genomen. Wel werd gereageerd op vragen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken over de privacy-schending. Dat neemt niet weg dat de dienst verzoekers klacht zelf had moeten behandelen. Dat heeft de dienst dan ook alsnog gedaan.
10.1.115	Vanwege de renovatie van zijn huurwoning zat verzoeker in een wisselwoning. De DIA meldde hem dat hij zich in het GBA op het adres van de wisselwoning moest inschrijven. Verzoeker stelt echter naar zijn huurwoning te zullen terugkeren.	In het GBA wordt het adres geregistreerd waar men daadwerkelijk verblijft. Daarom moet ook het verblijf in een wisselwoning worden gemeld. Of men op dat tijdelijke adres wordt ingeschreven, is afhankelijk van de duur. En bij verzoeker ging het niet om enkele weken maar om maanden.
10.1.116	Verzoekster kreeg voor een bedrag van € 188,85 kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen. Twee maanden later werd voor dezelfde belastingen maar voor een bedrag van € 22,56 kwijtschelding verleend. De reden van deze tweede brief en waarom zij recht had op minder, werd verzoekster niet uitgelegd.	Het bleek dat de lay-out van de eerste brief verkeerd was. Bij het opstellen van de tweede brief bleek echter ook de berekening van het kwijtscheldingsbedrag onjuist. En dat betrof een grote groep inwoners, niet alleen verzoekster. Vandaar dat deze hele groep een nieuwe brief ontving met een lager kwijtscheldingsbedrag. Dat had echter niet gemogen omdat een heroverweging van een besluit betrokkenen niet in een nadeliger positie mag brengen. De afdeling heeft dan ook de hele groep aangeschreven en onder het aanbieden van excuses alsnog kwijtschelding verleend voor het bedrag van € 188,85.
10.1.124	Verzoeker stelt dat zijn zorginstelling tegen zijn wil de gemeente Groningen heeft geïnformeerd dat hij in een andere gemeente woonde en hij ten onrechte uit het GBA is uitgeschreven.	Het GBA bepaalt dat een zorginstelling een gemeente informeert wie (tijdelijk) in de instelling verblijven. Omdat de instelling de verkeerde gemeente informeerde, heeft de dienst de brief doorgestuurd naar de gemeente waar verzoeker volgens de instelling verbleef. De informatie is uiteindelijk niet gebruikt omdat verzoeker zich al in persoon in het GBA van die gemeente had laten inschrijven. En pas daarna werd verzoeker conform de regels door de dienst uitgeschreven.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.137	Een verzoek om kwijtschelding werd afgewezen omdat op het moment van aanvraag teveel geld op de rekening stond. Vier dagen later werd de huur en gas en licht afgeschreven, waardoor het banktegoed ver onder de grens van het vrijgestelde bedrag kwam. Dit werd als zeer onredelijk ervaren.	De gevoelens van boosheid en teleurstelling waren terecht, zo vonden de dienst en de Ombudsman. Helaas is de landelijke regelgeving van toepassing en die biedt geen ruimte voor mogelijke veranderingen in de situatie. Het moment van aanvragen is bepalend. Conclusie was dat zolang de landelijke wetgever de regels niet verandert, er geen ruimte is voor de gemeente. Dat deze situatie 'tactisch aanvragen' in de hand werkt kan niet worden ontkend.
10.1.143	De hoogte van het banktegoed zorgde voor verwarring bij de aanvraag voor kwijtschelding. De bijstandsuitkering was toegekend en daarbij was een vermogen toegestaan van ruim € 5000,-. Een minimumuitkering en dan toch geen kwijtschelding krijgen.	Een bekend probleem. Voor de WWB wordt een vrij te laten vermogen hoger gesteld dan voor het aanvragen van kwijtschelding. Deze verschillende vermogenstoetsen komen onrechtvaardig over maar zijn gebaseerd op landelijke wetgeving. De dienst/gemeente valt niets te verwijten.
10.1.148	De aanmaning voor de parkeerbelasting werd als onrechtvaardig ervaren. Er was reeds betaald, maar met achterhouding van € 0,50. Dat was het bedrag dat in de parkeermeter was gestopt.	De berekeningsmethode van verzoeker kon worden gevolgd maar was niet correct. De € 0,50 moest alsnog worden voldaan en daar had de aanmaning betrekking op. Uit coulance liet de dienst de kosten van de aanmaning wel afboeken.
10.1.153	De aanslag gemeentelijke belastingen werd door omstandigheden gemist. Dat viel de gemeente niet te verwijten. Dat zag betrokkene ook in. De aanmaning werd wel onder ogen gezien, maar toen was de termijn voor het aanvragen van kwijtschelding inmiddels verstreken. Had dit niet anders gekund?	De dienst heeft serieus onderzocht of er met de termijnen kan worden geschoven. Uiteindelijk bleek dat (althans nu) niet mogelijk. De vervalttermijn van de laatste betaling valt samen met de datum waarop uiterlijk kwijtschelding kan worden aangevraagd. De termijn voor het aanvragen van kwijtschelding is door de gemeenteraad na veel discussie op drie maanden gezet. Dat is voor de Ombudsman (en anderen) een gegeven.
10.1.155	Een aanvraag voor kwijtschelding werd afgewezen. In beroep werd die voor de waterschapsbelasting alsnog toegekend, maar voor de gemeentelijke belastingen niet. Sterker nog, er werd in het geheel niet op het beroepschrift gereageerd. Wel ontving zij steeds brieven met een inhoud die niet te volgen was.	Onderzoek wees uit dat in de kwijtscheldings- en beroepsprocedure verschillende zaken niet correct waren verlopen. Dat betrokkene het spoor kwijtraakte was dan ook niet verwonderlijk. De dienst bood excuses aan, verstrekte alsnog duidelijkheid en kende (terecht) alsnog de gedeeltelijke kwijtschelding toe.
10.1.160	De reactie op een bezwaarschrift leidde tot een aantal vragen. Bij de balie werd een verzoek om een gesprek daarover afgewezen.	De dienst zag in dat niet correct was gehandeld en bood excuses aan. Tevens werd een bezoek aan huis gebracht om de WOZ-beschikking en de onduidelijkheden daarover te bespreken. Uiteindelijk leidde dit tot een nieuwe uitspraak in bezwaar.

HVD		
10.1.097	Om in de gastouderopvang te werken voldoet verzoeksters diploma niet. Zij stelt echter dat het diploma gelijk is aan een diploma A-verpleegkundige en zij dus voldoende gekwalificeerd is.	Er is een wettelijke lijst met voor de gastouderopvang erkende diploma's. Alleen de diploma's die letterlijk op de lijst worden genoemd kwalificeren. Nu verzoeksters diploma op de lijst ontbreekt, mag de HVD dat niet accepteren. Een aanvullende opleiding blijft helaas nodig.
10.1.142	Een huisbezoek van het OGGz-team werd niet op prijs gesteld. Verder vroeg verzoekster zich af op grond waarvan er een huisbezoek moest plaatsvinden. Door wie was over haar geklaagd?	Betrokkene is (wederom) uitgelegd dat zij niet verplicht is een huisbezoek toe te staan. Bij ernstige vermoedens kan de gemeente haar woning wel tegen haar wil betreden. Er was nu een melding ontvangen over gesignaleerde ratten in de tuin. Controle van buitenaf leverde (gelukkig) geen bevestiging op.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.167+	<p>Een ongewenst huisbezoek door het OGGz-team leidde tot verontwaardiging. Niet alleen over de gang van zaken tijdens het bezoek maar ook over de doorgeleiding naar Lentis.</p> <p>De interne klachtenafhandeling maakte de kwestie voor betrokkene er niet beter op.</p>	<p>Het bekende spanningsveld tussen het opdringen van zorg en het respecteren van de privacy was aan de orde.</p> <p>De Ombudsman geraakte er van overtuigd dat zorg noodzakelijk was. De uitvoering vertoonde echter gebreken. De legitimatie verliep niet volgens de regels. Het bezoek zelf verliep volgens de dienst wel goed. Betrokkene verleende ook alle medewerking.</p> <p>De verwijzing naar Lentis was sociaal-medisch gezien op zijn plaats. De desbetreffende brief was echter zeer kort door de bocht en vertoonde geen inleving.</p> <p>Het onderzoek van de Ombudsman wees ook uit dat het protocol qua dossiervoering niet was gevolgd. De casus is aanleiding voor de dienst om de voorgeschreven werkwijze nog eens te evalueren. Inbreng van de Ombudsman wordt daarbij op prijs gesteld.</p>
Iederz		
10.1.131+	<p>Er was sprake van een ingewikkelde kwestie. Een ziekteperiode van 2 jaar, daarbinnen een bevalling en een aanvraag voor een WIA-uitkering.</p> <p>De dienst zette de salarisbetaling stop maar het UWV nam de uitkeringsverplichting niet over.</p> <p>Betrokkene zat daardoor zonder inkomsten. Reden voor de Ombudsman om in actie te komen. Alhoewel niet verantwoordelijk voor het UWV dreigde een burger immers tussen wal en schip te raken.</p>	<p>Over deze kwestie heeft de Ombudsman intensief overleg gepleegd met de dienst.</p> <p>Het verschil van inzicht tussen de gemeente en het UWV kon niet op korte termijn worden opgelost. De dienst stelde zich daarom garant voor het (tijdelijk) doorbetalen van het salaris en dat getuigde van een welwillende houding.</p> <p>In het belang van betrokkene zal ook de WIA-procedure worden voortgezet.</p>
MD		
10.1.057	<p>Er is sprake van bodemverontreiniging op verzoekers bedrijfsterrein. Met subsidie zou het kunnen worden gesaneerd, maar na aanmelding daarvoor hoorde hij niets meer.</p>	<p>Na aanmelding had verzoeker een officiële subsidieaanvraag moeten indienen. Omdat de dienst niets had ontvangen, bleef actie uit. Wellicht was er sprake van een misverstand nu verzoeker en de dienst op elkaar blijken te wachten. In elk geval kan alsnog subsidie worden aangevraagd.</p>
10.1.063	<p>De combinatie van fietsenrekken en ondergrondse afvalcontainers leidde bij herhaling tot een opeenhoping van zwerfafval.</p> <p>Hoewel de dienst adequaat reageerde op meldingen over weesfietsen en afval (bijgeplaatste zakken) werd het woongenot bijna dagelijks verstoord.</p>	<p>Verplaatsing van de containers was geen optie vanwege de beperkende randvoorwaarden. Fietsenrekken voorkomen dat fietsen niet in het wilde weg in de openbare ruimte worden geplaatst.</p> <p>Maar verzoekster was wel 'slachtoffer' van de optelsom van voorzieningen conform het staande beleid. Toegezegd werd om nog eens naar de situering van de fietsenrekken te kijken. Een alternatief zal echter ten koste gaan van een parkeervak voor auto's. Daarvoor was nieuw beleid in ontwikkeling.</p>
10.1.066	<p>Aanhoudende geluidsoverlast verstoorde al geruime tijd het woongenot en met name de nachtrust.</p> <p>De dienst zou de klacht onvoldoende serieus nemen, althans zou meer actie moeten ondernemen.</p>	<p>De dienst gaf aan dat er wel degelijk metingen waren verricht, maar die wezen geen hinder aan.</p> <p>Betrokkene meende de bron van het geluid te kunnen lokaliseren. De dienst bood aan om samen met hem op bedrijfsbezoek te gaan om na te gaan of dit inderdaad zo was.</p> <p>Daarna bleef het stil (bij de Ombudsman).</p>
10.1.095	<p>Vervolg: Ook bij verzoeker bleef het helaas stil. Hij hoorde niets van de Milieudienst. Wel van het omgevingslawaaier.</p>	<p>De dienst meldde dat er wel metingen waren verricht, maar dat betrokkene daarover niet was geïnformeerd. Onder het aanbieden van excuses zou alsnog contact worden gelegd.</p>
10.1.095	<p>Bij de ondergrondse afvalcontainer werd vaak illegaal grofvuil geplaatst. De dienst reageerde niet adequaat op meldingen. Overigens zou de dienst het ook zelf kunnen constateren als de container wordt geleegd of de wijkveger langs komt.</p>	<p>De dienst legde uit dat eigen waarnemingen ook intern worden gemeld, maar dat de verschillende dienstonderdelen met eigen kosten werken. Dat maakt een adequate aanpak niet altijd mogelijk. Meest efficiënt zijn directe meldingen van burgers. Hoe vervelend ook om er steeds achteraan te gaan, het biedt wel de beste oplossing.</p>

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
10.1.140	<p>Het wegsleepbeleid van fietsen in het stationsgebied leverde veel kritiek op.</p> <p>Het wegslepen zou onrechtmatig zijn, van willekeur getuigen en eigenaren opzadelen met onterechte kosten.</p> <p>Feitelijk zou kunnen worden gesproken van diefstal, maar de politie wil geen aangifte opnemen.</p>	<p>De Ombudsman constateerde dat het verwijderen van fietsen uit het stationsgebied is gebaseerd op basis van zogenaamde aanwijzingsbesluiten. Op grond daarvan kan ook bestuursdwang worden toegepast. Onder invloed van rechterlijke uitspraken moet het beleid wel steeds worden bijgesteld. Zo ook op het punt van 'het bewijs' dat verzoeker aangaf.</p> <p>Er wordt nu een foto gemaakt van de foutief gestalde fietsen die worden verwijderd. Daarmee wordt (vermeend) willekeurig handelen in een procedure bespreekbaar.</p> <p>Van gemeentelijke diefstal is geen sprake.</p>
OCSW		
10.1.016	<p>Een klacht over een concert in de Oosterpoort werd met onjuiste feiten beantwoord. Ondanks de sneeuw was betrokkene toch van ver gekomen, maar de band was niet voltallig. Dat betreurde hij zeer.</p> <p>De Oosterpoort meldde dat het 'zijn keuze' was geweest om niet te komen. Kaartjes werden niet vergoed.</p>	<p>De dienst had abusievelijk een standaard-reactie over de gevolgen van de sneeuwoverlast verzonden.</p> <p>Er volgde een 'gepaste reactie' vergezeld van 2 tegoedbonnen voor een volgend concert.</p>
10.1.029/ Ook College/ Burg.	<p>Een verzoek om informatie over leeftijdsdiscriminatie in het onderwijs werd in de ogen van verzoeker maar niet afdoende beantwoord. Noch door de dienst, noch door de burgemeester/het college.</p> <p>Het schriftelijk verkeer over en weer leidde maar niet tot duidelijkheid. Het leidde zelfs tot een reactiestop van de kant van de gemeente.</p>	<p>Na enig onderzoek bleek de Ombudsman dat 'de kloof' vanwege onbegrip maar niet kon worden overbrugd. Dat was echter geen rechtvaardiging om in het geheel niet meer te reageren.</p> <p>Via de Ombudsman werd uiteindelijk de gewenste informatie verstrekt en kon het dossier worden gesloten.</p>
10.1.111	<p>Al geruime tijd werkte de verlichting in één van de kleedkamers van het zwembad niet naar behoren.</p> <p>Na diverse meldingen werd uiteindelijk een officiële klacht ingediend. Daarop kwam de toezegging dat het probleem met spoed zou worden verholpen. Dat gebeurde echter niet.</p>	<p>Onderzoek wees uit dat alle kleedkamers van 360° sensoren werden voorzien. Dit als reactie op de interne klacht.</p> <p>Helaas werd niet gecontroleerd of het ook daadwerkelijk werkte. En jawel, in de bewuste kleedkamer waren de draadjes verkeerd aangesloten. Na de actie van de Ombudsman werd dit (nu wel) met spoed hersteld.</p>
10.1.161	<p>Van de buurman werd al geruime tijd overlast ondervonden.</p> <p>Er was al vaak geklaagd bij het Meldpunt Overlast en Zorg, de wijkagent en de corporatie, maar feitelijk gebeurde er niets.</p>	<p>Breder onderzoek wees uit dat de problemen serieus werden genomen. Maar een snelle oplossing is niet voorhanden.</p> <p>De buurman is eigenaar van de woning en dus kan de corporatie niets doen.</p> <p>Ook de mogelijkheden van de politie en de gemeente zijn beperkt zolang er geen sprake is van strafbare feiten.</p> <p>Wat resteert is om via een zorgaanbod te proberen de situatie wat anders te laten beleven door betrokkene. Bij bedreiging of gevaarlijke situaties kan uiteraard contact worden gezocht met de politie.</p>
RO/EZ		
10.1.019	<p>Vanwege illegale uitstallingen op de openbare weg ontving verzoeker dwangsommen. Hij stelt echter naar aanleiding van de vooraankondiging alles al te hebben weggehaald.</p>	<p>Alles behalve het reclamebord bleek de Ombudsman. Over de illegale uitstallingen hebben meerdere gesprekken plaatsgehad maar verzoeker was steeds op zoek naar de grenzen van het uitstallingenbeleid. Het risico dat hij daarmee nam, moet hij dan ook dragen.</p> <p>Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst de verbeurde dwangsommen toch deels terugbetaald. Dit omdat verzoeker zijn gedrag deels had gecorrigeerd. Mooi voor verzoeker, maar bijzonder nu de dienst in deze kwestie correct had gehandeld.</p>
10.1.027	<p>Een verzoek om een gesprek met een directielid werd teruggeleid naar de functionele medewerker. Deze was echter niet van plan actie te ondernemen, aangezien dit een herhaling van zetten zou betekenen.</p>	<p>De directeur zag de onredelijkheid van deze reactie in en organiseerde alsnog een gesprek met betrokkene.</p>

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.030	Het aanvragen van een tweede vergunning parkeren voor het bedrijf leidde tot veel irritatie. Waarom moesten (wederom) gegevens worden aangeleverd en was een (dure) accountantsverklaring nodig omtrent het aantal actieve werknemers?	Het Parkeerbedrijf wist goed uit te leggen waarom bepaalde stukken noodzakelijk zijn. Ook de 'aantoonbaarheid' van het aantal medewerkers is noodzakelijk om verkeerd gebruik van de vergunningen tegen te gaan. Nu de gemeente ook het register van de Kamer van Koophandel kan raadplegen, is ook steeds minder informatie van de aanvrager nodig. De (weerlegde) kritiek zal wel worden gebruikt om de standaardbrief van het Parkeerbedrijf nog eens op zijn merites te bezien.
10.1.037+	Verzoeker vindt dat de gemeente niet adequaat reageert op zijn schriftelijke protesten. Zij gaat er aan voorbij dat hij geen toestemming heeft gegeven voor het gebruik van zijn dak en voor het plaatsen van een nooduitgang, die hierop uitkomt, toch een bouwvergunning is verleend.	Voor bezwaar tegen de bouwvergunning was verzoeker te laat. Dat hij niet in Groningen woont en dus geen Groninger Gezinsbode ontvangt, is geen rechtvaardiging. De dienst heeft uiteindelijk verzoekers brieven als handhavingsverzoeken opgevat en afgewezen. Hiertegen heeft verzoeker bezwaar gemaakt. Alvorens tot een inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift over te gaan, heeft de DIA geprobeerd te bemiddelen. Helaas zonder resultaat. In het informele proces heeft de Ombudsman verschillende contacten gehad met de dienst RO/EZ en de DIA. Naar aanleiding hiervan was de gemeente voldoende bewust van verzoekers belangen en heeft die bij haar nadere onderzoeken afdoende betrokken. Uiteindelijk zal de bezwaarschriftenprocedure moeten uitwijzen of handhaving inderdaad niet aan de orde is. De Ombudsman heeft daarin geen bevoegdheid.
10.1.042	Het defect aan de openbare verlichting in zijn straat heeft verzoeker aan de dienst gemeld maar reparatie blijft uit.	Door de langdurige vorstperiode was het niet mogelijk in de grond te graven zonder andere leidingbreuken te veroorzaken. Helaas is nagelaten verzoeker dit bij zijn melding te vertellen. De dienst heeft inmiddels de nodige publiciteit gegeven aan de overmachtsituatie. De Ombudsman heeft verzoeker van de gewenste informatie voorzien.
10.1.046	Twee maanden nadat verzoekers exploitatievergunning voor kamerverhuur werd verlengd, werd die door de gemeente weer ingetrokken. Verzoeker wil dan ook geheel of gedeeltelijke terugbetaling van de leges.	Leges worden echter betaald voor de feitelijke behandeling van de aanvraag en niet voor het verkrijgen van een vergunning. Nu de gemeenteraad bij het vervallen verklaren van exploitatievergunning geen besluit heeft genomen tot terugbetaling van reeds betaalde leges, is er geen basis om die te restitueren.
10.1.056	Over het proces rond de ophoging van de geluidswal in de nabijheid van zijn woning heeft verzoeker klachten.	Op basis van verzoekers uitgebreide dossier kan worden geoordeeld dat de dienst zijn toezeggingen niet is nagekomen, hem niet actief en adequaat heeft geïnformeerd over de voortgang van het proces en niet correct heeft bejegend. Verzoekers klachten zijn kennelijk gegrond. Voor eventuele disciplinaire maatregelen tegen de bij het proces betrokken medewerkers dient verzoeker echter bij hun werkgever te zijn. Waarbij gesteld moet worden dat dit uiteindelijk een interne aangelegenheid is, waar een burger buiten staat. De Ombudsman heeft in deze dan ook geen bevoegdheid.
10.1.062	In een straat met al veel studentenpanden krijgt verzoeker nu een studentenhuus boven zich. Hoewel hij tegen de onttrekkingsvergunning bezwaar kan maken, zegt de dienst dat dit toch niets uithaalt.	Zolang in een straat minder dan 15% van de panden kamerverhuur is gevestigd, kan een vergunning niet geweigerd worden. De afweging om dan toch bezwaar te maken, blijft bij verzoeker. Bij het onherroepelijk worden van het besluit kan de onttrekkingsvergunning bij aantoonbare overlast alsnog worden ingetrokken. De voorwaarden daarvoor heeft verzoeker inmiddels ontvangen.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.064+	Voor verzoekers woning wordt een groot bouwwerk gepland. Daarvoor was wel een vrijstelling nodig van het bestemmingsplan. Tegen dit voornemen heeft verzoeker in juli 2009 een zienswijze ingediend. In december 2009 werd een nieuw bestemmingsplan gepubliceerd. Zijn zienswijzen zouden worden meegenomen, kreeg verzoeker desgevraagd van de dienst te horen. Eind januari 2010 verneemt hij echter van de dienst dat hij tegen het nieuwe bestemmingsplan beroep had moeten instellen maar daarvoor was het al te laat. Verzoeker voelt zich door de dienst op het verkeerde been gezet.	Er blijkt sprake van een samenloop van procedures en nieuwe wetgeving die voor een burger niet eenvoudig te doorgronden is. Na verschillende gesprekken met de dienst bleek dat die niet correct had gehandeld wat betreft de informatieverstrekking rond het tussentijds beëindigen van de vrijstellingsprocedure. Door deze beëindiging miste verzoekers zienswijze zijn basis en werd niet meer behandeld. Reden was het nieuwe bestemmingsplan waarin de mogelijkheden voor het geplande bouwwerk al grotendeels werden geregeld. Beroep hiertegen was mogelijk. Door een misverstand dacht verzoeker dat zijn zienswijze werd meegenomen. Dat klopt ook, maar niet in de beroepskwestie. Ook met het nieuwe bestemmingsplan streed het bouwplan. Door nieuwe wetgeving kon een binnenplanse ontheffing van het bestemmingsplan worden gevraagd waartegen zienswijzen konden worden ingediend. Verzoekers eerder ingediende zienswijzen konden in deze procedure worden meegenomen. Dat verzoeker dit niet begreep is gelet op de ingewikkeldheid en samenloop van procedures begrijpelijk. Hij heeft inmiddels zijn zienswijze tegen de voorgenomen ontheffing ingediend.
10.1.067	Door het vergroten van een schuur werd de brandgang die verzoeker gebruikte geblokkeerd. Volgens een koopakte diende de vrije doorgang te worden gerespecteerd. Verzoeker stelt dat de dienst hiertegen geen actie wil ondernemen.	De dienst heeft geïnspecteerd. De verbouw van de schuur bleek vergunningvrij. Er was dus geen gemeentelijke toestemming nodig. De privaatrechtelijke situatie mag de gemeente in deze niet betrekken. De brandgang bleek op de kadasterkaart niet te vinden. De koopakte dateerde uit 1931 en was niet meer compleet. De dienst had derhalve geen middelen om hiertegen op te treden.
10.1.075	Verzoeker stelt dat de dienst de illegale pensionactiviteiten van zijn bureaus niet handhaaft.	Er is sprake van een legalisatieprocedure maar die verloopt traag. Tot de legalisatie is voltooid, zijn pensionactiviteiten niet geoorloofd. Om te kunnen handhaven moet de dienst echter zelf vaststellen dat hier sprake van is. Verzoeker kreeg dan ook een telefoonnummer dat ook 's avonds en in het weekend bereikbaar was om de illegale handelingen te melden.
10.1.076+	Verzoekster vindt dat de Berlagebrug gevolgen heeft voor de waarde van haar woning. Zij wil planschade. Op advies van de dienst heeft verzoekster een planschadespecialist in de arm genomen. Die meldde haar na een kortdurend onderzoek dat zij geen schijn van kans had. Zij vraagt zich af waarom de dienst daar anders over dacht. Nu heeft zij onnodige kosten gemaakt.	Door vrijstellingen van verschillende bestemmingsplannen kan de Berlagebrug worden gebouwd. Omdat deze wijzigingen niet waren te voorzien, kan verzoekster recht hebben op planschade. Of zij daadwerkelijk planschade zou krijgen en hoe hoog die zou zijn, kon de dienst niet zeggen. Daarvoor was een uitgebreid onderzoek nodig. In een planschadeprocedure met de nodige rechtswaarborgen kon dat worden uitgezocht. Het inroepen van een specialist in deze ingewikkelde procedure is aan te bevelen. De dienst heeft in deze behoorlijk gehandeld. Dat de specialist geen heil in de procedure ziet, is voor de dienst nog steeds niet klip en klaar. Het advies om een planschadeverzoek in te dienen, staat dus nog steeds. Een inhoudelijk advies en een garantie kan de dienst, die in de procedure partij is, echter niet geven.
10.1.088	Het project kwaliteitsverbetering van een woningcorporatie bood twee pakketten aan huurders. Een bewoner wilde daarop aanpassingen maar dat wilde de verhuurder niet. De gemeente zou, als subsidiegever, meer invloed moeten uitoefenen op de feitelijke uitvoering van de renovatiewerkzaamheden. Daarin schoot de dienst tekort.	De dienst bleek correct te hebben gehandeld. Als subsidiegever past een rol op afstand. Betegeling en de plaats van de c.v. en wasmachine aansluiting is een kwestie van uitvoering. Desondanks werd door de dienst bemiddeld in een gesprek tussen huurder en verhuurder. Dit leidde niet tot een oplossing. Dat de dienst liet merken dat de afweging van de verhuurder logisch was, was zorgvuldig.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
10.1.091	Betrokkene was van mening dat hij via het Bedrijvenloket onjuist was geïnformeerd over de mogelijkheden voor een avondwinkel in het verlengde van een eetcounter. Reeds gedane uitgaven werden daarmee overbodig.	Aan de combinatie van de gewenste voorzieningen kleefden nogal wat haken en ogen op grond van het bestemmingsplan. Complicerend was dat er sprake was van twee aanvragers die in het verlengde van elkaar wilden werken. Maar die op verschillende momenten met het Bedrijvenloket in gesprek gingen. Hoewel er meer beperkingen dan mogelijkheden waren werd toch aangeraden met de gemeente in gesprek te blijven.
10.1.093+	In de overeenkomsten van verzoeker en zijn buurvrouw is bepaald dat in gebruik gegeven gemeentegrond enkel als tuin mag worden gebruikt en er geen bouwwerken op mogen worden geplaatst. Toen de buurvrouw toch een schutting plaatste, nam verzoeker contact op met de dienst. Die zou daartegen actie ondernemen. Omdat er niets gebeurde, nam verzoeker weer contact op. Nu kreeg hij tot zijn verbazing te horen dat de schutting mocht blijven. Verzoeker wist niet waar hij aan toe is.	Op basis van de overeenkomsten mogen schuttingen niet. Volgens het bestemmingsplan is het echter niet verboden schuttingen te plaatsen. De dienst is van mening dat hij hier niet van mag afwijken. Door dit voortschrijdend inzicht heeft de buurvrouw alsnog toestemming gekregen. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst een gesprek gehad met verzoeker en dit inzichtelijk uitgelegd. Daarnaast is ook besproken wat op basis van het bestemmingsplan verzoekers mogelijkheden zijn. Een schutting dus, maar ook een groene erfafscheiding wat verzoeker liever heeft.
10.1.096	Een eerder gedane toezegging rondom de verplaatsing van een woonschip en de inrichting van de oever werd niet goed nagekomen. Er werd over geklaagd en in de vorm van een bezwaarschrift verweer aangetekend.	De klachten werden als bezwaar aangemerkt door de gemeente. De desbetreffende procedure verliep goed en aan de grieven van betrokkenen kon worden tegemoet gekomen. Het bezwaar werd ingetrokken. Voor de Ombudsman was geen aanvullende rol weggelegd.
10.1.119	Voor het studentenhuus naast verzoekers woning is geen onttrekkingsvergunning aangevraagd. Verzoeker stelt dat de dienst hierin geen actie onderneemt.	Tijdens een inspectie van de dienst bleek alleen de bovenverdieping van de naastgelegen woning bestemd voor studenten (twee). De eigenaar zelf zal de benedenverdieping betrekken. Er is dan geen sprake van een studentenpand maar van een zogenaamde hospitasituatie. En hiervoor is geen onttrekkingsvergunning nodig. Wel constateerde de dienst dat er bouwwerkzaamheden zijn verricht waarvoor vergunning nodig was. Op dit punt heeft de dienst inmiddels actie ondernomen.
10.1.122+	In een aantal oude (bedrijfs)panden waren verschillende appartementen gebouwd. De huisnummering was echter onduidelijk, waardoor betrokkene regelmatig geen post ontving. De Belastingdienst (er)kende haar appartement niet, waardoor huurtoeslag niet mogelijk was. De GBA was niet in overeenstemming met de feitelijke bewoning. De dienst ondernam maar geen actie om de huisnummering in onderzoek te nemen.	Wat begon met een ogenschijnlijk overzichtelijk probleem met huisnummering onttaarde in een met spoed uitgevoerde aanschrijvingsactie onder dwangsom. Na een aantal overleggen bezocht een inspecteur het pand. Er bleken op de verdieping van betrokkene 3 woon-eenheden te zijn aangelegd, waarvoor geen vergunning was verleend. Verder was er direct gevaar voor de gezondheid en was de brandveiligheid niet op niveau. De aanschrijfprocedure was adequaat. Betrokkene werd aangeraden contact te zoeken met de huurcommissie voor aanpassing van de huur. Deze was namelijk erg hoog in relatie tot hetgeen geboden werd. Tot slot werd ook de GBA in overeenstemming gebracht met de feitelijke situatie.
10.1.129	Een nieuwe kachelpijp aan de buitenkant van de woning vond geen genade in de ogen van de dienst. Er was sprake van een beschermd stadsgezicht, maar vanaf de straat was de pijp niet zichtbaar. De dienst kondigde bestuursdwang aan maar vroeg ook nog inspectierapporten op. Wat was nu de positie van betrokkene?	De zaak bleek iets gecompliceerder dan werd voorgesteld. De pijp voldeed niet aan redelijke eisen van welstand en daarmee was legalisatie niet mogelijk. Tijdens het onderzoek van de dienst bleek ook dat niet betrokkene maar een Vereniging van Eigenaren (VvE) eigenaar van het pand was. De VvE werd aangeschreven maar ook werd tijd gegund om een oplossing te vinden. Die diende zich niet aan en de VvE besloot tot verwijdering van de pijp over te gaan.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.135	<p>De overvloedige regenbuien in augustus zorgden voor een overlopende straatput en binnenshuis geborrel in de keuken en het toilet. Ook waren de stoeptegels verzakt waardoor de regenpijp het afvoerwater niet meer correct kon laten doorstromen. Op meldingen werd maar niet gereageerd.</p>
10.1.141	<p>Een zeer cryptische brief leidde tot verwachtingen over de toewijzing van een persoonsgebonden beschikking. Op basis van de voorgeschiedenis zou betrokkene daar geen recht op hebben. Betrokkene verkeerde daardoor in onzekerheid. Op zich was hij wel blij, maar wellicht zou het met een dooie mus zijn.</p>
10.1.147	<p>Verzoeker wil een stuk in gebruikgegeven gemeentegrond kopen om zijn woning te kunnen vergroten. Bij de dienst vindt hij echter geen gehoor.</p>
10.1.152	<p>Volgens verzoekster heeft zij door onduidelijke bebording over een autodateplek een verkeersboete gekregen. Omdat zij het bord 'alleen voor autodate' niet had gezien, dacht zij dat er sprake was van een gewone parkeerplek. Hiervoor had zij dan ook een parkeerkaartje gekocht. Verzoekster vindt dat het bewuste bord moet worden verplaatst.</p>
10.1.159	<p>De gemeente laat verzoekers woning taxeren om de in 2007 opgelegde dwangsommen alsnog betaald te krijgen. Verzoeker stelt dat het toch niet zo kan zijn dat het gebruik van de stoep voor zijn café door klanten voor het volgen van voetbalwedstrijden, kan leiden tot verkoop van zijn woning.</p>
10.1.164	<p>Verzoeker stelt dat de gemeente de regels inzake de 0 dB-norm voor kamerverhuurpanden niet toepast. Daardoor kon een onttrekkingsvergunning worden verleend voor de woning boven hem.</p>
	<p>Bij de dienst was slechts één melding bekend en wel die over keuken en toilet. Die klacht is direct onderzocht en zal afhankelijk van een technisch onderzoek naar de oorzaak worden hersteld door de gemeente of betrokkene.</p> <p>De aansluiting van de regenpijp op de binnenriolering is in principe de verantwoordelijkheid van de eigenaar van de woning. Omliggende tegels mogen door de particulier worden gelicht om te bezien of de regenpijp lekt.</p> <p>Verzakkingen in de openbare ruimte kunnen op de reguliere manier bij de gemeente worden gemeld. Via het eloket kan ook worden gevolgd of en wanneer de gemeente actie onderneemt.</p>
	<p>De dienst zag in dat de brief voor verwarring zorgde. Maar het was wel een beschikking die niet zomaar genegeerd kon worden.</p> <p>Ingewonnen juridisch advies leidde tot de uitkomst dat er van onduidelijkheid echter geen sprake was.</p> <p>Om iedere verdere discussie te vermijden werd besloten de beschikking in stand te laten maar leesbaar te herschrijven.</p>
	<p>De gemeente stelt dat de bouwplannen niet passen in het bestemmingsplan. Het bewuste stuk grond betreft verblijfsgebied waarop bebouwing niet is toegestaan. Reden waarom de gemeente het stuk grond niet wil verkopen. De dienst heeft dit verzoeker alsnog schriftelijk uitgelegd.</p>
	<p>Onderzoek ter plaatse wees uit dat als men zijn auto op de autodateplek parkeert en naar de parkeerticketautomaat loopt men vrij zicht heeft op het bord 'alleen voor autodate'. Verzoekster had het bewuste bord dus kunnen zien. Aanpassing van de feitelijke situatie is niet nodig.</p>
	<p>In bezwaar- en beroepsprocedures is de verbeurdverklaring bevestigd. Verzoeker zal, hoe onrechtvaardig hij dit ook vindt, tot betaling over moeten gaan. Nu dat ondanks de verschillende invorderingsacties van de gemeente is uitgebleven, is beslaglegging (op de woning) een mogelijkheid. Om verkoop van de woning te voorkomen, wordt verzoeker aangeraden de dwangsommen alsnog te voldoen.</p>
	<p>In de bezwaar- en beroepsprocedure heeft verzoeker dit ook al aan de orde gesteld. De rechter stelde dat de gemeente de verzending van de besluiten heeft bewezen. Verzoeker heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat hij de besluiten niet heeft ontvangen. Een enkele ontkenning was voor de rechter onvoldoende bewijs. De Ombudsman is gehouden aan deze uitspraak.</p>
	<p>Verzoeker mag de gemeente weliswaar aanspreken op haar eigen beleid. Maar die kan daaraan geen gehoor geven als blijkt dat de toepassing van dat beleid risico's oplevert voor de veiligheid van bewoners. Begrijpelijk dat de gemeente eerst nader onderzoek hiernaar wil doen. De uitkomsten zal verzoeker moeten afwachten. Voor het verkrijgen van een onttrekkingsvergunning is de 0 dB-norm echter geen vereiste. Vandaar dat die werd verleend.</p>

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.169	Verzoeker kreeg van de dienst geen inzichtelijke informatie over de verschillende gebruikte begrippen 'bouwlaag' in het bestemmingsplan. De vraag is of ze inclusief of exclusief bijzondere bouwlagen zijn.	Volgens het bestemmingsplan is de berekening van het aantal bouwlagen exclusief de bijzondere bouwlaag (zoals een kelder). Bij de berekening van de vloerindex (de verhouding vloeroppervlakte met grondoppervlakte) is dat echter inclusief de bijzondere bouwlaag. De vloeroppervlakte van de kelder wordt daarbij dus wel meegerekend. Omdat de vloerindex de in het bestemmingsplan genoemde verhouding niet mag overschrijden, heeft dat dus uiteindelijk wel invloed op de bouwhoogte. En dat is wat verzoeker wilde weten.

SOZAWE		
10.1.021+	Verzoeker vraagt zich af of de dienst een verslag van een huisbezoek zonder zijn toestemming mag verstrekken aan een woningbouwvereniging. Op grond van dit verslag is hij uiteindelijk door de rechter uit huis gezet.	In beginsel heeft de dienst de plicht om cliëntgegevens onder zich te houden. Alleen aan specifiek in de wet genoemde instanties mag hij gegevens verstrekken. Verhuurders worden daarbij niet genoemd. De dienst stelt echter bij het huisbezoek aan verzoekers woning een onveilige (brandgevaarlijke) situatie te hebben aangetroffen. De dienst heeft toen zijn geheimhoudingsplicht afgewogen tegen het belang om direct en ernstig (levens)gevaar voor bewoner en omwonenden te voorkomen. Het mogelijke gevaar voor verzoeker en zijn burens vond de dienst zwaarder wegen. Nu de verhuurder middelen heeft om hiertegen actie te ondernemen, is het behoorlijk dat de dienst bij dit conflict van plichten het verslag van het huisbezoek naar de woningbouwvereniging heeft gestuurd.
10.1.024	Van zijn consulent moest betrokkene kopieën van zijn dossier via de Ombudsman opvragen. Voor een gesprek met de teamleider moest hij maar een klacht indienen.	De dienst erkent dat de verwijzing naar de Ombudsman onbehoorlijk is. Verzoeker heeft daarom opnieuw zijn dossier kunnen inzien en de gewenste kopieën gekregen. De interne klachtenprocedure is niet bedoeld om een gesprek met een teamleider aan te vragen. Een verwijzing daarnaar is dan ook onjuist. Verzoeker kan voor het gewenste gesprek het formulier 'Receptie/info balie' indienen.
10.1.032	Verzoeker moet volgens de dienst een onderhoudsbijdrage betalen terwijl hij een co-ouderschap heeft met de moeder van zijn zoon.	Ook co-ouders zijn onderhoudsplichtig. Dit omdat de bijstandsuitkering deels voor het kind bestemd is. Maar de dienst ziet af van verhaal van de onderhoudsbijdrage omdat verzoeker daarvoor geen financiële draagkracht heeft.
10.1.036	Vanwege toenemende financiële problemen (een verlate terugvordering van de Rijksbelastingdienst) werd de GKB alsnog verweten een eerder gestart schuldsaneringstraject niet naar behoren te hebben afgehandeld.	De Ombudsman kon niet anders concluderen dan dat de GKB geen verwijt viel te maken. Wat betrokkene restte was een aflossingsregeling met de Belastingdienst.
10.1.040	De dienst kondigde mondeling aan dat de uitkering voor de lopende maand was gekort voor 100%. De maatregel werd niet alleen als onrechtvaardig beschouwd, maar bracht betrokkene ook in grote financiële problemen. De vaste lasten konden niet meer worden betaald. En zonder beschikking kon zij ook geen bezwaar indienen.	De dienst zag in dat de gang van zaken niet correct was en de uitkering werd alsnog uitbetaald. Of de maatregel nog uitgevoerd zou worden was onderwerp van nader onderzoek.
10.1.049	De toestemming voor het volgen van een opleiding kwam maar niet af. Het voorliggende traject vertoonde eerder al kenmerken van een gebrekkige communicatie tussen UWV en SOZAWE. Nu kwam daar ook nog eens een onduidelijk verloop van de klachtenprocedure over heen.	Het verloop van het proces was onduidelijk. Waar nu precies de oorzaak lag kon niet goed worden achterhaald. Maar eind goed, al goed, de cursus kon worden gevolgd.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.050	Op twee bezoeken aan het collegespreekuur werd geen reactie ontvangen. De onzekerheid in een moeilijke financiële situatie duurde daardoor maar voort.	Het 1 ^e bezoek was afgesloten met een verwijzing naar het Bedrijvenloket. Een schriftelijke reactie was niet toegezegd maar was ook niet nodig. Van het 2 ^e bezoek is een korte notitie gemaakt en ter behandeling verzonden naar de functionele dienst. Deze was binnen de reguliere termijn nog druk bezig met de afhandeling. Er werd dus te vroeg geklaagd en uiteindelijk werd betrokkene een goede oplossing geboden.
10.1.055	Verzoekers ondernemingsplan is afgewezen. Hij stelt dat de afdeling Zelfstandigen hem ten onrechte verwijt dat hij geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod voor een voorbereidingsjaar.	Een voorbereidingsjaar is niet verplicht. Dat daarvan geen gebruik is gemaakt, mag verzoeker dan ook niet worden tegengeworpen. De dienst stelt dat in zijn reactie op verzoekers interne klacht ook niet te hebben bedoeld. Om verzoeker na de afwijzing ten dienste te zijn, deed de dienst hem alsnog het aanbod om het voorbereidingsjaar te volgen. Daar heeft hij echter van afgezien. Dat staat verzoeker echter vrij, benadrukt de dienst.
10.1.070	De uitkering van verzoekster is per 23 maart beëindigd omdat zij niet meewerkte aan een huisbezoek. Onterecht vindt zij. Zonder uitkering weet zij niet hoe zij moet rondkomen.	Verzoekster is geadviseerd om, naast indiening van een bezwaarschrift tegen de beëindiging, een nieuwe uitkering aan te vragen. Bezwaar heeft ze direct gemaakt, maar pas na herhaald aandringen diende ze een aanvraag in. Jammer, want ze bleek per datum van de aanvraag recht te hebben op een uitkering. Of zij van 23 maart tot die tijd ook recht op een uitkering heeft, zal de bezwarenprocedure moeten uitwijzen.
10.1.072	Verzoeker stelt op grond van zijn uitkeringsspecificatie dat zijn inkomsten onjuist worden opgeteld. Het verschil zou volgens de dienst vakantiegeld betreffen, maar hij gelooft hier niets van.	De dienst heeft gedeeltelijk gelijk. Naast de inkomsten werd ook het vakantiegeld over verzoekers AOW verrekend. Omdat over zijn buitenlands pensioen geen vakantiegeld werd verstrekt vond daarvoor geen inhouding plaats. Wel werd een deel van dat pensioen vrijgelaten in de berekening van de uitkering. Zonder deze nadere toelichting was de uitkering niet na te rekenen. De specificatie is dus niet inzichtelijk. De Ombudsman heeft daarvoor al vaker aandacht gevraagd.
10.1.073	Na een jaar werd nog geen besluit op de aanvraag om bijzondere bijstand ontvangen. Tijdens de interne klachtenprocedure bleek de dienst de aanvraag niet te hebben. Betrokkene stelt echter de aanvraag bij de balie te hebben afgegeven.	Inmiddels twee jaar later is voor de Ombudsman niet meer te achterhalen of verzoekster haar aanvraag daadwerkelijk bij de balie van de dienst heeft ingeleverd. Tijdens de interne klachtenprocedure, een jaar daarvoor, was al in het computersysteem en het dossier gezocht. Ook was de balie medewerker bevroegd. Meer kon de dienst niet doen. Er zit niets anders op dan, zoals de dienst al adviseerde, dat verzoekster opnieuw een aanvraag indient.
10.1.082	Verzoekers bijstandsaanvraag is afgewezen. Omdat hij zonder inkomsten zat, heeft hij de dienst om raad gevraagd. Door de balie werd hij naar de Ombudsman verwezen.	De verwijzing was onjuist. De Ombudsman behandelt klachten en kan geen (tijdelijke) uitkeringen regelen. Verzoeker had door de dienst gewezen moeten worden op de mogelijkheid van een bezwaarschrift en een verzoek om een voorlopige voorziening. De dienst is hierop aangesproken en heeft maatregelen genomen om te voorkomen dat nogmaals ten onrechte naar de Ombudsman zal worden verwezen.
10.1.083	Van de GKB werd geen geld ontvangen voor de crematie van zijn hond.	Verzoekers budget dat de GKB beheerde liet dat niet toe. Na betaling van vaste lasten en leefgeld bleef er niets over. Op diens verzoek heeft de GKB het resterende leefgeld van de lopende maand uitbetaald om zo de kosten van de crematie te voldoen. Dat betekende die maand geen budget meer voor eten maar dat was verzoekers eigen keuze.
10.1.084	Betrokkene wilde remigreren naar Curaçao. Voor een vliegticket en het verschepen van zijn inboedel kreeg hij bijzondere bijstand. De verschepingskosten waren echter veel hoger.	Bijzondere bijstand voor remigratie blijkt niet mogelijk. De toekenning van bijzondere bijstand was dus niet correct maar dat mag verzoeker niet verweten worden. De bijstand zal dan ook niet worden teruggevorderd. Om deze reden is meer bijzondere bijstand niet mogelijk. Daarnaast stelt de dienst dat hij wist dat niet alle verschepingskosten zouden worden vergoed. De verscheping van bijvoorbeeld een wasmachine vond de dienst niet nodig. Daarom had verzoeker niet alle kosten vergoed gekregen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.089	Tijdens een gesprek met een consultant op de dienst kreeg verzoeker van de beveiliging te horen dat hij een gebouwenverbod had en zich eerst bij de voordeur had moeten melden.	Er was een gebouwenverbod opgelegd maar nog niet schriftelijk en mondeling onvoldoende kenbaar gemaakt aan betrokkene. Dat hij zich niet eerst bij de deur meldde is dan ook begrijpelijk. De consultant met wie verzoeker in gesprek was, had hier ook niets over gezegd. Ook toen hij zich daarvoor bij de balie had gemeld, kreeg hij niets te horen. Het is dus niet correct dat de beveiligers hem tijdens het bewuste besprek alsnog daarop aanspraken. Daarbij zij opgemerkt dat tijdens een later ordegesprek geconstateerd werd dat het gebouwenverbod onterecht was opgelegd.
10.1.090	De uitvoering van het budgetbeheer verliep niet goed. Het weekgeld werd niet uitgekeerd en er ontstonden betalingsachterstanden met de huur en gas/lichtrekening. Uitleg hoe dit allemaal had kunnen gebeuren, verstrekte de GKB niet. De gezinssituatie (5 personen) werd al nijpend.	Door de GKB was al een gesprek gepland met betrokkene. Het budgetbeheer verliep problematisch omdat de bank wel de rekeningen ontving, maar niet alle inkomsten (zoals huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget) gingen naar haar. Met toestemming van betrokkene zou een aantal maatregelen getroffen kunnen worden, waardoor er meer evenwicht in inkomsten en uitgaven zou ontstaan. Dan zou ook het weekgeld weer uitgekeerd worden.
10.1.094	Volgens betrokkene zou de GKB het vakantiegeld niet willen uitkeren. Hij zou moeten aangeven welke spullen hij van dat geld wilde aanschaffen voor zijn woning. Het geld wilde hij gebruiken voor andere zaken, zoals familiebezoek.	De GKB legde uit dat betrokkene onder beschermingsbewind staat en om die reden niet zelf kan bepalen wat hij met zijn geld wil doen. Helaas, maar dat is niet anders. Overigens had hij eerder zelf ook gevraagd om een strenge behandeling. Uitgaven voor verschillende doelen zijn altijd mogelijk, maar de bewindvoerder moet wel het vertrouwen hebben dat het geld ook daadwerkelijk voor het beoogde doel wordt gebruikt.
10.1.098	In mei 2008 werd een regeling voor preventief budgetbeheer getroffen in afwachting van schuldsanering. Twee jaar later was dit laatste nog niet geregeld en de schulden werden steeds maar hoger.	De GKB legde uit dat eerst een minnelijke schuldregeling moest worden verkend, voordat een WSNP-procedure kon worden gestart. De financiële situatie was echter complex en tussentijds moesten een paar zaken (o.a. met de belastingdienst) worden geregeld. De GKB gaf toe dat een en ander wel voortvarender had gekund en bood excuses aan. De schuldsaneringsprocedure werd nu met voorrang doorgezet.
10.1.099	Sinds mei heeft verzoekster geen PGB-budget meer. Volgens het zorgkantoor moest haar beschermingsbewindvoerder dat aanvragen. Die stelt echter dat zij het zelf moest doen.	De beschermingsbewindvoering betreft alleen vermogensrechtelijke zaken. Een aanvraag om herindicatie hoort daar dus niet bij. Pas als verzoekster is geherindiceerd, wordt het PGB-budget bepaald. En daarin heeft de GKB wel een taak. Omdat zij zo stellig bleef, heeft de bewindvoerder geprobeerd een PGB-aanvraag in te dienen. Dat werd dus geweigerd. Verzoekster moest toch echt zelf de aanvraag indienen. Zij was er nu wel van overtuigd en deed de aanvraag zelf.
10.1.102	Verzoeker gaf aan dat hem bij herhaling een aangevraagd gesprek met de algemeen directeur van de dienst werd ontzegd.	Uit de overgelegde stukken werd niet goed duidelijk waarom een gesprek werd aangevraagd. Het ging om algemeenheden en de directeur gaf terecht aan dat een gesprek daarover niet zinvol zou zijn. Wel bleek dat er sprake was van een schuld bij de dienst en dat daarom gegevens dienden te worden verstrekt. Daarover kon uiteraard wel worden gesproken met de betreffende contactambtenaar.
10.1.107	Een probleem van jaren geleden werd opnieuw aangekaart. Er was echter geen sprake van nieuwe feiten en/of omstandigheden. De dienst was niet bereid de klacht alsnog in behandeling te nemen en verwees ook naar een eerder gevoerde bezwaarprocedure.	De Ombudsman kon niet anders dan vaststellen dat de dienst correct had gehandeld. Ruimte voor een nader onderzoek door de Ombudsman werd ook niet aanwezig geacht. Betrokkene was van mening dat de Ombudsman de zijde van de dienst koos en vond dat bedenkelijk. Uitgelegd werd dat de Ombudsman onafhankelijk is en bevoegdheden, maar ook beperkingen ontleent aan de Awb.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.109	Voor de uitvoering van vrijwilligerswerk moest een aantal (kappers)spulletjes worden aangeschaft. De dienst wilde de kosten niet vergoeden. Dit werd niet als stimulerend ervaren.	Voor de aanschaf kon geen (bijzondere) bijstand worden verleend. De wet voorziet hier niet in. Jammer voor betrokkene, maar helaas. Overigens was het activiteitencentrum bereid de aangeschafte spullen over te nemen en voor gebruik 'uit te lenen'. Betrokkene wilde dat echter niet en dan houdt het op.
10.1.120	Verzoeker heeft teruggaaf van de belastingen terwijl zijn echtgenote een aanslag ontving. Voor betaling van die aanslag werd verzoekers echtgenote verwezen naar de dienst maar die wilde niet betalen.	Na onderzoek bleek bij de inhouding van de loonheffing op de uitkering een fout te zijn gemaakt. In plaats van inhouding op ieders deel van de uitkering, is de loonheffing dubbel op verzoekers deel ingehouden. Hij betaalde dus teveel belasting, zijn echtgenote te weinig. En dat heeft de Belastingdienst gecorrigeerd. In feite lood om oud ijzer. Want het deel dat verzoeker terugontvangt op zijn rekening, moet zijn echtgenote weer van dezelfde rekening betalen. Hoewel de dienst in deze een fout had gemaakt, ontsloeg dat verzoekers echtgenote niet om de belastingen zelf te betalen.
10.1.121	Verzoekster moet met haar kinderen uit haar woning. Zij heeft echter geen uitkering en kan niet voor nieuwe woonruimte in aanmerking komen. En zonder adres kan zij geen uitkering aanvragen. Een vicieuze cirkel.	Verzoekster had een uitkering maar dat is vanwege een gezamenlijke huishouding met een 'huisgenoot' met eigen inkomsten beëindigd. Nu wil de huisgenoot niet meer en zoekt verzoekster met haar kinderen nieuwe woonruimte. Het daklozenteam van de dienst vangt echter geen gezinnen op. Zij moet zich melden bij de MJD die noodopvang en begeleiding naar nieuwe woonruimte en een uitkering op zich kan nemen. Op dringend aanraden van verzoeksters naaste omgeving, de dienst en de Ombudsman heeft zij uiteindelijk een afspraak met de MJD gemaakt.
10.1.126	Graag uit de uitkering raken en een zelfstandig bestaan als kapper willen opbouwen. Een bedrijfsunit huren, een paar klanten aantrekken en dan te horen krijgen dat de uitkering per direct wordt gestopt als de activiteiten worden voortgezet. De teleurstelling was groot.	Het bleek dat betrokkene een WWB-uitkering ontving en dan zijn werkzaamheden als zelfstandige niet toegestaan. Alleen arbeid in loondienst. Een Bbz-uitkering (zelfstandige) was in voorbereiding, maar riep nog vraagtekens op. Met begrip voor de 'ondernemerszin' bood de dienst de keuze tussen een uitkering zonder bedrijfsactiviteiten of het omgekeerde. Dit was correct.
10.1.127	Verzoekster vroeg bijzondere bijstand aan voor de kosten van een prothese-bh. Tot haar verbijstering ontving zij bericht van de dienst dat de reden en/of de informatie van de melding voor hem niet duidelijk was. Zij vond dit gênant en vernederend. Verder begreep zij niet waarom zij met stukken over haar financiële situatie moest komen. Dat is de voorgaande zeven jaar nooit gevraagd.	De dienst stelt dat natuurlijk duidelijk was waarvoor de bijzondere bijstand werd aangevraagd. En dat de noodzaak daarvoor zeker niet ter discussie stond. De 'standaardbrief' was op dit punt dan ook hoogst ongelukkig. Zonder stukken over verzoeksters financiële situatie kon de dienst echter haar draagkracht en daarmee haar recht op bijstand niet berekenen. Dat in de voorgaande jaren niet hierom was gevraagd, kwam door de WSNP waarin verzoekster zat. Daarmee stond al vast dat haar draagkracht minimaal was en zij recht had op bijzondere bijstand. Ook op dit punt was de informatie in en de motivering van de 'standaardbrief' gebrekkig.
10.1.136	De uitkeringspecificaties voor de berekening van de inkomsten en het vakantiegeld waren niet inzichtelijk. Het gevoel bestond dat er te weinig vakantiegeld was uitgekeerd, terwijl de dienst voor de inkomsten van een te laag bedrag was uitgegaan. Althans lager dan betrokkene zelf had opgegeven.	Met de dienst constateerde de Ombudsman dat er sprake was van een ingewikkelde situatie. Betrokkene verleende mantelzorg aan haar vader en ontving via zijn PGB een vergoeding. Deze vergoeding wordt door de dienst beschouwd als inkomsten cq. salaris. Uitgangspunt is dat daarbij ook vakantiegeld wordt uitgekeerd. Dit kan in het PGB-uurloon zijn verdisconteerd zonder dat dit dus in mei/juni wordt uitbetaald. Echter wel met gevolgen voor het WWB vakantiegeld. De lagere berekening van de inkomsten vloeide voort uit de herberekening van bruto- naar nettoloon na aftrek van de ziektekostenverzekering. Op zich in het voordeel van de cliënt, maar op papier nauwelijks te volgen. De dienst was graag bereid één en ander nog eens mondeling toe te lichten.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.138	Betrokkene vroeg diverse malen om een gesprek, zowel telefonisch als schriftelijk. Na 2 maanden zonder reactie wendde hij zich tot de Ombudsman.	De dienst gaf aan dat intern overleg noodzakelijk was binnen de afdeling Zelfstandigen. Dit in verband met diverse gevoerde en lopende procedures. Dit vormt echter geen argument om geen ontvangstbevestiging te sturen. De dienst zag dit in en zegde toe met grote spoed met een reactie te zullen komen.
10.1.139	Betrokkene vroeg zich af hoe zij in beschermingsbewind was terecht gekomen. Zij wilde graag haar schulden gesaneerd zien, maar de GKB werkte niet mee. Dit ondanks het feit dat ze nu een stabiele inkomenssituatie heeft. Verder had zij vragen over deurwaarders, het beslag op de uitvoering en de kosten van bewindvoering.	Het bleek dat betrokkene zelf 4 jaar geleden een aanvraag voor onderbewindstelling had ingediend. De inkomenssituatie was weliswaar stabiel, maar overigens had betrokkene weinig verantwoordelijkheid aan de dag gelegd ten aanzien van haar woon- en leefsituatie. Daardoor was schuldsanering niet mogelijk. De overige vragen konden na overleg met de GKB afdoende worden beantwoord.
10.1.145	Het bezwaarschrift tegen een afgewezen Bbz-aanvraag werd maar niet in behandeling genomen. De betrokken medewerker had daarnaast gemeld dat "er maar vanuit gegaan moest worden dat de uitkomst van de bezwaarschriftencommissie negatief zou zijn". Dit werd als grievend ervaren.	Het bleek dat de advocaat van betrokkene steeds om uitstel verzocht en aanvullende gronden aanvoerde waar de dienst zich weer op moest beraden. De geciteerde uitspraak werd door de medewerker niet herkend. Wel zou hij hebben gezegd dat "het besluit juist is genomen". Niet om betrokkene in zijn rechtsmiddelen te beperken, maar om het standpunt van de dienst helder neer te zetten. De door verzoeker geciteerde uitspraak zou onbehoorlijk zijn geweest. Het citaat van de medewerker zag de Ombudsman als onhandig. Met name naar een burger die van het voeren van een procedure niet zijn dagelijks werk maakt.
10.1.146	Er liepen diverse procedures. Van een waarschuwing tot een kortingsmaatregel. Verder stopzetting van de uitkering in verband met zelfstandig ondernemerschap. Ook zou een verzoek om schadevergoeding maar niet worden behandeld. Betrokkene wist niet meer waar hij aan toe was.	Via de Ombudsman werd inzicht verschaft in de lopende procedures. De meeste besluiten waren van recente datum waar de bezwaarprocedure nog voor liep. Zo ook de beslissing over de schadevergoeding. De beëindiging van de uitkering had betrokkene zelf schriftelijk aangegeven. Wel moest nog een beëindigingsbesluit worden genomen. Als ondernemer was hij altijd welkom bij de groepsvoorlichting van de afdeling Zelfstandigen.
10.1.149	Toen verzoekster een parttime baan kreeg, stelde de dienst dat zij recht zou hebben op extra heffingskortingen. Wat de dienst volgens verzoekster niet vertelde, was dat zij deze kortingen diende af te dragen aan de dienst van wie zij nog een aanvullende uitkering ontving. Verzoekster stelt in 2010 opeens te worden geconfronteerd met terugvordering van uitkeringen over 2008 en 2009.	In 2009 constateerde de dienst dat verzoekster geen gebruik maakte van de extra heffingskortingen. Dat was echter wel verplicht. Door de extra heffingskortingen ontvangt zij meer netto inkomsten en heeft dus minder aanvullende uitkering nodig. Verzoekster moest alsnog de extra heffingskortingen over 2008 en 2009 aanvragen. Dat heeft zij uiteindelijk gedaan. Het bedrag aan extra heffingskortingen over 2008 dat zij ontving, heeft zij echter niet zoals was afgesproken overgemaakt aan de dienst. Daar kwam de dienst halverwege 2010 achter. Dat verzoekster nu zit met een langlopende aflossing vanwege teveel ontvangen uitkering in 2008, komt door haar eigen handelen. De extra heffingskortingen 2009 die verzoekster in 2010 heeft ontvangen, heeft zij wel direct aan de dienst overgemaakt. Die schuld is derhalve afgelost.
10.1.151	In verband met fraude liep er een beroepsprocedure. Die kwestie ging terug naar 2009. Vanwege het gebrek aan inkomsten werd bij herhaling een nieuwe aanvraag voor een uitkering gedaan. Maar niet toegekend. Vrij onverwacht werd een uitnodiging voor G@W ontvangen. Na zich daar gemeld te hebben werd betrokkene terugverwezen naar zijn bijstandsconsulent.	Er bleek sprake van een ingewikkelde voorgeschiedenis. Dit ook in relatie met de huidige activiteiten als zelfstandige. Duidelijk werd wel dat de verwijzing naar G@W niet op zijn plaats was. Verder verliepen de contacten over en weer niet vlot. Uiteindelijk kreeg hij een voorschot en werd hem een WWB-uitkering toegekend.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
10.1.157	Verzoekster moest op medische gronden verhuizen en kreeg binnen drie maanden een geschikte woning. Zij ontving echter geen bijzondere bijstand voor de verhuiskosten. De dienst vond dat zij daarvoor had kunnen sparen. Daar was volgens verzoekster geen tijd voor. Een jaar na de verhuizing erkende de dienst in deze fout te hebben gehandeld maar voor herstel moest verzoekster maar een advocaat inschakelen.	Verzoekster bleek vanwege gezondheidsproblemen al bijna drie jaar verhuisplannen te hebben gehad. Zij had dus voldoende tijd om te sparen. Dat dit door schulden niet mogelijk was, maakt dat niet anders. Bijzondere bijstand is terecht afgewezen. De dienst stelt dat een jaar nadien in een gesprek over toeleiding naar arbeid slechts zijdelings is gesproken over deze kwestie. Maar zeker niet dat de dienst een fout had gemaakt en verzoekster maar een advocaat moest raadplegen. Dat was ook niet mogelijk omdat de betrokken medewerker op dat moment niet beschikte over het bewuste dossier. En dat was voor het gesprek over arbeidsmogelijkheden ook niet nodig.
10.1.168	De dienst legde al jaren beslag op de eindejaarsuitkering en het vakantiegeld. Betrokkene vreesde daardoor opnieuw in de schulden te komen. Daarnaast was er nooit geld voor iets extra's. Hoe lang zou dit nog zo doorgaan?	Er was inderdaad sprake van loonbeslag vanwege verschillende schulden. Die gingen al terug tot 1997. Omdat er toch sprake was geweest van regelmatige aflossing besloot de dienst in 2010 tot kwijtschelding van een bedrag van bijna € 50.000,-. De restschuld was daarna relatief laag en kan binnen een overzichtelijke periode worden afbetaald. Daarbij toont de dienst zich ook nog eens coulant als er sprake is van bijzondere omstandigheden. Voor deze houding van de dienst kan alleen maar waardering worden uitgesproken.
10.1.170	Betrokkene begrijpt niet waarom hij alleen maar zaken kleedgeld ontvangt en geen reguliere uitkering. Volgens de dienst zou hij in een inrichting verblijven. Hij ontkent dat.	In zijn uitleg ging de dienst voorbij aan het feit dat het begrip 'inrichting' een bepaalde associatie opwekt. In deze betoende de dienst weinig inlevingsgevoel. Het begrip omvat in het kader van de WWB echter meer dan in het normale spraakgebruik. Verzoekers woonvoorziening valt onder deze definitie; ook al maakt verzoeker zelf geen gebruik van de mogelijkheden die de voorziening biedt wat betreft verzorging en begeleiding.
10.1.171	Uit de specificatie bij het terugvorderingsbesluit wordt niet duidelijk hoe de dienst het terugvorderingsbedrag heeft berekend. Ook na de tweede uitleg van de dienst blijft inzicht uit.	De ingewikkelde wijze van berekenen blijft een punt van discussie. Het berekeningssysteem laat echter geen andere wijze toe en ook is de specificatie niet te vereenvoudigen. Desgevraagd gaf de dienst een nadere toelichting. Maar onvoldoende dus. Met de nadere uitleg van de Ombudsman begreep betrokkene uiteindelijk hoe het terugvorderingsbedrag was berekend.
10.1.172	Omdat verzoekster volgens de dienst niet in de gemeente Groningen zou wonen, had zij geen recht op een uitkering. Verzoekster stelt op het adres van haar zoon (een studentenkamer) te wonen en ook op dat adres te zijn ingeschreven in de GBA. De dienst is niet bij haar op huisbezoek geweest.	De motivering van het besluit blijkt gebrekkig. En ook uit de bijbehorende rapportage kan niet worden afgeleid hoe de dienst tot de conclusie komt dat verzoekster niet in Groningen woont. Ook naderhand kon de dienst dit niet uitleggen. Tegen het besluit had verzoekster een bezwaarschrift ingediend. Op advies van de Ombudsman heeft ze echter ook opnieuw een aanvraag ingediend met de uitdrukkelijke uitnodiging om op huisbezoek te komen. Ditmaal vond het huisbezoek wel plaats en constateerde de dienst dat zij inderdaad bij haar zoon verbleef. De woonsituatie vormt geen beletsel meer voor het verkrijgen van een uitkering.
10.1.176	Verzoeker had bijzondere bijstand aangevraagd voor de huur van een citybox waar hij zijn eigendommen heeft opgeslagen. Reden daarvoor is dat hij geen woonruimte heeft. De dienst wil echter dat hij eerst precies aangeeft wat hij in de citybox bewaart. Gelet op de veelvuldige contacten de afgelopen jaren zou de dienst dit al moeten weten, aldus verzoeker.	De dienst stelt uitdrukkelijk niet op de hoogte te zijn welke eigendommen zijn opgeslagen. Voor het verkrijgen van bijzondere bijstand is echter van belang dat het gaat om opslag van noodzakelijke goederen. Vandaar het verzoek van de dienst om met een lijst te komen. Verzoeker zag dit ook in en kwam tijdens het onderzoek van de Ombudsman alsnog met een lijst.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Procedurele interventies

Actie Ombudsman/dienst

Gemeenteraad

10.1.125	Een al eerder ingediende klacht over correspondentie van burgers met de gemeenteraad werd opnieuw aangekaart. De Ombudsman verwees naar haar notitie 'de gemeenteraad en correspondentie/contact met burgers' als toetsingskader.
----------	--

College

10.1.031	Het aanbod werd gedaan om een bemiddelende rol te spelen in een langer lopende zaak tussen het college en een particulier. Het college zag de noodzaak niet in en wees op de bij de particulier bekend zijnde procedurele wegen.
10.1.041	Informatie werd verstrekt over de toegangszegging voor het stadhuis. Betrokkene werd gewezen op de mogelijkheid om de civiele rechter een uitspraak te laten doen.
10.1.045	Een verzoek om heropening van een onderzoek werd afgewezen, omdat er geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden.
10.1.173	Van twee gemeentelijke diensten werd maar geen reactie ontvangen. De ene kwestie was nog in behandeling, de andere kwestie was ten onrechte voor kennisgeving aangenomen.

Burgemeester

10.1.112	De burgemeester reageerde maar niet op een brief. Ook niet via een ontvangstbevestiging. De brief werd beschouwd als een klacht over het optreden van de politie en naar de klachtencommissie doorgestuurd. Helaas werd betrokkene daar niet over geïnformeerd.
10.1.118	De burgemeester werd aangeschreven in zijn functie van korpsbeheerder én burgervader, maar een antwoord bleef uit. Na de interventie van de Ombudsman werd met spoed actie ondernomen.

DIA

10.1.022	Dat verzoekster haar Verklaring omtrent het gedrag niet heeft ontvangen, is de afdeling Burgerzaken niet te verwijten. Het Ministerie van Justitie is verantwoordelijk voor de verzending.
10.1.080	Per e-mail vroeg verzoeker de afdeling Rechtsbescherming om de tekst van de Awb. Hij kreeg echter geen antwoord. Reden was een verschrijving in het e-mailadres. De afdeling trof dus geen blaam en van de Ombudsman ontving hij de gevraagde tekst.
10.1.100	Verzoeker had geen oproepkaart voor de verkiezingen Tweede Kamer ontvangen, ook niet voor de Gemeenteraadsverkiezingen. Na contact met de afdeling Burgerzaken bleek dat de oproepkaart wel was verstuurd. Verzoeker kon alsnog een vervangende stempas aanvragen.
10.1.104	Het tarief voor de afvalstoffenheffing voor een alleenstaande werd te hoog geacht, mede gezien het lage inkomen. Uitgelegd werd dat de Ombudsman niet bevoegd is een algemene beleidsregel te toetsen en attendeerde op de kwijtscheldingsmogelijkheden.
10.1.166	Een inschrijving in de GBA in 2005 leidde alsnog tot administratieve problemen. De gemeente toonde overtuigend aan dat destijds de juiste datum was gehanteerd.
10.1.177	Een (te) lang lopende bezwaarprocedure kon niet worden afgerond vanwege uitblijvende informatie van RO/EZ. Na interventie van de Ombudsman werden concrete afspraken gemaakt.

HVD

10.1.011	Bij een aanvraag voor WMO-voorzieningen gingen diverse zaken mis. De Ombudsman kon constateren dat de dienst dit naar vermogen herstelde.
10.1.077	De opleidingsvereisten voor gastouder leken onrechtvaardig uit te pakken. In overleg met de dienst werd besloten een klachtprocedure in gang te zetten.
10.1.086	De nieuwe regelgeving omtrent gastouders werd als onrechtvaardig ervaren. Betrokkene werd gewezen op de Wet Kinderopvang en constateerde dat de dienst correct had gehandeld.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Actie Ombudsman/dienst	
10.1.163	Het recht op huishoudelijke ondersteuning was gehonoreerd maar qua uren minder dan voorheen. Het bezwaar/beroep werd steeds ongegrond verklaard en voor de Ombudsman was er geen ruimte voor een aanvullend onderzoek.
Iederz	
10.1.105	Er bleef onduidelijkheid bestaan over vroegpensioen, opname van verlofdagen en verrekening van verlofuren. De dienst zegde toe dit op korte termijn met betrokkene te bespreken.
MD	
10.1.039	Een klacht over het sneeuwruimen sneeuwde procedureel onder. Betrokkene ontving alsnog een uitvoerige reactie.
OCSW	
10.1.150	Het Meldpunt Overlast en Zorg zou onvoldoende adequaat reageren. Het mailverkeer verschaftte duidelijkheid en betrokkene is geadviseerd een schriftelijke klacht bij de dienst in te dienen.
10.1.174	Een onderhuursituatie in een gemeentelijke accommodatie leidde tot problemen. Gelukkig loste het zich op, want de Ombudsman had vanwege het private karakter ook niet veel kunnen doen.
RO/EZ	
10.1.069	Ten onrechte publiceerde de dienst verzoekers naam bij de bekendmaking van zijn bouw aanvraag. De dienst zou nog nagaan of een dergelijke publicatie in vervolg achterwege kon blijven. De Ombudsman constateerde echter dat dit al gebeurde en deelde dat verzoeker mee.
10.1.110	De uitvoering van beleidsregels op een volkstuincomplex werd als onterecht en onjuist ervaren. Aangezien de klachten niet werden geconcretiseerd, kon en wilde de Ombudsman geen actie ondernemen.
10.1.114	De dienst reageerde maar niet op een brief over een rolstoeltoegankelijke woning. De reactie volgde met spoed maar duidelijk was ook dat betrokkene zelf nog actie moest ondernemen naar de selectiecommissie van de Groningse corporaties.
10.1.158	Betrokkene moet binnen drie maanden voor te legaliseren bouwwerken een aanvraag indienen. Betrokkene heeft tegen de door de dienst vastgestelde lijst van te legaliseren bouwwerken bezwaar gemaakt. De dienst ziet ook in dat de uitkomst van het bezwaarschrift van belang is voor het indienen van de aanvraag en schort de termijn op totdat daarop is beslist.
10.1.178	Ondanks een rappel reageerde de dienst maar niet op vragen over subsidiemogelijkheden voor het snoeien van bomen. In het vooruitzicht van een klachtenprocedure werd nu wel actie ondernomen.
SOZAWE	
10.1.008	Een klachtenonderzoek van de Ombudsman leidt niet tot een ander oordeel nu de door verzoeker overlegde getuigenverklaringen zijn verklaring over een onheuse bejegening niet aannemelijker maken dan de verklaringen van de ambtenaar en zijn getuige.
10.1.033	De dienst dacht verzoekers interne klacht al te hebben afgedaan. Dat blijkt niet zo en derhalve ontvangt hij alsnog bericht. De klacht betrof het UWV en werd door de dienst doorgestuurd.
10.1.034	Voor de kosten van rechtsbijstand heeft verzoeker van de dienst bijzondere bijstand op haar rekening ontvangen. Dat zij toch aanmaningen van haar advocaat ontving komt, doordat zij deze bijstand niet aan hem heeft overgemaakt. Niet de dienst maar zij zelf bleek in gebreke te zijn gebleven.
10.1.035	Verzoeker heeft bij de dienst een machtigingsformulier afgegeven om de gemeentelijke belastingen te betalen. Hij krijgt echter geen uitkering en kan dus weten dat de dienst hier geen gehoor aan kan geven.
10.1.061	Verzoeker beklaagt zich over een in 2006 opgelegd gebouwenverbod waarover de dienst en de Ombudsman zich bij herhaling hebben uitgesproken. Er zal dan ook niet meer op deze kwesties worden gereageerd, is verzoeker gemeld.
10.1.081	Door (mis)communicatie verliep de behandeling van verzoekers bijstandsaanvraag niet vlot. Nadat de Ombudsman het procesverloop voor hem uiteen had gezet, zag hij geen reden meer voor een nader klachtenonderzoek.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Actie Ombudsman/dienst

10.1.117	De dienst heeft verzoekers bejegeningklacht over een medewerker van een re-integratiebureau niet behandeld. Dat is correct nu het college niet verantwoordelijk is voor gedragingen van externen.
10.1.154	Is het mogelijk dat bij budgetbeheer in het geheel geen leefgeld wordt uitgekeerd? In principe niet; maar de cliënt is wel gehouden er voor te zorgen dat alle mogelijke inkomensbronnen worden aangeboord.
10.1.162	Een subsidie-aanvraag voor een kunstenaarsuitkering werd afgewezen omdat een onjuist adres zou zijn opgegeven. Het adviesorgaan zag in dat de fout bij hen lag en de aanvraag werd alsnog in behandeling genomen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

2. Bemiddelingen 2010

omschrijving		resultaat bemiddeling
DIA		
10.1.038	<p>Verzoeker stelt door de in opdracht van de gemeente uitgevoerde zandtransporten schade te hebben geleden. Hiervoor heeft hij de gemeente aansprakelijk gesteld. De gemeente stuurde zijn brief door naar de uitvoerder. Die wees de aansprakelijkheid af. Ook de daaropvolgende correspondentie stuurde de gemeente door. En steeds weer erkende de uitvoerder geen aansprakelijkheid. Verzoeker vindt dat de gemeente als opdrachtgever haar verantwoordelijkheid moet nemen. Met name omdat zij zelf beschikt over de juiste feiten. En verzoeker hiervoor ook bij de gemeente moet kunnen aankloppen. Verzoeker wilde om die reden een persoonlijk gesprek met de gemeente.</p>	<p>De Ombudsman heeft het verzoek om een gesprek bij de afdeling Verzekeringen neergelegd. Die afdeling heeft daarop een uitgebreide uiteenzetting gegeven waarom verzoeker de uitvoerder en niet de gemeente diende aan te spreken. Op het verzoek om een gesprek ging de afdeling echter niet in. Vanwege de hiaten aan de proceskant van gemeentelijke zijde heeft de Ombudsman een gesprek op haar kantoor tussen verzoeker en de gemeente gearrangeerd.</p> <p>Het gesprek verliep in een goede sfeer met begrip voor elkaars standpunten. De gemeente kon zich daarbij voorstellen dat in opdracht van de gemeente uitgevoerde vooropnames een bepaalde betrokkenheid met betrekking tot een eventuele schadevergoeding kunnen suggereren. Zonder de aansprakelijkheid te erkennen, heeft de gemeente toen uit coulance een tegemoetkoming tegen finale kwijting aangeboden. De hoogte van het bedrag sloot aan bij het schaderapport dat na verzoekers schademelding in opdracht van de gemeente was opgesteld. Een mooi gebaar aldus de Ombudsman.</p> <p>Het rechtsgevolg van aanvaarding van dit aanbod was echter dat de uitvoerder ook niet meer door verzoeker kon worden aangesproken. Omdat hij van een veel hoger schadebedrag uitging, heeft verzoeker het aanbod uiteindelijk niet geaccepteerd. De gang naar de civiele rechter is dan de volgende stap.</p>
OCSW		
10.1.044	<p>Mede door problemen met de burens voelde betrokkene zich gedwongen om te verhuizen. Hij bleef echter nadien met een gevoel van onvrede zitten over de werkwijze van het Meldpunt Overlast en Zorg. Dit zou te weinig actie hebben ondernomen waardoor hij te lang overlast heeft ervaren.</p>	<p>In een gesprek heeft een vertegenwoordigster van het Meldpunt uitgelegd welke positie de gemeente inneemt en over welke mogelijkheden tot actie wordt beschikt.</p> <p>Er is regulier overleg met de woningcorporaties en de wijkagenten. Het is echter de verantwoordelijkheid van die instanties om de hen ten dienste staande middelen in te zetten. De gemeente heeft daar geen zeggenschap over.</p> <p>Betrokkene gaf aan meer inzicht te hebben gekregen, maar vond ook dat tegen maatschappelijk ongewenst gedrag beter opgetreden zou moeten worden.</p>
RO/EZ		
10.1.006	<p>De onderhoudskosten voor een kindgrafje leidden al meer tot vragen over de hoogte van de verschuldigde bedragen. De correspondentie van de dienst maakte het er niet beter op. Het gevoel van jaren teveel te hebben betaald werd maar niet weggenomen.</p>	<p>De Ombudsman heeft partijen aan tafel genodigd met de bedoeling een goed gesprek te hebben.</p> <p>De verwarring was ontstaan doordat er sprake was van het gebruik van een volwassenengraf, terwijl de begraven baby slechts een paar weken oud was. Een volwassenengraf was aangewezen omdat betrokkene het Islamitische deel van de begraafplaats wilde gebruiken en dat kende in die tijd geen kindgraven.</p> <p>Uiteindelijk zijn partijen het eens geworden over een verrekening van de in het verleden betaalde kosten. Daar bovenop zal de dienst met ingang van 2010 een rekening voor het onderhoud van een kindgraf verzenden.</p>

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college
10.1.054	Een aanvraag voor een bouwplan leidde tot veel correspondentie en gesprekken met diverse gemeentelijke vertegenwoordigers. Verzoekers en gemeente bleven van mening verschillen over de betekenis van een zoekgeraakt dossier en de uitleg over een provinciaal voorschrift inzake geluidsbelasting in relatie tot het bestemmingsplan. Beide partijen verzochten de Ombudsman om te interveniëren. Dit werd uitgelegd als een verzoek om bemiddeling.	De Ombudsman voerde vele gesprekken en bestudeerde de relevante stukken. Door de gemeente werd alle medewerking verleend. Ook werd een externe deskundige geraadpleegd. Uiteindelijk leidde dit tot een aantal conclusies: <ul style="list-style-type: none"> - het zoekraak van het dossier was onzorgvuldig, maar was feitelijk niet van invloed op het proces; - de informatieverstrekking was niet altijd correct waardoor onnodige verwarring ontstond; - het provinciale besluit was niet integraal vertaald in het bestemmingsplan, maar blijkt dat ook geen voorwaarde. Met name het laatste punt zorgde voor veel onbegrip bij verzoekers. De Ombudsman sloot in haar standpunt hierbij aan: "juridisch gezien is de onherroepelijkheid van het bestemmingsplan een feit, maar inhoudelijk is het niet te begrijpen". Verzoekers rest de weg van het indienen van zienswijzen en het starten van een bezwaar- en beroepsprocedure.	
10.1.144	In aansluiting op een bemiddeling over een bouwplan (zie 10.1.054) werd de Ombudsman verzocht het gesprek te begeleiden dat handelde over een bejegeningklacht.	Het gesprek vond plaats op het kantoor van de Ombudsman. Tussen betrokkenen en vertegenwoordigers van de dienst werd over en weer informatie verschaft over ervaren en bedoelde uitlatingen. Dat was verhelderend maar hier en daar bleef er wel licht tussen zitten. Ook erkende de dienst dat er enkele onhandige uitspraken zijn gedaan. Beide partijen gaven echter aan verheugd te zijn dat het gesprek had plaatsgevonden en dat een goede basis was gelegd voor een eventueel toekomstig contact.	

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

3. (Eind)rapporten 2010

Rapporten

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
Burgemeester, B&W Gemeenteraad				
10.1.156	Naar aanleiding van het rapport 10.1.103 erkende het college dat de dienst RO/EZ niet voortvarend is opgetreden tijdens het handhavings- en legalisatieproces inzake illegale pensionactiviteiten van verzoekers burenen. Drie maanden na dato stelt verzoeker dat de dienst in deze nog steeds niet adequaat optreedt. Hij kreeg van de dienst te horen dat deze vanwege de op handen zijnde legalisatie niet meer ging handhaven.	Toen de dienst destijds illegale pensionactiviteiten constateerde, gebood de dienst de burenen de activiteiten te staken totdat legalisatie van het pension een feit was. Daaraan hebben de burenen zich keer op keer niet gehouden. Zonder (adequate) actie van de dienst hiertegen, kwam de geloofwaardigheid van de gemeente in het geding. Legalisatie op korte termijn maakt dat niet anders. De Ombudsman merkt daarbij op dat het legalisatieproces al bijna een jaar duurt en door een fout van de dienst in de ontwerpbeschikking nog langer zal duren. Het college is daarom verzocht alsnog de nodige maatregelen te treffen.	Onbehoorlijk	Het college heeft uitdrukkelijk aangegeven dat zolang niet is gelegaliseerd er geen pensionactiviteiten mogen plaatsvinden. Dat is ook zo gecommuniceerd met verzoekers burenen. Mochten de burenen zich hieraan toch niet houden dan zal de gemeente daartegen optreden.
DIA				
10.1.003	Verzoeker vroeg uitdrukkelijk om een taxatiekaart maar kreeg een taxatieverslag. Toen hij nogmaals om een taxatiekaart verzocht, werd hem gemeld dat die in een bezwaarprocedure niet werd gegeven.	Dat verzoeker zonder enige verklaring een taxatieverslag werd toegestuurd terwijl hij uitdrukkelijk om iets anders vroeg, is niet correct. Verzoeker kende de taxatiekaarten uit eerdere gerechtelijke procedures en wist dat die meer gegevens bevatten dan de taxatieverslagen. De dienst heeft bij zijn handelen hiermee onvoldoende rekening gehouden. De uitkomst was derhalve onredelijk. Zo erkent ook de dienst en die besloot verzoeker alsnog een taxatiekaart te verstrekken.	Gegrond maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel.
10.1.009	Tijdens de bezwaarprocedure over een parkeerboete heeft verzoeker getuigenverklaringen overlegd dat zijn auto op het moment van de bekeuring ergens anders was geparkeerd. In de beslissing op zijn bezwaar wordt daar echter niet op ingegaan.	Verzoeker heeft op verzoek van de dienst getuigenverklaringen overlegd. In de beslissing op bezwaar wordt echter alleen verwezen naar de verklaring van de verbalisant en het bezwaar ongegrond verklaard. Daarmee is niet inzichtelijk of er sprake is geweest van een behoorlijke belangenafweging tussen verzoekers getuigenverklaringen en de verklaring van de verbalisant. Dit motiveringsgebrek heeft de dienst tijdens het onderzoek van de Ombudsman gecorrigeerd.	Gegrond maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt verzoeker zijn excuses aan voor de ontstane onduidelijkheid.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.013	<p>Verzoekster stelt dat de gemeente al jaren zonder haar toestemming automatisch precario rechten, die een winkeliersvereniging verschuldigd was, van haar privérekening afschreef. Door de gebrekkige motivering van de gemeentelijke belastingaanslagen kwam zij daar pas na vijf jaar achter.</p>	<p>De machtiging 'automatisch incasso' die verzoekster in het verleden had ingevuld, gold enkel de belastingen die haar als privépersoon of als bedrijf zijn opgelegd. Niet de belastingen die bedoeld zijn voor de winkeliersvereniging waarvan zij secretaris is. Nu de dienst zonder overleg de automatische incasso heeft verbreed, werd verzoeksters rechtszekerheid geschonden.</p> <p>Daarnaast constateert de Ombudsman dat de jaarlijkse belastingaanslagen tot 2009 ondoorzichtig waren. Daardoor was verzoekster niet in staat op te komen voor haar belangen.</p> <p>De dienst heeft de samenvoeging van belastingen per 2009 ongedaan gemaakt. Verder ontving verzoekster de teveel geïnde belastingen over 2006 tot en met 2008 terug. Een mooi gebaar. Maar dit betekent wel dat zij de belastingen over 2004 en 2005 dient te verrekenen met de vereniging. Dat is niet onlogisch nu de belastingen over 2006 tot 2008 de vereniging niet alsnog in rekening worden gebracht.</p>	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt voor de gang van zaken zijn verontschuldigen aan.
10.1.014	<p>Ondanks herhaaldelijke toezeggingen ontving verzoeker toch steeds foutieve aanslagen. Hij werd aangeslagen voor een niet-woning in plaats van voor een woning.</p>	<p>In 2006 en 2008 had de Ombudsman in deze kwestie al bemiddeld. De dienst erkende toen steeds fout te hebben gehandeld en zette onder toezegging dat het niet meer zal voorkomen de situatie recht. Dat nu voor verzoeker de maat echt vol is, is begrijpelijk.</p> <p>Vaststaat dat het computersysteem in deze faalt. Daarvan mag verzoeker echter niet de dupe worden. De maatregelen die de dienst tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft aangekondigd, hebben haar kunnen overtuigen dat verzoeker in de toekomst geen foutieve aanslag meer zal ontvangen. Er zal onder andere een handmatige check worden gedaan alvorens de aanslagen de deur uitgaan. Verzoeker kan dat echter niet meer geloven. De dienst hoopt in een persoonlijk gesprek met hem alsnog het vertrouwen in de dienst te herstellen.</p>	Gegronnd	Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman en biedt verzoeker voor de gang van zaken zijn welgemeende excuses aan.
10.1.015	<p>Zonder begeleidend schrijven ontving verzoekers echtgenote in 2009 aanslagen afvalstoffenheffing over 2007, 2008 en 2009. Dat de dienst zijn GBA-gegevens niet had verwerkt en daarom de aanslagen niet eerder kon versturen, is volgens verzoeker niet juist. De aanslagen hondenbelasting heeft hij al die jaren immers wel ontvangen.</p>	<p>Een deugdelijke motivering waarom verzoekers echtgenote pas in 2009 geconfronteerd werd met de drie aanslagen ontbrak. De dienst zegt toe in vervolg bij het versturen van aanslagen over verschillende jaren in één jaar een informatiebrief te voegen. In deze kwestie heeft de dienst weinig inleving betoond. Van zijn fouten wil de dienst echter leren en heeft betrokkenen uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.</p> <p>Verzoekers bezwaarschrift tegen de te laat opgelegde aanslagen had de dienst wel degelijk ontvangen en uiteindelijk behandeld. De dienst zegt toe in deze de communicatie met bezwaarden te verbeteren.</p> <p>Ten slotte kon de dienst verklaren waarom verzoeker in die jaren wel aanslagen hondenbelasting ontving en niet de aanslagen afvalstoffenheffing.</p>	Grotendeels gegronnd, maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.025	De dienst gaat volgens verzoeker onvoldoende in op zijn brief. Verder stelt hij dat hij voor de belastingaanslagen 2007, 2008 en 2009 ten onrechte is verwezen naar de bezwaarschriftenprocedure. Ten slotte bevatten de beslissingen op zijn bezwaarschrift geen informatie hoe de teveel betaalde belasting door de dienst zou worden terugbetaald.	In de bewuste brief heeft verzoeker een vijftal vragen gesteld. Slechts in zijn algemeenheid ging de dienst op verzoekers probleem in. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman beantwoordde de dienst de vragen wel. Voor bezwaar tegen de aanslagen 2007, 2008 en 2009 was verzoeker duidelijk te laat. De verwijzing naar deze procedures had dan ook geen enkele zin. Zijn bezwaarschrift werd niet-ontvankelijk verklaard. Hij had dan ook gewezen moeten worden op de mogelijkheid van indienen van een verzoek om de zaak te heroverwegen. Naar aanleiding van het bezwaarschrift heeft de dienst een ambtshalve heroverweging gedaan. Geconstateerd werd dat verzoeker teveel belastingen had betaald. Informatie over hoe en wanneer hij het teveel betaalde terug zou ontvangen, ontving hij ondanks verzoeken daartoe niet. Pas toen hij dreigde met de Ombudsman kreeg hij het op zijn rekening. Dit berustte echter op toeval, aldus de dienst.	Gegron maar deels gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel.
10.1.068	Omdat haar bezwaarschrift na een jaar nog niet was afgehandeld, heeft verzoekster bij de Ombudsman een klacht ingediend. Door het uitblijven van een reactie blijft verzoekster namelijk in onzekerheid of zij de door haar ervaren overlast van een kinderdagverblijf moet accepteren.	De afhandeling van het bezwaarschrift duurde uiteindelijk veertien maanden. De wettelijke termijnen werden fors overschreden. Reden was dat de DIA, de dienst RO/EZ en de Milieudienst zich tijdens de procedure niet aan de afspraken hebben gehouden. De Milieudienst deed geen geluidsonderzoek zoals gevraagd. De vragen van de bezwaarschriftencommissie liet de dienst RO/EZ te lang liggen en de beantwoording was gebrekkig. De DIA heeft in deze onvoldoende coördinerend gehandeld en schaalde niet zoals afgesproken op naar directieniveau toen een antwoord van de dienst RO/EZ uitbleef. De bezwaarcommissie moest de Milieudienst en de dienst RO/EZ opnieuw benaderen, maar ondertussen was al wel een half jaar verstreken. Als de Wet dwangsom had gegolden dan was verzoekster een dwangsom uitgekeerd. Gelet op de termijnoverschrijding beveelt de Ombudsman het college een tegemoetkoming uit coulance aan.	Gegron. Aanbeveling: om wegens de buitenproportionele termijnoverschrijding verzoekster uit coulance een tegemoetkoming toe te kennen. Voor het bepalen van een tegemoetkoming kunnen de voorschriften van de Wet dwangsom als richtlijn worden gebruikt.	Het college betreurt de gang van zaken zeer. Hoewel het uitzonderingssituaties betreft, heeft het college de afspraken omtrent het opschalen van voortgangsproblemen wederom onder de aandacht van de betreffende medewerkers gebracht. De aanbeveling heeft het college ter harte genomen en aan bezwaarden een tegemoetkoming uit coulance aangeboden.
OCSW				
10.1.048	Op zijn brief aan het college van 12 augustus 2009 ontving verzoeker geen (inhoudelijke) reactie en ook op de vele e-mailberichten nadien werd niet gereageerd.	De brief van 12 augustus 2009 was een klacht over de ingebruikname van sportvelden achter zijn woning en de geluid- en lichtoverlast die hij daarvan ondervond. De Ombudsman, die een kopie had ontvangen, meldde de dienst dat het intern klachtrecht van toepassing was. Desondanks werd niet op de klacht gereageerd. De dienst erkent de klacht ten onrechte niet te hebben behandeld. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman gaf de dienst alsnog een adequate inhoudelijke reactie. Hiermee corrigeerde de dienst zijn gedraging.	Gegron maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het oordeel en zal er op toezien dat bij eventuele (vervolg) klachten de procedure correct zal worden gevolgd.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.130	Verzoeker stelt dat hij van de dienst geen reactie heeft ontvangen op zijn interne klacht, terwijl op moment van zijn bezoek aan de Ombudsman de zes weken behandeltermijn verstreken was.	De visies van verzoeker en de dienst over data van verzending en ontvangst van de klacht en de reactie daarop lopen uiteen. Maar ook al zou de dienst binnen de termijn van zes weken hebben gereageerd dan nog was de klachtafhandeling op onderdelen gebrekkig. Zo ontving verzoeker geen ontvangstbevestiging, werd niet gehoord en de afhandeling geschiedde niet door de bevoegde functionaris. De klacht was mede aanleiding om een overleg te starten over de toekomstige wijze van klachtafhandeling door de Schouwborg/Oosterpoort. Inzet is een helder onderscheid te creëren tussen meld-, inhoudelijke en beleidsklachten en een daarop afgestemde procedure voor de afhandeling daarvan vast te stellen.	Gegronnd, maar gecorrigeerd.	Op het niet tijdig versturen van een reactie op verzoekers interne klacht na, is het college het met mijn oordeel eens dat de interne klachtenbehandeling door de dienst beter had gekund. Verder bevestigt het college het overleg van de dienst met Ombudsman over een passende wijze waarop werkschappen van de dienst in de toekomst meldingen/klachten behoren te behandelen.

RO/EZ				
10.1.012	Volgens verzoekers voert de dienst een gemeenteraadsbesluit niet correct uit. Daarnaast zijn zij niet bij de afwijkende uitvoering betrokken en maakt de dienst niet duidelijk waarom het besluit, waar iedereen het mee eens was, opeens anders werd uitgevoerd.	Het inrichtingsplan heeft een volmaakt participatieproces doorlopen. Alle partijen konden hun zegje doen en na belangenafweging is een plan ontwikkeld waarin alle partijen, omwonenden, dienst en bestuur zich konden vinden. Dat de dienst bewust voor een afwijkende uitvoering heeft gekozen, was dan ook onbehoorlijk. Ook het feit dat verzoekers hierover niet van tevoren zijn geïnformeerd, was niet correct. De dienst was niet bereid de werkzaamheden stil te leggen zodat verzoekers voor voldongen feiten werden geplaatst. De afwegingen om vast te houden aan deze gewijzigde uitvoering werden door de Ombudsman niet gedeeld. Bij nader inzien is de dienst het hiermee eens en zal het plan, zoals oorspronkelijk was afgesproken, uitvoeren. Om deze reden was een aanbeveling niet meer aan de orde.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het rapport en meldt dat het raadsbesluit zal worden uitgevoerd zoals oorspronkelijk de bedoeling was.
10.1.017	Verzoeker stelt dat er ondanks toezeggingen geen stopverbodborden bij de omhangersplek zijn geplaatst zodat de (parkeer)status van die plek onduidelijk blijft. Daarnaast constateert hij dat anderen, ondanks het volgens de dienst geldende stopverbod, wel op de omhangersplek mogen parkeren.	De dienst erkent zijn toezegging niet te zijn nagekomen. Door voortschrijdend inzicht bleek dat niet nodig. Maar helaas had de dienst dit niet met verzoeker gecommuniceerd. Hij bleef daardoor in onzekerheid over de status van de omhangersplek. De dienst had verzoeker namelijk onjuist geïnformeerd. Er mocht wél op de omhangersplek worden geparkeerd. Echter niet door iedereen. Alleen zogenaamde omhangers. Dat zijn geen prostituees of prostituanten maar personen die onlosmakelijk zijn verbonden met straatprostitutie (pooiers). De politie is bekend met deze groep en weet derhalve wie wel of niet op de bewuste omhangersplek mag parkeren.	Gegronnd maar gecorrigeerd. Het rapport is voorzien van de aanbeveling.	Het college onderschrijft de conclusies. Er heeft een gesprek met verzoeker plaatsgevonden. Naast een bos bloemen en een cadeaubon gaf de dienst hem een toelichting over de status van de omhangersplek. Daarnaast zullen er borden bij de ingang worden geplaatst met de tekst 'verboden voor onbevoegden'.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.026	In de omgeving van verzoekers bedrijf was sinds half oktober 2009 de straatverlichting uitgevallen. Na verschillende telefoontjes hierover heeft hij de dienst op 17 december 2009 een brief geschreven. Een adequate actie bleef echter uit.	Verzoekers brief van 17 december 2009 is ten onrechte niet in de interne klachtenprocedure gebracht. En de reden waarom de verlichting niet kon worden gerepareerd bleek niet eenduidig. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst aannemelijk gemaakt waarom de openbare verlichting niet tijdig kon worden gerepareerd. Vanwege een hausse aan storingen en vroeg invallende vorst. Met excuses en het voornemen uit coulance een deel van de klachten voor de lichtreclame te vergoeden, heeft de dienst zijn gedrag gecorrigeerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college kan zich vinden in het oordeel en biedt zijn excuses aan voor de gang van zaken. Tevens meldt het college de procedure rond het herstel van uitval van openbare verlichting tegen het licht te zullen houden en daar waar mogelijk te verbeteren. Hierbij zal in elk geval de berichtgeving naar de melders worden betrokken.
10.1.103	Tegen de illegale pensionactiviteiten van zijn burens wordt naar verzoekers mening ten onrechte niet, dan wel niet adequaat opgetreden.	Naar aanleiding van verzoekers melding constateerde de dienst in december 2009 dat zijn burens illegaal een pension exploiteerden en voor de verbouwing geen vergunning hebben aangevraagd. Legalisatie blijkt evenwel mogelijk en de burens kregen de mogelijkheid om alsnog een bouwvergunning aan te vragen. Tot die tijd mochten er geen pensionactiviteiten plaatsvinden. Ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe liet de aanvraag vijf maanden op zich wachten terwijl de illegale pensionactiviteiten gewoon doorgingen. De geloofwaardigheid van de gemeente als handhaver kwam hierdoor in het geding. Er is onvoldoende slagvaardig opgetreden.	Gegronnd	Het college kan zich vinden in het oordeel. Vervolg zie 10.1.156 (College)

SOZAWE				
10.1.023	Verzoekster vindt dat de dienst haar CV niet zonder haar toestemming had mogen verstrekken aan de bezwaarschriftencommissie. Zij stelt dan ook dat de dienst haar privacy heeft geschonden. Daarnaast stelt zij dat de dienst niet inhoudelijk ingaat op haar interne klacht.	De bezwaarschriftencommissie adviseert het college over bezwaarschriften. Om adequaat te kunnen adviseren, moet de commissie beschikken over alle relevante informatie. Het college is in dat kader wettelijk verplicht deze informatie te verstrekken. Voor de primaire besluitvorming was verzoeksters CV relevant. Dit stuk kon dus zonder de benodigde toestemming worden verstrekt aan de commissie die haar bezwaarschrift hierover behandelde. Verzoekster klaagde over de gegunde termijn om nog stukken voor de hoorzitting in te dienen. Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman werd hier inzichtelijk op gereageerd.	Deels ongegrond/deels gegrond.	Het college heeft kennis genomen van het rapport en kan instemmen met het oordeel.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

	omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college
10.1.128	Zonder enige uitleg ontving verzoeker drie maal achterelkaar een besluit 'wijziging verplichtingen'. De inhoud verschilde maar niet werd gemeld waarom het vorige besluit niet deugde. Uit het laatste besluit bleek verzoeker al anderhalf jaar ontheven te zijn van de arbeidsverplichtingen. Dit terwijl hij van de dienst een aanvraag hiervoor moest indienen.	Verzoeker wilde ontheven worden van zijn arbeidsverplichtingen. Na zijn aanvraag ontving hij drie verschillende besluiten. De informatie in deze besluiten was niet adequaat maar tijdens het onderzoek van de Ombudsman kreeg verzoeker alsnog uitleg. Anderhalf jaar geleden bleek verzoeker een WSW-indicatie te hebben gekregen waarbij hij automatisch ontheven is van de arbeidsverplichtingen. Toen verzoeker stelde niet aan de arbeidsverplichtingen te kunnen voldoen, heeft de dienst ten onrechte geen onderzoek hiernaar verricht en een verkeerde verwijzing gedaan. Hiervoor heeft de dienst zijn excuses aangeboden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Het college heeft kennis genomen van het rapport en kan instemmen met het oordeel.
10.1.134	Verzoeker stelt dat de behandeltermijn van zijn interne klacht ruim is overschreden en de door de dienst aangehaalde feiten en omstandigheden niet correct zijn. Daarnaast voelt verzoeker zich, door de verschillende trajecten waar hij in 2009 naar werd verwezen en de gebrekkige informatie over de reden hiervoor, niet serieus genomen.	Met een behandeling van bijna acht maanden is verzoekers interne klacht niet conform de wettelijke termijnen afgehandeld. Na een nadere toelichting van de dienst kan worden vastgesteld dat de aangehaalde argumentatie een te summier weergave is van de feitelijke situatie. Verder kon worden geconstateerd dat de informatie over de deelname aan de verschillende trajecten niet op schrift is gesteld. Daarmee ontstond ruimte voor verschillende interpretaties wat van negatieve invloed is geweest op de onderlinge communicatie. De dienst ziet dit ook in en heeft tijdens het onderzoek van de Ombudsman zijn excuses aangeboden.	Gegronnd maar deels gecorrigeerd.	Het college heeft van het rapport kennis genomen en kan instemmen met het oordeel.

Eindrapporten

	omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college
DIA				
10.1.010	Verzoekster vroeg kwijtschelding aan. Dat werd afgewezen vanwege te hoog inkomen. Op het moment van aanvraag had zij echter een veel lager inkomen en haar is door de DIA steeds gemeld dat dat moment telde. In de beroepsprocedure kreeg zij echter geen inhoudelijke reactie op haar argumenten. Ook op haar brieven daarna kreeg zij geen inhoudelijk antwoord. Wel ontving zij vier onduidelijke tegenstrijdige reacties van de DIA en het college.	Er is in deze kwestie heel veel fout gegaan. Verzoekster kreeg geen inhoudelijke reactie op haar argumenten. Het besluit op haar administratief beroep van de DIA bleek slechts een vooraankondiging. Alleen het college was namelijk bevoegd het besluit te nemen. Van het college ontving zij echter twee besluiten van dezelfde datum met een verschillende inhoud. Daarnaast ontving zij een dag eerder twee brieven van de DIA met verwijzing naar voor verzoekster onbekende data en het onterechte verwijt dat zij geen beroep meer kon aantekenen. Een inhoudelijke reactie bleef nog steeds uit. Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman meldde de DIA dat het moment van de kwijtscheldingsaanvraag bepalend is. Dat verzoekster in alle eerlijkheid had gemeld dat zij enkele maanden later een iets hoger inkomen zal ontvangen, mag haar niet tegengeworpen worden. Dit omdat de DIA in soortgelijke gevallen geen onderzoek daarnaar doet. Verzoekster ontving alsnog kwijtschelding en excuses. Daarnaast heeft de DIA maatregelen genomen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan de informatie over de peildatum en de motivering van de collegebesluiten op administratief beroep.	Gegronnd maar gecorrigeerd.	Het college onderschrijft het oordeel en biedt verzoekster zijn welgemeende excuses aan voor de gemaakte fouten.

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
MD				
10.1.106	<p>Met de nieuwe marktindeling en het evenement Het Glazen Huis kwam verzoekers standplaatsvergunning in het geding. Hierover heeft verzoeker bij de dienst klachten en een claim ingediend. De dienst heeft enkel op de claim gereageerd.</p>	<p>Verzoekers interne klachten zijn niet conform de wettelijke regels afgehandeld. De dienst heeft daarnaast ten onrechte geen antwoord gegeven op verzoekers herhaalde vraag of een evenementenvergunning wel een standplaatsvergunning terzijde kan schuiven.</p> <p>Tijdens het proces rond Het Glazen Huis en het toewijzen van een alternatieve plek heeft de dienst onvoldoende rekening gehouden met verzoekers belangen. Naar aanleiding van het verslag van bevindingen gaf de dienst toe dat een financiële compensatie uit coulance in de rede lag.</p> <p>De Ombudsman stelt ten slotte vast dat verzoeker gerechtvaardigd op zijn standplaatsvergunning mocht vertrouwen. Dat de dienst hem over zijn rechtspositie lang in onzekerheid hield, is dan ook niet correct.</p> <p>Tijdens het klachtenonderzoek heeft de dienst inzichtelijk gemaakt dat de nieuwe marktindeling geen gevolgen voor zijn standplaats had. Daarmee werd verzoeker gerustgesteld.</p>	<p>Gegronnd en deels gecorrigeerd.</p>	<p>Het college kan zich vinden in het oordeel. Daarbij geeft het college aan dat er een richtlijn wordt opgesteld met betrekking tot de status van de standplaatsvergunning in relatie tot een evenementenvergunning.</p> <p>Uiterlijk maart 2011 hoopt het college de richtlijn te hebben opgesteld en zal verzoeker hierover worden bericht.</p>
RO/EZ				
10.1.002	<p>In de voorbehandeling van zijn bouwplan om een dakkapel te plaatsen gaat de dienst onder andere niet in op de verwijzing naar een volgens verzoeker vergelijkbare dakkapel. Terwijl volgens verzoeker de voorbehandeling juist bedoeld is om alle vragen te beantwoorden zodat de bouwvergunningprocedure snel kan verlopen en bezwaar en beroepsprocedures kunnen worden voorkomen.</p> <p>Verzoeker stelt verder dat de dienst niet correct op zijn interne klacht heeft gereageerd door enkel te verwijzen naar een eerdere brief van de dienst.</p>	<p>Op 8 oktober en 5 november 2009 besliste de dienst op verzoekers aanvraag om een voorbehandeling van 17 augustus 2009 met een verschillende uitkomst. Daardoor werd onduidelijk wat verzoekers rechtspositie was.</p> <p>Er is sprake van een gebrekkige motivering nu de dienst niet dan wel niet inzichtelijk is ingegaan op verzoekers uitdrukkelijke verwijzing naar een vergelijkbare situatie. Dit onderdeel van de klacht is aanleiding voor een aanbeveling.</p> <p>De dienst neemt de adviezen van de Welstandscommissie ten onrechte zonder meer over. In deze had de dienst zijn verantwoordelijkheid moeten nemen door van de commissie een nadere motivering (over de situering, uiterlijk aanzien en gevelopbouw) te verlangen dan wel zelf tot een inzichtelijke belangenafweging te komen.</p> <p>De dienst ziet geen reden om van deze bevoegdheid gebruik te maken. Maar de genoemde reden, dat er geen sprake is van vergelijkbare gevallen, is nog geen uitgemaakte zaak. In deze motiveerde de dienst zijn nalaten dan ook gebrekkig. Ten slotte erkent de dienst zelf niet op alle onderdelen van verzoekers interne klacht te hebben gereageerd.</p>	<p>Gegronnd.</p> <p>De Ombudsman doet de aanbeveling om het handelen van de dienst beter te laten motiveren om daarmee de schijn van willekeur tegen te gaan. Daarbij is het van belang dat algemeenheden als verschil in situering, uiterlijk aanzien en gevelopbouw zodanig worden onderbouwd dat duidelijk wordt waaruit het verschil nu precies bestaat. En waarom dit verschil maakt dat de door hem gewenste dakopbouw op zijn eigen woning niet kan.</p>	<p>Het college kan deels instemmen met het oordeel. Op punt van het advies van de Welstandscommissie en de rechtspositie is het college een andere mening toegeedaan. Het standpunt van het college in deze overtuigt echter niet.</p> <p>Daarbij kwam de dienst naar aanleiding van de aanbeveling met een compleet nieuwe motivering waarom er geen sprake is van een vergelijkbaar object: een architectonisch stedenbouwkundig geheel andere wijk. Deze uitleg geeft verzoeker de mogelijkheid om zich te kunnen verweren. De vraag is echter waarom deze argumentatie niet eerder kwam. Nu heeft verzoeker daarover meer dan een jaar onnodig in onzekerheid verkeerd en dat is onbehoorlijk.</p>

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

omschrijving	onderzoek	oordeel	reactie college	
10.1.123	<p>Verzoekster stelt dat een tweetal (wijk) coördinatoren eenzijdig heeft gekozen voor een communicatiestop waardoor zij gedurende maanden in onzekerheid bleef over haar positie en de door haar aangekaarte problematiek. Een later gedane toezegging omtrent een schriftelijke reactie is volgens haar niet nagekomen.</p> <p>Verzoekster vindt het daarnaast onbegrijpelijk dat een gemeentelijke medewerker een nevenfunctie kan bekleden die (bij herhaling) leidt tot verdeeldheid in de wijk over de status van de wijkkrant en die vrijwilligers ontmoedigt zich nog langer in te zetten.</p> <p>Verder vindt verzoekster het merkwaardig dat de gemeente geen uitspraak doet over de gewenste onafhankelijkheid (van de redactie) van een wijkkrant.</p>	<p>Door niet te reageren op haar e-mails bejegenden de coördinatoren verzoekster niet correct. Door geen duidelijkheid te verschaffen over de status van het overleg met de wethouder werd geen adequate informatie verstrekt.</p> <p>Feit is dat er sprake is van verdeeldheid in de wijk en dat vrijwilligers ontmoedigd zijn geraakt. In combinatie met een in opspraak geraakte medewerker had de gemeente alerter moeten reageren.</p> <p>Op basis van de voorhanden zijnde informatie is geen functievermenging door de medewerker aangetoond, maar is de schijn van ontoelaatbaar handelen niet weggenomen. Om (voor alle partijen) die twijfel weg te nemen is nader onderzoek en standpuntbepaling door de gemeente noodzakelijk.</p> <p>De (interne) status van de notitie van de dienst OCSW is onvoldoende duidelijk gemaakt. Verzoekster mocht er op vertrouwen dat de inhoud een gemeentelijke lijn verkondigde. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman is duidelijk geworden dat er geen aanleiding is bindende regels te stellen over wijkkranten en de status van redacties.</p>	<p>Deels gegrond/deels ongegrond.</p> <p>De Ombudsman adviseert daarbij een nader onderzoek in te stellen naar het functioneren van de gemeentelijke medewerker op basis van de uitkomsten van het eindrapport.</p> <p>En verder het gesprek met verzoekster aan te gaan met als doel het geschonden vertrouwen te herstellen.</p>	<p>Bij het te perseggaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.</p>
10.1.132	<p>Een op advies van en door de dienst zelf ingevulde bouw aanvraag wordt afgewezen. Verzoeker stelt dat de dienst door zijn handelen bij hem echter de verwachting had gewekt dat de vergunning zou worden verleend.</p> <p>Midden in de zomervakantie ontvangt verzoeker een conceptbeschikking waartegen binnen twee weken zienswijzen kunnen worden ingediend. Hij begrijpt niet dat de dienst een voor hem zo belangrijke brief in de vakantieperiode heeft gestuurd.</p>	<p>Verzoeker wilde de lekkage op zijn dak verhelpen maar gezien het strenge bouwregime op Bruilweering heeft hij hierover eerst contact gezocht met de dienst. Omdat hij moeite heeft met schrijven heeft de dienst uit dienstbetoon zijn bouw aanvraag ingevuld. De aanvraag betrof echter veel meer dan het verhelpen van de lekkage. Gelet op het strenge bouwregime was de verwachting gerechtvaardigd dat de dienst niet iets zou adviseren dat toch niet haalbaar was. Tijdens de behandeling van de bouw aanvraag gebruikte de dienst ten onrechte verschillende omschrijvingen van het bouwplan. De gebruikte term "forse overschrijding" was niet correct. Wel is de aanvraag binnen de termijnen behandeld.</p> <p>De dienst handelde niet correct toen hij verzoeker de persoonsgebonden beschikking in concept in de zomervakantie toestuurde. Vooral als betrokkene al heel lang heeft moeten wachten op deze beschikking. Gelukkig was verzoeker thuis en heeft hij zijn zienswijze tijdig kunnen indienen. Onzorgvuldig was echter het feit dat de ambtenaar, waar verzoeker volgens de beschikking met zijn vragen terecht kon, de aansluitende twee weken met vakantie was.</p>	<p>Gegrond</p>	<p>Het college kon zich grotendeels vinden in het oordeel. Alleen wat de gewekte verwachtingen en de afwezigheid van de ambtenaar deelde het college het oordeel niet. De motivering van het college overtuigde de Ombudsman echter niet en dus handhaafde zij op deze twee punten haar oordeel.</p>

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

4. Algemene onderzoeken

Zie 2.5 Informatievoorziening naheffingsaanslag parkeren.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

DEEL VI BIJLAGEN

- 1. Awb/Wet extern Klachtrecht*
- 2. Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen*
- 3. Schema werkwijze*
- 4. Lijst met gebruikte afkortingen*

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Bijlage 1

Hoofdstuk 9.2 Algemene wet bestuursrecht: Klachtbehandeling door een ombudsman

Afdeling 9.2.1 Algemene bepalingen

Artikel 9:17

Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Artikel 9:18

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.
3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is.

Artikel 9:19

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden teruggezonden.
2. Artikel 6:15, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:20

1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevegd.
2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 9:21

Op het verkeer met de ombudsman is hoofdstuk 2 van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3, eerste lid.

Afdeling 9.2.2 Bevoegdheid

Artikel 9:22

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op:

- a. een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. een algemeen verbindend voorschrift;
- c. een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- d. een gedraging ten aanzien waarvan door een administratieve rechter uitspraak is gedaan;
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- f. een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Artikel 9:23

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- a. het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, eerste en tweede lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
- f. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan;
- g. het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter uitspraak is gedaan;
- h. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid;
- i. een verzoek, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of - behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden - door hem is afgedaan;
- j. ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie;
- k. het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is;
- l. na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de verzoeker tegemoet is gekomen;
- m. het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan.

Artikel 9:24

1. Voorts is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien het verzoek wordt ingediend later dan een jaar:
 - a. na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek, of
 - b. nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge artikel 9:11 beëindigd had moeten zijn.
2. In afwijking van het eerste lid eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, indien redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient. Is de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld dan wel beklag gedaan, dan eindigt de termijn een jaar na de datum waarop:
 - a. in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of
 - b. de procedure op een andere wijze is geëindigd.

Artikel 9:25

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.
2. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 9:26

Tenzij artikel 9:22 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Artikel 9:27

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.
3. De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

Afdeling 9.2.3 Procedure

Artikel 9:28

1. Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is;
 - d. de gronden van het verzoek;
 - e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.
2. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling.
3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.

Artikel 9:29

Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Artikel 9:30

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
2. De ombudsman beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid wordt gegeven.

Artikel 9:31

1. Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen - ook na het beëindigen van de werkzaamheden -, getuigen alsmede de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkende uitnodiging voor hem. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien verstande dat het college bepaalt wie van zijn leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. De ombudsman kan betrokkenen die zijn opgeroepen gelasten om in persoon te verschijnen.
2. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan, kan de ombudsman bij de daarbij betrokken personen en colleges slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat bestuursorgaan. Het orgaan door tussenkomst waarvan de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.
3. Binnen een door de ombudsman te bepalen termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan hem overgelegd nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht.
4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen onderscheidenlijk degenen die ingevolge het derde lid verplicht zijn stukken over te leggen kunnen, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het geven van inlichtingen onderscheidenlijk het overleggen van stukken weigeren of de ombudsman mededelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de inlichtingen onderscheidenlijk de stukken.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

5. De ombudsman beslist of de in het vierde lid bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is.
6. Indien de ombudsman heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

Artikel 9:32

1. De ombudsman kan ten dienste van het onderzoek deskundigen werkzaamheden opdragen. Hij kan voorts in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken oproepen.
2. Door de ombudsman opgeroepen deskundigen of tolken verschijnen voor hem, en verlenen onpartijdig en naar beste weten hun diensten als zodanig. Op deskundigen, tevens ambtenaren, is artikel 9:31, tweede tot en met zesde lid, van overeenkomstige toepassing.
3. De ombudsman kan bepalen dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van de eed of de belofte. Getuigen leggen in dat geval de eed of de belofte af dat zij de gehele waarheid en niets dan de waarheid zullen zeggen en tolken dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

Artikel 9:33

1. Aan de door de ombudsman opgeroepen verzoekers, getuigen, deskundigen en tolken wordt een vergoeding toegekend. Deze vergoeding vindt plaats ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, indien het een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling betreft. In overige gevallen vindt de vergoeding plaats ten laste van het Rijk. Het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde is van overeenkomstige toepassing.
2. De in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn, ontvangen geen vergoeding indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.

Artikel 9:34

1. De ombudsman kan een onderzoek ter plaatse instellen. Hij heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.
2. Bestuursorganen verlenen de medewerking die in het belang van het onderzoek, bedoeld in het eerste lid, is vereist.
3. Van het onderzoek wordt een proces-verbaal gemaakt.

Artikel 9:35

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mee aan:
 - a. het betrokken bestuursorgaan;
 - b. degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
 - c. de verzoeker.
2. De ombudsman geeft hun de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 9:36

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht.
2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.
4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.
5. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij en krachtens de Wet tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem aan te wijzen plaats.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Bijlage 2

Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen.

Artikel 1 Ombudsman.

1. Er is een gemeentelijke ombudsman.
2. De ombudsman wiens benoemingstermijn eindigt, is terstond herbenoembaar.

Artikel 2 Ontslag/einde benoeming.

1. De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.
2. De gemeenteraad ontslaat de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de leeftijd van vijfenzeftig jaar heeft bereikt.
3. De ombudsman kan door de gemeenteraad worden ontslagen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden wegens opheffing van de functie van ombudsman;
4. De ombudsman kan voorts door de gemeenteraad worden ontslagen:
 - a. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking zonder voorafgaande toestemming van de raad;
 - b. bij het verlies van het Nederlanderschap.

Artikel 3 Rechtspositie.

1. De gemeenteraad stelt een verordening vast waarin de rechtspositie van de ombudsman wordt geregeld.
2. In de verordening wordt de bezoldiging, schorsing en ontslag van de ombudsman nader geregeld.

Artikel 4 Ombudsmanplaatsvervanger.

1. De plaatsvervanger treedt in functie op een door de gemeenteraad te bepalen datum, zodra mag worden aangenomen, dat de ombudsman voor langere duur zijn functie niet zal kunnen vervullen.
2. De plaatsvervanger blijft in functie tot dat de ombudsman zijn werkzaamheden heeft hervat, dan wel tot dat een nieuwe ombudsman in functie treedt.
3. De bepalingen van deze verordening, alsmede van de in artikel 3 lid 2 bedoelde verordening, zijn op de plaatsvervanger van toepassing, tenzij de raad anders bepaalt.

Artikel 5 Bureau van de ombudsman.

1. Er is een bureau van de ombudsman.
2. De begroting en de financiële verslaglegging van dit bureau maken deel uit van onderscheidenlijk de begroting en rekening van de gemeente.
3. Het college verschaft de ombudsman na overleg met hem, de middelen nodig voor een goede uitoefening van de functie.
4. De gemeenteraad stelt, na overleg met de ombudsman, de sterkte vast van het personeel van het bureau en de bij die sterkte behorende rangniveaus.
5. Op het personeel van het bureau zijn de Arbeidsvoorwaardenregeling gemeente Groningen (ARG) en de overige rechtspositieregelingen van de gemeente Groningen van overeenkomstige toepassing.
6. Voor de toepassing van de rechtspositieregelingen treedt de ombudsman jegens dit personeel op als hoofd van dienst.
7. Van zijn bevoegdheid tot aanstelling, bestraffing, schorsing en ontslag ten aanzien van het in het vierde lid bedoelde personeel maakt het college geen gebruik, dan na een daartoe strekkend voorstel van de ombudsman.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Artikel 6 Ontvangstbevestiging.

De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.

Artikel 7 Bemiddeling.

1. De ombudsman kan gedurende een onderzoek de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen ten einde onderling tot een oplossing van de klacht te komen
2. De ombudsman brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit

Artikel 8 Mededeling oordeel.

Een onderzoek naar een klacht wordt in beginsel binnen drie maanden afgesloten met een rapport, waarin de ombudsman verslag doet van zijn bevindingen en waarin zijn oordeel over de klacht is neergelegd.

Artikel 9

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

Artikel 10

1. De ombudsman kan werkzaamheden verrichten voor andere rechtspersonen, zulks onder verantwoordelijkheid van die betreffende rechtspersonen.
2. De bepalingen van deze verordening zijn daarbij zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.
3. De werkzaamheden kunnen worden verricht indien met de gemeenteraad, in overleg met de ombudsman, een daartoe strekkende overeenkomst is vastgesteld.

Artikel 11 Slotbepalingen.

1. Deze verordening wordt aangehaald als:
Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen 2005.
2. Zij treedt in werking op 1 januari 2006.

Gedaan te Groningen ter openbare raadsvergadering van 30 november 2005.

De voorzitter.

De griffier.

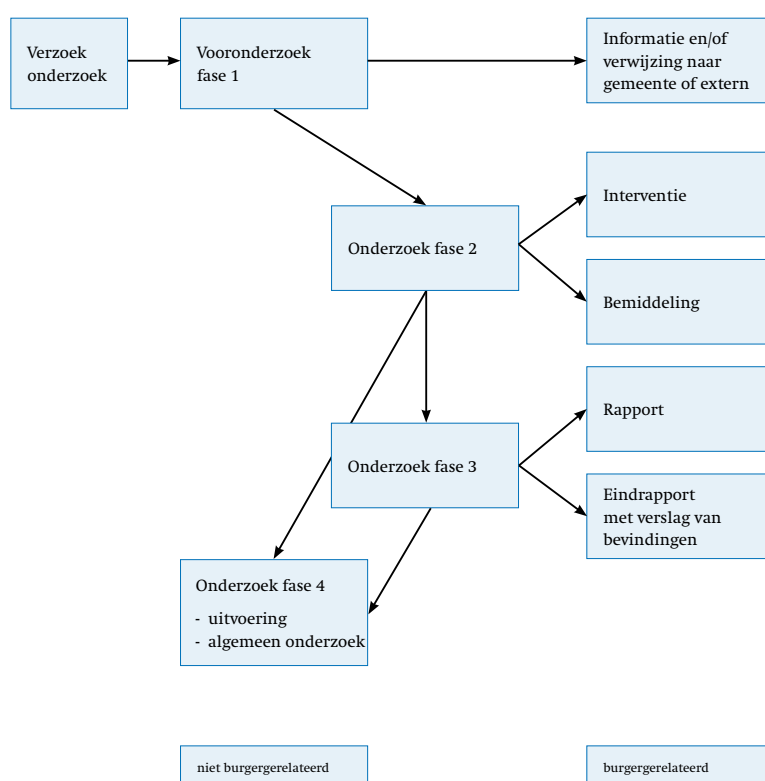
J. Wallage.

D.H. Vrieling.

Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Bijlage 3

Schema werkwijze



Ingekomen stukken - JVGroningen2010def[1]

Bijlage 4

Lijst met afkortingen

BD	Bestuursdienst
DIA	dienst Informatie en Administratie
HVD	Hulpverleningsdienst
Iederz	dienst Sociale Werkvoorziening
MD	Milieudienst
OCSW	Onderwijs, Cultuur, Sport, Welzijn
RO/EZ	Ruimtelijke Ordening/Economische Zaken
SOZAWE	Sociale Zaken en Werk
GKB	Groningse Kredietbank
AMT	Algemeen Management Team
B&W	Burgemeester en Wethouders
ARCG	Afvalbeheer Regio Centraal Groningen
H&OG	Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg
D@G	Diagnose@Work
G@W	Groningen@Work
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Bbz	Besluit bijstand zelfstandigen
PGB (algemeen)	Persoonsgebonden budget
WIA	Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheids wet
WWB	Wet werk en bijstand
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOB	Wet Openbaarheid van Bestuur
WOZ	Wet Onroerende Zaakbelasting
OZB	Onroerende Zaak Belasting
BOA	Bijzondere Opsporings Ambtenaar
CIO	Centrale IT Organisatie
Colom	Collegiaal overleg locale Ombudsmannen
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
MJD	Maatschappelijke en Juridische dienstverlening
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
PGB	Persoonsgebonden beschikking (RO/EZ)
UWV	Uitvoeringsinstituut Werkgevers Verzekeringen
WSNP	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Ingekomen stukken - JV Groningen 2010 def[1]

raadsvoorstel jaarverslag 2010 ombudsman 1

RAADSVORSTEL

2010-2011

Ons kenmerk: GR11.

Registratienummer: GR11.2596014

Ingekomen op: 26 april 2011

Onderwerp: jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen

Groningen, 26 april 2011

Raadsvoorstel

Geachte Raad,

De Ombudsman heeft zijn verslag over het jaar 2010 met de titel "het geheugen van de gemeente" op 3 maart jl. toegestuurd. De titel speelt onder meer in op de digitalisering van de communicatie door gebruik van email en sociale media. Het geheugen van de gemeente wordt niet langer bepaald door de archivering van schriftelijke stukken. De digitale communicatie heeft nieuwe vormen van uitwisseling van informatie mogelijk gemaakt. De Ombudsman dringt aan op archivering van emails en op het maken van spelregels voor het omgaan met emails en sociale media en voorts dringt hij aan op de implementatie daarvan. Implementatie is heel belangrijk, omdat afspraken geen zin hebben als werkwijzen (houding en gedrag) niet daarop worden aangepast.

Concreet samengevat doet de Ombudsman de volgende aanbevelingen voor:

- a. het geheugen van de gemeente: geef dossiervorming de aandacht die het verdient. De centralisatie van ondersteunende taken biedt daarvoor extra kansen;
- b. het email-verkeer: breng het protocol voor het email-verkeer opnieuw onder de aandacht en vraag daarbij nadrukkelijk aandacht voor de archivering van inkomende en uitgaande mails;
- c. herstel van gebreken: wees bedacht op onderliggende problemen bij de melding van gebreken en controleer of herstel ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Breidt de voorlichting aan burgers over uitgevallen openbare straatverlichting uit.

Gelet op het vorenstaande stellen wij u voor te besluiten:

- I. het jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen vast te stellen;
- II. het jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen in handen te stellen van het college met de opdracht om de in het jaarverslag gedane aanbevelingen te implementeren.

Het presidium van de gemeente Groningen,

de voorzitter,

de griffier,

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

Mr. L.A.M. (Leo) Aarden.

raadsvoorstel jaarverslag 2010 ombudsman 1

raadsbesluit jaarverslag 2010 ombudsman 1

25 mei 2011
Nr. GR.112596014
jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen

DE RAAD VAN DE GEMEENTE GRONINGEN;

Gezien het voorstel van het presidium van 26 april 2011
GR 11. 2596014

HEEFT BESLOTEN:

- I. Het jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen vast te stellen;
- II. Het jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen in handen te stellen van het college met de opdracht om de in het jaarverslag gedane aanbevelingen te implementeren.

Gedaan te Groningen in de openbare raadsvergadering van 25 mei 2011.

De griffier,

De voorzitter,

mr. L.A.M. (Leo) Aarden.

dr. J.P. (Peter) Rehwinkel.

Collegiebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Bestuursdienst



Afdeling BST/BA/Fransen
Onderwerp Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010

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 77 97 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD 11.2584221

E-mailadres
div.bsd@groningen.nl

Datum **21 APR 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij het jaarverslag klachten 2010 aan. In dit verslag informeren wij u over het aantal en soort klachten dat in 2010 is ontvangen. Verder rapporteren we over de afhandelingstermijnen en een aantal verbeteringen die we hebben doorgevoerd bij de afhandeling van klachten.

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen (een afname van bijna 15 procent). De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken.

Tweede van de klachten heeft betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. Verder gaat 13% over onheuse bejegening en 10% over onjuiste informatie. Er zijn geen verschuivingen ten opzichte van 2009. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat de interne klachtenregeling niet verplicht van toepassing is op beleidsklachten. Wij hebben de beleidsklachten daarom apart geregistreerd.

Doorgevoerde verbeteringen

De gemeente neemt klachten van burgers over de gemeentelijke dienstverlening zeer serieus en wij grijpen deze aan om de dienstverlening verder te verbeteren. Zo is het eenvoudiger gemaakt om een parkeervergunning op naam om te zetten bij geregistreerd partnerschap, geeft het systeem bij ondergrondse containers eerder aan dat ze bijna vol zitten en zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de beheerders van de wijkposten over het inleveren van formulieren voor SOZAWA.

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Bladzijde 2 van 2
Onderwerp Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010



Afhandelingstermijn

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs binnen vijf dagen. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager hierover bericht. Bij vijf diensten is de termijn in 2010 minder vaak overschreden dan in 2009.

In- en externe communicatie

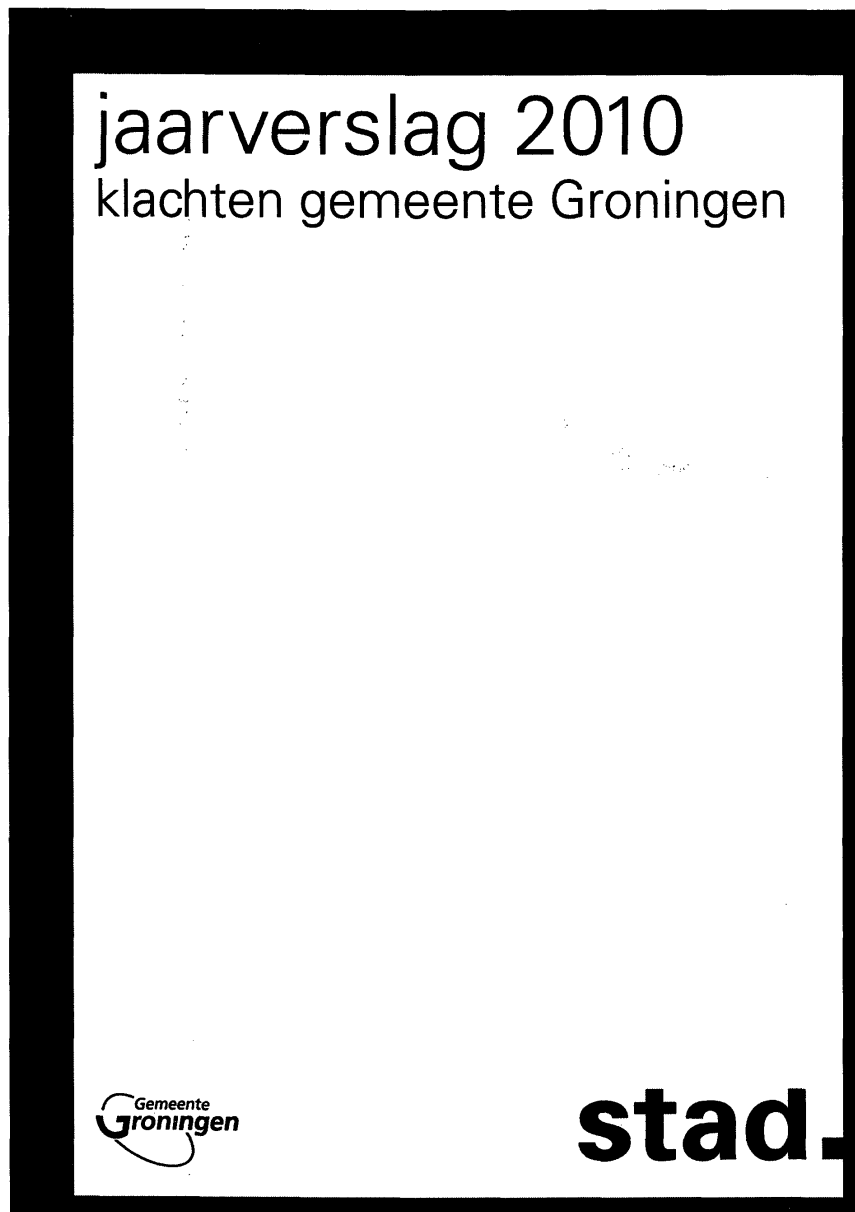
Intern zijn er verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij de medewerkers te verbeteren. De klachtenprocedure wordt regelmatig onder de aandacht gebracht en er vindt interne terugkoppeling plaats van de klachten. Onder andere via de gemeentelijke internetsite geven we aan burgers bekendheid van de klachtenprocedure.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

BIJLAGE



Voorwoord

Pessimisten zien een klacht als een bewijs van onvolkomenheid; optimisten beschouwen een klacht als een gratis advies. Bij de gemeente Groningen worden beide zienswijzen verenigd. De gemeente neemt klachten van de burgers over de gemeentelijke dienstverlening zeer serieus en grijpt ze aan om de dienstverlening verder te verbeteren.

Enkele concrete voorbeelden uit 2010

- Het is eenvoudiger gemaakt om een parkeervergunning op naam om te zetten bij geregistreerd partnerschap.
- Ondergrondse containers geven nu eerder aan dat ze bijna vol zitten.
- Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de beheerders van de wijkposten over het inleveren van formulieren voor SOZAWE.

Hoewel we de waarde van klachten dus terdege beseffen, streven we er vanzelfsprekend wel naar om het aantal klachten terug te dringen. Niet alleen door verbeteringen in de dienstverlening door te voeren, maar ook door het klachtbesef van de medewerkers te verhogen. En als er klachten binnenkomen, zien we er scherp op toe dat ze goed en op tijd worden afgehandeld. Verder is de klachtenprocedure goed ingebed in de gemeentelijke organisatie. De directies van de diensten krijgen de resultaten teruggekoppeld, zodat zij ook daadwerkelijk verbeteracties in gang kunnen zetten.

In dit jaarverslag leest u hoe de gemeente Groningen in 2010 is omgegaan met klachten. U leest hoeveel klachten er zijn ingediend, hoe deze zijn afgehandeld en binnen welke termijn. Ook leest u wat wij als gemeente van deze klachten geleerd hebben en hoe ze hebben bijgedragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Een centrale rol hierin spelen de klachtenfunctionarissen, die ik hierbij graag even in het zonnetje wil zetten. Zij vinden het inspirerend om een klacht op een goede manier voor de klager op te lossen. Zij zien soms hoe mensen verstrikt raken in de procedures en vinden het een uitdaging deze mensen weer 'los te trekken'. Zo kunnen ze heel concreet iets voor de burgers van de stad betekenen. Niet altijd kunnen ze de klagers 'hun zin' geven: de redelijkheid van de burger kan botsen met het afgesproken beleid van de gemeente. Maar door te luisteren, kan de stemming van de burger omslaan van boosheid naar begrip. Het werk van de klachtenfunctionarissen is kortom heel waardevol, voor de burger, de gemeente zelf en voor het beeld dat men van de gemeentelijke organisatie heeft.

Tot mijn tevredenheid kan ik u alvast verklappen dat het aantal klachten in 2010 is gedaald. Daarvoor wil ik alle medewerkers van de gemeente die daaraan hebben bijgedragen, bedanken. Alle inspanningen werpen kennelijk hun vruchten af. Ook in 2011 zetten we alles op alles om de burgers minder redenen te geven om over onze dienstverlening een klacht in te dienen.

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel
Burgemeester van Groningen

April 2011

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Inhoud

Samenvatting	4
1 Inrichting organisatie	5
1.1 Klachtenprocedure	5
1.2 Soorten klachten	5
1.3 Klachtenfunctionarissen	5
1.4 Gemeentelijke Ombudsman	6
1.5 Automatisering (KVS)	7
2 Binnengekomen klachten	8
2.1 Aantal ontvangen klachten	8
2.2 Wijze van ontvangst	9
2.3 Categorieën klachten	9
3 Afhandeling van klachten	11
3.1 Afhandelingstermijn klachten	11
3.2 Overeenstemming en bemiddeling	12
3.3 Hoorzitting	13
3.4 Wet dwangsom	14
4 Beleidsklachten en meldingen	14
4.1 Beleidsklachten	14
4.2 Meldingen	14
5 Organisatorische consequenties	17
5.1 Verbeteren afhandeling klachten	17
5.2 Verbeteren klachtbesef	18
5.3 Terugkoppeling klachten aan management	19
5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening	19
Bijlage 1: Overzicht klachtenfunctionarissen	22
Bijlage 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen	23

Samenvatting

Binnengekomen klachten

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen (een afname van bijna 15 procent). De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken.

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. Verder ging 13% over onheuse bejegening en 10% over onjuiste informatie. Er zijn geen verschuivingen ten opzichte van 2009.

Afhandeling

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen de wettelijke termijn van één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden. De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZAWE) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie of blijkt het lastig om een geschikt moment te vinden voor een hoorgesprek.

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebrekestellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangsombetalingen, van in totaal € 960.

Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen. Bij beleidsklachten zijn burgers het oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Het aantal meldingen is bovendien beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan.

Organisatorische consequenties

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. De klachtenfunctionarissen van de diensten zien erop toe dat klachten niet verwateren, maar snel worden opgepakt en afgehandeld. Ook hebben zij in 2010 weer verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Zo brengen zij de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht. Ook dragen ze zorg voor de interne terugkoppeling van de klachten. Tot slot trekken de diensten ook lering uit de klachten. Ze noemen verschillende voorbeelden van hoe een klacht heeft bijgedragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

1 Inrichting organisatie

In dit hoofdstuk lichten we in het kort toe hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen.

1.1 Klachtenprocedure

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de desbetreffende dienst een klacht indienen. Dit kan mondeling, telefonisch, per brief, per e-mail, per klachtenformulier en via de website.

De gemeente heeft naast de diensten ook een centrale klachteningang: het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Via de balie van het GIC worden klachten ingeleverd voor de verschillende diensten. Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres info@groningen.nl of het eLoket.

De klachten worden bij de diensten afgehandeld. Bij elke dienst is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De indiener van de klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Degene die de klacht behandelt, stelt de klager en gemeentemedewerker in de gelegenheid om hun visie te geven. De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst een schriftelijke reactie. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman.

De formele beschrijving van deze interne klachtenprocedure is opgenomen in bijlage 2.

1.2 Soorten klachten

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen.

Beleidsklachten zijn klachten van burgers tegen het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. Deze klachten vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. De beleidsklachten van 2010 worden besproken in paragraaf 4.1.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Het gaat bijvoorbeeld om meldingen van defecte lantaarnpalen of de vermissing van een huisvuilpas. In paragraaf 4.2 worden de meldingen van 2010 behandeld.

1.3 Klachtenfunctionarissen

In principe is bij alle diensten een klachtenfunctionaris aangesteld. Een actueel overzicht van de klachtenfunctionarissen is opgenomen in bijlage 1.

Griffie

Vanwege de zelfstandige positie van de griffie in de gemeentelijke organisatie is ook hier een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de klachten over de medewerkers van de griffie en afhandeling van klachten over de gemeenteraad. Er is in 2010 geen klacht bij de griffie binnengekomen.

Collegiebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Iederz

In dit klachtenjaarverslag is Iederz (voorheen genaamd: Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark, DSW) niet opgenomen. Iederz arbeidsontwikkelbedrijf is een organisatie die werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt ontwikkelt en begeleidt in en naar werk. Iederz treedt op als werkgever van de 2.000 WSW-medewerkers en krijgt geen rechtstreekse klachten van burgers, waarover dit jaarverslag gaat.

Taken

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Ze nemen de klacht in ontvangst, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar de betrokken afdeling of het afdelingshoofd, bewaken het tijdpad, coördineren de afhandeling en rapporteren aan de directie. Verder voeren ze overleg met andere klachtenfunctionarissen voor een eenduidige aanpak. Ook hebben ze regelmatig contact met de Ombudsman. Jaarlijks rapporteren de klachtenfunctionarissen aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

Overleg en afstemming

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten komen vijf tot zes keer per jaar bij elkaar. Hieronder een overzicht van de belangrijkste gespreksonderwerpen in 2010.

- Het verbeteren van het Klachten Volg Systeem (KVS 1.1) heeft ook in 2010 veel tijd gevraagd van de klachtenfunctionarissen (zie ook paragraaf 1.5). Hiervoor waren de verschillende projectleiders van de CIO geregeld te gast op de vergaderingen van de klachtenfunctionarissen.
- Met de Gemeentelijke Ombudsman is gesproken over de dreigende bezuiniging op de Ombudsfunctie en de jaarverslagen van beide partijen. De klachtenfunctionarissen zijn blij met het besluit van de raad om de voorgestelde bezuiniging niet te honoreren. De klachtenfunctionarissen en de Ombudsman hebben veel contact met elkaar en weten elkaar te vinden. Het werk van de Ombudsman kan gezien worden als het sluitstuk van de gemeentelijke klachtenprocedure.
- De klachtenfunctionarissen hebben kennisgemaakt met de nieuwe portefeuillehouder, burgemeester Rehwinkel. Ook hebben zij met hem het jaarverslag besproken.
- In het najaar heeft de Coördinator OGGz Stad (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) het overleg met de klachtenfunctionarissen bijgewoond. Zij heeft praktische adviezen gegeven over het omgaan met klagers die een verwarde indruk maken, die bij herhaling terugkomen, fel of dreigend overkomen of die door hun gedrag anderszins als 'moeilijke klagers' worden ervaren.
- Verder hebben de klachtenfunctionarissen besloten om als vervolg hierop begin 2011 twee dagdelen deskundigheidsbevordering / training te volgen.
- Met een DIV-deskundige is overleg geweest over de verjaringstermijn en over vernietiging van klachtdossiers.
- Er is aandacht geweest voor de Wet Dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen en voor het landelijke project Basisregistratie Personen.
- Op het gebied van communicatie is gesproken over het actueel houden van informatie op de gemeentelijke website en op de intranetsite van de gemeente (Gé-net).

1.4 Gemeentelijke Ombudsman

Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. Wanneer de Ombudsman een klacht in onderzoek neemt, stelt zij daarover rapportages / eindrapporten op en brengt deze ter kennis van het college en de raad.

De Ombudsman vervult soms ook een belangrijke functie bij het voorkomen van klachten, door het beantwoorden van vragen van burgers die gebruik maken van het inloopspreekuur. Daarnaast bemiddelt ze soms in de relatie tussen burger en gemeente door de desbetreffende partijen weer met elkaar in contact te brengen, de kou uit de lucht te halen of het geschonden vertrouwen te herstellen. Als het niet anders kan, stelt zij een klachtenonderzoek in en rondt dit af met een eindrapport.

De Ombudsman is te spreken over de inzet en de positie van de klachtenfunctionarissen, zo is te lezen in het jaarverslag van de Gemeentelijke Ombudsman over 2010 ('het geheugen van de gemeente').

“Overigens zijn klachtenfunctionarissen bij de gemeentelijke diensten van onschatbare waarde voor de Ombudsman. Zij zijn niet alleen de entree binnen de dienst maar zorgen ook voor een goede terugkoppeling naar hun directie. De keuze van de gemeente om deze functionarissen dicht tegen de directie aan te positioneren is destijds zeer wijs geweest. Daarmee krijgt de klachtafhandeling de positie die het verdient, namelijk een instrument om managementinformatie te genereren en de bedrijfsprocessen daarop af te stemmen.”

In 2010 heeft de Ombudsman 372 contacten gehad die betrekking hadden op de gemeente. In 2009 waren dat er 327. Soms gaat een klager rechtstreeks naar de Ombudsman, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. Daarom heeft de Ombudsman in 2010 67 keer een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtenprocedure, vooral voor de diensten DIA, RO/EZ en SOZAWE. In het jaarverslag van de Ombudsman is hierover te lezen:

“Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtenafhandeling is verwezen niet is teruggekomen bij de Ombudsman. Graag verbind ik daar de conclusie aan dat de diensten de klachten blijkbaar naar behoren hebben afgehandeld. De burgers worden immers schriftelijk gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman in te schakelen als zij niet tevreden zijn over de klachtafhandeling.”

1.5 Automatisering (KVS)

In september 2008 startte het project 'Digitalisering klachtenproces gemeente Groningen'. Het oude systeem Magic werd daarbij vervangen door het Klachtenvolgsysteem (KVS), inclusief een koppeling met Hummingbird voor het digitaal verwerken van documenten.

In april 2009 is het digitale registratiesysteem klachten in productie genomen (KVS). Dit systeem is in gebruik bij alle klachtenfunctionarissen van de diensten en de medewerkers van het college-spreekuur.

Na de invoering van KVS bleek het systeem nog niet voldoende te functioneren. In 2010 is een wijzigingsdocument KVS opgesteld. Op 8 juli heeft het AMT de nota Verbeterde versie KVS 1.1 vastgesteld. Eind 2010 zijn de verbeteringen in het systeem doorgevoerd en was de fase aangebroken voor het testen en de implementatie.

Al met al is er in 2010 door de verschillende partijen veel tijd gestoken in dit verbeterproces. De gebruikers van het systeem hopen dat na het verhelpen van de laatste kinderziektes het systeem naar behoren zal kunnen functioneren.

2 Binnengekomen klachten

In dit hoofdstuk analyseren we de klachten die de gemeente Groningen in 2010 heeft ontvangen. We bekijken het aantal klachten, de wijze van ontvangst en de categorieën waartoe de klacht behoort. De gegevens vergelijken we met 2009.

2.1 Aantal ontvangen klachten

De diensten registreren alle klachten die zij ontvangen.

	Aantal geregistreerde klachten per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	1	2	-1
DIA	48	72	-24
HVD	50	43	+7
Milieudienst	73	89	-16
OCSW	11	16	-5
RO/EZ	34	60	-26
SOZawe	170	170	0
Totaal	387	452	-65

Analyse

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen. Dit is een afname van bijna 15 procent. Zes diensten hebben minder klachten ontvangen dan in 2009, alleen bij de HVD is een lichte toename te zien. Bij deze dienst waren 23 klachten afkomstig van inwoners van de gemeente Groningen. In 2009 waren dat er 21.

De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken. In de tabel hieronder de verklaringen die de diensten hebben gegeven voor de verschillen ten opzichte van 2009.

Toelichting op de verschillen met 2009	
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn minder klachten doordat er veel aandacht is besteed aan de bejegening en aan het geven van de juiste informatie aan de balie medewerkers in de werkoverleggen van Publiekszaken. Bij de afdeling Belastingen is er nu één contactpersoon voor de klachten en ook dat werpt zijn vruchten af.
HVD	Een specifieke verklaring voor de stijging kan niet worden gegeven.
Milieudienst	De lichte daling is vooral toe te schrijven aan de afname van het aantal klachten over de 'winterdienst'.
OCSW	Het aantal klachten is opnieuw gedaald. De klachtenprocedure is gehandhaafd. Klagers stellen het erg op prijs wanneer ze binnen een week gebeld worden. Als de klager zich gehoord voelt, is vaak een groot deel van de klacht al opgelost. Verder heeft de directie sterk gestuurd op klantvriendelijkheid, naar aanleiding van onderzoeken over de klantvriendelijkheid en dienstverlening van medewerkers van OCSW.
RO/EZ	Het aantal klachten is verminderd, onder meer doordat sneller contact wordt opgenomen met de klager voor een toelichting. Dit resulteert vaak in het intrekken van de klacht en tot een tevreden burger.
SOZawe	

2.2 Wijze van ontvangst

Burgers kunnen hun klachten over de gemeente op verschillende manieren indienen, zoals telefonisch, schriftelijk, via het klachtenformulier of via internet. De tabel hieronder laat zien welke kanalen de burgers in 2010 hebben gebruikt.

A = Mondeling	E = Gemeentelijke website (digitaal loket)
B = Telefonisch	F = Klachtenformulier
C = Brief	G = Gemeentelijke Ombudsman
D = E-mail	H = Anders

	Totaal	A	B	C	D	E	F	G	H
Bestuursdienst	1	0	0	1	0	0	0	0	0
DIA	48	0	0	13	25	9	0	0	1
HVD	50	0	7	15	9	0	10	1	8
Milieudienst	73	0	1	6	0	36	28	2	0
OCSW	11	0	0	4	5	1	0	1	0
RO/EZ*	34	0	0	13	16	0	0	3	2
SOZAWÉ	170	0	40	52	28	0	50	0	0
Totaal 2010	387	0	48	104	83	46	89	7	11
	100%		12%	27%	21%	12%	23%	2%	3%
Totaal 2009**	452	1	35	128	185	3	--	6	89
	100%	0%	8%	28%	41%	1%		1%	20%

* aantallen over de kolommen zijn schattingen, is niet exact uit KVS te halen

** in 2009 was 'klachtenformulier' niet een aparte kolom; deze kwamen in de categorie 'anders'

Analyse

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. Het aantal klachten per mail is zelfs gehalveerd. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

2.3 Categorieën klachten

Klachten kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën (en een categorie 'overig').

Ten eerste zijn er klachten die te maken hebben met het verstrekken van onjuiste (verkeerde) informatie of het geheel ontbreken ervan (kolom A). Ten tweede zijn er klachten die gaan over hoe de burger zich behandeld voelt (kolom B). Hierbij heeft de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren. Daarnaast zijn er klachten over de afhandeling. De burger vindt bijvoorbeeld dat de gemeente niet op tijd heeft gereageerd of dat procedures niet goed zijn verlopen (kolom C). Tot slot zijn er klachten die niet in een van deze drie categorieën zijn onder te brengen (kolom D).

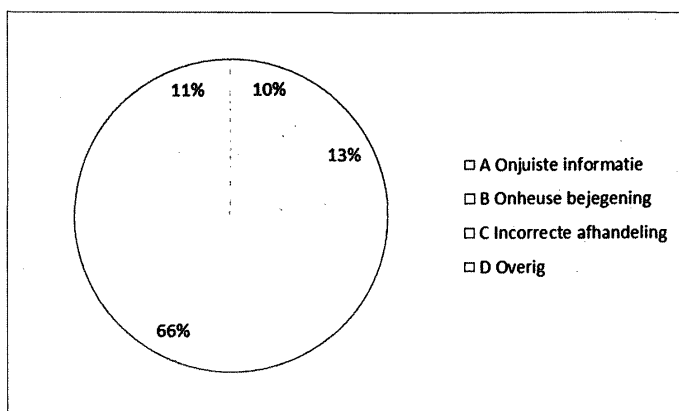
A = Onjuiste informatie	C = Incorrecte afhandeling
B = Onheuse bejegening	D = Overig

	Categorieën 2010					Categorieën 2009				
	Totaal	A	B	C	D	Totaal	A	B	C	D
Bestuursdienst	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0
DIA	48	16	4	11	17	72	13	5	19	35
HVD	50	1	7	42	0	43	2	5	34	2
Milieudienst	73	12	9	50	2	89	14	12	53	10
OCSW	11	2	3	0	6	16	2	2	8	4
RO/EZ	34	4	1	22	7	60	2	5	47	6
SOZAWÉ	170	2	26	131	11	170	10	31	128	1
Totaal	387	37	51	256	43	452	43	60	291	58
	100%	10%	13%	66%	11%	100%	9%	13%	64%	13%

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Analyse

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op *incorrecte afhandeling*. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. De rest van de klachten is vrij regelmatig verdeeld over de overige categorieën: 13% gaat over onheuse bejegening, 10% over onjuiste informatie en 11% zijn de overige klachten. Zie ook het taartdiagram hieronder.



De klachten van 2010 zijn vrijwel op dezelfde manier over de categorieën verdeeld als in 2009. Er zijn dus geen verschuivingen.

Toelichting op de categorieën per dienst (2010)	
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn weinig verschuivingen. Wel is het aantal klachten in de categorie 'overig' verminderd, omdat de klachten nu beter ingedeeld zijn.
HVD	Bij het indelen van klachten die op meer dan één categorie betrekking hebben (tien gevallen), is de categorie gekozen die voor de cliënt het meest van belang lijkt. De verdeling komt grotendeels overeen met die van 2009.
Milieudienst	Er zijn geen grote verschuivingen ten opzichte van 2009.
OCSW	Het systeem stelt de dienst niet in staat om nauwkeuriger te bepalen waar de categorie 'overig' uit bestaat. De stijging in deze categorie kan hiermee te maken hebben.
ROEZ	De categorie 'incorrecte afhandeling' is in aantal verminderd, maar blijft een aandachtspunt.
SOZAWE	Er zijn geen significante verschuivingen.

3 Afhandeling van klachten

Wat heeft de gemeente Groningen met de klachten gedaan? We bespreken de afhandelingstermijn, de bemiddelingen, de hoorzittingen en de ingebrekestellingen. Ook in dit hoofdstuk maken we een vergelijking met 2009.

3.1 Afhandelingstermijn klachten

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld.

	2010				2009			
	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken
Bestuursdienst	1	0	1	0	2	0	2	0
DIA	48	3	33	12	72	11	57	4
HVD	50	3	39	8	43	0	32	11
Milieudienst	73	18	53	2	89	21	62	6
OCSW	11	1	8	2	16	3	8	5
RO/EZ*	53	12	33	8	60	8	36	16
SOZawe	170	0	150	20	170	-	143	27
Totaal	406	37	317	52	452	43	340	69
	100%	9%	78%	13%	100%	10%	75%	15%

(* Dit is in 2010 inclusief de beleidsklachten.

Analyse

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden.

De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZawe) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. Alleen DIA gaat tegen deze trend in. Waarschijnlijk is dit het gevolg van administratieve achterstand vanwege ziekte van de klachtenfunctionaris.

De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Behalve de al genoemde administratieve reden kan de klacht ook zeer complex zijn. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie of blijkt het lastig om een geschikt moment te vinden voor een hoorgesprek.

Toelichting afhandelingstermijn per dienst (2010)	
Bestuursdienst	De klacht is via de officiële procedure afgehandeld.
DIA	Het aantal klachten dat pas na 6 weken is afgehandeld, is hoger dan in 2009. Dit heeft waarschijnlijk een administratieve reden. Door ziekte van de klachtenfunctionaris zijn de klachten enige tijd niet altijd zorgvuldig geregistreerd. In werkelijkheid heeft de dienst zo goed als nooit, dus zeker niet 12 keer, de termijn van 6 weken overschreden.
HVD	De dienst heeft er nadrukkelijker naar gestreefd om klachten via bemiddeling op te lossen. Ook zijn er meer inspanningen verricht om de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen.

Milieudienst	De directie van de dienst stuurt effectief op het tijdig afhandelen van de klachten.
OCSW	Het percentage klachten waarbij de termijn van 6 weken is overschreden, neemt af. Dit is het gevolg van een meldingssysteem. Twee weken voordat de beantwoordingstermijn van een klacht afloopt, krijgt de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft, een seintje. Zo is er minder risico dat de klacht niet tijdig wordt afgehandeld.
RO/EZ	De afhandelingstermijn is verbeterd doordat de dienst snel contact opneemt met de klager. Het overschrijden van de termijn kan komen door de complexiteit van de klacht of door omstandigheden bij de klager. De klager wordt tijdig op de hoogte gesteld van de vertraging in de beantwoording.
SOZawe	De klachtafhandeling verloopt stabiel. Er zijn geen wijzigingen ten opzichte van 2009.

3.2 Overeenstemming en bemiddeling

Wanneer er bij de diensten een klacht binnenkomt, heeft de oplossing van de klacht natuurlijk de hoogste prioriteit. Daarvoor is het belangrijk direct contact op te nemen met de klager. Dit gebeurt meestal telefonisch. Klagers stellen het vaak op prijs wanneer er telefonisch contact is over de klacht. Daarnaast krijgen klagers altijd een ontvangstbevestiging van hun klacht. Bij alle klachten is het op grond van de interne klachtenregeling verplicht een hoorzitting of -gesprek aan te bieden.

Bij de DIA, Milieudienst, RO/EZ en SOZawe zijn de gegevens over het horen van klagers niet beschikbaar in de huidige versie van het klachtvolgsysteem (KVS1.1). Deze keuze is gemaakt uit efficiency-overwegingen. Doordat deze gegevens niet volledig zijn, is het niet mogelijk een gemeentebreed beeld te geven.

	Totaal	< 5 dagen contact	Overeenstemming/ bemiddeling
Bestuursdienst	1	1	0
DIA	-	-	-
HVD	50	50	8
Milieudienst	-	-	-
OCSW	11	1	-
RO/EZ	-	-	16
SOZawe	-	-	-
Iederz	0	0	0
	62	52	24

Analyse

Bij 52 van de 62 klachten bij Bestuursdienst, HVD en OCSW is binnen vijf dagen contact geweest met de klager. Dat heeft ertoe geleid dat bij 24 van de 52 klachten overeenstemming is bereikt.

	Toelichting
Bestuursdienst	De klacht ging over bejegening. Het verschil van beleving is blijven bestaan. De klager heeft contact opgenomen met de Ombudsman.
DIA	De DIA streeft ernaar altijd zo snel mogelijk contact te zoeken met de klager. Dat is ook altijd gebeurd, tenzij de klager geen telefoonnummer achterliet en niet reageerde op onze mail of brief. In het systeem zijn de precieze aantallen niet te achterhalen.

HVD	In alle gevallen heeft de klachtenfunctionaris snel na binnenkomst van een klacht contact gezocht met de klager, zo mogelijk per telefoon, anders per mail. Overigens is dat contact er vaak al voordat het mailbericht of het klachtenformulier binnenkomt, doordat de klager eerst belt naar de dienst of langskomt bij de balie. Bij binnenkomst van de klacht bekijkt de dienst eerst of bemiddeling een geschikte optie voor de klager is. De klager behoudt daarbij de mogelijkheid om later alsnog de formele klachtenprocedure te starten. In 2010 zijn twintig klachten opgelost via bemiddeling vóórdat deze formeel in behandeling werden genomen. Dit heeft in de meeste gevallen echter meer tijd gekost dan vijf dagen. Na de feitelijke afhandeling stuurt de dienst in veel gevallen een brief naar de klager ter bevestiging en ter afronding. Vooral uit het oogpunt van continuïteit van zorg kan dit gewenst zijn.
Milieudienst	De cijfers zijn niet beschikbaar uit de rapportage KVS.
OCSW	De dienst kan niet uit het systeem halen welke klacht dit betreft.
ROEZ	Het aantal klachten waarbij overeenstemming wordt bereikt, ligt in werkelijkheid hoger dan de 16 uit de tabel, omdat het contact met de klager soms leidt tot het intrekken van de klacht.
SOZAWE	De dienst registreert dit niet.

3.3 Hoorzitting

De meeste diensten bieden de indieners van de klacht een hoorzitting / hoorgesprek aan. Dat leidt in enkele gevallen tot overeenstemming, waardoor de klachtenprocedure niet hoeft te worden voortgezet. Wanneer er een hoorzitting plaatsvindt, dan wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit wordt ook aan de klager toegestuurd. Deze kan hierop reageren. Zijn reactie wordt dan bij het verslag gevoegd.

De termen hoorzitting en hoorgesprek worden in de praktijk door elkaar gebruikt. In dit verslag houden we de term 'hoorzitting' aan. Sommige diensten verstaan onder een hoorzitting een bijeenkomst bij de dienst en onder een hoorgesprek een telefonisch overleg.

Niet alle diensten registreren het aantal aangeboden hoorzittingen. In KVS is het niet mogelijk vast te stellen hoeveel hoorzittingen hebben geleid tot overeenstemming.

	Hoorzitting aangeboden (aantal)	Hoorzitting geaccepteerd (aantal)
Bestuursdienst	0	0
DIA	-	0
HVD	50	15
Milieudienst	1	1
OCSW	0	0
ROEZ	-	-
SOZAWE	-	17
Totaal	51	33

Analyse

Voor zover bekend heeft de gemeente in 2010 in totaal 51 keer een hoorzitting aangeboden. In totaal is 33 keer een aanbod voor een hoorzitting geaccepteerd. (Deze cijfers staan enigszins los van elkaar. Bij SOZAWE bijvoorbeeld wordt niet bijgehouden hoeveel hoorzittingen worden aangeboden, maar wel hoeveel er worden gehouden.) Veel klagers maken geen gebruik van de mogelijkheid tot een hoorzitting. Vaak vinden ze dat hun klacht voldoende duidelijk is en soms vinden ze het te veel moeite.

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Toelichting op hoorzittingen	
Bestuursdienst	
DIA	Het hele jaar zijn er niet klachten geweest die zo ernstig waren dat een hoorzitting nodig was.
HVD	Alle klagers krijgen, via de ontvangstbevestiging, een hoorgesprek aangeboden. Dit gesprek kan mondeling of telefonisch plaatsvinden en is vooral bedoeld om nadere informatie te krijgen over de klacht en om te horen wat de klacht voor de burger betekent. Ze worden niet primair ingezet om ter plekke klachten op te lossen. Als klagers aangeven geen hoorgesprek te willen voeren, noemen zij meestal als reden dat de omschrijving van hun klacht in hun brief, mail of klachtenformulier in hun ogen duidelijk genoeg is.
Milieudienst	De hoorzitting betrof een klacht over bejegening. Bij circa 50% van de klachten vindt er wel een hoorgesprek plaats (via de telefoon), maar geen formele hoorzitting. In de overige gevallen is er geen telefoonnummer bekend en is de klacht voldoende duidelijk.
OCSW	De dienst neemt altijd binnen een week contact op met de klager. Op dat moment wordt er al hoor en wederhoor toegepast. De klager kan zijn of haar verhaal doen, wat de boosheid of frustratie dan vaak al voor een groot deel wegneemt. Een hoorzitting is dan vaak overbodig.
RO/EZ	In principe benadert de dienst alle klagers binnen 5 werkdagen telefonisch voor een toelichting op hun klacht. Sommige klagers geven aan, niet met redenen omkleed, niet van het hoorrecht gebruik te willen maken. Bij bejegeningklachten hoort de directeur van de dienst zowel de klager als de beklagde.
SOZAWE	Het aantal aangeboden hoorzittingen wordt bij de dienst niet geregistreerd, maar wel het aantal gehouden hoorzittingen. De klacht wordt altijd schriftelijk afgehandeld. De klager ziet soms het nut van een hoorzitting niet in. Soms komt de klager, zonder zich af te melden, niet opdagen op het gesprek.

3.4 Wet dwangsom

Burgers hebben in bepaalde gevallen recht op een vergoeding (dwangsom) als de overheid te laat een besluit neemt op hun aanvraag of bezwaarschrift. Bovendien kunnen zij dan via de rechter een besluit afdwingen. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat burgers mogelijkheden hebben om trage besluitvorming van bestuursorganen tegen te gaan. De regeling staat in de Wet dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen. Op 1 oktober 2009 is deze wet in werking getreden.

	Ontvangen ingebreke- stellingen (aantal)	Uitbetaalde dwangsommen (aantal)
Bestuursdienst	0	
DIA	4	1
HVD	6	
Milieudienst	1	
OCSW	0	
RO/EZ	5	1
SOZAWE	9	1
Totaal	25	3

Analyse

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebreke-stellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangombetalingen, van in totaal € 960. De gemeenteraad is via de rapportage 'Een jaar Wet dwangsom' geïnformeerd over de effecten voor de gemeente Groningen in het eerste jaar na de invoering van de wet.

4 Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening ontving de gemeente Groningen in 2010 ook beleidsklachten en meldingen. Deze signalen vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. We kijken daarom in dit verband alleen naar de aantallen.

4.1 Beleidsklachten

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes.

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de regeling voor interne klachtbehandeling niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming. De gemeente wil wel graag een beeld hebben van het aantal beleidsklachten. Daarom worden deze via de klachtenprocedure in de diensten afgehandeld en meegenomen in deze rapportage.

	Aantal geregistreerde beleidsklachten		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	0	0	0
DIA	41	29	+12
HVD	0	0	0
Milieudienst	83	148	-65
OCSW	2	5	-3
RO/EZ	19	28	-9
SOZAWE	0	0	0
	145	210	-65

Analyse

In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Beleidsklachten komen vrijwel alleen binnen bij de Milieudienst (vooral over geluidsoverlast, het wegsleepbeleid van fietsen in het Stationsgebied en het strooi-beleid, de zogenaamde winterdienst), DIA (vooral over de hoogte van de leges voor paspoorten en rijbewijzen) en RO/EZ (vooral over parkeren). Opvallend is dat OCSW slechts twee beleidsklachten heeft ontvangen, terwijl deze dienst een groot aandeel heeft in het maken van beleid.

De totale afname van 65 beleidsklachten is even groot als de afname bij de Milieudienst. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes. Ook het aantal beleidsklachten over de winterdienst is lager. Bij RO/EZ waren er in 2009 nog veel beleidsklachten over het beleid rond de tarieven van de buurtstallingen.

4.2 Meldingen

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst, OCSW en RO/EZ/Stadsbeheer.

Collegiebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	--	--	--
DIA	--	--	--
HVD	--	--	--
Milieudienst	16.606	16.256	+350
OCSW	372	372	0
RO/EZ/Stadsbeheer	8.812	8.218	+594
SOZAWE	--	--	--
Totaal	25.790	24.846	+944

Analyse

In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. De Milieudienst ontvangt bijna tweederde van de meldingen, Stadsbeheer bijna één derde. Bij Stadsbeheer is het aantal meldingen relatief sterker gestegen dan bij de Milieudienst. Bij OCSW ligt het aantal meldingen veel lager. Hier zijn in 2010 exact evenveel meldingen ontvangen als in 2009.

Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Dit is bijna één derde van alle meldingen die de gemeente in 2010 ontving.

Het aantal meldingen is overigens beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Bij de Milieudienst bijvoorbeeld waren er 3.404 meldingen over de ondergrondse containers, terwijl hierin maar liefst 4.750.000 stortingen zijn geweest.

De tabel hieronder maakt duidelijk wat voor type meldingen het betreft.

Toelichting op de aard van de meldingen	
Bestuursdienst	
DIA	
HVD	
Milieudienst	In 2010 zijn de volgende meldingen geregistreerd: <ul style="list-style-type: none"> • verzoek nieuwe huisvuilpas (8.249) • ondergrondse container algemeen (3.404) • overige meldingen (4.953)
OCSW	De meldingen zijn hoofdzakelijk bestemd voor de Werkmaatschappij Sport en Recreatie. Deze worden rechtstreeks geregistreerd door de klantencontactpersoon bij de WSR.
RO/EZ/stadsbeheer	Meldingen over de openbare ruimte.
SOZAWE	

5 Organisatorische consequenties

In dit laatste hoofdstuk bekijken we wat de gemeente Groningen heeft geleerd van de klachten. We bespreken de verbeteringen in de afhandeling en de dienstverlening, het verbeteren van het klachtbesef bij de medewerkers en de terugkoppeling aan het management.

5.1 Verbeteren afhandeling klachten

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. Ook in 2010 zijn er verbeteringen doorgevoerd.

Verbeteringen afhandeling klachten per dienst	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> De afspraken die in 2009 zijn gemaakt, blijven gehandhaafd.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Belastingen heeft nu één contactpersoon voor de klachten. Dit zorgt voor duidelijkheid voor de klagers en de medewerkers. Door veel aandacht te geven aan het bejegenen van klanten en het geven van juiste informatie, is het aantal klachten hierover teruggelopen. Het snel laten bellen naar klagers wordt erg gewaardeerd, zodat vaak na één telefoontje de kou al uit de lucht is en de klacht is afgehandeld.
HVD	<ul style="list-style-type: none"> Op 1 juni 2010 is een nieuwe plaatsvervangende klachtenfunctionaris aangetreden (na het vertrek van de vorige plaatsvervanger per 1 februari 2010). Daarmee is de bezetting in principe geregeld. In dringende gevallen kan voor de opvang van klachten ook een beroep gedaan worden op de PGZ&W-medewerker die de klachten over leveranciers van Wmo-voorzieningen bewaakt. Wanneer de klachtenfunctionaris zelf niet aanwezig is, krijgen alle medewerkers met een specifieke publieksfunctie bericht over de vervanging.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> De directie stuurt effectief op de afhandeltermijnen.
OCSW	<ul style="list-style-type: none"> De klachtenfunctionaris zorgt voor een goede begeleiding van de klachten. Wanneer klachten in het KVS-systeem binnenkomen, worden ze dezelfde dag nog in de organisatie uitgezet. Daarbij wordt de klachtenprocedure meegestuurd. Benadrukt wordt dat de klager binnen een week gehoord moet worden. Bij lopende klachten houdt de dienst voortdurend de vinger aan de pols. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris naar de status van de klacht. Dit maakt dat de medewerkers van OCSW over het algemeen snel en adequaat op een klacht reageren. De medewerker die de klacht heeft opgelost, ontvangt een afschrift van de definitieve eindbrief zoals deze door de algemeen directeur naar de klager wordt verzonden. Sommige complexe klachten bespreekt de dienst ter verkenning in het directieoverleg, om sneller tot een goede beantwoording te komen. Veel klachten gaan over onderhoud en zijn van toepassing op de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR). Zij hebben tenslotte de meeste klantcontacten. De binnengekomen klachten worden altijd op de afdeling door de leidinggevenden met de medewerkers besproken. Verder zijn er mysteryvisits, -e-mails en -callers. Deze worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Ook worden er regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen.

ROEZ	<ul style="list-style-type: none"> De dienst streeft naar minder klachten door snel(ler) contact met de klager op te nemen, om zijn of haar ontevredenheid weg te nemen. Dit leidt vaak tot meer tevredenheid bij de burger en tot het intrekken van de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt en begeleidt de afhandeling van de klacht. De directie stuurt indien nodig, aan de hand van de kwartaalrapportages, op het verbeteren van de dienstverlening en het klachtbesef. De klachtenfunctionaris let erop dat klachten niet 'in de la' verdwijnen. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris bij de medewerkers naar de status van de lopende klachten. De klachtenfunctionaris 'zit er bovenop'. Bij het uitzetten van de klacht wordt ook altijd de klachtenprocedure meegestuurd.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> De klachtafhandeling verloopt stabiel. De dienst hanteert nog dezelfde werkwijze als in 2009. Wanneer er een klacht binnenkomt, wordt deze altijd met de betrokken medewerker besproken.

5.2 Verbeteren klachtbesef

Het registreren van klachten is van belang voor zowel de klagers als de organisatie. Het oplossen van de klachten en het verbeteren van de dienstverlening op basis van de klachten, begint bij een deugdelijke administratie. Automatisering speelt hierbij een ondersteunende rol: alles valt of staat met het klachtbesef van de medewerkers. Alleen als zij klachten serieus nemen en er serieus mee omgaan, krijgt verbetering een kans.

De diensten hebben in 2010 verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Daaronder verstaan we het benadrukken van het belang van het registreren en afhandelen van klachten en er lering uit trekken.

Acties om het klachtbesef te verbeteren	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> Er was geen aanleiding voor nieuwe acties.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Het klachtbesef is al groot bij de DIA. Vooral bij Belastingen en Publiekszaken wordt hier veel aandacht aan besteed. Dit zijn ook de afdelingen waarover de meeste klachten binnenkomen.
HVD	<ul style="list-style-type: none"> In het voorjaar van 2010 heeft de klachtenfunctionaris deelgenomen aan het werkoverleg van het Afsprakenbureau voor de jeugdgezondheidszorg (GGD). Bij dit bureau komen vragen van ouders binnen over de consultatiebureaus in de hele provincie. De klachtenfunctionaris heeft de klachtenprocedure toegelicht en afspraken gemaakt over het aannemen en doorgeven van klachten. De klachtenfunctionaris heeft ditzelfde in het najaar gedaan bij twee teamoverleggen van de regio Noord (divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd) van de GGD. Naar aanleiding daarvan zijn op de consultatiebureaus opnieuw folders en klachtenformulieren verspreid.
Millieudienst	<ul style="list-style-type: none"> De Millieudienst is ISO 9001-gecertificeerd. Dit betekent per definitie dat klachten een belangrijk stuurmiddel zijn. Viermaal per jaar worden er 'kritische procesindicatoren' vastgesteld. Dit wordt aan het management gerapporteerd.
OCSW	<ul style="list-style-type: none"> De klachtenfunctionaris heeft regelmatig contact met de klachten-aanspreekpunten van de verschillende afdelingen. Via intranet wordt continu aandacht gevraagd voor de klachtenprocedure. OCSW heeft per 1 november 2010 een nieuwe klachtenfunctionaris. Begin 2011 is ook bij de Werkmaatschappij Sport & Recreatie (WSR) een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld. De nieuwe functionarissen gaan komend jaar meer aandacht besteden aan het klachtbesef en aan de zichtbaarheid van de klachtenfunctionaris en de klachtencontactpersonen.

RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> RO/EZ heeft de Ombudsman naar aanleiding van haar jaarverslag uitgenodigd voor die afdelingen die extra aandacht nodig hebben bij de klachtafhandeling. Het management stuurt op een goede dienstverlening, waarbij de reguliere klachtenrapportages een goed stuurmiddel zijn.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van SOZAWE zijn over het algemeen goed bekend met de klachtenprocedure. Maandelijks wordt bekendgemaakt hoeveel klachten zijn ingediend en afgehandeld.

5.3 Terugkoppeling klachten aan management

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten zijn organisatorisch in de buurt van de directie geplaatst of hebben korte lijnen met de algemeen directeur. Het is belangrijk dat de directie de informatie uit de klachten teruggekoppeld krijgt, zodat er verbeterpunten opgesteld kunnen worden (bijvoorbeeld in de dienstverlening).

De diensten hebben de interne terugkoppeling van klachten op verschillende manieren georganiseerd.

Terugkoppeling van klachten aan management (2010)	
Bestuursdienst	Het MT is geïnformeerd.
DIA	Er is in 2010 niet veel aanleiding geweest voor overleg met het management. De klachtenfunctionaris is ook de secretaresse van de Algemeen Directeur, dus kan ze als het nodig is altijd meteen om zijn advies of mening vragen. Dat gebeurt regelmatig.
HVD	De afhandeling van een klacht wordt gedeeld met de vakdirecteur, het afdelingshoofd en, indien van toepassing, de betrokken medewerker. De directeur GGD bespreekt elk kwartaal het overzicht van de klachten met de divisie-managers. Elk kwartaal bespreekt de directie een actueel overzicht van de genomen maatregelen naar aanleiding van klachten. Het Jaarverslag klachten van de HVD wordt, na bespreking door de directie, gepubliceerd op Gé-Net zodat alle leidinggevend en medewerkers er kennis van kunnen nemen.
Milieudienst	In 2010 is er bij de Milieudienst eenmaal per kwartaal een overzicht gemaakt van alle klachten en meldingen. Dit overzicht is telkens besproken in het management van de vakdirecties.
OCSW	De formele afhandeling van de klacht, dus de eindbrief aan de klager, wordt altijd voorgelegd aan de Algemeen Directeur.
RO/EZ	De terugkoppeling aan de directie en wethouders gebeurt door kwartaalrapportages en (half) jaarverslagen. Ook is er regelmatig overleg tussen de klachtenfunctionaris en de Algemeen Directeur.
SOZAWE	Regelmatig is er overleg met de Algemeen Directeur, ad hoc of gepland. De halfjaarrapportage is intern bekend gemaakt. Maandelijks wordt informatie over klachten opgenomen in de interne maandrapportage 'SOZAWE werkt'.

5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening

Als de gemeente klachten daadwerkelijk als adviezen ziet, kan het niet anders dan dat klachten hebben geleid tot verbeteringen in de dienstverlening.

Doorgevoerde verbeteringen per dienst (2010)	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Bij Publiekszaken is in de werkoverleggen veel aandacht besteed aan bejegening en het geven van de juiste informatie aan de balie. Het effect is duidelijk te zien in het aantal klachten.

Collegiebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

HVD	<ul style="list-style-type: none"> • In 2010 is een Privacyreglement en een Protocol gegevensuitwisseling voor de GGD opgesteld. Hierover zijn cliëntfolders uitgebracht en de informatie is geplaatst op de website van de GGD en op Gé-Net. Tijdens instructiebijeenkomsten zijn de medewerkers hierover geïnformeerd. • De Meldkamer ambulancezorg heeft een protocol opgesteld voor het afhandelen van 112-meldingen waarbij de melder eerst bij andere instellingen hulp heeft ingeroepen. • Tijdens de vaccinatieweek is het aantal priklijnen meteen uitgebreid toen wachtrijen ontstonden. Om de wachttijden te verkorten, wordt bij de volgende vaccinatiecampagne zo mogelijk ook het aantal locaties uitgebreid. Verder wordt de oproepsystematiek veranderd. • Er worden nieuwe legitimatiebewijzen en visitekaartjes gemaakt voor de medewerkers van het samenwerkingsverband OGGz Stad (Openbare geestelijke gezondheidszorg). • Eén klacht, die ook heeft geleid tot een FONA-melding (bijna-ongevallen), was aanleiding voor overleg met OCSW over het bestellen van meubilair voor de Centra voor Jeugd en Gezin. • Eén klacht is beschreven in de nieuwsbrief van de divisie LGZ&J, zodat alle medewerkers hiervan kunnen leren. • Een klacht over het Zorgloket is gebruikt bij een telefoontraining. • De telefonische bereikbaarheid van de logopedistes is verbeterd. • Wanneer een consultatiebureau een drukke periode ziet aankomen, plannen zij tijdig extra zittingen. • Elke najaar komt het onderwerp gladheidsbestrijding bij de regiomanagers van de divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd op de agenda, zodat zij tijdig maatregelen kunnen nemen bij de consultatiebureaus.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> • Naar aanleiding van het grote aantal klachten en beleidsklachten is de winterdienst in 2010 geëvalueerd. • Bij de ondergrondse containers wordt zo nodig het percentage stortingen waarbij de container meldt dat deze vol is, aangepast.
OCSW	
RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> • Naar aanleiding van klachten zijn in de Hamburgerstraat fietsklemmen en fietsclusters geplaatst. • Bij de publicatie van een bouw aanvraag worden in verband met privacy de persoonsgegevens niet meer vermeld. • Het toegangshek van een begraafplaats gaat voortaan na sluitingstijd dicht om overlast tegen te gaan. • De procedure is verbeterd voor het overgaan van een parkeervergunning op naam bij geregistreerd partnerschap. • In individuele gevallen zijn oplossingen gevonden: herstel trottoir en asfaltering, controle (illegale) kamerverhuur. • De aannemer is aangesproken op overlast door wegwerkzaamheden in de Westinghousestraat. • De bewegwijzering naar het crematorium is verbeterd. • Er is regelmatig contact met de politie over o.a. het optreden tegen parkeerverlast.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> • Een klacht over de ontvangst op het Werkplein werd als casus ingebracht in het werkoverleg en is uitgebreid besproken om de gemaakte afspraken weer duidelijk te krijgen. Het doel is om een klant bij de centrale balie kort te woord te staan en zo snel mogelijk door te verwijzen naar de juiste balie. • Naar aanleiding van een klacht over een kapotte brievenbus bij een wijkpost, waardoor de daar ingeleverde maandverklaring zoek kon raken, is ter plekke poolshoogte genomen en de brievenbus gerepareerd. Verder zijn er afspraken met de wijkpostbeheerder gemaakt. • Meerdere keren is een andere consulent aan een klant toegewezen als duidelijk werd dat het contact over en weer stroef verliep. In beider belang was het dan beter een andere consulent toe te wijzen.

	<ul style="list-style-type: none">• De regels over het gebruik van de GBA zijn bij de leidinggevenden weer onder de aandacht gebracht.• Een klacht werd als casus gebruikt om in het werkoverleg de regels van het huisbezoek weer scherp onder de aandacht te brengen.• Een advocaat vraagt meerdere keren om de verzonden besluiten aan haar cliënt in kopie te ontvangen. Dit gaat vaak mis. Naar aanleiding van de klacht is contact opgenomen met de bijstands- en de werkconsulent en is er een aantekening in het dossier en in GWS gemaakt, om er voor te zorgen dat de afspraak wordt nageleefd.
--	---

Bijlage 1: Overzicht klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen:

Mw. E. van Deel	BD	(050) 367 77 21	ellen.van.deel@groningen.nl
Mw. A. Hulst	DIA	(050) 367 73 25	alma.hulst@groningen.nl
Mw. F. Moene	HVD	(050) 367 41 18	fenna.moene@groningen.nl
Dhr. T. van Heijst	MD	(050) 367 10 55	tim.van.heijst@groningen.nl
Mw. M. Besselink	OCSW	(050) 367 61 06	marianne.besselink@groningen.nl
Mw. A.A. de Jager	RO/EZ	(050) 367 82 76	ada.de.jager@groningen.nl
Mw. G.A. Fennema	SOZawe	(050) 367 55 21	grada.fennema@groningen.nl
Mw. K.D. van Loo	SOZawe	(050) 367 55 13	kundien.van.loo@groningen.nl

Aanspreekpunt bij Iederz:

Mw. S. Dechesne	Iederz	(050) 529 42 02	s.dechesne@iederz.groningen.nl
-----------------	--------	-----------------	--------------------------------

Coördinator collegespreekuur:

Mw. H. Mulder	BD	(050) 367 76 07	heleen.mulder@groningen.nl
---------------	----	-----------------	----------------------------

Concerncoördinator klachten

Mw. M.K. Fransen	BD	(050) 367 77 97	matty.fransen@groningen.nl
------------------	----	-----------------	----------------------------

Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen:

Mw. R. Frederiks	BD	(050) 367 76 15	ria.frederiks@groningen.nl
------------------	----	-----------------	----------------------------

Bijlage 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen

III.9.BD/BJZ

Interne klachtenregeling gemeente Groningen 2000

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN GRONINGEN;

Overwegende, dat het gewenst is de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie op voor de burger duidelijke en informatieve wijze te laten plaatsvinden;

GELET OP HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT
BESLUITEN:

vast te stellen de Interne Klachtenregeling Gemeente Groningen 2000, onder intrekking van de Interne Klachtenregeling 1992

Interne klachtenregeling Gemeente Groningen;

1. a. Een ieder heeft het recht een klacht over gedragingen, jegens hem of een ander, van bestuursorganen en/of personen van de gemeente in te dienen bij de desbetreffende dienst waartegen de klacht is gericht of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnr. 232, 9700 VB Groningen.
b. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend wordt het klaagschrift ondertekend en bevat tenminste:
 1. de naam en adres van de indiener;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 4. een vertaling voor zover het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn echter klachtenformulieren beschikbaar.
Het centrale adres voor 'mondelijke' klachten is het Gemeentelijke Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, Groningen waar alle informatie over en eventuele hulp bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht wordt verleend.
3. Wanneer tot tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
4. Klachten worden in principe decentraal, dat wil zeggen op dienstniveau en onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur afgehandeld. Voor de coördinatie van de klachtenafhandeling wijst de algemeen directeur een klachtenfunctionaris aan. De feitelijke klachtenafhandeling vindt zoveel mogelijk op de functionele afdeling van de dienst plaats. In bijzondere gevallen zulks ter beoordeling van de algemeen directeur zelf vindt de afhandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats. De algemeen directeur of een door hem aangewezen klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens nodig voor de klachtenafhandeling. Ook klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden volgen deze weg, indien tussen de aard van de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Bestuursdienst en wel onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.
5. Elke klacht wordt geregistreerd en de afhandeling ervan wordt qua procedure op zodanige wijze bewaakt, dat de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) waarover wordt geklaagd gewaarborgd is.
De anoniem gemaakte inhoudelijke gegevens uit de klachtenregistratie worden verwerkt tot managementinformatie en worden periodiek vermeld.

6. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt waar en met welke status de klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien.

De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling heeft plaatsgevonden binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift hiervan in kennis gesteld.

7. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt geïnformeerd over de ingediende klacht. Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden.

8. a. Degene die een klacht behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

b. Indien de klacht kennelijk opgegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord kan van het horen worden afgezien.

c. Er wordt een verslag van het horen gemaakt.

9. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke reactie. Een mondelinge afhandeling van een klacht wordt binnen dezelfde termijn schriftelijk bevestigd.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het klachtenonderzoek alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

10. In de laatste alinea van de schriftelijke reactie wordt de klager gewezen op de mogelijkheid, om, indien de reactie daartoe aanleiding geeft, zich te wenden tot de gemeentelijke ombudsvrouw.

11. Na de afhandeling van een klacht, dan wel nadat de afhandelingstermijn van zes weken is verstreken, is de gemeentelijke ombudsvrouw overeenkomstig het bepaalde in de Verordening Gemeentelijke Ombudsman Groningen bevoegd de ingediende klacht te onderzoeken.

12. Deze interne klachtenregeling zal ter openbare kennis worden gebracht en treedt in werking 3 dagen na bekendmaking.

Toelichting op de regeling tot wijziging van de interne klachtenregeling gemeente Groningen

Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in hoofdstuk 9 regels met betrekking tot een klachtenregeling. Deze klachtenregeling geeft de burger het recht zich te beklagen over gedragingen van bestuursorganen en verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke interne klachtbehandeling. In de klachtenregeling worden onder andere vormvereisten gesteld aan het klaagschrift, aan de klachtbehandelaar, aan het horen, aan de verslaglegging en aan de termijnen waarbinnen de behandeling dient te geschieden. Deze vereisten vormen voor bestuursorganen een dwingendrechtelijk procedureel kader voor de behandeling van klachten. Door bestuursorganen moet dit procedureel kader zelf nader worden ingevuld.

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

Artikelsgewijze toelichting:

In artikel 1 wordt aangegeven wie een klacht kan instellen en worden vereisten genoemd die in een klaagschrift moeten worden opgenomen. Het is echter denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht.

Artikel 2 vermeldt dan ook dat de wijze van indienen van een klacht vormvrij is, dat klachtenformulieren beschikbaar zijn en dat het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) informatie en hulp kan geven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

Artikel 3 geeft aan dat een klacht geen verdere behandeling behoeft als de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost. Een instrument hiervoor kan zijn om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. De in de interne klachtenregeling opgenomen procedure komt pas aan de orde indien een schriftelijk ingediende klacht zich niet leent voor een meer informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld.

In artikel 4 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat "klachten gericht tegen gemeentelijke bestuursorganen, de voorzitter en/of een lid daarvan" op dienstniveau worden afgehandeld wordt vervangen door de zinsnede: "het college van burgemeester en wethouders en zijn leden".

In artikel 6 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat een ontvangstbevestiging achterwege blijft, "ingeval de klager een afschrift van het klachtenformulier is uitgereikt" is geschrapt. Artikel 6 regelt dat het bestuursorgaan schriftelijk een ontvangstbevestiging dient te sturen. Vervolgens geeft artikel 6 aan dat de klager zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld van het niet in behandeling nemen van een klacht.

In artikel 7 wordt aangegeven dat de beklaagde een afschrift krijgt van het klaagschrift en eventuele daarbij behorende stukken.

Artikel 8 geeft het beginsel van hoor en wederhoor weer. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft moeten over en weer over elkaars standpunten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor betekent echter niet dat partijen te allen tijde in elkaar aanwezigheid behoeven te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen namelijk ook schriftelijk aan de andere partij worden voorgelegd. Het is in ieder geval van belang dat betrokkenen in de gelegenheid zijn om hun standpunt in verband met de klacht toe te lichten. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk al dan niet in elkaars aanwezigheid geschieden.

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende afgesproken. De klachtenfunctionaris neemt in principe telefonisch contact op met de klager, waarbij de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het horen kan zowel telefonisch als door middel van een hoorzitting plaatsvinden. Indien het horen telefonisch plaatsvindt dient dit met de nodige zorgvuldigheid te geschieden. Dit betekent dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Wanneer de klager er voor kiest uitgenodigd te worden voor een hoorzitting, kan hem of haar dit recht echter niet worden ontzegd. Ziet een klager wel af van een hoorzitting dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Van het telefonisch horen wordt een verslag gemaakt dat als bijlage in een brief, die ter bevestiging van het telefoongesprek wordt verstuurd, wordt opgenomen. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorzitting. Indien de klager zijn of haar klacht tijdens een hoorzitting mondeling wil toelichten zal de klager door de betreffende klachtenfunctionaris worden gehoord.

De klachtenfunctionaris kan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft uitnodigen om bij deze hoorzitting aanwezig te zijn. Van deze hoorzitting wordt eveneens een verslag gemaakt dat als bijlage in de afhandelingsbrief wordt opgenomen.

Collegebrief - Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010 GR11.2593596

In artikel 9 is conform hoofdstuk Awb aansluiting gezocht bij de wettelijke termijn van afhandeling (zes weken met eventueel een verdagingsmogelijkheid van vier weken) op grond van eenheid van regelgeving. Verder bepaalt artikel 9 dat de klager schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de conclusies van het klachtenonderzoek en de daarbij behorende overwegingen.

Tot slot is in artikel 11, gelet op artikel 9, de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken opgenomen.

jaarverslag 2010

klachten gemeente Groningen



stad.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Voorwoord

Pessimisten zien een klacht als een bewijs van onvolkomenheid; optimisten beschouwen een klacht als een gratis advies. Bij de gemeente Groningen worden beide zienswijzen verenigd. De gemeente neemt klachten van de burgers over de gemeentelijke dienstverlening zeer serieus en grijpt ze aan om de dienstverlening verder te verbeteren.

Enkele concrete voorbeelden uit 2010

- Het is eenvoudiger gemaakt om een parkeervergunning op naam om te zetten bij geregistreerd partnerschap.
- Ondergrondse containers geven nu eerder aan dat ze bijna vol zitten.
- Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de beheerders van de wijkposten over het inleveren van formulieren voor SOZAWE.

Hoewel we de waarde van klachten dus terdege beseffen, streven we er vanzelfsprekend wel naar om het aantal klachten terug te dringen. Niet alleen door verbeteringen in de dienstverlening door te voeren, maar ook door het klachtbesef van de medewerkers te verhogen. En als er klachten binnenkomen, zien we er scherp op toe dat ze goed en op tijd worden afgehandeld. Verder is de klachtenprocedure goed ingebed in de gemeentelijke organisatie. De directies van de diensten krijgen de resultaten teruggekoppeld, zodat zij ook daadwerkelijk verbeteracties in gang kunnen zetten.

In dit jaarverslag leest u hoe de gemeente Groningen in 2010 is omgegaan met klachten. U leest hoeveel klachten er zijn ingediend, hoe deze zijn afgehandeld en binnen welke termijn. Ook leest u wat wij als gemeente van deze klachten geleerd hebben en hoe ze hebben bijgedragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Een centrale rol hierin spelen de klachtenfunctionarissen, die ik hierbij graag even in het zonnetje wil zetten. Zij vinden het inspirerend om een klacht op een goede manier voor de klager op te lossen. Zij zien soms hoe mensen verstrikt raken in de procedures en vinden het een uitdaging deze mensen weer 'los te trekken'. Zo kunnen ze heel concreet iets voor de burgers van de stad betekenen. Niet altijd kunnen ze de klagers 'hun zin' geven: de redelijkheid van de burger kan botsen met het afgesproken beleid van de gemeente. Maar door te luisteren, kan de stemming van de burger omslaan van boosheid naar begrip. Het werk van de klachtenfunctionarissen is kortom heel waardevol, voor de burger, de gemeente zelf en voor het beeld dat men van de gemeentelijke organisatie heeft.

Tot mijn tevredenheid kan ik u alvast verklappen dat het aantal klachten in 2010 is gedaald. Daarvoor wil ik alle medewerkers van de gemeente die daaraan hebben bijgedragen, bedanken. Alle inspanningen werpen kennelijk hun vruchten af. Ook in 2011 zetten we alles op alles om de burgers minder redenen te geven om over onze dienstverlening een klacht in te dienen.

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel
Burgemeester van Groningen

April 2011

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Inhoud

Samenvatting	4
1 Inrichting organisatie	5
1.1 Klachtenprocedure	5
1.2 Soorten klachten	5
1.3 Klachtenfunctionarissen	5
1.4 Gemeentelijke Ombudsman	6
1.5 Automatisering (KVS)	7
2 Binnengekomen klachten	8
2.1 Aantal ontvangen klachten	8
2.2 Wijze van ontvangst	9
2.3 Categorïeen klachten	9
3 Afhandeling van klachten	11
3.1 Afhandelingstermijn klachten	11
3.2 Overeenstemming en bemiddeling	12
3.3 Hoorzitting	13
3.4 Wet dwangsom	14
4 Beleidsklachten en meldingen	14
4.1 Beleidsklachten	14
4.2 Meldingen	14
5 Organisatorische consequenties	17
5.1 Verbeteren afhandeling klachten	17
5.2 Verbeteren klachtbesef	18
5.3 Terugkoppeling klachten aan management	19
5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening	19
Bijlage 1: Overzicht klachtenfunctionarissen	22
Bijlage 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen	23

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Samenvatting

Binnengekomen klachten

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen (een afname van bijna 15 procent). De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken.

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. Verder ging 13% over onheuse bejegening en 10% over onjuiste informatie. Er zijn geen verschuivingen ten opzichte van 2009.

Afhandeling

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen de wettelijke termijn van één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden. De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZAWE) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie of blijkt het lastig om een geschikt moment te vinden voor een hoorgesprek.

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebrekestellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangsombetalingen, van in totaal € 960.

Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen. Bij beleidsklachten zijn burgers het oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Het aantal meldingen is bovendien beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan.

Organisatorische consequenties

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. De klachtenfunctionarissen van de diensten zien erop toe dat klachten niet verwateren, maar snel worden opgepakt en afgehandeld. Ook hebben zij in 2010 weer verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Zo brengen zij de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht. Ook dragen ze zorg voor de interne terugkoppeling van de klachten. Tot slot trekken de diensten ook lering uit de klachten. Ze noemen verschillende voorbeelden van hoe een klacht heeft bijgedragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

1 Inrichting organisatie

In dit hoofdstuk lichten we in het kort toe hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen.

1.1 Klachtenprocedure

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de desbetreffende dienst een klacht indienen. Dit kan mondeling, telefonisch, per brief, per e-mail, per klachtenformulier en via de website.

De gemeente heeft naast de diensten ook een centrale klachteningang: het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Via de balie van het GIC worden klachten ingeleverd voor de verschillende diensten. Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres info@groningen.nl of het eLoket.

De klachten worden bij de diensten afgehandeld. Bij elke dienst is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De indiener van de klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Degene die de klacht behandelt, stelt de klager en gemeentemedewerker in de gelegenheid om hun visie te geven. De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst een schriftelijke reactie. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman.

De formele beschrijving van deze interne klachtenprocedure is opgenomen in bijlage 2.

1.2 Soorten klachten

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen.

Beleidsklachten zijn klachten van burgers tegen het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. Deze klachten vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. De beleidsklachten van 2010 worden besproken in paragraaf 4.1.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Het gaat bijvoorbeeld om meldingen van defecte lantaarnpalen of de vermissing van een huisvuilpas. In paragraaf 4.2 worden de meldingen van 2010 behandeld.

1.3 Klachtenfunctionarissen

In principe is bij alle diensten een klachtenfunctionaris aangesteld. Een actueel overzicht van de klachtenfunctionarissen is opgenomen in bijlage 1.

Griffie

Vanwege de zelfstandige positie van de griffie in de gemeentelijke organisatie is ook hier een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de klachten over de medewerkers van de griffie en afhandeling van klachten over de gemeenteraad. Er is in 2010 geen klacht bij de griffie binnengekomen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Iederz

In dit klachtenjaarverslag is Iederz (voorheen genaamd: Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark, DSW) niet opgenomen. Iederz arbeidsontwikkelbedrijf is een organisatie die werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt ontwikkelt en begeleidt in en naar werk. Iederz treedt op als werkgever van de 2.000 WSW-medewerkers en krijgt geen rechtstreekse klachten van burgers, waarover dit jaarverslag gaat.

Taken

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Ze nemen de klacht in ontvangst, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar de betrokken afdeling of het afdelingshoofd, bewaken het tijdspad, coördineren de afhandeling en rapporteren aan de directie. Verder voeren ze overleg met andere klachtenfunctionarissen voor een eenduidige aanpak. Ook hebben ze regelmatig contact met de Ombudsman. Jaarlijks rapporteren de klachtenfunctionarissen aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

Overleg en afstemming

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten komen vijf tot zes keer per jaar bij elkaar. Hieronder een overzicht van de belangrijkste gespreksonderwerpen in 2010.

- Het verbeteren van het Klachten Volg Systeem (KVS 1.1) heeft ook in 2010 veel tijd gevraagd van de klachtenfunctionarissen (zie ook paragraaf 1.5). Hiervoor waren de verschillende projectleiders van de CIO geregeld te gast op de vergaderingen van de klachtenfunctionarissen.
- Met de Gemeentelijke Ombudsman is gesproken over de dreigende bezuiniging op de Ombudsfunctie en de jaarverslagen van beide partijen. De klachtenfunctionarissen zijn blij met het besluit van de raad om de voorgestelde bezuiniging niet te honoreren. De klachtenfunctionarissen en de Ombudsman hebben veel contact met elkaar en weten elkaar te vinden. Het werk van de Ombudsman kan gezien worden als het sluitstuk van de gemeentelijke klachtenprocedure.
- De klachtenfunctionarissen hebben kennisgemaakt met de nieuwe portefeuillehouder, burgemeester Rehwinkel. Ook hebben zij met hem het jaarverslag besproken.
- In het najaar heeft de Coördinator OGGz Stad (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) het overleg met de klachtenfunctionarissen bijgewoond. Zij heeft praktische adviezen gegeven over het omgaan met klagers die een verwarde indruk maken, die bij herhaling terugkomen, fel of dreigend overkomen of die door hun gedrag anderszins als 'moeilijke klagers' worden ervaren.
- Verder hebben de klachtenfunctionarissen besloten om als vervolg hierop begin 2011 twee dagdelen deskundigheidsbevordering / training te volgen.
- Met een DIV-deskundige is overleg geweest over de verjaringstermijn en over vernietiging van klachtdossiers.
- Er is aandacht geweest voor de Wet Dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen en voor het landelijke project Basisregistratie Personen.
- Op het gebied van communicatie is gesproken over het actueel houden van informatie op de gemeentelijke website en op de intranetsite van de gemeente (Gé-net).

1.4 Gemeentelijke Ombudsman

Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. Wanneer de Ombudsman een klacht in onderzoek neemt, stelt zij daarover rapportages / eindrapporten op en brengt deze ter kennis van het college en de raad.

De Ombudsman vervult soms ook een belangrijke functie bij het voorkomen van klachten, door het beantwoorden van vragen van burgers die gebruik maken van het inloopspreekuur. Daarnaast bemiddelt ze soms in de relatie tussen burger en gemeente door de desbetreffende partijen weer met elkaar in contact te brengen, de kou uit de lucht te halen of het geschonden vertrouwen te herstellen. Als het niet anders kan, stelt zij een klachtenonderzoek in en rondt dit af met een

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

eindrapport.

De Ombudsman is te spreken over de inzet en de positie van de klachtenfunctionarissen, zo is te lezen in het jaarverslag van de Gemeentelijke Ombudsman over 2010 ('het geheugen van de gemeente').

“Overigens zijn klachtenfunctionarissen bij de gemeentelijke diensten van onschatbare waarde voor de Ombudsman. Zij zijn niet alleen de entree binnen de dienst maar zorgen ook voor een goede terugkoppeling naar hun directie. De keuze van de gemeente om deze functionarissen dicht tegen de directie aan te positioneren is destijds zeer wijs geweest. Daarmee krijgt de klachtafhandeling de positie die het verdient, namelijk een instrument om managementinformatie te genereren en de bedrijfsprocessen daarop af te stemmen.”

In 2010 heeft de Ombudsman 372 contacten gehad die betrekking hadden op de gemeente. In 2009 waren dat er 327. Soms gaat een klager rechtstreeks naar de Ombudsman, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. Daarom heeft de Ombudsman in 2010 67 keer een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtenprocedure, vooral voor de diensten DIA, RO/EZ en SOZAWE. In het jaarverslag van de Ombudsman is hierover te lezen:

“Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtenafhandeling is verwezen niet is teruggekomen bij de Ombudsman. Graag verbind ik daar de conclusie aan dat de diensten de klachten blijkbaar naar behoren hebben afgehandeld. De burgers worden immers schriftelijk gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman in te schakelen als zij niet tevreden zijn over de klachtafhandeling.”

1.5 Automatisering (KVS)

In september 2008 startte het project 'Digitalisering klachtenproces gemeente Groningen'. Het oude systeem Magic werd daarbij vervangen door het Klachtenvolgsysteem (KVS), inclusief een koppeling met Hummingbird voor het digitaal verwerken van documenten.

In april 2009 is het digitale registratiesysteem klachten in productie genomen (KVS). Dit systeem is in gebruik bij alle klachtenfunctionarissen van de diensten en de medewerkers van het college-spreekuur.

Na de invoering van KVS bleek het systeem nog niet voldoende te functioneren. In 2010 is een wijzigingsdocument KVS opgesteld. Op 8 juli heeft het AMT de nota Verbeterde versie KVS 1.1 vastgesteld. Eind 2010 zijn de verbeteringen in het systeem doorgevoerd en was de fase aangebroken voor het testen en de implementatie.

Al met al is er in 2010 door de verschillende partijen veel tijd gestoken in dit verbeterproces. De gebruikers van het systeem hopen dat na het verhelpen van de laatste kinderziektes het systeem naar behoren zal kunnen functioneren.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

2 Binnengekomen klachten

In dit hoofdstuk analyseren we de klachten die de gemeente Groningen in 2010 heeft ontvangen. We bekijken het aantal klachten, de wijze van ontvangst en de categorieën waartoe de klacht behoort. De gegevens vergelijken we met 2009.

2.1 Aantal ontvangen klachten

De diensten registreren alle klachten die zij ontvangen.

	Aantal geregistreerde klachten per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	1	2	-1
DIA	48	72	-24
HVD	50	43	+7
Milieudienst	73	89	-16
OCSW	11	16	-5
RO/EZ	34	60	-26
SOZAWE	170	170	0
Totaal	387	452	-65

Analyse

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen. Dit is een afname van bijna 15 procent. Zes diensten hebben minder klachten ontvangen dan in 2009, alleen bij de HVD is een lichte toename te zien. Bij deze dienst waren 23 klachten afkomstig van inwoners van de gemeente Groningen. In 2009 waren dat er 21.

De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken. In de tabel hieronder de verklaringen die de diensten hebben gegeven voor de verschillen ten opzichte van 2009.

	Toelichting op de verschillen met 2009
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn minder klachten doordat er veel aandacht is besteed aan de bejegening en aan het geven van de juiste informatie aan de balie medewerkers in de werkoverleggen van Publiekszaken. Bij de afdeling Belastingen is er nu één contactpersoon voor de klachten en ook dat werpt zijn vruchten af.
HVD	Een specifieke verklaring voor de stijging kan niet worden gegeven.
Milieudienst	De lichte daling is vooral toe te schrijven aan de afname van het aantal klachten over de 'winterdienst'.
OCSW	Het aantal klachten is opnieuw gedaald. De klachtenprocedure is gehandhaafd. Klagers stellen het erg op prijs wanneer ze binnen een week gebeld worden. Als de klager zich gehoord voelt, is vaak een groot deel van de klacht al opgelost. Verder heeft de directie sterk gestuurd op klantvriendelijkheid, naar aanleiding van onderzoeken over de klantvriendelijkheid en dienstverlening van medewerkers van OCSW.
RO/EZ	Het aantal klachten is verminderd, onder meer doordat sneller contact wordt opgenomen met de klager voor een toelichting. Dit resulteert vaak in het intrekken van de klacht en tot een tevreden burger.
SOZAWE	

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

2.2 Wijze van ontvangst

Burgers kunnen hun klachten over de gemeente op verschillende manieren indienen, zoals telefonisch, schriftelijk, via het klachtenformulier of via internet. De tabel hieronder laat zien welke kanalen de burgers in 2010 hebben gebruikt.

A = Mondeling
 B = Telefonisch
 C = Brief
 D = E-mail
 E = Gemeentelijke website (digitaal loket)
 F = Klachtenformulier
 G = Gemeentelijke Ombudsman
 H = Anders

	Totaal	A	B	C	D	E	F	G	H
Bestuursdienst	1	0	0	1	0	0	0	0	0
DIA	48	0	0	13	25	9	0	0	1
HVD	50	0	7	15	9	0	10	1	8
Milieudienst	73	0	1	6	0	36	28	2	0
OCSW	11	0	0	4	5	1	0	1	0
RO/EZ*	34	0	0	13	16	0	0	3	2
SOZAWE	170	0	40	52	28	0	50	0	0
Totaal 2010	387	0	48	104	83	46	89	7	11
	100%		12%	27%	21%	12%	23%	2%	3%
Totaal 2009**	452	1	35	128	185	3	--	6	89
	100%	0%	8%	28%	41%	1%		1%	20%

* aantallen over de kolommen zijn schattingen, is niet exact uit KVS te halen

** in 2009 was 'klachtenformulier' niet een aparte kolom; deze kwamen in de categorie 'anders'

Analyse

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. Het aantal klachten per mail is zelfs gehalveerd. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

2.3 Categorieën klachten

Klachten kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën (en een categorie 'overig').

Ten eerste zijn er klachten die te maken hebben met het verstrekken van onjuiste (verkeerde) informatie of het geheel ontbreken ervan (kolom A). Ten tweede zijn er klachten die gaan over hoe de burger zich behandeld voelt (kolom B). Hierbij heeft de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren. Daarnaast zijn er klachten over de afhandeling. De burger vindt bijvoorbeeld dat de gemeente niet op tijd heeft gereageerd of dat procedures niet goed zijn verlopen (kolom C). Tot slot zijn er klachten die niet in een van deze drie categorieën zijn onder te brengen (kolom D).

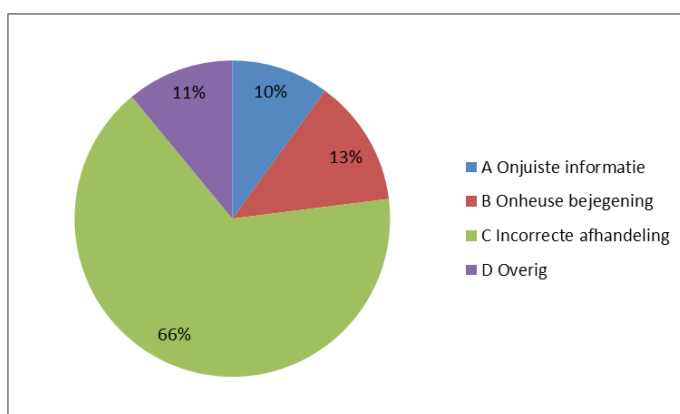
A = Onjuiste informatie
 B = Onheuse bejegening
 C = Incorrecte afhandeling
 D = Overig

	Totaal	Categorieën 2010				Categorieën 2009				
		A	B	C	D	Totaal	A	B	C	D
Bestuursdienst	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0
DIA	48	16	4	11	17	72	13	5	19	35
HVD	50	1	7	42	0	43	2	5	34	2
Milieudienst	73	12	9	50	2	89	14	12	53	10
OCSW	11	2	3	0	6	16	2	2	8	4
RO/EZ	34	4	1	22	7	60	2	5	47	6
SOZAWE	170	2	26	131	11	170	10	31	128	1
Totaal	387	37	51	256	43	452	43	60	291	58
	100%	10%	13%	66%	11%	100%	9%	13%	64%	13%

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Analyse

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. De rest van de klachten is vrij regelmatig verdeeld over de overige categorieën: 13% gaat over onheuse bejegening, 10% over onjuiste informatie en 11% zijn de overige klachten. Zie ook het taartdiagram hieronder.



De klachten van 2010 zijn vrijwel op dezelfde manier over de categorieën verdeeld als in 2009. Er zijn dus geen verschuivingen.

	Toelichting op de categorieën per dienst (2010)
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn weinig verschuivingen. Wel is het aantal klachten in de categorie 'overig' verminderd, omdat de klachten nu beter ingedeeld zijn.
HVD	Bij het indelen van klachten die op meer dan één categorie betrekking hebben (tien gevallen), is de categorie gekozen die voor de cliënt het meest van belang lijkt. De verdeling komt grotendeels overeen met die van 2009.
Milieudienst	Er zijn geen grote verschuivingen ten opzichte van 2009.
OCSW	Het systeem stelt de dienst niet in staat om nauwkeuriger te bepalen waar de categorie 'overig' uit bestaat. De stijging in deze categorie kan hiermee te maken hebben.
ROEZ	De categorie 'incorrecte afhandeling' is in aantal verminderd, maar blijft een aandachtspunt.
SOZAWE	Er zijn geen significante verschuivingen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

3 Afhandeling van klachten

Wat heeft de gemeente Groningen met de klachten gedaan? We bespreken de afhandelingstermijn, de bemiddelingen, de hoorzittingen en de ingebrekestellingen. Ook in dit hoofdstuk maken we een vergelijking met 2009.

3.1 Afhandelingstermijn klachten

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld.

	2010				2009			
	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken
Bestuursdienst	1	0	1	0	2	0	2	0
DIA	48	3	33	12	72	11	57	4
HVD	50	3	39	8	43	0	32	11
Milieudienst	73	18	53	2	89	21	62	6
OCSW	11	1	8	2	16	3	8	5
RO/EZ*	53	12	33	8	60	8	36	16
SOZAWE	170	0	150	20	170	-	143	27
Totaal	406	37	317	52	452	43	340	69
	100%	9%	78%	13%	100%	10%	75%	15%

(* Dit is in 2010 inclusief de beleidsklachten.

Analyse

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden.

De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZAWE) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. Alleen DIA gaat tegen deze trend in. Waarschijnlijk is dit het gevolg van administratieve achterstand vanwege ziekte van de klachtenfunctionaris.

De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Behalve de al genoemde administratieve reden kan de klacht ook zeer complex zijn. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie of blijkt het lastig om een geschikt moment te vinden voor een hoorgesprek.

	Toelichting afhandelingstermijn per dienst (2010)
Bestuursdienst	De klacht is via de officiële procedure afgehandeld.
DIA	Het aantal klachten dat pas na 6 weken is afgehandeld, is hoger dan in 2009. Dit heeft waarschijnlijk een administratieve reden. Door ziekte van de klachtenfunctionaris zijn de klachten enige tijd niet altijd zorgvuldig geregistreerd. In werkelijkheid heeft de dienst zo goed als nooit, dus zeker niet 12 keer, de termijn van 6 weken overschreden.
HVD	De dienst heeft er nadrukkelijker naar gestreefd om klachten via bemiddeling op te lossen. Ook zijn er meer inspanningen verricht om de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Milieudienst	De directie van de dienst stuurt effectief op het tijdig afhandelen van de klachten.
OCSW	Het percentage klachten waarbij de termijn van 6 weken is overschreden, neemt af. Dit is het gevolg van een meldingssysteem. Twee weken voordat de beantwoordingstermijn van een klacht afloopt, krijgt de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft, een seintje. Zo is er minder risico dat de klacht niet tijdig wordt afgehandeld.
RO/EZ	De afhandelingstermijn is verbeterd doordat de dienst snel contact opneemt met de klager. Het overschrijden van de termijn kan komen door de complexiteit van de klacht of door omstandigheden bij de klager. De klager wordt tijdig op de hoogte gesteld van de vertraging in de beantwoording.
SOZAWE	De klachtafhandeling verloopt stabiel. Er zijn geen wijzigingen ten opzichte van 2009.

3.2 Overeenstemming en bemiddeling

Wanneer er bij de diensten een klacht binnenkomt, heeft de oplossing van de klacht natuurlijk de hoogste prioriteit. Daarvoor is het belangrijk direct contact op te nemen met de klager. Dit gebeurt meestal telefonisch. Klagers stellen het vaak op prijs wanneer er telefonisch contact is over de klacht. Daarnaast krijgen klagers altijd een ontvangstbevestiging van hun klacht. Bij alle klachten is het op grond van de interne klachtenregeling verplicht een hoorzitting of -gesprek aan te bieden.

Bij de DIA, Milieudienst, RO/EZ en SOZAWE zijn de gegevens over het horen van klagers niet beschikbaar in de huidige versie van het klachtvolgsysteem (KVS1.1). Deze keuze is gemaakt uit efficiency-overwegingen. Doordat deze gegevens niet volledig zijn, is het niet mogelijk een gemeentebreed beeld te geven.

	Totaal	< 5 dagen contact	Overeenstemming/ bemiddeling
Bestuursdienst	1	1	0
DIA	-	-	-
HVD	50	50	8
Milieudienst	-	-	-
OCSW	11	1	-
RO/EZ	-	-	16
SOZAWE	-	-	-
Iederz	0	0	0
	62	52	24

Analyse

Bij 52 van de 62 klachten bij Bestuursdienst, HVD en OCSW is binnen vijf dagen contact geweest met de klager. Dat heeft ertoe geleid dat bij 24 van de 52 klachten overeenstemming is bereikt.

	Toelichting
Bestuursdienst	De klacht ging over bejegening. Het verschil van beleving is blijven bestaan. De klager heeft contact opgenomen met de Ombudsman.
DIA	De DIA streeft ernaar altijd zo snel mogelijk contact te zoeken met de klager. Dat is ook altijd gebeurd, tenzij de klager geen telefoonnummer achterliet en niet reageerde op onze mail of brief. In het systeem zijn de precieze aantallen niet te achterhalen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

HVD	In alle gevallen heeft de klachtenfunctionaris snel na binnenkomst van een klacht contact gezocht met de klager, zo mogelijk per telefoon, anders per mail. Overigens is dat contact er vaak al voordat het mailbericht of het klachtenformulier binnenkomt, doordat de klager eerst belt naar de dienst of langskomt bij de balie. Bij binnenkomst van de klacht bekijkt de dienst eerst of bemiddeling een geschikte optie voor de klager is. De klager behoudt daarbij de mogelijkheid om later alsnog de formele klachtenprocedure te starten. In 2010 zijn twintig klachten opgelost via bemiddeling vóórdat deze formeel in behandeling werden genomen. Dit heeft in de meeste gevallen echter meer tijd gekost dan vijf dagen. Na de feitelijke afhandeling stuurt de dienst in veel gevallen een brief naar de klager ter bevestiging en ter afronding. Vooral uit het oogpunt van continuïteit van zorg kan dit gewenst zijn.
Milieudienst	De cijfers zijn niet beschikbaar uit de rapportage KVS.
OCSW	De dienst kan niet uit het systeem halen welke klacht dit betreft.
RO/EZ	Het aantal klachten waarbij overeenstemming wordt bereikt, ligt in werkelijkheid hoger dan de 16 uit de tabel, omdat het contact met de klager soms leidt tot het intrekken van de klacht.
SOZAWE	De dienst registreert dit niet.

3.3 Hoorzitting

De meeste diensten bieden de indieners van de klacht een hoorzitting / hoorgesprek aan. Dat leidt in enkele gevallen tot overeenstemming, waardoor de klachtenprocedure niet hoeft te worden voortgezet. Wanneer er een hoorzitting plaatsvindt, dan wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit wordt ook aan de klager toegestuurd. Deze kan hierop reageren. Zijn reactie wordt dan bij het verslag gevoegd.

De termen hoorzitting en hoorgesprek worden in de praktijk door elkaar gebruikt. In dit verslag houden we de term 'hoorzitting' aan. Sommige diensten verstaan onder een hoorzitting een bijeenkomst bij de dienst en onder een hoorgesprek een telefonisch overleg.

Niet alle diensten registreren het aantal aangeboden hoorzittingen. In KVS is het niet mogelijk vast te stellen hoeveel hoorzittingen hebben geleid tot overeenstemming.

	Hoorzitting aangeboden (aantal)	Hoorzitting geaccepteerd (aantal)
Bestuursdienst	0	0
DIA	-	0
HVD	50	15
Milieudienst	1	1
OCSW	0	0
ROEZ	-	-
SOZAWE	-	17
Totaal	51	33

Analyse

Voor zover bekend heeft de gemeente in 2010 in totaal 51 keer een hoorzitting aangeboden. In totaal is 33 keer een aanbod voor een hoorzitting geaccepteerd. (Deze cijfers staan enigszins los van elkaar. Bij SOZAWE bijvoorbeeld wordt niet bijgehouden hoeveel hoorzittingen worden aangeboden, maar wel hoeveel er worden gehouden.) Veel klagers maken geen gebruik van de mogelijkheid tot een hoorzitting. Vaak vinden ze dat hun klacht voldoende duidelijk is en soms vinden ze het te veel moeite.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Toelichting op hoorzittingen	
Bestuursdienst	
DIA	Het hele jaar zijn er niet klachten geweest die zo ernstig waren dat een hoorzitting nodig was.
HVD	Alle klagers krijgen, via de ontvangstbevestiging, een hoorgesprek aangeboden. Dit gesprek kan mondeling of telefonisch plaatsvinden en is vooral bedoeld om nadere informatie te krijgen over de klacht en om te horen wat de klacht voor de burger betekent. Ze worden niet primair ingezet om ter plekke klachten op te lossen. Als klagers aangeven geen hoorgesprek te willen voeren, noemen zij meestal als reden dat de omschrijving van hun klacht in hun brief, mail of klachtenformulier in hun ogen duidelijk genoeg is.
Milieudienst	De hoorzitting betrof een klacht over bejegening. Bij circa 50% van de klachten vindt er wel een hoorgesprek plaats (via de telefoon), maar geen formele hoorzitting. In de overige gevallen is er geen telefoonnummer bekend en is de klacht voldoende duidelijk.
OCSW	De dienst neemt altijd binnen een week contact op met de klager. Op dat moment wordt er al hoor en wederhoor toegepast. De klager kan zijn of haar verhaal doen, wat de boosheid of frustratie dan vaak al voor een groot deel wegneemt. Een hoorzitting is dan vaak overbodig.
RO/EZ	In principe benadert de dienst alle klagers binnen 5 werkdagen telefonisch voor een toelichting op hun klacht. Sommige klagers geven aan, niet met redenen omkleed, niet van het hoorrecht gebruik te willen maken. Bij bejegeningklachten hoort de directeur van de dienst zowel de klager als de beklagde.
SOZAWE	Het aantal aangeboden hoorzittingen wordt bij de dienst niet geregistreerd, maar wel het aantal gehouden hoorzittingen. De klacht wordt altijd schriftelijk afgehandeld. De klager ziet soms het nut van een hoorzitting niet in. Soms komt de klager, zonder zich af te melden, niet opdagen op het gesprek.

3.4 Wet dwangsom

Burgers hebben in bepaalde gevallen recht op een vergoeding (dwangsom) als de overheid te laat een besluit neemt op hun aanvraag of bezwaarschrift. Bovendien kunnen zij dan via de rechter een besluit afdwingen. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat burgers mogelijkheden hebben om trage besluitvorming van bestuursorganen tegen te gaan. De regeling staat in de Wet dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen. Op 1 oktober 2009 is deze wet in werking getreden.

	Ontvangen ingebrekestellingen (aantal)	Uitbetaalde dwangsommen (aantal)
Bestuursdienst	0	
DIA	4	1
HVD	6	
Milieudienst	1	
OCSW	0	
RO/EZ	5	1
SOZAWE	9	1
Totaal	25	3

Analyse

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebrekestellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangombetalingen, van in totaal € 960. De gemeenteraad is via de rapportage 'Een jaar Wet dwangsom' geïnformeerd over de effecten

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

voor de gemeente Groningen in het eerste jaar na de invoering van de wet.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

4 Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening ontving de gemeente Groningen in 2010 ook beleidsklachten en meldingen. Deze signalen vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. We kijken daarom in dit verband alleen naar de aantallen.

4.1 Beleidsklachten

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes.

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de regeling voor interne klachtbehandeling niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming. De gemeente wil wel graag een beeld hebben van het aantal beleidsklachten. Daarom worden deze via de klachtenprocedure in de diensten afgehandeld en meegenomen in deze rapportage.

	Aantal geregistreerde beleidsklachten		
	2010	2009	Verschil
Bestuursdienst	0	0	0
DIA	41	29	+12
HVD	0	0	0
Milieudienst	83	148	-65
OCSW	2	5	-3
RO/EZ	19	28	-9
SOZAWE	0	0	0
	145	210	-65

Analyse

In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Beleidsklachten komen vrijwel alleen binnen bij de Milieudienst (vooral over geluidsoverlast, het wegsleepbeleid van fietsen in het Stationsgebied en het strooi-beleid, de zogenaamde winterdienst), DIA (vooral over de hoogte van de leges voor paspoorten en rijbewijzen) en RO/EZ (vooral over parkeren). Opvallend is dat OCSW slechts twee beleidsklachten heeft ontvangen, terwijl deze dienst een groot aandeel heeft in het maken van beleid.

De totale afname van 65 beleidsklachten is even groot als de afname bij de Milieudienst. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes. Ook het aantal beleidsklachten over de winterdienst is lager. Bij RO/EZ waren er in 2009 nog veel beleidsklachten over het beleid rond de tarieven van de buurtstallingen.

4.2 Meldingen

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst, OCSW en RO/EZ/Stadsbeheer.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	--	--	--
DIA	--	--	--
HVD	--	--	--
Milieudienst	16.606	16.256	+350
OCSW	372	372	0
RO/EZ/Stadsbeheer	8.812	8.218	+594
SOZAWE	--	--	--
Totaal	25.790	24.846	+944

Analyse

In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. De Milieudienst ontvangt bijna tweederde van de meldingen, Stadsbeheer bijna één derde. Bij Stadsbeheer is het aantal meldingen relatief sterker gestegen dan bij de Milieudienst. Bij OCSW ligt het aantal meldingen veel lager. Hier zijn in 2010 exact evenveel meldingen ontvangen als in 2009.

Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Dit is bijna één derde van alle meldingen die de gemeente in 2010 ontving.

Het aantal meldingen is overigens beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Bij de Milieudienst bijvoorbeeld waren er 3.404 meldingen over de ondergrondse containers, terwijl hierin maar liefst 4.750.000 stortingen zijn geweest.

De tabel hieronder maakt duidelijk wat voor type meldingen het betreft.

	Toelichting op de aard van de meldingen
Bestuursdienst	
DIA	
HVD	
Milieudienst	In 2010 zijn de volgende meldingen geregistreerd: <ul style="list-style-type: none"> • verzoek nieuwe huisvuilpas (8.249) • ondergrondse container algemeen (3.404) • overige meldingen (4.953)
OCSW	De meldingen zijn hoofdzakelijk bestemd voor de Werkmaatschappij Sport en Recreatie. Deze worden rechtstreeks geregistreerd door de klantcontactpersoon bij de WSR.
RO/EZ/stadsbeheer	Meldingen over de openbare ruimte.
SOZAWE	

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

5 Organisatorische consequenties

In dit laatste hoofdstuk bekijken we wat de gemeente Groningen heeft geleerd van de klachten. We bespreken de verbeteringen in de afhandeling en de dienstverlening, het verbeteren van het klachtbesef bij de medewerkers en de terugkoppeling aan het management.

5.1 Verbeteren afhandeling klachten

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. Ook in 2010 zijn er verbeteringen doorgevoerd.

Verbeteringen afhandeling klachten per dienst	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none">De afspraken die in 2009 zijn gemaakt, blijven gehandhaafd.
DIA	<ul style="list-style-type: none">Belastingen heeft nu één contactpersoon voor de klachten. Dit zorgt voor duidelijkheid voor de klagers en de medewerkers.Door veel aandacht te geven aan het bejegenen van klanten en het geven van juiste informatie, is het aantal klachten hierover teruggelopen.Het snel laten bellen naar klagers wordt erg gewaardeerd, zodat vaak na één telefoontje de kou al uit de lucht is en de klacht is afgehandeld.
HVD	<ul style="list-style-type: none">Op 1 juni 2010 is een nieuwe plaatsvervangende klachtenfunctionaris aangetreden (na het vertrek van de vorige plaatsvervanger per 1 februari 2010). Daarmee is de bezetting in principe geregeld. In dringende gevallen kan voor de opvang van klachten ook een beroep gedaan worden op de PGZ&W-medewerker die de klachten over leveranciers van Wmo-voorzieningen bewaakt. Wanneer de klachtenfunctionaris zelf niet aanwezig is, krijgen alle medewerkers met een specifieke publieksfunctie bericht over de vervanging.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none">De directie stuurt effectief op de afhandeltermijnen.
OCSW	<ul style="list-style-type: none">De klachtenfunctionaris zorgt voor een goede begeleiding van de klachten. Wanneer klachten in het KVS-systeem binnenkomen, worden ze dezelfde dag nog in de organisatie uitgezet. Daarbij wordt de klachtenprocedure meegestuurd. Benadrukt wordt dat de klager binnen een week gehoord moet worden.Bij lopende klachten houdt de dienst voortdurend de vinger aan de pols. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris naar de status van de klacht. Dit maakt dat de medewerkers van OCSW over het algemeen snel en adequaat op een klacht reageren.De medewerker die de klacht heeft opgelost, ontvangt een afschrift van de definitieve eindbrief zoals deze door de algemeen directeur naar de klager wordt verzonden.Sommige complexe klachten bespreekt de dienst ter verkenning in het directieoverleg, om sneller tot een goede beantwoording te komen.Veel klachten gaan over onderhoud en zijn van toepassing op de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR). Zij hebben tenslotte de meeste klantcontacten. De binnengekomen klachten worden altijd op de afdeling door de leidinggevenden met de medewerkers besproken.Verder zijn er mysteryvisits, -e-mails en -callers. Deze worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Ook worden er regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

ROEZ	<ul style="list-style-type: none"> De dienst streeft naar minder klachten door snel(ler) contact met de klager op te nemen, om zijn of haar ontevredenheid weg te nemen. Dit leidt vaak tot meer tevredenheid bij de burger en tot het intrekken van de klacht. De klachtenfunctionaris stuurt en begeleidt de afhandeling van de klacht. De directie stuurt indien nodig, aan de hand van de kwartaalrapportages, op het verbeteren van de dienstverlening en het klachtbesef. De klachtenfunctionaris let erop dat klachten niet 'in de la' verdwijnen. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris bij de medewerkers naar de status van de lopende klachten. De klachtenfunctionaris 'zit er bovenop'. Bij het uitzetten van de klacht wordt ook altijd de klachtenprocedure meegestuurd.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> De klachtafhandeling verloopt stabiel. De dienst hanteert nog dezelfde werkwijze als in 2009. Wanneer er een klacht binnenkomt, wordt deze altijd met de betrokken medewerker besproken.

5.2 Verbeteren klachtbesef

Het registreren van klachten is van belang voor zowel de klagers als de organisatie. Het oplossen van de klachten en het verbeteren van de dienstverlening op basis van de klachten, begint bij een deugdelijke administratie. Automatisering speelt hierbij een ondersteunende rol: alles valt of staat met het klachtbesef van de medewerkers. Alleen als zij klachten serieus nemen en er serieus mee omgaan, krijgt verbetering een kans.

De diensten hebben in 2010 verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Daaronder verstaan we het benadrukken van het belang van het registreren en afhandelen van klachten en er lering uit trekken.

	Acties om het klachtbesef te verbeteren
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> Er was geen aanleiding voor nieuwe acties.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Het klachtbesef is al groot bij de DIA. Vooral bij Belastingen en Publiekszaken wordt hier veel aandacht aan besteed. Dit zijn ook de afdelingen waarover de meeste klachten binnenkomen.
HVD	<ul style="list-style-type: none"> In het voorjaar van 2010 heeft de klachtenfunctionaris deelgenomen aan het werkoverleg van het Afsprakenbureau voor de jeugdgezondheidszorg (GGD). Bij dit bureau komen vragen van ouders binnen over de consultatiebureaus in de hele provincie. De klachtenfunctionaris heeft de klachtenprocedure toegelicht en afspraken gemaakt over het aannemen en doorgeven van klachten. De klachtenfunctionaris heeft dit zelfde in het najaar gedaan bij twee teamoverleggen van de regio Noord (divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd) van de GGD. Naar aanleiding daarvan zijn op de consultatiebureaus opnieuw folders en klachtenformulieren verspreid.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> De Milieudienst is ISO 9001-gecertificeerd. Dit betekent per definitie dat klachten een belangrijk stuurmiddel zijn. Viermaal per jaar worden er 'kritische procesindicatoren' vastgesteld. Dit wordt aan het management gerapporteerd.
OCSW	<ul style="list-style-type: none"> De klachtenfunctionaris heeft regelmatig contact met de klachten-aanspreekpunten van de verschillende afdelingen. Via intranet wordt continu aandacht gevraagd voor de klachtenprocedure. OCSW heeft per 1 november 2010 een nieuwe klachtenfunctionaris. Begin 2011 is ook bij de Werkmaatschappij Sport & Recreatie (WSR) een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld. De nieuwe functionarissen gaan komend jaar meer aandacht besteden aan het klachtbesef en aan

Jaarverslag klachten 2010

19

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

	de zichtbaarheid van de klachtenfunctionaris en de klachtencontactpersonen.
--	---

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> RO/EZ heeft de Ombudsman naar aanleiding van haar jaarverslag uitgenodigd voor die afdelingen die extra aandacht nodig hebben bij de klachtafhandeling. Het management stuurt op een goede dienstverlening, waarbij de reguliere klachtenrapportages een goed stuurmiddel zijn.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van SOZAWE zijn over het algemeen goed bekend met de klachtenprocedure. Maandelijks wordt bekendgemaakt hoeveel klachten zijn ingediend en afgehandeld.

5.3 Terugkoppeling klachten aan management

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten zijn organisatorisch in de buurt van de directie geplaatst of hebben korte lijnen met de algemeen directeur. Het is belangrijk dat de directie de informatie uit de klachten teruggekoppeld krijgt, zodat er verbeterpunten opgesteld kunnen worden (bijvoorbeeld in de dienstverlening).

De diensten hebben de interne terugkoppeling van klachten op verschillende manieren georganiseerd.

	Terugkoppeling van klachten aan management (2010)
Bestuursdienst	Het MT is geïnformeerd.
DIA	Er is in 2010 niet veel aanleiding geweest voor overleg met het management. De klachtenfunctionaris is ook de secretaresse van de Algemeen Directeur, dus kan ze als het nodig is altijd meteen om zijn advies of mening vragen. Dat gebeurt regelmatig.
HVD	De afhandeling van een klacht wordt gedeeld met de vakdirecteur, het afdelingshoofd en, indien van toepassing, de betrokken medewerker. De directeur GGD bespreekt elk kwartaal het overzicht van de klachten met de divisie-managers. Elk kwartaal bespreekt de directie een actueel overzicht van de genomen maatregelen naar aanleiding van klachten. Het Jaarverslag klachten van de HVD wordt, na bespreking door de directie, gepubliceerd op Gé-Net zodat alle leidinggevend en medewerkers er kennis van kunnen nemen.
Milieudienst	In 2010 is er bij de Milieudienst eenmaal per kwartaal een overzicht gemaakt van alle klachten en meldingen. Dit overzicht is telkens besproken in het management van de vakdirecties.
OCSW	De formele afhandeling van de klacht, dus de eindbrief aan de klager, wordt altijd voorgelegd aan de Algemeen Directeur.
RO/EZ	De terugkoppeling aan de directie en wethouders gebeurt door kwartaalrapportages en (half) jaarverslagen. Ook is er regelmatig overleg tussen de klachtenfunctionaris en de Algemeen Directeur.
SOZAWE	Regelmatig is er overleg met de Algemeen Directeur, ad hoc of gepland. De halfjaarrapportage is intern bekend gemaakt. Maandelijks wordt informatie over klachten opgenomen in de interne maandrapportage 'SOZAWE werkt'.

5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening

Als de gemeente klachten daadwerkelijk als adviezen ziet, kan het niet anders dan dat klachten hebben geleid tot verbeteringen in de dienstverlening.

	Doorgevoerde verbeteringen per dienst (2010)
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Bij Publiekszaken is in de werkoverleggen veel aandacht besteed aan bejegening en het geven van de juiste informatie aan de balie. Het effect is duidelijk te zien in het aantal klachten.

Jaarverslag klachten 2010

21

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

HVD	<ul style="list-style-type: none"> In 2010 is een Privacyreglement en een Protocol gegevensuitwisseling voor de GGD opgesteld. Hierover zijn cliëntfolders uitgebracht en de informatie is geplaatst op de website van de GGD en op Gé-Net. Tijdens instructiebijeenkomsten zijn de medewerkers hierover geïnformeerd. De Meldkamer ambulancezorg heeft een protocol opgesteld voor het afhandelen van 112-meldingen waarbij de melder eerst bij andere instellingen hulp heeft ingeroepen. Tijdens de vaccinatieweek is het aantal priklijnen meteen uitgebreid toen wachtrijen ontstonden. Om de wachttijden te verkorten, wordt bij de volgende vaccinatiecampagne zo mogelijk ook het aantal locaties uitgebreid. Verder wordt de oproepsystematiek veranderd. Er worden nieuwe legitimatiebewijzen en visitekaartjes gemaakt voor de medewerkers van het samenwerkingsverband OGGz Stad (Openbare geestelijke gezondheidszorg). Eén klacht, die ook heeft geleid tot een FONA-melding (bijna-ongevallen), was aanleiding voor overleg met OCSW over het bestellen van meubilair voor de Centra voor Jeugd en Gezin. Eén klacht is beschreven in de nieuwsbrief van de divisie LGZ&J, zodat alle medewerkers hiervan kunnen leren. Een klacht over het Zorgloket is gebruikt bij een telefoontraining. De telefonische bereikbaarheid van de logopedisten is verbeterd. Wanneer een consultatiebureau een drukke periode ziet aankomen, plannen zij tijdig extra zittingen. Elke najaar komt het onderwerp gladheidsbestrijding bij de regiomanagers van de divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd op de agenda, zodat zij tijdig maatregelen kunnen nemen bij de consultatiebureaus.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> Naar aanleiding van het grote aantal klachten en beleidsklachten is de winterdienst in 2010 geëvalueerd. Bij de ondergrondse containers wordt zo nodig het percentage stortingen waarbij de container meldt dat deze vol is, aangepast.
OCSW	
RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> Naar aanleiding van klachten zijn in de Hamburgerstraat fietsklemmen en fietsclusters geplaatst. Bij de publicatie van een bouw aanvraag worden in verband met privacy de persoonsgegevens niet meer vermeld. Het toegangshek van een begraafplaats gaat voortaan na sluitingstijd dicht om overlast tegen te gaan. De procedure is verbeterd voor het overgaan van een parkeervergunning op naam bij geregistreerd partnerschap. In individuele gevallen zijn oplossingen gevonden: herstel trottoir en asfaltering, controle (illegale) kamerverhuur. De aannemer is aangesproken op overlast door wegwerkzaamheden in de Westinghousestraat. De bewegwijzering naar het crematorium is verbeterd. Er is regelmatig contact met de politie over o.a. het optreden tegen parkeeroverlast.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> Een klacht over de ontvangst op het Werkplein werd als casus ingebracht in het werkoverleg en is uitgebreid besproken om de gemaakte afspraken weer duidelijk te krijgen. Het doel is om een klant bij de centrale balie kort te woord te staan en zo snel mogelijk door te verwijzen naar de juiste balie. Naar aanleiding van een klacht over een kapotte brievenbus bij een wijkpost, waardoor de daar ingeleverde maandverklaring zoek kon raken, is ter plekke poolshoogte genomen en de brievenbus

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

	<p>gerepareerd. Verder zijn er afspraken met de wijkpostbeheerder gemaakt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Meerdere keren is een andere consulent aan een klant toegewezen als duidelijk werd dat het contact over en weer stroef verliep. In beider belang was het dan beter een andere consulent toe te wijzen.• De regels over het gebruik van de GBA zijn bij de leidinggevendenden weer onder de aandacht gebracht.• Een klacht werd als casus gebruikt om in het werkoverleg de regels van het huisbezoek weer scherp onder de aandacht te brengen.• Een advocaat vraagt meerdere keren om de verzonden besluiten aan haar cliënt in kopie te ontvangen. Dit gaat vaak mis. Naar aanleiding van de klacht is contact opgenomen met de bijstands- en de werkconsulent en is er een aantekening in het dossier en in GWS gemaakt, om er voor te zorgen dat de afspraak wordt nageleefd.
--	--

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Bijlage 1: Overzicht klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen:

Mw. E. van Deel	BD	(050) 367 77 21	ellen.van.deel@ groningen.nl
Mw. A. Hulst	DIA	(050) 367 73 25	alma.hulst@ groningen.nl
Mw. F. Moene	HVD	(050) 367 41 18	fenna.moene@ groningen.nl
Dhr. T. van Heijst	MD	(050) 367 10 55	tim.van.heijst@ groningen.nl
Mw. M. Besselink	OCSW	(050) 367 61 06	marianne.besselink@ groningen.nl
Mw. A.A. de Jager	RO/EZ	(050) 367 82 76	ada.de.jager@ groningen.nl
Mw. G.A. Fennema	SOZawe	(050) 367 55 21	grada.fennema@ groningen.nl
Mw. K.D. van Loo	SOZawe	(050) 367 55 13	kundien.van.loo@ groningen.nl

Aanspreekpunt bij Iederz:

Mw. S. Dechesne	Iederz	(050) 529 42 02	s.dechesne@ iederz.groningen.nl
-----------------	--------	-----------------	---------------------------------

Coördinator collegesprekeuur:

Mw. H. Mulder	BD	(050) 367 76 07	heleen.mulder@ groningen.nl
---------------	----	-----------------	-----------------------------

Concerncoördinator klachten

Mw. M.K. Fransen	BD	(050) 367 77 97	matty.fransen@ groningen.nl
------------------	----	-----------------	-----------------------------

Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen:

Mw. R. Frederiks	BD	(050) 367 76 15	ria.frederiks@ groningen.nl
------------------	----	-----------------	-----------------------------

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Bijlage 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen

III.9.BD/BJZ

Interne klachtenregeling gemeente Groningen 2000

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN GRONINGEN;

Overwegende, dat het gewenst is de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie op voor de burger duidelijke en informatieve wijze te laten plaatsvinden;

GELET OP HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

BESLUITEN:

vast te stellen de Interne Klachtenregeling Gemeente Groningen 2000, onder intrekking van de Interne Klachtenregeling 1992

Interne klachtenregeling Gemeente Groningen;

1. a. Een ieder heeft het recht een klacht over gedragingen, jegens hem of een ander, van bestuursorganen en/of personen van de gemeente in te dienen bij de desbetreffende dienst waartegen de klacht is gericht of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnr. 232, 9700 VB Groningen.
b. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend wordt het klaagschrift ondertekend en bevat tenminste:
 1. de naam en adres van de indiener;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 4. een vertaling voor zover het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn echter klachtenformulieren beschikbaar.
Het centrale adres voor 'mondelijke' klachten is het Gemeentelijke Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, Groningen waar alle informatie over en eventuele hulp bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht wordt verleend.
3. Wanneer tot tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
4. Klachten worden in principe decentraal, dat wil zeggen op dienstniveau en onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur afgehandeld. Voor de coördinatie van de klachtenafhandeling wijst de algemeen directeur een klachtenfunctionaris aan. De feitelijke klachtenafhandeling vindt zoveel mogelijk op de functionele afdeling van de dienst plaats. In bijzondere gevallen zulks ter beoordeling van de algemeen directeur zelf vindt de afhandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats. De algemeen directeur of een door hem aangewezen klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens nodig voor de klachtenafhandeling. Ook klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden volgen deze weg, indien tussen de aard van de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Bestuursdienst en wel onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.
5. Elke klacht wordt geregistreerd en de afhandeling ervan wordt qua procedure op zodanige wijze bewaakt, dat de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) waarover wordt geklaagd gewaarborgd is.
De anoniem gemaakte inhoudelijke gegevens uit de klachtenregistratie worden verwerkt tot managementinformatie en worden periodiek vermeld.

Jaarverslag klachten 2010

25

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

6. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt waar en met welke status de klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien.

De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling heeft plaatsgevonden binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift hiervan in kennis gesteld.

7. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt geïnformeerd over de ingediende klacht. Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden.

8. a. Degene die een klacht behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

b. Indien de klacht kennelijk opgegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord kan van het horen worden afgezien.

c. Er wordt een verslag van het horen gemaakt.

9. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke reactie. Een mondelinge afhandeling van een klacht wordt binnen dezelfde termijn schriftelijk bevestigd.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het klachtenonderzoek alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

10. In de laatste alinea van de schriftelijke reactie wordt de klager gewezen op de mogelijkheid, om, indien de reactie daartoe aanleiding geeft, zich te wenden tot de gemeentelijke ombudsvrouw.

11. Na de afhandeling van een klacht, dan wel nadat de afhandelingstermijn van zes weken is verstreken, is de gemeentelijke ombudsvrouw overeenkomstig het bepaalde in de Verordening Gemeentelijke Ombudsman Groningen bevoegd de ingediende klacht te onderzoeken.

12. Deze interne klachtenregeling zal ter openbare kennis worden gebracht en treedt in werking 3 dagen na bekendmaking.

Toelichting op de regeling tot wijziging van de interne klachtenregeling gemeente Groningen

Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in hoofdstuk 9 regels met betrekking tot een klachtenregeling. Deze klachtenregeling geeft de burger het recht zich te beklagen over gedragingen van bestuursorganen en verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke interne klachtbehandeling. In de klachtenregeling worden onder andere vormvereisten gesteld aan het klaagschrift, aan de klachtbehandelaar, aan het horen, aan de verslaglegging en aan de termijnen waarbinnen de behandeling dient te geschieden. Deze vereisten vormen voor bestuursorganen een dwingendrechtelijk procedureel kader voor de behandeling van klachten. Door bestuursorganen moet dit procedureel kader zelf nader worden ingevuld.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

Artikelsgewijze toelichting:

In artikel 1 wordt aangegeven wie een klacht kan instellen en worden vereisten genoemd die in een klaagschrift moeten worden opgenomen. Het is echter denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht.

Artikel 2 vermeldt dan ook dat de wijze van indienen van een klacht vormvrij is, dat klachtenformulieren beschikbaar zijn en dat het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) informatie en hulp kan geven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

Artikel 3 geeft aan dat een klacht geen verdere behandeling behoeft als de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost. Een instrument hiervoor kan zijn om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. De in de interne klachtenregeling opgenomen procedure komt pas aan de orde indien een schriftelijk ingediende klacht zich niet leent voor een meer informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld.

In artikel 4 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat “klachten gericht tegen gemeentelijke bestuursorganen, de voorzitter en/of een lid daarvan” op dienstniveau worden afgehandeld wordt vervangen door de zinsnede: “het college van burgemeester en wethouders en zijn leden”.

In artikel 6 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat een ontvangstbevestiging achterwege blijft, “ingeval de klager een afschrift van het klachtenformulier is uitgereikt” is geschrapt.

Artikel 6 regelt dat het bestuursorgaan schriftelijk een ontvangstbevestiging dient te sturen. Vervolgens geeft artikel 6 aan dat de klager zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld van het niet in behandeling nemen van een klacht.

In artikel 7 wordt aangegeven dat de beklagde een afschrift krijgt van het klaagschrift en eventuele daarbij behorende stukken.

Artikel 8 geeft het beginsel van hoor en wederhoor weer. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft moeten over en weer over elkaars standpunten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor betekent echter niet dat partijen te allen tijde in elkaar aanwezigheid behoeven te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen namelijk ook schriftelijk aan de andere partij worden voorgelegd. Het is in ieder geval van belang dat betrokkenen in de gelegenheid zijn om hun standpunt in verband met de klacht toe te lichten. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk al dan niet in elkaars aanwezigheid geschieden.

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende afgesproken. De klachtenfunctionaris neemt in principe telefonisch contact op met de klager, waarbij de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het horen kan zowel telefonisch als door middel van een hoorzitting plaatsvinden. Indien het horen telefonisch plaatsvindt dient dit met de nodige zorgvuldigheid te geschieden. Dit betekent dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Wanneer de klager er voor kiest uitgenodigd te worden voor een hoorzitting, kan hem of haar dit recht echter niet worden ontzegd. Ziet een klager wel af van een hoorzitting dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Van het telefonisch horen wordt een verslag gemaakt dat als bijlage in een brief, die ter bevestiging van het telefoongesprek wordt verstuurd, wordt opgenomen. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorzitting. Indiende klager zijn of haar klacht tijdens een hoorzitting mondeling wil toelichten zal de klager door de betreffende klachtenfunctionaris worden gehoord.

De klachtenfunctionaris kan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft uitnodigen om bij deze hoorzitting aanwezig te zijn. Van deze hoorzitting wordt eveneens een verslag gemaakt dat als bijlage in de afhandelingsbrief wordt opgenomen.

Bijlage - jaarverslag klachten 2010

In artikel 9 is conform hoofdstuk Awb aansluiting gezocht bij de wettelijke termijn van afhandeling (zes weken met eventueel een verdagingsmogelijkheid van vier weken) op grond van eenheid van regelgeving. Verder bepaalt artikel 9 dat de klager schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de conclusies van het klachtenonderzoek en de daarbij behorende overwegingen.

Tot slot is in artikel 11, gelet op artikel 9, de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken opgenomen.

Collegiebrief - Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12



Directie BST/S&O/Jongsma
Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand
Onderwerp Peperstraat 12

Dr. J.P. Rehwinkel
Burgemeester

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Bezoekadres
Grote Markt 1
Groningen

E-mailadres
burgemeester@benw.groningen.nl

Telefoon
(050) 367 76 03

Fax
(050) 367 77 51

Telefoon 050 367 76 97 Bijlage(n)

Ons kenmerk BD 11.2581577

Datum = **8 APR 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte mevrouw/heer,

Tijdens de vergadering d.d. 9 maart jl. van de raadscommissie Financiën en Veiligheid zijn door diverse raadsleden vragen gesteld over de ontruiming van het gekraakte pand aan de Peperstraat 12, op woensdag 23 februari jl. Daarnaast zijn door het Contini-(krakers)Collectief vragen gesteld en twee brieven overgelegd waarin ingegaan wordt op de ontruiming en de verhouding tussen de kraakbeweging in Groningen en de burgemeester.

Samengevat zijn de volgende vragen gesteld:

- kunt u een toelichting geven op de gang van zaken rond de ontruiming en op het feit dat de rechter de ontruiming onrechtmatig heeft verklaard?
- waarom is het geplande kort geding niet afgewacht?
- waarom is zo'n grote politiemacht ingezet bij de ontruiming?
- waarom is er voorafgaand aan de ontruiming geen contact gezocht met de krakers?
- waarom zijn de media van tevoren ingelicht?
- waar zijn de eigendommen van de krakers gebleven?

In mijn brief van 23 februari 2011, waarin ik u op de hoogte stelde van de ontruiming, heb ik al de aanleiding tot de ontruiming geschetst. Voor een heldere beantwoording van uw vragen acht ik het noodzakelijk nogmaals een - uitgebreidere - schets te geven van de voorgeschiedenis.

Bij uitspraak van 17 februari jl. heeft de voorzieningenrechter de firma Heineken gemachtigd om het gekraakte pand aan de Peperstraat 12 te ontruimen. Hierbij is Heineken tevens gemachtigd om de ontruiming onmiddellijk en zo nodig met behulp van de sterke arm ten uitvoer te leggen. Nog dezelfde dag heeft de deurwaarder de krakers, via een exploit, aangezegd dat de ontruiming van het pand aanstaande was.

Collegedebrief - Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12

Volgnummer 1 van 4
Onderwerp Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand
Peperstraat 12



Zij waren er derhalve van op de hoogte dat zij rekening moesten houden met een ontruiming van het pand.

Op maandagochtend, 21 februari 2011, heeft de deurwaarder in opdracht van Heineken getracht de ontruiming van het pand te realiseren. Omdat de deurwaarder en de begeleidende politiefunctionarissen op weerstand van de krakers stuiten, is de ontruiming niet doorgezet.

Heineken heeft daarop onmiddellijk een kort geding aangespannen waarin zij verzocht haar te machtigen tot het toepassen van (extra) dwangmiddelen om de ontruiming te kunnen verwezenlijken. De mondelinge behandeling (de zitting) van dit kort geding werd door de rechtbank nog op dezelfde dag gepland, dus 21 februari 2011, om 16.00 uur. Nadat de advocaat van de krakers te kennen had gegeven dat hij zich, door het zeer korte tijdsbestek waarbinnen de zitting werd gepland, onvoldoende op de zitting kon voorbereiden, is de zitting verplaatst naar woensdag 23 februari 2011, om 15.30 uur.

Naast het aanspannen van het genoemde kort geding heeft Heineken zich op 21 februari 2011 tot mij gewend, met het verzoek om de noodzakelijke politieassistentie te verlenen bij de ontruiming van het pand Peperstraat 12. Na overleg met de lokale driehoek heb ik besloten deze assistentie te verlenen. Vervolgens is de politie op woensdag 23 februari 2011, rond 06.30 uur, tot ontruiming overgegaan.

Nadat de ontruiming was voltooid heeft Heineken het door haar aangespannen kort geding ingetrokken. Vervolgens zijn de krakers een kort geding tegen Heineken gestart. Hierbij werd - samengevat - gevorderd dat de krakers weer tot het pand Peperstraat 12 dienden te worden toegelaten, dat Heineken diende te worden veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding wegens onrechtmatige ontruiming en dat Heineken werd opgedragen om (na wedertoelating tot het pand) een ruimere ontruimingstermijn in acht te nemen.

De rechter heeft in zijn uitspraak van 24 februari 2011 de ontruiming onrechtmatig verklaard. De rechter baseerde deze onrechtmatigheid op de overweging dat Heineken, door in te stemmen met verdaging van het kort geding van maandag tot woensdag, bij de krakers het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat zij de uitspraak van de rechter zou afwachten alvorens tot ontruiming over te gaan. Van belang is dat de rechter daarbij heeft bepaald dat, wanneer het door Heineken aangespannen kort geding zou zijn afgewacht, de rechter zonder meer zou hebben geoordeeld dat Heineken gerechtigd was om tot ontruiming over te gaan. De rechter heeft daarom alle vorderingen van de krakers afgewezen.

De onrechtmatigheid is dus enkel en alleen gebaseerd op de door Heineken gewekte verwachting dat gewacht zou worden met ontruimen totdat het geplande kort geding had plaatsgevonden, en staat geheel los van de bevoegdheid van Heineken tot

Collegiebrief - Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12

Volgnummer 2 van 4
Onderwerp Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand
Peperstraat 12



ontruiming van het pand. Met andere woorden: Heineken was gerechtigd om tot ontruiming van het pand over te gaan, maar had volgens de rechter moeten wachten met ontruimen totdat het geplande kort geding had plaatsgevonden. Overigens heeft Heineken, in reactie op de uitspraak, in een brief aan de rechter met klem bestreden dat zij heeft ingestemd met verdaging van het kort geding. Volgens Heineken heeft zij juist uitdrukkelijk bezwaar gemaakt tegen deze verdaging.

Ik hecht eraan te benadrukken dat Heineken in het bezit was van een rechterlijke machtiging om het pand Peperstraat 12 onmiddellijk en zonodig met behulp van de sterke arm te ontruimen. Op grond van jurisprudentie heeft de burgemeester, als hoofd van de politie, in beginsel de rechtsplicht om, door middel van het verlenen van de noodzakelijke politieassistentie, mee te werken aan de uitvoering van een ontruimingsvonnis van de rechter. De burgemeester mag de gevraagde medewerking niet weigeren. Wanneer de burgemeester bij de ontruiming grote openbare ordeproblemen verwacht, heeft hij slechts de mogelijkheid zijn medewerking (tijdelijk) op te schorten. Hem komt enkel de (beleids)vrijheid toe om, vanuit het oogpunt van de openbare orde, te bepalen op welke wijze en op welk moment assistentie bij de ontruiming wordt verleend.

Heineken verzocht mij de gevraagde assistentie op de kortst mogelijke termijn te verlenen. Nadat de politie een operationeel plan had opgesteld heb ik er, in overleg met de politie, voor gekozen om woensdagochtend 23 februari 2011 de gevraagde assistentie te verlenen. Dit moment werd vanuit het oogpunt van openbare orde geschikt geacht.

Er is niet voor gekozen de uitkomst van het voor woensdagmiddag geplande kort geding af te wachten. Ik wijs er in dit verband op dat het geplande kort geding aanhangig was gemaakt door Heineken en niet door de krakers, waarbij Heineken vorderde haar te machtigen tot het toepassen van (extra) dwangmiddelen om de ontruiming te kunnen verwezenlijken. In het geplande kort geding was dus niet de vraag aan de orde of Heineken gerechtigd was tot ontruiming. Dat recht had Heineken al.

Het afwachten van de uitkomst van het kort geding zou van nadelige invloed kunnen zijn op de openbare orde, omdat hierdoor de weerstand tegen de ontruiming zou kunnen worden vergroot. Hierbij is van belang dat de deurwaarder op 21 februari 2011, bij haar poging het pand te ontruimen, op verzet van de krakers was gestuit en dat nadien meermalen mensen uit de Groninger kraakbeweging in de omgeving van het pand zijn waargenomen. Er werd rekening gehouden met een mogelijke relatie tussen de krakers van het pand Peperstraat 12 en krakers van andere panden in de stad. Gelet op deze mogelijke relatie heeft de politie een inschatting gemaakt van het mogelijke aantal in het pand aanwezige krakers. Dit aantal werd geschat tussen de 5 en 40 krakers. Op basis van dit mogelijke aantal is gekozen voor een aanzienlijke politie-inzet. Met deze inzet kon, in geval van een escalatie en rekening houdend met

Collegedebrief - Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand Peperstraat 12

Volgvel 3 van 4
Onderwerp Beantwoording vragen i.v.m. ontruiming kraakpand
Peperstraat 12



het mogelijke aantal aanwezige krakers, de veiligheid van omwonenden en/of gebruikers van omliggende panden worden gewaarborgd.

De media zijn, in overeenstemming met het protocol "persalarm", geïnformeerd op het moment dat, op woensdagochtend 23 februari 2011, bleek dat de krakers het pand niet vrijwillig wilden verlaten en het commando werd gegeven om met bijstand van de politie het pand binnen te gaan.

De zorg voor de goederen die bij de ontruiming uit het pand zijn verwijderd valt niet onder de verantwoordelijkheid van de burgemeester. De burgemeester verleent weliswaar assistentie bij de ontruiming, maar de deurwaarder is verantwoordelijk voor de afvoer van de goederen. Volgens mijn informatie is de deurwaarder bij de ontruiming, in het bijzijn van één of meer van de krakers, door het pand gelopen en zijn de bruikbare goederen door de krakers uit het pand meegenomen. De overige spullen zijn aangemerkt als afval en gedeponeerd in containers.

Ik sta open voor een goede relatie met de kraakbeweging in de stad. Het is echter van belang in dit verband goed de diverse verantwoordelijkheden die ik heb als burgemeester te onderscheiden. Zoals uit het voorgaande blijkt is de ontruiming van Peperstraat 12 niet gebaseerd op de per 1 oktober jl. in werking getreden Wet Kraken en Leegstand, op grond waarvan kraken strafbaar is gesteld. De handhaving van het kraakverbod op grond van deze wet is primair een zaak van het Openbaar Ministerie. De ontruiming van het meergenoemde pand is gebaseerd op de uitspraak van de civiele kort gedingrechter, en heeft daarmee een civielrechtelijke en geen strafrechtelijke basis. Zoals reeds benadrukt heb ik gehandeld vanuit mijn rechtsplicht de gevraagde assistentie bij de ontruiming te verlenen. Van het bewust provoceren en/of criminaliseren van de kraakbeweging, zoals in één van de brieven van het krakerscollectief wordt gesuggereerd, is derhalve absoluut geen sprake.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

dr. J.P. (Peter) Rehwinkel,
burgemeester van Groningen.

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764



Brief aan de leden T.a.v. het college en de raad

informatiecentrum tel.
(070) 373 8020

bijlage(n)

2

betreft
Bestuursakkoord

ons kenmerk
BB/U201100764
Lbr. 11/026

datum
21 april 2011

Samenvatting

Hierbij leggen wij u het onderhandelaarsakkoord voor dat het Rijk, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen hebben gesloten. Wij geven in deze brief eerst een samenvattend beeld van het onderhandelaarsakkoord en de weg daarnaartoe. Vervolgens schetsen wij het verloop van de onderhandelingen en de VNG-inzet daarbij. Daarna volgt een overzicht van de positieve resultaten en van de zorgpunten. Tot slot benoemen wij de procedure van de ledenraadpleging en de besluitvorming op 8 juni.

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764



Aan de leden

informatiecentrum tel.
(070) 373 8020

betreft
Bestuursakkoord

ons kenmerk
BB/U201100764
Lbr. 11/026

bijlage(n)
2

datum
21 april 2011

Geacht college en gemeenteraad,

Hierbij leggen wij u het onderhandelaarsakkoord voor dat het Rijk, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen hebben gesloten. Wij geven in deze brief eerst een samenvattend beeld van het onderhandelaarsakkoord en de weg daarnaartoe. Vervolgens schetsen wij het verloop van de onderhandelingen en de VNG-inzet daarbij. Daarna volgt een overzicht van de positieve resultaten en van de zorgpunten. Tot slot benoemen wij de procedure van de ledenraadpleging en de besluitvorming op 8 juni.

Onderhandelingen en resultaten samengevat

De onderhandelingen om tot dit resultaat te komen, waren intensief en niet altijd gemakkelijk. Het uiteindelijke onderhandelaarsakkoord (verder: 'akkoord') bevat een groot aantal positieve onderdelen, maar ook een onderdeel waarop de VNG meer had willen bereiken.

Op verschillende onderwerpen zijn heldere resultaten geboekt. Met name rond de decentralisaties van de Jeugdzorg en de AWBZ biedt het akkoord duidelijkheid. Gemeenten kunnen daardoor aan de slag. Ook zijn er concrete afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de terugdringing van regeldruk en toezicht en over de verdere ontwikkeling van de e-overheid.

Met het akkoord wordt een beweging doorgezet waarin gemeenten nog beter tot hun recht komen als eerste overheid. Het takenpakket van de gemeente wordt versterkt, met name op het terrein van werk, zorg en jeugd. Bij werk wordt nu daadwerkelijk gekozen voor een meer integrale benadering gericht op activering en participatie. Gemeenten worden in staat gesteld hun lokale zorgtaken nog doelmatiger uit te voeren. De overdracht van de jeugdzorg aan gemeenten stelt hen in staat de verantwoordelijkheid voor samenhangende ondersteuning en hulp aan kinderen en hun gezinnen vorm te geven en waar te maken.

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764

Op één onderdeel leven echter nog zeer grote zorgen. Dat betreft de nieuwe taken op het terrein van de arbeidsmarkt en de relatie met de herstructurering van de Wsw tot een voorziening voor beschermt werken. Er zijn weliswaar belangrijke afspraken gemaakt, maar er blijft een grote zorg dat de afspraken in de praktijk onvoldoende blijken te zijn. Naast een bedrag van 400 miljoen euro wordt nog deze kabinetsperiode de herstructurering op basis van een evaluatie beoordeeld en wordt beoordeeld of en zo ja hoeveel extra financiële middelen noodzakelijk zijn.

De ondervinding van het bestuur van de VNG is dat dit resultaat het uiterst haalbare is op dit moment. Het bovenstaande overwegende, heeft het bestuur besloten het akkoord te tekenen en ter raadpleging en goedkeuring aan u voor te leggen.

Proces van onderhandelingen en inzet VNG

Met een bestuursakkoord kunnen zekerheid en goede randvoorwaarden voor gemeenten worden bedongen voor een kabinetsperiode. Dit kan door een integrale benadering en een bredere betrokkenheid dan alleen de vakdepartementen.

De Algemene Ledenvergadering van de VNG heeft op 9 juni 2010 de VNG-inzet voor de onderhandelingen vastgesteld in de resolutie 'Het perspectief van Gemeenten'. Gemeenten pleiten in deze resolutie voor decentralisatie van Jeugdzorg, decentralisatie van delen van de AWBZ en regelingen voor de onderkant van de arbeidsmarkt, inclusief voldoende handelingsruimte voor gemeenten en voldoende financiële middelen.

In het regeerakkoord zijn deze decentralisaties opgenomen, echter wel met taakstellingen die de gemeenten nadrukkelijk raken. De onderhandelingen over dit onderhandelaarsakkoord waren daardoor intensief en moeilijk, zeker in vergelijking met vier jaar geleden. Voor de VNG was het belangrijk om afspraken te maken die gemeenten voldoende in staat stellen om de taken waar zij voor staan uit te voeren, oftewel voldoende beleidsvrijheid en financiële middelen en een beperking van informatieverplichtingen en toezicht.

De onderhandelingen gingen niet over de beleidskeuzes van het kabinet; dat is een zaak tussen het Rijk en de Staten-Generaal. Wij nemen hiermee niet de verantwoordelijkheid voor het regeerakkoord over. Het uitgangspunt van de VNG was niet de taakstellingen die het Rijk zich heeft voorgenomen in het regeerakkoord of de polisvoorwaarden voor de cliënten, maar de vraag of gemeenten voldoende in staat worden gesteld de taken waar zij voor staan, uit te kunnen voeren.

De VNG heeft geprobeerd de leden zo veel mogelijk bij het proces te betrekken. In januari zijn vier ledenbijeenvkomsten georganiseerd in Eindhoven, Enschede, Groningen en Leiden. Daarnaast zijn

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764

twee gezamenlijke vergaderingen van de adviescommissies van de VNG gehouden.

Positieve resultaten op veel terreinen...

Op de terreinen Jeugdzorg en AWBZ zijn goede resultaten behaald bij het verruimen van de beleidsvrijheid van gemeenten, de vaststelling van de omvang van de budgetten en het beperken van het toezicht. Daarnaast zijn er goede randvoorwaarden gecreëerd voor het monitoren van de voortgang van de decentralisaties. De overheveling van de correcte budgetten wordt onafhankelijk getoetst. Ook zijn cumulatiebedingen opgenomen voor specifieke groepen die mogelijk geraakt worden door meerdere maatregelen en is het financiële herverdeelrisico van de decentralisaties voor gemeenten beperkt.

Ook op het moeilijke gebied van werk zijn vermeldenswaardige, goede resultaten geboekt. Zo wordt de Wet Werken naar Vermogen een jaar later ingevoerd, dus per 1 januari 2013. Bovendien vindt verdergaande ontschotting plaats, is de vorming en financiering van een Wsw-herstructureringsfonds voorzien en is er tegemoetgekomen in de uitvoeringskosten.

Verder zijn onder meer concrete afspraken gemaakt over de terugdringing van regeldruk en de verdere ontwikkeling van de e-overheid. De taakstelling rond de RUD's is van de baan, en de vulling van het afvalfonds wordt zonodig wettelijk gegarandeerd.

...maar er is ook nog een zorgpunt

Op het onderwerp Werken naar Vermogen heeft de VNG-delegatie minder kunnen bereiken dan gewenst. De VNG blijft bezorgd over het effect van omvang en tempo van de ingrepen op het gebied van de Wsw voor de SW-bedrijven en daarmee ook voor de gemeenten. Er zijn weliswaar belangrijke financiële afspraken gemaakt (zo komt 400 miljoen euro beschikbaar ten behoeve van een herstructureringsfonds), maar de vrees blijft dat deze in de praktijk onvoldoende zijn. De problematiek strekt verder dan alleen de Wsw; andere elementen zoals de teruglopende re-integratiegelden hangen hiermee samen. De zorg betreft dus het brede werkdomein. Het voorliggende akkoord opent wel de mogelijkheid voor een nog verdergaande bijdrage van het kabinet aan de herstructureringsopgave van de SW-bedrijven, op basis van een evaluatie na twee jaar waarbij wordt beoordeeld of, en zo ja hoeveel extra financiële middelen noodzakelijk zijn. Tot meer was het kabinet op dit moment niet bereid. Wij hebben er bij het kabinet op aangedrongen blijvend betrokkenheid te tonen en de helpende hand te bieden wanneer de nu gemaakte afspraken onvoldoende blijken.

Financiën blijven zoals eerder geraamd

De sombere financieel-economische omstandigheden vormden een beperking voor de financiële

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764

mogelijkheden. Dat geldt met name voor de nieuwe taken op het terrein van de arbeidsmarkt, maar ook voor het gemeentefonds in het algemeen. De normeringsystematiek van het gemeentefonds wordt conform onze wens in ere hersteld; de algemene uitkering uit het gemeentefonds blijft zoals het Rijk eerder al had ingeboekt. Vanaf 2012 gaan we weer 'samen de trap op, samen de trap af', met 2011 als startpunt. Het instapniveau is lager dan het zou zijn uitgekomen zonder aanvullend bestuursakkoord van 2009, maar valt binnen de bandbreedte die in dit aanvullend bestuursakkoord is afgesproken. De gevolgen van de onttrekking van de FES-gelden en het effect van de bezuinigingen blijven zoals geraamd. Wij concluderen dat de ontwikkeling van het gemeentefonds helaas op het niveau blijft dat het Rijk reeds had ingecalculëerd en aan de gemeenten gecommuniceerd. De VNG zal zich in de regelmatige overleggen over de financiële verhoudingen blijven inzetten voor betere financiële voorwaarden.

Procedure en verdere besluitvorming

In deze brief zijn uit een veelheid van onderdelen de belangrijkste elementen uit het onderhandelaarsakkoord toegelicht. In de bijlage vindt u de integrale tekst van het akkoord.

Het voorliggende akkoord is een akkoord tussen Rijk, VNG, IPO en UvW. Alles overziende heeft het VNG-bestuur na een intensieve en integrale afweging geconcludeerd dat dit resultaat onder de gegeven omstandigheden het maximaal haalbare is. Wij leggen het daarom aan de leden voor. Indien u in meerderheid instemt met het akkoord, is er sprake van een bestuursakkoord.

Het voorliggende akkoord is een totaalpakket. De (financiële) toezeggingen gelden alleen als u instemt met het akkoord. Indien het akkoord *niet* wordt gesloten, zal de VNG op de afzonderlijke deelterreinen moeten onderhandelen. Het is onduidelijk welke onderdelen van het voorliggende akkoord dan gehandhaafd blijven of verloren gaan. De uitkomst van de analyse van het VNG-bestuur is dat niet-tekenen per saldo niet in het belang van de gemeenten is.

Om u nader te informeren en met u te spreken over het onderhandelaarsakkoord, organiseert de VNG nog een aantal leden bijeenkomsten: op 9 mei in Haarlem, op 10 mei in Zwolle en op 11 mei in 's-Hertogenbosch.

De formele besluitvorming volgt via een stemming tijdens de Algemene Ledenvergadering op 8 juni 2011. Wij zouden het zeer op prijs stellen als u ons in de periode daarvóór de uitkomst van de beraadslagingen in uw gemeente meldt. Daarvoor staat het e-mailadres bestuursbureau@vng.nl open.

Ingekomen stukken - Ledenbrief BB-U201100764

Tot slot: het werk begint pas

De afronding van de onderhandelingen vormt het einde van een periode van maanden waarin de betrokken overheden tot elkaar hebben proberen te komen. Dit is in belangrijke mate, zij het niet helemaal, gelukt. Hoe dan ook staat ons de komende tijd heel veel te doen. Dit is ook het begin van een periode waarin de onderwerpen die in het akkoord worden genoemd, moeten worden uitgewerkt en ingevuld. Wij zullen daar met grote voortvarendheid onze bijdrage aan leveren en wij zullen de gemeenten daar intensief bij betrekken.

Hoogachtend,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



mr. R.J.J.M. Pans,
voorzitter directieraad

Deze ledenbrief staat ook op www.vng.nl onder brieven.

Bestuursakkoord 2011-2015

**Vereniging van Nederlandse Gemeenten,
Interprovinciaal Overleg,
Unie van Waterschappen
en Rijk**

Bestuursakkoord 2011-2015

1. Preambule

Een krachtige, kleine en dienstverlenende overheid; een overheid die zich tot haar kerntaken beperkt en waarbij taken zo dicht mogelijk bij de burger worden belegd. Dat is waar Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen voor staan.

Nederland staat voor een grote uitdaging: het op orde brengen van de overheidsfinanciën gecombineerd met het versterken van de economie. Om dit mogelijk te maken is een compacte en slagvaardige overheid nodig die goed toegerust is op haar taak. Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen moeten in samenhang functioneren als herkenbare eenheid voor burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dit kan alleen als taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet versnipperd zijn. In principe zijn zij over maximaal twee bestuurslagen verdeeld; je gaat erover of niet. Het bestuursakkoord biedt daar het kader voor.

Om tot een doelmatige taakverdeling en dus een compacte en slagvaardige overheid te komen, wordt een aantal taken gedecentraliseerd. Dit is een omvangrijke hervorming, die ook gepaard gaat met een grote overheveling van budgetten: circa € 8,5 miljard. Dit bestuursakkoord bevat richtinggevende proces- en principeafspraken voor deze decentralisaties. Daarnaast zijn er afspraken opgenomen over bestuur, financiën en het verminderen van regeldruk. Het is niet de bedoeling dat deze afspraken allesomvattend zijn; uitwerking van de decentralisaties zal vooral vorm krijgen nadat het akkoord is gesloten. De afspraken vormen samen een disciplinerend kader waarbinnen de uitwerking van de decentralisaties kan plaatsvinden. Eerder tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen gemaakte afspraken worden in dit bestuursakkoord niet herhaald, maar blijven -tenzij anders vermeld- onverminderd van kracht.

Vrijheid en verantwoordelijkheid staan voor het Rijk centraal. Dat is ook bij de decentralisaties het uitgangspunt. Als een taak aan een bestuurslaag wordt toebedeeld, krijgt deze de grootst mogelijke vrijheid de taak naar eigen inzicht uit te voeren. Wet- en regelgeving moeten op de uitvoeringspraktijk aansluiten en de verantwoordingslast wordt zoveel mogelijk beperkt. Tegelijkertijd pakt de medeoverheid de taak daadkrachtig en resultaatgericht op. Er moet voldoende bestuurskracht zijn en nauw worden samengewerkt met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Alleen als Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen hun verantwoordelijkheid nemen en de toebedeelde vrijheid doelmatig benutten kan de compacte en slagvaardige overheid ontstaan en kunnen de noodzakelijke resultaten worden geboekt.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

2. Profiel Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen

2.1 Profielen overheden

Nederland is een gedecentraliseerde eenheidsstaat. Gedecentraliseerd omdat er drie zelfstandige bestuurslagen met een algemene verantwoordelijkheid zijn: Rijk, provincies en gemeenten. Zij hebben een open huishouding en een eigen belastinggebied. Daarnaast vormen de waterschappen een zelfstandige functionele bestuurslaag, die ook een eigen belastinggebied heeft. Er is sprake van een eenheidsstaat omdat de bestuurslagen samen onderdeel uitmaken van een groter geheel. De bestuurslagen staan niet hiërarchisch ten opzichte van elkaar. Er is wel een hiërarchie van regels. Om de eenheid te bewaren, worden door de vier bestuurslagen afspraken gemaakt. Onderdeel daarvan zijn de afspraken over de taakverdeling zoals die in dit bestuursakkoord zijn neergelegd. De decentralisaties waarover in dit bestuursakkoord afspraken worden gemaakt sluiten aan bij de profielen zoals die hieronder worden beschreven.

Uitgangspunt binnen het Nederlands bestuurlijk bestel is: decentraal wat kan, centraal wat moet. Dit houdt in dat taken bij voorkeur door gemeenten of door provincies worden uitgevoerd. Het Rijk beperkt zich zoveel mogelijk tot die taken waarvan wenselijk is dat die door het Rijk worden uitgevoerd, bijvoorbeeld uit het oogpunt van rechtsgelijkheid, effectiviteit of doelmatigheid.

2.2 Profiel gemeenten

Gemeenten zijn de eerste overheid; de bestuurslaag die meestal het dichtst bij de burger staat. De gemeente draagt zorg voor een veilige en leefbare woon- en werkomgeving en is het eerste loket als het gaat om voorzieningen voor de burger. Gemeenten hebben taken in het sociale, economische en ruimtelijke domein. Onder het sociale domein valt bijvoorbeeld de begeleiding van en naar werk, maatschappelijke ondersteuning, veiligheid en jeugdbeleid. In het economisch domein gaat het bijvoorbeeld om het stimuleren van de lokale economie, het verzorgen van kwalitatief en kwantitatief voldoende werklocaties, detailhandel, stimuleren van toerisme en recreatie en de aansluiting met de werkgelegenheid en scholing. In het ruimtelijk domein gaat het om de ruimtelijke ontwikkeling van stad en platteland in brede zin, waarbij onder meer de afweging tussen milieu, natuur, water, economie en wonen een rol speelt. Dit beleid wordt vastgelegd in structuurvisies en bestemmingsplannen.

Bovengenoemde taken van gemeenten hebben betrekking op onderwerpen die burgers en bedrijven rechtstreeks raken. Juist omdat gemeenten dichtbij de samenleving staan, passen deze taken bij hen. Door de kennis van de lokale samenleving weten zij wat er in hun gemeenschap speelt en aan welk overheidsingrijpen behoefte bestaat. Daardoor kunnen zij samenhang aanbrengen tussen de verschillende beleidsterreinen uitgaande van de burger in de lokale situatie.

2.3 Profiel provincies

Het eigentijdse bestuurlijke profiel van de provincie draait om ruimte, economie en de wisselwerking tussen beide. De provincie heeft een sterke positie op het domein van de ruimtelijke ontwikkeling en

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

de fysieke omgeving ('omgevingsbeleid'). Daar liggen haar kerntaken en is ze wettelijk bevoegd. Cultuur hoort ook tot de kerntaken van de provincies waar dit de lokale belangen overstijgt.

De provincies spelen op het gebied van hun kerntaken, met inachtneming van de taken van (samenwerkende) gemeenten, op het (inter)regionale niveau een sectoroverstijgende en verbindende rol. De provincie fungeert als gebiedsregisseur door het ontwikkelen van integrale ontwikkelingsvisies, het uitruilen van belangen en het bewaken en bevorderen van complementariteit tussen steden en tussen regio's binnen de provincie.

Ook het houden van toezicht op gemeenten is een provinciale taak, tenzij het een wet betreft die met de Wet Revitalisering generiek toezicht in de bijlage bij de Gemeentewet wordt gevoegd. De provincie heeft tevens een actieve rol bij de oplossing van bestuurlijke en financiële knelpunten van gemeenten.

Om de positie van de provincies in dit domein te versterken worden taken ten aanzien van ruimtelijke ordening, regionale economie, natuur en landschap en verkeer en vervoer (verder) gedecentraliseerd. Conform het rapport van de commissie Ladders vormen sociale taken geen kerntaak van de provincies.

2.4 Profiel waterschappen

De waterschappen hebben als functionele democratie een bijzondere plaats in het binnenlands bestuur. De taak van het waterschap is wettelijk beperkt tot de waterstaatszorg. De kerntaak van de waterschappen bestaat op grond van de Waterschapswet uit het (regionale) watersysteembeheer en de zuivering van het stedelijk afvalwater. De waterschappen beheren aldus het regionale watersysteem. Het watersysteem wordt daarbij in zijn totaliteit beschouwd inclusief de waterkeringen en het grondwater. Kort gezegd zorgen waterschappen voor de bescherming tegen overstromingen en voor schoon en voldoende water. Ze maken daartoe de noodzakelijke op beheer en uitvoering gerichte keuzes.

De waterschappen voeren hun taken uit binnen de kaders zoals die door de algemene democratie gesteld worden. Waterschappen beschikken over een eigen belastinggebied en over eigen bevoegdheden op het terrein van vergunningverlening en handhaving. De provincies oefenen het toezicht op de waterschappen uit.

2.5 Profiel Rijk

Het Rijk is in de eerste plaats verantwoordelijk voor onderwerpen die niet goed decentraal belegd kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn puur nationale onderwerpen, zoals defensie en het buitenlands beleid. Daarnaast is het Rijk systeemverantwoordelijk voor de wetten die in medebewind worden uitgevoerd. Het Rijk heeft echter ook een bredere stelselverantwoordelijkheid. Het Rijk draagt er zorg voor dat het bestuurlijk bestel naar behoren functioneert. In dat verband waarborgt het Rijk de

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

minimumnormen en -rechten en stelt het Rijk de medeoverheden in staat hun taken uit te voeren. Daarbij staat de vrijheid en zelfstandigheid van de bestuurslagen voorop.

Het Rijk schept de kaders, mede op basis van Europese regels, en zorgt dat de medeoverheden over afdoende middelen beschikken. De wijze waarop een medeoverheid invulling geeft aan een taak is aan het betreffende decentrale bestuur. Het decentrale bestuur moet daar ook decentraal verantwoording over afleggen. Interbestuurlijke lasten worden door het Rijk tot een minimum beperkt.

Het Rijk heeft een algemene verantwoordelijkheid voor de financiële positie en huishouding van de overheid en voor de ontwikkeling van lasten voor burgers en bedrijven.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

3. Bestuurlijke verhouding, omgangsvormen en bestuurskracht

3.1 Omgangsvormen

In de Code interbestuurlijke verhoudingen uit 2004 is een aantal afspraken gemaakt over de omgangsvormen tussen Rijk, provincies en gemeenten. Deze afspraken blijven van onverminderd belang, maar sinds het sluiten van de Code is er vooruitgang geboekt, bijvoorbeeld op het terrein van beleidsvrijheid en sturing.

De omgangsvormen worden daarom hieronder geherformuleerd. Daarnaast gaan deze afspraken ook gelden voor de Unie van Waterschappen. De omgangsvormen en de overige afspraken in dit akkoord komen in de plaats van de Code interbestuurlijke verhoudingen, omdat de overige afspraken in de Code hiermee materieel zijn uitgewerkt.

Afspraken

Onder het motto "decentraal wat kan, centraal wat moet" spreken Rijk, het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Unie van Waterschappen (UvW) het volgende af:

1. De afgelopen jaren is de beleidsvrijheid van medeoverheden vergroot en de verticale sturing verminderd. Dit past bij het vertrouwensbeginsel dat tussen de overheden geldt. Deze ontwikkeling wordt voortgezet door in principe te kiezen voor een zo groot mogelijke beleidsvrijheid, financiering via de algemene uitkering, geen specifiek interbestuurlijk toezicht en alleen de noodzakelijke interbestuurlijke informatie en verantwoording.
2. Wanneer een taak centraal wordt belegd, wordt door het Rijk beargumenteerd waarom deze taak centraal moet.
3. De uitvoering van beleid staat voorop. Bij de vormgeving van bestuurlijke arrangementen wordt daarom getoetst of de regeling uitvoerbaar is. Omwille van een effectief beleid kan worden gekozen voor differentiatie in rijkssturing richting het decentrale niveau en maatwerk op decentraal niveau.
4. Overheden betrekken elkaar bij de ontwikkeling van nieuwe beleidsvoornemens en knelpunten die een andere overheidslaag raken op een dusdanig tijdstip dat de beleidsvoornemens nog kunnen worden aangepast. Na afronding van de voorstellen volgt een formele consultatietermijn van twee maanden. Dit is een maximumtermijn. Waar mogelijk reageren de medeoverheden al eerder. Ingeval de medeoverheden al betrokken waren in het beleidsproces maken Rijk en medeoverheden afspraken over een kortere termijn voor een bestuurlijke reactie.
5. Het Rijk geeft bij beleidsvoornemens die relevant zijn voor de provincies en gemeenten inzicht in de financiële consequenties (art. 2 Financiële-verhoudingswet) en in de bestuurlijke en praktische gevolgen (ontwikkelde kader van toezichtarrangementen, de te ontwikkelen spelregels voor interbestuurlijke informatie (zie hoofdstuk 4) en bestuurlijke uitvoeringstoets). Een overeenkomstige benadering geldt voor de waterschappen. De bestuurlijke en praktische gevolgen betekenen dat bij elk wetgevingsvoorstel dat de interbestuurlijke verhoudingen raakt, de

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

argumenten en motieven worden genoemd op basis waarvan de naleving van de uitgangspunten en beginselen van beleidsvrijheid, complementariteit en evenredigheid kunnen worden beoordeeld. In het oordeel is besloten of beleidsvoornemens in overeenstemming zijn met de afspraken over de interbestuurlijke verhoudingen zoals in dit akkoord vastgelegd.

6. Europa wordt steeds belangrijker, ook voor de interbestuurlijke verhoudingen. Rijk, VNG, IPO en UvW spreken daarom af binnen maximaal een jaar te komen met een verdere invulling en uitwerking van het actieplan Europa en binnenlands bestuur. Daarvan zal ook de eigen rol van medeoverheden in Europees verband onderdeel uitmaken. De afspraken over Europa in het bestuursakkoord alsmede voor de overheden belangrijke Europese dossiers worden periodiek geagendeerd in een bestuurlijk overleg tussen VNG, IPO en UvW met de minister van Buitenlandse Zaken en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
7. Tijdens de kabinetsinformatie behoort de kabinets(in)formateur de provincies, gemeenten en waterschappen te consulteren wanneer tijdens de (in)formatie van een nieuw kabinet wordt gesproken over de bestuurlijke en financiële verhouding met medeoverheden. Het Rijk zal de (in)formateur verzoeken de voorzitters van IPO, VNG en UvW te consulteren wanneer dit aangewezen is.
8. Na totstandkoming van een nieuw kabinet vindt zo spoedig mogelijk een overhedenoverleg¹ plaats met IPO, VNG en UvW. Onderwerp van gesprek is de rol van de medeoverheden bij het realiseren van maatschappelijke opgaven zoals opgenomen in het regeerakkoord, met respect voor elkaars positie.
9. Partijen hechten aan naleving van de afspraken en komen daarom overeen gebruik te maken van de volgende mogelijkheden:
 - a) In artikel 17, tweede lid, van de Wet op de Raad van State is bepaald dat de regering de Raad voorts hoort over alle zaken waaromtrent de regering dat nodig oordeelt. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal van die mogelijkheid gebruik maken in de volgende gevallen:
 - om de Raad te vragen een periodieke beschouwing op te stellen (eens in de vier jaar, in principe halverwege de kabinetsperiode) over de interbestuurlijke verhoudingen in het licht van de regelgeving waarover de Raad in de daaraan voorafgaande periode heeft geadviseerd;
 - voor het vragen van advies over specifieke aangelegenheden.
 - b) Dit laat onverlet dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de aanbiedingsbrief aan de Raad van State bij een verplichte adviesaanvraag als bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de Raad van State (wetsvoorstellen en algemene maatregelen van bestuur) gerichte vragen kan stellen.
 - c) De periodieke beschouwing wordt besproken in het overhedenoverleg en kan tot herijking van de gemaakte interbestuurlijke afspraken leiden;
 - d) Voor adviezen op een ander terrein dan de interbestuurlijke verhoudingen in het algemeen (bijv. financieel) ligt het meer voor de hand een (ad hoc) commissie van wijzen te raadplegen.

¹ Overleg tussen rijk en medeoverheden onder voorzitterschap van de minister-president. De overige vaste deelnemers vanuit het Rijk zijn: de vice-minister-president, de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de staatssecretaris van Financiën. Vanuit de VNG, het IPO en de UvW nemen de voorzitters deel aan dit overleg.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Over de samenstelling en de opdracht van deze commissie dient overeenstemming tussen partijen te bestaan.

- e) De resultaten van de advisering worden direct bekend gemaakt aan IPO, VNG en UWV. De advisering en de daarop te nemen acties keren ter bespreking terug in het overhedenoverleg.

3.2 Intergemeentelijke samenwerking/centralisering uitvoering

Intergemeentelijke samenwerking

Intergemeentelijke samenwerking neemt in de praktijk van het openbaar bestuur een steeds belangrijker plaats in. Maatschappelijke opgaven spelen in toenemende mate op een bovenlokaal niveau. Gemeenten kiezen er dan ook vaker voor hun taken via intergemeentelijke samenwerking uit te voeren. Tegelijkertijd kan de effectiviteit, efficiëntie of legitimiteit van deze samenwerking in de praktijk wel worden versterkt. Via de volgende algemene maatregelen wordt hieraan tegemoet gekomen.

- De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties komt met een aantal maatregelen, waaronder een voorstel om de WGR te wijzigen, om de (werking van) publiekrechtelijke samenwerking te verbeteren. Gemeenten kiezen waar mogelijk voor publiekrechtelijke samenwerking boven privaatrechtelijke.
- VNG en het Rijk dragen voorts gezamenlijk bij aan kennisontwikkeling en -verspreiding rondom de praktijk van intergemeentelijke samenwerking.

Uitgangspunten Bestuurlijke Uitvoering decentralisaties

De overdracht van taken van het Rijk naar gemeenten gaat gepaard met autonomie in de uitvoering voor gemeenten om de resultaten zoals beoogd in het bestuursakkoord te kunnen realiseren. Op onderdelen van de verschillende decentralisaties is het echter nodig dat de uitvoering op bovengemeentelijk niveau wordt vormgegeven, waarbij de bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid bij de afzonderlijke gemeenten blijft liggen. De uitgangspunten van de decentralisaties, zoals onder meer afgesproken in hoofdstuk 6 van dit bestuursakkoord zijn leidend voor de bestuurlijke uitvoering van de taken.

Afspraken:

- Gemeenten dragen zorg voor het organiseren van voldoende uitvoeringskracht op de verschillende decentralisaties. Om de uitvoering voldoende te waarborgen is het op een beperkt aantal onderdelen van de decentralisaties Werken naar vermogen en Jeugdzorg nodig dat de uitvoering bovenlokaal wordt opgepakt.
- Het staat gemeenten vrij zelf te kiezen voor een uitvoeringsvorm: bijvoorbeeld een samenwerkingsverband op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen of een vrijwillige centrumgemeenteconstructie. De afweging kent een mix van algemene schaaloverwegingen en specifiek-inhoudelijke parameters die zowel betrekking hebben op gemeenten als op maatschappelijke instellingen. Deze afwegingen vloeien voort uit de wettelijke taak en de

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

belangen van de burger. Voor gemeenten is van belang dat zij hun individuele bestuurlijke en financiële verantwoordelijkheid nog waar kunnen maken.

- De perspectieven van de gebruikers/cliënten, gemeenten, Rijk en organisaties verschillen per beleidsdomein. Tegelijkertijd zijn er wel raakvlakken tussen de beleidsdomeinen en zijn deze veelal gericht op overlappende doelgroepen. Het borgen van samenhang tussen de verschillende terreinen is daarom van belang. Daarnaast verdient de relatie met de omgeving, zoals ketenpartners, aandacht.
- Op de deelterreinen Werken naar Vermogen en Jeugdzorg worden in overleg met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de vakministeries en VNG de randvoorwaarden die gemeenten meekrijgen voor het doen van voorstellen voor de bovenlokale uitvoering verder uitgewerkt na ondertekening van dit bestuursakkoord, voor zover in het bestuursakkoord de randvoorwaarden niet reeds gegeven zijn.
- Gemeenten komen binnen één jaar (of zoveel eerder als wordt afgesproken) nadat duidelijkheid is ontstaan over de betreffende taken en randvoorwaarden, met een voorstel voor een landsdekkende invulling van deze bovenlokale uitvoering, welke operationeel wordt met ingang van de decentralisatie. Daarbij wordt tevens aangegeven op welke wijze aan de randvoorwaarden wordt voldaan.
- Indien gemeenten binnen het jaar geen passende invulling aan de uitvoering hebben gegeven, bepaalt het Rijk hoe dat toch georganiseerd zal worden.
- Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en VNG werken samen aan de ondersteuning van het proces om te komen tot de hier beoogde gemeentelijke samenwerking.

Efficiëntere bedrijfsvoering

Een kleinere en compacte overheid wordt niet alleen bereikt door de verdeling van taken over de overheid te verbeteren, maar ook door de bedrijfsvoering en uitvoering van taken slimmer te organiseren. Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen hebben nu nog verschillende ICT-systemen en organisaties voor de bedrijfsvoering. Hoewel er nog geen eindbeeld is, weten we wel dat dit efficiënter kan. Overigens wordt hiermee geen afbreuk gedaan aan de afspraken die daarover in het deelakkoord Water zullen worden gemaakt. Daarom wordt het volgende afgesproken:

- Er komt een interbestuurlijk team dat voor het einde van dit jaar een inventarisatie heeft afgerond naar:
 - of en zo ja welke bedrijfsvoeringstaken goed in interbestuurlijke shared services uitgevoerd kunnen worden.
 - of en zo ja welke uitvoeringstaken geconcentreerd uitgevoerd kunnen worden. In eerste instantie wordt gekeken naar belastinginning en het betalen van uitkeringen.
 - de winst die met deze maatregelen behaald kan worden.

De door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VNG ingestelde werkgroep die een technische verkenning doet van de mogelijkheden tot innovatie van de administratie loopt hierop vooruit en kan hierbij als good practice dienen.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

- Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen spreken af op basis van deze verkenning in het voorjaar van 2012 te besluiten welke vervolgacties worden ondernomen.
- Standaarden die zijn vastgesteld door het College standaardisatie dienen door alle overheidsorganen te worden toegepast volgens het principe 'pas toe of leg uit waarom niet'. Het Rijk ontwikkelt generieke voorzieningen die door de andere overheden gebruikt kunnen worden, op in ieder geval de volgende terreinen: basisregistraties en een betrouwbare infrastructuur voor digitale identiteit burgers.

3.3 Werken bij de overheid

Rijk, IPO, VNG en UvW spannen zich in voor goed werkgeverschap en richten zich daarbij in het bijzonder op:

- De arbeidsmarkt voor overheidspersoneel.
- Een veilige publieke taak voor personeel en politieke ambtsdragers.
- Het vergroten van de efficiëntie door het verhogen van de arbeidsproductiviteit.
- De professionaliteit van het personeel en de integriteit van de ambtelijke medewerkers en de politieke ambtsdragers in het openbaar bestuur.

Arbeidsmarktbeleid

De arbeidsmarkt van het openbaar bestuur zal de komende jaren te maken krijgen met een groeiende mismatch tussen vraag en aanbod. Dit komt door een combinatie van bezuinigingen, vergrijzing en een aantrekkende arbeidsmarkt. Mobiliteit wordt daarom steeds belangrijker. Mobiliteit verbetert de aansluiting tussen vraag en aanbod, kan helpen overschotten en tekorten beter te verenigen, kan bijdragen aan vergroting van de bestuurskracht en geeft werknemers meer mogelijkheden tot professionele groei.

Veilige Publiek Taak

Een veilige werkomgeving is een basisvoorwaarde voor werknemers met een publieke taak. Ook bestuurders en volksvertegenwoordigers moeten hun taak veilig en vrij van intimidatie, bedreiging en andere vormen van agressie en geweld uit kunnen voeren. Partijen willen de bestaande samenwerking voortzetten en de aanpak intensiveren. De samenwerking en de voortgang van de activiteiten worden jaarlijks besproken. Uitgangspunt is dat er geen concurrentie mag plaatsvinden ten koste van het thema veiligheid.

Afspraken:

- Partijen maken een plan van aanpak om de arbeidsmobiliteit en uitwisseling tussen werkgevers en sectoren te bevorderen.
- Vooruitlopend op de wettelijke regierol van gemeenten voor de lokale veiligheid, zullen partijen bevorderen dat gemeenten vanaf zomer 2011 bij het uitbesteden van wettelijke taken zoals jongerenwerk en verslavingszorg, vragen dat de partijen aan wie wordt uitbesteed maatregelen nemen om agressie en geweld tegen hun werknemers tegen te gaan.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

- Het Rijk en alle gemeenten, provincies en waterschappen zullen zich verder richten op (periodieke) monitoring van de integriteit (beleving) in de organisaties.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

4. Vermindering regeldruk en controletoren

Het Rijk en de medeoverheden willen de regeldruk voor burgers, bedrijven, instellingen en medeoverheden verminderen. In dat kader worden de volgende **afspraken** gemaakt:

- Het Rijk en medeoverheden verminderen gezamenlijk de administratieve lasten voor burgers en bedrijven met minimaal 5% per jaar vanaf 2012. Als onderdeel van de administratieve lasten worden ook de toezichtlasten teruggedrongen. Daarnaast zullen de betrokken vakdepartementen samen met medeoverheden knelpunten oplossen van instellingen. Om aan deze afspraak vorm en inhoud te geven wordt in de zomer van 2011 een uitvoeringsagenda opgesteld. Ook wordt onderzocht of er gewerkt kan worden met regelvrije zones.
- De vermindering van regeldruk gaat samen met een verbetering van de dienstverlening. In bovengenoemde uitvoeringsagenda worden daar nadere afspraken over gemaakt. Afsproken wordt in elk geval dat facturen door de overheid tijdig betaald worden.
- In 2011 wordt een interbestuurlijke denktank in het leven geroepen. De denktank komt met aanbevelingen om knelpunten bij uitvoering van bestaande wetgeving in de decentrale praktijk op te lossen en samenlopende regelingen te stroomlijnen. Dit doet zij in ieder geval voor de domeinen zorg, sociale zekerheid, omgevingsrecht (zie ook volgende afspraak), natuur en burgerzaken. Ook doet de denktank een voorstel om de uitvoeringstoets bij nieuwe regelgeving te versterken. Voor de denktank worden in elk geval de G4 en G32 gevraagd.
- Het Rijk streeft naar het creëren van een overzichtelijk, eenvoudig en samenhangend stelsel van het omgevingsrecht om te komen tot betere en snellere besluitvorming (minder, eenvoudiger en meer bestuurlijke afwegingsruimte), heldere verantwoordelijkheden ("Je gaat erover of niet") tegen lagere kosten. Uitgangspunt is dat Rijk, IPO, VNG en UvW voor de zomer van 2011 een probleemanalyse uitvoeren, het eindperspectief van het vernieuwde omgevingsrecht opstellen en afspraken maken over uitwerking daarvan. Ook geeft het Rijk in overleg met de andere overheden uitvoering aan de adviezen van de Commissie Dekker (Fundamentele Verkenning Bouw).
- Er komen nieuwe spelregels om interbestuurlijke informatie te beperken tot hetgeen strikt noodzakelijk is voor ieders verantwoordelijkheid. Het gaat hierbij om alle typen informatie; in het kader van toezicht, financiën en beleid (monitors/statistieken). Uitgangspunt daarbij is dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de informatie die medeoverheden aan de gemeenteraad, provinciale staten verstrekken. De spelregels voor interbestuurlijke informatie worden in overleg met VNG en IPO uitgewerkt, krijgen een verplichtend karakter en worden daarnaast in 2011 opgenomen in het beoordelingskader interbestuurlijke verhoudingen en het integraal afwegingskader. Parallel aan dit traject gaan Rijk en UvW na of en, zo ja, welke vergelijkbare spelregels kunnen worden opgesteld voor de interbestuurlijke informatie tussen Rijk, provincies en waterschappen.
- De spelregels voor interbestuurlijke informatie behoren tot de omgangsvormen, als beschreven in hoofdstuk 3.1, het 5e punt.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

5. Financiële verhouding

5.1 Inleiding

Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen zien zich de komende periode voor belangrijke maatschappelijke opgaven geplaatst, waaronder het op orde brengen van de overheidsfinanciën. Deze uitdagingen vergen een gezamenlijke aanpak van Rijk en medeoverheden. Daarbij is een passende financiële verhouding tussen de overheden essentieel. Voortbouwend op de gegroeide verhoudingen maken de overheden gezamenlijk afspraken over vernieuwingen op financieel terrein. Daarbij geldt het uitgangspunt dat financiën, ambities en beleid met elkaar in balans moeten zijn. Medeoverheden moeten de mogelijkheid krijgen om ingeboekte besparingen te realiseren en moeten over voldoende middelen beschikken om hun verantwoordelijkheden waar te maken. De financiële gevolgen van de Startnota ten aanzien van de financiële verhoudingen tussen Rijk en medeoverheden staan, tenzij in dit akkoord anders is afgesproken, niet ter discussie.

5.2 Gemeente- en provinciefonds

De normeringssystematiek 'samen de trap op, samen de trap af' wordt met ingang van 2012 weer in werking gesteld, waarbij 2011 als startpunt geldt. Via de normeringssystematiek werken de rijksbezuinigingen en -intensiveringen evenredig door naar gemeente- en provinciefonds. Gemeenten en provincies leveren op deze manier direct hun evenredige bijdrage aan het gezond maken van de overheidsfinanciën. De ontwikkelingen van de rente-uitgaven van het Rijk zijn niet langer relevant voor de ontwikkeling van het gemeente- en provinciefonds. Conform de huidige raming is er op basis van de normeringssystematiek sprake van een cumulatief nominaal accres in 2015 van circa € 650 miljoen.

Twee keer per jaar houden de fondsbeheerders, IPO en VNG bestuurlijk overleg over de financiële verhoudingen. De algemene uitkering van het gemeente- en provinciefonds muteert alleen door toepassing van de normeringssystematiek en door toevoegingen en onttrekkingen in verband met taakmutaties conform artikel 2 Financiële-verhoudingswet. De financiële gevolgen voor de gemeenten van het brede onderzoek naar omvang en verdeling van het gemeentefonds worden door het Rijk helder onderbouwd en tijdig openbaar gemaakt. Dit geldt ook voor de accessen en de onderbouwing van de netto gecorrigeerde rijksuitgaven.

Met het opnieuw in werking treden van de normeringssystematiek in 2012 voor de voeding van het gemeente- en provinciefonds wordt geen nieuwe behoedzaamheidsreserve ingevoerd. Ervaringen uit het verleden leren dat gemeenten en provincies een deel van de behoedzaamheidsreserve al meenamen bij het opstellen van de begroting. De beoogde stabilisatiefunctie van de behoedzaamheidsreserve kwam hierdoor niet tot haar recht.

De maartcirculaire wordt afgeschaft. De accresmededeling uit die circulaire komt in de meicirculaire. De septembercirculaire blijft behouden om gemeenten en provincies te informeren over de

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

tussentijdse bijstelling van de accresraming. In samenhang hiermee wordt de bevoorschotting op grond van de bijstelling van de accresraming in september bijgesteld.

Kader: Normeringssystematiek

Voor de jaren 2009, 2010 en 2011 is in de aanvullende afspraken tussen Rijk en medeoverheden de normeringssystematiek (trap op-trap af-systematiek) van het gemeente- en provinciefonds buiten werking gesteld. Vanaf 2012 treedt deze systematiek opnieuw in werking. Gedachte achter de normeringssystematiek is dat de medeoverheden evenredig meedelen in ontwikkelingen die zich voordoen op de Rijksbegroting.

De netto gecorrigeerde rijksuitgaven (NGRU) zijn bepalend voor de hoogte van de accessen. Conform het Regeerakkoord zijn de rente-uitgaven niet meer relevant voor de accresontwikkeling. Tevens is het FES leeg geboekt en overgeheveld naar de Rijksbegroting.

Bij Startnota zijn de accessen voor gemeenten en provincies geraamd op nominaal cumulatief 557 miljoen in 2015. Om te voorkomen dat medeoverheden in het accres benadeeld zouden worden als gevolg van de maatregelen uit het regeerakkoord in de sociale zekerheid heeft het Rijk besloten hiervoor eenmalig structureel te compenseren met een bedrag van 93 miljoen. Medeoverheden zouden, wanneer de normeringssystematiek strikt wordt gehanteerd, wel het negatieve effect (besparingen WSW, Wajong en re-integratie), maar niet het positieve effect op het accres krijgen (verschuiving naar hogere WWB-uitgaven). Het kabinet vindt dit niet evenredig en heeft besloten op dit punt af te wijken van de (letter van de) accesssystematiek en een positieve correctie door te voeren. Hierdoor is de accresraming reeds nu opwaarts bijgesteld met een positief bedrag, oplopend tot structureel 93 miljoen in 2015 en latere jaren². Opgeteld bij de accresraming leidt dit tot een totaal van 650 miljoen in 2015.

Deze raming en de NGRU kunnen de komende jaren om verschillende redenen veranderen. Een mogelijke oorzaak kunnen kasschuiven over de jaren zijn. Hierbij wordt een uitgave op de Rijksbegroting verschoven naar een ander jaar. Dit kan een effect hebben op de accrespercentages, met name wanneer een kasschuif plaatsvindt van 2011, het jaar waarin de normeringssystematiek nog buiten werking is gesteld, naar een later jaar. Stel bijvoorbeeld dat de NGRU voor 2011 0,5 miljard lager uitvallen als gevolg van een kasschuif naar 2012 door uitstel van (voormalige) FES-projecten. De NGRU voor 2012 zullen stijgen met een zelfde omvang. De procentuele groei van de NGRU van 2011 op 2012 zal daardoor toenemen. Een hoger accres is hierdoor denkbaar, aangezien dergelijke kasschuiven relatief vaak voorkomen bij (ruimtelijke) projecten.

Een kasschuif zoals in bovenstaand voorbeeld geschetst is geen garantie voor hogere accrespercentages. Er kunnen tegelijkertijd ontwikkelingen binnen de rijksbegroting plaatsvinden met negatieve gevolgen voor de accessen. In de circulaire worden gemeenten en provincies geïnformeerd over onder andere de stand van zaken omtrent de accresontwikkeling.

5.3 Lokale lasten

Eigen inkomsten leveren een substantiële dekking van de kosten van de medeoverheden. De medeoverheden zetten in op beperking van de kosten(stijging) en niet op verhoging van de opbrengsten uit lokale belastingen. Uitgangspunt is een gematigde ontwikkeling van de lokale lasten.

² De besparingen op de Wajong, Wsw en re-integratie leiden tot een lager accres, omdat deze posten relevant zijn voor de accresontwikkeling. Tegelijkertijd leiden deze ombuigingen tot een stijging van de WWB-uitgaven (weglekeffect). Omdat de WWB niet relevant is voor de accresontwikkeling, zou dit niet tot een hoger accres leiden. Medeoverheden zouden daardoor wel de min, maar niet de plus krijgen. Dit bedrag zal direct worden toegevoegd aan het GF en PF.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

De macronorm onroerende-zaakbelasting, die gold voor de jaren 2008 tot en met 2010, is geëvalueerd. De Tweede Kamer is hierover feitelijk geïnformeerd in september 2010. Vastgesteld is dat de OZB-opbrengst, afgezien van een kleine overschrijding in 2008, binnen de marges van de macronorm is gebleven. De bestaande norm draagt bij aan het beheersen van de lokale lastendruk en wordt gecontinueerd. Wel wordt de grondslagberekening van de macronorm conform de aanbeveling in bovengenoemde evaluatie met ingang van 2012 vereenvoudigd.

De wettelijke normering van de provinciale opcenten MRB wordt aangescherpt. Dit gebeurt op een manier waarbij geen enkele provincie er ten opzichte van de huidige opbrengst op achteruit hoeft te gaan. Het belastingtarief wordt wettelijk gemaximeerd op 105. De jaarlijkse verhoging van dit maximumtarief wordt met ingang van 2013 beperkt tot de tabelcorrectiefactor³. Naast deze wettelijke maatregelen spreken Rijk en provincies af dat bij de jaarlijkse verhoging van de provinciale opcenten terughoudendheid wordt betracht. Indien de feitelijke stijging van de provinciale opcenten hoger is dan op basis van een terughoudend beleid mag worden verwacht, zal hierover bestuurlijk overleg plaatsvinden.

Het Rijk en de medeoverheden streven naar zo veel mogelijk transparantie over de ontwikkeling van de lokale lasten. Daarom hanteren Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen gezamenlijk een uniforme monitor van een gezaghebbende instantie die als leidend wordt bestempeld. Partijen formuleren gezamenlijk de opdracht daartoe. De overheden onderschrijven naar buiten toe de uitkomsten van de monitor.

Het Rijk zal geen initiatief nemen om verdere veranderingen aan te brengen in het belastinggebied van provincies en gemeenten. Daarbij geldt een voorbehoud ten aanzien van het kabinetsstandpunt dat, na overleg met de VNG en de UvW, zal worden ingenomen over de Kamermotie die oproept tot afschaffing van de precariobelasting.

5.4 EMU-saldo

Beheersing van het EMU-saldo is een gemeenschappelijke opgave voor Rijk en de medeoverheden. Partijen herbevestigen de bestuurlijke afspraken zoals die zijn terug te vinden in de bijlage van de brief van 15 september 2009.⁴

Tussen het Rijk en de medeoverheden is bestuurlijk een percentage van 0,5% van het BBP overeengekomen als plafond voor het EMU-tekort voor medeoverheden. Het plafond voor het EMU-tekort voor medeoverheden van 0,5% BBP is opgedeeld in een plafond voor het EMU-tekort van 0,38% BBP voor gemeenten, 0,07% BBP voor provincies en 0,05% BBP voor waterschappen. In

³ Dit is het percentage waarmee de bedragen van de Rijksbelastingen (jaarlijks) worden geïndexeerd (artikel 10.2 van de Wet inkomstenbelasting 200)

⁴ Zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2010/01/27/brief-inzake-voorgenomen-wet-tekortreductie-rijk-en-medeoverheden.html>.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

2011 wordt een breed onderzoek gedaan naar de actualisatie van deze percentages. Tot afronding van het onderzoek gelden de huidige percentages.

Het Rijk zal bij een dreigende overschrijding in bestuurlijk overleg treden met provincies, gemeenten en waterschappen om afspraken te maken over het gezamenlijk terugdringen van het EMU-tekort. Pas als de EU besluit Nederland een boete op te leggen wegens overschrijding van de EMU-norm en de medeoverheden de 0,5%-norm overschrijden, zal de minister van Financiën -na regulier bestuurlijk overleg- vaststellen voor welk deel medeoverheden bijdragen in de boete. Of de sanctie voor provincies en gemeenten en waterschappen op collectief dan wel individueel niveau wordt bepaald zal onderwerp zijn van bestuurlijk overleg. Rijk en medeoverheden delen dan gezamenlijk in een Europese sanctie. Voor de gemeenten en de provincies gaat het om een korting op het gemeentefonds respectievelijk provinciefonds en voor waterschappen om een betaling op aanslag van het ministerie van Financiën. Het Rijk zal ook bij een dreigende sanctie altijd in bestuurlijk overleg treden met provincies, gemeenten en waterschappen om gezamenlijk afspraken te maken over het terugdringen van het EMU-tekort.

Gemeenten, provincies en waterschappen dragen ook samen met het Rijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de informatievoorziening over het EMU-tekort van Nederland. Medeoverheden verstrekken kwalitatief goede informatie op basis van de eisen van het CBS. Het Rijk informeert de gemeenten, provincies en waterschappen over de ontwikkeling van het EMU-tekort. Indien noodzakelijk is het EMU-saldo onderwerp van gesprek in het Bestuurlijk overleg financiële verhoudingen om tot een gezamenlijke beheersing van het EMU-saldo te komen. De volledige informatievoorziening EMU (IV3 en EMU- begrotingsenquête) zal vallen onder de bestaande sanctieregimes ten aanzien van financiële informatievoorziening door de medeoverheden aan het Rijk.

5.5 Wet FIDO/Ufdo

In de Uitvoeringsregeling Financiering medeoverheden (Ufdo, maakt onderdeel uit van de Wet Fido) zijn normen opgenomen waaraan de leningenstructuur (og) van medeoverheden moet voldoen. De kasgeldlimiet heeft betrekking op 'kort geld' (looptijd tot één jaar) en de renterisiconorm op 'lang geld' (looptijd één jaar en langer). Decentralisatie van taken heeft vaak tot gevolg dat de financiering en daarmee de leningenstructuur van medeoverheden veranderen. Voor verschillende individuele overheden zullen de normen van de Ufdo mogelijk niet langer toereikend zijn. Na het afsluiten van het bestuursakkoord start een onderzoek naar de vraag in hoeverre de kasgeldlimiet en de renterisiconorm toereikend zijn in het licht van de diverse decentralisaties.

5.6 Geldstromen Rijk - gemeenten/provincies/waterschappen

Voor de keuze van de geldstromen Rijk- gemeenten/provincies wordt aangesloten bij de huidige financieringsvolgorde: 1) algemene uitkering, 2) integratie-uitkering, 3) decentralisatie-uitkering en 4) specifieke uitkering.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

De geldstromen uit hoofde van de decentralisaties worden ontdaan van compensabele BTW; deze compensabele BTW wordt toegevoegd aan het BTW-compensatiefonds. De herverdeeffecten van de decentralisaties via de fondsen en van andere herverdelingen in de fondsen worden voor een gemeente waarvoor deze effecten nadelig zijn beperkt tot -opgeteld voor alle herverdelingen- € 15 nadeel per inwoner per jaar. Ook voor provincies en waterschappen zullen de herverdeeffecten van decentralisaties zo nodig tijdelijk worden gemitigeerd.

Het Rijk stuurt actief op de mogelijkheid om bestaande decentralisatie-uitkeringen te beëindigen. Decentralisatie-uitkeringen, voor zover deze bij het instellen niet als tijdelijk zijn aangemerkt, worden zo veel als mogelijk naar integratie-uitkering of algemene uitkering overgeheveld. Achterliggende regelgeving wordt daarbij zoveel als mogelijk afgeschaft. Bij het beëindigen van een bijdrage die nu via een decentralisatie-uitkering loopt, trekt het Rijk ook de achterliggende regelgeving in. De totstandkoming van nieuwe decentralisatie-uitkeringen wordt zoveel mogelijk beperkt.

Ook voor specifieke uitkeringen geldt dat uitgangspunt is dat het aantal specifieke uitkeringen en de totstandkoming van nieuwe specifieke uitkeringen wordt beperkt. Onder andere de met de voormalige FES-projecten samenhangende specifieke uitkeringen worden indien mogelijk omgezet in decentralisatie-uitkeringen.

5.7 Terugdringen administratieve lasten en controlelasten financiële functie

Het Rijk en de medeoverheden willen komen tot een vermindering van de controlelasten financiële functie en de administratieve lasten. Om hiertoe te komen worden de volgende afspraken gemaakt:

- Evaluatie van Single Information Single Audit (SiSa), onder meer met de Algemene Rekenkamer, in 2011/2012. Onderzocht wordt onder meer of:
 - art. 5 4e lid Bapg (rapporteringstolerantie specifieke uitkeringen) kan worden afgezwakt.
 - art. 3a Bapg kan vervallen.
- Het Rijk beziet, samen met VNG, IPO en UvW en in verband met SiSa met de Algemene Rekenkamer, of bij gemeenten, provincies en waterschappen het accountantsoordeel over de rechtmatigheid kan worden vervangen door een accountantsoordeel over een door het dagelijks bestuur op te stellen rechtmatigheidsverklaring in de jaarlijkse verantwoordingsstukken.
- De afspraken uit het bestuurlijk overleg van september 2010 over kwaliteitseisen en deelwaarneming voor I+V3-kwartaalleveringen worden herbevestigd (zie bijlage).
- Er wordt actief gezocht naar andere mogelijkheden om de administratieve lasten en controlelasten op het gebied van de financiële functie te verminderen.

5.8 RUD's

Rijk, provincies en gemeenten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de vorming van effectief opererende omgevings- of regionale uitvoeringsdiensten (RUD's). De RUD's gaan een takenpakket uitvoeren ten behoeve van de gemeenten en de provincies op het gebied van de milieuhandhaving, -

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

vergunningverlening en -toezicht. Het gaat hierbij om een complex proces van kwaliteitsborging, informatievoorziening, financiën en personeel en organisatie (doordat milieutaken bij deze diensten worden ondergebracht zullen mensen van werkplek of werkgever veranderen). Het Rijk heeft provincies en gemeenten de ruimte gegeven hiervoor met eigen voorstellen te komen. In een aantal regio's (waaronder Zuid-Holland) zijn ondertussen substantiële stappen gezet.

Beleidsmatig bestaat er een duidelijke relatie tussen het opzetten van de nieuwe omgevingsdiensten en de stroomlijning van het omgevingsrecht waartoe het Rijk besloten heeft, naast het permanent maken van de Crisis- en Herstelwet. Door meer focus op algemene uitgangspunten en meer samenhang in de vorm van één paraplu ("Raamwet omgevingsrecht") wordt de besluitvorming sneller, beter, goedkoper en transparanter. De verwachting is dat de stroomlijning van het omgevingsrecht een besparing kan opleveren op de plankosten die overheden, burgers en bedrijven moeten maken om ruimtelijke projecten te realiseren in de vorm van mindere bureaucratie en goedkopere contracten. Aan Rijkszijde is hiervoor een korting ingeboekt op het Infrastructuurfonds van € 50 mln. vanaf 2014. Ook bij medeoverheden zal een aanpassing van het omgevingsrecht tot kostenbesparingen kunnen leiden.

Het Rijk en de medeoverheden zijn overeengekomen de vorming en het functioneren van de RUD's niet te belasten met een extra doelmatigheidskorting zoals in de Startnota werd voorzien.

Om het optredende besparingsverlies op te vangen is het volgende afgesproken: uiterlijk in 2014 zal worden bepaald of de vereenvoudiging van het omgevingsrecht (zie hoofdstuk 4) tot een in te boeken besparing op de plankosten leidt, waarover alsdan in overeenstemming met art 2 Fvw overleg plaatsvindt in het Bofv. Uitgangspunt is dat de efficiencywinst daar wordt ingeboekt, waar die ontstaat.

5.9 Afvalfonds

De rijksbijdrage aan het Afvalfonds wordt met ingang van 2013 beëindigd. Teneinde ervoor te zorgen dat een inzamelingsstelsel voor verpakkingsafval blijft draaien en gemeenten vergoed zullen blijven worden voor de taken of diensten die zij voor het bedrijfsleven uitvoeren in het kader van de producentenverantwoordelijkheid maken Rijk, VNG en bedrijfsleven nadere afspraken – onder coördinatie van de staatssecretaris van I&M. Het Rijk zal de producentenverantwoordelijkheid (zo nodig wettelijk) sluitend regelen. Het kabinet zet voorts in op afschaffing van de verpakkingenbelasting, waarmee voor het bedrijfsleven ruimte ontstaat om haar verplichtingen uit het Besluit Verpakkingen te financieren.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6. Decentralisaties

De overheid is er voor de burger. Uitvoering van overheidstaken dicht bij de burger verdient de voorkeur. Dit omdat de lokale of regionale overheid de burger goed kent en de toegang tot de medeoverheden laagdrempelig is. Op diverse beleidsterreinen zijn daarom decentralisaties voorgenomen. Deze decentralisaties versterken het profiel van de diverse bestuurslagen. Bovendien stellen decentralisaties de overheden beter in staat om integraal, samenhangend beleid te voeren. Als de decentralisaties goed worden uitgevoerd, wordt de overheid daar als geheel krachtiger en kleiner van.

Daarvoor is echter wel van belang dat de decentraliserende en ontvangende overheid er vertrouwen in hebben dat de uitvoering door de ontvangende overheid op een goede wijze kan plaatsvinden. Dit laatste vraagt om beleidsvrijheid, passende financiering, een terugtrekkende rijksoverheid, mogelijke fasering en voldoende uitvoeringskracht. Medeoverheden zijn dan in staat om in samenwerking met burgers en maatschappelijke organisaties op een goede wijze invulling te geven aan de nieuwe taken. De afspraken die hierna volgen per deelterrein zijn bedoeld om dit wederzijdse vertrouwen te bevestigen.

De decentralisaties vinden plaats op de beleidsterreinen:

1. Werken naar vermogen
2. Begeleiding AWBZ
3. Jeugdzorg
4. Ruimte, natuur en economie
5. Water

Voor de verdere uitwerking van deze decentralisaties worden in dit bestuursakkoord richtinggevende proces- en principeafspraken vastgelegd. Deze afspraken kunnen zo spoedig mogelijk na het sluiten van het bestuursakkoord verder uitgewerkt worden in deelakkoorden. Deze deelakkoorden worden gesloten tussen de betreffende minister en de betrokken medeoverheden, met betrokkenheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Financiën en het ministerie van Algemene Zaken. Per deelakkoord wordt bekeken welke maatschappelijke organisaties op welke wijze bij het nieuwe arrangement betrokken moeten worden om de decentralisatie te laten slagen.

Voor de uitwerking van de decentralisaties zijn de volgende uitgangspunten overeengekomen:

- Decentraliseren betekent loslaten. Overeenkomstig het regeerakkoord zullen decentralisaties gepaard gaan met maximale beleidsvrijheid en een minimale verantwoordingsverplichting en het wegnemen van onnodige bureaucratie opdat de burger zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen
- De uitvoeringsruimte van medeoverheden wordt vergroot door af te zien van uitgebreide kwaliteitseisen en dichtgetimmerde regelingen. Gemeenten, provincies en waterschappen zijn zelf

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

verantwoordelijk voor de uitvoering en democratische controle. Er zijn in principe maximaal twee bestuurslagen verantwoordelijk voor een beleidsterrein.

- Pilots en experimenten hebben geen precedentwerking.
- Ten aanzien van de sturing en het toezicht:
 - wordt ingezet op financiering zo veel mogelijk via de algemene fondsen, met de daarbij behorende voorwaarden.
 - wordt geen specifiek interbestuurlijk toezicht ingesteld
 - wordt alleen strikt noodzakelijke interbestuurlijke informatie opgevraagd. De informatie die nodig is voor ieders verantwoordelijkheid.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.1 Werken naar vermogen

6.1.1. Doel van de wet

Nederland kent diverse regelingen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag te helpen. Deze huidige regelingen slagen er (nog) onvoldoende in om mensen het beste uit zichzelf te laten halen. Hierdoor zijn er nog te veel mensen met een arbeidsbeperking die niet werken terwijl zij daartoe (deels) wel in staat zijn. Of in een beschutte omgeving werken, terwijl dat lang niet altijd nodig is.

De Wet werken naar vermogen (WWNV) wordt een brede voorziening met zoveel mogelijk gelijke rechten, plichten én arbeidsmarktkansen voor mensen met arbeidsvermogen die nu nog gebruikmaken van de verschillende regimes van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw), Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wet Wajong), Wet werk en bijstand (WWB)/Wet investeren in jongeren (WIJ).

De uitkeringsvoorwaarden, financiering, ondersteuning en uitvoering van de huidige regelingen worden met de nieuwe wet zoveel mogelijk gelijk getrokken.

6.1.2. Tijdpad

De WWNV wordt ingevoerd per 1 januari 2013 om gemeenten in staat te stellen zich goed voor te bereiden op de bijbehorende wijzigingen. Deze invoeringsdatum is overeengekomen onder de randvoorwaarden zoals beschreven in paragraaf 6.1.3.

6.1.3. Financiële randvoorwaarden

Gemeenten krijgen de beschikking over een ontschot re-integratiebudget dat bestaat uit het WWB-re-integratiebudget, het Wsw-budget en een deel van het bestaande Wajong re-integratiebudget. Bij de uitwerking van de maatregelen zijn de ombuigingen en het *uitgestelde* tijdpad uit het regeer- en gedoogakkoord leidend, inclusief de polisvoorwaarden voor WWB/WIJ, Wajong, Wsw. De voorgenomen besparing, startend met 400 miljoen in 2012, op het re-integratiebudget wordt doorgevoerd. Ten aanzien van de re-integratiemiddelen Wajong wordt afgesproken dat structureel 122 miljoen wordt overgeheveld. De overheveling van middelen vindt op onderstaande wijze plaats:

Inzet Rijk (in miljoenen euro)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	structureel
Toevoeging aan ontschot re-integratiebudget ivm beperking Wajong	15	46	61	76	91	106	122	122

De verdeling van de Wsw-populatie over gemeenten kent verschillen met de verdeling van de bijstandspopulatie. VNG en kabinet werken gezamenlijk een systematiek uit die voorkomt dat er na de totstandkoming van het ontschot re-integratiebudget (onevenredig grote) herverdeleffecten ontstaan. Deze nieuwe systematiek heeft betrekking op de verdeling van het ontschot re-

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

integratiebudget in 2013 en zal uiterlijk in het voorjaar van 2012, ten behoeve van de mei-circulaire aan de gemeenten zijn uitgewerkt.

6.1.4. Sociale werkvoorziening

De regeling Werken naar vermogen doet een beroep op de veranderkracht en het innovatief vermogen van gemeenten en hun Sw-bedrijven. De omslag in denken en doen is al ingezet vanaf 1998 en heeft een extra stimulans gekregen met de ontwikkeling van vernieuwende aanpakken en methoden in de Sw-pilots 'werken naar vermogen' die vanaf eind 2009 lopen. Het Rijk wil gemeenten en hun bestuurders ondersteunen bij het redesign van de sociale werkvoorziening. Om de transitieperiode te overbruggen zal een herstructureringsfaciliteit Sw-sector worden gecreëerd. Het doel van de zogenoemde herstructureringsfaciliteit is om de transformatie te ondersteunen richting een efficiëntere bedrijfsvoering van de sector. De omvang en voeding van de faciliteit zijn gerelateerd aan onderstaande maatregelen en worden vastgesteld conform onderstaand ritme (zie onderstaande tabel). Met de invoering van de herstructureringsfaciliteit worden alle effecten gedekt die optreden als gevolg van herstructurering van de Wsw.

Voeding herstructureringsfaciliteit

inzet Rijk (in miljoenen euro)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Versnellen beperking Wsw (netto)		30	70	34	32	32	32
2. Stimuleringsuitkering Wsw			18	18	18	18	18
3. Aanvullende bijdrage SZW	10	30	32	8			
Totaal	10	60	120	60	50	50	50
Totaal 2012-2018: 400 miljoen							

Om de taakstelling Wsw te bewerkstelligen is een omvangrijke herstructurering van de Sw-sector noodzakelijk. De faciliteit wordt eenmalig vastgesteld op maximaal 400 miljoen (over de periode 2012 tot en met 2018). VNG en Rijk stellen gezamenlijk criteria vast op basis waarvan een onafhankelijke commissie de herstructureringsplannen gaat beoordelen. De gemeenten dienen uiterlijk 1 januari 2012 hun herstructureringsplannen en aanvragen voor een beroep op de herstructureringsfaciliteit in, zodat de herstructureringsoperatie vanaf 1 juli 2012 kan starten. Twee jaar na de start van de operatie zal door de commissie worden beoordeeld wat de stand van zaken is van de uitvoering van de plannen en de vordering van herstructurering inclusief de financiële aspecten daarvan. Rijk en VNG overleggen op basis daarvan of aanvullende maatregelen en/of extra middelen noodzakelijk zijn, waarbij actuele ontwikkelingen in de financiële verhouding zullen worden betrokken. Middelen kunnen uitsluitend worden aangewend voor de herstructurering van de Sw-sector (maatregelen gericht op kostenreductie en transformatie van productie- naar mensontwikkelbedrijven). Alleen met de transitie verbonden kosten kunnen uit de faciliteit kunnen worden gefinancierd. De faciliteit is nadrukkelijk niet bestemd om exploitatie-tekorten af te dekken. Het trekkingsrecht per Sw-bedrijf uit de faciliteit wordt gemaximeerd. De verdeling van de faciliteit vindt zoveel mogelijk plaats op basis van indicatoren die objectief meetbaar zijn.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.1.5. Financieringssystematiek

Macrobudget inkomensdeel WWB en WIJ

Er wordt een objectieve toets uitgevoerd op de interpretatie van de overeengekomen tekst over het macrobudget 2011 in het bestuursakkoord 2007-2011; is er aanleiding om en zo ja, op welke onderdelen dient -na vastlegging van het macrobudget in september 2007- het macrobudget 2011 nog te worden aangepast?

Vanaf 2012 wordt het macrobudget weer vastgesteld conform de systematiek die vóór het bestuursakkoord 2008-2011 gold. De methodiek is beschreven in de Memorie van Toelichting van de WWB (Kamerstukken II 2002-2003, 28 870, nr. 3) en een brief aan de Tweede Kamer van 2 juli 2004 (Kamerstukken II, vergaderjaar 2003-2004, 28 870, nr. 117).

Uitgangspunt hierbij is dat voor alle gemeenten samen een toereikend macrobudget wordt vastgesteld. Het macrobudget wordt voorlopig vastgesteld in september voorafgaand aan het uitvoeringsjaar en definitief vastgesteld in september van het uitvoeringsjaar, zodat met de meest actuele inzichten in conjunctuur en kabinetsbeleid rekening kan worden gehouden.

Het macrobudget wordt met deze uitgangspunten bepaald door uit te gaan van de gerealiseerde prijs en het gerealiseerde volume in het voorgaande jaar, van een inschatting van de effecten van de conjunctuur en kabinetsbeleid in het begrotingsjaar zelf en van een indexering van de gemiddelde prijs. Voor de conjunctuurraming worden de actuele en onafhankelijke rekenregel en de autonome correctie van het Centraal Plan Bureau (CPB) gevolgd.

Risico's voor individuele gemeenten worden beperkt door de mogelijkheid een verzoek om een incidentele of meerjarige aanvullende uitkering in te dienen. Deze voorzieningen worden uit het als hiervoor beschreven toereikend vastgestelde macrobudget betaald. Voor de incidentele aanvullende uitkering over 2010 en 2011 die worden uitgekeerd in 2012 en 2013 blijft de afspraak uit het bestuursakkoord 2008-2011 van kracht dat de eerste € 9 miljoen uit rijksmiddelen worden gefinancierd.

Macrobudget en verdeling inkomensdeel WWNV

Voor de WWNV is bovenstaande macrofinancieringssystematiek het uitgangspunt. Bezien wordt of voor de langere termijn de rekenregels voor het vaststellen van het macrobudget aangepast kunnen worden in verband met de nieuwe doelgroep.

Aanvullende uitkeringen in verband met de nieuwe loondispensatie regeling worden betaald uit het macrobudget inkomensdeel. Het Rijk biedt transparantie over de wijze waarop de raming van het macrobudget tot stand is gekomen.

Omdat de verdeling van de nieuwe doelgroep naar verwachting afwijkt van de verdeling van de WWB, zal het in dit verband als kabinetsbeleid toegevoegde budget in de eerste jaren t/m 2013 separaat worden verdeeld op basis van de historische verdeling van Wajongers over gemeenten.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid formeert een projectgroep die in 2011 start met een brede verkenning van een integrale verdeling met prikkelwerking, die per 2014 ingaat. Daarbij kunnen over de volle breedte varianten worden verkend die zoveel mogelijk prikkelen op de beperking van de uitgaven regeling Werken naar vermogen. Van rijkszijde nemen naast het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vertegenwoordigers van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Financiën en de Raad voor de Financiële Verhoudingen zitting en van gemeentezijde een vertegenwoordiger van de VNG, een vertegenwoordiger van Divosa en vijf vertegenwoordigers uit verschillende individuele gemeenten. In dit verband zal tevens worden bezien hoe gezorgd kan worden dat risico's voor gemeenten niet groeien ten opzichte van de huidige risico's bij de WWB, gegeven het groter aandeel dat de WWB/WWNV op de gemeentelijke begroting zal innemen.

6.1.6. Loondispensatie

Het Rijk stelt met ingang van 2013 aan gemeenten het instrument loondispensatie ter beschikking om toegang tot de arbeidsmarkt mogelijk te maken of te ondersteunen. Dit instrument kan worden ingezet voor alle personen in de WWNV die als gevolg van een verstandelijke, lichamelijke en/of psychische beperking, danwel om andere redenen, niet in staat zijn zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon te verdienen.

Net als in de tijdelijke wet loondispensatie is er sprake van een toegangstoets. Dit betekent dat de gemeente eerst via een toegangstoets -uitgevoerd door een onafhankelijke derde- laat vaststellen of betrokkene tot de doelgroep behoort. Vervolgens dient ter vaststelling van de specifieke loonwaarde een loonwaardemeting plaats te vinden. Dat gaat via een erkende methode die de arbeidsprestatie van een werknemer op de werkplek meet, net als in de tijdelijke wet loondispensatie. Aanvullende uitkeringen in verband met de nieuwe loondispensatie-regeling worden betaald uit het macrobudget Inkomensdeel.

De inzet van het instrument loondispensatie is in principe tijdelijk. Daarom vindt periodiek (in ieder geval na maximaal 2 a 3 jaar) een nieuwe loonwaardemeting en toegangstoets plaats. Alleen als hieruit blijkt dat de verdien capaciteit van betrokkene nog onder het wettelijk minimumloon ligt, is het mogelijk om het instrument te blijven toepassen. Voor personen tot 27 jaar zullen gemeenten vaker een loonwaardemeting doen. Deze groep is immers nog volop in ontwikkeling.

Gemeenten krijgen met de WWNV de verantwoordelijkheid voor een duurzame re-integratie van degenen die met loondispensatie gaan werken. Hierbij krijgen gemeenten een eenduidig financieel belang en een heldere verantwoordelijkheid voor de werkherhvatting van deze groep, zoals dat nu geregeld is in de werkregeling van de Wajong.

Na 3 jaar evalueren VNG en het Rijk de inzet van het instrument loondispensatie.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.1.7. Verordening

De VNG en het Rijk komen overeen dat gemeenten hun beleid inzake werken naar vermogen vastleggen in een verordening. De gemeente dient er daarbij voor te zorgen dat de verschillende groepen in vergelijkbare mate aan bod komen, waarbij speciale aandacht zal worden besteed aan mensen met een arbeidshandicap conform het regeerakkoord. Daarnaast leggen gemeenten in de verordening het beleid ten aanzien van beschermt werken specifiek vast.

De VNG en het Rijk spreken daarnaast af dat gemeenten gezamenlijk op termijn structureel 30.000 plekken voor beschermt werk realiseren. Het doel van de macronorm is het waarborgen van de toegankelijkheid van het instrument beschermt werken. Met ingang van 2014 bieden gemeenten jaarlijks een aantal plekken voor nieuwe instroom beschermt werken aan dat in omvang gelijk is aan ongeveer een derde deel van de uitstroom uit de huidige Wsw.

De ontwikkeling van het aantal plekken voor beschermt werk zal worden gevolgd en zonodig onderwerp zijn van bestuurlijk overleg. In dat overleg vindt een bestuurlijke weging plaats van de mogelijke oorzaken. In geval van overschrijding van de macronorm kan het Rijk ingrijpen.

VNG en Rijk komen overeen dat in wetgeving wordt opgenomen dat de huidige systematiek van rechten en plichten in de Wsw niet verandert voor de groep mensen die op dit moment een Wsw-indicatie heeft, en op grond daarvan een dienstbetrekking heeft.

6.1.8. Informatiearrangement/verantwoording

- De wijze van verantwoording en informatievoorziening zal conform de WWB-systematiek plaatsvinden.
- Het systeem van horizontale verantwoording op lokaal niveau blijft van kracht.
- Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VNG zullen de ontwikkelingen en resultaten voor de kwetsbare groepen als gevolg van de WWNV nauwgezet volgen. Gemeenten zullen daartoe informatie verstrekken aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is in overleg met VNG over de uitwerking en mogelijke verlichting van het informatie- en verantwoordingsarrangement rond werk en inkomen. De eerste quick wins zijn al afgesproken.

6.1.9. Uitvoeringsmodel

De tekst over de bestuurlijke vormgeving decentralisaties in hoofdstuk 3 van dit bestuursakkoord is van overeenkomstige toepassing op de decentralisatie van werken naar vermogen.

In de uitwerking van de uitvoeringsmodaliteit wordt bijzondere aandacht gevraagd voor de vormgeving van de werkgeversdienstverlening. Voor bovenlokale werkgeversdienstverlening zullen gemeenten tot

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

een bovenlokale uitvoeringsmodaliteit moeten komen. Hierbij worden uiteraard bestaande samenwerkingsverbanden betrokken.

6.1.10 Innovatie administratie

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VNG stellen een gezamenlijke werkgroep in die een technische verkenning doet van de mogelijkheden tot innovatie van de administratie met betrokkenheid van onder andere VNG, G4, Divosa, UWV en de Sociale Verzekeringsbank. Lopende initiatieven worden hierbij betrokken.

6.1.11. Uitvoerings- en transitiekosten

Voor de uitvoeringskosten WWNV voor gemeenten wordt afgesproken dat onderstaande bedragen (zie tabel) worden overgeheveld naar het gemeentefonds. Structureel (na 2015) loopt 27 miljoen mee voor de uitvoeringskosten WWNV in de accessystematiek. Daarnaast vindt er geen uitname plaats uit het Gemeentefonds als gevolg van het wetsvoorstel WWB-maatregelen, de afschaffing van de WWIK het wetsvoorstel afbouw dubbele heffingskorting in het referentieminimumloon (AHK).

Uitvoeringskosten (in miljoenen euro)	2013	2014	2015
Uitvoeringskosten WnV gemeenten	4	18	27

Hiermee sluiten Rijk en VNG een totaalakkoord voor de uitvoering, implementatie en transitie van de WWNV (vanaf 2013), de uitvoering loondispensatie, het wetsvoorstel WWB-maatregelen, de afschaffing van de WWIK, het wetsvoorstel afbouw dubbele heffingskorting in het referentieminimumloon (AHK) en het redesign Werkbedrijf (alle vier vanaf 2012).

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.2 Schrappen AWBZ-functie begeleiding/ treffen Wmo-voorziening

Het is van groot belang dat meer mensen "mee kunnen doen" in de samenleving. Daarbij staat de eigen verantwoordelijkheid en de eigen kracht van de burger en zijn of haar omgeving voorop. Tegelijkertijd is het wenselijk dat de burger, daar waar dat noodzakelijk is, adequaat ondersteund wordt om zolang mogelijk zelfstandig te blijven participeren. De begeleiding moet daartoe dicht bij de burger, op het lokale niveau, door maatwerk georganiseerd worden. Op dat niveau kunnen gemeenten ook verschillende beleidsterreinen met elkaar verbinden. Zo wordt de begeleiding meer doelmatig en meer effectief georganiseerd. Om die redenen heeft het Rijk besloten de functie begeleiding uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) te schrappen en de met de extramurale AWBZ-begeleiding te bereiken resultaten onder de reikwijdte van de compensatieplicht van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) te brengen.

De activiteiten die onder de extramurale AWBZ-functie begeleiding vallen, worden onder de compensatieplicht van de Wmo gebracht. Dit is inclusief het vervoer dat aan de begeleidingsactiviteiten verbonden is. De extramurale begeleiding voor Jeugd wordt budgettair betrokken bij de (taakstelling samenhangend met) de thans aan de orde zijnde decentralisatie. De VNG en het Rijk hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de decentralisatie van de begeleiding. Bij de voorbereiding op de invoering van de nieuwe taken werken zij samen in een op te zetten transitiebureau.

Wetswijziging

Rijk en gemeenten komen overeen dat de met de begeleiding te bereiken resultaten onder de reikwijdte van de compensatieplicht worden gebracht. Bestaande rechten gaan dus niet over. Als uit onderzoek blijkt dat de jurisprudentie rondom de compensatieplicht de beweging van een meer optimale inzet c.q. mix van individuele en collectieve arrangementen belemmert, zullen Rijk en VNG nader overleg voeren.

Ontbindende voorwaarden

In aanvulling op de algemene tekst in de slotparagraaf over de disclaimer, wordt voor de Wmo aanvullend afgesproken dat een vergelijkbare situatie ontstaat wanneer de Eerste Kamer instemt met de initiatiefvoorstellen Leijten.

Persoonsgebonden budget (PGB)

Rijk en VNG zullen onderzoeken of het PGB geen onredelijke beperking oplevert voor doelmatigheid en doeltreffendheid in de Wmo. Het ligt in ieder geval in de rede om de door het Rijk voorgenomen (beperkende) voorwaarden ten aanzien van het "solide PGB" uit hoofde van de AWBZ (wettelijk) door te vertalen naar de Wmo.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Nalevingstoezicht

Voor wat betreft het nalevingstoezicht op de kwaliteit van begeleiding spreken Rijk en gemeenten af dat artikel 3, lid 4 van de Wmo wordt aangescherpt, zodat gemeenten de opdracht krijgen om in hun beleidsplan in het bijzonder aandacht te besteden aan de kwaliteit van de overgeheveldde begeleiding alsmede aan de wijze waarop het kwaliteitstoezicht daarop op lokaal niveau wordt vormgegeven. Gemeenten kunnen daarbij gebruik maken van de normen van de beroepsgroepen. Tevens worden gemeenten uit hoofde van de Wmo verplicht om periodiek op methodologisch verantwoorde wijze cliëntvervalsnderzoek te (laten) doen onder cliënten die begeleiding (en huishoudelijke hulp) ontvangen. Het toezicht van de inspectie voor de gezondheidszorg op de begeleiding en huishoudelijke hulp komt te vervallen.

Administratieve lasten

Rijk en gemeenten spannen zich in om de administratieve lasten voor cliënten, instellingen en gemeenten zo veel mogelijk te verlagen.

Artikel 9

Het Rijk heeft in de Wmo een systeemverantwoordelijkheid en ziet af van verticaal toezicht. Afgesproken wordt dat artikel 9 van de Wmo wordt verbeterd, zodat dit de werking van lokale checks en balances beter ondersteunt.

Fasering

In het regeerakkoord is afgesproken dat gemeenten vanaf 2013 verantwoordelijk zijn voor die mensen die voor het eerst of opnieuw een beroep doen op begeleiding en dat gemeenten vanaf 2014 verantwoordelijk zijn voor alle mensen die in aanmerking komen voor begeleiding. Cliënten die al voor 1 januari 2013 een AWBZ-indicatie hebben, behouden hun recht totdat die indicatie afloopt, met dien verstande dat dit recht uiterlijk eindigt op 1 januari 2014.

Rijk en gemeenten gaan na of er redenen zijn om in dezen af te wijken van de afspraken die in het regeerakkoord zijn gemaakt ten aanzien van de bestuurlijke verantwoordelijkheid. Uitgangspunt is dat gemeenten minimaal een jaar voorbereidingstijd krijgen tussen de afronding van de wetgeving in Tweede en Eerste Kamer en de inwerkingtreding daarvan. Indien dit niet wordt gehaald, treden Rijk en VNG in overleg.

Specifieke/bijzondere groepen

Rijk en gemeenten spreken af om vóór de zomer van 2011 te onderzoeken voor welke specifieke groepen specifieke maatregelen moeten worden getroffen. Rijk en gemeenten spreken verder af om te onderzoeken of en zo ja welk deel van de middelen voor de begeleiding van cliënten in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang en de inloopfunctie GGZ via de centrumgemeenten verdeeld dienen te worden.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Gegevensoverdracht

Het Rijk en de VNG zorgen samen voor een goede overdracht van cliëntgegevens naar gemeenten.

Onder welke financiële voorwaarden vindt de decentralisatie plaats?

De met begeleiding te bereiken resultaten worden onder het aan te passen compensatiebeginsel van de Wmo gebracht. De beleidsvrijheid die dit met zich meebrengt stelt gemeenten in staat besparingen te realiseren. Gemeenten zijn bovendien in staat om cliënten te bewegen meer gebruik te maken van -vaak doelmatigere- en meer passende informele en/of collectieve voorzieningen. Rijk en gemeenten zullen in het aanstaande wetstraject samen bezien of het huidige instrumentarium van gemeenten hiertoe aanpassing behoeft.

Het in 2013 (naar rato) en 2014 over te hevelen bedrag staat thans nog niet vast. Het bedrag wordt aan de hand van de volgende rekenregel bepaald: de basis voor het over te hevelen bedrag in 2013 (naar rato) en 2014 zijn de gerealiseerde uitgaven in 2010 voor dagbesteding, begeleiding en bijbehorend vervoer, inclusief de begeleiding voor jeugd⁵ en exclusief begeleiding voor verblijfsgeïndiceerden. De kosten voor mensen op de wachtlijst PGB die alsnog een PGB toegewezen krijgen worden hierbij opgeteld. Dat geldt ook voor de middelen voor de inloof functie GGZ. Het over te hevelen bedrag wordt verlaagd voor de effecten van de IQ-maatregel, verhoogd met middelen uit de weglek IQ-maatregelen (voorzover die weglekmiddelen ten goede komen aan de gemeenten) en gecorrigeerd voor de effecten van maatregelen om de PGB's beheersbaar te maken. Het bedrag wordt eventueel gecorrigeerd voor bijzondere doelgroepen, kortdurend verblijf en hulpmiddelen waarover ultimo juni 2011 wordt besloten. De middelen die betrekking hebben op de decentralisatie van hulpmiddelen en de inloof functie GGZ worden niet gekort met 5%.

Naar huidig inzicht gaat het bij de decentralisatie van Begeleiding om een bedrag van tussen de € 2,1 en € 3,3 miljard in 2014. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de PGB-maatregelen. De effecten hiervan zijn op dit moment nog niet goed in te schatten.

Het over te hevelen bedrag ontwikkelt zich tot het moment van decentralisatie in 2013/2014 met de daarvoor geraamde groeivoet binnen het Budgettair Kader Zorg die van toepassing is (deze bedraagt gemiddeld 2,5% per jaar)⁶ en een beschikbare nominale index volgens de thans gehanteerde systematiek binnen de AWBZ. Op het totale geïndexeerde budget dat wordt overgeheveld in 2013 en 2014 wordt een doelmatigheidskorting toegepast van 5%, waarmee beide partijen accepteren dat de korting lager of hoger kan uitvallen dan het vastgestelde bedrag van € 140 miljoen (vanaf 2014) uit het regeerakkoord.

⁵ De decentralisatiekorting voor AWBZ-begeleiding en zorg voor jeugd bedraagt netto € 300 miljoen. + 5% van het over te hevelen bedrag inclusief begeleiding voor jeugd.

⁶ Het Rijk is deze kabinetsperiode gehouden aan de eigen regels budgetdiscipline waarbij hogere groei binnen het Budgettair Kader Zorg moet worden geredresseerd met passende maatregelen. Het kabinet is voornemens maatregelen te nemen om de ontwikkeling van de PGB's beheersbaar te maken alvorens over te gaan tot wettelijke verankering.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Een onafhankelijke instantie wordt verzocht vóór de meicirculaire 2012 te toetsen of de relevante beschikbare budgetten conform de rekenregel aan de gemeenten worden overgedragen.

De middelen worden ingebracht in een nieuwe decentralisatie-uitkering Wmo begeleiding die tot en met 2015 wordt geïndexeerd met de daarvoor in 2011 geraamde reële groeirimte voor de AWBZ van gemiddeld 2,5% per jaar en de jaarlijks beschikbare nominale index.

De bestaande integratie-uitkering voor huishoudelijke hulp wordt voortgezet tot en met 2015. De omvang wordt vastgesteld op het niveau 2011 zoals vermeld in de septembercirculaire 2010. De middelen voor huishoudelijke hulp binnen deze integratie-uitkering (€1.184 mln) worden vanaf 2012 tot en met 2015 geïndexeerd met 2,38%. Dit komt overeen met de percentuele groei van het aantal thuiswonende 75-plussers.

De integratie-uitkering wordt voor 2012 en verder nominaal geïndexeerd volgens de thans gehanteerde systematiek voor de integratie-uitkering huishoudelijke hulp. De huidige systematiek met een onafhankelijke derde, die jaarlijks op grond van de realisatiecijfers t-1 het budget vaststelt voor het jaar t+1, wordt per direct verlaten.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontwikkelen in overleg met VNG een verdeelmodel voor de decentralisatie-uitkering, dat recht doet aan objectieve verschillen tussen gemeenten en rekening houdt met optredende herverdeeffecten. De omvang en verdeling van het budget voor begeleiding wordt in de eerste jaren na decentralisatie jaarlijks gemonitord. Vanwege de inbeddingstijd van nieuw beleid wordt niet eerder dan 2017 herzien.

De integratie-uitkering huishoudelijke hulp wordt in 2016 overgeheveld naar de algemene uitkering, tenzij uit de evaluatie normeringssystematiek blijkt dat dit nog niet mogelijk is. Voor de decentralisatie-uitkering Wmo-begeleiding zal op basis van de evaluatie normeringssystematiek en voornoemde monitoring van de verdeling in 2015 worden bezien wanneer overheveling naar de algemene uitkering mogelijk is.

Zolang de decentralisatie-uitkering niet overgaat naar de algemene uitkering ligt het in de rede dat na 2015 de indexering met de hiertoe beschikbare reële groeirimte op basis van het CPB van toepassing is. Bij de evaluatie van de normeringssystematiek wordt naar de indexering van deze decentralisatie-uitkering gekeken.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en VNG ontwikkelen een voorstel voor de inzet van de beschikbare € 130 miljoen voor transitiekosten (regeerakkoord) ten behoeve van Voorjaarsnota 2011/Miljoenennota 2012 volgens de volgende voorlopige verdeling: € 80 miljoen voor

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

gemeenten en € 50 miljoen voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, zorgaanbieders en patiëntenorganisaties. De te realiseren besparing van € 20 miljoen in 2013 is randvoorwaardelijk voor deze afspraak.

Uitvoeringskosten

VWS laat onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de daadwerkelijk vrijvallende integrale uitvoeringskosten in de AWBZ in verband met het schrappen van de functie begeleiding. Deze vrijvallende uitvoeringsmiddelen worden overgeheveld naar gemeenten. De VNG wordt betrokken bij de opdrachtformulering en zal plaatsnemen in de begeleidingscommissie bij dit onderzoek.

Het kabinet stelt daarnaast in totaal 55 mln. structureel beschikbaar voor uitvoeringskosten van zorg voor jeugd en begeleiding samen. De € 55 miljoen is "for better and for worse"; er vindt geen monitoring plaats over de gemaakte uitvoeringskosten.

Bovenstaande middelen worden toegevoegd aan de algemene uitkering van het gemeentefonds. Indien gemeenten hogere kosten maken dan het Rijk voor het uitvoeren van de begeleiding, dan dienen deze kosten te worden gedekt uit het overgeheveld budget.

In- en uitvoeringskosten Begeleiding (n € mln.)	2011	2012	2013	2014	2015	struc.
Vrijvallende uitvoeringskosten bij het Rijk			PM	PM	PM	PM
Uitvoeringskosten Jeugd en begeleiding	0	0	0	35	45	55

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.3 Decentralisatie Jeugdzorg

Gemeenten worden verantwoordelijk voor de uitvoering van de gehele zorg voor kinderen, jongeren en hun opvoeders. Doordat de verschillende onderdelen van de jeugdzorg bij elkaar worden gebracht op en rond plaatsen waar jeugdigen en gezinnen vaak komen en onder verantwoordelijkheid van de gemeenten worden gebracht zal integrale ondersteuning en zorg dicht bij huis makkelijker tot stand komen.

Het gaat niet alleen om het verleggen van verantwoordelijkheid maar vooral ook om een nieuwe opbouw van een inhoudelijk fundament van de ondersteuning en zorg voor jeugdigen en/of hun opvoeders binnen hun sociale context met waar nodig een integrale aanpak van de problematiek. Het systeem kan veel simpeler en moet prikkels bevatten om de nadruk te leggen op (collectieve) preventie en ondersteuning in een vroegtijdig stadium. Het is een uitdaging aansluiting te zoeken bij de mogelijkheden en de kracht van jeugdigen en hun opvoeders en deze te helpen versterken. Dit betekent dus een andere werkwijze van alle betrokken partijen.

6.3.1. Samenhang andere decentralisatie operaties en passend onderwijs

Rijk en VNG houden in hun gezamenlijke voorbereiding rekening met het gegeven dat er drie omvangrijke decentralisatieoperaties gepland zijn (AWBZ, werken naar vermogen en jeugdzorg) en dat passend onderwijs wordt ingevoerd. VNG en Rijk spreken af dat de wettelijke kaders van passend onderwijs en zorg voor jeugd in samenhang worden uitgewerkt, waarbij uitgangspunten zijn dat de verantwoordelijkheden van onderwijs- en gemeentebestuurders helder zijn, de planvorming, de ondersteuning aan het kind, het gezin en de leerkracht en de besteding van geld over en weer transparant is en dat onderwijs- en gemeentebestuurders samenwerkingsafspraken maken.

6.3.2. Nieuw wettelijk kader voor zorg voor jeugd

De opdracht aan gemeenten wordt neergelegd in een nieuw wettelijk kader⁷, dat enerzijds recht doet aan gemeentelijke beleidsvrijheid en anderzijds jeugdigen en hun opvoeders die ondersteuning garandeert die nodig is. De individuele aanspraken uit de huidige wet- en regelgeving zullen niet op gelijke wijze worden overgeheveld. Er vindt onderzoek plaats naar de positionering van de jeugdgezondheidszorg.

6.3.3. Nadere afspraken

Specifieke groepen

Rijk en gemeenten spreken af vóór de zomer in kaart te brengen voor welke specifieke groepen eventueel specifieke maatregelen moeten worden getroffen, waarna definitief vastgesteld wordt onder welke condities de overheveling plaatsvindt. Uitgangspunt blijft dat alle zorg voor jeugd wordt overgeheveld, tenzij er op basis van onderzoek heel dwingende en zwaarwegende redenen zijn om in bepaalde situaties (gelet op het specialistische karakter) de zorg niet te decentraliseren naar gemeenten, maar bij het Rijk te houden. Uitgangspunt is dat er geen verkokering in stand wordt gehouden.

⁷ Het gaat om alle jeugdzorg die onder het Rijk, provincies/GSR's, Awbz en Zvw valt: provinciale jeugdzorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering, jeugd-GGZ (inclusief begeleiding), zorg aan licht verstandelijk beperkte jeugdigen en de gesloten jeugdzorg.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Jeugdbescherming en jeugdreclassering

Het Rijk en de VNG erkennen beiden dat de decentralisatie van de jeugdbescherming en jeugdreclassering met specifieke randvoorwaarden omkleed dient te worden. Dit vanwege de aard van de taken (het via een gerechtelijke uitspraak ingrijpen in de rechten van gezinnen en kinderen) en de kwetsbaarheid van de doelgroep (de zwaardere zorg en jeugdbescherming vormen het laatste vangnet voor de veiligheid van een kind). Rijk en VNG nemen een jaar de tijd om gezamenlijk te bezien welke randvoorwaarden dit zijn en hoe deze randvoorwaarden vorm krijgen. In dit kader zullen de volgende thema's worden uitgewerkt: een leveringsplicht, kwaliteitseisen aan gemeenten en uitvoerende instellingen, regionale samenwerking, toezicht en verantwoording en passende financiële afspraken, binnen het algemene financiële arrangement.

6.3.4. Transitieperiode jeugdbescherming en jeugdreclassering

Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de jeugdbescherming en jeugdreclassering in uiterlijk 2016 wordt overgeheveld naar de gemeenten. Rijk en medeoverheden delen het standpunt dat het voor het slagen van de decentralisatie onontbeerlijk is dat bij deze overheveling in 2016 beide taken op basis van eenduidige normen en op een voldoende kwaliteitsniveau uitgevoerd worden. Dit is voor gemeenten ook van belang, dit om van te voren duidelijkheid te scheppen over hetgeen zij in 2016 ten aanzien van de jeugdbescherming en jeugdreclassering mogen verwachten. Concreet betekent dit dat een organisatie die in 2016 in opdracht van de gemeente de jeugdbescherming en jeugdreclassering uit wil voeren daartoe gecertificeerd moet zijn. Rijk en medeoverheden nemen een jaar de tijd om te bezien aan welke kwaliteitscriteria voldaan moet worden en om de vorm van certificering te bepalen en hoe de toets hierop plaats zal vinden. De kwaliteitscriteria zullen aansluiten bij de huidige kwaliteitseisen, algemeen geaccepteerde normen en best practices. Indien het voor de uitvoering van dit model noodzakelijk is wordt een tijdelijke transitiewet opgesteld.

Uitvragen van informatie

Het Rijk is terughoudend bij het uitvragen van informatie bij gemeenten. Alleen die informatie wordt opgevraagd die strikt noodzakelijk is om zijn systeemverantwoordelijkheid waar te maken. Het Rijk sluit hierbij zoveel mogelijk aan bij reeds bestaande informatiebronnen.

Nalevingstoezicht

Gelet op de doelgroep en aard van de zorg is het nodig dat er toezicht door het Rijk wordt gehouden op - in ieder geval- de gesloten jeugdzorg, de jeugdigen die onder de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) vallen, en op het van staatswege ingrijpen (verplichte maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering) en mogelijk op sommige vormen van gespecialiseerde zorg. De mate van toezicht is afhankelijk van de zorgzwaarte en/of mate van ingrijpen. Rijk en VNG werken dit nader uit.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Bestuurlijke voorwaarden

De afzonderlijke gemeenten worden direct financieel verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdzorg. Op deeltaken is voldoende bestuurskracht nodig door samenwerking bij de uitvoering. Dit betreft gezamenlijke inkoop en samenwerking voor een aantal nog nader te benoemen specifieke doelgroepen/zorgvormen. De voorwaarden van bestuurlijke samenwerking zijn binnen een maand na afsluiting van het bestuursakkoord klaar. Voor bijzondere groepen, zoals jeugdbescherming en jeugdreclassering, kan hieraan nog nadere invulling worden gegeven. Deze invulling moet uiterlijk vóór de zomer van 2011 klaar zijn.

Bedrijfsvoering

Rijk en gemeenten spreken af om de administratieve lasten voor instellingen en bedrijven tot een minimum te beperken.

6.3.5. Transitie en tijdpad

De transformatie van het huidige stelsel is zowel inhoudelijk als financieel geen sinecure. Het Rijk, IPO en de VNG hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze decentralisatieoperatie goed te laten verlopen. Hiervoor zijn goede afspraken tussen Rijk, provincies en gemeenten nodig. De afspraken hebben tenminste betrekking op:

Transitieplan

Rijk, VNG en IPO stellen samen een transitieplan op dat naar de Tweede Kamer wordt gezonden. Gemeenten en provincies maken samen afspraken over hoe de transitie in hun regio plaatsvindt, met inachtneming van de landelijke afspraken over fasering en transitie. De transitie wordt gezamenlijk door Rijk, VNG en IPO aangestuurd, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid. De wijze waarop de transitie wordt ondersteund, wordt nog nader afgesproken.

Experimenten

Om handen en voeten te geven aan vernieuwingen in de jeugdzorg kunnen gemeenten en provincies de maximale ruimte benutten die de huidige wetgeving biedt. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om te experimenteren met nieuwe werkwijzen en ervaringen op te doen. Het wetsvoorstel voor de centra voor jeugd en gezin, dat op dit moment ter behandeling ligt in de Tweede Kamer, bevat een voorstel voor een experimenteerartikel. Dit artikel geeft de mogelijkheid om af te wijken van een groot aantal bepalingen uit de Wet op de jeugdzorg. Het experimenteerartikel ziet niet op het gedwongen kader. Voorafgaand aan de eerste overheveling van taken is er dus sprake van een periode waarin onder voorwaarden geëxperimenteerd kan worden.

Rijk, VNG en IPO stellen gezamenlijk een kader op waarbinnen deze experimenten kunnen plaatsvinden en maken afspraken hoe de resultaten gewogen, beoordeeld en geborgd kunnen worden. Bij experimenten moet volstrekt duidelijk zijn wie de formele verantwoordelijkheden, zoals vastgelegd in de Wet op de Jeugdzorg, draagt: de provincie of de gemeenten.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Fasering

Het is een omvangrijk takenpakket dat richting gemeenten komt. Een zekere fasering in de tijd is wenselijk. De precieze uitwerking van de fasering wordt, vanuit een inhoudelijke samenhang, geregeld in het transitieplan.

Uiterlijk in 2016 moet de decentralisatie van alle onderdelen van de jeugdzorg gerealiseerd zijn. Conform het regeerakkoord is 2013 een overgangsjaar voor de begeleiding uit de AWBZ. In de periode van 2014 tot en met 2016 zal fasegewijs de ambulante hulp overgaan, de dag- en residentiële hulp, de overige onderdelen van de provinciale jeugdzorg (kindertelefoon, diagnostiek, indicatiestelling, casemanagement, advies en meldpunt kindermishandeling), de jeugd-GGZ en jeugd-LVG en gesloten jeugdzorg. De jeugdreclassering en de jeugdbescherming zullen aan het einde van deze periode overgaan (zie hiervoor). Partijen zullen zich inspannen de decentralisatie zo spoedig mogelijk vorm te geven.

De door de gemeenten te realiseren besparing voor het jeugddomein kent een oplopende reeks in het regeerakkoord. Deze bedraagt netto € 80 miljoen in 2015, oplopend tot € 300 miljoen vanaf 2017.

6.3.6. Tijdelijke transitie-commissie

Gelet op het belang en de complexiteit van de transitie van het stelsel is het nodig dat er een goede monitoring plaatsvindt van de voortgang van het transitieproces. Daartoe stellen partijen gezamenlijk een tijdelijke commissie in. De commissie bestaat uit gezaghebbende personen die zicht houden op het proces dat vooral in de regio's zelf moet plaatsvinden en waar nodig, dit proces aanjagen en ondersteunen, én ontwikkelingen signaleren bij de voor de transitie verantwoordelijke partijen, waarbij in het bijzonder aandacht besteed wordt aan jeugdbescherming en -reclassering. Over opdracht, positionering en startmoment van de commissie maken partijen nadere afspraken in het transitieplan. Over de bevindingen van deze transitie-commissie zal op regelmatige basis bestuurlijk overleg plaatsvinden tussen Rijk, VNG en IPO.

6.3.7. Overig

Rijk, IPO en VNG kijken naar een overgangsregeling voor afbouw van de subsidierelatie van de provincies met hun instellingen en voor waarborgen van de hulp aan cliënten die op basis van de huidige wet recht hebben op (soms langdurige) jeugdzorg.

Uitgangspunt is dat gemeenten minimaal één jaar voorbereidingstijd krijgen tussen de afronding van de wetgeving en de inwerkingtreding daarvan. Indien dit niet wordt gehaald, treden Rijk, IPO en VNG in overleg.

6.3.8. Vaststellen van de te overhevelen bedragen

Voor de berekening van de over te hevelen bedragen wordt

* voor de *begrotingsgefinancierde jeugdzorg* uitgegaan van de bij begroting vastgestelde uitkering/subsidie in het jaar voor overheveling. Dat bedrag wordt in het jaar voorafgaand aan het jaar voorafgaand aan overheveling (t-2), puttend uit de vastgestelde begroting van het ministerie van

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Volksgezondheid, Welzijn en Sport, vastgesteld. Aan de uit de begroting over te hevelen bedragen voor jeugd wordt de eventueel toegekende compensatie voor loon- en prijsbijstelling in het jaar voorafgaand aan het jaar van overheveling toegevoegd.

* voor de *overheveling van Jeugd-GGZ en Jeugd-LVG uitgegaan* van de gerealiseerde uitgaven in het kalenderjaar drie jaar eerder. Deze gerealiseerde uitgaven ontwikkelen zich tot het moment van overheveling met de geraamde groeivoeten uit het Budgettair Kader Zorg die van toepassing zijn.

De bedragen worden gecorrigeerd voor de effecten van de IQ-maatregel en de maatregel lage ziektebelasting uit het regeerakkoord en verlaagd met de ingeboekte besparingen zoals opgenomen in het regeerakkoord.

Een onafhankelijke instantie zal worden verzocht vóór de meicirculaire van het jaar voorafgaand aan het jaar van overheveling te toetsen of aan bovenstaande rekenmethodiek is voldaan.

[Bij de overdracht van de jeugdzorg van de provincies naar de gemeenten wordt in 2016 bruto 90 miljoen euro structureel overgeboekt van het provinciefonds naar het gemeentefonds.](#)

Het besparingseffect voor het jeugddomein kent een oplopende reeks in het regeerakkoord. Deze is € 80 miljoen netto in 2015, oplopend tot € 300 miljoen netto vanaf 2017. Om beter aan te sluiten bij de overheveling is een knip mogelijk van de € 80 miljoen per 2015 over jaren 2014 en 2015. Deze schuif is onder voorbehoud van de Voorjaarsbesluitvorming.

6.3.9. Financieel arrangement

Partijen onderschrijven de intentie om in het financieel arrangement voor de jeugd prikkels in te bouwen voor het doelmatig aanbieden van adequate voorzieningen en het voorkomen van zwaardere zorgvormen (preventie). Het aanbrengen van prikkels mag niet leiden tot het introduceren van onevenredig veel administratieve lasten, moet inpasbaar zijn in het verdeelmodel en mag niet leiden tot schotten. Gekozen zal worden voor het financieel best passende arrangement binnen het gemeentefonds. De voorkeur ligt bij een decentralisatie-uitkering jeugdzorg binnen het gemeentefonds.

Over de indexering wordt de volgende afspraak gemaakt:

De middelen begeleiding jeugd worden tot het moment van overheveling geïndexeerd met de daarvoor in 2011 geraamde groeirimte voor de AWBZ van gemiddeld 2,5% per jaar en een jaarlijkse beschikbare nominale index. De partijen maken nog nadere afspraken over de indexering van deze middelen in de jaren 2014 en 2015. De over te hevelen bedragen Jeugd-GGZ en Jeugd-LVG zorg ontwikkelen zich tot het moment van overheveling met de geraamde groeivoeten uit het Budgettair Kader Zorg die voor deze sectoren van toepassing zijn.

Bij de evaluatie van de normeringssystematiek in 2015 worden afspraken gemaakt over de indexering van alle middelen voor jeugdzorg voor 2016 en verder.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

In de provinciale jeugdzorg geldt op dit moment een eigen bijdrage bij uithuisplaatsing van de jeugdige. In het regeerakkoord is vastgelegd dat in 2015 een jeugdzorgbrede eigen bijdrage komt. Partijen onderkennen dat nadere afspraken nodig zijn over de uitvoering van deze jeugdzorgbrede eigen bijdrage door gemeenten. Bij de nadere afspraken worden de maatschappelijke effecten meegenomen.

Uitvoeringskosten en invoeringskosten

VWS laat onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de daadwerkelijk vrijvallende integrale uitvoeringskosten van rijkswege in verband met de overheveling van de begeleiding jeugd, de Jeugd-LVG zorg, de Jeugd-GGZ zorg in de AWBZ en de Jeugd-GGZ zorg in de Zorgverzekeringswet. De VNG wordt betrokken bij de opdrachtformulering en zal plaatsnemen in de begeleidingscommissie bij dit onderzoek. Vrijvallende middelen worden beschikbaar gesteld aan gemeenten. De uitvoeringskosten van de begrotingsgefinancierde provinciale jeugdzorg worden gedekt uit het over te hevelen budget.

Het kabinet stelt daarnaast in totaal 55 mln. structureel beschikbaar voor uitvoeringskosten van zorg voor jeugd en begeleiding samen. De € 55 miljoen is "for better and for worse"; er vindt geen monitoring plaats over de gemaakte uitvoeringskosten.

Bovenstaande middelen worden toegevoegd aan de algemene uitkering van het gemeentefonds.

Indien gemeenten hogere kosten maken dan het Rijk voor het uitvoeren van de begeleiding, dan dienen deze kosten te worden gedekt uit het overgehevelde budget.

Voor de invoeringskosten bij Jeugd stelt het Rijk - aanvullend op de afspraken over invoeringskosten voor begeleiding in het concept hoofdlijnenakkoord - incidenteel € 64 miljoen beschikbaar. Rijk, IPO en VNG maken afspraken over de inzet van deze middelen.

In- en uitvoeringskosten Jeugd (in € mln.)	2011	2012	2013	2014	2015	struc.
Vrijvallende uitvoeringskosten bij het Rijk			PM	PM	PM	PM
Uitvoeringskosten Jeugd en begeleiding	0	0	0	35	45	55
Invoeringskosten Stelsel Jeugd	0	16	48	0	0	0

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.4 Ruimte, economie en natuur

In het ruimtelijk-economisch domein doen zich de komende decennia belangrijke opgaven voor. Deze opgaven betreffen het versterken van onze internationale concurrentiepositie, het voorbereiden van ons land op klimaatverandering en op de transitie naar duurzame energie, de biodiversiteit en het ontwikkelen en herstructureren van onze steden en dorpen. De opgaven lopen per regio uiteen en verschillen voor het stedelijk en het landelijk gebied. Dit leidt tot regionale agenda's met een eigen karakter.

Tegelijkertijd nemen de beschikbare budgetten sterk af. Daardoor zullen scherpe keuzes moeten worden gemaakt, op alle overheidsniveaus. Wat doen we wel, wat doen we niet? Dat is een verantwoordelijkheid voor iedere overheidslaag. De profielen die in hoofdstuk 2 van dit bestuursakkoord zijn genoemd geven richting aan de invulling van deze verantwoordelijkheid.

Het kabinet zet de beweging door met het loslaten van rijksbeleid en met de overdracht van taken aan provincies en gemeenten. Daardoor krijgen burgers en ondernemers meer ruimte en vermindert voor hen de regeldruk. Medeoverheden zetten zich eveneens in voor meer eenvoud en verdere integratie op het gebied van ruimtelijke regelgeving. Dit biedt kansen voor alle partijen om hun rol anders in te vullen en om de opgaven voortvarend aan te pakken.

Tegen deze achtergrond zetten de overheden zich gezamenlijk in voor een ruimtelijk beleid dat ons land:

- in staat stelt zich economisch verder te ontwikkelen, zodat het aantrekkelijk blijft voor (internationale) bedrijven om in Nederland te investeren;
- bereikbaar houdt zowel over land en water als door de lucht;
- qua energievoorziening op orde brengt en toekomstbestendig maakt;
- beschermt tegen overstromingen en wateroverlast en ook bij klimaatverandering veilig houdt;
- leefbaar, gezond en aantrekkelijk houdt om in te wonen, te werken, van de natuur en cultuur te genieten, te recreëren, met een goede balans tussen alle functies.

Het antwoord op elk van deze opgaven kan worden gevonden door op elk schaalniveau en voor iedere bestuurslaag samenhang aan te brengen in de ruimtelijke afwegingen ten aanzien van wonen, water, mobiliteit, bedrijvigheid, klimaat, energie, milieu en cultureel erfgoed. Het kabinet neemt zich voor om alle nationale ruimtelijke uitspraken vast te leggen in de structuurvisie Infrastructuur en Ruimte.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.4.1. Uitgangspunten van de rijksoverheid voor de actualisatie van het ruimtelijk (rijks)beleid

De uitgangspunten voor de structuurvisie Infrastructuur en Ruimte hebben betrekking op de versterking van de ruimtelijk-economische structuur, op gezondheid, veiligheid en unieke waarden en op de (inter)nationale hoofdnetten.

Voorwaarden voor versterking van de ruimtelijk-economische structuur

Het nationaal ruimtelijk belang betreft het economische vestigingsklimaat in de stedelijke regio's met topsectoren, in ieder geval in de Noord- en Zuidvleugel van de Randstad en Eindhoven/Venlo. Een en ander loopt niet vooruit op toekomstige discussies over de Randstad en de structuurvisie.

Voorwaarden met betrekking tot gezondheid, veiligheid en unieke waarden

- Het Rijk is verantwoordelijk voor afwegingen over het gebruik van de diepe ondergrond, zoals voor delfstoffenwinning, geothermie, CO₂-opslag, aardgasopslag en de opslag van kernafval. Het Rijk betreft bij zijn afwegingen over ondergronds gebruik de andere overheden gegeven hun verantwoordelijkheden inzake de (regionale) ruimtelijke inpassing. Uitspraken over de ondiepe ondergrond zullen worden beperkt tot waar het Rijk over gaat. De volledige verdeling van verantwoordelijkheden voor de ondergrond wordt opgenomen in de structuurvisie ondergrond.
- De verantwoordelijkheid van het Rijk voor normen ten aanzien van veiligheid en gezondheid, waterveiligheid (primaire keringen), waterkwaliteit (hoofdwatersysteem) en defensieterreinen verandert niet ten opzichte van het vigerend beleid, afgezien van de vereenvoudiging van het omgevingsrecht.
- Werelderfgoederen Stelling van Amsterdam, de Beemster en de Waddenzee en het erfgoed Nieuwe Hollandse Waterlinie van de Voorlopige Lijst Werelderfgoed Nederland krijgen vanwege internationale verplichtingen voor instandhouding een ruimtelijk regime dat de unieke kwaliteiten van elk gebied versterkt. De instandhouding van de overige erfgoederen op de Werelderfgoedlijst heeft of krijgt (Schokland) vorm via een regime van de Monumentenwet 1988. Dit geldt ook voor de gebieden op de Voorlopige Lijst. De wijze van instandhouding van de Limes wordt vastgesteld na nader overleg tussen de bestuurlijke partners.

Voorwaarden voor (inter)nationale hoofdnetten

- Het Rijk neemt de verantwoordelijkheid op zich voor het ruimtelijk mogelijk maken en voor het functioneren van de hoofdnetten van weg, water en spoor. Investerings worden met name gericht op de drie prioritaire gebieden, de achterlandverbindingen en de gebieden uit het Deltaprogramma.
- De luchthavens Schiphol, Rotterdam, Lelystad, Eelde, Twente, Maastricht, de militaire luchthaven met burgermedegebruik Eindhoven en de havens van Rotterdam, Amsterdam, Terneuzen, Vlissingen, Delfzijl en Eemshaven zijn van nationaal belang.
- Het Rijk is verantwoordelijk voor het ruimtelijk aanwijzen van het hoofdbuisleidingennet.
- Het Rijk is verantwoordelijk voor het ruimtelijk mogelijk maken van het hoofdelektriciteitsnet. Hiertoe behoort ook het aanwijzen van locaties voor de opwekking van elektriciteit (bijv. van

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

kerncentrales, kolencentrales, windparken op land > 100 MW). Er is inmiddels een akkoord tussen provincies en Rijk over de windparken op land > 100 MW waarbij het Rijk een structuurvisie maakt en de inpassing aan medeoverheden overlaat. Bekeken zal worden of deze werkwijze navolging verdient bij andere grootschalige ruimtelijke ingrepen ten behoeve van de energievoorziening.

- De rol van het Rijk beperkt zich voor de natuurkwaliteit van gebieden tot het stellen van kaders op grond van internationale en Europese verplichtingen (doelen voor het natuurbeleid) en tot de strategische nationale ruimtelijke planning. In het deelakkoord Natuur/ ILG (investeringsbudget landelijk gebied) wordt vastgelegd hoe de herijking van EHS (ecologische hoofdstructuur)/Natura 2000-gebieden wordt uitgewerkt.

6.4.2. Voorstellen rijksoverheid voor de actualisatie van het ruimtelijk beleid

Het kabinet, IPO, VNG en UvW voeren met elkaar bestuurlijk overleg over de actualisatie van het ruimtelijk- en mobiliteitsbeleid. In dat overleg zal het Rijk onderstaande voorstellen inbrengen.

- In het Besluit Ruimtelijke Ordening wordt voor alle ruimtelijke plannen opgenomen om de SER-ladder toe te passen. Hiermee komt het beleid ten aanzien van bundeling en verdichting te vervallen.
- Het concept 'stedelijke netwerken' wordt geschrapt. Stedelijke netwerken liggen door het hele land. Bovendien zijn er in het vigerende beleid geen instrumenten voor opgenomen.
- Overdracht van bevoegdheden ten aanzien van de begrenzing, het bepalen van het regime en de uitvoering van de rijksbufferzones en nationale landschappen (exclusief de werelderfgoederen) aan de provincies, waarmee rijkssturing rond de steden komt te vervallen.
- Verkennen of -in aanloop naar de omzettingsbesluiten van luchthaven Eelde en Maastricht en het luchthavenbesluit Twente- het bevoegd gezag van het Rijk voor deze luchthavens alsook het stellen van ruimtelijke voorwaarden voor de internationale luchthavens Weeze, Geilenkirchen en andere kan worden gedecentraliseerd naar de provincies.
- Het Rijk richt zich in de Noord- en Zuidvleugel van de Randstad en Eindhoven/Venlo (waarbij niet vooruitgelopen wordt op toekomstige discussies over de Randstad en structuurvisie) op het investeren in de infrastructuur en op de voorwaarden van verstedelijking. Er worden geen extra ruimtelijke belangen aangewezen, maar het rijk stelt voor hier te werken met een interbestuurlijk programma. (NB. De provincies zijn hieraan nog niet geëngageerd.) Bij de actualisatie van het ruimtelijk en mobiliteitsbeleid wordt verder nagegaan hoe de andere regio's met topsectoren kunnen worden versterkt met het ruimtelijk- en mobiliteitsbeleid en welke rol de verschillende overheden spelen. Afspraken hierover worden in het desbetreffende MIRT overleg gemaakt.

6.4.3. Natuur & landelijk gebied

Provincies worden verantwoordelijk voor de inrichting van het landelijk gebied en voor het regionale beleid voor natuur, recreatie en toerisme, landschap, structuurversterking van de landbouw en leefbaarheid. Zij stemmen dat integraal af met de uitvoering van het provinciale en gemeentelijke ruimtelijk ordenings-, water- en milieubeleid. De provincies voeren de bovenlokale regie. De rol van

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

het Rijk beperkt zich voor de natuurkwaliteit van gebieden tot het stellen van kaders op grond van internationale en Europese verplichtingen (doelen voor het natuurbeleid) en tot de strategische nationale ruimtelijke planning.

In het perspectief van overeenstemming over de (herijkte) EHS, voldoende structurele middelen voor beheer van die EHS, afronding van Recreatie om de Stad (RodS), de zeggenschap over de grondvoorraad en de decentralisatie zijn de provincies in beginsel bereid binnen de lopende bestuursovereenkomsten ruimte te zoeken voor de bezuinigingen in het regeerakkoord van € 600 miljoen op het ILG tot 2014. De staatssecretaris van Economische zaken, Landbouw en Innovatie en het IPO hebben op 24 maart overeenstemming bereikt over een plan van aanpak waarin een samenhangend voorstel wordt voorbereid voor:

- een herijkte EHS met ambitie, waarvan het beheer structureel betaalbaar is;
- de afronding van het beleid inzake recreatiegebieden rond de stad (RodS);
- de decentralisatie van verantwoordelijkheden en middelen voor het natuurbeleid en het overig ILG (vitaal platteland);
- afspraken over de beschikking over de grondvoorraad BBL, waarbij de taakstelling uit het regeerakkoord voor verkoop van grond wordt betrokken; en
- een gezamenlijke lange termijnvisie over de realisatie van biodiversiteitsdoelen en de borging daarvan in het (gedecentraliseerde) gebiedsbeleid.

Het plan van aanpak voorziet erin dat uiterlijk op 15 juni 2011 overeenstemming wordt bereikt over een uitgewerkt deelakkoord natuur/ILG. In dit traject zullen de VNG, UvW en de Manifestpartners worden betrokken. Op dit punt is het commitment van de provincies aan de passage in paragraaf 5.1 over de Startnota pas van toepassing als er een afspraak in het deelakkoord tot stand komt. De staatssecretaris van Economische zaken, Landbouw en Innovatie zal in afwachting van het deelakkoord, waarover uiterlijk 15 juni 2011 overeenstemming is bereikt, de herziening van de Wet Inrichting Landelijk Gebied niet in procedure brengen. De provincies stemmen in met het aanhouden van de afhandeling van juridische procedures over de subsidiebeschikkingen ILG.

In het deelakkoord zal een afspraak worden vastgelegd over de wijze waarop het toekomstig perspectief van dienst landelijk gebied (DLG) wordt bepaald.

De verantwoordelijkheid voor de beheervergoedingen voor natuurbeheer van Staatsbosbeheer wordt in principe naar de provincies gedecentraliseerd. Ook voor de beheervergoedingen ten aanzien van recreatie worden nadere afspraken gemaakt. In het deelakkoord worden nadere afspraken uitgewerkt over het toekomstig eigenaars- en opdrachtgeverschap van Staatsbosbeheer.

De staatssecretaris van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is verantwoordelijk voor de vaststelling van het nationale Plattelandsontwikkelingsprogramma 2014-2020 (POP3). De staatssecretaris is verantwoordelijk voor de nationale doelen en voert daar met betrokken partijen het overleg over. Gezien de decentralisatie van beleid krijgen de provincies een grote

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

verantwoordelijkheid bij de voorbereiding van het POP voor de regionale doelen. Zij dragen daartoe zorg voor de afstemming met gemeenten en waterschappen.

6.4.4. Woningbouw & krimp

Het Rijk benoemt in het rijkskader voor woningbouw de rijksdoelstellingen gericht op een goed werkende woningmarkt in Nederland: de zorg voor voldoende omvang, kwaliteit en differentiatie van de woningvoorraad. Voor wat betreft de programmering maken partijen hierover afspraken voor de gebieden Amsterdam c.a. en Rotterdam c.a. in het bestuurlijk overleg (BO) MIRT.

Provincies voeren -rekening houdend met de rijksdoelstellingen- de regie over de integratie en afweging van ruimtelijke opgaven van (boven)regionaal belang. (Samenwerkende) gemeenten zorgen voor de (boven)lokale afstemming van woningbouwprogrammering -binnen de provinciale kaders- en uitvoering van de woningbouwprogramma's. Waar samenwerking tussen gemeenten uitblijft, stimuleren provincies actief dat de samenwerking alsnog tot stand komt.

Aangezien de realisatie van de rijksdoelstellingen zowel in de regio's met een gespannen woningmarkt als in de regio's met een zeer ontspannen markt zeer complex is, ondersteunt het Rijk de betreffende gemeenten en provincies actief door middel van kennis, experimenten, aanpassen en wegnemen van hinderlijke regelgeving en uitwerken van nieuwe verdienmodellen. VNG, IPO en het kabinet zetten de interbestuurlijke samenwerking bij de aanpak van de gevolgen van bevolkingsdaling voort. Het kabinet zal, in die gevallen waarin de noodzaak is aangetoond, regelgeving 'krimpbestendig' maken. (Samenwerkende) gemeenten en provincies bevorderen het maken van afspraken over de spreiding van voorzieningen.

Met het oog op het opvangen van de (schoksgewijze) demografische veranderingen door groei, stagnatie of krimp nemen IPO en VNG het initiatief om samen met de grote steden en het Rijk een 'Agenda Stedelijke Vernieuwing' op te stellen. Dit mede met het oog op het vervallen van het investeringsbudget stedelijke vernieuwing (ISV) na 2014.

In het regeerakkoord zijn op het domein wonen en leefbaarheid diverse uitgangspunten en beleidsvoornemens geformuleerd. De VNG en het Rijk zullen ter uitwerking hiervan voor 1 juli 2011 een gezamenlijke agenda wonen en leefbaarheid opstellen. De G4 en G32 worden betrokken bij de formulering en uitwerking van deze agenda.

6.4.5. Regionaal economisch beleid

Het Rijk trekt zich terug uit het regionaal-economisch domein. Dit heeft gevolgen voor de instrumenten die de afgelopen periode zijn ingezet. Medeoverheden en Rijk zullen op basis van het topsectorenbeleid bezien op welke wijze de nationale topsectoren in de regio kunnen worden verankerd. Over de regionale ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's) wordt in overleg met de aandeelhouders in 2011 een besluit genomen, waarbinnen de inzet van de ROM's voor de nationale topsectoren een rol zal spelen.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Deze veranderde inzet van het Rijk heeft ook gevolgen voor de afspraken en ambities die zijn opgenomen in het 'Convenant bedrijventerreinen 2010-2020' (IPO, VNG en Rijk). In het convenant 'herstructurering bedrijventerreinen' tussen dezelfde partijen (2009) zijn de rijksmiddelen tot en met 2013 reeds gedecentraliseerd naar provincies. Na 2013 zet het Rijk geen middelen meer in voor herstructurering van bedrijventerreinen, waarmee de nationale doelstellingen komen te vervallen.

Provincies zijn verantwoordelijk voor het faciliteren van de regionale kennisdriehoek, bedrijventerreinenbeleid, regionaal vestigingsklimaat en ruimtelijke inpassing van bedrijvigheid en kennisinstellingen. In het kader van het nieuwe bedrijfslevenbeleid is het Rijk verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een samenhangende beleidsagenda voor negen topsectoren over de volle breedte van het overheidsbeleid. De topteam, die onder leiding staan van een boegbeeld uit het bedrijfsleven, hebben expliciet tot opdracht om draagvlak te verwerven voor de agenda, waaronder bij medeoverheden. Deze agenda is een advies aan het kabinet. Het ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie zal de komende maanden in gesprek gaan met de provincies over de relatie van de agenda's van de topsectoren met het regionaal-economisch beleid. Na de kabinetsreactie zullen sleutelspelers uit bedrijfsleven, kennisinstellingen en (decentrale) overheid, en mogelijk de ROM's en regionale samenwerkingsverbanden, de agenda tot uitvoering brengen en bewaken.

6.4.6. BDU Verkeer en Vervoer en MIRT

Kabinet, provincies en gemeenten werken voor de zomer van 2011 gezamenlijk de afspraken hierover uit. Daarbij regelen partijen dat provincies of gemeenten verantwoordelijkheid kunnen nemen bij MIRT-verkenningen (of daarop volgende fases in het MIRT-proces) conform de spelregels van het MIRT. Bij een startbesluit van een MIRT-Verkenning wordt nadrukkelijk afgesproken wie welke rol vervult. Bij de programmering van het Hoogwaterbeschermingsprogramma (HWBP) zal naar analogie van het spelregelkader van het MIRT en het programma Sneller & Beter een Verkenningfase worden ingebouwd.

De BDU Verkeer en Vervoer wordt in lijn met het regeerakkoord overgeheveld naar de algemene fondsen. Tot het moment van afschaffing van de WGR+ wordt de huidige BDU-systematiek gehandhaafd.

6.4.7. Convenant Bodemsanering

In juli 2009 hebben IPO, VNG, UvW en het kabinet een convenant afgesloten, waarin afspraken zijn gemaakt voor 1) de besteding van rijksmiddelen in de periode 2010-2014 voor bodemsanering; 2) verdere decentralisatie van de uitvoering van het bodembeleid; 3) verbreding van het beleid naar een beleid met en voor de ondergrond; 4) de versnelde aanpak van spoedlocaties en 5) de introductie van gebiedsgericht beheer binnen duurzame gebiedsontwikkeling.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Voor de periode 2015-2019 zullen in 2013 afspraken worden gemaakt over de afronding van de bodemsaneringsoperatie, het beheer van het grondwater, het borgen van de nationale belangen in de ondergrond en de daarbij horende instrumenten. Hiervoor zijn in beginsel rijksmiddelen beschikbaar.

6.4.8. Kennisinfrastructuur

De medeoverheden worden betrokken bij de kennisontwikkeling en -deling op het gebied van ruimtelijk en mobiliteitsbeleid, met het oog op het voorkomen van fragmentatie en duplicatie. Daarnaast is het Rijk verantwoordelijk voor expertise en scenario-ontwikkeling en voor het signaleren van trends en ontwikkelingen in het ruimtelijke en mobiliteitsdomein. Kabinet en medeoverheden verkennen hoe gezamenlijke kennisontwikkeling en -deling vorm te geven en maken op basis hiervan afspraken in het BO Ruimte en Mobiliteit najaar 2011.

6.4.9. Waddenfonds

De in het regeerakkoord vastgelegde decentralisatie van het Waddenfonds krijgt per 2012 gestalte. Hierover worden door het kabinet met de betreffende provincies bestuurlijke afspraken gemaakt.

6.4.10. Nationale gebiedsontwikkelingen

De lopende nationale gebiedsontwikkelingen, projecten in het kader van het subsidiebesluit Investerings Ruimtelijke Kwaliteit (BIRK-projecten) en middelen voor het programma Mooi Nederland kunnen in aanmerking komen voor overdracht aan provincies en gemeenten. Per project wordt bepaald of het wenselijk is om het betreffende project en de bijbehorende middelen te decentraliseren. De eerste tranche van vijf nationale gebiedsontwikkelingsprojecten worden in de meicirculaire 2011 opgenomen. Het gaat om middelen voor Groningen Centrale Zone, Apeldoorn Kanaalzone, Den Bosch Spoorzone, Maastricht Belvédère en Noordelijke IJ-oeveren.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

6.5 Water

6.5.1 Grote wateropgaven, doelmatige uitvoering

Nederland is waterland. We leven met water en water is mooi. We houden ons land veilig tegen overstromingen. We zorgen ervoor dat er voldoende water is voor de vele gebruiksfuncties en dat wateroverlast zoveel mogelijk wordt voorkomen. Ook nemen we maatregelen voor een goede waterkwaliteit. Drinkwaterbedrijven bereiden gezond drinkwater uit oppervlaktewater en grondwater. Het gebruikte drinkwater zamelen gemeenten samen met regenwater in en voeren het via de riolering af. Waterschappen zuiveren dit afvalwater en brengen het schone water weer terug in het watersysteem.

Nederland heeft hiermee een unieke positie in de wereld. Kennis van water is al eeuwenlang een belangrijke sleutel voor onze delta-economie. Dit willen we verder versterken. Ook de innovatieve kracht van de watersector is groot. Door te investeren in kennis en innovatie willen we dat de watersector de komende jaren verder wordt versterkt in binnen- en buitenland. Dat is ook de reden dat het Rijk water als Topsector heeft aangemerkt. Hierdoor kunnen Nederlandse bedrijven en kennisinstellingen niet alleen excelleren, maar ook in economische zin groeien.

De agenda voor de Topsector water, dit bestuursakkoord en het deelakkoord water zullen een samenhangend geheel vormen om de doelmatigheid en het verdienpotentieel van de sector te verhogen.

De komende jaren komen er grote opgaven op ons af die we op een duurzame manier willen oplossen. We hebben in het Deltaprogramma afgesproken om de veiligheid en de zoetwatervoorziening op orde te hebben. Daar zijn grote investeringen voor nodig, zowel voor de korte als de lange termijn. Daarnaast zijn investeringen nodig ter voorkoming van wateroverlast, voor het stedelijke waterbeheer en de waterketen en voor het verbeteren van de waterkwaliteit conform de Europese Kaderrichtlijn water. Tegelijk zijn er minder middelen beschikbaar. Zowel Rijk als medeoverheden hebben taakstellingen om met minder middelen de taken uit te voeren. Dat vraagt om een doelmatiger waterbeheer, waar we een goede kwaliteit halen tegen lagere kosten.

De totale jaarlijkse kosten voor het beheer van het watersysteem en de waterketen zijn in 2010 ongeveer € 7 miljard. We verwachten dat dit bedrag zal oplopen tot € 8 à 9 miljard in 2020 indien we geen maatregelen nemen. Met het uitvoeren van de maatregelen in het deelakkoord water streven we naar een doelmatigheidswinst die geleidelijk oploopt tot jaarlijks € 750 miljoen in 2020.

Deze doelmatigheidswinst is opgebouwd uit € 450 miljoen in de waterketen, waarvan € 380 miljoen bij waterschappen en gemeenten en € 70 miljoen bij drinkwaterbedrijven en € 300 miljoen in het beheer van het watersysteem door Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten.

Van deze doelmatigheidswinst wordt € 200 miljoen gebruikt om de rijksuitgaven op het gebied van waterveiligheid te verminderen. Deze € 200 miljoen is als volgt opgebouwd (prijsspeil 2010):

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

- De overdracht van de bestrijding van muskus- en beverratten van provincies naar waterschappen levert vanaf 2011 € 19 miljoen op.
- De gedeeltelijke decentralisatie van de aanleg en verbetering van de primaire waterkeringen van het Rijk naar de waterschappen levert in de periode 2011-2013 € 81 miljoen per jaar op, in 2014 € 131 miljoen en vanaf 2015 structureel € 181 miljoen.

De overige doelmatigheidswinst van € 550 miljoen structureel komt ten goede aan het watersysteem en de waterketen. Hierdoor beperken we de kostenstijging en zorgen we ervoor dat de lokale lasten van burgers en bedrijven gematigd stijgen conform het gestelde in het regeerakkoord.

6.5.2. Naar een deelakkoord water

Het deelakkoord water is één van de vijf onderdelen die vallen onder het Hoofdlijnenakkoord tussen Rijk en medeoverheden over decentralisatie.

Het deelakkoord water gaat uit van de algemene uitgangspunten van het Rijk: Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen beperken zich tot hun kerntaken; taken worden op een niveau zo dicht mogelijk bij de burger gelegd; per terrein zijn ten hoogste twee bestuurslagen betrokken bij hetzelfde onderwerp. Daarbij werken we effectief samen om de gemeenschappelijke doelen te realiseren.

Over de voortgang van de uitvoering van het deelakkoordwater en de lokale lastenontwikkeling wordt jaarlijks gerapporteerd. De benchmarks van de drinkwaterbedrijven, de gemeenten en de waterschappen worden gecontinueerd en worden driejaarlijks gehouden.

6.5.3. Heldere verantwoordelijkheden, minder bestuurlijke drukte

Waterbeheer is een gezamenlijk domein van Rijk, provincies en gemeenten en waterschappen. De Waterwet, die eind 2009 in werking is getreden, legt grotendeels vast hoe dit gebeurt voor het waterbeheer. Hoewel de Waterwet veel heeft verbeterd, is het mogelijk verantwoordelijkheden scherper toe te delen, beleid en uitvoering zo volledig mogelijk te scheiden volgens het tweelagenmodel, het aantal plannen te verminderen, het interbestuurlijk toezicht te vereenvoudigen en zo efficiënt mogelijk te voldoen aan Europese verplichtingen. Dit leidt tot minder bestuurlijke drukte en minder kosten.

Slechts één bestuurslaag uit de algemene democratie is verantwoordelijk voor het vaststellen van doelen en de daarbij behorende kaders, normen en beleid: de kadersteller. Voor het hoofdwatersysteem (inclusief de primaire waterkeringen en de rijkskanaaldijken) is de kadersteller het Rijk, voor het regionale watersysteem (inclusief de regionale waterkeringen) en voor het grondwater is dit de provincie. Uitvoerende overheden zijn Rijkswaterstaat voor de rijkswateren en de waterschappen voor de regionale wateren. Ze zijn verantwoordelijk voor het beheer van het gehele watersysteem, dus voor al het oppervlaktewater en grondwater inclusief de waterkeringen, en maken de keuzes die noodzakelijk zijn voor beheer en uitvoering. De kadersteller voor een bepaalde taak moet kunnen nagaan of de uitvoerende overheid de doelen ook daadwerkelijk haalt. Dit gebeurt via beleidsmonitoring en op doelmatige, transparante en sobere wijze. De uitvoerende overheid

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

rapporteert op afgesproken tijden (vaak eens per jaar) over de voortgang van het afgesproken maatregelenpakket. De kadersteller heeft bevoegdheden voor eventuele interventie.

Het beleid op het gebied van water, ruimte en milieu is nauw verweven. Rijk en provincies streven naar plannen waarin het beleid zoveel mogelijk is geïntegreerd. Het Rijk en de provincies stellen geen nieuwe afzonderlijke waterplannen meer op. We maken nadere afspraken hoe integratie van plannen vormgegeven kan worden. Uitgangspunt hierbij is dat de correcte implementatie van EU-regelgeving is geborgd. Afstemming vindt plaats met lopende trajecten op het gebied van integratie van milieu-, natuur- en klimaatbeleid en het omgevingsrecht zoals verwoord in het regeerakkoord.

Rijkswaterstaat en de waterschappen maken beheerprogramma's.

Over de voortgang van de beheerprogramma's van de waterschappen vindt jaarlijks overleg plaats tussen provincies en waterschappen. Dit biedt de mogelijkheid actuele inzichten te verwerken en tegelijkertijd provinciaal beleid en de uitvoering door de waterschappen goed op elkaar af te stemmen. De huidige goedkeuring van het waterbeheerplan van het waterschap door de provincie vervalt.

Het Rijk is verantwoordelijk voor het eens in de zes jaar opstellen/actualiseren van stroomgebiedbeheerplannen en overstromingsrisicobeheerplannen ten behoeve van de Europese kaderrichtlijn water en de richtlijn overstromingsrisico's. De beheerprogramma's van Rijkswaterstaat en de waterschappen vormen de basis hiervoor. Tevens is het Rijk verantwoordelijk om periodiek te rapporteren aan de Europese Commissie over de waterrichtlijnen. Het Rijk gebruikt hiervoor bestaande informatie. Het recent gestarte informatiehuis water levert de benodigde gegevens.

6.5.4. Overhevelen van verantwoordelijkheden

Op een aantal gebieden hebben de provincies de verantwoordelijkheid voor operationele taken. Het uitgangspunt is om deze verantwoordelijkheid over te dragen naar een uitvoerende overheid. De provincies hebben de uitvoering van de bestrijding van muskus- en beverratten per 1 januari 2011 overgedragen aan de waterschappen. De waterschappen dragen hiervoor de kosten. Het provinciefonds wordt vanaf 2011 structureel met € 19 miljoen gekort. Voor een aantal taken wordt nader onderzocht of het zinvol is deze taken over te dragen en zo ja, onder welke voorwaarden. Uitgangspunt hierbij is het vergroten van doelmatigheid.

6.5.6. Financiering van de primaire waterkeringen

Uitgangspunt bij de financiering van de primaire waterkeringen is dat rijkstaken waar mogelijk worden gedecentraliseerd. In het regeerakkoord is opgenomen dat het Rijk zijn taken op het gebied van aanleg en verbetering van primaire keringen die in beheer zijn bij de waterschappen, overdraagt aan de waterschappen. Hiermee wordt een perspectief neergezet waarin op den duur de aanleg, verbetering, beheer, onderhoud en financiering van de primaire waterkeringen die niet in beheer van het Rijk zijn, geheel voor rekening komen van de waterschappen. We zetten in dit bestuursakkoord en het deelakkoord water de stap naar een gemengde verantwoordelijkheid met een 50/50 financiering

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

door Rijk en waterschappen. Daarmee houden we rekening met de onzekerheden in de aard en omvang van het (toekomstige) HWBP, de actualisering van normering en de wens dat de lokale lasten zich gematigd ontwikkelen. De aanleg en verbetering van de primaire waterkeringen in beheer bij het Rijk blijven gefinancierd door het Rijk. Het Rijk blijft in alle gevallen verantwoordelijk voor de kaders (normen, toetsinstrumentarium en ontwerpleidraden) voor de primaire waterkeringen en het vaststellen van het HWBP. De waterschappen zijn verantwoordelijk voor verbetering, beheer en onderhoud en toetsing van de keringen. De waterschappen plannen de noodzakelijke maatregelen. Het Rijk draagt 50% bij aan de kosten van verbetermaatregelen van de bij de waterschappen in beheer zijnde primaire waterkeringen, met uitzondering van het reguliere beheer en onderhoud.

6.5.7. Doelmatigheidswinst in de waterketen

De waterketen bestaat uit de productie en levering van drinkwater door de drinkwaterbedrijven, het inzamelen en afvoeren van gebruikt drinkwater en overtollig regenwater en grondwater door de gemeenten en het transporteren en zuiveren van dit afvalwater door de waterschappen. Het beheer van de waterketen ligt kwalitatief op een hoog niveau. De doelmatigheid in de waterketen kunnen we nog aanzienlijk vergroten door het beheer verder te professionaliseren en kennis en capaciteit te bundelen. Een regionale aanpak, een sterkere focus op kennis en innovatie en verbetering van de feitelijke werkprocessen staan hierbij centraal. Kosteneffectievere investeringsbeslissingen en systematischer en efficiënter uitvoeren van operationele taken moeten hier tot resultaten leiden. De gemeenten en de waterschappen zullen een besparing realiseren in de afvalwaterketen oplopend tot € 380 miljoen in 2020 op de jaarlijkse kosten. Partners in de afvalwaterketen maken regionaal afspraken met de drinkwaterbedrijven over gebruik en benutting van hun kennis en ervaring. De drinkwaterbedrijven zullen mede op basis van deze afspraken zelf € 70 miljoen besparen op jaarlijkse kosten in 2020. In 2011 vindt een verkenning plaats van mogelijkheden om de samenwerking verder te stimuleren en af te dwingen. Onderdeel hiervan is de voorbereiding van wetgeving, voor het geval de uitvoering van de afspraken in het bestuursakkoord en het deelakkoord water over de waterketen onvoldoende resultaat en voortgang heeft. Deze wetgeving wordt uiterlijk 1 januari 2013 in procedure gebracht, tenzij de resultaten wel tijdig worden bereikt. Dan kan inwerkingtreding van die wetgeving achterwege blijven.

6.5.8. Samenwerking binnen het waterbeheer

Door werkzaamheden van de verschillende overheidsdiensten slim te combineren kunnen we doelmatigheidswinst bereiken. Hierbij wordt uitgegaan van bestaande verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Voor een aantal werkzaamheden worden afspraken gemaakt voor samenwerkingsverbanden. Het betreft het opzetten van een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie voor het HWBP, een uniformering van de aanpak van de verbetering van regionale waterkeringen, het samenwerken op het gebied van crisisbeheersing, het efficiënt meten, verzamelen en ontsluiten van informatie, gezamenlijke inkoop, gezamenlijke programma's voor kennis en onderzoek, versterkte samenwerking op het gebied van vergunningverlening en handhaving, het heffen en invorderen van belastingen en het investeren in menselijk kapitaal.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

7. Capita selecta

7.1 Burgerparticipatie

Het Rijk wil maatschappelijke krachten en burgerinitiatieven beter benutten. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal daarom met de gemeenten in overleg treden over een gemeenschappelijke agenda hedendaags burgerschap. De al lopende samenwerking tussen het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en VNG op het terrein van het Actieprogramma lokaal bestuur en In Actie met Burgers zal bij deze agenda worden betrokken. Deze programma's richten zich op de versterking van het lokaal bestuur en een grotere betrokkenheid van burgers daarbij.

7.2 Regionale Historische Centra

Rijk, IPO en VNG onderschrijven gezamenlijk het belang van de taken die de Regionale Historische Centra (RHC's) uitvoeren: namelijk het verwerven, beheren, ontsluiten en toegankelijk maken van archieven voor een breed publiek. Het heeft voor Rijk, IPO en VNG een belangrijke meerwaarde dat de archieven van verschillende overheidslagen in de RHC's goed toegankelijk zijn voor het publiek. De samenwerking van de afgelopen jaren heeft zijn vruchten af geworpen. Er worden verbindingen gelegd met collecties van andere culturele instellingen waardoor er een Rijk en gevarieerd aanbod op het gebied van (regionale en lokale) geschiedenis mogelijk is geworden. RHC's leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan een voor een breed publiek toegankelijk cultureel-erfgoed aanbod in elke provincie.

Nieuwe verantwoordelijkheid provincies en financiële consequenties

De rijksbijdrage aan de 11 RHC's wordt conform het regeerakkoord met € 5 miljoen gekort. Het Rijk zal in de Archiefwet vastleggen dat provincies, net als andere overheden, verantwoordelijk zijn voor beheer en toegankelijkheid van de eigen overgedragen provinciale archieven. Zij gaan daartoe per 1 januari 2012 meebetalen aan de 11 RHC's en – in het geval de provincie Zuid-Holland – het Nationaal Archief. De 12 provincies gaan structureel € 5 miljoen per jaar bijdragen voor de eigen archieven. Nadere uitwerking volgt per RHC. Tevens zal nog gesproken worden over de investering en bijbehorende financiering in gemeenschappelijke e-depotvoorzieningen voor het Nationaal Archief en de RHC's. Er wordt aansluiting gezocht bij de ontwikkelingen op het gebied van e-overheid.

Deelname aan de gemeenschappelijke regelingen

- Het Rijk blijft deelnemen aan de bestaande gemeenschappelijke regelingen die de basis zijn van de RHC's.
- Provincies zijn vrij om toe te treden tot de bestaande gemeenschappelijke regelingen m.b.t. de RHC's, dan wel hun bijdrage te leveren in de vorm van een bekostigingsrelatie met het RHC. Provincies zetten de uitvoering van de archiefzorg voort bij de RHC's en -in het geval van de provincie Zuid-Holland- het Nationaal Archief. Na een periode van 4 jaar zullen de effecten van de samenwerking in de RHC door Rijk, IPO en VNG gezamenlijk en door samenwerkende

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

partijen per RHC worden geëvalueerd. Wanneer in de loop der tijd efficiencyvoordelen optreden op het archiefbeheer voor de provincies, wordt dit efficiencyvoordeel niet gekort door het Rijk.

- Een groot aantal gemeenten neemt nog geen deel aan de RHC's en/of heeft zelf geen archiefdienst. De VNG zal deze gemeenten attenderen op de mogelijkheden om toe te treden, en op de voordelen die door schaalvergroting zijn te behalen op het gebied van de kwaliteit van het archiefbeheer en de bedrijfsvoering.

Verdere proces

De bestaande VNG-IPO-Rijk stuurgroep RHC's bereidt vóór 1 juli 2011 besluitvorming voor over:

- de hoogte van de rijks- en provinciale bijdrage per RHC (voor de huisvesting in rijksgebouwen wordt een bijzonder regime -conform de huidige afspraken met de gemeenten- afgesproken);
- (terugdringen van de) huisvestingskosten RHC's;
- afspraken over publieksactiviteiten en digitalisering papieren archieven.

7.3 Friese taal en cultuur

In het bestuursakkoord Rijk-provincies 2008-2011 is afgesproken een stuurgroep in te stellen met de taak concrete voorstellen te doen om rijkstaken en -bevoegdheden op het terrein van de Friese taal zoveel mogelijk te decentraliseren naar de provincie Fryslân. Deze stuurgroep-Hoekstra heeft zich beperkt tot de positie van het Fries in het onderwijs en de mogelijkheden voor decentralisatie op dat terrein. Het rapport van de stuurgroep is op 3 maart 2011 aangeboden aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het college van gedeputeerde staten van de provincie Fryslân.

In het kader van de in het bestuursakkoord Rijk-provincies 2008-2011 geformuleerde voornemens maken het Rijk en de provincie Fryslân uiterlijk 31 december 2011 afspraken over decentralisatie van Rijk naar provincie over de overige terreinen van de bestuursafpraak Friese taal en cultuur. Deze decentralisatie spoort met het kabinetsvoornemen om bestuurlijke drukte te vermijden. In elk geval worden afspraken gemaakt over het vastleggen van de regionale verantwoordelijkheid van de provincie Fryslân voor het in stand houden van een basisinfrastructuur voor de Friese taal en cultuur in Fryslân. Hierbij wordt de herziening van het culturele stelsel, zoals aangekondigd in de brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan de Tweede Kamer op 6 december 2010, betrokken. De regionale omroep in de provincie Fryslân heeft een bijzondere positie als het gaat om het behoud, de ontwikkeling en de overdracht van de Friese taal en cultuur. Met dat gegeven moet in bovengenoemde bestuurlijke afspraken nadrukkelijk rekening gehouden worden.

In het regeerakkoord is afgesproken dat in een Taalwet de gelijke rechten van de Nederlandse en de Friese taal binnen de provincie Fryslân moeten worden gewaarborgd. Deze zullen met name van toepassing zijn op de positie van het Fries in het bestuurlijk verkeer en in het rechtsverkeer. Bezien wordt op welke terreinen er nog nadere afspraken gemaakt moeten worden tussen Rijk en provincie.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

7.4 Economische verduurzaming, energie en klimaat

Het Rijk heeft doelstellingen geformuleerd voor economische innovatie inclusief verduurzamingen energie. Het Rijk zet ook in op het behalen van de EU-klimaatdoelstellingen. Provincies en gemeenten werken met eigen programma's aan dezelfde doelen. Waterschappen zetten zich ook in voor energie en klimaatdoelen.

IPO, VNG en UvW hebben alle afzonderlijk afspraken met het Rijk gemaakt over klimaat en energie waarvan de laatste op 31 december 2011 aflopen.

Overheden werken alle vanuit hun eigen ambities en mogelijkheden verder aan energiebesparing, en vergroting van (het aandeel) duurzame energieproductie. Provincies en gemeenten passen hiervoor de ruimtelijke voorwaarden aan en stimuleren de economische aanpassing en innovatie. Waterschappen gaan zelf meer duurzame energie opwekken.

In de tweede helft van 2011 zullen Rijk en koepels verkennen welke initiatieven zij nemen om elkaars ambities en inspanningen door afstemming en samenwerking te versterken. Zij werken daarbij samen om de aanzet van de Green Deal te versterken en stappen te zetten naar een systeemverandering gericht op duurzaamheid en economische groei bijvoorbeeld door aansluiting te zoeken bij de nieuwe SDE Plus regeling. Het Rijk spant zich in om beperkende regelgeving waar mogelijk weg te nemen.

7.5 Huisvesting Statushouders

In 2011 lopen de gemeenten de achterstanden voor het huisvesten van asielvergunninghouders (zogenaamde statushouders) in. Tegelijkertijd worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de gemeenten de verantwoordelijkheid voor de huisvesting van deze statushouders, conform de Huisvestingswet, uiterlijk 3 maanden na vergunningverlening, in de praktijk gaan dragen. Deze afspraken worden in de eerste helft van 2011 tussen Rijk, VNG en IPO gemaakt.

7.6 Zorg

Hulpmiddelen

Het Rijk heeft, in overeenstemming met de VNG, besloten alle hulpmiddelen rondom het thema "zelfredzaamheid in en om de woning", in lijn met het CVZ-rapport "heroriëntatie hulpmiddelen" uit 2009, onder de werkingssfeer van de Wmo te brengen. Hulpmiddelen die zich richten op het compenseren van een specifieke aandoening behoren tot het domein van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Over het moment waarop en de financiële voorwaarden waaronder dit overgaat, vindt zo spoedig mogelijk - doch vóór de zomer- overleg plaats.

Preventie

Rijk en VNG spreken af om te bevorderen dat onnodig gebruik van zwaardere zorg wordt tegengegaan. Onderzocht wordt hoe averechts werkende prikkels kunnen worden vervangen door stimulerende prikkels. In dat licht zal nader worden gekeken naar verbeteringen in de verbinding tussen de Wmo en de AWBZ en die tussen de Wmo en de Zvw c.q. de eerstelijnszorg.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Aanbesteding Begeleiding

Gemeenten dienen -als gevolg van Europese regelgeving- de begeleiding, indien ze besluiten deze door derden te laten uitvoeren, Europees aan te besteden (2B-dienst). De VNG is van mening dat verplicht Europees aanbesteden de effectieve uitvoering van de begeleiding aanmerkelijk zal bemoeilijken. Volgens het Rijk hoeft daar geen sprake van te zijn indien een en ander goed wordt uitgevoerd. Rijk en VNG zullen afspraken maken om gemeenten en aanbieders te informeren over een adequate wijze van aanbesteden.

Vermogenstoets in de Wmo

Rijk en VNG spreken af zo spoedig mogelijk te onderzoeken of in de Wmo een vermogenstoets kan worden ingevoerd en of de wettelijke bepaling die rolstoelen uitsluit van een eigen bijdrage kan worden geschrapt.

Bescherming en ondersteuning van slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties

Rijk en VNG spreken af om in deze kabinetsperiode de positie van slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties ongeacht leeftijd of sekse te verbeteren. Het gaat daarbij om het verbeteren van de bescherming en de ondersteuning binnen de Wmo. In dat kader zal er één totaalafpraak worden gemaakt voor het uitvoeren van maatregelen uit het regeerakkoord, adviezen van commissie "Stelsel vrouwenopvang", het wettelijk regelen van meldpunt huiselijk geweld, de relatie met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en Wet tijdelijk huisverbod en de daartoe beschikbare extra middelen.

Scheiden van wonen en zorg

Rijk en VNG brengen de gevolgen van het rijksvoornemen om het scheiden van wonen en zorg verder door te zetten voor de Wmo in kaart en komen tot overeenstemming over de wijze waarop het scheiden van wonen en zorg concreet wordt aangepakt en over de compensatie van gemeenten voor eventuele (financiële) gevolgen.

7.7 Elektronische overheid

Rijk en mede-overheden willen de kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen handhaven en waar mogelijk verbeteren. Ook in deze tijd waar de overheidsfinanciën onder druk staan. Gebruik van de e-overheid is hiervoor randvoorwaardelijk. Dit leidt tot een compacte overheid: die efficiënt werkt, zo dicht mogelijk bij de burgers staat en die een bijdrage levert aan het goed uit kunnen voeren van de decentralisaties.

Overeengekomen is om in het verlengde van het Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) een ondersteuningsprogramma implementatie e-overheid voor gemeenten in te richten (2011 tm 2014). Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie en worden hierbij vanuit de eigen behoefte gefaciliteerd. Rijk en gemeenten zullen voor de zomer 2011 nadere afspraken maken over de inrichting en financiering van dit programma. Uitgangspunt bij de afspraken is dat de kosten door

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

het Rijk worden voorgefinancierd middels een kasschuif in het gemeentefonds. Deze kasschuif vindt plaats volgens onderstaand kasritme:

	2011	2012	2013	2014	2015
Nationaal Uitvoeringsprogramma (GF)	27,5	31,5	31,5	31,5	-122

Op deze manier komen de kosten pas ten laste van gemeenten op het moment dat de baten zich realiseren. Het ondersteuningsprogramma bevat een generieke deel (toepasbaar voor alle gemeenten). Deze wordt door gemeenten en Rijk bekostigd. De opzet van het ondersteuningsprogramma is niet vrijblijvend maar wordt gekoppeld aan resultaatverplichtingen. De monitoring van de voortgang zal binnen het programma zodanig ingericht worden dat dit zo min mogelijk administratieve lasten voor gemeenten oplevert en anderzijds voldoende zekerheid biedt in de voortgang en de risico's daarbij. Dit programma wordt na instemming door de Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid ondergebracht binnen de bestaande en in 2010 herijkte governancestructuur op de e-overheid⁸.

7.8 Leerlingenvervoer

Gemeenten hebben inzake het leerlingenvervoer nu alleen een uitvoerende taak en daarmee weinig invloed op de spreiding van vooral het speciaal onderwijs. Vanuit het streven van het Rijk naar heldere verantwoordelijkheidsverdeling zullen Rijk en gemeenten een onderzoek starten naar de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het leerlingenvervoer.

7.9 Onderwijshuisvesting

Het Rijk start een verkenning naar de wenselijkheid om de verantwoordelijkheid voor het buitenonderhoud voor scholen in het primair onderwijs over te hevelen van gemeenten naar schoolbesturen. Over de opzet en uitvoering van dit onderzoek maken Rijk en VNG nadere afspraken.

⁸ Besluit tot de voorlopige instelling van een dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid, van de Programmaraad e-Overheid voor Burgers en de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties (Instellingsbesluit Sturing e-Overheid).

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

8. Slotbepalingen

Een krachtige, kleine en dienstverlenende overheid; een overheid die zich tot haar kerntaken beperkt en waarbij taken zo dicht mogelijk bij de burger worden belegd. Dat is waar Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen voor staan. Met de afspraken in dit bestuursakkoord wordt in dat verband ook een belangrijke en betekenisvolle stap gezet. Een goede uitvoering en verdere invulling van deze afspraken brengen een compacte overheid dichterbij. Een overheid waar niet meer dan twee bestuurslagen bij een onderwerp betrokken zijn en die slagvaardig optreedt.

De afspraken in dit akkoord gelden tussen het Rijk, het IPO, de VNG en UvW, maar om het effect van de afspraken te vergroten, is het van belang de werking te verbreden. Afgesproken wordt dan ook dat het Rijk, waar nodig, het parlement vraagt met de afspraken uit het akkoord in te stemmen. De koepels streven naar een akkoord van de individuele gemeenten, provincies en waterschappen.

Het is cruciaal dat op een goede wijze invulling wordt gegeven aan de in dit akkoord gemaakte afspraken. Partijen spreken daarom af jaarlijks een gezamenlijke monitor op te leveren, zodat op de realisatie van de afspraken gestuurd kan worden. Hierover worden in het eerstvolgende overhedenoverleg afspraken gemaakt. In lijn met dit akkoord wordt de monitor zo beperkt mogelijk gehouden om de lastendruk niet onnodig te vergroten.

Wanneer de stand van zaken daartoe aanleiding geeft, wordt het overhedenoverleg gebruikt om de voortgang te bespreken. Het overhedenoverleg zal twee maal per jaar plaatsvinden, één keer in het voorjaar en één keer in het najaar. De minister-president zal het overleg voorzitten. De overige (vaste) deelnemers vanuit het Rijk zijn de vice-minister-president, de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de staatssecretaris van Financiën. Vanuit de VNG, IPO en UvW zullen de voorzitters aan het overleg deelnemen.

De afspraken in hoofdstuk 6 geven de hoofdlijnen voor de verdere uitwerking van de verschillende decentralisaties. Partijen achten zich aan de afspraken gebonden en zijn van oordeel dat de afspraken en bijbehorende verantwoordelijkheden uitvoerbaar zijn door Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen.

Indien er gedurende het wetstraject wijzigingen worden aangebracht die de doelen achter en/of de uitvoerbaarheid van de decentralisaties in gevaar brengen, volgt nader overleg over de decentralisatieafspraken tussen Rijk en de betrokken koepel(s). Voor de volledigheid wordt hier opgemerkt dat art. 2 Financiële verhoudingswet ook geldt voor amendementen.

Indien een onvoorziene cumulatie van maatregelen uit het bestuursakkoord een specifieke groep onbedoeld onevenredig treft treden betrokken overheden met elkaar in overleg.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

De afspraken in dit akkoord gelden voor de periode tot en met 2015. Uitzondering hierop zijn de afspraken rond jeugdzorg, waarvan de laatste overhevelingen pas in 2016 zullen plaatsvinden.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

De minister van Binnenlandse
Zaken en Koninkrijksrelaties,

De staatssecretaris van Financiën,

J.P.H. Donner

F.H.H. Weekers

De voorzitter van het Interprovinciaal
Overleg,

De voorzitter van de Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

J. Franssen

mevr. A. Jorritsma

De voorzitter van de Unie van Waterschappen,

De minister van Infrastructuur en Milieu,

P.C.G. Glas

mevr. M.H. Schultz van Haegen

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

De staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

De staatssecretaris van Volksgezondheid
Welzijn en Sport,

P. de Krom

mevr. M.L.L.E. Veldhuijzen van Zanten

De staatssecretaris van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie,

De staatssecretaris van Infrastructuur
en Milieu,

H. Bleker

J. J. Atsma

De staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

F. Teeven

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Bijlage bij paragraaf 5.7: afspraken Bofv 15 september 2010

Deelwaarneming Iv3-kwartaalrapportages gemeenten

Informatie voor derden (Iv3) is de financiële informatie die provincies, gemeenten en waterschappen verstrekken aan het CBS en aan de financiële toezichthouder. Naast de begroting en definitieve jaarcijfers leveren provincies, gemeenten en waterschappen vier maal per jaar tussentijdse kwartaalcijfers aan. In het Bofv van 2009 is afgesproken onderzoek te doen of voor deze tussentijdse kwartaalcijfers kan worden overgestapt op een deelwaarneming bij gemeenten, zodat de administratieve interbestuurlijke lasten kunnen worden verminderd en de kwaliteit van de gegevens verbeterd kan worden. Uit onderzoek van het CBS is gebleken dat een deelwaarneming voor deze kwartaalrapportages onder bepaalde voorwaarden mogelijk is.

Partijen komen overeen om een deelwaarneming voor de Iv3 informatie in te voeren. Deze ziet er als volgt uit:

1. Indien gedurende twee achtereenvolgende kwartalen 95% van de gemeenten met meer dan 20.000 inwoners de Iv3-kwartaalrapportages tijdig en met voldoende kwaliteit aanleveren, kan overgegaan worden op de deelwaarneming. De kwaliteitseisen (zie punt 3) zijn strikter dan de huidige toetsen in verband met nieuwe Europese eisen (nieuwe wet per medio 2011). Het sanctiebeleid (tot en met opschorting van de bevoorschotting van de algemene uitkering) is tot het moment van invoering nog niet van kracht op de aanvullende kwaliteitseisen, maar wel op de huidige, reguliere toetsen. Het direct invoeren van de deelwaarneming is niet mogelijk, omdat de huidige kwaliteit niet voldoende is om te extrapoleren en daarmee komt onder andere een juiste bepaling van het EMU-saldo in gevaar. Vanaf het derde kwartaal 2010 zal begonnen worden met het bepalen van de tijdigheid en kwaliteit op basis van de nieuwe kwaliteitseisen.
2. De deelwaarneming betreft gemeenten met meer dan 20.000 inwoners. Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners hoeven dan geen kwartaalrapportages aan te leveren; dit staat gelijk aan ongeveer 40% van alle gemeenten. Tot het moment van invoeren van de deelwaarneming geldt voor gemeenten tot 20.000 inwoners de aanlevering van de kwartaalrapportages met bijbehorende reguliere toetseneisen inclusief maatregelenbeleid. Voor alle gemeenten blijft het voorschrift van aanlevering van de jaarlijkse Iv3-rapportages (begroting en jaarrekening) staan.
3. Er worden vier nieuwe toetsen ingevoerd voor het bepalen van de kwaliteit van de Iv3 informatie. De kwaliteitseisen bestaan dan uit boekhoudkundige consistentie van de informatie en conformiteit aan de BBV voorschriften (zie bijlage 1 voor een overzicht). Vier nieuwe toetsen op het onderscheid tussen aan- en verkopen van investeringsgoederen en verbruiksgoederen komen te vervallen. Dit is een tegemoetkoming door het CBS aan gemeenten ten opzichte van het voorstel van het Bofv uit het voorjaar. De nieuwe toetsen op de volledigheid van de Iv3 informatie komen te vervallen indien herziene begrotingen aangeleverd worden (zie onderstaand punt 4).
4. Gemeenten die in de waarneming van het CBS zitten moeten elk kwartaal in aanvulling op de Iv3 informatie -indien van toepassing- de herziene begroting aanleveren. Het CBS 'vertaalt' deze gegevens naar de Europees te verstrekken informatie.
5. Indien de gemeenten met meer dan 20.000 inwoners als collectief in staat zijn om nog betere kwaliteit te leveren dan is er een mogelijkheid dat de deelwaarneming verder verkleind kan worden. Het CBS zal onderzoek doen naar de voorwaarden waaronder dit kan. Het CBS en het ministerie van financiën zien aldus op termijn mogelijkheden voor een kleinere deelwaarneming, maar op dit moment is dit niet haalbaar omdat bij een kleinere deelwaarneming de kwaliteit van de ramingen onvoldoende is om Europa te voorzien van kwalitatief voldoende informatie. Indien Europa kwalitatief onvoldoende informatie krijgt, dan kan Europa extra controles gaan uitvoeren.
6. De aangescherpte kwaliteitseisen (nieuwe toetsen en de levering van begrotingsgegevens) staan los van de deelwaarneming, maar komen voort uit de wetwijziging (zie punt 1) die per medio 2011 van kracht wordt. Indien de gemeenten op dat moment nog niet voldoen aan het eerste punt, dan gelden de extra eisen voor alle gemeenten. Vanaf dat moment maken deze eisen ook onderdeel uit van het maatregelenbeleid.

Overzicht toetsen

In onderstaande tabel staat het overzicht van de toetsen waarmee de kwaliteit van een Iv3-levering bepaald wordt. Deze toetsen gelden indien het CBS elk kwartaal eveneens de herziene begroting ontvangt van gemeenten.

Bijlage - 20110420 OnderhandelaarsakkoordBA def

Toets	Soort toets	Korte beschrijving ¹⁾	Bestaand / nieuw ²⁾
T11. EMU-saldi	Boekhoudkundige consistentie	Het EMU-saldo niet-financieel en financieel is gelijk.	Bestaand
T12. Balansmutaties	Boekhoudkundige consistentie	Balansmutaties komen overeen met de veranderingen van de balansstanden.	Bestaand
T13. Interne verrekeningen	Boekhoudkundige consistentie	De interne verrekeningen zijn sluitend.	Bestaand
T31. Begrotings-categorie	BBV voorschriften	Categorie 0.0 is niet gevuld.	Bestaand
T32. Balansmutaties op cat. 5	BBV voorschriften	Financiële balansmutaties zijn alleen geboekt op categorie 5 en categorie 6.3.	Bestaand
T33. Geen cat. 5 op functies.	BBV voorschriften	Categorie 5.x (met uitzondering van categorie 5.7) mag niet voorkomen op de functies.	Nieuw
T34. Afvalstoffen	BBV voorschriften	De baten op functie 725 (reinigingsrecht en afvalstoffenheffing) zijn alleen geboekt op categorie 3.4.	Nieuw
T35. Rioolheffing	BBV voorschriften	De baten op rioolheffingsfuncties zijn alleen op de categorieën 4.0.1, 4.0.2 en 6.0 geboekt.	Nieuw
T36. OZB	BBV voorschriften	De baten op de OZB-functies zijn alleen geboekt op categorie 4.0.1.	Nieuw

¹⁾ Een uitgebreide beschrijving van de afzonderlijke toetsen is te vinden op de website www.cbs.nl/kredo in het document: 20100223memokwaliteitstoetseniv32010.pdf

²⁾ Bestaand betekent dat deze toets sinds het eerste kwartaal 2010 wordt toegepast in het maatregelenbeleid. Nieuw betekent dat deze toets vanaf de invoering van de deelwaarneming (of uiterlijk medio 2011) wordt toegevoegd aan de toetsen voor het maatregelenbeleid.

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord



Leeswijzer VYgfi i fgU_ccfX

Deze leeswijzer bevat een korte weergave van de hoofdpunten uit het onderhandelaarsakkoord (verder 'akkoord'). Het akkoord begint met een preambule en vervolgens de profielen van de overheden in hoofdstuk 2. Hoofdstukken 3 en 4 bevatten afspraken over respectievelijk bestuurlijke verhouding, omgangsvormen en bestuurskracht, en over vermindering van de regeldruk en de controletoren. De financiële afspraken staan in hoofdstuk 5. Afspraken over de decentralisatie van werk, jeugdzorg en AWBZ komen in hoofdstuk 6 aan bod. In hoofdstuk 7 staan de capita selecta en het laatste hoofdstuk bevat de slotbepalingen van het akkoord. In de bijlage bij deze leeswijzer treft u een overzicht van de financiële toezeggingen van het kabinet.

1. Preambule

In de preambule staan algemene bepalingen, zoals vrijheid in de uitvoering voor gemeenten, beperkte verantwoordingslasten en goede wetgeving. Van de medeoverheden wordt verwacht dat zij de taken daadkrachtig en resultaatgericht oppakken.

2. Profielen Overheden

Dit hoofdstuk bevat een algemene omschrijving van de rollen en taken van de overheden. De gemeente wordt benoemd als de eerste overheid met taken in het sociale, ruimtelijke en economische domein. De provincie is vooral actief in het ruimtelijke en economische domein, met inachtneming van de taken van samenwerkende gemeenten. Sociale taken zijn conform het rapport Lodders geen kerntaak van de provincies.

Het Rijk is verantwoordelijk voor taken die niet goed decentraal belegd kunnen worden. Het Rijk schept de kaders, mede op basis van Europese regels, en zorgt dat de medeoverheden over afdoende middelen beschikken.

De wijze waarop een medeoverheid invulling geeft aan een taak is aan het betreffende decentrale bestuur. Het decentrale bestuur moet daar ook decentraal verantwoording over afleggen. Interbestuurlijke lasten worden door het Rijk tot een minimum beperkt.

3. Bestuurlijke verhouding, omgangsvormen en bestuurskracht

In dit hoofdstuk van het akkoord staan afspraken over de Code Interbestuurlijke Verhoudingen, zoals beleidsvrijheid voor decentrale overheden, het terugdringen van interbestuurlijk toezicht, het vroegtijdig informeren van overheden en inzicht in de financiële consequenties van maatregelen.

Verder is afgesproken dat gemeenten de ruimte krijgen om zelf invulling te geven aan de bestuurlijke uitvoering van decentralisaties. Hiervoor hebben gemeenten een jaar de tijd na bekendwording van het wettelijk kader. Indien gemeenten geen passende invulling geven, bepaalt het Rijk hoe het georganiseerd zal worden.

Tot slot bevat dit hoofdstuk afspraken over arbeidsmobiliteit, veilige publieke taak en een monitoring van integriteit(beleving) in de organisaties.

4. Vermindering regeldruk en controletoren

De regeldruk en de controletoren worden verminderd. Dat is afgesproken in dit hoofdstuk. Verplichte Interbestuurlijke Spelregels moeten de interbestuurlijke informatie beperken tot hetgeen strikt

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord

noodzakelijk is. Deze afspraken scheppen een kader voor gemeenten om de interbestuurlijke administratieve lasten terug te dringen en knelpunten in huidige wetgeving aan te pakken.

Een interbestuurlijke denktank komt met aanbevelingen voor het oplossen van knelpunten in bestaande en toekomstige wetgeving. Het omgevingsrecht wordt met nauwe betrokkenheid van de decentrale overheden vernieuwd met als uitgangspunten: eenvoud, samenhang en snellere besluitvorming.

5. Financiële Verhoudingen

De financiële ruimte om bepaalde ombuigingen uit het regeer- en gedoogakkoord voor gemeenten op een goede wijze op te lossen is binnen de huidige financieel-economische kaders zeer beperkt. In dit hoofdstuk staan afspraken over het gemeentefonds, lokale lasten, het EMU-saldo, RUD's en het Afvalfonds.

De normeringssystematiek van het gemeentefonds wordt hersteld. Deze systematiek is in 2009 bevroren op het niveau van september 2008 vanwege de extra investeringen die het toenmalige kabinet had afgesproken in het aanvullend beleidsakkoord. Dat hebben gemeenten en Rijk destijds tegen de achtergrond van de crisis afgesproken in een aanvullend bestuursakkoord. Het instapniveau, de FES-gelden en de niet gerealiseerde bezuinigingen waren onderwerp van gesprek.

Vanaf 2012 gaan we weer 'samen de trap op, samen de trap af' met 2011 als instapniveau. Het instapniveau is lager dan het zou zijn uitgekomen zonder aanvullend bestuursakkoord van 2009, maar valt binnen de bandbreedte die in dit aanvullend bestuursakkoord is afgesproken. De gevolgen van de onttrekking van de FES-gelden en het effect van de bezuinigingen blijven zoals geraamd

Overige financiële afspraken:

- De nadelige herverdeel-effecten van de drie decentralisaties worden gemaximeerd op 15 euro per inwoner per jaar.
- Het lokale belastinggebied zal gedurende deze kabinetsperiode niet worden gewijzigd, met het voorbehoud van de motie over de afschaffing van de precariobelasting. De macronorm van de OZB blijft in stand.
- De structurele korting van 100 miljoen euro op de RUD's gaat niet door.
- In het regeerakkoord is opgenomen dat de rijksbijdrage aan het Afvalfonds wordt stopgezet. Het Rijk zorgt voor een sluitende regeling van de producentenverantwoordelijkheid, zodat een inzamelingssysteem voor verpakkingsafval blijft draaien en gemeenten vergoed zullen blijven worden voor de taken of diensten die zij voor het bedrijfsleven uitvoeren.

6. Decentralisaties

6.1 Werk

De onderhandelingen over Werk waren bijzonder lastig. De grote financiële taakstelling, grote politieke belangstelling en een ombuiging van beleid hebben grote gevolgen voor gemeenten. Voor de VNG staat de uitvoering van de regeling centraal. De polisvoorwaarden (zoals uitkeringshoogte) komen voor rekening van het Rijk, daarop hebben gemeenten geen invloed.

Belangrijke resultaten op dit dossier (in de volgorde van het akkoord):

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord

- Uitstel van de invoeringsdatum van de Wet werken naar vermogen van 1-1-2012 naar 1-1-2013.
- Structureel wordt 122 miljoen euro overgeheveld voor re-integratiemiddelen Wajong
- De verdeling van de Sw-populatie over gemeenten verschilt van de verdeling van de bijstandspopulatie. De VNG en het kabinet werken daarom gezamenlijk een systematiek uit die voorkomt dat er na de totstandkoming van het ontschotte re-integratiebudget (onevenredig grote) herverdeeffecten ontstaan.
- Op verzoek van de VNG stelt het Rijk 400 miljoen euro beschikbaar voor de Sw-sector om de transformatie naar een efficiëntere bedrijfsvoering te ondersteunen ('herstructureringsfaciliteit'). Na twee jaar bekijkt een onafhankelijke commissie de stand van zaken en beoordeelt of er aanvullende middelen of maatregelen noodzakelijk zijn. De VNG houdt zorgen over het effect van de ingrepen in de WSW voor de Sw-bedrijven en daarmee ook voor de gemeenten.
- Er komt een objectief onderzoek naar het geschil over het macrobudget 2011 van de WWB.
- Bij de berekening van het macrobudget inkomensdeel wordt teruggekeerd naar de systematiek van voor het huidige Bestuursakkoord. In deze systematiek wordt rekening gehouden met prijs en volume in het voorgaande jaar, conjunctureffecten en kabinetsbeleid in het begrotingsjaar en indexering. Voor de conjunctuurraming wordt de autonome correctie van het Centraal Plan Bureau (CPB) toegepast. Het Rijk biedt transparantie over hoe de raming van het macrobudget tot stand is gekomen.
- Individuele gemeenten kunnen een verzoek om een incidentele of meerjarige aanvullende uitkering indienen. Dit beperkt de risico's voor gemeenten.
- Een breed samengestelde projectgroep start in 2011 met een verkenning van de mogelijkheden om zoveel mogelijk te prikkelen op de beperking van de uitgaven voor de regeling Werken naar vermogen. Per 2014 gaat de integrale verdeling van het budget met prikkelwerking in. De projectgroep bekijkt ook hoe ervoor kan worden gezorgd dat de risico's voor gemeenten niet toenemen ten opzichte van de huidige WWB.
- De doelgroep loondispensatie is verbreed naar alle personen die niet in staat zijn 100% van het wettelijk minimumloon te verdienen. De financiering van de loonaanvulling gebeurt uit het Inkomensdeel van het macrobudget. Loonaanvulling telt mee bij de bepaling van de hoogte van het macrobudget.
- Gemeenten hebben een eigen verantwoordelijkheid bij de vormgeving van de uitvoering (decentrale aanpak)

6.2. AWBZ-begeleiding

In het akkoord staan de voorwaarden waaronder de decentralisatie van delen van de AWBZ kan plaatsvinden.

Belangrijke resultaten (in de volgorde van het akkoord):

- Bestaande rechten worden niet overgeheveld. Dit geeft gemeenten beleidsvrijheid om burgers op passende wijze te compenseren. Als uit onderzoek blijkt dat jurisprudentie De Kanteling van de Wmo belemmert, treden VNG en Rijk in overleg;
- Bij de voorbereiding op de nieuwe taken werken het ministerie van VWS en de VNG samen in een op te zetten transitiebureau;
- Er is een ontbindende voorwaarde opgenomen voor het geval de Eerste Kamer instemt met de initiatiefvoorstellen Leijten die de wet dichtregelen;

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord

- Rijk en VNG onderzoeken of het PGB geen onredelijke beperking oplevert voor de doelen van de Wmo;
- Het toezicht door de inspectie op huishoudelijke hulp en begeleiding vervalt en het Rijk ziet af van verticaal toezicht;
- Aanvullend op het regeerakkoord worden ook de hulpmiddelen en de inloopfunctie GGZ gedecentraliseerd;
- Er is een heldere rekenregel afgesproken voor het bepalen van het over te hevelen budget. Deze rekenregel staat op pagina 28 van het akkoord. Het budget blijft ook na overheveling geïndexeerd. De bezuiniging op de overgehevelde middelen bedraagt 5%. Hiermee wordt een onevenredige korting voorkomen. In het regeerakkoord was nog sprake van een bezuiniging van 140 miljoen euro onafhankelijk van het totale budget;
- Een onafhankelijke instantie onderzoekt of de relevante budgetten volgens de afgesproken rekenregel daadwerkelijk worden overgedragen;
- De huishoudelijke hulp wordt met 2,38% geïndexeerd. Eerder ging het Rijk uit van 1,5%;
- De omvang en verdeling van het budget wordt jaarlijks gemonitord;
- Er komt een onafhankelijk onderzoek naar de vrijvallende uitvoeringskosten in de AWBZ. De vrijvallende middelen worden overgeheveld naar gemeenten. Daarnaast betaalt het Rijk in totaal 55 miljoen euro structureel voor de uitvoeringskosten van begeleiding en jeugdzorg.

6.3. Jeugdzorg

Decentralisatie van de jeugdzorg sluit aan bij de wens van gemeenten om als eerste overheid integraal te werken en flexibel te kunnen schakelen tussen hulpvormen. Het resultaat van de onderhandelingen levert voor gemeenten beleidsvrijheid op, grote zeggenschap en verantwoordelijkheid over alle jeugdzorg, ook jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Belangrijke resultaten (in de volgorde van het akkoord):

- Er komt een nieuw wettelijk kader waarin het wettelijk recht op jeugdzorg verdwijnt. Dit komt zoveel mogelijk tegemoet aan de wens van maximale beleidsvrijheid voor gemeenten;
- Uitgangspunt is dat alle zorg overgaat. Ook jeugdbescherming/jeugdreclassering en bijzondere groepen gaan in principe over naar gemeenten;
- De mate van toezicht is afhankelijk van zorgzwaarte en/of mate van ingrijpen, dus licht als licht kan.
- Rijk, IPO en VNG stellen een transitieplan op met afspraken over de fasering. Uiterlijk in 2016 moet de decentralisatie zijn afgerond.
- Er is een rekenmethode afgesproken voor het bepalen van het over te hevelen budget. Deze rekenregel staat op pagina 34 van het akkoord. Bij de vaststelling van het budget wordt uitgegaan van de in voorgaande jaren begrote en gerealiseerde budgetten. Deze bedragen worden geïndexeerd.. De uitname van 90 miljoen euro uit het provinciefonds voor de jeugdzorg gaat naar gemeenten.
- Een onafhankelijke instantie toetst of de juiste budgetten worden overgeheveld;
- De taakstelling van 300 miljoen euro moet worden gerealiseerd in 2017.
- De middelen worden uitgekeerd via een decentralisatie-uitkering;
- Er komt een onafhankelijk onderzoek naar de vrijvallende uitvoeringskosten in de jeugdzorg. De vrijvallende middelen worden overgeheveld naar gemeenten. Daarnaast betaalt het Rijk in totaal 55 miljoen euro structureel voor de uitvoeringskosten van begeleiding en jeugdzorg;
- Incidenteel stelt het Rijk 64 miljoen euro beschikbaar voor de invoeringskosten.

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord

6.4 Ruimte, Economie en Natuur

In het hoofdstuk Ruimte, Economie en Natuur staat het ruimtelijk-economisch domein centraal. In het hoofdstuk staan vooral procesafspraken die verder worden uitgewerkt in deelakkoorden en convenanten. Het gaat onder meer om:

- Actualisatie van het ruimtelijk- en mobiliteitsbeleid
- Agenda Stedelijke Vernieuwing door IPO en VNG samen met de grote steden en het Rijk
- Agenda Wonen en Leefbaarheid tussen Rijk en Gemeenten (zonder provincies).

BDU Verkeer en Vervoer

Een belangrijk bespreekpunt tijdens de onderhandelingen was de BDU Verkeer en Vervoer. De inzet van het IPO was overheveling van de budgetten naar het provinciefonds. Afgesproken is dat zolang de WGR+ gebieden bestaan, de BDU verkeer en vervoer via deze regio's wordt uitgekeerd. Bij het daadwerkelijk afschaffen van de WGR+ gebieden gaan de middelen over naar de algemene fondsen.

7 Capita Selecta

In de Capita Selecta staan afspraken over enkele onderwerpen die los staan van de decentralisaties. Het gaat onder meer om:

- de Regionaal Historische Centra;
- een onderzoek naar de verantwoordelijkheid van gemeenten voor het leerlingenvervoer;
- het inlopen van achterstanden bij de huisvesting van statushouders;
- de financiering van een ondersteuningsprogramma implementatie e-overheid voor de periode 2011-2014 (opvolger van het NUP); en
- een onderzoek naar een vermogenstoets in de WMO.

8 Slotbepalingen

Bij de slotbepalingen zijn afspraken gemaakt over het uitvoeren en monitoren van het akkoord. Een disclaimer over de besluitvorming in de Tweede Kamer zorgt ervoor dat art. 2 Financiële verhoudingswet ook geldt voor amendementen en dat Rijk en koepels overleggen als de uitvoerbaarheid van de decentralisaties in gevaar komt door wijzigingen in het wetstraject. Verder is in dit hoofdstuk een cumulatiebeding voor specifieke groepen opgenomen. De overheden treden in overleg als specifieke groepen onbedoeld onevenredig worden getroffen door de maatregelen uit het akkoord.

Bijlage - 20110421 Leeswijzer Bestuursakkoord

Bijlage

Overzicht Financiële toezeggingen kabinet bij het sluiten van bestuursakkoord

De financiële ruimte om bepaalde ombuigingen uit het regeer- en gedoogakkoord voor gemeenten op een goede wijze op te lossen was zeer beperkt. In het akkoord zijn door het kabinet een aantal financiële tegemoetkomingen opgenomen. De tegemoetkomingen staan op verschillende plaatsen in de tekst. Hieronder staat het overzicht van de tegemoetkomingen.

Bedragen x mln. euro	Incidenteel Kabinetsperiode	Structureel per jaar
SZW		
Herstructureringsfaciliteit WSW	400 + PM	-
Uitvoeringskosten Werken naar Vermogen	78	42
Objectief onderzoek Macrobudget WWB 2011	PM	
VWS		
Vrijvallende uitvoeringskosten bij het Rijk	PM	PM
Uitvoeringskosten Jeugd en begeleiding	80	55
Invoeringskosten Jeugd	64	-
Indexering Huishoudelijke Hulp	110	44
Provinciale middelen		90
Jeugdzorg		
Geen 5%-korting inloop-GGZ/hulpmiddelen	21	7
RUD*s	330	100
Totaal	1.083+PM	338+PM

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen

bijlagen
 bij raadsvoorstel:
 1^e Voorjaarsrapportage bezuinigingen 2011-2014

- KLEURENKOPIE -

BIJLAGE

46

Bijlage 1: Concernbezuinigingen 2011-2014 Actuele stand taakstellingen 2011

april 2011

nr.	Maatregel	Totaal F	Totaal bedrag	2.011 Fte's	2011 Bedrag	Gerealiseerd per 1-4-2011			
						struct.	incid.	niet	fte's
Bezuinigingen op en in de eigen organisatie									
	Concentratie	0,5	15	0,5	15	15	0	0	0,5
5.1	taakreductie- en verandering : Formatie bij inzameling gevaarlijk afval en Olie-Water-Slib	0,5	15	0,5	15	15			0,5
	Efficiency (intern)	6,1	1.890	1,6	655	1.030	25	-400	1,6
6.4	Minder papieren salarisstroken		10		10	10			
6.5	Budgetten uitzendkrachten structureel verlagen		130		130	130			
6.6.1	Structureel schrappen van vacatures	0,7	35	0,7	35	35			0,7
6.6.2	personeelsreductie : Vrijval vacatureruimte	0,9	20	0,9	20	20	0	0	0,9
6.6.3	personeelsreductie : Vrijval wachtgeld		35		35	35	0	0	
7	Factor incidenteel in nominale compensatie verlagen	-	1.000		250	250			
9.1	Vermindering aantal werkplekken / CIO		100		25		25		
11	Anders financieren programma SHV	pm	340		340	340			
16	Minder wethouders	2,5	320	-	110	110			
17	Griffie	2,0	400	-	100	100			
18.1	Bedrijfsvoering risico		-500		-400			0	-400
	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen (was dienstverl. Intern)	4,3	6.820	3,5	2.395	1461	174	760	3,5
24	Versobering inkoop goederen en dienstverlening	pm	3.500	-	400	300		100	
25.1	Onttrekking resterend deel budget 'Regeling WGA'	0,0	260		260	260			
26.3	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	0,8	210	-	160	76	84		
26.4	eigen bedrijfsvoering : Catering		15		15	15			
26.6	Afschaffen afdelingsuitjes	3,5	245	3,5	245	245			3,5
26.7	Beperken inhuur externen/ flexibele schil en gemeentebrede bezuinigingen op kantines (niet MD/DSW/SB), fitness, afdelingsuitjes		2.000		750	0	90	660	
26.8	Versobering interne bedrijfsbudgetten		290		265	265			
27	Programma BOSS		300		300	300			
	Dienstverlening (extern)	0,0	500	4,0	250	200	80	0	0,0
29	Verkleinen concernbudget onvoorzien		200		200	200			
31	Bezuinigingen bij Brandweer en GGD via de H&OG	pm	300	4,0	50		80		pm
	Totaal Organisatie	10,9	9.225	9,6	3.315	2.706	279	360	5,6
Bezuinigingen op de Voorzieningen in de stad									
Leefomgeving									
36	Verruiging grote groen gebieden.		835		300	300			
Wonen									
38	Hypotheek-gemeente-garanties		25		25	25			
40	Verlaging budget stadsdeelprogramma (Nb zie ook stadsdeelprogramma)		500		250		250		
41	Groninger Woonkwaliteit		0		100	100			
Gezondheid									
45.1	WMO: eigen bijdrage (4.6 tm 4.10)		750		300			300	
45.2	WMO: Het verschuiving van het aandeel HH2 naar HH1 (hulp bij het huishouden)	0,0	0		20			20	
	Totaal Voorzieningen	0,0	2.110	-	995	675	0	320	
Financieel/ Technische maatregelen									
49.1	Afschrijven tot restwaarde ondergrondse parkeergarages	0,0	300		300	300			
49.2	Afschrijven PC's		260		0		230		
49.3	Invoering restwaarde gemeentelijke gebouwen		0		200			200	
49.4	Invoering restwaarde gebouwen DIA		0		200			200	
49.5	Niet afschrijven op grondwaarde		0		400	400			
49.6	Verlenging afschrijvingstermijnen concerninvesteringen		0		1.480	1480			
50	taakreductie- en verandering : verminderen toevoeging aan reserve bodemsanering		100		100	100			
51	ISV middelen		2.500		1250	1250			

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen

52	Afroken van te verwachten positief resultaat Wmo	0,0	1.900		1.900		1900		
53	Peuterspeelzaalwerk/kinderopvang		pm 1.000		400		400		
55	Areaaluitbreiding HVD/OCSW 3 jaarschijven		300		100		100		
56	Vrijval risicobuffer 2007-2010		990		990		990		
58	Bijdrage erfpachterreinen	0,0	90		90		90		
Totaal Financieel/ Technisch		0,0	7.440	-	7.410		5110	2130	400

nr.	Maatregel	Totaal F	Totaal bedrag	2.011 Fte's	2011 Bedrag	Gerealiseerd per 1-4-2011			
						struct.	incid.	niet	fie's
Verhoging van de gemeentelijke inkomsten									
63	taakreductie- en verandering : vegen uit rioolrecht		315		315	315			
64	Publiek rechtelijke tarieven hogere dekkinggraad		1.000		300	185		115	
66.1	Beperken kostenloze huwelijken	0,0	50		50			50	
66.2	Afschaffen kortingsregeling reisdocumenten en rijbewijzen	0,0	50		50	50			
67.1	Verhoging Logiesbelasting	0,0	90		40	62			
67.2	GGD: terugdraaien maatregelen Oosting/Alders: het verhogen van de leges.	0,0	10		10	10			
68	Verhogen OZB		4.000		4000	4000			
69	Uitbreiding dienstverlening derden bij CIO		0		25	25			
70	Uitbreiding dienstverlening derden bij Salarisadministratie		0		50	50			
Totaal inkomstenverhoging		0,0	5.515	-	4.840	4697	0	165	0,0
Totaal				9,6	16.560	13.188	2409	1245	5,6
						80%	15%	8%	58%
						102%			

	Vorbereiding afgerond, wordt gerealiseerd
	Vorbereiding nog niet afgerond
	Wordt niet gerealiseerd, alternatief zoeken
	Vorbereiding deels afgerond

Geel = realisatie 2011 hoger dan gepland

Bijlage 2: Concernbezuinigingen 2011-2014. Actuele stand totale periode april 2011

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing 2011	Besparing per jaar (indicatief) 2012	2013	2014
Bezuinigingen op en in de eigen organisatie							
	Concentratie	35,3	7.115	15	1.115	3.025	2.960
1	Concentreren/ uniformeren ondersteunende afdelingen	32,6	2.800	0	350	850	1.600
1.1	P&O functie	13,6	650		150	325	175
1.2	Besparingen financiële functie	16,0	1.000				1.000
1.3	Besparingen DIV-functie	0,0	200			100	100
1.4	Slimmer inkopen communicatie-activiteiten	0,0	400		200	200	
1.4	Communicatie-advies herschikken	0,0	250			125	125
1.5	Verbeteren bevaarschriftenproces	2,0	100			50	50
1.5	Efficiënter inrichten Juridisch adviesproces	1,0	100			50	50
1.5	taakdifferentiatie		60			60	
1.5	Vermindering Vastgoed(VGO)-juridische dienstverlening aan BSD		40				40
2	Besparingen huisvesting/gebouwenbeheer	pm	1.000		150	600	250
3	Organisatieontwikkeling	0,0	3.000	0	500	1.500	1.000
3.1	Aanvulling uit traject organisatie ontwikkeling	pm	440			220	220
3.2	Stroomlijnen organisatie		2.560		500	1.280	780
4	Vorming van de directie stadstoericht	pm	185	0	0	75	110
4.1	Overlappende taakgebieden		110				110
4.2	Vergunningen		75			75	
5	Overige samenvoeging afdelingen	2,7	130	15	115	0	0
5.1	taakreductie- en verandering : Formatie bij inzameling gevaarlijk afval en Olie-Water-Slib	0,5	15	15			
5.2	Loket Beheer en verkeer	1,0	50		50		0
5.3	Samenvoeging afdelingen DIA en Bestuursdienst	1,2	65		65		
Efficiency (intern)							
6	Efficiency personeel en loonkosten	35,6	3.405	655	905	1.545	300
6.1	Uitstroom oud/ instroom jong personeel	4,5	1.885	230	155	600	900
6.2	Uitzendkrachtenpool/ projectleiderspool	0,0	1.000			250	750
6.3	Efficiency uitvoerende taken P&O	1,0	50		100	250	150
6.4	Minder papieren salaristroken		10	10			
6.5	Budgetten uitzendkrachten structureel verlagen		130	130			
6.6	Personeelsreductie: Vacatureruimte	3,5	195	90	55	50	0
6.6.1	Structureel schrappen van vacatures	0,7	35	35			
6.6.2	personeelsreductie : Vrijval vacatureruimte	1,0	20	20			
6.6.3	personeelsreductie : vacatureruimte	1,8	105	105	55	50	
6.6.4	personeelsreductie : Vrijval wachtgeld		35	35			
7	Factor incidenteel in nominale compensatie verlagen	-	1.000	250	250	250	250
8	Sturen op autonome uitstroom	15,0	525		175	175	175

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigen

nr.	maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)					
				2011	2012	2013	2014		
9	Efficiency Bedrijfsvoering	5,1	650	25	25	575	25		
9.1	verminderen aantal kantoorverplekken	0,0	300	25	25	225	25		
9.2	verminderen aantal telefoonstellen	0,0	100			100			
9.3	Bedrijfsvoering RO/EZ	3,4	150			150			
9.5	Minder secretariale ondersteuning	1,7	100			100			
10	taakstellende bezuiniging i-functie	2,5	200			100	100		
11	Anders financieren programma SHV	pm	340	340					
12	Efficiëntie zelfstandigen/MWIK	4,0	280		90	90	100		
13	Verlaging concurrentiebijdrage aan ledezz		700			450	250		
14	Efficiencykweststelling RO/EZ	pm	1.000		500	500			
15	Overige efficiency maatregelen	pm	205	0	100	105	0		
15.1	Buitedienst. Geografische Informatievoorziening		55		25	30			
15.2	bureau Woonwagenzaken		50		25	25			
15.3	Effectievere inzet personeel Muziekschool		50		25	25			
15.4	Samenvoeging Kunstencentrum en Muziekschool in een nieuwe stichting		50		25	25			
16	Minder wethouders	2,5	320	110	210				
17	Griffie	2,0	400	100	100	200			
18	Technische correcties op de bezuinigingsvoorstellen		-4.100	-400	-700	-1.500	-1.500		
18.1	Bedrijfsvoering fysico		-500		-100				
18.2	Correctie ivm wegdek		-3.600		-600	-1.500	-1.500		
Efficiency (extern)				6,3	725	-	525	200	
19	Overdracht vastgoed management aan corporaties	2,0	160			160			
20	Uitbesteding bezwaar en beroep	1,7	115			115			
21	Efficiënter gebruik voorzieningen WSR	0,2	50			50			
22	Martiniplaza / SB/OP	pm	200			200			
23	Uitbesteden ombudsfunctie	2,4	200				200		
Bedrijfsvoering & personele voorzieningen (was dienstverl. intern)				4,3	7.160	2.395	2.375	1.255	1.135
24	Versobering inkoop goederen en dienstverlening	pm	3.500	400	1.000	1.000	1.100		
25	Minder interne dienstverlening P&O gerelateerd	0,0	300	260	0	40	0		
25.1	Onttrekking resterend deel budget Regeling WGA	0,0	260	260					
25.2	bedrijfsvoering MD/Personeel in balans		40			40			
26	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	4,3	3.060	1.435	1.375	215	35		
26.1	Bedrijfsvoering RO/EZ A.		245		45	200			
26.2	Bedrijfsvoering RO/EZ B.		35				35		
26.3	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	0,6	210	160	50				
26.4	eigen bedrijfsvoering : Catering		15	15					

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
26.5	Sluiting bedrijfskantine		20		20		
26.6	Akshaffen afdelingslijjes	3,5	245	245			
26.7	Beperken inhuur externen/ flexibele schil en gemeentebrede bezuinigingen op kantines (niet MD/DSW/SB), fitness, afdelingslijjes		2.000	750	1.250		
26.8	Versobering interne bedrijfsbudgetten		290	265	10	15	
27	Programma BOSS	0,0	300	300			
	Dienstverlening (extern)	0,0	1.190	250	390	300	250
28	Minder gebruik Gezinsbode	0,0	150		150		
29	Verkleinen concenrbudget onvoorzien		200	200			
30	Brandweer: de taak duiken schrappen	pm	500	150	150	150	200
31	Bezuinigingen bij Brandweer en GGD via de H&OG	pm	300	50	50	150	50
32	GGD: Officier van Dienst Geneeskundig onderbrengen bij de H&OG	pm	40		40		
Totaal Organisatie				3.315	4.785	6.650	4.845

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparring per jaar (indicatief)					
				2011	2012	2013	2014		
Bezuinigingen op de Voorzieningen in de stad									
Werk & Inkomen									
33	Sadlerspas	pm	250		250				
Leefomgeving									
34	Brandweer maatregelen Oosting/Alders terugdragen	2,0	140		70	70			
35	mindere personeel brugbediening	pm	100		50	50			
36	Verruiming grote groen gebieden.		835	300	535				
37	Verlagen vrij budget Stadsdeelbeheerder		80		80				
Wonen									
38	Hypotheek-gemeente-garanties		25	25					
39	Platform GRAS		20		20				
40	Verlaging budget stadsdeelprogramma (Nv zie ook stadsdeelprogramma)		500	250	250				
41	Groninger Woonwalleit		100	100					
Onderwijs									
42	Beëindiging subsidie de Jonge onderzoekers		360		160	200			
43	Afchaffen schoolzwemmen	1,0	225			225			
Welzijn									
44	Taakstelling geïntegreerde aanpak budget maatsch. ontwikkelingen	pm	1.700		500	1.200			
Gezondheid									
45	Uitvoering Wmo	pm	875	320	365	190	0		
45.1	WMO: eigen bijdrage (4,6 tm 4,10)		750	300	325	125			
45.2	WMO: Het verschuiving van het aandeel HH-2 naar HH-1 (nulp bij het huishouden)	0,0	125	20	40	65			
Sport, Cultuur, Welzijn									
46	Beëindigen subsidierelaties met instellingen.	0,0	500		500				
47	Verhogen inkomsten door extra activiteiten WSR		25		25				
48	Vermindere subsidie Martiniplaza		400		200	200			
Totaal Voorzieningen				3,0	6.135	995	3.005	2.135	0

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigen

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
Financieel/ Technische maatregelen							
49	Anders afschrijven	0,0	3.440	2.560	200	330	
49.1	Afschrijven tot restwaarde ondergrondse parkeergarages	0,0	300	300			
49.2	Verlenging afschrijvingstermijnen computerhardware	0,0	260		130	130	
49.3	Invoering restwaarde gemeentelijke gebouwen		800	200	200	200	
49.4	Invoering restwaarde gebouwen DIA		200	200			
49.5	Niet afschrijven op grondwaarde		400	400	0		
49.6	Verlenging afschrijvingstermijnen concerninvesteringen		1.480	1.480			
50	taakreductie- en verandering : verminderen toevoeging aan reserve bodemsanering		100	100			
51	ISV middelen		2.500	1250			
52	Afstromen van te verwachten positief resultaat Wmo	0,0	1.900	1.900			
53	Peuterspeelzaalwerk/kinderopvang	p.m.	1.000	400	200	200	
54	Vermindering subsidie Groningen Airport Eelde	0,0	265			265	
55	Arealuifbreiding HVD/OCSW 3 jaarschrijven		300	100	100	100	
56	Vrijval risicobuffer 2007-2010		990	990			
57	Werkwijze communicatie		30			30	
58	Bijdrage erfpachterreinen	0,0	90	90			
Totaal Financieel/ Technisch				7.410	1.750	895	560
Verhoging van de gemeentelijke inkomsten							
59	Gehandicaptenparkeerkaart		75		35	40	
60	Woonwagens		35			35	
61	Verkeerskundige toets bouwvergunningen	0,0	70			70	
62	Meer gebruik openbaar gebied in rekening brengen		120		60	60	
63	taakreductie- en verandering : vegen uit rioolrecht		315	315			
64	Publiek rechtelijke tarieven hogere dekingsgraad		1.000	300	400	300	
65	Verhoging tarieven en entreegelden OCSW		210	0	210	0	
65.1	Verhoging tarieven en entreegelden OCSW	0,0	100	100			
65.2	Verhoging inkomsten bij de Muziekschool		110	110			
66	Leges DIA		100	100	0	0	
66.1	Beperken kostenloze huwelijken		50	50			
66.2	Afschaffen kortingsregeling reisdocumenten en rijbewijzen	0,0	50	50			
67	Overige aanpassingen tarieven		100	50	0	50	
67.1	Verhoging Logiesbelasting	0,0	90	40		50	
67.2	GGD: terugdraaien maatregelen Oosting/Alders: het verhogen van de leges.	0,0	10	10			

kleurenkopie bijlage vgr bezuinigingen

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
68	Verhoging OZB		4.000	4000			
69	Uitbreiding dienstverlening derden bij CIO		100	25	25	25	25
70	Uitbreiding dienstverlening derden bij Salarisadministratie		50	50	50	55	
71	Meer werken voor derden		109		50	55	
Totaal inkomstenverhoging		0,0	6.280	4.840	780	530	130
Totaal		84,5	42.625	16.560	10.320	10.210	5.535
Totaal Cumulatief				16.560	26.880	37.090	42.625

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Bestuursdienst



RAADSVOORSTEL:

2010-2011

Ons kenmerk: BD 11.2587604

Registratienummer : GR 11.

Ingekomen op: :

Onderwerp: 1^e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Groningen, **28 APR 2011**

Aan de raad,

1. Inleiding.

Hierbij ontvangt u de 1^e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014. In dit raadsvoorstel rapporteren wij over de uitwerking, de realisatie en de risico's van het bezuinigingspakket van in totaal 42,6 miljoen euro, dat u 24 november 2010 heeft behandeld. Ook informeren wij u over de afhandeling van de moties die u toen heeft aangenomen.

Wij hebben uw raad toegezegd u vier maal per jaar te informeren over de voortgang van de bezuinigingen. Wij melden u in deze voortgangsrapportages de voortgang van alle bezuinigingsvoorstellen en presenteren daarbij de uitwerkingen van maatregelen die op dat moment gereed zijn. Daarbij geven we indien aan de orde, nadere effecten aan en/of de reacties van betrokkenen. Het gaat dan om maatregelen die we vanaf 2012 of later willen invoeren.

In hoofdstuk twee geven we samenvattend weer wat op dit moment het resultaat is van de bezuinigingsoperatie.

In hoofdstuk drie gaan we in op de afzonderlijke bezuinigingsmaatregelen waarvoor wij een realisatie risico of vertraging zien. Het betreft een toelichting op de cijfermatige presentaties in bijlage 1 – Actuele stand taakstellingen 2011 en bijlage 2 – Actuele stand totale periode; en bijlage 3 – Toelichting op de voorstellen waarin per maatregel de oorspronkelijke toelichting plus nieuwe informatie is opgenomen. Dit kan gaan om een stand van zaken van de uitwerking of een volledige uitwerking.

In hoofdstuk vier leggen wij inhoudelijke wijzigingen op eerdere voorstellen aan u voor, zo nodig voorzien van aanvullende besluiten. Bij deze eerste rapportage betreft het de voorstellen met betrekking tot de Muziekschool en het Kunstencentrum, waarover wij u al eerder per brief hebben geïnformeerd en een voorstel voor invulling van de dekking van de door u niet overgenomen tariefvoorstellen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

2

Over sommige maatregelen heeft u vorig jaar een motie aangenomen. We geven bij de betreffende maatregelen aan hoe we met de motie zijn omgegaan.

2. Samenvatting actuele stand bezuinigingen.

2.1 Taakstellingen 2011.

De totale taakstellingen 2011 is 16,5 miljoen euro. Medio maart is daarvan circa 13 miljoen euro (ruim 80%) als structureel gerealiseerd gemeld. De taakstelling afromen WMO-resultaat hebben wij voor 2011 opgenomen als incidenteel gerealiseerd, omdat vanaf 2012 nog een oplossing moet worden gevonden. Voor de resterende maatregelen lopen de voorbereidingen nog, of is er een vertragingrisico.

U heeft onze voorstellen voor afschaffen kostenloze huwelijken en verhoging grafrechten in 2011 niet overgenomen. Hierdoor is een tekort in de begroting 2011 ontstaan van 165 duizend euro. Een voorstel voor incidentele dekking van dit tekort vindt u in hoofdstuk vier.

Er zijn ook enkele maatregelen die sneller een besparing opleveren dan we vorig jaar oktober hebben aangegeven (per saldo 282 duizend euro).

We zijn daarmee al ver met de realisatie van de maatregelen 2011. Daarbij past de kanttekening dat de concreet uitgewerkte en financieel-technische maatregelen zoveel mogelijk in 2011 zijn opgenomen en de complexere of minder veruit gewerkte voorstellen in de volgende jaren. Bovendien worden de diensten geconfronteerd met een toenemend aantal taakstellingen op de bedrijfsvoering, diverse diensten geven aan dat de impact van deze taakstelling op de totale bedrijfsvoering aanzienlijk is.

2.2 Taakstelling 2012-2013.

Bij de voorbereiding van de gemeentelijke bezuinigingsvoorstellen was er nog weinig bekend over de invulling van de rijksbezuinigingen. Inmiddels komt daar steeds meer duidelijkheid over. In de Voorjaarsbrief zullen wij daarop uitgebreid ingaan. Duidelijk is dat door rijksmaatregelen enkele voorstellen onder druk staan, zoals het voorstel tot afromen van de WMO en de verlaging van de concernbijdrage aan iederz.

De voorbereiding van de maatregelen 2012-2014 loopt nog volop. Bij een aantal taakstellingen hebben wij zorg of de maatregelen conform de planning kunnen worden gerealiseerd, of zien wij realisatie-risico's. Daaraan zullen wij de komende maanden extra aandacht besteden. In de volgende rapportage zullen wij u zo nodig uitgebreider informeren en melden of er bijsturing nodig is.

3. Actuele stand per maatregel.

In de bijlagen 1 en 2 vindt u overzichten waarin de stand van zaken van de bezuinigingsoperatie is samengevat. Bijlage 1 geeft de actuele stand van de realisatie van de maatregelen 2011 (structureel, incidenteel, of nog niet gerealiseerd).

Bijlage 2 geeft de actuele stand van de voorbereiding van de maatregelen voor de jaren 2012-2014. Bij elk voorstel geven we met een kleur aan hoe het staat met de maatregel. Groen is: de voorbereiding is afgerond, we verwachten de maatregel te realiseren.

Oranje is: de voorbereiding is nog niet afgerond.

Rood is: er is een uitvoeringsrisico. Voor de rode maatregelen zullen we afwegen of de maatregel anders kan worden ingevuld of dat er een alternatief voorstel voor deze taakstelling aan uw raad moet worden voorgelegd.

Een kleurencombinatie geeft aan dat de taakstelling bijvoorbeeld in het eerste jaar wordt gerealiseerd, maar dat de voorbereiding voor de oplopende taakstellingen in volgende jaren nog niet is afgerond.

3.1 Taakstellingen 2011.

24 Versoberen inkoop goederen en dienstverlening (400 duizend euro).

Voor ca. 300 duizend euro zijn besparingen uitgewerkt. Voor het resterende bedrag 2011 en de taakstelling voor volgende jaren verwachten we medio dit jaar een aanvullend voorstel.

26.7 Beperken inhuur derden, afschaffen bedrijfsfitness, afdelingsuitjes en beperken catering.

Dit is een concernbrede taakstelling. Voor afschaffen bedrijfsfitness en personeelsreizen werken wij op korte termijn een voorstel uit. Dit voorstel zal voor een opiniërende bespreking aan de COR worden voorgelegd. Besparingen voor personeelsreizen kunnen in 2011 worden ingeboekt. De besparingen op bedrijfsfitness kunnen, vanwege contractuele verplichtingen met bestaande fitnesscentra, pas in 2012 worden ingeboekt. Voor beperking van de cateringkosten worden voorstellen uitgewerkt die in 2012 kunnen worden ingevoerd.

Beperken budget inhuur derden is een maatregel waaraan op dit moment nog wordt gewerkt. Een analyse van de beschikbare budgetten in 2011 levert het beeld op dat een deel van de budgetten incidenteel is gefinancierd of gedekt uit tariefinkomsten en bijdragen van derden. Het restant wordt voor een deel ingezet voor flexibele opvang van pieken in de uitvoering bij o.a. de MD, OCSW en de DIA. We werken nog aan een verdeelvoorstel, daarbij zal worden aangegeven welke consequenties het schrappen van budgetten heeft op de bedrijfsvoering, de dienstverlening aan burgers en de inkomsten van derden. Bij deze taakstelling is er een realisatie risico voor 2011.

45.1 WMO invoeren eigen bijdrage.

U bent door ons geïnformeerd over de voorbereiding van de eigenbijdrage voor WMO-voorzieningen. De planning is deze maatregelen per juli 2011 in te voeren. We kunnen nu nog niet goed inschatten of daarmee ook de taakstelling van 300 duizend euro in 2011 zal worden gerealiseerd.

49.1/6 - Aanpassing afschrijvingsmethodiek.

We hebben uitwerkingen ontvangen voor aanpassingen op de afschrijving op rioleringen, parkeergarages, grondwaarden OCSW, computerapparatuur en voor de verlenging van afschrijvingstermijnen concerninvesteringen bij RO/EZ. Voor deze voorstellen geven wij u in bijlage 3 een deel van de door u bij de begrotingsbehandeling 2011 gevraagde toelichting – motie "Risico's anders afschrijven". Het uitwerken van de voorstellen voor de aanpassing van de afschrijving op de gemeentelijke gebouwen vraagt meer tijd (totale taakstelling 1 miljoen euro, waarvan 4 ton per 2011). Bij dit onderdeel is ook nog overleg met de accountant nodig. De door uw raad gevraagde toelichting zal bij de volgende bezuinigingen voortgangsrapportage worden gegeven.

52 Afkomen van te verwachten positief resultaat WMO.

Nadat het bezuinigingspakket door ons was samengesteld kwam het bericht dat het Rijk fors gaat bezuinigen op de WMO-bijdragen aan gemeenten. Voor de dekking van de korting in 2011 hebben wij een incidentele oplossing in de begroting opgenomen. Voor de dekking van de taakstelling vanaf 2012 bespreken wij nog de mogelijkheden. Wij zullen u hierover in de Voorjaarsbrief informeren.

64 en 66.1 – Tariefvoorstellen.

Uw raad heeft ons voorstel om de kostenloze huwelijken te beperken en de grafrechten met ingang van 2011 extra te verhogen, niet overgenomen. Hierdoor is er in de begroting 2011 een tekort van respectievelijk 50 en 115 duizend euro ontstaan. In hoofdstuk 4 doen we een voorstel voor de dekking van het tekort in 2011.

3.2 Taakstellingen 2012-2014.

1 Concentreren /uniformeren ondersteunende afdelingen

Wij hebben de inrichtingsnota "Interne Dienstverlening (PIJOFACH)" vastgesteld en vrijgegeven voor advies van de centrale ondernemingsraad. Tevens hebben wij besloten een programmadirecteur aan te stellen met als primaire opdracht om een implementatie- en uitvoeringsplan PIJOFACH op te stellen. Belangrijk aandachtspunt bij de verdere uitwerking van de voorstellen is of de bezuinigingen kunnen worden gerealiseerd conform de aan u voorgelegde planning.

6.1 Uitstroom oud/instroom jong personeel.

De mogelijkheden om medewerkers te stimuleren om eerder met FPU te gaan zijn beperkt vanwege de landelijke afschaffing van de gemeentelijk FPU. De categorie van medewerkers die nog in aanmerking komt voor de oude FPU-regeling (geboren voor 1950) is beperkt.

De uitstroom van 65 jarigen zal vanaf 2014 op gang komen, waardoor de mogelijke opbrengsten van deze maatregel in deze bezuinigingsperiode verder onder druk komen te staan. We werken deze maatregel verder uit en informeren uw raad daarover in een volgende voortgangsrapportage.

12 Efficiëntie Zelfstandigen/WWIK.

Per 1 januari 2012 wordt de WWIK afgeschaft. Afschaffing van de WWIK leidt ertoe dat een deel van de grondslag van het voorstel verdwijnt. De maatregel "efficiënter werken" heeft hierdoor geen opbrengst. Voor het onderdeel uitbreiding regiofunctie lijken er kansen te liggen. De omvang daarvan en de opbrengsten zijn onderwerpen van nader onderzoek. Een eventuele opbrengst zal niet voldoende zijn om het volledige bedrag van 280 duizend euro te realiseren.

Wij zullen u later dit jaar informeren over het deel van de taakstelling dat kan worden gerealiseerd en over de invulling van de resterende deel van de maatregel.

13 Verlaging concernbijdrage aan iederz.

Het Kabinet heeft bij de uitwerking van haar bezuinigingsopdracht keuzes gemaakt die leiden tot forse kortingen op de budgetten voor participatie en werkgelegenheid. Daarmee is het de vraag of enkele voorstellen nog op dezelfde wijze gerealiseerd kunnen worden.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

5

Dit speelt onder andere bij de voorgenomen verlaging van de concernbijdrage aan iederz van 4,5 ton vanaf 2013 oplopend naar 7 ton vanaf 2014. We willen de voorgestelde bezuinigingen met betrekking tot efficiency en uitvoeringsresultaat wel doorzetten, maar het effect van de rijksbezuinigingen op de voorgenomen verlaging van de concernbijdrage aan iederz moet nog worden uitgewerkt. Wij komen daarop in de Voorjaarsbrief terug.

23 Uitbesteden ombudsfunctie.

Uw raad heeft dit voorstel niet overgenomen. Bij de Voorjaarsbrief zullen wij een vervangend voorstel voegen voor de weggevallen taakstelling van 200 duizend euro per 2014.

24 Versoberen inkoop goederen en dienstverlening (400 duizend euro).

Zie toelichting 2011.

26.7 Beperken inhuur derden, afschaffen bedrijfsfitness, afdelingsuitjes en beperken catering.

Zie toelichting 2011.

36 Verruiging grote groen gebieden.

De taakstelling 2011 is 300 duizend euro; deze is structureel ingevuld. De betrokken dienst heeft problemen gemeld bij de invulling van de resterende taakstelling van 535 duizend euro per 2012. Wij hebben gevraagd vervangende voorstellen uit te werken en de consequenties daarbij aan te geven. Wij zullen u daarover bij de volgende voortgangsrapportage bezuinigingen informeren.

Bij de behandeling van de bezuinigingsvoorstellen in uw raad oktober vorig jaar hebben wij toegezegd de ecologische gevolgen van verruiging groen gebieden in beeld te brengen en u daarover bij de bezuinigingenrapportage te informeren. In bijlage 3 is deze toelichting bij maatregel 36 gevoegd.

45.1 WMO invoeren eigen bijdrage.

Zie toelichting 2011.

49.1/6 - Aanpassing afschrijvingsmethodiek.

Zie toelichting 2011.

64 en 66.1 – Tariefvoorstellen.

Uw raad heeft de voorgestelde verhoging van de begrafenisrechten in 2011 niet overgenomen. Dat heeft ook effect op de invulling van de tarieftaakstellingen in 2012 en 2013. Wij waren voornemens de begrafenisrechten verder te verhogen. Wij onderzoeken nog de mogelijkheden voor de structurele invulling van de totale taakstelling van 1 miljoen euro, dat zal lastig worden. Wij zullen u hierover informeren bij de Voorjaarsbrief.

68 Verhoging OZB.

In de voorgaande rapportage (van oktober 2010) hebben wij een risico gemeld met betrekking tot de voorgestelde verhoging van de OZB met 4 miljoen euro. Indien alle gemeenten met de gemiddelde OZB-verhoging de macronorm overschrijden, dan kan het Rijk ingrijpen bij de gemeenten. Inmiddels is duidelijk dat de gemiddelde verhoging onder de macronorm blijft. Daarmee is het genoemde risico niet meer aan de orde.

3.3 Versnelde realisatie.

Er zijn ook enkele maatregelen die sneller een besparing opleveren dan we vorig jaar oktober hebben aangegeven, het betreft:

31 Bezuinigingen bij de Brandweer en GGD via de H&OG.

In de voorstellen is een taakstelling van 50 duizend euro opgenomen. Het bestuur van de H&OG heeft opdracht gegeven voorstellen uit te werken die in 2011 al 80 duizend euro aan besparingen opleveren. Overigens moet de uitwerking nog wel worden vastgesteld door het bestuur, daarom is de maatregel nog deels oranje gekleurd.

49.2 Afschrijving PC's en computerapparatuur.

De maatregel is gefaseerd in 2013 en 2014 gepland, maar kan al voor 230 duizend euro in 2011 worden gerealiseerd.

67.1 Verhoging logiesbelasting.

In de voorstellen is een verhoging van 40 duizend euro opgenomen per 2011. Met de toepassing van de afspraken over de drie jaarlijkse verhoging van de logiesbelasting wordt in 2011 22 duizend euro meer gerealiseerd.

4. Inhoudelijke wijzigingen van de voorstellen.

4.1 Muziekschool en het Kunstencentrum.

In de voorstellen van oktober 2011 zijn drie voorstellen opgenomen betreffende de Muziekschool en het Kunstencentrum. Het betreft de voorstellen 15.3 Effectievere inzet personeel Muziekschool voor 50 duizend euro, 65.2 Verhoging inkomsten Muziekschool en 15.4 Samenwerking Kunstencentrum en Muziekschool voor 50 duizend euro.

Wij hebben u in februari per brief gemeld dat wij deze taakstellingen willen vervangen door een taakstelling van 210 duizend euro, te verbinden aan de uitwerking van de samenwerking van het Kunstencentrum en de Muziekschool.

Wij stellen u voor:

- in te stemmen met deze inhoudelijke wijziging van de voorstellen Muziekschool en Kunstencentrum;
- de voorstellen *15.3 Effectiever inzetten personeel Muziekschool* voor 50 duizend euro en *65.2 Verhogen inkomsten Muziekschool* voor 110 duizend euro te laten vervallen;
- voorstel *15.4 Samenwerking Kunstencentrum en Muziekschool* te verhogen van 50 duizend euro naar 210 duizend euro.

De voorgestelde verdeling van de taakstelling over 2012 en 2013 blijft ongewijzigd.

4.2 Tariefvoorstellen 2011.

Uw raad heeft ons voorstel *66.1 Beperken kostenloze huwelijken* en *64 Verhogen publiekrechtelijke tarieven* – onderdeel verhogen begrafenisrechten met ingang van 2011 niet overgenomen. Hierdoor is er in de begroting 2011 een tekort van respectievelijk 50 en 115 duizend euro ontstaan. We hebben u toegezegd bij deze rapportage een voorstel voor de dekking van het tekort van 165 duizend euro aan te geven.

Wij stellen de volgende invulling van het ontstane tekort in 2011 voor:

- Meeropbrengst OZB-tarieven	€ 60.000,-
- Verhoogde efficiency taakstelling Burgerzaken	€ 55.000,-
- Meeropbrengst 2011 logiesbelasting	€ 22.000,-
- Kostenbesparing op uitvoering groen onderhoud Selwerderhof	€ 30.000,-

	€ 167.000,-

Toelichting.

Meeropbrengst OZB-tarieven.

We verwachten op basis van de OZB-doorrekening in 2011 een iets hogere opbrengst OZB.

Deze willen we in 2011 inzetten voor dekking van het tekort.

Verhoogde efficiency taakstelling Burgerzaken.

Bij de afdeling burgerzaken loopt een efficiency-onderzoek. We verwachten een structureel voordeel te realiseren, o.a. doordat de kosten IRIS-scan lager uitvallen dan eerder verwacht.

Wij hebben in de tariefvoorstellen 2011 een taakstelling opgenomen van 60 duizend euro, we stellen voor dit bedrag in 2011 te verhogen met 55 duizend euro.

Meeropbrengst 2011 logiesbelasting.

Driejaarlijks worden de tarieven voor de logiesbelastingen verhoogd met de nominale tariefstijgingen van de voorgaande jaren. Voor 2011 was daarvoor 40 duizend euro verwerkt in de bezuinigingsvoorstellen. Op basis van de actuele doorrekening verwachten we in 2011 een opbrengstverhoging van 62 duizend euro. We stellen voor het voordeel te benutten voor dekking van het tekort.

Kostenbesparing op uitvoering groenonderhoud Selwerderhof.

Bij de behandeling van de tarievennota in december heeft uw raad aangegeven dat de kosten van park onderhoud Selwerderhof niet kunnen worden toegerekend aan de kosten van grafonderhoud. Wij hebben daarbij aangegeven dat we wel willen onderzoeken of de kosten van het groenonderhoud goedkoper kunnen worden uitgevoerd. U krijgt van ons daarover nog voorstellen voor 2012 en volgende jaren. Daarop vooruitlopend stellen we voor de kosten van het onderhoud in 2011 met 30 duizend euro te verlagen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

8

Wij vragen u de vervangende dekking voor 2011 vast te stellen. Bij de volgende Voortgangsrapportage Bezuinigingen zullen wij een begrotingswijziging voegen. Bij de Voorjaarsbrief informeren wij u over ons voorstel voor de invulling van de resterende tarieftaakstellingen in 2012 en 2013.

Vervolg.

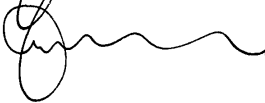
In de voorbereiding op de eerste Voortgangsrapportage Bezuinigingen heeft het accent gelegen op de beoordeling van de voorbereiding en realisatie van de maatregelen 2011. In de volgende voortgangsrapportages zullen wij uitgebreider in gaan op de voorbereiding van de maatregelen in de volgende jaren. Wij willen u deze rapportages aanbieden in juni, oktober en december 2011.

Gelet op het vorenstaande stellen wij u voor te besluiten:

- I. kennis te nemen van de 1^e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014;
- II. de inhoudelijke wijzigingen van de voorstellen Muziekschool en Kunstencentrum vast te stellen;
- III. de voorgestelde vervangende dekking voor 165 duizend euro geschrapte tariefvoorstellen 2011 vast te stellen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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



Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

bijlagen
 bij raadsvoorstel:
 1e Voortgangsrapportage bezuinigingen 2011-2014

- KLEURENKOPIE -

BIJLAGE

46

Bijlage 1: Concernbezuinigingen 2011-2014 Actuele stand taakstellingen 2011

april 2011

nr.	Maatregel	Totaal F	Totaal bedrag	2.011 Fte's	2011 Bedrag	Gerealiseerd per 1-4-2011			
						struct.	incid.	niet	fte's
Bezuinigingen op en in de eigen organisatie									
	Concentratie	0,5	15	0,5	15	15	0	0	0,5
5.1	taakreductie- en verandering : Formatie bij inzameling gevaarlijk afval en Olie-Water-Slib	0,5	15	0,5	15	15			0,5
Efficiency (intern)									
	Efficiency (intern)	6,1	1.890	1,6	655	1.030	26	-400	1,6
6.4	Minder papieren salarisstroken		10		10	10			
6.5	Budgetten uitendkrachten structureel verlagen		130		130	130			
6.6	Structureel schrappen van vacatures	0,7	35	0,7	35	35			0,7
6.6.2	personeelsreductie : Vrijval vacature ruimte	0,9	20	0,9	20	20	0	0	0,9
6.6.4	personeelsreductie : Vrijval wachtgeld		35		35	35	0	0	
7	Factor incidenteel in nominale compensatie verlagen	-	1.000		250	250			
9.1	Vermindering aantal werkplekken / CIO		100		25		25		
11	Anders financieren programma SHV	pm	340		340	340			
16	Minder wethouders	2,5	320	-	110	110			
17	Griffie	2,0	400	-	100	100			
18.1	Bedrijfsvoering risico		-500		-400		0	-400	
Bedrijfsvoering & personele voorzieningen (was dienstverl. Intern)									
	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen (was dienstverl. Intern)	4,3	6.820	3,5	2.395	1461	174	760	3,5
24	Versobering inkoop goederen en dienstverlening	pm	3.500	-	400	300		100	
25.1	Onttrekking resterend deel budget 'Regeling WGA'	0,0	260		260	260			
26.3	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	0,8	210	-	160	76	84		
26.4	eigen bedrijfsvoering : Catering		15		15	15			
26.6	Afschaffen afdelingsuitjes	3,5	245	3,5	245	245			3,5
26.7	Beperken inhuur externen/ flexibele schil en gemeentebrede bezuinigingen op kantines (niet MD/DSW/SB), fitness, afdelingsuitjes		2.000		750	0	90	660	
26.8	Versobering interne bedrijfsbudgetten		290		265	265			
27	Programma BOSS		300		300	300			
Dienstverlening (extern)									
	Dienstverlening (extern)	0,0	500	4,0	250	200	80	0	0,0
29	Verkleinen concernbudget onvoorzien		200		200	200			
31	Bezuinigingen bij Brandweer en GGD via de H&OG	pm	300	4,0	50		80		pm
Totaal Organisatie		10,9	9.226	9,6	3.315	2.706	279	360	5,6
Bezuinigingen op de Voorzieningen in de stad									
Leefomgeving									
36	Verruiging grote groen gebieden.		835		300	300			
Wonen									
38	Hypotheek-gemeente-garanties		25		25	25			
40	Verlaging budget stadsdeelprogramma (Nb zie ook stadsdeelprogramma)		500		250	250			
41	Groninger Woonkwaliteit		0		100	100			
Gezondheid									
45.1	WMO: eigen bijdrage (4.6 tm 4.10)		750		300			300	
45.2	WMO: Het verschuiving van het aandeel HH2 naar HH1 (hulp bij het huishouden)	0,0	0		20			20	
Totaal Voorzieningen		0,0	2.110	-	995	675	0	320	
Financieel/ Technische maatregelen									
49.1	Afschrijven tot restwaarde ondergrondse parkeergarages	0,0	300		300	300			
49.2	Afschrijven PC's		260		0		230		
49.3	Invoering restwaarde gemeentelijke gebouwen		0		200			200	
49.4	Invoering restwaarde gebouwen DIA		0		200			200	
49.5	Niet afschrijven op grondwaarde		0		400		400		
49.6	Verlenging afschrijvingstermijnen concerninvesteringen		0		1.480		1480		
50	taakreductie- en verandering : verminderen toevoeging aan reserve bodemsanering		100		100	100			
51	ISV middelen		2.500		1250	1250			

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

52	Afkomen van te verwachten positief resultaat Wmo	0,0	1.900		1.900		1900		
53	Peuterspeelzaalwerk/kinderopvang	pm	1.000		400	400			
55	Areaaluitbreiding HVD/OCSW 3 jaarschijven		300		100	100			
56	Vrijval risicobuffer 2007-2010		990		990	990			
58	Bijdrage erfpachterreinen	0,0	90		90	90			
Totaal Financieel/ Technisch		0,0	7.440		7.410	5110	2130	400	

nr.	Maatregel	Totaal F	Totaal bedrag	2.011 Fte's	2011 Bedrag	Gerealiseerd per 1-4-2011			
						struct.	incid.	niet	fte's
Verhoging van de gemeentelijke inkomsten									
63	taakreductie- en verandering : vegen uit rioolrecht		315		315	315			
64	Publiek rechtelijke tarieven hogere dekkinggraad		1.000		300	185		115	
66.1	Beperken kostenloze huwelijken	0,0	50		50			50	
66.2	Afschaffen kortingsregeling reisdocumenten en rijbewijzen	0,0	50		50	50			
67.1	Verhoging Logiesbelasting	0,0	90		40	62			
67.2	GGD: terugdraaien maatregelen Oosting/Alders: het verhogen van de leges.	0,0	10		10	10			
68	Verhogen OZB		4.000		4000	4000			
69	Uitbreiding dienstverlening derden bij CIO		0		25	25			
70	Uitbreiding dienstverlening derden bij Salarisadministratie		0		50	50			
Totaal inkomstenverhoging		0,0	5.515		4.840	4697	0	165	0,0
Totaal				9,6	16.560	13.188	2409	1245	5,6
						80%	15%	8%	58%
						102%			

<input type="checkbox"/>	Voorbereiding afgerond, wordt gerealiseerd
<input type="checkbox"/>	Voorbereiding nog niet afgerond
<input type="checkbox"/>	Wordt niet gerealiseerd, alternatief zoeken
<input type="checkbox"/>	Voorbereiding deels afgerond

Geel = realisatie 2011 hoger dan gepland

BIJLAGE

Bijlage 2: Concernbezuinigen 2011-2014 Actuele stand totale periode

april 2011

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
Bezuinigen op en in de eigen organisatie							
Concentratie		35,3	7.115	15	1.115	3.025	2.860
1	Concentreren/ uniformeren ondersteunende afdelingen	32,6	2.800	0	350	850	1.600
1.1	P&O functie	13,6	650		150	325	175
1.2	Besparingen financiële functie	16,0	1.000			100	1.000
1.3	Besparingen DIV-functie	0,0	200		200		
1.4	Slimmer inkopen communicatie-activiteiten	0,0	400		200	125	125
1.4	Communicatie-advies herschikken	0,0	250			50	50
1.5	Verbeteren bezwaarschriftenproces	2,0	100			50	50
1.5	Efficienter inrichten Juridisch adviesproces	1,0	100			50	50
1.5	taakdifferentiatie	1,0	60				60
1.5	Vermindering Vastgoed(VGO)-juridische dienstverlening aan BSD		40				40
2	Besparingen huisvesting/gebouwenbeheer	pm	1.000		150	600	250
3	Organisatieontwikkeling	0,0	3.000	0	500	1.500	1.000
3.1	Aanvulling uit traject organisatie ontwikkeling	pm	440			220	220
3.2	Stroomlijnen organisatie		2.560		500	1.280	780
4	Vorming van de directie stattoezicht	pm	185	0	0	75	110
4.1	Overlappende taakgebieden		110				110
4.2	Vergunningen		75				75
5	Overige samentvoeging afdelingen	2,7	130	15	115	0	0
5.1	taakreductie- en verandering : Formatie bij inzameling gevaarlijk afval en Olie-Water-Silb	0,5	15	15			
5.2	Loket Beheer en verkeer	1,0	50		50		0
5.3	Samentvoeging afdelingen DIA en Bestuursdienst	1,2	65		65		
Efficiency (intern)		35,6	3.405	655	905	1.545	300
6	Efficiency personeel en loonkosten	4,5	1.885	230	155	600	900
6.1	Uitstroom oud/ instroom jong personeel	0,0	1.000			250	750
6.2	Lijzendkrachtenpool/ projectleiderspool		500		100	250	150
6.3	Efficiency uitvoerende taken P&O	1,0	50			50	
6.4	Minder papieren salarisstroken		10	10			
6.5	Budgetten uitzendkrachten structureel verlagen		130	130			
6.6	Personeelsreductie: Vacatureruimte	3,5	195	90	55	50	0
6.6.1	Structureel schrappen van vacatures	0,7	35	35			
6.6.2	personeelsreductie : Vrijval vacatureruimte	1,0	20	20			
6.6.3	personeelsreductie : vacatureruimte	1,8	105		55	50	
6.6.4	personeelsreductie : Vrijval wachtgeld		35	35			
7	Factor incidenteel in nominale compensatie verlagen	-	1.000	250	250	250	250
8	Sturen op autonome uitstroom	15,0	525		175	175	175

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)					
				2011	2012	2013	2014		
9	Efficiency Bedrijfsvoering	5,1	630	25	25	575	25		
9.1	Vermindern aantal kantoorwerkplekken	0,0	300	25	25	225	25		
9.2	Vermindern aantal telefoontoestellen	0,0	100			100			
9.3	Bedrijfsvoering RO/EZ	3,4	150			150			
9.6	Milfider secretariele ondersteuning	1,7	100			100			
10	taakstellende bezuiniging I-functie	2,5	200			100	100		
11	Anders financieren programma SHV	pm	340	340					
12	Efficiënte Zelfstandigen/MW/MK	4,0	280	90	90	90	100		
13	Verlaging contributie aan lederz	pm	700		500	450	250		
14	Efficiencyaakstelling RO/EZ	pm	1.000	0	100	105	0		
15	Overige efficiency maatregelen	pm	205		25	30			
15.1	Buitendienst Geografische Informatievoorziening		55		25	25			
15.2	bureau Woonwagenzaken		50		25	25			
15.3	Effectievere inzet personeel Muziekschool		50		25	25			
15.4	Samenvoeging Kunstencentrum en Muziekschool in een nieuwe stichting		50		25	25			
16	Milfider wethouders	2,5	320	110	210				
17	Griffie	2,0	400	100	100	200			
18	Technische correcties op de bezuinigingsvoorstellen		-4.100	-400	-700	-1.500	-1.500		
18.1	Bedrijfsvoering risico		-500	-400	-100				
18.2	Correctie km weglek		-3.600	-600	-1.500	-1.500			
Efficiency (extern)				6,3	725	-	525	200	
19	Overdracht vastgoed management aan corporaties	2,0	160			160			
20	Uitbesteding bezwaar en beroep	1,7	115			115			
21	Efficiënter gebruik voorzieningen WSR	0,2	50			50			
22	Marktpleza / SB/OP	pm	200			200			
23	Uitbesteden ombudsfunctie	2,4	200				200		
Bedrijfsvoering & personele voorzieningen (was dienstverl. Intern)				4,3	7.160	2.395	2.375	1.255	1.135
24	Versobering inkoop goederen en dienstverlening	pm	3.500	400	1.000	1.000	1.100		
25	Milfider interne dienstverlening P&O gerelateerd	0,0	300	260	0	40	0		
25.1	Onttrekking resterend deel budget 'Regeling WGA'	0,0	260	260					
25.2	Bedrijfsvoering MD/Personeel in balans		40			40			
26	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	4,3	3.060	1.435	1.375	215	35		
26.1	Bedrijfsvoering RO/EZ A.		245		45	200			
26.2	Bedrijfsvoering RO/EZ B.		39						
26.3	Bedrijfsvoering & personele voorzieningen	0,8	210	160	50		35		
26.4	eigen bedrijfsvoering : Catering		15	15					

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
26.5	Sluiting bedrijfskantine		20		20		
26.6	Afschaffen afdelingsuifjes	3,5	245	245			
26.7	Beperken inhuur externen/ flexibele schijf en gemeentebrede bezuinigingen op kantines (niet MD/DSW/SB), fitness, afdelingsuifjes		2.000	750	1.250		
26.8	Versobering interne bedrijfsbudgetten	0,0	290	265	10	15	
27	Programma BOSS		300	300			
Dienstverlating (extern)							
28	Minder gebruik Gezinsbode	0,0	1.190	250	390	300	250
29	Verkleinen concernbudget onvoorzien		200	200			
30	Brandweer: de taak duiken schrappen	pm	500	150	150	150	200
31	Bezuinigen bij Brandweer en GGD via de H&OG	pm	300	50	50	150	50
32	GGD: Officier van Dienst Geneeskundig onderbrengen bij de H&OG	pm	40		40		
Totaal Organisatie				3.315	4.785	6.650	4.845

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

nr.	Maatregel	Fe	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)					
				2011	2012	2013	2014		
Bezuinigingen op de Voorzieningen in de stad									
Werk & Inkomen									
33	Stadspas	pm	250		250				
Leefomgeving									
34	Brandweer: maatregelen Oosting/Alders terugdragen	2.0	140		70	70			
35	minder personeel brugbediening	pm	100		50	50			
36	Verruiging grote groen gebieden.		835	300	535				
37	verlagen vrij budget Stadsdeelbeheerder		80		80				
Wonen									
38	Hypotheek-gemeente-garanties		25	25					
39	Platform GRAS		20		20				
40	Verlaging budget stadsdeelprogramma (Nij zie ook stadsdeelprogramma)		500	250	250				
41	Groninger Woonkwaliteit		100	100					
Onderwijs									
42	Beëindiging subsidie de Jonge onderzoekers		360		160	200			
43	Afschaffen schoolzwemmen	1.0	225			225			
Welzijn									
44	Traactstelling geïntegreerde aanpak budget maatsch. Ontwikkelingen	pm	1.700		500	1.200			
Gezondheid									
45	Uitvoering Wno	pm	875	320	365	190	0		
45.1	WMO: eigen bijdrage (4,6 tm 4.10)		750	300	325	125			
45.2	WMO: Het verschuiving van het aandeel HHZ naar HH1 (huip bij het huishouden)	0.0	125	20	40	65			
Sport, Cultuur, Welzijn									
46	Beëindigen subsidierelaties met instellingen.	0.0	500		500				
47	Verhogen inkomsten door extra activiteiten WSR		25		25				
48	Vermindern subsidie Martin plaza		400		200	200			
Totaal Voorzieningen				3.0	6.135	995	3.005	2.135	0

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
Financieel/ Technische maatregelen							
49	Anders afschrijven	0,0	3.440	2.580	200	330	330
49.1	Afschrijven tot restwaarde ondergrondse parkeergarages	0,0	300	300			
49.2	Verlenging afschrijvingstermijnen computerhardware	0,0	260			130	130
49.3	Invoering restwaarde gemeentelijke gebouwen		800	200	200	200	200
49.4	Invoering restwaarde gebouwen DIA		200	200			
49.5	Niet afschrijven op grondwaarde		400	400	0		
49.6	Verlenging afschrijvingstermijnen concreminvesteringen		1.480	1.480			
50	laakreductie- en verandering : verminderen toevoeging aan reserve bodemsanering		100	100			
51	ISV middelen		2.500	1250	1250		
52	Afstromen van te verwachten positief resultaat Wmo	0,0	1.900	1.900			
53	Peuterspeelzaalwerk/kinderopvang	pm	1.000	400	200	200	200
54	Vermindering subsidie Groningen Airport Eelde	0,0	265			265	
55	Areaaluitbreiding HVD/OCSW 3 jaarschrijven		300	100	100	100	
56	Vrijval risicobuffer 2007-2010		990	990			
57	Werkwijze communicatie		30				30
58	Bijdrage erfpachtreinen	0,0	90	90			
Totaal Financieel/ Technisch				7.410	1.750	895	560
Verhoging van de gemeentelijke inkomsten							
59	Gehandicaptenparkeerkaart		75		35	40	
60	Woonwagens		35				35
61	Verkeerskundige toets bouwvergunningen	0,0	70				70
62	Meer gebruik openbaar gebied in rekening brengen		120		60	60	
63	laakreductie- en verandering : vegen uit rioolrecht		315	315			
64	Publiek rechtelijke tarieven hogere dekkingsgraad		1.000	300	400	300	
65	Verhoging tarieven en entreegelden OCSW		210	0	210	0	0
65.1	Verhoging tarieven en entreegelden OCSW	0,0	100	100			
65.2	Verhogen inkomsten bij de Muziekschool		110		110		
66	Leges DIA		100	100	0	0	0
66.1	Beperken kostenloze huwelijken	0,0	50	50			
66.2	Afschaffen kortingsregeling reisdocumenten en rijbewijzen	0,0	50	50			
67	Overige aanpassingen tarieven		100	50	0	50	0
67.1	Verhoging Logiesbelasting	0,0	90	40			50
67.2	GGD: terugdraaien maatregelen Oosting/Alders: het verhogen van de leges.	0,0	10	10			

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

nr.	Maatregel	Fte	Keuze bedrag	Besparing per jaar (indicatief)			
				2011	2012	2013	2014
68	Verhogen OZB		4.000	4.000			
69	Uitbreiding dienstverlening derden bij CIO		100	25	25	25	25
70	Uitbreiding dienstverlening derden bij Salarisadministratie		50	50			
71	Meer werken voor derden		105		50	55	
Totaal Inkostenverhoging		0,0	6.280	4.840	780	530	130
Totaal		84,5	42.625	16.560	10.320	10.210	5.535
Totaal Cumulatief				16.560	26.880	37.090	42.625

BIJLAGE

BIJLAGE 3. Actualisatie toelichting op de voorstellen

Bezuinigingen op en in de eigen organisatie

De bezuinigingsvoorstellen voor de organisatie tellen op tot 19,5 miljoen euro. Dit bedrag is opgebouwd uit de volgende categorieën:

- Concentreren of samenvoegen van gemeentelijke functies.
- Efficiëncymaatregelen voor interne gemeentelijke werkprocessen.
- Efficiëncymaatregelen voor werkprocessen waarvan externe partijen onderdeel uitmaken.
- Verbeteren bedrijfsvoering en versobering personele voorzieningen.
- Besparen op/door dienstverlening externen.

1. Concentreren of uniformeren ondersteunende afdelingen (Totaal 2,8 miljoen euro, 32,6 fte + nog uit te werken fte) (In 2011 0 euro)

Oorspronkelijk voorstel

Wij hebben de organisatie gevraagd een nieuwe visie te ontwikkelen voor de werkwijze van de ondersteunende (PIJOFACH) functies. Dit traject wordt door de concerncontroller met enkele vakgroepen voorbereid. Het zal leiden tot een concept-contourennota die wij eind oktober intern zullen bespreken. In deze contourennota worden de inrichtingsprincipes en de vorm waarin de ondersteunende functies worden georganiseerd uitgewerkt. Daarbij zijn belangrijke uitgangspunten: 'centraal wat kan, decentraal wat moet' en 'goedkoper, beter en toekomstvast'. Als randvoorwaarde voor de nieuwe opzet van de ondersteunende functies geldt dat zij optimale ondersteuning kan bieden aan het primaire proces.

De bezuinigingstaakstelling, en dan met name de formatieve bezuinigingstaakstelling bij de middelen functies, is als vertrekpunt genomen bij het inrichtingsprincipe 'goedkoper'.

Na vaststelling van deze contourennota zal een traject worden doorlopen om verdieping te brengen in een aantal onderwerpen (adviesfunctie, positionering actoren en implementatiestrategie) en formatiecijfers verder aan te scherpen. Dit vervolgetraject zal in december leiden tot een inrichtingsnota die zal aansluiten op de concernbrede organisatieontwikkeling.

Nadat wij de inrichtingsnota hebben vastgesteld, zal begin 2011 de verandering worden ingezet.

Stand van zaken uitwerking

In het voorjaar van 2010 is onze organisatie aan de slag gegaan met de opdracht om een nieuwe gezamenlijke pijofach-organisatie te ontwikkelen die efficiënt, duurzaam (flexibel) en professioneel is. Dit in lijn met het collegeprogramma.

In de zomer van 2010 leidde deze opdracht tot een contourennota, waarin werd aanbevolen om de ondersteunende processen centraal te organiseren in een Shared Service Center (SSC). Dit volgens de meegegeven richtlijn: 'centraal wat kan, decentraal wat moet'. De oprichting van een SSC betekent ook dat er een concernstaf georganiseerd moeten worden, die niet alleen college en AMT adviseert, maar ook zorg draagt voor kaderstelling en control. Op dienstniveau zal een kleine dienststaf overblijven die met name de opdrachtgevende rol richting SSC voor zijn rekening neemt.

De contourennota vormde de basis voor de inrichtingsnota waarin de randvoorwaarden staan waaronder een SSC in de Groningse situatie optimaal zou moeten kunnen functioneren.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

Een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een SSC is dat alle betrokken partijen zich bewust zijn van hun sterk veranderende rol. Gemeentesecretaris, AMT (ondersteund door een concernstaf) als kadersteller, de diensten als opdrachtgever, het SSC als leverancier. Deze rollen zullen vanaf het begin goed gedefinieerd moeten zijn en zich in de toekomst verder moeten ontwikkelen en versterken. Naast de inrichting en positionering van de nieuwe pijofach-organisatie gaat de inrichtingsnota verder in op de financiële sturingsrelatie, de invulling van de adviesfunctie in de nieuwe organisatie, de implementatiestrategie, de communicatie en de personele en financiële gevolgen.

We hebben geconstateerd dat we op dit moment in onze organisatie een enorme diversiteit zien binnen de diverse pijofach-werkvelden. De aansturing van negen werkvelden door acht diensten, levert als het ware een 72-voudige sturing op, waardoor we nauwelijks visie en kaders hebben ontwikkeld voor de bedrijfsvoering als geheel. We hebben geen pijofach-brede concernsturing of meerjarenbeleid. De concerttaken zijn versnipperd of niet belegd. Dit alles leidt tot een taakgerichte / activiteitengerichte manier van werken. Er valt veel te winnen door standaardisatie en digitalisering en door onderscheid te maken tussen specialistisch en generalistisch werk. Er liggen mogelijkheden om op het gebied van de bedrijfsvoering de synergie te zoeken om zo bij te dragen aan de eisen van effectiviteit en efficiëntie.

We hebben de ambitie om de interne dienstverlening zodanig te organiseren dat deze optimale toegevoegde waarde biedt aan het primaire proces. Centraliseren en schaalvergroting zijn daarbij geen doel, maar wel een belangrijk middel om aan de opdracht te kunnen voldoen. De verschillende diensten van een SSC leveren elk hun specifieke voordelen op. Beheer en administratie als generieke dienstverlening past bij uitstek binnen het SSC, denk bijvoorbeeld aan de salarisadministratie. Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) voor dit type dienstverlening kunnen we zien als collectieve werkafspraken, eventueel aangevuld met afspraken over wensen tot differentiatie. Voordeel ontstaat hier door de schaalgrootte, het streven naar standaardprocessen en minimalisering van het aantal systemen. Beheer en administratie als maatwerk kunnen we op basis van dienstverleningsovereenkomsten inrichten en uitvoeren. De plaatsing van adviseurs binnen het SSC zorgt voor bundeling van kennis en expertise. Dit zorgt voor meer samenhang (opereren als één concern) en meer professionaliteit (kennis beter onderhouden, intercollegiale consultatie, mogelijkheden tot specialisatie, meer continuïteit en we hoeven het wiel niet meer telkens uitvinden). De plaatsing van adviseurs bij een SSC levert als extra voordeel op dat diensten zowel kwalitatief als kwantitatief meer op maat bediend kunnen worden. Dit zal ook tot besparingen leiden (vermindering externe inhuur).

Met de herinrichting van onze interne dienstverlening zullen we dus kunnen voldoen aan de opdracht om deze professioneler, duurzamer, efficiënter en effectiever te maken.

Professioneler

Uniformeren, standaardiseren en digitaliseren maken de nieuwe pijofach-organisatie professioneler. Het effect hiervan wordt versterkt door een professionelere opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. Standaarden en digitale ondersteuning maken bovendien tijd en ruimte vrij voor het vakmanschap van de medewerkers in de situaties die om een oplossing vragen die niet standaard is. Ook de bundeling van expertise in het SSC zorgt voor een meer professionele organisatie.

De professionaliteit en servicegerichtheid van een SSC maakt Groningen een aantrekkelijke werkgever. Het zijn belangrijke criteria die de werknemer van de toekomst in zijn eigen werk

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

én in de ondersteuning verwacht. Werken in een SSC heeft voordelen voor medewerkers. Door de schaalgrootte is er meer mobiliteit mogelijk en er zullen minder kwetsbare solofuncties zijn. Bovendien krijgen medewerkers kansen hun vakmanschap voor verschillende diensten in te zetten. Hierdoor kunnen talenten beter tot hun recht komen.

Duurzamer

Door de ondernemende en servicegerichte houding zal een SSC flexibel meebewegen met ontwikkelingen in het primaire proces. Een SSC is daardoor meer toekomstvast en dus duurzaam. Dit komt mede doordat een SSC van nature gericht is op het primaire proces. Duurzaam is ook het voorkomen van verspilling. Bij de inrichting van de nieuwe pijofachorganisatie zullen we hier zoveel mogelijk aan voldoen door te sturen op synergie door schaalgrootte, samenhang en bundeling van expertise.

Efficiënter en effectiever

Om tot een efficiënte en effectieve dienstverlening te komen, is het nodig dat we geen dingen 'dubbel' doen en dat we door schaalgrootte de juiste verhouding tussen capaciteit en productie vinden. Maar het betekent ook dat we de interne dienstverlening transparanter moeten maken en volledig zicht moeten hebben op de kosten van de dienstverlening. De bezuiniging zullen we voor een deel moeten realiseren door te besparen op fte's. De randvoorwaarden om deze besparing te realiseren, liggen naast concentratie van capaciteit bij extra inspanningen op het gebied van professionaliseren, uniformeren, standaardiseren en digitaliseren.

Inmiddels heeft ons college van B&W de inrichtingsnota "Interne Dienstverlening (PIJOFACH)" vastgesteld en vrijgegeven voor advies van de centrale ondernemingsraad. Tevens hebben wij besloten een programmadirecteur aan te stellen met als primaire opdracht om een implementatie- en uitvoeringsplan PIJOFACH op te stellen.

2. Besparingen huisvesting/gebouwenbeheer (1 miljoen euro, fte pm)

We willen besparen op de gemeentelijke gebouwen/vastgoed door het management en beheer ervan te bundelen. Aandachtspunten daarbij zijn: technisch gebouwenbeheer/ onderhoud, ruimtetoewijzingsbeleid, standaardisering inrichtingsafspraken, gezamenlijke aanbestedingen. We voeren een onderzoek uit naar de mogelijkheden om tot een beter en efficiënter organisatie-model te komen. We willen hierop een bezuiniging realiseren van minimaal 1 miljoen euro. Het realiseren van de bezuinigingstaakstelling zal vanaf 2012 gefaseerd zijn beslag krijgen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

3. Organisatieontwikkeling (3 miljoen euro, fte pm)

In het collegeprogramma hebben we aangegeven dat we een aanpassing van de organisatievorm gaan voorbereiden. We kiezen voor dienstverlening als hefboom voor de organisatieontwikkeling en cultuurverandering. De basis daarvoor willen we in deze collegeperiode leggen. Nu al stellen we een aantal aanpassingen in de structuur voor. Daarmee is winst te behalen in het verbeteren van de dienstverlening (beleid en uitvoering), efficiency en effectiviteit. De verwachting is dat het beter en goedkoper kan.

De volgende structuurwijzigingen worden voorgesteld:

- wijkgewijs werken onderbrengen bij één dienst;
- het samenvoegen van de taken in het beheer van de openbare ruimte;
- de (programmatische) sturing op maatschappelijke ontwikkeling

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Daarbij gaan we de primaire bedrijfsprocessen in de diensten stroomlijnen. Dit gaat over taken met minder mensen uitvoeren door de processen slimmer en efficiënter te organiseren. Hierdoor willen we een besparing realiseren van 3 miljoen euro.

Stand van zaken uitwerking

In het kader van de organisatieontwikkeling zijn we voor wijkgewijs werken en het samenvoegen van de taken beheer, begonnen met onderzoekstrajecten om te komen tot structuurwijzigingen.

Voor het beheer is het doel om te komen tot één gemeentelijk organisatieonderdeel Beheer, dat vanuit het perspectief van de burgerlogica, op een effectieve en efficiënte manier de beheer- en onderhoudstaken in de openbare ruimte vorm geeft. We streven erna om vanaf de zomer van 2012 een start te maken met de implementatie van dit nieuwe organisatieonderdeel.

Voor het onderdeel maatschappelijke ontwikkeling starten we binnenkort met een onderzoek.

4. Vorming van de directie stadstoezicht (185 duizend euro, fte pm)

4.1 Overlappende taakgebieden. Door de vorming van de directie stadstoezicht kunnen we een efficiencyvoordeel realiseren doordat taken van RO/EZ en de Milieudienst worden samengevoegd (110 duizend euro).

4.2 Vergunningen. Daarnaast kan ook, mede door een verdere deregulering, op het gebied van vergunningen voor evenementen een besparing worden gerealiseerd. Hiermee kunnen we 75 duizend euro besparen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

5. Overige samenvoegingen van afdelingen (130 duizend euro, 2,7 fte)

5.1 Formatie bij inzameling gevaarlijk afval en Olie-Water-Slib. We gaan bij de Milieudienst 15 duizend euro (0,5 fte) besparen door de inzameling van Olie-Water-Slib onder te brengen bij de afdeling afvalverwerking en samen te voegen met de inzameling van gevaarlijk afval.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

5.2 Loket beheer en verkeer. Stadsbeheer en de Milieudienst hebben beiden een meldingenloket die elkaar, indien nodig, ondersteunen in de werkzaamheden. We willen ze fysiek samenvoegen zodat met minder personeel kan worden volstaan. Daarmee kan 50 duizend euro (1 fte) worden bespaard. Het voorstel moet nader worden uitgewerkt.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding. Het samenvoegen van het loket is gekoppeld aan de komst van de beheersdienst.

5.3 DIA en Bestuursdienst. Uit efficiency overwegingen verzorgt de DIA sinds jaren de financiële administratie voor de Bestuursdienst. Vanuit deze efficiencygedachte willen we ook de functies Informatiemanagement (IM) én Facilitaire Zaken (FZ) van beide diensten samenvoegen en onderbrengen bij de DIA. De besparing die we hiermee

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

kunnen realiseren bedraagt 65 duizend euro. Het betreft 1,2 fte. Dit is een aanvulling op de pijofach taakstelling
Stand van zaken uitwerking
5.2 en 5.3 nog in voorbereiding

EFFICIENCYMAATREGELEN (INTERN)

6 Efficiency personeel en loonkosten (1,885 miljoen euro, 4,5 plus pm fte)

Naast het concentreren van verschillende P&O beheertaken, willen we op verschillende manieren de inzet van ons personeel en loonkosten nog efficiënter maken.

6.1 Uitstroom oud/ instroom jong personeel.

Oorspronkelijk voorstel

In de periode 2011-2014 stroomt een groep medewerkers uit de organisatie vanwege pensioen of FPU. Een deel van deze functies wordt niet opnieuw ingevuld. De opbrengsten hiervan worden ingezet voor realisatie van een aantal bezuinigingsmaatregelen in het pakket (bv. PIOFACH). Een aantal functies kan worden ingevuld door jonge medewerkers. Op basis van een voorlopige raming kan dit een besparing opleveren van circa 1 miljoen euro, vanwege de lagere loonkosten van jonger personeel. Inmiddels is een concernlijst opgesteld van 207 medewerkers die uitstromen en wordt in afstemming met de diensten per medewerker/functie een aantal zaken nader onderzocht:

- Vaststellen financieringsbron (gemeentelijke middelen ja/nee);
- Takenpakket analyseren op mogelijkheid tot vervallen, mogelijkheid voor instroom van een jongere en/of efficiënter in te richten.

De mogelijkheden om medewerkers te stimuleren om eerder met FPU te gaan zijn beperkt vanwege de landelijke afschaffing van de gemeentelijk FPU. De categorie van medewerkers die nog in aanmerking komt voor de oude FPU regeling (geboren voor 1950) is beperkt. Tot slot constateren we dat de meeste uitstroom vanaf 2014 zal plaatsvinden, waardoor de mogelijke opbrengsten van deze maatregel in deze bezuinigingsperiode verder onder druk komen te staan. We werken deze maatregel verder uit en informeren uw raad daarover in de volgende voortgangsrapportage.

Stand van zaken uitwerking

In de periode 2011-2014 gaan 207 medewerkers met pensioen. Op basis van nader onderzoek (zowel kwalitatief als kwantitatief) moet duidelijk worden hoe en in welke mate de beoogde maatregel is te realiseren. Met deze analyse is gestart. Onderdeel van dit onderzoek is een analyse per medewerker en ook per functie van het betreffende takenpakket. Het onderzoek en de daarbij horende analyse wordt oktober 2011 afgerond.

Op basis van voorlopige cijfers constateren wij risico's met betrekking tot het realiseren van het volledige bezuinigingsbedrag. Daarvoor zijn de volgende oorzaken:

- o Een deel van de vertrekkende medewerkers wordt niet of slechts gedeeltelijk uit algemene middelen betaald;
- o Vertrek van medewerkers lijkt ook te worden ingezet voor het realiseren van andere voorstellen (o.a. PIJOFACH, autonome uitstroom SOZAWE) of bezuinigingen op de bedrijfsvoering van diensten;

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

- Sommige functies worden vervuld door een boventallige of gedetacheerde medewerker die bij uitstroom geen netto-besparing opleveren. Dit geldt ook voor de medewerkers die in aanmerking van FPU komen. Deze medewerkers kosten de gemeente nog steeds geld bij uitstroom, waardoor de besparing door inzet van jonge medewerkers teniet wordt gedaan.

Verder constateren wij dat de meeste uitstroom als gevolg van (pre) pensioen vanaf 2014 zal plaatsvinden. Ook dit feit levert een realiseringsrisico op voor deze maatregel.

Het genoemde onderzoek en de daarbij horende analyse moeten uitwijzen of het volledige te bezuinigen bedrag kan worden gerealiseerd.

6.2 *Uitzendkrachtenpool/ projectleiderspool*

Oorspronkelijk voorstel

We willen de inhuur van uitzendkrachten beperken door binnen de eigen organisatie een vaste groep medewerkers onder te brengen in een uitzendkrachtenpool/projectleiderspool. Hiermee kan 0,5 miljoen euro worden bespaard. De uitzendkrachtenpool/projectleiderspool is in de tweede helft van 2011 operationeel.

Stand van zaken uitvoering

De uitwerking vindt plaats door aan te sluiten bij het huidige team Projectondersteuning van de afdeling Algemeen Informatie Management (AIM) van de DIA. Een aantal van de meer generiek inzetbare projectleiders is daar werkzaam. In de tweede helft van 2011 is de projectleiderspool operationeel. De eerste tranche van deze bezuiniging 0,1 miljoen in 2012 wordt naar verwachting gerealiseerd.

- 6.3 *Efficiency uitvoerende taken P&O.* We kunnen circa 1 fte besparen (50 duizend euro) door bij de DIA de komende jaren meer en beter gebruik te maken van hulpmiddelen – zoals Emis/Plaza – waardoor minder inzet van P&O nodig is. Door handmatige werkprocessen te automatiseren, bv. bij ziekteverzuim en digitalisering verlofkaart. Er is mogelijk sprake van een gedeeltelijke overlap met maatregel 1.1. Dit is een aanvulling op de Pijofach taakstellingen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

- 6.4 *Minder papieren salarisstroken.* We gaan alleen nog salarisstroken naar medewerkers versturen als er een mutatie heeft plaatsgevonden (10 duizend euro).

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

- 6.5 *Budgetten uitzendkrachten structureel verlagen.* Bij de DIA kunnen een aantal budgetten voor uitzendkrachten worden bespaard door de werkzaamheden anders in te vullen bij enkele afdelingen (130 duizend euro).

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

6.6 *Personeelsreductie, vacatureruimte.* Bij de DIA en de MD schrappen we een aantal restantvacatures (195 duizend euro).

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

7. Factor incidenteel in nominale compensatie verlagen (1 miljoen euro)

In de nominale compensatie die jaarlijks aan diensten wordt verstrekt wordt 0,68% over de loonsom vergoed voor compensatie van periodieken en dergelijke. Wij stellen voor deze vergoeding te verlagen tot 0,5% omdat een toenemend deel van de medewerkers op het maximum salaris zit.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

8. Sturen op autonome uitstroom (525 duizend euro, 15 fte)

Oorspronkelijk voorstel

Aan de hand van de leeftijdsopbouw van ons personeelsbestand hebben we de inschatting gemaakt dat bij Sozawe 15 medewerkers gebruik kunnen maken van de FPU. Hierbij gaat het voor de helft om functies die komen te vervallen of waarvoor op dit moment al efficiëncymaatregelen worden getroffen zodat ze niet meer opgevuld hoeven te worden.

We stellen een overzicht op van de functionarissen die tot de groep uitstromers behoren. Dan moet het volgende gebeuren:

- Vaststellen financieringsbron (gemeentelijke middelen ja/nee);
- Takenpakket analyseren op mogelijkheid tot vervallen of efficiënter in te richten;
- In bepaalde gevallen zal stimulering plaats moeten vinden om medewerkers van de FPU gebruik te laten maken. Hiertoe zal een beroep worden gedaan op het gemeentelijke frictiebudget.

Stand van zaken uitwerking

Inmiddels is gestart met de uitwerking van dit voorstel. Daarbij wordt allereerst bepaald welke medewerkers behoren tot de groep uitstromers. Vervolgens zullen op basis van financieringsbron en mogelijkheden om het takenpakket efficiënter in te richten of te laten vervallen naar medewerkers voorstellen worden gedaan. Daarbij kan het noodzakelijk zijn om in specifieke gevallen medewerkers te stimuleren om van de FPU gebruik te maken. Waar mogelijk zal een beroep worden gedaan op het gemeentelijke frictiebudget.

Na de zomer van 2011 verwachten wij voldoende inzicht te hebben in de concrete resultaten en eventuele realiseringsrisico's.

9. Efficiency Bedrijfsvoering (650 duizend euro, 5,1 fte)

Op het gebied van de bedrijfsvoering kunnen we door een aantal efficiëncymaatregelen circa 650 duizend euro besparen. Het gaat om de volgende maatregelen.

- 9.1 De dichtheid van kantoorwerkplekken (pc's en laptops) is in onze gemeente relatief hoog (4000 werkplekken op 3000 medewerkers). Het vorige bezuinigingspakket bevatte een voorstel om het aantal werkstations met 500 te verminderen. We stellen voor dit op te hogen omdat we de invoering van het nieuwe werken gaan onderzoeken. We schatten vooralsnog in dat we daarmee 500 werkstations extra kunnen schrappen. In totaal komt deze maatregel dan op 300 duizend euro.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Stand van zaken uitwerking

De voorgestelde vermindering van het aantal werkplekken wordt gerealiseerd door medewerkers de beschikking te geven over of een desktop of een laptop. Hiermee komt een eind aan de situatie dat medewerkers kunnen beschikken over zowel een desktop als een laptop. Deze keuze leidt tot een besparing op de aanschafkosten en de beheerswerkzaamheden. Op dit moment vindt uitwerking van het voorstel plaats en worden de gevolgen voor de verschillende organisatieonderdelen in beeld gebracht.

- 9.2 Bij de Bestuursdienst kan de secretariële ondersteuning worden teruggebracht, waarmee we 100 duizend euro kunnen besparen.

Stand van zaken uitwerking

De uitwerking van de invulling en realisatie van dit voorstel wordt gezien binnen de organisatie-ontwikkeling van de totale organisatie.

- 9.3 Op het gebied van bedrijfsvoering kunnen we bij RO/EZ een besparing realiseren van 150 duizend euro. Het betreft huismeesterstaken, facilitaire zaken, informatievoorziening, DIV, Juridische Zaken, het wagenpark en ICT.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

- 9.4 Vervalt, het voorstel overlapt met voorstel 9.1. De gemiste opbrengst vinden we in de verhoging van het voorstel 9.1.

- 9.5 Bij de Bestuursdienst kan de secretariële ondersteuning worden teruggebracht, waarmee we 100 duizend euro kunnen besparen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

10. Taakstellende bezuiniging i-functie (200 duizend euro, 2,5 fte)

We hebben onderzoek gedaan naar de informatiefunctie bij de gemeente. Op grond hiervan zal deze worden aangepast. Wij verbinden aan de uitwerking van deze aanpassing een taakstellend bedrag van 200 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

11. Anders financieren programma SHV (340 duizend euro, fte pm)

Oorspronkelijk voorstel

Door op het reguliere beheerprogramma te besparen, kunnen activiteiten uit het programma Schoon Heel Veilig daarin worden meegenomen. Het gaat hier bijvoorbeeld over bewonerswensen (korte metten acties), verwijderen graffiti op niet-overheidsgebouwen en activiteiten uit het huiskamerproject. We schrappen de activiteiten niet, maar financieren ze via het reguliere beheerprogramma. De ontwikkelde werkwijze zal worden geïncorporeerd in het bestaande onderhoudsprogramma. Dit levert een besparing op van 340 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Deze bezuiniging is gerealiseerd. Daarbij zijn de uitgangspunten van Schoon, Heel en Veilig zoveel mogelijk in de reguliere werkprocessen meegenomen. Het project Lentekriebels en het

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Huiskamerproject worden ondanks de bezuiniging voortgezet. Daarnaast blijven we inzetten op burgerparticipatie bij beheer en onderhoud. Uiteraard zullen we de gevolgen van de bezuiniging SHV in de komende jaren wel merken. Het effect van de maatregel is wel dat bijvoorbeeld de openbare ruimte minder snel kan worden aangepast aan de wensen die leven bij burgers en gebruikers

12. Efficiëntie Zelfstandigen/WWIK (280 duizend euro, 4 fte)

Oorspronkelijk voorstel

We gaan bekijken hoe we de werksoort Zelfstandigen/WWIK kunnen integreren in de nieuwe organisatie van SOZAWE. Daaraan geven we een efficiëntietaakstelling mee.

Met de uitvoering van verschillende regelingen die zich richten op startende en gevestigde zelfstandige ondernemers (inclusief kunstenaars) is een inzet gemoeid van 18,4 fte. Door een gerichte aanpak denken we het beslag op de gemeentelijke middelen met 280 duizend euro te verminderen. Deze aanpak bestaat uit twee onderdelen:

- efficiëntie binnen dienstverlening door de methodiek van klantmanagement ook toe te passen op de afdeling Zelfstandigen;
- uitbreiding regiofunctie waardoor schaalvoordelen optreden.

Stand van zaken uitwerking

Per 1 januari 2012 wordt de WWIK afgeschaft. Afschaffing van de WWIK leidt ertoe dat een deel van de grondslag van het voorstel verdwijnt. De maatregel "efficiënter werken" heeft hierdoor geen opbrengst.

Voor het onderdeel uitbreiding regiofunctie lijken er kansen te liggen. De omvang daarvan en de opbrengsten zijn onderwerpen van nader onderzoek. Een eventuele opbrengst zal niet voldoende zijn om het volledige bedrag van 280.000 euro te realiseren.

Het uitvoeren van de BBZ, IOAZ en WWIK zijn specialistische taken voor specifieke doelgroepen. In een recentelijk opgesteld advies is bekeken of wij de werkzaamheden voor andere gemeenten in de regio kunnen gaan uitbreiden. Daar blijken kansen te liggen. Hiermee kunnen inkomsten worden gegenereerd. Door de schaalvoordelen zullen de werkzaamheden voor derden en de 'eigen' werkzaamheden efficiënter uitgevoerd kunnen worden.

13. Verlaging concernbijdrage aan de DSW/iederz (700 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel

De jaarlijkse concernbijdrage aan iederz bedraagt vanaf 2011 ca. 3,8 miljoen euro. We willen het exploitatietekort van de dienst in de periode 2011-2014 verantwoord terugdringen.

Er zijn echter grote onzekerheden over de omvang en de effecten van aangekondigde rijkskortingen op korte en lange termijn. We zijn genoodzaakt om de rijkskortingen voor 2011 op te compenseren met nieuw beleid. Het is nog onduidelijk wat de effecten van het rijksbeleid zijn voor de jaren erna.

Aan de andere kant leiden overige bezuinigingsmaatregelen, met name op beheer, tot een negatief effect op de exploitatie van iederz. Bij het bepalen van de bezuinigingstaakstelling van 700 duizend euro hadden we hier al, op basis van indicatieve informatie, rekening mee gehouden. Maar dit effect zou wel eens groter kunnen zijn dan ingeschat.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Vanwege beide ontwikkelingen zullen we het bezuinigingsvoorstel voor 2012-2014 nader onderzoeken en afwegen. We komen daar in de voortgangsrapportage in het voorjaar 2011 op terug.

Stand van zaken uitwerking

Ook voor iederz zijn de gevolgen door de vermindering van het wsw- en participatiebudget groot. Het subsidieresultaat laat een sterk verwacht tekort zien door de vermindering van het wsw budget en dat kan niet goed worden gemaakt met het uitvoeringsresultaat iederz. Iederz verwacht mede door het wegvallen van het participatiebudget een uitvoeringsresultaat van 0. Dit omdat ze minder vergoedingen krijgt (via het participatiebudget) voor haar re integratieactiviteiten.

Daarnaast kan iederz het participatiebudget gebruiken om sw'ers extern aan het werk te helpen. Vermindering van het participatiebudget is daarom ook van invloed op het subsidieresultaat van iederz. Immers iederz kan verdienen aan het extern bemiddelen van sw cliënten. Het subsidieresultaat loopt de komende jaren terug, tot een tekort van 7,5 in 2012 tot bijna 12 miljoen euro negatief in 2015.

In het meerjarenbeeld geldt de aanname dat het uitvoeringsresultaat 0 is. Dit is niet vanzelfsprekend en zal alleen gerealiseerd kunnen worden als er verdere zware bezuinigingen worden doorgevoerd en de commerciële omzet gehandhaafd blijft c.q. een groei te zien geeft. In 2011 heeft iederz maatregelen doorgevoerd die tot een resultaatverbetering van 1,2 miljoen euro moeten leiden, 13% beter dan begroot. Getracht is daarbij de ontwikkelings- en begeleidingsmogelijkheden van medewerkers zoveel mogelijk te ontzien. De financiële druk op de exploitatie is echter zo groot dat dit niet altijd mogelijk is. De voorstellen worden voorgelegd aan OR en college van B&W."

14. Efficiencytaakstelling RO/EZ (1 miljoen euro, fte pm)

Oorspronkelijk voorstel

Bij de dienst RO/EZ willen we kritisch kijken naar de taken, de werkwijze en de financiering van de werkzaamheden van de verschillende afdelingen. Deze verkenning willen we in 2010 uitvoeren. In het voorjaar van 2011 zullen we hier besluiten over nemen. We willen hiermee een taakstellende bezuiniging realiseren van 1 miljoen euro.

Stand van zaken uitwerking

Het noodzakelijke onderzoek en de ontwikkeling van uitvoeringsvarianten vraagt meer tijd dan wij aanvankelijk in hebben geschat. Op dit moment worden voorstellen ontwikkeld om het organisatie ontwikkelingstraject zo in te vullen dat een besparing kan worden gerealiseerd. Daarvoor is een contourennota 'RO/EZ Anders' aan het personeel gepresenteerd. Daarnaast wordt gewerkt aan een voorstel om de afdelingen, rekening houdend met afdelingen die al in de overige bezuinigingen een taakstelling hebben, een algemene taakstelling van 2,5 % op de formatie op te leggen. Over de consequenties en haalbaarheid hiervan zullen wij in een volgende rapportage berichten. Afhankelijk van het tempo van het verdere besluitvormingstraject zullen wij daarbij aangeven of en zo ja met welke omvang er realisatierisico's optreden.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

15. Overige efficiency maatregelen (355 duizend euro, fte pm)

15.1 *Buitendienst Geografische Informatievoorziening (RO/EZ)* – Wegens technische ontwikkelingen kan de buitendienst van de Geografische Informatievoorziening met minder personeel, we besparen daarmee 55 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

15.2 *Bureau Woonwagenzaken (RO/EZ)*

Het bureau woonwagenzaken samen met de woonschepenhaven, het kermisterrein, Bruilwering en Beheer onconventioneel wonen, onderbrengen bij de afdeling wonen. De secretariaten kunnen daardoor worden gecombineerd. Dit levert een besparing op van 50 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

15.3 *Muziekschool (OCSW)*

Als gevolg van een nieuwe CAO stijgt de komende jaren de normjaartaak van het personeel van de Muziekschool. Deze stijging zal zich de komende jaren stapsgewijs voordoen. Het aantal lessen dat een docent binnen de betrekkingsomvang kan geven stijgt daardoor. Dat betekent dat meer lessen kunnen worden gegeven tegen dezelfde kosten. Dit genereert extra inkomsten. Verder kan er door een andere aansturing bezuinigd worden op het management (50 duizend euro).

Stand van zaken uitvoering

Zie 15.4

15.4 *Samenwerking van het Kunstencentrum en de Muziekschool (OCSW)*

Oorspronkelijk voorstel

Samenwerking tussen het Kunstencentrum en de Muziekschool kan tot besparingen leiden. Bij de dienst OCSW zijn besparingen mogelijk bij de ondersteunende afdelingen (50 duizend euro), doordat de overleg- en afstemmingsmomenten worden beperkt tot subsidieafspraken en verantwoording in het kader van de subsidierelatie.

De Muziekschool en het Kunstencentrum zullen op korte termijn verzocht worden om met een inhoudelijke visie te komen op de samenwerkingsmogelijkheden en een voorstel te maken voor een plan van aanpak. Aan de hand hiervan doen we u begin 2011 een voorstel.

Stand van zaken uitwerking

Zoals aangekondigd is aan de beide instellingen verzocht om met een inhoudelijke visie te komen op de samenwerkingsmogelijkheden en een voorstel te maken voor een plan van aanpak. Daarbij is meegegeven dat die samenwerking in totaal een besparing op moest leveren van 210.000. Het bedrag van 210.000 is opgebouwd uit 50.000 van het oorspronkelijke voorstel samenwerking Kunstencentrum en Muziekschool en de afzonderlijke bezuinigingsvoorstellen voor de Muziekschool (15.3, en 65.2). Kunstencentrum en Muziekschool hebben de afgelopen maanden een oriëntatie uitgevoerd op de mogelijkheden tot intensieve samenwerking. Het resultaat legden zij vast in een document, getiteld *Bezuinigingen naar meer kwaliteit*. Hierin gaan de directies in op het gezamenlijke toekomstperspectief, de beoogde doelen en resultaten van de samenwerking, missie en visie, en de personele en financiële consequenties. Ook is onderzocht of bij die samenwerking de

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

een bezuinigingsbedrag van 210.000 is te realiseren. In het document Bezuinigen naar meer kwaliteit is dan ook uitgegaan van een jaarlijkse bezuiniging van 210.000 euro vanaf 2012. In onze brief van 17 februari 2011 (OS 11.2522423) hebben wij u daarover geïnformeerd. De planning is dat er rond de zomer een uitgewerkt plan ligt hoe de samenwerking vorm krijgt en wordt ingevuld. Vervolgens zal een voorstel aan uw raad worden voorgelegd.

Consequenties van de maatregel

De consequenties van de maatregel zijn onderdeel van het uitgewerkte plan dat rond de zomer beschikbaar is. De verwachting is dat de consequenties voor de burgers minder zullen zijn dan bij de uitwerking van de eerdere drie afzonderlijke voorstellen.

16. Minder wethouders (320 duizend euro, 2,5 fte)

De Bestuursdienst heeft in 2006 extra budget ontvangen voor één bestuursadviseur, één secretaresse, één halve woordvoerder en bijkomende kosten. Nu er weer 5 voltijd wethouders zijn kan dit extra budget weer vrijvallen. Dit levert 320 duizend euro op.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

17. Griffie (400 duizend euro, 2 fte)

De griffie heeft al voor 300 duizend euro aan voorstellen uitgewerkt. Het betreft onder andere lagere accountantskosten, formatiereductie en verlaging van enkele budgetten van uw raad en de griffie. Daarnaast vragen wij uw raad en de griffie nog voor 100 duizend euro aan aanvullende voorstellen uit te werken om een evenredige bijdrage te leveren aan de bezuinigingstaakstelling.

Stand van zaken uitwerking

2011 wordt gerealiseerd, 2012 en 2013 in voorbereiding.

18 Technische correcties op de bezuinigingsvoorstellen (- 4,1 miljoen euro)

18.1 *Risico's*. Het realiseren van de interne efficiencymaatregelen is geen gemakkelijke opgave. Het risico bestaat dat we niet alle maatregelen op het nu geschetste niveau kunnen realiseren. Om dit risico op te vangen verminderen we de opbrengst met 500 duizend euro.

18.2 *Weglekeffecten*. Bij de geselecteerde maatregelen bij de bedrijfsvoering lekt een deel weg naar tarieven, projectbudgetten en verrekeningen met derden. Dit telt op tot ongeveer 3,6 miljoen euro. Dat is niet erg, want het leidt tot een "goedkopere overheid" voor burgers en bedrijven, maar de netto besparing valt lager uit. We hebben deze correctie nog niet verdeeld over de maatregelen, maar als een algemene correctie verwerkt.

Stand van zaken uitwerking

Dit zijn financieel-technische correcties.

18.1 wordt in 2011 ingezet voor compensatie van maatregelen die nog niet zijn gerealiseerd. 18.2 wordt vanaf 2012 ingezet ter dekking van "weglek" bij enkele concernbreed uit te werken maatregelen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

EFFICIENCYMAATREGELEN (EXTERN)

19. Overdracht vastgoed management aan corporaties (160 duizend euro, 2,0 fte)

Het oorspronkelijke bezuinigingsvoorstel hield in dat we het beheer en onderhoud van het maatschappelijk vastgoed wilden overdragen aan corporaties. Ondertussen hebben we organisatiebreed gekeken naar vastgoedmanagement. We hebben voorstellen gemaakt voor de toekomstige organisatie van het vastgoedmanagement (kern, strategisch en maatschappelijk vastgoed). We willen daar dit voorstel bij betrekken.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

20. Uitbesteding bezwaar en beroep (115 duizend euro, 1,7 fte)

Oorspronkelijk voorstel

Wanneer een burger het niet eens is met een besluit van de gemeente, dan bestaat de mogelijkheid om hiertegen bezwaar aan te tekenen. De onafhankelijke commissie voor de bezwaar en beroepsprocedures blijft in dit voorstel bestaan. De ambtelijke advisering en voorbereiding van deze commissie willen we uitbesteden. We zoeken dit jaar uit wat de feitelijke besparing is die we kunnen realiseren. Begin 2011 hebben we dat in beeld.

Stand van zaken uitwerking

In de afgelopen periode is onderzoek gedaan naar de wijze waarop dit voorstel kan worden uitgewerkt. Uit dit onderzoek wordt duidelijk dat uitbesteding tot een opbrengst leidt. Tegelijkertijd is duidelijk dat ook bij uitbesteding inzet vanuit de dienst nodig blijft. Dit komt doordat een restproces overblijft. Volledige uitbesteding zoals eerder voorgesteld is op dit moment geen optie. Als alternatief is de volgende variant uitgewerkt. In die variant worden de werkzaamheden van medewerkers die bezwaar en beroep ondersteunen en die uitstromen uitbestede. Dit levert enerzijds een besparing op en anderzijds wordt ervaring opgedaan met uitbesteding van de betreffende werkzaamheden. Met deze werkwijze ontstaat inzicht in de mogelijke risico's. Vanwege de schaal van de uitbesteding blijven die risico's echter beheersbaar. Met deze variant wordt een deel van het te bezuinigen bedrag gerealiseerd. Voor het resterende deel gaan we op zoek naar alternatieven.

21. Efficiënter gebruik voorzieningen WSR (50 duizend euro, 0,2 fte)

Door met sportverenigingen afspraken te maken over samenwerken bij het gebruik van sportvoorzieningen is een efficiënter gebruik van voorzieningen mogelijk. Er wordt vanuit verenigingen druk uitgeoefend om bestaande voorzieningen uit te breiden en eventueel nieuwe voorzieningen aan te leggen en/of te bouwen. Het voorstel leidt niet tot directe bezuinigingen op de exploitatie, maar is gericht op het verminderen van die druk en het voorkomen/verminderen van extra investeringskosten in de toekomst. Nader onderzoek is nodig om te bepalen waar samenwerking nodig en mogelijk is en hoe die samenwerking er uit moet zien.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

22. Martiniplaza / SB/OP (200 duizend euro, pm fte)

Wij willen onderzoeken welke mogelijkheden er zijn tot samenwerking tussen de werkmaatschappij Schouwburg/ Oosterpoort van OCSW en de Martiniplaza, op de terreinen programmering en planning, administratie en management. Hieraan verbinden wij een bezuinigingstaakstelling.

Stand van zaken uitwerking

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Nog in voorbereiding

23. Uitbesteden ombudsfunctie (200 duizend euro, 2,4 fte)

De stad heeft een eigen ombudsinstituut. Veel andere gemeenten zijn aangesloten bij de ombudsman in den Haag. Als wij dat ook doen, dan is er een besparing op de ombudsfunctie te realiseren. We willen dit in 2014 realiseren. Het huidige budget van het ombudsinstituut bedraagt ca. 260 duizend euro. De raad heeft gevraagd om na te gaan of het mogelijk is de besparing te realiseren door regiogemeenten ook gebruik te laten maken van ons ombudsinstituut. De regiogemeenten zijn met uitzondering van Leek, De Marne en Ten Boer, allemaal al aangesloten bij het goedkopere landelijke instituut. Aansluiting bij ons instituut zou de regiogemeenten meer geld kosten. Daarom is dit niet haalbaar en hebben we het voorstel gehandhaafd.

Stand van zaken uitvoering

Deze maatregel is na besluitvorming in de raad geschrapt. Er volgt een vervangend voorstel.

BEDRIJFSVOERING EN PERSONELE VOORZIENING

24. Versobering inkoop goederen en dienstverlening (3,5 miljoen euro, pm fte)

Oorspronkelijk voorstel

Besparingsmogelijkheden zien wij op het gebied van aanbesteden (nieuwe productgroepen/verlenging contractduur); contractbeheer (versobering/standaardisatie; betere naleving; betere sturing en uitputting contracten; sturen op budgetten); stroomlijning organisatie (centrale aanpak en verbreding door samenwerking met derden).

Dat betekent dat de kaders waarbinnen inkoop zich voltrekt verder moeten worden aangescherpt. Besparingsmogelijkheden zien we vooral door bij aanbestedingen scherper te sturen op de te stellen eisen en waar mogelijk in te steken op een soberder en meer gestandaardiseerd eisenpakket eventueel in combinatie met budgetsturing. We gaan ook een centralere en meer gecoördineerde aanpak invoeren.

Stand van zaken uitwerking

De besparing van 400 duizend euro voor het jaar 2011 is voor een bedrag van 300 duizend euro gerealiseerd. De resterende 100 duizend euro zal dit jaar nog worden gerealiseerd. Voor de daaropvolgende jaren is een plan van aanpak in voorbereiding voor een onderzoek naar de invulling van volledige taakstelling van 3,5 miljoen euro. Dit plan van aanpak stellen wij binnenkort vast. Op basis van het plan van aanpak vindt onderzoek plaats naar de invulling van de totale taakstelling. Dit onderzoek wordt naar verwachting rond de zomer afgerond. Op basis van de uitkomsten zullen wij besluiten nemen over de wijze waarop de bezuiniging kan worden ingevuld en/of op welke onderdelen nader onderzoek nodig is. Daarbij zullen ook eventuele nadere onderzoeks- en implementatiekosten worden betrokken. Binnen het kader van het onderzoek zal ook aandacht worden besteed aan eventuele risico's die er zijn ten aanzien van het realiseren van de volledige besparing.

25. Minder interne dienstverlening P&O gerelateerd (300 duizend euro)

- 25.1 *Onttrekking resterend deel budget Regeling WGA.* Wij verwachten dat het budget Wet Gedeeltelijk Arbeidsongeschiktheid structureel met 260 duizend euro kan worden verlaagd vanaf 2011. Het budget was in 2009 975 duizend euro, hierop is 300 duizend euro in mindering gebracht voor de invulling van bezuinigingen 2007-

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

2010. Voor uitvoeringskosten van de WGA resteert er dan nog circa 300 duizend euro.

*Stand van zaken uitwerking
Wordt gerealiseerd*

25.2 *Bedrijfsvoering MD. Personeel in balans.* In de begroting van de Milieudienst is 150 duizend euro opgenomen voor projecten in het kader van meester-gezel constructies en/of plaatsen van mensen, die verder afstaan van de arbeidsmarkt. Door gebruik te maken van vacature ruimte en in te leveren op de ambities kan hierop 40 duizend euro worden bezuinigd.

26. Bedrijfsvoering en personele voorzieningen (3,06 miljoen euro, 4,3 fte +pm)

Oorspronkelijk voorstel

We hebben de diensten gevraagd kritisch te kijken naar de budgetten voor de bedrijfsvoering en de personele voorzieningen. Dat heeft geleid tot veel voorstellen die we hier hebben samengevoegd. Om te voorkomen dat er ongelijkheid tussen medewerkers ontstaat, worden de voorstellen voor alle diensten, op een gelijke wijze concernbreed genormeerd en uitgewerkt. Daaraan hebben we een extra taakstelling verbonden.

Momenteel worden een aantal voorstellen nader uitgewerkt en mogelijke opbrengsten in kaart gebracht. Het betreft:

- besparen op kosten bedrijfskantines;
- afschaffen bedrijfsfitness;
- beperken of schrappen van de catering faciliteiten;
- beperken of afschaffen personeelsuitjes;
- afschaffing attenties personeel (bv. kerstpakketten).

De overige maatregelen zoals de stimulering van koop verlof en schrappen onbetaald verlof vereisen een aanpassing van het huidige cafeteria model en zullen in nauw overleg met de medezeggenschapsorganen worden uitgewerkt.

Stand van zaken uitwerking

Beperking van de externe inhuur en flexibele schil heeft consequenties voor de organisatie. Er is minder ruimte voor inhuur van specialistische en vakmatige kennis die Groningen wel grotendeels, maar redelijkerwijs niet volledig in huis wil hebben. Te denken valt aan specifieke financiële deskundigheid, advisering ten aanzien van automatiseringsvraagstukken, specialistische projectleiders voor exploitatieplannen van de dienst RO/EZ e.d. Ook is er minder capaciteit voor het uitvoeren van werkzaamheden bij piekbelastingen of bij onvoorzienbare capaciteitsproblemen, bijvoorbeeld ter vervanging bij ziekte. Dit kan consequenties hebben voor de werkdruk bij medewerkers. Tevens merken wij op dat uitvoerende diensten zoals SOZAWE, OCSW, RO/EZ, Milieudienst en de HVD alleen doelmatig kunnen opereren als zij bij piekbelastingen een beroep op externe inhuur/flexibele schil kunnen doen.

Een aantal voorstellen is inmiddels gerealiseerd. Voor een ander deel van de voorstellen is de bezuiniging gedeeltelijk gerealiseerd en worden verder uitgewerkt. De uitwerking van de overige voorstellen vindt momenteel plaats. Zoals in het voorstel is aangegeven worden de voorstellen voor alle diensten, op een gelijke wijze concernbreed genormeerd en uitgewerkt. Dat is nodig om te voorkomen dat er bij de gemeente Groningen als werkgever ongelijkheid tussen medewerkers ontstaat.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigen 2011-2014

Bij ons voorstel - beperken voor inhuur externen en voor de "flexibele schil"- hebben wij al gewezen op de consequenties voor de organisatie. Tijdens de uitwerking is gebleken dat invoeren van dit voorstel consequenties heeft voor de omvang van uit te voeren taken en mogelijk (beperkte of gedeeltelijke) sluiting van voorzieningen. Ook is er sprake van zgn. wegleffecten omdat met ene aantal taken inkomsten worden gegenereerd die dan komen te vervallen. In de komende periode wordt het voorstel uitgewerkt en ontstaat een beter beeld van de gevolgen van het realiseren van dit voorstel.

Tot slot is bij de uitwerking is geconstateerd dat er op een aantal onderdelen mogelijk sprake is een samenloop met andere en door diensten ingebracht voorstellen. Dit maakt de uitwerking complexer dan eerder was voorzien. Daarnaast is er mogelijk sprake van realiseringsrisico's. Bij de uitwerking zal dit in beeld worden gebracht. Bij een volgende tussenrapportage verwachten wij zicht te hebben op de concrete uitwerking van de voorstellen. Wij zullen u dan informeren over de voortgang

27. Programma BoSs (300 duizend euro)

Door kritisch door het programma BoSs (bedrijfsvoering, organisatieontwikkeling en stad en stadhuis) te lopen willen we 0,3 miljoen euro van de beschikbare 4,2 miljoen euro vrijmaken. Het resterende budget is o.a. nodig om de komende jaren de nodige projecten te realiseren voor de bezuiniging op de PIJOFACH-functies. Deze projecten komen vooral tot stand vanuit het programma BoSs.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd.

BESPARING OP/DOOR DIENSTVERLENING (EXTERN)

28. Minder gebruik gezinsbode (150 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel

Sinds juni 2009 kunnen gemeenten ervoor kiezen bekendmakingen (o.a. kap- en bouwvergunning) via het internet openbaar te maken. Jaarlijks wordt voor circa 380 duizend euro uitgegeven aan het inkopen van ruimte bij de Gezinsbode. Door bekendmakingen en algemene verplichtingen via het internet (als primair kanaal!) aan te bieden hoeven we minder advertentieruimte in te kopen. Hiermee kunnen we jaarlijks een besparing van naar schatting 150 duizend euro realiseren.

Inwoners van de stad zijn meer aangewezen op het internet. Burgers die geen internet aansluiting hebben, missen daardoor de niet wettelijk verplichte informatie.

Stand van zaken uitwerking

In september 2011 is er een plan van aanpak waarin wordt aangegeven op welke wijze de diensten een bijdrage gaan leveren aan de totale taakstelling van 150.000. De bezuiniging zal naar verwachting worden gerealiseerd.

De gemeente zal burgers die niet over een computer beschikken moeten informeren. Dat zal via de andere sturingskanalen (balie, telefoon, brief) en vrije publiciteit moeten gebeuren. Om dit vorm te geven wordt daarvoor in het plan van aanpak plm. € 30.000 incidenteel gereserveerd voor het implementatiejaar 2012. Dat betekent dat in 2012 niet het volledige bezuinigingsbedrag kan worden gerealiseerd.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

29. Verkleinen concernbudget onvoorzien (200 duizend euro)

Het concern heeft 0,5 miljoen euro beschikbaar voor onvoorziene uitgaven voor initiatieven uit de stad. Door de definitie voor de kosten die uit dit budget gedekt mogen worden aan te scherpen, moet het mogelijk zijn om het benodigde budget met 0,2 miljoen euro terug te brengen.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

30. Brandweer: duikploeg (500 duizend euro, fte pm)

De Brandweer Stad heeft een duikploeg die ook het westelijk deel van de regio bedient. De veiligheidsregio heeft daarnaast de beschikking over een duikploeg in Delfzijl. Ook is er een duikploeg in Emmen. We willen deze taak in regionaal verband anders organiseren.

We gaan daarvoor samenwerkingsmogelijkheden onderzoeken en/of kijken naar uitbestedingsmogelijkheden. We willen hiermee een bezuiniging van 500 duizend euro realiseren. Het onderzoek naar samenwerking of uitbesteding doen we in het najaar van 2010 samen met de andere gemeenten in de regio. De uitkomsten presenteren we in de voortgangsrapportage bezuinigingen voorjaar 2011.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

31. Bezuinigingen brandweer en GGD via de H&OG (300 duizend euro, pm fte)

Het H&OG bestuur heeft de HVD de opdracht gegeven om een bezuinigingspakket van 1 miljoen euro samen te stellen. Daarmee kan onze bijdrage aan de H&OG met 300 duizend euro worden verlaagd. In het komend najaar levert de directie van de HVD daar de voorstellen voor aan. Het bestuur zal daarover december 2010 of januari 2011 besluiten kunnen nemen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding. Nb het H&OG bestuur heeft gevraagd voor 2011 80 duizend euro aan maatregelen uit te werken.

32. GGD: Officier van Dienst Geneeskundig onderbrengen bij de H&OG (40 duizend euro, pm fte)

Oorspronkelijk voorstel

De HVD heeft 2 Officieren van Dienst Geneeskundig. Eén gefinancierd door de H&OG (waaraan Stad via een bijdrage per inwoner meebetaald) en één door de Stad. Omdat het een regionale functie betreft horen beide functionarissen gefinancierd te worden vanuit de H&OG. De Stad draagt dan alleen via de H&OG-regeling bij aan de 2 Officieren. Dit levert een besparing op van 'tweederde functionaris'.

Stand van zaken uitwerking

In de begroting H&OG wordt dit voorstel meegenomen. Wij verwachten dat de beoogde bezuiniging wordt gerealiseerd

2.2 Bezuinigingen op de voorzieningen in de stad

33. Stadspas (250 duizend euro, pm fte)

De Stadspas wordt veel gebruikt door mensen met een laag inkomen en overige inwoners die er een vergoeding voor betalen. Per saldo draagt de gemeente jaarlijks ca 550 duizend

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

euro bij in de kosten. We stellen voor een nieuwe opzet van de Stadspas uit te werken met een hogere graad van kostendekkendheid dan nu het geval is. Daarbij zal o.a. gekeken worden naar de organisatorisch opzet, versobering van de marketingactiviteiten en een andere doelgroepbenadering. We willen de Stadspas vooral inzetten voor de doelgroepen die de pas nodig hebben. Verwacht wordt dat de kosten met deze maatregelen structureel met een bedrag van 250 duizend euro kunnen worden verlaagd.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding, na het zomerreces komen we met een voorstel.

LEEFOMGEVING

34. Brandweer: maatregelen Oosting/Alders terugdraaien (140 duizend euro, 2 fte)

De formatie bij de afdeling brandpreventie is na de rampen in Volendam en Enschede met 4 fte uitgebreid, voor extra controles en handhaving in de horeca en bij risicobedrijven. Ook is toen de piketfunctie ingesteld, waardoor er 24-uurs beschikbaarheid is van een brandpreventiemedewerker. We brengen de formatie met 2 fte terug. Nog steeds is er dan sprake van een formatie-uitbreiding ten opzichte van de periode daarvoor. De precieze uitwerking van de prioriteiten en de verdere aanpak met een beperktere formatie zal plaatsvinden bij het opstellen van de jaarplannen 2012 (het jaar waarin de bezuiniging gerealiseerd zal worden).

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

35. Minder personeel brugbediening (100 duizend euro, fte pm)

Oorspronkelijk voorstel

We gaan de mogelijkheden onderzoeken voor de invoering van venstertijden voor de brugbediening in de stad. Het idee is dat we dan met minder personeel toe kunnen. Daarbij gaan we ook kijken naar de invoering van bruggeld, net zoals veel andere steden hebben. In totaal willen we hiermee circa 100 duizend euro gefaseerd bezuinigen.

Een deel van deze maatregel kunnen we realiseren door in de winter de inzet van brugwachters te verminderen (20 duizend euro). Daarbovenop is een drietal opties: het zomerseizoen beperken tot 2,5 maand (ipv 5 maanden) en in deze 2,5 maand geen zon- en feestdagen en avondbediening meer, de hele week bedienen als zon en feestdagen (konvoovaart) of de bediening in de zomermaanden verkorten tot 16.00 uur.

Deze maatregelen leveren een deel van de besparing op van 56 tot 80 duizend euro.

Afhankelijk van de keuze voor één van de opties is het noodzakelijk om daarnaast bruggeld te innen. Daarvoor gaan we nader onderzoeken hoe de mogelijke opbrengst hiervan zich verhoudt tot de inningskosten. In de volgende voortgangsrapportage, voorjaar 2011, zullen we een nadere uitwerking en een keuze voorleggen.

Stand van zaken uitwerking

We willen de helft van de bezuiniging in 2012 realiseren door efficiencymaatregelen en het verhogen van de inkomsten. De efficiency realiseren we vanaf 2012 door buiten het vaarseizoen met 1 brugwachter minder te werken. Dit levert 28 duizend euro op. Deze maatregel heeft geen personele consequenties omdat het een uitzendkracht betreft. Daarnaast gaan we werken met een goedkoper uitzendcontract. Dat levert 10 duizend euro op. Verder willen we een vergoeding vragen voor het openen van de brug buiten de reguliere bedieningstijden, opbrengst 12 duizend euro. Hiermee realiseren we de taakstelling van 50 duizend euro in 2012.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Voor 2013 willen wij de dienstverlening versoberen om de resterende bezuiniging van 50 duizend euro in te vullen. Maatregelen om het vaarseizoen in te korten en konvooivaart in te voeren worden op dit moment onderzocht en uitgewerkt. Dit vereist afstemming met diverse partijen, waaronder de provincie en Schuttevaer. Hierna zullen we aan uw raad definitieve voorstellen doen voor 2013.

36. Verruiging grote groen gebieden (835 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel

Het is mogelijk op het beheer van grote groen gebieden te bezuinigen door ze te onderhouden als bos. Eventuele voorzieningen die in het gebied aanwezig zijn, zoals speelvoorzieningen, worden verwijderd en elders gebruikt. Langs wegen, fiets- en wandelpaden worden stroken van +/- 3 meter wel onderhouden op basisniveau. Dit geldt ook langs percelen van derden. Een oppervlakte van 110 ha. zal op deze wijze worden beheerd.

De gebieden die voor verruiging in aanmerking komen worden op dit moment geïnventariseerd en uitgewerkt in een plan. Het eerste deel zal in 2011 worden geïmplementeerd. Voorbeelden hiervan zijn de Boterdiepstrook en het noordelijk deel van het Stadspark. In 2012 volgt tweede fase.

Stand van zaken uitwerking

De bezuinigingstaakstelling voor 2011 (€300.000) is ingevuld. De maatregelen hebben betrekking op het verruigen van gazon- en heestervakken, drie keer per jaar klepelen in plaats van wekelijks maaien, het versoberen van berm en sloten en een beperkter programma voor groot onderhoud. Op basis van het bezuinigingsvoorstel voor 2011 is geconcludeerd dat een verdere verruiging van het groen niet haalbaar is, omdat dit de kwaliteit van de stedelijke natuur teveel aantast. Bovendien ontkomen we er dan niet aan om ook het groen in de wijken, dus in de directe woonomgeving van de burgers, te gaan verruigen. We zoeken binnen de budgetten van Stadsbeheer naar alternatieven om invulling te geven aan de bezuinigingstaakstelling voor 2012 (€535.000). Wij komen in de derde voortgangsrapportage hiervoor met nadere voorstellen.

Door de maatregel zullen een aantal grote groengebieden verruigen, waardoor ze minder toegankelijk worden en minder gebruikswaarde krijgen. De sociale veiligheid kan minder worden, net als de ecologische waarde van deze gebieden.

Gevolgen voor de ecologie

Bij de voorgestelde bezuinigingsmaatregelen zullen we het beheer in zijn geheel stopzetten of sterk versoberen. Wanneer de gevolgen van verruiging vertaald worden naar ecologie zijn er naast een aantal knelpunten ook kansen. Knelpunten zijn er bij het beheer van bestaande ecologische berm en sloten en bij de (toenemende) kosten voor het storten van bermmaaisel en slootballast. Kansen zijn er bij de braaklegging van gazon (gras dat wekelijks wordt gemaaid).

- Ontwikkeling ecologische berm

De veranderingen in het beheer hebben gevolgen voor de ecologische ontwikkeling van de berm. De meeste berm in de stad liggen op een voedselrijke (klei)bodem. Voor een optimale ecologische ontwikkeling van de vegetatie is twee keer maaien noodzakelijk. Afhankelijk van de duur van de verruiging of het terugbrengen van de beheerfrequentie en de plek zal de ecologische ontwikkeling van een berm teruglopen. De hoeveelheid ruigtekruiden (bijvoorbeeld distels, brandnetel en ridderzuring) zal toenemen ten gunste van de bloemrijke kruidenvegetatie. De eerste jaren zullen de gevolgen relatief meevallen, maar hoe langer de braaklegging of het terugbrengen van de beheerfrequentie duurt, des te groter de gevolgen

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

zullen zijn. In tegenstelling tot bijvoorbeeld een bezuiniging op onderhoud van een weg, kan het herstel van een ecologische berm niet met één investering weer ongedaan gemaakt worden. Zeker voor graslanden die nu al ecologisch waardevol zijn, zal het vele jaren van goed ecologisch beheer vergen om weer op het oude niveau van voor de bezuinigingen te komen.

Als we de verruiging van bermen op de lange termijn doorzetten zal de graslandvegetatie en bijbehorende fauna verdwijnen. De graslandvegetatie met vlinders en insecten verandert in een struikgewas of bos met vogels en kleine zoogdieren. Door deze verschuiving kan niet meer worden voldaan aan eerdere toezeggingen aan de raad in september 2009 (naar aanleiding van vragen over bijen) om door gerichte maatregelen op ecologisch gebied bij te dragen aan de vermindering van de bijensterfte. Een ander gevolg van de bezuiniging is dat we niet meer kunnen voldoen aan de afspraken die we in december 2009 hebben gemaakt met de partners in de Coalitie biodiversiteit¹. Door de verruiging zal op de meeste plaatsen de biodiversiteit juist afnemen.

- *Ontwikkeling verruigen gazon*

Naast de verruiging van een aantal ecologische bermen zullen we 10 hectare gazon aan de randen van de stad laten verruigen. Ook hier vindt geen beheer meer plaats (met uitzondering van een meter langs wegen, fietspaden en bij kruisingen).

De ontwikkeling van de verruiging van gazon is vergelijkbaar met die van een ecologische berm. In eerste instantie vestigen zich ruigtekruiden en vervolgens struikgewas en bos. Het grote verschil ten opzichte van de verruiging van een ecologische berm is dat de ecologische uitgangswaarde van een gazon erg laag is. Door de verruiging zal de ecologische waarde van de locatie toenemen.

- *Overige relaties met betrekking tot ecologische ontwikkelingen*

We streven naar een duurzaam stedelijk watersysteem door het aanleggen van natuurvriendelijke oevers en het verbinden van vijvers onderling. De natuurlijke inrichting van de oevers zorgt naast de invulling van de waterambities ook voor een verdere versterking van de ecologie. De meerkosten die het beheer van deze natuurlijke inrichting met zich meebrengt zal worden betaald vanuit het uitvoeringsprogramma van het water- en rioleringsplan. Om de kosten van het water- en oeverbeheer terug te dringen zullen we kijken wat de mogelijkheden zijn van een verdere samenwerking met de waterschappen. Concreet betekent dit dat er winst valt te behalen door de uitvoering van het schonen van sloten en vijvers beter op elkaar af te stemmen. Doordat deze afstemming een gedegen voorbereiding vraagt, is de verwachting dat deze winst op zijn vroegst in 2012 gerealiseerd kan worden.

Door een toename van het areaal ecologisch beheerde bermen en sloten is er nog een (financieel) probleem ontstaan. Bij dit ecologische beheer komt berm- en slootballast vrij dat gestort moet worden. Het storten van deze berm- en slootballast is duur. Door de toename van het areaal zijn de stortkosten de afgelopen jaren ook opgelopen. De komende jaren zal de oppervlakte ecologisch te beheren gebied (onder ander door de ambities uit het waterplan) verder toenemen en de stortkosten zullen verder stijgen. Er wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor een alternatieve wijze van verwerking van de berm- en slootballast. Nu al is duidelijk dat dit op het gebied van duurzaamheid winst oplevert, maar dat er geen

¹ 2010 was het Internationaal Jaar van de Biodiversiteit. Om hier invulling aan te geven, is door 168 landen een biodiversiteitsverdrag afgesloten. De gemeente Groningen heeft zich ook aangesloten bij dit verdrag. Concreet betekent dit dat we ons als gemeente inzetten voor de bescherming van de biodiversiteit in de natuurlijke omgeving zowel binnen als tussen soorten als ook in ecosystemen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

financieel voordeel te behalen is. Over de exacte uitkomsten van dit onderzoek zal de raad in een later stadium worden geïnformeerd.

Communicatie

Wij zullen het besluit over de bezuinigingen op onderhoud van openbaar groen ter informatie naar alle wijkorganisaties sturen, met uitzondering van die in het Centrum waar niet bezuinigd wordt. Daarbij zullen we de stadsplattegrond waarop de maatregelen staan aangegeven en plattegronden per wijk meesturen. De bezuinigingen kunnen in de reguliere overleggen met de wijkorganisaties toegelicht worden. Daarnaast zullen wij bewoners informeren via onder andere de website www.mijnwijk.groningen.nl. De voorstellen zullen worden besproken met de natuur- en milieuroorganisaties in het Bestuurlijk Overleg Stadsnatuur (BOS).

37. Verlagen vrij budget Stadsdeelbeheerder (80 duizend euro)

Elke Stadsdeelbeheerder heeft een vrij budget om snel te kunnen inspelen op kleine wensen van burgers. Gezien de noodzakelijke bezuinigingen vinden we het verantwoord 30% van dit budget te korten.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

WONEN

38. Hypotheek-gemeente-garanties (25 duizend euro)

Gemeenten in Nederland hebben geen achterwachtverplichting meer bij nieuwe hypotheekgaranties. Daardoor kan de bijdrage aan de voorziening claims gemeentegarantie vervallen. Al afgegeven gemeentegaranties blijven wel gegarandeerd.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

39. Platform GRAS (20 duizend euro)

De huidige subsidie aan het Platform Gras loopt tot en met 2011. We stellen voor daarna de subsidie te verlagen met 20 duizend euro. We denken dat het platform GRAS met de nog beschikbare subsidie een goed programma voor stedenbouw en architectuur kan realiseren.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

40. Verlaging budget stadsdeelprogramma (500 duizend euro)

Samengevoegd met voorstel 51.

Stand van zaken uitwerking

2011 wordt gerealiseerd, 2012 nog in voorbereiding.

41. Groninger Woonkwaliteit (100 duizend euro)

We willen de inzet van middelen nieuw beleid 2007 Groninger Woonkwaliteit beëindigen. Er zijn verschillende bedragen gereserveerd voor deze post (100 s in 2007 100s in 2008 en 2x 100 i). De meeste middelen zijn ingezet voor o.a. het energiebesparingen bij sociale huurwoningen. De 100 duizend euro incidenteel nieuw beleid uit 2008 is ingezet voor energieneutraal bouwen Meerstad. In totaal is er 200 duizend euro structureel beschikbaar. In de praktijk blijkt dat we dit bedrag jaarlijks niet volledig kunnen wegzetten. Daarom kunnen we de 100 duizend euro structureel uit 2007 bezuinigen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

*Stand van zaken uitwerking
Wordt gerealiseerd*

ONDERWIJS

42. Beëindiging subsidie de Jonge onderzoekers (360 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel.

Wij beschouwen het aanbod van de Jonge Onderzoekers, in relatie tot aanbod vanuit het reguliere onderwijs, niet als een noodzakelijke voorziening. Daarnaast constateren wij dat de vraag naar het aanbod van de Jonge Onderzoekers in de afgelopen periode minder is geworden. Een aanvullende overweging is dat een stedelijke voorziening als de Jonge Onderzoekers niet meer past in de huidige oriëntatie op een wijksgewijze benadering.

Uw raad heeft ons per motie verzocht om het voorstel nader te onderbouwen en te onderzoeken hoe techniekeducatie meer kostenefficiënt vorm kan krijgen door samenwerking met bijvoorbeeld NDE, Technasium of een andere instelling.

Een geïntegreerd aanbod van technische educatie en natuur- en duurzaamheidseducatie kost ca 180 duizend euro per jaar. Daarmee wordt een aanzienlijk deel van de voorgestelde besparing teniet gedaan. Wij houden daarom vast aan het oorspronkelijke bezuinigingsvoorstel.

Stand van zaken uitwerking

Uit het door de raad gevraagde onderzoek komt naar voren dat er op dit moment vanuit het onderwijs geen vraag is naar een op het onderwijsgericht aanbod van wetenschap & techniek'. Bovendien hebben we geconcludeerd dat de vraag naar techniekeducatie in de vrije tijd gering is en dat de onderzochte alternatieven onvoldoende mogelijkheden bieden. Daarnaast hebben we gezien dat er op het terrein van wetenschap & techniek al veel initiatieven en projecten lopen.

Het voorstel is om vast te houden aan het oorspronkelijke bezuinigingsvoorstel en de subsidie aan De Jonge Onderzoekers Groningen te beëindigen. De huidige onstabiele situatie van De Jonge Onderzoekers Groningen versterkt ons voornemen om de subsidie te beëindigen. Het huidige bestuur heeft namelijk aangegeven op zeer korte termijn terug te treden. Wij komen hier in een apart raadsvoorstel op terug.

We stellen voor de organisatie van de Wubbo Ockelsprijs onder te brengen bij de afdeling NDE. We zijn nog met de Stichting Wubbo Ockels in gesprek over de organisatievorm en over de organisatiekosten.

43. Afschaffen Schoolzwemmen (225 duizend euro, 1 fte)

Oorspronkelijk voorstel

Een steeds groter deel van de kinderen leert op steeds vroegere leeftijd zwemmen. Een groot deel (circa 80%) van de kinderen kan zwemmen op het moment dat op de basisschool het schoolzwemmen wordt aangeboden. Dit zwemonderwijs wordt grotendeels buiten schooltijden verzorgd en door de ouders bekostigd. De noodzaak voor schoolzwemmen als basisvoorziening is daarmee vervallen. We stellen daarom voor het schoolzwemmen af te schaffen. We bezuinigen niet het gehele bedrag. We willen 225 duizend euro blijven

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

reserveren voor een vorm van zwemmen buiten de schooluren voor mensen die dat niet zelf kunnen betalen. De scholen zullen de zwemuren met andere bewegingsuren moeten invullen. Ook daarvoor reserveren we deze middelen.

Wij willen een zodanige vangnetconstructie maken dat kinderen uit gezinnen met de lagere inkomens hun diploma's wel halen. Eventueel moet deelname aan de zwemlessen een verplichtend karakter krijgen.

Stand van zaken uitvoering

De voorgenomen bezuiniging gaat volgens planning in voor het schooljaar 2012-2013. Uw raad heeft aangegeven dat de bezuiniging pas mag worden doorgevoerd als de vangnetconstructie is gerealiseerd. In overleg met de stakeholders (o.a. adviescommissie voor de sport) wordt onderzocht welke varianten voor vangnetregeling mogelijk zijn en voldoen aan uw voorwaarden. Onderdeel van het onderzoek is ook het in kaart brengen van de consequenties voor de exploitatie van de zwembaden en vervangende voorzieningen voor bewegingsonderwijs. Het streven is om voor de zomer met de schoolbesturen in overleg te treden over de uitkomsten en alternatieven. In het najaar van 2011 willen we het voorstel aan u voorleggen, om vanaf het schooljaar 2012 de bezuiniging te kunnen doorvoeren.

WELZIJN

44. Taakstelling geïntegreerde aanpak budget maatschappelijke ontwikkelingen (1,7 miljoen euro, pm fte)

Oorspronkelijk voorstel

In totaal hebben we voor circa 170 miljoen aan budgetten in de begroting die verbonden zijn aan het thema "maatschappelijke participatie", verdeeld over meerdere diensten en beleidsterreinen. De afstemming over de doelen die we hiermee willen bereiken en de besteding van de beschikbare middelen kan in onze ogen meer geïntegreerd worden opgepakt. Bijvoorbeeld door een meer intensieve samenwerking tussen de betrokken diensten op dit terrein, het afstemmen van aanvragen voor projectbudgetten, subsidies en andere bijdragen en het tegengaan van 'overlap' in de bestedingen. Wij stellen voor hieraan een taakstelling te verbinden van 1 % van het totale budget. Deze besparing komt boven op de andere voorstellen tot bezuinigingen op de betrokken beleidsterreinen. De maatregelen en de consequenties van deze overlap zijn door ons nog niet uitgewerkt. Indien er niet gewenste effecten optreden, zullen we de maatregel (deels) heroverwegen.

Stand van zaken uitvoering

We hebben een projectleider aangesteld die gaat adviseren over de besparingsmogelijkheden van een geïntegreerde aanpak van de gemeentelijke activiteiten op het terrein van de maatschappelijke ontwikkeling. Het volgende zal worden onderzocht:

- Welke beleidskaders (landelijk, regionaal en lokaal) op dit moment gelden op het terrein van de maatschappelijke ontwikkeling;
- Welke activiteiten op dit moment door de verschillende gemeentelijke diensten worden uitgevoerd op het terrein van de maatschappelijke ontwikkeling (of maatschappelijke participatie);
- Welke (gemeentelijke) budgetten gemoeid zijn met de onder 1. genoemde activiteiten;
- Welke mogelijkheden (organisatorisch en beleidsmatig) er zijn om de gemeentelijke activiteiten meer geïntegreerd uit te voeren;

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

- Welke besparingsmogelijkheden een geïntegreerde aanpak kan opleveren (met als uitgangspunt de genoemde € 1,7 miljoen structureel en de verdeling over 2012 en 2013);
- Welke de consequenties zijn van deze geïntegreerde aanpak voor het gemeentelijke beleid op het terrein van de maatschappelijke ontwikkeling, de betrokken gemeentelijke diensten, de betrokken instellingen in de stad en de burgers.

Het onderzoek zal voor de zomer worden afgerond, zodat we uw raad bij de begroting 2012 een voorstel kunnen voorleggen.

GEZONDHEID

45. Uitvoering Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) (875 duizend euro)

45.1 WMO eigen bijdrage

Oorspronkelijk voorstel

De gemeente Groningen vraagt in vergelijking met andere gemeenten voor minder voorzieningen een eigen bijdrage van de gebruikers. We houden de voorzieningen in stand, maar we gaan hiervoor een inkomensafhankelijke bijdrage vragen. Hiermee willen we een bezuiniging realiseren van 750 duizend euro. We denken dan met name aan kleine woningaanpassingen.

Daarnaast willen we onderzoeken of we meer voorzieningen tot algemeen gebruik kunnen verklaren. Dit houdt in dat gebruikers voortaan de producten zoals mengkranen, verhoogde toiletpotten, zelf moeten aanschaffen. Deze laatste maatregel hebben we vooralsnog niet ingeboekt, we gaan dit eerst goed onderzoeken.

Stand van zaken uitvoering

In november 2009 hebben wij u een verkenning geschetst van de mogelijkheden voor eigen bijdrage beleid voor individuele voorzieningen die in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden verstrekt (brief dd 24 november 2009). In die brief hebben we aangegeven dat het bij de Wmo past dat bij het zoeken naar de best mogelijke manier om de beperkingen van een burger te compenseren, van die burger gevraagd wordt dat hij zaken die hij zelf kan oplossen, ook zelf oplost en dat het opleggen van een eigen bijdrage daarbij past.

Eind oktober hebben wij uw raad een visie gepresenteerd op de wijze waarop en de voorzieningen waarvoor wij een eigen bijdrage willen invoeren.

Hierin hebben we de volgende uitgangspunten beschreven:

- het eigen bijdrage beleid doet recht aan “de sterkste schouders dragen de zwaarste lasten”;
- er wordt geen eigen bijdrage beleid gevoerd dat een bepaalde groep onevenredig zwaar treft;
- er wordt zoveel mogelijk consistent beleid gevoerd;
- de administratieve last voor cliënt en gemeente blijft tot een minimum beperkt;
- het eigen bijdrage beleid mag de toegankelijkheid van de voorzieningen niet in gevaar brengen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Wij denken dat wij met het invoeren van een eigen bijdrage 750 duizend euro kunnen besparen. In mei 2011 is het voorstel voor de invoering van een eigen bijdrage in uw raad aan de orde. De maatregel kan geëffectueerd worden per 1 juli 2011. Er is hier sprake van een realisatierisico voor 2011, omdat we de maatregel later invoeren dan verwacht. Wij zullen de raad hierover later informeren.

SPORT, CULTUUR, WELZIJN

46. Beëindigen subsidierelatie met instellingen (500 duizend euro) wordt 550.000

Oorspronkelijk voorstel

We zijn voornemens 500 duizend euro te besparen op subsidies voor instellingen. Voor bestaande subsidierelaties wordt vastgesteld wat het effect voor de burgers (en vooral sociaal zwakke groepen) is als de relatie wordt heroverwogen of de subsidie wordt verminderd. Daarbij wordt ook gekeken naar de mogelijkheid van efficiencyverbetering binnen en tussen instellingen.

We moeten kiezen welke zoekrichting (generiek of specifiek) we verder uitwerken. Hierover doen wij uw raad op een later moment een voorstel.

Bij de generieke zoekrichting zullen instellingen de korting op kunnen vangen door het doorvoeren van efficiëncymaatregelen, het verhogen van entreegelden/tarieven of het verminderen van activiteiten. De inschatting is dat bij een generieke korting alle subsidiebudgetten op het gebied van sport, cultuur en welzijn ongeveer met 1% gekort moeten worden. De omvang van de maatregel per instelling is bij deze invulling beperkt. Het nadeel is echter dat het wel om alle instellingen gaat. Het verleden leert dat instellingen elkaar snel vinden op dit soort thema's en als blok optreden naar de gemeente. Bovendien moeten in het kader van zorgvuldigheid voor alle subsidies apart in kaart gebracht worden wat de precieze effecten zijn en hoe deze opgevangen moeten worden. Dit vraagt veel tijd en energie van het ambtelijk apparaat.

Stand van zaken uitvoering

Het bezuinigingsvoorstel "Beëindigen subsidierelatie met instellingen" is ten opzichte van het eerdere voorstel verhoogd met 50.000. Dat is het bedrag dat als onderdeel van het voorstel tarieven en entreegelden OCSW wordt toegerekend aan de gesubsidieerde instellingen. Voor de invulling van het bedrag kiezen we niet voor een generieke maatregel die betrekking heeft op alle subsidierelaties. Een generieke korting levert onrust op in het totale maatschappelijke middenveld op het gebied van cultuur, sport en welzijn. En we willen zoveel mogelijk voorkomen dat deze kortingen en de taakstelling geïntegreerde aanpak budget maatschappelijke ontwikkelingen gaan samenlopen.

Het is ons voornemen de maatregel in te vullen door de volgende subsidies te verlagen cq. subsidierelaties te beëindigen. Per onderdeel is dit nader toegelicht en zijn de consequenties genoemd. We gaan op basis van dit voorstel in gesprek met de verschillende betrokken instellingen. Na deze 'inspraakperiode' zullen we een voorstel voor de raad voorbereiden. De onderstaande gegevens is dus ter informatie.

- Afschaffen budget E-culture: € 32.500.

Bij de start van dit budget in 2009 was sprake van onderuitputting, nu wordt het hele budget besteed. Toch kan bezuiniging plaatsvinden, omdat dergelijke projecten ook gewoon bij de incidentele subsidies van de Kunstraad aangevraagd kunnen worden.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

- *Bezuiniging backoffice Biblionet: € 60.000*
Vanwege de grootte van de organisatie verwachten wij dat de schadelijke gevolgen van de bezuiniging voor Biblionet beperkt kunnen blijven door in te zetten op meer efficiëntie en synergie. We verwachten van deze bezuiniging geen negatieve gevolgen voor de bedrijfsvoering en het aanbod van bibliotheekdiensten bij de inbedding in het Groninger Forum.
- *Verlagen budget cultuureducatie voortgezet onderwijs: € 30.000.*
Omdat het rijk de cultuurkaart (pasje met 25 euro voor alle VO-scholieren om aan kunst en cultuur te besteden) afschaft is het gemeentelijk programma rond dit pasje niet langer relevant. Cultuureducatie in het primair onderwijs blijft gehandhaafd. Pas na overleg zal blijken welk deel van de bezuiniging per 1 januari 2012 haalbaar is.
- *Godsdienst- en vormingsonderwijs: € 57.000.*
Lang bestond de traditie dat de gemeente het godsdienst- en humanistisch vormingsonderwijs (g/hvo) subsidieerde. Met ingang van schooljaar 2009-2010 wordt het g/hvo gefinancierd door het rijk. Het dienstencentrum g/hvo ontvangt deze middelen en de schoolbesturen kunnen bij dit dienstencentrum terecht voor subsidie.
- *Verlagen budget Gezonde en Veilige School: € 52.500.*
Een deel van het budget Gezonde en Veilige School (€ 150.000) is bestemd voor schoolbesturen primair en voortgezet onderwijs. Zij kunnen een beroep doen op deze middelen wanneer ze projecten over schoolveiligheid, verslavingspreventie en seksualiteit & relaties uitvoeren. Niet alle besturen doen een beroep op dit budget.
- *Verlaging accommodatiesubsidies sport: € 53.000.*
Met de invoering van het nieuwe stelsel van sporttarieven en -subsidies in 2008 werd het budget accommodatiesubsidies ingevoerd. Het budget werd aan de veilige kant begroot. Nu blijkt het mogelijk hierop € 50.000,- te bezuinigen zonder dat dit gevolgen heeft voor de sportverenigingen.
- *Afschaffen regeling kinderopvang vrijwilligers: € 30.000*
Deze subsidieregeling vergoedt de kinderopvangkosten van vrijwilligers, maar er wordt weinig tot geen gebruik van gemaakt. De regeling is bovendien fraudegevoelig en slecht te controleren. Daarom kan de regeling worden opgeheven.
- *Verkleinen budgetten groot onderhoud/verbouw accommodaties: € 35.000*
Binnen het accommodatiebeleid worden ieder jaar middelen gereserveerd voor verbouw en groot onderhoud. Deze subsidies zijn gebaseerd op een normbedrag per m2. Het voorstel is om zowel op de categorie verbouw als op groot onderhoud het normbedrag te verlagen met 1 euro per m2. In beide budgetten zit nog enige ruimte, dus de maatregel kan worden doorgevoerd zonder dat dit direct grote gevolgen heeft voor de staat van de accommodaties.
- *Verlagen budget ambulante zorg Verslavingszorg Noord Nederland: € 100.000*
Binnen het Programma van Eisen van VNN wordt gekort op het onderdeel ambulante zorg. Dit betreft vooral laagdrempelige inloopvoorzieningen en spreekuren waar informatie en advies wordt gegeven. Vanuit een benchmark met Leeuwarden, Assen en Emmen blijkt dat wij dit onderdeel proportioneel hoog subsidiëren. Wij denken met een beperkte korting de toegankelijkheid voor de verslavingszorg op voldoende peil te kunnen houden.
- *Verlagen activiteitensubsidies zelforganisaties: € 100.000*
Het betreft hier het verlagen van het budget voor activiteiten (totaal 217 duizend euro). De basissubsidies aan zelforganisaties blijft daarnaast gewoon bestaan.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Op grond van de Awb moet in voorkomende gevallen rekening gehouden worden met zorgvuldige afbouw. In een incidenteel geval kan dat betekenen dat een beperkt deel van de taakstelling niet volgens planning wordt gerealiseerd.

47. Verhogen inkomsten door extra activiteiten WSR (25 duizend euro)

We verwachten hogere inkomsten bij de Werkmaatschappij Sport en Recreatie te kunnen realiseren door de (energie)kosten nog beter door te berekenen aan degene die de kosten volgens gangbare opvatting moet dragen en door de dienstverlening aan derden door te berekenen aan degene die de dienst ontvangt.

2011 zal worden gebruikt voor een nadere inventarisatie van de mogelijkheden. De maatregel dient uiterlijk in 2013 te zijn geëffectueerd.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

48. Verminderen subsidie Martiniplaza (400 duizend euro)

Martiniplaza beweegt zich in belangrijke mate op de commerciële markt. De huidige subsidie wordt verstrekt voor dekking van de kapitaallasten. Op basis van nader onderzoek naar het benodigde weerstandvermogen en de financiële slagvaardigheid van de Martiniplaza willen we de subsidie verminderen.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

2.3 Financieel technische maatregelen

49. Anders afschrijven (3,44 miljoen euro)

Oorspronkelijk voorstel

Door anders om te gaan met afschrijvingen kan een besparing van 3,44 miljoen euro worden gerealiseerd. Dit gebeurt door de afschrijvingstermijnen van bijvoorbeeld computerhardware, gemeentelijke gebouwen en parkeergarages te verlengen en door het invoeren van een restwaarde bij gemeentelijke gebouwen.

Stand van zaken uitwerking

49.1 Restwaarde parkeergarages

Het hanteren van een restwaarde voor ondergrondse parkeergarages is mogelijk volgens het BBV. Marktpartijen kunnen kiezen tussen het waarden tegen kostprijs en hierop afschrijven dan wel waarden tegen marktwaarde (fair value) en hierop afschrijven indien er aanwijzingen zijn dat de marktwaarde is afgenomen. De voorgeschreven waarderingsgrondslag is verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Criterium voor de bepaling van de restwaarde is WOZ-waarde bij ingebruikname van het activum. De financiële verordening zal moeten worden aangepast. De consequentie van afschrijven tot restwaarde is dat aan het einde van de afschrijvingsperiode nog over de reststand boekwaarde rente moet worden berekend. Er blijven kapitaallasten bestaan ter grootte van de restwaarde. De huidige afschrijvingen worden lager. Om de bezuiniging te realiseren zal er een afdracht van het parkeerbedrijf aan het concern van 300 duizend euro moeten worden gecreëerd om het budgettaire effect in de concernbijdrage te genereren om te voldoen aan de bezuinigingstaakstelling. Recent hebben wij geconstateerd dat er problemen zijn in de exploitatie van het Parkeerbedrijf. Wij moeten nog beoordelen of daardoor het financiële voordeel van deze bezuinigingsmaatregel als concernbezuinigingen gehandhaafd kan blijven.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

49.2 Verlenging afschrijvingstermijnen computerhardware

Computerapparatuur veroudert nu minder snel dan 10 jaar geleden, daarom vinden wij het verantwoord deze apparatuur langer te gebruiken en de afschrijvingstermijnen te verlengen. We willen de afschrijvingstermijn van automatiseringsapparatuur als volgt verlengen: de afschrijvingstermijn van laptops van 3 naar 4 jaar, de afschrijvingstermijn van PC's, monitoren en servers van 4 naar 5 jaar. In 2011 is bij de ICT-werkplek kostenberekening al rekening gehouden met de verlenging van de afschrijvingstermijnen.

49.5 Niet afschaffen op grondwaarde

De BBV schrijft voor dat er niet meer wordt afgeschreven op de grondwaarde van gebouwen. Bij de dienst OCSW nemen daarmee de kapitaallasten 400 duizend euro af. Het effect van de aanpassing van de BBV is bij de andere diensten al eerder doorgerekend en verwerkt in de begroting.

De maatregel is gerealiseerd.

49.6 Verlenging afschrijvingen concerninvesteringen.

Op concerninvesteringen is de afschrijvingstermijn 30 jaar. Een steekproef van een aantal concerninvesteringen leert dat een technische levensduur 40 jaar een goede afspiegeling is van de activa. Op de balans staat de bijdrage die de gemeente in de investering doet, na aftrek van subsidies en bijdragen van derden in het project. Afschrijvingstermijnen worden als mengpercentage gebaseerd op de technische levensduur van het onderliggend actief, rekening houdend met een voldoende onderhoudsniveau voor de instandhouding. De levensduur van nieuw aangelegde wegen, straten, pleinen, fietspaden, voetpaden is langer dan deze huidige afschrijvingstermijn. Onderhoud wordt uit de jaarbudgetten BORG gedekt. Het gebeurt zelden dat een wegtracé wordt opgeheven. Het stratenplan van Groningen wordt nauwelijks fundamenteel herzien. Gegeven deze situatie is het verantwoord de afschrijvingstermijn van concerninvesteringen te verlengen naar 40 jaar.

Effect is dat de boekwaarde minder daalt door lagere afschrijvingen; de rentelasten nemen ten gevolge van deze afschrijvingsverlenging minder snel af.

49.7 Riolering

De huidige afschrijvingstermijn voor riolering is 40 jaar, een mengpercentage over alle rioleringscomponenten. Door beter beheer, meer technische informatie, camera-inspecties krijgen wij steeds meer zicht op de levensduur van de rioolbuizen. Door relining, het aanbrengen van binnencoating, wordt de levensduur verlengd. Wij achten het verantwoord de levensduur te verlengen en een afschrijvingstermijn van 55 jaar te gaan hanteren. Landelijk worden termijnen gebruikt van 60 tot 80 jaar. Door verlenging van de afschrijvingstermijn worden de huidige afschrijvingslasten 0,3 miljoen lager. Tegenover deze kostenverlaging van de rioolrechten staat een hogere kostentoe rekening van de veegkosten (maatregel 63) voor vrijwel het zelfde bedrag.

Stand van zaken uitwerking

Uw raad heeft bij de begrotingsbehandeling 2011 met de motie "Risico's anders afschrijven" gevraagd om een toelichting op de voorgestelde aanpassing van de afschrijving.

Bovenstaand is voor een aantal voorstellen een inhoudelijke toelichting gegeven. Het uitwerken van de voorstellen voor de aanpassing van de afschrijving op de gemeentelijke gebouwen vraagt meer tijd (totale taakstelling 1 miljoen, waarvan 4 ton per 2011). Bij deze voorstellen is ook nog overleg met de accountant nodig. De door uw raad gevraagde toelichting zal bij de volgende bezuinigingen voortgangsrapportage worden gegeven. Bij de volgende rapportage zullen wij ook een raadsvoorstel voegen voor aanpassing van de Financiële Verordening gemeente Groningen.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

50. Taakreductie en verandering: verminderen toevoeging aan reserve bodemsanering (100 duizend euro)

De reserve Bodemsanering is bedoeld voor de financiering van claims/schadegevallen/risico's van (grote) bodemsaneringsprojecten en voor de kosten voor personeel, juridische toetsen, archiefonderzoek en automatisering. Jaarlijks vindt een toevoeging plaats ter grootte van 427 duizend euro, bedoeld om de reserve op peil te houden. We stellen voor de jaarlijkse toevoeging te reduceren tot 327 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

51. ISV middelen (3,0 miljoen euro)

We ontvangen de komende vier jaar in totaal ca. 36 miljoen euro aan ISV middelen. De afgelopen jaren was er steeds sprake van vrijval waaraan we in het fysieke programma andere bestemmingen hebben gegeven. Daarom zetten een deel van het verwachte toekomstige ISV-vrijval in, om al bestemde gemeentelijke incidentele middelen voor fysieke projecten vrij te spelen. Daarmee kan de inzet van middelen voor nieuw beleid worden beperkt. De bezuiniging van 500 duizend euro op het stadsdeelbudget hebben we aan dit voorstel toegevoegd, omdat het stadsdeelbudget wordt gefinancierd uit het ISV.

Het betreft hier geen structurele bezuiniging omdat het over incidentele middelen gaat. Bovendien staat in het regeerakkoord dat het ISV na 2014 stopgezet wordt. Als dat doorgaat, is er vanaf dat moment geen mogelijkheid deze bezuiniging te continueren.

Stand van zaken uitwerking

2011 wordt gerealiseerd, volgende jaren in voorbereiding.

52. Afkomen van te verwachten positief resultaat Wet Maatschappelijke Ondersteuning (1,9 miljoen euro)

Oorspronkelijk voorstel

De afgelopen jaren heeft de uitvoering van de Wmo (inclusief de Wvg) steeds een voordelig resultaat opgeleverd van een paar miljoen euro. We verwachtten dat daarvan op voorhand een bedrag van 1,9 miljoen euro op bezuinigd kon worden zonder dat de burger daar nadeel van ondervindt.

Uitgangspunt is dat de toegankelijkheid van deze voorzieningen niet in gevaar komt. We hebben afgesproken dat de afroming niet ten koste mag gaan van het voorzieningenniveau voor de WMO-doelgroep. Aanvankelijk was onze inschatting dat we binnen deze randvoorwaarden een bedrag van 1,9 miljoen euro konden afromen. Dat blijkt echter niet het geval. Op basis van de actuele gegevens kunnen we een bedrag van 1,3 miljoen euro afromen. Afgelopen zomer echter, heeft ook de rijksoverheid besloten om WMO-geld af te romen. Voor Groningen betreft dit een bedrag van 1 miljoen euro. Conform onze afspraken in het collegeprogramma geven we deze korting door aan de sector. Dat betekent dat dit bedrag moet worden gevonden binnen het WMO-budget. Bij elkaar opgeteld betekent dit dat er nu een oplossing gevonden moet worden voor 2,9 miljoen euro. Voor het jaar 2011 lossen we 1 miljoen euro op door een concernbijdrage van 1 miljoen euro. Zoals hierboven is opgemerkt kunnen we een bedrag van 1,3 miljoen euro binnen het WMO-budget besparen en mogelijk kan er ook nog eens 0,6 miljoen euro vrijvallen zodat we de begroting in 2011 op dit onderdeel sluitend hebben. Die 0,6 miljoen euro is echter niet zeker en daarom is de resterende bezuinigingsopgave vanaf 2012 naar schatting 1,6 miljoen euro (2,9 miljoen -/ 1,3

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

miljoen). Dit bedrag kan niet gevonden worden binnen het WMO-budget zonder dat er in de voorzieningen gesneden wordt. Daarom zoeken we voor deze opgave ook oplossingen buiten het WMO-budget. Verder zullen we de problematiek betrekken bij de aanvullende bezuinigingsopgave waarvoor we u komend voorjaar voorstellen zullen voorleggen.

Stand van zaken uitwerking

Zoals bovenstaand aangegeven is voor de dekking van de korting in 2011 een incidentele oplossing in de begroting opgenomen. Voor de dekking van de taakstelling vanaf 2012 bespreken wij nog de mogelijkheden. Wij zullen u hierover in de Voorjaarsbrief informeren.

53. Peuterspeelzaalwerk/kinderopvang (1 miljoen euro, pm fte)

We willen onze bijdrage aan het peuterspeelzaalwerk verminderen. Het aantal kinderen dat momenteel gebruik maakt van peuterspeelzaalwerk daalt. We gaan daarom onderzoeken hoe we met minder middelen deze voorziening de komende jaren gaan invullen. Daarbij zullen we de nota Kansen voor jonge Kinderen en de inspraakresultaten daarvan betrekken. We denken dat we 1 miljoen euro op deze voorziening kunnen besparen.

In de praktijk komt het voorstel neer op het verminderen van de subsidie van het peuterspeelzaalwerk. Wij gaan de nieuwe kostprijsystematiek invoeren. Het product kan dan worden aangeboden door zowel peuterspeelzalaanbieders als kinderopvangaanbieders.

De doelstelling is tenminste de VVE doelgroep te bereiken, dit kan via de peuterspeelzalen maar ook via kinderopvanginstellingen. In de te maken scenario's zullen we hier rekening mee houden.

Waar ouders in aanmerking komen voor de rijkskinderopvangtoeslag, zullen ze daar gebruik van moeten maken. Anders betalen ze een bedrag dat inkomensafhankelijk is. De bijdragen voor de VVE doelgroep liggen vast en vormen dus geen gevaar. We hebben afgesproken dat we 100% van de doelgroep een aanbod gaan doen. Dat kan een budgettair probleem worden als iedereen gaat deelnemen.

Consequenties van de maatregel:

- Het COP zal moeten gaan werken met een nieuwe kostprijsystematiek.
- Ouders die hiervoor in aanmerking komen zullen op grond van de wet Kinderopvang een toelage via de belastingdienst moeten aanvragen.
- De bestaande infrastructuur zal wijzigen, locaties zullen wellicht moeten sluiten. Hierdoor ontstaan minder ingangen om doelgroepkinderen te bereiken.

Stand van zaken

In december 2010 is door uw raad het uitvoeringsplan "Kansen voor jonge kinderen" vastgesteld. Op basis van dit uitvoeringsplan is voor het jaar 2011, volgens afspraak, een bezuiniging gerealiseerd van 400.000. In 2012 komt daar 200.000 bij. Op basis van dit uitvoeringsplan concluderen wij dat de totale bezuiniging gerealiseerd kan worden. In het najaar van 2012 evalueren we de effecten en resultaten van het uitvoeringsplan. Op basis hiervan doen we voorstellen voor de taakstellingen in 2013 en 2014.

54. Verminderen subsidie Groningen Airport Eelde (265 duizend euro)

Onze bijdrage aan Groningen Airport Eelde stopt volgens afspraak in 2014. De bijdrage is wel structureel in de begroting opgenomen. We gaan er vanuit dat als de baanverlenging is

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

gerealiseerd en een goede businesscase mogelijk wordt, de subsidie niet meer nodig is. Dit voorstel zullen we samen met de provincie verder uitwerken.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

55. Areaaluitbreiding HVD/ OCSW 3 jaarschijven (300 duizend euro)

In het begrotingskader is jaarlijks cumulerend een ton opgenomen om onderhoudskosten voor nieuwe voorzieningen in de uitlegebieden te kunnen dekken bij de diensten OCSW en HVD. Hiervoor is vanuit voorgaande jaren nog een bedrag van 4 ton beschikbaar waaraan geen structurele bestemming is gegeven. We willen eerst dit beschikbare budget aanspreken en zetten daarom de komende eerste drie jaarschijven in voor de bezuinigingen.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

56. Vrijval risicobuffer 2007-2010 (990 duizend euro)

Van de concern bezuinigingen in de periode 2007-2010 is een deel ingezet voor het opvangen van risico's. Van deze risicobuffer kan vanaf 2011 990 duizend euro vrijvallen en worden benut voor de invulling van de bezuinigingstaakstelling 2011-2014.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

57. Werkwijze communicatie (30 duizend euro)

Door communicatie activiteiten over projecten van RO/EZ beter door te rekenen aan de projecten kunnen we een jaarlijkse besparing van 30 duizend euro realiseren.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

58. Bijdrage erfpachterreinen (90 duizend euro)

We realiseren een besparing van 90 duizend euro door het vervallen van de erfpachtsituatie op het Zaagmulderwegterrein.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

2.4 Verhoging van de gemeentelijke inkomsten.

59. Gehandicaptenparkeerkaart (75 duizend euro)

We willen de gehandicaptenparkeerkaart in rekening gaan brengen bij gebruikers. Dit voorstel moet nog nader worden uitgewerkt.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

60. Woonwagens (35 duizend euro)

We willen 35 duizend euro bezuinigen op het woonwagenbeleid in de stad. We zullen daarvoor een aantal maatregelen onderzoeken, zoals individueel bemeterd waterverbruik, het controleren van de WOZ-waarde, huurharmonisatie en huur per vierkante meter.

De drinkwatervoorziening op De Kring wordt is inmiddels bij alle bewoners bemeterd. Eerder betaalde de gemeente de totale rekening aan het waterbedrijf. De opslag voor watergebruik was niet kostendekkend. Voor de wijkvernieuwing waren op De Kring veel plekken openbare ruimte illegaal door bewoners bij de standplaatsen gevoegd. Met de

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

betreffende bewoners zijn inmiddels afspraken gemaakt over welke grond aan standplaatsen toegevoegd kan worden en de meerprijs die daarvoor in de maandhuur berekend wordt. De positieve financiële effecten daarvan worden vanaf dit jaar zichtbaar in de exploitatie van de gemeentelijke woonwagenvoorzieningen. Een aantal aanvullende maatregelen voor kostendoorberekening en prijzenharmonisatie hebben wij nog nader in beraad.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

61. Verkeerskundige toets bouwvergunningen (70 duizend euro)

We willen de verkeerskundige toets bij bouwvergunningen ten laste brengen van de bouwleges.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

62. Meer gebruik openbaar gebied in rekening brengen (120 duizend euro)

We willen het gebruik van het openbaar gebied meer in rekening brengen. Dit willen we realiseren door het betaald parkeren gebied uit te breiden, door middel van een stadsdistributietarief en door reclameuitingen meer te belasten. Deze maatregel moet nog nader worden uitgewerkt.

Stand van zaken uitwerking

Nog in voorbereiding

63. Taakreductie en verandering: vegen uit rioolrecht (315 duizend euro)

Op basis van onderzoek blijkt dat meer kosten van het vegen van de straten toegerekend kan worden aan het onderhoud van riolen. We kunnen nog een bedrag van 315 duizend euro extra onder brengen bij de rioolrechten.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd. Nb tegenover deze kosten verhoging staat een verlaging van de afschrijvingskosten rioleringen (zie toelichting bij 49).

64. Publiek rechtelijke tarieven hogere dekkingsgraad (1 miljoen euro)

Oorspronkelijk voorstel

In december ontvangt u van ons een raadsbrief over de vervolgacties naar aanleiding van het Tarievenonderzoek door Deloitte en de gewenste mate van kostendekking van de gemeentelijke tarieven vanaf 2011.

Bij de bezuinigingsvoorstellen op de tarieven onderzoeken wij eerst of we de kosten kunnen verlagen en pas daarna of er bij de voorgestelde mate van kostendekking nog ruimte is voor een tariefsverhoging.

In het bezuinigingspakket van 42,6 miljoen euro zit al voor 185 duizend aan kosten verlagende maatregelen en voor 815 duizend aan tariefverhogingsvoorstellen opgenomen. Daarnaast stellen we voor onze tarieven met 1 miljoen extra te verhogen door meer kosten toe te rekenen aan de afnemers van onze producten en dienstverlening. Van de extra taakstelling willen we 300 duizend euro in 2011 realiseren en 700 duizend euro de jaren 2012-2014.

In de raadsbrief over de tarieven zullen wij een voorstel opnemen voor de invulling van de extra taakstelling in 2011.

Stand van zaken uitwerking

Uw raad heeft de voorgestelde verhoging van de begrafenisrechten in 2011 niet overgenomen. Dat heeft ook effect op de invulling van de tarieftaakstellingen in 2012 en 2013. Wij waren

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

voornemens de begrafenisrechten verder te verhogen. Wij onderzoeken nog de mogelijkheden voor de structurele invulling van de totale taakstelling van 1 miljoen euro, dat zal lastig worden. Wij zullen u hierover informeren bij de Voorjaarsbrief.
De door uw raad wel overgenomen tarief voorstellen worden gerealiseerd.

65. Verhoging tarieven en entreegelden OCSW (210 duizend euro)

Dit voorstel hebben we als volgt aangepast. 50.000 euro hebben we toegevoegd aan voorstel 46 beëindigen subsidierelaties (was 500.000 wordt 550.000). 110.000 euro hebben we toegevoegd aan 15.4 samenwerking Muziekschool en Kunstencentrum (was 50.000 wordt 210.000). 65.2 komt daarmee te vervallen. Daarmee resteert een taakstelling voor 65 Verhoging tarieven en entreegelden OCSW van 50.000.

65.1 Verhoging tarieven en entreegelden OCSW.

Oorspronkelijk voorstel

We willen de tarieven en entreegelden bij gesubsidieerde instellingen en werkmaatschappijen verhogen. Met de extra inkomsten wordt rekening gehouden bij het vaststellen van de subsidie aan de instelling cq. het toegestane tekort van een werkmaatschappij wordt daarmee verminderd. Per saldo resteert een hogere opbrengst van 100 duizend euro.

Dit najaar onderzoeken we welke tarieven we kunnen verhogen en welke effecten dit heeft. Uiterlijk in februari 2011 zullen wij een voorstel aan uw raad, zodat de eerste verhogingen met ingang van het seizoen 2011/2012² doorgevoerd kunnen worden. De mogelijkheden voor het verhogen van tarieven en entreegelden bij gesubsidieerde instellingen nemen we mee bij de uitwerking van bezuinigingsmaatregel 'beëindiging subsidierelatie met instellingen'.

Stand van zaken uitwerking

We willen de tarieven en entreegelden bij en de werkmaatschappijen verhogen. Met de extra inkomsten wordt rekening gehouden bij het vaststellen van het toegestane tekort van een werkmaatschappij. De invulling van de maatregelen vindt plaats door het toegestaan nadelig tekort van de werkmaatschappijen OP/SB en WSR te verlagen. Voor de OP/SB gaat het om een bedrag 19.000 en voor de WSR om een bedrag van 31.000.

Consequenties van de maatregel:

Burgers, bedrijven, instellingen en verenigingen zullen geconfronteerd worden met hogere kosten bij gelijke diensten/dienstverlening.

In verband met verhoging van de prijselasticiteit van tarieven kan verhoging leiden tot vraaguitval. Dit risico wordt versterkt door de combinatie van andere kosten verhogende maatregelen en bezuinigingsvoorstellen. Het effect van vraaguitval kan groter zijn dan de opbrengst uit de hogere tarieven.

66. Leges DIA (100 duizend euro)

66.1 Beperken kostenloze huwelijken.

Oorspronkelijk voorstel

² Een seizoen loopt van september tot september.

Raadsvoorstel - 1e Voortgangrapportage Bezuinigingen 2011-2014

De huidige regeling gaat uit van max. 5 kostenloze huwelijken per week. Hier wordt vrijwel geen gebruik gemaakt. We willen dit terugbrengen naar het wettelijke minimum van 2 en daarbij deze huwelijken niet meer in het Stadhuis te laten verrichten maar in de speciale balie bij de afdeling publiekszaken (cf model administratief huwelijk).

Stand van zaken uitwerking

Uw raad heeft besloten deze maatregel niet uit te voeren. We hebben in deze nota alternatieve dekking voor 2011 uitgewerkt.

66.2 *Afschaffen kortingsregeling reisdocumenten en rijbewijzen.* Indien burgers buiten de piektijden verlenging van hun reisdocumenten aanvragen dan wordt hiervoor een korting gegeven. Daarnaast hanteren we ook een lager tarief bij rijbewijzen op aanvraag.

In de praktijk blijkt dat van deze kortingen weinig gebruik wordt gemaakt. We willen daarom beide kortingsregelingen afschaffen.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

67. Overige aanpassing tarieven (100 duizend euro)

67.1 *Logiesbelasting.*

Oorspronkelijk voorstel

Deze heffing wordt eens per 3 jaar met de nominale compensaties verhoogd. Dit is een bestaande afspraak. De opbrengst gaat deels naar Marketing Groningen en komt deels ten gunste van het concern. De 3 jaarlijkse verhoging komt uit op ca. 10%. Met de reguliere verhogingen in 2010 en 2013 wordt vanaf 2010 een hogere opbrengst van 40 duizend euro gerealiseerd en vanaf 2013 per saldo een hogere opbrengst van 90 duizend euro.

Stand van zaken uitwerking

Het tarief van de logiesverhoging is in 2010 verhoogd. Hierbij gaat het om de driejaarlijkse nominale compensatie achteraf. De extra opbrengst wordt vanaf 2011 ingezet voor de concernbezuinigingen. We stellen voor de taakstelling voor 2011 te verhogen naar 62 en in 2013 te verlagen naar 28.

67.2 *GGD verhoging van de leges.* De GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) heeft extra formatie gekregen naar aanleiding van de gebeurtenissen in Volendam en Enschede. Deze formatie wordt ingezet voor advisering bij het Centraal Meldpunt Evenementen (afgeven vergunningen voor honderden evenementen in de stad per jaar). Door middel van een verhoging van de leges voor evenementen met ca. 10 duizend euro (een verdubbeling t.o.v. het huidige niveau) kunnen we deze formatie doorberekenen. Dit voorstel behelst feitelijk het beter kostendekkend maken van de leges voor deze taak.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

68. Verhogen OZB (4 miljoen euro)

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Gezien onze bezuinigingstaakstelling ontkomen we niet aan een verhoging van de OZB opbrengst. Het vorige college heeft berekend dat er een OZB verhoging van 5 miljoen euro mogelijk is. We kiezen er voor om de verhoging te beperken tot 4 miljoen euro, omdat we ook rekening willen houden met mogelijke rijksbezuinigingen die onze burgers en bedrijven raken.

Stand van zaken uitwerking

Wordt gerealiseerd

69. Uitbreiding dienstverlening derden bij CIO (100 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel

Bij de vakdirectie Facilitaire Dienstverlening wordt actief gekeken of bij de omliggende gemeenten respectievelijk regionale instellingen gerichte diensten kunnen worden aangeboden. We verwachten dat we hiermee gefaseerd 100 duizend euro aan extra inkomsten kunnen realiseren.

In 2011 zullen enkele uitbreidingen van dienstverlening worden gerealiseerd. Daarnaast is de CIO via de afdeling Belastingen, betrokken bij een offerte voor drie andere gemeenten. Wij verwachten dat er in 2011-2014 nog enkele vergelijkbare offertes kunnen worden uitgebracht, vaak in combinatie met dienstverlening van andere afdelingen.

Stand van zaken uitwerking

In de begroting 2011 wordt wederom een uitbreiding van dienstverlening gerealiseerd, voor een belangrijk deel intern in plaats van extern. Daarnaast is de CIO via de afdeling Belastingen betrokken bij een omvangrijke offerte voor drie andere gemeenten. Mogelijk zullen er in 2011 nog een paar van dergelijke offertes worden uitgebracht, vaak in combinatie met dienstverlening van andere afdelingen.

Het uitbreiden van diensten aan derden heeft als financiële doelstelling het bereiken van een betere bezetting van bedrijfsmiddelen. Hiervan zijn de consequenties beperkt. Wel zal er extra aandacht moeten zijn voor accountmanagement wat binnen de DIA op dienstniveau wordt vormgegeven.

70. Uitbreiding dienstverlening derden bij Salarisadministratie (50 duizend euro)

Oorspronkelijk voorstel

Bij de vakdirectie Facilitaire Dienstverlening wordt actief gekeken of bij de omliggende gemeenten respectievelijk regionale instellingen gerichte diensten kunnen worden aangeboden. We verwachten ook hier dat we 50 duizend euro aan extra inkomsten kunnen realiseren door een betere bezetting van bedrijfsmiddelen.

Stand van zaken uitwerking

In de komende periode zal duidelijk moeten worden welke uitbreiding gerealiseerd kan worden. In 2010 is al een uitbreiding van dienstverlening gerealiseerd van 50 duizend euro en reeds verwerkt in de begroting. Wel is inmiddels duidelijk geworden dat het product dat de DIA op dit gebied aan derden kan aanbieden niet voor iedereen even aantrekkelijk is. Mocht de gewenste uitbreiding van dienstverlening niet worden geëffectueerd, dan zullen we onderzoeken of de taakstelling is te realiseren door een kostenreductie.

71. Meer werken voor derden (105 duizend euro)

Door meer voor omliggende gemeenten te gaan werken (zoals nu bijvoorbeeld voor Grootegast gebeurt en het uitvoeren van de woningmarktmonitor ten behoeve van de regiovisie) verwachten we een hogere opbrengst van 105 duizend euro te realiseren.

Stand van zaken uitwerking

Raadsvoorstel - 1e Voortgangsrapportage Bezuinigingen 2011-2014

Nog in voorbereiding

Ingekomen stukken - FV20110511fkn

Lijst ingekomen stukken

Raadscommissie Financiën en Veiligheid 11 mei 2011

Collegebrieven

- | | | |
|----|---------------|---|
| 1. | 19 april 2011 | Mosquito |
| 2. | ... | Afschrift van Verslag bijeenkomst
Horecaondernemers/Gemeente/Politie over Crowdmanagement rond
koninginnenacht/-dag |

Advies: v.k.a.

Overige stukken

1. ...

Advies: v.k.a.

FVverslag20110420-1

VERSLAG EXTRA RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 20 april 2011
Plaats: nieuwe raadzaal
Tijd: 13.00 – 15.15 uur

Aanwezig: mevrouw S.A. Koebrugge (plaatsvervangend voorzitter, VVD), de dames C.E. Bloemhoff (PvdA), L.R. van Gijlswijk (SP), A. Kuik (CDA) tot agendapunt B.2, K. de Wrede (Partij voor de Dieren), de heren B. Baldew (PvdA), W. Moes (PvdA), R.O. Martens (PvdA), J.M. van Keulen (VVD), M.T. Gijbsbertsen (GroenLinks), W.B. Leemhuis (GroenLinks), A. Sijbolts (Stadspartij), R.P. Prummel (Stadspartij), H.J.M. Akkermans (D66), J.H. Luhoff (D66), J. Seton (CDA) vanaf agendapunt B.2, E.B. Koopmans (ChristenUnie), R. van de Belt (Student en Stad)

Afwezig m.k.: de heren J.P. Rehwinkel (burgemeester), J. Spakman (PvdA)

Namens de griffie: de heer W.T. Meijer (commissiegriffier)

Namens het college: mevrouw C.T. Dekker (GroenLinks)

Verder aanwezig: de heer K. van der Wal (concerncontroller)

Verslag: de heer J. Bosma (Notuleerservice Nederland)

A. ALGEMEEN DEEL

A.1. Opening en mededelingen

De voorzitter:

- Opent de vergadering om 13.00 uur, meldt de afwezigen en heet iedereen hartelijk welkom.
- Meldt dat de burgemeester afwezig is vanwege de rouwplechtigheid in de Martinikerk van de omgekomen agent uit Baflo.
- Wijst op het werkbezoek aan de politie d.d. 19 juli 2011 en de expertmeeting privacybeleid d.d. 20 september 2011.
- Meldt dat het advies van het audit committee betreffende DaFinci is rondgemaild.

Wethouder Dekker:

- Heeft de decembercirculaire in de visietrommel gelegd.
- Verzoekt het raadsvoorstel verruiming kwijtscheldingsmogelijkheden rechtstreeks in de raad te agenderen om de invoering niet te vertragen. Het besluit van de Tweede Kamer d.d. 29 maart 2011 maakt verruiming mogelijk.

A.2. Vaststelling agenda

- Agendapunt A.4.a wordt op verzoek van de SP conform behandeld als agendapunt B.1.
- Verlenging project DaFinci wordt agendapunt B.2.
- In verband met de rouwstoet van de omgekomen politieagent uit Baflo wordt een schorsing ingelast van 13.25-13.45 uur.

De agenda wordt gewijzigd vastgesteld.

A.3. Lange termijnagenda en lijst moties en toezeggingen

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Meldt naar aanleiding van toezegging 11 dat alle geiten en schapen op kinderboerderijen zijn gevaccineerd, schriftelijke informatie volgt.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Is verheugd dat gebruik van Mosquito verboden is in de APV, toezegging 14 vervalt daarmee.
- Verzoekt de burgemeester naast de brief van FC Groningen alsnog zelf met een brief te komen over het overleg met FC Groningen en hun bijdrage aan het supportersproject (toezegging 10).

Beide stukken worden conform deze wijzigingen vastgesteld.

A.4 Conformstukken

Niet van toepassing.

FVverslag20110420-1

A.5 Rondvraag

Dhr. Martens (PvdA):

- Vraagt of het krantenbericht klopt dat een beleidswijziging aanstaande is over coffee- en growshops. Komt er een discussie en waarom staat het niet genoemd in de conceptnota?
- Verifieert of het pauze-uur op Koninginnedag ook een stilte-uur is voor muziek en begrijpt het verband met veiligheid niet.
- Vraagt om een update van het rekeningresultaat.

Dhr. Van Keulen (VVD):

- Stelt voor beantwoording van schriftelijke vragen van de VVD over coffee- en growshops af te wachten.
- Merkt op dat ondernemers, met name in de Ellebogenbuurt, moeite hebben met het sluiten van buitentaps tijdens het pauze-uurtje op Koninginnedag en betreurt dit.

Wethouder Dekker:

- Antwoordt dat de raad enkele maanden geleden is geïnformeerd over de evaluatie van het coffeeshopbeleid. Het onderzoek en overleg binnen de driehoek vinden plaats, het college beslist over eventuele aanpassingen en de raadscommissie zal zich erover uitspreken.
- Stelt dat het pauze-uur bedoeld is om opstoppingen te voorkomen. De buitentaps blijven staan. De commissie krijgt het verslag van het gesprek met ondernemers. Het beleid is conform afspraken. Mochten er aanvullende maatregelen zijn dan volgt schriftelijke informatie.

B. INHOUDELIJK DEEL

B1. Friciekosten overgang parkeerpolicie naar gemeente (raadsvoorstel 24 februari 2011)

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vraagt waarom uit de algemene egaliseringsreserve wordt geput, terwijl het college toezegde dat het budgettair neutraal zou zijn.
- Verzoekt aanpassing van de cryptische zin onderaan pagina 2 over extra bestuurlijke strafbeschikkingen, die extra inkomsten op moeten leveren. Dit is op te vatten als een bonnenquotum.

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Heeft navraag gedaan naar de cryptische zin. Het gaat niet om een bonnenquotum. Tien stadswachten, die tot buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) geschoold worden, zorgen wel voor meer uitgeschreven bonnen en dus inkomsten. Is er een target?
- Is voor opruimen van hondenpoep, maar pleit tegen het beboeten van oude vrouwtjes die slecht ter been zijn. Zijn er een target en een geraamd bedrag in de begroting Stadtoezicht?

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Sluit zich aan bij de bijdrage van de SP.
- Vraagt of de inzet bij beveiliging van gemeentelijke gebouwen een eerste stap is om gesubsidieerde banen regulier te maken.

Mw. Kuik (CDA):

- Sluit zich aan bij de eerste vraag van de SP.

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Sluit zich aan bij de bijdrage van de SP.
- Stelt dat de dekking van 0,8 miljoen euro uit strafbeschikkingen structureel is, terwijl de inkomsten variabel zullen zijn.

Wethouder Dekker:

- Antwoordt dat uit overleg binnen de driehoek toch een bijdrage van de gemeente aan frictiekosten noodzakelijk bleek. Dit is inderdaad strijdig met het oorspronkelijke uitgangspunt.
- Stelt dat er geen sprake is van bonnenquota.
- Antwoordt dat hondenpoep de grootste ergernis blijkt te zijn. Verbalisering zal plaatsvinden ongeacht leeftijd, maar met gezond verstand. Veiligheid gaat boven overlast bestrijden. Daarnaast is er voorlichting en facilitering via uitlaatgebieden.

FVverslag20110420-1

- Onderschrijft de uitleg dat meer boa's leiden tot meer bonnen. Zal in het vervolg voor heldere formuleringen zorgdragen, maar vraagt de commissie nu genoeg te nemen met de mondelinge toelichting op de cryptische zin gezien de korte tijd tot de raadsvergadering.

Ambtenaar:

- Onderzoekt of de nieuwe boa's een rol kunnen spelen in beveiliging van gemeentelijke gebouwen en bekijkt de mogelijkheden op langere termijn voor gesubsidieerde banen.

Op verzoek van de SP wordt het raadsvoorstel als één-minuutinterventie geagendeerd voor de raad van 27 april 2011.

B.2 Verlenging project DaFinci (raadsvoorstel 17 maart 2011)

Dhr. Baldew (PvdA):

- Kan niet weten of het gevraagde krediet en de termijn van 6 juni haalbaar zijn.
- Weet wel dat vertraging maandelijks ongeveer vier ton kost, dat de financiën onvoldoende in control zijn en dat het grootste risico bestaat uit een gebrek aan sense of urgency en het leveren van capaciteit door de diensten.
- Stelt dat Groningen erop afkoerst de duurste stad van Nederland te worden. Kan gezien de bezuinigingen lastig verantwoord 2,5 miljoen euro door het afvoerputje te spoelen.
- Vraagt wat het college geleerd heeft van deze overschrijding.
- Ontvangt voor de raadsvergadering graag een voorstel voor alternatieve dekking en gaat niet akkoord met dekking uit de algemene egalisereserve (AER) of de post onvoorzien. De veroorzaker zou ook moeten betalen, de raad heeft de vertraging niet veroorzaakt.
- Verbaast zich erover dat het project financieel niet in control is. Wat zegt dat over de financiële huishouding in het algemeen? Is er niks geleerd van de Europaparkaffaire en het rapport-Postma? Hoe kon dit gebeuren, wie zat te slapen en waar was de financiële sturing? Zowel de accountant als fracties drongen aan op prioritering.
- Onderstreept het belang van een in control-verklaring bij de jaarrekening, aangezien het college en ambtenaren bij dit project niet in control waren.
- Stelt dat DaFinci binnen de eigen invloedssfeer ligt. Hoe staat het met grote projecten als tram, Forum en Meerstad, die deels buiten de eigen invloed vallen?
- Dringt aan op stappen van het college richting het AMT om de sense of urgency te bewerkstelligen.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Stelt dat inzetten van DaFinci niet alleen als financieel systeem, maar ook als ERP meer mogelijkheden én risico's meebrengt. Tijdens het technisch vragenuurtje bleek dat altijd van een ERP uit is gegaan. Wanneer is dit besloten of gemeld aan de raad? Dat staat niet in het feitenrelaas.
- Vraagt of de in rekening gebrachte 'eigen uren' nog hoger zouden zijn uitgevallen wanneer diensten de benodigde capaciteit wél hadden geleverd.
- Hoopt dat de waarde van het project bekend wordt en blijft en wil regelmatig geïnformeerd worden.

Dhr. Van de Belt (Student en Stad):

- Betreurt dat verkeerde inschattingen en onvoldoende aandacht de kosten verhoogden en dat de raad door onduidelijkheden onvoldoende is geïnformeerd. Hoe kan dit?
- Ziet graag alternatieve dekking binnen de begroting in plaats van dekking uit de AER.
- Hoopt dat de zorgen van de accountant over de invoeringsdatum onterecht zullen blijken.

Mw. Van Gijswijk (SP):

- Stelt dat vertragingen, kostenoverschrijdingen en het niet melden om gezichtsverlies te voorkomen, vaak gezien worden bij automatiseringsprojecten bij de overheid. Hier moet nog blijken hoe het precies zit. DaFinci is in elk geval een dure puinhoop.
- Vraagt zich af of het college het project goed op waarde heeft geschat en geprioriteerd.
- Stelt dat ICT de cultuur en het hart van de organisatie raakt. Kennen de projectleiding en de externe begeleiding de organisatie voldoende? Hadden fouten anders voorkomen kunnen worden? Is de impact goed ingeschat?

FVverslag20110420-1

- Wijst erop dat in 2008 al geconstateerd is dat ervaring voor een project op deze schaal ontbrak. Is dat een factor in de vertraging en de hogere kosten?
- Vraagt of PricewaterhouseCoopers de klus te makkelijk heeft binnengehaald door zowel de second opinion, de aanbesteding en de projectleiding te doen. Waarom is PwC per 1 januari 2011 van het project gehaald?
- Wil voor de raadsvergadering de hoogte weten van de totale projectkosten en de bestede eigen uren in de dienstexploitaties.
- Kan zonder deze informatie niet akkoord gaan. Pleit ervoor de accountant alsnog te laten adviseren over het aanvullend krediet en de ureninschatting óf besluitvorming uit te stellen.
- Verzoekt het college voor de raad ook met een alternatieve dekking te komen. Het is een gebruik terughoudend met de AER om te gaan, omdat putten uit de AER bezuinigingen in een later stadium met zich meebrengt.

Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Oppert dat het achteraf wellicht verstandiger was geweest het project geheel uit te besteden.
- Vindt het kwalijk dat planning, urenregistratie en kosten per activiteit niet controleerbaar zijn en vooral dat de raad onvoldoende werd geïnformeerd.
- Vraagt hoe het mogelijk is dat de totale projectkosten onduidelijk zijn, het college onvoldoende prioriteit aan het project gaf en diensten de benodigde capaciteit niet leverden.
- Stelt dat de raad, gezien de al gemaakte kosten, lastig het aanvullende krediet kan weigeren. Het college had de onderbouwing eerder moeten aanscherpen, opdat de accountant een advies kon uitbrengen.
- Sluit zich aan bij de PvdA wat betreft de AER.
- Noemt de kans op herhaling van een dergelijke kwestie groot en zorgwekkend. Hoopt niet dat de stad nog meer opgeschrikt zal worden door de puinhopen van wethouder Dekker.

Dhr. Seton (CDA):

- Noemt de forse fouten en kostenoverschrijding onthutsend.
- Stelt dat de raad akkoord moet geven op een niet-controleerbaar voorstel. Het is mogelijk dat de kosten hoger of lager uitvallen of dat de termijn weer niet gehaald wordt.
- Vraagt waarom de wethouder niet meteen begin februari meldde dat er een probleem was, om er dan later uitbreider op terug te komen, zoals bij de Damsterdiepgarage. Hoe is dit precies gelopen?
- Kent de wethouder als een bestuurder die in control wil zijn. Hier is dat mislukt, zijn andere projecten wel in control? De 2,5 miljoen euro waren niet nodig geweest zonder vertraging.
- Had de wethouder wel eerder een signaal moeten krijgen dat het niet goed ging?
- Vindt de extra miljoenen niet sociaal en duurzaam in tijden van bezuinigingen. Steunt de oproep niet uit de AER te putten.

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Betreurt het ontbreken van een overzicht van alle kosten.
- Leest dat uren wel geboekt, maar niet begroot zijn. Op pagina 12 concludeert Ernst & Young geen verband te kunnen vaststellen tussen activiteiten, uren en krediet. Was de boekhouding vanaf het begin niet goed? Hoe kan dat en welke lessen levert dat op?
- Pleit voor een resultaatverplichting bij een externe partij. Zo zijn er meer prikkels tijdig af te ronden dan bij een inspanningsverplichting.

Dhr. Akkermans (D66):

- Herinnert zich dat de wethouder in het najaar van 2010 geruststellend en wat laconiek antwoordde op vragen en zorgen vanuit de raad over DaFinci.
- Vraagt of het college bij aanvang van het project realistisch heeft ingeschat of de organisatie het aankon.
- Is benieuwd of bij de start een nulmeting is gedaan, opdat de prestaties straks met het huidige systeem kunnen worden vergeleken.
- Vraagt of de voordelen van een ERP-systeem zijn afgezet tegen de risico's en alternatieven.
- Werpt de vraag op of de eerste financiële aanscherping in 2009 al een teken aan de wand was dat het gemeentelijk apparaat het project onvoldoende juist taxeerde.

FVverslag20110420-1

- Is voldoende rekening gehouden met de ingewikkelde structuur en eigen agenda's van de diensten?
- Heeft het college het project voldoende en permanent gemonitord?
- Vindt de rol van de externe partij wat onderbelicht, al is het goed eigen fouten toe te geven. Ziet het college – ook zonder resultaatverplichting – aanleiding de externe partij aan te spreken op de vertraging? Heeft de externe partij een risicoanalyse gemaakt?
- Hebben het college en de gemeentesecretaris de diensten voldoende duidelijk gemaakt welke urgentie het project had en wat er tijdelijk voor moest wijken?
- Was het, gezien de verwevenheid van Ernst & Young met Capgemini, achteraf verstandig de vaste accountant ook voor DaFinci te vragen?
- Hoe beoordeelt het college de totale kosten en afschrijving van DaFinci ten opzichte van wat je regulier zou mogen verwachten van een dergelijk systeem?
- Staan de diensten nu wel op scherp en heeft dat gevolgen voor andere activiteiten?
- Hoe stuurt het college op eventuele andere risico's op vertraging en kostenoverschrijding?
- Welke effecten heeft de vertraging op andere zaken die aan het welslagen van DaFinci waren gekoppeld?
- Is er een achtervang voor het geval de resultaten van DaFinci tegen blijken te vallen?
- Hoe gaat het college de raad de komende maanden actueel informeren?

Dhr. Van Keulen (VVD):

- Is boos over de gang van zaken, zeker omdat de wethouder op vragen van de raad over het audit committee over aansturing en governance steeds antwoordde 'in control' te zijn. Waar was de wethouder de afgelopen drie jaar?
- Vraagt hoe de wethouder haar bijdrage aan cultuurverandering beoordeelt.
- Complimenteert de griffie met de uitgevoerde werkzaamheden de afgelopen week.
- Concludeert dat de wethouder niet weet of ze al dan niet in control is, omdat signalen daarover haar onvoldoende bereiken. Dat is zeer ernstig.

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Is geschrokken van de overschrijding en vooral van het accountantsrapport.
- Vraagt wat de relatie is met de dienstenstructuur.
- Zijn samenvoeging van financiële functies en systemen wel gelijk opgegaan?
- Sluit aan bij vragen over de oorzaken. Was de planning te ambitieus? Lag het aan de ingehuurd projectleiding?
- Is benieuwd of bij vergelijkbare projecten in andere gemeenten dergelijke overschrijdingen voor zijn gekomen.
- Leest op pagina 4 van het raadsvoorstel dat het college mogelijk met een voorstel voor doorontwikkeling komt inclusief dekking. Komt dat voorstel nog?
- Hoort graag meer zekerheid over de nu voorgestelde termijn en het krediet.

Wethouder Dekker:

- Stelt dat het college als collegiaal bestuur uitermate in verlegenheid is gebracht door de kwestie.
- Is blij dat nut en noodzaak van DaFinci niet ter discussie staan. Het is ook een aanvulling op de informatiebehoefte van de raad.
- Heeft juist vanwege de grote impact geprobeerd vooraf goede maatregelen te treffen. De concern-controller werd verantwoordelijk, er werd een externe projectleider aangesteld en er kwam een stuurgroep van alle diensten die maandelijks informatie kreeg.
- Kreeg via het portefeuillehoudersoverleg en overleg met de projectleider regelmatig informatie over de voortgang. Tot het najaar van 2010 waren er geen signalen die wezen op een overschrijding. Was dat wel zo geweest, dan had de wethouder dat actief moeten melden.
- Is een wethouder van controle, maar deelt ook zorgen met de commissie. Tot voor kort besefte de wethouder dat het project veel energie zou kosten, maar had zij geen zorgen in deze mate.
- Herinnert zich dat bij de jaarrekening en in 2010 al extra middelen zijn ingezet, omdat de benodigde extra kennis onderschat was. Ook nu geeft de wethouder geen garanties.
- Deelde in november mee dat de interim-controle op al bekende risico's wees, maar niet dat de termijn in gevaar zou zijn. De Q&A werd onafhankelijker georganiseerd en medio november

FVverslag20110420-1

vond een test plaats. Op 2 december gaf de wethouder aan dat 1 januari niet gehaald zou worden.

- Vroeg het management daarop de kosten van de verlenging te onderbouwen, deze onderbouwing was onvoldoende. Dat leidde tot een gesprek met de concern-controller en een extra alerte houding van de wethouder in januari. Toen begin februari bleek dat de kosten niet 0,9 maar 2,8 miljoen euro bedroegen, stapte de wethouder meteen naar de gemeentesecretaris. Het verraste haar onaangenaam zo laat van deze overschrijding te horen. Het college schakelde de accountant in om het realisme van de planning te onderzoeken en te adviseren over betere informatievoorziening en sturing.
- Stelt dat de wethouder verantwoordelijk is voor het resultaat, maar dat zij moet afgaan op de deskundigheid van de organisatie en de beschikbare informatie. Steeds was het antwoord op vragen dat de termijn spannend, maar realistisch was. De wethouder bemoeit zich vaak inhoudelijk met zaken om het gevoel te krijgen dat het goed zit, maar kreeg niet eerder signalen die wezen op een dergelijke overschrijding.
- Concludeert dat niet tijdig is opgeschaald naar bestuurlijk niveau. Het college moet wel in staat zijn verantwoordelijkheid te nemen. Het college heeft de actieve informatieplicht goed ingevuld. Als het signaal niet naar boven komt, kan het college ook geen passende maatregelen treffen. Ondanks dat het project hoog in de organisatie belegd is, is de sturing niet goed gegaan. Dat betekent dat cultuurverandering nog scherper ingezet moet worden.
- Stelt dat het uitgangspunt in 2008 om de 4,4 miljoen euro binnen de eigen bedrijfsvoering op te lossen, wellicht de kans op efficiëntie vergroot, maar ook geleid kan hebben tot heel scherp begroten van uren en kosten.
- Heeft juist door het gebrek aan ervaring met projecten op deze schaal gekozen voor een second opinion en voor PricewaterhouseCoopers. PwC had veel ervaring met vergelijkbare projecten in den lande.

Dhr. Van der Wal (concern-controller):

- Vult aan dat de projectleider van PwC per 1 januari 2011 is vervangen door een interne. Daarnaast is half maart wegens onvoldoende resultaat de Q&A-rol van PwC gestopt. PwC voerde nog wel een aantal ondersteunende werkzaamheden uit.

Wethouder Dekker:

- Vervolgt dat de eerdere kredieten van 0,6 en 1,4 miljoen euro – overigens door de diensten zelf opgebracht – wellicht nodig waren door een te scherpe begroting in 2008.
- Begrijpt de emoties, maar vraagt de commissieleden de situatie niet van toepassing te verklaren op de hele gemeente en alle projecten.
- Veronderstelt een goed beeld te hebben van de financiële situatie en risico's van de gemeente en neemt zoveel mogelijk beheersmaatregelen. Heeft niet de indruk dat dit late signaal betekent dat andere projecten niet in control zijn.
- Heeft nog niet eerder meegemaakt als college in verlegenheid te zijn gebracht door op een onderdeel niet in control te zijn. De kwestie is zeer vervelend.
- Koos ervoor het accountantsrapport niet te nuanceren door een ellenlange brief om er niks aan af te doen. Het college schatte in dat nadere onderbouwing van termijn en krediet drie weken zou kosten en mogelijk de voortgang van het project verder zou kunnen belemmeren.
- Stelt dat de nieuwe concern-controller de opdracht heeft de termijn te halen. Ook de nieuwe gemeentesecretaris is intensief bij DaFinci betrokken. De urgentie is nu zeker aanwezig.
- Is hard bezig de onderbouwing van het krediet te leveren. Een groot deel zal in de collegebrief van komende dinsdag staan, het oordeel is dan aan de raad. De wethouder gaat uit van 1 juli en ziet momenteel geen belemmeringen, maar geeft ook geen keiharde garanties. Het college bespreekt maandelijks de rapportage over DaFinci.
- Begrijpt de positie en ontstemming van de raad en probeert alle informatie zo goed mogelijk op papier te zetten.

De voorzitter:

- Concludeert dat het college dinsdag 26 april 2011 met een brief komt en dat het presidium zich buigt over de raadsagenda.

B.3 AED-alert in Groningen (initiatiefvoorstel CDA maart 2011)

Verslag extra vergadering raadscommissie Financiën en Veiligheid 20 april 2011

6

FVverslag20110420-1

In verband met de tijd wordt het initiatiefvoorstel rechtstreeks geagendeerd voor de raad van 27 april 2011.

B.4 Aanvullende kredieten voor kredietoverschrijdingen bij de jaarrekening (raadsvoorstel 24 maart 2011)

In verband met de tijd wordt het raadsvoorstel rechtstreeks als discussiestuk geagendeerd voor de raad van 27 april 2011.

C. HUISHOUDELIJK DEEL

C1. Ingekomen stukken en stukken ter kennisname

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Verzoekt de brief van de burgemeester over de ontruiming van het Contini-kraakpand te agenderen voor de volgende vergadering voor een breder debat over ontruiming.

C2. Vaststelling verslagen 9 en 16 maart 2011

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Spreekt op pagina 4 over het risico van Q-koorts. Volgens de Voedsel en Waren Autoriteit is niet 4,4, maar 14,4 procent van de dieren op kinderboerderijen besmet.

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Op pagina 4 staat bij de woordvoering van de heer Moes de hoorzitting cameratoezicht genoemd. Dit moet zijn de hoorzitting veiligheid binnenstad.

De verslagen worden conform deze wijzigingen vastgesteld.

De voorzitter sluit de vergadering om 15.15 uur onder dankzegging.

FVverslag20110420-2

VERSLAG EXTRA RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 20 april 2011
Plaats: nieuwe raadzaal
Tijd: 16.30 – 18.00 uur

Aanwezig: de heer **J. Spakman (voorzitter, PvdA)**, de dames C.E. Bloemhoff (PvdA), L.R. van Gijlswijk (SP), K. de Wrede (Partij voor de Dieren), de heren W. Moes (PvdA), J.M. van Keulen (VVD), B. Leemhuis (GroenLinks), J.H. Luhoff (D66), J. Seton (CDA), E.B. Koopmans (ChristenUnie), R. van de Belt (Student en Stad)
Afwezig m.k.: de heren J.P. Rehwinkel (burgemeester), J. Spakman (PvdA)
Namens de griffie: de heer W.T. Meijer (commissiegriffier)
Namens het college: de heer T. Schroor (D66)
Verder aanwezig: mevrouw Y.O. Verhagen (Bestuursdienst, concernmanager P&O)
Verslag: de heer J. Bosma (Notuleerservice Nederland)

A. ALGEMEEN DEEL

A.1. Opening en mededelingen

De voorzitter:

- Opent de vergadering om 16.30 uur en heet iedereen hartelijk welkom.
- Meldt dat vragen tijdens de presentatie zijn toegestaan.

Wethouder Dekker:

- Licht de status van het stuk toe. Het college wil de input vanuit de raadscommissie meenemen om het stuk over twee tot drie weken vast te stellen.

A.2. Vaststelling agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

B. INHOUDELIJK DEEL

B1. Jaarlijkse bespreking van zaken m.b.t. Personeel en Organisatie

Mevrouw Verhagen en wethouder Schroor houden een presentatie, waarvan hand-outs zijn rondgedeeld. Het verslag behandelt de vragen en antwoorden die gewisseld zijn.

Algemeen

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vraagt wanneer nu eindelijk wat integraler en efficiënter gewerkt gaat worden, bijvoorbeeld bij het bevorderen van sociale cohesie in buurten of bij de Wmo.
- Herinnert aan de toezegging in januari 2010 binnen een maand winsituaties in kaart te brengen.

Wethouder Schroor:

- Herkent de opmerking en stoort zich eraan dat het nog niet zo gaat.
- Is met de organisatie druk bezig veel meer vanuit één gedachte en organisatie in wijken te werken met bijvoorbeeld diensten als OCSW, RO/EZ en de Milieudienst. Het heeft nog niet tot een definitief model geleid.

Dhr. Van Keulen (VVD):

- Legt de keus voor tussen baan- en werkgarantie.

Wethouder Schroor:

- Antwoordt dat de gemeente werkgarantie biedt.

Personeelsstop

Dhr. Seton (CDA):

FVverslag20110420-2

- Vraagt of de dalende vacatureruimte en stijgende bezettingsgraad per saldo wel een bezuiniging opleveren. Doel van de personeelsstop was ook daling van het aantal ambtenaren.

Wethouder Schroor:

- Komt later op de vraag terug.

Externe inhuur

Dhr. Moes (PvdA):

- Constateert dat structureel 40% meer externe inhuur wordt ingezet dan begroot. Dat komt door grote projecten, maar zijn die dan onvoorzien en is er sprake van ad hoc-beleid?
- Informeert naar de mogelijkheden interim-werkzaamheden intern uit te laten voeren.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Vraagt welke harde criteria gelden bij externe inhuur.

Wethouder Schroor:

- Antwoordt dat het percentage niet wijst op ad hoc-beleid, maar op een technisch onderscheid tussen structureel begrote kosten en incidentele projecten.
- Verwijst naar de brief over externe inhuur en noemt de volgorde van werving: intern, extern bij relaties (Noorderlink), extern tijdelijk, extern vast. De gemeentesecretaris controleert of deze volgorde wordt nageleefd bij werving.
- Stelt dat diensten autonoom kwaliteit van werk afwegen. Bij externe inhuur moeten zij aantonen dat er een inhoudelijk doorslaggevende reden is en geen alternatief.
- Debatteert in elk geval jaarlijks met de commissie over externe inhuur.

Instroom jongeren

Dhr. Van de Belt (Student en Stad):

- Vraagt of er uitzonderingen gemaakt worden voor jongeren bij de personeelsstop en verwijst naar de aangenomen motie hierover.

Wethouder Schroor:

- Antwoordt dat de personeelsstop voor iedereen geldt, ongeacht leeftijd. Na 2015 biedt de substantiële uitstroom veel kansen om het personeelsbestand te verjongen.
- Voldoet aan de motie middels de Talentpool. Verwacht binnen twee weken de nota in het college te bespreken en start bij een positief besluit zo snel mogelijk, in elk geval nog dit jaar.

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Vraagt of het hoge percentage medewerkers in schaal 12 met leeftijd te maken heeft.
- Bestaat het traineeship wel? Het is zonde wanneer studenten uit Groningen voor de overheid willen werken, maar naar Amsterdam of Den Haag vertrekken.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vroeg twee jaar geleden om een herstart van het Jonge Hondenproject. Hoe staat het daarmee?

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Vraagt of het risico op tussentijds kennisverlies reëel is bij grootschalige in- en uitstroom na 2015.

Dhr. Moes (PvdA):

- Pleit voor intensiever betrekken van kennisinstellingen. De gemeente moet inderdaad een aantrekkelijke werkgever zijn, maar profileert zich niet zo naar stagiaires en trainees op de website.
- Pleit ervoor ook stages voor eigen medewerkers aan te bieden om de drempel van een interne overstap naar een andere baan of dienst te verlagen

Wethouder Schroor:

- Onderschrijft dat het kennis- en opleidingsniveau op peil moet blijven en niet mag leiden tot een zwart gat na 2015.
- Beamt dat op het gebied van imago en stages een slag te maken is.

Mw. Verhagen:

- Antwoordt dat de tabel over schaal 12 alleen vrouwen betreft.
- Meldt dat in 2010 220 stages zijn aangeboden van verschillende niveaus.
- Noemt de 15 BBL-werkplekken voor het mbo, gerealiseerd met het GOA.

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Dhr. Van Keulen (VVD):

- Schrikt van de tabel percentages functionerings- en beoordelingsgesprekken per jaar. Dringt erop aan als goede werkgever jaarlijks beide gesprekken te bieden.

Dhr. Luhoff (D66):

- Vraagt of medewerkers een kerstgratificatie mis kunnen lopen door het ontbreken van een beoordelingsgesprek.

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Wijst op het verband tussen functionerings- en beoordelingsgesprekken, die beiden jaarlijks zouden moeten plaatsvinden.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Stelt daar tegenover dat werknemers bij bijvoorbeeld Iederz al intensief begeleid worden. Dubbel werk moet ook worden voorkomen.

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Wijst op het tegenvallende percentage bij de HVD.

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Dringt erop aan het recht op het jaarlijkse functioneringsgesprek na te leven. Daar wordt ook het persoonlijk ontwikkelingsplan besproken. Bovendien komt het de mobiliteit ten goede.

Wethouder Schroor:

- Wijst op het uitgangspunt jaarlijks één van beide gesprekken te houden. De dienst RO/EZ houdt jaarlijks een functioneringsgesprek. Niet bij alle diensten werkt het jaarlijks twee gesprekken te houden en medewerkers vragen er ook niet om.

Mevrouw Verhagen:

- Vult aan dat de kerstgratificatie hier los van staat. Beoordelingsgesprekken hebben consequenties voor salaris- en loopbaanontwikkeling.

Verzuim

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vraagt of de toename in lang verzuim ten opzichte van 2006 door pech komt.

Dhr. Moes (PvdA):

- Is benieuwd of arbo-artsen in- of extern werken en hoe het contact met leidinggevenden verloopt.
- Vraagt hoe leidinggevenden anders reageren op kort verzuim zonder duidelijke reden dan op lang verzuim met aanwijsbare reden.
- Wil weten of en hoeveel 'spookambtenaren' de gemeente kent. Dat zijn ambtenaren die langer dan twee jaar met volledig salaris zonder reden thuis zitten.

Mw. Verhagen:

- Antwoordt dat lang verzuim vaak niet goed te beïnvloeden is.
- Geeft aan dat de leidinggevenden ongeveer maandelijks met de externe arbo-artsen het verzuim bespreken. Diensten rapporteren per kwartaal en de concerncontroller

FVverslag20110420-2

rapporteert het college halfjaarlijks. Bij verzuim is er direct contact tussen leidinggevende, bedrijfsarts en maatschappelijk werk.

- Antwoordt dat bij frequent kort verzuim de bedrijfsarts geen lekencontroleur is. De leidinggevende onderneemt bij twijfel actie, bespreekt het met de medewerker (eventueel bij een huisbezoek) en zoekt oplossingen. Ook kan hij doorverwijzen naar de bedrijfsarts.

Wethouder Schroor:

- Vult aan dat terugbrengen van het verzuim sterk afhangt van de kwaliteit van leidinggevendens acties te ondernemen. Zij worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid en geschoold in het management development traject.
- Heeft geen aanwijzingen van 'spookambtenaren' bij de gemeente en noemt het fenomeen onacceptabel. Mocht het wel voorkomen, dan onderneemt de wethouder gelijk actie en meldt hij het.

Hogere eisen aan personeel

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Vraagt of naast de arbeidsmarkt andere complexe maatschappelijke vraagstukken zorgen dat hogere eisen gesteld worden aan personeel.

Dhr. Moes (PvdA):

- Vindt integriteit van ambtenaren belangrijk. Is hiervoor een code en een eed? Er zijn klachtenprocedures voor inhoudelijke bezwaren. Waar kunnen burgers terecht met integriteitvraagstukken of vermoedens van belangenverstrengeling?

Wethouder Schroor:

- Noemt als ontwikkelingen de kwaliteit van de dienstverlening, inspraakprocedures, digitalisering, reorganisatie en bezuinigingen. De helft van alle bezuinigingen vindt op Personeel en Organisatie plaats, waarschijnlijk zullen 100-200 arbeidsplaatsen afvloeien. Het nieuwe werken is ook in opkomst. Bij de DIA loopt een interessante pilot met flexplekken.
- Vermoedens van belangenverstrengeling komen al snel in de juridische sfeer. Burgers kunnen daarnaast terecht bij de Ombudsman. Op het collegespreekuur komen ook klachten tegen ambtenaren de organisatie binnen.

Mw. Verhagen:

- Antwoordt dat de Algemeen Directeur nieuwe ambtenaren de ambtseed afneemt. De integriteitnota 'De gemeente is van glas' is bij het personeel bekend. De gemeente heeft rechtspositionele mogelijkheden op te treden. Personeel kan zich tot een interne of externe vertrouwenspersoon wenden.

Organisatieontwikkeling en mobiliteit

Mw. Bloemhoff (PvdA):

- Informeert of personeel naast introductiecurssussen ook tijdens het dienstverband competentieontwikkeling krijgt, bijvoorbeeld een cursus politiekbestuurlijke gevoeligheid. Ouderen hebben ook behoefte aan scholing.

Dhr. Van de Belt (Student en Stad):

- Vindt binding van jongeren erg belangrijk.

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Vraagt een inschatting van de omvang van uitwisseling van personeel en kwaliteiten tussen diensten.

Dhr. Moes (PvdA):

- Is benieuwd wat medewerkers vinden van de beoogde mobiliteit.

Mw. Verhagen:

FVverslag20110420-2

- Bereidt een pilot voor met instromende starters die meelopen met ervaren werknemers. Een groeiprogramma moet duidelijk maken wat het betekent om ambtenaar van de gemeente te zijn.
- Blijft investeren in personeel. Vanwege de werkgarantie is investeren in de leeftijdsgroep 35-45 van groot belang om hen duurzaam, kwalitatief en mogelijk in verschillende functies aan het werk te houden.
- Wil ervaringen opdoen met een flexpool om interne doorstroom in de vorm van functies, stages of opdrachten te bevorderen. Bij het voormalige CIO wordt gewerkt met een projectleiderpool.
- Wil mobiliteit ondersteunen met een Huisacademie, waar zowel nieuwe als bestaande werknemers zich kunnen (door)ontwikkelen.
- Ziet mobiliteit ook graag over de grenzen van de organisatie heen, bijvoorbeeld door uitwisseling in Noorderlinkverband.

Wethouder Schroor:

- Gaat een personeelsschouw doen om een beter beeld te krijgen.
- Ziet als ideaalplaatje veel flexibele doorstroom. Bijvoorbeeld een hoofd MD die na goed functioneren overstapt naar RO/EZ om zich te ontwikkelen én zijn ervaring mee te brengen. Maar ook een minder goed functionerende medewerker zou tijdelijk bij een andere dienst kunnen gaan werken om specifieke competenties op te doen.
- Proeft in overleg met OR-en en bonden eerder enthousiasme voor dan weerstand tegen de beoogde interne mobiliteit.

Rechtspositie en arbeidsvoorwaarden

Dhr. Moes (PvdA):

- Informeert of de mening van medewerkers over hun leidinggevendend wordt gevraagd.

Mw. Verhagen:

- Antwoordt dat mening over leiding aan de orde komt in het werkbelevingsonderzoek. MR en OR monitoren hierop en er volgen maatregelen op.

EMIS

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Vraagt of net als bij DaFinci hier ook aanvullend krediet nodig zal zijn.
- Wil een toelichting op de vervanging van EMIS op termijn.

Wethouder Schroor:

- Ziet geen aanleiding voor een nieuwe kredietaanvraag voor EMIS.
- Merkt op dat elk systeem op termijn vervangen moet worden. Brengt de raad tijdig op de hoogte als dit bij EMIS aan de orde is.

Algemene knelpunten

Dhr. Luhoff (D66):

- Vraagt de wethouder welke knelpunten hij signaleert naast de genoemde kansen.

Wethouder Schroor:

- Voorziet bij PIJOFACH op korte termijn dubbelingen en overlap in werk door centrale bundeling. Het zal tijd kosten dit in overleg op te lossen. Daarom is ook een inverdienmodel geschetst.

Minder validen

Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Mist minder validen, doven en blinden in het doelgroepenbeleid.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

FVverslag20110420-2

- Vult aan dat de gemeente het goede voorbeeld moet geven.

Mw. Verhagen:

- Werkt niet met streefcijfers voor mensen met een beperking. Ook bij allochtonen zijn geen streefcijfers. Er zijn plekken beschikbaar en een match komt met maatwerk tot stand.

Wethouder Schroor:

- Bespreekt het onderwerp dinsdag in het college.
- Komt op het onderwerp terug na bespreking van de gemeentefinanciën in de tweede of derde week van mei.
- Zegt toe het rapport dan naar de raad te sturen.

De voorzitter:

- Sluit de vergadering om 18.00 uur onder dankzegging.