

## Voorlopige agenda van de commissie Financiën en Veiligheid van 15 mei 2013

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

Datum: woensdag 15 mei 2013  
Aanvang: 13:00 uur  
Locatie: Oude raadzaal  
Voorzitter: dhr. J. Spakman  
Griffier: dhr. W.T. Meijer; (050) 3677726

in plaats van 8 mei

Opening  
[Bijlage - 20130515FV-Uitnodigingsbrief](#) (pdf)

### A Algemeen deel

A1. Opening en mededelingen

A2. Vaststelling agenda

A3. Afspraken en planning

[Bijlage - Besluitenlijst 3 april](#) (pdf)

[Bijlage - Besluitenlijst 17 april - ochtend](#) (pdf)

[Bijlage - Besluitenlijst 17 april - middag](#) (pdf)

[Bijlage - LTA F&V mei](#) (pdf)

[Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - afgehandeld](#) (pdf)

[Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - niet afgehandeld](#) (pdf)

A4. Conformstukken

a. Afroming concernreserve Groningen - Ten Boer  
(raadsvoorstel 2 april 2013)

[Raadsvoorstel - Afroming concernreserve Groningen - Ten Boer](#) (pdf)

b. Logiesbelasting  
(raadsvoorstel 4 april 2013)

[Motie Stelsel voor logiesbelasting juli 2012](#) (pdf)

[Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting](#) (pdf)

[Raadsvoorstel - Logiesbelasting](#) (pdf)

c. Interne verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek  
(raadsvoorstel 19 april 2013)

**Raadsvoorstel - Inteme verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek (pdf)**

A5. Rondvraag

B Inhoudelijk deel

- B1.** Jaarverslag 2012 Gemeentelijke Ombudsman: "Regels: vrijheid in gebondenheid"  
+ reactie college  
(ingekomen stuk 5 maart 2013 + collegebrief 26 april 2013)  
+  
Jaarverslag klachten 2012  
(collegebrief 26 april 2013)  
**Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012 (pdf)**  
**Collegebrief - Jaarverslag Ombudsman 2012 (pdf)**  
**Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012 (pdf)**
- B2.** Kadernota Internationalisering ☎ GR13.3462067  
(raadsvoorstel 26 april 2013)  
**Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering (pdf)**  
**Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering (F&V mei 2013) (pdf)**  
**Bijlage - motie Xi'an 26 okt '11 (pdf)**  
**Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk (pdf)**  
**Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos (pdf)**  
**Bijlage - Bespreking contourennota internationalisering 4 juli '12 (pdf)**  
**Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering (pdf)**  
**Ingekomen stukken - Jabalya - 20130511 (pdf)**
- B3.** Stadstoezicht vervolg (stand van zaken en oplossingsrichting)  
(collegebrief 3 mei 2013)  
**Collegebrief - Informatie vervolg Stadstoezicht (pdf)**  
**Bijlage - Uittreksel verslag F&V 13 maart - stadstoezicht (pdf)**

## C Huishoudelijk deel

### C1. Ingekomen stukken

[Ingekomen stukken F&V mei](#) (pdf)

### C2. Vaststelling verslagen 3 april, 17 april (ochtend) en 17 april (middag)

[Verslag F&V 3 april 2013](#) (pdf)

[Verslag F&V 17 april \(ochtend\)](#) (pdf)

[Verslag F&V 17 april \(middag\)](#) (pdf)

### C3. Sluiting

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.

## Bijlage - 20130515FV-Uitnodigingsbrief

Onderwerp Uitnodiging commissievergadering 15 mei a.s. -  
middagvergadering

Leden Raadscommissie Financiën en Veiligheid

Telefoon (050) 367 77 26	Bijlage(n)	Ons kenmerk
Datum 2 mei 2013	Uw brief van	Uw kenmerk

Geachte commissieleden,

Namens uw voorzitter, de heer Spakman, nodig ik u uit voor de commissievergadering Financiën en Veiligheid van **woensdag 15 mei a.s. om 13.00 uur in de Oude Raadzaal.**

### Afspraken en planning

#### Besluitenlijsten

*3 april*

- Vragen 'hoog water' inmiddels schriftelijk beantwoord
- Toezegging 'WoonKans' staat nog open

*17 april – ochtend*

- Alle toezeggingen staan nog open

*17 april – middag*

- Vraag over leerlingadministratiesysteem inmiddels schriftelijk beantwoord
- Nota HR-strategie is inmiddels door commissie ontvangen
- Toezegging wethouder Itha verhuist naar LTA cie. O&W
- Overige toezeggingen staan nog open

De volgende toezeggingen uit de raad van 24 april worden aan de LTA toegevoegd:

- College komt met een procesvoorstel hoe de komende maanden het beste kunnen worden benut om het gesprek met de stad aan te gaan door zowel college als raad.
- Burgemeester zal de raad informeren over alle acties n.a.v. het rapport Cohen.

### Conformstukken

De voorstellen over de afroming concernereserve Groningen- Ten Boer en de interne verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek zijn o.i. technisch van aard en passen binnen de bestaande kaders. Daarom conform.

Bij het voorstel over de logiesbelasting ligt dat anders. De logiesbelasting is in 2012 ook aan de orde geweest (zie bijgevoegd verslag). Toen is besloten de voorgestelde verhoging pas

## Bijlage - 20130515FV-Uitnodigingsbrief

Bladzijde 2 van 3  
Onderwerp



per 2014 in te laten gaan. Tevens is een motie aangenomen om te bezien of stelselwijziging mogelijk is (ook bijgevoegd). Het nu voorliggende voorstel is een uitwerking van die motie. Voor zover wij kunnen zien is op alle punten aan de wensen van de raad tegemoet gekomen. Daarnaast voorzien wij dat agendering aan het eind van het inhoudelijke deel in de praktijk zal betekenen dat er dan toch geen tijd meer voor is (na drie stevige burgemeesters-onderwerpen die volgens afspraak als eerste worden geagendeerd). Om deze beide redenen hebben we gekozen voor een plek op de conformlijst, waarbij de mogelijkheid openstaat voor een korte woordmelding.

### **Jaarverslag Ombudsman en jaarverslag klachten**

Het jaarverslag van de Ombudsman hebt u al enige tijd geleden ontvangen. Nu liggen er van collegezijde ook een reactie op dat jaarverslag, en het eigen jaarverslag klachten, dat altijd gelijktijdig besproken wordt. De Ombudsman zal uitgenodigd worden om een toelichting op haar jaarverslag te geven en vragen te beantwoorden.

### **Internationalisering**

In februari jl. hebt u al gesproken over een kadernota internationalisering die toen voorlag (verslag bijgevoegd). De nota is toen door het college teruggenomen. Nu ligt een nieuwe versie voor. Aan u de vraag of aan de wensen van uw commissie en de toezeggingen van de burgemeester voldoende is tegemoet gekomen.

### **Stadstoezicht**

In de commissie van maart jl. is uitgebreid gesproken over het handhavingsprogramma Stadstoezicht en de ontwikkelingen die verder bij Stadstoezicht spelen (verslag bijgevoegd). Wethouder Visscher heeft toen gemeld dat er gewerkt werd aan een verbeterplan. Dat ligt nu voor.

### **Ingekomen stukken**

Op de lijst met ingekomen stukken onder meer een brief over het onderzoek operationele haalbaarheid projecten. Dit onderzoek is uitgevoerd n.a.v. een motie van de raad. Omdat de conclusie van het onderzoek positief is, zien wij op dit moment geen aanleiding voor agendering. Wij sturen een afschrift van deze brief naar het auditcommittee, dan kan men daar zien of er nadere actie is gewenst, ook t.a.v. het aangekondigde vervolg. Datzelfde geldt voor de brief over verbetervoorstellen P&C-cyclus.

### **Wat niet op de agenda staat**

Het presidium heeft op 24 april jl. besloten de commissieverordening die na behandeling in het presidium en agendering in F&V op de agenda van de raad stond, terug te sturen naar F&V, omdat de Stadspartij amendementen wilde indienen. Uw voorzitter heeft besloten dit niet meer toe te voegen aan deze agenda, maar door te schuiven naar juni

In de vorige vergadering is gesteld dat het onderwerp herindeling in mei opnieuw op de agenda zou moeten, omdat de provincie begin juni een oordeel van de raad wil. Omdat er nu nog geen nieuwe stukken zijn, is besloten dit onderwerp rechtstreeks voor de raad van mei te agenderen.

## Bijlage - 20130515FV-Uitnodigingsbrief

Bladzijde 3 van 3  
Onderwerp



Met vriendelijke groet, namens de voorzitter,

Wolbert Meijer,  
commissiegriffier

## Bijlage - Besluitenlijst 3 april

### BESLUITENLIJST RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 3 april 2013

Plaats: Oude raadzaal

Tijd: 13.00 – 15.20 uur

#### 1. AGENDAPUNTEN VOOR DE RAAD

- Raadsvoorstel Verordening op de Raadscommissies 2013
  - Conform naar raad van 24 april
- Raadsvoorstel Verordening tot wijziging van de Verordening Cameratoezicht gemeente Groningen
  - Ter discussie naar raad van 24 april

#### 2. TOEZEGGINGEN VAN DE PORTEFEUILLEHOUDERS

- Burgemeester Rehwinkel
  - Overgebleven vragen m.b.t. 'Hoog water' worden schriftelijk beantwoord
  - Legt aan WoonKans de vraag voor of art. 8 van de Huisvestingsverordening moet worden gewijzigd om het onschuldig op straat komen d.m.v. het Damoclesbeleid ook te laten vallen onder 'aantoonbare calamiteiten'; koppelt resultaat terug aan commissie

#### 3. LTA, MOTIES/TOEZEGGINGEN, INGEKOMEN STUKKEN

- Toezeggingen op besluitenlijst
  - Brief over rapport ProRail komt volgende week
  - Brief over sneeuwruimen tippelzone komt over enkele weken
  - Overige toezeggingen verwerken in LTA
- LTA/IM
  - Rondgemailde wijzigingsvoorstellen kunnen worden verwerkt
  - Aangekondigde initiatiefvoorstel PvdA over brandveiligheid kan voor juni of juli op agenda

#### 4. VERSLAG

- Verslag 13 maart conform vastgesteld

#### 5. AFSPRAKEN

- Vergaderstukken Veiligheidsregio voortaan verspreiden via dagmail
- Opmerkingen de heer Koops (CDA) bij concept-jaarrekening GR Meerstad worden namens commissie aan GR doorgegeven
  - Als is afgesproken dat bij verliezen beide gemeenten opkomen voor dat verlies, had dat verlies ook eind 2011 geactiveerd kunnen worden
  - Graag keuze maken uit één van de twee adviezen van de accountant m.b.t. mutaties
- In de evaluatie van het Damoclesbeleid 2015 moet tenminste aandacht zijn voor:
  - Kwantitatieve gegevens: hoe vaak gebruik gemaakt van Damoclesbeleid, hoeveel panden gesloten, hoeveel mensen onschuldig getroffen en aan vervangende woonruimte geholpen, problemen met gezinnen met kleine kinderen
  - Kwalitatieve beoordeling: hoe bevalt het steeds moeten maken van een afweging tussen verschillende mogelijke maatregelen (of is het toch handiger om sancties wat concreter vast te stellen?)
  - En verder gewoon meenemen wat burgemeester zelf is tegengekomen bij de toepassing van het Damoclesbeleid

## Bijlage - Besluitenlijst 3 april

### 6. VERGADERINGEN, WERKBEZOEKEN E.D.

- 17 april 9.30 uur: extra F&V: rapport Cohen, visitatierapport herindeling, financiële situatie gemeente
- 17 april 13.00 uur: extra F&V over P&O zaken
- NB: stukken mbt rapport Cohen, financiële situatie en P&O halen tiendagtermijn niet, maar komen volgende week
- 18 april 17.30 uur: werkbezoek politie



## Bijlage - Besluitenlijst 17 april - ochtend

### BESLUITENLIJST RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 17 april 2013

Plaats: Oude raadzaal

Tijd: 9.30 – 12.15 uur

#### 1. AGENDAPUNTEN VOOR DE RAAD

- Collegebrief Verkenning rapport Cohen
  - Ter (vervolg-)discussie naar raad van 24 april a.s.
  - Fracties (m.n. SP) geven tijdig aan over welke punten zij het nog willen hebben
- Collegebrief Tweede tussenrapportage financieel perspectief april 2013
  - Ter discussie naar raad van 24 april a.s.
  - Geen tijd meer in commissie, wel actueel en belangrijk, moet ook snel om van belang te zijn voor voorjaarsbrief

#### 2. TOEZEGGINGEN VAN DE PORTEFEUILLEHOUDERS

- Burgemeester Rehwinkel
  - Eind mei komt er stuk over regionalisering brandweer
  - Komt voorlopig per kwartaal met update over verbeterlagen politie
  - Raad krijgt informatie uit bijeenkomst met 62 burgemeesters n.a.v. project X zodra dit iets oplevert.
  - Raad krijgt rapportage van gesprek met Haren, Ten Boer en Slochteren over visitatierapport; dit kan als input dienen voor vervolgdebat in mei-cyclus

#### 3. LTA, MOTIES/TOEZEGGINGEN, INGEKOMEN STUKKEN

- N.v.t.

#### 4. VERSLAG

- N.v.t.

#### 5. AFSPRAKEN

- N.v.t.

#### 6. VERGADERINGEN, WERKBEZOEKEN E.D.

- N.v.t.

## Bijlage - Besluitenlijst 17 april - middag

### BESLUITENLIJST RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

*Jaarlijkse vergadering over P&O aangelegenheden*

Datum: 17 april 2013  
Plaats: Oude raadzaal  
Tijd: 13.00 – 15.05 uur

#### 1. AGENDAPUNTEN VOOR DE RAAD

- Raadsvoorstel Kredietaanvraag aanschaf nieuw leerlingadministratiesysteem
  - Conform naar raad
- Raadsvoorstel Kredietaanvraag trekkenwand Stadsschouburg en luchtbehandelingskanalen De Oosterpoort
  - Conform naar de raad.
- Initiatiefvoorstel van de SP: Waar een wil is, is een weg
  - Gaat naar de raad van 29 mei met daarbij een collegebrief met de interpretatie van de nieuwe wetgeving.

#### 2. TOEZEGGINGEN VAN DE PORTEFEUILLEHOUDERS

- **Wethouder Isha:**
  - Zal de vraag van dhr. Sijbolts naar de stand van zaken van de technische staat van de Stadsschouburg en De Oosterpoort schriftelijk beantwoorden.
- **Wethouder Schroor:**
  - Zal de technische meerwaarde van het nieuwe leerlingadministratiesysteem schriftelijk toelichten.
  - N.a.v. de presentatie HRM beleid 2012:*
    - College geeft nadere informatie over de mismatch tussen de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsreductie.
    - Afbouw gesubsidieerde arbeid: college geeft binnenkort informatie over de wijze waarop de gemeente hiermee als werkgever omgaat.
    - Mobiliteitsbureau is in oprichting. College komt binnenkort met een plan hiervoor.
    - Externe inhuur: doelstelling is terug naar 12% van de loonsom. College komt hierop terug na de reorganisatie.
    - Medewerkers Tevredenheids Onderzoek: College zoekt uit of het percentage (15%) dat heeft overwogen van baan te veranderen vanwege agressie vergelijkbaar is met de uitkomst in 2009.
    - Nota met de uitgangspunten van de HR-strategie gaat a.s. vrijdag naar de raad.
    - Klanten Contact Centrum: college streeft ernaar deze per 1 januari 2014 in running te hebben. In de loop van dit jaar informeert het college de raad hierover. (*GroenLinks wenst deze collegebrief dan te agenderen voor de cie. F&V*)
    - Diversiteitsbeleid: college komt schriftelijk terug op de vraag van de PvdA in hoeverre de gemeentelijke overheid een representatieve afspiegeling vormt van de samenleving en in hoeverre dit wordt weerspiegeld in het functie- en salarisgebouw (arbeidsgehandicapten -straks de 5% norm-, culturele minderheden, reïntegratiebanen, geslacht, leeftijd).

## Bijlage - Besluitenlijst 17 april - middag

3. **LTA, MOTIES/TOEZEGGINGEN, INGEKOMEN STUKKEN**  
n.v.t.
4. **VERSLAG**  
n.v.t.
5. **AFSPRAKEN**  
n.v.t.
6. **VERGADERINGEN, WERKBEZOEKEN E.D.**  
n.v.t.

## Bijlage - LTA F&V mei

### Lange Termijn Agenda per 26-04-2013.xls

J

maand/ kwartaal	nummer cie	onderwerp	vorm document	vraag voor raad	portefeuille	progr	opmerkingen
PM	2013-269	F&V Waarborging recht op anonimiteit bij persoonlijke aanpak op het politiebureau wordt uitgezocht. (ikv Damoclesbeleid)			Rehwinkel		Toezegging in raad 27-2-13
PM	2012-18	F&V Discussie over omlaag brengen kosten i.r.t. (o.m.) ontwikkeling SSC / regelgeving	brief	wensen en bedenkingen	Schroor		Toezegging in collegebrief 13-11-12 over begrotingscommissies komt binnenkort procesbrief over (afpraak LTA-overleg maart)
PM	2013-284	F&V In de recessierapportages zal steeds een update m.b.t. de financiële situatie worden opgenomen	brief	kennis nemen	Schroor		toezegging F&V 6-2-13
PM	2013-285	F&V Agenda's en notulen Veiligheidsregio		kennis nemen	Rehwinkel	10	Afspraak 13-3-13
PM	2013-286	F&V Politie-eenheid Noord-Nederland, Jaarverslag	brief	kennis nemen	Rehwinkel	10	Afspraak 13-3-13
PM	2013-287	F&V Politie-eenheid Noord-Nederland, Verslagen RBPO		kennis nemen	Rehwinkel	10	Afspraak 13-3-13
PM	2013-288	F&V Overzicht vergaderingen lokale driehoek	brief	kennis nemen	Rehwinkel	10	Afspraak 13-3-13: één keer per half jaar
PM	2013-313	F&V Commissie wordt op de hoogte gehouden van reacties/ visies van andere bij evt. herindeling betrokken gemeentes (m.n. Haren, Ten Boer, Slochteren)	brief	kennis nemen	Rehwinkel	alg.	
PM	2013-315	F&V Drugsvondst bij eelgelegenheid: na afronding van politieonderzoek wordt commissie op de hoogte gesteld van evt. maatregelen	brief	kennis nemen	Rehwinkel	10	
15-mei-13	2013-219	F&V 12>jaarverslag ombudsman en jaarverslag klachten	brief	kennis nemen	Rehwinkel		
15-mei-13	2013-16	F&V Jaarplanning P&C cyclus 2013 (crisisbestendig begrotingsproces geïntegreerd)	brief	kennis nemen	Schroor	alg	volgens afspraak LTA-overleg maart
15-mei-13	2013-103	F&V Volgende rapportage publieke dienstverlening (daarin ook aandacht voor mensen die niet digitaal zijn)	brief	kennis nemen	Schroor	12	volgens afspraak LTA-overleg maart
15-mei-13	2013-217	F&V Definitieve nota Groningen Digitaal	voorstel	besluiten	Schroor		volgens afspraak LTA-overleg maart
15-mei-13	2013-137	F&V Stelsel voor logiesbelasting	voorstel	besluiten	Schroor	14	volgens afspraak LTA-overleg maart
15-mei-13	2013-139	F&V Onderzoek operationele / financiële haalbaarheid projecten	brief	kennis nemen	Schroor	alg	volgens afspraak LTA-overleg maart
15-mei-13	2013-71	F&V Nota sociale mediabeleid	brief	kennis nemen	Schroor	11	volgens afspraak LTA-overleg maart

**Legenda:**  
rode tekst + vet = strategische agenda / raadsbehandelplan  
 geel arcering = belangrijke politieke beslissingen  
 bv kadernota's

1/3

## Lange Termijn Agenda per 26-04-2013.xls

J

maand/ kwartaal	nummer cie	onderwerp	vorm document	vraag voor raad	portefeuille	progr	opmerkingen
15-mei-13	2013-289	F&V Schriftelijke reactie bgm. volgt op sneeuwproblematiek tippelzone	brief	kennis nemen	Rehwinke	10	toezegging F&V 6-2 en 13-3
15-mei-13	2013-187	W&/ F&V Rekening 2012: Programma 1, Werk en Inkomem: 1. de nodige reïntegratiecijfers zijn bij de Rekening; 2. in de volgende jaarrekening kan er meer informatie over de bedrijfseconomische resultaten van het SW-bedrijf ledez worden verwacht.			Istha		Toezegging Pastoor (9-6-11) was voor Rekening 2011 en blijft gehandhaafd voor Rekening 2012. (door cie. Verzocht op 12-06-12)
15-mei-13	2013-76	W&/ F&V Nota Internationalisering (incl. stedenband Xi'an)	voorstel	besluiten	Rehwinkel	2	Collegie komt na bespreking in F&V op 6-2-13 met nieuwe versie
15-mei-13	2013-292	F&V Financieel plan van aanpak Stadstoelicht	brief	bespreken	Rehwinkel/V isscher	10	toezegging F&V 13-3-13
15-mei-13	2013-312	F&V Er worden gesprekken gevoerd met de bij het nieuwe beleid inzake internationalisering betrokken organisaties, alvorens de nota opnieuw aan de commissie wordt voorgelegd	n.v.t.	n.v.t.	Rehwinkel	2	
15-mei-13	2013-314	F&V Er komt schriftelijke reactie op vragen dhr. Menger en GroenLinks inzake bijna-ongeval vanwege verkeerde wissel bij Station Europapark / rapport ProRail (wat is er precies gebeurd, op wat voor wijze is college geïnformeerd, risico's op herhaling)	brief	kennis nemen	Rehwinkel	10	
12-jun-13	2013-101	F&V Zodra de nieuwe drank- en Horecawet er is, zal er worden teruggekomen op het benutten van nieuwe bevoegdheden	brief	kennis nemen	Rehwinkel	10	toezegging weth. Visscher cie. O&W 05-10-2011. Wordt betrokken bij Horecabeleid
12-jun-13	2013-102	F&V Handhavingsbeleid Horeca (wijzigingsverordening APV)	voorstel	besluiten	Rehwinkel	10	Zie collegebrief 13-11-12 over begrotingscommissies
12-jun-13	2013-243	F&V Voorstel i.v.m. Wet revitalisering generiek toezicht	voorstel	besluiten	Rehwinkel		n.a.v. LTA gesprek februari cie. wij structurele oplossing bij voorjaarsbrief 2013 (F&V 12/12/12)
12-jun-13	2012-20	F&V Alternatief voorstel i.p.v. bezuiniging Ombudsman	voorstel	besluiten	Schroor		(initiatief bij fractie)
12-jun-13	2012-17	F&V Initiatief brandveiligheid PvdA	voorstel	besluiten	Rehwinkel		
2e kw 13	2013-15	F&V Overzicht kostentoe rekening (cijfers vorig jaar)	brief	kennis nemen	Schroor		Toezegging in collegebrief 13-11-12 over begrotingscommissies komt binnenkort procesbrief over, vgl. 2012-18 (afspr. LTA overleg maart)

Legenda:  
rode tekst + vet = strategische agenda / raadsbehandelplan  
 geel omlijning = belangrijke politieke beleidsstukken  
 bv kadernota's

2/3

Bijlage - LTA F&V mei

Lange Termijn Agenda per 26-04-2013.xls

J

maand/ kwartaal	nummer	cie	onderwerp	vorm document	vraag voor raad	portefeuille	progr	opmerkingen
2e kw. '13	2013-192	alle	<i>uitwerking LTA 3e kwartaal 2013 per maand</i>			<i>voorzitters en port.h.</i>		
3e kw '13	2013-293	F&V	Veiligheidsregio, financiële jaarstukken en jaarrapport aan minister	brief	wensen en bedenkingen	Rehwinkel	10	Afspraak 13-3-13
3e kw '13	2013-197	alle	<i>uitwerking LTA 4e kwartaal 2013 per maand</i>			<i>voorzitters en port.h.</i>		
4e kw '13	2013-199	F&V	Ontvlechtingsplan brandweer uit gemeente	voorstel	besluiten	Rehwinkel	10	
4e kw '13	2013-200	F&V	Ophieven en overdragen gemeentelijke brandweer	voorstel	besluiten	Rehwinkel	10	
4e kw. '13	2013-202	alle	<i>uitwerking LTA 1e kwartaal 2014 per maand</i>			<i>voorzitters en port.h.</i>		
1e kw. '14	2014-3	alle	<i>uitwerking LTA 2e kwartaal 2014 per maand</i>			<i>voorzitters en port.h.</i>		
1ste halfjaar 2014	2013-294	F&V	Startnotitie / raadsbehandelplan t.b.v. Integraal Veiligheidsplan gemeente	discussieno titie	bespreken	Rehwinkel	10	afpraak 13-3-13, termijn is na 2 jaar, voorlopige indicatie
1e kw 15	2013-268	F&V	Aanvullende evaluatie van het Damoclesbeleid, met input van de raad via de commissie F&V		wensen en bedenkingen	Rehwinkel		Toezeeggng in raad 27-2-13 (brief burgemeester 12/3/13)
3e kw 15	2013-295	F&V	Regionaal risicoprofiel en regionaal beleidsplan Veiligheidsregio	brief	wensen en bedenkingen	Rehwinkel	10	één keer per vier jaar
2e halfjaar 2014	2013-296	F&V	Integraal Veiligheidsplan gemeente	voorstel	besluiten	Rehwinkel	10	één keer per vier jaar
2e halfjaar 2014	2013-297	F&V	Regionaal beleidsplan politie-eenheid Noord-Nederland	brief	wensen en bedenkingen	Rehwinkel	10	één keer per vier jaar

Legenda:  
 rode tekst + vet = strategische agenda /  
 raadsbehandelplan  
 geel accent = belangrijke politieke beslissingen  
 bv kadernota's

## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	Mind Indiëners	Titel	Dictum verzoekt het college:	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2010- 04	11 D66, S&S, Stadspartij, CDA	Naar een papierloze organisatie	1. Het principe van een papierloze organisatie als ambitie mee te nemen bij het streven naar een efficiënte en op samenwerking gerichte organisatie	F&V	betrekken bij ICT nota	Afgehandeld	motie	Begroting	
2011- 04	11 CDA / D66	Vrijgeven huwelijkslocaties		F&V		Afgehandeld	Initiatief voorstel		
2011- 15	4 S&S	Digitalisering	1. Voor het einde van het jaar de discussie met de raad aan te gaan over de digitalisering van de organisatie	F&V	betrekken bij ICT nota	Afgehandeld	motie	Organisatie- ontw.	Schroor
2011- 23	6 CDA, PvdA, VVD, CU, D66	Investeren in risicomanagement	1. bij begroting 2012 plan van aanpak m.b.t. op niveau brengen risicomanagement	F&V	Bij begroting 2012. Indieners motie beraden zich op evt. aanscherping motie (cite 5/10 en 13/6) - uiterlijk febr 2013 (F&V 121212)	Afgehandeld	motie	Rekening	Schroor
2011- 76	11 D66, GL	Gemeente Alert		F&V		Afgehandeld	motie	Begroting	Rehwinkel
2011- 78	11 CU	Minder glossy's		F&V		Afgehandeld	motie	Begroting	Schroor
2011- 81	11 CU, Stadspartij	Wijziging openingsstijden DIA, verplaatsen loket Parkeren	1. rapporteren over voor- / nadelen wijziging openingsstijden DIA en verplaatsen loket Parkeren naar DIA	F&V	Zie brief 21/06/2012; van okt - dec 2012 pilot gewijzigde, meer vraaggerichte openingsstijden (motiebrief 11/10/12) pilot wordt verlengd tot maart 2013	Afgehandeld	motie	Begroting	Schroor
2011- 92	12 CDA	Verbeteren kenbaarheid gemeentelijke besluiten		F&V		Afgehandeld	motie	Bekend-making	
2012- 15	3 CDA, PvdA, PvdD, D66, VVD	Maatschappelijke effecten		F&V		Afgehandeld	motie	Voorber. begroting	
2012- 17	3 SP, PvdA	Verantwoord Marktedrag	1. de Code Verantwoord Marktedrag z.s.m. te ondertekenen	F&V		Afgehandeld	motie	Vreemd aan de orde	

## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	Mind Indiëners	Titel	Dictum verzoekt het college:	Cie	Gepande afhandeling / opmerkingen	Afgehandeld Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2012- 20	5 PvdA, D66, S&S	<b>Verlaging woonlasten 2013</b>	1. de te veel geïnde afvalstoffenheffing in 2011 volledig terug te geven aan de stad; middels een verlaging van de afvalstoffenheffing 2013 2. te onderzoeken hoe het kan dat de gemeente elk jaar opnieuw te veel afvalstoffenheffing in dan toegestaan en de uitkomsten van dit onderzoek te betrekken bij de vaststelling van de tarieven voor afvalstoffenheffing 2013	F&V	Motiebrief 11/10/12 in tarievennota worden verschillende varianten ter keuze	<i>motie</i>	Rekening	
2012- 21	5 PvdA, CDA, VVD, CU, D66	<b>Onderzoek voortgang implementatie Dafinci</b>	1. het auditcomité een extern onderzoek te laten doen naar de voortgang van de implementatie van Dafinci, het in beeld brengen van de knelpunten, de mate waarin het college na het debat in de raad van vorig jaar uitvoering heeft gegeven aan zijn rol m.b.t. Dafinci en of Dafinci het gewenste resultaat kan opleveren	F&V	Motiebrief 13/6/12: college wacht bespreking in auditie af	<i>motie</i>	Rekening	Schroor
2012- 22	5 PvdA, VVD	<b>Gebruik van rentederivaten</b>	1. m.v. nu voor het gebruik van rentederivaten de risico's hiervan helder in beeld te brengen en dit aan de auditcommissie voor te leggen 2. een voorstel te doen voor het aanpassen van het treasurystatuut op grond van het voorgenomde punt	F&V	Motiebrief 11/10/12 hierover is notitie naar auditcomité gestuurd; afhankelijk van bespreking aldaar kan nieuw college besluiten over evt. aanpassing	<i>motie</i>	Rekening	Schroor
2012- 25	5 VVD, SP, CDA	<b>Uitvoering moties</b>	1. moties aangenomen door de raad zoveel mogelijk door college uitgevoerd dienen te worden 2. in het geval dat dit niet kan, het beleid in de geest van de motie door het college wordt uitgevoerd en daarbij ook rekening wordt gehouden met de in de motie aangenomen overwegingen en de uitgesproken mening van de raad 3. de raad door het college expliciet geïnformeerd wordt als dat onverhoopt niet lukt, zoals afgesproken	F&V	Motiebrief 13/6/12: als moties niet worden uitgevoerd, wordt dat kenbaar gemaakt; gemeentesecretaris gaat proces behandeling moties verbeteren	<i>motie</i>	Rekening	Rehwinkel
2012- 26	5 PvdA, SP, VVD, CU, PvdD, CDA, Stadsparij	<b>Bezuinigingen WMO</b>	1. te komen met een voorstel tot wijziging van de begroting 2012 met als resultaat dat de eenmalige bezuinigingen 2012 binnen de WMO – als gevolg van de uitvoering van het aangenomen amendement door het college – geen doorgang hoeft te vinden	F&V	Motiebrief 11/10/12 afgehandeld, nadeel meegenomen in rekeningresultaat 2011, voor 2012 geen aanvullende taakstelling	<i>motie</i>	Rekening	Vischer
2012- 50	6 PvdD	<b>Proeftiervrije schoonmaak- middelen</b>	1. in het bestek van de nieuwe aanbesteding (schoonmaakcontract) het onderdeel proeftiervrij op te nemen; 2. hieraan een significante weging toe te kennen; 3. tevens het onderwerp milieuvriendelijkheid in het bestek op te nemen	F&V	Motiebrief 11/10/12 wordt meegegeven aan nieuw college t.b.v. nieuwe aanbesteding	<i>motie</i>	Voorjaars-brief	Seton



## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	Mind Indiëners	Titel	Dictum verzoekt het college:	Cie	Geplande afrhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2012- 55	9) D66, SP, CDA, VVD, Stadsparitij, S&S	<b>Opracht (motie 7a)</b>	1. te komen tot een conceptbegroting 2013 die beleidsarm van karakter is en geen tram bevat; 2. alle fractievoorzitters voorafgaand aan het vaststellen van de conceptbegroting te consulteren.	F&V		Afgehandeld	motie	Interpellatie debat over de actuele politieke situatie	Schroor
2012- 56	9) PvdA, CU, GL	<b>Openbaarmaking</b>	het voorlopig collegebesluit van 25 september over de begroting 2013 en de onderliggende stukken openbaar te maken.	F&V		Afgehandeld	motie	Interpellatie debat over de actuele politieke situatie	Schroor
2012- 58	11) PvdA, CU, Stadsparitij, VVD	<b>Gespreide betaling OZB</b>	1. mogelijkheden te onderzoeken voor de gespreide betaling met automatische incasso, ook voor OZB aanslagen hoger dan €4.000,-; 2. de raad hierover in uiterlijk begin januari 2013 te informeren.	F&V	uiterlijk begin januari 2013 / motiebrief 30/11: onderzoek naar financiële consequenties, te bespreken in febr.	Afgehandeld	motie	Gemeentebegroting 2013	Schroor
2012- 73	11) S&S, CDA, PvdA	<b>Geen structurele stijging OZB</b>	1. deze verhoging voornamelijk niet structureel maar incidenteel plaats te laten vinden en hierover met de partners van het Fonds Ondernemend Groningen in gesprek te gaan; 2. dit mee te nemen bij de tarievennota.	F&V	afgehandeld d.m.v. motiebrief 30/11	Afgehandeld	motie	Gemeentebegroting 2013	
2012- 76	11) PvdA	<b>Hotspots overlast</b>	1. in kaart te brengen wat de "hotspots" zijn van structurele overlast op straat, zoals drugshandel/ gebruik, geluidsoverlast en afval; 2. aan te geven welk beleid gevoerd wordt om deze vormen van overlast duurzaam te voorkomen, dan wel beheersbaar te maken; 3. aan te geven welke (andere) maatregelen denkbaar zijn om straatoverlast verder terug te dringen; 4. de raad hierover uiterlijk 1 februari 2013 te informeren.	F&V	uiterlijk 1 februari 2013 / motiebrief 30/11: wordt meegenomen in Jaarplan Veiligheid 2013 en Handhavingprogr 2013	Afgehandeld	motie	Gemeentebegroting 2013	

## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	Mnd Indieners	Titel	Dictum verzoekt het college:	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2013- 1	PvdA, VVD, Stadspartij, S&S en CDA	Cold Turkey	<p>1. een wijziging van de Verordening Cameratoezicht van de gemeente Groningen voor te bereiden, waardoor het mogelijk wordt cameratoezicht binnen de gemeentegrenzen in te zetten in situaties waar sprake is van verstoringen van de openbare orde, die samenhangen met handel en gebruik van verdovende middelen;</p> <p>2. het voorstel zodanig tijdig aan te leveren dat het inhoudelijk behandeld kan worden in de commissie F&amp;V van 17 april 2013.</p>	F&V			<i>motie</i>	Actualiteiten- debat over wenselijkheid en de condities waaronder cameratoezicht ingezet kan worden tegen druggerela- teerde overlast (geweld) in het bijzonder in het A-kwartier.	Rehwinkel
						<i>Afgehandeld</i>			

## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - niet afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Mnd	Indiëners	Titel	Diëtm verzoekt het college:	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2010-03	Alle partijen	<b>Behoud gemeentelijke ombudsman</b>	1. Met een alternatief te komen voor de voorgestelde bezuiniging op de ombudsman	F&V	Motiebrief 11/10/12 wordt overgedragen aan nieuw college		motie	Begroting	Schroor
2011-62	10 CU, PvdA, GL	<b>Stedenband Xi'an: democratie, mensenrechten en arbeidsomstandigheden</b>	1. in het aangaan van de stedenband en in de reeds bestaande banden met China aandacht te besteden aan democratie, mensenrechten en arbeidsomstandigheden (incl. plan voor deze kennisoverdracht)	F&V	Wordt meegenomen met nota internationalisering		motie	Stedenband Xi'an	v. Keulen
2011-82	11 Student & Stad	<b>Groningen kansen voor talent</b>	1. met de akkoordpartners in gesprek gaan om te kijken naar mogelijkheden om samen traineeshipprogramma te ontwikkelen	F&V	motiebrief 11/10/12 wordt voor verdere uitwerking overgedragen aan nieuw college / kan verder aan de orde komen tijdens aparte P&O commissie in april (toez. weth. tijdens overleg met vz.)		motie	Begroting	Schroor
2012-14	3 PvdA, GL, CDA, VVD, Stadspartij, CU	<b>Een crisishetendig begrotingsproces</b>	1. Een voorstel uit te werken met doel voorspelbaarheid en betrouwbaarheid (meerjarenbegroting op niveau te houden in tijd van crisis en rijksbezuinigingen) 2. dit voorstel in mei te agenderen in de raad zodat de uitkomsten kunnen worden gebruikt bij het begrotingsproces 2013 3. de raad periodiek informeren over impact economische recessie en Kabinetsbeslissingen voor div. beleidsvelden en lopende begroting en meerjarenbegroting	F&V	raad is tot nu toe op de hoogte gehouden via recessierapportages, binnenkort brief over sturen dmv voortgangsrapportage.		motie	Begroting	Schroor
2012-23	5 PvdA	<b>Onderzoek operationele/financiële haalbaarheid projecten</b>	1. alsnog de toezeggingen gestand te doen en te komen met een onderzoek "second opinion" naar de operationele en financiële uitvoerbaarheid van projecten zodat goede investeringsafwegingen voor de toekomst kunnen worden gemaakt	F&V	Brief 8/11/12: gezien politieke situatie meer tijd nodig, wordt begin 2013 / weth. in gesprek met vz.:		motie	Rekening	Schroor
2012-27	5 D66, GL, SP, VVD, PvdD, CDA, CU, S&S, PvdA, Stadspartij	<b>Ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware</b>	1. om bij de nieuwe ICT-visie een ontwikkelstrategie voor kantoorsoftware te presenteren om de onafhankelijkheid van Microsoft op de werkplek te vergroten en de kosten voor nieuwe licenties te beperken	F&V			motie	Digitale werkl.	Schroor

## Bijlage - IM lijst F&V mei 2013 - niet afgehandeld

### Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	Mind Indiëners	Titel	Diëtm verzoekt het college:	Cie	Geplande afhandeling / overige opmerkingen	Afgehandeld	Soort	Agenda-punt / Thema	Porte- feuille houder
2012- 30	5	Stadspartij <b>Budget Rekenkamer- commissie</b>	verzoekt de RKC in overleg met het presidium uitwerking te geven aan de door de Raad in zijn vergadering van 30 mei 2012 gevoerde discussie over model en toerusting	F&V			<i>motie</i>	Evaluatie RKC	Schroor
2012- 51	7	VVD, Cda, D66, S&S, PvdA <b>Stebel voor logiesbelasting</b>	1. Te onderzoeken op welke wijze een ander stelsel van toeristenbelasting ervoor kan zorgen dat er een "level playing field" ontstaat in de hotelbranche in Groningen en hiervoor een voorstel te doen; 2. Hierbij te betrekken: - dat het stelsel niet meer administratiekosten met zich meebrengt; - het stelsel een neutraal effect heeft op de gemiddelde kosten van een overnachting.	F&V	weth. in gesprek met v.z. komt te helft 2013		<i>motie</i>	Tarieven logiesbelasting 2013	v. Keulen
2012- 72	11	S&S, D66, CU, CDA, PvdA <b>Groningen kansen voor talent II</b>	binnen de gemeentelijke organisatie enkele traineeships te ontwikkelen.	F&V	gesprek voorzitter-wethouder: wordt meegenomen voor aparte P&O die april 2013		<i>motie</i>	Gemeentebegroting 2013	
2013- 2	1	GL, PvdA, CU en SP <b>Veiligheid A-kwartier</b>	1. op zeer korte termijn maatregelen te nemen om de veiligheid op straat in het A-kwartier te verbeteren; 2. voor de zomer aan de raad te rapporteren welke maatregelen zijn getroffen en of het effect van die maatregelen al merkbaar is volgens bewoners, prostituees, welzijnswerkers en de politie.	F&V			<i>motie</i>	Actualiteiten-debat over wenselijkheid en de condities waaronder cameratoezicht ingezet kan worden tegen druggerelateerde overlast (geweld) in het bijzonder in het A-kwartier.	Rehwinkel
2013- 11	2	SP, PvdA, Stadspartij, CU, VVD, CDA, S&S <b>Motie evaluatie Damooclesbeleid</b>	verzoekt de burgemeester de raad in maart 2015 een grondige evaluatie van het Damooclesbeleid ter bespreking voor te leggen.	F&V			<i>motie</i>	Damooclesbeleid (=stapplan drugshandel)	Rehwinkel
2013- 12	3	GL, S&S, PvdD, Stadspartij <b>Motie vreemd aan de orde van de dag, inzake wietteelt</b>	zich zoveel mogelijk aan te sluiten bij de diverse initiatieven om te komen tot vormen van gereuleerde wietteelt door intensief contact te houden, actief mee te doen aan gezamenlijke activiteiten en samen op te trekken richting Kamer en kabinet.	F&V			<i>motie</i>	Motie vreemd aan de orde van de dag, inzake wietteelt	Rehwinkel
2013- 15	4	SP, D66, PvdA, GL, CU en S&S <b>Strafbaarstelling illegaal verblijf</b>	de zorgen van de raad en het college ten aanzien van de gevolgen van het wetsvoorstel strafbaarstelling illegaal verblijf uitdrukkelijk onder de aandacht van het kabinet te brengen.	F&V			<i>motie</i>	Motie vreemd aan de orde van de dag	Rehwinkel

## Raadsvoorstel - Afroming concernreserve Groningen - Ten Boer

### Raadsvoorstel



Datum raadsvergadering	24-04-2013
Raadscommissie	F&V
Datum raadscommissie	03-04-2013
Bijlagen	0

Registratienr.	DI 13.3566969
Datum B&W besluit	26 maart 2013
Portefeuillehouder	Schroor
Steller	J.C. Noord
Telefoon	7030
E-mail	jan.cees.noord@groningen.nl

### Onderwerp

Afroming concernreserve Groningen - Ten Boer

### Concept raadsbesluit

De raad besluit:

- I. de maximale hoogte van de concernreserve Ten Boer vast te stellen op 30 duizend euro, waarbij een eventueel overschot in de reserve na een periode van drie jaar wordt uitgekeerd op basis van de verhouding 2/3 deel voor Ten Boer en 1/3 deel voor Groningen;
- II. een bedrag van 52 duizend euro te onttrekken aan deze reserve ten gunste van Ten Boer;
- III. de gemeentebegroting te wijzigen.

## Raadsvoorstel - Afroming concernreserve Groningen - Ten Boer

2

### (Publieks-)samenvatting

De gemeente Ten Boer betaalt maandelijks een vaste vergoeding voor de geleverde diensten. Om jaarlijkse verrekeningen per dienst te voorkomen is in 2009 de bestemmingsreserve Ten Boer op concernniveau ingesteld. De verevening intern verloopt sindsdien via deze bestemmingsreserve. Voorgesteld wordt met ingang van 1-1-2013 de concernbuffer boven 30 duizend euro af te rompen op basis van de in de raamovereenkomst afgesproken verhouding: 2/3 voor opdrachtgever Ten Boer en 1/3 voor opdrachtnemer Groningen, per periode van 3 jaar.

Het samenwerkingsmodel is gebaseerd op onder anderen het adagium: "niet millimeteren". Dit ter voorkoming van ongewenste bureaucratie, administratieve rompslomp en inefficiëntie. Tekorten en overschotten worden niet met Ten Boer verrekend. Tekorten worden eerst binnen de dienst tussen afdelingen gecompenseerd en tot slot tussen diensten en de concernbuffer waaraan ook de overschotten van de diensten worden gedoteerd. In de afgelopen 6 jaren zijn *structurele* tekorten in uren en uitvoeringsbudgetten opgeplust in addenda opdat er geen negatieve concernreserve ontstaat. Overschotten zijn gestald in de buffer waaruit *incidentele*, onvoorziene tekorten door diensten zijn gecompenseerd. Dit systeem werkt zo goed dat zelfs de kosten van kleine projecten (uren) niet werden bevoorschot maar als potentieel tekort aangemerkt bij de jaarrekening en dus ten laste komen van de concernbuffer.

De concernbuffer is wegens voorstaande systematiek, gestaag gegroeid. Er zijn geen afspraken gemaakt over minimale en maximale hoogte van de buffer, noch over bestemming van de middelen. Met dit voorstel worden de spelregels structureel vastgelegd.

In de raamovereenkomst, artikel 8, lid 8 is overeengekomen:

*.... Hierbij wordt afgesproken dat het voordeel ten gunste van beide partijen in aanmerking wordt genomen, met dien verstande dat dit telkenmale per periode van drie jaar wordt bepaald en dat hiervoor de verdeling geldt van 2/3 voor de Opdrachtgever en 1/3 voor de Opdrachtnemer.*

*Indien bij de evaluatie als bedoeld in artikel 8.7 blijkt, dat er sprake is van een structureel nadeel voor Opdrachtnemer, is opheffing of beëindiging van dit nadeel onderwerp van overleg tussen partijen over nieuwe tariefstelling en urenbegroting.*

Dit betekent dat bij de onderhavige evaluatie (2<sup>e</sup> periode van 3 jaar) de concernreserve mag worden afgeroomd, conform de overeengekomen verdeling. De stand van de concernreserve Ten Boer is op dit moment 108 duizend euro (hierbij is rekening gehouden met de correctie die plaatsvindt op de reserve bij de jaarrekening 2012).

Dat betekent dat de gemeente Groningen 26 duizend euro kan onttrekken ten gunste van een door Groningen te bepalen bestemming. Dit zal plaatsvinden bij de jaarrekening 2013.

Ten Boer heeft op bovenstaande verhouding recht op een uitkering van 52 duizend euro. Nu wordt voorgesteld 52 duizend euro te onttrekken aan deze reserve ten gunste van Ten Boer.

### Inleiding

Bij besluit van 20 december 2011 en van 12 februari 2013 hebben we besloten om de samenwerking met de gemeente Ten Boer voor onbepaalde tijd te verlengen. In een brief aan de raad van 14 februari 2013 bent u hierover geïnformeerd. In deze brief is aangekondigd dat een raadsvoorstel zou worden gedaan over de vaststelling van de spelregels en de afroming van de bestemmingsreserve.

### Beoogd resultaat

Zie inleiding.

## Raadsvoorstel - Afroning concernreserve Groningen - Ten Boer

3

### Kader

Dit sluit aan bij de afspraken die tussen Groningen en Ten Boer gemaakt zijn in het kader van de recent vernieuwde dienstverleningsovereenkomst.

### Argumenten/afwegingen

Zie inleiding.

### Maatschappelijk draagvlak/participatie

N.v.t.

### Financiële consequenties

Voorgesteld wordt het overschot in de concernreserve Ten Boer af te romen en uit te keren aan Ten Boer en Groningen. Op basis van de voorgestelde verhouding van 2/3 deel voor Ten Boer en 1/3 deel voor Groningen, conform artikel 8.8 van de Samenwerkingsovereenkomst, heeft Ten Boer recht op een uitkering van 52 duizend euro vanuit de concernreserve. Met de volgende begrotingswijziging wordt 52 duizend euro uit de concernreserve onttrokken dat vervolgens wordt overgemaakt aan Ten Boer. De verwerking van de vrijval van het deel voor Groningen (van 26 duizend euro) vindt plaats bij de jaarrekening 2013.

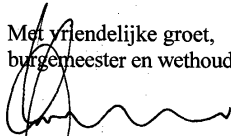
Begrotingswijziging 2013 (raad)									
Onttrekking Bestemmingsreserve Ten Boer									
Betrokken dienst(en)									DA
Naam voorstel									Onttrekking Bestemmingsreserve Ten Boer
Besluitvorming (orgaan + datum)									n.v.t.
Incidenteel / Structureel									I
Soort wijziging									Exploitatie
Financiële begrotingswijziging									
Bedragen x 1000 euro									
Nr.	Deelprogramma	Dienst	I/S	Lasten	Baten	res. Mut.	Toev.res.	Ont. Res.	Saldo na res. Mut.
13.1	College, raad en overig	BSD	I	52		-52		52	0
						0			0
<b>TOTALEN BEGROTINGSWIJZIGING</b>				<b>52</b>	<b>0</b>	<b>-52</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>0</b>


### Realisering en evaluatie

Dat betekent dat de gemeente Groningen 26 duizend euro kan onttrekken ten gunste van een door Groningen te bepalen bestemming. Dit zal plaatsvinden bij de jaarrekening 2013.

Nu wordt voorgesteld 52 duizend euro te onttrekken aan deze reserve ten gunste van Ten Boer.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

## Motie Stelsel voor logiesbelasting juli 2012



aangenomen M,

<b>GRIFFIE</b>
reg.nr. GR. 326 2245
ingek. 20 JULI 2012
class. 2.07.51
te beh. door: GR
kople gez. aan:

# STUDENT EN STAD



**PARTIJ VAN DE ARBEID**



### Motie Stelsel voor logiesbelasting

De gemeenteraad van Groningen, in vergadering bijeen op 18 juli 2012, besprekend het raadsvoorstel Tarieven logiesbelasting 2013,

Constateerend dat:

- Door de wijze waarop in de huidige situatie de hoogte van de toeristenbelasting wordt berekend onwenselijke situaties kunnen ontstaan waarbij er een fors verschil is in de hoogte van de toeristenbelasting bij gelijke kosten voor de overnachting\*;
- Er andere manieren zijn om de toeristenbelasting in rekening te brengen, bijvoorbeeld door de hoogte te berekenen als percentage van de kosten van een overnachting\*\*;

Overwegend dat:

- Het strikte verschil tussen hotels en pensions wellicht niet meer van deze tijd is;
- De huidige situatie daardoor zou kunnen zorgen voor concurrentievervalsing in de hotelbranche;
- Dit onwenselijk zou zijn;

Verzoekt het college:

- Te onderzoeken op welke wijze een ander stelsel van toeristenbelasting ervoor kan zorgen dat er een "level playing field" ontstaat in de hotelbranche in Groningen en hiervoor een voorstel te doen;
- Hierbij te betrekken:
  - Dat het stelsel niet meer administratiekosten met zich mee brengt;
  - Het stelsel een neutraal effect heeft op de gemiddelde kosten van een overnachting.

En gaat over tot de orde van de dag.

Joost van Keulen  
VVD

Randy Martens  
PvdA

Jos van Rooij  
Student en Stad

Jan Seton  
CDA

Jetze Luhoff  
D66



## Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting

### Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting

*F&V 4 juli 2012*

#### **A.4.c. Tarieven logiesbelasting 2013 (raadsvoorstel 14 juni 2012)**

##### **Dhr. Dalebout (inspreker namens Hoteloverleg Groningen):**

- Merkt dat gasten structureel problemen hebben met de hoge toeristenbelasting en dat ze uitwijken naar omliggende gemeenten. Dit is slecht voor de economische spin-off van toerisme.
- Vindt dat hotels en pensions gelijk belast zouden moeten worden.
- Berekent dat een gezin met twee kinderen in een weekend al snel tot 25 euro kwijt zal zijn.
- Is fel tegen de verhoging. Bovendien had deze in november 2011 kenbaar gemaakt moeten worden.

##### **Dhr. Houwing (Student en Stad):**

- Vindt dat logiesbelasting een doelbelasting moet worden en komt hierop terug bij de tarievennota.
- Vreest dat disproportionele verhoging van de toch al relatief hoge logiesbelasting negatieve effecten zal hebben op toerisme en economie.

##### **Dhr. Martens (PvdA):**

- Is benieuwd of de effecten uiteindelijk niet negatief uit zullen pakken voor de gemeente.

##### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Informeert of de verhoging inderdaad eerder aangekondigd had moeten worden.

##### **Dhr. Van Keulen (VVD):**

- Is blij dat meer partijen problemen hebben met de forse verhoging van de al te hoge logiesbelasting, die bezoekersaantallen negatief zal beïnvloeden.
- Kondigt een motie aan tegen de verhoging.

##### **Wethouder Dekker:**

- Legt uit dat de nominale compensatie eens per drie jaar plaatsvindt om hoteliers tegemoet te komen.
- Ziet sinds 2000 een stijging van het aantal toeristen en verwacht geen invloed daarop door deze verhoging. De dip in 2011 komt waarschijnlijk door de recessie, waardoor mensen minder uitgeven.
- Beamt dat de wijziging bij de begroting 2012 meegenomen had moeten worden.
- Wijst erop dat hoteliers wel voldoende tijd hebben om de wijziging in de jaarcontracten van 2013 door te voeren.
- Heeft een relatie willen leggen tussen logiesbelasting en overnachtingsprijs. Daarom is het tarief voor pensions lager dan voor hotels.

*Het raadsvoorstel wordt op verzoek van de VVD als eenminuutinterventie geagendeerd voor de raad van 18 juli 2012.*

*Raad 18 juli 2012*

#### **7. 1-minuutinterventies**

**7.a:** Tarieven logiesbelasting 2013 GR 12.3143797

De VOORZITTER: De heer Van Keulen, VVD.

De heer VAN KEULEN (VVD): Ja, voorzitter, dank u wel. Er was even wat gesteggel over de datum van een invoering van de nieuwe tarieven. Dat zou 1 januari 2013 zijn. De wethouder heeft inmiddels laten weten dat dat 1 januari 2014 wordt. Nou, ik vind dat een keurige oplossing. Dat scheidt mij ook een motie. Maar ik zou de wethouder toch wat willen vragen.

## Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting

Ik heb hier een andere motie, namelijk een motie die uitgaat van een stelselwijziging, waarbij we niet langer per persoon per overnachting de logiesbelasting in rekening brengen, maar als percentage van de overnachtingssom. Het zou wat mij betreft hartstikke mooi zijn als we twee vliegen in één klap konden slaan, dus dat we bij de begroting in november dit onderzoek uitgevoerd hebben. Dat we kunnen kijken wat voor effect dat heeft, zodat we dan per 1 januari 2014 het juiste stelsel kunnen invoeren. Ik ga deze motie indienen en dan hoor ik graag wat de wethouder daarvan vindt. Dank u wel.

**Motie (1): Stelsel voor logiesbelasting** (VVD, CDA, D66, Student en Stad, PvdA)  
(...)

De VOORZITTER: De motie maakt deel uit van de beraadslagingen. Iemand anders die hierover nog het woord wil? De motie wordt zo dadelijk meteen op het scherm getoond. De heer Van Rooij, Student en Stad.

De heer VAN ROOIJ (Student en Stad): Dank u wel, voorzitter. Groningen moet een aantrekkelijke stad blijven, ook voor toeristen. Het helpt dan, denk ik, niet om een disproportioneel bedrag te vragen voor toeristenbelasting. Het gevraagde bedrag is al zeer fors thans en een verhoging zien wij al helemaal niet zitten. Toerisme levert de stad veel geld op. Het levert de gemeente veel geld op, want ook in het rijtje van toeristenbelasting staat Groningen vrijwel bovenaan, maar het levert ook de stad als geheel veel geld op en we moeten ervoor waken dat we met ons beleid het toerisme blijven stimuleren en niet destimuleren. Wat Student en Stad betreft zou de logiesbelasting helemaal een doelbelasting mogen worden. Daar zullen wij dan ook op terugkomen bij de bespreking van de tarievennota. De door de VVD ingediende motie zullen wij van harte steunen.

De VOORZITTER: Anderen nog? De heer Martens, PvdA.

De heer MARTENS (PvdA): Ja, dank u, voorzitter. Het is een nominale verhoging en geen reële verhoging, een correctie voor inflatie. Daarom hebben wij er geen problemen mee dit te steunen. We hebben in de commissie gevraagd of het college verder inzicht kon verschaffen en of wij daadwerkelijk, zoals de heer Van Rooij nu suggereert, toeristen niet stimuleren om hier te komen door de hoge belasting. Nou heb ik niet helemaal duidelijk of daar nou een toezegging op is gekomen of niet, misschien kan het college dat nog even duidelijk maken. Het was te betreuren dat het college was vergeten het op tijd te melden, maar heel schappelijk dat nu deze oplossing is gekozen. Daar zijn wij erg tevreden mee en wij kunnen de motie van de VVD ook steunen. Het zou ook mij ook niet verbazen als ook het verschil tussen hotel en pension enigszins uit de tijd is. Overigens een nivellerend voorstel, dat is heel schappelijk van de VVD.

De VOORZITTER: Anderen nog? Mevrouw Jongman, ChristenUnie.

Mevrouw JONGMAN (ChristenUnie): Dank u, voorzitter. Ik vind het een heel schappelijke oplossing om het per 1 januari 2014 in te laten gaan om ook afspraken die u eerder heb gemaakt na te komen. Als tweede: de motie van de VVD zullen wij steunen.

De VOORZITTER: Verder nog? De heer Luhoff, D66.

De heer LUHOFF (D66): Dank u wel, voorzitter. Dit had een heel normaal terugkerend voorstel moeten zijn, om de logiesbelasting nominaal te verhogen, ware het niet dat de gemeente een afspraak met de hotelbranche niet is nagekomen, waardoor er nu een half jaar later dan gepland een voorstel ligt. Maar ook erg schappelijk van het college om te zeggen: we stellen het een jaartje uit. Ik ben benieuwd naar de reactie van het college daarop, ook de onderbouwing ervoor. Met betrekking tot de motie die is ingediend om te kijken naar een ander soort systeem: nou, dat steunen wij uiteraard, daar staan wij ook onder, maar wel met dien verstande dat er ook goed overleg moet zijn met de hotelbranche over een nieuw in te voeren systeem. Daar wil ik het bij laten. Dank u wel, voorzitter.

De VOORZITTER: De heer Leemhuis, GroenLinks.

De heer LEEMHUIS (GroenLinks): Dank u wel, voorzitter. Ook wij zijn blij met de stap die het college gezet heeft. Als er afspraken zijn is het goed om die na te komen. Ook de motie van de VVD kan op onze steun rekenen. Ik vond wat de heer Martens zei over de nivellerende werking inderdaad interessant. Wij hebben nog wel een punt: het idee dat de opbrengst

## Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting

gelijk moet blijven en dat er ook gekeken moet worden naar eventuele extra administratieve kosten op het punt van handhaving. Wij zullen de motie steunen. Dank u wel.

De VOORZITTER: Verder nog? Mevrouw Rademaker, SP.

Mevrouw RADEMAKER (SP): Voorzitter, dank u wel. Wij konden prima leven met het voorstel zoals dat voorlag en volgens mij ook in eerste instantie in deze raad voor zou liggen bij nominale verhoging per 1 januari 2013. Ik heb begrepen dat er nu een ander voorstel ligt, omdat er vanuit de gemeente niet tijdig is gecommuniceerd richting de ondernemers. Dit had natuurlijk wel gemoeten. Als dat niet tijdig is gegaan, is dat niet goed, maar we vinden het wel erg schappelijk van het college dat het de verhoging nu een jaar uitstelt. Wat ons betreft had dat niet gehoeven. Dank u wel.

De VOORZITTER: De heer Kelder, Partij voor de Dieren.

De heer KELDER (Partij voor de Dieren): Dank u wel, voorzitter. Naar aanleiding van de moties van de heer Van Keulen werd ik een beetje getriggerd en had ik inderdaad daarover wat willen vragen, over die twee dingen. Maar aangezien het college al een toezegging heeft gedaan, kunnen wij het voorstel steunen en de motie die de VVD heeft ingediend, zullen wij ook steunen. Dank u wel.

De VOORZITTER: De heer Prummel, Stadspartij.

De heer PRUMMEL (Stadspartij): Voorzitter, een onderzoek naar zoiets is nooit weg. Wie weet verbetert de toeristische positie van de stad dan. We zullen voorstemmen.

De VOORZITTER: Verder nog? Niet het geval? Dan kijk ik naar wethouder Dekker.

Wethouder DEKKER: Dank u wel, voorzitter. Hier ligt eigenlijk een mooi raadsvoorstel, ware het niet dat we het verzuimd hebben te doen. Het had er in oktober 2011 moeten liggen, de heer Luhoff wees erop, we hebben daar in de commissie wel even met elkaar over gesproken, maar in een tijd van bezinning ergens deze week dacht ik: ja, eigenlijk – het was met name de VVD die dat naar voren bracht – ligt daar wel een punt. We hadden gewoon een afspraak dat het er op tijd zou zijn en dat hebben we niet gedaan. Los van of het nou wel en wanneer in een contract staat, in augustus, juli, mei, daar kun je je dan heel erg lang in verdiepen, maar we hadden een afspraak gemaakt en daar moet je je aan houden. Dus, u heeft het vanmiddag ook al in het presidium gehoord: het college is voornemens om de inwerkingtreding met een jaar te verlaten naar 1 januari 2014. Ik heb begrepen via de ambtelijke molen dat dat gewoon ook mondeling kan. Als ik een erratum moest indienen, moest dat voor een bepaald tijdstip, dus bij dezen kan ik aangeven dat bij besluitpunt II niet 2013 moet staan, maar 2014. Vervolgens is er een motie. Ik heb haar nog niet gezien, maar ik begrijp ongeveer waar zij over gaat. Het college laat het oordeel aan de raad daarover en het spreekt uiteraard voor zich, dat we dat in overleg zullen doen met de branche. De afspraak met een van de leden van de branche is hedenmiddag ook gemaakt. Wij zullen elkaar na de zomer treffen en zullen het dan ook over de motie hebben. Tot zover, voorzitter.

De VOORZITTER: De heer Martens.

De heer MARTENS (PvdA): Voorzitter, ik had nog gevraagd – er wordt namelijk vaak beweerd dat de belasting zo hoog zou zijn dat we daarmee mensen uit de stad drijven – of het voor u mogelijk is om daar inzicht in te krijgen, of dat dat gissen blijft.

Wethouder DEKKER: Wellicht zou het mogelijk zijn, maar het zou ook wel weer heel veel geld en middelen kosten om het allemaal precies te onderzoeken. Wij constateren feitelijk dat we de afgelopen tien jaar een stijging hebben gehad van het aantal toeristen. Dat is volgens mij de beste graadmeter die je kunt hebben om te zien of iets effect heeft of niet. We hebben in 2011 voor het eerst een daling gezien en wij veronderstellen niet dat dat iets te maken heeft met de hoogte, want de belasting is in dat jaar niet verhoogd, maar dat het wel te maken heeft met de economische ontwikkeling en het feit dat je sowieso een daling ziet van de mobiliteit, een daling ook van bezoek aan de parkeergarages, niet omdat parkeergarages niet interessant zouden zijn, maar omdat mensen gewoon minder geld te besteden hebben. Dus op dit moment hebben wij geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat de hoogte van de toeristenbelasting een rem zou zijn op het bezoeken van onze mooie Groninger stad.

De VOORZITTER: Goed, kunnen wij dan naar de besluitvorming overgaan? Dan gaan we allereerst stemmen over de motie die door de VVD en andere fracties is ingediend. De motie

## Uittreksel verslagen juli 2012 inzake logiesbelasting

is te zien nu. Wie steunt deze motie? De motie wordt door de volledige raad ondersteund en is daarmee aanvaard. Dan gaan we naar het voorstel zoals dat gewijzigd aan u is voorgelegd, een wijziging ten aanzien van de punten II en IV, dat betekent dus dat de ingangsdatum 1 januari 2014 wordt. Een stemverklaring vooraf door de heer Van Rooij, Student en Stad.

De heer VAN ROOIJ (Student en Stad): Ja, wij stonden nogal sceptisch tegenover het stuk, maar na de toezegging van de wethouder over de inwerkingtreding een jaar later en de motie die is aangenomen, zullen wij dit stuk toch steunen.

De VOORZITTER: De heer Van Keulen, VVD.

De heer VAN KEULEN (VVD): Ja, voorzitter, wij zullen het nu steunen, maar wij verwachten dus wel dat er bij de begroting wordt teruggekomen op die stelselwijziging en dat zou dus kunnen betekenen dat dit stuk dan achterhaald is, om het zo maar te zeggen. Maar we zullen het vooralsnog steunen.

De VOORZITTER: Kunnen we dan gaan stemmen? Wie steunt de voorstellen zoals gewijzigd aan u voorgelegd? Dat is dan met deze aantekeningen inmiddels de volledige raad. De voorstellen zijn aanvaard. Dan gaan we naar agendapunt 7.b.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

### Raadsvoorstel



Datum raadsvergadering	29-05-2013	Registratienr.	DI 13.3573090
Raadscommissie	F&V	Datum B&W besluit	02-04-2013
Datum raadscommissie	08-05-2013	Portefeuillehouder	Schroor
Bijlagen	-	Steller	A. Hageman
		Telefoon	7092
		E-mail	arjan.hageman@groningen.nl

### Onderwerp

Logiesbelasting

### Concept raadsbesluit

De raad besluit:

- I. het tarief van de logiesbelasting met ingang van 2014 vast te stellen op € 3,- p.p. per overnachting in hotels, € 2,20 p.p. per overnachting in b&b's, guesthouses en pensions en € 1,40 p.p. per overnachting in jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, jachthavens en op kampeertreinen;
- II. de Verordening logiesbelasting vast te stellen en in werking te laten treden op 1 januari 2014;
- III. de Verordening logiesbelasting van 18 juli 2012, nr. 7a per direct in te trekken;
- IV. de Verordening logiesbelasting van 23 februari 2000, nr. 12, laatstelijk gewijzigd bij raadsbesluit van 16 december 2009, nr. 7c, in te trekken met ingang van 1 januari 2014, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de belastbare feiten die zich voor die datum hebben voorgedaan;
- V. dit besluit bekend te maken door plaatsing in het elektronische gemeentebled.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

2

### (Publieks-)samenvatting

---

Op 18 juli 2012 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin het college van B&W gevraagd wordt om te onderzoeken of een ander stelsel van toeristenbelasting (hierna: logiesbelasting) ervoor kan zorgen dat er een "level playing field" ontstaat in de hotelbranche in Groningen. In de huidige situatie kan de hoogte van de logiesbelasting fors verschillen bij gelijke kosten voor de overnachting. Het college van B&W heeft samen met de Stichting Hotel Overleg Groningen de verschillende tariefmogelijkheden tegen het licht gehouden. Het college stelt voor het huidige tariefstelsel te verfijnen door het aantal tarieven uit te breiden van twee naar drie. Daarbij wil het college de logiesbelasting voor overnachtingen in hotels verlagen (deze behoren nu tot de hoogste in Nederland). Ook het tarief voor overnachtingen in jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, jachthavens en op kampeerterreinen gaat in het voorstel van het college omlaag. De logiesbelasting voor overnachtingen in b&b's, guesthouses en pensions gaat daarentegen omhoog. De voorgestelde tarieven zijn:

- hotels	€ 3,-;
- b&b's, guesthouses en pensions	€ 2,20;
- jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, kampeerterreinen en pleziervaartuigen	€ 1,40.

### Inleiding

---

In uw vergadering van 18 juli 2012 heeft u besloten de tarieven van de logiesbelasting te verhogen. Niet per 2013 zoals wij voorstelden maar per 2014. De reden voor het uitstel van de tariefverhoging was dat het voorstel later aan u werd voorgelegd dan afgesproken. Hierdoor kon de hotelbranche er niet tijdig op anticiperen. Tijdens de behandeling van het voorstel heeft u een motie aangenomen waarin u ons vraagt te onderzoeken op welke wijze een ander tariefstelsel er voor kan zorgen dat er een "level playing field" ontstaat in de hotelbranche in Groningen en hiervoor een voorstel te doen. Aan de motie ligt de overweging ten grondslag dat zich bij het huidige tariefstelsel onwenselijke situaties kunnen voordoen omdat bij gelijke kosten voor de overnachting er verschil kan zijn in de hoogte van de logiesbelasting die moet worden betaald.

Het huidige tariefstelsel ziet er als volgt uit:

- tarief voor overnachtingen in hotel met één of meer sterren	€ 3,30 (m.i.v. 2014: € 3,50)
- tarief voor overnachtingen in andere verblijfsaccommodaties	€ 1,60 (m.i.v. 2014: € 1,70)

Wij hebben de verschillende mogelijkheden voor een ander tariefstelsel besproken met vertegenwoordigers van de Stichting Hotel Overleg Groningen. De resultaten van ons onderzoek leggen wij u voor in de vorm van een voorstel tot vaststelling van een nieuw tariefstelsel met gewijzigde tarieven. Dat doen we om de exploitanten van de logeeraadressen in de stad snel duidelijkheid te kunnen geven over het toekomstige tariefstelsel en ook over de tarieven voor het volgende jaar zodat ze daar rekening mee kunnen houden in hun brochures en in hun contracten met touroperators.

### Argumenten/afwegingen

---

Samen met de vertegenwoordigers van de Stichting Hotel Overleg Groningen hebben we onderzoek gedaan naar drie mogelijke alternatieven voor het huidige tariefstelsel.

#### 1. Tarief als percentage van de overnachtingsprijs.

In uw motie heeft u een logiesbelasting als percentage van de kosten van een overnachting genoemd als een mogelijk alternatief voor het huidige stelsel. Dit tariefstelsel wordt o.a. toegepast in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. Het voordeel ervan is dat er als het ware automatisch gedifferentieerd wordt naar luxe van de logeeraadressen. Nadeel is dat de administratieve lasten voor

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

3

de hotelsector toenemen. Als overnachtingsprijs heeft namelijk de "kale" overnachtingsprijs te gelden.

Dit betekent dat de hotelexploitanten een splitsing moeten gaan maken tussen de overnachtingsprijs en de prijs van het ontbijt. Ook vergoedingen voor het gebruik van parkeergelegenheid moeten uit de overnachtingsprijs worden gelicht. U heeft ons gevraagd om bij het onderzoek rekening te houden met de administratiekosten. Die mogen niet stijgen. Omdat we bij een tarief als percentage van de overnachtingsprijs een stijging van de administratieve lasten voorzien, zien wij af van een voorstel tot invoering van deze tariefvorm.

### 2. Eenheidstarief.

Een andere optie is één tarief voor alle logeeradressen in de stad. Vanuit de gedachte dat ook toeristen profijt hebben van de gemeentelijke voorzieningen en daarom moeten bijdragen aan de algemene middelen van de gemeente is een eenheidstarief goed te verdedigen. Het profijt dat toeristen hebben van de gemeentelijke voorzieningen houdt immers geen verband met de prijs die zij betalen voor een overnachting.

### 3. Verdere tariefdifferentiatie.

De derde optie die we onderzocht hebben, is een verdere verfijning van het huidige tariefstelsel. Daarin maken we nu onderscheid tussen hotels met één of meer sterren en alle andere logeeradressen. Door meer tariefklassen te onderscheiden, zijn we beter in staat om de logiesbelasting een afspiegeling te laten zijn van de overnachtingsprijs.

#### Voorstel.

Voor de Stichting Hotel Overleg Groningen zijn de twee laatstgenoemde opties acceptabel. De voorkeur van ons college gaat uit naar een verdere differentiatie in de tarieven. Ons voorstel is om vanaf 2014 het aantal tariefklassen uit te breiden van twee naar drie en daarbij een onderscheid te maken tussen:

- hotels;
- b&b's, guesthouses en pensions;
- jongerenhotels, leerwerkhotels, hostels, jachthavens en kampeerterreinen.

In ons voorstel wordt niet langer een onderscheid gemaakt tussen hotels met en zonder sterclassificatie. Dit onderscheid leidt tot concurrentievervalsing. Na de invoering van de logiesbelasting in 2000 zijn er nieuwe verblijfsvormen ontstaan die met hun voorzieningen en overnachtingsprijzen vergelijkbaar zijn met de duurdere hotels. Als deze logeeradressen niet zijn opgenomen (of zich niet hebben laten opnemen) in het Hotelclassificatieregister geldt onder de huidige regeling echter het lage tarief van de logiesbelasting. Met een tarief voor hotels in het algemeen maakt het niet meer uit of een hotel wel of geen sterclassificatie heeft. Voor alle hotels geldt hetzelfde tarief. Dit voorkomt oneerlijke concurrentie in de hotelbranche.

Ons voorstel komt ook tegemoet aan een ander knelpunt in de huidige regeling. Daarin geldt voor alle logeeradressen die geen hotel met sterclassificatie zijn hetzelfde tarief. Wij stellen voor om binnen deze tariefgroep een differentiatie aan te brengen tussen aan de ene kant de b&b's, guesthouses en pensions en aan de andere kant de jachthavens en kampeerterreinen. Gemiddeld genomen liggen de overnachtingsprijzen in de b&b's, guesthouses en pensions tussen de prijzen die hotels hun gasten in rekening brengen en de bedragen die kampeerdere gebruikers van de jachthavens moeten betalen. Met een apart middentarief voor de b&b's, guesthouses en pensions wordt een betere invulling gegeven aan het uitgangspunt dat de tariefstelling een afspiegeling moet zijn van het verschil in overnachtingsprijzen tussen de verschillende categorieën logeeradressen. Een apart middentarief voor b&b's, guesthouses en pensions betekent dat overnachtingen in de

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

4

jachthavens en op kampeertreinen onder het lage tarief gaan vallen. Ons voorstel is om dit tarief ook te laten gelden voor leerwerkhôtels en accommodaties die zich specifiek op jongeren richten.

### Financiële consequenties

De opbrengst van de logiesbelasting is in de begroting 2013 geraamd op € 1 mln. Voor 2014 wordt de opbrengst geraamd op € 1.055.000,--. De extra opbrengst van € 55.000,-- is het gevolg van de tariefverhoging waartoe u op 18 juli 2012 heeft besloten.

De gerealiseerde opbrengst van de logiesbelasting is al jarenlang hoger dan de begrote opbrengst. In 2012 zijn de aanslagen logiesbelasting over 2011 opgelegd. De gerealiseerde opbrengst valt € 226.000,-- hoger uit dan begroot. Van de extra opbrengst is inmiddels € 100.000,-- structureel in de begroting verwerkt. Maar ook het resterende deel van de meeropbrengst heeft een structureel karakter. Dat leiden wij af uit de aangiften van het aantal overnachtingen in 2012 die de exploitanten van de logeeraadressen onlangs hebben gedaan. Dit biedt ons de mogelijkheid om richting de hotelbranche een gebaar te maken en te komen met het voorstel om de logiesbelasting voor hotels te verlagen. Dit tarief behoort nu tot de hoogste in Nederland. De voor 2014 begrote opbrengst is te realiseren met de volgende tarieven:

- hotels € 3,--;
- b&b's, guesthouses en pensions € 2,20;
- jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, kampeertreinen en pleziervaartuigen € 1,40.

Voor personen beneden achttien jaar willen wij de helft van de hiervoor genoemde tarieven laten gelden. Wij continueren daarmee de regeling uit de huidige belastingverordening.

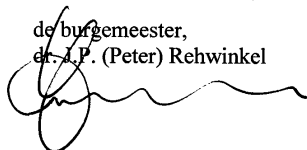
Voor hotels heeft ons voorstel tot gevolg dat de logiesbelasting omlaag gaat van € 3,30 naar € 3,--. Ook voor de jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, kampeertreinen en pleziervaartuigen daalt de logiesbelasting (van € 1,60 naar € 1,40). Daarentegen stijgt voor b&b's, guesthouses en pensions de logiesbelasting en wel van € 1,60 naar € 2,20.

### Realisering en evaluatie

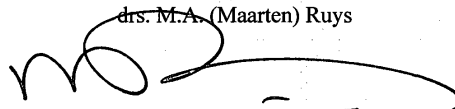
De nieuwe tarieven treden op 1 januari 2014 in werking. Wij informeren alle exploitanten van logeeraadressen in de stad schriftelijk over de tarieven voor 2014.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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





## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

- ontwerp -

DE RAAD VAN DE GEMEENTE GRONINGEN;

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van

Gelet op artikel 224 van de Gemeentewet;

HEEFT BESLOTEN:

vast te stellen de Verordening op de heffing en invordering van logiesbelasting.

### Artikel 1      Belastbaar feit

Onder de naam 'logiesbelasting' wordt een directe belasting geheven voor het houden van verblijf met overnachting binnen de gemeente tegen een vergoeding in welke vorm dan ook door personen die niet als ingezetene zijn opgenomen in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van de gemeente.

### Artikel 2      Belastingplicht

1. Belastingplichtig is degene die gelegenheid biedt tot verblijf als bedoeld in artikel 1.
2. De belastingplichtige is bevoegd de belasting als zodanig te verhalen op degene die verblijf houdt als bedoeld in artikel 1.
3. Als er geen persoon is aan te wijzen die gelegenheid biedt tot verblijf, is degene belastingplichtig die verblijf houdt als bedoeld in artikel 1.

### Artikel 3      Vrijstellingen

De belasting wordt niet geheven voor het verblijf:

1. van degene die verblijft in een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet Toelating Zorginstellingen;
2. van een vreemdeling als bedoeld in artikel 29, eerste lid, van de Vreemdelingenwet 2000, die rechtmatig in Nederland verblijft in de zin van artikel 8, letters c, d, f, g, h, van voornoemde wet en voor zover deze persoon verblijf houdt als bedoeld in artikel 1 van de Verordening, onder verantwoordelijkheid van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers.

### Artikel 4      Maatstaf van heffing

De belasting wordt geheven naar het aantal overnachtingen in het belastingjaar. Het aantal overnachtingen wordt gesteld op het aantal overnachtende personen vermenigvuldigd met het aantal nachten.

### Artikel 5      Belastingtarief

1. Het tarief bedraagt per overnachting:
  - a. in hotels € 3,-;
  - b. in pensions en bed & breakfasts € 2,20;
  - c. in jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels en op kampeerterreinen en vaartuigen € 1,40.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

- 2 -

2. Voor personen beneden achttien jaar bedraagt het tarief per overnachting de helft van het in het eerste lid genoemde tarief.

Artikel 6 Belastingjaar  
Het belastingjaar is gelijk aan het kalenderjaar.

Artikel 7 Wijze van heffing  
De belasting wordt bij wege van aanslag geheven.

Artikel 8 Aanslaggrens  
Geen belastingaanslag wordt opgelegd indien het aantal overnachtingen, waartoe gelegenheid is gegeven, gedurende het belastingtijdvak minder dan tien heeft belopen.

Artikel 9 Termijn van betaling  
In afwijking van artikel 9, eerste lid, van de Invorderingswet 1990 moeten de aanslagen worden betaald in twee gelijke termijnen. De eerste termijn vervalt op de laatste dag van de maand volgend op de maand die in de dagtekening van het aanslagbiljet is vermeld en de tweede termijn twee maanden later.

Artikel 10 Kwijtschelding  
Bij de invordering van de logiesbelasting wordt geen kwijtschelding verleend.

Artikel 11 Nadere regels door het college van burgemeester en wethouders  
Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels geven met betrekking tot de heffing en invordering van de logiesbelasting.

Artikel 12 Inwerkingtreding en citeertitel

1. De Verordening logiesbelasting van 18 juli 2012, nr. 7a, wordt ingetrokken.
2. De Verordening logiesbelasting van 23 februari 2000, nr. 12, laatstelijk gewijzigd bij raadsbesluit van 16 december 2009, nr. 7c, wordt ingetrokken met ingang van 1 januari 2014, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de belastbare feiten die zich voor die datum hebben voorgedaan.
3. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2014 welke datum tevens de datum van ingang van de heffing is.
4. Deze verordening wordt aangehaald als "Verordening logiesbelasting".

Gedaan te Groningen in de openbare raadsvergadering van

De griffier,

De voorzitter,

drs. A.G.M. (Toon) Dashorst

dr. J.P. (Peter) Rehwinkel.

# Raadsvoorstel - Logiesbelasting

2

Jaar: 2012 Nummer: .... Besluit: Raad 18 juli 2012

Gemeentebld

## Verordening logiesbelasting

DE RAAD VAN DE GEMEENTE GRONINGEN;

gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van (bijlage raadsverslag nr. );

gelet op artikel 224 van de Gemeentewet;

HEEFT BESLOTEN:

vast te stellen de Verordening op de heffing en invordering van logiesbelasting.

Begripsomschrijvingen

### Artikel 1

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- a. één-ster-categorie : minimaal vier kamers. Op alle kamers een wastafel met voortdurend beschikbaar warm en koud water. Ten minste een derde van de kamers (met een minimum van zes) dient te beschikken over vaste verwarming bij de rest: bijplaatsing mogelijk. Ten minste een bad en/of douche per tien kamers. Ten minste een toilet per tien kamers. Mogelijkheid tot het verkrijgen van ontbijt. Telefoon voor algemeen gebruik. Verwarming in voor alle gasten toegankelijke ruimten. Gasten moeten 's nachts toegang hebben tot het hotel;
- b. twee-sterren-categorie : privé bad of douche en privétoilet bij 25% van de kamers. Alle kamers vaste individueel regelbare verwarming. Indien maaltijden worden geserveerd dient er een eetzaal te zijn. Een telefooncel of geluiddempende kap. Bar of gelegenheid tot het verkrijgen van consumpties. Een lift bij meer dan drie etages. Voorziening tot schoenpoetsen. Bij afwezigheid van bagagewagentje, bagagetransport;
- c. drie-sterren-categorie : op iedere kamer een oproeptoestel (huistelefoon). Privé bad of douche en privé toilet bij 50% van de kamers. Lift bij meer dan twee etages. Overdag conciërge dienst/ receptie, een hal dan wel ontvangstruimte met zitgelegenheid, mogelijkheid tot aanschaf tabaksartikelen;
- d. vier-sterren-categorie : privé bad of douche en privétoilet bij 80% van de kamers. Lift bij meer dan één etage. Mogelijkheid tot serveren van ontbijt op alle kamers. Een fauteuil per bed. Radio op verzoek. Conciërge/ receptie ook 's nachts. Telefoon op alle kamers. Bar. Schrijfkaptafel op alle kamers;
- e. vijf-sterren-categorie : privé bad of douche en privé toilet bij alle kamers. Radio/tv in alle kamers. Dranken of snacks 24 uur verkrijgbaar via roomservice.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

3

- Telexaansluiting in het bedrijf. Parkeerservice. Safeservice. Beschikbaarheid enige suites. Verkrijgbaarheid 'gift'artikelen.
- f. vakantie-onderkomens : woningen en andere verblijven, niet zijnde mobiele kampeeronderkomens of stacaravans, in hoofdzaak bestemd voor en gebezigd als verblijf voor vakantie- en andere recreatieve doeleinden;
- g. mobiele kampeeronderkomens : tenten, vouwwagens, kampeerauto's, toercaravans en soortgelijke onderkomens dan wel soortgelijke voertuigen welke bestemd zijn dan wel gebezigd worden als verblijf voor vakantie- en andere recreatieve doeleinden;
- h. niet-beroepsmatig verhuurde ruimten: woningen en andere verblijven, of gedeelten daarvan, niet zijnde mobiele kampeeronderkomens of stacaravans, welke niet in hoofdzaak bestemd zijn als verblijf voor vakantie- en andere recreatieve doeleinden, doch wel in bepaalde perioden van het jaar voor die doeleinden worden verhuurd dan wel te huur aangeboden;
- i. vaste standplaats : een terrein of terreingedeelte dat bestemd is voor het gedurende een seizoen of een jaar plaatsen van een zelfde mobiel kampeeronderkomen of stacaravan;
- j. vaartuig : een vaartuig dat is bestemd of wordt gebezigd voor vakantie- of andere recreatieve doeleinden.

Belastbaar feit

### Artikel 2

Ter zake van het houden van verblijf met overnachten binnen de gemeente:

- a. in hotels, pensions, opleidingscentra, vakantie-onderkomens, mobiele kampeeronderkomens, niet-beroepsmatig verhuurde ruimten en op vaste standplaatsen;
  - b. op vaartuigen;
- tegen vergoeding in welke vorm dan ook door personen die niet als ingezetene in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van de gemeente zijn opgenomen, wordt onder de naam 'logiesbelasting' een toeristenbelasting geheven.

Belastingplicht

### Artikel 3

1. Belastingplichtig is:
  - a. met betrekking tot de in artikel 2, aanhef en onder a, bedoelde gevallen degene die gelegenheid biedt tot verblijf als daar bedoeld in hem daartoe ter beschikking staande ruimten, dan wel op hem daartoe ter beschikking staande terreinen;
  - b. met betrekking tot de in artikel 2, aanhef en onder b, bedoelde gevallen,
    1. de eigenaar, de pachter, de huurder of de gebruiker van water, die gelegenheid tot ligging biedt aan vaartuigen aan boord waarvan één of meer personen als bedoeld in artikel 2 verblijf houden;
    2. de kapitein, de schipper, of de eigenaar van een vaartuig als onder 2 bedoeld.
2. Indien met toepassing van het eerste lid geen belastingplichtige is aan te wijzen, is belastingplichtig degene die overeenkomstig het bepaalde in artikel 2, verblijf houdt.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

4

3. Indien op grond van het bepaalde in dit artikel meer dan één belastingplichtige ter zake van het verblijf als bedoeld in artikel 2 valt aan te wijzen en één van deze het verschuldigde bedrag voldoet, is/zijn de andere belastingplichtige(n) van de belastingschuld bevrijd.
4. De belastingplichtige is bevoegd de belasting als zodanig te verhalen op degene ter zake van wiens verblijf de belasting verschuldigd wordt.

### Vrijstellingen

#### Artikel 4

De belasting wordt niet geheven ter zake van het verblijf:

1. door degene, die als verpleegde of verzorgde in een inrichting tot verpleging of verzorging van zieken, van gebrekkigen, van hulpbehoevenden of van ouden van dagen verblijft.
2. van een asielzoeker, zijnde een vreemdeling als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de Vreemdelingenwet die een asielverzoek heeft ingediend waarover nog geen onherroepelijke beslissing is genomen, van degene die een asielverzoek heeft ingediend waarop negatief is beslist en van een verblijfsgerechtigde, die op basis van artikel 9, 10 of 15 van voornoemde wet een verblijfsvergunning heeft, voor zover deze personen verblijf houden in een gelegenheid als bedoeld in artikel 2, in het kader van de centrale opvang onder verantwoordelijkheid van het ZBO Centrale Opvang Asielzoekers.

### Maatstaf van heffing

#### Artikel 5

De belasting wordt geheven naar het aantal overnachtingen.

### Belastingtarief

#### Artikel 6

1. Het tarief bedraagt per persoon per overnachting op of in:
  - a. een hotel, vallende in een stercategorie € 3,50
  - b. een hotel, niet vallende in een stercategorie, pensions, opleidingscentra, vakantie-onderkomens, mobiele kampeeronderkomens, niet-beroepsmatig verhuurde ruimten, vaste standplaatsen en vaartuigen € 1,70
2. Voor personen beneden achttien jaar bedraagt het tarief per persoon per overnachting de helft van het in het eerste lid genoemde tarief.
3. Een wijziging in de classificatie van de hotels vindt toepassing met ingang van 1 januari van het jaar volgend op het jaar waarin deze wijziging aantoonbaar aan het publiek ter kennis is gebracht.

### Belastingtijdvak

#### Artikel 7

Het belastingtijdvak loopt van 1 januari tot en met 31 december van een kalenderjaar.

### Wijze van heffing

#### Artikel 8

De belasting wordt bij wege van aanslag geheven.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

5

### Aanslaggrens

#### Artikel 9

Geen belastingaanslag wordt opgelegd indien het aantal overnachtingen, waartoe gelegenheid wordt of is gegeven, gedurende het belastingtijdvak minder dan tien zal of heeft belopen.

### Termijn van betaling

#### Artikel 10

1. De aanslagen moeten worden betaald in twee gelijke termijnen waarvan de eerste vervalt op de laatste dag van de maand volgend op de maand die in de dagtekening van het aanslagbiljet is vermeld en de tweede twee maanden later.
2. Met betrekking tot een ingevolge artikel 2, tweede lid, onderdeel c, van de Invorderingswet 1990 met een belastingaanslag gelijkgestelde beschikking inzake een bestuurlijke boete is het eerste lid van overeenkomstige toepassing.

### Kwijtschelding

#### Artikel 11

Bij de invordering van de logiesbelasting wordt geen kwijtschelding verleend.

### Nadere regels door het college van burgemeester en wethouders

#### Artikel 12

Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels geven met betrekking tot de heffing en invordering van de logiesbelasting.

### Aanmeldingsplicht

#### Artikel 13

De belastingplichtige bedoeld in artikel 3, eerste lid, is gehouden, voordat hij voor de eerste maal na het in werking treden van deze verordening gelegenheid tot overnachten verschaft, zulks schriftelijk te melden aan de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen gemeenteambtenaren, bedoeld in artikel 231, tweede lid, onderdelen b en d, van de Gemeentewet.

### Inwerkingtreding en citeertitel

#### Artikel 14

1. De Verordening logiesbelasting van 23 februari 2000, nr. 12, laatstelijk gewijzigd bij raadsbesluit van 16 december 2009, nr. 7c, wordt ingetrokken met ingang van 1 januari 2013, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de belastbare feiten die zich voor die datum hebben voorgedaan.
2. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2013 welke datum tevens de datum van ingang van de heffing is.
3. Deze verordening wordt aangehaald als 'Verordening logiesbelasting'.

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting

6

Gedaan te Groningen ter openbare raadsvergadering van

De griffier,

De voorzitter,

drs. A.G.M. (Toon) Dashorst

dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

---

Gemeentebld van Groningen

## Raadsvoorstel - Logiesbelasting



# bekendmakingen

Gemeentebladnummer: 2013 - .....

Datum bekendmaking:      Projectomschrijving:  
Verordening logiesbelasting

Registratienummer:  
GR 13.....

### Verordening logiesbelasting

#### De raad van de gemeente Groningen maakt bekend:

dat hij in zijn vergadering van 29 mei 2013, besluitnummer ....., de Verordening logiesbelasting heeft vastgesteld.

#### Verordening logiesbelasting

De logiesbelasting moet worden betaald door mensen die in Groningen in een hotel of een andere verblijfsaccommodatie overnachten. De tarieven zijn € 3,- p.p. per overnachting voor overnachtingen in hotels, € 2,20 p.p. per overnachting voor overnachtingen in b&b's, guesthouses en pensions en € 1,40 p.p. per overnachting voor overnachtingen in jongerenhotels, leerwerkhôtels, hostels, jachthavens en op kampeerterrèinen.

#### Inwerkingtreding en inzage

Het raadsbesluit treedt in werking op 1 januari 2014. Deze datum is ook de datum van ingang van de heffing. Per 1 januari 2014 worden de Verordening logiesbelasting van 18 juli 2012, nr. 7a en de Verordening logiesbelasting van 23 februari 2000, nr. 12, laatstelijk gewijzigd bij raadsbesluit van 16 december 2009, nr. 7c, ingetrokken.

Het raadsbesluit ligt vanaf vandaag voor iedereen ter inzage bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC), Kreupelstraat 1 (De Prefectenhof) te Groningen: open op maandag van 13.00-16.00 uur, dinsdag tot en met vrijdag van 9.00-16.00 uur, op donderdag ook van 18.00-20.00 uur. De verordening is ook te raadplegen op [www.groningen.nl/stadsberichten](http://www.groningen.nl/stadsberichten).



# Raadsvoorstel - Inteme verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek

## Raadsvoorstel



Datum raadsvergadering 30-05-2013  
Raadscommissie F&V  
Datum raadscommissie  
Bijlagen 0

Registratienr. BD 13.3561341  
Datum B&W besluit 16 april 2013  
Portefeuillehouder  
Steller B. Vissers  
Telefoon 7809  
E-mail barend.vissers@groningen.nl

## Onderwerp

Interne verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek

## Concept raadsbesluit

### De raad besluit:

- I. een extra krediet beschikbaar te stellen van 0,860 miljoen euro bovenop het reeds verstrekte krediet van 1,9 miljoen euro voor de vernieuwing van de digitale werkplek. Het totaal beschikbaar gestelde krediet komt daarmee uit op 2,760 miljoen euro;
- II. de hieruit voortvloeiende structurele kapitaallasten van 0,205 miljoen euro te dekken uit ruimte binnen het onderhoudsbudget voor de digitale werkplek dat vanuit extra beleidsmiddelen in de begroting 2012 is toegekend;
- III. de gemeentebegroting van 2013 te wijzigen.

Burgemeester	Handtek	Datum
Gemeentesecretaris	Handtek	Datum
Afgehandeld en naar archief	Paraaf Datum	Classificatienr.

## Raadsvoorstel - Inteme verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek

2

### **(Publieks-)samenvatting**

---

De raad heeft mei 2012 uit extra beleidsmiddelen 1,7 miljoen euro structurele exploitatielasten beschikbaar gesteld voor de nieuwe digitale werkplek. Met de huidige voortgang van het project zullen de kapitaallasten hoger uitvallen en de onderhoudslasten lager. Dit leidt tot een behoefte aan extra krediet waarvoor de dekking volledig gevonden kan worden in ruimte op het onderhoudsbudget.

### **Inleiding**

---

De raad heeft mei 2012 uit extra beleidsmiddelen 1,7 miljoen euro structurele exploitatielasten beschikbaar gesteld voor de nieuwe digitale werkplek. Deze structurele kosten zijn opgebouwd uit kapitaallasten en onderhoudskosten. De raad heeft destijds besloten 1,9 miljoen euro krediet beschikbaar te stellen en 1,245 miljoen euro per jaar beschikbaar te stellen voor onderhoud.

### **Beoogd resultaat**

---

De begroting van de ontwikkeling en onderhoud van de nieuwe digitale werkplek is opgesteld op het moment dat een aantal uitgaven nog onzeker waren. De levering van zowel hard- als software kent verschillende licentiemodellen, waarbij de verhouding tussen kosten die worden afgeschreven (kapitaallasten) en onderhoudskosten verschillen. Pas na definitieve onderhandeling wordt zekerheid verkregen over zowel prijs als licentiemodel. Dat is nu het geval. Ook hebben we nu in de loop van het project meer zekerheid over de implementatielasten. Resultaat is nu dat de kapitaallasten hoger uit zullen vallen dan begroot wat leidt tot een behoefte aan extra krediet, en de onderhoudskosten lager zullen uitvallen dan begroot. De dekking van het extra krediet kan volledig gevonden worden in de ruimte op het onderhoudsbudget.

Extra krediet aanvragen is een raadsbevoegdheid, vandaar dit raadsvoorstel.

### **Kader**

---

Het kader betreft de door de raad beschikbaar gestelde 1,7 miljoen euro per jaar voor de nieuwe digitale werkplek. Daarnaast worden nog kosten gemaakt die buiten dit budget vallen. Denk hierbij aan inzet van eigen medewerkers die niet financieel worden doorberekend en beveiligingsmaatregelen.

### **Argumenten/afwegingen**

---

De extra kapitaallasten kunnen worden gedekt uit de ruimte binnen het onderhoudsbudget. De totale structurele lasten blijven daarmee binnen de beschikbaar gestelde extra beleidsmiddelen van 1,7 miljoen euro. De verhouding tussen de kapitaallasten en de onderhoudslasten is echter veranderd.

### **Maatschappelijk draagvlak/participatie**

---

N.v.t.

## Raadsvoorstel - Inteme verschuiving structurele gelden Nieuwe Digitale Werkplek

3

### Financiële consequenties

Het krediet wordt verhoogd van 1,9 miljoen euro naar 2,760 miljoen euro waarmee de kapitaallasten worden verhoogd van 0,455 miljoen euro per jaar naar 0,660 miljoen euro per jaar. De onderhoudskosten worden verlaagd van 1,245 miljoen euro per jaar naar 1,04 miljoen euro per jaar. De structurele exploitatielasten blijven 1,7 miljoen euro per jaar.

#### Begrotingswijziging 2013 Uittrekken investeringskrediet

Betrokken dienst(en)	BSD/DIA
Naam voorstel	Uittrekken investeringskrediet
Besluitvorming (orgaan + datum + nummer)	DIA intern
Incidenteel / Structureel	I
Soort wijziging	E

Financiële begrotingswijziging	Bedragen x 1.000 euro		Toevoeging reserve	Onttrekking reserve	Saldo
	Lasten	Baten			
Nr. Naam deelprogramma					
12.3 Totaal deelprogramma: Facilitaire Dienstverlening Intern & Extern	860		-860	0	-860

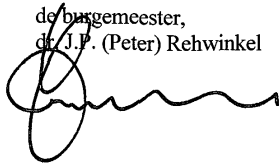
TOTALEN BEGROTINGSWIJZIGING	860	0	-860	0	-860
-----------------------------	-----	---	------	---	------

### Realisering en evaluatie

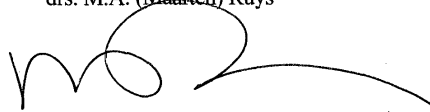
Het voorstel kan per direct worden doorgevoerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

**REGELS: VRIJHEID IN GEBONDENHEID**

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## REGELS: VRIJHEID IN GEBONDENHEID



JAARVERSLAG  
GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN GRONINGEN  
2012

Postbus 20.001  
9700 PB Groningen  
tel. 050 3186568  
ombudsman@groningen.nl  
[www.groningen.nl/ombudsman](http://www.groningen.nl/ombudsman)



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	7
Inleiding .....	9
<b>Deel I</b> werkwijze en bijzondere thema's .....	11
1. Introductie .....	11
2. Werkwijze .....	11
2.1 <i>lijn-, grens- of scheidsrechter</i> .....	11
2.2 <i>bijzondere procedures</i> .....	11
2.3 <i>kinderlijk eenvoudig, of niet</i> .....	12
3. Bijzondere thema's .....	13
3.1 <i>wie het meerdere mag, mag ook het mindere</i> .....	13
3.2 <i>spelregels tijdens de wedstrijd (niet) veranderen</i> .....	13
3.3 <i>goed beslagen ten ijs komen</i> .....	14
<b>Deel II</b> aandachtspunten en aanbevelingen .....	15
1. Introductie .....	15
2. De gemeentelijke organisatie .....	15
2.1 <i>ik verbind u (niet) door</i> .....	15
2.2 <i>wat is wijs en proportioneel</i> .....	16
2.3 <i>de organisatie van het klachtrecht en het geheugen</i> .....	17
3. Presentatie naar buiten .....	17
3.1 <i>ik zie, ik zie wat jij niet ziet</i> .....	17
3.2 <i>tussen de regels door</i> .....	19
3.3 <i>tussen balans en evenwichtigheid</i> .....	20
<b>Aanbevelingen</b> .....	21
a. <i>de gemeentelijke website</i> .....	21
b. <i>motivering en individualisering</i> .....	21
c. <i>horen, zien en niet zwijgen</i> .....	21
<b>Deel III</b> cijfers en resultaten .....	23
1. Contacten en activiteiten .....	23
2. Geschonden behoorlijkheidsnormen .....	25
3. De diensten nader beschouwd .....	26
4. Vergelijking 2009-2010-2011-2012 .....	29
<b>Deel IV</b> het Ombudsinstituut .....	31
1. Bureau, huisvesting en financiële situatie .....	31
2. Werken voor andere rechtspersonen .....	31
3. Contacten .....	31
4. Tot slot .....	32
<b>Deel V</b> inhoudelijke overzichten .....	33
1. interventies .....	35
2. (eind)rapporten .....	53
3. bemiddelingen .....	57
<b>Deel VI</b> bijlagen .....	59
1. Awb/Wet extern klachtrecht .....	60
2. Verordening gemeentelijke Ombudsman Groningen .....	64
3. schema werkwijze .....	66
4. lijst met afkortingen .....	67

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### VOORWOORD

*Het college stelt zich op het standpunt dat het doel van het onderzoek was de raad te informeren en dat u daar formeel geen partij in was. Volledigheidshalve hadden wij u kunnen informeren omdat het een onderzoek was naar aanleiding van uw stellingnamen.*

Voor de Ombudsman geldt dat gedragingen van het bestuursorgaan onder meer worden getoetst aan de behoorlijkheidsnorm *fair play*: de overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Dit houdt in dat de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. Daarbij speelt de overheid open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten. In bovenstaand kader is een standpunt van het college aangehaald dat bij herhaling in een klachtprocedure naar voren is gebracht. De betreffende burger vond dit stuitend en de Ombudsman kwam tot de conclusie dat er sprake was van een onbehoorlijke gedraging.

Het moge dan zo zijn dat het college formeel met de gemeenteraad communiceert, dit laat onverlet dat de positie van burgers daarbij niet naar de achtergrond mag verdwijnen. Het is immers algemeen aanvaard dat de overheid er voor de burgers is en niet omgekeerd.

De gemeente nodigt bij voortdurende burgers uit om te participeren in het besluitvormingsproces en biedt gelegenheid om bij raads(commisatie)vergaderingen in te spreken.

Als een burger zich dan op het gemeentelijk podium begeeft, verdient hij respect en waardering. Wat overigens niet synoniem staat voor het gelijk aan zijn zijde krijgen. Gelukkig zag het college dit uiteindelijk ook in, bood oprechte excuses aan en beschouwde de ervaring als spiegel voor toekomstig handelen.

Dit jaarverslag heeft als titel *regels: vrijheid in gebondenheid*. Zoals gebruikelijk hangt de titel samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar.

Regels kunnen een huishoudelijke basis hebben, zoals de interne organisatie van het klachtrecht. Maar ze kunnen ook hun oorsprong vinden in bestuurlijke uitgangspunten. De door de gemeente vastgestelde servicenormen voor de dienstverlening en de omgang met burgers zijn daarvoor voorbeelden van. Duidelijk is dat in bedoelde casus de eigen participatieregels met voeten werden getreden.

Er zijn uiteraard ook regels gebaseerd op landelijke wetgeving en plaatselijke verordeningen. Kenmerk daarvan is dat ze dienen te worden nageleefd, maar de uitvoering daarvan kan op verschillende wijze. De wet kan strikt worden toegepast of er kan verantwoord mee worden gespeeld. Aspecten daarvan komen hierna uitgebreider aan de orde. Proportionaliteit en het handhaven van de rechtsorde vormen daarbij de maatschappelijke en juridische invalshoek.

Uit deze inleidende woorden mag niet worden afgeleid dat de burgers in de stad in 2012 continue gebukt gingen onder de gemeentelijke regelgeving. Maar een behoorlijk aantal had er wel last van en dat mag de gemeente zich aantrekken.

Maar niet onbelangrijk, behoud wat goed is zoals het overgrote deel van de dienstverlening. Want ook dat mag worden vermeld, het merendeel van de burgers is daar gewoon tevreden over. De signaalfunctie van de Ombudsman richt zich meer op de niet alledaagse kwesties.

Graag ga ik er vanuit dat dit jaarverslag er toe bijdraagt dat bijzonder ook gewoon wordt. Dat zou buitengewoon goed zijn.

Willy Kol

Gemeentelijke Ombudsman

januari 2013

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## 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. Gedurende het jaar worden daartoe op systematische wijze de activiteiten van het bureau bijgehouden. Dat vertaalt zich vooral in deel V van dit jaarverslag, waarin de gepleegde interventies, de (eind)rapporten en de bemiddelingen in korte beschrijvingen in beeld worden gebracht.

Het jaarverslag is echter ook het moment om al terugkijkend een aantal ontwikkelingen en fricties in kaart te brengen en van kanttekeningen te voorzien. Daar waar verbeteringen gewenst zijn, leiden die tot een aantal aanbevelingen.

De gemeente is voortdurend en volop in beweging. Vanuit de eigen keuze om de gemeentelijke organisatie ingrijpend te veranderen, de teruglopende financiële middelen en wetswijzigingen. Maar ook de ophanden zijnde decentralisatie van taken werpt zijn schaduwen vooruit.

Een verzuchting van een gemeentelijke medewerker: *“de wetswijziging is binnen de dienst nog niet voldoende gecommuniceerd”*. Om er aan toe te voegen: *“in feite is het ook geen wonder dat cliënt het niet meer kan volgen; zoveel wetswijzigingen zijn voor ons al haast niet bij te benen”*. De betreffende cliënt kwam er uiteindelijk goed uit maar dat kwam door haar vasthoudendheid en de steun in de rug van de Ombudsman.

Voor sommigen wellicht teleurstellend maar ook weer niet verrassend is het feit dat het aantal klachten dat de Ombudsman in 2012 in onderzoek heeft genomen, is gestegen. Met zo'n 10% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Gelukkig konden de burgers van Groningen daarvoor terecht bij hun 'eigen' Ombudsinstituut. Dat wordt hier nog eens benadrukt omdat in de gemeente Utrecht inmiddels een jaar ervaring is opgedaan met de afschaffing van hun instituut. Die gemeente koos met ingang van 1 januari 2012 voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. Dat leidde tot een forse vermindering van het aantal klachten. Zelfs met een experiment waarbij het kantoor van de Nationale ombudsman voor het eerst op locatie spreekuur hield. De gemeenteraad van Utrecht, er van overtuigd dat de grote afname niet kan worden opgehangen aan een verbeterde dienstverlening, zoekt nu naar alternatieven om de burgers van Utrecht weer een goede gelegenheid te bieden om hun klachten kenbaar te maken.

Een overzicht van de inhoud van het Jaarverslag:

- DEEL I  
In Deel I worden opvallende zaken in de werkwijze beschreven en 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 2009, 2010, 2011 en 2012.
- Deel IV  
Deel IV is informatief. Het Ombudsinstituut wordt beschreven evenals de rechtspersonen waarvoor het instituut van Groningen nog meer werkt. De in- en externe contacten worden benoemd en tot slot een aantal beschouwingen.
- Deel V  
In schema's wordt ingegaan op de interventies, de (eind)rapporten en de bemiddelingen die zijn verricht.
- Deel VI  
Dit deel omvat een aantal bijlagen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## DEEL I WERKWIJZE EN BIJZONDERE THEMA'S

### 1. Introductie

*Regels zijn een middel, geen doel op zich en de nodige inleving verzacht vaak een probleem.*

De Ombudsman beoordeelt gedragingen van de gemeente en toetst die aan de behoorlijkheidsnormen. Maar wat is behoorlijk. Het is een subjectief begrip maar voor de Nationale en lokale Ombudsmannen is gelukkig een openbaar toetsingskader ontwikkeld.

Daarbinnen varieert de positie en aanpak van de verschillende Ombudsmannen. Vooral ingekleurd door lokale omstandigheden en inrichting van de gemeentelijke organisatie. Amsterdam met zijn (verdwijnde) stadsdeelraden is van een andere orde dan Groningen.

Soms lijkt de aanpak van een klacht heel overzichtelijk, maar dan blijken dat er meerdere 'klacht-behandelaars' te zijn. Van territoriumstrijd is niet echt sprake aangezien in voorkomende gevallen werkafspraken worden gemaakt.

Het goed doen of het goede doen. Het is maar één letter anders maar er kan een wereld van verschil tussen zitten. Hoe ga je zorgvuldig om met de zogenaamde marges van de wet. En welke belangen moeten zwaarder wegen, die van de rechtsorde of die van de burger. Zekerheid boven precedentwerking kan zeker een afweging zijn. Omgekeerd kan inleving in een persoonlijke situatie leed verzachten. Met daarbij de kanttekening dat de ene oplossing soms leidt tot een ander nieuw probleem.

Samenvattend wordt gesteld dat het *spelen met regels* een kunst op zich is waarbij steeds een zorgvuldige afweging dient plaats te vinden. Maar waarover ook verantwoording dient te worden afgelegd.

### 2. Werkwijze

#### 2.1 lijn-, grens- of scheidsrechter

Volgens de wet toetst de Ombudsman de gedragingen van de gemeente aan de norm van behoorlijkheid. Bij een concreet verzoek om een klacht in behandeling te nemen zijn echter verschillende situaties denkbaar. Zo wordt in de regel het stoplichtenmodel gehanteerd. Groen licht betekent dat de gemeente in de gelegenheid wordt gesteld haar eigen procesgang te volgen en de burger wordt gemeld die eerst af te wachten. De Ombudsman als lijnrechter. Het komt voor dat in een procedure enige fricties worden geconstateerd en dan springt het licht op oranje. Als grensrechter wordt dan een signaal naar de gemeente afgegeven dat de Ombudsman meekijkt en dat leidt vaak tot een adequate aanpak. Is de gemeente al aan zet geweest en is de burger niet tevreden, dan gaat het licht op rood en start de Ombudsman als scheidsrechter een formeel onderzoek.



Deze door de Groningse Ombudsman gehanteerde *spelregels* werpen hun vruchten af waarbij de gemeente in haar waarde wordt gelaten en de burger zo goed en snel als mogelijk is, wordt bediend.

#### 2.2 bijzondere procedures

In het belang van de burger treedt de Ombudsman ook op andere wijze over het voetlicht. Zo bleek de afgelopen zomer dat de gemeente op het gebied van de elektronische bekendmaking van officiële besluiten zich niet aan de gangbare procedure hield. Althans de meest recente jurisprudentie niet toepaste. Dit was niet in het belang van de stad en de burgers. Het signaal van de Ombudsman werd voortvarend opgepakt en leidde tot aanpassing van de desbetreffende verordening.

Door de gemeenteraad vastgestelde beleidsregels zijn voor de Ombudsman een gegeven. Zo ook de algemene aanlijn- en opruimingsplicht voor honden. Maar een uitvoering in de praktijk die tot een schrijnende situatie leidde, vormde wel aanleiding de betreffende portefeuillehouder te vragen hier nog eens naar te kijken. En zo mogelijk de hardheidsclausule toe te passen.



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Bijzonder was ook dat gemeente en Ombudsman tweemaal in een klachtprocedure gezamenlijk optrokken. Dat betrof situaties waarbij de persoonlijke belangen van burgers zwaar in het geding waren. Gemeente en Ombudsman werden tegelijkertijd ingeschakeld. In die situaties zou een schriftelijke en/of volgtijdige procedure een te grote inbreuk op het privéleven van burgers met zich meebrengen. Dus werd in goed overleg afgesproken voor een bijzondere weg te kiezen. Met de wethouder werd een bezoek gebracht aan een burger om diens woon- en leefomstandigheden te beoordelen. Met de dienst SOZAWE werd gekozen voor een gelijktijdige afhandeling van de interne en externe klachtprocedure. Deze werkwijze zal zeker geen regel worden maar in de onderhavige gevallen hebben ze hun nut en noodzaak bewezen.

De opstelling van een plan van aanpak voor de langdurige overlast van een café aan de rand van de binnenstad werd begeleid en mee geëvalueerd. Helaas zijn de klachten nog niet weggenomen maar ook werd duidelijk dat de gemeente/de burgemeester qua handhaving ook aan *regels is gebonden*.

De Ombudsman werd ingeschakeld om een al langer bestaande situatie waarbij het contact tussen de gemeente en een burger ernstig was verstoord, in goede banen te leiden. In dit proces is veel tijd en energie gestopt, maar dat heeft helaas niet tot een goed einde geleid. De betrokken burger vond nog steeds dat hem tekort werd gedaan. Dit dossier behoort niet tot gebruikelijke activiteiten van de Ombudsman zodat daar in het kader van dit (openbare) jaarverslag inhoudelijk geen mededelingen over worden gedaan. Wel wordt opgemerkt dat de uiteindelijke uitkomst als teleurstellend is ervaren, aangezien in de ogen van de Ombudsman door haar een alleszins redelijk voorstel is gedaan.

Tot slot van dit onderdeel wordt melding gemaakt van een onderzoek dat is verricht in het kader van de externe klokkenluidersregeling. Deze activiteit is bij besluit van het college en met haar instemming aan de Ombudsman opgedragen. Daarover wordt in een afzonderlijk jaarverslag gerapporteerd.

### 2.3 *kinderlijk eenvoudig, of niet*

Je hebt een klacht en dus ga je naar een ombudsman. Dat klinkt kinderlijk eenvoudig, maar de werkelijkheid is anders. Er zijn veel Ombudsmannen. De Nationale en lokale Ombudsmannen, de VARA-Ombudsman, de ombudsman voor het verzekeringswezen en ga zo maar door.



En bij wie kun je nu waarvoor terecht. Bezoekers van het Ombudsinstituut komen regelmatig met die vraag aan de deur. Ze worden zo goed mogelijk verwezen.

In dit verband nog eens aandacht voor de positie van Ombudsmannen, die een (internationale) wettelijke status hebben, hun werkterrein en beoordelingsnormen.

De Nationale ombudsman onderzoekt gedragingen van de totale overheid en de lokale Ombudsmannen die van de gemeente waar zij zijn aangesteld. Hun toetsingskader is die van de behoorlijkheid.

De Kinderombudsman als substituuat van de Nationale ombudsman is daarentegen ook bevoegd om private instanties te onderzoeken, zoals ziekenhuizen, scholen en jeugdinstituten. En zijn toetsingskader gaat weer veel verder. Hij onderzoekt de schending van de internationale rechten van het kind.

Zo kunnen de lokale en de Kinderombudsman op hetzelfde dossier stuiten, bijvoorbeeld over leerplichtzaken. Als dat aan de orde is, vindt overleg plaats welke Ombudsman het meest geëigend is.

Maar de Kinderombudsman gaat verder en neemt ook beleidsmatige thema's in beschouwing. Zo zal hij dit jaar een onderzoek starten naar het armoedebeleid van de gemeenten met als invalshoek het bereik daarvan voor kinderen. Daarvoor zal een speciaal meldpunt worden geopend.

In dit rijtje past ook nog de Europese Ombudsman. Diens toetsingskader is wanbeheer. Dit houdt in schending van de wet, de grondrechten of de beginselen van behoorlijk bestuur. Nederland is geen hofleverancier van klachten op Europees niveau. Spanje, Polen en Duitsland springen er boven uit.

Saillant is een uitspraak van de Zweedse Ombudsman (de eeuwenoude bakermat van het ombudswerk) die een reclameposter verbood waarop een gebronsde dame was afgebeeld. Hij vond dat algemeen bekend was dat zonnebaden slecht voor de gezondheid is en dat dit dus niet via een poster mocht worden gepromoot.

Als lokale Ombudsman kun je zo'n uitspraak niet doen. Daarvoor schieten de bevoegdheden tekort. Misschien maar goed ook, want anders zou je ogen en waarschijnlijk oren tekort komen.

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## 3. Bijzondere thema's

### 3.1 *wie het meerdere mag, mag ook het mindere*

Het is een juridisch adagium: wie het meerdere mag, mag ook het mindere. Het komt er op neer dat in een bepaald proces gekozen kan worden voor de minst bezwarende methode zonder dat daarbij de rechtsorde wordt geschaad.

Het omgekeerde mag echter niet, dus niet meer bevoegdheden claimen dan waar een *regel* in voorziet. Beide vormen kwamen dit jaar langs en vormden voor de Ombudsman aanleiding in het geweer te komen.

Een verzoek om mee te werken aan een enquête van de MJD werd niet op prijs gesteld. De ergernis daarover richtte zich tot de gemeente, die had immers de adresgegevens verstrekt. Het bleek dat de DIA inderdaad de dienst OCSW van de gegevens had voorzien en deze had die doorgespeeld aan de MJD. Het betrof een onderzoek naar het toekomstig ouderenbeleid. Aangezien OCSW een zogenaamde binnengemeentelijke afnemer van de GBA-gegevens is, werden alle gegevens verstrekt. Ook van personen die om geheimhouding van hun gegevens hadden gevraagd. De redenering van de DIA was dat de GBA-wet bepaalt dat voor een bepaalde groep (overheids-) afnemers geen beperking geldt voor het verstrekken van gegevens. De houding van *we voeren de wet uit*, vond de Ombudsman te kort door de bocht. Waarom mensen lastig vallen met zaken waar ze niet om hebben gevraagd. Enquête-achtige onderzoeken kunnen ook (ongeopend) in de prullenmand verdwijnen zonder dat daar grote consequenties uit voortvloeien.

De Ombudsman verzocht de DIA hier nog eens goed naar te kijken. Dit leidde tot een nieuwe beleidslijn. Personen die om geheimhouding hebben verzocht, worden in principe niet opgenomen in een selectie voor gemeentelijke onderzoeken. Van geval tot geval zal echter worden beoordeeld of er een zwaarder algemeen belang dan dat van de individuele burger aanwezig is. Bijvoorbeeld de volksgezondheid. In zo'n situatie worden de personen die om geheimhouding hebben verzocht, wel meegenomen. Dit zal echter naar verwachting uitzondering zijn.

Van een geheel andere orde was de toepassing van de precario- en legesverordening voor het gebruik van de openbare ruimte. Een klacht van een ondernemer dat hij steeds wisselende facturen ontving voor het inzetten van zijn materieel, deden de nodige bellen rinkelen. Temeer daar hij van de kant van de dienst maar geen duidelijkheid kreeg.

Onderzoek wees uit dat er inderdaad sprake was van een al te vrije interpretatie van de door de gemeenteraad vastgestelde (financiële) regels. Met daarbinnen ook nog eens een persoonlijke inkleuring van de betrokken medewerkers. Deze *oprekking van de regels* gebeurde op basis van werkafspraken en met de beste bedoelingen voor de betrokken burgers/ondernemers. De redenering erachter was dat de door de gemeenteraad vastgestelde tarieven toch wel erg nadelig uitpakten. Uiteraard kon deze werkwijze geen stand houden.

Voor de burger, die bij de Ombudsman klaagde, was deze uitkomst een beetje zuur. Per direct werden de vastgestelde regels correct toegepast, met als gevolg dat hij nu duurder uit zou zijn. Maar sprak de Ombudsman als troost: u moet het maar zo zien dat u langere tijd in feite te weinig heeft betaald.

### 3.2 *spelregels tijdens de wedstrijd (niet) veranderen*

Meest opvallende gebeurtenis in het verschillend toepassen van (*spel*)regels was een kwestie omtrent verschuldigde alimentatie bij de dienst SOZAWE. De afdeling die verantwoordelijk was voor verrekening met een uitkering paste de minst bezwaarlijke methode toe. Een mooi gebaar. De juridische afdeling van de dienst was echter van mening dat eerst een rechterlijk vonnis over de hoogte van de alimentatie diende te worden afgewacht en verleende geen medewerking. De financiële afdeling ging er tussen in zitten en paste een automatische indexering toe die de juiste grondslag miste. Deze tegenstrijdige *toepassing van de regels* zorgde uiteraard voor de nodige verwarring en gezien de gevoeligheid, ook voor de nodige frustratie bij de betrokken partners. Het werd uiteraard allemaal rechtgezet.

Een aantal keren is het voorgekomen dat een burger zich tot de Ombudsman wendde omdat hij niet tevreden was over de afhandeling van zijn bezwaarschrift. Bijvoorbeeld over een naheffingsaanslag (boete) parkeren of de afwijzing van verzoeken om kwijtschelding. In principe verwijst de Ombudsman dan naar de gangbare rechtsmiddelen zoals beroep en verzet. Maar soms lijkt dat een



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

omslachtige en bezwarende weg als duidelijk is dat de burger echt wel een punt heeft. Dan wordt contact gezocht met de procesregisseur van de afdeling Belastingen van de DIA en herhaalt de Ombudsman (wellicht met andere bewoordingen) het standpunt van de burger. Dan komt het regelmatig voor dat de heroverweging leidt tot een andere uitkomst of dat het voordeel van de twijfel aan de burger wordt toegekend. Leuk voor die burger maar het is wel wat merkwaardig. Blijkbaar overtuigt het relaas van de burger niet en het 'gezag' van de Ombudsman wel. Dan lijkt het er op dat op verschillende momenten *verschillende spelregels* worden gehanteerd.

Een ander voorbeeld waarbij wat meer inleving op zijn plaats was geweest. Bij de aangifte van een adreswijziging wordt aan de balie geconstateerd dat er nog een andere persoon op dat adres woont. Daarover loopt wel een onderzoek maar de stellige bewering van degene die zich wil inschrijven dat zij de enige bewoonster is, is onvoldoende om de 'spookbewoner' uit te schrijven. Dat laatste is correct. Iemand uit de GBA schrijven met adres onbekend heeft vergaande gevolgen voor de betrokkene.

Maar ook de nieuwe bewoonster ondervond door de situatie een aantal nare consequenties. Haar huur- en zorgtoeslag werden stopgezet, want zij woonde immers samen. Haar voormalige partner greep het gegeven aan om geen alimentatie meer te betalen. De DIA zette het woononderzoek weliswaar voort, maar legde niet de nodige zorgvuldigheid en voortvarendheid aan de dag. Als de *spelregels* wat soepeler waren gehanteerd, was er minder gedoe ontstaan.

### 3.3 goed beslagen ten ijs komen

Er is in de huidige economische situatie steeds meer sprake van financiële problemen bij burgers en overheidsinstanties die langs elkaar heen werken bij de inning van de schulden. De Nationale ombudsman heeft hier ook aandacht voor gevraagd. De instanties gaan hun eigen gang en maken gebruik van hun steeds ingrijpendere bevoegdheden. Waarbij de zogenaamde beslagvrije voet (90% van de bijstandsuitkering) regelmatig wordt overschreden. Nu kan de gemeente dit niet oplossen want er is sprake van landelijke wetgeving, maar vanuit de eigen optiek kan de communicatie op onderdelen wel beter.

De dienst SOZAWE is verplicht een beslaglegging tot 90% van de uitkering uit te voeren. In de uitkeringspecificatie wordt dan vaak de naam van de beslaglegger vermeld maar niet welke opgebouwde schuld dit betreft. Voor mensen die te maken hebben met een meervoudige schuldenproblematiek en verschillende schuldeisers is dan vaak moeilijk te volgen aan wie ze nu eigenlijk aflossen. Dit kan de dienst niet echt worden aangerekend, mits op verzoeken om toelichting het correcte antwoord wordt gegeven.

Anders ligt dit bij opvolgende beslagleggingen. Nadat het traject met een bepaalde beslaglegger (soms na jaren) is afgerond, staat de volgende in de rij. De dienst kan dan enige tijd nodig hebben om dit te verwerken en na een periode van een volledige uitkering, vindt dan opeens weer een inhouding plaats. Voor een schuld waarvan de burger het bestaan al lang was vergeten. De dienst ziet in dat dit beter uitgelegd moet worden en zal hier aandacht aan besteden.

Executoriaal beslag op je roerende goederen is een zeer nare gebeurtenis. De invorderingsambtenaren en deurwaarders van de afdeling Belastingen van de DIA zien dit ook in en proberen met betalingsregelingen dit uit te stellen en bij voorkeur te voorkomen. Maar soms kan het niet anders. Gelukkig is in invorderingsland wel een discussie gaande wat tegenwoordig tot een minimaal huishoudelijk bestaan kan worden gerekend. Waarbij zeker ook rekening wordt gehouden met de belangen van kinderen.

Voor de aankondiging van een executoriaal beslag gebruikt de DIA een standaardbrief met als bovenliggende kop: *politiebrieftje*. Dit in vette en grote letters. Voor de burger, maar ook voor de Ombudsman een verrassende term. Want (het niet betalen van) de gemeentelijke belastingen hebben niets van doen met de politie. Dat geeft verwarring. Het verkleinwoord *brieftje* suggereert ook een aardige boodschap die niet in verhouding staat tot de inhoud van de aankondiging, namelijk executoriaal beslag op een nabije datum. Waarbij zo nodig tegen de wil van de bewoner toegang tot de woning kan worden verschaft.

Voor deurwaarders is de term politiebrieftje blijkbaar heel gewoon. Volgens de meer gangbare betekenis staat het echter synoniem voor het formulier dat moet worden ingevuld bij het inchecken in een hotel. Deze gegevens dient de hotellerie door te geven aan de gemeente/de politie. De DIA wordt in overweging gegeven een meer op de inhoud van de brief toegespitst brievenhoofd te hanteren.

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## DEEL II AANDACHTSPUNTEN EN AANBEVELINGEN

### 1. *Introductie*

*De voorgrond van de modernisering speelt zich af tegen de achtergrond van een krachtige en terugkerende traditie.*

Bovenstaande uitspraak is van de schrijvers van het jubileumboek dat is uitgebracht ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan van de VNG. Zij noemen daarbij als voorbeeld het stokoude stemlokaal. Het houten hokje, met het rode potlood en gescheiden door een provisorisch gordijn, heeft zijn intrede weer gedaan nu de stemmachines weer zijn verdwenen.

Nu is dit voor de Ombudsman zeker geen aanleiding om een pleidooi te houden om oude werkwijzen weer in te voeren. Afgezet tegen de eeuwling die de VNG is zou het ook de vraag zijn naar welk tijdsgericht je dan terug zou moeten verlangen. Nee, waar het om gaat is aandacht voor moderne ontwikkelingen en toepassingen zonder dat de goede zaken uit het verleden uit het oog worden verloren.

Callcentra en zogenaamde KCC's zijn in, maar de 'oude' telefonist functioneerde minder als machine. Oom agent is vervangen door de BOA en in de voortsnellende organisatieverandering moet het klachtrecht nog een goede landing maken.

De zoekmachine op de gemeentelijke website vertoont soms het karakter van een zoekplaatje. Er wordt nog regelmatig (geautomatiseerde) confectie geleverd waar maatwerk op zijn plaats is. En onderdelen van het beleid worden door bewoners lang niet altijd als uitgebalanceerd ervaren.

Vroeger was niet alles beter, maar de burger ervaart het huidige betere soms als vijand van het ouderwetse goede.

### 2. *De gemeentelijke organisatie*

#### 2.1 *ik verbind u (niet) door*

De gemeente heeft een nieuwe telefooncentrale, voorzien van de nieuwste snuffjes. Maar zoals het GMT terecht opmerkte, aan techniek heb je niet zoveel als de telefoon niet netjes wordt opgenomen, niet correct wordt doorverbonden of in tegenstelling tot de afspraak niet wordt teruggebeld. Zoals zo vaak vormt de structuur de basis maar is de cultuur doorslaggevend. En daar heeft niet alleen de gemeentelijke Ombudsman last van gehad. Op de nieuwe locatie was het tijdelijk niet mogelijk via de interne lijnen te bellen. Dan maar via de externe lijn en dan kom je regelmatig in een situatie als menig burger. Er wordt niet opgenomen en je valt terug op de centrale. Die doen vervolgens hun best maar als er niemand bij het gewenste nummer in de buurt zit, komen zij ook niet verder.

De Ombudsman beschikt dan wel over een aantal alternatieve ingangen, maar dat voorrecht heeft de burger niet.

Zo is menig burger vastgelopen in zijn contact met de dienst SOZAWE. Rechtstreeks bellen met de klantmanager is niet mogelijk. Je komt uit bij het Klant Contact Centrum (KCC) maar die kan niet doorverbinden. Er wordt een zogenaamde terugbelnotitie gemaakt voor de betreffende medewerker maar die belandt lang niet altijd op het goede bureau.

Er zijn ook voorbeelden dat een cliënt niet wordt teruggebeld, maar diezelfde dag van zijn klantmanager wel e-mails over eerder aangekaarte kwesties ontvangt. Hij is dus gewoon aanwezig en had dus terug kunnen bellen, in de ogen van de burger. Het beeld van een onwillige medewerker ontstaat dan terwijl hij van geen terugbelverzoek weet. Dat is voor beide partijen vervelend.

Er zijn klantmanagers die hun cliënten aanraden maar niet meer te bellen en alleen te mailen. Dat is een goed bedoelde omleidingsroute, maar kan niet de bedoeling zijn. Er is een KCC en dat moet gewoon functioneren zoals het bedoeld was.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Een ommissie in dit KCC dat in opdracht van de dienst door het UWV wordt uitgevoerd, is de situatie van de niet-uitkeringsgerechtigden, de zogenaamde nuggers in vakjargon.

Bijvoorbeeld mensen die geen uitkering ontvangen maar wel een vraag over bijzondere bijstand hebben. Zij worden dan gevraagd naar hun klantmanager, maar die hebben ze dus niet. En dan wordt het ingewikkeld met de juiste persoon in contact te komen.

Bovenstaande perikelen zijn tijdens het verslagjaar al besproken met de directie van de dienst en die heeft toegezegd hier aandacht aan te zullen besteden.

Toch wordt er hier nog melding van gemaakt aangezien de gemeente werkt aan de inrichting van één KCC voor de hele gemeente. Een hele uitdaging met een stevig opleidingstraject voor de toekomstige medewerkers.

Ook een hele mooie vorm van dienstverlening maar zorg wel dat het goed functioneert, zowel in de front- als de backoffice. En bouw (personeel) ruimte in voor mensen met niet-standaard vragen. Die zitten vaak al in een bijzondere situatie en een niet overtuigende reactie van de gemeente maakt hun vertrouwen in die overheid er niet beter op.

Het kan niet altijd zoals in de gemeente De Marne waar de Ombudsman getuige was van een melding aan de balie dat de straatverlichting was uitgevallen. De reactie luidde: "Wat een boudel. Ze komm vandoage nog laangs". Maar een adequate reactie wordt door burgers op prijs gesteld.

### 2.2 wat is wijs en proportioneel

rarekiek

#### **Goede daad blijft zelden onbestraft**

*Iedere zomer is het raak en het lijkt wel of het ieder jaar erger wordt. De studenten die picknicken op het gras rond de Nieuwe Kerk. Ze slepen tuinmeubilair aan, spreiden dekens uit in het gras, ontkurken flessen rosé, steken wegwerpbarbecues aan, ze zitten aan elkaar en tegen middernacht gaan ze zingend naar huis. In het grauwe ochtendlicht ziet het er de volgende dag minder feestelijk uit. Lege flessen, vette servetjes, plastic zakken, vleesverpakking, aluminiumfolie met as: de resten van wat ooit een barbecue was. Op de hoek van het Nieuwe Kerkhof woont een mevrouw met een hondje. 's Avonds, voordat ze de gordijnen sluit, ziet ze de studenten in het gras, 's morgens ziet ze de resten van het nachtelijke feest. Ze besluit dat het tijd is voor actie. Ze pakt een grote vuilniszak en fluit haar hondje. Terwijl het hondje over het gras dartelt, verzamelt de bewoonster van het Nieuwe Kerkhof de troep. Langzaam maar zeker wordt het vervuilde gazon weer groen en schoon. Schoon, heel en veilig, precies zoals men het graag ziet in Groningen. Dan kuieren er twee stadswachten het Nieuwe Kerkhof op. Ze zien de mevrouw, ze zien het vrolijke hondje. Een en een is twee, zo ver kunnen de stadswachten nog wel tellen. Hondje mag niet onaangelynd de wijde wereld tegemoet kwispelen. Mevrouw krijgt een bon. Een goede daad blijft zelden onbestraft.*

Bron: DvhN

De verscherpte aanlijn- en opruimplicht in het kader van het hondenbeleid is lang niet door iedereen met gejuich ontvangen. Dit beleid is voor de Ombudsman echter een gegeven. Na een jaar lang slechts te hebben gewaarschuwd en burgers op brede wijze over het nieuwe beleid te hebben geïnformeerd, wordt door de gemeente bij overtredingen nu direct overgegaan tot bekeuren.

Maar er zijn situaties dat inleving in de te verbaliseren persoon en diens omstandigheden gerechtvaardigd zijn. Zo'n situatie staat in bovenstaande Rarekiek beschreven.

Regels soepel hanteren houdt het risico van willekeur in maar voorkomt ook disproportioneel handelen. Het dwingt wel tot een goed afwegingskader en verstandig functioneren waar nadien verantwoording over kan worden afgelegd.

Een voorbeeld van een 'zware' overtreding in een park. Hondje niet aangelynd, dartelend op het speelveld en het baasje heeft geen opruimmiddelen bij zich. Drie keer in de fout. Toch werd volstaan met één boete en voor het overige een waarschuwing. Gezien het tijdstip, een verlaten park, komt dit proportioneel over. Het baasje vond, overigens ten onrechte, dat een waarschuwing voldoende was geweest want ze had het hondje nog maar net.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Wat echter niet goed ging, was de 'dreiging met de politie'. Een identiteitsbewijs kon namelijk niet worden getoond. Volgens de Bijzondere Opsporings Ambtenaar (BOA) een informatieve mededeling maar het baasje ervoer dit als een ophanden zijnde arrestatie.



Aangezien er meer klachten waren ontvangen over gedragingen van BOA's, vroeg de Ombudsman aandacht voor een protocol waarin facetten als legitimatie, communicatie en inleving aan de orde komen. Dat werd toegezegd.

Om zelf ook meer gevoel te krijgen bij de rol van de BOA is de Ombudsman een middag op stap geweest met deze functionarissen in de binnenstad. Waar letten ze op, hoe is hun behandeling van de overtreeders en waar liggen de prioriteiten. Zo is een goed beeld gekregen van hun functioneren en de reacties van de burgers op hun handelen. Dat ging goed maar wel moet worden opgemerkt dat het 'helaas' een rustige middag was.

Wat overigens opviel was het toegangsverbod voor honden voor onder meer de Herestraat. Wel begrijpelijk dat honden in drukke winkelgebieden niet worden toegestaan, maar dat moet je dan wel goed aangeven. Als voetganger let je niet op borden en al helemaal niet als die op zo'n vier meter hoogte staan, zoals bij de entree van de Herestraat aan de kant van het Zuiderdiep. Als je dan wordt aangesproken voel je je als bezoeker niet echt welkom.

### 2.3 de organisatie van het klachtrecht en het geheugen

Groningen heeft een goede naam op te houden voor wat betreft de organisatie van het klachtrecht. Het is al vaker gezegd, in vergelijking met andere grote steden is het klachtrecht goed geregeld. Er is naast de wettelijke bepalingen een eigen gemeentelijk reglement opgesteld waarin de interne procedurele stappen zijn vastgelegd. Een belangrijke rol daarbinnen is weggelegd voor de klachtenfunctionarissen bij de diensten. En daar zit nu een mogelijke hobbel. De dienstenstructuur verdwijnt geleidelijk en daarvoor in de plaats komen beleids- en uitvoeringsunits. De unit Stadsbeheer is met ingang van 1 januari 2013 van start gegaan en met instemming heeft de Ombudsman geconstateerd dat daarbinnen het klachtrecht goed is georganiseerd met een ervaren functionaris.

Een onderdeel als Stadsdeelcoördinatie is losgemaakt van de dienst RO/EZ en wordt nu aangestuurd door een GMT-lid. Dit zou betekenen dat de klachtenfunctionaris van de Bestuursdienst nu het aanspreekpunt is, maar ook de rol van de Bestuursdienst gaat in de toekomst veranderen.

Het is begrijpelijk dat bij de ingrijpende organisatieverandering niet direct alles tot in detail en in de puntjes kan worden vastgelegd. Maar de Ombudsman wil een pleidooi houden om de organisatie van het klachtrecht niet tot een ondergeschikt punt of sluitstuk te maken. De nieuwe organisatie wordt toch vooral ingericht om de stad en de burgers beter te bedienen. Een goed functionerend klachtafhandelingssysteem maakt daar onderdeel van uit.

De veranderingen in de organisatie worden geleidelijk zichtbaar maar ook merkbaar. Bij een aantal uitgevoerde onderzoeken die wat verder teruggingen in de tijd, bleek het moeizaam om alle relevante informatie te verzamelen. Veranderingen in organisatieonderdelen en daarmee gepaard gaande personele wisselingen betekenen niet automatisch dat kennis en dossiers op de juiste plaats terecht komen. Met andere woorden, het geheugen van de gemeente gaat dan scheurtjes vertonen. Algemeen is bekend dat een organisatie zonder geheugen sneller onnodige fouten maakt. Dit punt wil de Ombudsman graag onder de aandacht brengen.

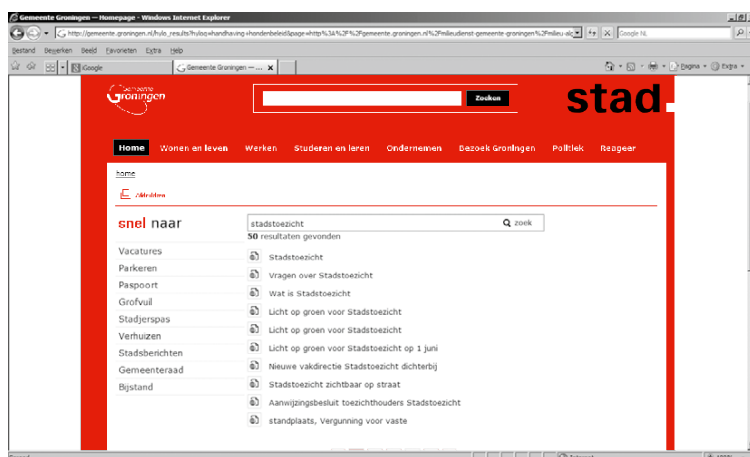
## 3. Presentatie naar buiten

### 3.1 ik zie, ik zie wat jij niet ziet

De burgers zijn in het algemeen heel tevreden over de dienstverlening aan de balies en via de website, zo blijkt uit onderzoek. De Ombudsman kan dit alleen maar bevestigen. Burgers die reguliere producten willen afnemen, kunnen heel goed uit de voeten. Ook met de website. Maar wil je ergens induiken en op zoek gaan naar bepaalde stukken, dan wordt het een probleem. Dat heeft alles te maken met het functioneren van de zoekmachine. Die is vooral ingericht vanuit de gemeente zelf en blijktbaar kunnen vanuit verschillende posities en momenten stukken op de website worden geplaatst.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

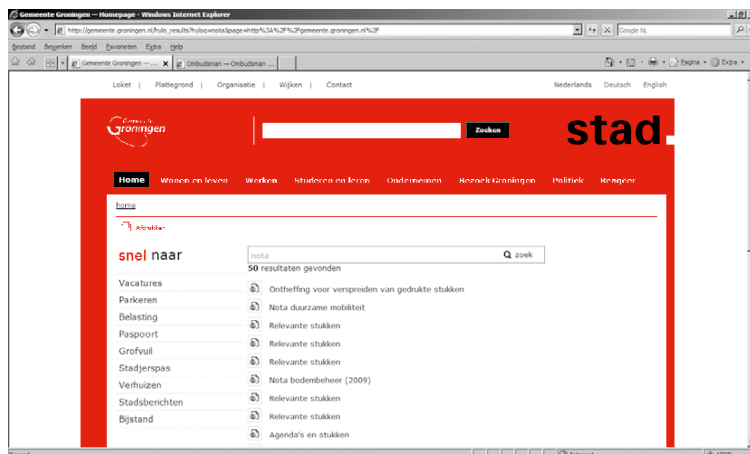
Onderstaande voorbeelden ter illustratie (van januari 2013).



Blijkbaar is men zo blij dat Stadstoelzicht van de grond is gekomen, dat het maar liefst drie keer wordt herhaald: *licht op groen voor Stadstoelzicht*, met één keer de toevoeging 1 juni, zij het zonder jaartal.

Je krijgt dan de neiging op zoek te gaan naar de verschillen, maar dat is natuurlijk niet de bedoeling.

De Ombudsman ontving een klacht van een burger die zoals hij zei, een nota had ontvangen voor het onstoppen van zijn (private) riolering. Een burger associeert een nota met een rekening of factuur. In gemeentetermen heeft nota echter een heel andere betekenis. Een ambtelijk stuk ten behoeve van het college van B&W. De Ombudsman typte nota in en onderstaand scherm verscheen.



Vijf keer kwam de term *relevante stukken* in beeld, maar waarover was niet duidelijk. De relatie met de zoekterm nota evenmin. Dit geldt ook voor de 9<sup>e</sup> optie *agenda's en stukken*. Waar gaan die over. Een burger haakt dan af.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Zomaar wat willekeurige voorbeelden. Maar reden genoeg de zoekmachine toegankelijker te maken en qua inrichting meer vanuit het perspectief van de burger te denken. Want de eerlijkheid gebiedt te zeggen (nota bene als stadjer) dat het soms eenvoudiger is via Google iets te vinden dan via de gemeentelijke zoekfunctie.

### 3.2 tussen de regels door

*De Ombudsman stelt vast dat de medewerkster tijdens de behandeling van verzoeksters aanvraag niet transparant heeft gehandeld. Een open houding ontbrak en er was onvoldoende inzicht in (de voortgang van) de procedure. Er werd onvoldoende geluisterd naar verzoekster, de communicatie tijdens de procedure was gebrekkig en er is niet voortvarend opgetreden.*

Eén van de servicenormen van de gemeente luidt: *u hebt recht op correcte, volledige en actuele informatie; wij stemmen onze informatie af op uw persoonlijke situatie.*

De in het kader benoemde casus voldeed op geen enkele wijze aan deze servicenorm. Helaas moet worden geconstateerd dat dit geen uitzondering was. Nog te vaak wordt standaardinformatie verstrekt of vindt een (algemene) verwijzing plaats die niet aan de orde is. De volledigheid gebiedt te zeggen dat dit vooral de dienst SOZAWE betreft.



De uitkomst van een andere casus. "Sinds de beëindiging van het laatste traject begin 2010 is er geen sprake geweest van adequate ondersteuning. Helaas zijn er op dit gebied ook tegenstrijdige signalen afgegeven en heeft het wisselen van consultants werk en klantmanagers niet bijgedragen aan het verkrijgen van duidelijkheid over de verwachten ondersteuning door de dienst".

Nog een bijzonder voorbeeld. Op een vraag hoe lang de interingsperiode van het oververmogen is, kwam het volgende cryptische antwoord. "De periode wordt berekend door het oververmogen te delen door 1,5 keer van de maandelijkse bijstandsnorm.

In uw geval is dat € 7.573,95 (€ 8.766,55 -/ € 935,49 NRM= € 7.831,06 -/ € 257,11)".

De stelling van Pythagoras is voor de meeste mensen nog wel te volgen, maar met deze stelling kun je geen kant uit. Niet te begrijpen en rekenkundig slecht gepresenteerd.

Ook curieus was de motivering van een toewijzend besluit. Die was exact dezelfde als de eerdere afwijzing. Dat lijkt op willekeurige toepassing van de regels.

Maar ook andere diensten gaan nog wel eens in de fout. Wat te denken van de reactie dat de gemeentelijke argumenten die tot een afwijzing van bestuursdwang hebben geleid, wel voor de rechter op tafel worden gelegd. En dus niet in het directe contact met de burger.

Niet chique was het gebrek aan informatie over het ecologische beheer op een begraafplaats. Extra pijnlijk was dat de dienst zich niet hield aan het vastgestelde beleid. De paden waren grotendeels onbegaanbaar en de graven amper te onderscheiden in het hoge gras.

Een vergunningsprocedure voor een standplaats leidde nogal tot beroering. De klanten waren voor, de aanwonenden tegen. Het handhavingsproces was nog gaande en de tegenstanders dachten nog steeds in gesprek te zijn met de gemeente. Die meldde onverhoeds dat de vergunning van rechtswege was verleend. Op formele toon en zonder enige vorm van inleving.

Een uitgebreide klacht over het functioneren van de bezwaarschriftencommissie werd afgedaan met de enkele mededeling dat de bezwaren objectief en zorgvuldig waren beoordeeld. Dit overtuigde de indiener niet.

In genoemde zaken zijn natuurlijk aanvullende acties gepleegd en excuses aangeboden.

Ze worden hier nog eens belicht om aan te geven dat een servicenorm als onderdeel van het *huis-houdelijk reglement* heel snel is neergezet, maar dat de uitvoering daarvan blijkbaar niet vanzelf gaat. Natuurlijk zien we ook heel goede voorbeelden. Als de Ombudsman daarmee in aanraking komt wordt dat ook zeker teruggekoppeld. Maar daarvoor geldt dat wat blijkbaar nu nog opvalt, heel gewoon zou moeten zijn.

Voor (de medewerker van) de Ombudsman is het leuk om een compliment te krijgen vanuit de gemeentelijke organisatie dat een bepaalde kwestie zo mooi is uitgelegd aan een burger. Maar dit kan toch niet de bedoeling zijn.



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012


### 3.3 tussen balans en evenwichtigheid

Alles wat leeft en groeit en ons steeds weer boeit

Voor de jonge lezers, bovenstaande tekst in het kader sprak drs. Fop I. Brouwer jarenlang uit aan het eind van het zondagochtend radioprogramma *Weer of geen weer*. Menigeen is er mee opgegroeid.

Leven en groei in de stedelijke samenleving. Het houdt de gemoederen bezig. Veel burgers houden van leven in de brouwerij en van het vele groen in de stad. Zij zijn er door geboeid of worden er door gefascineerd. Anderen zien boeien meer als geketend zijn, zij ervaren geluidsoverlast of hebben geen (zon)licht meer in hun woning.

De beleidsnota Feesten in Balans en de groenbeheerplannen zijn voor de Ombudsman een gegeven. De klachten die daarover werden ontvangen zijn, als ze over de inhoud gaan, niet in behandeling genomen. Burgers worden gewezen op hun mogelijkheden om het college of de gemeenteraad daarover te benaderen.

Maar waar het wel wringt, is de wijze waarop de klachten binnen de gemeente worden afgehandeld. Bestuurlijk gezien mag het beleid dan in balans zijn, veel burgers ervaren het als onevenwichtig. En dan hebben zij recht op een goede voorlichting. 

Klachten over geluidshinder van evenementen worden op verschillende wijze (niet) geregistreerd en afgedaan. Soms als meldklachten, soms met een inhoudelijke toelichting op het beleid, soms met een verwijzing naar de discussie over de toekomst van de Drafbaan. In ieder geval niet consistent. De verschillende mogelijkheden om een melding te doen en de afhandeling daarvan maken het er ook niet overzichtelijker op.

Ook komt het voor dat een melding van geluidsoverlast in de officiële klachtenprocedure wordt gebracht met een verwijzing naar de Ombudsman als de burger niet tevreden is met het antwoord. De Ombudsman kan dan vaak ook niet meer doen dan verwijzen naar het beleid. De burger ervaart de verwijzing door de gemeente naar de Ombudsman dan als het afschuiven van het probleem. Begrijpelijk, maar de gemeente kan niet anders dan verwijzen naar de Ombudsman als ze deze procedure volgt. Er is kortom voldoende reden de procedure voor het afhandelen van klachten over geluidsoverlast meer te standaardiseren.

Hetzelfde geldt voor de behandeling van aanvragen voor het snoeien of kappen van openbaar groen. In de wijken Lewenborg en Beijum heeft het groen de laatste jaren een grote groei doorgemaakt. Velen genieten daarvan maar sommigen voelen zich in hun woongenot geschaad. Weinig tot geen lichtinval en meer dan gemiddeld stoken om het huis warm te krijgen.

Het blijkt dat dit soort verzoeken niet consistent worden afgehandeld. Soms een kaartje in de bus dat er niets wordt gedaan, soms een antwoord dat er geen vergunning zal worden verleend waarbij de ene keer wordt gesproken over een kapvergunning en de andere keer over een omgevingsvergunning. Voor een burger is het verschil daarin niet duidelijk.

In het beste geval ontvangt de burger een zogenaamd *boomwaarderingsformulier*, dat zijn basis vindt in de Algemene plaatselijke verordening. Op dit formulier wordt de waarde van de boom afgezet tegen de ervaren overlast. Een verkorte versie van dit formulier staat hieronder afgebeeld.

Dossiernummer: BOOMWAARDERING T.B.V. KAPVERZOEK PARTICULIER			Beoordelaar:		
	OVERLAST	Score		BOOMWAARDE	Score
1	Afstand boom tot object		1	Groenstructuur	
2	Schaduw overlast		2	Vervangbaarheid	
3	Tijdsduur schaduw overlast		3	Esthetische waarde (beeldbepalend)	
4	Aantal uren schaduw overlast per dag		4	Monumentale cq. cultuurhistorische waarde (gedenkboom)	
5	Grootte boomkruin		5	Dendrologische waarde	
			6	Kwaliteit (vitaliteitsklassering Roloff) van de boom	
			7	Ecologische waarde	
	Totaal score overlast			Totaal score waardering	

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Op het eerste oog biedt dit een goede werkwijze, maar de duidelijkheid en evenwichtigheid lijkt hier toch wel wat zoek.

In het linker rijtje wordt onder 2, 3 en 4 de schaduwoverlast breed uitgemeten en lijkt de relativering veel aandacht te krijgen. Aspecten als (veel) bladafval en groene aanslag worden niet gewogen. Uiteraard is het een beleidskeuze of je daar waarde aan wilt hechten, maar het zijn voor burgers naast het gebrek aan lichtinval en schaduwwerking, vaak bijkomende bronnen van frustratie.

Daarnaast worden overlastgevendende bomen individueel beoordeeld. Het formulier voorziet niet in cumulerende overlast door meerdere bomen. Daardoor wordt de samenhangende overlast van die bomen, vooral als die op enige afstand van elkaar staan, niet meegenomen.

Hun gemeten overlast steekt ook wel een beetje bekaaid af tegen de waardebeoordeling van de boom. Een langere lijst en met overigens begrippen als *dendrologische waarde* en *vitaliseringsklasse Roloff*, die de gemiddelde burger niet zoveel zeggen.

Voor de ervaren overlast kun je maximaal 95 punten krijgen. De boomwaarde kan oplopen tot 110 punten. Daarmee loop je al gauw een achterstand op in de vergelijking.

Ook op dit punt is het gewenst de burgers beter en systematischer te informeren over het gemeentelijk groenbeleid en welke afwegingen worden gemaakt ten opzichte van hun individuele woonsituatie.

### Aanbevelingen

Bovenstaande aandachtspunten vormen aanleiding voor een aantal aanbevelingen:

- a) **de gemeentelijke website**  
Vermijd dubbele informatie over hetzelfde onderwerp en gebruik meer begrippen vanuit het perspectief van de burger. Pas de zoekmachine hier op aan.
- b) **motivering en individualisering**  
Besteed blijvende aandacht aan het goed motiveren van besluiten en heb meer aandacht voor burgers in bijzondere situaties.
- c) **horen, zien en niet zwijgen**  
Standaardiseer de afhandeling van klachten over geluid en groen. Toon meer inleving en geef helder aan welke afwegingen zijn gemaakt.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## DEEL III CIJFERS EN RESULTATEN

### 1. Contacten en activiteiten

Totaal binnengekomen contacten		493	
contacten betreffende gemeentelijke instanties	262		
contacten betreffende overige instanties	207		
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	24		
Wijze van binnenkomst		gemeente	overige
telefoon	70	135	
brief/e-mail	91	25	
bezoek	125	47	
Wijze van afhandeling binnen gemeente			
verwijzing gemeente voor contact	87		
verwijzing klachtenfunctionaris	33		
procedurele interventies	26		
interventies	79		
interventies plus	17		
(eind)rapporten	14		
bemiddeling	1		
door naar 2013	5		
Oordeel n.a.v. (eind)rapporten			
gegrond	8		
grotendeels gegrond	1		
deels gegrond/deels ongegrond	2		
grotendeels ongegrond	1		
ongegrond	1		
aanbevelingen	1		
toezeggingen	6		

### Toelichting

#### *algemeen*

Het totale aantal contacten van 493 (2011:466) 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 262 (2011:260) contacten betrekking op de gemeente.

Een aantal van 207 ging over andere instanties 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. Niet een directe taak voor de Ombudsman, maar wel een bijkomende service voor de burgers van de stad. Uit de stijging van het aantal mag ook worden afgeleid dat meer mensen in de (financiële) problemen komen. De gevolgen van de economische crisis, schuldenproblematiek en aangescherpte wetgeving zijn hier zeker debet aan. Een groep van 24 meldde zich aan voor het spreekuur van de Ombudsman maar verscheen vervolgens niet. Uit het aanmeldingscontact bleek dat deze groep een probleem had met de gemeente, veelal met de dienst SOZAWA. Of hun probleem alsnog was opgelost, is niet bekend.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### *wijze van binnenkomst*

Onderscheid wordt gemaakt in telefoon, brief/e-mail of bezoek. In voorgaande jaren hielden de onderlinge verhoudingen elkaar wat de gemeentelijke contacten betreft nagenoeg in evenwicht. We zien nu dat het aantal telefonische contacten afneemt, het e-mailverkeer stijgt en het bezoek behoorlijk is toegenomen. Dit heeft zeker te maken met de verbeterde zichtbaarheid van het Ombudsinstituut. Maar ook met de complexiteit van zaken.

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 87 burgers voor informatie verwezen naar de gemeente en 33 keer werd een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtprocedure.

Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtafhandeling 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 door de gemeente.

### *interventies, (eind)rapporten, bemiddelingen en algemene onderzoeken*

Een aanpak via interventie is gericht op een snelle oplossing van de klacht/het probleem: 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 111 in 2011 gestegen naar 122 in 2012. Met deze wijze van werken worden omslachtige klacht- en bezwaarprocedures voorkomen.

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 26 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 79 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 schriftelijk 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 gesproken van een interventie-plus. In 2011 was dat 17 keer aan de orde. Een behoorlijke stijging ten opzichte van 2011 (10x).

Bij een meer ingrijpende klacht 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 klachtomschrijving 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 wordt gepleegd. In deze situaties rondt de Ombudsman haar onderzoek af met een (openbaar) rapport aan het college van B&W en de gemeenteraad 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 2012 werden in totaal 14 (eind)rapporten uitgebracht. Evenveel als in 2011.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

*Bemiddeling* vindt alleen plaats 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 standpunt te komen. Immers de uitvoering van wettelijke voorschriften is in de regel niet onderhandelbaar. In 2012 werd 1 keer via de weg van bemiddeling een probleem tussen een burger en de dienst OCSW opgelost.

Een *algemeen onderzoek* oftewel 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 2012 was dit aanvankelijk niet aan de orde. Gaandeweg ontstond op een aantal vlakken echter wel aanleiding tot verbeteracties. Dit leidt tot de aanbevelingen in Deel II.

Ook werden in 2012 een aantal bijzondere procedures gevoerd, Die staan beschreven in Deel I, onderdeel 2.2.

### *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 op onderdelen wel een punt. Dat leidt dan tot een genuanceerd oordeel, zoals grotendeels (on)gegrond of deels gegrond/deels ongegrond.

## 2. Geschonden behoorlijkheidsnormen

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 behoorlijkheidswijzer met verschillende normen opgesteld die ook door de lokale Ombudsmannen wordt toegepast. Een overzicht van deze normen staat in onderstaand kader. Met ingang van het jaar 2012 zijn deze normen geactualiseerd en gemoderniseerd qua toepasbaarheid. Zodanig dat ook een burger begrijpt waar de overheid op kan worden aangesproken.

In het overzicht is aangegeven welke norm hoe vaak in de gemeente Groningen is beoordeeld en in de meeste gevallen is geschonden. Deze schending wordt expliciet aangegeven als een (eind)rapport wordt uitgebracht. Het aantal geschonden normen overstijgt het aantal rapporten, aangezien een bestreden gedraging soms meerdere onderdelen bevat, die op zich worden beoordeeld. Overigens wordt ook bij interventies regelmatig naar een (geschonden) norm verwezen. Die staan echter niet in het overzicht. Maar gemeld kan worden dat het in die gevallen vooral aan *goede informatieverstrekking* heeft ontbroken.

Open en duidelijk		Betrokken en oplossingsgericht	
transparant	3	maatwerk	1
goede informatieverstrekking	5	samenwerking	
luisteren naar de burger		coulante opstelling	
goede motivering	1	voortvarendheid	2
		de-escalatie	
Respectvol		Eerlijk en betrouwbaar	
respecteren van grondrechten	1	integriteit	1
bevorderen van actieve deelname door de burger		betrouwbaarheid	8
fatsoenlijke bejegening	1	onpartijdigheid	
fair play	2	redelijkheid	
evenredigheid		goede voorbereiding	
bijzondere zorg		goede organisatie	
		professionaliteit	
<b>Totaal</b>			<b>25</b>

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Het overzicht levert een wisselend beeld op. De norm *betrouwbaarheid* (8x) staat boven aan. Deze norm houdt onder meer in dat de overheid binnen het wettelijke kader eerlijk en oprecht handelt en afspraken en toezeggingen nakomt.

Het gebrek aan *goede informatieverstrekking* staat op de tweede plaats (5x). De norm *fair play* werd 2x in beoordeling genomen. Dat lijkt weinig maar bedacht moet worden dat het een beladen begrip is. Niet alleen vanwege de herkenbaarheid voor de burger maar ook door de brede impact van deze toetsingsgrond. Als het fout is gegaan, is het ook (on)behoorlijk fout gegaan. Eén keer was dat aan de orde. De andere keer was er geen sprake van schending van de norm.

*Integriteit*, toch ook gevoelig thema, brengt met zich dat de overheid zijn bevoegdheden alleen gebruikt voor het doel waarvoor die zijn gegeven. In de onderzochte klacht werd in strijd met deze norm gehandeld.

### 3. De diensten nader beschouwd

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

	informatie/ verwijzing	interventie	(eind- rapport	aanbeve- ling	*g	gg	dg/ do	go	o	bemiddeling	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	5	2									
College	4	2	1	1	1						
Burgemeester	6	1									
Griffie											
BD		1									
DIA	21	18	1		1						
HVD	13	8									
Iederz	2	1									
MD	13	11	1		1						
OCSW	1	4								1	
RO/EZ	17	26	4		2			1			
SOZAWE	38	48	7		3	1	2		1		
Ombudsman	24										
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>122</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

\* g=gegrond, gg=grotendeels gegrond, dg/do=deels gegrond/deels ongegrond, go=grotendeels ongegrond, o=ongegrond

#### 3.1 gemeenteraad, college van B&W en burgemeester

De Ombudsman werd 2x benaderd voor een klacht over de gemeenteraad. Via (procedurale) interventies werden die afgedaan. De eerste betrof: de aanwijzing van de Kardingerplas als seizoensgebonden uitloopgebied; dat is een beleidskeuze en niet ter beoordeling van de Ombudsman. De tweede handelde over de elektronische bekendmaking van besluiten. Burgers zonder computer zouden daardoor ernstig worden benadeeld. Ook hier was sprake van algemeen gemeentelijk beleid, maar ook bleek dat met het zorgpunt wel degelijk rekening was gehouden en dat alternatieve mogelijkheden werden geboden.

Over het college van B&W werd 3x geklaagd. Over de (vermeende) onbereikbaarheid van het Forum vanwege de windhinder en over een al langer lopende schadevergoedingsprocedure. Via een in gang gezette second opinion werd duidelijk dat er bij het Forum geen sprake zou zijn van extreme omstandigheden en de geclaimde schadevergoeding was inmiddels onder de rechter. In deze gevallen was geen inhoudelijke rol weggelegd voor de Ombudsman.

Dat was anders bij het onderzoek naar de rol van het college in de discussie over de tram. Een betrokken en actieve burger werd consequent genegeerd terwijl de door hem aangedragen gegevens wel aanleiding waren voor de opstelling van een second opinion. Dat vond de Ombudsman onbehoorlijk. Het college bij (veel later) nader inzien ook.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Na enige maanden van betrekkelijke rust werd opnieuw geklaagd over overlast vanuit een horecagelegenheid. De burgemeester besloot de afspraken over verscherpte controle en prioritering qua handhaving, met een kwartaal te verlengen.

### 3.2 Bestuursdienst

Over de Bestuursdienst werd 1x geklaagd. Het betrof een aansprakelijkheidsstelling voor het zoekraak van een belangrijk stuk. Uit coulance werd een vergoeding toegekend maar de desbetreffende brief raakte ook in het ongereede. Overigens vond de klager het coulancebedrag veel te laag. De Ombudsman vond het bedrag toch wel redelijk en uiteindelijk nam klager daarmee genoegen.

### 3.3 DIA

De DIA heeft de dalende lijn goed te pakken. Dit jaar 18 interventies en 1 rapport. In 2011 was dit respectievelijk 24 en 2.

Sinds lange tijd werd een onderzoek gedaan en rapport uitgebracht over de afdeling Rechtsbescherming van de dienst en de rol van de bezwaarschriftencommissie. Ook was er sprake van 2 procedurele interventies over die afdeling.

De overige interventies betroffen de afdelingen Burgerzaken en Belastingen. In- en uitschrijving in de Gemeentelijke Basis Administratie lijkt soms zo simpel, maar schijn bedriegt. De dienst is gebonden aan wettelijke voorschriften en ook de burger heeft zo zijn verplichtingen. In die combinatie gaat het nog wel eens fout, maar dat kan de dienst lang niet altijd worden aangerekend. Soms lijkt een wat meegaander opstelling wat meer op zijn plaats en dan vindt de Ombudsman ook wel een gewillig oor.

Nieuw was de ervaring van de Ombudsman dat klachten over een ambtenaar van de burgerlijke stand niet in behandeling kunnen worden genomen. Voor zijn ambtsuitoefening is hij geen verantwoordelijkheid verschuldigd aan het college en valt daarom niet onder een bestuursorgaan.

Niet als voorgaande jaren wordt binnen deze dienst het meest geklaagd over de afdeling Belastingen. Met die bedrijfstak maak je je ook niet zo gauw populair, maar in de regel is er sprake van terecht aanslagoplegging.

Het chagrijn van burgers neemt echter toe als ze het gevoel krijgen dat er niet serieus naar hun zaak is gekeken. Of als de correspondentie die ze van de dienst krijgen niet op elkaar aansluit. Het pleit voor de afdeling dat, als ze op onvolkomenheden wordt gewezen, er met hernieuwde inzet wordt gekeken naar een zaak.

### 3.4 HVD

Bij de HVD werd 8x geïntervenieerd. Iets meer dan het voorgaande jaar. De meest concrete klachten hadden betrekking op de WMO. Bijvoorbeeld de invoering van de eigen bijdrage voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit leidde terecht tot onbegrip en daarna coulance van de dienst. Een aantal klachten betrof de inzet van de dienst bij psychosociale kwesties. De conclusie bij die zaken was dat de dienst daarin naar beste vermogen optreedt, maar vaak de instrumenten ontbeert die tot een echte oplossing kunnen leiden.

De klacht over het privégebruik van een dienstauto werd ongegrond verklaard en de controle van het kinderdagverblijf gebeurde geheel volgens de regels.

Voorbeeldig was de opstelling van de dienst bij een vervoersprobleem van twee gehandicapte personen die niet onder het deeltaxiverkeer vielen. Met een grote mate van creativiteit werden alternatieven gezocht en de 'maatschappij' reageerde verrassend positief.

### 3.5 Iederz

Iederz blijft constant in het (beperkte) aantal klachten. In dit jaar slechts 1. Er was sprake van een personele kwestie die via de klachtprocedure werd aangekaart en van een reïntegratietraject, waarbij de besluitvorming nogal door elkaar liep. Uiteindelijk werd een formeel besluit genomen, waarmee de mogelijkheid van beroep en bezwaar open kwam te staan.

### 3.6 MD

De Milieudienst is van 5 interventies in 2011 naar 11 in 2012 gegaan. Net als vorig jaar werd 1 rapport uitgebracht. Natuurlijk kan worden gesproken van een verdubbeling, maar dit absolutisme moet toch worden genuanceerd. Een deel van de klachten kon met relatief weinig inzet en voortvarend tot een oplossing worden gebracht.



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Een dieptepunt was de procedure voor een standplaatsvergunning. Aanvankelijk via een interventie van de Ombudsman in goede banen geleid, daarna ging het toch heel erg mis. In Deel II, onder 3.2 is hier al uitgebreid aandacht aan besteed.

En uiteraard was 2012 het jaar van de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht en het optreden van BOA's, stadswachten en parkeercontroleurs. Gelet op de personele omvang en het striktere handhavingsbeleid, kan eigenlijk worden gesproken van een gering aantal klachten. Daarbij past wel de kanttekening dat de Ombudsman niet gaat over de opgelegde boetes. Daartegen is verzet bij Justitie mogelijk en dan staat de Ombudsman aan de kant. Wel kunnen gedragingen van de betreffende medewerkers, zoals onheuse bejegening, voorwerp van onderzoek zijn. Dat is een aantal malen gebeurd en daarbij is gebleken dat Stadstoezicht graag een lerende organisatie wil zijn.

### 3.7 OCSW

Net als vorig jaar werden 4 klachten over OCSW in behandeling genomen.

Deze waren uiteenlopend van aard. Brieven uit 2011 over een situatie bij O2G2 werden maar steeds niet beantwoord. Na herhaald aandringen van de Ombudsman gebeurde dat alsnog.

De afhandeling van een klacht over het functioneren van een bewonersorganisatie vertoonde manco's. Via de Ombudsman werd dit rechtgezet.

Het geringe aantal klachten over OCSW siert de dienst. Wat echter opvalt, is dat de dienst de (wettelijke) termijnen voor klachtafhandeling bij herhaling ruimschoots overschrijdt. Een goede verklaring daarvoor ontbreekt. Voor de Ombudsman is de wet van Murphy geen rechtvaardiging voor gebrekking handelen van de gemeente.

### 3.8 RO/EZ

Met 26 interventies en 4 rapporten blijft de dienst constant en wederom op de tweede plaats. Het grootste deel van de klachten richt zich op gebrekkige informatieverstrekking, de wijze van communicatie en het niet nakomen van toezeggingen. Niet altijd terecht, maar in veel gevallen was er wel aanleiding voor de Ombudsman om op actie aan te dringen. Wat dan ook gebeurde.

Een aanzienlijk deel van de klachten zat in het gebruik van de openbare ruimte, immers een klachtgevoelig terrein. Teveel aan groen, bouwwerkzaamheden bij de burens en parkeren zijn zaken die burgers bezig houden. Aan hun wensen kan lang niet altijd tegemoet worden gekomen maar het is een kunst om daarover goed te communiceren.

Overigens stond de dienst open voor verbetering van bepaalde brieven en nam desbetreffende suggesties van de Ombudsman over.

### 3.9 SOZAWE

SOZAWE heeft de dalende lijn van vorig jaar helaas niet vast weten te houden. In tegendeel, met 48 (was 35) interventies en 7 rapporten (was 1) is er sprake van een uitschieter naar boven.

Uit de vele onderzochte zaken kan een aantal conclusies worden getrokken. De belangrijkste is dat de informatievoorziening vanuit de dienst regelmatig tekort schiet of zelfs uitblijft. In bepaalde procedures lijkt de systematische benadering te prevaleren boven het individuele belang van de burger. Wisselingen in de personele sfeer, bijvoorbeeld klantmanagers of betrokkenheid van verschillende afdelingen, houden ook niet altijd een warme overdracht van het dossier in. Daardoor werken onderdelen van de dienst soms langs elkaar heen.

Nu gebiedt de volledigheid te zeggen dat de toename van het aantal burgers in moeilijke omstandigheden en de verschillende regelingen het er ook niet makkelijker op maken. Op straat spreken we bijvoorbeeld over daklozen, terwijl er binnen die groep voor SOZAWE onderscheid bestaat tussen thuis- en adreslozen. En dat verschil is voor de betrokkenen niet altijd duidelijk.

De dienst is verplicht mee te werken aan beslagleggingen maar wordt wel geconfronteerd met de burgers die daardoor in de financiële problemen komen. Schuldhulpverlening en -sanering bieden perspectief om mensen op termijn weer in staat te stellen een normaal bestaan te leiden. Maar dat vraagt wel een zekere hardheid van (de medewerkers) van de GKB die door burgers soms als onmenselijk wordt ervaren. Al dit soort zaken schaadt het imago van de dienst. Dat is jammer, want de verwijten die de dienst worden gemaakt, zijn niet altijd op hun plaats.

Toch zou de dienst veel kunnen winnen als wat meer aandacht wordt besteed aan de persoonlijke benadering van burgers in bijzondere omstandigheden. Daarbij gaat het dan niet om hen op hun wenken te bedienen maar om het creëren van duidelijkheid in hun specifieke situatie. Overigens is hier een compliment voor de klachtenfunctionaris op zijn plaats. Met niet aflatende inzet breidt zij recht wat de dienst krom maakt.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### 3.10 Ombudsman

De Ombudsman hebben geen formele klachten bereikt over het functioneren van het instituut. Natuurlijk gaan burgers wel eens teleurgesteld weg als duidelijk is dat in hun situatie geen rol voor de Ombudsman is weggelegd. Of zijn ze boos als wordt gemeld dat de gemeente naar behoren heeft gehandeld. Als ze daar ontvankelijk voor zijn, wordt uitgelegd dat de functie van Ombudsman twee kenmerken kent: onafhankelijk en onpartijdig. Geen verlengstuk van de gemeente maar ook geen belangenbehartiger van de burger. Indien aan de orde worden burgers op andere mogelijkheden gewezen als ze toch hun gram tegen de gemeente willen halen. Het Juridisch Loket is dan de meest aangewezen instantie.

### 4. Vergelijking 2009-2010-2011-2012

Tot slot volgt hieronder een vergelijkend overzicht van de hoofdactiviteiten in 2009, 2010, 2011 en 2012.

	2009	2010	2011	2012
info/verwijzing binnen gemeente	165	205	126	120
Ombudsman	21	17	32	24
interventies	116	138	111	122
(eind)rapporten	19	22	14 (15)	14
bemiddeling	1	5	1	1
algemene onderzoeken	1	1	3	-

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## 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 2012 vonden geen personele wisselingen plaats.

Het instituut is geopend van maandag tot en met donderdag. Er is een inloopspreekuur op de dinsdagmiddag en een spreekuur op afspraak op de donderdagochtend. Verder is het bureau per telefoon en e-mail goed bereikbaar. De website van de Ombudsman wordt als uitnodigend ervaren en het digitale klachtenformulier wordt regelmatig gebruikt.

Het Ombudsinstituut is op 3 oktober 2011 verhuisd naar de Kreupelstraat 12. Het pand zit op een goed zichtbare locatie en straalt transparantie uit. De burgers weten de weg goed te vinden.

Met de verhuurder, de Sociëteit De Harmonie, is een goede relatie opgebouwd.

Met de huisvesting op deze locatie is het instituut geheel los komen te staan van de gemeente en dat bevestigt de onafhankelijke positie die het inneemt.

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 aantal jaren voor Ten Boer en De Marne en met die gemeenten worden goede contacten onderhouden. In de regiogemeenten wordt eenmaal 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. Het blijkt dat burgers uit die gemeenten daar overigens de voorkeur aan geven.

Naast de genoemde gemeenten is het Ombudsinstituut ook aangewezen als externe klachtinstansie voor een drietal gemeenschappelijke regelingen: Afvalbeheer Regio Centraal Groningen (ARCG), Hulpverlening en Openbare Gezondheidszorg (H&OG) en Meerstad. Daarover werden in 2012 geen klachten ingediend.

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 2012 is één melding ontvangen.

### 3. Contacten

Met de burgemeester, het college van B&W, de raadscommissie, gemeentesecretaris en de directies 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.

De bijeenkomsten van de klachtenfunctionarissen worden 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 invulling van het programma Stad en Stadhuis.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Om ook een ander gezicht van de Ombudsman te laten zien is van harte meegewerkt aan twee bijzondere activiteiten, namelijk als jurylid bij de verkiezing van de Voice of Groningen (dé telefoonstem van de gemeente Groningen) en bij het Standwerkersconкурс in de binnenstad.

De Nieuwjaarsbijeenkomst van de Kamer van Koophandel werd bijgewoond en de oprichting van de Stichting Urgente Noden kon op warme belangstelling van de Ombudsman rekenen.

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

### 4. Tot slot

Het in het najaar van 2012 aangetreden college van B&W heeft aangekondigd een nieuwe bestuursstijl te willen hanteren. Naar het zich laat aanzien zal dit positieve gevolgen hebben voor de inwoners van de stad en de procedures waar zij bij betrokken zijn. De Ombudsman ziet dit met belangstelling tegemoet.

De veranderingen in de gemeentelijke organisatie zullen langzamerhand hun beslag krijgen. De Ombudsman zal dit proces van afstand volgen en zo nodig signalen afgeven als zich fricties in de dienstverlening of de klachtafhandeling voordoen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### DEEL V INHOUDELIJKE OVERZICHTEN

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## Interventies

### Procedurele interventies

#### Actie Ombudsman/dienst

##### Gemeenteraad

12.1.103	Rondom de Kardingerplas zou er geen sprake moeten zijn van een zogenaamde seizoensgebonden losloopgebied. Uitgelegd dat er sprake is van door de gemeenteraad vastgesteld beleid dat voor de Ombudsman een gegeven is.
----------	---

##### College

12.1.028	Het (vermeende) probleem van de onbereikbaarheid/ontoegankelijkheid van het Forum vanwege windhinder, werd door de Ombudsman met belangstelling gevolgd. De uitkomst van de door het college geëntameerde second opinion overtuigde dat er geen sprake zou zijn van extreme omstandigheden. Althans niet anders dan op vergelijkbare plaatsen en momenten in de stad.
----------	--

##### Burgemeester

12.1.144	Na enige maanden van betrekkelijke rust werd weer (geluids)overlast ervaren van een horecagelegenheid. Eerder waren afspraken gemaakt over verscherpte controles en prioritering qua aanpak. Dit werd met een kwartaal verlengd.
----------	---

##### DIA

12.1.130	In het kader van een procedure bij de Raad van State werd een aantal vragen gesteld die maar niet werden beantwoord. Het bleek dat de DIA afhankelijk was van informatie van RO/EZ die niet erg voortvarend handelde. Uiteindelijk kwam het goed.
12.1.137	Een verzoek om planschade werd ingewilligd maar zonder toepassing van de zogenaamde 2%-regeling. De dienst/het college zegde toe dat de argumentatie alsnog zou worden gewogen en waarschijnlijk zou leiden tot een gecorrigeerde beslissing.

##### HVD

12.1.059	Het vervoer van driewielersfietsen valt niet onder het deeltaxivervoer, waardoor de actieradius erg beperkt is. De dienst liet zich van zijn (erg) goede kant zien en organiseerde alternatieven met een grote mate van creativiteit. De 'maatschappij' reageerde verrassend positief.
----------	---

##### MD

12.1.034	Rondom het gebied van de Euroborg werd op verschillende plaatsen veel troep/afval aangetroffen. Betrokkene voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd. Inderdaad bleken verschillende instanties aanspreekbaar. Daarbinnen nam de gemeente uiteindelijk haar verantwoordelijkheid.
12.1.041	Het optreden van een BOA werd als onheus ervaren en in het verlengde daarvan het rigide handhavingsbeleid. Aangezien betrokkene anoniem wenste te blijven kon de Ombudsman de feiten en omstandigheden niet bepalen, daardoor kon de klacht niet in behandeling worden genomen.
12.1.063	Volgens verzoekster reageert de dienst niet op haar telefonische meldingen van overlast door een horecabedrijf. Gelet op het tijdsverloop zijn de feiten niet meer te achterhalen. Wel bleek de dienst RO/EZ de aangewezen instantie om in deze actie te ondernemen. Deze dienst zegde dan ook toe contact met verzoekster op te nemen.
12.1.083	Van een afvalverwerkingsbedrijf aan de oostkant van de stad werd nogal wat overlast ervaren. Uitgezocht werd dat in dit geval de provincie de bevoegde instantie is voor het indienen van klachten.
12.1.124	Op verzoeksters klacht over geluidsoverlast door een festival in het Stadspark werd niet gereageerd. Met excuses ontving zij van de Milieudienst alsnog een inhoudelijke reactie.



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### Actie Ombudsman/dienst

OCSW	
12.1.078	De afhandeling van een interne klacht duurde maanden. De wet van Murphy werd van toepassing verklaard. Omdat de betreffende burger er blijkbaar geen last van had, sloot de Ombudsman het dossier.
12.1.119	Voor inzage in de concept-cultuurnota werd door de gemeente verwezen naar de gemeentelijke website die via een link kon worden bereikt. Deze 'geheimtaal' werd niet begrepen en de Ombudsman zorgde voor een papieren versie van de relevante pagina's.

RO/EZ	
12.1.026	Er werd geklaagd dat in privé-tijd door gemeentelijke medewerkers uitgevoerde werkzaamheden niet naar tevredenheid waren. De Ombudsman constateerde dat er geen directe relatie met de gemeente was, maar dat het allemaal niet 'handig' was geweest. De dienst leerde ervan naar de toekomst.
12.1.029	Verzoekster vindt ten onrechte dat de dienst inzake de aanpak van de buurtstallingsgarages traag handelt. Voor de toegezegde maatregelen is tijd nodig en voor concrete overlastklachten bestaat een (meld)klachtensysteem waar huurders terecht kunnen.
12.1.042	Een al langer lopende zaak waar de Ombudsman eerder bij betrokken was, werd opnieuw aangekaart. Voor de Ombudsman was er echter geen rol weggelegd, omdat de kwestie inmiddels onder de rechter was.
12.1.095	Naast veel plezier ervaren bewoners van de wijk Beijum ook overlast van de grote bomengroei. Betrokkene is gewezen op de aanstaande gemeentelijke inventarisatie van het bomenbestand en de mogelijkheid mee te denken in oplossingen.
12.1.122	De gemeentelijke plannen voor de aanleg van riolering en de herinrichting van de openbare ruimte in verzoekers buurt vallen niet goed bij hem. Verzoeker is uitgenodigd voor een gesprek met de wethouder. Aangezien dit een oplossing voor zijn problemen kan bieden, is de Ombudsman voorlopig op afstand gaan staan.
12.1.132	De problemen van een zwaar gehandicapte dame met de opruimplicht voor hondenuitwerpselen werd aan de wethouder voorgelegd. Deze zegde toe dit nader te zullen bekijken en begin 2013 daarop terug te komen.
12.1.141	Na een gesprek met de burgemeester bleef de toegezegde dialoog over de hoogte van de nadeelcompensatie wel wat lang uit. Voor het uitstel waren wel verklaringen maar die overtuigden niet. Toegezegd werd dat er spoed zou worden betracht.

SOZAWE	
12.1.068	Onduidelijkheid tussen de GKB en een particuliere bewindvoerder leidde er toe dat er geen vakantiegeld werd uitgekeerd. Na een aantal telefoontjes bleek dat er sprake was van een misverstand en werd alsnog een deel van het vakantiegeld overgemaakt.
12.1.093	Mag een alleenstaande ouderkorting als inkomen worden meegenomen in de draagkrachtberekening voor bijzondere bijstand voor kinderopvang? Zowel voor de algemene bijstand als bijzondere bijstand wordt deze heffingskorting wettelijk als inkomen gezien, zo bleek.
12.1.096	Verzoeker stelt dat zijn uitkering eind 2010 is beëindigd omdat de dienst er ten onrechte van uitging dat hij een baan zou hebben. Uit opgevraagde gespreksverslagen van toen blijkt dat verzoeker de dienst gedetailleerd heeft geïnformeerd over zijn nieuwe baan. De dienst mocht dus van deze informatie uitgaan.
12.1.108	Omdat haar gemeentelijke bewindvoerder al haar geld onder zich had, vond verzoekster dat die dan ook maar voor een woning moest zorgen. Dat kan en mag een bewindvoerder echter niet. Hij heeft betrokkene daarvoor netjes verwezen naar maatschappelijk werk.
12.1.123	De informatie van de dienst dat verzoekster via de website werk.nl opnieuw een uitkering kon aanvragen, blijkt niet correct. Als thuisloze is een aanvraag alleen mogelijk via het open spreekuur van het dak- en thuislozenteam van de dienst. De Ombudsman heeft haar dan ook hiernaar verwezen.
12.1.134	Betrokkene voelde zich onder druk gezet om met spoed een Wajonguitkering aan te vragen. Mocht de gemeente hem hiertoe verplichten? Het antwoord luidde: ja. Een Wajonguitkering is een voorliggende voorziening en die moet worden onderzocht alvorens een verzoek om bijstand in behandeling kan worden genomen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### Interventies en interventies plus

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
<b>Raad</b>		
12.1.036	De gemeente maakt haar besluiten elektronisch bekend. Volgens betrokkene worden burgers die geen computer hebben daardoor ernstig benadeeld.	De Ombudsman is in deze niet bevoegd. Het betreft namelijk algemeen gemeentelijk beleid. Wel stelt zij vast dat de gemeenteraad verzoeksters zorg uitdrukkelijk in de besluitvorming heeft meegenomen. Wekelijks zal in de Gezinsbode worden gemeld dat de bekendmakingen op de gemeentelijke website staan. Onder andere bij de DIA, de dienst RO/EZ en de openbare bibliotheken zijn computers beschikbaar om deze informatie op te zoeken. Daarnaast kunnen de bekendmakingen telefonisch worden opgevraagd.
<b>College</b>		
12.1.023	Een al langer lopend proces over schadevergoeding vanwege bedrijfsbeëindiging werd opnieuw aan de Ombudsman voorgelegd. Betrokkene voelde zich (nog steeds) niet serieus genomen.	Omdat deze kwestie onder de rechter is, was de Ombudsman niet bevoegd. Overigens speelden de feiten vier jaar geleden, waardoor eventuele aanvullende klachten ook niet meer voor onderzoek in aanmerking komen.
<b>Bestuursdienst</b>		
12.1.035	Betrokkene heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor het kwijtraken van zijn ondernemingsplan. Kosten € 17.609. Uit coulance zegde de dienst hem een tegemoetkoming van € 650 toe. Hij zou hiervan officieel bericht krijgen, maar dat bleef uit.	Hoewel de bewuste brief was opgesteld, blijkt die niet verstuurd. Dat heeft de dienst alsnog gedaan. Verzoeker is het vervolgens niet eens met de voorgestelde vergoeding en vraagt de Ombudsman hiernit te bemiddelen. Uit informatie van de dienst blijkt hij ondanks herhaaldelijke verzoeken van de dienst geen bewijs van de door hem gemaakte kosten te willen overleggen. De dienst kon dan ook niet anders dan zijn verzoek afwijzen. De coulancevergoeding is naar oordeel van de Ombudsman redelijk. Voor bemiddeling zag zij dan ook geen ruimte. Uiteindelijk heeft verzoeker deze vergoeding geaccepteerd.
<b>DIA</b>		
12.1.003	Verzoekers dochter heeft zich na het verbreken van haar relatie ondoordacht laten uitschrijven uit de GBA naar het adres van haar ouders in het buitenland. De dienst wil de uitschrijving echter niet -met terugwerkende kracht- terugdraaien.	De situatie is dat de dochter sinds haar uitschrijving feitelijk niet meer op het bewuste adres woont. Zij verblijft inmiddels bij haar ouders en gaat daar vandaan één jaar rondreizen. Voor inschrijving dient men echter minstens vier maanden van het jaar in Nederland te verblijven. Aan die voorwaarde voldoet de dochter dus niet. (Her)inschrijving is dan ook niet mogelijk.
12.1.024	Betrokkene constateerde dat steeds als hij uit detentie kwam, hij uit de GBA was uitgeschreven.	Een gedetineerde moet zich inschrijven op het adres van de penitentiaire inrichting. In de GBA dienen namelijk de adresgegevens te zijn geregistreerd waar een inwoner daadwerkelijk verblijft. Gebruikelijk is dat de instelling zijn bewoners hierop wijst. Hoewel verzoeker zijn 'verhuizing' niet heeft doorgegeven, constateerde de dienst na meldingen van derden dat hij niet meer op het door hem opgegeven adres woonde. Omdat zijn feitelijke adres niet te achterhalen was, werd verzoeker uitgeschreven naar 'onbekend'. Pas nadat verzoeker zich weer bij de dienst meldde, werd hij per datum van melding weer ingeschreven. Dit was correct. De Ombudsman adviseerde verzoeker zich in vervolg tijdig uit en in te schrijven, maar sprak daarbij de hoop uit dat er in de toekomst geen sprake meer van detentie zal zijn.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst	
12.1.037	<p>De aanslag voor de afvalstoffenheffing kwam kort voor het overlijden van de partner. Omdat de huishoudensituatie dus was gewijzigd werd om vermindering van de aanslag verzocht.</p> <p>De dienst verstrekte tegenstrijdige informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een nieuwe aanslag zou volgen;</li> <li>- de aanslag bleef in stand.</li> </ul> <p>Betrokkene zocht daarop contact met de Ombudsman.</p>	<p>Na overleg met de dienst kon het volgende worden gemeld. De ontvangen aanslag was vanwege de peildatum feitelijk juist.</p> <p>Gezien de tegenstrijdige informatie en de droevige omstandigheden vond de dienst echter ook dat eigenlijk niet kon worden vastgehouden aan de oorspronkelijke aanslag. Er werd tot ambtshalve vermindering besloten.</p> <p>Daarmee liet de dienst zich van zijn goede kant zien.</p>
12.1.044	<p>Verzoeker heeft kwijtschelding aangevraagd voor de gemeentelijke belastingen over 2009, 2010 en 2011. Nadat de gemeente die ook in beroep afwees, kreeg betrokkene bericht dat er vanwege zijn inkomsten alsnog kwijtschelding over 2011 werd verleend. Toen hij meldde dat zijn inkomsten in 2009 en 2010 niet veel anders waren, stelde de gemeente dat beroep niet meer mogelijk was.</p>	<p>Geconstateerd werd dat de besluiten op verzoekers kwijtscheldingsaanvraag en beroepschrift gebrekkig waren gemotiveerd. Ook van het heroverwegingsbesluit bleek de motivering niet deugdelijk. Met de Ombudsman constateert de afdeling Belastingen dat het proces niet behoorlijk was. Om die reden krijgt verzoeker uit coulance alsnog kwijtschelding over 2009 en 2010.</p>
12.1.060	<p>In november 2011 kreeg verzoeker te horen dat zij de belastingen over 2010 nog niet had betaald. Zij stelt deze belastingen al in juli 2010 te hebben overgemaakt. Hoewel de dienst toezegde dit uit te zoeken, kreeg zij geen antwoord. Wel een nieuw bericht dat ze moest betalen.</p>	<p>Voor het niet nakomen van de afspraak biedt de dienst zijn verontschuldigingen aan. Inmiddels is de kwestie uitgezocht. Verzoeker blijkt in juli 2010 slechts een deel van de belastingen te hebben betaald. Omdat zij het restbedrag nog niet had voldaan, was de brief van november 2011 dus terecht.</p>
12.1.061	<p>Naar aanleiding van verzoekers bezwaarschrift in 2007 bleek de gemeente ten onrechte zijn woning als twee belastingobjecten (onder- en bovenwoning) te hebben gezien. De gemeente weigert echter de door hem te veel betaalde rioolbelasting in de periode 2000 tot 2007 terug te betalen.</p>	<p>Het is gemeentelijk beleid om onterechte belastingbetalingen ambtshalve tot drie terug te verminderen. Gelet op verzoekers verzoek in 2007 om terugbetaling zal de dienst de belastingaanslagen 2004 tot en met 2006 dan ook verminderen. De eerdere betalingen blijven helaas voor verzoekers rekening. Dat is dan niet anders.</p>
12.1.074+	<p>Vanwege een grote achterstand bij het betalen van gemeentelijke belastingen werd uiteindelijk beslag gelegd op roerende goederen.</p> <p>Het eigendom van die goederen berustte echter bij een familielid. De dienst had de goederen dus niet in beslag mogen nemen.</p> <p>Tevens bestond er onduidelijkheid over de hoogte van de schuld. Een goed gesprek hierover was niet mogelijk geweest. Een langdurige en zware financiële periode om de executie te voorkomen, lag in het verschiet.</p>	<p>Een inbeslagname van goederen is voor betrokkenen een emotioneel proces. Maar de dienst was hier niet lichtzinnig toe over gegaan. Op goederen die aantoonbaar aan anderen behoorden werd geen beslag gelegd. Een latere overeenkomst die het eigendomsrecht van alle goederen aan het familielid toewees kon niet (meer) te serieus worden genomen. Een gang naar de rechter voor een verzetprocedure stond daartoe open. Wel bleek dat de dienst niet eenduidig was geweest qua informatieverstrekking over de hoogte van de schuld. Dat daardoor extra emotie en frustratie was ontstaan, was begrijpelijk. En ook wel jammer.</p>
12.1.075	<p>Betrokkene voelde zich overvallen door het feit dat de DIA zomaar beslag had gelegd op haar uitkering. Zij had daarover geen bericht ontvangen, alleen een terloopse mededeling van haar contactpersoon bij SOZAWE.</p> <p>De beslaglegging staat ook een regeling met andere schuldeisers in de weg.</p>	<p>Het bleek dat er geen sprake was van een onverwachte actie van de DIA.</p> <p>Deze was volgens de regels schriftelijk aangekondigd en liep ook al een aantal maanden. Naast de DIA hadden ook andere schuldeisers beslag gelegd. De aflossingsperiode zal daardoor geruime tijd gaan duren maar dat maakt het handelen van de DIA/SOZAWE niet onbehoorlijk.</p>
12.1.082+	<p>Een onderzoek van de MJD in opdracht van de gemeente leidde tot irritatie. Zonder toestemming waren persoonlijke gegevens verstrekt.</p> <p>Dat werd als een aantasting van de privacy ervaren.</p>	<p>Bekend is dat een burger geheimhouding kan aanvragen voor de verstrekking van zijn gegevens uit de GBA. Deze geheimhouding geldt echter niet voor zogenaamde afnemers, in de regel overheidsinstanties.</p> <p>Om die reden wordt voor gegevensverstrekking voor gemeentelijk onderzoek de geheimhouding niet toegepast. De gemeente wordt daar in niet beperkt.</p> <p>De Ombudsman vroeg zich af of je het dan ook maar moet doen. Vooral in kwesties die een enquête-achtig karakter kennen. In die gevallen kan de burger toch de keuze worden gelaten? Waarom hen lastigvallen met iets waar hij niet op zit te wachten? Amsterdam past deze handelswijze al langer toe.</p> <p>De dienst zag in dat burgers inderdaad tegen ongevraagde correspondentie beschermd kunnen worden, tenzij het algemene belang zwaarder weegt dan het individuele belang. Dit wordt nu de werkwijze.</p>

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst	
12.1.087	<p>Sinds twee jaar wordt een bedrag op verzoeksters uitkering ingehouden vanwege de gemeentelijke belastingen. Zij stelt bij de afdeling Belastingen te zijn geweest voor kwijtschelding maar vindt er geen gehoor.</p>	<p>Uit de gegevens van de afdeling komt naar voren dat er voor het eerst op 5 juli 2012 contact is geweest. Toen bleek betrokkene er vanuit te gaan dat uitkeringsgerechtigden automatisch kwijtschelding kregen. Dat is echter niet het geval. Pas als die op basis van een officiële aanvraag is toegekend dan geschiedt de aanvraag in het jaar daarop automatisch. Voor kwijtschelding van de belastingen 2012 is zij helaas te laat. Dus zal verzoeker ook deze aanslag in zijn geheel moeten betalen.</p>
12.1.101 (ook 12.1.106)	<p>De afwijzing van een verzoek tot kwijtschelding over 2011, ook in beroep, werd niet begrepen. De vaststelling van het vermogen was niet deugdelijk, betrokkene was ondanks zijn verzoek niet gehoord en de datum van een gemeentelijke brief klopte niet.</p>	<p>De afdeling Belastingen zag in dat de procedure zeker niet de schoonheidsprijs verdiende. Een deel daarvan kwam voor rekening van Hefpunt, maar dat ontslaat de gemeente niet van de nodige zorgvuldigheid. De aanvraag werd opnieuw in behandeling genomen.</p>
12.1.102	<p>Aangifte van verhuizing leidde tot de verrassende uitkomst dat er al een persoon op het adres woonde. Daarover was al wel een onderzoek gestart maar leidde nog niet tot uitschrijving. Met als gevolg dat betrokkene in grote problemen kwam. Huurtoeslag werd niet toegekend, alimentatie werd stopgezet vanwege 'samenwonen' en veel aanmaningen en brieven van deurwaarders met dreigende inbeslagname.</p>	<p>Informatie wees uit dat de dienst wel bekend was met de omstrede bewoning van een voor verzoeker onbekende manspersoon, maar vervolgens weinig haast maakte met de afronding van dat onderzoek. Met alle gevolgen van dien. Daarnaast was de dienst niet erg zorgvuldig met de mondelinge en schriftelijke communicatie. Uiteindelijk kwam het allemaal goed, maar de inslag van een en ander werkte nog wel een tijdje na.</p>
12.1.106 (ook 12.1.101)	<p>Ook over 2012 werd het verzoek om kwijtschelding afgewezen. Ook weer in beroep. Betrokkene was het wederom niet eens met de gehanteerde motivering.</p>	<p>Ook in dit geval kon de Ombudsman de redenering van Hefpunt/de afdeling Belastingen niet volgen. Ook deze aanvraag werd opnieuw in behandeling genomen.</p>
12.1.111	<p>Namens zijn cliënten heeft verzoeker tegen de afwijzing van planschade een bezwaarschrift ingediend. Omdat een beslissing uitblijft, heeft hij de gemeente in gebreke gesteld. En wel op 14 juli 2012. De gemeente stelt echter de ingebrekestelling pas op 13 september 2012 te hebben ontvangen. De dwangsomperiode begint volgens haar dan ook op 28 september 2012.</p>	<p>Op verzoek van de Ombudsman heeft de gemeente een diepgaand onderzoek binnen de organisatie verricht. Zowel de verantwoordelijke wethouder als de afdelingen, die bij de eerdere behandeling van de planschade betrokken waren, kenden de brief van 14 juli 2012 echter niet. Nu verzoeker niet kan aantonen dat hij de brief op 14 juli 2012 ook daadwerkelijk heeft verstuurd, mag de dienst uitgaan van de datum van 13 september 2012.</p>
12.1.114	<p>De naheffingsaanslag parkeren (boete) schoot in het verkeerde keelgat. De parkeervergunning was wel degelijk zichtbaar aanwezig geweest. En wel volgens het advies van de gemeente achter de ruit aan de passagierskant. De ondersteunende foto's van de verbalisant waren van de bestuurderskant, maar daar hing een leeg hoesje (voor een andere parkeerkaart).</p>	<p>Overleg tussen de Ombudsman en de afdeling Belastingen mondde uit in de conclusie dat betrokkene tenminste het voordeel van de twijfel moest worden gegund. En bij twijfel niet inhalen, dus de aanslag werd ingetrokken.</p>
12.1.125	<p>Een advocaat klaagde namens zijn cliënt dat die door toedoen van een ambtenaar van de burgerlijke stand kosten voor juridische bijstand had moeten maken. Het college wees de vordering net als de ambtenaar af en verwees voor de motivering naar het standpunt van de ambtenaar.</p>	<p>Voor de inhoud van het besluit (een akte van erkenning) verwees de Ombudsman naar de civiele rechter. Verder onderzoek wees uit dat een ambtenaar van de burgerlijke stand voor zijn ambtsuitoefening geen verantwoording schuldig is aan het college. Om deze reden is ook de gemeentelijke Ombudsman niet bevoegd klachten te onderzoeken naar gedragingen van deze ambtenaar. Hij valt immers niet onder een bestuursorgaan. Althans niet voor wat betreft de inhoud van zijn besluiten. Wel als hij zich als gemeentelijke medewerker (die hij in de 1e plaats is) onheus zou hebben gedragen. Maar dat was niet aan de orde.</p>

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
HVD		
12.1.004+	Verzoekers ontvangen een WMO-vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Twee maanden na de verhuizing kregen zij tot hun verbazing echter bericht dat zij de helft moesten terugbetalen.	Per 1 juli 2012 heeft de gemeente een eigen bijdrage ingevoerd. Hoewel verzoekers aanvraag voor die tijd was ingediend, geldt bij een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten de claimdatum. En dat was na 1 juli 2012. Pas nadat een voorlopige maximale vergoeding is toegekend, wordt door het CAK berekend hoe hoog de eigen bijdrage zal zijn. Dat wordt van de maximale vergoeding afgetrokken en dient binnen twee jaar te worden terugbetaald. En wel vanaf een maand nadat de vergoeding is ontvangen. In de beschikking werd dat op een erg ingewikkelde manier verwoord. Dat verzoekers daardoor niet door hadden dat er sprake was van een voorlopige maximale vergoeding, is dan ook begrijpelijk. En dan blijkt tijdens het onderzoek van de Ombudsman dat de eigen bijdrage door een fout na 9 maanden nog steeds niet was berekend. En bleek dat de brief van het CAK twee maanden na de verhuizing over een geheel andere eigen bijdrage te gaan. De dienst heeft dan ook besloten in deze enige coulance te betrachten en onder oprechte excuses de negen maanden eigen bijdrage die verzoekers inmiddels betaald hadden moeten hebben, kwijt te schelden. Verzoekers hebben hierover een nieuwe beschikking ontvangen.
12.1.016	Verzoeker klaagt erover dat de dienst op basis van een enkele-ongegronde- beschuldiging van een chauffeur, uitgebreid onderzoek doet naar misbruik van zijn WMO-taxipas en Valspas (de regio-taxipas).	De dienst stelt de melding van de individuele chauffeur niet te hebben onderzocht, wel een melding van diens werkgever. Die melding betrof het feit dat betrokkene niet van en naar zijn eigen adres reisde maar van en naar een adres buiten de gemeente Groningen. Verzoeker bleek zich lokaal prima met zijn brommer te kunnen verplaatsen en dus geen WMO-taxipas nodig te hebben. Daarnaast bleek hij in plaats van zijn feitelijke verblijfadres enkel een postadres te hebben opgegeven. Omdat de dienst dit eigenlijk had kunnen weten, zal de één jaar geldende pas niet worden ingetrokken.
12.1.017	Betrokkene is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht over het privé-gebruik van dienstauto's door brandweerlieden.	De dienst blijkt uitgebreid de regels voor (privé) gebruik van de dienstauto te hebben onderzocht en stelt dat het gebruik in verzoekers specifieke geval met toestemming van de dienst is. Nu de behandeling van de klacht door een onpartijdige klachtenfunctionaris serieus en zorgvuldig was, is er voor de Ombudsman geen aanleiding voor een nader onderzoek in deze.
12.1.030	Een illegaal dakterras veroorzaakte regelmatig lekage in de onderliggende woning. De Vereniging van Eigenaren trad daartegen onvoldoende op.	De gemeente was eigenlijk niet aan zet, maar het bleek al gauw dat betrokkene bekend was bij de GGD. De Ombudsman legde het contact en via de betrokken functionaris kon verzoeker worden gerustgesteld. Het probleem zou worden opgepakt.
12.1.056	De reactie van de dienst op een klacht bevatte een passage die betrokkene nogal stoorde. Het betrof weliswaar een activiteit van een derde, maar de dienst had het toch maar opgeschreven.	De opvattingen van de dienst en klager stonden tegenover elkaar. Voor de Ombudsman was het niet mogelijk om de situatie achteraf goed te beoordelen. Met de toezegging dat de visie van betrokkene schriftelijk aan de dienst zou worden doorgegeven, was hij tevreden.
12.1.088	Overlast van de buurvrouw leidde tot een verstoorde woonrelatie. Diverse (hulpverlenings)instanties hadden zich al met de kwestie beziggehouden. Maar het leidde niet tot een echte oplossing. Waarom trad de gemeente niet actiever op?	Duidelijk werd dat er sprake was van een ingewikkeld probleem. De buurvrouw was weliswaar in zorg, maar voor een gedwongen opname was geen aanleiding. Er was sprake van eigen woningen zodat van ingrijpen door een corporatie geen sprake was. In principe moeten burens er dan zelf zien uit te komen. Betrokkene is geweest op de mogelijkheid om de eigen woning te verlaten en te koop te zetten en een huurwoning te betrekken. De gevolgen voor haar uitkering zijn in beeld gebracht. Gelet op de vastgelopen woningmarkt (verkoop van haar woning) geen eenvoudige keuze. Maar het is niet anders.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
12.1.129	Verzoekster klaagt over het optreden van de inspecteur van de Hulpverleningsdienst (HVD) tijdens een technische hygiëne inspectie op haar kinderdagverblijf. In plaats van observeren sprak de inspecteur de beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden aan en schond zij de privacy van één van de kinderen door bij de beroepskrachten informatie over hem in te winnen.	Desgevraagd ontving de Ombudsman van de HVD uitgebreide documentatie over de bevoegdheden van de inspecteur. Daaruit blijkt dat zij op grond van de wet bevoegd is elke plaats te betreden, alle inlichtingen te vorderen en inzage te hebben in de zakelijke gegevens. Daarnaast is een ieder verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Geconstateerd moet dan ook worden dat de inspecteur wat betreft het bevragen van en het meelopen met de medewerkers conform de regels heeft gehandeld. Ook is het dus toegestaan dat de inspecteur vraagt naar de individuele omstandigheden van een kind.
Iederz		
12.1.018	Een personeelsprobleem werd in de vorm van een klacht ingediend. De afhandeling verliep traag en leidde maar niet tot concrete beslissingen. Een re-integratietraject en gewenste hulpmiddelen werden onvoldoende gekoppeld.	De Ombudsman constateerde dat de klachtprocedure en het formele besluit dat de dienst moest nemen, door elkaar liepen. Dat was niet zuiver. Uiteindelijk nam de dienst een besluit, waarmee de mogelijkheid van bezwaar en beroep open stond. Daarmee kwam de klachtprocedure ten einde en ook de rol van de Ombudsman.
MD		
12.1.014	Omwonenden hebben overlast van een patatkraam. Zij zien sinds het najaar dat de patatkraam door een ander wordt gerund dan degene aan wie de standplaatsvergunning is verleend. En dat mag niet. De dienst zegt dat er sprake is van vervanging door ziekte maar in de wijkkrant zegt de nieuwe eigenaar de patatkraam te hebben overgenomen.	Onderzoek van de dienst wees uit dat aannemelijk is dat de zaak is overgenomen. De standplaatsvergunning geeft geen rechten aan de nieuwe eigenaar. Hij staat er dus illegaal. De gemeente gaat over de intrekking van de vergunning. Omwonenden worden over het verdere verloop van de zaak actief op de hoogte gehouden.
12.1.045+	Een forse boete voor het los laten lopen van een hond op een speelweide leidde tot veel irritatie. Dat de hond even los liep had een reden en het gedrag van de opsporingsambtenaar werd als disproportioneel ervaren. De dienstreactie op de interne klacht maakte het er niet beter op.	De Ombudsman heeft beide partijen in haar aanwezigheid op elkaar laten reageren. Dit leidde wel tot enig begrip over en weer maar van echte overtuiging was geen sprake. Van gemeentewege werd nog eens benadrukt dat na een lange waarschuwingsperiode nu direct wordt overgegaan tot bekeuren bij overtredingen. Het niet kunnen tonen van een legitimatiebewijs kan het inschakelen van de politie tot gevolg hebben. Dat zo'n 'informatieve mededeling' door een burger als 'dreigement' (arrestatie) wordt ervaren, is te begrijpen. De dienst ziet ook in dat het optreden van opsporingsambtenaren gevoelig ligt bij burgers. Om die reden zal een handhavingsprotocol worden opgesteld. Met daarin aandacht voor facetten als legitimatie, communicatie en inleving in de overtreder.
12.1.066+	Een melding dat zelfs een stadswacht zich niet houdt aan de regels van het hondenbeleid, leidde tot onverkennelijke contacten in het buurtpark. Betrokkene was van mening dat degene die zijn melding had ontvangen ten onrechte vertrouwelijke informatie had doorgegeven. Hij voelde zich slachtoffer van deze ambtelijke handelswijze, omdat hij op onheuse wijze door familieleden van de stadswacht werd aangesproken.	Reconstructie van het gebeuren leidde tot de conclusie dat degene die de melding in ontvangst had genomen niet de persoon van de klager bekend heeft gemaakt. Wel in algemene zin dat in het buurtpark beter gehandhaafd zou moeten worden. Vanwege het overzichtelijke karakter van de gebruikers van het buurtpark werd al gauw duidelijk wie de klager en de stadswacht in persoon waren. Conclusie was ook dat de stadswacht zakelijke informatie in de privésfeer had besproken. Dat was niet behoorlijk. De dienst heeft hiervoor excuses aangeboden en de betrokken stadswacht op het gedrag aangesproken.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
12.1.076+	De facturen voor het plaatsen van een hoogwerker riepen diverse vragen op. De in rekening gebrachte precario rechten en legeskosten verschilden steeds en de uitleg daaromtrent was niet bevredigend.	Onderzoek wees uit dat de controleurs openbare ruimte de precario- en legesverordening nogal 'vrijelijk' interpreteerden. Overigens met de beste bedoelingen omdat zij vonden dat de burger/het bedrijf in bepaalde situaties nogal duur uit is. Deze vrije interpretatie van formeel door de gemeenteraad vastgestelde regels kan uiteraard geen stand houden. Het college heeft dan ook direct actie ondernomen en toegezegd de regels nog eens goed te bekijken. Naar de toekomst zal worden bezien of strikte handhaving op zijn plaats is of dat tot aanpassing van de regelgeving moet worden overgegaan.
12.1.084	Verzoekster voelt zich niet serieus genomen door de dienst bij haar verzoek om handhaving van een illegale standplaats situatie.	Het handhavingproces was op verschillende onderdelen gebrekkig en de communicatie richting de omwonenden van de (illegale) standplaats was onvoldoende en niet inzichtelijk. Uiteindelijk heeft de dienst verzoekster uitgenodigd voor een gesprek om haar in deze kwestie adequaat te informeren en eventuele onduidelijkheden te verhelderen.
12.1.099	Het optreden van de parkeercontroleurs werd als onheus ervaren. De opgelegde boetes waren op zich terecht maar hadden niet uitgedeeld moeten worden. Wat minder formalistisch gedrag was op zijn plaats geweest. De correspondentie blonk ook niet uit door veel inleving.	In een door de Ombudsman georganiseerd gesprek tussen de betrokken bewoners en de directie van Stadtoezicht werd aan beide partijen gelegenheid geboden op elkaar te reageren. Dat er sprake was van overtredingen was voor beide partijen een duidelijke zaak. Maar of de bekeuringen ook uitgeschreven hadden moeten worden, daarover bleven partijen het oneens. Tegen een boete kan verzet worden aangetekend bij justitie. Een klachtprocedure bij de Ombudsman kan daarvoor niet in de plaats treden.

OCSW		
12.1.019	De dienst zou niet (inhoudelijk) hebben gereageerd op de brieven van verzoekers advocaat van 23 juli en 12 oktober 2011 over zijn situatie bij O2G2.	Uit onderzoek bleek dat er inderdaad niet inhoudelijk is gereageerd. De dienst dacht met het versturen van een kopie van zijn brief van de O2G2 aan de advocaat voldoende duidelijkheid te hebben geschapen. Maar stelt in een gesprek na 12 oktober 2011 de advocaat te hebben beloofd om alsnog schriftelijk te reageren. En dat is ten onrechte niet gebeurd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de dienst weliswaar na een rappel- alsnog een inhoudelijke reactie gestuurd naar de advocaat. Voor de te late reactie bood de dienst zijn excuses aan.
12.1.091	Verzoeker had een klacht over een bewonersorganisatie bij de dienst ingediend. Omdat dit geen gedraging van de dienst is, meldde die betrokkene dat er geen wederhoor met de bewonersorganisatie (geen onderdeel van de gemeente) zou plaatsvinden. Bij de interne klachtafhandeling bleek dat dit echter wel was gebeurd en een gespreksverslag werd hem niet verstrekt.	De Ombudsman constateert dat de dienst inderdaad heeft gezegd dat er geen 'wederhoor' zou plaatsvinden. Dat de dienst alsnog contact heeft opgenomen met de bewonersorganisatie is weliswaar begrijpelijk maar dat had verzoeker dan gemeld moeten worden. De dienst erkent dat het gespreksverslag verzoeker desgevraagd niet had moeten worden onthouden. Daarbij zij opgemerkt dat de inhoud van het verslag al in de reactie op verzoekers klacht was opgenomen. Eigenlijk was hij dus al op de hoogte.

RO/EZ		
12.1.002	Betrokkene ontvangt geen reactie op zijn e-mails met vragen over de bouwwerkzaamheden van zijn bureaus.	Desgevraagd constateerde de dienst zijn reactie naar een verkeerd e-mailadres te hebben gestuurd. Daarop is alsnog contact met verzoeker geweest, zowel telefonisch als per e-mail. Nu naar het juiste adres.
12.1.008	Bewoners ondervinden overlast van de bomen achter hun woningen. De gemeente wil deze uit de kluiten gegroeide bomen echter niet kappen.	Navraag leerde dat de dienst de situatie ter plekke heeft onderzocht. Daarbij heeft zij de boomwaarden en de overlast tegen elkaar afgewogen. De dienst heeft inzichtelijk uitgelegd waarom het belang van het behoud van de bomen toch zwaarder weegt.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.022	De dienst weigerde een parkeervergunning voor een niet op naam van de aanvrager gestelde auto. Deze vond dat er voldoende reden was om voor hem een uitzondering te maken.	Voor de Ombudsman was duidelijk dat de regels helder zijn en een uitzondering in dit geval niet aan de orde is. Wel had de dienst veel te lang gedaan over de afhandeling van de klacht.
12.1.027	Betrokkene klaagt over de onoverzichtelijke verkeerssituatie op het Wouter van Doeverenplein, met name voor fietsers. Met de mededeling van de dienst dat fietsers in deze hun eigen verantwoordelijkheid hebben, voelde zij zich in haar klacht niet serieus genomen.	De Ombudsman heeft de situatie ter plaatse aanschouwd en concludeert met verzoekster dat er sprake is van een onoverzichtelijke situatie. Het betreft een tijdelijke situatie. De dienst stelt dat de bouwwerkzaamheden aan de Antonius Deusinglaan voor fietsers een verkeersgevaarlijke situatie opleverde. Daarom is besloten de fietsers via de nog niet volledig aangelegde Vrijdemalaan te geleiden. Daar waar mogelijk zijn maatregelen getroffen maar, erkent de dienst, de situatie is niet optimaal. Omdat op korte termijn de verkeerssituatie op het bewuste plein weer (tijdelijk) zal veranderen, zullen enkele door verzoekster geschetste problemen tot het verleden behoren, aldus de dienst. Dit voorkomt waarschijnlijk niet dat er nieuwe problemen zullen ontstaan.
12.1.040+	De gemeentelijke vergoeding van € 135 voor het stoppen van de riolering wekte verbazing. Door een particulier bedrijf was namelijk € 230 in rekening gebracht. Het "verwijt" van de gemeente dat zij niet direct was gebeld, viel niet in goede aarde. De ellende vond plaats in het weekend en dan is de gemeente niet bereikbaar.	De Ombudsman bestudeerde de brief van de gemeente en de informatie op de website. Uit beide bleek dat de informatie over verantwoordelijkheid van gemeente en particulieren bij verstopte riolen nogal technisch is gesteld. Ook de aansprakelijkheid is niet erg transparant. Uiteindelijk kon de redenering van de dienst wel worden gevolgd, maar overtuigend was het ook weer niet. De dienst zag dit ook in en besloot uit coulance het verschil in kosten alsnog te vergoeden. Een mooi gebaar. Naar de toekomst zal de informatie worden verhelderd. Overigens bleek dat de gemeente op dit punt wel degelijk in het weekend bereikbaar is. Maar dat komt niet als eerste bij een burger op als je letterlijk met je voeten in het rioolwater staat.
12.1.046	Met de afsluiting van het parkeerterrein P4 bij de Euroborg verviel een parkeermogelijkheid dichtbij huis voor de bewoners van de appartementencomplexen. Er werd rechtsongelijkheid ervaren met de nabijgelegen wijk De Linie. Die kunnen wel een parkeervergunning/bezoekerspas aanvragen.	Met begrip voor de situatie van betrokkenen moest de Ombudsman concluderen dat vanaf de ontwikkeling van het Europapark ervoor is gekozen geen parkeren toe te staan rondom de Euroborg. Vanaf de verkoop van de appartementen was dit bekend. Dat er lange tijd (gratis) kon worden geparkeerd op P4 was mooi meegenomen, maar daar konden geen rechten aan worden ontleend. Dat in het gebied van De Linie wel een (gefiscaliseerd) parkeerregime is vastgesteld, is bepaald door de gemeenteraad. Een democratisch genomen besluit dat (ook voor de Ombudsman) een gegeven is.
12.1.051	Verzoekster wordt door de dienst aangeschreven als kamerverhuurbedrijf terwijl er alleen buitenlandse studenten voor de gezelligheid gratis bij haar inwonen. Van een kamerverhuur is geen sprake.	In de gemeentelijke Huisvestingsverordening is echter bepaald dat, ook als er geen huur wordt betaald door de drie of meer inwonende studenten, er sprake is van een kamerverhuurbedrijf. Dat verzoekster dan ook geen vrienden te logeren kan hebben, is echter niet juist. Hoewel de definitie ruim van opzet is, kijkt de gemeente ook naar het aantal inschrijvingen op het adres in de GBA. Voor een logeerpunt gebeurt dat niet.
12.1.055	De afhandeling van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats duurde wel erg lang. De gemeente gaf aan dat zo'n procedure zes tot acht weken in beslag zou nemen, maar inmiddels waren al 12 weken verstreken.	Vanwege een extra medisch overleg duurde de procedure wat langer dan gebruikelijk. Betrokkene was daarover ook geïnformeerd. Na een negatief advies van het Zorgloket werd de aanvraag uiteindelijk afgewezen. Het bleek dat daartegen onlangs een bezwaarschrift was ingediend. Een klachtenprocedure kan daarvoor niet in de plaats treden. Voor de Ombudsman was dus geen rol (meer) weggelegd.



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.057	Het realiseren van een kiosk in het Noorderplantsoen leidde tot verbazing. Eerdere aanvragen waren afgevoerd en de huidige procedure was onduidelijk. Een gesprek daarover met de dienst werd als bot ervaren.	De dienst herkende zich niet in de vervelende toezetting van het gesprek. Twee visies die tegenover elkaar staan zijn moeilijk te beoordelen als je geen toehoorder bent geweest. Daarom werd de nadruk gelegd op de procedure voor het plaatsen van een kiosk. Een ieder kan zich aanmelden voor de toekomstige exploitatie. Zo ook de klager. Dat was ook door de dienst vastgelegd maar helaas niet schriftelijk bevestigd. Via de Ombudsman is dit nu gecorrigeerd.
12.1.058	Verzoekster en haar burens hebben overlast van een es in het plantsoen tegenover hun woning. De dienst wil de boom echter niet kappen dan wel kandelaberen.	Er is door de dienst ter plaatse onderzoek gedaan naar de waarde van de boom en de overlast. Op basis van de criteria in de Apv bleek de waarde van de boom zwaarder te wegen. Gelet ook op de afstand tussen de boom en de woningen kan de Ombudsman dit begrijpen. De motivering waarom niet werd gekapt dan wel gesnoeid, was deugdelijk.
12.1.077	In verband met bouwwerkzaamheden aan het naastgelegen perceel is de brandgang afgesloten. De toegang tot verzoekers schuur wordt daardoor belemmerd. Van de dienst kreeg verzoeker te horen dat er een bouwvergunning was verleend en hij dit maar te accepteren had.	De dienst stelt dat op basis van een wettelijk vereist bouwveiligheidsplan voor de tijdelijke afsluiting van de gang toestemming is gegeven. Dit omdat de bouwactiviteiten direct op de perceelgrens een gevaar op kunnen leveren voor passanten. Het belang van de veiligheid van burgers heeft de dienst zwaarder gewogen dan de toegankelijkheid van de schuur. Waarbij de dienst benadrukt dat het slechts een tijdelijke maatregel betreft.
12.1.079	Verzoeker vroeg om handhaving van de bouwvergunning van zijn buurman nu het bouwplan dichter op zijn gebouw wordt gesitueerd dan volgens de vergunning is geoorloofd. De dienst weigert en stelt na intern overleg ook een kleinere afstand acceptabel te vinden.	De Ombudsman stelt vast dat er feitelijk in strijd met het bestemmingsplan wordt gebouwd en wel met instemming van de dienst. Wat de dienst ook bevestigt. Dat betrokkene hier niets van begrijpt, is evident. Van een goede informatieverstrekking is dan ook geen sprake. Inhoudelijk is de afwijzing onderwerp van een bezwaarprocedure. Daarover geeft de Ombudsman dan ook geen oordeel.
12.1.097	Een toezegging dat onbedoelde wildgroei van groen zou worden aangepakt, werd niet nagekomen. Ook de grote groei van het bomenbestand leidt tot ergernis. Wegvallend (zon)licht, veel bladafval en schade door wortelopdruk zijn veel voorkomende verschijnselen.	Er was wel een verklaring voor het niet nakomen van de toezegging, maar dat vormde geen rechtvaardiging. In de wijk zal de gemeente een inventarisatie plegen naar het bomenbestand in de wijk. Dat zal moeten leiden tot een toekomstig beheerplan. Betrokkene is aangeraden om via de bewonersorganisatie hierin mee te denken.
12.1.107	Een verzoek om twee bomen te kappen werd procedureel niet goed afgehandeld. De motivering voor afwijzing van het verzoek werd daardoor niet duidelijk.	De correspondentie werd bestudeerd en er werd een bezoek aan de omgeving gebracht. De schriftelijke afhandeling was niet correct, zo luidde de conclusie. De afwijzing van de kapvergunning vroeg om een nadere motivering. Er was namelijk twijfel omdat de bomen op de erfgrans staan. Het door de raad vastgestelde schadebeoordelingsformulier werd nu wel gebruikt. Daarmee werd duidelijk dat het algemene belang zwaarder moest wegen dan het individuele belang.
12.1.110+	De huuropzegging voor een garagebox leidde tot frustraties in het vervoltraject. Een betalingsherinnering werd ten onrechte ontvangen; het telefonisch gesprek daarover leidde tot een verwijzing naar de Stainkoelen, waar de zogenaamde troep kon worden gestort. Dit terwijl het om waardevolle spullen ging. De gemeente gaf aan dat een alternatieve opslagruimte niet 'haar probleem' was.	De Ombudsman belegde een gesprek tussen betrokkene en de verantwoordelijke medewerker. Duidelijk werd dat zender en ontvanger van de boodschappen niet altijd op één lijn zaten. Voor de Ombudsman moeilijk te concluderen welke opvattingen nu de juiste waren. Wel was het zo dat de betalingsherinnering nooit had mogen worden verzonden. Er was sprake van een automatische afschrijving. In het licht van de huuropzegging kwam dit ook wrang over. Voor de opmerking over de Stainkoelen werden excuses aangeboden. Er was ten onrechte van uitgegaan dat het om oude spullen ging. Voor het aanwijzen van een alternatieve opslagruimte heeft de gemeente formeel geen verantwoordelijkheid. Wel wil zij altijd meedenken in het vinden van een oplossing. Hetgeen ook al gebeurde.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving		Actie Ombudsman/dienst
12.1.112+	De afhandeling van een interne klacht over de uitlaatomogelijkheden voor een blindengeleidehond werd als zeer onheus ervaren. Zorg werd uitgesproken of in de toekomst nog wel sprake zou zijn van de toewijzing van een geleidehond, gezien de (verruigde) onderhoudssituatie in het nabijgelegen park.	De betrokken wethouder zag in dat de afhandeling inderdaad te kort door de bocht was geweest. Afgesproken werd om samen met de Ombudsman op bezoek te gaan bij betrokkene en de omgeving te aanschouwen. Daarna kon een aantal conclusies worden getrokken. De huidige staat van het park levert geen belemmeringen op voor de doorgang en er is een uitreng gebied. Zoals het nu lijkt zal de toewijzing voor een nieuwe geleidehond niet in gevaar komen. Mocht dat later blijken wel zo te zijn, dan zal de gemeente uiteraard in actie komen. Betrokkene voelde zich niet echt gerustgesteld. Het ging voor de Ombudsman echter te ver een oplossing te zoeken voor een (nog) niet bestaand probleem. Blijkbaar is het nog niet tot alle toezichhouders doorgedrongen dat een ontheffing geldt voor de aanlijn- en opruimplicht voor blindengeleidehonden. Voor het melden van onterechte waarschuwingen/boetes werd een contactpersoon op niveau aangewezen.
12.1.127	Het plaatsen van een hoge schutting door de burens op de erfgras werd in strijd geacht met de gebruiksovereenkomst voor een standplaats. Dit gold ook voor de plaats van de afvalbak. Vertrouwen dat de gemeente op dit punt zou gaan handhaven en de overtredders zou gaan manen, was niet aanwezig.	De dienst bleek wel degelijk actie te ondernemen. Een brief was reeds onderweg. Dat de overtredders een redelijke termijn werd gegund was correct. Ook is het aan de gemeente om er op toe te zien dat de bewuste objecten daadwerkelijk worden verwijderd/verplaatst.
12.1.128	Een op-/afritje werd zonder aankondiging verwijderd. Buurtbewoners werden daardoor gedupeerd. Met name zij die gebruik maken van een rollator/rolstoel of kinderwagen.	Onderzoek wees uit dat de op-/afrit was verwijderd omdat die vanwege de plaats suggereerde dat het was toegestaan die te gebruiken als toegang naar het achterliggende pad/brandgang. En dat was niet het geval want er ligt een trottoir tussen. Aangezien het in de ogen van de dienst een kleine ingreep betrof was daarover niet gecommuniceerd met de buurt. Dat verdiende niet de schoonheidsprijs. Gelukkig was de dienst bereid op een paar meter afstand een nieuwe op-/afrit aan te leggen.
12.1.131	Vanwege een tijdelijke klus werd met een schip een ligplaats in de gemeentelijke wateren ingenomen. De toestemming werd echter ingetrokken, sterker nog, er was een handhavingprocedure gestart. De tijdelijke baan kwam daardoor in gevaar en een andere ligplaats was nog niet gevonden. Door een en ander zou schade worden geleden.	De dienst handelde geheel volgens de regels. En was daarbij ook coulant met de termijnstellingen. Het ligplaatsbeleid op zich is niet aan de Ombudsman ter beoordeling. Immers vastgesteld door de gemeenteraad. Tegen het besluit tot handhaving stond nog bezwaar open. En ook dan is de Ombudsman niet bevoegd. Een eventueel verzoek om schadevergoeding moet eerst bij de gemeente worden aangekaart.
<b>SOZAWE</b>		
12.1.010	Omdat betrokkene geen vaste verblijfplaats heeft, ontvangt hij geen uitkering. Zonder uitkering kan hij echter ook niets huren. De dienst verwijst hem naar de daklozenopvang, maar die wil hem niet hebben. Nu is hij ook niet verzekerd voor de ziektekosten.	In januari 2011 is verzoekers uitkering ingetrokken. Hij bleek niet op het door hem opgegeven adres te wonen, maar bij zijn ex-partner. Sindsdien heeft hij geen contact met de dienst gehad. Van een verwijzing naar de daklozenopvang is bij de dienst begrijpelijkerwijs dan ook niets bekend. De dienst stelt dat betrokkene altijd weer een aanvraag kan indienen, maar dat zijn woonsituatie daarbij wel nader zal worden onderzocht.
12.1.011	Betrokkene vroeg zijn klantmanager bij de dienst om informatie over de aflossing van zijn lening bij de GKB Assen en zijn schuld bij een deurwaarder. Die waren volgens hem voldaan. Daarnaast stelt hij dat de dienst in december 2011 teveel huur heeft overgemaakt. Zijn klantmanager wilde in deze echter niets doen.	Volgens GKB is de lening nog niet afbetaald. Omdat de dienst hierin geen partij is en geen belangenbehartiger, zal betrokkene de GKB hierop toch zelf moeten aanspreken. Voor de schuld bij de deurwaarder geldt een beslaglegging waaraan de dienst verplicht is mee te werken. Ook in deze kan de dienst weinig doen. Vanwege het wegvallen van de huurtoeslag heeft de dienst een hoger huurbedrag overgemaakt. Hoewel zonder toestemming handelde de dienst in verzoekers belang. Anders zat hij met een huurschuld.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.012	Verzoekster moet een maand uitkering terugbetalen maar begrijpt niet waarom. Ondanks verschillende verzoeken daartoe kan de dienst het haar ook niet duidelijk maken.	Na het verkrijgen van de benodigde stukken stelt de Ombudsman vast dat de terugvordering terecht is en heeft verzoekster hiervan kunnen overtuigen. Het is echter jammer dat de dienst niet de kans heeft benut verzoekster in een persoonlijk gesprek zelf de nodige uitleg te geven.
12.1.015	De dienst heeft zonder verzoeksters toestemming € 22 meer aan huur overgemaakt. Toen zij naar de reden vroeg, werd haar gemeld dat dit iets was van achter de schermen. Begrijpelijkerwijs nam betrokkene daar geen genoegen mee.	De dienst stelt dat met veel klanten betalingsafspraken zijn gemaakt. In dat kader wordt maandelijks een bulk aan informatie over verlagingen/verhogingen in de betalingen ontvangen. Om achterstanden te voorkomen, past de dienst de bedragen zonder meer aan. Mocht de klant vragen hebben over bijvoorbeeld een huurverhoging dan kan die terecht bij zijn woningcorporatie. Nu verzoekster dat zonder succes heeft geprobeerd, wordt zij verzocht hierover contact op te nemen met haar klantmanager.
12.1.020	De dienst heeft toegezegd dat verzoekster een besluit met afspraken zou ontvangen. Dat gebeurde echter niet en daarom verkeert zij nog steeds in onzekerheid over de toegezegde kinderopvangvergoeding.	De dienst biedt zijn verontschuldigheden aan voor de vertraging en heeft direct daarop het besluit met de afspraken verstuurd. En belangrijker voor verzoekster, ook een positieve beschikking inzake de kinderopvang.
12.1.021	Verzoekster denkt dat zij twee maal voor de ziektekosten is verzekerd en stelt daarover geen duidelijk van de dienst te krijgen.	Verzoekster blijkt door haar ziektekostenverzekering als 'wanbetaler ziektekostenpremie' bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) te zijn aangemeld. Daardoor is de dienst verplicht een deel van de bestuursrechtelijke premie direct aan het CVZ over te maken. Het overige deel (de boete) dient verzoekster echter zelf aan het CJIB te betalen. Ingewikkeld, maar verzoekster is dus niet dubbel verzekerd.
12.1.025 (zie ook 039+)	Betrokkene heeft tweemaal een klacht ingediend over het budgetbeheer door zijn contactpersoon bij het GKB. Hij wil een andere consultant. Op zijn klachtbrieven krijgt hij echter geen reactie.	Zijn eerste klachtbrief blijkt onbehandeld in het dossier terechtgekomen te zijn en dat is niet correct. Op zijn tweede klacht is echter wel gereageerd. Daarin wordt uitgebreid uitgelegd dat het budgetbeheer correct is uitgevoerd. In de reactie geeft de dienst verder aan dat betrokkene door een reorganisatie in een ander budgetbeheerteam is geplaatst. Daarmee heeft hij toch een andere contactpersoon gekregen.
12.1.031	Hoewel hun verzoek om beëindiging van het beschermingsbewind door de kantonrechter is gehonoreerd, krijgen verzoekers hun zaken nog niet terug van de GKB.	De GKB geeft aan dat na een beëindiging van het beschermingsbewind de GKB richting de kantonrechter nog wel schriftelijk 'eindrekening en verantwoording' moet afleggen. Pas als betrokkenen en de rechter akkoord gaan met het gespecificeerde overzicht van inkomsten en uitgaven en de stand van het vermogen, kunnen de stukken worden overhandigd. De GKB stelt, net als verzoekers, de kwestie zo spoedig mogelijk afgerond te willen hebben en meldt druk bezig te zijn met de eindverantwoording. Betrokkenen moeten dus even geduld hebben.
12.1.032	De dienst geeft aan dat verzoeksters voormalige klantmanager niet alle afspraken op schrift heeft gesteld zodat daarover onduidelijkheden zijn ontstaan. Tot haar verbazing moest betrokkene naar Springplank terwijl zij haar nieuwe klantmanager nog niet had gesproken over een eventueel passend traject.	De dienst geeft aan dat Springplank juist bedoeld was om te onderzoeken welk traject betrokkene het beste kan volgen. De Ombudsman constateert dat het jammer is dat de klantmanager haar daarover niet eerst inzichtelijk heeft geïnformeerd. Op verzoek heeft de klantmanager inmiddels wel contact opgenomen en zal een kennismakingsgesprek worden gearrangeerd.
12.1.038+	Betrokkene betaalt alimentatie voor 2 kinderen. Voor het ene kind werd door de rechter de alimentatie naar beneden bijgesteld. Hij was van mening dat deze uitspraak ook voor het andere kind kon gelden, maar de dienst accepteerde dat niet. Hij moest opnieuw naar de rechter en maakte daardoor hoge kosten voor een advocaat. Compensatie zou op zijn plaats zijn. Overigens verrekende de dienst de lagere alimentatie alvast met de uitkering van zijn ex-partner, maar de berekening klopte niet.	Verschillende afdelingen binnen de dienst gingen tegenstrijdig met deze kwestie om. De ene afdeling accepteerde het vooruitzicht van een rechterlijke uitspraak; de andere afdeling vond dat er eerst een vonnis moest worden overlegd. Herberekening van de uitkering aan de ex-partner moest wel plaatsvinden. Met de beste bedoelingen gebeurde dit heel snel, maar niet consequent. De dienst besloot uit coulance het verschil in berekening alsnog te compenseren. In de vraag om compensatie van de advocaatkosten ging de Ombudsman niet mee. De dienst eiste terecht een rechterlijke uitspraak, die een eerdere (met het hogere alimentatiebedrag) moest vervangen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst	
12.1.039+ (zie ook 025)	<p>Verzoeker stelt dat de GKB fouten heeft gemaakt met de premiebetalingen voor zijn ziektekostenverzekering. De schulden die daardoor zijn ontstaan, dient de GKB dan ook zelf op te lossen en niet uit zijn budget te betalen.</p>	<p>Na verschillende contacten tussen de GKB en de Ombudsman over deze ingewikkelde kwestie blijkt dat de GKB verzoekers maandelijks premie steeds netjes heeft betaald. Er is echter dubbel betaald. Ook de dienst SOZAWE maakte namelijk de premie over. De verzekeraar heeft de betaalde premie teruggestort. Op zijn beurt echter teveel. Daardoor wees zijn administratie uit dat er nog premiebetalingen openstonden. Gevolg: brieven aan verzoeker over achterstanden. De terugstortingen gebruikte de GKB voor het betalen van de overige rekeningen en het leefgeld. Dit is begrijpelijkerwijs niet één op één terug te vinden op de rekeningsspecificaties. Er kan verzoeker dan ook alleen globaal worden uitgelegd waaraan deze bedragen zijn besteed.</p> <p>Dat de GKB niet alle vaste lasten heeft kunnen betalen, komt doordat verzoekers uitkering door de dubbele premiebetaling te laag was. Maar ook omdat verzoeker zelf niet alle toeslagen aan de GKB overmaakte. Het budget is daardoor structureel te weinig.</p>
12.1.043	<p>Volgens de afhandeling van zijn klacht ziet de dienst geen reden om excuses aan te bieden, omdat zijn medewerkers betrokkene niet zouden hebben gedupeerd. Verzoeker stelt dat de teamleider, die dit zou hebben gezegd, hem vervolgens meldde dat diens woorden verkeerd zijn uitgelegd.</p>	<p>Navraag leerde dat de teamleider wel degelijk vond dat er geen reden was om excuses aan te bieden. En derhalve zijn de woorden van de teamleider correct weergegeven in de schriftelijke klachtafhandeling. Of verzoeker in het verleden zou zijn gedupeerd, is door het tijdsverloop van enkele jaren niet meer te achterhalen. Naar dit punt doet de Ombudsman geen onderzoek.</p>
12.1.047+	<p>Betrokkene kreeg vanwege een sociale medische indicatie op 14 februari 2012 per 1 januari 2012 zes maanden bijzondere bijstand voor kinderopvang. Omdat zij de eerste maanden al administratief had geregeld, vroeg betrokkene of de ingangsdatum niet kon worden opgeschoven. Als antwoord ontving zij op 22 maart 2012 een besluit dat het eerdere besluit vervallen is verklaard en zij toch geen recht had op bijzondere bijstand.</p>	<p>Er blijken zelfs drie besluiten te zijn. Op 29 maart 2012 is ook het besluit van 22 maart 2012 vervallen verklaard en is besloten dat betrokkene toch een vergoeding krijgt. Nu echter alleen voor de eigen bijdrage die zij voor de kinderopvang moet betalen. Verwarring alom.</p> <p>Vooraf omdat in de verschillende besluiten niet inzichtelijk wordt uitgelegd waarom het voorgaande besluit niet correct was. Desgevraagd meldde de dienst dat een gemeentelijke vergoeding niet mogelijk was omdat verzoekster al een rijksvergoeding ontving. Aangezien de dienst dit al van meet af aan wist, was zijn besluitvorming niet zorgvuldig.</p> <p>Naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman stelt betrokkene door de onjuiste besluiten schade te lijden. Vanwege haar gezondheidssituatie zal zij zeker te weinig uren maken en een deel van de rijksvergoeding moeten terugbetalen. Geld dat zij niet heeft. Zonder het positieve besluit van 14 februari 2012 had zij haar kind niet op de kinderopvang gedaan. Nu is dat niet zomaar terug te draaien.</p> <p>Na meerdere overleggen heeft de dienst een voorstel gedaan om betrokkene nu tegen finale kwijting een tegemoetkoming uit coulance te verstrekken. Of anders, nu toe te zeggen een toekomstig schadevergoedingsverzoek serieus te zullen behandelen. Desgevraagd kreeg betrokkene van de dienst uitstel om hierop te reageren tot op haar bezwaarschrift tegen het besluit van 29 maart 2012 was beslist.</p> <p>Uiteindelijk is in het besluit op het bezwaarschrift alle onzekerheid weggenomen. De dienst heeft daarin alsnog toegezegd een vergoeding te verstrekken voor alle kosten van de kinderopvang die niet door de rijksvergoeding zullen worden gedekt.</p>
12.1.049	<p>Verzoeker heeft na tweeëneenhalve maand nog niets gehoord op zijn aanvraag om een woonkostentoeslag. Een jaar eerder ontving hij echter al binnen een week een positief besluit. Toen hij hierover contact opnam met de dienst, werd hij alleen gewezen op de wettelijke termijn van acht weken.</p>	<p>De aanvraag blijkt te zijn blijven liggen. Ten onrechte. De verklaring dat de dienst uitging van een aanvraag over 2011 is niet te volgen. De fout had echter voorkomen kunnen worden als verzoeker op zijn herhaaldelijk verzoek gewoon was doorverbonden met de behandelende ambtenaar. Er is alsnog op korte termijn een voor verzoeker positief besluit genomen.</p>

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.053	In reactie op haar klacht kreeg betrokkene te horen dat zij geen bijzondere bijstand kreeg voor de borg van haar nieuwe kamer omdat zij geen aangifte wilde overleggen van diefstal uit haar oude kamer. Volgens het eerdere formele afwijzingsbesluit betrof de borg echter gewone kosten die iedereen moet maken. Over een eventuele aangifte werd niet gesproken.	Voor borg wordt geen bijzondere bijstand verstrekt. Slechts in uitzonderlijke situaties kan van deze regel afgeweken worden (hardheidsclausule). Dat betrokkene zich door de diefstal eventueel gedwongen voelt om te verhuizen, kan een dergelijke omstandigheid zijn. Maar dan moeten er begrijpelijkerwijs wel bewijzen zijn van die diefstal. Verzoekster had dit niet begrepen en daarom was de informatieverstrekking op dit punt gebrekkig.
12.1.054	Verzoeker stelt dat de dienst zijn verzoek om bijzondere bijstand voor de renovatiekosten in de afgelopen tien jaar niet inhoudelijk wil behandelen.	De dienst heeft van betrokkene als aanvraag een lijst met kosten en nota's ontvangen. Daarover is een gesprek geweest. Die eindigde echter dusdanig dat verzoeker met de bewuste lijst weer vertrok. Steeds als verzoeker meldde te wachten op een reactie, verzocht de dienst hem dringend om die lijst weer in te leveren. Omdat hij daaraan geen gehoor gaf, kon de dienst begrijpelijkerwijs ook niets voor hem betekenen.
12.1.062+	Verzoekster stelt dat de dienst zijn toezeggingen aan haar man om een opleiding tot installateur te mogen volgen, niet nakomt.	Verzoeksters man mocht inderdaad van de dienst de opleiding installatietechniek volgen. Hij diende zich echter wel voor 1 januari 2012 aan te melden. Hij vroeg bedenktijd en heeft het enkele dagen voor het verlopen van de termijn afgewezen. Twee weken later wilde hij echter alsnog de opleiding volgen, maar toen was het te laat. Daarbij komt nog dat verzoeksters man eigenlijk liever een opleiding tot automonteur wilde volgen en in alle gesprekken met de dienst hier weer op terug kwam. Begrijpelijkerwijs twijfelde de dienst daardoor ook aan zijn motivatie.
12.1.064	Net als het jaar daarvoor wilde verzoeker ook dit jaar drie maanden naar zijn geboorteland waar zijn gezin, familie en vrienden wonen. De dienst stelt echter dat slechts vier weken vakantie geoorloofd is.	De wet blijkt sinds 1 januari 2012 op dit punt strenger te zijn geworden. Dat betrokkene wegens gezondheidsredenen geen sollicitatieplicht meer heeft, geeft hem niet als voorgaande jaren de mogelijkheid om langer dan vier weken in het buitenland te verblijven. Helaas.
12.1.067+	Verzoekster stelt dat zij te weinig uitkering ontvangt. De dienst houdt alle inkomsten van derden in waardoor zij amper leefgeld overhoudt om haar gezin te onderhouden.	De inkomsten die de dienst inhoudt zijn een inkomensafhankelijke combinatiekorting en een alleen staande ouderkorting. En dat is correct. De Ombudsman constateert echter dat betrokkene vanwege haar lage inkomen op de eerste heffingskorting geen recht heeft. De vrijwillige beheerder van haar financiën zal dit bij de Belastingdienst laten corrigeren. Dat betekent dat verzoekster in vervolg meer uitkering zal ontvangen. Maar doordat zij de bewuste heffingskorting niet meer krijgt, verandert er per saldo niets. Voor de mogelijkheid van meer leefgeld wordt verzoekster verwezen naar haar financieel beheerder.
12.1.069	De dienst vordert teveel verstrekte uitkering in 2010 en 2011 terug. Verzoeker is het er niet mee eens dat de terugvordering wordt gebruteerd, omdat hij tijdig de dienst heeft voorzien van de benodigde informatie. Daarnaast geeft verzoeker aan veel plezier te hebben in zijn invalwerk, maar dat hij door de hoge vervoerskosten genoodzaakt is om hiermee te stoppen. De dienst stelt in deze niets voor hem te kunnen doen.	De dienst zal de brutering ongedaan maken en alsnog zorgen dat betrokkene de teveel ontvangen uitkering netto kan terugbetalen. Met betrekking tot de reiskosten in het kader van het woon-werkverkeer kan betrokkene terecht bij het UWV. Mocht deze voorliggende voorziening onverhoopt tot niets leiden dan verzoekt de dienst verzoeker om hierover weer contact met hem op te nemen.
12.1.073	Verzoeker stelt de door de dienst gevraagde loonstroken na telefonisch contact hierover op 17 mei 2012 die avond in de brievenbus van de dienst te hebben gedaan. De dienst geeft echter aan die niet te hebben ontvangen en heeft verzoekers uitkeringsaanvraag niet verder in behandeling genomen.	In beginsel dient verzoeker aan te tonen dat hij de stukken heeft verstuurd. Dat kan hij echter niet. De Ombudsman constateerde echter tijdens haar onderzoek dat de dienst de registratie van de ontvangst van stukken niet op orde heeft. Wat pleit voor verzoekers visie. Maar de 17 <sup>e</sup> mei was Hemelvaartsdag. Die dag kon hij dus geen contact hebben met de dienst. Ook verzoekers administratie in deze blijkt niet op orde. De Ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.080	Betrokkene is bij de GKB in budgetbeheer. Naast de vaste lasten heeft zij echter ook extra uitgaven vanwege de gezondheidssituatie van haar zoon. Van de GKB moet zij deze extra kosten van haar leefgeld betalen. Dat lukt echter niet.	De GKB stelde dat betrokkene in de nabije toekomst meer financiële armsgslag zal krijgen. Zodra de boetes bij het CJIB zijn betaald. Ook is zij aangemeld voor een minnelijke schuldsanering. In dat kader zullen de schuldeisers worden aangeschreven en worden de huidige aflossingen zolang opgeschort. Ook dit geeft tijdelijk meer financiële ruimte. Op dit punt diende betrokkene enige geduld te betrachten. Verder kunnen onkosten in verband met de gezondheid bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd. En is dat niet mogelijk, kan hiervoor eventueel bijzondere bijstand worden verleend. Betrokkene is, ook door de GKB, hierop gewezen.
12.1.081	Verzoeker woont op een volkstuinencomplex maar mag zich van de gemeente niet op dat adres inschrijven in de GBA. Het dak- en thuislozenteam van de dienst stuurde hem voor een postadres naar de Kostersgang. Nu accepteert dezelfde dienst zijn postadres niet en is inschrijving in de GBA nog niet mogelijk.	In deze is van belang of betrokkene wel of geen uitkering wenst. In het laatste geval kan hij zich met een schriftelijk bewijs van het postadres gewoon in de GBA inschrijven. Om die reden is hij destijds door de dienst verwezen. Wil hij echter een uitkering, en dat blijkt inmiddels het geval, dan is voor een postadres toestemming van de dienst nodig. Omdat hij echter feitelijk ergens verblijft/woont, krijgt hij die niet. Hij is namelijk geen adresloze, zoals de rechter heeft bepaald. Dat hij zich op dat adres niet in de GBA kan inschrijven maakt dat niet anders. Er is in deze sprake van een vicieuze cirkel die alleen door betrokkene zelf kan worden doorbroken. Hoe vervelend ook, hij dient op zoek te gaan naar een ander verblijfadres waarop hij zich wel in de GBA kan inschrijven.
12.1.085	Vanwege een contract bij Weerwerk stopte verzoekers uitkering. Drie maanden later werd het contract vanwege persoonlijke omstandigheden weer beëindigd. Hoewel de situatie niet anders is dan drie maanden eerder, krijgt verzoeker nu geen uitkering.	De bewuste persoonlijke situatie waarin verzoeker verkeert, is dat hij dakloos is en wisselend bij familie en vrienden verblijft. Vanwege dat laatste is hij niet adresloos. De dienst heeft hem dan ook herhaaldelijk verzocht zich in de GBA in te schrijven op het adres waar hij het vaakst verblijft. Daar komt nog bij dat verzoeker voldoende gelegenheid en financiële ruimte had om een eigen woonruimte te bemachtigen. Hij is in deze nalatig geweest. Een postadres wordt door de dienst niet meer geaccepteerd.
12.1.086+	Verzoekster vraagt een uitkering aan. Zij woont op kamers bij de ouders van haar vriend, die ook nog thuis woont. De dienst ziet hen echter als samenwonend stel en eist dat zij een gezamenlijke uitkering aanvragen. De formulieren die zij kregen toegestuurd, betroffen grotendeels een alleenstaande uitkering. Daarnaast gaat de vriend studeren. Van de dienst kreeg hij echter te horen dat hij volledig beschikbaar moest zijn voor de arbeidsmarkt. Dat lukt niet met een voltijds studie. Omdat zij van hun klantmanager maar geen duidelijkheid kregen, wendden verzoekster en haar vriend zich op 3 juli 2012 tot de Ombudsman.	Desgevraagd werd de Ombudsman door de dienst geïnformeerd waarom betrokkenen een gezamenlijke huishouding zouden hebben, waarom er ten onrechte formulieren voor een alleenstaande uitkering zijn gestuurd en waarom van de vriend werd verwacht dat hij naast zijn voltijds studie zich zou inzetten om een bijbaantje te krijgen. Zij heeft daarop voor betrokkenen de informatie helder op papier gezet. Tot haar verrassing kreeg de Ombudsman een week later van de dienst te horen dat door een recente wetswijziging, die nog niet binnen de dienst was gecommuniceerd, het verhaal toch anders was. Per 1 juli 2012 zijn personen jonger dan 27 jaar die een beroep kunnen doen op studiefinanciering uitgesloten van bijstand. Dus verzoeksters vriend. Eigenlijk verzoekster zelf ook. Omdat de dienst nog geen beleid in deze heeft ontwikkeld, heeft zij echter voorlopig nog wel recht op een alleenstaande uitkering. En gaat de dienst op zoek naar een traject voor haar. De Ombudsman constateert met verzoekers dat de informatieverstrekking in dit dossier niet adequaat was. Voor de gemaakte fouten biedt de dienst zijn oprechte excuses aan.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.094	Aanvragen voor bijzondere bijstand werden steeds na het indienen van een bezwaarschrift toegewezen. In de aanvankelijke afwijzingen leek een patroon te bestaan.	Op basis van dossieronderzoek bleek dat het veronderstelde patroon niet bestond. Wel werden veel aanvragen ingediend, die met regelmaat ook werden toegekend. De afwijzingen waren ook heel verschillend van aard. Betrokkene vond zijn situatie zodanig bijzonder dat hij voor veel zaken bijzondere bijstand aanvroeg. Maar recht daarop had hij niet altijd.
12.1.098	Volgens de Sociale Verzekeringsbank zou de WAO-uitkering al jaren te laag zijn. Er bestond een recht op aanvullende bijstand, zelfs met terugwerkende kracht. De toegekende langdurigheidstoeslag ging niet ver genoeg terug en de aanvraag voor een aanvullende uitkering werd niet in behandeling genomen.	Duidelijk werd dat een aantal zaken werd verward. Betrokkene ontving via de UWV een uitkering met een toeslag tot een sociaal minimum. Met een heffingskorting via de Belastingdienst bedroeg het inkomen iets boven de bijstandsnorm. Teveel voor een aanvullende uitkering. Maar wel minder dan 110% van de bijstandsnorm en daarmee ontstond het recht op de langdurigheidstoeslag.
12.1.100	De aanvraag voor de langdurigheidstoeslag werd afgewezen. Hoewel bekend was dat de termijn voor aanvragen al was verstreken, was betrokkene geadviseerd diverse stukken aan te leveren. Overbodig dus. Verder was de informatie over het recht op de toeslag niet klantvriendelijk. Een bezwaarschrift was al ingediend. De Ombudsman werd gevraagd de gang van zaken te onderzoeken.	Het bleek al snel dat de argumenten in het bezwaarschrift zodanig (goed) waren dat de dienst besloot tot een heroverweging. Met als uitkomst een toekenning van de langdurigheidstoeslag. De procedurele kant werd langs een andere weg opgepakt.
12.1.104	De aanvraag om bijstand werd afgewezen vanwege te veel vermogen. Dit betrof de afkoopwaarde van een lijfrenteverzekering en fiscaal sparenrekening. Voor een toelichting hierop verwees de dienst naar uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Die waren echter niet te volgen. Voor de intering op het vermogen werd een volstrekt onbegrijpelijke formule gehanteerd. Nadere uitleg werd maar niet gegeven.	De eerste kwestie was inmiddels aangekaart in een bezwaarprocedure en dan staat de Ombudsman op afstand. De tweede kwestie werd in een nieuwe brief van de dienst beter uitgelegd en door de Ombudsman in andere bewoordingen nog eens toegelicht.
12.1.109	Betrokkene verhuurt een kamer. Zijn huurinkomsten zijn € 110 evenveel als de huurtoeslag die hij door de kamerverhuur misloopt. Zijn uitkering wordt echter met € 160 verlaagd. Hij begrijpt niet hoe dit kan.	De wet stelt dat betrokkene en zijn inwonende huurder woningdelers zijn. Daardoor heeft hij recht op een lagere uitkering omdat hij bepaalde woonkosten zou kunnen delen. De uitkering is hierdoor echter € 101 minder, en niet € 160. Wel lost betrokkene, middels inhouding op de uitkering, zo'n € 60 op een lening af.
12.1.113	Omdat de dienst verzoeksters inkomstenverklaringen niet ontvangt, adviseert die haar om de stukken dan maar bij de balie in te leveren. Verzoekster stelt echter dat gezondheidsproblemen dat juist belemmeren en om die reden is afgesproken dat zij een bepaald antwoordnummer mag gebruiken.	Na onderzoek bleek dat in 2012, in tegenstelling tot het voorgaande jaar, de bewuste stukken steeds correct zijn ontvangen en de uitkering tijdig is overgemaakt. Behalve de uitkering van augustus 2012. Maar dit omdat verzoekster vergeten was een kopie van de salarisspecificatie met de inkomstenverklaring mee te sturen. Verzoeksters zorg in deze lijkt dan ook niet terecht. Maar om haar daarin tegemoet te komen, heeft de dienst aangegeven om dan de stukken bij de balie af te geven. Andere mogelijkheden zijn er helaas niet.
12.1.115	Betrokkene kreeg toestemming tot 1 oktober 2012 om een bepaald postadres te gebruiken. Een week voor het verstrijken van deze termijn vroeg hij om een gesprek om het postadres te wijzigen. Een reactie bleef echter uit.	Het verstrijken van de termijn blijkt geen invloed te hebben op de uitkering. Het is slechts een controlemoment voor de dienst om na te gaan of verzoeker nog terecht een postadres gebruikt. De dienst stelt dit verzoeker, die al jaren een postadres heeft, al herhaaldelijk te hebben uitgelegd. Maar geeft toe dat de standaardbrief op dit punt verwarring schept. Dat zal dan ook worden aangepakt.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst	
12.1.117+	<p>Er waren diverse problemen met de dienst. Op een verzoek om een andere contactpersoon werd niet goed gereageerd. Een re-integratietraject bood niet of nauwelijks perspectief.</p> <p>Binnen korte tijd werden 3 maatregelen opgelegd, waardoor geen uitkering meer werd ontvangen. Op terugbelverzoeken via het KCC werd niet gereageerd.</p>	<p>Vanwege de brede problematiek en de ogenschijnlijk uitzichtloze situatie besloten de dienst en de Ombudsman tot een gezamenlijke aanpak van de problematiek. Tijdens een gesprek met verzoeker en zijn belangenbehartiger, diverse medewerkers van de dienst en de Ombudsman bleek al gauw dat er veel was misgegaan.</p> <p>Een andere contactpersoon had voor de hand gelegen. Dat gebeurde alsnog. In het kader van het re-integratietraject hadden geen 3 opeenvolgende maatregelen genomen mogen worden.</p> <p>De uitkering werd weer toegekend, uiteraard onder de gebruikelijke voorwaarden. Contacten via het KCC lopen inderdaad niet altijd goed. Voor de hele gang van zaken werden door de dienst excuses aangeboden.</p>
12.1.118	<p>Betrokkene ontving van de dienst een voorstel om haar schuld vóór 20 oktober 2012 bij de dienst af te kopen. Zij wilde wel op het voorstel ingaan. Maar eerst wilde betrokkene zeker weten dat zij niet alsnog met (het deel van) de schuld van haar nichtje, met wie zij is gebrouilleerd, geconfronteerd zou worden. De schuld is namelijk gezamenlijk en het deel van haar nichtje wilde zij absoluut niet betalen.</p>	<p>De dienst stelde dat met de betaling van de helft van de (gezamenlijke) schuld in één keer de andere helft zou worden kwijtgescholden. De dienst erkent dat zijn brief op dit punt duidelijker had kunnen zijn.</p> <p>Voordat de uitkomsten van deze snelle interventie kon worden teruggekoppeld, had verzoekster al met de dienst een betalingsregeling getroffen om de gehele (gezamenlijke) schuld met € 50 in de maand af te lossen. Deze ommezwaai verraste de Ombudsman.</p>
12.1.121	<p>De interne klachtafhandeling was niet naar tevredenheid. Een passage in de brief was voor tweërlei uitleg vatbaar. Omdat het de persoonlijke situatie betrof, moest duidelijk worden of het positief of negatief was bedoeld.</p> <p>In het verlengde hiervan was er ook teleurstelling over de rol van de klantmanager.</p>	<p>Er werden twee gesprekken georganiseerd met betrokkene en vertegenwoordigers van de dienst. De eerste ging over de bewuste passage. Duidelijk werd dat de dienst het beste met hem voor had. Dat stelde gerust.</p> <p>Het tweede gesprek was met de klantmanager. Ook dat klaarde de lucht.</p> <p>Een traject naar de toekomst werd in goed overleg uitgezet.</p>
12.1.126	<p>De Bbz-uitkering werd beëindigd en een verzoek om voortzetting werd om onduidelijke redenen niet gehonoreerd.</p> <p>De begeleiding van een door de dienst aangewezen boekhouder stelde niets voor. Het vermoeden bestond dat deze persoon naar voren was geschoven vanwege zijn familierelatie met een medewerker van de dienst.</p>	<p>Het bleek dat de maximale termijn voor een Bbz-uitkering (3 jaar) was verstreken.</p> <p>Betrokkene had daar ook bericht over gehad. Ze had zelfs nog een aantal maanden respijt gehad. Maar als een bedrijf niet levensvatbaar is, houdt het op.</p> <p>Over de inhoud van de begeleiding bleken tegenover elkaar gestelde opvattingen te bestaan. Aangezien het contact daarover vooral via gesprekken was gegaan, was dat voor de Ombudsman van afstand niet meer na te gaan.</p> <p>Van belangenverstremming is niets gebleken. De zogenaamde nastartbegeleiding is openbaar aanbesteed en daar heeft de afdeling Zelfstandigen geen directe bemoeienis mee.</p>
12.1.133+	<p>De aanvraag voor een onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk werd afgewezen. In de bezwaarprocedure werd die alsnog toegekend. Maar bericht daarover bleef uit.</p> <p>De Ombudsman zocht contact en daarop verscheen het besluit. Dat leidde bij betrokkene alleen maar tot verwarring. De motivering voor de afwijzing/toekenning was hetzelfde. Dat kon toch niet waar zijn. Ook de ingangsdatum van de vergoeding was niet correct.</p>	<p>De dienst zegde toe dat alsnog een goed gemotiveerd besluit zou worden genomen waarom er wel recht bestond op de onkostenvergoeding.</p> <p>Over de ingang van deze vergoeding bestond administratieve onduidelijkheid. Betrokkene werd vervolgens gekoppeld aan de ingangsdatum van de vergoeding voor haar partner en ontving met terugwerkende kracht ook haar deel.</p>
12.1.136	<p>Betrokkene zit in budgetbeheer bij de GKB. Het wekelijkse leefgeld wordt als te weinig ervaren. Er zijn voldoende inkomsten en er zijn geen schulden. Waarom kan het leefgeld niet worden verhoogd. Voor vragen wordt zij steeds verwezen naar de MJD.</p>	<p>Een logische verklaring volgde. Via de MJD/Bureau Woonkans was een woning verkregen. Dat gaat echter onder voorwaarde van begeleiding door de MJD.</p> <p>Omdat betrokkene geen Nederlands spreekt, lopen alle contacten van de GKB via de vertegenwoordiger van de MJD. Er was nog onvoldoende duidelijkheid over de vaste (woon)lasten. Die moesten via de MJD eerst duidelijk worden voordat een verhoging van het leefgeld overwogen kon worden.</p>



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

	Omschrijving	Actie Ombudsman/dienst
12.1.138	In het dossier bij de dienst stonden onjuistheden over de cliënt. De dienst wilde niet meewerken aan de correctie van de gegevens.	Het bleek om informatie van derden te gaan in het kader van een re-integratietraject. Die rapportages worden integraal in het dossier opgenomen. Voor de wijziging van deze gegevens dient contact te worden opgenomen met de betreffende instantie. Uiteraard kan ook een verzoek tot correctie bij de dienst worden ingediend. Maar dan wel gespecificeerd en goed onderbouwd. Een enkele melding "dat het niet klopt" is onvoldoende.
12.1.139	Een brief dat er beslag was gelegd op de uitkering riep verbazing op. Verbazing omdat het een beslag van begin 2009 betrof. Waar dat op was gebaseerd was niet duidelijk.	Betrokkene had al veel langer te maken met beslag op de uitkering. Dit zogenaamde eerste beslag liep medio 2012 af. Toen kwam er financiële ruimte voor de tweede beslaglegger. Inderdaad, die van de vordering uit 2009. Formeel klopte het allemaal maar de dienst zag ook wel in dat dit beter had moeten worden gecommuniceerd.
12.1.140	Volgens afspraak werd het CV toegezonden aan het werkgeversteam van de dienst. Daarop volgde de reactie dat er vanuit de dienst geen actieve dienstverlening naar werk kon worden geboden. Tegenstrijdige signalen die verbazing oproepen.	Uit een eerdere klachtafhandeling was gebleken dat de dienst geen traject of opleiding meer zou aanbieden. Wel kon nog een CV worden ingediend dat bij het werkgeversteam zou worden gedeponeerd. Wellicht dat zich daar nog een match kon voordoen. Een en ander was binnen de dienst echter nog niet afgestemd, omdat betrokkene het CV maar niet opstuurde. Dat kon alsnog gebeuren.
12.1.143	Geen eigen woning en ook nog een lage uitkering van de dienst. Het werd allemaal wat teveel.	De dienst handelde keurig volgens de regels. Een alleenstaande-uitkering met een toeslag als thuisloze. Wel werd door de dienst de ziektekostenverzekering betaald en lag er een beslag via een deurwaarder. Per saldo leek het dan niet veel, maar meer was er ook niet te bieden.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### (Eind)rapporten

Milieudienst
12.1.070
<b>omschrijving</b> De gemeente treedt volgens verzoekers gebrekkig op tegen een illegale standplaatshouder. Ondanks toezeggingen om te handhaven, blijft de illegale situatie maar voortduren.
<b>onderzoek</b> De dienst erkent dat de handhaving- en vergunningsprocedure (oktober 2011 tot 29 juni 2012) op onderdelen niet goed is gegaan. De gemeente dient zaken tijdig af te doen, afspraken na te komen en correct en inzichtelijk met haar burgers te communiceren. De gemeente handelde in deze niet professioneel. Daarnaast ontbrak van de zijde van de dienst de nodige inleving naar betrokkenen die zich midden in het proces opeens geconfronteerd zagen met een standplaatsvergunning van rechtswege. Naast excuses stelt de dienst oprecht van dit proces te hebben geleerd en maatregelen te hebben genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.
<b>oordeel</b> Gegronde
<b>reactie college</b> Het college kan zich vinden in het oordeel en bevestigt de toezegging over het voorkomen van dergelijke zaken in de toekomst.

RO/EZ
12.1.001
<b>omschrijving</b> Volgens verzoekster kon zij door gebrekkige gemeentelijke informatie geen zorgvuldige bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een bouwplan in haar buurt. Daarbij wijst zij op het door de gemeente gepropageerde burgerparticipatie en de toezegging van de bouwaanvrager om in deze te mogen meedenken.
<b>onderzoek</b> De gemeentelijke nota burgerparticipatie betreft gemeentelijke plannen en (bouw)projecten. Het bewuste bouwplan is echter een particulier initiatief. De gepropageerde burgerparticipatie is daarop niet van toepassing. Ook indien de bouwaanvrager zelf die gelegenheid geeft om mee te denken. Er was namelijk al een -niet met het bestemmingsplan strijdige- bouwaanvraag ingediend. En als dan niet binnen de korte 'fatale' termijn een besluit is genomen, is de vergunning van rechtswege verleend. Hoe lovenswaardig verzoeksters betrokkenheid in haar woonomgeving ook is. Zolang de aanvraag niet door de bouwvering is ingetrokken, dient de gemeente de wettelijke procedure te volgen. En pas als het besluit is genomen, geeft de wet burgers de mogelijkheid om middels bezwaar hun visie hierop kenbaar te maken. Over (de voortgang van) het proces is betrokkene steeds correct geïnformeerd. Alleen in het allerlaatste stadium ging het mis. Omdat er nog geen besluit was genomen weigerde de dienst het positieve welstandsadvies te sturen. Ten onrechte dus nu verzoekster in een eerder stadium het (negatieve) welstandsadvies wel kreeg.
<b>oordeel</b> Grotendeels ongegrond
<b>reactie college</b> Het college kan zich in de conclusies van de Ombudsman vinden.

12.1.012
<b>omschrijving</b> Verzoekers geven aan dat de gemeente niet vooraf persoonlijk met hen als direct-belanghebbenden heeft gecommuniceerd over het experiment in de Folklingestraat in september 2011. Daarnaast voelen zij zich niet serieus genomen tijdens het gesprek met de wethouder. Zij dachten in dat gesprek hun ideeën over shared space te kunnen bespreken maar kregen te horen dat het college al had besloten tot een fietsvrije Folklingestraat op zaterdag.
<b>onderzoek</b> De Ombudsman constateert dat betrokkenen op 23 augustus 2011 schriftelijk zijn geïnformeerd over het experiment. Maar van tijdigheid kan niet gesproken worden omdat er weinig tijd werd gegeven om daarop te anticiperen. Daarnaast werd in de brief niet aangegeven wat de gevolgen van de uitkomst van het experiment kunnen zijn en welke rechtsmiddelen betrokkenen daartegen hadden. De gemeente heeft inmiddels maatregelen getroffen om in het vervolg in gezamenlijkheid met de betrokken ondernemers een experiment op te pakken. Daarnaast is de gemeente verantwoordelijk om voorafgaand aan een gesprek helder inzicht over het doel daarvan te verschaffen. Dit wordt door de gemeente erkend en zij geeft aan in de toekomst burgers gemotiveerd schriftelijk uit te nodigen.
<b>oordeel</b> Gegronde. Met instemming heeft de Ombudsman van de gedane toezeggingen kennisgenomen.
<b>reactie college</b> Het college onderschrijft het oordeel.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

12.1.065

**omschrijving**

Verzoeker beklagt zich over het onderhoud van de noodbegraafplaats Klein Selwerderhof. Niet alleen wordt het graf van zijn grootvader niet schoongemaakt, maar ook de paden er naar toe worden niet gemaaid. Hierdoor is het graf voor hem moeilijk te bereiken.

**onderzoek**

De dienst erkent het eerste half jaar van 2012 geen onderhoud te hebben gepleegd, ondanks toezeggingen aan verzoeker. Inmiddels is tijdens het onderzoek van de Ombudsman het ecologisch beheer alsnog ter hand genomen. De (toegangs)paden zijn gemaaid en de graven schoongemaakt. Verder gaf de dienst inzichtelijke uitleg wat hij onder ecologisch beheer verstaat. Daarnaast hebben medewerkers een nadere instructie gekregen hoe om te gaan met meldingen van betrokkenen, zoals een registratie.

**oordeel**

Gegrond maar gecorrigeerd

**reactie college**

Het college geeft aan de gang van zaken te betreuren en zich te kunnen vinden in het oordeel van de Ombudsman.

12.1.092

**omschrijving**

Een bedrijf in de stad ondervindt door gemeentelijke maatregelen in de omgeving problemen met zijn bereikbaarheid.

**onderzoek**

Op verzoek van verzoeker en het college schort de Ombudsman haar oordeel in deze kwestie op.

### SOZAWE

12.1.005

**omschrijving**

Verzoeker stelt dat de beveiliging zonder zijn toestemming meekijkt bij zijn gebruik van de pc's op de dienst. Toen hij hen hierop aansprak, weigerden zij hun naam te geven. En de balie medewerkers grepen desgevraagd niet in. Betrokkene meldt door de beveiliging ook naderhand onheus te zijn bejegend. En ten slotte geeft hij aan dat zijn klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn behandeld.

**onderzoek**

Voordat de pc op de dienst kan worden gebruikt, dient de gebruiker toestemming te geven voor het toezicht hierop. Verzoeker wist dus dat de beveiliging meekeek. Zijn privacy werd derhalve niet geschonden. Dat de balie medewerkers bij verzoekers discussie met de beveiliging hierover niet ingrepen, is correct. Uiteindelijk handhaaft de beveiliging de orde. Dat de beveiligers desgevraagd hun namen niet verstrekten, is conform het beleid. Wel kan worden geconstateerd dat de beveiliging niet direct na zijn ingrijpen in het gebruik verzoeker hiervan op de hoogte heeft gesteld. Om er maanden later pas op terug te komen, was niet behoorlijk. Daarbij constateert de Ombudsman dat ook verzoeker zelf een rol in de miscommunicatie heeft gespeeld. Verder is de klacht inderdaad niet binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

**oordeel**

Deels ongegrond/deels gegrond

**reactie college**

Het college onderschrijft de conclusies van het eindrapport.

12.1.033

**omschrijving**

Door gebrekkige informatie van de dienst zijn er bij verzoeker verwachtingen gewekt dat hij in aanmerking zou komen voor een IOAZ-uitkering. Hierdoor heeft hij zijn bedrijf verkocht.

**onderzoek**

Op moment van het intakegesprek in april 2011 had verzoeker nog geen plannen om zijn bedrijf te beëindigen. Zijn aanvraag kon toen nog niet in behandeling worden genomen. Op basis van verzoekers mondelinge informatie was er geen duidelijke reden waarom verzoeker niet voor een IOAZ-uitkering in aanmerking zou kunnen komen. Hem is toen geadviseerd opnieuw een aanvraag in te dienen als er meer duidelijkheid was over de bedrijfsbeëindiging. Er zijn geen aanwijzingen van toezeggingen dat verzoeker de uitkering ook zou krijgen. En het advies om een aanvraag in te dienen wekt geen gerechtvaardigde verwachting dat hem een uitkering zou worden toegekend.

Daarbij zij opgemerkt dat de feitelijke eigendomsverhouding van het bedrijf anders was dat verzoeker deed voorkomen. Daardoor had hij meer inkomen uit winst dan voor het verkrijgen van een uitkering is toegestaan.

**oordeel**

Ongegrond

**reactie college**

Het college onderschrijft de conclusies in het eindrapport.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

12.1.048

### omschrijving

Verzoekster kreeg tot haar ontsteltenis van de dienst te horen dat die op het gebied van re-integratie niets meer voor haar zou doen. Onder andere vanwege nieuwe wetgeving per 2012. Volgens verzoekster gaat de dienst er echter aan voorbij dat zij al sinds 2010 probeert om in een traject te komen.

### onderzoek

Het (nieuwe) gemeentelijk beleid is erop gericht om zoveel mogelijk StadJers aan het werk te helpen of maatschappelijk actief te laten zijn. De dienst erkent in deze situatie niet conform zijn eigen regels te hebben gehandeld en betreurt dat oprecht. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman zegde de dienst toe de (maatschappelijke) activering van verzoekster zo spoedig mogelijk op te pakken.

### oordeel

Gegronnd maar gecorrigeerd

### reactie college

Het college onderschrijft de conclusie van de Ombudsman en biedt verzoekster zijn excuses aan. Zij zal op korte termijn worden uitgenodigd voor een gesprek om haar mogelijkheden voor het vinden van werk dan wel maatschappelijke activering te ondersteunen.

12.1.071

### omschrijving

Verzoekers jaaropgave 2011 betreft zijn WWB-uitkering van 2011, maar ook zijn Bbz-uitkering van 2010. Op zijn vraag hoe dit mogelijk was, kreeg verzoeker het verwijt dat hij in 2008, 2009 en 2010 onjuiste belastingaangiften zou hebben gedaan. Hij stelt echter in deze conform de informatie van de dienst te hebben gehandeld.

Door het dubbele inkomen valt betrokkene deels in een hogere belastinggroep en mist hij verschillende toeslagen. Op zijn vraag om financiële ondersteuning bij deze nadelige gevolgen verwees de dienst hem naar de Belastingdienst.

### onderzoek

De dienst erkent dat het verwijt dat verzoeker zijn belastingaangiften onjuist heeft gedaan, niet correct is. Maar een verklaring wat die belastingaangiften met de hoge jaaropgave 2011 te maken hebben, blijft uit. Er is ook geen verband. Van transparant handelen kan dan ook niet gesproken worden.

Het is duidelijk dat de jaaropgave 2011 correct is vastgesteld. Wel kan verzoeker om eventuele financiële nadelige gevolgen te ondervangen de Belastingdienst om middeling vragen. De verwijzing op dit punt was dan ook correct. Daarnaast wees de dienst op de mogelijkheid van bijzondere bijstand voor misgelopen toeslagen. Ook dat was netjes.

### oordeel

Deels gegrond/deels ongegrond.

### reactie college

Het college onderschrijft het oordeel van de Ombudsman en biedt verzoeker zijn excuses aan wat betreft het onterechte verwijt.

12.1.072

### omschrijving

Verzoekster wil graag aan het werk en heeft de dienst om ondersteuning gevraagd. Omdat de dienst die weigerde, diende zij een klacht in. Verzoekster stelt dat haar klacht pas werd afgehandeld nadat zij de dienst wegens overschrijding van de wettelijke behandeltermijnen in gebreke stelde. Verder kreeg zij toen van de dienst te horen dat zij in het verleden al voldoende is ondersteund en geen traject meer krijgt. Omdat nodige ondersteuning juist ontbrak, vindt verzoekster deze opmerking erg pijnlijk. Daarbij wijst zij op niet nagekomen toezeggingen van de dienst om een traject te mogen volgen.

### onderzoek

De klacht is niet binnen de geldende termijnen afgehandeld en daarvoor heeft de dienst zijn excuses aangeboden. Verder blijkt er na beëindiging van verzoeksters laatste traject op 26 januari 2010 geen sprake van een adequate ondersteuning. Er was geen duidelijkheid hoe verder en wat de dienst in deze voor verzoekster nog kon betekenen. Daarover kwamen ook tegengestelde signalen (wel of niets doen). En de verschillende contactpersonen (klantmanagers) die zij achtereenvolgens kreeg toegewezen, versterkten het gebrek aan inzicht in de ondersteuning door de dienst. De twee toezeggingen die de dienst in deze periode heeft gedaan, zijn wel nagekomen. Uiteindelijk is verzoekster aangemeld voor een taalopleiding. Het volgen van deze opleiding had echter geen zin omdat verzoekster al beschikte over het op te leiden taalniveau. Omdat de dienst dit wist, kan niet gesproken worden van maatwerk.

### oordeel

Grotendeels gegrond

### reactie college

Het college onderschrijft de conclusies en heeft verzoekster zijn excuses aangeboden voor de overschrijding van de behandeltermijn van haar klacht en voor het feit dat haar vanaf eind januari 2010 geen adequate ondersteuning is gegeven. Wel wil het college graag samen met verzoekster onderzoeken of deelname aan een participatiebaan tot haar mogelijkheden behoort. Voor een gesprek hierover zal zij op korte termijn een uitnodiging ontvangen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

12.1.105

**omschrijving**

Verzoekster is niet tevreden hoe haar aanvraag om een tegemoetkoming voor kinderopvang door een medewerkster van de dienst is afgehandeld.

**onderzoek**

De Ombudsman constateerde dat de medewerkster tijdens de behandeling van verzoeksters aanvraag niet transparant heeft gehandeld. Haar houding was niet open en voorspelbaar. Er werd onvoldoende geluisterd naar verzoekster en haar maatschappelijk werkster, de communicatie tijdens de procedure was gebrekkig, er was onvoldoende inzicht in de voortgang van het proces en er is niet voortvarend opgetreden.

**oordeel**

Gegrond

**reactie college**

Bij het ter perse gaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.

12.1.120

**omschrijving**

Betrokkene stelt dat zijn consulente achter zijn rug om contact heeft opgenomen met zijn boekhouder om een bevestiging te krijgen dat zijn bedrijf niet levensvatbaar zou zijn. Dat vindt hij niet juist noch integer.

**onderzoek**

De consulente was niet bevoegd om contact op te nemen met verzoekers boekhouder. En door de manier waarop zij communiceerde, ontstond bij de boekhouder het gevoel dat haar uitspraken over de levensvatbaarheid van verzoekers bedrijf werden ontlokt. Ook dat was niet correct. De dienst betreurt dit en stelt dat het nooit de bedoeling kan zijn dat een medewerker op deze wijze een boekhouder benadert. De dienst biedt betrokkene hiervoor dan ook zijn welgemeende excuses aan.

**oordeel**

Gegrond

**reactie college**

Bij het ter perse gaan van het jaarverslag was nog geen reactie van het college ontvangen.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### Bemiddelingen

omschrijving	resultaat bemiddeling
<b>OCSW</b>	
12.1.007	
<b>omschrijving</b>	
Namens omwonenden meldde verzoeker overlast te hebben vanuit de scholencampus en het sportcomplex aan de Kluiverboom. De uitgebreide reactie van de gemeente op zijn klachten riep alleen maar meer vragen op. Vanwege de uiteenlopendheid van de overlastklachten heeft de Ombudsman op haar kantoor uiteindelijk twee bemiddelingsgesprekken gearrangeerd.	
<b>resultaat bemiddeling</b>	
De volgende onderwerpen zijn besproken: het convenant tussen vertegenwoordigers van de wijk, de scholen, de politie en de gemeente, het 'oneigenlijk' gebruik van het fietspad door gemeentelijke voertuigen, de meldklachtprocedure voor overlast, de verkeersveiligheid bij de vluchtheuvel en de uitvoering van het herinrichtingsplan. Na nader onderzoek heeft de dienst de nodige duidelijkheid hierover gegeven.	
De dienst heeft betrokkene als vertegenwoordiger van een groep omwonenden uitgenodigd om ook het convenant te ondertekenen en officieel deel te nemen aan de vergaderingen. De (overlast)problemen die hij schetst horen bij uitstek daar ingebracht te worden en kunnen dan door de verschillende deelnemers direct worden opgepakt en teruggekoppeld. Verder bleek dat er geen overlastmeldingen waren geregistreerd bij het Meldpunt Overlast en Zorg. Omwonenden wordt daarom geadviseerd hun overlastklachten te (blijven) melden bij het Meldpunt. Aan de hand van de registratie van dit Meldpunt kunnen de nodige maatregelen worden getroffen. Verder is inzichtelijke uitleg gegeven over het gebruik van het fietspad, de veiligheid bij de vluchtheuvel en het herinrichtingsplan. Van het laatste ontving betrokkene de tekeningen.	
De gesprekken zijn in goede orde verlopen met begrip voor elkaars standpunten. De dienst wordt bedankt voor zijn inzet in deze.	

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### DEEL VI BIJLAGEN

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



# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## 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 gevergd.
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 - Jaarverslag Ombudsman 2012

### 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 - Jaarverslag Ombudsman 2012

### 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 - Jaarverslag Ombudsman 2012

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 procesverbaal 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 - Jaarverslag Ombudsman 2012

## 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.

### 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.

## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### **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.

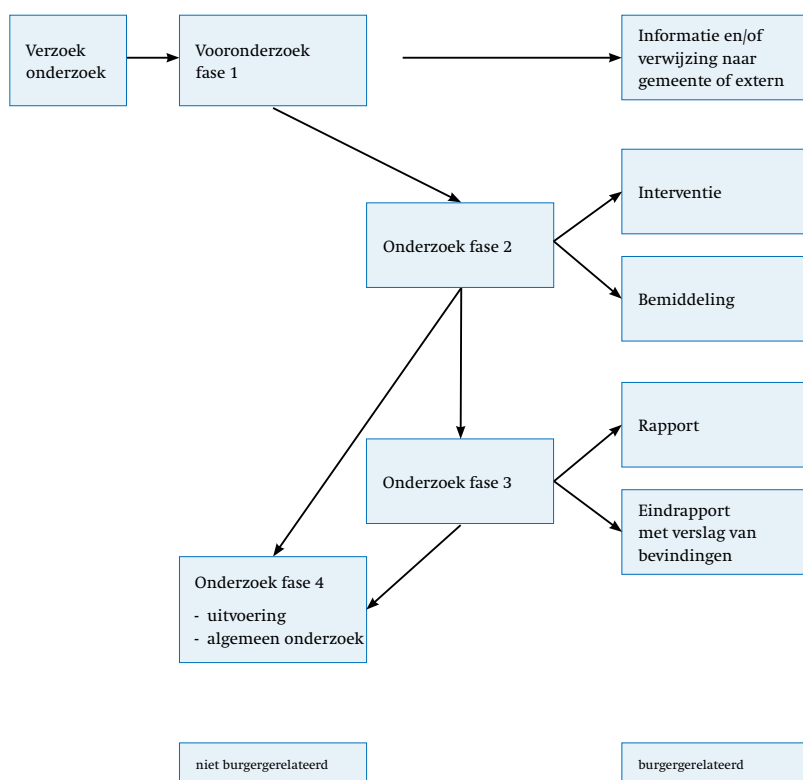
De griffier.

J. Wallage.

D.H. Vrieling.

# Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

## Bijlage 3



## Ingekomen stukken - Jaarverslag Ombudsman 2012

### Bijlage 4

#### Lijst met afkortingen

<b>B&amp;W</b>	Burgemeester en Wethouders
<b>BD</b>	Bestuursdienst
<b>DIA</b>	Dienst Informatie en Administratie
<b>HVD</b>	Hulpverleningsdienst
<b>iederz</b>	Dienst Sociale Werkvoorziening
<b>MD</b>	Milieudienst
<b>OCSW</b>	Onderwijs, Cultuur, Sport, Welzijn
<b>RO/EZ</b>	Ruimtelijke Ordening/Economische Zaken
<b>SOZAWE</b>	Sociale Zaken en Werk
<b>GMT</b>	Groningen Management Team
<b>KCC</b>	Klanten Contact Centrum
<b>ARCG</b>	Afvalbeheer Regio Centraal Groningen
<b>O2G2</b>	Stichting Openbaar Onderwijs Groep Groningen
<b>RCG</b>	Regio Centraal Groningen
<b>V&amp;GR</b>	Veiligheids- en Gezondheidsregio Groningen
<b>Awb</b>	Algemene wet bestuursrecht
<b>Bbz</b>	Besluit bijstand zelfstandigen
<b>GBA</b>	Gemeentelijke Basis Administratie
<b>OZB</b>	Onroerende Zaak Belasting
<b>PGB (algemeen)</b>	Persoonsgebonden budget
<b>WIA</b>	Wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>WWB</b>	Wet werk en bijstand
<b>WMO</b>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
<b>WOB</b>	Wet Openbaarheid van Bestuur
<b>WOZ</b>	Wet Onroerende Zaakbelasting
<b>BOA</b>	Bijzondere Opsporings Ambtenaar
<b>CJIB</b>	Centraal Justitieel Incasso Bureau
<b>Colom</b>	Collegiaal overleg lokale Ombudsmannen
<b>GKB</b>	Groningse Kredietbank
<b>MJD</b>	Maatschappelijke en Juridische dienstverlening
<b>OGGZ</b>	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
<b>PGB</b>	Persoonsgebonden beschikking (RO/EZ)
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut Werkgevers Verzekeringen
<b>WSNP</b>	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen



## Collegebrief - Jaarverslag Ombudsman 2012

Bestuursdienst



Onderwerp Jaarverslag Ombudsman 2012

Steller M.K. Fransen

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 77 97 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD.13.3638637

Datum 26 APR 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte mevrouw, heer,

Met genoegen reageren wij hierbij op het jaarverslag 2012 van de Gemeentelijke Ombudsman.

De Ombudsman heeft als titel voor het jaarverslag gekozen: *Regels: vrijheid in gebondenheid*. De titel hangt samen met een aantal opvallende gebeurtenissen in het verslagjaar. Regels kunnen een huishoudelijke basis hebben, zoals de interne organisatie van het klachtrecht. Ze kunnen ook hun oorsprong vinden in bestuurlijke uitgangspunten. Voorbeelden daarvan zijn de door de gemeente vastgestelde servicenormen voor de dienstverlening en de omgang met burgers. Er zijn ook regels gebaseerd op landelijke wetgeving en plaatselijke verordeningen. Burgers gingen in Groningen in 2012 niet continue gebukt onder de gemeentelijke regelgeving. Een behoorlijk aantal had er wel last van, volgens de Ombudsman. De gemeente mag zich dat aantrekken. Het overgrote deel van de dienstverlening is goed, het merendeel van de burgers is daar tevreden over.

De Ombudsman ontving in 2012 in totaal 493 klachten, waarvan 262 over de gemeente (in 2011:260). In 2012 heeft de Ombudsman 122 keer een interventie gepleegd (in 2011 :111). In totaal heeft de Ombudsman 14 keer een zwaarder onderzoek gedaan, afgerond met een eindrapport aan het college van B&W en de gemeenteraad. In de 14 eindrapporten kwam zij 8 maal tot het oordeel dat de klacht gegrond was en 1 maal dat de klacht ongegrond was. De rest was voor een deel gegrond en/of deels ongegrond. In 2012 heeft de Ombudsman 1 keer via een bemiddeling opgelost.

#### Aandachtspunten en aanbevelingen

De Ombudsman doet in haar Jaarverslag een drietal aanbevelingen.

De eerste betreft *de gemeentelijke website*: vermijd dubbele informatie over hetzelfde onderwerp en gebruik meer begrippen vanuit het perspectief van de burger. Pas hierop de zoekmachine aan.

Wij streven naar een betere communicatie naar de Stadler onder andere door de realisatie van één gemeentelijk Klant Contact Centrum (KCC). Het op orde hebben van

## Collegebrief - Jaarverslag Ombudsman 2012

zijde 2  
terwerp Jaarverslag Ombudsman 2012



de gemeentelijke informatievoorziening is hierbij van eminent belang. Bron van deze informatie is onder andere de gemeentelijke website. Bij de vernieuwing van de site wordt geïnvesteerd in het op orde brengen van de informatie op de site, waarbij als eerste de 20% meest gebruikte content is aangepakt. Uit een in 2012 gehouden onderzoek naar de site blijkt dat er overall een cijfer van 7.1 is gegeven. Met name de vindbaarheid van informatie werd kritisch beoordeeld. In 2013 gaan we, in opmaat naar één KCC, de content op de site grondig verbeteren. Een onderdeel hiervan is deze content te beschrijven vanuit burgerperspectief. Bij het realiseren van het Shared Service Center (SCC) komt er een centrale redactie van de site.

De tweede aanbeveling van de Ombudsman betreft *motivering en individualisering*. De Ombudsman vraagt om blijvende aandacht voor het goed motiveren van besluiten en ze vraagt aandacht voor burgers in bijzondere situaties.

Wij hanteren, zoals vele overheidsorganisaties, servicenormen. Deze hanteren we om bij de dienstverlening aan burgers duidelijke afspraken te hebben. De Ombudsman beschrijft: 'u heeft recht op correcte, volledige en actuele informatie; wij stemmen onze informatie af op uw persoonlijke situatie'. Dit is een norm uit de Burgerservicecode, een landelijke gedragscode die vooral normen vermeldt waaraan de digitale contacten van de overheid moeten voldoen. De gemeente onderschrijft deze. We hebben nog niet alle klantprocessen zo ingericht dat we de burger de gewenste informatie op maat kunnen leveren.

Wat betreft de individualisering en de aandacht voor burgers in bijzondere situaties: door de inrichting van één KCC moet vermeden worden dat individuele aandacht waar dat nodig is, vermindert. Bij die inrichting moet daar dan ook expliciet aandacht aan worden besteed, onder andere middels een goede verbinding met het backoffice. Er ontstaat in de backoffice meer aandacht voor maatwerk.

Als derde aanbeveling heeft de Ombudsman: *Horen, zien en niet zwijgen*. De aanbeveling van de Ombudsman is het standaardiseren van de afhandeling van klachten over geluid en groen. Zij pleit voor het tonen van meer inleving en het helder aangeven van de gemaakte afwegingen.

Stadsbeheer gaat in samenwerking met Bouw- en Woningtoezicht in 2013 de afhandeling van klachten over geluid en groen transparanter maken. De aanbeveling van de Gemeentelijke Ombudsman worden hierbij betrokken.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

Bestuursdienst



Onderwerp Jaarverslag klachten 2012

Steller M. Fransen

De leden van de raad van de gemeente Groningen

Telefoon (050) 367 77 97 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD 13.3590498

Datum 26 APR 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij het jaarverslag klachten 2012 aan. In dit verslag informeren wij u over het aantal en soort klachten dat in 2012 van burgers is ontvangen. Verder rapporteren we over de afhandelingstermijnen, leerpunten en doorgevoerde verbeteringen bij de afhandeling van klachten.

In 2012 heeft de gemeente Groningen in totaal 334 klachten ontvangen, 60 minder dan in 2011. Het aantal klachten is voor het eerst sinds jaren gedaald. Het is niet duidelijk of deze forse daling (20%) betekent dat de burgers meer tevreden zijn over onze dienstverlening of dat er een andere reden is. De meeste klachten zijn binnengekomen bij SOZAWE: 160, (dit is 17 minder dan in 2011) en de Milieudienst (76; dit is 28 minder dan in 2011). De klachten gaan over uiteenlopende onderwerpen. Bijvoorbeeld: onjuiste informatie aan de balie, het onderhoud van het groen, het niet legen van de ondergrondse container of minicontainer en het niet reageren op terugbelverzoeken.

**Hoewel het aantal klachten meevalt, zeker gezien het grote aantal contacten van de gemeente, en er een forse daling is, nemen we iedere klacht uiteraard serieus. We leren ervan en waar mogelijk voeren we verbeteringen door in de dienstverlening. De cijfers over 2012 geven geen aanleiding het beleid te wijzigen.**



### Categorieën

De meeste klachten (213, 64%) gaan over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan. 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk. Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%). In vergelijking met 2011 waren er relatief meer klachten over een onheuse bejegening (van 15% naar 22%), en minder over een incorrecte afhandeling (van 73% naar 64%).

### Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden. In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen. Oorzaken hiervoor waren onder andere organisatorische veranderingen, de complexiteit van de klacht en omslachtige procedures. Er zijn maatregelen genomen om de klachten sneller af te kunnen handelen.

### Verbeteringen dienstverlening

Ook in 2012 zijn er weer diverse voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht. We hebben op verschillende plekken onze informatievoorziening verbeterd, er zijn duidelijke werkafspraken gemaakt en we hebben procedures aangepast.

### In- en externe communicatie

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken vak-directie of dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), aan de balie of telefonisch.

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Onder andere via de gemeentelijke website geven we aan burgers bekendheid aan de wijze van klachtbehandeling. Is de klager niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan.

### Beleidsklachten en meldingen

In 2012 heeft de gemeente Groningen 117 beleidsklachten ontvangen, ongeveer evenveel als in 2011. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijk beleid. Een aantal beleidsklachten maakt deel uit van een

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

Bladzijde 3

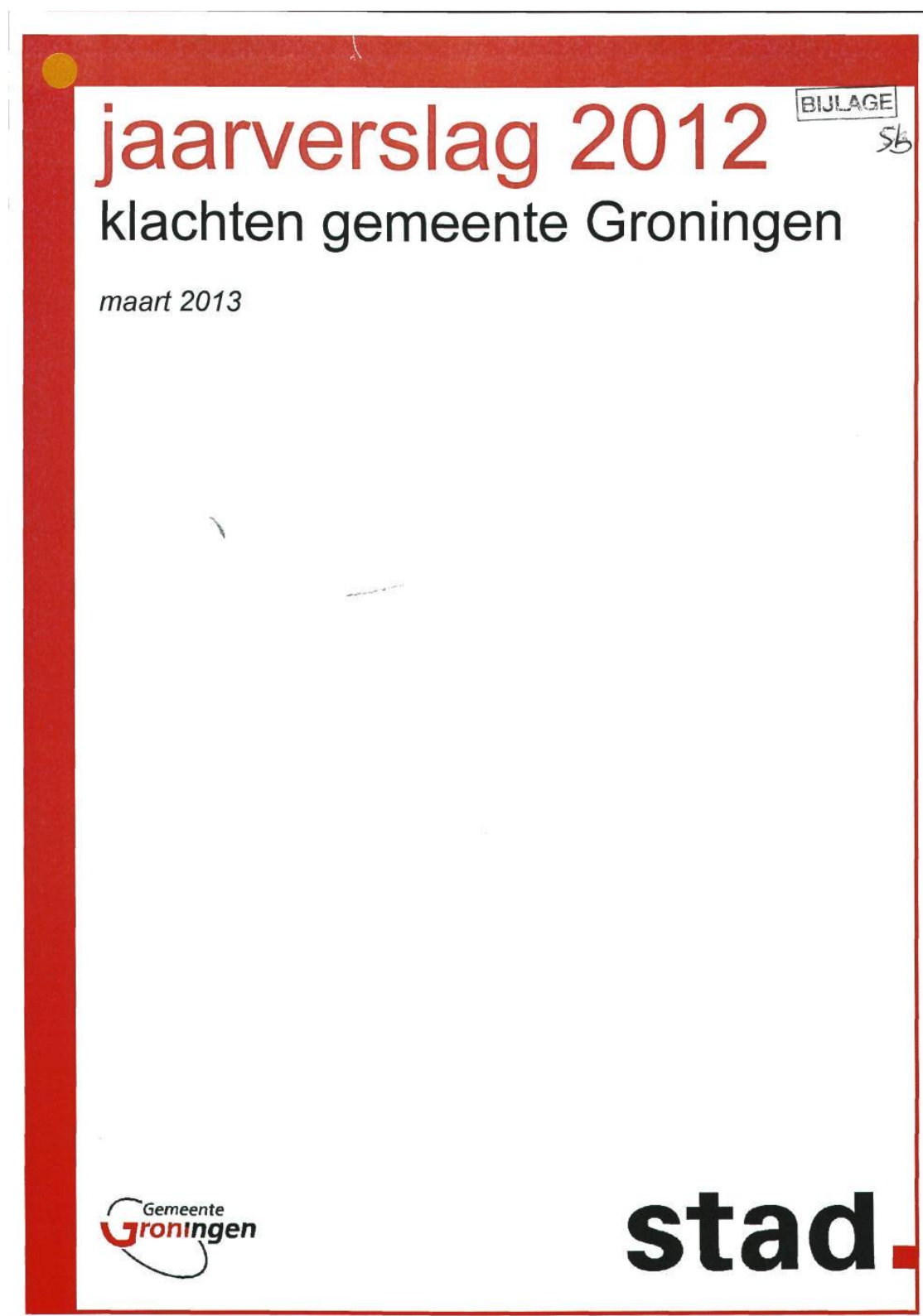


georganiseerd protest tegen het hondenbeleid. Inwoners van Groningen hebben 25.916 meldingen doorgegeven (10% minder dan in 2011). Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals het legen van een volle ondergrondse container.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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



## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### Voorwoord

**Wie niet tevreden is over de publieke dienstverlening van de gemeente Groningen, kan een klacht indienen. Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2012 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. Ze zijn vooral afkomstig van burgers.**

De gemeente Groningen biedt een zeer breed pakket aan dienstverlening aan. We halen huisvuil op, geven paspoorten en rijbewijzen uit, helpen mensen op weg naar werk, verstrekken vergunningen, verdelen de schaarse parkeerruimte, enzovoorts. Hiervoor staan we veel inwoners persoonlijk te woord; in een overleg, aan een balie of per telefoon. Anno 2013 gaat steeds meer dienstverlening via e-mail en internet. Meestal verloopt alles naar volle tevredenheid van onze burgers. Dat vinden we ook belangrijk. We doen er veel aan om de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden.

Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Niet alles verloopt vlekkeloos. Soms geven we verkeerde of onduidelijke informatie, volgen we onze eigen procedures niet goed of is een inwoner niet gediend van de manier waarop hij of zij te woord is gestaan.

In 2012 hebben we 334 keer een klacht ontvangen over onze dienstverlening. Gezien de hoeveelheid contacten die we met burgers hebben, is dat niet een schrikbarend hoog aantal. Maar elke klacht is er één te veel. We nemen elke klacht serieus en proberen deze zo goed mogelijk en op tijd af te handelen. Maar ook proberen we van onze klachten te leren. Bij elke klacht vragen we ons af: hoe hadden we deze klacht kunnen voorkomen? Zo bezien houden de klachten ons een spiegel voor. Ze maken ons iets duidelijk wat we zelf niet, of niet tijdig, gezien hadden.

Het klinkt misschien gek, maar ik wil iedereen bedanken die in 2012 een klacht bij ons heeft ingediend. We proberen alle klachten naar tevredenheid op te lossen en hiervan te leren, zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

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

**Maart 2013**

### Inhoud

<b>Samenvatting</b>	4
1 Klachtenprocedure	5
2 Aantal klachten	6
3 Categorieën	7
4 Onderwerpen	8
5 Afhandelingstermijn	9
6 Verbeteringen dienstverlening	10
7 Gemeentelijke Ombudsman	13
8 Beleidsklachten	14
9 Meldingen	15
<b>Bijlagen</b>	
A Klachtenfunctionarissen	16
B Protocol klachten gemeente Groningen 2012	17



## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### Samenvatting

#### Klachtenprocedure

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken vakdirectie of dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), aan de balie en telefonisch. Bij elke dienst en vakdirectie is een klachtenfunctionaris aangesteld die de klachten registreert en de voortgang bewaakt. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie.

#### Aantal klachten

In 2012 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 334 klachten binnengekomen, 68 minder dan in 2011. Het aantal klachten is voor het eerst in jaren gedaald.

#### Categorieën

De meeste klachten (213, 64%) gaan over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan. 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk. Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%). In vergelijking met 2011 waren er relatief meer klachten over een onheuse bejegening (van 15% naar 22%), en minder over een incorrecte afhandeling (van 73% naar 64%).

#### Onderwerpen

De klachten gaan over uiteenlopende onderwerpen. Bijvoorbeeld: onjuiste informatie aan de balie, het onderhoud van het groen, het niet legen van de ondergrondse container of minicontainer en het niet reageren op terugbelverzoeken.

#### Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden. In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen. Oorzaken hiervoor waren onder andere organisatorische veranderingen, de complexiteit van de klacht en omslachtige procedures. Er zijn maatregelen genomen om de klachten sneller af te kunnen handelen.

#### Verbeteringen dienstverlening

Ook in 2012 zijn er weer diverse voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht. We hebben op verschillende plekken onze informatievoorziening verbeterd, er zijn duidelijker werkafspraken gemaakt en we hebben procedures aangepast.

#### Gemeentelijke Ombudsman

Is de klager niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan. In 2012 ontving de Ombudsman 262 klachten over de gemeente (211: 260). De Ombudsman pleegde 122 keer een interventie: een snelle actie om het probleem op te lossen. In 14 gevallen werd een eindrapport opgesteld, waarbij 8 maal de klacht gegrond bleek en 1 maal ongegrond.

#### Beleidsklachten en meldingen

In 2012 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 334 klachten) in totaal 117 beleidsklachten ontvangen, ongeveer evenveel als in 2011. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Een aantal beleidsklachten maakt deel uit van een georganiseerd protest tegen het hondenbeleid. Verder hebben de inwoners van Groningen in 2012 in totaal 25.916 meldingen doorgegeven aan de gemeente (10% minder dan in 2011). Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container.

### 1 Klachtenprocedure

**Eerst vertellen we in het kort hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen. Deze werkwijze is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, die regels voorschrijft over het omgaan tussen burger en overheid.**

#### **Klacht indienen**

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Er is ook een centraal punt: het Klant Contact Centrum (voorheen: Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC)). Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres [info@groningen.nl](mailto:info@groningen.nl) of het eLoket.

#### **Afhandeling**

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

#### **Binnen zes weken reactie**

De ambtenaar die de klacht behandelt, geeft zowel de klager als de betrokken gemeentemedewerker de kans om zijn visie te geven. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht. Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan.

#### **Aanspreekpunt**

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de 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 hun vakdirecties en aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### 2 Aantal klachten

In 2012 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 334 klachten binnengekomen, 66 minder dan in 2011.

	Aantal geregistreeerde klachten			Verschil 2011-2012
	2010	2011	2012	
Bestuursdienst (BD)	1	1	2	+1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	48	39	31	-8
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	0	4	+4
Hulpverleningsdienst (HVD)	50	24	29	+5
Milieudienst (MD)	73	104	76	-28
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	11	11	2	-9
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	34	36	30	-6
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	170	187	160	-17
<b>Totaal</b>	<b>387</b>	<b>402</b>	<b>334</b>	<b>-66</b>

#### Wat valt op?

- Het aantal klachten is voor het eerst in jaren gedaald. In 2011 ontvingen we er 402, nu nog 334. Het is niet duidelijk of deze forse daling (20%) betekent dat de burgers meer tevreden zijn over onze dienstverlening, of dat er een andere reden is.
- Verreweg de meeste klachten (bijna de helft) komen binnen bij SOZAWE. Begrijpelijk, deze dienst heeft veel contacten met klanten, vaak over gevoelige onderwerpen zoals uitkeringen en werk. SOZAWE heeft ruim 11.000 klanten (op 1 januari 2013).
- Bij de DIA valt het aantal klachten mee. Deze dienst heeft per jaar zo'n 200.000 klantencontacten aan de balie, bijvoorbeeld het verstrekken van rijbewijzen en paspoorten. In 2012 was er bovendien overlast door de verbouwing van de publiekshal in de Prefectenhof. De DIA let extra goed op correct gedrag tegen de klant. Ook is er sinds kort in de publiekshal een gastheer die de klanten ontvangt.
- Alleen de Bestuursdienst, Iederz en de Hulpverleningsdienst kregen in 2012 meer klachten dan in 2011. Het gaat om kleine aantallen.
- De grootste daling van het aantal klachten zien we bij de Milieudienst. Hier kwamen 28 klachten minder binnen dan vorig jaar. Er zijn vooral minder (schriftelijke) klachten over volle ondergrondse containers.
- Ook bij SOZAWE nam het aantal klachten duidelijk af. De dienst heeft het klachtenbewustzijn bij de medewerkers verhoogd. Klachten worden binnen de organisatie meer besproken.

#### Diensten met de meeste klantcontacten

Dienst Informatie en Administratie (DIA)	200.000 aan de balie.
Hulpverleningsdienst (HVD)	Wmo (stad Groningen): 32.000 klantcontacten Taken voor alle Groningse gemeenten: ruim 100.000 klantcontacten.
Milieudienst	Per jaar worden er 5,2 miljoen afvalzakken gestort op ondergrondse containers en worden er 1,5 miljoen minicontainers geleegd.
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Circa 11.000 personen met een uitkering, daarnaast andere klanten.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### 3 Categorieën

**Bijna twee derde van de klachten die we in 2012 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'.**

De klachten die we krijgen, verdelen we in vier categorieën: onjuiste informatie, onheuse bejegening, incorrecte afhandeling en overig.

	Totaal	Categorieën			
		Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Bestuursdienst (BD)	2	0	0	2	0
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	11	7	6	7
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	0	2	0	2
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	2	5	16	6
Milieudienst (MD)	76	4	16	55	1
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	0	1	1	0
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	3	2	25	0
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	8	39	108	5
<b>Totaal 2012</b>	<b>334</b>	<b>28</b>	<b>72</b>	<b>213</b>	<b>21</b>
		<b>8%</b>	<b>22%</b>	<b>64%</b>	<b>6%</b>
2011	402	7%	15%	73%	5%
2010	387	10%	13%	66%	11%

#### Wat valt op?

- Bijna twee derde van de klachten (64%) gaat over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan.
- 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%).
- In vergelijking met 2011 is er een duidelijke verschuiving te zien. Het percentage klachten over een onheuse bejegening steeg van 15% naar 22%. Het percentage klachten over een incorrecte afhandeling daalde van 73% naar 64%.
- Bij de DIA gaan meer klachten over onjuiste informatie (11) dan over een incorrecte afhandeling (6). Bij de overige diensten is dat juist andersom.
- Bij de Milieudienst is het aantal klachten over onheuse bejegening gestegen. Dit heeft vooral te maken met een organisatorische verandering: onder deze dienst valt nu ook de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht. De medewerkers hiervan delen boetes uit in de openbare ruimte, bijvoorbeeld voor loslopende honden. Dit leidt soms tot een conflict.

<b>Onjuiste informatie</b>	De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
<b>Onheuse bejegening</b>	De klager heeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
<b>Incorrecte afhandeling</b>	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen.
<b>Overig</b>	Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën thuishoren.

## 4 Onderwerpen

Als gemeente bieden we veel verschillende vormen van dienstverlening aan. Niet verbazingwekkend dus dat ook de klachten over veel verschillende onderwerpen gaan.

De tabel hieronder geeft een overzicht. Van sommige diensten is bekend over welke drie onderwerpen de meeste klachten zijn ontvangen. Bij andere diensten, vooral als het aantal klachten laag is, noemen we waar mogelijk enkele voorbeelden.

Dienst	Aantal klachten	Top-3 onderwerpen
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onjuiste informatie aan de balie</li> <li>• Manier van behandeling aan de balie/telefoon</li> <li>• Postbezorging</li> </ul>
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoud van het groen</li> <li>• Gedrag van medewerkers</li> </ul>
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	Voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over kosten reizigersvaccinaties</li> </ul>
Milieudienst (MD)	76	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet legen ondergrondse container of minicontainer</li> <li>• Uitdelen bekeuringen/boetes</li> <li>• Zwerfafval</li> </ul>
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	4	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet reageren op brief klager</li> <li>• Beslissingen afdeling Leerlingzaken</li> </ul>
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet-plaatsen fietsklemmen</li> <li>• Openingstijden fietsenstallingen tijdens evenementen</li> <li>• Gang van zaken bij vergunningaanvragen Loket Bouwen en Wonen</li> <li>• Onderhoud begraafplaats Hoogkerk</li> </ul>
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet reageren op terugbelverzoeken</li> <li>• Zoekraken ingeleverde stukken</li> <li>• Re-integratie</li> </ul>

## 5 Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden.

	Totaal	Afhandelingstermijn		
		binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	meer dan 6 weken
Bestuursdienst (BD)	2	0	1	1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	0	29	2
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	4	0	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	1	22	6
Milieudienst (MD)	76	24	31	21
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	0	1	1
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	7	22	1
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	10	110	40
<b>Totaal 2012</b>	<b>334</b>	<b>46</b>	<b>216</b>	<b>72</b>
		14%	65%	22%
2011	402	8%	80%	12%
2010	387	9%	78%	13%

### Wat valt op?

- Bij ruim één op de vijf klachten (22%) duurde de afhandeling langer dan de wettelijke termijn van zes weken. De klagers krijgen hiervan in principe bericht. Soms duurt het lang om een klacht af te handelen omdat de klacht complex is en er meerdere diensten bij betrokken zijn.
- In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen.
- Bij de Milieudienst zijn 21 klachten te laat afgehandeld. Dit heeft vooral te maken met organisatorische veranderingen. Binnen de Milieudienst is sinds 2012 de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht operationeel. De directie van Stadsbeheer, waar Stadstoezicht in 2013 onder valt, zal er alles aan doen om de klachten in 2013 weer binnen de afgesproken termijn af te handelen.
- Ook bij de dienst SOZAWE zijn veel klachten te traag afgehandeld. Dit wordt verklaard doordat de klachten te lang bij de teamleiders bleven liggen. Inmiddels is de procedure aangepast. Zo wordt het overzicht met openstaande klachten voortaan besproken in het overleg tussen de vakdirecteur en de afdelingshoofden. De dienst verwacht dat de aanpassingen leiden tot een sterke afname van het aantal termijnoverschrijdingen.
- Tegenover de termijnoverschrijdingen staat de stijging van het percentage klachten dat al binnen vijf werkdagen is afgehandeld, van 8% naar 14%.

## Collegedebrief - Jaarverslag klachten 2012

### 6 Verbeteringen dienstverlening

Een klacht is ook een gratis advies. In 2012 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

<b>Bestuursdienst (BD)</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik heb nog geen antwoord gekregen op mijn brief aan een collegelid.</p> <p><b>Verbetering:</b> We gaan erop letten dat de klachtenfunctionaris altijd wordt ingeschakeld bij een brief voor een collegelid. Deze houdt de termijn in de gaten. Ook gaan we het proces rond het herkennen en oplossen van klachten aanscherpen. Medewerkers krijgen opnieuw informatie over de richtlijnen.</p>
<b>Dienst Informatie en Administratie (DIA)</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik vind de informatie op de website onduidelijk: wat moet je nu precies meenemen als je een paspoort aanvraagt?</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben de informatie op de website aangepast.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik vind de brieven van afdeling Belastingen soms niet helemaal duidelijk.</p> <p><b>Verbetering:</b> We passen de teksten van de brieven aan.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik heb foutieve informatie gekregen aan de balie.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben de afspraak gemaakt dat medewerkers een collega raadplegen als ze iets niet zeker weten.</p>
<b>Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik ben niet tevreden over het gedrag van enkele medewerkers in de groenvoorziening.</p> <p><b>Verbetering:</b> We gaan hier beter en regelmatig op toezien.</p>
<b>Hulpverleningsdienst (HVD)</b>	<p><b>Klacht:</b> Mijn kind is op het consultatiebureau niet tijdig verwezen naar de oogarts.</p> <p><b>Verbetering:</b> Als een oogonderzoek bij een kind op de basisschool aanleiding geeft voor verwijzing naar een oogarts, neemt de doktersassistente voortaan telefonisch contact op met de ouders. Dit gebeurt naast het verstrekken van de gebruikelijke verwijsbrief.</p> <p><b>Klacht:</b> Tijdens mijn bezoek aan de afdeling Reizigersadvies ben ik onvoldoende geïnformeerd over de consultkosten van vaccinaties tegen hondsdolheid.</p> <p><b>Verbetering:</b> Op de website van de GGD is aan de informatie over reizigersvaccinaties toegevoegd dat vanaf 17.00 uur het avondtarief geldt. Ook aan de telefoon noemen de medewerkers deze toeslag wanneer een cliënt na 17.00 uur een afspraak wil maken.</p>
<b>Milieudienst (MD)</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik heb geluidsoverlast doordat al voor zeven uur 's morgens de glascontainers worden geleegd.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben afgesproken dat de chauffeur niet vóór zeven uur 's morgens begint met zijn werkzaamheden, behalve als het extreem warm weer is.</p>

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

	<p><b>Klacht:</b> Nadat de minicontainers zijn geleegd, worden ze op een plek neergezet waar ze in de weg staan.</p> <p><b>Verbetering:</b> Samen met de klager hebben we een betere plek aangewezen.</p>
	<p><b>Klacht:</b> Ik heb herhaaldelijk mijn restafval niet kunnen storten doordat de ondergrondse container vol of defect was.</p> <p><b>Verbetering:</b> We bekijken bij de ondergrondse containers waar we klachten over krijgen, of het signaal dat de container afgeeft als hij vol is, gewijzigd moet worden. Ook houden we de container dan een aantal weken extra in de gaten.</p>
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	<p><b>Klacht:</b> Ik ben niet tevreden over de gang van zaken bij mijn subsidieaanvraag.</p> <p><b>Verbetering:</b> We gaan beter na of de informatie die we geven, ook goed begrepen wordt. Dat kan in een gesprek vaak beter dan per telefoon of e-mail. We hebben ons voorgenomen om sneller in gesprek te gaan als we het signaal krijgen dat zaken niet goed lopen, in plaats van ons te beroepen op de formele procedures.</p>
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	<p><b>Klacht:</b> Ik ben niet tevreden over de service bij een vergunning over woningonttrekking.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben voor huurders een folder gemaakt (ook in het Engels) over de gevolgen van illegale kamerverhuur. De betrokken huurder hebben we excuus en bloemen aangeboden.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik kan niet vinden waar ik een vergunning kan aanvragen om mijn kamer te verhuren.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben op onze website de vergunningaanvraag voor kamerverhuur op een beter vindbare plek gezet.</p> <p><b>Klacht:</b> De informatie op de website over de verschillende parkeerproducten is onvolledig.</p> <p><b>Verbetering:</b> We gaan op de site meer informatie zetten over dag- en weekkaarten.</p> <p><b>Klacht:</b> Als ik een factuur krijg voor de bezoekerspas, is de datum op de brief al een week voorbij. Dat betekent dat ik nog maar 7 dagen heb om te betalen.</p> <p><b>Maatregel:</b> We hebben de datum op de factuur aangepast, zodat men weer 14 dagen de tijd heeft voor de betaling.</p> <p><b>Klacht:</b> Hoewel de bomen zijn gesnoeid, heb ik nog steeds overlast.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben de situatie bekeken en de bomen nogmaals gesnoeid.</p>



## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

<b>Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik heb het Klant Contact Centrum (KCC) gevraagd of mijn klantmanager mij kan terugbellen. Het KCC zegde me toe dat ik binnen 24 uur zou worden teruggebeld. Dit is niet gebeurd. Nu moet ik zelf weer contact opnemen.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben ontdekt dat het terugbelverzoek de klantmanager niet heeft bereikt in verband met haar kerstvakantie. Het terugbelverzoek is ook niet door een andere medewerker opgepakt. We hebben de werkafspraken in de teams verbeterd, waardoor terugbelverzoeken nu ook terechtkomen bij collega's in geval van ziekte of afwezigheid. Een klant wordt daardoor in ieder geval binnen de afgesproken termijn teruggebeld.</p>
	<p><b>Klacht:</b> Ik ben geen klant van SOZAWE, maar had een vraag over kleinschalig ondernemerschap binnen de WWB. Ik krijg hierop maar geen antwoord.</p> <p><b>Verbetering:</b> We zijn er door deze klacht achter gekomen dat er onvoldoende geregeld is hoe we omgaan met vragen van personen die geen klant zijn en dus geen contactpersoon hebben. We gaan dit oppakken.</p>
	<p><b>Klacht:</b> Binnen één jaar tijd is mijn inkomstenbriefje vier keer niet of te laat verzonden of daarna weer kwijtgeraakt binnen de dienst. Dit levert me veel stress op.</p> <p><b>Verbetering:</b> Uit onderzoek blijkt dat de uitkering drie keer later is uitbetaald. Het is ons niet bekend dat er stukken zijn zoekgeraakt. Wij bekijken of het mogelijk is om voortaan een bewijs van ontvangst af te geven als er stukken worden ingeleverd.</p>

### 7 Gemeentelijke Ombudsman

**Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. In 2012 ontving de Ombudsman 262 klachten over de gemeente, vrijwel hetzelfde aantal als in 2011.**

De gemeentelijke Ombudsman is mevr. W. Kol. In 2012 ontving zij in totaal 493 klachten, waarvan 262 over de gemeente (in 2011: 260).

#### Doorverwijzing

Soms klopt een ontevreden burger direct bij de Ombudsman aan, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. In 2012 heeft de Ombudsman daarom 87 mensen naar de gemeente verwezen en 33 naar de klachtenfunctionaris van de betrokken dienst. De resterende 142 klachten zijn door de Ombudsman in onderzoek genomen.

	2011	2012
Ontvangen klachten over gemeente	260	262
Af: doorverwezen naar gemeente/ klachtenfunctionaris	83	87
Klachten in onderzoek	134	142

#### In onderzoek

In 2012 heeft de Ombudsman 122 keer een interventie gepleegd (in 2011: 111). Dit is een actie gericht op het snel oplossen van de klacht of het probleem. De Ombudsman brengt de partijen bijvoorbeeld weer met elkaar in gesprek of verschaft aanvullende informatie. In totaal 14 keer was een zwaarder onderzoek nodig, afgerond met een eindrapport aan het college en de gemeenteraad. In 2012 heeft de Ombudsman 1 keer via bemiddeling een probleem opgelost. De overige 5 klachten zijn doorgeschoven naar 2013.

Klachten in onderzoek	2011	2012
Interventies	111	122
Eindrapport	15	14
Bemiddeling	1	1
Door naar het volgende jaar	7	5
	134	142

#### Eindrapporten

In de 14 eindrapporten die de Ombudsman heeft opgesteld (in 2011: 15), kwam zij 8 maal tot het oordeel dat de klacht gegrond was en 1 maal dat de klacht ongegrond was. De rest van de klachten was voor een deel gegrond en/of deels ongegrond.

Oordeel eindrapporten	2011	2012
Gegrond	11	8
Grotendeels gegrond	1	1
Deels gegrond/deels ongegrond	2	2
Grotendeels ongegrond		1
Ongegrond		1
Aanbeveling	2	1
	15	14

#### Jaarverslag

Meer informatie over de activiteiten van de gemeentelijke Ombudsman is te lezen in het jaarverslag over 2012, dat in maart 2013 is verschenen.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### 8 Beleidsklachten

In 2012 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 334 klachten) in totaal 117 beleidsklachten ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid.

Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht. Bijvoorbeeld: een klager is het oneens met de regels over het verstrekken van een scootmobiel. Of iemand klaagt over de nieuwe regels voor het uitlaten van honden. De gemeentelijke organisatie mag deze beleidsklachten (op grond van de Awb) niet in behandeling nemen. Ze worden wel geregistreerd.

(Wie het niet eens is met een beslissing over bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, kan hiertegen bezwaar of beroep aantekenen. Dit rekenen we niet tot de (beleids)klachten.)

	Aantal geregistreeerde beleidsklachten			Verskil
	2010	2011	2012	2011-2012
Bestuursdienst (BD)	0	1	3	+2
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	41	30	18	-12
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	0	0	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	0	0	0	0
Milieudienst (MD)	83	50	70	+20
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	5	2	-3
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	19	32	24	-8
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>145</b>	<b>118</b>	<b>117</b>	<b>-1</b>

#### Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is vrijwel gelijk aan het aantal in 2011. In 2010 waren er duidelijk meer.
- Bij de DIA en bij RO/EZ is het aantal beleidsklachten duidelijk gedaald (-12 en -8). Bij de Milieudienst is het aantal juist duidelijk gestegen (+20). Veel van de beleidsklachten bij de Milieudienst maken deel uit van een georganiseerd protest tegen het hondenbeleid.

#### Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Dienst	Aantal beleidsklachten	Top-3 onderwerpen
DIA	41	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijzen paspoort, rijbewijs, hondenbelasting</li> <li>• Openingstijden</li> <li>• Het niet verkrijgen van kwijtschelding</li> </ul>
Milieudienst	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hondenbeleid</li> <li>• Geluidsoverlast evenementen</li> <li>• Beleid verwijderen fietsen</li> </ul>
RO/EZ	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkeren</li> <li>• Fietsparkeren</li> <li>• Groen</li> </ul>

## 9 Meldingen

De inwoners van Groningen hebben in 2012 in totaal 25.916 meldingen doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container.

Het aantal meldingen is geen goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Er zijn bijvoorbeeld ook veel meldingen van mensen die hun huisvuilpas zijn kwijtgeraakt. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst en RO/EZ/Stadsbeheer.

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst			Verschil 2011-2012
	2010	2011	2012	
Milieudienst	16.606	17.143	16.388	-755
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW) <sup>1</sup>	372	--	--	--
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ) <sup>2</sup>	8.812	11.450	9.528	-1.922
	25.790	28.593	25.916	-2.677

<sup>1</sup> De meldingen die tot 2010 bij OCSW binnenkwamen, gaan nu naar de verzelfstandigde werkmaatschappijen.

<sup>2</sup> Inclusief Stadsbeheer.

### Wat valt op?

- Het aantal meldingen is in 2012 gedaald van 28.593 naar 25.916. Dit is een afname van circa 10%. Er is zowel een daling bij de Milieudienst (-755) als bij RO/EZ (-1.922).
- Het aantal meldingen lijkt hoog, maar valt mee als het wordt afgezet tegen het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Per jaar storten de inwoners van Groningen bijvoorbeeld circa 5 miljoen keer een afvalzak in de ondergrondse containers.
- De meldingen bij de Milieudienst bestaan uit drie categorieën:
  - meldingen defecte of verloren huisvuilpas (8.862);
  - meldingen ondergrondse containers algemeen (2.489);
  - overige meldingen, zoals zwerfvuil (5.037).

In vergelijking met 2011 is het aantal meldingen over verloren of defecte huisvuilpasjes toegenomen. In de beide overige categorieën is het aantal daarentegen afgenomen.
- De top-3 van de onderwerpen waarover RO/EZ meldingen ontvangt:
  - straatlantaarn defect;
  - verharding verzakt;
  - kabelstoring.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### Bijlage A Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen		
Bestuursdienst	Mw. E. van Deel	(050) 367 77 21 ellen.van.deel@groningen.nl
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	Mw. A. Hulst	(050) 367 73 25 alma.hulst@groningen.nl
Hulpverleningsdienst	Mw. F. Moene	(050) 367 41 18 fenna.moene@hvd.groningen.nl
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	Dhr. H. Moens	(050) 529 43 42 henk.moens@iederz.groningen.nl
Milieudienst (in 2013: Stadsbeheer)	Dhr. T. van Heijst	(050) 367 10 55 tim.van.heijst@groningen.nl
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	Dhr. H. van den Klinkenberg	(050) 367 62 63 hansvandenklinkenberg@groningen.nl
Dienst Ruimtelijke ordening/Economische Zaken (RO/EZ)	Mw. A.A. de Jager	(050) 367 82 76 ada.de.jager@groningen.nl
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Mw. G.A. Fennema	(050) 367 55 21 grada.fennema@groningen.nl
Coördinatie en ondersteuning		
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 B** **Protocol klachten gemeente Groningen 2012**

Maart 2012

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Daarbij zijn (procedure)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling. In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om voor een goede en duidelijke klachtbehandeling een protocol te hebben voor de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie. In dit protocol worden de te nemen stappen beschreven voor klachten zoals bedoeld in de Awb. Dit protocol vervangt de Interne Klachtenregeling 2000.

#### **1 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend bij de desbetreffende dienst waarop de klacht betrekking heeft of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum. Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnummer 232, 9700 VB Groningen. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, wordt informatie gegeven over en eventuele hulp verleend bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn wel klachtenformulieren beschikbaar. Een klacht kan ook mondeling bij de klachtenfunctionaris, per e-mail of via het digitaal loket op de gemeentelijke website, onder verstrekking van naam en adres en eventueel telefoonnummer, worden ingediend.
3. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling plaatsvindt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

#### **2 Wijze van klachtbehandeling**

1. Klachten worden afgehandeld bij de dienst waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de concerndirecteur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de concerndirecteur een klachtenfunctionaris aan. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht, het doorsturen van de klacht naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en coördinatie van de behandeling, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling.
4. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt meegedeeld aan de desbetreffende medewerker.
5. De feitelijke klachtenbehandeling vindt plaats op de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt erop toegezien dat de behandeling van de klacht geschiedt door een of meer ambtenaren die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Indien dit een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg staat, zulks ter beoordeling van de concerndirecteur, vindt de behandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats.
6. Bij de behandeling van de klacht wordt de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) over wie wordt geklaagd zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonlijke gegevens, zoals identiteit, worden alleen prijsgegeven voor zover strikt noodzakelijk voor de klachtbehandeling.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

7. Klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende functionele dienst behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Bestuursdienst onder de directe verantwoordelijkheid van diens concerndirecteur afgedaan.

### **3 Wijze van horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Uitgangspunt is dat de klachtenfunctionaris de klager in principe telefonisch zal benaderen om deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij zal de klager worden gevraagd of hij persoonlijk gehoord wil worden, al dan niet door middel van een hoorgesprek, of dat het voldoende is dat hij telefonisch wordt gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden. Indien klager heeft afgezien van een hoorgesprek, zal dat bij de beslissing op de klacht worden vermeld. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het verslag van het horen van de ander.
5. Ingeval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris in hoeverre het wenselijk is de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of een ander, uit te nodigen om bij dit hoorgesprek aanwezig te zijn.

### **4 Beslissing op de klacht**

De concerndirecteur van de dienst waarop de klacht betrekking stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Op een duidelijke wijze wordt hierbij aangegeven op welke wijze de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

### **5 Jaarverslag**

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en jaarlijks in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt dit jaarverslag, voorzien van eventuele aanbevelingen, voor aan het Groningen Management Team (GMT) en legt dit ter vaststelling voor aan het College van burgemeester en wethouders. Dit besluit wordt ter kennis gebracht van de raad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

## Collegebrief - Jaarverslag klachten 2012

### TOELICHTING PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2012

#### Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in titel 9.1 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. Bij de behandeling van een klacht is het daarom van belang de bepalingen van titel 9.1 van de Awb na te leven. In dit protocol wordt het procedureel kader van de Awb waar nodig praktisch ingevuld.

In artikel 9:5 Awb is geregeld 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 dit protocol 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. Wel dient in het geval van een eenvoudige en informele afhandeling, de wijze van afhandeling schriftelijk te worden bevestigd.

#### Soorten klachten

In dit protocol gaat het om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

#### *Beleidsklachten*

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Men is het daarbij niet eens met door de raad of het college gemaakte keuzes. Dergelijke klachten vallen niet onder de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb en dit protocol. In het jaarverslag wordt hiervan wel een beeld gegeven.

#### *Meldingen*

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen 2 werkdagen worden opgelost. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over het legen van afvalcontainers. Deze signalen vallen ook niet onder de klachtbehandeling, maar worden wel geregistreerd en ook hiervan wordt een beeld gegeven in het jaarverslag.

#### Het indienen van een klacht

Het is denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht. Het indienen van een klacht is daarom vormvrij, er zijn klachtenformulieren beschikbaar en het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) kan informatie en hulp geven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

#### Wijze van horen

Hier is een uitwerking gegeven van het beginsel van hoor en wederhoor. 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 elkaars 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.



## Collegedebrief - Jaarverslag klachten 2012

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende bepaald.

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 hoorgesprek 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 hoorgesprek zou willen afzien. Ziet de klager wel af van een hoorgesprek dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Bij het telefonisch horen wordt de korte inhoud daarvan opgenomen in de beslissing op de klacht. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorgesprek.

Indien de klager zijn of haar klacht persoonlijk wil toelichten zal de klager door de desbetreffende klachtenfunctionaris worden gehoord. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris beoordeelt dan in hoeverre het wenselijk is en meerwaarde heeft dat de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of een ander aanwezig is bij een hoorgesprek. In veel gevallen is het juist niet gewenst dat de persoon over wie de klacht gaat, bij het hoorgesprek aanwezig is. Er kan daarom voor worden gekozen om de teamleider van deze persoon in gesprek te laten gaan met de klager.

### Beslissing op de klacht

Bepaald is dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie wordt gestuurd aan de klager. De Awb biedt weliswaar een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, maar hiervan zal geen gebruik gemaakt worden, tenzij sprake is van een dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling.

De bevoegdheden van de concerndirecteur kunnen overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit worden ondergemandateerd aan bijvoorbeeld een vakdirecteur.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Raadsvoorstel



Datum raadsvergadering	29-05-2013
Raadscommissie	F&V
Datum raadscommissie	15-05-2013
Bijlagen	1

Registratienr.	BD 13.3668472
Datum B&W besluit	23 april 2013
Portefeuillehouder	Burg. Rehwinkel
Steller	Van Kleef/Kleuver
Telefoon	7636
E-mail	jan.kees.kleuver@g roningen.nl

### Onderwerp

Kadernota Internationalisering

### Concept raadsbesluit

De raad besluit de Kadernota Internationalisering 2013- 2016 vast te stellen.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

2

### **(Publieks-)samenvatting**

---

Groningen maakt deel uit van een internationale kenniseconomie. De gemeente onderhoudt daarom veel internationale contacten, neemt deel aan internationale projecten, en probeert subsidies uit de Europese fondsen te verwerven. De gemeente is ook gastheer van de vele internationale kenniswerkers en studenten die in de stad en de regio een plek vinden.

Om aan deze internationale activiteiten focus te geven, heeft het college op verzoek van de raad een kadernota Internationalisering op laten stellen. In deze nota wordt beschreven welke activiteiten we ontplooiën in internationale handel, onze relatie met Europa, onze relaties met partnersteden en onze activiteiten om nieuwe Groningers welkom te heten.

### **Inleiding**

---

Het huidige Internationaliseringsbeleid is geldig tot 2012. Op verzoek van de raad wordt nu een herijkt beleid voorgesteld. Hierbij is, naar aanleiding van brede input van het werkveld en naar aanleiding van een externe evaluatie van het huidige beleid gekozen voor een stevige inbedding in ons economische beleid G-kracht en in ons strategische akkoord met de kennispartners (Akkoord van Groningen 2.0). Internationalisering bij de gemeente Groningen dient ten doel de positie als City of Talent in een internationaal speelveld te versterken.

De noodzaak van focus wordt benadrukt door de college-coalitie afgesproken structurele bezuiniging van € 50.000,- per jaar.

De kadernota is 6 februari 2013 in de raadscommissie F&V besproken. De commissie was van mening dat er een duidelijkere onderbouwing van de gevolgen van de bezuinigingen moest komen, waarop het college het raadsvoorstel heeft ingetrokken.

In het nu voorliggende voorstel is, op basis van gesprekken met alle betrokken organisaties, aangegeven wat mogelijk de gevolgen van de bezuinigingen zullen zijn.

Beleidsinhoudelijk is het voorstel niet veranderd, ook de voorgestelde bezuiniging is niet veranderd, maar het college geeft in dit voorstel de raad een verbeterd inzicht in de gevolgen.

### **Beoogd resultaat**

---

Het voorgestelde nieuwe beleid brengt focus aan in de activiteiten die we in en met het buitenland ontplooiën:

- stimulatie van internationale handel (binnen de speerpunten van G-kracht);
- inzet op het verwerven van Europees geld;
- partnerstadrelaties bezien binnen het kader van onze doelstellingen rond kenniseconomie;
- buitenlandse kenniswerkers en studenten een warm welkom geven.

### **Kader**

---

De kadernota Internationalisering is geplaatst in het kader van het economisch beleid G-kracht en het Akkoord van Groningen 2.0.

De contouren van het beleid zijn d.d. 4 juli 2012 door de raadscommissie F&V besproken.

De financiële paragraaf is opgesteld met inachtnaam van de bezuiniging van € 50.000,- per jaar, zoals afgesproken in het "Prinsenhofakkoord".

De nota is in concept besproken met de raadscommissie F&V d.d. 6 februari 2013, door het college teruggetrokken, en wordt nu met aanpassingen weer aan de raad voorgesteld.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

3

### Argumenten/afwegingen

Uit evaluatie van het oude beleid, maar ook uit wens van de raad en het college en vanuit de structurele bezuiniging van ruim 20%, spreekt een noodzaak om stevig focus aan te brengen en te kiezen. Het college kiest voor inkadering van de internationale activiteiten als ondersteuning van Groningen als kenniseconomie.

Dit betekent dat we vrijwel geen activiteiten in het kader van partnersteden zullen doen, tenzij het binnen het gekozen kader past. Met oog op de wens van de raad houden we de stedenbanden met San Carlos en Moermansk wel overeind, maar met een beperkte bezuiniging op het budget. Tevens dringen we bij de besturen van de stedenbanden er op aan om ook hun activiteiten zo veel mogelijk in te passen in het kader van kenniseconomie.

De bezuinigingsdoelstelling van € 50.000,- wordt 50/50 verdeeld over de kern van het beleid, de internationale kenniseconomie, en over subsidies voor stedenbanden en mondiale bewustwording. Bij deze bezuiniging heeft het college rekening gehouden met de wensen van de raad om stedenbanden in stand te laten. De gevolgen van de bezuinigingen voor andere organisaties zijn in het voorstel weergegeven, op basis van de gesprekken die met deze organisaties gevoerd zijn.

### Maatschappelijk draagvlak/participatie

De nieuwe kadernota is opgesteld met input van verscheidene maatschappelijke (kennis)instellingen, koepelorganisaties en bedrijven uit de stad en regio.

Het nieuwe beleid heeft in beperkte mate financiële gevolgen voor de stedenbanden San Carlos en Moermansk. De financiële gevolgen voor het Noordbaak, Stichting Gered Gereedschap en het Vredes Informatie Centrum zullen groter zijn; deze zullen fors gekort worden op subsidie. Ook de stichting Groningen - Jabalya en activiteiten zoals ondersteuning van de uitwisseling van het Willem Lodewijk Gymnasium met het Gymnasium in Severomorsk zullen geconfronteerd worden met bezuinigingen. Alle partijen zijn hierover geïnformeerd, en er hebben gesprekken met alle partijen plaatsgevonden. Het raadsvoorstel zal naar de betrokken partijen gestuurd worden, opdat ze hun zienswijze aan de raad en het college bekend kunnen maken.

### Financiële consequenties

In hoofdstuk 5 van de kadernota staan de financiële gevolgen weergegeven. Tot 2013 zijn er budgetten in het kader van Internationalisering bij zowel de BSD (BSD Externe Betrekkingen en BSD Stedenbanden) en bij OCSW (budgetten stedenbanden, OCSW Internationalisering). Het college stelt voor om de verschillende budgetten opnieuw te labelen: Budgetten in het kader van kenniseconomie en subsidiebudgetten voor solidariteit en mondiale bewustwording.

In het voorstel van het college zal voor de periode 2014-2016 het jaarlijkse budget voor kenniseconomie € 45.000,- bedragen, het subsidiebudget voor solidariteit en mondiale bewustwording bedraagt € 129.000,-. Hiermee wordt op beide budgetten € 25.000,- (totaal € 50.000,-) bespaard t.o.v. de budgetten van 2012.

In 2013 is niet de gehele bezuiniging realiseerbaar, vanwege reeds toegezegde subsidies. In 2013 bedraagt het budget kenniseconomie € 45.000,- (een bezuiniging van € 25.000,-) en het subsidiebudget € 154.000,- (geen bezuiniging).

Naast de genoemde budgetten wordt vanuit het economische programma G-Kracht meebetaald aan het Internationaliseringsbeleid, met € 70.000,- per jaar. G-Kracht is echter niet structureel

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

4

gefinancierd (het programma loopt t/m 2014), dus kan er geen structurele bezuiniging op dit budget geboekt worden.

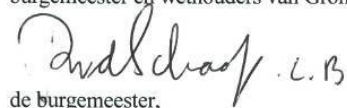
### Realisering en evaluatie

Voor 2013 kan € 25.000,- bezuiniging gerealiseerd worden. De overige bezuinigingen (€ 50.000,- structureel in totaal) kunnen vanwege lopende subsidieverwachtingen en -verplichtingen pas vanaf 2014 gerealiseerd worden.

De raad zal jaarlijks een rapportage ontvangen over de resultaten en activiteiten in het kader van het Internationaliseringsbeleid.

Aan het eind van de beleidsperiode zal een evaluatie van het beleid worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Kadernota Internationalisering ' Groningen op de kaart 2013 – 2016'

#### Inhoudsopgave

1. Aanleiding .....	4
2. Missie en visie nieuw beleid.....	4
3. Focuspunten nieuw beleid.....	5
A. Internationale handel.....	5
B. Groningen in Europa.....	6
C. Partnersteden.....	8
D. Gastvrije stad.....	9
<i>Communicatie</i> .....	10
4. Samenvatting acties .....	10
5. Financiële gevolgen.....	11
BIJLAGE 1. Samenvatting Werkconferentie Internationalisering 14 maart 2012 .....	14
BIJLAGE 2: Activiteitenoverzicht Internationalisering en Externe Betrekkingen 2012-2013 .....	17
BIJLAGE 3: Positionpaper Groningen in Europa .....	30
BIJLAGE 4: Subsidieoverzicht 2012 .....	35
BIJLAGE 5: Ingezonden zienswijzes.....	35
BIJLAGE 6: Evaluatie Groningen Wereldstad.....	35

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### 1. Aanleiding

Het huidige internationaliseringsbeleid "Groningen Wereldstad " loopt af in 2012 en dient voor 2013 vernieuwd te worden. In het Prinsenhof-akkoord is afgesproken dat op internationalisering bezuinigd moet worden: structureel € 50.000 per jaar.

### 2. Missie en visie nieuw beleid

Eén van de grote kritiekpunten op het vigerende internationaliseringsbeleid was dat missie en visie onvoldoende gearticuleerd waren (zie bijlage 6). Het uitgangspunt van het nieuwe beleid is dat internationalisering een geïntegreerd onderdeel is van onze propositie van Groningen als kennisstad. Deze visie ligt ten grondslag aan andere beleidsvelden, zoals het economisch beleid (G-kracht) en Het Akkoord van Groningen.

- Missie

Groningen profileert zich via Het Akkoord van Groningen en het economisch beleid G-kracht lokaal, regionaal en nationaal als kennisstad. In het verlengde hiervan positioneert het internationaliseringsbeleid Groningen als kennisstad in internationaal perspectief.

- Visie

Groningen, City of Talent, ziet op korte, middellange en lange termijn kennis-economie als motor van de stad. De stad moet aantrekkelijk zijn voor (toekomstige) kenniswerkers en bedrijven uit binnen- en buitenland. Om dit te realiseren moet Groningen internationaal zichtbaar zijn, vooral op de thema's energie en healthy ageing. Dat kan door ook in internationaal opzicht op te trekken met de partners uit Het Akkoord van Groningen, door in Europese (gesubsidieerde) projecten deel te nemen, door Europees beleid te beïnvloeden en door te investeren in een aantrekkelijk internationaliseringsklimaat in de stad.





## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### 3. Focuspunten nieuw beleid

Op basis van de missie en visie, de evaluatie van het vorige beleid en de uitkomsten van de werkconferentie internationalisering van 14 maart (zie bijlage 1), hebben we vier focuspunten onderscheiden:

#### *A. Internationale handel*

Handelsbevordering en investeringsbevordering is onderdeel van het economisch beleid 'G-kracht'. In internationale context kiezen we voor een duidelijke en natuurlijke rol voor de gemeente: de gemeente opent deuren voor bedrijven en belangenorganisaties. Dit doen we door inzet van cultuur, een van de sterke punten van onze City of Talent. De gemeente faciliteert in beginsel zelf niet in het leggen van contacten tussen bedrijven, maar helpt bedrijven aan de juiste ingang. Investeringsbevordering gebeurt reactief: op vraag van een klant of via de lijn NOM/NFIA (Netherlands Foreign Investment Agency, onderdeel van ministerie EL&I) komen we in beweging.

Onze geografische inzet op handelsbevordering wordt gedaan langs de denkbeeldige lijn Groningen-Moermansk. Deze lijn loopt via de metropoolregio Oldenburg / Bremen / Hamburg langs Baltische partnersteden als Tallinn en eindigt bij onze Russische partnerstad Moermansk. Daarnaast concentreren we ons op onze bestaande relaties in China. Tot slot biedt in 2013 zich een grote kans aan met het bilaterale Nederland - Ruslandjaar. In gezamenlijke Noord-Nederlandse inspanning zullen verscheidene economische activiteiten in het kader van dit Ruslandjaar georganiseerd worden. Hoewel Rusland niet het speerpunt is van onze economische inspanningen, zullen we in 2013 gebruik maken van de kans om de handel met Russische bedrijven te bevorderen.

In het kader van deze nota wordt nadrukkelijk toerisme niet gezien als onderdeel van Internationalisering. Hoewel toeristen natuurlijk deels uit het buitenland komen, zal in het kader van deze nota er geen inspanningen om toerisme te promoten gedaan worden. Die inspanningen worden natuurlijk wel gedaan in het kader van City-marketing en binnenstadsbeleid. En natuurlijk is de toeristische branche welkom bij uitgaande handelsmissies.

Congrestoerisme, of eigenlijk congresmarketing, is wel onderdeel van ons handelsbeleid. Bij onze contacten in het buitenland zullen we actief proberen congressen naar Groningen te halen. Dit gebeurt in samenhang met het economisch programma G-Kracht, het Groninger congresbureau en de partners van Het Akkoord van Groningen.

In het activiteitenoverzicht Internationalisering 2012-2013 (bijlage 2) staan de handelsinspanningen van afgelopen en aankomend jaar.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

### **Acties internationale handel:**

- Handelsbevordering via G-kracht met hulp van cultuur;
- Focus op Noordoost Duitsland, China en in 2013 ook Rusland;
- Congrestourisme stimuleren;
- Handelsactiviteiten opnemen in activiteitenoverzicht internationalisering.

### *B. Groningen in Europa*

Als stad hebben we in toenemende mate te maken met de Europese Unie. Onze projecten worden vaker meegefinancierd vanuit Brussel. De regelgeving die we moeten uitvoeren wordt meer en meer van EU-regels afgeleid. Onze partners, zowel in het sociaal-maatschappelijke domein, als bij de kennisinstellingen, zijn ook in toenemende mate mede afhankelijk van Brussels brood en Brussels woord.

De gemeente Groningen vindt het daarom belangrijk om:

- kennis te nemen van de ontwikkelingen bij de Europese Unie;
- invloed uit te oefenen op de ontwikkelingen in Brussel;
- actief het gebruik van EU-fondsen te stimuleren, zowel intern als extern, als multiplier voor eigen middelen;
- fondsenwerving zoveel als mogelijk met maatschappelijke partners en kennisinstellingen te doen;
- energie en healthy ageing tot speerpunten van de Europese lobby te benoemen.

Om kennis te nemen van de ontwikkelingen en om invloed uit te oefenen, heeft het college het Position Paper Groningen in Europa vastgesteld (zie bijlage 3). We zullen minimaal jaarlijks het position paper een update geven en aan de Raad ter kennisgeving sturen. In het paper staat wat de huidige ontwikkelingen zijn en via welke gremia we invloed kunnen uitoefenen. De belangrijkste gremia zijn het SNN, de G32 en het VNG.

We stellen ons ten doel om meer gebruik te maken van Europese fondsen en subsidies. Voor ons belangrijke fondsen zijn het Europees Sociaal Fonds (o.a. te gebruiken voor toeleiding naar de arbeidsmarkt) en het Europese Fonds voor Ruimtelijke ontwikkeling (o.a. gebruikt voor revitalisering). Voor beide fondsen zal volgend jaar een nieuw operationeel programma worden opgesteld; Groningen speelt een actieve rol in het tot stand komen van dat programma.

Hoewel ook in de maatschappelijke sector al regelmatig gebruik wordt gemaakt van Europese subsidieprogramma's, vinden we dat hier meer nadruk op moet komen te liggen. We stellen ons ten doel om de kennis bij het gemeentelijke apparaat te vergroten, de *awareness* over het gebruik bij zowel de eigen organisatie als bij partners te vergroten, en het gebruik

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

van subsidieregelingen beter te meten en te volgen. Ook willen we de gezamenlijke fondsenwerving hoger op de agenda's zetten van Het Akkoord van Groningen en andere maatschappelijke partners.

Voor het gebruik van Nationale en Europese subsidies is meestal een vorm van gemeentelijke cofinanciering nodig. Het College stelt zich ten doel om dit zoveel mogelijk te doen binnen bestaande projectbudgetten en met inbreng in natura (mankracht).

Veel Europese trajecten vereisen grensoverschrijdende samenwerking. Hiermee heeft de gemeente ruime ervaring, o.a. in het Interreg-programma. Daar waar we internationaal moeten samenwerken, geven we de voorkeur aan 'warme' relaties en partnersteden, en bij voorkeur onze partners in Noord Duitsland.

Met de onder andere de Energy Academy Europe, de Healthy Ageing Campus en verscheidene internationaal onderscheidende onderzoeksprojecten als LifeLines heeft Groningen Europees goud in handen. Met de Europese lobby positioneren we Groningen daarom als hoogwaardige kennisstad op het gebied Energie en Healthy Ageing.

Een overzicht van het gebruik van Europese subsidies zal aan de jaarrapportage Internationalisering worden toegevoegd (zie bijlage 4).

### Acties Groningen in Europa:

- Raad en college op de hoogte houden van invloedsmogelijkheden Brussels beleid;
- Toename gebruikmaking Europese fondsen en subsidies, met de nadruk op de maatschappelijke sector;
- Vergroten kennis en awareness over Europese programma's;
- Toevoegen subsidieoverzicht aan jaaroverzicht Internationalisering.



### Subsidievoorbeeld

Smart Cities is een voorbeeld van de gewenste manier van werken: reeds gebudgetteerde werkzaamheden werden ingezet als cofinanciering voor een Europees project, met als doel verbetering van onze dienstverlening als overheid. Het leverde Groningen een EU-bijdrage van € 450.000 op.

Ook hebben we onze eigen werkzaamheden kunnen verrijken met kennis van partners uit Noorwegen, Zweden, België, Duitsland en de UK. Tot slot werk je hierdoor binnen Europa aan een uitstekende reputatie.

We doen meer projecten zoals Smart Cities: Build with Care, Creative City Challenge, Smart Cities en Opening Up zijn voorbeelden waarin Groningen slim, voordelig en goed zichtbaar werkt aan eigen beleidsdoelen.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### C. Partnersteden

Het huidige beleid is gericht op het onderhouden van 2 stedenbanden en 12 geformaliseerde partnerstadrelaties (zie kader). Deze manier van werken willen we moderniseren door het beleid projectmatiger en pragmatischer in te steken. Dat doen we op twee manieren.

#### 1. De stedenbanden

We hebben onze band met de steden San Carlos en

Murmansk ondergebracht in twee stichtingen, met wie we een subsidieverhouding onderhouden. Er is een raadsmeerderheid om deze stedenbanden op het huidige niveau te handhaven. De subsidie aan de stedenbandorganisaties, zo'n € 60.000 per jaar, wordt vrijwel geheel gebruikt om een bureau met een coördinator in stand te houden. Deze coördinatiefunctie is noodzakelijk om projecten te verwerven en coördineren.

De aard van de stedenbanden is in de loop der tijd veranderd, van ontwikkelingssteun naar samenwerking. Ook is er vanuit de partnersteden steeds meer vraag naar economische samenwerking.

Dit vergt van de beide stedenbanden een visie op eigen rol en toekomst. Het college zal de stedenbandorganisatie verzoeken een visiedocument op te stellen.

- #### 2. Onze activiteiten richting alle 14 steden waarmee we een samenwerkingsverdrag of vriendschapsverdrag hebben gesloten, zullen moeten bijdragen aan de missie en visie. Daarbij zullen we de raadsmotie om in onze contacten actief aandacht te vragen voor de Rechten van de Mens implementeren. Door focus aan te brengen in de activiteiten, is het afstoten van relaties, zoals de raad vroeg te onderzoeken, niet noodzakelijk. Het grootste deel van onze aandacht zal gericht zijn op onze Duitse partnersteden.

#### Acties partnersteden

- Stedenbanden met Murmansk en San Carlos worden voortgezet, waarbij gekeken wordt naar modernisering en een meer economische inhoud;

#### Stedenbanden

Moermansk, Rusland  
San Carlos, Nicaragua

#### Partnersteden

Bremen, Duitsland  
Oldenburg, Duitsland  
Hamburg, Duitsland  
Odense, Denemarken  
Kaliningrad, Russische Federatie  
Tallinn, Estland  
Zlin, Tsjechië  
Newcastle, Groot Britannië  
Graz, Oostenrijk  
Tianjin, China  
Xi'an, China  
Katowice, Polen

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

- Jaarlijks wordt via het activiteitenoverzicht Internationalisering aan de raad gerapporteerd welke acties ondernomen worden in het kader van de partnersteden;

### D. Gastvrije stad

Onze stad transformeert langzaam maar zeker in een innovatieve kenniseconomie. De aanwezigheid van kennismigranten, wetenschappelijke onderzoekers, internationale studenten en trainees is een noodzakelijke en essentiële voorwaarde voor de Groningse economie, productiviteit en innovatiekracht. Ook elders in het Noorden stijgt hun aantal en daarmee hun belang.

Uit de werkconferentie van 14 maart kwam duidelijk naar voren dat Groningen deze doelgroep onvoldoende faciliteert. Ook in vergelijking met kennissteden elders in het land lopen we achter op dit gebied (zie afbeelding 1). Om de (inter)nationale concurrentiepositie van Groningen, en daarmee Noord Nederland, te verstevigen is de oprichting van een Welcome Center wenselijk, waarin buitenlandse kennismigranten uit heel Noord Nederland terecht kunnen voor administratieve zaken en informatie over hun verblijf. Meer precies biedt een Welcome Center administratieve diensten zoals verblijfsvergunningen. Ook biedt het op maat gesneden praktische informatie over wonen, leven en werken in het Noorden. Tot slot kan een Welcome Center als ontmoetingsplaats dienen voor de vele expats. Met een Welcome Center geven we als stad een signaal af dat we deze doelgroep serieus nemen, erkennen we hun toenemende economische waarde voor de stad en bouwen we aan het imago van Groningen als internationale kennisstad. De inzet is om het Welcome Center in samenwerking met het bedrijfsleven, Noordelijke overheden en kennisinstellingen als de RUG, UMCG en HG te ontwikkelen. In 2013 zal samen met marktpartijen, kennisinstellingen en overheden een *business case* gemaakt worden die de vraag beantwoordt of de oprichting haalbaar is of niet.

Afb.1 Expat Centra in Nederland



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Acties gastvrije stad:

- Ontwikkeling *business case* Welcome Center.

### Communicatie

De rol van communicatie is als cement tussen deze bouwstenen. Zeker gezien de evaluatie mag daar meer aandacht op worden gericht. De doelstelling is om als gemeente meer als netwerkorganisatie op te treden, die nadrukkelijk dienstbaar is aan haar omgeving c.q. de kennisinstellingen en het bedrijfsleven.

### 4. Samenvatting acties

#### Internationale handel:

- Handelsbevordering via G-kracht met hulp van cultuur;
- Focus op Noordoost Duitsland, China en in 2013 ook Rusland;
- Congrestourisme stimuleren;
- Handelsactiviteiten opnemen jaaroverzicht internationalisering.

#### Groningen in Europa:

- Raad en college op de hoogte houden van invloedsmogelijkheden Brussels beleid;
- Toename gebruikmaking Europese fondsen en subsidies, met de nadruk op de maatschappelijke sector;
- Vergroten kennis en awareness over Europese programma's;
- Toevoegen subsidiemonitor aan jaaroverzicht Internationalisering.

#### Partnersteden

- Stedenbanden met Murmansk en San Carlos worden voortgezet, waarbij gekeken wordt naar modernisering en een meer economische inhoud
- Jaarlijks wordt aan de raad gerapporteerd welke acties ondernomen worden in het kader van de vriendschapsbanden met steden.

#### Gastvrije stad:

- Ontwikkeling *business case* Welcome Center.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### 5. Financiële gevolgen

#### *Bezuinigingsopgave*

Op allerlei gemeentelijke beleidsvelden zijn bezuinigingen afgekondigd, zo ook op internationalisering. Het Prinsenhofakkoord stelt een bezuiniging van € 50.000 op internationalisering. Dit bedrag is ruim een vijfde van het totaal van de structurele budgetten voor internationalisering. Hierdoor is het maken keuzes onvermijdelijk.

#### *Keuze*

De focus van de kadernota ligt op het versterken van de kenniseconomie. Het kunnen blijven realiseren van dit doel is het belangrijkste uitgangspunt van de bezuinigingen. Daarnaast is rekening gehouden met de wens van de raad om de stedenbanden met San Carlos en Moermansk in stand te houden.

#### *Scheiding van budgetten*

De budgetten voor internationalisering zijn van oudsher verspreid over de gemeentelijke organisatie en dienen verscheidene doelen: subsidieverstrekking, cofinanciering, lobby en activiteiten. De kadernota brengt hierin helderheid door een scheiding aan te brengen tussen de twee soorten internationalisering. Enerzijds zijn er budgetten voor kenniseconomie met als doel cofinanciering, lobby en kennis-economische activiteiten. Anderzijds zijn er subsidiebudgetten voor solidariteit en mondiale bewustwording waaruit verscheidene lokale instellingen en de stedenbanden met Moermansk en San Carlos worden gefinancierd. Deze scheiding maakt duidelijk hoeveel en waarop er bezuinigd wordt. De gevolgen van de bezuiniging worden hierna per budget benoemd.

Subsidiebudgetten voor solidariteit en mondiale bewustwording	budget 2008-2012	budget 2013	bezuiniging 2013	budget 2014-2016	bezuiniging 2014-2016
Stedenband Moermansk	63.000	63.000	0	58.000	5.000
Stedenband San Carlos	63.000	63.000	0	58.000	5.000
OCSW subsidies (Noordbaak, Gered Gereedschap, Vredes Informatiecentrum, Jabalya)	24.200	24.200	0	13.000	11.200
OCSW Internationalisering (incidentele subsidies, reeds toegezegd)	3.800	3.800	0	0	3.800
<b>Totaal in €</b>	<b>154.000</b>	<b>154.000</b>	<b>0</b>	<b>129.000</b>	<b>25.000</b>

Budgetten voor kenniseconomie	budget 2008-2012	budget 2013	bezuiniging 2013	budget 2014-2016	bezuiniging 2014-2016
BSD Stedenbanden	20.000	0	20.000	0	20.000
BSD Externe Betrekkingen	50.000	45.000	5.000	45.000	5.000
<b>Totaal in €</b>	<b>70.000</b>	<b>45.000</b>	<b>25.000</b>	<b>45.000</b>	<b>25.000</b>

Figuur 1. Scheiding budgetten voor internationalisering en de bezuinigingen hierop.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

Tot 2013 werd bijna 55% van het totale structurele budget besteed aan subsidies voor instellingen die zich bezighouden met mondiale bewustwording en solidariteit (waaronder de stedenbanden). De overige 45% werd gebruikt voor bijvoorbeeld lokale initiatieven, cofinanciering van Europese projecten en lobby. Na de bezuiniging wordt de verhouding 65% mondiale bewustwording tegen 35% budget kenniseconomie internationalisering. Het incidentele budget van G-kracht is hierbij buiten beschouwing gelaten, omdat er nog geen economisch beleid na 2014 bekend is.

### *Bezuiniging op kenniseconomie*

Op deze budgetten wordt jaarlijks €25.000 euro bezuinigd vanaf 2013. Het budget BSD stedenbanden werd in het verleden sporadisch gebruikt voor activiteiten met zustersteden, zoals uitwisselingen en projecten. Hieruit werden geen subsidies verstrekt. De eventuele aanspraken hierop kunnen door het BSD werkbudget worden overgenomen mits ze in het nieuwe beleidskader passen. Het budget van G-kracht (in 2013 €70.000) is incidenteel gefinancierd tot en met 2014 en kan daarom niet in de bezuiniging worden meegenomen. De gevolgen van de bezuiniging op kenniseconomie zijn:

- Minder activiteiten met zustersteden;
- Minder geld om Europese projecten en activiteiten te (co)financieren;

### *Bezuiniging op solidariteit en mondiale bewustwording*

Op deze budgetten wordt jaarlijks €25.000 euro bezuinigd vanaf 2014. Deze bezuinigingen komen ten laste op de subsidies van verscheidene instellingen in de stad en op de stedenbanden met Moermansk en San Carlos. De concrete gevolgen van de bezuinigingen voor hen zijn:

- **De stichting stedenband Groningen - San Carlos** levert in op de projectcapaciteit. San Carlos geeft aan dat een gepland vast steunpunt in San Carlos mogelijk geschrapt moet worden, waardoor een gelijkwaardigere relatie met Groningen op de tocht komt. Het staat haaks op de hernieuwde plannen om meer projecten te draaien.
- Ook de **stichting stedenband Groningen - Moermansk** geeft aan dat de bezuiniging ten laste zal komen van de projecten: het gaat om eenderde van hun projectbudget. Alternatieve financieringsbronnen zijn onzeker en niet binnen twee jaar voorhanden.
- Bij **stichting Jabalya** zal worden bezuinigd op activiteiten. Er is o.a. minder geld meer voor wederzijdse bezoeken. De activiteiten-gelden (€60.000) afkomstig uit het project voor het jeugdcentrum blijven behouden, deze zijn geormerkt voor bepaalde activiteiten. Door het verminderen van het contact met Jabalya wordt het lastiger om hier goed zicht op te houden.
- Het wegvallen van een deel van de subsidie voor de **Vereniging Gered Gereedschap** gaat ten koste van de geleverde kwaliteit (het toevoegen van boortjes, zaagjes en ander hulpmateriaal bij de pakketten van tweedehands gereedschap) en gaat daarmee ook ten koste van de



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

effectiviteit: gereedschappen met beperkt hulpmateriaal zullen beperkt gebruikt kunnen worden

- De subsidie voor het **Vredes Informatiecentrum (VIC)** wordt onder meer gebruikt voor de huur van een gemeentelijk pand. Ook maakt het VIC deel uit van het 200-banen plan. Het verminderen van de subsidie geeft het risico dat hier geen uitvoering aan kan worden gegeven. Er is dan immers geen plek meer om te werken.
- **Noordbaak, het voormalige Centrum voor Ontwikkelingssamenwerking** is afgelopen jaren gemonitord en gekort door de Provincie Groningen. De gemeentelijke subsidie is een belangrijke deel van de vereiste cofinanciering vanuit landelijke organisaties, niet alleen uit oogpunt van financiën, maar ook uit oogpunt van aantoonbaar draagvlak. De landelijke subsidie bedraagt 75% van de projectkosten, lokaal moet 25% worden opgebracht. Als het gemeentelijke deel verminderd wordt, bestaat het risico dat de totale subsidie wegvalt, omdat niet meer aan de eis van 100% dekking en lokaal draagvlak wordt voldaan.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### BIJLAGE 1. Samenvatting Werkconferentie Internationalisering 14 maart 2012

#### **Aanleiding**

Het huidige collegeprogramma wil de internationale inzet meer laten aansluiten op de behoeftes van de kennisinstellingen onder het mom 'wat is goed is voor de kennisinstellingen, is goed voor de stad'. Om die behoeftes te peilen van onze partners van binnen Het Akkoord van Groningen, maar ook die van ROC's, bedrijfsleven en culturele organisaties, werd op 14 maart een Werkconferentie Internationalisering georganiseerd.

#### **Publiek**

Meer dan honderd aanwezigen bezochten de werkconferentie. De meesten van hen waren beleidsinhoudelijke medewerkers van de RUG, het UMCG, de Hanzehogeschool, de ROC's en verscheidene koepelorganisaties als de Kamer van Koophandel. Ook waren vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven, culturele organisaties en woningcorporaties aanwezig. Tot slot deden verscheidene internationale studentorganisaties zoals AEGEE, SIB en ESN mee. Het was voor het eerst dat een dergelijke dwarsdoorsnede van relevante partijen op het gebied van internationalisering in zulke groten getale bijeen kwam.

#### **Vorm**

De conferentie bestond uit twee delen. Tijdens het plenaire gedeelte spraken achtereenvolgens burgemeester Peter Rehwinkel, rector magnificus Elmer Sterken, wethouder Ton Schroor en wethouder Frank de Vries. Iedere spreker boog zich over kansrijke ontwikkelingen en focus binnen een specifiek onderdeel van internationalisering. Na het plenaire deel verdeelde de groep zich over vijf workshops. Iedere workshop had een eigen thema, deze waren: faciliteren van expats en internationale studenten, strategische netwerken en partnerships, grensoverschrijdende projecten, aansluiting op Europese agenda en ten slotte internationale bedrijvigheid.

#### **Belangrijkste conclusies**

Van iedere workshop zijn uitgebreide verslagen gemaakt. Hieronder staan kort de belangrijkste uitkomsten per workshop.

##### *1. Het faciliteren van internationale studenten en expats*

- De procedure van inschrijving bij de gemeentelijke basisadministratie kan gemakkelijker en sneller voor internationale studenten;
- Alle aanwezigen bepleiten het vestigen van een fysiek Welcome Centrum in de stad met een uitgebreide informatie dienstverlening richting internationale studenten en expats. Hierbij dienen ondernemingen, kennisinstellingen, IND, belastingen en lokale overheden een samenwerkingsverband aan te gaan;
- Het internationaal lager en middelbaar onderwijs dient breder opgepakt en gecommuniceerd te worden;

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

- Huisvestingsklimaat voor internationale studenten en onderzoekers dient verbeterd te worden;
- Erken als gemeente het toenemend economische belang van internationale studenten en expats voor de stad;
- Het vinden van stages en banen als internationale student of als partner van een expat is erg moeilijk.

### 2. *Strategische netwerken en partnerships*

- Ondernemerschap en cultuur zijn belangrijke manieren om internationalisering mee vorm te geven.
- Het belang van een goeie lobby richting Europa en Den Haag wordt door alle partijen onderschreven, maar niet heilig verklaard. Ga ook uit van eigen kracht en wat er al is, bijvoorbeeld het handelsverkeer met Duitsland.
- Er mag meer samen opgetrokken worden tussen Noord-Nederlandse overheden, kennisinstellingen en bedrijven.
- De complexiteit van de verschillende doelen van de partijen en de afstemming van elkaars internationale netwerken wordt door iedereen ondersteund, maar blijven proberen is het advies. Want uiteindelijk ligt de meerwaarde in het verschiep. Voorbeelden zijn de speerpunten energie en healthy ageing en bijvoorbeeld de band met Newcastle.
- Cultuur wordt als belangrijkste drijfveer achter stedenbanden gezien om deuren te openen voor handel.
- De term stedenbanden wordt als oubollig ervaren.
- Europese fondsen bieden zeker kansen voor nieuwe projecten, maar vragen ook om veel inzet van kennis, capaciteit en cofinanciering. De als enigszins oubollig ervaren stedenbanden staan dergelijke projecten soms in de weg.

### 3. *Grensoverschrijdende projecten*

- Er worden vanuit Groningen veel meer internationale projecten geïnitieerd dan bekend is onder het grote publiek;
- Toch wordt er tussen de organisaties nog weinig samengewerkt;
- Als kleine organisatie vindt je moeilijk aansluiting bij lopende projecten of grote organisaties.
- De gemeente dient een actievere rol te vervullen richting de organisaties als het om het makelen van contacten, projectgelden en het aandragen van projecten op wijkniveau.
- De geografische focus dient te liggen op Noordoost Europa, Duitsland en enkele aziatische landen als India en China vanwege de kennis. Voorwaarde is dat halen en brengen in balans moet zijn.

### 4. *Aansluiting op Europese agenda*

- De aanwezige partijen hebben ieder op verschillende manieren en niveaus te maken met Brussel; de ene partij is wat verder in het opzetten van een lobby, terwijl een ander juist nog in de beginfase zit.
- Het nut van zichtbaarheid in Europa wordt door iedereen onderschreven.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

- Het afstemmen van elkaars lobby-activiteiten is erg moeilijk, maar niet onmogelijk
- Initiatieven als Het Akkoord van Groningen en Energy Valley helpen om de kar te trekken.
- Beeldvorming over Brussel is bij het grote publiek negatief. De gemeente kan daar een positieve rol in spelen.
- We kunnen ook vaker proberen om Brussel naar Groningen te halen en daar gezamenlijk bij op te trekken. Voorbeeld is Newcastle.
- Het creëren van een gezamenlijk belang, bijvoorbeeld de oprichting van een vijf-sterren hotel, is noodzakelijk en ligt vooral bij instellingen en bedrijven. Rol van gemeente zou moeten zijn om daar meer voor open te staan en minder op eigen koers te varen.

### 5. Internationale bedrijvigheid

Aanwezigen hebben vele belangen en vragen voor het nieuwe internationale handelsbeleid van gemeente. Een greep:

- Ondersteuning bij het organiseren van Chinese culturele activiteiten want dat gaat hand in hand met zaken doen.
- Bruisende internationale activiteiten organiseren, festivals, muziek, sport, musea, restaurants in de stad.
- Een fysieke desk voor hulp aan internationals.
- Internationalisering concreet maken voor MKB in Energy, Healthy Ageing, Ondernemerschap.
- Als intermediair organisaties en bedrijven met elkaar in contact brengen, platform internationalisering, de sterke stedenband San Carlos en Moermansk uit het hoekje helpen en toegang bieden tot bedrijvigheid. Economische ontwikkelingen zijn de toekomst.
- Afstemming t.a.v. strategische reisdoelen, meer gebruik maken van de informatie die bij de Kvk aanwezig is.
- Internationaal bekwaam en gastvrij zijn, gastvrijheid Groningen laten zien, communicatie/faciliteiten. Investeer in initiatieven die hieraan bijdragen, pak initiatieven die er al zijn, ook met kleine ondernemers.
- Meer aandacht voor voorwaardenscheppende deel, daar waar het gaat om wet- en regelgeving: snelle inschrijving GBA, goede contacten met belastingdienst leggen om z.s.m. een sofi-nummer te verstrekken, meedenken in oplossingen voor medewerkers van buiten de EU m.b.t. visa, vergunningen (IND) en wonen/huisvesting.
- Citybranding is van belang, vooral bij inkomende en uitgaande delegaties.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### BIJLAGE 2: Activiteitenoverzicht Internationalisering en Externe Betrekkingen 2012-2013

Activiteiten 2012			
Soort activiteit	Onderwerp	Datum	Omschrijving
Akkoord van Groningen	Bezoek Secretaris Generaal Chris Buijink (EL&I)	mei-12	Secretaris Generaal Chris Buijink bezocht stad Groningen om zich te laten informeren over onze twee speerpunten energie en Healthy Ageing.
Akkoord van Groningen	2-daags ontvangst High Potentials uit negen landen	sep-11	Op verzoek van Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn de twaalf deelnemers rondgeleid door stad en regio over speerpunten energie en healthy ageing
Akkoord van Groningen	Ondertekening convenant Urban Strategic Planning Age (Age Friendly Cities) tijdens het congres Ruimte voor Gezondheid..		Ikv de European Innovation Partnership of Active and Healthy Ageing (EIP AHA) heeft Noord Nederland zich in Brussel kandidaat gesteld om voorbeeldregio (reference site) op het gebied van Healthy Ageing te worden. Akkoordpartners nemen allen deel aan het actieplan D4 Age Friendly Cities (een van de zes actieterreinen waarvoor vanuit Noord Nederland consortia zijn gevormd.
Akkoord van Groningen	deelname aan Open Doors Day in Brussel	mei-12	Akkoordpartners presenteerden het Groningse programma voor het EU Healthy Ageing Jaar.
Akkoord van	Nacht van Kunst &	jun-12	Opening in de Der Aa-

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

Groningen	Wetenschap, thema Healthy Ageing		Kerk door Wouter Bos.
Akkoord van Groningen	Presentatie in Den Haag ikv lancering van EU Jaar voor Actief Ouder Worden in Nederland	mrt-12	Locoburgemeester Frank de Vries aanwezig bij lancering EU Jaar in NL door Tweede Kamervoorzitter Gerdi Verbeet. Aansluitend presentatie van campagne City of Talent en programma Gezond & Actief Groningen in het Huis van Europa in aanwezigheid van Europarlementariërs.
Akkoord van Groningen	Lancering campagne GA! Groningen in ERIBA	apr-12	Feestelijk startschot door burgemeester Rehwinkel van het programma dat Akkoordpartners met onder de noemer Gezond & Actief Groningen in het kader van het EU Jaar voor Actief Ouder Worden gedurende 2012 organiseren.
Beleid	Werkconferentie Internationalisering	mrt-12	Ruim 100 externe stakeholders zijn om input gevraagd over het nieuwe internationaliseringsbelei d
Communicatie	Opzetten website www.groningen.nl/in ternationaal	zomer 2012	Alle informatie rondom internationalisering is bij elkaar gebracht op de gemeentelijke website.
Communicatie	Meertalig aanbieden alle info op groningen.nl/internati onaal	zomer 2012	De belangrijkste informatie over internationalisering wordt op verzoek van de raad meertalig aangeboden
Communicatie	Nieuwsbrief Internationalisering	nvt	De nieuwsbrief verscheen twee maal.
Cultuur	Ontvangst Bremer Musikfest in Groningen	apr-12	De eerste keer dat het gerenomeerde Bremer Musikfest over de grens gaat met een concert op het Arp Schnitker orgel in

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			Der Aakerk. Bremen wil met steun van Groningen de Schnitker orgels op de lijst van het werelderfgoed zetten.
EU-projecten	Europees Congres, Sociale media voor steden en gemeenten 22/10	okt-12	Opening Up (OUP) en daarbinnen de partners gemeente Groningen en de hogeschool Mechelen hebben een internationaal congres georganiseerd over sociale media en de toepassingen voor gemeenten. Er waren 25 Vlaamse en Nederlandse sprekers. 240 Bezoekers bezochten op dit eendaagse congres dat te Mechelen werd gehouden. Voertaal was Nederlands, maar de belangrijkste sessies zijn simultaan vertaald in het engels voor de internationale deelnemers.
EU-projecten	Pilot e-participatie gebiedsvisie West	sept-12/mrt -13	Binnen het OUP project doen we een pilot e-participatie voor de gebiedsvisie West te Groningen. Door middel van inzet van sociale media kanalen (Facebook en Twitter) proberen we andere doelgroepen te bereiken. Er is een communicatiemix van reguliere middelen (inspraakavonden/workh ops) en nieuwe media. De resultaten worden binnen het OUP project gedeeld.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

EU-projecten	Deelname aan Digitale Steden Agenda		Het netwerk van G32 steden en het Ministerie van EL&I hebben het convenant Smarter Cities opgesteld rondom de Digitale Steden Agenda. Met deze agenda zetten rijk en steden in op het benutten van kansen die ICT biedt voor het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Via het convenant Smarter Cities werken steden gezamenlijk aan deze oplossingen. De Digitale Steden Agenda is de uitwerking van de Europese en nationale digitale agenda en sluit aan bij de ambities van Groningen op ICT-gebied. Binnen het convenantsthema 'Onze stad' gaat het om het versterken van zelforganisatie via sociale media en om (ondernemen met) open data. Hierbij ligt een nauwe aansluiting en mogelijkheid tot participatie via het lopende Europese project 'Opening Up'.
Fair Trade	6th International Fair Trade Towns conference - Polen	nov-12	Vaktreffen van 130 leden uit 25 landen
Fair Trade	SIFE projectgroep nu ENACTUS	hele jaar door	Internationale studentenorganisatie zet zich in op maatschappelijke projecten zoals een campagne RUG Fairtrade te maken
Fair Trade	Fair Design	hele jaar door	Inhoudelijke ondersteuning van een



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			samenwerkingsproject op het gebied van kunst met San Carlos-Nicaragua
Fair Trade	Opzetten aparte website voor Fairtrade Gemeente	nov 2012 gereed	Alle informatie rondom activiteiten in en vanuit Groningen, zoektermen internationaal
Fair Trade	Bananas the movie	nov-12	Documentaire en debat over de productie van bananen. Door ForumDuurzaam, Hanzehogeschool en Fairtrade Gemeente.
Fietsbeleid	Peer review meetings voor fietsproject Champ	hele jaar door	Deelnemende steden aan het Europese project CHAMP, dé kampioenen op fietsgebied van het betreffende land, willen hun fietsaandeel met minsten 10% vergroten in de periode 2011-2014. Voor dit project zijn dit voorjaar peer review meetings geweest in Edinburgh, Kaunas en Ljubljana en reguliere projectbijeenkomsten in Burgos en Bolzano.
Fietsbeleid	Deelname Velo-city fietscongres	jun-12	Het internationale fietscongres Velo-city 2012 wordt jaarlijks gehouden en is essentieel voor de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van fietsbeleid.
Fietsbeleid	Internationale bijeenkomst in Edinburgh	nov-12	Internationale bijeenkomst over Nederlands fietsbeleid georganiseerd door de Nederlandse ambassade
Fietsbeleid	Werkbezoeken uit het buitenland	hele jaar door	Delegaties uit Zweden, Finland, Ecuador en Japan bezochten Groningen voor ons fietsbeleid
Handel	Bezoek van wethouder Schroor	mrt-12	Evaluatie 10-Punten-Plan 2008-2012 en conclusie

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

	aan Oldenburg met delegatie		voor continuering samenwerking op projectbasis. Naast ontvangst in het Rathaus werden bedrijfsbezoeken afgelegd en workshops gevolgd met als speerpunten detailhandel, water, energie & innovatie. Tevens cultuurcooperatie.
Handel	Bezoek Business Plus Beurs in Oldenburg	nov-12	Business Plus is dé NL-D samenwerkingsbeurs in het Noorden. Groningen liet zich zien als kennisstad met aantrekkelijk vestigingsklimaat.
Handel	Ontvangst delegaties Oldenburg, Bremen, China op Noordelijke promotiedagen	nov-12	Onderwerpen waren o.a. de grensoverschrijdende arbeidsmarkt, business-to-business, cooperaties, toekomstige projecten en Ruslandjaar.
Handel	Bezoek Bremer Staatsrat aan Groningen Seaports op uitnodiging van gemeente Groningen	nov-12	Verkenning van mogelijke samenwerking tussen Bremerhaven en Groningen Seaports op het gebied van windenergie.
Handel	Participatie Promotiedagen Chamber of Commerce Kaliningrad	nov-12	Promotie Kaliningrad ivm economische activiteiten in het Nederland-Ruslandjaar 2013
Handel	Netwerkbijeenkomst BuZa inzake China	dec.12	Stimuleren nationale en regionale samenwerking mbt Chin
Handel	Bezoek delegatie CCPIT Xi'an	nov. 12	Introductie economische speerpunten Groningen
Handel	Participatie 8 bedrijven uit Xi'an aan de Promotiedagen 2012	nov-12	Investeringsbevordering en stimuleren export lokale bedrijfsleven
Handel	Stage ambtenaren uit Xi'an (1 maand)	Okt en nov 2012	Uitwisselingsprogramma Groningen-Xi'an

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

Handel	Stage ambtenaren uit Tianjin (2 maanden)	Okt en nov 2012	Uitwisselingsprogramma Groningen-Tianjin
Handel & Cultuur	Tegenbezoek Staatsrat für Kultur Hamburg aan Euros/Noorderslag	jan-12	Na aanleiding van het bezoek van wethouder Schroor in Hamburg in september 2011 bezocht dr. Hill Eurosonic/Noorderslag. Voorbereiding van de 2e Letter of Intent.
Handel, Cultuur	Ondertekening 2e Letter of Intent met Hamburg o.l.v. wethouder EZ	mei-12	De 'Letter of Intent of cultural and creative partnership Freie und Hansestadt Hamburg en Groningen' vormt de basis voor de vierjarige coöperatie met projecten en aansprekpartners in economie, creative industrie en cultuur .
Lobby	Deelname expositie CEMR Colourful cities (Kopenhagen, Brussel)	mrt-12	Europese conferentie van de CEMR over de rol steden in de sociaal economische agenda, met expositie van een aantal best practices, o.a. Groningen City of Talent. De expositie was ook in Brussel tijdens de Open Days
Lobby	Vergaderingen Europees Comité van de Regio's	hele jaar door	Wethouder Frank de Vries was via VNG lid van het Europees Comité van de Regio's. Dit lidmaatschap bood Groningen een unieke inzicht in het Europees beleidsvormingsproces en was een manier om Groningen verder in Brussel te positioneren.
Lobby	Vergaderingen VNG Europa & Internationaal	hele jaar door	De burgemeester is voorzitter van de VNG commissie EU & I. Hierdoor volgt Groningen de landelijke agenda over relevante Brusselse ontwikkelingen

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			nauwgezet.
Lobby, EU-projecten	Deelname slotconferentie EU-projecten 4b smartcities	sep-11	Interreg 4B project Smart Cities werd afgesloten met een slotconferentie in Brussel met een aantal topambtenaren en politici uit de deelnemende landen
Lobby, EU-projecten	Deelname conferentie Intereg 5A EDR		Conferentie in Assen over invulling van het nieuwe Interreg 5A (Eems-Dollard regio)
Lobby, EU-projecten	Deelname Conferentie EU-projecten 4B North Sea	jun-12	Deelname aan de jaarlijkse INTERREG 4 North Sea conferentie, ditmaal met als thema de invulling van de nieuwe periode, deelname aan de begeleidende expositie met een aantal Groninger projecten (CCC, Smart Cities, Build with Care
Partnersteden	Vaktreffen Oldenburg 2011 en 2012		Meer dan 100 professionals uit Bremen, Oldenburg en Groningen op tal van terreinen ontmoeten elkaar jaarlijks in één van de drie zustersteden om tot samenwerking te komen.
Partnersteden	Deelname activiteiten Gr-San Carlos		symposium over toekomst van de stedenband met San Carlos
Partnersteden	Bezoek aan Murmansk september 2012	sep-12	Onder leiding van burgemeester Rehwinkel heeft een grote delegatie Moermansk bezocht. Deelnemende organisaties waren onder andere GasTerra, RUG, baggerbedrijf Van Oord en de brandweer.
Partnersteden	Oprichting GEMS stipendium	okt-12	Dit stipendium is samet met UMCG opgericht ten behoeve van de

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			'European Medical School' van Oldenburg en Groningen: de eerste grensoverschrijdende geneeskunde-opleiding in Europa.
Partnersteden	2-daags ontvangst delegatie Zlín (Tjechië) april 2012	april 2012	De delegatie kwam op bezoek om te leren over ons systeem rondom jeugdzorg. Inmiddels is een Europees subsidieproject opgezet. Het resultaat is eentoegekende aanvraag van Zlín samen met Bureau Jeugdzorg voor een grensoverschrijdend ESF-project, in maart 2013
Partnersteden	overleg met Landelijk Beraad Stedenbanden Nederland/Nicaragua	nvt	vergaderingen met de Landelijke vereniging van stedenbanden Nederland-Nicaragua over subsidietrajecten, kennismaking van het landelijke bestuur met burgemeester
Partnersteden	Deelname aan conferentie in Zlín, Tjechië		De directeur van Marketing Groningen nam deel aan conferentie in Zlín over tourisme en regiomarketing
Partnersteden	Bezoek aan Tweede internationale Freundschaftstreffen in Oldenburg	mei-12	Versteving van de stedenband met Oldenburg en kennismaking met de andere partnersteden van Oldenburg.
Partnersteden	Reguliere ambtelijke contacten met Tianjin en Xi'an	hele jaar door	onderhouden en versterken stedenbanden
Partnersteden	Oldenburg/Bremen	hele jaar door	Stimuleren en opbouwen samenwerking mbt China
Partnersteden	Kaliningrad	hele jaar door	onderhouden en versterken stedenbanden
Representatie	4-daags bezoek stagiair uit Indonesië in het kader van	mrt-12	Op verzoek van VNG International is de stagiaire bekend gemaakt

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

	Talent for Governance program		met het werk van de milieudienst.
Representatie	1-daags bezoek burgemeesters uit Ecuador	nov-12	Dertig burgemeesters en andere overheidsofficials uit Ecuador kwamen naar Groningen om te leren over ons fiets- en tourisme beleid
Representatie	Bijeenkomst en oprichting Kring Noordelijke Honorair Consuls	okt-11	Eenmaal per jaar ontvangt de burgemeesters de honorair consuls uit Noord Nederland om hen te informeren over relevante Groningse ontwikkelingen.
Representatie	Inhoudelijke voorbereiding bezoek ambassadeurs (Duitsland, USA, Noorwegen, India, GB, etc.)	hele jaar door	Regelmatig ontvangt de burgemeester buitenlandse ambassadeurs en informeert hen over de Groningse speerpunten en relevante ontwikkelingen.
Representatie	Ontvangst delegatie's uit Palestina, Hamburg en Finland, Equador	hele jaar door	Verscheidene delegaties doen Groningen aan om meer te leren over Groningse beleidsvelden. De Finse delegatie kwam bijvoorbeeld om te leren hoe Groninge toeleidt naar de arbeidsmarkt.
Representatie	Ontvangst bezoeken consuls (Turkije, Marokko, Duitsland, etc)	hele jaar door	Regelmatig ontvangt de burgemeester buitenlandse consuls en informeert hen over Groningsge speerpunten en relevante ontwikkelingen.
Representatie	Deelname aan The Hague Process	jul-12	Congres onder auspiciën van de UNHCR over migratiebeleid en steden, presentatie van positionpaper over migratie in krimpregio met grote stad, burgemeester was co-

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			chair van een van de subsessies.
Representatie	Vorbereidingen Noord-Nederland - Ruslandjaar 2013	hele jaar door	Het Nederland-Ruslandjaar vraagt aandacht voor bestaande en potentiële relaties het gebied van economische samenwerking, culturele uitwisselingen, sport, wetenschap.
Representatie	Bezoek van burgemeester Rehwinkel aan Wilhelmshaven en Borkum	aug-12	De burgemeester bezocht Borkum op uitnodiging burgemeester Borkum
Representatie	VNG activiteiten Burgemeester	hele jaar door	Burgemeester is plv. vertegenwoordiger van de VNG bij de Raad van Europa en de CEMR en de UCLG (United Cities and Local Governments), met activiteiten o.a. in Straatsburg en Dakar

Geplande activiteiten 2013 (stand december 2012)			
Soort activiteit	Onderwerp	datum	omschrijving
Akkoord van Groningen	European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing (EIP AHA)	NTB	Acties en conferenties in Brussel ikv de EIP AHA en het consortium USP Age / Age Friendly Cities. Inzet is om een Europese voorbeeldregio te worden.
Akkoord van Groningen	Healthy Ageing conferentie	NTB	Een nog te organiseren Healthy Ageing conferentie als afsluiting van het HA Jaar 2012
Akkoord van Groningen	Nacht van Kunst & Wetenschap	zomer-13	Thema's dit jaar zijn energie en het Ruslandjaar
EU-projecten	Online platform voor practices sociale media	voorjaar-13	Binnen het OUP project zijn we (best) practices aan het verzamelen voor sociale media

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

			toepassingen bij gemeenten, doel is om kennis te delen/gebruiken. De practices worden begin 2013 gepubliceerd via de OUP website.
EU-projecten	Pilot transnational workshop over sociale media toepassingen	voorjaar-13	De scandinavische partners van OUP en de gemeente Groningen organiseren begin 2013 een pilot workshop over het gebruik van sociale media bij gemeenten. In deze pilot gaan we met name dieper in op de Scandinavische ervaringen met Facebook voor communicatie met burgers. Mocht de pilot succesvol blijken dan trekken we deze workshops in 2013 door naar alle partnerlanden.
fietsbeleid	Workshops in VS	NTB	Think-bike workshops in twee Amerikaanse steden, georganiseerd door de Nederlandse ambassade.
fietsbeleid	Deelname fietscongres Velo-City in Wenen	zomer-13	deelname aan het internationale fietscongres Velo-city 2013 in Wenen .
fietsbeleid	werkbezoek Denemarken	NTB	Voor het Europese project CHAMP moeten we waarschijnlijk naar twee buitenlandse steden, waaronder zeer waarschijnlijk Kopenhagen/Odense voor meer informatie over fietspromotie, etc en een reguliere projectbijeenkomst in het najaar. Waarschijnlijk komt er ook een aantal 'buitenlanders' naar Groningen voor een soort van stage/meelopen.
Handel	Werkbezoek aan Bremen door wethouder EZ	voorjaar-13	Verstevigen bilaterale bestuurlijke en economische samenwerking. Voorbereiden Letter of Intent.
Handel	Werkbezoeken	voorjaar-	Onderhouden bestuurlijke en



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

	Oldenburg en Hamburg	13	economische contacten.
Handel	Handelsmissie naar Kaliningrad	Sep-13	Missie samen met Kvk in het kader van Nederland-Ruslandjaar
Handel	Handelsmissie naar China	Apr-13	Missie samen met provincie Groningen naar Xi'an en Tianjin
Handel, cultuur	Ruslandjaar	hele jaar door	Vanwege het vriendschapsjaar Nederland-Rusland is in Groningeneen groots zakelijk en publieksprogramma opgetuigd met o.a. TimeShift-festival, Energy Forum, tentoonstellingen, lezingen, handelsmissies en debatten. Meer info: <a href="http://www.nnr2013.nl">www.nnr2013.nl</a>
Lobby, EU-projecten	Future perspective projects	voorjaar-13	Treffen in het provinciehuis Friesland, SNN en de noordelijke provincies. Op 7-8 februari 2012 zal het Interreg NSR-secretariaat de call voor de zgn. future perspective projects presenteren. Het totale budget van de call zal tussen 5,7 en 12 miljoen euro zijn. In Leeuwarden worden mogelijke projectvoorstellen besproken.
Partnersteden	Bezoek officiële delegatie olv burgemeestr uit Kaliningrad	Mei 13	Bezoek in het kader van Nederland-Ruslandjaar

### **BIJLAGE 3: Positionpaper Groningen in Europa**

#### **Inhoudsopgave**

1. Inleiding
2. Het Europese speelveld
3. Krachtenveldanalyse
4. Positie Regio Groningen

#### **Inleiding**

Europa is, mede door het terugtrekken van het rijk, steeds belangrijker voor de ontwikkeling van Groningen. Met name op de speerpunten energie en healthy ageing liggen er kansen in Europa. Vergrijzing, klimaatopwarming en energieafhankelijkheid zijn voorbeelden van de maatschappelijke uitdagingen waar de EU op wil inzetten. Groningen heeft hier niet alleen wat te halen maar Europa op deze thema's ook veel te brengen. Dit is belangrijk want een goede balans van halen en brengen is cruciaal bij Europese lobby en positionering.

We staan aan de vooravond van een nieuwe periode van Europees beleid (2014-2020). Het is zaak om de aansluiting en positie van stad en omliggende regio bij de verwachte ontwikkelingen te bepalen, te bezien hoe dit zich verhoudt tot onze positie binnen het SNN en te bepalen welke acties er in 2012 gezet moeten worden om Groningen een zo goed mogelijke uitgangspositie te geven richting toekomstige programma's en netwerken.

Dit position paper geeft een globaal overzicht van Europese ontwikkelingen, de aansluiting van Groningen op deze ontwikkelingen en een analyse van het krachtenveld waarbinnen Groningen opereert, waaronder de relatie met SNN. Afsluitend volgt een aanzet voor lobbyactiviteiten.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Het Europese speelveld

Europa richt zich met de Europa 2020 strategie, op slimme, duurzame en inclusieve groei. De Europa 2020 strategie is richtinggevend voor de nieuwe EU-programma's voor de periode 2014-2020. Dit blijkt o.a. uit de voorstellen van de Europese Commissie van oktober 2011 voor de structuurfondsen EFRO, ESF en INTERREG. Verder zijn op Europees niveau een aantal maatschappelijke problemen vastgesteld zoals klimaatopwarming, vergrijzing en energieafhankelijkheid. Het oplossen van deze problemen staat centraal bij de inzet van nieuwe middelen.

In 2012 zijn de onderhandelingen tussen de Europese Commissie en Lidstaten over de inhoudelijke en financiële voorstellen van de Europese Commissie voor het EU-beleid van 2014-2020. In deze periode vindt ook de lobby plaats, door zowel individuele steden en regio's als belangenorganisaties zoals VNG/IPO, Comite van de regio's, om de onderhandelingen te beïnvloeden. Een beknopt overzicht van een aantal belangrijke documenten met bijbehorend tijdspad is weergegeven in bijlage 1.

Naast de inhoudelijke onderhandelingen over inzet van de fondsen, speelt ook een voorziene bezuiniging. Gesproken wordt over een bezuiniging van 5-10% op het gehele budget van de EU. Inzet van de Europese Commissie is bij deze bezuinigingen wel het op peil houden van investeringen in kenniseconomie en innovatie, teneinde de economische groeipotentie van de unie niet aan te tasten.

Globaal, en zonder uitputtendheid na te willen streven, is in de voorstellen van de Europese Commissie een aantal voor Groningen relevante ontwikkelingen voorzien:

1. De voor Nederland relevante thema's uit het cohesiebeleid zijn: 'Onderzoek, technologische ontwikkeling en innovatie', 'concurrentiekracht voor het MKB' en 'low carbon economy'. Een toenemend aandeel is bestemd voor kennis en innovatie. Bij het EFRO-programma is dit op minimaal 80% gesteld (bijdrage aan EU2020)
2. afname budget voor EFRO/ESF programma's voor (Noord-)Nederland.
3. Het totale EFRO/ESF-budget valt uiteen in 48% EFRO en 52% ESF
4. toename budget voor grensoverschrijdende INTERREG programma's
5. toename omvang onderzoekprogramma Horizon 2020, focus op excellentie en inzet op het aanpakken van grote maatschappelijke uitdagingen
6. afname middelen uit het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid voor het Noorden en gedeeltelijke ombuiging naar innovatie (voor uitleg zie bijlage 2)

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Krachtenveldanalyse

De belangrijkste spelers die we tegenkomen in de lobby naar Brussel zijn: het Rijk, de VNG, G32, het IPO en SNN. Het Groninger belang gaat niet gelijk op met het Rijk. Het Rijk hecht eraan om de nettobijdrage aan de EU te verkleinen. Het traditionele standpunt van Nederland is dat structuurfondsen EFRO/ESF alleen bestemd zijn voor de armste regio's in de armste landen. Echter, Nederland neemt hier een geïsoleerde positie in. Daarom zal het Rijk inzetten op plan B, wel structuurfondsen voor Nederland. Het Rijk heeft door de traditionele stellingname geen sterke onderhandelingspositie richting Europese Commissie om het budget voor structuurfondsen te maximaliseren. Het Rijk steunt de inzet op kennis en innovatie van de structuurfondsen, hoewel dit aan lijkt te sluiten op de belangen van Groningen, is dat niet automatisch het geval. Enerzijds kan het rijk structuurfondsen nationaal inzetten op de financiering van het landelijke topsectorenbeleid. Anderzijds is bij een regionale toedeling van middelen het gevaar aanwezig dat Groningen/Noord-Nederland een beperkt budget krijgt (bij de vorige periode was de eerste inzet van het Rijk om Noord-Nederland op basis van het inwonertal 10% van de nationale EFRO-middelen toe te delen). Middelen zullen dan met name in Randstad, Brabant, Gelderland neerslaan. Voorts is de verwachting dat het Rijk ESF centraal zal willen blijven aansturen.

Het standpunt van het IPO, het VNG en de G32 gaat redelijk gelijk op met het Groninger standpunt. Het grootste verschil is focus: Groningen zoomt in op HA, Energie en Talent, de beide andere organisaties kijken naar de volledige breedte, en in het belang van alle gemeenten en provincies. In het VNG hebben we door voorzitterschap van de burgemeester van de commissie Internationaal en door lidmaatschap van het Comité van de regio's van wethouder De Vries een goed zichtbare positie en een mooi startpunt om uit te bouwen. We kunnen onze positie in het VNG gebruiken om Groningen in Brussel meer bekendheid te geven.

Hoewel de Groninger speerpunten een groot deel van de SNN speerpunten zijn, is het SNN standpunt en het Groninger standpunt niet altijd gelijk. Grotendeels kunnen we met de SNN lobby meelifen, maar onze accenten en belangen liggen soms wat anders. Hierbij spelen ook de aloude regionale gevoeligheden een rol. Waar nodig zullen we samen met onze partners van het AvG wat andere accenten bepleiten, of een eigen koers moeten varen.

In het krachtenveld rond de lobby naar Brussel, Den Haag of andere spelers moet dus duidelijk in de gaten gehouden worden dat het belang van Groningen een krachtige stedelijk georiënteerde agenda is, met nadruk op kenniseconomie. Andere (vaak meer rurale) gemeenten, de provincies en regio's en het rijk hebben niet altijd dezelfde belangen. Daar waar bestuurders of ambtelijke voorbereiders optreden namens Groningen kan dit belang duidelijk worden uitgesproken. Als bestuurders optreden namens andere organisaties, zoals VNG of SNN, moet duidelijk gemaakt worden dat er verschil kan bestaan tussen de opvatting van het Groninger bestuur en de opvatting van de organisatie die vertegenwoordigd wordt.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Positie Regio Groningen

De inzet op kennis, innovatie en excellentie zorgt dat nieuwe EU-programma's met name goed aansluiten op stedelijke regio's. Voor de regio Groningen geldt daarboven nog extra dat onze speerpunten naadloos aansluiten op de Europese uitdagingen vergrijzing en energieafhankelijkheid. De focus op Healthy Ageing, Energie en talent geeft de regio Groningen een goede uitgangspositie voor aansluiting op de nieuwe EU-programma's. Daar staat tegenover dat de traditioneel sterke betekenis van EU-financiering voor gemeentelijke ruimtelijke projecten in de nieuwe periode klein zal zijn. Groningen is als stad in de EU niet zo groot. Om effectiever te kunnen opereren zal vanuit de Regiovisie Groningen Assen, inclusief Eemsdelta. Tevens moet er gewerkt worden aan versterking, uitbouw en positionering van de vierhoek Assen, Groningen, Oldenburg en Bremen en versterking van de samenwerking met Hamburg.

De integrale benadering van Healthy Ageing sluit goed aan op de Europese onderzoekprogramma's van Horizon 2020. Illustratief is dat 2012 het jaar van Active and Healthy ageing is. Het UMCG en het Healthy Ageing Network Noord-Nederland heeft hier de afgelopen jaren sterk voor gelobbyd en een goede naam in Europa opgebouwd. Bij Energie liggen eveneens veel raakvlakken ook qua internationale samenwerking zoals via de Hanze Energy Corridor. De grensoverschrijdende samenwerking, de Noordduitse steden voorop, krijgt steeds meer vorm zowel op het niveau van overheden, kennisinstellingen als bedrijven. RUG en Hanzehogeschool richten zich ook duidelijk op Europa, bijvoorbeeld om de Energy Academy aan te haken bij het European Institute of Technology. Dit is ook hard nodig om invulling te geven aan de Europese aspiraties van de Energy Academy. Talent ten slotte is nodig om onze kennispositie op deze terreinen uit te bouwen en internationaal aan de weg te timmeren. De kennisinstellingen lopen bij de toegang tot Horizon 2020 voorop. De gemeente heeft een faciliterende functie.

De aansluiting van de Groningse sterkten en ontwikkelingen ligt bij meerdere Europese instrumenten: de structuurfondsprogramma's EFRO, ESF en INTERREG (voor een overzicht van de budgetten zie bijlage 2), de onderzoeksprogramma's maar ook, zoals in de vorige paragraaf aangegeven, het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid. Hoewel ze allemaal belangrijk zijn voor de ontwikkeling van stad en regio hebben we niet overal dezelfde rol. Bij EFRO schrijven we binnen SNN mee aan een programma, terwijl onze kennisinstellingen voorop dienen te lopen bij de onderzoeksprogramma's en we mogelijk een meer faciliterende rol kunnen spelen. ESF kent momenteel een nationaal programma. Een regionaal ESF programma is wenselijk voor een betere aansluiting op de arbeidsmarktbehoeften van onze speerpunten. Het is maar zeer de vraag of dit realiseerbaar is.

De opgaven voor het komende jaar liggen er voor Groningen op diverse terreinen.

- 1) Werk aan zichtbaarheid Groningen in Europa.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

- 2) Centrale boodschap bij Europese en Haagse bezoeken is onze inzet op Energie, Healthy ageing en talent. Twee uitgangspunten hierbij zijn:
  - a. we benadrukken betekenis van Groningen voor Europa (brengen) en de betekenis van Europa voor Groningen (halen).
  - b. we denken vanuit onze belangrijkste stakeholders en faciliteren die waarnodig, m.n. de kennisinstellingen
- 3) Lobby voor het verkrijgen van een formele positie in Europese netwerken. Het gaat daarbij om een lidmaatschap van Eurocities en/of het nieuw te vormen platform voor duurzame stedelijke ontwikkeling van de Europese Commissie gekoppeld aan de nieuwe structuurfondsen.
- 4) Lobby binnen en vanuit de netwerken G32, Comite van de regio's, SNN richting rijk, tweede kamerleden/europarlementariërs gericht op EFRO, ESF. Inzet is een stevig noordelijk EFRO-programma, bij voorkeur geïntegreerd met ESF, centraal hierin staat onze focus op Energie, Healthy ageing en talent.
- 5) Uitbouwen van de samenwerking in de vierhoek met Assen, Oldenburg en Bremen en de samenwerking Groningen-Hamburg. Hierbij tevens inzetten op zo goed mogelijke benutting van het Europese instrumentarium

Lobby binnen en vanuit de netwerken G32, Comite van de regio's, SNN richting Den Haag/Brussel voor verbreding INTERREG A met Oldenburg. Verder lobby richting Duitse en andere noordeuropese partners t.a.v. energie en healthy ageing binnen nieuwe INTERREG programma's.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### BIJLAGE 4: Subsidieoverzicht 2012

Project	Subsidiebedrag aangevraagd	werkelijk behaald	financierings-bron
Werk in Zicht	€ 1.224.960,00	€ 1.151.337,00	ESF
Werk in Zicht 2012	€ 1.490.000,00	€ 745.000,00	ESF
Bewust naar Werk	€ 1.841.667,00	€ 300.000,00	ESF
Bewust naar werk 2013	€ 2.005.423,00	€ -	ESF
Opbouw sociaal wijkteam	€ 18.000,00	€ -	ESF
Ondernemerstrefpunt	€ 460.000,00	€ 460.000,00	EFRO
Grote Markt Oostwand	€ 8.873.117,00	€ 8.873.117,00	EFRO
Revitalisering Winschoterdiep	€ 500.000,00	€ 500.000,00	EFRO
Open Lab Ebbinge	€ 192.640,00	€ 192.640,00	EFRO
Build with care	€ 163.000,00	€ 163.000,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
Creative City Challenge	€ 132.333,00	€ 132.333,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
Smart Cities	€ 299.021,00	€ 299.021,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
Opening Up	€ 294.500,00	€ 294.500,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
Hanse Energy Corridor	€ 9.000,00	€ 9.000,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
Energy Vision NSR	€ 24.750,00	€ 24.750,00	EFRO/ Interreg 4B North Sea
<b>Totaal</b>	<b>€ 17.528.411,00</b>	<b>€ 13.144.698,00</b>	

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### **BIJLAGE 5. Ingezonden zienswijzes van de gesubsidieerde instellingen**

De zienswijzes zijn als afzonderlijke bijlagen toegevoegd.

### **BIJLAGE 6. Evaluatie Groningen Wereldstad**

De evaluatie is als afzonderlijke bijlage toegevoegd.



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

Dienst OCSW  
Afd. Contracten Monitoring en Subsidies  
Postbus 268  
9700 AG Groningen

Uw Kenmerk: OS 13.3528097

Groningen, 2-3-2013

Geachte heer/mevrouw,

Met grote zorg hebben we uw brief gelezen van 14 februari 2013. Bij deze onze reactie. Op 1 januari 2013 is onze jaarlijkse subsidie van de Provincie weggevallen á 2112 euro. Gelukkig hebben wij dit tijdig kunnen opvangen door het werven van extra donateurs. Maar nogmaals een tekort van 2000 euro opvangen [= subsidie OCSW], is voor ons onhaalbaar. Dit bedrag is maar liefst 20 % van onze begroting.

Al vanaf 1985 zijn wij actief in de Stad en we werken uitsluitend met vrijwilligers, momentaal 40 mensen. In het afgelopen jaar verstuurd wij op aanvraag 12.000 kilo aan opgeknapt gereedschap [=15000 stuks, =39 kuub,] naar scholen en ontwikkelingsprojecten in Afrika. Een veelvoud van dit gereedschap wordt ons jaarlijks aangeboden door zowel particulieren als bedrijven in Stad en Provincie. Gered Gereedschap wordt als ontwikkelingsorganisatie, in Groningen zeer breed gedragen. Daarnaast heeft ons werk [het inzamelen - opknappen - en verzenden van gereedschap] vele positieve milieuaspecten die het gemeentebestuur -dat duurzaamheid immers hoog in het vaandel heeft- moet aanspreken. Wij zijn bij uitstek een organisatie die behoedzaam met onze mensen en middelen omgaat, zowel dichtbij als ver weg.

Voor alle duidelijkheid: de medewerkers en het bestuur van onze organisatie ontvangen geen enkele vorm van vergoeding.

Wij gaan er van uit dat u uw verantwoordelijkheid blijft nemen voor de bijzondere vorm van ontwikkelingswerk die onze organisatie biedt.

Wij beschouwen de gemeentelijke subsidie als blijk van maatschappelijke erkenning en zijn er van overtuigd dat ons werk na 28 jaar nog steeds zin heeft.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur,  
P. de Rijk, penningmeester



Gered Gereedschap Groningen  
Helperoostsingel 17a  
9722 AP Groningen  
Tel. 050-3130351

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

06 MRT 2013



Aan het College van B&W  
t.a.v. dienst Onderwijs Cultuur Sport en Welzijn  
Afdeling Contracten, Monitoring en Subsidies  
t.a.v. dhr. J.H. Roeters  
Kenmerk OS 13.3528100

Groningen, 5 maart 2013

Geacht College, geachte heer J.H. Roeters,

Hierbij willen we onze zienswijze kenbaar maken op de voorgenomen bezuinigingen op internationalisering.

In uw brief schrijft u dat we omstreeks 16 januari jl. op de hoogte zijn gebracht van de voorgenomen bezuinigingen. Wij hebben echter op geen enkele wijze hierover informatie ontvangen. Bovendien valt in de Kadernotitie te lezen dat de betrokken partijen in februari zullen worden geïnformeerd.

We verzoeken u om betreffende brief van 16 januari opnieuw naar ons toe te sturen. Nota bene bij navraag bij een andere betrokken organisatie bleek ook dat deze niet op de hoogte was gesteld over de voorgenomen bezuinigingen waardoor zij niet in de gelegenheid zijn gesteld om te kunnen inspreken bij de Commissievergadering van 6 februari jl.

We begrijpen dat we met de huidige economische crisis met bezuinigingen zullen worden geconfronteerd. We hebben moeite met de eenzijdige bezuinigingen op de organisaties die actief zijn op het gebied van mondiale bewustwording. We roepen u op om zich niet te beperken tot aandacht voor internationale handel.

Wat betreft de eventuele bezuiniging op het VredesInformatieCentrum: We ontvangen jaarlijks € 7500,00 aan structurele subsidie. Deze vloeit bijna rechtstreeks weer direct terug naar de gemeentelijke kas omdat we huur en gemeentelijke belastingen hiervan bekostigen. Wij huren een pand van de gemeente (ook van OCSW): Folkingedwarsstraat 16a. Dit is een slecht onderhouden en moeilijk verhuurbaar (kantoor) pand. Er staat al geruime tijd een ruimte aan de straatkant leeg. Er is veel geluidsoverlast door de aangrenzende sportzaal en er zijn vaak problemen met de CV installatie. Omdat het geld direct weer terugvloeit naar de gemeente kun je dit nauwelijks als een bezuiniging zien.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering



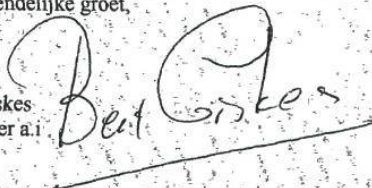
Het VredesInformatieCentrum is recent in aanmerking gekomen voor het 200-banen plan. Daarmee heeft de gemeente het belang van het VredesInformatieCentrum onderkend. Twee werknemers kunnen de komende jaren doorgaan met het verzorgen van gastlessen op basisscholen over oorlog, vrede en vijandsbeelden. We vinden het inconsequent dat we ons enerzijds door het College gesteund voelden door het 200-banen plan en aan de andere kant op onze structurele subsidie dreigen te worden gekort. De inkomsten van de scholen gebruiken we nu om de inleenvergoeding aan Stichting Weerwerk te bekostigen. Een bezuiniging op de structurele subsidie kan tot gevolg hebben dat we de inleenvergoeding niet meer op kunnen brengen.

De € 7500,00 die we jaarlijks als structurele subsidie van de gemeente ontvangen geeft een goede basis om onze activiteiten te organiseren. De gemeentelijke subsidie wordt gebruikt voor de exploitatiekosten. Voor de activiteiten ontvangen we van diverse organisaties en zelfs gemeentes projectsubsidies. Bovendien vinden meer organisaties die o.a. actief zijn op het gebied van onderzoek naar internationale wapenhandel en vluchtelingenproblematiek onderdak bij het VredesInformatieCentrum.

Wij doen een dringend beroep op u om onze structurele subsidie te handhaven.

Met vriendelijke groet,

Bert Giskes  
voorzitter a.i.



In afschrift aan: de leden van de raadscommissie Financiën en Veiligheid

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn  
Gemeente Groningen  
Postbus 268  
9700 AG Groningen

Groningen, 03-07-12

Betreeft: zienswijze inzake 'Subsidiebudgetten 2013'

Geachte heer Roeters,

In reactie op uw brief van 21-6-12 j.l. over de subsidiebudgetten 2013 maken wij graag van de gelegenheid gebruik onze zienswijze kenbaar te maken inzake de financiële taakstellingen en de mogelijke veranderingen aangaande de huidige subsidies vanuit OCSW.

Ik begrijp dat u voor een lastige opgave staat en ik waardeer dat u ons vraagt om mee te denken. Dit doen wij dan ook graag. Wij maken ons echter zorgen om de huidige vertaling van de bezuinigingen naar de organisaties in het veld.

Wij vervullen als maatschappelijke organisatie een belangrijke uitvoerende rol bij het verwezenlijken van uw beleidsdoelstellingen. Ik noem hierbij het ondersteunen van actief (wereld)burgerschap en het vergroten van (mondiale) leefbaarheid. In dit werkveld zijn wij projectpartner voor een verscheidenheid aan publieke en private organisaties en burgers in de stad op het vlak van sociale duurzaamheid. Ik benadruk in deze nog het belang wat de gemeente Groningen hecht aan internationale betrekkingen en duurzaamheid.

NoordBaak ontvangt jaarlijks vanuit OCSW/gemeente Groningen het subsidiebedrag van € 7656,-. Met dit bedrag maakt OCSW de uitvoering van een aantal waardevolle maatschappelijke projecten op het gebied van Onderwijs, (Wereld)Burgerschap en Duurzaamheid binnen haar gemeentegrenzen mede mogelijk.

Ik noem hier graag 'de Wereldreis' voor basisscholen en het voortgezet onderwijs en recent ook het programma Mondiaal Mondig voor het MBO. Dit meerjarig programma gesubsidieerd door het Ministerie van Buitenlandse Zaken (SBOS), biedt scholen een eigentijdse invulling voor hun burgerschapsmodules. In het najaar voeren wij een tweetal uitvoeringen van Mondiaal Mondig uit op het Noorderpoort in de gemeente Groningen. Om dergelijke uitvoeringen ook de komende jaren mogelijk te maken vraagt SBOS echter om medefinanciering. Kortom: uw bijdrage van € 7656,- wordt via NoordBaak ingezet en dankzij de koppeling met rijkssubsidies opgeschaald naar diverse maatschappelijke projecten in de stad Groningen.

De grote meerwaarde en kracht van NoordBaak ligt in het feit dat wij in onze projecten altijd passende maatschappelijke actoren bij elkaar brengen en met elkaar verbinden. Door onze samenwerkingspartners wordt dit opgemerkt en zeer gewaardeerd. Wij betrekken hierbij leerlingen, docenten, werknemers van sociale instellingen en managers van bedrijven. Hiermee zijn onze projecten meer dan projecten op het gebied van wereldburgerschap en duurzaamheid en werken wij tevens aan bevordering van de sociale samenhang in de directe omgeving.

Zoals gezegd maakt de subsidie vanuit OCSW/Gemeente Groningen de uitvoering van diverse maatschappelijke projecten mogelijk. Nu wij de meerjarensubsidie voor het MBO programma Mondiaal Mondig vanuit Buitenlandse Zaken onder voorwaarde van medefinanciering toegekend hebben gekregen voor de periode 2011-2014, is en blijft uw bijdrage onverminderd van belang. Omdat wij van mening zijn dat wij met Mondiaal Mondig en onze andere projecten bijdragen aan de

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

uitvoering van uw beleidsdoelen inzake zowel Onderwijs, Cultuur en Welzijn, vragen wij u dan ook bij deze om onze subsidierelatie te behouden.

Gegeven het zwaartepunt van onze werkzaamheden in de gemeente Groningen én omdat het project Mondiaal Mondig in het najaar in uw gemeente uitgevoerd wordt, zijn wij voornemens u om een additionele financiële bijdrage te vragen. Mondiaal Mondig vraagt naast de inzet van jongeren/onderwijs en bedrijven juist ook om een actieve deelname van de gemeente waarin de uitvoering plaatsvindt. Hierover zullen wij u en/of anderen in de gemeente Groningen een separaat en onderbouwd voorstel doen toekomen.

Ik wens u veel wijsheid toe in uw besluitvorming en uiteraard zijn wij bereid tot een persoonlijke toelichting en verder onderbouwing.

Met vriendelijke groet,

Steven Volkers,  
Directeur NoordBaak

050-5207110/0631952896  
[steven.volkers@noordbaak.nl](mailto:steven.volkers@noordbaak.nl)

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering



Dienst OCSW  
t.a.v. de heer J.H. Roeters  
Postbus 268  
9700 AG Groningen

Betreft: zienswijze n.a.v. uw brief met kenmerk OS 13.3528104

Groningen, 7 maart 2013

Geachte heer Roeters,

Naar aanleiding van uw brief d.d. 15 februari 2013 waarin u de voorgenomen bezuiniging op het exploitatiebudget van de Stedenband Groningen-San Carlos aankondigt vanaf het jaar 2014, willen wij u het volgende laten weten.

De Stedenband heeft er begrip voor dat de Gemeente in deze moeilijke tijden drastisch moet bezuinigen. Echter in zowel onze brief aan de raad inzake de bespreking van de Kadernota Internationalisering, als in het gesprek dat wij als bestuur voerden met Jan Kees Kleuver van de Bestuursdienst op donderdag 28 februari jl. hebben wij een voorstel gedaan om op een alternatieve manier de bezuiniging voor de Stedenband te realiseren. Wij hebben begrepen dat onze voorstellen moeilijk realiseerbaar zijn, vanwege bureaucratische processen. Dat vinden we heel jammer.

In juli 2012 presenteerde de Stedenband haar nieuwe visie tot en met het jaar 2016. Een directe korting van € 5000 op onze subsidie betekent voor ons dat wij die visie, die bij de Gemeente positief is ontvangen, niet op adequate wijze kunnen uitvoeren. Dit zal consequenties hebben voor de samenwerking tussen beide steden in de toekomst en zal zijn weerslag hebben op de succesvolle projecten die we met vele Groninger partners uitvoeren.

Wij willen u daarom verzoeken de korting te heroverwegen en met ons in gesprek te gaan over de alternatieven die wij als Stedenband zien om de benodigde bezuiniging toch mogelijk te maken.

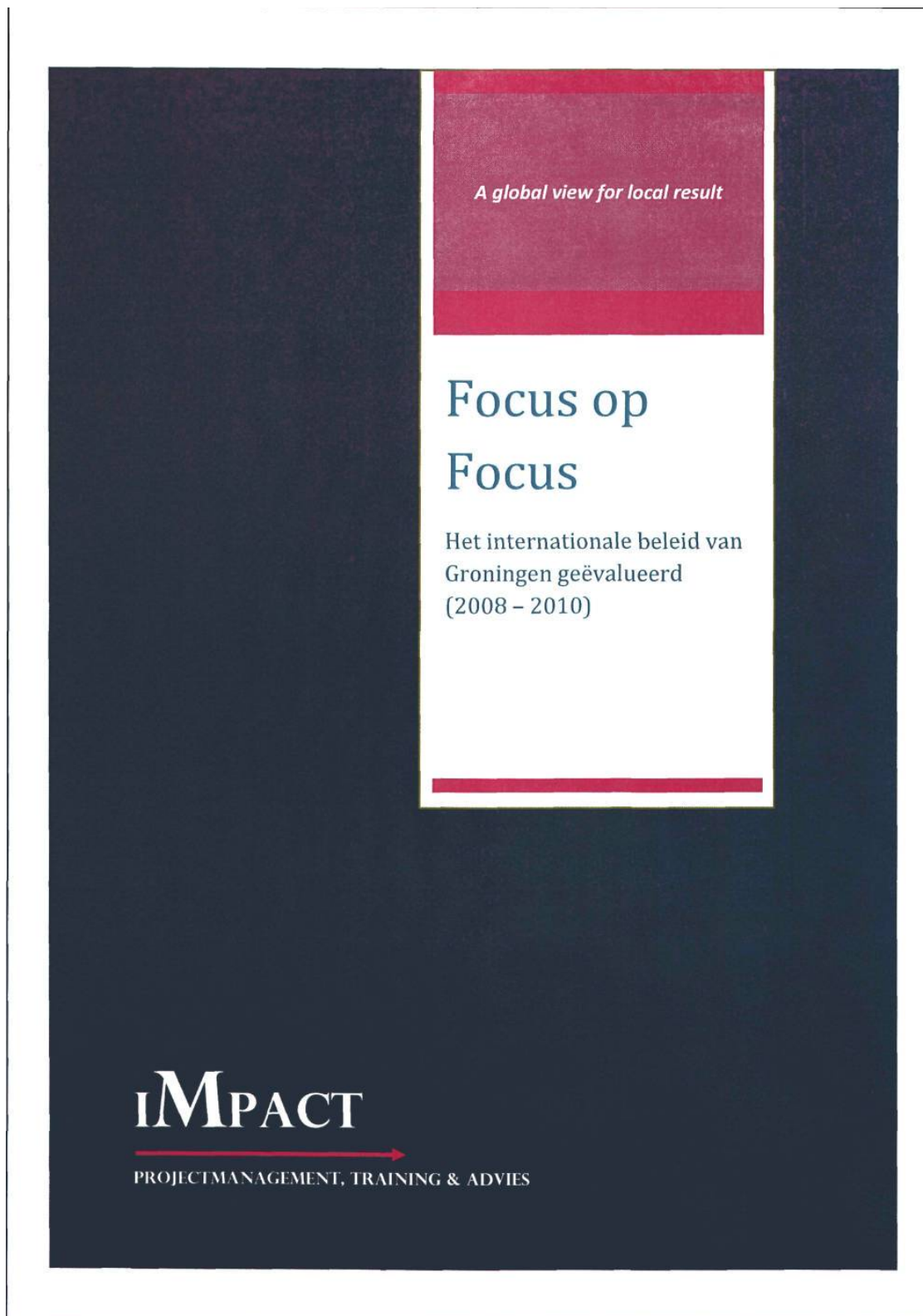
Graag maken wij met u en eventueel andere belangrijke besluitvormers bij OCSW op korte termijn een afspraak om de mogelijkheden te bespreken.

Met hartelijke groet,  
Namens het bestuur van de Stedenband Groningen-San Carlos,

Sippy van der Meer  
Voorzitter

Postbus 268 9700 AG Groningen 050-3676169 sancarlos@groningen.nl  
Bezoekadres: Europaweg 8 Groningen  
KvK 41011949 Giro 58095

[www.groningensancarlos.nl](http://www.groningensancarlos.nl)



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

© iMpact, september 2001

### *A global view for local result*

iMpact – Projectmanagement, Training & Advies is in 2011 opgericht door Sander Maathuis. Sander is projectleider, adviseur en gecertificeerd trainer met meer dan 10 jaar internationale ervaring. Hij heeft een achtergrond als manager van projecten ter versterking van buitenlandse lokale overheden, lobbyist in Brussel en internationaal trainer.

Sander heeft iMpact opgericht vanuit de missie dat een wereldse blik, lokaal resultaat oplevert voor een gemeente, instelling of bedrijf. iMpact geeft dit vorm door:

- Advisering in het effectief gebruik maken van internationale mogelijkheden als projecten, EU subsidies, kennisnetwerken en stedenbanden.
- Management van extern gefinancierde projecten voor opdrachtgevers van donoren als de Europese Unie, Wereldbank of het Ministerie van Buitenlandse Zaken. iMpact kan de gehele projectcyclus op zich nemen; van het binnenhalen van de projectsubsidie tot de eindrapportage.
- Trainingen in het managen van internationale projecten en *interculturele communicatie*.

→ iMpact – Projectmanagement, Training & Advies  
Sander Maathuis, Eigenaar  
E: [smaathuis@hotmail.com](mailto:smaathuis@hotmail.com)  
M: +31655322764



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### **S**amenvatting

Groningen is een internationale stad. Een stad met internationaal georiënteerde kennisinstellingen, bedrijven en een internationale bevolking. *Groningen Wereldstad; Nota gemeentelijke internationale samenwerking 2008 – 2012*, geeft vorm aan dit uitgangspunt. Hiervoor zijn binnen het uitvoeringskader helpen-leren-handel 6 doelstellingen geformuleerd. Dit evaluatierapport geeft, na 3,5 jaar van uitvoering, inzicht in de realisatie van die doelstellingen, het gekozen beleidskader en de organisatie.

De belangrijkste conclusie is dat **Groningen dankzij een focus van het internationaal beleid in staat is geweest om concrete resultaten te behalen**. Groningen heeft gekozen voor een geografische focus op het NOA gebied en een gefocuste rol van de gemeente, als makelaar. Daarnaast is door het benoemen van doelen gekozen voor een duidelijke focus op bepaalde terreinen. Het belangrijkste advies is om **verder te focussen**. Zo kan Groningen een nog grotere impact bereiken. Essentieel daarbij is een verbeterde interne organisatie, verbeterde communicatie en het alloceren van geld naar daar waar de ambitie ligt.

De evaluatie beoordeelt de volgende elementen van het internationaal beleid als positief en moedigt de gemeente aan deze voort te zetten.

- 1) **De integrale benadering.** Het internationaal beleid is geen afzonderlijk beleidsterrein. Het is integraal onderdeel van het gehele gemeentelijke beleid en ondersteunend aan andere beleidsterreinen. Hierdoor is er draagvlak voor en laat het concrete meerwaarde zien.
- 2) **De focus op NOA.** Groningen heeft een duidelijke, geografische focus. De belanghebbenden ervaren deze als natuurlijk. Het zorgt voor richting. De kracht is dat Groningen andere gebieden niet uitsluit, maar pragmatisch benadert. Als 'open stadhuis' biedt de gemeente ruimte voor initiatieven gericht op andere gebieden.
- 3) **De betrokken houding van het College & Raad.** Beide hechten aan internationalisering en onderkennen het belang ervan om gemeentelijke doelstellingen te realiseren. Het collegeprogramma 2010-2014 spreekt een duidelijke internationale oriëntatie uit.
- 4) **Een gedefinieerde positie.** De gemeente heeft zich gepositioneerd als makelaar. Afgezien van de vraag of dit de goede positionering is en of hier goed invulling aan gegeven is, is het goed dat positie gekozen is. Zo is het mogelijk te focussen en zaken af te houden die niet binnen die positie passen.
- 5) **De professionele benadering.** Het college benadert het internationale beleid zakelijk en professioneel door de raad te voorzien van jaarprogramma's en terugblikken.

Uit de evaluatie komen daarnaast de volgende adviespunten naar voren:

- 6) **Geef de missie een langere a-politieke levensduur.** De internationale beleidsmissie is een afgeleide van de missie van het vorige college. Hiermee bestaat in theorie het gevaar dat deze missie (en daarmee het internationale beleid) een houdbaarheid hebben tot het volgende college aantreed. Dit kan ondervangen worden door een internationale missie te kiezen die afgeleid is van een algemene missie met een langere levensduur, bijvoorbeeld een stadsvisie.
- 7) **Focus op leren en handel.** Het uitvoeringskader kan zich focussen op leren en handel. Helpen hoeft niet langer meegenomen te worden. Dit kan volgens de focusgroep binnen het kader leren en handel vorm krijgen.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

- 8) **Formuleer een missie, waar Groningen voor staat.** De geformuleerde missie is geen missie maar een uitvoeringskader. Formuleer voor de volgende nota – in één zin- een heldere missie waar de gemeente Groningen met haar internationale beleid voor staat. **Communiqueer deze missie nadrukkelijk.** Om een missie te realiseren is het essentieel dat de betrokken partners helder voor ogen hebben wat deze inhoud. Dit kan door deze een prominente plek te geven op de website, terug te laten komen in titels van rapporten, op promotiemateriaal te zetten, of op naamkaartjes van uitvoerders te plaatsen.
- 9) **Versimpel het beleidskader.** De huidige nota kent een missie, een visie, 6 doelen en 21 resultaten. Een beleidskader met één missie, één doel en 6 resultaten die hieraan opgehangen zijn, is logischer en duidelijker. Zorg daarbij dat de oorzaak-gevolg structuur van resultaten en doel helder is.
- 10) **Maak het doel en de resultaten SMARTer.** Het Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden (SMART) maken van het doel en de resultaten helpt verder te focussen in de uitvoering. Het helpt om te koersen op concreet resultaat.
- 11) **Update de focus naar de praktijk.** In de praktijk zijn Moermansk, Kaliningrad en Poznan (als partner van Assen) onderdeel geworden van het NOA gebied. Deze praktijk kan in de volgende nota vastgelegd worden. Kijk of het focusgebied naast NOA aangevuld moet worden met China.
- 12) **Verbeter de interne organisatie.** De gemeente spreekt naar buiten toe niet met een stem. Afdelingen spreken elkaar soms tegen of weten niet van elkaar waar ze mee bezig zijn. Dit wordt zowel erkend door de belanghebbenden als de beleidsmakers van de gemeente. Het internationale beleid dient vanuit de gemeente nadrukkelijker gecoördineerd en gestructureerd te worden. Mogelijk biedt een organisatie-model waarbij alles samengebracht is binnen een Bureau Internationale Zaken uitkomst.
- 13) **Speel beter in op behoeftes van belanghebbenden.** Om de rol van makelaar te kunnen vervullen moet de gemeente beter ingespeeld zijn op de behoeftes van de belanghebbenden. Hiervoor is een meer gestructureerd overleg gewenst. SPIN is hiervoor het gekijkte platform.
- 14) **Neem een meer proactieve rol.** Alle belanghebbenden verwachten meer van de gemeente dan alleen de rol van makelaar. Welke rol dat is verschilt per instantie. De gemene deler is dat ze een meer proactieve instelling van de gemeente wensen.
- 15) **Zorg voor eenduidige rapportage** De jaarverslagen en rapportages kennen een verschillend format, waardoor deze onderling niet goed te vergelijken zijn. Daarnaast is het van belang bij terugblikken en jaarprogramma's te kijken in hoeverre de doelen en resultaten behaald zijn. Nu worden alleen activiteiten benoemd. Dit geeft de raad beter inzicht over de vorderingen.
- 16) **Zorg voor uitstekende communicatie.** Geen van de in de nota gestelde communicatiemiddel is gerealiseerd. Wil Groningen zich profileren als internationale stad dan is goede communicatie daarover onontbeerlijk. Als eerste dient de interne communicatie daarvoor op orde te zijn. De gemeente moet met een stem spreken en zorgen voor een reguliere informatievoorziening. De tweede, minstens zo noodzakelijk stap is het verbeteren en meertalig maken van de website en het beschikbaar hebben van meertalig informatiemateriaal over projecten.
- 17) **'Put your money where your mouth is'** In de nota worden ambities beschreven, zonder dat daar budget aan gekoppeld wordt. Als iets prioriteit heeft, moet er geld voor beschikbaar zijn.
- 18) **Gebruik het budget efficiënt en effectief.** Onder de noemer 'helpen' staan 2 doelstellingen genoemd. 1 ervan is behaald en de andere niet. In de begroting is echter wel veruit het meeste geld ingeruimd onder deze noemer. Het rendement is daarmee laag. In de volgende nota dient het geld daar gebudgetteerd te worden waar de focus ligt.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Inleiding.....	7
Beleidsvaluatie.....	9
Organisatie evaluatie.....	17
Conclusie .....	23

### Annexen

I. Bronnen .....	25
II. Schematische evaluatie beleidsdoelen.....	27

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### I nleiding

Begin 2008 is door de raad van de gemeente Groningen het beleidsdocument *Groningen Wereldstad: Nota Gemeentelijke Internationale Samenwerking 2008 -2012* vastgesteld. De nota vermeldt een evaluatie van het internationale beleid aan het einde van die periode. De bestuursdienst van de gemeente Groningen heeft iMPact de opdracht gegeven om deze evaluatie uit te voeren. *Focus op Focus: Het internationale beleid van Groningen geëvalueerd (2008-2010)* is hier het resultaat van.

### D oel

Het doel van dit evaluatierapport is: **De raad van Groningen heeft helder inzicht in hoeverre de doelen zijn behaald als gesteld in het internationale beleidsprogramma Groningen Wereldstad-Nota gemeentelijke internationale samenwerking 2008-2012.**

### M ethode

Om bovenstaand doel te bereiken zijn de volgende stappen gezet. Als eerste is –in overleg met de bestuursdienst - een kader vastgesteld waar het internationale beleid op geëvalueerd moet worden. Hierbij zijn de vragen geformuleerd waar de evaluatie antwoord op geeft. Als tweede stap zijn documenten bestudeerd als jaarprogramma's, activiteitenverslagen en besluitennota's om die vragen te kunnen beantwoorden. Als derde stap vonden evaluatiegesprekken plaats met een zogenaamde focusgroep. Dit is een groep die bestaat uit belanghebbenden en beleidsmakers. Belanghebbenden zijn instanties die door de gemeente Groningen aangewezen zijn als belanghebbende en/of mede-uitvoerder van het internationale beleid van Groningen. Er zijn 8 belanghebbenden geïnterviewd, te weten: Gasunie, Stichting Stedenband Groningen-Moermansk, Stichting Stedenband Groningen-San Carlos, Kamer van Koophandel Noord Nederland, Samenwerkingsverband Noord Nederland, Universitair Medisch Centrum Groningen, Rijksuniversiteit Groningen en gemeente Assen. Daarnaast is gesproken met de primaire beleidsmakers van het internationale beleid, te weten: de afdeling OCSW, EZ en de bestuursdienst. Annex I geeft de geraadpleegde bronnen weer en de personen die namens de focusgroep geïnterviewd zijn.

### O pzet

Het beleidsdocument *Groningen Wereldstad, Nota gemeentelijk internationale samenwerking* is het uitgangspunt voor de evaluatie. Dit document vormt immers de basis voor de uitvoering van het internationale beleid. De genoemde elementen en paragrafen die in die nota aan bod komen, vormen het raamwerk voor deze evaluatie. In het eerste hoofdstuk Beleidsevaluatie worden de onderdelen missie, visie, focus en beleidsdoelen behandeld. In het tweede hoofdstuk Organisatie evaluatie worden de onderdelen organisatie, participatie, monitoring & verantwoording, communicatie en financiën behandeld. Bij elk onderdeel wordt benoemd wat als positief is geëvalueerd (+) en waar verbetering mogelijk is (↑) Het rapport sluit af met een conclusie.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Beleidsvaluatie

Voor de uitvoering van haar internationale beleid heeft de gemeente Groningen een missie, visie, geografische focus en doelen geformuleerd. In dit hoofdstuk wordt ieder van deze onderdelen afzonderlijk geëvalueerd.

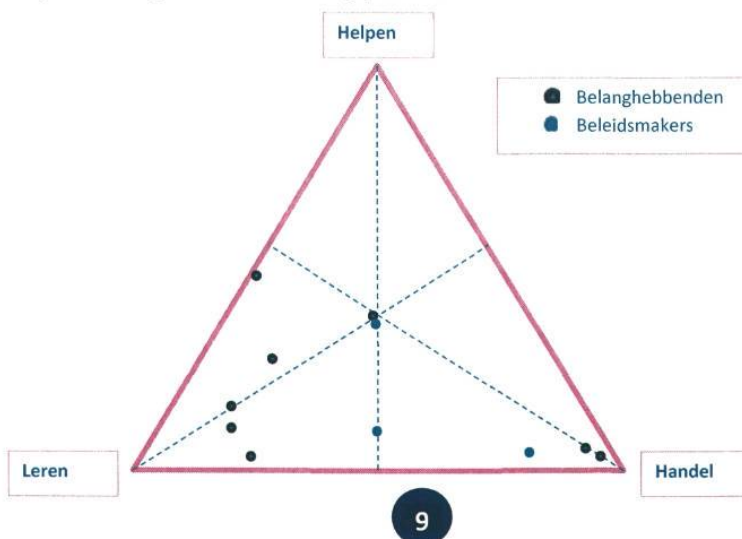
### Belang

De gemeente Groningen zou geen internationaal beleid hoeven hebben als er vanuit de gemeenschap geen belang aan gehecht wordt. Daarom is aan de 8 belanghebbenden gevraagd aan te geven wat het belang van internationale contacten voor hun instelling is, om de doelen en missie te bereiken. Met een gemiddelde van 9,8 uit 10 hoeft aan de noodzaak van een gemeentelijk internationaal beleid niet getwijfeld te worden.

### Missie

De door de gemeente geformuleerde missie, of beter gezegd uitvoeringskader, van het internationale beleid is 'helpen, handel, leren'. Binnen dit uitvoeringskader wil Groningen een Sociale, Betrokken, Duurzame, Kennis en Sterke stad zijn. Dit kader is een afgeleide van de algemene beleidsmissie van de gemeente Groningen als vastgesteld door het vorige college, te weten 'sterk, sociaal, duurzaam'.

Aan de 8 belanghebbenden en de 3 beleidsmakers is gevraagd hun instantie (of afdeling) te positioneren binnen dit uitvoeringskader dat voorgesteld wordt als een driehoek. De figuur onder geeft deze driehoek weer, opgedeeld in 6 gelijke stukken. Hieruit blijkt dat de gehele focusgroep zich positioneert binnen de drie delen leren-helpen, leren-handel en handel-leren. Niemand positioneert zich in het de 2 delen waar helpen dominant is. Ook de 2 stedenbandstichtingen positioneren zich nadrukkelijk in een ander deel, namelijk leren. Ze geven aan zich niet thuis te voelen in het deel 'helpen' waar de gemeente ze in de nota gepositioneerd heeft.



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

+ **Zet de integrale benadering door.** De internationale beleidsmissie, ofwel uitvoeringskader, is een afgeleide van de algemene missie van de gemeente Groningen. Groningen heeft daarmee gekozen voor een integrale benadering van het gemeentelijke internationale beleid, waarbij het ondersteunend is aan andere beleidsthema's. Deze benadering staat tegenover de oude zelfstandige benadering, waarbij gemeenten internationaal beleid als thema aan sich zien. Hier bevindt dit beleid zich meestal in de marges van de organisatie, omdat het niet als prioritair gezien wordt. Groningen loopt hiermee *beleidsmatig* voorop in een ontwikkeling die al langer gaande is en beschreven wordt in het VNG rapport *Mondiaal op eigen schaal, gemeentelijk internationaal beleid anno 2009* (VNG, 2010). Het voordeel van deze integrale benadering is dat het voor draagvlak en prioritering binnen de organisatie zorgt.

↗ **Geef de missie een langere a-politieke levensduur.** De internationale beleidsmissie is een afgeleide van de algemene missie van de gemeente Groningen, *zoals geformuleerd door het vorige college*. Hiermee bestaat in theorie het gevaar dat de internationale missie (en daarmee het internationale beleid) een houdbaarheid hebben tot het volgende college aantreedt. Dit kan ondervangen worden door een internationale beleidsmissie te kiezen die afgeleid is van een algemene missie met een langere levensduur, bijvoorbeeld een stadsvisie.

↗ **Focus op leren en handel.** Het uitvoeringskader kan zich voor de toekomst focussen op leren en handel. Helpen hoeft niet meer meegenomen te worden, want dit kan volgens de gehele focusgroep binnen het kader leren-handel vorm krijgen.

↗ **Formuleer een missie, waar Groningen voor staat.** De missie is als gezegd geen missie maar een uitvoeringskader. Een missie dient te zeggen waar een organisatie voor staat. Wat is onze waarde en identiteit. Voor de volgende nota wordt geadviseerd – in één zin- een heldere missie te formuleren waar de gemeente Groningen voor staat met haar internationale beleid. Dit kan bijvoorbeeld zijn: *Versterken van de internationale oriëntatie, van de burgers, instellingen en het bedrijfsleven in de gemeente Groningen* of (meer ideëel) *Bijdragen aan duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie in de wereld*. Onder het kopje beleidsdoelen wordt hier verder op ingegaan.

↗ **Communiceer de missie nadrukkelijk.** Binnen de focusgroep wist niemand de missie in haar geheel te benoemen. Wel wist men dat deze in de nota te vinden was. Om een missie te realiseren is het essentieel dat de betrokken partners die bijdragen aan deze missie helder voor ogen hebben wat deze inhoud. Voor de volgende nota zou het goed zijn als de gemeente Groningen de missie nadrukkelijker communiceert. Dit kan door het een prominente plek te geven op de website, terug te laten komen in titels van rapporten, op promotiemateriaal te zetten, of op naamkaartjes van uitvoerders te plaatsen.

**V**isie  
De visie in de nota is feitelijk geen visie, net als de missie geen missie is. Een visie dient - liefst in één zin- aan te geven *waar een organisatie voor gaat*. De tekst die opgeschreven is onder visie is feitelijk een nadere duiding van de missie en een aanloop naar de doelen. Het is niet één concrete zin. Gevraagd aan de focusgroep of zij de visie kunnen noemen geven deze aan die niet te kennen. Wel denken een aantal belanghebbenden dat deze zich voornamelijk richt op handel. Dit antwoord maakt duidelijk dat *in de uitvoering* de gemeente het imago heeft te gaan voor handel.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

↗ **Geen visie geeft duidelijker focus.** Een visie is een *overkoepelend doel* waar een organisatie voor gaat op de lange termijn. Vaak werkt dit overkoepelende doel verwarring in de hand met het *specifieke doel*. Dit doel formuleert waar een organisatie voor gaat op de korte termijn. In de volgende nota kan vanuit de missie meteen een specifiek doel geformuleerd worden, dat men in de uitvoerperiode van de nota wil realiseren. Dit zorgt voor een heldere, meer gefocuste nota.

### Geografische focus

**G**Om haar beleidsdoelen te realiseren heeft de gemeente Groningen gekozen voor een geografische focus op Noord- Oost Europa. Ze investeert in de banden met steden in de economische groeizone die zich uitstrekt van de Randstad tot aan de Baltische Staten en Sint Petersburg (de Noordelijke Ontwikkelingsas). Tijdens de uitvoering is ook Moermansk, vanuit handelsperspectief, opgenomen in het NOA gebied.

De gehele focusgroep –met de logische uitzondering van de stichting stedenband San Carlos- kan zich goed tot zeer goed te kunnen vinden in deze focus. Het geeft richting en duidelijkheid. Wel heeft ieder lid van de focusgroep een eigen voorkeur binnen het NOA gebied (wel Duitsland, niet Baltische staten –EZ), of een voorkeur voor het verbreden van het NOA gebied (Scandinavië – EZ, KvK). Ook geven een aantal leden aan dat andere partners (Graz – RuG, Newcastle – UMCG) of landen (BRIC-SNN) niet vergeten moeten worden.

+ **De focus geeft richting én resultaat.** De gemeente Groningen heeft een duidelijke, natuurlijke, focus waar de belanghebbenden zich goed in kunnen vinden. De focus op NOA kan daarom voor de toekomst gehandhaafd blijven. Het voordeel van deze geografische focus is dat daarbinnen accentverschuivingen plaats kunnen vinden. Nu ligt de nadruk op Oldenburg, Bremen, Hamburg en Tallinn, maar in de toekomst kan dit, indien gewenst, best verschuiven naar Kaliningrad, Moermansk of Poznan (partner Assen).

+ **Blijf pragmatisch rond andere gebieden.** Gemeente Groningen biedt naast de focus ruimte voor andere initiatieven vanuit haar rol als 'open stadhuis'. Zo kunnen initiatieven buiten het NOA gebied ondersteund worden zonder van de focus af te stappen. Groningen richt zich nadrukkelijk op NOA, en moet dit zeker handhaven, maar sluit andere gebieden niet uit.

↗ **Update de focus naar de praktijk.** In de praktijk zijn Moermansk, Kaliningrad en Poznan (als partner van Assen) onderdeel geworden van het NOA gebied. Deze praktijk kan in de volgende nota vastgelegd worden. Kijk tevens of het focusgebied naast NOA aangevuld dient te worden met China. In de praktijk is dit voor Groningen het belangrijkste gebied naast de NOA. Waak er wel voor dat met het eventuele uitbreiden van deze geografische focus een discussie losbarst om andere gebieden ook op te nemen in deze focus (Graz, Newcastle, San Carlos).

### Doelen gerealiseerd

**D**In de nota staan 6 beleidsdoelen genoemd waaraan gemeente Groningen in de periode 2008-2012 wil werken. Onder staan deze beleidsdoelen vermeld. De schuingedrukte tekst is een specificering van de oorspronkelijke tekst gegeven door de bestuursdienst. Deze paragraaf beschrijft in hoeverre de doelen al dan niet behaald zijn. De beschrijving is kort; alleen de conclusie staat beschreven. De analyse waarmee tot die conclusie gekomen is, is gegeven in annex II. Deze paragraaf beschrijft of *wat Groningen wilde bereiken gelukt is*. De volgende paragraaf beschrijft of



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

*Groningen dit wel moet willen bereiken.* De onderliggende vraag is daarbij of de focusgroep deze doelen onderschrijven en zich er als mede-uitvoerder voor verantwoordelijk voelen.

**Doel 1. Stimuleren van betrokkenheid van inwoners, instellingen en bedrijfsleven bij onze (ideële) Stedenbanden (te weten Moermansk en San Carlos).**

Dit doel is niet behaald. Van de 5 in de nota geformuleerde resultaten om dit mogelijk te maken is slechts 1 resultaat gedeeltelijk gerealiseerd. Dat het doel niet gerealiseerd is, heeft 2 duidelijke redenen:

1. In het programma 2008 -2010 is voor 3 van de 5 resultaten budget opgenomen. Het is logisch om niet gebudgetteerde activiteiten op te nemen om zo inzichtelijk te maken wat er kan met meer geld. Echter een doel mag niet zodanig in gevaar komen dat als het geld niet beschikbaar komt voor die resultaten het doel ook niet behaald wordt.
2. Uitgevoerde activiteiten staan (gedeeltelijk) niet in dienst van het doel. Het netwerkevenement uit 2009 zou tot doel moeten hebben om de ideële stedenbanden te promoten. Hier richt de activiteit zich echter niet op. Hierna wordt besloten helemaal geen geld meer aan te wenden voor dit resultaat. Onder resultaat b) presenteert de gemeente in haar verslagen alle bijeenkomsten, ontvangsten en missies. Echter slechts een paar staan in dienst van dit doel. De overige zijn onderdeel van andere doelen.

**Doel 2. Bijdragen aan duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie in andere gebieden.**

Het doel is behaald. Hierbij wordt opgemerkt dat onder 'andere gebieden' met name San Carlos en Moermansk verstaan moeten worden. Het doel kon onder andere behaald worden, omdat voor de 3 onderliggende resultaten budget beschikbaar gesteld was.

**Doel 3. Verbeteren van gemeentelijk beleid en projecten door kennis en ervaring uit te wisselen met Partnersteden (te weten Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn).**

Het doel is behaald. Opmerkelijk is dat de raad veel belang hecht aan het onderliggende resultaat 3b. 'onderlinge samenwerking op gemeentelijke thema's', (zie motie S&S), maar hier in de nota geen budget voor gealloceerd lijkt te zijn. In de uitvoering blijkt dit wel het geval gezien het grote aantal activiteiten. Het zou goed zijn in de volgende nota en jaarprogramma's duidelijker te zijn over het budget voor activiteiten die hieronder vallen.

**Doel 4. Stimuleren internationale oriëntatie van instellingen in bijzonder binnen de stedenbandrelaties (te weten Moermansk en San Carlos) en NOA (te weten Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn).**

Het doel is gedeeltelijk behaald. Het resultaat om kunstenaars en instellingen in het NOA gebied uit te wisselen is behaald. De uitwisseling binnen de stedenbanden verbreden is niet behaald. Dit is te verklaren, doordat hier slechts één activiteit voor opgezet is, de Netwerkbijeenkomst "The World is interconnected" in 2009. Vanwege de lage deelname is toen besloten hiermee te stoppen.

**Doel 5. Stimuleren groei aantal arbeidsplaatsen ('Pieken') en aantal buitenlandse studenten.**

Het doel is behaald. Weliswaar zijn 2 van de 4 resultaten niet uitgevoerd. Zo is geen haalbaarheidsstudie gehouden om te kijken naar het opzetten van een welkomstcentrum (resultaat c). Ook zijn geen internationale projecten ondersteund die de economische positie van Groningen

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

profileren. Echter veruit het belangrijkste resultaat onder dit doel 'het profileren van de economische sector en kennisinstellingen' is wel behaald. Hier zijn veel activiteiten opgezet met goed resultaat. Zo zijn buitenlandse bedrijven ingekomen voor de bedrijven contact dagen, is het aantal Chinese studenten toegenomen, is het Confisiusinstituut opgericht, zijn de banden aangehaald met Moermansk door de energiesector (Gasunie is lid geworden van het Baltic Network Forum) en zijn de contacten aangehaald met Healthy Aging instituten.

### Doel 6. Vergroten kansen op externe (Europese) subsidies voor gemeentelijke projecten.

Het doel is gedeeltelijk behaald. Groningen heeft zich actief ingezet om de internationale contacten en netwerken te onderhouden en actief te lobbyen in Brussel. In het bijzonder rond de prioritaire thema's Aging en Energy. Wat niet behaald is, is het aanbieden van een gestructureerd traject om medewerkers te trainen in het aanvragen van subsidies. Ook is haast geen meertalige informatie aanwezig. Belangrijke reden voor het niet behalen van deze laatste twee resultaten is dat hier geen budget voor beschikbaar gesteld was. Van het begin af aan was het dus al de vraag of dit doel behaald kon worden.

### Conclusie

In totaal zijn 3 beleidsdoelen behaald, 2 gedeeltelijk behaald en 1 niet behaald. De figuur onder laat dit zien. Bij het vaststellen van de nota was dit al enigszins te voorspellen. Voor de belangrijkste resultaten was budget beschikbaar om zodoende die doelen te realiseren. Voor de doelen die gedeeltelijk gerealiseerd zijn, geldt dat hiervoor veelal te weinig budget was om ze geheel te behalen. Budget is overigens niet de reden dat doel 1 niet behaald is. Hier is de focus in de uitvoering verschoven van de stedenbanden naar andere doelen.



Doel 1. Stimuleren van betrokkenheid van inwoners, instellingen en bedrijfsleven bij onze (ideële) Stedenbanden (*Moermansk en San Carlos*)

Doel 4. Stimuleren internationale oriëntatie instellingen in bijzonder binnen de stedenbandrelaties (*Moermansk en San Carlos*) en NOA (*Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn*).

Doel 6. Vergroten kansen op externe (Europese) subsidies voor gemeentelijke projecten.

Doel 2. Bijdragen aan duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie in andere gebieden.

Doel 3. Verbeteren van gemeentelijk beleid en projecten door kennis en ervaring uit te wisselen met Partnersteden (*Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn*).

Doel 5. Stimuleren groei aantal arbeidsplaatsen ('Pieken') en aantal buitenlandse studenten

+ **Handhaaf Meetbare doelen en resultaten...** De nota heeft doelen en resultaten geformuleerd die, hoewel niet SMART, wel enigszins meetbaar zijn. Dergelijke helder geformuleerde doelen en resultaten geven richting en focus aan de uitvoering. Natuurlijk wordt ook inzichtlijker

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

wat niet behaald is en waar men op afgerekend kan worden. Dit weerhoudt mensen soms van het formuleren van objectief verifieerbare doelen. Zeker als internationaal beleid onder druk staat. In Groningen, waar zowel Raad als College, het belang van internationaal beleid onderschrijven, kunnen deze doelen en resultaten zonder angst voor *politieke* afrekening nog duidelijker geformuleerd worden. Als college en raad staan voor wat ze zeggen én daar voldoende middelen voor beschikbaar stellen is dit een belangrijke volgende stap naar et verder professionaliseren van het internationaal beleid.

🚩 **...Maar maak ze SMARTer.** Het Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden (SMART) maken van de doelen en resultaten helpt verder te focussen in de uitvoering. Men kan zo nog concreter koersen op resultaat. Een doel kan overigens alleen maar SMARTer geformuleerd worden als de interne organisatie op orde is. Zo moet er voldoende budget aanwezig zijn en moet helder zijn wie de verantwoordelijke voor elk doel is, zowel ambtelijk als bestuurlijk.

🚩 **Versimpel de structuur.** Sommige doelen in de nota zijn minder van belang dan andere en sommige zijn feitelijk een resultaat naar een doel toe dan een doel op zich (binnenhalen subsidies). Een logische opbouw is om één doel te formuleren en daar verschillende resultaten aan op te hangen die nodig zijn om dat doel te realiseren. Dit kan eenvoudig op basis van het bestaande kader.

### Doelen gewaardeerd

Nog belangrijker dan het behalen van de doelen, is te kijken of de belanghebbenden dit ook van nut vinden. Waarom zal je je er anders voor inzetten. In de figuur onder staat het gemiddeld belang aangegeven dat de focusgroep voor hun organisatie hecht aan elk beleidsdoel. Belang is daarbij geformuleerd als constatering, niet als waardering. Uit de figuur blijkt nadrukkelijk dat zowel belanghebbenden als beleidsmakers meer belang hechten aan beleidsdoelen 3, 4, 5 en 6 dan aan beleidsdoel 1 en 2.

Beleidsdoel	Belang		
	B	BM	T
1. Stimuleren van betrokkenheid van inwoners, instellingen en bedrijfsleven bij onze (ideële) Stedenbanden ( <i>te weten Moermansk en San Carlos</i> ).	6,3	4,7	5,5
2. Bijdragen aan duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie in andere gebieden.	5,8	4,7	5,3
3. Verbeteren van gemeentelijk beleid en projecten door kennis en ervaring uit te wisselen met Partnersteden ( <i>te weten Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn</i> ).	7,5	8,7	8,1
4. Stimuleren internationale oriëntatie van instellingen in bijzonder binnen de stedenbandrelaties ( <i>te weten Moermansk en San Carlos</i> ) en NOA ( <i>te weten Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn</i> ).	8,5	8,7	8,6
5. Stimuleren groei aantal arbeidsplaatsen ('Pieken') en aantal buitenlandse studenten.	7,5	8,7	8,1
6. Vergroten kansen op externe (Europese) subsidies voor gemeentelijke projecten.	7,8	8,7	8,3

B = belanghebbende

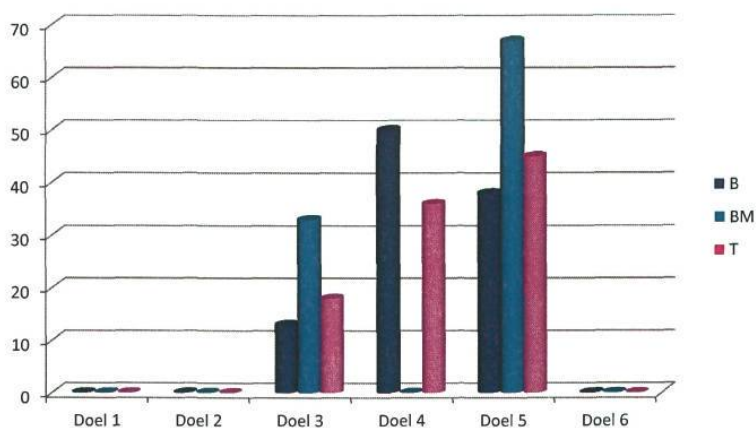
BM = beleidsmaker

T = Totaal

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

De focusgroep is daarnaast specifiek gevraagd één beleidsdoel uit te kiezen dat voor hen essentieel is om opgenomen te worden in de volgende beleidsnota. De figuur onder geeft dat in percentages weer. Drie dingen vallen hierbij op.

1. Niemand, ook de stedenbandstichtingen niet, vinden beleidsdoel 1 het belangrijkste. Zij geven aan liever te werken onder of aan doelstelling 4.
2. Doelstelling 6, die in bovenstaande figuur nog als één na belangrijkste ervaren wordt, wordt geen enkele keer genoemd als belangrijkste om mee te nemen in de volgende nota. De argumentatie is dat het verkrijgen van subsidies geen doel op zich is maar een instrument.
3. Beleidsdoel 4 wordt door de belanghebbenden het vaakst genoemd om mee te nemen als doelstelling in de volgende nota, terwijl de beleidsmakers deze geen enkele keer noemen.



➤ **Minder doelen, meer focus** In een volgende nota kunnen de doelen 1 en 2 achterwege blijven. Deze zijn volgens de focusgroep genoeg gewaarborgd binnen doel 4. Doel 6 hoeft niet als doel opgenomen te worden in de nota. Het kan beter als resultaat meegenomen worden om de doelen 3, 4 en 5 te bereiken. Het advies is om doelen 3, 4 en 5 om te werken tot één doel en daar meerdere resultaten onder te plakken.

### Organisatie evaluatie

De nota beschrijft de organisatie die nodig is om het boven beschreven beleid te realiseren. De onderdelen die daarin behandeld worden zijn interne organisatie, participatie, monitoring & verantwoording, communicatie en verantwoording. In dit hoofdstuk zijn deze onderdelen geëvalueerd.

#### Interne organisatie

Groningen heeft de uitvoering van het internationale beleid bij verschillende diensten en instellingen ondergebracht. Zo is bij EZ de beleidsadviseur internationale betrekkingen verantwoordelijk voor de handelscontacten. De coördinator externe betrekkingen, die geplaatst is bij de bestuursdienst, is verantwoordelijk voor buitenlandse betrekkingen en subsidiezaken. De uitvoering van de twee stedenbanden is gedelegeerd aan stedenbandstichtingen die onderdak hebben bij de dienst OCSW. Bestuurlijk zijn de internationale activiteiten bij verschillende portefeuillehouders ondergebracht. De burgemeester is verantwoordelijk voor de internationale betrekkingen en de wethouder Economische Zaken voor economische handelsbetrekkingen. De nota stelt dat bewust niet gekozen is voor een clustering van externe betrekkingen, handelsrelaties en subsidiemanagement in een organisatieonderdeel. Men wil eerst inhoud aan de structuur brengen.

In reactie op deze organisatiestructuur merken de belanghebbenden op dat de gemeente, specifiek de trekkers vanuit de afdeling EZ en bestuursdienst vaak onvoldoende op de hoogte zijn van wat er bij elkaar speelt. Het komt zelfs voor dat ze elkaar tegenspreken.

+ **Het college hecht belang aan internationalisering.** In het collegeprogramma 2010-2014 is een internationale oriëntatie aanwezig. Het wordt van belang geacht om doelen te realiseren.

↗ **Verbeter de interne organisatie.** Alle belanghebbenden geven aan dat de interne organisatie binnen de gemeente verbeterd moet worden. Veel geven als advies om voor een organisatie-model te kiezen waarbij alles samengebracht is binnen een bureau internationaal. Dit zou de onderlinge samenhang en afstemming naar buiten verbeteren. De Stichting Stedenband Moermansk ziet als bijkomend voordeel dat mensen dan flexibeler ingezet kunnen worden. In rustige periodes waarbij weinig activiteiten plaatsvinden voor de stedenband kan die capaciteit ingezet worden voor andere activiteiten.

#### Participatie

De gemeente streeft bij de uitvoering van het beleid de rol van makelaar na. Hierbij wil het stadhuis en de betrokkenheid van het bestuur als een brug dienen tussen bedrijven met internationale contacten en maatschappelijke instellingen met internationale activiteiten. De focusgroep is gevraagd hoe ze de rol van de gemeente als makelaar in de afgelopen periode waardeert. De belanghebbenden waarderen dit met een 5,7. De beleidsmakers waarderen zichzelf met 7,3. Voor de kleine onvoldoende van de belanghebbenden worden verschillende redenen gegeven: De gemeente heeft een te weinig actieve houding; De gemeente heeft nooit duidelijk gemaakt dat ze deze rol nastreeft; De gemeente heeft intern de zaken niet op orde waardoor een

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

diffuus beeld ontstaat wat ze wil. Het meest helder is de feedback van de Gasunie. Zij zien de gemeente als een doorgeefluik van informatie zonder filter. Om een goede makelaar te zijn moet de gemeente weten wie haar klanten zijn en waar hun behoefte ligt. Dit weer ze niet. De belanghebbenden geven daarnaast aan dat ze de interactie met de gemeente als ad hoc ervaren. Ze worden bij tijd en wijle over activiteiten geïnformeerd als het vaktreffen of internationale bijeenkomsten, maar missen structuur. De belanghebbenden geven aan behoefte te hebben aan een structureel contact en een duidelijk werkplan op basis waarvan men met elkaar samenwerkt.

Op de vraag hoe de gemeente haar rol als makelaar beter kan vervullen komen de volgende adviezen: SPIN benutten om hier activiteiten onderling af te stemmen; Door beter haar klanten te kennen (volgens Gasunie kan de provincie de gemeente hierbij ten voorbeeld zijn); Beter interne afstemming tussen de beleidsmakers binnen de gemeente; en beter weten wat er speelt bij de belanghebbenden door meer regulier overleg.

De belanghebbenden is daarnaast gevraagd aan te geven welke rol ze nog meer van de gemeente verwachten. De antwoorden zijn divers: partner in projecten en in strategische netwerken, facilitator van voorzieningen en personen, PR machine ('je verkoopt als makelaar pas een huis als je het goed aanprijst'), marketeer van de stad, bouwer van internationaal beleid ('een makelaar bouwt niets en dat moet de gemeente wel nastreven'), lobbyist, visionair met grotere verantwoordelijkheid voor de regio. De gemeenschappelijke deler in al deze rollen die de gemeente zou moeten vervullen is dat ze *een actievere rol van de gemeente* verwachten die verder gaat dan die van makelaar.

Overigens prijzen alle belanghebbenden zonder uitzondering de rol van de personen die namens de gemeente als hun contactpersoon optreden. Dat zij onvoldoende slagen in hun rol van makelaar, wijdt men aan de (onduidelijke) interne structuur binnen de gemeente en de (te) brede en volle portefeuilles van de contactpersonen.

+ **Positie gedefinieerd.** Het is goed dat de gemeente een positie voor zichzelf heeft gedefinieerd. Zo is het enerzijds mogelijk te focussen en anderzijds dingen af te houden die niet binnen die positie passen. De afgelopen periode laat wel zien dat de gekozen positie geherdefinieerd dient te worden.

↗ **Speel beter in op behoeftes van belanghebbenden.** Om de rol van makelaar te kunnen vervullen moet de gemeente beter inspelen op de behoeftes van de belanghebbenden. Hiervoor is gestructureerd overleg wenselijk. SPIN is hiervoor het geijkte platform.

↗ **Neem een meer proactieve rol** Alle belanghebbenden verwachten meer van de gemeente dan alleen de rol van makelaar. Welke rol dat is verschilt per instantie. De gemene deler is dat ze een meer proactieve instelling van de gemeente wensen.

### **M**onitoring & verantwoording

De nota stelt dat een integrale en periodieke monitoring en evaluatie plaats moet vinden van het beleid. In de periode 2008 – 2011 is de raad ieder jaar voorzien van een jaarprogramma en een terugblik over de afgelopen periode.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

+ **Professionele benadering** De gemeente benadert het internationale beleid zakelijk en professioneel door de raad als beloofd te voorzien van jaarprogramma's en terugblikken.

↗ **Zorg voor eenduidige rapportage** De jaarverslagen en rapportages kennen een verschillend format, waardoor deze onderling niet goed te vergelijken zijn. Ook is zo niet goed te zien in hoeverre de resultaten behaald zijn. Daarnaast zijn de verslagen sterk gericht op de activiteiten. Het is van belang bij terugblikken en jaarprogramma's ook te kijken in hoeverre de doelen en resultaten behaald zijn en mogelijke obstakels in de uitvoering te benoemen.

### Communicatie

De nota zet stevig in op communicatie. "Onze ambities vragen om een forse injectie ten aanzien van voorlichting en communicatie." Dit zou zijn vorm moeten krijgen in: Een meertalige en ge-update website, een publiekscampagne, meertalige informatiebrochures over projecten en beleid.

Wie anno 2011 als algemeen geïnteresseerde de zoekterm 'Groningen+Internationaal' intoets in een zoekmachine komt uit op de site van COS Groningen. 'Groningen Internationale Betrekkingen' leidt naar de site van de gelijknamige opleiding van de RuG. Voor een stad die zich wil profileren als internationale stad is dat een misser.

Op de site van de gemeente Groningen komt bij het intoetsen van 'internationaal' als vierde 'hit' 'internationale relaties' naar boven. Dit blijkt een onderdeel te zijn van de pagina 'stedenbanden'. Deze pagina wordt gehanteerd als dé startpagina voor alle internationale activiteiten van de gemeente. Het is niet helder hoe vanuit de homepage van de gemeente naar deze pagina te komen is. De website is dus niet ge-update en niet meertalig gemaakt.

Ook de andere genoemde communicatie instrumenten zijn niet ingezet. Er is geen publiekscampagne geweest voor de stedenbanden en geen meertalige informatiebrochures. Dit lag in de lijn der verwachting. In de nota staan deze activiteiten wel benoemd, maar is aangegeven dat hier nog geen budget voor gereserveerd is. Door het uitblijven van dit budget zijn deze activiteiten nooit uitgevoerd.

De belanghebbenden is gevraagd hoe ze de communicatie van de gemeente over het internationale beleid waarderen. Niet verassend geven ze de gemeente een onvoldoende, een 5,5. Hiervoor geven ze de volgende redenen: Er is geen structurele communicatie zoals een reguliere nieuwsbrief of goede website. Wel is er communicatie op activiteitsniveau, maar deze is ad hoc en niet gestructureerd; Ik weet dat er veel gebeurt, maar ik weet niet wat; Er is een goede PR rond handelsmissies, maar minder op andere terreinen; De communicatie is selectief, meer vanuit het belang van de gemeente dan van het belang van ons als belanghebbenden; De gemeente heeft intern de communicatie niet op orde waardoor er met twee monden gesproken wordt; en er is te weinig regie en het is niet duidelijk wie de probleemhouder vanuit het bestuur is. Hieruit komt naar voren dat als de gemeente bovenstaande activiteiten wel had uitgevoerd de tevredenheid waarschijnlijk niet veel hoger was geweest. Vanuit de belanghebbenden bestaat behoefte om ook op andere terreinen de communicatie te verbeteren.

De beleidsmakers zijn ook erg kritisch naar zichzelf. Zij geven zichzelf een 4,7 voor hun communicatie. Als reden geven ze hiervoor: We geven alleen ad hoc persberichten uit; Er is geen

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

goede nieuwsbrief en website; Er is geen meertalige communicatie beschikbaar. We moeten scherper communiceren wat men van ons kan verwachten; We communiceren nu veel te versnipperd. Hieruit blijkt dat de beleidsmakers zich herkennen in de kritiek die de belanghebbenden noemen. Het goede is dat iedereen het eens is over het probleem en dat iedereen de noodzaak inziet van verbetering.

↑ **'Put your money where your mouth is'** Als de nota stelt dat de ambities een forse injectie vragen ten aanzien van voorlichting en communicatie, dan moet hier ook geld voor gebudgetteerd worden. Het blijft anders een loze belofte.

↑ **Weet waar de behoefte ligt.** Als de gestelde communicatiedoelen wel gerealiseerd waren, zou de waardering van de belanghebbenden over de communicatie van de gemeente niet veel beter zijn. Die behoefte ligt namelijk ergens anders. Zij willen graag een eenduidige (met een stem) en reguliere informatievoorziening van de gemeente. De gemeente dient hiervoor **eerst de interne communicatie op orde** te hebben.

↑ **Verbeter de website.** Geen enkele organisatie kan tegenwoordig zonder goede website. Voor veel mensen is dit de eerste en belangrijkste informatiebron. Het is hét visitekaartje. Dit geldt duidelijk niet voor de site van Groningen die het internationale beleid moet promoten. De website suggereert ten eerste dat het alleen gaat over stedenbanden. Die naam moet veranderen in 'Internationaal' of 'Internationale zaken' om aan te sluiten op de bestaande praktijk. Hier kunnen dan alle internationale activiteiten van Groningen aan bod komen van projecten, tot samenwerkingsrelaties en stedenbanden. Ook fair trade en Millenniumgemeente, die nu nog op deze site ontbreken, zouden hier een plek kunnen krijgen. De site 'internationale zaken' van de gemeente Utrecht kan hier wellicht ter inspiratie dienen <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=213>

↑ **Zorg voor een digitaal archief.** De informatievoorziening op de site kan vergroot worden door alle nieuwsbrieven digitaal beschikbaar te maken in een archief.

### Financiën

De begroting van het internationale beleid heeft een omvang van ruim drie ton, waarvan ruim de helft incidentele middelen betreffen waar nog financiering voor gevonden moet worden. In de uitvoering was de begroting daarmee effectief 1,5 ton. Dit is exclusief formatieplaatsen en een aantal activiteiten die een internationale component hebben, maar op een andere begroting staan.

Groningen heeft gekozen voor een integrale benadering van het internationale beleid. Hierdoor is dit budget voor een deel verweven met andere budgetten van de afdelingen EZ, OCSW en de bestuursdienst. Volledig inzicht wat de investering is op internationaal beleid is daardoor niet te krijgen.

↑ **Maak het budget inzichtelijker.** Het internationale budget is voor een deel verweven met andere budgetten. Dit is een logisch gevolg van de integrale benadering waarbij internationaal beleid ondersteunend is aan andere beleidsterreinen. Om toch inzicht te geven in de investeringen op internationaal terrein kan ervoor gekozen worden om alleen coördinatiebudget en primaire internationale activiteiten op te nemen onder deze noemer. Voor de budgetten die onder een andere afdeling vallen kan men een percentage nemen van wat internationaal uitmaakt van het gehele budget. Voor zover mogelijk.



## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

↑ **'Put your money where your mouth is'** Het is al eerder gezegd, maar ambitie kan niet zonder geld. Als iets geprioriteerd wordt, moet er geld voor beschikbaar zijn. Als geen extra budget beschikbaar gesteld wordt, moet binnen het budget gekozen worden voor een andere focus.

↑ **Gebruik het budget efficiënt en effectief.** Onder de noemer 'helpen' staan 2 doelstellingen genoemd. 1 ervan is behaald en de andere niet. In de begroting is echter veruit het meeste geld ingeruimd onder de noemer helpen. Het rendement is daarmee laag. In de volgende nota dient het geld daar gebudgetteerd te worden waar de focus ligt.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

### **C**onclusie

De gemeente Groningen heeft in de periode 2008-2010 professioneel uitvoering gegeven aan de nota Groningen Wereldstad. Door binnen het internationale beleid een focus aan te brengen is de gemeente in staat geweest om concrete resultaten te behalen. Zo heeft de gemeente gekozen voor een als natuurlijk ervaren geografische focus gericht op het NOA gebied. Ook heeft zij voor zichzelf gekozen voor een beperkte, gefocuste rol als makelaar. Daarmee is duidelijk wat van de gemeente verwacht kan worden. Door in de nota heldere doelen en resultaten te benoemen is tevens duidelijk gefocust op bepaalde terreinen. Hier is concreet resultaat op behaald.

Het advies is om deze focus verder door te zetten. Focus op Focus. Dit stelt de gemeente in staat om een nog grotere impact te bereiken. Daarbij is het verstandig om van binnen naar buiten te werken. Een eerste *noodzakelijke* stap is het verbeteren van de eigen interne organisatie om met één stem te spreken en effectiever te werken. Als tweede kan het beleid zich focussen binnen het kader leren en handel. Hierbinnen dient de gemeente één doel op te stellen en daaraan de resultaten op te hangen hoe dit te realiseren. Deze resultaten dienen SMART geformuleerd te zijn. Dankzij deze versimpeling en verscherping van het beleidskader is er meer focus. Dit zal resulteren in meer impact. Deze focus helpt ook in de derde stap om de communicatie naar buiten toe te verbeteren. Dit is nu nog te veel een ondergeschoven kind waar nodig in geïnvesteerd dient te worden. Een voorwaarde voor bovenstaande is dat de ambitie en prioriteiten gedekt wordt door geld. Een ambitie benoemen zonder er geld voor beschikbaar te hebben is een loze belofte. Door verder te focussen op focus zal de impact van het internationale beleid omhoog gaan. Dit versterkt het profiel van wereldstad Groningen.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

---

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

### Annex I Bronnen

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van schriftelijke bronnen en van gesprekken met de focusgroep. Onder staan deze bronnen beschreven.

#### Schriftelijke bronnen

- *Groningen Wereldstad, Nota gemeentelijke internationale samenwerking 2008-2012*
- *Jaarprogramma 2009*
- *Terugblik 2009 en Jaarprogramma 2010*
- *Terugblik 2010*
- *Internationalisering 2011 gemeente Groningen*

#### Focusgroep

Voor de evaluatie zijn 8 instanties gesproken, de zogenaamde focusgroep. Deze is onder te verdelen in belanghebbenden en beleidsmakers. Onder belanghebbenden worden de instanties verstaan, die belang hebben bij het internationale beleid van Groningen. Zij geven er mede vorm aan. Onder beleidsmakers worden de gemeentelijke afdelingen verstaan, die het beleid voornamelijk vorm hebben gegeven. Zij geven er tevens vorm aan. In de tabel onder staan de personen die namens de instanties geïnterviewd zijn.

Belanghebbenden	Geïnterviewde	Functie
Gasunie	Huub van Haelen	Envoy*
Stedenband Groningen-Moermansk	Rudy Kapsenberg	Coördinator
Stedenband San Carlos	Muriël Duindam	Hoofd Bureau
KvK Noord	Rikus Stuut	Consulent Internationale Handel
Samenwerkingsverband Noord Nederland	Albert Haan	Projectmanager Nordconnect
Gemeente Assen	Leo van Buiten	Beleidsmedewerker internationale zaken
Universitair Medisch Centrum Groningen	Josine van t Klooster	Liaison officer
RijksUniversiteit Groningen	Jodien Houwers	Beleidsadviseur Internationale Samenwerking
Beleidsmakers	Geïnterviewde	Functie
OCSW, Gemeente Groningen	Maria Blom	Beleidsadviseur
EZ, Gemeente Groningen	Diderik Koolman	Hoofd
	John Ebbink	Beleidsadviseur Internationale Economische relaties
Bestuursdienst, Gemeente Groningen	Sharon Smit	Coordinator Externe Betrekkingen

\*Deze functie werd door de geïnterviewde vervuld gedurende de uitvoeringsperiode van de nota Groningen Wereldstad

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

## Annex II Schematische Evaluatie Beleidsdoelen

In de nota *Groningen wereldstad* zijn 6 beleidsdoelen genoemd die ieder weer uitgesplitst zijn in een aantal resultaten. In de tabel hieronder staan deze doelen en resultaten genoemd. De tekst in *italic* is een nadere specificatie van het resultaat, als gegeven door de bestuursdienst. De mate waarin een beleidsdoel behaald is hangt af aan de mate waarin de onderliggende resultaten behaald zijn. De resultaten zijn op twee niveaus geëvalueerd. Het eerste niveau is kwantitatief. Hierbij is gekeken of de resultaten daadwerkelijk gerealiseerd en uitgevoerd zijn. Dit is gebeurd op basis van kwantitatieve indicatoren. De schriftelijke bronnen die hiervoor beschikbaar waren en gebruikt zijn, zijn: *jaarprogramma 2009, jaarprogramma 2010* (met terugblik op 2008 en 2009), *terugblik 2010 en jaarprogramma 2011*. Waar schriftelijke bronnen ontbreken of deze lastig te achterhalen zijn, is dit gebeurd op basis van gesprekken met leden van de focusgroep. Het tweede niveau is kwalitatief. Hierbij is gekeken of de al dan niet behaalde indicator de gewenste impact heeft op het resultaat. Hier zijn ook de genoemde schriftelijke bronnen gebruikt, maar zijn gesprekken met leden van de focusgroep een belangrijker methode.

Als het voorgenomen resultaat behaald is, is het **groen** gekleurd. Als het gedeeltelijk behaald is, is het **oranje** gekleurd. Als het niet behaald is, is het **rood** gekleurd. De waardering voor de resultaten is vertaald naar de desbetreffende beleidsdoelen. Deze krijgen hierdoor ook de waardering 'behaald', 'gedeeltelijk behaald', of 'niet behaald'.

### 1. Stimuleren van betrokkenheid van inwoners, instellingen en bedrijfsleven bij onze (ideële) stedenbanden (*te weten San Carlos en Moermansk*)

Resultaten	Indicatoren (kwantitatief)	Impact (kwalitatief)
a) In de periode 2008 – 2011 hebben meer inwoners, instellingen en bedrijven kennis gemaakt, of deelgenomen aan een uitwisseling dan voorheen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal inwoners, instellingen en bedrijven dat deel heeft genomen aan een netwerkbijeenkomst georganiseerd door de gemeente.</li> <li>- 1 Netwerkbijeenkomst The World is Interconnected, 16 april 2009 met lage deelname</li> </ul>	<p>De impact is nihil, vanwege beperkte deelname. Hierop is besloten (2010) de capaciteit aan te wenden voor andere activiteiten als lobby event Brussel en energy carrier event. Deze dragen echter niet bij aan bovengenoemd doel. Iets wat de netwerkbijeenkomst ook niet deed, omdat deze zich niet richtte op de stedenbanden maar op Europa.</p> <p>De impact is beperkt. De activiteiten die</p>
b) De gemeente Groningen heeft organisaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal organisaties bij elkaar gebracht</li> </ul>	

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

<p>bij elkaar gebracht door middel van 'Open Stadhuis' (makelaarsfunctie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gehanteerde methoden om rol van makelaar te spelen.</i></li> <li>- In 2009 hebben 24 bezoeken, ontvangsten en missies plaatsgevonden. Bij 5 daarvan waren Groningse organisaties betrokken gericht op de ideale stedenbanden. Overige waren niet in kader van bovenstaand doel.</li> <li>- ontvangsten, bezoeken, deelname aan bijeenkomsten en evenementen, netwerk openstellen</li> </ul>	<p>uitgevoerd zijn in het kader van dit doel richten zich er maar voor 20% op. Merendeel zijn gemeentelijke bezoeken. De belanghebbenden geven de gemeente gemiddeld een 5,7 als waardering voor haar makelaarsfunctie. Die is daarmee onvoldoende. De beleidsmakers geven zichzelf een 7,3. Gehoord kritiekpunt is dat je als makelaar exact moet weten wat de behoefte van je belanghebbenden is. Hier schiet de gemeente flink tekort.</p>
<p>c/d) De stedenbanden hebben een grotere bekendheid?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gehanteerde informatiemethoden</i></li> <li>• <i>Verspreiding onder de doelgroep</i></li> <li>-Per jaar gaan er van beide stichtingen minimaal 4 nieuwsbrieven uit</li> <li>-Beide stichtingen maken verantwoording voor de raad.</li> <li>- reguliere communicatiemiddelen als stadsberichten, website en Oog TV</li> </ul>	<p>→ De impact is nihil, doordat er geen nieuwe communicatiecampagnes zijn opgezet om de stedenbanden te promoten.</p>
<p>e) Een in de zusterstad uitgevoerd project is overdraagbaar of zichtbaar in Groningen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aantal overgedragen project</i></li> <li>• <i>Methoden van verspreiding</i></li> <li>-Er zijn geen project overgedragen</li> <li>-Geen (geen geld beschikbaar voor prijsvraag en/of andere methoden)</li> </ul>	<p>De impact is nihil. Er is geen enkele activiteit geweest om dit resultaat te realiseren.</p>
<p><b>Conclusie:</b> Het is niet behaald. Van de 5 resultaten om dit mogelijk te maken is er slechts 1 gedeeltelijk gerealiseerd. Dat het doel niet gerealiseerd is, heeft 2 duidelijke redenen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) In het programma 2008-2010 is voor 3 van de 5 resultaten budget opgenomen. Het is logisch om niet gebudgetteerde activiteiten op te nemen om zo inzichtelijk te maken wat er kan met meer geld. Echter een doel mag niet zodanig in gevaar komen dat als het geld niet beschikbaar komt voor die resultaten het doel ook niet behaald wordt.</li> <li>2) Uitgevoerde activiteiten staan (gedeeltelijk) niet in dienst van het doel. Het netwerkvenement zou tot doel moeten hebben om de ideale stedenbanden te promoten. Hier richt de activiteit zich echter niet op. Hierna wordt besloten helemaal geen geld meer aan te wenden voor dit resultaat. Onder resultaat b) presenteert de gemeente in haar verslagen alle bijeenkomsten, ontvangsten en missies. Echter slechts een paar staan ten dienste van dit doel. De overige zijn onderdeel van andere doelen.</li> </ol>		



2. Bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie in andere gebieden		
Resultaten	Indicatoren (kwantitatief)	Impact (kwalitatief)
a) Versterkte organisatie van de stedenbanden San Carlos en Moermansk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Meer ondersteuning dan voorheen aan de stichtingen stedenband</i></li> <li>-Budget voor stedenbanden per 2009 verhoogd met 21.000</li> </ul>	De impact van dit resultaat op het doel is gemiddeld. Het extra budget werd namelijk met name ingezet voor de interne organisatie van de stichtingen. Dit is echter wel een eerste voorwaarde om die stichtingen bij te laten dragen aan het doel
b) Actief in samenwerkingsprojecten (Moermansk en San Carlos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Deelname aan internationale projecten</i></li> <li>-Stedenband Moermansk ontwikkeld op 7 terreinen projecten waaronder LOGO East.</li> <li>-Stedenband San Carlos ontwikkeld op 5 terreinen projecten waaronder LOGO South</li> </ul>	De impact is hoog. Beide stedenbanden zijn actief met projecten op verschillende terreinen.
c) Groningen hoort bij top 3 'Fairtrade gemeenten' in 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Deelname Millenniumcampagne, in bijzonder doelstelling 'Eerlijke handel'</i></li> <li>-Gemeente Groningen neemt deel aan Millenniumcampagne</li> </ul>	De impact is hoog. Groningen werd in maart 2009 de eerste Fairtrade gemeente (samen met Goes) en behoudt titel ook in 2010. Deelname aan Millenniumcampagne rond doel eerlijke handel draagt direct bij aan positie als fair trade gemeente.
<p><b>Conclusie:</b> Het doel is behaald, waarbij 'andere gebieden' zich met name richt op San Carlos en Moermansk zoals uit de eerste 2 resultaten blijkt. De 3 resultaten konden onder andere behaald worden, omdat hier budget voor beschikbaar was.</p>		
3. Verbeteren van gemeentelijk beleid en projecten door kennis en ervaring uit te wisselen met partnersteden (te weten Oldenburg, Bremen, Hamburg, Tallinn)		
Resultaten	Indicatoren (kwantitatief)	Impact (kwalitatief)
a) Kennisuitwisseling met partnersteden over subsidiemogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Deelname aan netwerken, contacten onderhouden met Brussel</i></li> <li>-In 2009 en 2010 heeft gemeente Groningen</li> </ul>	De impact is hoog. In tegenstelling tot resultaat 1b zijn hier alle activiteiten wel in het kader te plaatsen.

## Raadsvoorstel - Kadernota Internationalisering

<p>b) Inhoudelijke samenwerking op gemeenschappelijke thema's</p>	<p>minimaal 8 activiteiten opgezet of er aan deelgenomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal opgezette en uitgevoerde samenwerkings-projecten, zoals samenwerkingsovereenkomst Oldenburg (10 puntenplan)</li> </ul> <p>-In 2009 en 2010 zijn 4 activiteiten opgezet op verschillende terreinen oa het vaktreffen.</p>	<p>De impact is hoog. Door als gemeente het vaktreffen op te zetten (makeleersrol) zijn verschillende instanties aan elkaar gekoppeld. Ook leverde het deelname aan Europese projecten op als Build with Care en Smart cities. Dit blijkt verder uit het overzicht aan activiteiten met Oldenburg en Bremen als gepresenteerd aan de raad naar aanleiding van de motie van Student en Stad</p>
<p>c) Deskundige medewerkers, personeelsuitwisseling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal gefaciliteerde uitwisselingen en opleidingen medewerkers</li> </ul> <p>-Alleen ad hoc trainingen/bijeenkomsten geen gestructureerde. 4 in 2009 en 0 in 2010</p>	<p>De impact is hoog. Dit komt niet zozeer door de trainingen maar de nadruk en sturing vanuit het college om EU mee te nemen in beleidsstukken. Hierdoor zijn medewerkers hierop gefocust.</p>
<p><b>Conclusie:</b> Het doel is behaald. Opmerkelijk is wel dat voor resultaat 3.b veel animo en belang is bij de raad (zie nota S&amp;S) maar hier in de nota geen budget voor gealloceerd lijkt te zijn. In de uitvoering blijkt dit wel het geval gezien het grote aantal activiteiten. Advies om in de volgende nota duidelijker te zijn over het budget voor activiteiten die hieronder vallen.</p>		
<p><b>4. Stimuleren internationale oriëntatie instellingen in bijzonder binnen de stedenbandrelaties ( te weten Moermansk en San Carlos) en NOA (te weten Oldenburg, Hamburg, Bremen en Tallinn);</b></p>		
<p><b>Resultaten</b></p> <p>a/b) Uitwisseling tussen instellingen en kunstenaars, met name in NOA-gebied</p>	<p><b>Indicatoren (kwantitatief)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internationalisering opgenomen in beleidsprogramma's cultuur, EZ en duurzaamheid</li> <li>Aantal ondersteunde projecten die wederzijdse relatie ondersteunen.</li> </ul>	<p><b>Impact (kwalitatief)</b></p> <p>Nvt.</p>

	<p>-Opgenomen in beleidsprogramma's van OCSW en EZ</p> <p>-Er is een kunstenaarsproject geweest tussen Groningen, Hamburg en Tallinn, Artist in Residence (2009). Uitwisseling met dichters Newcastle. In 2011 Tallinn culturele hoofdstad presentatie</p> <p>- Uitwisseling met Oldenburg. Groningen museum banden aangehaald met banden in Tallinn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aantal inwoners, instellingen en bedrijven dat deel heeft genomen aan een netwerkbijsamenkomst georganiseerd door de gemeente.</i></li> <li>- 1 Netwerkbijeenkomst The World is Interconnected, 16 april 2009 met lage deelname</li> </ul>	<p>Impact is nihil. Zie resultaat 1a</p>
<p><b>c) Kennismaking, uitwisseling, verbreding stedenbanden (zie resultaat 1a)</b></p>	<p><b>Conclusie:</b> Het doel is gedeeltelijk behaald. Het resultaat om kunstenaars en instellingen in het NOA gebied uit te wisselen is behaald. De uitwisseling binnen de stedenbanden verbreden is niet behaald. Dit is te verklaren omdat hier slechts één activiteit voor opgezet is te weten de Netwerkbijeenkomst The World is interconnected in 2009. Vanwege de lage deelname is besloten hiermee te stoppen.</p>	
<p><b>5. Stimuleren groei aantal arbeidsplaatsen ('Pieken') en aantal buitenlandse studenten</b></p>		
<p><b>Resultaten</b></p>	<p><b>Indicatoren (kwantitatief)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aantal handelsmissies naar NOA steden en China</i></li> <li>-3 missies naar China en groot aantal contacten met en missies van en naar de NOA stedenband rond het thema economie</li> </ul>	<p><b>Impact (kwalitatief)</b></p> <p>De impact is hoog. Het heeft geleid tot: inkomende bedrijven bij bedrijven contact dagen; toename aantal studenten uit China; oprichting Confusiusinstituut; aanhalen banden met Moermansk door energiesector (Gasunie lid geworden Baltic Network Forum; contacten aangehaald met Aging instituten.</p>
<p>a) Profilering economische sectoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aantal deelname/organisatie aan</i></li> </ul>	<p>De impact is lastig te meten bij dergelijke</p>
<p>b) Profilering economische sectoren,</p>		

kenninstellingen, toeristisch product	internationale congressen, symposia -3 congressen deelgenomen of georganiseerd in 2009; In 2010 8 conferenties, Open Days in Brussel	Activiteiten, maar Groningen lijkt zich op de juiste evenementen te profileren. Steden weten Groningen te vinden voor samenwerking.
<b>c) Haalbaarheidsstudie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanwezigheid Haalbaarheidsstudie onderzoek welkomstcentrum</li> </ul> <p>-Er is geen haalbaarheidsstudie aanwezig</p>	De impact is nihil.
<b>d) Ondersteunen internationale projecten die economische beleidsdoelen Groningen ondersteunen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal projecten</li> </ul> <p>-in de jaarrapportage 2009 en 2010 is dit resultaat niet meer meegenomen, waardoor aangenomen wordt dat er geen projecten ondersteund zijn.</p>	Impact is nihil.
<p><b>Conclusie:</b> Het doel is behaald. Weliswaar zijn resultaat c en d beide niet behaald, want niet uitgevoerd, maar deze zijn veel minder van belang voor het behalen van het doel dan resultaat a en b. Hier is erg veel op gebeurd en de impact is hoog.</p>		
<p><b>6. Vergroten kansen op externe (Europese) subsidies voor gemeentelijke projecten</b></p>		
<b>Resultaten</b>	<b>Indicatoren (kwantitatief)</b>	<b>Impact (kwalitatief)</b>
a) Inzicht in subsidiemogelijkheden, uitvoeren verkenningen, haalbaarheidsstudies, inhuur adviesbureaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal deelgenomen relevante netwerken, contacten onderhouden met Brussel, verkennen haalbaarheid subsidiemogelijkheden</li> </ul> <p>-Structurele deelname aan Huis der Provincies, VNG bijeenkomsten, Algemene lobby, Europees regionaal beleid, cohesiebeleid.</p>	De impact is hoog. Onderwerp Healthy Aging samen met UMCG op de kaart gekregen bij de EU. Oprichting Energie Academy (lokale lobby); Samenwerking Zeeland en Limburg rond thema demografische transitie. Digitale agenda (Smart cities, Interreg project) vanuit Europese netwerk advisezen geschreven voor Commissie (Agenda beïnvloeding)
b) Actuele informatie over subsidiemogelijkheden, ontwikkeling meertalige communicatiemiddelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanwezigheid meertalige informatievoorziening voor partnersteden</li> </ul> <p>-Zeer beperkt aanwezig</p>	De impact is nihil. Er zijn te weinig documenten aanwezig in meer talen. Ook is de website niet meertalig.

<p><b>c) Getrainde medewerkers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aantal trainingen en opgeleide medewerkers in subsidievererving.</i></li></ul> <p>In 2010 geen trainingen, in 2009 wel incidenteel wel subsidies</p>	<p>De impact is gemiddeld. Er zijn wel meer medewerkers in staat om subsidies binnen te halen. Echter niet gestructureerd, maar met vallen en opstaan. Er is geen verplichting om deze binnen te halen.</p>
<p><b>Conclusie:</b> Het doel is gedeeltelijk behaald, waar het gaat om de lobbyactiviteiten en het onderhouden van het netwerk.</p>		

## Bijlage - motie Xi'an 26 okt '11

8

**ChristenUnie**



**GROENLINKS**  
ZIN IN DE TOEKOMST

### MOTIE

**Stedenband Xi'an; democratie, mensenrechten en arbeidsomstandigheden**  
De Raad van de Gemeente Groningen in vergadering bijeen op 26 oktober 2011 besprekende de stedenband Xi'an

overwegend dat:

- het doel van stedenbanden is Helpen, Leren en Handel (onder leren wordt begrepen uitwisselen en reflecteren);
- stedenbanden daarom mede gericht zijn op duurzame ontwikkeling van democratie, milieu en sociale cohesie (p. 16 Nota Groningen Wereldstad);
- het bekend is dat China geen democratie is, in China de mensenrechten op ernstige wijze worden geschonden en de arbeidsomstandigheden zeer slecht zijn in vergelijking met de situatie in Nederland;

van mening dat:

- in de stedenband met Xi'an naast handel, ook uitdrukkelijk aandacht wordt besteed aan uitwisseling op het gebied van democratie, mensenrechten en arbeidsomstandigheden

besluit:

- het college te verzoeken in het aangaan van de stedenband met Xi'an en in de reeds bestaande banden met China, uitdrukkelijk aandacht te besteden aan democratie, mensenrechten en arbeidsomstandigheden, te beginnen bij het werkbezoek van de Chinese delegatie, en met een plan te komen hoe deze kennisoverdracht zal worden vormgegeven;

en gaat over tot de orde van de dag.

ChristenUnie

PvdA

GroenLinks

*aangenomen*

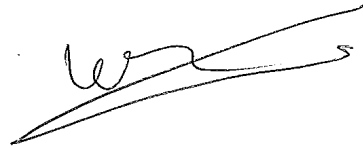
**Bijlage - motie Xi'an 26 okt '11**



Inge Jongman-Mollema



Carine Bloemhoff



Benni Leemhuis

Voor de motie: ..... stemmen

Tegen de motie: ..... stemmen

De motie is aanvaard/verworpen

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

Bestuursdienst



Onderwerp Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

Steller F. van Kleef

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 35 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD 12.3351283

Datum - 8 NOV 2012 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Van 17 tot en met 20 september bezocht burgemeester Rehwinkel met een brede delegatie op uitnodiging van de stichting Groningen Moermansk onze Russische partnerstad Moermansk. Bijgaand bieden wij u het verslag ter kennisgeving aan.

Het bezoek vond om verschillende redenen plaats. Om na te gaan of de activiteiten van de stichting nog aansloten op de behoeftes in Moermansk. Om ruchtbaarheid te geven aan het aankomende bilaterale Nederland – Ruslandjaar. Om te verkennen of samenwerking op economisch vlak mogelijk is. En ten slotte om na te gaan of er in 2013 een inkomende missie georganiseerd kan worden.

Ook uw motie van 26 oktober 2011 om tijdens buitenlandse reizen aandacht te vragen voor mensenrechten is ter harte genomen. Zowel in Sint Petersburg als in Moermansk is uitgebreid gesproken met vertegenwoordigers van homo-emancipatiebewegingen. Zoals bekend staat homo-emancipatie in Rusland ernstig onder druk. Deze vertegenwoordigers zijn ten behoeve van het Nederland Ruslandjaar 2013 in contact gebracht met Groningse homo-emancipatieorganisaties.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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



## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

BIJLAGE

### Verslag bezoek aan Moermansk 17 t/m 20 september

#### Inhoudsopgave

1. Verslag burgemeestersprogramma
2. Overzicht resultaten
3. Delegatieleden
4. Foto's & media

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

### 1. Verslag burgemeestersprogramma

#### Algemene analyse stad en Oblast (regio) Moermansk

Belangrijk punt van zorg in de regio is de negatieve demografische ontwikkeling. Nu wonen er ca 310.000 inwoners, ten opzicht van 1989 (450.000) is dat meer dan een derde minder. Probleem is dat de hogere lonen die t.t.v. de USSR werden betaald om mensen te werven voor het werk in het arctisch gebied niet meer uitgekeerd worden. Bovendien vertrekken jonge, hoog opgeleide mensen naar Moskou, St. Petersburg en Noorwegen. Ook gepensioneerde inwoners maken gebruik van overheidsprogramma's om terug te keren naar hun oorspronkelijk woonomgeving en zodoende zich in een draaglijker klimaat te vestigen. Ontwikkeling van het MKB komt maar langzaam van de grond, terwijl het tekort van vakspecialisten toeneemt. Het delven van grondstoffen is en blijft een grote bron van inkomsten voor de regio.

Met het aanstellen van Gouverneur Kovtun lijkt de politieke rust teruggekeerd in Murmansk. Traditioneel stemt zo'n 30% van de bevolking op United Russia (partij van Poetin), een beeld dat grotendeels overeenkomt met de rest van de Noordwest regio van de RF. Poetin kreeg tijdens de laatste presidentsverkiezingen steun van iets minder dan 60% van de bevolking.

Tot slot rekent men niet meer op snelle besluitvorming rondom de exploitatie van het grote Shtokmangaswinningsveld. Voor GasTerra en Gasunie is dat een tegenvaller, laat staan voor de economie van Moermansk zelf. Des te meer reden om als Moermansk sterker de economische samenwerking op te zoeken met haar zustersteden.

#### Maandag 17 september, consulaat St. Petersburg

Ontvangst in St. Petersburg bij consul-generaal dhr. Jennes de Mol, zijn vice consul Klaas Huisman en in aanwezigheid van Polina Andrianova, director International Queer Culture Festival en leider van de LGBT-organisatie in St. Petersburg. Peter Rehwinkel heeft zich laten informeren over de politiek-economische toestand in Moermansk naar aanleiding van het bezoek van consul De Mol. De consul gaf aan dat er vanuit Moermansk stad en regio meer behoefte bestaat aan economische samenwerking op verscheidene onderwerpen. Het profiel van stad en regio Moermansk sluiten volgens hem goed aan op die van Noord-Nederland. Peter Rehwinkel heeft aangegeven dat vooral het onderwerp energie en healthy ageing kansen biedt vanuit de samenwerking van Het Akkoord van Groningen. Daarnaast is uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkelingen in St. Petersburg rondom homo-emancipatie. Het verbod hierop heeft internationaal tot veel kritiek geleid. De juridische implicaties van dit verbod worden momenteel door het Federale Russische hof onderzocht. Peter Rehwinkel heeft steun betuigd en aangegeven mevrouw Polina Andrianova in contact te brengen met Groningse homo-emancipatie organisaties.

#### Resultaat:

*De contacten met het consulaat-generaal in St. Petersburg, van belang voor de noordelijke partners in het Nederland – Ruslandjaar, zijn aangehaald. Daarnaast heeft Peter Rehwinkel na zijn bezoek het COC in Groningen en aanverwante organisaties in contact gebracht met Polina Andrianova, tevens met het oog op het Ruslandjaar.*

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

### Dinsdag 18 september, stadhuis

In de ochtend is in aanwezigheid van lokale televisie en pers de voltallige delegatie ontvangen door burgemeester Veller en gemeentesecretaris Sysoev. In het overleg dat volgde is uitgebreid stilgestaan bij de huidige contacten tussen Groningen en Moermansk. Het gemeentebestuur van Moermansk is uitermate blij met Groningen als zusterstad, maar gaf wel aan dat de tijden zijn veranderd. Zij zien meer in een relatie die wederzijds iets oplevert, vooral in economische zin. Men gaf aan dat er kansen liggen op het gebied van energievoorziening en de havenaanleg. Peter Rehwinkel gaf aan zeker open te staan voor een nieuwe, meer economische insteek van de samenwerking. Niet in de laatste plaats waren daarom vertegenwoordigers van GasTerra en baggerbedrijf Van Oord aanwezig. Wel ziet hij die als aanvulling op de huidige activiteiten van de stichting en niet in plaats van. Vervolgens heeft Peter Rehwinkel GasTerra (Geeert Greving) en Van Oord (Anko Bos) in staat gesteld zich te presenteren voor het stadsbestuur. Tot slot heeft Peter Rehwinkel de uitnodiging gedaan om aanwezig te zijn bij de opening van het Nederland – Ruslandjaar in maart 2013.

#### Resultaat:

*Er zijn eerste stappen gezet om tot een nieuwe verstandhouding te komen met het stadsbestuur van Moermansk; een die tweezijdig iets oplevert. Het Nederland – Ruslandjaar 2013 is aangedragen als mogelijkheid om op economisch gebied nader tot elkaar te komen. Moermansk is uitgenodigd om met een handelsdelegatie bij de opening in maart aanwezig te zijn. Daarnaast hebben Gasterra en Van Oord hebben een ingang gekregen bij het stadsbestuur. Van belang hierbij was dat de gemeentesecretaris van Moermansk een spijfunctie vervult bij een relevant energieconsortium.*

### Dinsdagochtend 18 september, Oblast (provinciehuis)

Ook tijdens het gesprek met vice gouverneur Ludmilla Chistova en twee andere vertegenwoordigers van de Oblast is er gesproken over economische samenwerking. Meer precies werd de Groningse delegatie door Svetlana Stratii, Deputy Head of the Foreign Economic Relations, aangespoord om te investeren in de regio. Van belang om te weten hierbij is dat Murmansk Nederland als grootste export land heeft genoteerd voor haar regio. Concreet noemde de Oblast de bouw een mogelijke olie terminal.

#### Resultaat:

*Na ons bezoek hebben zowel Royal Haskoning als Vopak serieuze interesse getoond voor de vraag van de Oblast omtrent de olieterminal. Gasterra heeft aangeboden om het eerste contact te verzorgen tussen Vopak en de Oblast, met als doel om tot een concreet NL investeringsproject te komen. Voor de eerste vervolg stappen zullen de bedrijven gaarne gebruik maken de stedenband organisatie.*

*Daarnaast wordt binnenkort duidelijk of er mede op aandringen van het ministerie van EL & I en het consulaat in St.- Petersburg in 2013 een officiële bedrijvenmissie vanuit de Oblast naar Nederland komt. Noord Nederland en Groningen zijn hier sterk bij betrokken.*

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

### **Dinsdagmiddag 18 september, kransleggingen**

De delegatie heeft uitgebreid stilgestaan bij twee monumenten die in Moermansk zeer belangrijk worden gevonden: één ter nagedachtenis aan de slachtoffers van het Kursk-ongeluk, de ander ter nagedachtenis aan de Tweede Wereldoorlog. Er was veel pers aanwezig bij deze ceremoniële plichtplegingen.

### **Dinsdagmiddag 18 september, bezoek naschoolse opvang**

De delegatie werd met een uitgebreid programma ontvangen in het Students Activity Center, waar kinderen (ca. 5-15 jaar) worden opgevangen na schooltijd. Voorstellingen van dans en muziek passeerden de revue. Aan het einde werd via Skype contact gelegd met het Willem Lodewijk Gymnasium, waar leerlingen van dit Activity Center al geruime tijd contact mee onderhouden en uitwisselingsprojecten mee opzetten.

### **Dinsdagmiddag 18 september, prijsuitreiking kindertekeningwedstrijd**

In een andere naschoolse opvang mocht Peter Rehwinkel een tiental prijzen uitreiken aan kinderen die hadden meegedaan aan een tekeningwedstrijd. Het thema van de wedstrijd was het beeld dat kinderen uit Moermansk hadden van Groningen. Er zijn vanuit Groningen prijzen voor de kinderen meegenomen. De tekeningen zijn gebundeld in een fraaie catalogus en uitgegeven in een kleine oplage.

#### **Resultaat:**

*Er wordt sterk overwogen om tijdens het Ruslandjaar een vergelijkbare tekeningwedstrijd in Groningen te organiseren.*

### **Dinsdagmiddag 18 september, bezoek kinderziekenhuis**

Het UMCG onderhoudt al enige jaren een sterke band met het kinderziekenhuis in Moermansk. Wij hebben kennis gemaakt met de hoofdarts en zijn geïnformeerd over de situatie aldaar. Duidelijk is dat het ziekenhuis in geen enkel opzicht de maatstaven benaderd van een kinderziekenhuis in Nederland. Het blijft daarnaast moeilijk om goed gekwalificeerd personeel naar Moermansk te trekken. Artsen hebben in Rusland een lage maatschappelijke status. Over de samenwerking met het UMCG is Moermansk erg te spreken. Toevallig zou dr. Sauer de week erop langskomen voor een congres. Tot slot gaf de hoofdarts aan dat de algemene gezondheid van kinderen in Moermansk achteruitgaat, omdat men onvoldoende beweegt.

### **Woensdagochtend 19 september, Severomorsk**

Een zeer beperkte selectie van de delegatie, waaronder de burgemeester, kreeg toegang om Severomorsk te bezoeken; een stadje dat is gevestigd op het terrein van een legerbasis. Het andere deel van de delegatie bezocht een school in Moermansk of de Technische Universiteit. Het bezoek aan Severomorsk bestond uit drie delen: een officieel ontvangst bij burgemeester Alexander Ambramov en gemeentesecretaris Vitaly Voloshin, een bezoek aan een Gymnasium en een bezoek aan een cultureel centrum.

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

### Woensdagmiddag 19 september, bezoek aan Kamer van Koophandel

De directeur van de Kamer van Koophandel had afgevaardigden uitgenodigd uit het lokale bedrijfsleven en industrie. Zo zat de haven- en scheepsbouw aan tafel, maar ook iemand namens het energieconsortium Murmanshelf. Deze bedrijven hebben hun interesse in Groningen en Noord Nederland uitgesproken, waarna Peter Rehwinkel hen heeft geïnformeerd over mogelijke thema's die interessant zijn vanuit Groningen. Concreet is er bijvoorbeeld gesproken over Noord Nederlandse deelname aan een groot internationaal congres van Murmanshelf. Ook heeft Peter Rehwinkel deze bedrijven en de Kamer uitgenodigd om in 2013 tijdens het bilaterale jaar naar Groningen te komen.

#### Resultaat:

*Gasterra zal deelnemen aan het internationale Murmanselfsymposium eind november. Ook heeft Peter Rehwinkel de Kamer van Koophandel Noord Nederland op de hoogte gebracht van dit evenement. Daarnaast is de Russische Kamer van koophandel betrokken bij de mogelijke inkomende missie van de Oblast in 2013 naar Nederland.*

## 2. Overzicht resultaten

- De contacten met het consulaat-generaal in St. Petersburg, van belang voor de noordelijke partners in het Nederland – Ruslandjaar, zijn aangehaald. Daarnaast heeft Peter Rehwinkel na zijn bezoek het COC in Groningen en aanverwante organisaties in contact gebracht met Polina Andrianova, tevens met het oog op het Ruslandjaar.
- Er zijn eerste stappen gezet om tot een nieuwe verstandhouding te komen met het stadsbestuur van Moermansk; een die tweezijdig iets oplevert. Het Nederland – Ruslandjaar 2013 is aangedragen als mogelijkheid om op economisch gebied nader tot elkaar te komen. Moermansk is uitgenodigd om met een handelsdelegatie bij de opening in maart aanwezig te zijn. Daarnaast hebben Gasterra en Van Oord een ingang gekregen bij het stadsbestuur. Van belang hierbij was dat de gemeentesecretaris van Moermansk een spilfunctie vervult bij een relevant energieconsortium.
- Na ons bezoek hebben zowel Royal Haskoning als Vopak serieuze interesse getoond voor de vraag van de Oblast omtrent de gewenste olieterminal. Gasterra heeft aangeboden om het eerste contact te verzorgen tussen Vopak en de Oblast, met als doel om tot een concreet NL investeringsproject te komen. Voor de eerste vervolgstappen zullen de bedrijven gaarne gebruik maken de stedenband organisatie.
- Daarnaast wordt binnenkort duidelijk of er mede op aandringen van het ministerie van EL & I en het consulaat in St.- Petersburg in 2013 een officiële bedrijvenmissie vanuit de Oblast naar Nederland komt. Noord Nederland en Groningen zijn hier sterk bij betrokken.

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

- Er wordt door de stichting sterk overwogen om tijdens het Ruslandjaar een vergelijkbare tekenwedstrijd in Groningen te organiseren, evenals andere publieksactiviteiten.
- Gasterra zal deelnemen aan het internationale Murmanshelf symposium eind november. Ook heeft Peter Rehwinkel de Kamer van Koophandel Noord Nederland op de hoogte gebracht van dit evenement. Daarnaast is de Russische Kamer van koophandel betrokken bij de mogelijke inkomende missie van de Oblast in 2013 naar Nederland.

### 3. Delegatieleden

- Dhr. Peter Rehwinkel (Burgemeester van Groningen)
- Dhr. Jan Spakman (PvdA)
- Mv. Inge Jongman (ChristenUnie)
- Dhr. Gerjan Kelder (Partij van de Dieren)
- Dhr. Hans Foekens (Brandweercommandant)
- Dhr. Geert Greving (Gasterra)
- Dhr. Anko Bos (Van Oord)
- Dhr. Klaas Huisman (Plaatsvervangend Consul-Generaal)
- Mv. Ekaterina Chausskaya (Assistent Economie van het CG)
- Mv. Natasha Valeeva (RUG & Universiteit Wageningen, Agro in de Arctic)
- Dhr. Frederic van Kleef (Bestuursadviseur van de burgemeester)

Namens de stichting Groningen-Moermansk:

- Mv. Marjo van Dijken (Voorzitter)
- Mv. Astrid Kuster (Bestuurslid)
- Mv. Mariëtta de Waard (Bestuurslid)
- Dhr. Rudy Kapsenberg (Coördinator)

## Bijlage - Verslag burgemeestersbezoek aan Moermansk

### 4. Foto's & media



Boven: Peter Rehwinkel, Polina Adrianova en consul-generaal Jennes de Mol

Onder: bezoke an het Kursk monument



Onder: bezoek aan het Aljosja monument



Voor een videoverslag van het bezoek aan het stadsbestuur, dat tevens is uitgezonden op de lokale televisie, zie: <http://www.tv21.ru/news/2012/09/18/?newsid=49137>

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Bestuursdienst



Onderwerp Verslag bezoek aan San Carlos

Steller F. van Kleef

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 36 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD 12.3377570

Datum **2 2 NOV 2012** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Van 5 tot en met 13 oktober jl. bezocht een delegatie van de Stedenband Groningen San Carlos onze zusterstad in Nicaragua. Het was oorspronkelijk de bedoeling dat de toenmalig wethouder De Vries met dit bezoek mee zou gaan namens ons college. Door de bestuurscrisis bleek dit niet mogelijk te zijn. Bijgaand treft u ter informatie een verslag van de reis.

Intussen zijn in Nicaragua lokale verkiezingen geweest, die zonder noemenswaardige incidenten verlopen zijn. In San Carlos is de zittende burgemeester, de heer Jhonny Gutiérrez herkozen. Dit betekent ook dat alle lopende afspraken met onze zusterstad ongewijzigd doorgang zullen vinden.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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



## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

**BIJLAGE**

### **EMUT van start, project 100 woningen nadert voltooiing, beheer waterbronnen thema voor de komende jaren.**

**Datum:** 18 oktober 2012  
**Voor:** Alle betrokkenen in San Carlos en in Groningen  
**Van:** Henk Boldewijn  
**Betreft:** Verslag bezoek aan San Carlos van 5 t/m 13 oktober 2012  
**Bijlagen:** 1 verslag vorige bezoek november 2010  
2 kaart van de gemeente San Carlos met hoofdkernen, buurtschappen, wegen en de nieuwe brug



*Hoofdweg van Trenta de Mayo en Diecinueve de Julio, de snelst groeiende wijken van San Carlos*

De Groningse delegatie bestond uit Sippy van der Meer, Gerrit Zock en ik zelf. We werden begeleid door Ineke de Groot. Wethouder Frank de Vries maakte ook deel uit van de delegatie maar bleef in Groningen vanwege een college-crisis die kort voor ons vertrek ontstond. Mijn vorige reis maakte ik in november 2010, samen met Henk Slagter en Henk Zuidhof van de dienst ROEZ. Ook hiervan maakte ik een verslag. De gesprekken gaan grotendeels over dezelfde onderwerpen, vandaar dat ik nu dezelfde volgorde aanhoud en het verslag uit 2010 bijvoeg. (Bijlage 1) De vorderingen kunnen dan per onderdeel worden gevolgd.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

*Bij dit bezoek stonden de volgende activiteiten centraal:*

- *het ruimtelijk beleid voor de komende jaren van de gemeente San Carlos,*
- *de laatste formaliteiten voor de afronding van de oprichting van EMUT, het Gemeentelijk Grondbedrijf,*
- *het oplossen van problemen met de stabiliteit van de grond onder de laatste 21 te bouwen woningen in Linda Vista 2,*
- *het verbeteren van drinkwatervoorziening in Linda Vista en aangrenzende wijken,*
- *De kwaliteit van het drinkwater en de vervuiling van het oppervlaktewater in relatie tot het nieuwe EU-project van Noorderzijlvest, EuskalFondoa en ACRA voor de gemeenten San Carlos en Marcala (Honduras)*

*In dit verslag worden allereerst*

- *het werk en de toekomst van het Netwerk San Carlos genoemd (1) daarna*
- *wordt ingegaan op het ruimtelijk- en volkshuisvestelijk beleid van de gemeente San Carlos om hiermee een kader te schetsen waarbinnen onze activiteiten plaats vinden (2)*
- *daarna worden de verschillende onderwerpen behandeld die betrekking hebben op EMUT het Grondbedrijf (3), vervolgens*
- *wordt de stand van zaken weergegeven van de woningbouwprojecten waaraan het Netwerk San Carlos heeft gewerkt en de ontwikkelingen in de nieuwe wijken Trenta de Mayo en Diecinueve de Julio (4) en ten slotte komen*
- *schoon drinkwater en de zuivering van afvalwater aan bod (5).*
- *conclusie*

### 1. Het Netwerk San Carlos uit Groningen

Vanaf 2004 helpt het Netwerk San Carlos in Groningen de gemeente San Carlos met het bouwen van woningen in Linda Vista. De eerste 50 woningen werden in 2007 opgeleverd en het eerste deel van de tweede 50 in 2010. Het Netwerk heeft geld bijeengebracht en subsidie aangevraagd voor het bouwrijp maken van de kavels inclusief infrastructuur en nutsvoorzieningen. Vanaf 2008 lag het accent op het oprichten van een gemeentelijk grondbedrijf in San Carlos om daarmee duurzaam te voorzien in de behoefte aan bouwrijpe kavels. Dit grondbedrijf, EMUT, functioneert vanaf 2011 en werkt nu aan de eerste grondexploitaties. Samen met ROEZ, het grondbedrijf in Groningen, heeft het netwerk veel energie gestoken in het trainen en coachen van de medewerkers van de gemeente San Carlos en geld bijeen gebracht om een bijdrage te leveren aan het eigen vermogen.

Tijdens dit bezoek zijn de laatste stappen rond de oprichting van EMUT gezet en zijn afspraken gemaakt over begeleiding en coaching in de toekomst. Hiermee zijn de taken van het Netwerk San Carlos afgerond en zal de Stichting worden opgeheven.

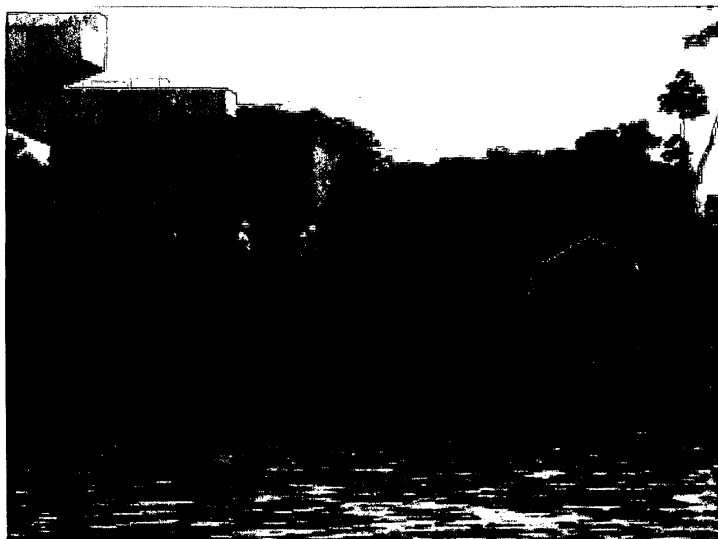
## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### 2. Ruimtelijk- en volkshuisvestingsbeleid van de gemeente San Carlos

#### a. Ruimtelijk beleid

De ruimtelijke strategie wordt bepaald door de nieuwe autoweg van Managua naar Costa Rica via de gemeente San Carlos. Deze weg buigt bij het plaatsje Laurel Galán, ongeveer 10 km. ten noorden van San Carlos, naar het oosten. Ongeveer 8 km. oostelijk van San Carlos is een brug over de Rio San Juan aan in aanbouw waardoor de rechtstreekse verbinding tussen Managua en San José, de hoofdstad van Costa Rica tot stand komt.

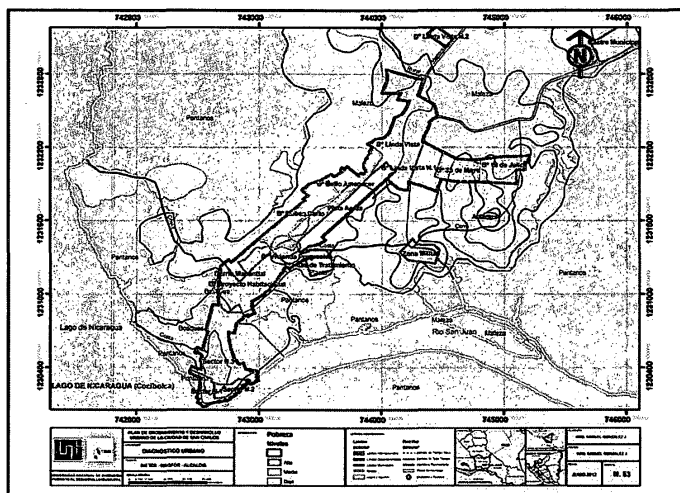
Bij de brug komt in de toekomst ook het nieuwe (mogelijk internationale) vliegveld dat het nationale vliegveld dat nu in San Carlos Noord ligt, zal vervangen. De weg van Laurel Galán naar San Carlos is ook verhard en langs deze weg zal San Carlos zich verder ontwikkelen.



*De brug in aanbouw. Het wordt de langste brug van Midden-America*

San Carlos heeft een lineaire structuur. Deze is geografisch bepaald; vanaf de heuvel aan de monding van de Rio San Juan, met het oude Spaanse fort, loopt een heuvelrug naar het noorden waarop achtereenvolgens het oude historische centrum, centraal San Carlos en Noord San Carlos liggen. Het bebouwde gedeelte is drie kilometer lang en gemiddeld 400 meter breed. Aan beide zijden bevinden zich lage zompige gebieden, minder geschikt voor woningbouw. Bij Noord-San Carlos wordt het hoge deel breder waarop de nieuwste wijken worden ontwikkeld. Dit zijn van west naar oost Linda Vista 1 en 2, Trenta de Mayo en Diecinueve de Julio. Helemaal aan de noordkant ligt, geïsoleerd, het wijkje waar door INVUR 50 woningen zijn gebouwd. (Op onderstaand kaartje wordt dit wijkje Linda Vista 2 genoemd, maar dat klopt niet)

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos



*Plattegrond San Carlos. Het groene gedeelte ligt hoog en het grijze laag.*

Voor de toekomstige uitbreiding van San Carlos heeft de gemeente gekozen voor een gebied vlak bij Laura Galán waar 1.250 woningen gepland zijn. Deze nieuwe wijk gaat Nuevo San Carlos heten.

Naast San Carlos kent de gemeente nog 5 kernen en een hele reeks buurtschappen. Op de kaart van bijlage 2 zijn San Carlos, de 5 kernen en de hoofdwegen inclusief de nieuwe brug aangegeven. Ook Nuevo San Carlos en de buurtschappen staan op de kaart.

Van de 5 kernen: Los Chiles, Las Azucenas, Laurel Galán, Empalme de Cruz Verde en La Esperanza, zijn door de universiteit van Managua, in samenwerking met Euskal Fundoa uit Baskenland, ruimtelijke analyses en ontwikkelingsstrategieën gemaakt. Hiermee en met Nuevo San Carlos, is er een ruime ontwikkelingspotentie binnen de gemeente gedefinieerd.

### **b. Volkhuysvestingsbeleid**

Nu al is er een grote vraag naar eengezinswoningen. De nieuwe weg heeft San Carlos uit haar isolement gehaald. Als de brug klaar is zal de ligging, in economische zin, verder verbeteren en de vraag naar woningen in alle categorieën verder stijgen.

Het oorspronkelijke plan om 200 woningen per jaar te bouwen is bijgesteld tot 80 woningen in 2013 en 2014 om daarna te groeien naar 200 per jaar. Deze bijstelling was nodig omdat de gemeente de capaciteit niet heeft om voldoende kavels te produceren en niet omdat de vraag lager bleek. De vraag naar de goedkope woningen van INVUR en de middenklasse-woningen van CEPRODEL is onveranderd groot. EMUT, het gemeentelijk grondbedrijf, heeft een plan voor de komende 10 jaren gemaakt dat uitgaat van bovenstaande cijfers. De uitvoering van dit plan zal een

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

fors beslag leggen op de capaciteit van de gemeentelijke organisatie en op de financiële mogelijkheden van EMUT.

Op landelijk niveau willen 13 gemeenten, waaronder San Carlos, een gezamenlijk adviesbureau, APLU, oprichten dat de gemeenten kan ondersteunen bij de productie en de verkoop van bouwrijpe kavels. De kosten hiervan worden doorberekend in de kavelprijs. De gemeente San Carlos kan bouwrijpe kavels verkopen aan particulieren maar in de praktijk zullen clusters van kavels afgenomen worden door organisaties als INVUR, CEPRODEL en commerciële ontwikkelaars.

Het gesubsidieerde woningverbeteringsprogramma loopt in de komende jaren ook door. De afgelopen 2 jaar zijn door CEPRODEL 49 woningen, vooral gelegen in Linda Vista 2 en gefinancierd in samenwerking met DIGH en 2 Groninger corporaties, verbeterd.

Nieuwbouw zal uiteindelijk de druk op de bestaande woningvoorraad, die zich manifesteert in veel te veel mensen per woning, moeten verlichten.

### 3. EMUT Gemeentelijk Grondbedrijf

In de zomer van 2008 heeft de gemeenteraad van San Carlos de overeenkomst goedgekeurd over de oprichting van een Grondbedrijf. In september 2008 is besloten dat er een gemeentelijk Grondbedrijf, Empresa de *Terrenos*, zal worden opgericht zoals dat ook in Leon functioneert. Begin 2010 stelde de gemeenteraad van San Carlos de statuten van deze Empresa Municipal de Tierra, kortweg EMUT, vast. In de zomer van 2011 waren alle formaliteiten op regionaal en nationaal niveau afgerond en werden de statuten definitief. EMUT functioneert nu dus ongeveer één jaar.

Er was echter nog geen beginbalans die voldeed aan de voorwaarden die in de overeenkomst van 10 maart 2008 waren gesteld. Hierover was nog veel overleg nodig maar nu in oktober 2012, tijdens dit bezoek, is ook hier overeenstemming over bereikt en ligt er een beginbalans waarin het eigen vermogen van EMUT is vastgesteld op \$ 250,000.- De accountant heeft de balans gecontroleerd en akkoord bevonden zodat ook het Netwerk San Carlos in Groningen hiermee kan instemmen en de bijdrage aan het eigen vermogen van € 100.000,- kan overmaken.

In de tijd dat deze procedures liepen is veel aandacht besteed aan capaciteitsopbouw bij het ambtelijk apparaat. De gemeente heeft zich aangesloten bij de Nicaraguaanse evenknie van de VNG, die een cursus grondbeleid heeft gegeven voor ambtenaren bij de aangesloten gemeenten. Vier ambtenaren van de gemeente San Carlos, waarvan er nu nog twee bij de gemeente werken, hebben deze cursus gevolgd. We hebben vast kunnen stellen dat dit veel heeft bijgedragen aan de kwaliteit van hun werk. Diezelfde 13 gemeenten hebben nu APLU, opgericht. (zie ook bij punt 1b)

Ondersteuning van EMUT vanuit Groningen is toegezegd tot 2013. ROEZ overweegt nu om een trainee vanuit Groningen één jaar bij de gemeente San Carlos te stationeren om de betreffende medewerkers te ondersteunen bij het ruimtelijk beleid en bij het productieproces van EMUT. De

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

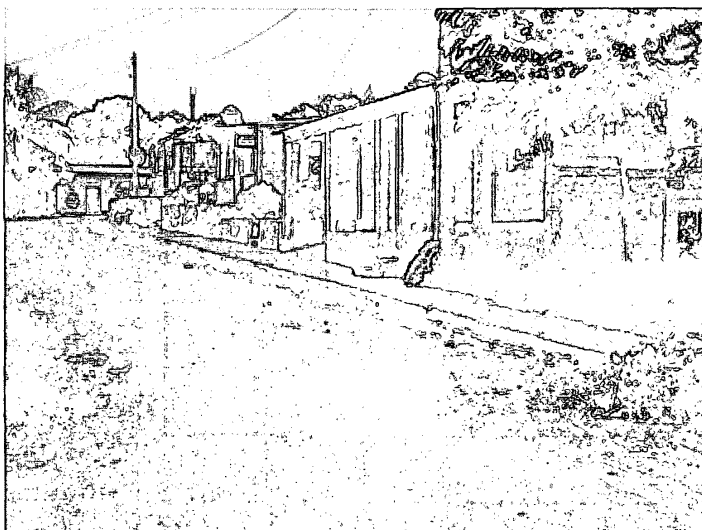
gemeente San Carlos bleek tijdens ons bezoek enthousiast over dit mogelijke aanbod en heeft haar vragen inmiddels schriftelijk geformuleerd

EMUT zal zichzelf in de komende jaren moeten bewijzen door het bij punt 1b omschreven programma te realiseren en haar vermogenspositie te consolideren. Een goede strategie bij de ontwikkeling van Nuevo San Carlos is hierbij cruciaal.

### 4. Woningbouwprojecten

#### a. De eerste 50 woningen

De eerste 50 woningen zijn nu 5 jaar bewoond. Alle woningen, die bij oplevering slechts 25 m<sup>2</sup> groot waren, zijn in die tijd uitgebreid. Bij een aantal is het kavel zelfs voor 100% bebouwd. Het wijkje is hierdoor bijna onherkenbaar veranderd. Het resultaat is een levendige buurt met zo'n 350 bewoners, een buurthuis(je), een gebouwtje voor de jongeren en een speelplaatsje in voorbereiding. Een onverwacht succes na een weifelend begin.



*Uitgebreide en verbeterde woningen met op de achtergrond een gebouw voor jongeren.*

#### b. De tweede 50 woningen

De infrastructuur voor de eerste 100 woningen werd door het Netwerk Groningen-San Carlos, met steun van een KPA-bijdrage, gefinancierd. Dit project is afgerond.

De tweede 50 woningen worden door CEPRODEL ontwikkeld en gebouwd. In het verslag van november 2010 (bijlage1) staat hoe de financiering, samen met DIGH en 2 Groningse corporaties, is geregeld. Er zijn nu 21 woningen gerealiseerd. Bij de overdracht van 21 kavels is een probleem

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

ontstaan over de stabiliteit van de ondergrond. Om die reden heeft INVUR de kavels afgekeurd. Voor 15 kavels is, door de gemeente en CEPRODEL een oplossing gevonden die aan INVUR is voorgelegd. Als INVUR hiermee instemt, kunnen ook deze kavels worden afgemaakt en overgedragen. Ook voor de laatste 6 kavels wordt naar een technische oplossing gezocht. Dit ligt echter aanzienlijk gecompliceerder. Lukt dit niet dan komen deze kavels te vervallen.



*De eerste 29 woningen zijn nog niet bewoond omdat er geen nutsaansluitingen zijn.*

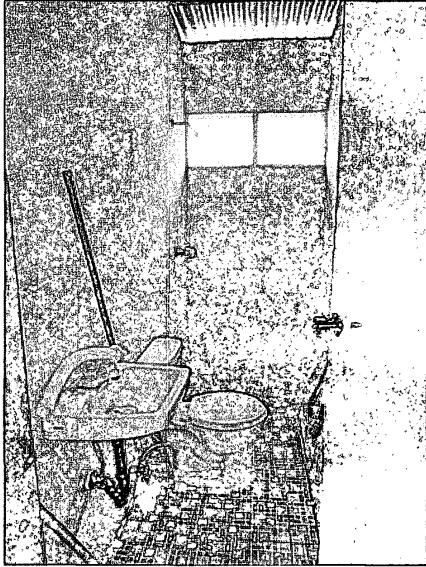
Een ander probleem is de drinkwatervoorziening. De huidige bron levert te weinig water op om de nieuwe woningen op aan te sluiten. De woningen die wel zijn aangesloten hebben maar 1 uur per dag water. Dit probleem speelt ook voor de eerste 50 woningen, voor Linda Vista 2, voor het wijkje van INVUR en voor nog een paar buurtjes. In totaal zo'n 350 woningen.

De gemeente San Carlos, CEPRODEL, ENACAL (het drinkwaterbedrijf) en INVUR hebben een oplossing uitgewerkt en over de financiering van de benodigde \$ 65,000.- afspraken gemaakt en deze vastgelegd in een contract en men verwacht binnenkort met de uitvoering te beginnen.

Er wordt een nieuwe bron geslagen ten zuiden van het vliegveld en vandaar wordt het water opgepompt tot het hoogste punt van Linda Vista waar nu al een "watertoren" van enkele grote vaten staat. Vandaar wordt het water via het uit te breiden leidingnet gedistribueerd. De gemeente draagt ongeveer \$ 25.000,- bij die ze renteloos lenen van CEPRODEL en in 3 jaar terugbetalen. ENACAL gaat het systeem beheren. Alle aansluitingen krijgen meters maar de extra kosten worden niet volledig doorberekend. Wij hebben de gemeente geadviseerd met ENACAL te overleggen en de kosten wel volledig door te berekenen zodat zijn hun lening aan CEPRODEL hiermee af kunnen lossen. Helaas is dit slechts een oplossing voor hooguit 5 jaar omdat dan ook deze bron opgedroogd zal zijn.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

De door CEPRODEL gebouwde woningen kosten \$ 12.000,- (incl. grond) en zijn erg populair omdat de kwaliteit goed is. Een betonnen frame, gevuld met betonblokken, schuif- en lamellenramen, een betegelde vloer en een badkamer in de woning. De woningen zijn ongeveer 60 m<sup>2</sup>.



*Badkamer in de woning*



Betegelde vloer en een royale woonkamer

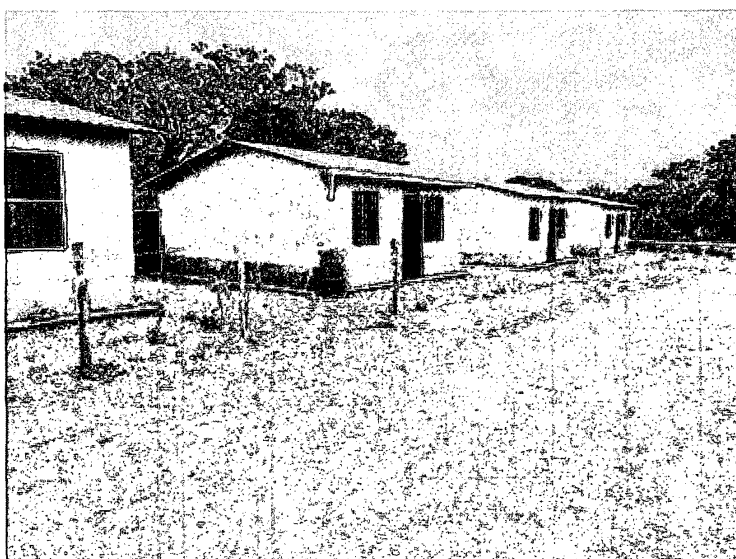


## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### c. 50 woningen die door INVUR worden gebouwd

De gemeente San Carlos heeft een bouwterrein voor 50 woningen beschikbaar gesteld aan INVUR om daar woningen te bouwen van 36 m<sup>2</sup>. De gemeente betaalt de infrastructuur en zou aanvankelijk ook de woningen bouwen maar dit is nu door INVUR gedaan. De bewoners betalen slechts \$ 1.500,-. In het verslag van november 2010 (bijlage 1) zijn we in gegaan op het effect van deze aanpak op de woningmarkt van San Carlos.

INVUR heeft nu 25 woningen gebouwd waarvan het merendeel nog niet bewoond is vanwege het ontbreken van nutsvoorzieningen.



*De eerste woningen door INVUR gebouwd.*

De indeling bestaat uit een woonkamer en 2 slaapkamers. Er zijn geen voorzieningen. Latrine en (toekomstige) waterkraan zijn buiten op het erf.

Op een betonplaat wordt een metalen frame met kolonnetjes hart op hart 1 meter geplaatst waartussen gasbetonelementen van 5 cm dik. Ondanks deze minimale kwaliteit voldoen deze woningen aan een behoefte omdat ze voor slechts \$ 7.000,- incl. grondkosten gebouwd kunnen worden.

### d. Nieuw San Carlos

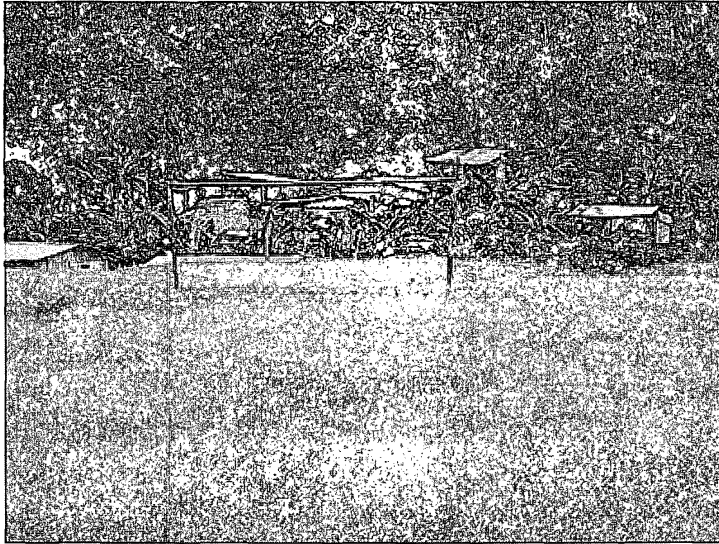
Voor de komende jaren zal het nieuwbouwprogramma in Nuevo San Carlos nabij Laurel Galán gerealiseerd worden. In het verslag van november 2010 (bijlage 1) wordt inhoudelijk op deze plannen ingegaan.

De komende jaren zal EMUT hier bouwkvelds voor verschillende woningcategorieën uit gaan geven.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### e. **Trenta de Mayo y Diecinueve de Julio**

Zo'n 500 meter achter Linda Vista 2, direct achter de eerste heuvels, liggen deze buurten. Hier is 5 jaar geleden grondwerk uitgevoerd om een voetbalveld aan te leggen met daaromheen woningen.



*Voetbalveld met daaromheen woningen.*

Het voetbalveld is niet gedraineerd en blijkt ook vanwege de grondsoort onbruikbaar. Op de



*INVUR biedt eenvoudige systeemwoningen aan*

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

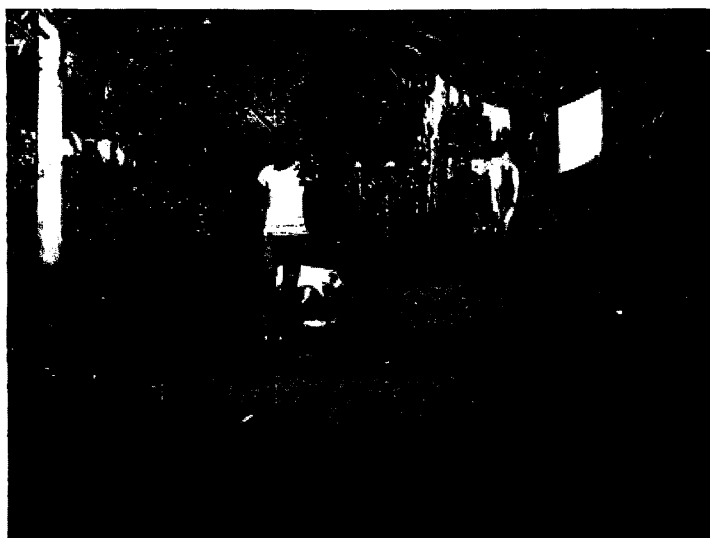
hellingen rondom zijn Trenta de Mayo en Diecinueve de Julio ontstaan.

INVUR is het afgelopen jaar in beide buurten actief geweest in het aanbieden en bouwen van hun systeemwoningen hiervoor eerder omschreven. Dat is een behoorlijke stap voorwaarts richting een volwaardige wijk. Op het gebied van infrastructuur is er weinig gebeurd. Elektriciteit, water en riolering ontbreken. Om de andere dag komt ENACAL met een tankauto met drinkwater langs. Op de meeste erven zijn latrines en verder wordt er geloosd op een beekje dat nu al behoorlijk vervuild is.

### 5. Drinkwater en de zuivering van afvalwater

#### a. Fundamentele aanpak beheer waterbronnen

Tijdens het vorige bezoek in november 2010 heb ik de waterproblematiek besproken met ENACAL en Managua en met de gemeente San Carlos. Ook bracht ik, samen met Ineke de Groot, een bezoek aan Los Chiles waar we de drinkwaterwinning bekeken en spraken met het drinkwatercomité ter plaatse. Voor een uitgebreide rapportage zie het laatste deel van bijlage 1. De gemeente San Carlos, maar vooral ook ENACAL, bleken bijzonder geïnteresseerd in samenwerking met het Waterbedrijf en het Waterschap uit de partnerstad Groningen. Men dacht daarbij aan het uitwisselen van vakinhoudelijke kennis, maar ook aan beheersystemen die tot een beter betaalgedrag leiden bij de inwoners. Men is veelal van mening dat de overheid voor drinkwater en voor de afvoer van vuil water moet zorgen en is niet bereid om daar voor te betalen. Dit maakt de gemeente en ENACAL volstrekt afhankelijk van buitenlandse donors. Gelijker tijd worden de problemen snel groter. Een aantal jaren geleden was er veel meer drinkwater beschikbaar dan nu.



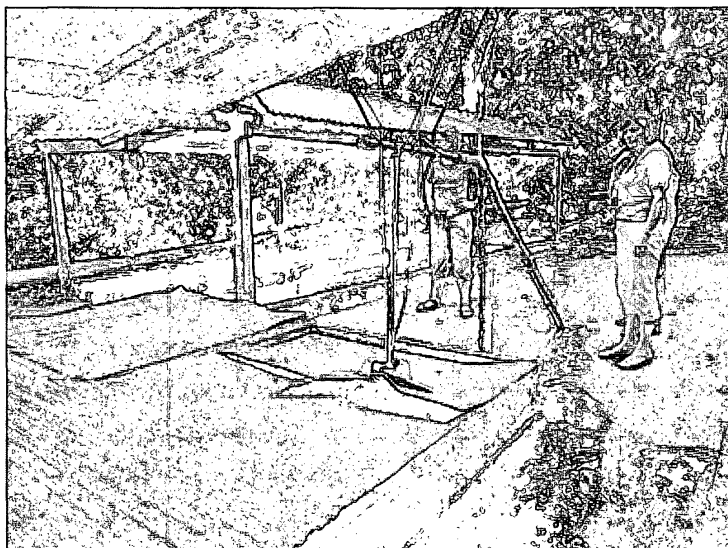
*Zondagmiddag in het dorp México, gemeente San Carlos*

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Gaat het in San Carlos zelf vooral om een lange termijn-investering en het daarbij behorende financiële beheer, op het platteland zijn bronnen vaak vervuild zonder dat men dit weet en wordt het oppervlaktewater vervuild door het ontbreken van riolering en septictanks.

Een erg positieve ervaring was het bezoek aan México, een dorp in het noorden van de gemeente San Carlos. Een comité van bewoners heeft een waterwingebied gecreëerd door de grond aan te kopen. Het water wordt opgepompt naar een vat van waaruit het water onder natuurlijk verval naar 278 tappunten wordt gebracht. Men produceert zelf chloor uit zout en water. Alle aansluitingen zijn voorzien van een watermeter en de bewoners betalen de exploitatiekosten die voor 80% uit elektriciteitskosten bestaan. In de afgelopen maanden zijn zonnecollectoren geplaatst waardoor de kosten ongeveer gehalveerd worden en er ruimte ontstaat voor onderhoud en investeringen.

Medewerkers van waterschap Noorderzijlvest brachten dit voorjaar een oriënterend bezoek aan México in het kader van de voorbereiding van het hieronder beschreven project.



*Vanuit het waterwingebied stroomt een beekje naar deze plek vanwaar het water wordt opgepompt.*

Zowel vanuit Nicaragua als vanuit Groningen zijn sinds het bezoek in november 2010 initiatieven genomen door deskundigen van verschillende organisaties en zijn bezoeken gebracht aan

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Nicaragua. Dit heeft geresulteerd in een projectvoorstel van Noorderzijlvest dat is ingediend bij de EU en begin deze maand is goedgekeurd. Partners bij dit project zijn:

- 1 ACRA Een Italiaanse organisatie gericht op rurale samenwerking in Afrika en Latijns Amerika. De vestiging in Nicaragua is vooral actief in drinkwater en sanitatie-projecten in Midden-Amerika en heeft in de gemeente San Carlos een drinkwaterproject op Solentiname uitgevoerd en de waterzuiveringsinstallatie van San Carlos aangelegd.
- 2 De gemeente San Carlos
- 3 De gemeente Marcala (Honduras)
- 4 Euskal Fundazioa Een NGO uit Baskenland. De vestiging in Managua werkt aan uiteenlopende projecten in Midden- Amerika. Zij werken ook al lang in San Carlos en werken dan meestal samen met ACEDELCO een lokale NGO.
- 5 ANA Autoridad Nacional del Agua (Nationale Waterautoriteit) Een nieuwe organisatie die op landelijk niveau verantwoordelijk is voor beleid en beheer van de hele waterketen in Nicaragua. Uiteindelijk gaat ANA ook decentraal werken. De afbakening van beleid en verantwoordelijkheden met de gemeenten moet nog vorm gegeven worden.

Het doel van het project is: Een strategie ontwikkelen voor het integraal beheer van de waterbronnen in de gemeente San Carlos en Marcala (Honduras) vanuit een stroomgebied-benadering.

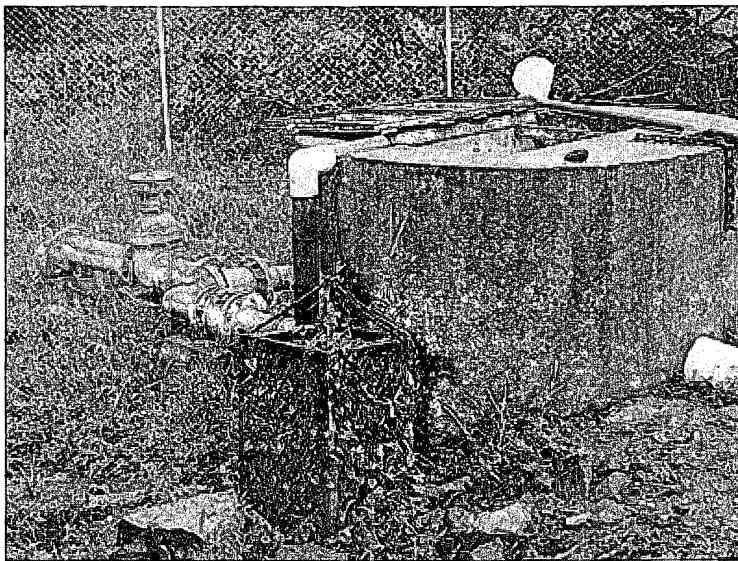
Met dit project willen we de volgende resultaten bereiken:

- Resultaat 1: Het Masterplan voor het waterbronnenbeheer door de interventiegemeente is uitgewerkt op basis van de bestaande regelgeving en onder supervisie van de bevoegde autoriteiten (ANA in Nicaragua en ICF in Honduras).
- Resultaat 2: Medewerkers van de gemeenten beschikken over kennis en instrumenten voor de toepassing van het beheerplan gemeentelijke waterbronnen.
- Resultaat 3: De instanties die gaan over het beheer van de stroomgebieden zijn georganiseerd en een overlegstructuur voor discussie en uitwisseling over het thema integraal beheer waterbronnen op gemeentelijk niveau tussen San Carlos, Marcala en de Nederlandse en Spaanse gemeenten is opgezet.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### **b afvalwaterzuivering in San Carlos**

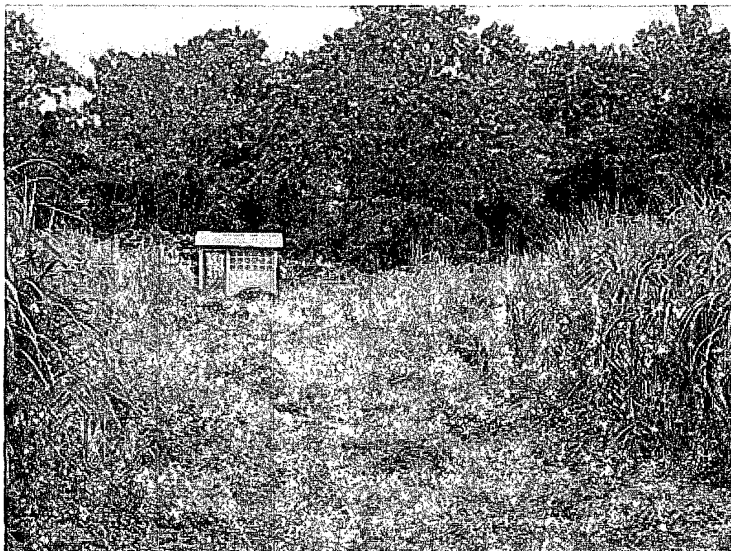
ACRA, Euskal Fundazioa en nog een aantal andere donoren hebben in de afgelopen jaren een waterzuiveringsinstallatie in San Carlos aangelegd. Asodelco, een NGO in San Carlos, heeft de uitvoering van de werkzaamheden gecoördineerd en Enacal beheert het rioleringsstelsel en de waterzuivering. Na wat aanloopproblemen en het herstel van een ontwerpfout is de installatie nu in gebruik genomen. Het wateraanbod is echter gering zodat de werking van het stelsel verre van optimaal is. Naar verwachting worden er in de komende jaren veel extra woningen en wijken aangesloten.



*Eén van de vier rioolgemaal.*

Vier rioolgemaal pompen het afvalwater naar de zuivering die bestaat uit een aantal vloeivelden met vegetatie en die zorgt voor een natuurlijke reiniging. Het gezuiverde water wordt afgevoerd naar de Rio San Juan.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos



*Er zijn 5 zuiveringsbassins waar het water doorheen wordt geleid alvorens het naar de Rio San Juan stroomt.*

### 6. Conclusies van mijn bezoek.

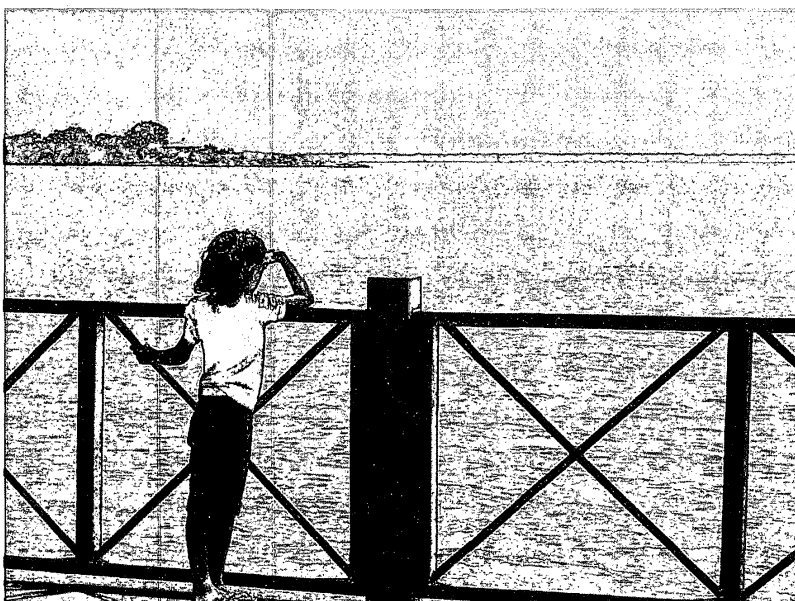
- 1 EMUT, het gemeentelijk grondbedrijf van San Carlos, is opgericht en kan nu gaan functioneren. De eerste grondexploitaties in Nuevo San Carlos en Los Chiles kunnen gaan lopen.
- 2 Het Netwerk Groningen San Carlos kan de bijdrage aan het eigen vermogen overmaken en, samen met de stedenband, het KPA-project gereed melden.
- 3 We gaan proberen te bereiken dat de begeleiding van EMUT vanuit Groningen plaats kan vinden door een trainee vanuit de dienst ROEZ voor een jaar bij de gemeente San Carlos te laten werken.
- 4 De problemen met de stabiliteit van de grond onder de kavels die nog door CEPRODEL afgenomen en bebouwd moeten worden zijn opgelost. Als INVUR de oplossing accepteert, worden de volgende 15 woningen snel gebouwd.
- 5 Voor de stabiliteit van de ondergrond van de laatste 5 kavels wordt gewerkt aan een oplossing. Als dit niet lukt worden deze woningen niet gebouwd.
- 6 Voor het oplossen van het watertekort van Linda Vista en omgeving, is een overeenkomst tussen de desbetreffende partijen gesloten waarvan de uitvoering binnenkort kan starten. De woningen van Linda Vista 2 en die van INVUR kunnen dan worden bewoond.
- 7 De waterzuivering werkt zij het gebrekkig.
- 8 Het waterproject van Noorderzijlvest voor San Carlos en Marcala kan van start.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### Eerste stappen van la empresa de tierra

(los primeros pasos de la empresa de tierra (Grondbedrijf))

**Datum:** 8 december 2010  
**Voor:** Alle betrokkenen in San Carlos en in Groningen  
**Van:** Henken Slagter, Zuidhof en Boldewijn  
**Betreft:** Verslag bezoek aan San Carlos van 14 t/m 20 november 2010



*De monding van de Rio San Juan in het meer van Managua.*

*Bij dit bezoek stonden de volgende activiteiten centraal:*

- *het begeleiden van de nieuwe medewerkers van het Gemeentelijk Grondbedrijf in oprichting,*
- *werken aan het afronden/vervolmaking van de organisatorische- en financiële structuur van het Grondbedrijf,*
- *de overdracht van de eerste, door het grondbedrijf opgeleverde kavels,*
- *de grondexploitatie van Nuevo San Carlos, de nieuwe uitbreidingswijk,*
- *de financiering van het verbeteren en uitbreiden van de eerste 50 woningen van Linda Vista 2,*
- *het formeren van de bewonerscoöperatie voor het eerste project van Ceprodel en*
- *een verkenning van de behoefte aan ondersteuning bij de productie en levering van drinkwater, de verwerking van afvalwater en het verbeteren van de kwaliteit van het oppervlaktewater*



## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

*In dit verslag wordt allereerst ingegaan op het ruimtelijk- en volkshuisvestelijk beleid van de gemeente San Carlos om hiermee een kader te schetsen waarbinnen onze activiteiten plaats vinden (1). Daarna worden de verschillende onderwerpen behandeld die betrekking hebben op het Grondbedrijf (2), vervolgens wordt ingegaan op de ontwikkeling van de woningbouwprojecten (3) en ten slotte komt de verkenning van de situatie rond schoon drinkwater en de verwerking van afvalwater aan de orde (4).*

### 1. Ruimtelijk- en volkshuisvestingsbeleid van de gemeente San Carlos

#### a. Ruimtelijk beleid

De ruimtelijke strategie wordt bepaald door de nieuw aan te leggen autoweg van Managua naar Costa Rica via de gemeente San Carlos. Deze weg buigt bij het plaatsje Laurel Galan, ongeveer 10 km. ten noorden van San Carlos, naar het oosten. Ongeveer 8 km. oostelijk van San Carlos komt een nieuwe brug waarover de nieuwe weg verder gaat naar uiteindelijk San José, de hoofdstad van Costa Rica. De weg is in aanleg en de reistijd per auto is inmiddels teruggebracht van 8 naar 6 uur om, als de weg klaar is, uit te komen op 3 à 4 uur. De brug is aanbesteed en begin 2010 zullen de werkzaamheden beginnen. Het wordt de grootste brug van Midden-Amerika.

Bij de brug komt ook het nieuwe (mogelijk internationale) vliegveld dat het nationale vliegveld dat nu in San Carlos Noord ligt, vervangt. De weg van Laurel Galan naar San Carlos wordt ook verhard en langs deze weg zal San Carlos zich verder ontwikkelen. Zie de twee eerste kaartjes van bijlage 1.

San Carlos heeft een lineaire structuur. Deze is geografisch bepaald; vanaf de heuvel aan de monding van de Río San Juan, met het oude Spaanse fort, loopt een heuvelrug naar het noorden waarop achtereenvolgens het oude historische centrum, centraal San Carlos en Noord San Carlos liggen. Het bebouwde gedeelte is drie kilometer lang en gemiddeld 400 meter breed. Aan beide zijden bevinden zich lage zompige gebieden, minder geschikt voor woningbouw. Deze lineaire ontwikkeling wordt nu dus doorgezet naar het noorden.

De gemeente is van mening dat er in San Carlos zelf onvoldoende ruimte is om na Linda Vista 2 meer woningen te bouwen. Daarom kiest men voor het ontwikkelen van een suburbane woonwijk van 1.250 woningen bij Laurel Galan. Helemaal lijkt dit niet te kloppen omdat bijvoorbeeld door de verplaatsing van het vliegveld, een gebied van 8 ha. beschikbaar komt voor andere functies bijv. woningen en voorzieningen.

Van de ruimtelijke strategie is nog steeds geen plan beschikbaar. Wel is er een stedenbouwkundig plan, zie de beide laatste kaarten van bijlage 1, van de nieuwe wijk bij Laurel Galan die Nuevo San Carlos zal gaan heten.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### **b. Volkhuysvestingsbeleid**

Nu al is er een grote vraag naar eengezinswoningen. De nieuwe weg haalt San Carlos uit haar isolement. Nu kun je er alleen maar komen met een four wheel drive in 6 tot 8 uur vanaf Managua of met de veerboot vanuit Granada in 10 uur. Straks kunnen gewone auto's San Carlos bereiken in 3 tot 4 uur en, als de brug is gerealiseerd, wordt dit de snelste route van Managua naar San José.

De gemeente wil in de komende jaren 200 woningen per jaar nieuw bouwen en daarnaast een plan uitvoeren om de bestaande woningvoorraad te verbeteren. Het plan was om in 2010 in Linda Vista 50 woningen te bouwen en direct aansluitend komen er, verspreid in het centrum, ongeveer 47 nieuwe woningen bij. Dit is minimaal 1 jaar vertraagd.

In 2010 is wel begonnen met woningverbetering. Vanaf september 2010 hoopt men 240 woningen per jaar te verbeteren.

Zodra het Grondbedrijf is opgericht begint het met de ontwikkeling van Nieuw San Carlos.

Uiteindelijk wil men hier naar een tempo van 200 uitgeefbare bouwrijpe kavels per jaar, hetgeen een grondexploitatieperiode van circa 7 jaar zou betekenen. Hierop kunnen NGO's zoals Ceprodel maar ook andere ontwikkelaars en particulieren bouwen.

## 2. Grondbedrijf in oprichting

### **a. Organisatorische structuur**

In de zomer van 2008 heeft de gemeenteraad van San Carlos de overeenkomst goedgekeurd over de oprichting van een Grondbedrijf. Er was toen nog geen duidelijkheid over de juridische structuur hiervan. In september 2008 is besloten dat er een gemeentelijk Grondbedrijf (Empresa de Terrenos, vanaf nu EdT genoemd) zal worden opgericht zoals dat ook in Leon functioneert. Dit bezoek is een vervolg op het bezoek dat wij in september 2008 aan San Carlos brachten en een tweetal tegenbezoeken sindsdien. Toen is oriënterend over de structuur en de eerste grondexploitaties van het grondbedrijf gesproken. Tijdens die gesprekken werden de volgende randvoorwaarden voor het Grondbedrijf vastgesteld:

- een integere en transparante bedrijfsvoering,
- het in stand houden van voldoende eigen vermogen,
- voorzien in onafhankelijk extern toezicht,
- een minimaal kostendekkende exploitatie per te ontwikkelen gebied en voor de gehele Grondbank en
- de waarborg voor volledige periodieke rapportages met een onafhankelijke controle.

De notitie "Una Empresa de Tierra en constitución" (Een grondbedrijf in oprichting) van 6 maart 2009, die door het grondbedrijf in Groningen voor San Carlos is geschreven, was leidraad bij onze gesprekken hierover.

Na het aantreden van de nieuwe burgemeester hebben de, eveneens nieuwe, ambtenaren bezoeken gebracht aan Leon om ervaring op te doen over het aldaar functionerende grondbedrijf. Ook heeft de gemeente zich aangesloten bij de Nicaraguaanse evenknie van het LBSNN (CNHHN, Consejo

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Nacional de los Hermanamientos Holanda-Nicaragua), die een cursus grondbeleid heeft gegeven voor ambtenaren bij de aangesloten gemeenten. Vier ambtenaren van de gemeente San Carlos: Alejandro Chamorro, Silvio Miranda, Gian Carlos Maldonado en Hollman Salas hebben deze cursus gevolgd. We hebben vast kunnen stellen dat dit veel heeft bijgedragen aan de kwaliteit van hun werk. Kon de gemeente in 2008 nauwelijks een kosten-baten berekening maken, nu maakt men al zelfstandig geavanceerde grondexploitatieberekeningen.



*Tijdens de (vele) besprekingen bleek dat de medewerkers van het Grondbedrijf, dankzij de landelijke cursus in het kader van Logo South, goede vorderingen hebben gemaakt.*

Het Grondbedrijf is ondergebracht bij één van de vier afdelingen van de gemeente, namelijk de afdeling projecten. Iedere afdeling heeft een directeur en ook het Grondbedrijf heeft een eigen directeur om daarmee ook de eigen verantwoordelijkheid van dit gemeentelijke bedrijf te onderstrepen. Ing. Silvio Miranda is tot hoofd van het Grondbedrijf benoemd.

De statuten zijn in een afrondende fase en zullen, evenals de beginbalans, voor het einde van het jaar worden afgerond. Deze stukken moeten door de gemeenteraad aangenomen worden en er moet een accountantsverklaring worden afgegeven voor de beginbalans. Als dit alles is afgerond en als ook de eerste grondexploitaties, Linda Vista 2 (2<sup>de</sup> 50 woningen) en de eerste deelexploitaties van Nieuw San Carlos gereed zijn, zal het Netwerk San Carlos haar bijdrage van € 100.000,- aan het eigen vermogen inbrengen.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### b. De exploitatie

In de overeenkomst die in het voorjaar van 2008 is aangegaan, zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop het beginkapitaal bijeen gebracht zal worden:

- Het Netwerk San Carlos brengt ca. \$ 70.000,- (€ 50.000,-) in als éénmalige bijdrage aan het startkapitaal van de Grondbank. Dit bedrag is via een KPA-bijdrage verdubbeld tot ca. \$140.000,- (€ 100.000,-) en is beschikbaar zodra het EdT gaat functioneren. De gemeente San Carlos is in het bezit van het KPA-contract en kent dus ook de voorwaarden die daarin worden gesteld.
- De gemeente San Carlos draagt, als tegenprestatie, een bedrag van \$ 50.000,- bij. Deze bijdrage kan ook in de vorm van uitgevoerde werkzaamheden. Afsproken is dat de volledige grondexploitatie van Linda Vista 2 (voor alle 100 woningen) alsnog in de Grondbank ingebracht zal worden. De gemeente zal alle kosten en inkomsten berekenen zodat die besproken kunnen worden. Door de inbreng van werkzaamheden door de gemeente en door de bijdrage van het Netwerk San Carlos aan de infrastructuur, zal deze grondexploitatie winstgevend zijn.
- De kavels voor de tweede 50 woningen van Linda Vista 2 worden door het EdT in oprichting verkocht aan Ceprodel, dat de woningen ontwikkelt en bouwt voor de nog te formeren coöperatie van bewoners. De grondprijs per kavel is vastgesteld op US\$ 2.000,-. De grondoverdracht aan Ceprodel zou aanvankelijk half februari 2010 plaats vinden, maar is nu verschoven naar dec-jan as.
- Alle toekomstige eigenaar-bewoners van door de EdT te verkopen kavels, betalen een kostendekkend bedrag, eventueel in maandelijkse termijnen, zodat een kostendekkende exploitatie van de Grondbank mogelijk is.
- De gemeente San Carlos draagt gronden, die bestemd zijn voor toekomstige woningbouw en die in haar bezit zijn, tegen het bedrag waarvoor zij die gronden heeft verworven, over aan de EdT. De gemeente heeft nog niet bepaald welke gronden dit zullen zijn. Zij zal hier nog een voorstel voor doen. Ook is nog besproken dat het tevens om de ontwikkeling van bouwgrond voor andere functies kan gaan zoals: bedrijven, scholen, sportvoorzieningen en commerciële voorzieningen.

De eerste exploitatieopzetten van de EdT betreffen Linda Vista en Nuevo San Carlos (nabij Laurel Galan). Deze begrotingen zullen leidend zijn voor de hoogte van de kavelprijzen. Bedoeling is dat er voldoende eigen vermogen moet worden opgebouwd cq. in stand moet worden gehouden, zodat de gemeente San Carlos in de toekomst kan beschikken over een financieel sterke en daadkrachtige EdT.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### **c. Het vervolg**

In de overeenkomst van voorjaar 2008 gaat uit van samenwerking tot 2013, dat betekent tot en met de inwerkperiode na de gemeentelijke verkiezingen van 2012. Daarna zal de samenwerking in principe worden beëindigd.

Deze afspraak is overeenkomstig de KPA-aanvraag van 5 december 2008 waarover positief is beslist middels in het KPA-contract d.d. 13 januari 2009.

In deze periode van 5 jaar zal de EdT de Dienst ROEZ op de hoogte houden van alle ontwikkelingen rond het ruimtelijk- en volkshuisvestingsbeleid. De EdT is één van de belangrijkste uitvoerders van dit beleid. De medewerkers van de EdT houden de medewerkers van ROEZ volledig op de hoogte van de wijze waarop zij dit doen en kunnen hen ten allen tijde hierover advies vragen.

Ongeveer twee maal per jaar ontmoeten medewerkers van de EdT en ROEZ elkaar in Nederland of in Nicaragua. De ontmoetingen staan in het teken van overdracht van kennis en van vakinhoudelijke ontwikkeling van bestuurders en medewerkers van de gemeente San Carlos.

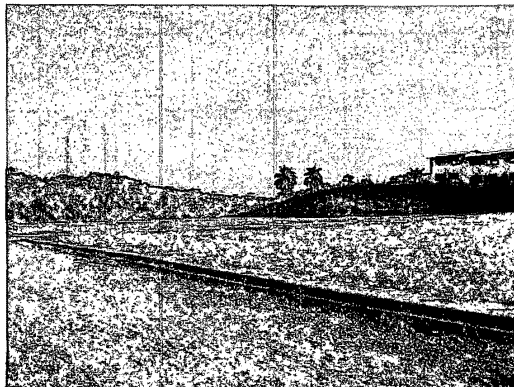
Destijds werd afgesproken dat de expertpoule ervoor zorgt dat deskundigheid tussen gemeenten in Nicaragua gedeeld wordt en dat een netwerk ontstaat waarop bestuurders en medewerkers kunnen terugvallen bij het oplossen van moeilijke problemen en dat zorgt voor continuïteit en structuur van de bereikte resultaten. Deze expertpoule is, evenals de eerder genoemde cursus voor medewerkers van grondbedrijven in Nicaragua, onderdeel van het programma Logo South. Of de expertpoule blijft functioneren is ons op dit moment niet bekend.

## **3. Woningbouwprojecten**

### **a. Infrastructuur**

De infrastructuur voor de eerste 100 woningen wordt door het Netwerk San Carlos, met steun van een KPA-bijdrage, gefinancierd. Dit project loopt al een aantal jaren en wordt nu afgerond. De definitieve oplevering van de kavels was in november gepland, maar een aantal kavels was nog niet geëgaliseerd en het totaal moet nog worden voorzien van een toplaag. Eind december is dit gereed en worden de kavels overgedragen aan Ceprodel. Daarmee is dit project afgerond.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos



*De 50 bouwrijpe kavels in Linda Vista 2 waarop Ceprodel samen met de bewoners gaat bouwen.*

### **b. De tweede 50 woningen in Linda Vista 2**

Nu er duidelijke afspraken zijn gemaakt, gaat Ceprodel beginnen met gesprekken met de bewoners die zich voor dit project hebben aangemeld. Huishoudens moeten, naar het oordeel van Ceprodel, voldoende kredietwaardig zijn.

De woningen die worden aangeboden zijn ongeveer 50 m<sup>2</sup> groot en hebben 2 slaapkamers. De bouwkosten bedragen US\$ 8.000,-. De grondkosten zullen US\$ 2.000,- bedragen. INVUR geeft een subsidie van US\$ 1.500,- en de bewoners betalen een eigen bijdrage van US\$ 500,-. Het te financieren bedrag per huishouden zal dus US\$ 8.000,-. De lening die door DIGH-Ceprodel-Groninger Corporaties wordt verstrekt, levert woonlasten van ca. US\$ 80,- per maand op. Het gezinsinkomen moet dan ook wel US\$ 350,- à US\$ 450,- per maand zijn.

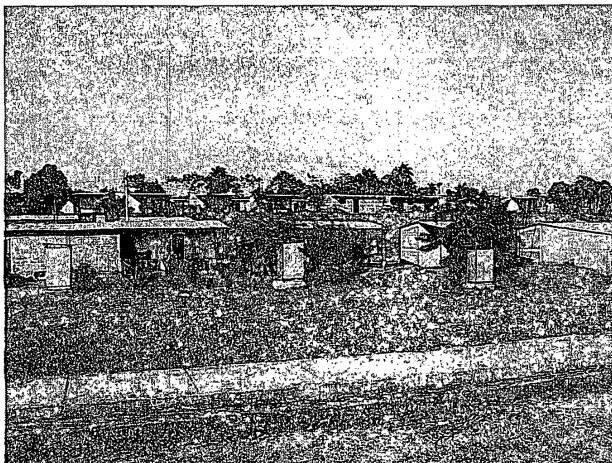
Ceprodel biedt ook nog mogelijkheden voor groeiwoningen, waarvan de eerste fase goedkoper is, en woon-werkwoningen waarbij men op de verdieping woont en op de begane grond een werkplaats, kantoor of winkel kan beginnen.

### **c. Het afbouwen van de eerste 50 woningen**

De bewoners van deze woningen hebben een verzoek ingediend bij het Netwerk San Carlos om hen te helpen bij het uitbreiden en verbeteren van hun woning. Het gaat daarbij vooral om een kredietfaciliteit. Zij realiseren zelf de uitbreiding en een groot aantal heeft dat al gedaan. Zij willen per huishouden US\$ 3.000,- lenen. Zij kunnen hun huis echter alleen in onderpand geven als de oorspronkelijke hypothecaire lening (2007) van US\$ 1.500,- wordt afgelost. Het gaat dus om een lening van iets minder dan US\$ 4.500,- per huishouden.

Inmiddels hebben Ceprodel-DIGH en de Groninger corporaties een aanbod voor deze financiering gedaan. Dertig eigenaar-bewoners willen hier gebruik van maken. Ceprodel zal met deze bewoners een coöperatie formeren voor deze financiering en de afbetalingen.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos



*De eerste 50 woningen in Linda Vista 2 die verbeterd en uitgebreid worden.*

Er zijn 3 kernproblemen:

- volgens Ceprodel is een aantal bewoners niet kredietwaardig,
- de contracten met INVUR en Habitat for Humanity maken een overname van de leningen onmogelijk en
- een groot deel van de eigenaar-bewoners heeft geen rente en aflossing betaald aan Habitat for Humanity.

De gemeente San Carlos en INVUR (bureau van het landelijke ministerie) beslissen binnenkort over het wijzigen van de contracten, zodat Ceprodel verder kan praten met de bewoners. In hoeverre er leningen tot stand zullen komen zal daarna duidelijk worden.

Intussen bouwen de bewoners wel verder aan hun woningen en zijn er woningen verkocht aan een tweede eigenaar.

### **d. 50 woningen die door de gemeente met steun van INVUR worden gebouwd**

De gemeente San Carlos heeft een bouwterrein voor 50 woningen beschikbaar gesteld waarop zij woningen gaat bouwen van 36 m<sup>2</sup> die door INVUR worden gesubsidieerd. De gemeente betaalt de infrastructuur en de bewoners betalen slechts US\$ 1.500,-.

Dit project kwam voor ons als een verrassing en strookt niet met de eerder gemaakte afspraken dat de gemeente zou stoppen met het weggeven van bouwgrond. Tot overmaat van ramp gaat de gemeente zelf als ontwikkelaar en bouwer optreden en neemt daarmee forse financiële risico's die zij, naar onze mening, niet kan overzien.

Deze "weggeefcultuur" is typerend voor het beleid van INVUR. Eigenaar-bewoners dragen nauwelijks bij aan de investering in hun eigen woning. Bewoners blijven afhankelijk van de overheid en leren niet zelfstandig te sparen, te investeren of geld te lenen en dat af te lossen.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Bovendien ontstaat op deze manier nooit een echte woningmarkt wat betekent dat er nooit externe financiers gevonden zullen worden. Een en ander blokkeert de ontwikkeling van een gezonde bouwnijverheid. Tijdens de gesprekken hebben we hier dan ook duidelijk stelling tegen genomen en willen we een schriftelijke verklaring dat het Grondbedrijf van San Carlos niet bij dergelijke projecten betrokken mag worden en daar zeker geen geld aan mag besteden.

### e. Woningverbetering

In 2010 is de gemeente in samenwerking met INVUR, begonnen met particuliere woningverbetering. Per woning stelt INVUR een bedrag van US\$ 900,- beschikbaar. De gemeente legt daar US\$ 300,- bij en de eigenaar-bewoner moet minimaal US\$ 100,- investeren. Er worden 20 woningverbeteringen per maand uitgevoerd vanaf september 2010 doorlopend tot 2012. Ook hier dragen eigenaar-bewoners nauwelijks bij aan de investering in hun eigen woning. Dit programma is nu volop in uitvoering en we hebben een aantal woningen bezocht.



*Woningverbetering in uitvoering*

### f. Nieuw San Carlos

Voor de komende jaren zal het nieuwbouwprogramma in het Nieuwe San Carlos nabij Laurel Galan gerealiseerd worden. Voor het stedenbouwkundig ontwerp zie bijlagen 5 en 5A. De gemeente heeft daar van de benodigde 63 manzana (=44 hectare) inmiddels 5 manzana (3,5 ha) aangekocht en al een intentieovereenkomst voor de verwerving van 55 manzana (38,7 ha.).



## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

De EdT heeft voor het geheel en voor de eerste deelprojecten grondexploitatieberekeningen gemaakt die uitgebreid zijn door genomen. Afsproken is dat zij naar aanleiding van de besprekingen de berekeningen nog nader zullen uitwerken. Met name de opbrengstenkant van de grondexploitatie verdient de aandacht. In dat kader is de residuele grondwaardemethode besproken, terwijl men tot op heden nog erg vanuit de kostprijs gedachte redeneert. Het is het verschil in marktdenken bij grondprijsbepaling om de continuïteit van een grondbedrijf mogelijk te maken versus het kostprijsbeginsel.

Om de ontwikkeling en de grondexploitatie van Nieuw San Carlos voortvarend te kunnen oppakken zullen een aantal belangrijke punten moeten worden opgelost.

Allereerst dient de financiering van de voorinvestering van grondaankopen en bouwrijpmaken te worden opgelost. San Carlos denkt daarvoor zo'n 400.000,- US Dollars nodig te hebben, waarvan ze zelf zo'n 15% kan financieren. Voor de overige 85% (340.000,- dollar) zoekt men externe financiering. Dat is in Nicaragua geen eenvoudige opgave. Men zal met banken en/of de centrale overheid in gesprek moeten. Daarvoor is het in ieder geval van belang dat men de organisatie van het grondbedrijf, een beginbalans en een gedegen grondexploitatie kan laten zien. Bijkomend probleem is dat de rente in Nicaragua erg hoog is (11%). Reden waarom men ook naar buitenlandse financiering kijkt en men hoopt dat ook Groningen daarin iets wil betekenen. Het gaat hierbij dan om het garant staan van sterkere financiële partners dan wel de lokale of landelijke overheid in Nicaragua

Voorts is het van belang dat men leert van de ervaringen in Linda Vista. Wil de hoge ambitie van 200 kavels per jaar worden gehaald dan dient het grondbedrijf op basis van een door de raad goedgekeurde grondexploitatie voortvarend en zelfstandig aan de slag te kunnen.

Waar men in Linda Vista afhankelijk was van het beschikbaar zijn van gemeentelijk materieel, mag dat in Nuevo San Carlos geen rol spelen. Het grondbedrijf moet de ruimte krijgen om binnen de beschikbare budgetten vanuit de grondexploitatie werken te kunnen uitbesteden of materieel te kunnen inhuren. Vertraging in het opleveren van kavels betekent namelijk ook vertraging in het realiseren van opbrengsten die juist voor de grondexploitatie en de financiering van groot belang zijn. Ook komt de betrouwbaarheid naar afnemers van kavels in het geding.

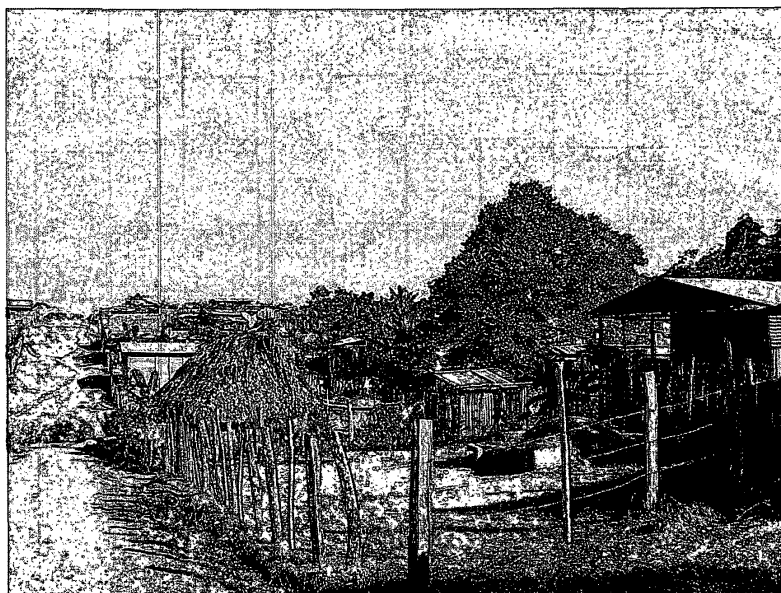
Bouwrijp opleveren betekent ook dat nutsvoorzieningen als riolering, waterleiding en elektriciteit aanwezig dienen te zijn en dat de levering van energie en water vaststaat. Daarover zullen vroegtijdig afspraken moeten worden gemaakt met het waterbedrijf en het energiebedrijf. Voor de afnemers van kavels zijn dat essentiële voorwaarden die bovendien van invloed zijn op de prijs die men voor de kavels kan vragen.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### **g. Trenta de Mayo**

Zo'n 500 meter achter Linda Vista 2, direct achter de eerste heuvels, ligt de buurtschap Trenta de Mayo. Hier is 3 jaar geleden grondwerk uitgevoerd om een voetbalveld aan te leggen met daaromheen woningen. Begin 2009 heeft de gemeente het voor woningkavels bestemde gedeelte globaal verkaveld en toegewezen aan huishoudens die moesten verhuizen vanwege het verhard van de weg naar het noorden. Deze mensen woonden daar illegaal en te dicht bij de weg. In de afgelopen tijd hebben zij Trenta de Mayo zelf huizen gebouwd van hout, dat zij daar voornamelijk in de omgeving vonden, en daken van palmladeren. De gemeente heeft ook wat bouwmaterialen ter beschikking gesteld. Aanvankelijk ging het om ongeveer 30 huishoudens, die daar wonen zonder voorzieningen zoals: water, elektra en latrines. Inmiddels is de wijk sterk uitgebreid en zijn er ook een stuk of 50 woningen op de omliggende hellingen gebouwd. Dit levert gevaar op voor de bewoners omdat stabiliteit van de hellingen afneemt door de bouwactiviteiten die erosie in de hand werken. De gemeente wil hier een eind aan maken maar hoe werd ons niet duidelijk.

De toegangsweg naar Trenta de Mayo loopt via Linda Vista 2 en is recentelijk enigszins begaanbaar gemaakt voor auto's. De gemeente is voornemens een tijdelijke watervoorziening te maken. Dat gaat echter niet lukken omdat de grond niet poreus is en daardoor het grondwater niet wordt aangevuld en een put of bore-hole snel opdroogt.



*De informele wijk Trenta de Mayo*

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

### 3. Drinkwater en de zuivering van afvalwater

Tijdens het bezoek hebben we gesprekken gevoerd met de gemeente, met het landelijk waterbedrijf Enacal in Managua. We hebben gesproken met: Gustavo Sáenz (gerencia de operaciones), Melania Torrez (region Roi San Juan), Marcelino Jiménez. (planificación) en Alvaro Largaespadain. Ook hebben we gesproken met de mensen van de locale vestiging van Enacal in San Carlos en met het bewonerscomité dat verantwoordelijk is voor de drinkwatervoorziening in Los Chiles, een dorp op ongeveer een uur rijden van San Carlos, waar we de drinkwatervoorziening hebben bezocht. Ook hebben we een bezoek gebracht aan de waterzuiveringsinstallatie in San Carlos. Op grond van deze gesprekken en bezoeken is de onderstaande rapportage gemaakt.

#### **a drinkwater in San Carlos**

Het landelijke drinkwaterbedrijf Enacal is verantwoordelijk voor de drinkwatervoorziening in de stad San Carlos. Vrijwel alle woningen zijn aangesloten op het waterleidingnet. Er zijn putten (bore-holes) waaruit het water wordt opgepompt. Dit wordt naar 2 bassins (tanks) geleid die op de hoogste plaatsen in de stad staan; één bij het vliegveld en één bij het fort. Van daaruit wordt het leidingnet gevoed. Het water wordt niet gezuiverd en is dan ook van slechte kwaliteit. Er wordt wel chloor toegevoegd.

Het leidingnet is stap voor stap aangelegd. Soms door Enacal, maar soms ook door de gemeente of door de bewoners. Er gaat veel water verloren door lekkage. Enacal vindt dat het leidingnet gecontroleerd en grotendeels vernieuwd moet worden.

Door de bodemgesteldheid wordt het grondwater onvoldoende aangevuld en vallen de putten voortdurend droog. Dit geeft veel problemen. Gemiddeld komt er 2 uur per dag water uit de kraan. De meeste mensen hebben een vat onder de kraan staan, beter nog op het dak, dat bijgevoerd wordt als er even water is. Het heeft weinig zin om extra putten te slaan omdat de grond weinig waterdoorlatend is. Daarom wordt het grondwater niet of nauwelijks aangevuld. In de toekomst moet het drinkwater uit het meer van Nicaragua gehaald worden waar San Carlos aan ligt. Dit is een groot meer met een uitstroom van 500 m<sup>3</sup>/sec. San Juan del Sur en Juigalpa halen nu al drinkwater uit het meer. Voor Morrito, 70 km. ten noorden van San Carlos, is een dergelijke installatie in uitvoering en in de toekomst zullen ook Granada en Managua hun drinkwater uit het meer van Nicaragua halen.

Enacal heeft een ontwerp laten maken voor een dergelijke installatie in San Carlos. Er is een locatie voor de zuiveringsinstallatie op 400m vanaf de plek in het meer waar het water gewonnen wordt. Gedacht wordt aan een snelle installatie met zo weinig mogelijk elektronica en zoveel mogelijk handwerk om bediening en onderhoud zo simpel mogelijk te houden. Het ontwerp is nog niet af en Enacal wacht daarmee wegens geldgebrek en omdat de financiering van de uitvoering toch nog niet rond is. De totale kosten, inclusief het up-to-date maken van het leidingnet, worden op \$ 1,8 miljoen geschat. Men werkt samen met ACRA, een Italiaanse hulporganisatie die vooral met fondsen van de EU werkt. In het project Ruta del Agua is ook budget opgenomen om de

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

watersituatie in San Carlos te verbeteren. Hier is alleen geld om tijdelijk extra putten te slaan en iets aan het leidingnet te doen. Dit geld is nog niet uitgegeven.

### **b afvalwaterzuivering in San Carlos**

Enacal is ook eigenaar en beheerder van alle rioleringsystemen in Nicaragua. In San Carlos zijn de meeste woningen op de riolering aangesloten. In Linda Vista 1 en 2 en in nog een paar wijken is nog geen riolering maar zijn (droge) latrines gebouwd, soms één voor meerdere erven maar meestal één per familie.

Tot nu toe wordt er ongezuiverd in de rivier geloosd. Dat gaat nu veranderen omdat men in de afgelopen jaren een zuiveringsinstallatie heeft aangelegd aan de westzijde van het dorp. Omdat het rioolwater op een aantal plaatsen over de heuvelrug (zie de omschrijving bij 1a) heen moet, zijn er in totaal vijf rioolgemalen, inclusief de nodige persleidingen, aangelegd om het rioolwater bij de zuivering te krijgen.

Het hele systeem is ontworpen en aangelegd door de gemeente, Enacal en ACRA. Ook de Midden America Bank heeft een deel gefinancierd. Asodelco, een NGO in San Carlos, heeft de uitvoering van de werkzaamheden gecoördineerd.



*De biologische rioolzuiveringsinstallatie met 5 bassins wordt binnenkort in gebruik genomen.*

Het rioolwater wordt in een goot aangevoerd en door een labyrint geleid waarin de vaste stoffen kunnen bezinken. Het residu wordt afgezogen en het water stroomt achtereenvolgens door 5 bekkens waar planten groeien die het water zuiveren. Ongeveer een week nadat het water bij de zuivering arriveert, stroomt het gezuiverd de Rio San Juan in.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Helaas zijn de zuiveringsbekkens te laag aangelegd. Toen het water afgelopen maand extreem hoog stond, liep het water in de bekkens in plaats van andersom. Er wordt nu een dijk om het gebied aangelegd. Als dat klaar is wordt de installatie in gebruik genomen en hoeft er niet langer ongezuiverd in de rivier geloosd te worden.

### **c tijdelijk drinkwatervoorziening voor Linda Vista 2**

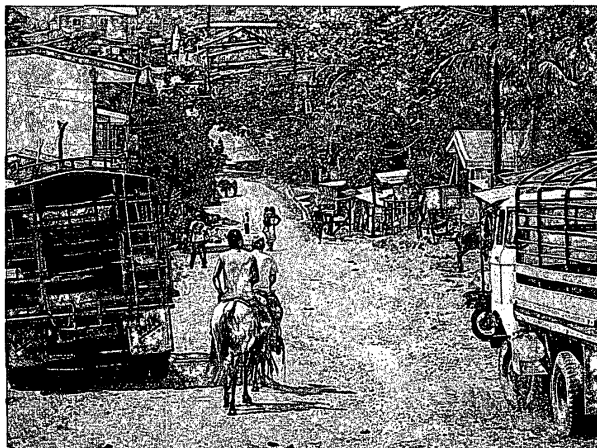
Op de kavels die binnenkort aan Ceprodel worden overgedragen worden 50 woningen gebouwd. Er is wel waterleiding aangelegd als onderdeel van de infrastructuur maar er geen water beschikbaar voor deze woningen. Een tijdelijk put slaan heeft geen zin want die is binnen een jaar opgedroogd.

Enacal stelt voor een mobiele installatie te plaatsen die water uit het meer pompt, dit zuivert en vervolgens naar de woningen pompt. Deze installatie heeft een capaciteit van 4 l/sec. Levering, transport en plaatsing kost ca. \$ 30.000,- Enacal zorgt vervolgens voor de energiekosten, de bediening en het onderhoud.

Uitgaande van gemiddeld 5 bewoners per woning is er dan ca. 140 liter per etmaal per bewoner beschikbaar (Europeanen gebruiken gemiddeld 250 liter). In de komende weken moet worden nagegaan hoe dit bedrag gefinancierd kan worden.

### **d drinkwatervoorziening en afvalwater in Los Chiles**

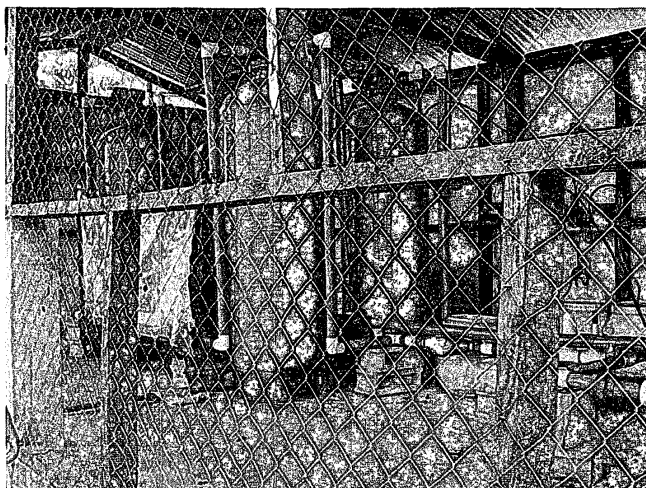
Los Chiles is een van de grotere dorpen van de gemeente San Carlos. Het ligt in de heuvels ongeveer een uur rijden ten noordoosten van San Carlos.



*Los Chiles een typisch plattelandsdorp met voorzieningen voor de agrarische bevolking in de wijde omgeving*

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos

Een aantal jaren geleden is er een drinkwatervoorziening aangelegd door een Spaanse hulporganisatie. Het water wordt gewonnen uit de bovenloop van een riviertje hoog in de heuvels op ongeveer 2 km van het dorp. Onder natuurlijke druk wordt het naar een lager gelegen heuveltop geleid waar het door een filterinstallatie wordt gepompt en waar chloor wordt toegevoegd. Het water stroomt in 2 bassins en van daaruit onder natuurlijke druk naar het lager gelegen dorp. Vrijwel alle woningen zijn op het nieuw aangelegde waterleidingnet aangesloten. Enacal levert geen water op het platteland en is dan ook niet bij deze installatie betrokken. Een bewonerscomité is verantwoordelijk voor de levering van het water en het innen van de lasten. De bereidheid om voor drinkwater te betalen bleek gering. Van het begin af aan werd er niet of nauwelijks betaald. Uiteindelijk heeft het elektriciteitsbedrijf de stroom afgesloten en heeft men een leiding om de filterinstallatie heen gelegd, zodat het water ongezuiverd uit het riviertje in de bassins en van daaruit in het leidingnet vloeit.



*De filterinstallatie van Los Chiles*

Probleem is dat het riviertje inmiddels behoorlijk vervuild is door de boeren die in de heuvels wonen. Men wil het water nu uit een andere bron halen waar veel minder kans is op vervuiling. Daar is echter geen geld voor en zolang de bewoners niet bereid zijn op voor drinkwater te betalen zal er niets gebeuren.

## Bijlage - Verslag bezoek aan San Carlos



*Door het dorp loopt een riviertje waar de woningen op lozen. Dat dit een gevaar voor de volksgezondheid is lijkt men zich niet te realiseren.*

### **e afspraken voor de toekomst**

De gemeente San Carlos, maar vooral ook Enacal, zijn bijzonder geïnteresseerd in samenwerking met Waterbedrijf en Waterschap uit de partnerstad Groningen. Men denkt daarbij aan het uitwisselen van vakinhoudelijke kennis, maar ook aan beheersystemen die tot een beter betaalgedrag leiden bij de inwoners. Men is veelal van mening dat de overheid voor drinkwater en voor de afvoer van vuil water moet zorgen en is niet bereid om daar voor te betalen. Dit maakt de gemeente en Enacal volstrekt afhankelijk van buitenlandse donors. Gelijkertijd worden de problemen langzaam groter. Een aantal jaren geleden was er veel meer drinkwater beschikbaar dan nu. Gaat het in San Carlos zelf vooral om een lange termijninvestering en het daarbij behorende financiële beheer, op het platteland zijn bronnen vaak vervuild zonder dat men dit weet en wordt het oppervlakte water vervuild door het ontbreken van riolering en septic tanks.

## Bijlage - Bespreking contourennota internationalisering 4 juli '12

### Bespreking Contourennota Internationalisering in F&V 4/7/12

#### **B.1. Contourennota Internationaliseringsbeleid 2013-2016 (collegebrief 14 juni 2012)**

##### **Mw. Vrieze (inspreker namens stedenband Groningen-San Carlos):**

- Verzoekt de raad nog niet te besluiten de exploitatiesubsidie van 58.000 euro per 1 januari 2016 om te zetten in een projectsubsidie om zo tijd te geven samen alternatieve oplossingen te vinden.
- Wijst erop dat de stedenband met een klein budget veel activiteiten organiseert in beide steden, samenwerkt in een groot internationaal netwerk en stagiaires begeleidt en voorbereidt.
- Verwacht dat de coördinatie van de vele vrijwillige inzet, het binnenhalen van subsidies, het vooraf verkennen van projecten en het begeleiden van stagiaires door een vaste medewerker zonder exploitatiesubsidie niet te doen is, terwijl dat onmisbaar is voor de stedenband.
- Vindt partners bereid inhoudelijk cofinanciering te leveren, maar zij vinden financiering van overhead een gemeentelijke taak.

##### **Dhr. Houwing (Student en Stad):**

- Ziet veel potentie en voordelen van internationalisering in de nota, maar mist soms daadkracht.
- Ziet graag toegevoegd kenniswerkers en bedrijven daadwerkelijk kansen te bieden zich hier te vestigen, naast het zichtbaar maken van Groningen.
- Is voor een duidelijk omschreven faciliterende rol met de gemeente als netwerkorganisatie.
- Pleit voor meer investeringen dan een welcome center om de doelgroep gastvrij te faciliteren.
- Ziet geen reden te besparen op dit beleid, dat juist geld op kan leveren.

##### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Denkt dat er tijd is met de stedenband van gedachten te wisselen tot vaststelling van de kadernota.
- Vindt internationaliseringsbeleid van groot belang voor de economie, de positie van Groningen in Europa en de verantwoordelijkheid van het rijke Westen aan ontwikkelingssamenwerking te doen.
- Vindt de stedenband een goede invulling van dat laatste en wijst erop dat Groningen door uitwisseling van studenten er ook wat voor terugkrijgt.
- Noemt het aandeel van economie wel erg prominent in de nota en vraagt in de position paper over Europa aandacht voor Europese sociale subsidies.
- Neemt kennis van de mening van de focusgroep stedenbanden, maar vindt het zelf van belang de stedenbanden en uitwisselingen blijvend te organiseren. Met projectsubsidie wordt dat lastig.
- Vraagt of financiering van het welcome center een plek kan krijgen in het Akkoord van Groningen.

##### **Dhr. Akkermans (D66):**

- Steunt de ambities en focus van de nota met een faciliterende rol van de gemeente. Het gaat erom een permanent antwoord te vinden op de globaliserende wereld.
- Pleit voor een duidelijker geformuleerde missie, bijvoorbeeld dat het beleid bijdraagt aan de economische positie van de regio door talent internationaal uit te dragen en te versterken.
- Mist specifieke aandacht voor de rol die studenten kunnen vervullen in de strategie.
- Pleit voor samen optrekken in de noordelijke ontwikkelingsas door bijvoorbeeld congressen op elkaar af te stemmen.
- Wil meer nadenken over de rol van fysieke hubs als Groninger Airport Eelde.
- Stelt voor een regionaal platform op te richten om kennis te bundelen en dubbelingen te voorkomen of om aan te sluiten bij het Akkoord van Groningen.
- Pleit voor sneller gebruik van sociale media en de inzet van informele ambassadeurs.
- Vraagt hoe de internationaliseringsvisie past binnen de toekomstige strategische visie.
- Kan zich voorstellen de stedenband in het stuk los te koppelen van economische versterking,



## Bijlage - Bespreking contourennota internationalisering 4 juli '12

aangezien de doelstellingen verschillen.

### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Steunt de suggestie internationale samenwerking via het Akkoord van Groningen te organiseren.
- Is voor voortzetting van de stedenband met San Carlos met een vaste kantoorfunctie in Groningen, al is de keuze voor het zeer van Groningen verschillende stadje ongelukkig geweest. Er is daar wel wat bereikt, maar het is absurd te denken dat Groningen wat van San Carlos zou kunnen leren.
- Stelt voor projectsubsidies aan San Carlos pas toe te kennen als vorige projecten zijn voltooid.
- Is tegen het welcome center; er zijn al twee bureaus.
- Wijst op het belang van relaties met China en Europese steden voor Groningen als handels- en kennisstad.

### **Dhr. Martens (PvdA):**

- Ziet als hoofddoel economische groei voor de stad door internationale connecties.
- Vraagt meer aandacht voor het omvangrijke Duitse achterland van de stad.
- Krijgt graag de toezegging dat het belangrijke welcome centre volgend jaar opengaat.
- Mist aandacht voor het lucratieve toerisme. Groningen is ook een congres- en cultuurstad.
- Verzoekt meer informatie over de resultaten van de stedenbanden met mogelijk de keus de minst productieve stedenband uit te faseren.
- Raadt het college aan met de inspreker in gesprek te treden.
- Ziet het benutten van Europese subsidiepotten als een apart onderwerp, maar is hier wel voor.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Vindt dat de visie zich vooral op handel richt en minder op de stedenbanden, die ook Groningen als kennisstad bevorderen.
- Hoopt dat de inspraak en het bezoek aan Moermansk mee worden genomen bij de kadernota.
- Vraagt zich af of Europese sociale subsidies voldoende benut worden.

### **Dhr. Van Keulen (VVD):**

- Is juist blij met de aandacht voor handel en het voorstel voor projectfinanciering van stedenbanden.
- Vindt ontwikkelingssamenwerking een landelijk thema.
- Is enthousiast over de noordelijke ontwikkelingsas. Waarom is de focus hierop verdwenen?
- Vraagt extra aandacht voor de door experts uit het veld aangedragen verbeterpunten, zoals vereenvoudiging van procedures en leren van ervaringen elders.
- Vindt het welcome center een goed idee, maar verwacht dat het flinke kosten met zich mee zal brengen. De financiering moet goed geregeld worden in regionaal verband.

### **Mw. Rademaker (SP):**

- Vindt de nadruk veel op economie liggen, terwijl stedenbanden een meer sociale en ideële kant hebben. Zijn zij tijdig geïnformeerd? Hoe schat het college hun overlevingskansen in met projectsubsidie? De uurprijs zal hierdoor stijgen en dat kan andere financiers afschrikken.
- Mist ook het sociale domein bij lobbywerk in Brussel en stelt voor dit toe te voegen aan de position paper over Europa.
- Ziet meer in een loket bij de DIA of universiteit dan een apart welcome center. Financiering via het Akkoord van Groningen is een goed idee.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Steunt het inspelen op het internationale krachtenveld en het welcome center.
- Ziet graag niet alleen nadruk op economie, maar ook op duurzame ontwikkeling en transitie, democratisering, milieu, biodiversiteit en sociale cohesie. Het motto Groningen Kennisstad an sich is te visieloos. Verduurzaming biedt ook veel economische kansen.
- Verbaast zich er niet over dat bedrijven minder hechten aan de stedenband. Vindt echter dat het delen van kennis over bijvoorbeeld verloskunde voor Groningen niet per se wat op hoeft te leveren.
- Pleit voor het inzetten van stedenbanden voor waterzuiveringstechnieken en ecotoerisme. De lobby voor intensieve veeteelt en melkconsumptie in het buitenland moet stoppen.

## Bijlage - Bespreking contourennota internationalisering 4 juli '12

- Vindt dierenwelzijn een belangrijk aandachtspunt, al is een land dat zijn dieren in donkere stallen opsluit en vol spuit met van alles weinig geloofwaardig.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Staat open voor zorgen en ideeën en zal die meenemen bij het opstellen van de kadernota.
- Gaf een extern bureau opdracht kritisch te kijken naar het internationaliseringsbeleid
- Hoorde veel interessante ervaringen en suggesties op de conferentie in maart, waaronder het welcome center voor de vijfduizend internationale kenniswerkers. De conferentie pleitte voor inzet op kennis, cultuur en een Europese lobby en zag minder in banden met zustersteden.
- Beoogt niet de vaste krachten van de stedenbanden af te schaffen, maar zoekt een andere manier van financieren en denkt dat het ook met projectfinanciering kan.
- Respecteert de bereidheid van de stedenband Groningen-San Carlos andere methodes uit te willen proberen en eventueel aan te passen.
- Oppert in de loop van 2015 te bezien of projectfinanciering en vaste krachten samen kunnen gaan.
- Is bereid in het college het uitgangspunt te bespreken de vaste krachten te behouden en hiervoor garant te staan tijdens de proefperiode van projectfinanciering.
- Beziet welke informatie over de voortgang van de stedenbanden beschikbaar is.
- Kijkt vooral vanuit de invalshoek kennis naar prioritering van bestaande relaties.
- Heeft niet de bedoeling sterk in internationaliseringsbudgetten te korten.
- Beoogt niet alleen economie voorop te stellen en is bereid hier redactioneel naar te kijken. De ondersteuning van het jeugdcentrum in Jabalya en inzet op duurzaamheid zijn voorbeelden.
- Ziet toerisme niet zozeer als onderdeel van internationaliseringsbeleid.
- Wil het welcome center uit bestaande middelen financieren, zoals bijvoorbeeld Akkoord van Groningen en G-kracht. Het belang open te staan voor expats staat voorop.
- Gaat zeker verder met de inspirerende noordelijke ontwikkelingsas. In contacten met Hamburg, Bremen en Oldenburg blijkt veel mogelijk te zijn. Het UMCG praat ook over samenwerking met Duitsland.
- Zal de opmerking over aandacht voor het sociale domein in de position paper over Europa onder de aandacht brengen van wethouder De Vries.

### **Wethouder Schoor:**

- Vindt het een goed idee stedenbanden, economisch beleid en Europese subsidies apart te benoemen.
- Focus bij internationale handel op Oldenburg, Hamburg, Bremen en China.
- Probeert in regionaal verband te komen tot een metropoolregio met Groningen, Bremen en Hamburg en denkt dat dit bijdraagt aan de positionering in Europa en economische ontwikkeling.
- Wijst op het doel onderwijsinstellingen en bedrijven te faciliteren zaken te doen.

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering

### Uittreksel verslag F&V 6 februari 2013 – Internationalisering

#### **B.1. Kadernota Internationalisering (raadsvoorstel 17 januari 2013)**

##### **Dhr. Menger (inspreker op persoonlijke titel):**

- Roept op een Intercity-waardige treinverbinding op te nemen in de samenwerkingsovereenkomsten met Duitse zustersteden en hiervoor te lobbyen in Den Haag.
- Oppert een bezoek van de burgemeester en wethouder Van Keulen aan de opening van de Gartenschau in Hamburg op 26 april 2013. Hamburg kan dan meteen voor een tegenbezoek uitgenodigd worden aan de promotiedagen Noord-Nederland in november 2013.

##### **Mw. Van Dijken (inspreker namens stedenband Groningen-Moermansk):**

- Noemt de beleidsbreuk om 5000 euro te bezuinigen 'penny wise, pound foolish'.
- Wijst erop dat het 30% van het activiteitenbudget van de stedenband betreft.
- Weet nog niet hoe kortingen op de Bestuursdienst en OCSW de stedenband gaan treffen.
- Benadrukt de wederkerige insteek van de stedenband en herinnert aan de succesvolle delegaties van handel en politiek. Mensenrechten worden ook aan de orde gesteld. De langdurige vriendschap opent deuren.
- Kan de scholierenuitwisselingen niet langer ondersteunen door de bezuinigingen.

##### **Mw. Bosma (inspreker namens het Vredesinformatiecentrum):**

- Verzoekt de structurele subsidie van 7500 euro voort te zetten. Het VIC betaalt hiervan huur aan OCSW en gemeentelijke belastingen. Het pand zal lastig opnieuw te verhuren zijn.
- Legt uit dat het VIC een koepel is van organisaties, die onder meer onderzoek doen naar wapenhandel, aandacht hebben voor illegaal verklaarde medeburgers en vredesonderwijs geven.
- Wijst erop dat het VIC duizenden kinderen per jaar bereikt met gastlessen over oorlog, vrede en vijandbeelden. Collectes, incidentele subsidies en geld van scholen financieren dit, maar het is onmogelijk zonder de infrastructuur.
- Vindt het inconsequent dat het VIC zo gekort wordt, maar wel is opgenomen in het banenplan.
- Leest in de notitie dat het VIC pas na deze vergadering op de hoogte zou worden gesteld en vindt het kwalijk dat niet is geweest op dit inspraakmoment.

##### **Mw. Van der Meer (inspreker namens stedenband Groningen-San Carlos):**

- Waardeert het dat de gemeente de stedenband voort wil zetten en is bezig met modernisering en samenwerking om in te verdienen.
- Was in december 2012 verheugd met de 4000 euro aanvullende subsidie om een bureau in San Carlos op te kunnen zetten.
- Betreurt de korting op de structurele subsidie met 5000 euro en ondervindt daarnaast de gevolgen van geschrapte budgetten voor internationalisering en stedenbanden bij de Bestuursdienst en de dienst OCSW.
- Verzoekt de bezuinigingen op een andere manier te realiseren om flexibel en moderniserend te kunnen blijven opereren.
- Is bereid de communicatiestrategie te herzien en zo op de 7000 euro aan drukwerk te besparen.

##### **Dhr. Giskes (inspreker namens Stichting Groningen-Jabalya):**

- Herinnert eraan dat van het project van het jeugdcentrum in Jabalya, uitgevoerd door OCSW, een klein budget overbleef. Vorig jaar gingen raad en college akkoord met een voorgesteld project.
- Nam op verzoek van de gemeente de verantwoording om dat project af te ronden zonder extra vergoeding.
- Noemt het een koude douche nu te moeten rekenen op bezuinigingen.

##### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Herzag zijn mening over stedenbanden toen hij persoonlijk ervoer dat internationalisering

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering

ertoe doet voor handel, kennis en mensenrechten.

- Pleit ervoor als gemeente de bureaus van stedenbanden te faciliteren, ook omdat blijkt dat sponsoren alleen afzonderlijke projecten willen financieren.
- Vraagt het college het alternatieve bezuinigingsvoorstel van Groningen-San Carlos te onderzoeken.

### **Dhr. Leemhuis (GroenLinks):**

- Vindt de collegevoorstellen eenzijdig. De insteek is handel en de bezuiniging komt alleen ten laste van ontwikkelingssamenwerking.
- Wijst op de grote gevolgen van de relatief kleine bezuinigingen. De insprekende organisaties bereiken veel door projecten van derden en uitwisselingen mogelijk te maken.
- Stelt dat de organisaties juist een door de gemeente gewenste ontwikkeling doorgemaakt hebben.
- Vindt dat de korting op het Vredesinformatiecentrum ook de sociale stad raakt, omdat het is opgenomen in het tweehonderdbanenplan.
- Haalt de minister van Ontwikkelingssamenwerking aan, die gemeentelijke projecten juist prees en in sommige gevallen zelfs succesvoller acht dan landelijke projecten.
- Ziet homorechten in Rusland ernstig onder druk staan. Maatschappelijk verantwoord ondernemen en fairtrade gaan hand in hand met mensenrechten, maar komen weinig in het stuk voor.
- Leest niets terug over moties die oproepen thema's in China aan de orde te stellen.
- Vraagt hoe aanvragen bij het Europees Sociaal Fonds succesvoller kunnen worden.

### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Mist bestaande pijlers als helpen en solidariteit. Waarom op ontwikkelingssamenwerking eenzijdig bezuinigen en niet op bijvoorbeeld G-kracht of internationalisering bij de dienst RO/EZ?
- Vindt de onderbouwing van het voorstel slecht.
- Vraagt of en gaat ervan uit dat er geen cent getornd wordt aan het al bestemde project in Jabalya.
- Deed navraag naar de geschrapte budgetten bij de Bestuursdienst en de dienst OCSW. Deels werden die besteed aan activiteitenbudgetten. Waarom vermeldt het voorstel niet dat naast exploitatiebudgetten ook incidentele budgetten van organisaties getroffen worden?
- Wijst erop dat het VIC in aanmerking komt voor het tweehonderdbanenplan. Dit betekent dat het verdwijnen ervan leidt tot 'ernstige knelpunten in de maatschappelijke infrastructuur'.
- Wil weten waarom organisaties niet op de hoogte zijn gebracht. Het doet denken aan de Drafbaan. Die bezuiniging is uitgesteld, terwijl het om een hoger bedrag ging.
- Vindt het stuk niet rijp voor besluitvorming en roept op het terug te trekken.
- Hoopt dat het college met betrokken organisaties gaat overleggen en met een nieuw voorstel komt met een eerlijker verdeling van de bezuinigingen op het internationaliseringsbeleid, ook op handel en economie.

### **Dhr. Martens (PvdA):**

- Is tevreden met de focus op economie, kennis en het Duitse achterland.
- Had graag meer prioritering gezien in de veertien stedenbanden.
- Pleit voor meetbare doelen om effecten van het beleid achteraf goed te kunnen toetsen.
- Overweegt een motie om in elk geval binnen een halfjaar te starten met het Welcome Centre in plaats van eerst lang te vergaderen. Studentenverenigingen zijn welwillend.
- Vraagt zich ook door de insprekers af of er wel een goed beeld is van de effecten van de bezuinigingen op de organisaties. Kan het project in Jabalya nog wel uitgevoerd worden? Zijn het wel bezuinigingen als sommige subsidies rechtstreeks terugvloeiden als huur?
- Kan zich voorstellen met organisaties in gesprek te gaan op zoek naar handiger bezuinigingen.
- Denkt dat bezuinigingen met terugwerkende kracht juridisch geen stand houden als subsidiebeschikkingen al verstrekt zijn.

### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering

- Is tevreden met het erkennen van de potentie van Groningen en de voortzetting van G-kracht.
- Steunt aandacht voor Europese financiering, maar hoe komen ambtenaren en andere organisaties op de hoogte van de mogelijkheden? De gemeente kan hierin faciliteren door kennis te delen.
- Steunt de begrijpelijke keuzes wat betreft de stedenbanden, maar is ook voor een nette afhandeling en het kijken naar handiger alternatieven. Bezuinigen met terugwerkende kracht lijkt niet haalbaar.
- Vindt de keus voor kenniseconomie verstandig, maar hoort graag concrete voorbeelden.
- Ziet het Welcome Centre als een goede aanvulling. Buitenlandse studenten zijn straks ambassadeurs voor Groningen. Als alles goed geregeld is, dan komen buitenlandse investeerders ook eerder.
- Sluit zich aan bij PvdA wat betreft een snelle start van het Welcome Centre en meetbare doelen.
- Vermoedt dat de gemeente niet op de hoogte is van alle activiteiten en projecten die de kennisinstellingen internationaal ontplooiën. Contacten van kenniscentra kunnen ook gebruikt worden door bijvoorbeeld een handelsmissie te koppelen aan een congres.
- Vraagt hoe het college interne communicatie gaat verbeteren. Dit komt niet duidelijk naar voren.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Is teleurgesteld in de eenzijdige nadruk op economische belangen en het ontbreken van onderbouwing. Zo houden de bezuinigingen op de stedenbanden in de praktijk meer in dan de genoemde posten.
- Schrikt ervan dat het VIC niet is ingelicht en moet ook denken aan de Drafbaan. Hoe kan dit?
- Vraagt waarom Groningen-San Carlos 4000 euro extra kreeg en nu 5000 euro wordt gekort.
- Is blij dat Groningen-San Carlos mee wil denken met betrekking tot de bezuinigingen en kan zich voorstellen stapsgewijs te bezuinigen en niet in een keer 5000 euro.
- Vindt de bezuinigingen in schril contrast staan met de wens van de raad de stedenbanden in stand te houden.
- Ziet met de PvdA graag op korte termijn concrete voorstellen voor het Welcome Centre.

### **Mw. Kuik (CDA):**

- Steunt het maken van keuzes; bezuinigingen zijn noodzakelijk. Daarom is het goed focus aan te brengen in de vele internationale contacten en projecten.
- Mist onderbouwing van de geschrapte subsidies. Er moet een duidelijk beeld zijn van waarom deze bezuinigingen gekozen worden en wat de gevolgen zijn.
- Sluit aan bij de PvdA wat betreft meetbare resultaten.
- Ziet graag nog meer focus en energie op buursteden om handel en kennisuitwisseling te stimuleren.
- Pleit voor een focus op energie en Healthy Ageing bij het binnenhalen van Europese subsidies.
- Is er daarbij voor om aan te sluiten bij internationale kennis en contacten van kennisinstellingen en niet expertise zelf in huis te halen als dat niet nodig is.
- Wil ook meer focus in de stedenbanden op leren, handel en wederkerigheid. Moermansk geeft dat zelf ook aan, maar San Carlos lijkt meer op ontwikkelingshulp dan op een evenwichtige stedenband.
- Ziet graag een vermindering van de coördinerende functie van de stedenbandenorganisaties. Het UMCG heeft contacten in San Carlos en kan stageplekken wellicht zelf regelen en coördineren.
- Is blij dat Groningen-San Carlos zelf mee wil kijken naar mogelijke bezuinigingen.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Dankt de insprekende organisaties, die hard werken aan solidariteit in de praktijk.
- Vindt de benadering ook te eenzijdig. Internationale problemen als klimaat, voedsel en biodiversiteit komen niet aan de orde. Bij een handelsmissie kan ook aandacht voor milieu gevraagd worden.

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering

- Verwijst naar een rapport met bewijs dat duurzaamheid rendabel kan zijn. Bovendien sluit duurzaamheid aan bij Europese subsidies en is het goed voor het imago van Groningen.
- Betwijfelt of zorgvuldig gekeken is naar de best mogelijke bezuinigingen. Betrokkenen hadden eerder geïnformeerd en geconsulteerd moeten worden.
- Stelt dat de directeur van Noordbaak geen antwoord kreeg op zijn zienswijze van juni 2012.
- Wijst erop dat Noordbaak de subsidie van bijna 8000 euro verveelvoudigt door het te koppelen aan rijkssubsidie en cofinanciering. Groningen loopt zo dus veel meer geld mis.
- Vindt dat het Vredesinformatiecentrum keihard werkt en midden in de samenleving staat met honderd tot honderdvijftig lesaanvragen per jaar. Ook zijn veel internationale studenten naar een lezing over internationaal lobbyen geweest in het pand. De subsidie vloeit terug via huur.
- Verzet zich tegen de eenzijdige aandacht voor winst en no nonsense. Organisaties in het maatschappelijk middenveld zijn belangrijk voor het goed functioneren van de democratie.
- Gaat niet akkoord met het reduceren van menselijke verhoudingen tot economische. Kennis maken met anderen relativeert de eigen normen en waarden. Solidariteit ontbreekt in dit beleid.

### **Mw. Koebrugge (VVD):**

- Kan zich vinden in de gekozen pijlers van internationale handel, Europese subsidies en de gastvrije stad, al zal de businesscase uit moeten wijzen of het Welcome Centre ook uit kan.
- Is met de PvdA voor meetbaarheid om goed te kunnen evalueren.
- Vindt ontwikkelingssamenwerking een landelijke kwestie en wil liever prioriteit geven aan de eigen inwoners door een sociale stad te blijven.
- Wijst op het belang van handelsrelaties met partnersteden voor het stimuleren van de economie.
- Kan zich vinden in het aandacht vragen voor mensenrechten en democratie in de wereld.
- Is ervan overtuigd dat Stadgers particulier goede organisaties en initiatieven zullen steunen. De overheid hoeft dat niet te doen.
- Hooft graag hoe met de sprekers is gecommuniceerd.
- Vraagt of het genoemde budget voor het Vredesinformatiecentrum het netto of het totale bedrag betreft, dus met of zonder aftrek van huur.

### **Dhr. De Rook (D66):**

- Ziet overeenkomsten met duurzaamheidsbeleid, omdat focus en integraliteit nodig zijn.
- Steunt de keuzes in de nota voor kennis en economie.
- Pleit ervoor het veld te volgen in het vormgeven van de samenwerking. De gemeente moet niet dominant, maar dienend zijn en toegevoegde waarde zien te vinden.
- Ziet een grote rol voor Noord-Nederland en SNN, ook wat betreft Europese subsidies.
- Roept ook op haast te maken met het Welcome Centre. De universiteit en het Erasmus Student Network Groningen zitten erop te wachten en zijn bereid mee te denken en te participeren.
- Vraagt waarom het college hecht aan het instandhouden van ideële stedenbanden en kan zich voorstellen het op termijn om te zetten in partnersteden.
- Mist afwegingen en onderbouwingen van de verdeling en de doelmatigheid van het budget en de hoogte van de bezuinigingen. Waarom wordt de subsidie aan Groningen-Jabalay alsnog geschrapt?
- Stelt dat een economische agenda niet uitsluit dat je aandacht vraagt voor mensenrechten, bijvoorbeeld homorechten in Rusland.
- Hoopt dat de keuzes bijdragen aan de economische groei en de aantrekkelijkheid van de stad.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Herinnert eraan dat dit beleid verder teruggaat dan het herfstakkoord van de nieuwe coalitie en dat het stoelt op evaluatie en input.
- Betreurt het feit dat het blijkbaar niet is overgekomen dat de gemeente, ondanks de focus op Noordoost-Europa, juist kiest voor voortzetting van de stedenbanden, ook voor San Carlos, Moermansk en China. Deze stedenbanden hebben duidelijk een maatschappelijk fundament.
- Vindt dat de helpervijler invulling krijgt door de stedenbanden, de sociale stad en het accent

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 6 febr 2013 - internationalisering

op het maatschappelijke bij het Europees Sociaal Fonds.

- Erkent de focus op handel en kennis, maar benadrukt dat er nog meer dan 50.000 euro beschikbaar blijft voor ontwikkelingssamenwerking.
- Biedt excuses aan voor het onvoldoende communiceren met stedenbanden en organisaties.
- Wil alsnog het gesprek voeren, met name met de stedenbanden Moermansk en San Carlos, om ook andere mogelijkheden te bespreken, zoals het genoemde voorbeeld van drukwerk.
- Erkent dat de motivatie onvoldoende is en zal dit verbeteren.
- Is bereid in het college opnieuw de discussie te voeren over de gekozen verdeling van bezuinigingen, maar zegt niets toe over de uitkomst en voelt zich gebonden aan de omvang van de bezuinigingen.
- Kan niet terugkomen op al verzonden subsidiebeschikkingen.
- Heeft de insteek zo lang mogelijk in gesprek te blijven om mensenrechten aan te kaarten, maar sluit opzeggen van contacten als laatste maatregel niet uit.
- Kaart ook steeds mensenrechten aan bij bezoeken, bijvoorbeeld vrouwenrechten in China en homorechten in Rusland.

### **De voorzitter:**

- Concludeert dat het college het stuk terugtrekt om met organisaties te spreken, intern te overleggen en de motivatie te verbeteren.

## Ingekomen stukken - Jabalya - 20130511

Stichting  
**GRONINGEN-JABALYA**  
Coehoornsingel 87, 9711 BR Groningen | email: [info@ groningen-jabalya.com](mailto:info@ groningen-jabalya.com)

Griffie gemeente Groningen

t.a.v. dhr. W. Meijer

Postbus 20.001

9700 PB Groningen

Kenmerk: 2013-0144.2

Subsidie

Groningen, 11 mei 2013

Geachte Commissie,

Gaarne geeft de St. Groningen-Jabalya hierbij onze visie m.b.t. de voorgenomen bezuinigingen zoals weergegeven in de kadernota Internationalisering 2013 – 2016.

Maar allereerst willen wij graag correcties aanbrengen m.b.t. de alinea op pagina 12 waarin m.b.t. onze Stichting de concrete gevolgen voor bezuinigingen zijn aangegeven:

1. Er is daarin sprake van activiteiten-gelden (€ 60.000,-) van onze Stichting. In feite ontvangt onze Stichting een totale subsidie van € 6.700,- voor activiteiten. Het bedrag waar op pagina 12 naar verwezen wordt maakt in feite onderdeel uit van een gemeentelijk project. Het gaat om een bedrag van € 65.000,-, dat nog resteerde van het gemeentelijk project "Jeugd in Jabalya". De Stichting heeft de Gemeente geadviseerd om dit bedrag een aangepaste bestemming te geven, waar het College en de Raad mee akkoord zijn gegaan. Pas later heeft de Stichting zich op verzoek van de Gemeente bereid verklaard om de verantwoordelijkheid voor het begeleiden en monitoren van de afronding van dit project te verzorgen. We hebben daarbij ook toegezegd om ervoor te zorgen dat dit bedrag volledig aan de projecten in Jabalya besteed zou worden en dat de organisatorische en begeleidingskosten daarvoor uit onze "gewone" begroting betaald zouden worden. In feite was dit al een bezuiniging van enige duizenden euro voor de gemeente, want als zij dit zelf had moeten uitvoeren zou dit uit de gemeentelijke begroting hebben moeten komen.

Op dat moment was ons overigens nog niet bekend dat de gemeente voornemens was om te gaan korten op onze "gewone" begroting.

2. "Er is minder geld...voor wederzijdse bezoeken". Hierbij willen wij aantekenen dat de meeste wederzijdse bezoeken uit het verleden gedaan werden door ambtenaren en functionarissen in het kader van het gemeentelijk project "Jeugd in Jabalya" en dat die kosten ook door de Gemeente of VNG internationaal betaald zijn, niet door onze Stichting. Voor zover er gereisd wordt onder verantwoordelijkheid van de Stichting hebben we tot nog toe als beleid dat de kosten voor bezoekers uit Jabalya door ons worden betaald voor zover dat overeenkomt met een goed gastheerschap (verblijf in Groningen – niet langer



## Ingekomen stukken - Jabalya - 20130511

dan nodig is voor het doel van het bezoek, reiskosten vanaf elders in Nederland, bijv. het vliegveld). Groningers die op bezoek gaan (bestuursleden, betrokkenen) zijn zelf verantwoordelijk voor de financiering van hun reis, met als uitzondering diegenen die van een minimum (of minder – bijv. jongeren) moeten rondkomen; die kunnen een tegemoetkoming van max. 50% krijgen. Bezuinigen hierop betekent dus dat minima geen kans meer maken.

Met betrekking tot uw voornemens willen we de volgende punten onder uw aandacht brengen:

De bezuiniging die bij onze Stichting te halen valt (nogmaals, we krijgen € 6.700,- per jaar) zet voor de financiële noden van de Gemeente totaal geen zoden aan de dijk. Met die zeer bescheiden subsidie zet de Stichting Groningen- Jabalya zich al jaren in om aandacht te vragen voor Jabalya en haar bewoners. Dat doen wij door het geven van informatie, door het verzamelen van geld, en door een kenniscentrum op te bouwen ten behoeve van de inwoners van de gemeente Groningen. Wij onderhouden een actuele website en wij versturen met regelmaat onze nieuwsbrief. Jaarlijks doen wij verslag aan de Gemeente van deze activiteiten. De bezuinigingen zullen met name deze activiteiten treffen.

Wij merken dat onze activiteiten ertoe geleid hebben dat het draagvlak van de Groninger bevolking voor Jabalya en Gaza de laatste jaren is gegroeid. Dat blijkt niet alleen uit de vele giften die wij jaarlijks ontvangen maar ook uit de toenemende aanvragen van instellingen (waaronder onderwijsinstellingen) om informatie. Wij zijn bovendien een vraagbaak voor de lokale politieke partijen geworden. Ten overvloede merken wij op dat de giften bestemd zijn voor ziekenhuizen in Gaza.

Daarnaast hebben we – zoals hierboven vermeld – op ons genomen de verantwoordelijkheid te nemen met de uitvoering van subsidies zoals bepaald door de Groninger gemeenteraad t.b.v. een HBO-instelling in de gemeente Jabalya in de Gaza strook (betere toegankelijkheid voor gehandicapte studenten d.m.v. lift, studiebeurzen voor studenten uit achterstandsmilieus en (studenten/ docenten) uitwisselingsprogramma op te zetten tussen het Nama`a college, de Hanzehogeschool en onze stichting. De Gemeente heeft besloten het bedrag in termijnen uit te betalen en niet ineens waardoor de uitwerking nog geruime tijd zal vergen. Om dit te kunnen realiseren zal onze Stichting toch een subsidie nodig hebben om op basaal niveau voort te bestaan. Dit kan in gevaar komen door de voorgestelde plannen van bezuiniging.

## Ingekomen stukken - Jabalya - 20130511

Het recente bezoek van de delegatie uit Jabalya heeft ook aanknopingspunten voor de toekomst opgeleverd: er is een duidelijke behoefte om de participatie van vrouwen in de politiek te vergroten. Daarnaast is er grote behoefte voor afvalverwerking en goede riolering. Door een NGO waar we contact mee hebben is uitgesproken dat er behoefte is aan een onafhankelijk door journalisten gerund persbureau. Als deze behoeften vertaald kunnen worden in projecten zullen we voor de financiering daarvan zeker niet bij de Gemeente aankloppen, maar op zoek gaan naar financiers elders. Opnieuw: daarvoor is het wel nodig dat onze Stichting op basaal niveau kan voortbestaan.

Wij krijgen een zeer bescheiden subsidie van de gemeente om ons werk om de Groninger bevolking te informeren over de situatie in Gaza en in het bijzonder de gemeente Jabalya uit te voeren. Wij zouden het jammer vinden om het brede draagvlak dat wij door de jaren heen onder de Groninger bevolking hebben opgebouwd te verspelen door de beëindiging van deze (kleine) subsidie.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met het bestuur.

Namens deze,

Met vriendelijke groet,

**Stichting Groningen-Jabalya**  
Coehoorsingel 87  
9711 BR GRONINGEN  
Nederland

Bert Giskes

[bertgiskes@hotmail.com](mailto:bertgiskes@hotmail.com)

Stichting  
**GRONINGEN-JABALYA**

## Collegiebrief - Informatie vervolg Stadstoezicht

Bestuursdienst



Onderwerp Informatie vervolg Stadstoezicht vervolg

Steller H. Tuithof

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 61 28 Bijlage(n) -

Ons kenmerk SB13.3655176

Datum - 3 MEI 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Op 22 januari 2013 hebben wij u geïnformeerd over onze inspanningen om de knelpunten bij de afdeling Stadstoezicht op te lossen (brief 'ontwikkelingen Stadstoezicht, SB13.3455044). Zoals in die brief is gemeld komt de afdeling Stadstoezicht onvoldoende aan haar opdracht toe vanwege knelpunten ten aanzien van personeel, sturing en financiën. Wij hebben aangegeven op zo kort mogelijke termijn met verbetervoorstellen te komen.

De opdracht voor een verbeterplan bestaat kortweg uit twee delen: kom met verbetervoorstellen 1) die de afdeling Stadstoezicht in staat stellen haar doelstelling te realiseren en 2) die de voorliggende taakopdracht en het **beschikbare** geld in evenwicht brengen. Daarbij was op voorhand niet uit te sluiten dat een extra financiële impuls voor Stadstoezicht noodzakelijk zou zijn.

Met deze brief willen wij u informeren over **het huidige beeld van stadstoezicht alsmede over** de oplossingsrichting die wij voor de problematiek van Stadstoezicht beogen en die de koers van de verbetermaatregelen bepaalt. Deze heeft gevolgen voor de inzet en de kwaliteit van de dienstverlening van Stadstoezicht.

### STAND VAN ZAKEN

#### *Doel Stadstoezicht*

De oprichting van Stadstoezicht had meerdere doelen: een hogere veiligheid en meer zichtbaarheid op straat door middel van integraal toezicht, een betere kwaliteit van toezicht en handhaving en een hogere dekkingsgraad. De prioriteiten moesten worden bepaald en vastgelegd in een handhavingsprogramma. De nadruk zou liggen op optreden tegen de overlastgevendende gedragingen waar de burger het meeste last van heeft.





In september 2010 hebben wij u geïnformeerd over ons besluit tot de invoering van de Bestuurlijke Strafbeschikking (BSB) (MD 10.2362993), waarmee wij de regie op en verantwoordelijkheid verkregen voor de handhaving op de kleine overlastfeiten.

Tevens hebben wij u in september 2010 geïnformeerd over het ontwerp Uitvoeringsplan Stadstoezicht en ons besluit om de vergunningverlening openbare ruimte (waaronder evenementen) toe te voegen aan Stadstoezicht (MD 10.2362824).

### ***Huidig beeld Stadstoezicht***

Zoals eerder is geschetst in de brief 'Ontwikkelingen Stadstoezicht' (SB 13.345544) is de bundeling van de handhavingstaken in één organisatieonderdeel gelukt. De handhavers en toezichthouders zijn ondergebracht in de vakdirectie Stadstoezicht. De teamleiders en handhavers zijn ook zeer gemotiveerd om het werk vanuit de nieuwe ambities op te pakken. Hierbij is de samenwerking met de politie en stadsdeelcoördinatie op goede wijze vormgegeven. De intensieve samenwerking heeft geresulteerd in het in kaart brengen van de 'hotspots' overlast. Ook het integraal toezicht houden en handhaven door de medewerkers van Stadstoezicht krijgt steeds beter vorm. Stadstoezicht is meer zichtbaar en herkenbaar aanwezig in Groningen.

We moeten nu echter concluderen dat een aantal veronderstellingen bij de start van Stadstoezicht niet realistisch is gebleken. De oorspronkelijke opdracht voor Stadstoezicht - integraal toezicht en handhaving op alle overlastfeiten in de hele stad op alle dagen - is niet in balans met de daarvoor beschikbaar gestelde middelen en capaciteit. Om diverse redenen kan de afdeling Stadstoezicht niet aan haar opdracht voldoen. Dit komt met name door de volgende **oorzaken**.

- Na de start moest de organisatie 'werkendeweg' worden vormgegeven, moesten de onderliggende kaders voor toezicht en handhaving worden vastgesteld, moest de samenwerking met politie en andere partners worden opgezet én moest de de nieuwe integrale werkwijze worden geïmplementeerd.
- Daarnaast zijn taken toegevoegd: vergunningverlening voor (met name) evenementen, haven, kermis en markt. Deze onderwerpen brachten hun eigen bestaande tekorten en problemen met zich mee, ook hieraan moest sturing worden gegeven.
- **Grote impact had de afbouw van de gesubsidieerde arbeid.** Op 30 november 2011 is door uw raad de 'Kadernota re-integratie/participatie Actief in goede banen 2012-2015' vastgesteld. Onderdeel van deze nota is het stoppen van gesubsidieerde arbeid in Groningen. Een groot deel van de gesubsidieerde stadswachten is daartoe doorgestroomd naar reguliere functies (elders) en is daardoor niet langer werkzaam als Stadswacht. Ook in 2013 stromen nog een aantal huidige Stadswachten door naar reguliere functies.



### ***Basiscapaciteit***

Ten behoeve van de oplossingsrichting voor Stadstoezicht hebben wij het basisniveau bepaald: een minimaal niveau van uitvoering voor de vergunningverlening en het toezicht en handhaving in de vijf stadsdelen waarmee voldoende invulling gegeven wordt aan de opdracht zoals deze bij de oprichting van Stadstoezicht is bedoeld. Vervolgens hebben wij uitgerekend wat de bijbehorende basiscapaciteit zou moeten zijn, gerelateerd aan de uitvoerende werkzaamheden.

Deze hebben wij bepaald op basis van de ervaring van het afgelopen jaar. Om het toezicht en de handhaving in de stad realistisch (o.a. inzet op momenten dat deze effectief en efficiënt is) te houden hebben wij de volgende uitgangspunten gehanteerd:

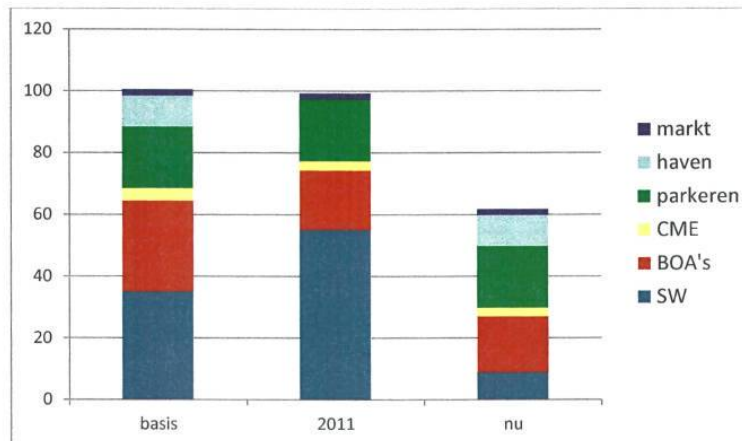
- Stadstoezicht is dagelijks verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving tussen 07.00 – 22.00 uur;
- Het integraal toezichthouden en handhaven op de negen ‘kleine ergernissen’ in de openbare ruimte die door burgers als het meest overlast gevend worden ervaren, is een werkbare werkwijze;
- Voor de goede aansluiting met de wijken is uitgegaan van de vijf stadsdelen; het centrum, Noordwest, Noordoost, Zuidwest en Zuidoost;
- Voor de vormgeving van een duidelijk aanspreekpunt voor en de goede samenwerking met de politie heeft ieder stadsdeel een handhavingsinspecteur;
- In het centrum wordt meer toezicht en handhaving ingezet dan in omliggende stadsdelen;
- Handhavingsinzet vindt plaats van maandag t/m zaterdag. De zondag wordt op piketbasis ingevuld. De praktijk wijst uit dat de vereiste handhavingsinzet het gehele jaar ongeveer gelijk is.
- De toezichthoudende inzet is ten behoeve van de efficiency gedifferentieerd naar seizoenen, dagen en stadsdelen. De praktijk wijst uit dat in de zomermaanden langer toezicht vereist is dan in de wintermaanden. Op zondag vindt alleen in de zomer toezicht plaats.

Voor een basisniveau van uitvoering voor de vergunningverlening en het toezicht en handhaving in de vijf stadsdelen is er ongeveer 100 fte noodzakelijk (capaciteit ‘op straat’, exclusief aansturing en ondersteuning). De huidige capaciteit van Stadstoezicht ligt aanzienlijk lager op ongeveer 65 fte. Het verschil zit met name in het aantal Boa’s en stadswachten, dus het toezicht en de handhaving op straat. Ter vergelijking hebben we een grafiek toegevoegd met de benodigde basiscapaciteit, de capaciteit bij de start van Stadstoezicht in 2011 en de huidige bezetting.

## Collegiebrief - Informatie vervolg Stadstoezicht

Bladzijde

4



### *Tekorten*

Bij het principebesluit tot de oprichting van Stadstoezicht in 2009 hebben wij u toegezegd dat deze budgetneutraal zou zijn. Op dat moment gingen wij ervan uit dat Stadstoezicht enkel de taken op het terrein van Toezicht en Handhaving omvatte.

Bij Stadstoezicht zijn echter financiële tekorten ontstaan. Dit heeft de volgende oorzaken:

- Vanaf de start van Stadstoezicht zijn de inkomsten uit de bestuurlijke strafbeschikkingen veel te optimistisch ingeschat.
- Bovendien is er ten behoeve van het toezicht en de handhaving in de openbare ruimte minder capaciteit beschikbaar dan waarmee bij de oprichting van Stadstoezicht rekening is gehouden. De begrote inkomsten uit bestuurlijke strafbeschikkingen zijn op deze lagere capaciteit echter niet bijgesteld: met minder capaciteit moesten dus evenveel bonnen worden geschreven en dezelfde inkomsten worden gerealiseerd.
- Daarnaast hebben wij in een later stadium aan Stadstoezicht extra taken toegevoegd, namelijk vergunningverlening voor evenementen, standplaatsen, markt, kermis en haven. Met de overgang van al deze taken naar Stadstoezicht kwamen ook financiële tekorten en organisatorische problemen mee.
- Omdat een deel van de inkomsten (Wet Mulder) die door de parkeerhandhavers worden gegeneerd ten goede komen aan Stadstoezicht, hebben wij bij de begrotingsbehandeling van 2013 besloten om een deel van de personeelslasten uit parkeren over te hevelen van het Parkeerbedrijf naar Stadstoezicht.



Hierdoor komt de budgetneutraliteit voor Stadstoezicht in een heel ander perspectief te staan. Wij moeten nu constateren dat dit uitgangspunt niet haalbaar is.

### OPLOSSINGSRICHTING STADSTOEZICHT

Dat een aantal uitgangspunten die wij bij de start van Stadstoezicht hebben gehanteerd, niet realistisch zijn gebleken, is voor ons aanleiding om de gestelde doelen te heroverwegen.

We hebben verschillende varianten onderzocht als oplossingsrichtingen voor de problematiek van Stadstoezicht. Gezien de financiële positie van de gemeente hebben wij de in onze ogen 'maximale variant' buiten beschouwing gelaten. Wij achten deze onder de huidige financiële omstandigheden niet haalbaar. Hieronder lichten wij toe hoe we verder willen en wat de gevolgen zijn, zowel financieel als voor het realiseren van de doelen.

#### ***Behoud van huidige handhavende capaciteit***

Gezien het feit dat zowel u als wij waarde hechten aan een 'schoon, heel en veilig' Groningen, vinden wij het belangrijk om de huidige capaciteit beschikbaar houden voor de vergunningverlenende en handhavende taken van Stadstoezicht.

Wel verdwijnen de Stadswachten, toezichthouders in de openbare ruimte. Hoewel zij geen handhavende bevoegdheid hebben, fungeren zij wel als 'ogen en oren van de Stad'. Zij werken ondersteunend aan de handhavers, van hen gaat een preventieve werking uit.

Hoewel we met deze capaciteit niet volledig kunnen voldoen aan de opdracht van Stadstoezicht zoals deze bij oprichting is verstrekt, is het in onze ogen een acceptabel niveau onder de huidige financiële omstandigheden. We realiseren hiermee niet de basiscapaciteit zoals hierboven toegelicht.

De verwachtingen ten aanzien van de handhaving in de openbare ruimte zullen dan ook moeten worden bijgesteld. Dit betekent met name dat Stadstoezicht minder 'zichtbaar' aanwezig is dan bij de oprichting werd beoogd. De handhaving focust zich op overlastmeldingen, 'hotspots' en evenementen. De gemeente kan minder bijdragen aan de openbare orde en veiligheid tijdens evenementen en aan de piekbelasting in het evenementenseizoen. Het 'blauw op straat' is veel minder zichtbaar aanwezig.

#### ***Integrale handhaving***

Een van de redenen waarom in 2009 is besloten tot de oprichting van Stadstoezicht is dat door de bundeling van (toezichts- en handhavings-) taken in de openbare ruimte vormgegeven kon worden aan integraal toezicht en



handhaving. Inmiddels blijkt uit ervaring, zowel bij ons als in andere gemeenten, dat volledige integrale handhaving geen efficiënte werkwijze is. Bepaalde werkgebieden vragen specialistische kennis en vaardigheden of vereisen een gerichte inzet. Om die reden groeperen wij de handhaving in de openbare ruimte op de volgende manier:

- handhaving op de markt en haven
- parkeerhandhaving en de
- integrale handhaving op alle andere overlastfeiten.

Hierbij houden alle handhavers als onderdeel van hun dagelijkse werkzaamheden de 'ogen en oren' open voor de overlastfeiten die zich niet in hun specialisme bevinden.

### *Evenementen*

Naast het Verbeterplan Stadstoezicht is gemeentebreed een apart project gestart 'professionalisering gemeentelijke evenementenorganisatie'. Waar het gaat om vergunningverlening, toezicht en handhaving rond evenementen, neemt Stadstoezicht deel aan dit project.

### *Financiële consequenties*

Bij de vorming van Stadstoezicht is een reserve van € 285.000,- gevormd om de aanloopverliezen voor 2012 en 2013 te kunnen opvangen. Bij Stadstoezicht is in 2012 een resultaat geboekt van € 133.000,- nadelig. Op 23 april jl. heeft het college besloten om de raad voor te stellen dit nadelig resultaat te onttrekken aan deze reserve ten behoeve van het tekort van Stadstoezicht 2012.

Voor 2013 heeft Stadstoezicht een tekort op haar begroting van € 500.000,-. Bij de vaststelling van de begroting 2013 heeft de raad aanvullend extra beleid van € 315.000,- (incidenteel) beschikbaar gesteld voor Stadstoezicht. In de reserve resteert nog € 152.000,- die kan worden ingezet ten behoeve Stadstoezicht in 2013. Dan blijft nog € 33.000,- over, waarvoor geen dekking is. **Deze zal worden gepresenteerd als nadelig resultaat bij de voortgangsrapportages en de rekening.**

Met eerder genoemde maatregelen is er echter nog geen oplossing voor de huidige financiële tekorten van Stadstoezicht in 2014 en volgende jaren. Bovendien is de huidige problematiek van die omvang, dat het noodzakelijk is om tijdelijk extra (ondersteunende) capaciteit toe te voegen. Ook dat heeft (tijdelijk) financiële consequenties.



## Collegiebrief - Informatie vervolg Stadstoezicht

Bladzijde

7



De financiële consequenties zijn:

• Oplossing huidige begrotingstekort Stadstoezicht oplopend van € 540.000 in 2014 t/m € 620.000 in 2016	S	€ 540.000 - € 620.000
• Tijdelijk extra capaciteit Stadstoezicht	I (2014 t/m 2016)	€ 250.000
<b>TOTAAL</b>	<b>S</b>	<b>€ 540.000 - € 620.000</b>
	<b>I (2014 t/m 2016)</b>	<b>€ 250.000</b>

Deze consequenties betrekken wij bij de voorbereiding van de begroting 2014. Tevens onderzoeken wij hierbij de mogelijkheden om extra middelen beschikbaar te kunnen stellen aan Stadstoezicht ten behoeve van de vergroting van de toezichthoudende danwel handhavende capaciteit.

### REEDS GETROFFEN MAATREGELEN

Wij hebben inmiddels verbeteracties in gang gezet. We hebben voor de korte termijn tijdelijk extra ondersteuning georganiseerd en de sturing aangepast. Daarnaast onderzoeken we onder andere mogelijkheden om stagiaires in te zetten en om collega's van andere onderdelen van de gemeente ruimte te bieden voor een zogenaamde 'tweede loopbaan' bij Stadstoezicht. Ook kansen om efficiënter te werken worden verkend, zo kijken we naar andere werkwijzen in het land, bijvoorbeeld het parkeertoezicht in Amsterdam. Natuurlijk sluiten we aan bij de mogelijkheden die de organisatieontwikkeling met zich meebrengt, zoals de vorming van het KlantContactCentrum.

We werken nu de geschetste oplossingsrichting verder uit. Duidelijk is geworden dat de doelen van Stadstoezicht aangepast moeten worden en dat het niet mogelijk is om de bezuinigingen te realiseren.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 13 maart - stadstoezicht

### Uittreksel verslag F&V 13 maart 2013 - Stadstoezicht

#### **B.4. Uitvoeringsprogramma Toezicht en Handhaving Stadstoezicht (collegebrief 24 januari 2013)**

##### **+ Ontwikkelingen Stadstoezicht (collegebrief 24 januari 2013)**

##### **Dhr. Jager (VVD):**

- Drong in september aan de bezetting van handhavers volledig te maken en opperde als gemeente het voortouw te nemen door banen te geven aan mensen met een gesubsidieerde baan.
- Betreurt dat de bezetting na twee jaar nog niet op niveau is. Beleid zou eigenlijk pas in moeten gaan als de handhaving goed geregeld is.
- Krijgt nogal wat klachten over te snel boetes opleggen. Dit ligt niet altijd aan de handhavers, maar een sollicitatieprocedure helpt wel goede kandidaten te werven. Dit vergroot de betalingsbereidheid. Aannemen van vaste handhavers zorgt ook voor meer continuïteit dan jaarlijkse uitstroom.
- Mist de toegezegde wijziging bij het hondenbeleid dat een bestuurlijke strafbeschikking 'kan' worden opgelegd in plaats van 'zal'.
- Begrijpt niet dat het tekort deels is ontstaan doordat er onvoldoende budget zou zijn voor het uitvoeren van de ambities voor kermis- en warenmarkt. Dit brengt toch alleen maar geld op?
- Krijgt graag meer inzicht in wat speelt bij de verschillende hotspots.

##### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

- Constateert dat Stadstoezicht nog niet naar behoren functioneert.
- Kan zich vinden in de prioriteiten in het uitvoeringsprogramma.
- Sluit aan bij de vragen van de VVD.

##### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Wil weten wanneer het college met een financieel verbeterplan komt om te voorkomen dat er weer een incidentele injectie nodig is zoals vorig jaar.

##### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Sluit aan bij de opmerking van de VVD over 'zal' en 'kan'.
- Constateert uit eigen ervaring en berichten van Hondvriendelijk Groningen dat boa's soms op loslopende honden jagen. Een intimiderende werking van boa's is niet de bedoeling.
- Stelt dat niet iedereen geschikt is om toezicht te houden. Twee minderjarige meisjes kwamen huilend thuis met een boete van 130 euro. Soms is een waarschuwing meer op zijn plek.
- Vindt het aandeel bestuurlijke strafbeschikkingen voor honden hoog.
- Roept op handhaving van het hondenbeleid te versoepelen.
- Vraagt het college duidelijkheid te verschaffen over de gevolgen van een bestuurlijke strafbeschikking voor de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

##### **Mw. Bloemhoff (PvdA):**

- Vraagt wanneer en hoe de knelpunten worden opgelost op het gebied van personeel, sturing en toekomen aan de opdracht.
- Steunt het pleidooi van de VVD om stadswachten in dienst te nemen en leest hier niets over terug.
- Denkt dat er wel geschikte kandidaten te vinden zijn onder de elfduizend uitkeringsgerechtigden.
- Heeft weinig begrip voor de gebrekkige voortgang. De afbouw van het participatiebudget is al twee jaar bekend.
- Is blij met de prioriteit alcoholgebruik, maar is benieuwd of de capaciteit wel voldoet.
- Wil niet alleen weten welke hotspots er zijn, maar ook dat er actie op wordt gezet.
- Mist het Heerdenpad bij de hotspots.

##### **Dhr. Benjamins (D66):**

- Sluit grotendeels aan bij de bijdrage van de VVD en bij de vraag van de SP.

## Bijlage - Uittreksel verslag F&V 13 maart - stadstoezicht

- Informeert hoe flexibel gewisseld kan worden in hotspots. Zo is er een verschuiving van het Martinierkhof naar Albert Heijn in de Oude Ebbingestraat.
- Is bezorgd over de dalende bereidheid om hondenpoep op te ruimen.
- Vraagt of de dalende lijn in het aantal strafbeschikkingen in 2013 doorzet.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Is teleurgesteld dat de ontwikkelingen achterblijven. Hoe wil het college de ambities halen?
- Vindt dat het Noorderplantsoen eerder een hotspot dan een prioriteit zou moeten zijn.
- Ontvangt graag alsnog cijfers over fietsen (pagina 21).
- Vraagt waarom niet geworven wordt onder de elfduizend uitkeringsgerechtigden.
- Hoort graag een reactie op het idee politie en Stadstoezicht samen te laten surveilleren.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Vraagt zich af of invoering van Stadstoezicht wel een goed idee was. Er lijkt geen weg terug.
- Vindt het prima meer met een vaste bezetting te werken.
- Bepleit mede gezien de mails over hondenbeleid scherp te letten op competenties van handhavers, die standvastigheid moeten koppelen aan speelruimte en oog voor menselijke maat.
- Vindt dat handhaving nooit gedreven mag worden door financiële opbrengsten en schrikt ervan dat de opbrengsten uit strafbeschikkingen een dekking vormen.

### **Wethouder Visscher:**

- Staat nog achter de invoering van Stadstoezicht en ziet positieve punten, al moet nog een flink aantal resultaten geboekt worden.
- Wijst op de veel gehoorde wens dat spelregels op straat zichtbaar gehandhaafd zouden worden. Alle verschillende onderdelen die dat deden, vormen nu Stadstoezicht.
- Vindt dat de verbinding van Stadstoezicht met wat leeft in de wijken goed verloopt via stadsdeelcoördinatie en de politie.
- Beamt dat Stadstoezicht helaas nog niet op volle sterkte is.
- Werkt hard aan een plan dat op 15 mei besproken kan worden, inclusief de financiële gevolgen.
- Wijst erop dat de ingrijpende wijzigingen in het participatiebudget nog niet aan de orde waren toen het oorspronkelijke plan werd opgesteld. Het re-integreren en doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt is nadrukkelijk een doel en lastiger dan voorzien, ook gezien de hoge eisen.
- Antwoordt dat boa's boetes uitdelen, stadswachten niet.
- Meldt dat de Ombudsman handhaving van het hondenbeleid gaat onderzoeken.
- Heeft een principieel verschil van inzicht met Hondvriendelijk Groningen, die spreekt van 'aangetoonde overlast'. De raad heeft dit onwerkbaar criterium niet in het beleid opgenomen.
- Wijst op de mogelijkheid voor beboete individuen om bezwaar te maken.
- Begon met voorlichting over hondenbeleid, gevolgd door waarschuwingen en handhaving.
- Wijst erop dat het hondenbeleid in het najaar geheel wordt bekeken met wethouder Seton.
- Heeft het woord 'zal' in 'kan' veranderd in het handhavingsprogramma. De handhaver moet proportioneel optreden.
- Bestrijdt dat het doel van handhaving is om geld te verdienen. Het doel is een prettige en veilige leefomgeving door spelregels te handhaven.
- Beamt dat hotspots flexibel zijn. De maatregelen bij het Heerdenpad lijken effect te hebben. Er zijn geen signalen dat het een hotspot zou moeten zijn. Het Noorderplantsoen is vooral in de zomer een hotspot.
- Denkt dat de raad voldoende instrumenten heeft om de vinger aan de pols te houden over wat speelt in wijken en vindt de vertaling van signalen in hotspots een uitvoeringskwestie.
- Lijkt surveillance door politie met stadswacht ingewikkeld, omdat de politie juist taken heeft afgestoten om zich op andere zaken te kunnen concentreren. Na 22.00 uur gaan sommige taken wel over naar de politie en bij problemen is de politie meteen ter plaatse.
- Antwoordt dat ongeveer zevenhonderd boetes voor fietsen door voetgangersgebied zijn uitgeschreven. Dit is goed aangekondigd.

## **Bijlage - Uittreksel verslag F&V 13 maart - stadstoezicht**

- Legt uit dat foutief fietsparkeren lastig te betrappen is en roept iedereen op fietsen van blindengeleidegestroken te verwijderen. Alle geconstateerde feiten tellen is ook niet zo verstandig.
- Verklaart het tekort op de warenmarkt uit het tarief, dat niet kostendekkend is. Bij de kermis wordt gekeken of pachtsom en kosten dicht bij elkaar kunnen worden gebracht.

## Ingekomen stukken F&V mei

### Lijst ingekomen stukken

Raadscommissie Financiën en Veiligheid 15 mei 2013

**COLLEGEBRIEVEN** (te vinden in het Raads Informatie Systeem)

Nr.	Datum	Onderwerp	Advies	Opmerking
1.	27-03-2013	Voorstel vervroegen voorjaarsdebat 2013		Afgehandeld door presidium
2.	02-04-2013	Jaarplan Veiligheid 2013	v.k.a.	
3.	02-04-2013	Eindrapport van de visitatiecommissie 'Bestuurlijke Toekomst Groningen'		Besproken in cie. F&V 17-4
4.	02-04-2013	Nieuw Interbestuurlijk toezicht	Agenderen juni i.c.m. in laatste alinea toegezegde stuk	
5.	04-04-2013	Loopevenement 'Nacht van Groningen' en gebruik Noorderplantsoen	v.k.a.	
6.	08-04-2013	Lokaal criminaliteits- en veiligheidsbeeld 2012		Onderligger werkbezoek politie 18/4
7.	09-04-2013	Vragen n.a.v. debat over evaluaties hoog water 2012	v.k.a.	
8.	10-04-2013	Verkenning rapport Cohen		Besproken in cie. F&V 17-4
9.	11-04-2013	Tweede tussenrapportage financieel perspectief april 2013		Besproken in raad 24-4
10.	11-04-2013	Onderzoek Operationele haalbaarheid projecten	v.k.a.	<b>motie</b> 2012-23 – hiermee afgehandeld? <i>Afschrift naar auditcomm.</i>
11.	11-04-2013	Reactie brief audit committee inzake collegenota verbetervoorstellen P&C cyclus (jaarplanning P&C cyclus 2013)	v.k.a.	<i>Afschrift naar auditcomm.</i>
12.	19-04-2013	Convenant aanpak Krimp Groningen	v.k.a.	
13.	19-04-2013	Uitgangspunten en eerste aanpak Groningen HR-strategie	v.k.a.	
14.	26-04-2013	Jaarverslag klachten 2012	Op agenda	
15.	26-04-2013	Jaarverslag Ombudsman 2012	Op agenda	
16.	26-04-2013	Informatie vervolg Stadtoezicht	Op agenda	
17.	26-04-2012	Betaalde dwangsommen 2012	v.k.a.	

## Ingekomen stukken F&V mei

### OVERIGE INGEKOMEN STUKKEN (op RIS achter inlog en in visiekast)

Nr.	Datum	Afzender en onderwerp	Advies	Opmerking
1.	02-04-2013	Klacht burger inzake dienst Stadstoezicht (hondenbeleid)	v.k.a.	
2.	02-04-2013	Idem	v.k.a.	
3.	15-04-2013	Provincie Groningen, Afschrift brief aan B&W over 'aanvullende brief vervolproces Grenzeloos Gunnen.		cie. F&V 17-4
4.	15-04-2013	Minister Plasterk, Afschrift brief aan de Tweede Kamer over nadere toelichting met betrekking tot gemeentelijke herindeling.		cie. F&V 17-4

Verder is er namens de cie. een brief uitgegaan naar GR Meerstad met opmerkingen over concept-jaarrekening.

## Verslag F&V 3 april 2013

### VERSLAG RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 3 april 2013  
Plaats: oude raadzaal  
Tijd: 13.00 – 15.20 uur

**Aanwezig: de heer J. Spakman (voorzitter, PvdA)**, de dames C.E. Bloemhoff (PvdA), L.R. van Gijlswijk (SP), S. Klein Schaarsberg (Student en Stad) *vanaf halverwege B2*, K. de Wrede (Partij voor de Dieren), de heren R.O. Martens (PvdA), W. Moes (PvdA), D. Jager (VVD), M.T. Gijsbertsen (GroenLinks), W.B. Leemhuis (GroenLinks), R.P. Prummel (Stadspartij), B. Benjamins (D66), J.H. Luhoff (*D66*) *tot B2*, B. Koops (CDA), E.B. Koopmans (ChristenUnie), M. van den Anker (Student en Stad) *tot halverwege B2*  
**Namens de griffie:** de heer W.T. Meijer (commissiegriffier)  
**Namens het college:** de heren J.P. Rehwinkel (burgemeester), T. Schroor (D66) *tot B1*  
**Afwezig m.k.:** mevrouw S.A. Koebrugge (VVD), de heer A. Sijbolts (Stadspartij)  
**Verslag:** de heer J. Bosma (Notuleerservice Nederland)

#### A. ALGEMEEN DEEL

##### A.1. Opening en mededelingen

###### De voorzitter:

- Opent de vergadering om 13.00 uur en heet iedereen hartelijk welkom.
- Wijst op twee extra commissievergaderingen op 17 april 2013. Stukken over het rapport-Cohen, de financiële situatie en P&O halen de tiendagetermijn niet en komen in de loop van volgende week.

###### Burgemeester Rehwinkel:

- Levert op 10 april 2013 een reactie op hoofdlijnen op het rapport-Cohen.
- Stuurt de raad ook de briefwisseling met Haren.

###### Dhr. Moes (PvdA):

- Informeert of het college het rapport-Cohen in zijn reactie inhoudelijk duidt, zoals gevraagd.

###### Burgemeester Rehwinkel:

- Zal zo inhoudelijk mogelijk een eerste duiding geven, maar wijst er ook op dat het rapport nog niet overall besproken is. De 62 burgemeesters van Noord-Nederland bespreken het op 18 april 2013.

##### A.2. Vaststelling agenda

###### Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):

- Heeft te weinig informatie om het voorstel voor de wijziging van de verordening om meer cameratoezicht mogelijk te maken (A4b) inhoudelijk te kunnen behandelen. De onderbouwing ontbreekt.
- Wil een overzicht van de effectiviteit van cameratoezicht en informatie van de politie.
- Ziet de urgentie niet om nu meteen over te gaan tot cameratoezicht in het A-kwartier en wacht liever de evaluatie van het maatregelenpakket af om het dan zorgvuldig af te wegen.
- Spreekt de burgemeester aan als voorzitter van de raad. Zestien raadsleden vinden een inhoudelijk debat noodzakelijk voor het nemen van deze beslissing.

###### Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Sluit aan bij de bijdrage van GroenLinks.
- Begrijpt niet dat het stuk op de conformlijst staat, terwijl de motie inhoudelijke behandeling beoogt.
- Noemt het weinig collegiaal geen rekening te houden met het pleidooi voor uitstel van zestien raadsleden.
- Vindt cameratoezicht bij uitgaansgeweld iets heel anders dan bij drugsoverlast.
- Verzoekt mede namens GroenLinks het voorstel in elk geval als discussiestuk voor de raad te agenderen.

###### Dhr. Moes (PvdA):

- Ziet het voorstel als een technisch sluitstuk van het debat. De motie spreekt uit dat het noodzakelijk is dit middel toe te voegen. Plaatsing op de conformlijst is daarom logisch.
- Wijst erop dat extra cameratoezicht toegepast kan worden en niet moet worden.

## Verslag F&V 3 april 2013

- Vindt de situatie in het A-kwartier voldoende urgent om cameratoezicht mogelijk te maken.
- Pleit voor een inhoudelijk debat over de effectiviteit van cameratoezicht, liefst in samenhang met nieuwe wetgeving over mobiel cameratoezicht.

### **Dhr. Benjamins (D66):**

- Sluit aan bij GroenLinks en SP.
- Wacht op toegezegde informatie over bespreking van mobiel cameratoezicht in het driehoeksoverleg.
- Wijst erop dat het voorstel over (drugs)overlast spreekt en voor de hele stad zal gelden.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Sluit aan bij GroenLinks.
- Pleit voor uitstel van de behandeling totdat de gestelde vragen beantwoord zijn.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Sluit grotendeels aan bij de PvdA en ziet het als de uitwerking van een aangenomen motie.
- Stelt dat het middel al vaak geëvalueerd is.

### **Dhr. Jager (VVD):**

- Sluit aan bij PvdA en CDA.
- Wil de burgemeester de ruimte bieden om het middel in te zetten.
- Ziet de te voeren discussie over cameratoezicht in zijn totaliteit los van dit voorstel.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Sluit aan bij GroenLinks, SP en D66.

### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

- Sluit aan bij de PvdA.
- Vindt de signalen vanuit het A-kwartier voldoende urgent om dit middel toe te voegen.

### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Vindt dat de urgentie in het raadsdebat al besproken is. De commissie moet geen drempels opwerpen om gevolg te geven aan het signaal van de raad.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Heeft geprobeerd de motie zo snel mogelijk uit te voeren en bemoeit zich niet met de orde.
- Constateerde bij het actualiteitendeбат dat de meningen sterk verdeeld zijn en heeft er behoefte aan goed inhoudelijk verder te spreken over het gebruik van de bevoegdheden.
- Wijst erop dat de raad uitspraak zo snel mogelijk de verordening te willen wijzigen om daarna te spreken over gebruik van de bevoegdheden.
- Antwoordt dat drugs tussen haakjes staat vanwege juridische bewijsbaarheid. Drugserelateerde overlast in het A-kwartier is wel degelijk waar het om gaat.

### **De voorzitter:**

- Concludeert dat 16 raadsleden voor uitstel zijn en 23 tegen. Het voorstel wordt als discussiestuk geagendeerd voor de raad van 24 april 2013.

*De agenda wordt conform ongewijzigd vastgesteld.*

### **A.3. Afspraken en planning**

#### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Stuur volgende week een brief over ProRail.
- Komt binnen enkele weken met een brief over het sneeuwvrij houden van de tippelzone. Het betrof een incident.

#### **Dhr. Martens (PvdA):**

- Stelt voor het aangekondigde initiatiefvoorstel over brandveiligheid in juni of juli te agenderen.

#### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Verzoekt stukken over veiligheid op te nemen in de dagmail in plaats van een aparte mailing.

### **A.4. Conformstukken**

#### **A.4.a. Verordening op de raadscommissies (raadsvoorstel)**

##### **Dhr. Koops (CDA):**

- Stelt voor ook rekening te houden met het mogelijk uit de hand lopen van inspraak tijdens de



## Verslag F&V 3 april 2013

raadsvergaderingen, al komt dit zelden voor.

*Het raadsvoorstel wordt als conformstuk geagendeerd voor de raad van 24 april 2013.*

### **A.4.b. Verordening tot wijziging van de Verordening Cameratoezicht gemeente Groningen (raadsvoorstel 15 maart 2013)**

*Het raadsvoorstel wordt als discussiestuk geagendeerd voor de raad van 24 april 2013.*

### **A.4.c. Concept jaarrekening 2012 GR Meerstad – wensen en bedenkingen (ingekomen brief 21 maart 2013)**

**Dhr. Koops (CDA):**

- Vindt dat het verlies ook eind 2011 geactiveerd had kunnen worden.
- Stoort zich aan het verkeerd spellen van 'begrote'.
- Ziet graag dat de GR voor een van de twee accountantsadviezen over de mutaties kiest.

### **A.5. Rondvraag**

**Dhr. Cuperus (inspreker namens buurtvereniging A-kwartier):**

- Ziet dat de aanwezigheid van politie in het A-kwartier effect heeft. Dealers verspreiden zich meer, het is niet langer hun terrein.
- Neemt niet langer genoegen met een tijdelijke vermindering van overlast en pleit voor een coherent en effectief maatregelenpakket.
- Acht het college deskundig om te beoordelen welke maatregelen nodig zijn, waaronder cameratoezicht.
- Wenst het college veel succes en wijsheid toe.

## **B. INHOUDELIJK DEEL**

### **B.1. Evaluatie hoogwater januari 2012 (collegebrief 20 december 2012)**

**De voorzitter:**

- Wijst erop dat de burgemeester alleen in informele setting kan worden gesproken over zijn rol als voorzitter van de Veiligheidsregio, voor zover het andere gemeenten betreft.

**Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Begrijpt na verschillende besprekingen beter hoe de Veiligheidsregio in elkaar steekt.
- Herinnert zich de soepele afspraak dat de burgemeester iets meer zal zeggen dan verplicht wat betreft verantwoording.
- Waardeert de grote inspanningen die tijdens het hoogwater geleverd zijn.
- Informeert waarom de integrale aansturing via het GCC te wensen overliet en hoe dit beter kan.
- Hoort graag hoe communicatie richting bewoners en gemeenten beter wordt opgepakt.
- Leest dat er onduidelijkheden waren over de functie van het Regionaal Beleidsteam (RBT). Herkent de burgemeester dat? Hoe ziet hij die rol? Hoe worden de onduidelijkheden weggenomen?
- Haalt opmerkingen binnen het RBT aan over gebrekkige ondersteuning en voorbereiding van het voorzitterschap. Hoe beleefde en organiseerde de burgemeester dit? Hoe kan het beter? Bracht Groningen de gemeentesecretaris en communicatieadviseur in stelling zoals andere gemeenten?
- Herkent de burgemeester dat de zoektocht naar consensus ten koste ging van daadkracht?
- Informeert naar de precieze afspraken over telefonische bereikbaarheid van de burgemeester wanneer hij begrijpelijkerwijs rust neemt. Als hij niet gestoord mocht worden, waarom belde vervanger mevrouw Van Maastricht hem dan in de nacht van 5 op 6 januari? Is het niet wenselijk in extreme noodgevallen de burgemeester toch te kunnen bereiken via een soort hotline?

**Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Valt het op dat het hoofdkwartier van de brandweer in door water bedreigd gebied lag.
- Mist het trekken van consequenties voor de riolen, die veel afval- en regenwater af moeten voeren.
- Is ontevreden over de slappe evacuaties, waarbij pers rond mocht blijven lopen. Als het fout gaat, is dan onbekend wie zich precies waar bevindt en gered moet worden?
- Hoort graag opnieuw de burgemeester kritiek op zijn bereikbaarheid pareren. Wellicht is een hotline een goed idee. De plaatsvervanger is wel volledig bevoegd om besluiten te nemen.

## Verslag F&V 3 april 2013

### **Mw. Bloemhoff (PvdA):**

- Vraagt wat de burgemeester van de conclusies over het RBT vindt. Is er nu wel een gezamenlijke visie en kan de raad die krijgen? Is er een concreet verbeterplan en zo ja, met welke termijn?
- Wil weten hoe de afwatering in de toekomst geregeld wordt. Is een deel van Meerstad geschikt?
- Vraagt een reactie op de uitspraak van de heer Cohen dat de GRIP-structuur niet functioneert en tot bestuurlijke kramp leidt. Hoe kan de Veiligheidsregio eerder en flexibeler bijspringen?
- Informeert hoe de burgemeester omging met het voorzitterschap en het dienen van gemeentelijke belangen.
- Is benieuwd of de raad erop kan vertrouwen dat de Veiligheidsregio een volgende keer voldoende vooruitgang heeft geboekt wat betreft communicatie, efficiency en doortastend optreden.

### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

- Ziet het hoogwater als een test voor de Veiligheidsregio. Het had duidelijk beter en effectiever gekund.
- Sluit aan bij een aantal vragen van GroenLinks en de vragen over GRIP van de PvdA.
- Gaat ervan uit dat de aanbevelingen overgenomen worden.
- Blijft het ingewikkeld vinden dat de burgemeester stadsbelangen dient en de Veiligheidsregio voorziet. Waar begint het een en eindigt het ander? Hoe gaan die afwegingen?
- Wil ervoor waken niet op de stoel van andere gemeenteraden te gaan zitten en alleen over de Veiligheidsregio te spreken als het de gemeente betreft.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Sluit zich aan bij de vele verhelderende vragen, maar onthoudt zich van kwalificaties achteraf vanaf de zijlijn.
- Vindt de genomen maatregelen een sprong vooruit.

### **Dhr. Luhoff (D66):**

- Wil borgen dat buitenstaanders het handelen beoordelen bij evaluaties.
- Kan zich het nut voorstellen om het lijvige Landelijk Crisismanagementsysteem nog eens door te worstelen. Dit systeem moet leesbaar en behapbaar zijn, ook voor andere burgemeesters.
- Is benieuwd hoe de burgemeester denkt over de rol en verantwoordelijkheid van het RBT.
- Wil weten in hoeverre de aanbevelingen zijn opgevolgd. Zijn de afspraken over het gemeentelijk coördinatiecentrum nu goed?
- Mist in de evaluatie het betrekken van wethouder Visscher om de stadse belangen te vertegenwoordigen. Moet dit niet de standaardprocedure worden?
- Lijkt het lastig tegelijk voorzitter van de Veiligheidsregio, burgemeester én burgervader van Groningen te zijn.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Sluit aan bij GroenLinks, met name wat betreft telefonische bereikbaarheid.
- Informeert naar de voortgang van de voorgestelde actiepunten. Worden de data gehaald?

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Vindt de evaluatie er goed uitzien.
- Is benieuwd hoe bij het onderwater zetten van gebieden economische en ecologische belangen worden afgewogen.
- Is blij dat de evacuatie van vee goed is verlopen, al blijkt uit de cijfers ook dat er bijzonder veel dieren worden gehouden in het gebied. Megastallen zullen de scenario's verder compliceren.
- Denkt dat het lastig is voor de burgemeester twee petten op te hebben, zeker omdat er een scenario is waarbij de Noordzee bij dijkdoorbraak in een trechter verandert en de stad bedreigd wordt.

### **Dhr. Jager (VVD):**

- Complimenteert het harde werk van alle betrokkenen.
- Sluit aan bij vragen en opmerkingen over het voorzitterschap, de gezamenlijke visie van het RBT en het alleen bespreken van stadse problematiek wat betreft de Veiligheidsregio.

### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Sluit aan bij vragen over de voortgang van het uitvoeren van de aanbevelingen en de bereikbaarheid van de burgemeester.
- Pleit voor betere afstemming met het operationele team, dat zonder overleg gemeentelijke taken

## Verslag F&V 3 april 2013

overnam. Zo werd het informatienummer voor getroffen en uit de lucht gehaald. Groningen nam dit over, maar kon natuurlijk lastig inwoners van Loppersum informeren over de situatie daar.

- Informeert of het beeld klopt dat RBT-leden dachten dat de burgemeester zelf de pers te woord zou willen staan als boegbeeld en dat mevrouw Van Mastrigt daarom gebeld zou hebben.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Constateert dat de gebeurtenis grote impact heeft gehad en nog heeft op betrokkenen.
- Had vlak na afloop met het RBT het gevoel dat het niet slecht was verlopen.
- Kreeg complimenten voor zijn op consensus gerichte stijl en kan zeker ook doorpakken als het moet. De verschillende stijlen hoeven elkaar niet uit te sluiten.
- Antwoordt dat de afspraak is kort volledige rust te nemen om er daarna weer helemaal te kunnen staan. Daarbij gaat de telefoon uit volgens afspraak. Mevrouw Van Mastrigt was volledig bevoegd als voorzitter op dat moment. Ze had niet hoeven te bellen en zelf de beslissingen mogen nemen.
- Vindt dat er ook geen hotline hoort te zijn. Het protocol is om volledig rust en afstand te nemen bij een ramp of een crisis, hoe kort ook, om daarna weer goed te kunnen functioneren.
- Is wel met wat anders bezig tijdens de crisis dan per se voor de camera's te willen verschijnen. Er zijn echt kritische momenten geweest met dreigende dijkdoorbraak.
- Beamt dat de integrale aansturing van de gemeente te wensen overliet. Het verdient extra aandacht, omdat de gemeente aan het reorganiseren is.
- Meldt dat het merendeel van de aanbevelingen inmiddels verwezenlijkt is.
- Wijst erop dat de leerpunten voor het RBT door een externe zijn opgesteld.
- Antwoordt dat er bij waterberging niet één belang per definitie voorrang krijgt. Met het waterschap worden de belangen per keer afgewogen.
- Legt uit dat de ondersteuning van het RBT vooral juridisch niet volkomen was wat betreft advisering over bevoegdheden en verordeningen. Met een zacht piket is dat nu beter geregeld.
- Antwoordt dat de locatie niet ideaal was, ramen waren met papier afgeplakt. De locatie was niet bedreigd of onveilig, dan zou zijn uitgeweken naar de Milieudienst.
- Spreekt tegen dat de evacuatie slap waren. Er is geprobeerd een evenwicht te vinden en te doen wat nodig was. Het gemaakte punt over de pers is begrijpelijk.
- Wil niet te formalistisch omgaan met het afleggen van verantwoording, die formeel grotendeels aan het AB van de Veiligheidsregio is. Het is goed altijd te proberen ergens van te leren.
- Nam het initiatief om met de 62 burgemeesters in Noord-Nederland lering te trekken uit project-X.
- Sprak met het college af standaard het stadse belang door een wethouder te laten behartigen.
- Is nog bezig met de verdere afhandeling. Het RBT is aan het oefenen met verschillende mogelijkheden, waaronder technisch voorzitterschap. Uiteindelijk moet het passen bij de verschillende personen en stijlen en zal het uitmonden in formele besluitvorming.
- Wijst op verbeteringen in onder meer voorlichting en ambtenaren rampenbestrijding, door ook daar met piketten te werken. Zo is het niveau niet meer van gemeentelijke schaal afhankelijk.
- Vindt GRIP een goede opschalingsstructuur voor rampen en crises.
- Benadrukt dat de Veiligheidsregio niet een enorm apparaat is, maar uit kolommen bestaat die in bepaalde situaties samen tot leven worden gewekt.
- Wijst erop dat de Veiligheidsregio buiten de GRIP-structuur om hulp kan bieden en dit ook doet, zoals bij de rellen in Haren en bij de branden in 't Zandt.

### **De voorzitter:**

- Concludeert dat de burgemeester eventuele openstaande vragen schriftelijk zal beantwoorden.

### **B.2. Horen sterkteverdeling robuuste teams (brief burgemeester 14 maart 2013)**

#### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Is blij dat Noord-Nederland een groot aantal agenten behoudt.
- Steunt de aandacht voor een herkenbare wijkagent met minder taken die afleiden van het werk in de wijk en stationering voor langere tijd.

#### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

- Is blij met de uitbreiding van capaciteit in het Noorden en met de vereenvoudiging van functiebeschrijvingen.

## Verslag F&V 3 april 2013

- Informeert hoe 'adequaat' de hoeveelheid wijkagenten wordt en of de afname ten koste gaat van de zichtbaarheid in de wijken.
- Blijft graag goed op de hoogte van eventuele afname in kwaliteit en service van politiezorg tijdens de reorganisatie.

### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Vraagt of het klopt dat er minder wijkagenten komen om meer inzet te kunnen plegen op de thema's voetbal, jeugd, gezin en minderheden.
- Zou het betreuren als de inzet van politiekundigen ertoe zou leiden dat wijkagenten niet langer bij zorgoverleggen en Heel de Buurt aansluiten.
- Informeert of de burgemeester de minister erop aan gaat spreken dat de capaciteit tekortschiet om zijn ambities van intake en service waar te maken, zoals het binnen twee weken terugbellen na een aangifte van een high crime.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Kan als eenvoudig raadslid niet beoordelen hoe het indikken van de functie van wijkagent uitpakt in relatie tot de afname in aantallen.
- Hoort graag hoe de wijkagenten nog beter vorm en inhoud krijgen dan hoe het al was.

### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Complimenteert de bestuurlijke inspanningen in de toekomst goed te opereren.
- Informeert hoe het staat met draagvlak op de werkvloer.
- Wil weten of de basispolitiezorg in de stad op niveau gegarandeerd is of dat er veranderingen zijn in zichtbaarheid en bereikbaarheid. De fractie heeft hier zorgen over wat betreft wijkagenten.
- Hoort graag een concretere einddatum dan 2016-2017 wat betreft de feitelijke sterkte van basisteams en welke stappen daarbij horen.
- Stelt dat de verdeling van formatie altijd mee moet bewegen met de samenleving. Het is goed te weten welke grondslagen het verdeelinstrument heeft.
- Vraagt hoe de burgemeester probeert vermindering van kwaliteit en service tijdens de reorganisatie voor te zijn. Hoe houdt hij een vinger aan de pols en welke machtsmiddelen heeft hij om de minister hierop aan te spreken?
- Vraagt of de burgemeester met de minister wil spreken over hoe het verder moet als er geen overeenstemming over de dubbelrol als regioburgemeester bereikt wordt. Komen er anders regionale of lokale afspraken over?

### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Hoort graag een uitgebreide beschouwing wat er gaat gebeuren met de wijkagent en moet bij 'adequaat' denken aan 'eigenlijk te weinig'.
- Waakt ervoor niet te veel uit het takenpakket van de wijkagent te halen. Hun aanwezigheid bij overleggen als Heel de Buurt is nuttig en niet zo te vervangen door theoretici.

### **Dhr. Benjamins (D66):**

- Sluit aan bij de bijdrage van de SP en de vraag van de PvdA over draagvlak.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Is benieuwd hoe daadkracht en slagvaardigheid in de praktijk uitpakken ondanks de extra formatie. Komt er meer zichtbaar blauw op straat of is de invulling bureaucratisch?

### **Dhr. Jager (VVD):**

- Sluit aan bij de bijdrage van de PvdA.
- Vindt de beantwoording van het college duidelijk dat de wijkagent juist meer tijd in de wijk krijgt.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Sluit aan bij vragen over aantallen en taken van de wijkagenten en over draagvlak.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Antwoordt dat de verschuiving van taken juist moet leiden tot een toename in zichtbaarheid van wijkagenten op straat door bureaucratische taken weg te nemen.
- Vindt het terecht dat de vakbonden zich kritisch opstellen. Gelukkig zijn de cao-onderhandelingen hervat. Men herkent zich in de doelstellingen, maar is bezorgd over de uitwerking.
- Overlegt regelmatig met vertegenwoordigers van de politie en collega-burgemeesters en bezoekt basiseenheden om te weten wat er speelt.

## Verslag F&V 3 april 2013

- Vraagt als regioburgemeester bij de minister aandacht voor deze zorgen op de werkvloer.
- Spreekt ook met de minister over de mogelijke tegenstelling tussen landelijke en lokale prioriteiten. De dierenpolitie is hier een voorbeeld van. De minister luistert serieus en past zijn plannen aan wanneer bijvoorbeeld alle regioburgemeesters bezwaren hebben.
- Vindt een zorgvuldig proces van belang. Daarom verloopt de invoering geleidelijk en is de einddatum eerder 2017 dan 2016.
- Merkt dat wijkagenten het best weten wat er speelt in wijken en vindt het van belang dat ze zodanig ontlast worden dat ze deel kunnen blijven nemen aan wijkoverleggen. De extra functionarissen richten zich meer op het strategische niveau.
- Beoogt met het verdeelmodel juist flexibiliteit en voortdurende aanpassing aan de praktijk.
- Had voorheen dubbele petten van burgemeester en korpsbeheerder. Nu is voor die laatste de grotere pet van regioburgemeester in de plaats gekomen. De raad kan dat goed monitoren en controleren door te bespreken of de plannen in de stad goed uit de verf komen.

### **B.3. Damoclesbeleid; vervangende woonruimte (brief burgemeester 15 maart 2013) + Wensen ten aanzien van evaluatie Damoclesbeleid 2015**

#### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Vindt de brief niet helder genoeg. Het gaat slechts om mogelijkheden. De selectiecommissie is streng en heeft geen apart beleid voor onschuldigen die te maken krijgen met ontruiming.
- Vraagt de burgemeester in overleg met de selectiecommissie op papier te zetten hoe de urgentie van dergelijke gevallen getoetst gaat worden. Anders zullen andere urgente gevallen wellicht voorgaan.
- Verzoekt de burgemeester juridisch uit te zoeken welke aanpassing van de huisvestingsverordening nodig is, zodat de selectiecommissie iets in handen heeft om urgentie toe te kunnen kennen.
- Overweegt anders zelf met een amendement op de huisvestingsverordening te komen.
- Leest in de evaluatie graag hoe vaak de burgemeester panden sloot, hoeveel mensen getroffen werden en hoe vaak vervangende woonruimte werd gevonden.
- Verzoekt de burgemeester ook te evalueren waar hij verder tegenaan loopt. Is het maatwerk handig in de praktijk of is een concretere invulling van sancties toch beter?

#### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Onderschrijft de intentie van de brief om te kijken wanneer onschuldige mensen en met name gezinnen getroffen worden, maar mist concrete voorzorgsmaatregelen en oplossingen.

#### **Dhr. Koops (CDA):**

- Sluit aan bij de verzoeken van de SP wat betreft de evaluatie.
- Gaat ervan uit dat de burgemeester zijn bevoegdheden zal gebruiken bij uitzetting van kinderen en hoort graag waarom dit niet concreter is opgeschreven.
- Wijst op instanties als Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming en het CJG, die zich over kinderen kunnen ontfemen die slachtoffer zijn van in drugs handelende ouders.

#### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Krijgt ook graag meer duidelijkheid over het waarborgen van de positie van kinderen.

#### **Dhr. Benjamins (D66):**

- Leest weinig over kinderen en kan zich voorstellen dit in de evaluatie terug te laten komen.
- Heeft nog niet duidelijk of de selectiecommissie daadwerkelijk zo streng is.

#### **Dhr. Jager (VVD):**

- Sluit aan bij vorige sprekers.

#### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Sluit aan bij de bijdrage van de SP.

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Is tevreden over de actieve rol van de gemeente voor kwetsbaren, waaronder kinderen.
- Vraagt of de burgemeester kan garanderen dat kinderen nooit op straat komen te staan.
- Informeert of altijd melding wordt gemaakt bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) bij verwijtbaar handelen.

#### **Mw. Klein Schaarsberg (Student en Stad):**

- Vindt dat niemand langdurig op straat terecht zou moeten komen.

## Verslag F&V 3 april 2013

- Is benieuwd wat precies is afgesproken met de selectiecommissie.
- Leest in de evaluatie graag waar de burgemeester zijn besluiten op baseert en hoe hij aantasting van de openbare orde meet. Verder graag cijfers over aantallen, locaties en duur voor het vinden van nieuwe huisvesting.

### **Dhr. Prummel (Stads partij):**

- Gaat graag het debat aan over een eventueel amendement op de huisvestingsverordening om onschuldig ontruimden voorrang te geven boven andere woningzoekenden. Een ontruimd gezin is niet per definitie een urgenter geval dan een ander woningzoekend gezin.
- Wijst erop dat het sparen van gezinnen ertoe kan leiden dat zij juist als dekmantel voor drugshandel misbruikt worden.
- Constateert dat de politie de grenzen van het beleid opzoekt door het sociaal toe te passen en de daadwerkelijke schuldigen aan te pakken, bijvoorbeeld als er zwakbegaafden in het spel zijn.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Antwoordt dat er geen kinderen op straat komen te staan en dat het AMK ingelicht wordt over ontruimingen waar kinderen bij betrokken zijn.
- Wil oplossingen vinden voor apert onschuldigen, zodat ze niet de dupe worden van het beleid.
- Vindt het treurige situaties wanneer mensen met beperkte verstandelijke vermogens zich mee laten slepen in drugshandel, zeker als ze kinderen hebben.
- Zegt toe met Woonkans te bespreken of zij prioriteit of urgentie kunnen krijgen en het resultaat terug te koppelen.
- Betreft bij de afweging om een pand te sluiten bij deze categorie mensen ook of zij voldoende beschermd kunnen worden.
- Maakt onderscheid tussen kwaad handelen en van kwade wil zijn en wil de laatste groep treffen.
- Gunt het geen enkel kind op te groeien in een omgeving van drugshandel. Kinderen hebben recht op bescherming.
- Heeft nota genomen van de evaluatiewensen en wil met de evaluatie zo goed mogelijk de praktijk kunnen bespreken.

## **C. HUISHOUELIJK DEEL**

### **C.1. Ingekomen stukken**

*Geen agenderingen.*

### **C.2. Vaststelling verslag 13 maart 2013**

*Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.*

**De voorzitter** sluit de vergadering onder dankzegging om 15.20 uur.

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

### VERSLAG EXTRA RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID

Datum: 17 april 2013  
Plaats: oude raadzaal  
Tijd: 9.30 – 12.15 uur

**Aanwezig: de heer J. Spakman (voorzitter, PvdA)**, de dames C.E. Bloemhoff (PvdA), S.A. Koebrugge (VVD), L.R. van Gijlswijk (SP) *tot B2*, K. de Wrede (Partij voor de Dieren), de heren R.O. Martens (PvdA), W. Moes (PvdA), M.T. Gijsbertsen (GroenLinks), W.B. Leemhuis (GroenLinks), R.P. Prummel (Stadspartij), J.P. Dijk (SP) *vanaf B2*, J.H. Luhoff (D66), B. Koops (CDA), E.B. Koopmans (ChristenUnie), M. van den Anker (Student en Stad)

**Namens de griffie:** de heer W.T. Meijer (commissiegriffier)

**Namens het college:** de heren J.P. Rehwinkel (burgemeester), T. Schroor (D66) *tot B1*

**Afwezig m.k.:** de heer D. Jager (VVD)

**Inspreker:** de heer Kamps (op persoonlijke titel)

**Verslag:** de heer J. Bosma (Notuleerservice Nederland)

---

#### A. ALGEMEEN DEEL

##### A.1. Opening en mededelingen

**De voorzitter:**

- Opent de vergadering om 9.30 uur en heet iedereen hartelijk welkom.

**Burgemeester Rehwinkel:**

- Deelt mee dat vrijdag het voorgenomen besluit is genomen tot vaststelling van het organisatieplan Brandweer- en Veiligheidsregio. Na medezeggenschap krijgt de raad het plan eind mei.

**Wethouder Schroor:**

- Verwacht de komende maand uitspraak in hoger beroep van in eerste aanleg gewonnen zaken over de hoogte van bouwleges bij grote projecten en informeert de raad dan schriftelijk.

##### A.2. Vaststelling agenda

*De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.*

#### B. INHOUDELIJK DEEL

##### B.1. Verkenning rapport-Cohen (brief burgemeester 10 april 2013)

**De voorzitter:**

- Wijst erop dat de heer Rehwinkel in dit debat alleen in zijn rol als burgemeester is aan te spreken, niet als voorzitter van de Veiligheidsregio.

**Dhr. Kamps (inspreker op persoonlijke titel):**

- Sprak al eerder in over het disfunctioneren van het Regiokorps politie Groningen.
- Kreeg een spreekverbod als gevolg van die inspraak en inspraak over het al vijftien jaar overtreden van milieuwetten door de gemeente.
- Mocht begin januari 2013 pas weer aangifte doen. Wegens onvoldoende aanknopingspunten zijn getuigen nog steeds niet gehoord.
- Vergelijkt dit jarenlange 'broddelwerk' met het optreden in Haren.

**Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Mist in de brief aandacht voor de rol van de korpsbeheerder, terwijl de burgemeester tijdens de vooraf onderschatte rollen ook korpsbeheerder was. Hoe kijkt de burgemeester terug op het handelen van de politie?
- Constateert dat Harenaren teleurgesteld zijn in buurgemeente Groningen en dat Cohen stelt dat de Groninger opstelling niet behulpzaam was en vertragend werkte.
- Vraagt welke overwegingen bij de burgemeester meespeelden in het anderhalf uur ophouden van busvervoer van feestgangers naar de stad.
- Onderschrijft de conclusie dat dit handelen niet behulpzaam was. Haren had erop mogen rekenen dat de bussen zo snel mogelijk ingezet zouden worden. In de stad verspreidden de feestgangers zich.

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

- Noemt het naïef te verwachten een onderscheid te kunnen maken bij de bussen tussen goed- en kwaadwillende mensen.
- Vraagt de burgemeester te reageren op de CDA-fractievoorzitter in Haren, die zich in de steek gelaten voelt door de stad. Een opsomming wat de stad wel gedaan heeft, volstaat niet.
- Vraagt zich af hoe het gesteld is met de sensitiviteit van de burgemeester. Waarom is niet voor dit debat al met Harenaren gesproken in Haren, in plaats van ze hierna uit te nodigen op het stadhuis?
- Wil weten waarom er een hele structuur nodig is om als Veiligheidsregio hulp te verlenen. Waarom was de Veiligheidsregio niet bereid te helpen?
- Wijst op de uitlating van voormalig burgemeester Bats dat handjes nodig waren, maar niet kwamen.
- Begrijpt niet waarom door de gemeenten Groningen en Haren verschillend werd gecommuniceerd, terwijl er communicatief ook hulp is geboden.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Wijst met de SP op de rol van de burgemeester als korpsbeheerder ten tijde van de rellen.
- Wil weten in welke hoedanigheid de burgemeester zich bij de lokale driehoek in Haren voegde op vrijdagavond.

### **Dhr. Prummel (Stadspartij):**

- Schat het risico van verspreiding van de rellen hoog in wanneer bussen relschoppers naar de stad vervoerd waren. De burgemeester heeft koelbloedig en juist gehandeld en erger voorkomen.
- Noemt het onmogelijk in te schatten wie goedwillend is en wie wil plunderen. De rel ter plaatse bestrijden was de beste oplossing.
- Wijst erop dat de burgemeester niet de ambtsketen van zijn collega in Haren kon afpakken.
- Wil weten welke materiële middelen de politie inzet om bij grote rellen een alcoholverbod te handhaven, zoals in Haren had moeten gebeuren.
- Is teleurgesteld dat de verantwoordelijkheid eenzijdig bij de overheid wordt gelegd en wil media, ouders en bezoekers aanspreken op hun verantwoordelijkheden.
- Heeft bewondering voor de beheersing, de inzet en het vakmanschap van de politie.
- Informeert of de bespreking morgen met de noordelijke burgemeesters openbaar is.

### **Mw. Bloemhoff (PvdA):**

- Vindt het een wrange constatering voor de kleine gemeente Haren dat er geen formele rol voor de Veiligheidsregio was weggelegd. Hulp was nodig.
- Concludeert dat de Veiligheidsregio niet naar behoren functioneert, omdat voor hulp opschaling nodig is die tot bestuurlijke kramp leidt. Is de burgemeester bekend met de stroperigheid van structuren? Welke acties onderneemt hij om de Veiligheidsregio wel te laten functioneren?
- Heeft begrepen dat mensen bij een crisis niet werk uit handen kunnen laten vallen zonder formele structuur, terwijl de brief informele hulp oppert. Hoe zit het precies?
- Begrijpt niet waarom hoogwater in Woltersum wel meer dan plaatselijke betekenis heeft en rellen in Haren met mensen uit heel het Noorden niet. Wie beslist hierover?
- Vindt de brief voorbijgaan aan de rol van de korpsbeheerder voor 1 januari 2013. Individuele agenten hebben zich goed ingezet. Maar was de burgemeester bekend met het ondermaats functioneren van de politie als organisatie? De briefing zou niet goed zijn, C2000 werkte niet, er was te weinig ME en een te hoge opkomsttijd. Welke acties ondernam de burgemeester hierop?
- Wil weten waar zorgen over het uitvoeren van aanbevelingen in het noordelijk politiekorps gemeld moeten worden: bij de regioburgemeester of bij de minister van Veiligheid en Justitie?
- Is niet gerustgesteld dat de veiligheid van inwoners bij een crisis gegarandeerd is. Zij mogen minstens rekenen op het goed functioneren van organisaties.
- Verzoekt de burgemeester actief te sturen op het uitvoeren van de aanbevelingen en hierover elk kwartaal te rapporteren.

### **Dhr. Van den Anker (Student en Stad):**

- Denkt dat begripsverschillen en verwarring over verschillende rollen van de burgemeester aan de basis van de verontwaardiging in Haren staan.
- Sluit zich aan bij de vraag van de PvdA of de Veiligheidsregio wel goed functioneert als alleen bij opschaling formeel hulp geboden kan worden.
- Wijst erop dat Groningen hulp geboden heeft met busvervoer en ambtelijke bijstand en wil waken



## Verslag F&V 17 april (ochtend)

voor wijsheid achteraf dat misschien meer mogelijk was geweest.

- Steunt het oordeel van de burgemeester dat het onverantwoord was geweest het busvervoer naar de stad niet te stoppen. Daar was meer uitgaanspubliek en juist weinig politie. Escalatie had gekund.
- Lijkt het geen goed idee alle ambtenaren algemene cursussen sociale media te geven. Beter is het te kijken of de gemeente voldoende jongeren in huis heeft, die gevoelsmatig aanvoelen hoe jeugd omgaat met sociale media. Dat is niet even aan te leren.

### **Dhr. Luhoff (D66):**

- Stelt dat de daders schuld hebben, maar dat de overheid wel degelijk verantwoordelijk is voor openbare orde en veiligheid.
- Kan niet beoordelen of de geboden Groningse hulp voldoende was zonder hulpvraag en verzoekt hulpvraag en -aanbod in kaart te brengen, wellicht op formatieniveau.
- Ziet dat veel oplossingen binnen de bestaande structuur van de Veiligheidsregio vallen en vraagt zich af of de kaders en verschillende rollen van de burgemeester zelf ook eenduidiger te maken zijn.
- Vraagt zich af hoe trainingen in social media vorm krijgen. Op verschillende beleidsterreinen kan niet alleen inzet, maar vooral het monitoren van social media interessant zijn.
- Pleit voor een duidelijke evaluatiestructuur om verantwoording achteraf te regelen, waarbij verantwoordelijkheden, bevoegdheden en democratische controle in lijn zijn met elkaar.
- Verbaast zich over onenigheid over de feitenreconstructie.

### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Wil weten hoe de inschatting is gemaakt over busvervoer naar Groningen. In de argumentatie ontbreken de gevolgen voor de veiligheid in Haren. De afweging zou gezamenlijk moeten zijn om de situatie zo goed mogelijk onder controle te krijgen.
- Mist vooraf een inschatting van de twee gemeenten wat hun te wachten stond, hoe ze daarover zouden moeten kunnen communiceren en elkaar versterken.
- Vraagt of de burgemeester in zijn rol van toenmalig korpsbeheerder verrast is over de conclusie dat in de politieorganisatie veel fouten zijn gemaakt. Welke lessen trekt hij daaruit?
- Leest de bestuurlijke opmerking dat je blijkbaar goed door moet vragen bij de politie. Maar welke rol speelt de burgemeester om te garanderen dat de politieorganisatie bij een volgende crisis wel goed opereert?
- Kan zonder de hulpvraag niet beoordelen of het aanbod voldoende was. Is er een hulpvraag geweest van Haren die onbeantwoord bleef?
- Vindt de vele kritiek moeilijk te begrijpen als alle beslissingen en afwegingen samen gemaakt zouden zijn. Waar komt de ergernis in Haren dan vandaan?
- Sluit zich aan bij de vraag in welke rol de burgemeester bij de lokale driehoek in Haren aanschoof.

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Vraagt hoe de burgemeester de voor multidisciplinaire situaties bedoelde GRIP-structuur voor zich ziet in monodisciplinaire situaties. Is die flexibel genoeg?
- Wil weten hoe de burgemeester kan garanderen dat de verbeterpunten uit de brief in gang worden gezet. Een voortgangsrapportage is een goed idee.
- Wil meer duidelijkheid over handhaving van alcoholverboden. Wordt het alcoholverbod bij Koninginnedag gehandhaafd of alleen bij rellen?
- Onderschrijft de keuze van de burgemeester publiek in Haren te laten en niet per bus naar Groningen te vervoeren.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Sluit zich aan bij vragen over hulpvraag en -aanbod, de GRIP-structuur, het functioneren van de politie en vervolgstappen.
- Is blij dat de burgemeester de rollen van sociale media en van alcohol serieus neemt. De nationale drug alcohol veroorzaakt veel problemen en wordt te weinig bestreden.
- Vindt de brief veel ingaan op formele rollen en procedures, terwijl je uiteindelijk als mens moet functioneren.
- Had het goed gevonden wanneer de burgemeester zijn collega in Haren had gebeld om te adviseren gebruik te maken van het aanbod van de nachtburgemeester een feest te organiseren.

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

### **Mw. Koebrugge (VVD):**

- Is blij dat het geen alledaagse situatie is. De gemeente moet er goed op voorbereid zijn.
- Sluit zich aan bij vragen over de rol van de burgemeester in de oude situatie; of de raad bij de burgemeester of de minister moet zijn; hoe je burens helpt; en hoe je de hulpvraag interpreteert.
- Vindt dat de burgemeester correct gehandeld heeft door busvervoer op voorhand aan te bieden, maar geen relschoppers naar Groningen te vervoeren om de eigen burgers te beschermen. Veel handhavers waren in Haren aan het werk.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Denkt dat elke burgemeester moet leren van de ervaringen met het drama in Haren, die daar helaas onverwacht kwamen.
- Antwoordt dat gemeente en Veiligheidsregio in de dagen ervoor al hulp aanboden, nog voordat er sprake was van een GRIP-structuur.
- Wijst erop dat de Veiligheidsregio uit een paar vaste mensen bestaat en pas tot leven komt bij crises.
- Somt op dat ambtenaren communicatie en openbare orde, veiligheid en rampenbestrijding geholpen hebben. De Milieudienst hielp na afloop. Ook is de gemeentesecretaris van Haren zaterdag afgelost.
- Kent geen hulpvraag uit Haren die onbeantwoord is gebleven. Wel is het goed voor de toekomst te kijken naar het zo goed mogelijk articuleren van de hulpvraag.
- Ging zelf naar Haren toen het uit de hand liep om zijn politiemensen een hart onder de riem te steken en te helpen waar mogelijk.
- Schoof niet aan bij de lokale driehoek, maar bij het GBT.
- Stelt dat zowel ambtelijk als in het GBT zo goed mogelijk gezamenlijk is opgetrokken. Afwegingen en beslissingen werden vrijwel allemaal gezamenlijk naar wederzijdse tevredenheid gemaakt.
- Is op de avond zelf een aantal keer bedankt voor de hulp en waardeert zelf de inzet ook zeer. Beelden dat Groningen niet goed geholpen zou hebben, zijn pas na het rapport-Cohen ontstaan.
- Beamt dat het wel goed is er lessen uit te trekken hoe de communicatie beter had gekund.
- Begrijpt hoe lastig het is voor een kleine gemeente en wil daarom met expertteams gaan werken en verder nadenken hoe je elkaar zo goed mogelijk hulp kunt bieden.
- Wijst erop dat politie en Veiligheidsregio adviseerden niet op te schalen naar GRIP-3. Hulp moet daar niet van afhankelijk zijn en was dat ook niet. Er was hulp.
- Kan het signaal dan ook niet plaatsen dat medewerkers werk niet uit handen zouden kunnen laten vallen zonder GRIP-structuur, maar zal dit nog een keer bespreken.
- Heeft nog geen contact gehad met burgemeester Bats sinds zijn aftreden en kan de opmerking niet plaatsen dat handjes nodig waren, maar niet kwamen.
- Bespreekt morgen op eigen initiatief met de 62 noordelijke burgemeesters en de directeurs van de Veiligheidsregio's hoe het kan dat structuren als belemmerend worden ervaren en hoe het beter moet.
- Antwoordt dat die bijeenkomst besloten is. Zodra het overleg wat oplevert, krijgt de raad bericht.
- Besprak in het presidium hoe met de raad en met Haren zou worden gesproken en probeert dit zo goed mogelijk te doen.
- Is bereid afspraken in zijn agenda te schrappen om naar Haren toe te gaan voor een bespreking.
- Houdt rekening met wat Haren overkomen is en wil zo goed mogelijk contact met de burgemeester.
- Gaat daarom niet in op uitlatingen van de CDA-fractievoorzitter in Haren.
- Leert als belangrijke les beter door te vragen, te controleren of alle beschikbare informatie er is en op basis daarvan scenario's te bedenken en af te wegen. Elke burgemeester zou dat moeten doen.
- Adviseert wel en overlegt ook informeel, maar treedt niet in het gezag van andere burgemeesters. Het wel of niet organiseren van een alternatief feest valt daaronder.
- Neemt de les uit het rapport ter harte vooraf goed na te denken over handhaving, ook van een alcoholverbod. Bij Koninginnedag is dat een stuk lastiger en wordt de leeftijdsgrens zo veel mogelijk gecontroleerd. Een echt alcoholverbod vergt meer maatregelen vooraf, zoals hekken.
- Benadrukt dat aan het begin van de avond honderden mensen per bus naar de stad zijn vervoerd.
- Merkt op dat tien minuten voordat hij aanschoof bij het GBT al het onderscheid tussen goed- en kwaadwillenden gemaakt werd wat betreft busvervoer. Ook in het operationeel team gebeurde dat.
- Vroeg na aankomst om 21.05 uur of het mogelijk was dit onderscheid te maken. Het was een

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

gezamenlijke beslissing van het GBT na te gaan of dat kon. Er klonk geen protest dat dit in strijd zou zijn met gedane toezeggingen.

- Had verantwoordelijkheid voor de openbare orde en veiligheid in Groningen. Het was een gezamenlijk besluit politie zo veel mogelijk in Haren in te zetten, waardoor er weinig politie in het uitgaansgebied in Groningen was.
- Besloot daarom in het GBT bussen niet meer te laten rijden, omdat het onderscheid tussen goed- en kwaadwillenden bij de bussen niet te maken was.
- Nam later ook het besluit om de bussen wel weer te laten rijden op voorwaarde van gecontroleerde toegang.
- Was als korpsbeheerder verantwoordelijk voor de paraatheid van politie en ME, de burgemeester van Haren was verantwoordelijk voor de inzet.
- Was niet bekend met alle problemen in de politieorganisatie en had anders eerder actie ondernomen.
- Vindt die tekortkomingen extra vervelend als toenmalig korpsbeheerder.
- Zal erop toezien dat het verbeterplan wordt uitgevoerd en dat de tekortkomingen zo veel mogelijk worden verholpen, ook al is de minister nu verantwoordelijk voor de nationale politie.
- Beoogt niet elke ambtenaar te laten twitteren, maar wil dat elke ambtenaar voldoende kan inschatten wat social media kunnen betekenen, zeker ook voor de openbare orde en veiligheid.
- Antwoordt dat bij GRIP-4 evaluatie automatisch geregeld is. Het was in dit geval aan Haren de evaluatievorm te kiezen. Anderen kunnen hun voordeel doen met dit rapport.
- Is bereid bij vervolgentoetingen te bespreken of een gezamenlijke lijn mogelijk is wat betreft evaluaties.
- Zegt graag toe voorlopig driemaandelijks te rapporteren over de voortgang van de aanbevelingen en het trekken van lessen uit het rapport.

### De voorzitter:

- Concludeert dat de raad de brief op de discussielijst plaatst voor de raad van 24 april 2013.
- Verzoekt fracties vragen en discussiepunten vooraf aan te geven.

### B.2. Eindrapport van de visitatiecommissie 'Bestuurlijke Toekomst Groningen' (vervolgbespreking) (collegebrief 2 april 2013)

#### Dhr. Koops (CDA):

- Is voor herindeling van onderaf en vindt de opgevoerde druk daar niet bij passen.
- Ziet het nut van sterkere samenwerking. Herindeling is een mogelijk alternatief.
- Vraagt of het college alle partners heeft opgezocht en hoe zij hebben gereageerd.
- Mist aandacht voor de financieel diverse en soms beroerde situatie van gemeenten. Hoe ziet het college vervlechting daarvan? Moeten er geen garanties van de provincie gevraagd worden?
- Vindt het Daily Urban System een mooi vergezicht. Toch heeft sturing daarop weinig zin zolang de provinciegrenzen onveranderd blijven.
- Vraagt in hoeverre het college met de provincie grotere stappen wil zetten dan in het advies staat.

#### Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Vindt de tijdsplanning te krap en ziet graag meer zorgvuldigheid, zonder het onderwerp op de lange baan te schuiven.
- Pleitte voor bescheidenheid richting buurgemeenten en blijft dat doen.
- Vindt het goed zelf onderzoek te doen naar het Daily Urban System en is benieuwd naar de vervolgstappen, ook wat betreft de opstelling richting andere gemeenten en provincies.

#### Mw. Koebrugge (VVD):

- Kan zich vinden in de brief. De urgentie is er en Groningen heeft de verantwoordelijkheid om een eigen visie te geven.
- Wil verder kijken dan de mogelijkheden in de rapportage wat betreft de rol van Groningen in de regio. Ook bij een noordelijk landsdeel ligt Groningen centraal en is het cruciaal voor banen en decentralisaties. Het onderzochte Daily Urban System en de Eemsdelta zijn mogelijke invalshoeken.
- Vindt het belangrijk steeds te blijven overleggen en de discussie over gemeentelijke herindeling te voeren in samenhang met eventuele landsdelen.
- Sluit zich aan bij de vraag van het CDA hoe de inzet naar de provincie zal zijn.

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

### Dhr. Luhoff (D66):

- Ging de vorige keer al in op nut en noodzaak en begrijpt dat de druk wordt opgevoerd.
- Stelt dat de lappendeken aan samenwerkingsverbanden het er niet beter op maakt.
- Is tevreden met de beoogde collegereactie richting provincie, het over grenzen heen kijken en het uitgangspunt van het Daily Urban System.
- Pleit ervoor het bestuur van een toekomstige grote gemeente dichtbij burgers te laten staan, zoals in Oldambt gelukt is.

### Dhr. Moes (PvdA):

- Is teleurgesteld over de collegebrief. Het advies van de raadscommissie voor een bescheiden aanpak te kiezen lijkt niet te zijn opgevolgd.
- Betreurt dat niet meteen draagvlak is gecreëerd door samen op te trekken. Het onderzoek naar het Daily Urban System had zich bij uitstek geleend voor een gezamenlijke aanpak en veroorzaakt nu terecht gefronste wenkbrauwen in Noord-Drenthe.
- Vindt dat de gemeente zich bewust moet zijn van het wantrouwen over intenties van de stad.
- Pleit ervoor eerst intern orde op zaken te stellen en Europese subsidies beter te benutten en vindt het Europese lobbycircuit onvoldoende argument voor schaalvergroting.
- Herhaalt dat een sterke overheid niet per se groot hoeft te zijn.
- Noemt de lijn tussen zelfbewust en arrogant dun. De stelligheid moet uit de toon. Zorgvuldigheid, gezamenlijkheid en betrokkenheid zijn nodig richting andere gemeenten.
- Vindt het verstandig met samenwerkingspartners gemeenschappelijke sociale, fysieke en economische belangen in kaart te brengen en manieren te zoeken die het best te bedienen. Misschien is bestuurlijke verandering een van die manieren.
- Leest niets over het erbij betrekken van de eigen inwoners.
- Ziet geen verband tussen gemeentelijke herindeling en het verbeteren van contact met burgers. Met de huidige gemeentegrenzen kan dat contact ook verbeterd worden.
- Vraagt om onderbouwing van wat de stad zou winnen aan bestuurskracht. Nemen de financiële risico's toe en kan de stad die wel dragen?

### Dhr. Prummel (Stadspartij):

- Behartigt het stadse belang. Plezierige samenwerking is daarvoor nodig, omdat veel belangen grensoverschrijdend zijn.
- Vindt een discussie over een noordelijk landsdeel pas na gemeentelijke herindeling aan de orde.
- Ziet Haren qua structuur, natuur en onderlinge bewegingen als een buitenwijk van de stad. Het zou logisch zijn als Haren bij Groningen hoort, al moet de gemeente daar natuurlijk zelf voor kiezen.
- Steunt de keuze voor een sterke stad van 250.000 inwoners, die de extra taken na de decentralisaties aan kan.
- Kan zich voorstellen dat Groningen net als Bremen een havengebied krijgt toegewezen.

### Dhr. Van den Anker (Student en Stad):

- Mist in de brief de uitnodiging naar andere gemeenten te luisteren en tijd te nemen.
- Vindt het idee van het Daily Urban System aansprekend, maar wil inhoudelijke argumenten voor de voordelen van een andere bestuursindeling en niet getalsmatige (250.000 inwoners).
- Hoopt op een vruchtbare samenwerking, waar de gemeente sterker van zal worden.

### Dhr. Dijk (SP):

- Sluit zich grotendeels aan bij de PvdA.
- Heeft geen ideologische bezwaren tegen gemeentelijke herindeling, maar wel tegen het van bovenaf opleggen ervan.
- Is verbaasd over de reactie van het college en herkent zich er niet in. Heeft het college zijn eigen mening gevormd of zich gebaseerd op bespreking in de vorige commissie?

### Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):

- Herkent de gevoelens van PvdA en SP, al is de brief genuanceerder dan de mediaberichtgeving.
- Roept het college op elke schijn te vermijden dat de stad wil uitbreiden of annexeren, dat is ook niet in lijn met de eerdere bespreking in de raadscommissie.
- Is het inhoudelijk grotendeels met het college eens. De gemeente moet haar mening ook vormen en geven, alleen gaat het om de manier waarop.

## Verslag F&V 17 april (ochtend)

- Ziet met de ChristenUnie liever een zorgvuldiger proces en een ruimere tijdsplanning.
- Gaat graag op korte termijn de discussie aan over de verhouding tussen grootschaligheid en dichtbij de burgers staan.
- Vindt herindeling geen doel op zich, maar deelt de analyse dat herindeling afgewogen moet worden om de problemen van Groningers op te lossen.
- Informeert wanneer de praktische consequenties van herindeling onderwerp van gesprek worden.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Vreest als nadelen van fusie meer ziekteverzuim en bedrijfsmatige besturing.
- Is van mening dat gemeentelijke herindeling praktisch moet zijn en van onderaf moet komen in een natuurlijk proces.
- Vindt het terecht dat het college het Daily Urban System onderzocht en dat de agenda voor samenwerking voor alle regiogemeenten moet gelden. Waar blijft de rol voor de provincie dan?
- Wil een gemeente worden die zelfbewust het goede voorbeeld geeft met duurzame energie en zich bewust is van mondiale problemen van voedselvoorziening en milieu.

### **Burgemeester Rehwinkel:**

- Maakte zich er persoonlijk sterk voor de opvattingen van de raad te vernemen. Deze zullen uiteindelijk verwerkt worden in het gemeentelijke standpunt.
- Legt de brief uit met de visie van het college, dat goed uit de voeten kan met het rapport en het idee van een gemeente van Groningen, Haren, Ten Boer en een deel van Slochteren. De liefde moet natuurlijk altijd van twee kanten komen.
- Trekt het zich aan dat fracties zich niet herkennen in het collegestandpunt.
- Is zich er voortdurend van bewust niet over te komen als de grote broer die zijn wil oplegt en probeert dit in de dagelijkse samenwerking ook in de praktijk te brengen.
- Verkent op 18 april 2013 onderling de opvattingen met Haren, Ten Boer en Slochteren en zal als grote stad voorzichtigheid in acht nemen.
- Vindt het van groot belang dat de gemeente dicht bij de burgers blijft staan, het liefst nog dichterbij.
- Wil in gesprek gaan met Stadgers op het moment dat er een voorlopige voorkeursvariant ligt, zodat de voor- en tegenargumenten uitgewisseld en afgewogen kunnen worden.
- Wil daarbij niet aankoersen op een 'ja', maar echt in debat gaan en ook aandacht hebben voor de vraag hoe je als gemeente zo goed mogelijk contact met burgers vormgeeft.
- Ziet dat het rapport veel losmaakt. In Stadskanaal ontstaat al steun voor herindeling.
- Benadrukt dat op veel vlakken al intensief wordt samengewerkt, bijvoorbeeld met het ophalen van afval.
- Is ervan overtuigd dat je in de regio nog beter kunt samenwerken vanuit grotere en meer gelijkwaardige gemeenten.
- Vindt Europese lobby niet op zichzelf een reden van schaalvergroting, maar wijst er wel op dat lidmaatschap van Euro Cities vanaf 250.000 inwoners gaat. Het is uiteindelijk aan de raad om de voor- en nadelen van schaalvergroting tegen elkaar af te wegen.
- Zal in het overleg met de provincie de financiële situaties van gemeenten aan de orde stellen. Helaas staat de gemeente Ten Boer er niet goed voor en de stad kan dat probleem niet oplossen.
- Zal in het overleg met de provincie zeker ook de opvattingen van de raadscommissie neerleggen.
- Stelt voor te rapporteren over het gesprek met de drie andere gemeenten en op basis daarvan het standpunt te bepalen in de raads cyclus van mei.

### **B.3. Tweede tussenrapportage financieel perspectief april 2013 (collegebrief 11 april 2013)**

*In verband met de tijd wordt de inhoudelijke bespreking doorgeschoven naar de raad van 24 april 2013.*

**De voorzitter** sluit de vergadering onder dankzegging om 12.15 uur.

## Verslag F&V 17 april (middag)

### VERSLAG EXTRA RAADSCOMMISSIEVERGADERING FINANCIËN EN VEILIGHEID OVER PERSONEEL EN ORGANISATIE

Datum: 17 april 2013  
Plaats: oude raadzaal  
Tijd: 13.00-15.05 uur

**Aanwezig: de heer J. Spakman (voorzitter, PvdA)**, de dames C.E. Bloemhoff (PvdA), S.A. Koebrugge (VVD), L.R. van Gijlswijk (SP), K. de Wrede (Partij voor de Dieren), de heren J.P. Loopstra (PvdA), W. Moes (PvdA), M.T. Gijbsbertsen (GroenLinks), L. van der Laan (Stadspartij), A. Sijbolts (Stadspartij), J.H. Luhoff (D66), B. Koops (CDA), E.B. Koopmans (ChristenUnie), M. van den Anker (Student en Stad)

**Namens de griffie:** mevrouw G. Mulder (commissiegriffier)

**Namens het college:** de heren D. Isha (PvdA) *tot BI*, T. Schroor (D66)

**Afwezig m.k.:** de heren D. Jager (VVD), W.B. Leenhuis (GroenLinks)

**Verder aanwezig:** mevrouw C.T. Verhagen (concernmanager P&O), de heer M.A. Ruys (gemeentesecretaris)

**Verslag:** de heer J. Bosma (Notuleerservice Nederland)

---

#### A. ALGEMEEN DEEL

##### A.1. Opening en mededelingen

###### De voorzitter:

- Opent de vergadering om 13.00 uur en heet iedereen hartelijk welkom.

##### A.2. Vaststelling agenda

Twee conformstukken zijn als agendapunten A3a en A3b toegevoegd.

*De agenda wordt conform deze wijziging vastgesteld.*

##### A.3. Conformstukken

###### A.3.a. Kredietaanvraag aanschaf nieuw leerlingadministratiesysteem (raadsvoorstel 2 april 2013)

###### Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):

- Vraagt in verband met de privacy of met het nieuwe systeem meer gegevens verzameld en uitgewisseld worden dan voorheen.
- Is benieuwd waar de informatie vandaan komt.
- Kan zich schriftelijke beantwoording voorstellen.

###### Wethouder Schroor:

- Antwoordt dat gegevens over leerlingen niet vaker, maar wel beter uitgewisseld worden, zodat de persoonlijke context van leerlingen meegewogen wordt om ze op school terug te krijgen.
- Geeft aan dat bijvoorbeeld ook systemen aan die van DUO gekoppeld worden.
- Zorgt schriftelijk voor nadere technische beantwoording.

*Het raadsvoorstel wordt als conformstuk geagendeerd voor de raad van 24 april 2013.*

###### A.3.b. Kredietaanvraag trekkenwand Stadsschouwburg en luchtbehandelingskanalen De Oosterpoort (raadsvoorstel 2 april 2013)

###### Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Is nieuwsgierig welke maatregelen zijn genomen om kredietaanvragen achteraf te voorkomen.

###### Dhr. Sijbolts (Stadspartij):

- Sluit zich aan bij de vraag van de SP.
- Informeert of signalen kloppen dat er nog meer onderhoud te verwachten is.
- Vraagt of er sprake is van garantie op de trekkenwand, die sneller dan beoogd vervangen wordt.

###### Dhr. Koops (CDA):

- Heeft zijn bedenkingen over de administratieve organisatie, als de meest betrokken medewerkers van de dienst OCSW opnieuw geïnformeerd moeten worden over het budgetrecht van de raad.

## Verslag F&V 17 april (middag)

### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Sluit zich aan bij het ongenoegen van eerdere fracties.

### **Wethouder Schroor:**

- De kredietaanvragen hadden tijdig voorgelegd moeten worden. Het college biedt hiervoor excuses aan en doet er alles aan het niet weer te laten gebeuren.
- Ziet als positief punt dat het bij het opmaken van de rekening ontdekt is en nu hersteld kan worden.

### **Wethouder Isha:**

- Heeft aandacht voor de onderhoudsstaat van Oosterpoort en Stadsschouwburg en bericht de raad zodra er meer inzicht in is.
- Antwoordt dat leidinggevendend erop worden aangesproken en mensen opnieuw geïnformeerd worden over hoe het in elkaar zit, om fouten te voorkomen. Garanties zijn nooit te geven.
- Denkt niet dat de trekkenwand onder de garantie viel, anders was die wel gebruikt.

*Het raadsvoorstel wordt als conformstuk geagendeerd voor de raad van 24 april 2013.*

## **B. INHOUDELIJK DEEL**

### **B.1. Presentatie en bespreking stand van zaken P&O-aangelegenheden**

#### **Wethouder Schroor:**

- Leidt de presentatie in. De organisatie komt nu echt in beweging met uitvoering van plannen voor stafdienst, Shared Service Centre en Klantcontactcentrum. Doel is één gemeente Groningen met centrale sturing om efficiënter en meer burgergericht te werken, ook leidend tot co-creatie en vanaf volgend jaar één gemeentebegroting. Dit jaar zijn de financiële rapportages nog per dienst.

**Mw. Verhagen (concernmanager P&O)** houdt de presentatie.

#### *Formatiereductie*

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Is benieuwd in hoeverre de formatiereductie uitvoerend of beleidsvormend personeel betrof.
- Vindt het logisch in overtollige capaciteit bij één dienst te snijden om de uitvoeringscapaciteit bij een andere dienst op peil te houden.

#### **Wethouder Schroor:**

- Antwoordt dat er soms een mismatch zit tussen de kwaliteit van natuurlijke uitstroom en nieuwe aanwas.
- Is door de terugloop in financiën en projecten al bezig met het reduceren van ingehuurd krachten bij de dienst RO/EZ. Vaak zijn dit jonge talentvolle medewerkers.
- Kijkt ook naar het anders inzetten en mobiliseren van capaciteit vanuit verschillende diensten.

#### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Vult aan dat de veertig tijdelijke klantmanagers bij de dienst SOZAWE vrijwel geheel afvloeiden en de flexibele schil bij de dienst RO/EZ van tachtig naar tien terugliep.
- Wijst erop dat natuurlijke uitstroom ook plaatsvindt op plekken die opnieuw ingevuld moeten worden, wat flexibele inzet verkleint. Het is wel het streven.

#### **Dhr. Sijbolts (Stadspartij):**

- Informeert of de gemeente Groningen spookambtenaren kent.

#### **Wethouder Schroor:**

- Keek dit nog eens na en het is niet zo. Iedereen is in beeld.

#### *Vergrijzing en verjonging*

#### **Dhr. Van der Laan (Stadspartij):**

- Maakt zich zorgen over de vergrijzing, zeker gezien het lage aantal functioneringsgesprekken.

#### **Wethouder Schroor:**

- Ziet het verband niet, maar deelt de zorgen.
- Stuur nadrukkelijk op functioneringsgesprekken, ook om mobiliteit te vergroten.
- Wijst op de fuik waar de gemeente in zwemt van teruglopende projecten en bezuinigingen, die het zeer lastig maken nieuw jong talent te binden. Gezien de vergrijzing is dat op lange termijn wel noodzaak.

## Verslag F&V 17 april (middag)

### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Hamerde jarenlang op stageplekken en trainees. Kan het niet wat uitbundiger dan vier trainees?
- Ziet veel mogelijkheden om actieve samenwerkingsrelaties aan te gaan met onderwijsinstellingen.
- Wil actief sturen op zowel het belang van individuele medewerkers als het belang van de organisatie en de huidige generatie jongeren op lange termijn.

### **Wethouder Schroor:**

- Ontplooit initiatieven en geeft impulsen om jonge talenten te stimuleren stage en onderzoek bij de gemeente te komen doen.
- Ziet als grootste opgave jonge talenten een carrière te bieden en te binden, gezien beperkte financiële middelen en het teruglopend aantal werkzaamheden.

### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Zoekt de verbinding met onderwijsinstellingen.
- Wijst op de verantwoordelijkheid van het college om huidige medewerkers zoveel mogelijk te behouden en herplaatsen in tijden van drastische bezuinigingen op personeelskosten.

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Veronderstelt dat het imago probleem van de gemeente als werkgever nog speelt. Daar kun je wel op sturen.

### **Wethouder Schroor:**

- Merkt dat er veel studenten zijn die iets bij de gemeente willen doen, een organisatie met een omzet van 900 miljoen euro.
- Probeert nieuwe talenten kansen te geven, maar het paadje is smal.
- Wijst op het grote succes van BBL-plekken in de regio. Friesland overweegt zich aan te sluiten en er zijn contacten met Drenthe. De begeleidende organisatie is wellicht zelfs te klein.

### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Vraagt hoe het verloop zich verhoudt tot de geplande formatiereductie.

### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Antwoordt dat er kwantitatief ook een mismatch is, omdat de bezuinigingen eerder behaald moeten worden dan het natuurlijk verloop en levert hiervan getallen.

### *Gesubsidieerde banen*

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Vraagt in hoeverre de gemeente maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft genomen door zelf mensen aan te nemen vanuit de voorheen gesubsidieerde arbeid.

#### **Wethouder Schroor:**

- Nam tot nu toe geen mensen aan vanuit de voorheen gesubsidieerde arbeid.
- Is daarover aan het nadenken en komt hier op korte termijn in een discussie op terug.

### *Mobiliteit*

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Vraagt in hoeverre qua mobiliteit quick wins worden behaald door te kijken wie ergens anders wil en zou kunnen werken.
- Wijst erop dat vaak goede werknemers willen vertrekken, wat niet in het belang is van hun dienst of leidinggevende.

#### **Wethouder Schroor:**

- Voert actief beleid op quick wins door alle medewerkers uit te nodigen zich te melden als zij zich door willen ontwikkelen en leidinggevenden hier goed oog voor te laten hebben.
- Kondigt aan een plan voor een mobiliteitsbureau te presenteren. Dit bureau zal zich niet alleen op moeilijk plaatsbare medewerkers richten, maar ook op medewerkers die zelf verandering willen. Dienstbelangen worden ondergeschikt aan die van de ontwikkeling van medewerkers.

### *Externe inhuur*

#### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Heeft de ambitie externe inhuur verder terug te dringen tot 10%.



## Verslag F&V 17 april (middag)

### **Wethouder Schroor:**

- Wijst op de moeilijkheid om externe inhuur terug te dringen tijdens een reorganisatie, waarbij de behoefte aan tijdelijk personeel groeit.
- Wil zo snel mogelijk de volgende stap zetten van 13 naar 12%, maar monitort of dat tijdelijk in de knel komt door bijvoorbeeld de vorming van het Shared Service Centre en komt daar dan op terug.
- Blijft gaan voor het reduceren van externe inhuur.

### *Functioneringsgesprekken*

#### **Dhr. Van der Laan (Stadspartij):**

- Vindt de percentages onvoldoende. Wat gaat het college eraan doen om het aantal functioneringsgesprekken omhoog te krijgen?

#### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Vindt dat iedere medewerker minstens een en het liefst twee functioneringsgesprekken per jaar zou moeten hebben en een beoordelingsgesprek.

#### **Dhr. Koops (CDA):**

- Wil weten in hoeverre leidinggevenden worden aangesproken op de aantallen.

#### **Dhr. Koopmans (ChristenUnie):**

- Is benieuwd of bekend is waarom de 100% niet behaald is.

#### **Wethouder Schroor:**

- Spreekt leidinggevenden aan op hun verantwoordelijkheid functioneringsgesprekken te houden.
- Nuanceert de getallen. Rekening houdend met ziekten en speciale omstandigheden bij de brandweer of bij uit- en indiensttreding, is het percentage 77%.
- Hoort altijd wel redenen waarom functioneringsgesprekken niet gehouden zijn, bijvoorbeeld dat een medewerker misschien op een andere dienst al een gehad had, maar neemt daar geen genoegen mee.
- Gaat erop sturen om het aantal functioneringsgesprekken op 100% te krijgen.

### *Opleiding*

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Kan zich voorstellen dat scholing beter loopt wanneer mensen zelf verantwoordelijkheid en middelen toegewezen krijgen.

#### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Centraliseert een deel van de huidige budgetten en is met de vakbond in gesprek over individualisering.

### *Ziekteverzuim*

#### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Informeert of er een relatie is tussen dalend ziekteverzuim en de in gang gezette reorganisatie. Zijn er nog verschillen tussen diensten?

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Is benieuwd of er ook een verband is tussen langdurig ziekteverzuim en de reorganisatie.

#### **Wethouder Schroor:**

- Ziet meestal lager ziekteverzuim bij organisaties in beweging, omdat er onzekerheid over arbeidsplaatsen bestaat.
- Houdt na de reorganisatie goed in de gaten of het ziekteverzuim niet weer gaat stijgen.

#### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Heeft gespecificeerde cijfers van ziekteverzuim bij verschillende onderdelen.
- Kan geen causaal verband aangeven tussen langdurig ziekteverzuim en de reorganisatie, maar sluit niet uit dat er werkgerelateerde gevallen en burn-outs bij zitten.

### *Medewerkerstevredenheidsonderzoek*

#### **Dhr. Van der Laan (Stadspartij):**

- Wil weten waarom de benchmark van 75% deelname niet gehaald is en of de wethouder dit toe wil zeggen voor een volgende keer.

## Verslag F&V 17 april (middag)

### **Dhr. Koops (CDA):**

- Vraagt of percentages per afdeling bekend zijn om leidinggevendens aan te spreken.

### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Vraagt wat de gemeente doet om het aantal schouder- en nekklachten terug te brengen.

### **Mw. De Wrede (Partij voor de Dieren):**

- Informeert of het Nieuwe Werken leidt tot meer schouder- en nekklachten.

### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Vindt het MTO zorgen opleveren over werkdruk en persoonlijk welzijn. Zo scoort de gemeente slecht in het uitleggen van beleidsveranderingen, komen mensen niet aan pauze toe en vindt 45% dat de reorganisatie te snel gaat.

### **Wethouder Schroor:**

- Stuurde herinneringsmails en betreurt de 56% deelname.
- Denkt dat veel van de niet-deelnemende medewerkers tevreden zijn.
- Kan medewerkers niet verplichten deel te nemen.
- Laat zien dat de uitkomsten van het onderzoek ook echt tot beleid leiden.
- Doet meteen aanpassingen aan werkplekken bij klachten, soms vergaand.
- Is bezig alle werkplekken aan te passen aan het Nieuwe Werken.
- Wil nog sneller met de reorganisatie, maar zoekt met de gemeentesecretaris de juiste balans in goed overleg met GHOR en de bonden.
- Wijst erop dat een te lang durende reorganisatie ook tot klachten en onzekerheid leidt.
- Blijft sturen op de genoemde aandachtspunten.
- Wil beleid beter uitleggen. Medewerkers moeten in de basis weten wat de reorganisatie inhoudt en welke gevolgen die heeft. Op afdelingsniveau worden gesprekken georganiseerd.

### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Antwoordt dat resultaten op zo klein mogelijke schaal bekend zijn om leidinggevendens aan te spreken. Alleen niet wanneer de respons zo laag is dat het tot personen herleidbaar zou zijn.

### *Brief over KCC*

### **Wethouder Schroor:**

- Stuur vrijdag een brief over het KCC.

### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Wil deze brief agenderen voor de volgende commissievergadering.

### *Organisatiestructuur*

### **Dhr. Van der Laan (Stadspartij):**

- Verzoekt een organisatiestructuur op te stellen.

### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Kan zich voorstellen dat een organogram helpt om medewerkers een beeld te geven van hoe de nieuwe organisatie eruit gaat zien.

### **Wethouder Schroor:**

- Is bewust niet begonnen met een organisatie-model, maar met het samenvoegen van de diensten en het vormen van concernstaf, KCC en SSC.
- Wil geen blauwdruk vooraf en ook ruimte laten voor de decentralisaties bij het vormgeven van de organisatie. Ook zijn er ideeën over het samenbrengen van verschillende vormen van vastgoed. Uiteindelijk zal alles de komende twee jaar vorm krijgen.

### *Overheidsstresstest*

### **Dhr. Sijbolts (Stadspartij):**

- Verzoekt de wethouder om schriftelijk antwoord op openstaande vragen.
- Wil weten of verdere bezuinigingen op het ambtenarenapparaat mogelijk zijn. Is het college bereid een overheidsstresstest uit te voeren om de mogelijkheden te bekijken?

## Verslag F&V 17 april (middag)

### **Wethouder Schroor:**

- Neemt in de financiële stresstest ook aspecten van organisatie en werkdruk mee en gaat geen aparte test doen.
- Verwijst naar een eerdere brief over het managen van projecten.
- Herhaalt dat de mismatch tussen ambities en frictiekosten een grote zorg is.
- Beschouwt de vragen als afgedaan.

### *Diversiteitsbeleid*

#### **Dhr. Gijsbertsen (GroenLinks):**

- Heeft weinig gehoord over hoe het college al dan niet stuurt op diversiteit.
- Verzoekt om schriftelijke beantwoording, ook van de PvdA-vragen hierover.

#### **Wethouder Schroor:**

- Verwijst naar de brief van vorig jaar over het diversiteitsbeleid, dat onveranderd is.
- Zal de raadscommissie nader berichten over de uitvoering. Wat mag, doet de gemeente.

#### **Dhr. Ruys (gemeentesecretaris):**

- Vult aan dat de mogelijkheden diversiteitsbeleid uit te voeren relatief beperkt zijn. Door het principe last in, first out kan de diversiteit zelfs afnemen.
- Probeert er invulling aan te geven, wellicht bij stages, maar wijst op de statische situatie.

### *Friciekosten*

#### **Dhr. Moes (PvdA):**

- Vraagt met welke ratio structurele besparing versus incidentele inzet het college werkt bij frictiekosten.
- Wil realistische ambities op het gebied van frictiekosten door het inhoudelijk te benaderen, ook in relatie tot succesvol mobiliteitsbeleid.

#### **Wethouder Schroor:**

- Kwam recent een verhouding van 1:3 tegen, werkt nu met de richtlijn 1:2 en wil eigenlijk 1:1,5. Een te krappe ratio zou niet realistisch zijn, maar de ambitie blijft frictiekosten te beperken.
- Beaamt dat snel en goed (her)plaatsen de beste manier is om frictiekosten te beperken.

#### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Distantieert zich van de stemmingmakerij in media door de Stadspartij en had hun vragen graag besproken.

#### **Dhr. Koops (CDA):**

- Sluit zich daarbij aan.

#### **De voorzitter:**

- Maakt bezwaar tegen persoonlijke oordelen in deze informatieve sessie.

### **B.2. Waar een wil is, is een weg – over arbeidsgehandicapten in de gemeentelijke organisatie (initiatiefvoorstel SP-fractie)**

#### **Wethouder Schroor:**

- Omarmt de geest van het initiatiefvoorstel, maar vraagt ruimte om de gevolgen van het nieuwe sociaal akkoord te analyseren.
- Trok vanwege het akkoord een achterhaalde collegebrief in.
- Biedt aan voor de zomer een nieuwe collegebrief te schrijven over het onderwerp, rekening houdend met de ontwikkelingen in Den Haag.

#### **Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Begrijpt dat het beleid landelijk ingrijpend veranderd is, maar wil wel de discussie aan over het streven om arbeidsgehandicapten plek te geven in de gemeentelijke organisatie.
- Stelt voor het initiatiefvoorstel in mei te agenderen om de druk erop te houden.

*Het initiatiefvoorstel wordt als discussiestuk geagendeerd voor de raad van 29 mei 2013.*

**De voorzitter** sluit de vergadering onder dankzegging om 15.05 uur.