


**Contactgegevens**

Postbus 20001  
9700 PB GRONINGEN

[ombudsman@groningen.nl](mailto:ombudsman@groningen.nl)  
[www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl)

 @Gron\_Ombudsman

**Bezoekadres**

Kreupelstraat 12  
9712 HW Groningen

**Telefoonnummer**

050 318 6568

De leden van de raadscommissie Onderwijs en Welzijn van de gemeente Groningen  
Postbus 20001  
9700 PB GRONINGEN

Groningen, 15 november 2017

Geachte heer, mevrouw,

We hebben kennisgenomen van de 3<sup>e</sup> voortgangsbrief van het college inzake de oprichting van Stichting WIJ. Deze brief ligt ter bespreking voor in uw commissievergadering van 22 november a.s. en gaat onder andere in op de afhandeling van klachten.

Wij hebben u op 19 juni jl. per brief laten weten dat wij ervan uitgaan dat wij onze taak voor Stichting WIJ gaan voortzetten. In vervolg daarop hebben we onze aandachtspunten omtrent een goede klachtafhandeling<sup>1</sup> meegegeven aan mevrouw Flikkema, de programmamanager van de gemeente. Ook hebben we deze gedeeld met mevrouw Kuin, bestuurder van Stichting WIJ.

Onze visie is dat Stichting WIJ de interne klachtafhandeling voor haar rekening neemt omdat daarmee het meest wordt rechtgedaan aan de leer- en herstelfunctie van klachten. Dit wordt ook zo beschreven in de voortgangsbrief.

Voor de *onafhankelijke* tweedelijns klachtbehandeling kan de stichting vervolgens verwijzen naar de gemeentelijke Ombudsman en/of de Jongerenombudsman. Deze duidelijkheid schept de voortgangsbrief echter niet. Daarin wordt gesproken over een tussenstap bij de gemeente. Wij begrijpen hieruit dat er een 'drietrapsraket' wordt geïntroduceerd voor klachtafhandeling. En wij vinden dat om meerdere redenen onwenselijk.

Klachtbehandeling in drie instanties vinden wij een te lange weg voor de burgers van deze stad. Naar onze mening wordt daarmee voorbijgegaan aan de moeite die burgers moeten doen om een klacht in te dienen. Maar ook aan de tijdsduur die elke procedure kost tegen de achtergrond dat het om gevoelige sociale kwesties kan gaan.

Daar komt bij dat de Algemene wet bestuursrecht een klachtproces in twee stappen in het leven heeft geroepen. Deze bestaat uit een eerste klachtbehandeling bij de organisatie zelf vanwege het leer- en hersteltraject. De tweede stap is om de klacht vervolgens voor te kunnen leggen aan een onafhankelijke externe instantie en dat is de ombudsman.

Wij vinden het onwenselijk dat burgers eerst bij twee instanties hun klacht moeten indienen alvorens deze bij een ombudsman als onafhankelijke klachtinstantie te kunnen voorleggen.

---

<sup>1</sup> Niet zijnde klachtbehandeling ovgv de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De vraag is ook hoe de voorgestelde werkwijze moet worden gezien tegen de achtergrond dat de Jongerenombudsman als opdracht heeft meegekregen om met een voorstel te komen om de tweedelijns klachtafhandeling in het jeugddomein te verhelderen.

Een andere reden is dat het college in de brief schrijft over het werken aan een nieuwe relatie tussen de gemeente en Stichting WIJ. Daarbij is de gemeente hoofdeigenaar over het 'wat' en Stichting WIJ over het 'hoe'. Het is in dat verband goed te realiseren dat klachten vooral betrekking hebben op het 'hoe'. Zodra het 'wat' in het geding is, betreft het meestal beleid van de gemeente en daarover gaat klachtbehandeling niet. Wij vinden klachtbehandeling door de gemeente over WIJ dan ook niet passen bij dit uitgangspunt.

De bevoegdheid van de ombudsman om werkzaamheden voor de stichting te doen, ligt reeds besloten in de Verordening Gemeentelijke Ombudsman 2016, waarin artikel 12 (voorheen artikel 10) regelt dat de ombudsman werkzaamheden kan verrichten voor andere rechtspersonen.

Wij kunnen ons indenken dat de gemeente, als opdrachtgever, wel graag geïnformeerd wordt over de klachtafhandeling. Daarover zijn uiteraard afspraken te maken bijvoorbeeld middels rapportages.

Wij gaan ervan uit met deze brief een zinvolle bijdrage te hebben geleverd aan uw discussie over een adequate klachtafhandeling door en voor Stichting WIJ. Mocht u vragen hebben aan ons, dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

mw. M. Hermans  
gemeentelijke Ombudsman

mw. M. Klappe  
Jongerenombudsman