

De gemeenteraadsleden van Groningen
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN

Contactgegevens
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN
ombudsman@groningen.nl
www.groningen.nl/ombudsman

Bezoekadres
Kreupelstraat 12
9712 HW Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Kantoortijden
ma t/m do van 9.00-16.00 uur

Groningen, 29 april 2014

Geachte heer, mevrouw,

Mevrouw Kol, mijn ambtsvoorganger, heeft u(w voorgangers) in 2013 laten weten dat zij haar werkzaamheden per 1 maart 2014 wilde beëindigen. Inmiddels heeft zij, na bijna negen jaar Ombudsman te zijn geweest, afscheid genomen. Voor mevrouw Kol was het beëindigen van haar Ombudswerk en het feit dat zij daarover jegens u geen verantwoording meer kon afleggen, reden om over het jaar 2013 geen jaarverslag meer te schrijven zoals u dat van haar gewend was.

Hoewel ik in 2013 nog niet in functie was vraagt de wet¹ wel van mij om u inzicht te geven in de werkzaamheden van de Ombudsman. U treft daarom in de bijlage een overzicht met korte samenvattingen van de uitgevoerde onderzoeken, interventies en bemiddelingen in 2013 aan.

Hieronder schets ik u enkele opvallende zaken en de belangrijkste cijfers van 2013.

Highlights 2013

Het meest spraakmakend was het onderzoek naar het hondenbeleid en de handhaving ervan. Dit omvangrijke onderzoek heeft diverse gevolgen gehad. Zo is er constructief overleg gevoerd tussen de Vereniging Hondvriendelijk Groningen (VHG) en het college. Mede op voorstel van de VHG zijn er verschillende aanpassingen gedaan ten aanzien van de handhaving. Er is een zgn. discretionaire bevoegdheid van de Boa's vastgelegd in een beleidsregel specifiek voor de handhaving van het hondenbeleid. Ook is er een werkinstructie gekomen voor de toezichthouders en handhavers en is een klachtenregistratiesysteem opgezet. Het

¹ Artikel 81u Gemeentewet

De ombudsman zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de raad.

college heeft aangegeven ook in de toekomst met de VHG en andere betrokkenen te willen blijven spreken over een goede uitvoering van het hondenbeleid.

Een ander in het oog springende zaak is het algemene onderzoek dat de Ombudsman heeft uitgevoerd naar de zgn. spookbewoning. Hierbij ging het om dubbele inschrijvingen op één adres in de gemeentelijke basisadministratie (tegenwoordig: Basisregistratie Personen), terwijl er maar één bewoner daadwerkelijk woont. Zo'n dubbele inschrijving kan verstrekkende gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de bijstandsuitkering of de huurtoeslag. Helemaal is deze problematiek helaas niet te vermijden, omdat de gemeente altijd een onderzoek moet doen als er sprake is van een vermeende spookbewoner. Wel is naar aanleiding van dit onderzoek door de Ombudsman afgesproken dat de termijn voor dergelijke onderzoeken zo kort mogelijk wordt gehouden en dat betrokkenen beter worden geïnformeerd.

Ik vind het belangrijk om te constateren dat het college het werk van de Ombudsman heeft aangegrepen om een aantal verbeteringen in procedures en informatievoorziening door te voeren. Zo heeft een onderzoek naar een onaangekondigd huisbezoek geleid tot aanpassing van de procedure zodat betrokkenen voortaan weten wie het huisbezoek hebben afgelegd en wat het doel van het huisbezoek is geweest. Ook is de informatie op de website op verschillende punten aangevuld, bijvoorbeeld ten aanzien van de overbruggingskredieten, het hondenbeleid en de werkwijze van toezichthouders en handhavers van Stadstoezicht. Inzage in de digitale dossiers bij SOZAWE is nu altijd mogelijk zodat burgers niet meer onverrichter zake huiswaarts hoeven te keren. En er is een registratiesysteem voor klachten over Buitengewoon Opsporingsambtenaren (Boa's).

Van de 115 interventies in 2013 is 19 keer aan de orde dat er traag of niet gereageerd is op verzoeken, klachten of (aan)vragen van burgers. Dit is in 17% van de gevallen. Dat is een hoog percentage als bedacht wordt dat dit type klachten in veel gevallen relatief eenvoudig te voorkomen is door het maken van goede (werk)afspraken. Het belang hiervan wordt ook door de Nationale ombudsman onderschreven die in zijn jaarverslag 2013 schrijft: *hoe korter de reactietijd, hoe tevredener men is over de overheidsdienstverlening*².

Algemene werkwijze

De Ombudsman richt zich vooral op het oplossen van problemen en het herstellen van fouten. En minder op het doorlopen van formele procedures. Het is de burger immers niet te doen om een schriftelijk rapport, maar om een oplossing van zijn of haar probleem. Interventies van de Ombudsman hebben betrekking op incidentele onregelmatigheden of fouten en zijn gericht op een snelle oplossing of het herstellen van het contact. Een interventie, van welke omvang dan ook, eindigt vrijwel altijd in een brief aan de burger en het betrokken organisatieonderdeel van de gemeente.

Een klacht of verzoek van een burger leidt tot een onderzoek van de Ombudsman als er sprake is van structurele manco's of wanneer de standpunten van de burger en de gemeente

² Pag. 11 Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 33 876, nr. 2

nogal uiteen lopen. Dit type onderzoeken van de Ombudsman resulteert vrijwel altijd in een (eind)rapport. Deze rapporten krijgt u toegezonden en ze worden ook gepubliceerd.

In cijfers

	2013	2012	2011
Totaal eerste contacten	437	493	466
contacten over gemeentelijke instanties	276	262	260
contacten over overige instanties	157	207	174
aanmeldingen spreekuur/niet gekomen	4	24	32
Wijze van binnenkomst			
telefoon ³	176	205	197
brief/email	114	116	119
bezoek	147	172	150
Wijze van afhandeling			
verwijzing naar gemeente voor contact	90	87	83
verwijzing naar klachtenfunctionaris	52	33	43
procedurele interventies	26	26	24
interventies	65	79	77
interventies plus	24	17	10
(eind)rapporten	12	14	15
bemiddeling	1	1	1
onderzoek zonder rapport	1	-	-
door naar volgend jaar	5	5	7
Oordeel n.a.v. (eind)rapporten			
gegrond	4	8	11
grotendeels gegrond	3	1	1
deels gegrond/deels ongegrond	3	2	2
grotendeels ongegrond	-	1	-
ongegrond	2	1	-
<i>aanbevelingen</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>toezeggingen</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>7</i>

Het totaal aantal inhoudelijk afgehandelde zaken (129) is iets kleiner dan in 2012 (137), maar weer vrijwel gelijk als in 2011 (127). De daling ten opzichte van 2012 is bijna 6%.

Daarmee is de daling in Groningen iets kleiner dan de Nationale ombudsman heeft geschetst in zijn jaarverslag. Hij gaf aan dat er door hem in 2013 8% minder zaken zijn behandeld voor gemeenten.

³ Meer dan de helft van de telefoontjes betreft andere organisaties dan de gemeentelijke. Bij e-mail ligt dat rond de 30%.

Overzicht van de gemeentelijke onderdelen

	informatie/ verwijzing	interventie	(eind)- rapport	onderzoek z. rapport	bemid- deling	algemeen onderzoek
Gemeenteraad	4	1				
College	6	1		1		
Burgemeester	3	5				
Griffie						
BD	1	2				
DIA	28	14				1
HVD	7	4	1			
Iederz	1					
OCSW	5	7	1			
RO/EZ	21	22	2		1	
SOZawe	44	41	6			
Stadsbeheer	20	13	1			
Stadstoezicht	2	5	1			
Ombudsman	4					
Totaal	146	115	12	1	1	1

Ombudsnormen

Om gedragingen van de overheid te kunnen beoordelen heeft de Nationale ombudsman normen ontwikkeld waaraan getoetst kan worden. Deze normen zijn in vier categorieën verdeeld, te weten 'open en duidelijk', 'betrokken en oplossingsgericht', 'respectvol' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Toetsing aan de normen van de categorie 'eerlijk en betrouwbaar' was in 2013 het meest aan de orde. Meer specifiek oordeelde de Ombudsman dat in de twaalf (eind)rapporten de betrouwbaarheidsnorm⁴ zes keer en de norm 'goede organisatie'⁵ vier keer in het geding was.

Ik ga er vanuit u met dit jaaroverzicht van dienst te zijn. Voor het geven van een mondelinge toelichting ben ik uiteraard beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

M.H.H. Hermans
gemeentelijke Ombudsman

⁴ **Betrouwbaarheid:** de overheid handelt binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

⁵ **Goede organisatie:** De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.