

Van: Ombudsman Groningen <info@ombudsman.groningen.nl>
Verzonden: donderdag 4 maart 2021 15:29
Aan: Griffie <Griffie@groningen.nl>
Onderwerp: jaarverslagen ombudsman 2020 voor de raad

Geachte heer, mevrouw,

Graag bied ik u bijgaand het jaarverslag van de ombudsman aan dat betrekking heeft op de werkzaamheden in 2020 voor de gemeente.

Het jaar 2020 was uitzonderlijk, in velerlei opzicht.

Door het wegvallen van het inloopspreekuur vanwege de coronamaatregelen hebben we het afgelopen jaar aanzienlijk minder bezoekers gehad dan het jaar (en de jaren) ervoor. We zagen een daling naar 60 bezoekers. In 2019 waren dat er nog 257. Of het geheel daaraan te wijten is dat we minder klachten hebben ontvangen is niet zeker. Mogelijk was er ook minder aandacht voor het indienen van klachten (via telefoon en e-mail) omdat mensen andere zorgen hadden door de coronapandemie.

Ondanks het verminderde aantal behandelde zaken laat het jaaroverzicht een aantal gevarieerde kwesties zien die door inwoners van de gemeente bij de ombudsman aan de orde zijn gesteld. Naar aanleiding daarvan heeft de gemeente een aantal verbeteringen opgepakt. Dat is heel mooi, want dat is een van de doelstellingen van klachtbehandeling.

Ik spreek de wens uit dat dit overzicht ter inspiratie kan dienen en de kennis van de gemeente vergroot over de belevingswereld van haar inwoners.

Net zoals vorig jaar stuur ik u ook de jaarverslagen van WIJ Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor toe. Deze jaarverslagen zijn eerder al toezonden aan de respectievelijke besturen.

Bij elk jaarverslag is een overzicht van alle behandelde zaken gemaakt. Het betreft korte geanonimiseerde samenvattingen.

Voor een mondelinge toelichting in uw raad ben ik uiteraard beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

Marijke Hermans
Ombudsman

voor de gemeente Groningen (incl. Noordelijk Belastingkantoor),
WIJ Groningen, Beschermd wonen, GGD

Post- en bezoekadres: Kreupelstraat 12 Groningen
Telefoon: 050 318 65 68 (ma t/m do)
E-mail: info@ombudsman.groningen.nl
Website: www.ombudsmangroningen.nl

