

RAADSVOORSTEL

2010-2011

Ons kenmerk: GR11.

Registratienummer: GR11.2596014

Ingekomen op: 26 april 2011

Onderwerp: jaarverslag 2010 van de gemeentelijke Ombudsman Groningen

Groningen, 26 april 2011

Raadsvoorstel

Geachte Raad,

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

Concreet samengevat doet de Ombudsman de volgende aanbevelingen voor:

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

Gelet op het vorenstaande stellen wij u voor te besluiten:

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

Het presidium van de gemeente Groningen,

de voorzitter,

de griffier,

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

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

