

Onderwerp Reactie op het jaarverslag van de ombudsman 2024
ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 14 050

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 92609-2025

Datum 17-4-2025

Uw brief van

Uw kenmerk



Geachte lezer,

We hebben met belangstelling het jaarverslag 2024 van de ombudsman gelezen. In deze brief geven we een reactie, waarbij we uiteraard ook stilstaan bij de signalen en aanbevelingen die de ombudsman gegeven heeft aan onze gemeente.

Inleiding

Het merendeel van de binnengekomen klachten bij de gemeente Groningen is informeel afgehandeld. Wij zien een toenemende vraag van inwoners en andere burgers om een formele klachtafhandeling en geven hier gehoor aan. Na het melden van een klacht wordt de klager in principe altijd de keuze voorgelegd van formele of informele klachtafhandeling.

We leren als gemeente van zowel de informeel als formeel afgehandelde klachten. De klachtenfunctionarissen geven de betreffende directie(s) feedback en advies over mogelijke veranderingen in een proces of werkwijze.

De diversiteit in onderwerpen waarvoor mensen de ombudsman benaderen voor wat betreft de gemeente Groningen, herkennen wij. De onderwerpen van klachten, zoals parkeer- en maaibeleid, die de ombudsman eruit licht, zijn ook bij de gemeente opgevallen. Daarnaast blijft communicatie een aandachtspunt. We merken jaarlijks verbetering en dit komt onder andere naar voren uit de cijfers in het jaarverslag klachten.

Het is goed te lezen dat de ombudsman de samenwerking met de klachtenfunctionarissen als prettig en constructief ervaart. Het goede contact met de klachtenfunctionarissen, die de brug zijn tussen ombudsman en gemeente(medewerkers), is belangrijk voor de gemeente Groningen.

Snelle actie

De snelle actie is een nieuwe ontwikkeling die de ombudsman gestart is in de loop van 2024. Met de snelle actie wil de ombudsman het proces, waar een klager in vast loopt, snel vlot trekken. Deze nieuwe ontwikkeling vraagt aanpassing in onze werkwijze, dit kost tijd en gewenning. In goed overleg met de ombudsman gaat dit steeds beter.

Contactpersoon en contactmaatregelen

De kwartiermaker, in het jaarverslag van de ombudsman beschreven als speciaal contactpersoon voor mensen met een contactmaatregel, is in het tweede kwartaal van 2024 gestart. In 2024 heeft de kwartiermaker een analyse gemaakt, de praktijk ervaren en veel contact gehad met veelvragende mensen (met en zonder contactmaatregel). In 2025 worden deze ervaringen uitgewerkt tot een beleid en aanpak voor personen met veelvragend gedrag.

Aanbevelingen en signalen

Overgenomen aanbevelingen

- Niet welkom meer (pagina 22)
- Verplicht verhuizen (pagina 24)

Terugkoppeling op aanbevelingen, toezeggingen en signalen

- Geweigerd aan de deur (pagina 23)

De informatie op de website is aangepast. Er staat een duidelijke verwijzing naar het Discriminatie Meldpunt Groningen op de website. De frequentie van samenkomen van het panel staat benoemd evenals de behandeltermijn.

- Zorg om Zorg (pagina 39)

We hebben de suggestie meegenomen naar de betrokken aanbieder en het verzoek gedaan om hier zoveel mogelijk rekening mee te houden.

- Hoe vaak moet je vragen om een besluit (pagina 42)

Het signaal is niet eerder bij de gemeente aangekomen dan via de ombudsman.

De gemeente registreert signalen over het proces van de toegang: het moment van melding, afgeven beschikking en start ondersteuning. De afgelopen jaren worden er intensieve gesprekken gevoerd om de toegang verder te stroomlijnen. Wanneer er een signaal op casusniveau binnenkomt wordt er contact gezocht met WIJ zodat zij toelichting kunnen geven en wordt er gekeken hoe het probleem kan worden opgelost. Er is een tweewekelijks overleg over hoe WIJ de opdracht rondom de Wmo uitvoert. De belangrijkste gespreksonderwerpen daar zijn in- en uitstroom, wachtlijsten en werkvoorraad bij WIJ. We werken daar continu aan het verbeteren van registratie van en managementinformatie over meldingen en ondersteuningsvragen van inwoners.

Volgvel 2

- Nog niet beperkt genoeg (pagina 50)

Er is een regulier overleg met het team artsen. Daar zitten zowel de keuringsartsen als de administratieve ondersteuners bij. Het team artsen heeft aangegeven dat ze anticiperen op progressieve ziektes, maar dat dit erg ingewikkeld is. De snelheid van achteruitgang laat zich lastig voorspellen.

- Niet voor iedereen een parkeervergunning (pagina 74)

Naar aanleiding van deze casus heeft een ambtenaar direct contact opgenomen met de eigenaar van het woningcomplex en met de afdeling die gaat over de verhuur van de woningen. De medewerker heeft hen erop geattendeerd dat zij de parkeersituatie duidelijk moeten communiceren aan hun potentiële huurders om misverstanden te voorkomen.

Op 16 april is er een beeldvormende sessie geweest met de ombudsman over het jaarverslag van de ombudsman. De meningsvormende sessie over het jaarverslag ombudsman en jaarverslag klachten zal plaatsvinden op 14 mei 2025.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

locoburgemeester,
Mirjam Wijnja

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.