

## VERSLAG VERGADERING RAADSCOMMISSIE FINANCIËN EN VEILIGHEID

WI: F&V nr. 10/05

Datum: 2 juni 2010

Plaats Oude raadzaal

Tijd: 13.00 – 15.00 uur

**Aanwezig:** dhr. J. Spakman (voorzitter), dhr. W. Moes (PvdA), dhr. R.O. Martens (PvdA), mw. C.E. Bloemhoff (PvdA), dhr. M.T. Gijsbertsen (GroenLinks), dhr. W.B. Leemhuis (GroenLinks), mw. H. Rademaker (SP), mw. L.R. van Gijlswijk (SP), dhr. J.M. van Keulen (VVD), mw. A. Kuik (CDA), dhr. J.H. Luhoff (D66), dhr. H.J.M. Akkermans (D66), dhr. R.P. Prummel (Stadspartij), dhr. A. Sijbolts (Stadspartij), dhr. B. Coppinga (Stadspartij), dhr. M. Verhoef (ChristenUnie), dhr. R. Liefers (Student en Stad), mw. K. de Wrede (PvdD).

**Afwezig m.k.:** dhr. B. Baldew (PvdA), dhr. D. Jager (VVD), dhr. J. Seton (CDA).

**Namens de griffie:** dhr. W.T. Meijer (commissiegriffier).

**Burgemeester:** J.P. Rehwinkel; **Wethouders:** dhr. T. Schroor en mw. C.T. Dekker (tot 13.10 uur).

**Verslag:** dhr. Z. Jeuring (Notuleerservice Nederland).

---

### A.1. Mededelingen voorzitter/portefeuillehouders

#### De voorzitter:

- Op 17 juni 2010 is een extra bijeenkomst van de commissie F&V vanwege de jaarrekening.
- Op 7 juni 2010 om 17.00 uur is een informatieve bijeenkomst met de accountant.

**Wethouder Dekker** vraagt de commissie of zij zich mag excuseren voor deze vergadering in verband met een eerder vastgestelde bijeenkomst van de stuurgroep Zuidelijke Ringweg.

**De voorzitter** zegt een voorstel te doen bij de vaststelling van de agenda.

#### De burgemeester:

- Over de suggesties van mw. Van Gijlswijk voor de verkiezingen over o.a. de Stips: alle relevante informatie over legitimatieplicht en stempas wordt naar de Stips gestuurd.
- De vraag van dhr. Moes over de sirenes: heden is overleg met bewoners. De gemeente staat serieus open voor alternatieven, de commissie wordt geïnformeerd over het resultaat.
- Inspreekreactie mw. Kiki: de antwoordbrief van het college over contactpersonen komt naar de raad.

### A.2. Vaststelling agenda

#### De voorzitter:

- Stelt voor punt A.5. Rondvraag voor punt A.3. te behandelen in verband met het eerdere vertrek van wethouder Dekker.

*De agenda wordt gewijzigd vastgesteld.*

### A.5. Rondvraag

#### Mw. Rademaker (SP):

- Wanneer komt de notitie 'Aanbesteding diensten' naar de commissie?

#### Dhr. Van Keulen (VVD):

- Hoe gaat het college de recent in werking getreden 'anti-kraakwet' handhaven?

#### Dhr. Prummel (Stadspartij):

- Was het niet beter geweest dat de wethouder RO eerst met de raad had overlegd voordat hij uitspraken deed over het handhaven van het kraakverbod?

**Wethouder Dekker** antwoordt namens wethouder De Vries:

- De uitspraken van wethouder De Vries zijn niet nieuw: de in het college vertegenwoordigde partijen zijn tegen een kraakverbod. Binnenkort komt het college met een plan van aanpak hoe leegstand kan worden bestreden.
- Notitie 'Aanbesteding diensten': dit punt ligt bij het nieuwe college. Spreker zal de wethouders Schroor en Visscher eraan herinneren.

**De burgemeester** voegt toe:

- De anti-kraakwet: feit is dat de wet is aangenomen, daarom wordt in het college gesproken over het handhaven daarvan.

### **A.3. Vaststelling LTA en lijst van moties en toezeggingen**

**Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Graag de notitie contractcompliance in september in de raad.

**De voorzitter** stelt vast dat de commissie zich hierin kan vinden.

*Ongewijzigd vastgesteld.*

### **A.4. Conformstukken**

**Raadsvoorstel: Wijziging leges digitaal verstrekken van informatie**

*Het voorstel gaat als conformstuk naar de raad van 23 juni 2010.*

### **B.1. Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2009 (Collegedebat d.d. 29 april 2010)**

**Mw. Bloemhoff (PvdA):**

- Complimenten voor OCSW voor de klachtafhandeling. Dit is een best practice en een voorbeeld voor andere diensten.
- RO/EZ: er is een forse stijging van de klachten over incorrecte afhandeling en meldingen. Er is extra capaciteit nodig.
- SOZAWE: termijnoverschrijding door vakantie of ziekte mag niet voorkomen.
- Het college moet druk zetten achter het verbeteren van het klachtenvolgsysteem.

**Mw. Kuik (CDA):**

- DIA: de klachtenfunctionaris was langdurig afwezig waardoor onduidelijkheid bestond over het horen van klagers. Dit moet worden voorkomen.

**Mw. De Wrede (PvdD):**

- Kwetsbare groep bij SOZAWE: dit is de groep mensen die bang is weer aan het werk te moeten. SOZAWE beantwoordt de klachten vaak niet naar tevredenheid. Worden wel eens hulpverleners ingeschakeld voor deze groep?
- Blij met de oplossing voor hondenpoep op speelplaatsen.

**Dhr. Liefers (Student en Stad):**

- Bepleit een actieve houding van de organisatie richting klanten, een meer persoonlijk contact.

**Mw. Jongman (CU):**

- Vraagt of er een oplossing komt voor de problemen met het klachtenvolgsysteem.
- Gemeentelijk Informatiecentrum (GIC) wordt als belangrijkste klachteningang gezien, toch komt daar 0% van de klachten binnen; wat doet gemeente om hier meer aandacht aan te geven?

**Dhr. Sijbolts (Stadspartij):**

- Zes weken moet genoeg zijn voor klachtafhandeling.
- Waarom is de registratie via het klachtenvolgsysteem niet bij alle diensten gelijk?

**Dhr. Luhoff (D66):**

- Klacht is gratis advies, maar dan is term 'klacht' wel wat negatief; er kan meer positieve aandacht aan gegeven worden.
- Problemen met klachtenvolgsysteem mogen geen argument zijn voor overschrijding. Goede registratie is nodig en dit moet volgend jaar in orde zijn.

**Dhr. Leemhuis (GL):**

- Hoe zit het met de overheveling van bepaalde klachten naar de Milieudienst, zodat ze nu wel meetellen?
- De termijnen: zie de verbeteringen bij de Milieudienst, dat is een voorbeeld voor andere diensten. 25% overschrijding van termijnen is erg veel.

**Dhr. Van Keulen (VVD):**

- Bellen is sneller en de beste manier. De fractie stelt een pilot voor bij alle diensten om binnenkomende klachten na te bellen.

**Mw. Van Gijlswijk (SP):**

- Het is niet mogelijk om alle klachten binnen de zeswekentermijn op te lossen; het is wel goed om te streven naar 'zo veel mogelijk'

**De burgemeester:**

- Het klopt dat het altijd beter kan. De suggesties worden meegenomen en het college zal OCSW als best practice communiceren.
- RO/EZ en het verandertraject: het is nodig de vinger aan de pols te blijven houden. Capaciteitsgebrek, vakanties e.d. mogen niet als argument voor vertraging worden opgevoerd, het is een kwestie van planning. Toegezegd wordt om na te gaan hoe dit zit.
- Kwetsbare groepen: er zijn contacten met instellingen om die mensen te helpen.
- Klantenvolgsysteem: het werkt wel maar nog niet goed. Dit najaar worden verbeteringen aangebracht.
- Het verbeteren van de bekendheid van de klachteningang kan door goed zichtbaar te zijn, zowel fysiek als via de website.
- Het komt inderdaad voor dat één klager een behoorlijk beslag legt op de klachtenfunctionaris, maar ook op bestuurders; toch zullen ook diens klachten correct moeten worden afgehandeld; als het uit de hand loopt, wordt hem/haar een speciale contactfunctionaris toegewezen.
- Bellen met klagers gebeurt al zo veel mogelijk.
- Naar aanleiding van behandeling jaarverslag Ombudsman vorige maand in de commissie Cultuurverandering zal nog worden nagegaan hoe het zit met de klachtafhandeling bij de Oosterpoort.
- Overheveling van klachten bij Milieudienst: klachten over bijvoorbeeld volle vuilnisbakken werden tot voor kort als beleidsklacht gezien en daarom niet meegeteld. Nu wordt dat als incorrecte afhandeling en dus als klacht gezien, dat is de reden van de toename.

**B.2. Terugblik 2009 en Jaarprogramma 2010 gemeentelijke internationale samenwerking**

**Dhr. Akkermans (D66):**

- D66 vindt: denk en handel internationaal. De ambitie van het jaarprogramma is goed. Er moet selectief worden gekozen voor enkele stedenbanden.
- Bremen: waarom is het aanbod van Bremen om een Groningerpodium op te zetten, mislukt?
- Is de reguliere burgerinformatie ook in het Engels beschikbaar?
- De terugblik 2009: er is weinig te lezen over de resultaten. Graag iets meer zicht op effecten.

**Dhr. Prummel (St.partij):**

- De fractie steunt dit beleid; eens met de focus op het oosten.
- Effecten zijn er wel degelijk, maar nauwelijks te kwantificeren.
- De drie stedenwapens boven de overeenkomst: prima. Heeft hiermee het logo afgedaan?

**Dhr. Liefers (Student en Stad):**

- Internationale samenwerking staat bij de fractie hoog in het vaandel.
- Hoe is de samenwerking concreet te maken? Wanneer en hoe zijn de effecten te meten?
- Wat gebeurt met de motie over de meertalige website?

**Mw. De Wrede (PvdD):**

- De fractie staat achter de nota.
- Digitale informatievoorziening is erg belangrijk.
- Teleurstelling over de uitwerking van het tweede doel van de nota Groningen Wereldstad, vooral wat betreft het onderdeel biodiversiteit. San Carlos en Moermansk worden genoemd.
- Graag meer aandacht voor dieren in de nota.

**Mw. Rademaker (SP):**

- Wat hebben de acties opgeleverd, ook in euro's uitgedrukt?
- Stedenband China is niet iets voor Groningen: meer iets voor de landelijke overheid.

**Dhr. Verhoeff (CU):**

- Nadruk op Noordoost Europa en San Carlos is prima. Dit zo houden en de slapende contacten niet activeren.
- Naast de vraag wat het oplevert, is de vraag wat het kost eveneens belangrijk.

**Dhr. Moes (PvdA):**

- De ‘brillen’ van de fractie: duurzame samenwerking, wederkerigheid, betrokkenheid en doelgerichtheid.
- Eens met de SP: de doelgerichtheid van de activiteiten moet helder worden gemaakt.
- Activiteiten moeten vooraf op de eerste drie brillen worden getoetst. Graag reactie college.
- Oldenburg en San Carlos: vele activiteiten, maar waar is samenhang en relatie met de doelen? Eens met PvdD dat meer aandacht voor milieu nodig is.
- Activiteiten sterker inhoudelijk toetsen op hun bijdrage aan de focuspunten.
- Jaarprogramma: graag uitleg bij de doelen 1, 5 en 6.
- Graag specificatie van alle kosten.

#### **Dhr. Leemhuis (GL):**

- Noord-Europese ontwikkelingsas: GL legt graag de nadruk op Noord-Duitsland. Wat is meerwaarde van de contacten buiten Noord-Duitsland?
- Eens met de opmerking van de SP over stedenband in China.
- Terugblik en jaarprogramma lijken vooral te gaan over economische contacten, terwijl de effecten moeilijk meetbaar zijn. De effecten van ideële doelen zijn duidelijker.
- Fairtrade: dit meer benadrukken samen met streven naar duurzaamste stad.

#### **Mw. Kuik (CDA):**

- Internationale samenwerking is een goede zaak.
- Eens met de verzoeken om meer inzicht in resultaten en kosten.

#### **Dhr. Van Keulen (VVD):**

- Het kwantificeren van resultaten van economische samenwerking en stedenbanden is erg moeilijk. Het gaat om contacten tussen mensen en het is een langetermijninvestering.
- Stedenbanden: ontwikkelingshulp c.q. het helpen van de andere steden mag niet leidend zijn.
- Relatie stedenband en ontwikkelingssamenwerking is moeilijk.

#### **De burgemeester:**

- Dhr. Prummel krijgt een visitekaartje overhandigd met het wapen erop.
- Twee rode draden in de woordvoering: wat levert het op en wat kost het.
- Complimenten voor betoog dhr. Akkermans: hij vatte het allemaal goed samen.
- Wat levert het op: dit is een moeilijk te beantwoorden vraag. De burgemeester geeft uitleg aan de hand van enkele voorbeelden.
- De stad heeft nauwe contacten met Noord-Duitse steden: vooral Oldenburg maar ook Hamburg en Bremen. De contacten met Hamburg wil de burgemeester verder versterken.
- De burgemeester geeft een voorbeeld van wat contacten kunnen opleveren: via de burgemeester van Bremen, het verkiezingsdebat in Groningen tot een regeringslunch in Den Haag met de minister-president en dezelfde burgemeester van Bremen. Het onderwerp: de masteropleiding muziek in Groningen.
- Contacten in Brussel: dit leverde 70 miljoen euro op voor de speerpunten uit het Akkoord van Groningen: healthy ageing en energy. Daar aanwezig zijn is van groot belang mede gezien de voortzetting van het cohesiebeleid.
- Helpen, leren en handel zijn de door de raad vastgestelde thema's van de stad.
- Een Groninger podium in Bremen: Noorderslag doet mee aan het podium in Bremen. Mogelijkheden tot verdere samenwerking worden onderzocht.
- Wat gebeurt voor buitenlandse inwoners: er staat een Engelse tekst op de website gericht op buitenlandse inwoners. Het verzoek om een Duitstalige tekst: de burgemeester zegt toe hier werk van te zullen maken, maar kan geen termijn noemen omdat het geld kost.
- Huis van de Nederlandse Provinciën: hier wordt gebruik van gemaakt, de burgemeester heeft een bezoek gebracht met het oog op het cohesiebeleid. Een blijvend contact.
- Eens met de opmerking van dhr. Prummel of je wel moet willen meten.
- De stad doet mee aan de Nacht van de Foori.
- Fairtrade is onderdeel van duurzaamheid.
- Biodiversiteit: ecotoerisme is van belang bij de overeenkomst met San Carlos. De burgemeesters hebben erover gesproken. Aandacht voor dieren wordt nader bekeken.

- De kosten zijn niet hoog. Raad en college hebben geen structurele middelen beschikbaar gesteld. Binnen G-kracht is een beperkt bedrag beschikbaar. Conclusie: afgezet tegen de geringe kosten levert het de stad erg veel op.
- Een nadere vraag over personeelskosten: die staan in de oorspronkelijke nota. Toezegging dat het toegestuurd wordt.
- Er zijn gezien de huidige situatie geen bestuurlijke contacten met Jabalya.
- De burgemeester legt uit waarom het zin heeft om verder oostwaarts dan Noord-Duitsland te gaan.
- Fairtrade: wat er gebeurt, staat onder andere in de duurzaamheidskalender, de stad is zichtbaar.

#### **Wethouder Schroot:**

- De wethouder is verbaasd over het hameren op de effecten van de economische handelsrelaties. Economische handel heeft veel aantoonbare effecten.
- Het is niet goed elk jaar de effecten te willen concretiseren.
- Er wordt 90.000 euro geïnvesteerd in de handelsrelaties: de wethouder somt op wat ervoor terugkomt naar de stad.
- Huis van de Provinciën en de focus op het buitenland: de verbanden met de steden Oldenburg, Bremen en Hamburg worden versterkt. SNN werkt samen met Niedersachsen.

### **B.3. Ontwikkeling nieuwe omroepnota (Collegiebrief 29 april 2010)**

*Na enige discussie wordt besloten het agendapunt en de richtinggevende discussie (de raad aan de voorkant) door te schuiven naar de commissie in september 2010.*

#### **C.1. Lijst van ingekomen stukken en stukken ter kennisname**

##### **Dhr. Liefers (Student en Stad):**

- Graag de Online dossiervorming agenderen.

*Het onderwerp 'Online dossiervorming' wordt geagendeerd voor de commissie in september 2010. Student en Stad geeft de vraagpunten door.*

#### **C.2. Vaststelling verslag van 14 april 2010**

##### **Mw. Rademaker (SP):**

- Graag het verslag van andere commissies bij dit verslag voegen als het gaat over onderwerpen die deze commissie raken. Voorbeeld: het jaarverslag Ombudsman in de commissie Cultuurverandering.

*Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.*

**De voorzitter** sluit de vergadering om 15.00 uur.

#### **Toezeggingen**

##### **De burgemeester**

Bij agendapunt A.1. Mededelingen:

Plaatsing sirenes, vraag dhr. Moes: de commissie wordt geïnformeerd over het resultaat van het overleg van de gemeente met de bewoners.

Bij agendapunt B.1. Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2009:

Capaciteitsgebrek, vakanties e.d. mogen niet als argument voor vertraging worden opgevoerd, het is kwestie van planning. Toegezegd wordt om na te gaan hoe dit zit.

Naar aanleiding van behandeling jaarverslag Ombudsman vorige maand in de commissie Cultuurverandering zal nog worden nagegaan hoe het zit met de klachtafhandeling bij de Oosterpoort.

Bij agendapunt B.2. Terugblik 2009 en Jaarprogramma 2010 gemeentelijke internationale samenwerking:

Het verzoek om een Duitstalige tekst voor buitenlandse inwoners op de website: de burgemeester zegt toe hier werk van te zullen maken maar kan geen termijn noemen omdat het geld kost.

Een nadere vraag van dhr. Leemhuis over personeelskosten: die staan in de oorspronkelijke nota. De commissie wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.