

Voorzitter: Dhr. J. Boter (VVD)

Namens de raad: J. Visser (GroenLinks), T.J. Bushoff (PvdA), I. Venhuizen (D66), J. Huisman (SP), E.H. Hessels (VVD), G.B.H. Brandsema (CU), Y.P. Menger (100%Groningen), J. Atema (Stadspartij), K.A. Blauw (PVV)

Namens het college: K.F. Schuiling (Burgemeester)

Namens de griffie: Mevr. W.H. Bierman

Jaarverslag van de ombudsman

00:16:22

Voorzitter: Goedenavond. Het is acht uur en ik heb net begrepen dat de burgemeester om half tien bij een volgende sessie moet zijn, dus dan wil ik wel strak om acht uur beginnen.

00:16:34

Voorzitter: De heer Venhuizen is nog even zijn computer een zet aan het geven zodat die het doet.

00:16:40

Voorzitter: Ik zie dat de heer Visser van GroenLinks en de heer Atema van de Stadspartij digitaal aanwezig zijn bij deze sessie. We bespreken in deze meningvormende sessie het jaarverslag van de ombudsman, wat in dit geval een rare benaming is, maar laten we toch maar ombudsman aanhouden. En het jaarverslag van de klachten, plus een reactie college op het jaarverslag van de ombudsman. Deze sessie is vooral bedoeld om meningen te delen.

00:17:04

Voorzitter: Ik neem aan dat iedereen hier aanwezig is en eigenlijk nog technische vragen had, dat ambtelijk heeft nagevraagd en dat we hier dus ook de meningen gaan wisselen.

00:17:12

Voorzitter: Voordat we dat gaan doen, wilde ik opmerken dat alle fracties drie minuten hebben en twaalf minuten voor de ombudsman en het college opgeteld. Dan geef ik eerst graag voor een kleine samenvatting, de inleiding, het woord aan de ombudsman.

00:17:29

Ombudsman: Dank u wel, voorzitter. Ik zal het kort houden, maar niet nadat ik gezegd heb, zoals de titel van het jaarverslag ook luidt dat het een uitzonderlijk jaar was. Wat vrijwel iedereen wel met mij eens zal zijn. Uitzonderlijk in velerlei opzichten voor iedereen denk ik, en wel op verschillende manieren. Voor ons als bureau van de ombudsman, vooral omdat we veel minder mensen fysiek langs hebben gehad. Dat waren er tweehonderd minder, in 2019 hadden we er nog 257 en afgelopen jaar maar zestig. Dus dat is een enorm verschil in werken. Het totale aantal mensen dat de Ombudsman benaderd heeft, dat is nog steeds ruim boven de 500, maar dat was ook lager dan het jaar daarvoor. 24 procent om precies te zijn. Qua werkmethode voor ons: uitzonderlijk was het jaar natuurlijk ook, vanwege de vele ingrepen en regelingen die de overheid moest doen en treffen. Eén daarvan is die tijdelijke overbruggingsregeling voor zelfstandige ondernemers, beter bekend als de Tozo, waarvan de uitvoering bij de gemeente kwam te liggen. U weet dat ongetwijfeld en toch, ondanks dat het een hele korte tijd in de benen moest worden geholpen, hebben wij weinig Tozo

klachten gekregen. Dat vind ik opvallend, want als het in zo'n korte tijd moet, dan is de kans op fouten natuurlijk best aanwezig. Maar toch hebben we weinig klachten gezien en dat is mijns inziens een compliment waard voor de afdeling die dit heeft uitgevoerd. Ook de snelle wijze waarop deze afdeling reageert op de klachten die we wel hebben gehad en waarmee ze uiteindelijk toch nog snel tot uitbetaling overgingen, vind ik een compliment waard. U leest daarover ook in het jaarverslag. Uitzonderlijk als titel voor dit jaarverslag is ook bedoeld als oproep om het uitzonderlijke van elke situatie te willen zien. Geen mens is gelijk, iedereen heeft zijn eigen context, geen situatie is hetzelfde. Door daar oog en oor voor te hebben, kun je specifiek inzoomen op elke situatie, op de situatie van die betreffende persoon. Dan kun je maatwerk leveren en dat hebben we bijvoorbeeld bij stadsbeheer een aantal keer gezien. Door de goede wijze waarop ze meedachten met klagers in het vinden van oplossingen of in het vinden van alternatieven. Ik noem een heel klein voorbeeldje: het aanbieden van marmergruis als alternatief voor steeds doodgaande plantjes op een grafmonument, op kosten van de gemeente vond ik een mooi gebaar. Het is ook goed om in de college-reactie te lezen dat maatwerk als kompaskoers in het missie- en visietraject van de gemeente zal worden meegenomen. Mijn oproep is: blijf steeds nadenken of de uitvoering van de regels, ook al klopt die op zich, toch niet ongewenste of onbedoelde effecten zal hebben, want rechtmatig kan wel onbehoorlijk zijn. Als gevolg van de klachtbehandeling afgelopen jaar zijn er ook verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld in de meldingen procedures van de gemeente. Daardoor krijgen melders nu altijd een terugkoppeling van hun melding van straattegels en wat er dan allemaal te melden is. Dat zie ik als een belangrijke verbetering in de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners. Wel zie ik nog geregeld dat een tussenbericht of een voortgangsbericht ontbreekt. Waar reactietermijnen lang duren en dat zie ik wel geregeld, dat de reactietermijnen van de gemeente lang zijn. Mijn pleidooi is dan ook: koppel op tijd terug naar degene met wie je in contact bent. Het duurt langer of ik kom er dan en dan op terug, want dan weet diegene dat die niet vergeten is. Dat vind ik heel erg belangrijk en ook, dat heb ik ook tegen het college gezegd: mensen hoeven dan niet zelf te gaan zitten puzzelen. Zal ik nu gaan bellen met de gemeente of zal ik een mailtje sturen of straks nog een weekje wachten? Al dat gemuis in je hoofd hoeft niet als je gewoon weet: de gemeente zal mij op tijd een berichtje sturen, ook al duurt het wat langer. Zo'n actief voortgangsbericht vind ik heel erg belangrijk in de communicatie en dat is ook belangrijk, denk ik, voor het vertrouwen van de inwoners in de gemeente. Dat weet u allen, is een heel belangrijk thema. Niet alleen hier, maar ook landelijk en dat zie je ook in allerlei jaarrapportages en jaarverslagen terug van ombudsmannen en onderzoeksinstituten. Tot slot nog even een kleine opmerking over wij in het Noordelijk Belastingkantoor, ook daar zagen we een daling van het aantal klachten. Bij het Noordelijk Belastingkantoor was dat spectaculair kan ik u zeggen. Bij de WIJ was die daling minder groot, ook minder groot dan bij de gemeente. Ook bij het Noordelijk Belastingkantoor dan bij WIJ zag ik dat de afhandelingsduur lang kan zijn en ook daar heb ik de besturen oproepen om tussentijds te rapporteren. Om iets te zeggen over de vertraging en perspectief te bieden op de verwachte reactietermijn. Tot zover, voorzitter.

00:22:49

Voorzitter: Dank u wel voor uw inleiding en een aantal opmerkingen die u heeft gemaakt. Dan zie ik dat mevrouw Blauw van de PVV ook digitaal nog is aangehaakt en dan kijk nu

digitaal en in de zaal rond wie ik het eerste woord kan geven. De heer Brandsema ChristenUnie.

00:23:06

Brandsema: Dank u wel, voorzitter. Dank aan de ombudsvrouw voor een helder geschreven jaarverslag waarbij de casussen uit de praktijk, de wereld achter die klachten invoerbaar maken. Dat is heel fijn om dat erin terug te zien. Gelukkig gaat er ook erg veel goed in het contact tussen overheid en burger, waarbij er afgelopen jaar door alle corona-maatregelen flink geïmproviseerd moest worden door ambtenaren. Ondanks dat, is de dienstverlening in de meeste gevallen goed op peil gebleven. Maar tegelijk laat het jaarverslag zien, dat een ombudsvrouw geen onnodige functie is om de dienstverlening van de overheid richting burgers op peil te houden en daar waar nodig te verbeteren. Complimenten ook aan het Noordelijk Belastingkantoor, een duidelijke daling van het aantal klachten. Het lijkt erop dat het Noordelijk Belastingkantoor de goede weg is ingeslagen. Bij de WIJ is ook een daling te zien ten opzichte van 2019. Dat is ook mooi, maar tegelijkertijd moeten we niet te vroeg juichen omdat het een uitzonderlijk jaar betrof. Ook bij de WIJ gaat veel goed, maar ondanks dat constateert de ombudsvrouw een aantal terechte punten die aandacht behoeven. Zoals de voortvarendheid van het handelen van de WIJ, of liever gezegd het gebrek daaraan, bij zaken die de ombudsvrouw behandelde. Voorzitter, dan zoom ik even in op twee specifieke punten uit het jaarverslag van de ombudsvrouw. Het eerste punt is ook namens het CDA. In het jaarverslag van de ombudsvrouw meldt ze dat al sinds 2014, de verkorte bezwaartermijn onder de aandacht gebracht wordt door haar bij de gemeente. Nu na zeven jaar meldt het college dat er een oplossing voor handen is bij de komst van de omgevingswet. Mijn fractie vindt dat wel een beetje aan de magere kant vanuit het college. En waarom kan niet direct een oplossing gevonden worden? Het is al een jarenlang probleem dat de ombudsvrouw al even zolang onder de aandacht brengt. Ik zou bijna zeggen: het komt een beetje wanhopig over als je het zo leest waarom het nog steeds niet gelukt is. De ombudsvrouw die spreekt over publicatie van vergunningen, die soms bijna twee weken later is dan de verlening ervan. Het college geeft in zijn reactie aan dat er nu wekelijks gepubliceerd wordt. Maar dat zou volgens mij betekenen dat er maximaal een week verschil is en dat niet twee weken hoeft te zijn. Twee weken vertraging is er een-derde minder tijd voor burgers om bezwaar te maken. Graag een reactie van het college waarom dit niet al opgelost is.

00:25:20

Brandsema: Voorzitter, dan het tweede en laatste punt. De ombudsvrouw vraagt aandacht voor de toerusting van onze klachtenfunctionarissen. Ze stelt dat ze mogelijk niet allemaal in gelijke mate zijn toegerust, wat leidt tot een minder goede afhandeling van klachten. Mogelijk daaraan gekoppeld is de hoge werkdruk die door de gemeente als reden wordt genoemd bij een aantal zaken zoals we kunnen lezen in het jaarverslag. Het valt mijn fractie op dat het college hierin zijn reactie niet op reflecteert. We horen graag van het college of het de constatering van de ombudsvrouw herkent en zo ja: wat het college hiermee doet. Tot slot voorzitter, nog twee kleine puntjes die mij opvielen in de brief van het college. Zo las ik de woorden: 'in de stad', daar waar het de gehele gemeente betrof. En wordt er in de hij-vorm gesproken over onze vrouwelijke ombudsman. Dank u wel.

00:26:08

Voorzitter: Vooral dat laatste punt is nog een hele discussie over te voeren denk ik, maar

dank u wel voor uw woordvoering in ieder geval. De heer Visser wil graag het woord en ik neem aan voor de woordvoering mag de heer Atema van de Stadspartij daarna. Die stak ook zijn hand op, maar net iets later.

00:26:28

Visser: Dank u wel, voorzitter. Ik ben ook vrij kort en ook dank aan de ombudsman voor de degelijke verslagen die precies dat bieden wat we als raadsleden nodig hebben. Hoe werkt onze uitvoering in de praktijk? Hoe pakken ze de burger uit? Niet zozeer wat we doen, maar hoe we doen. Natuurlijk veel gaat er veel goed, ben ik het met de heer Brandsema eens, maar juist die zaken niet goed gaan bepalen vaak of het vertrouwen op het paard weggaloppeerd. Wat blijkt er uit deze verslagen, dat corona veel invloed heeft gehad. Na een duidelijke stijging in 2019 zit er een dip in het aantal, al is het beeld in de jaarverslagklachten iets diverser. Ik wil één zin uit het verslag van de ombudsman uitlichten. Die zin staat op pagina elf van het algemene verslag en luidt: 'wat mij betreft belangrijker dan toegeven, een gebrek aan tijd of de mogelijke vrees dat je iemand in een persoonlijk contact zijn zin moet geven'. Deze zin die ging over persoonlijke aandacht, over persoonlijk contact. Ik heb ook de indruk dat dat geldt voor de dienstverlening in het algemeen. In onze jaarrekening staat: het KCC en internetcontact wordt gewaardeerd met een zeven en de balie met een acht. Waar gemeentelijke dienstverlening in het algemeen minimaal zo rond de zes en zeven en maximaal acht en negen scoort, is dat een substantieel verschil. Zou het niet beter zijn om vaker en sneller in gesprek te gaan met klagers. Dat contact met een mens van vlees en bloed is niet alleen van belang van mensen die digitaal niet zo vaardig zijn, maar juist voor iedereen. Is dat niet iets dat corona ons nou juist heeft aangetoond? Graag een reactie van de wethouder. Voorzitter, het is mooi dat de aanbevelingen van de ombudsman worden overgenomen en ook dat afhandelingstermijnen korter lijken te zijn geworden. Al hoop ik niet dat we rekening moeten houden met een corona piek. Ik heb een specifieke vraag, het is misschien iets te technisch. Het staat al in het centrum van WIJ, het gaat om keukentafelgesprekken. De ombudsman roept op om heel duidelijk te zijn over wat ondertekenen of niet ondertekenen betekent en dat is natuurlijk ook voor de onafhankelijke cliëntenondersteuning weer interessant. Mijn vraag is of de gemeente er ook op toeziet dat WIJ dat heeft verbeterd. Of misschien heeft de ombudsman een reactie inmiddels ontvangen en anders kan dat eventueel schriftelijk. Tot slot iets over maatwerk, de toeslagenaffaire is natuurlijk hét voorbeeld van hoe systeemdenkende burger mangelt. Het college schrijft in de brief dat ze dat beseft en verwerkt in de organisatieontwikkeling en dan vooral in termen van bewustwording en training. Wordt er door het college ook een analyse uitgevoerd, waar dat gebrek aan maatwerk of te groot risico op systeemdenken met name aan de orde is? Het verslag van de ombudsman en het klachtenpatroon is natuurlijk een topje van de ijsberg en de aanknopingspunten, maar kan het nog een slag dieper? Dank u wel.

00:29:20

Voorzitter: Dank u wel voor uw woordvoering en dan had ik het woord nu beloofd aan de heer Atema van de Stadspartij.

00:29:28

Atema: De titel van het jaarverslag luidt: uitzonderlijk. Daarmee wordt verwezen naar de gevolgen van corona voor het werk van de ombudsman. Wat opvalt is een enorme daling

aan klachten. De ombudsman wijdt dat mede aan het feit dat zij ten gevolge van beperkende maatregelen, fysiek minder bereikbaar is geweest. Dat omschrijft nogmaals het grote belang van het fysieke bezoek aan een instelling in plaats van een digitale afhandeling. Temeer daar de ombudsman nogmaals haar zorg uitspreekt of de minder digi-vaardigen wel voldoende staat zijn om hun zaken te kunnen regelen. Inhoudelijk wil ik de volgende punten aanstippen: de ombudsman geeft aan dat er beduidend minder klachten zijn geweest over het Noordelijk Belastingkantoor, mooi. Hopelijk is omdat zij eindelijk zou willen zeggen, haar zaakjes op orde hebben en niet vanwege corona. Met betrekking tot de Tozo is de ombudsman heel tevreden, maar er zijn toch een aantal gevallen tijdig niet uitbetaald. Een steeds terugkomend probleem wat de heer Brandsema ook al heeft aan geduid, is de kapvergunning. De publicatie ervan waardoor burgers soms één of twee weken later kunnen reageren. Wij zijn ook kritisch op de wijze waarop de gemeente dit al jaren heeft laten aan slippen. Specifiek wil ik ingaan op een voorbeeld van een vrouw die vrijwilligerswerk doet en bericht krijgt dat zij meerdere jaren in verkeerde regeling heeft gezeten en daar bij de berekening van haar inkomen iets fout is gegaan en of ze even 7000 euro wil afrekenen. Afgezien van het gebrek aan empathie in de wijze waarop deze boodschap is gebracht, wil de Stadspartij graag weten of die foutieve indeling aan gemeenten is te wijten of aan de klachten zelf. Indien evident de fout bij de gemeente ligt, dan is de Stadspartij van mening dat er geen of slechts in beperkte mate een terugvordering mag plaatsvinden. Graag een reactie. Zo ver meneer de voorzitter.

00:31:36

Voorzitter: Dank u wel. Een beetje technisch, het laatste punt. Dus dat is even afwachten wat het college daar als antwoord op zal gegeven, maar ik kijk even rond wie er daarna de woordvoering wil doen. De heer Bushoff, PvdA.

00:31:48

Bushoff: Dank u wel, voorzitter. De ombudsman vertolkt een erg belangrijke taak en dus ook weer dank namens de Partij van de Arbeid voor het uitgebreide verslag van het afgelopen jaar en uiteraard een heel bijzonder jaar met corona. Een jaar met in veel mindere mate persoonlijke contact tussen de inwoners, de gemeente en organisaties. Een logisch gevolg van corona, maar de Partij van de Arbeid denkt wel dat het cruciaal is dat dit persoonlijk contact zoveel mogelijk weer terugkomt en dat we dit zelfs misschien wel moeten uitbreiden na corona. Zoals ook de ombudsman al meermaals aangeeft is juist in deze tijd persoonlijke en voldoende aandacht cruciaal om uitgemeten tegenstellingen en diepgeworteld wantrouwen te overkomen. Ook de aardbevingsellende en de toeslagenaffaire laten zien hoe inwoners soms vermorzeld worden door de systemen van de overheid en hoe cruciaal juist het persoonlijke contact met ruimte voor de menselijke maat en maatwerk is. Al in 2016 schreef de ombudsman dat alleen aandacht weer vertrouwen kan gegeven. Mijn vraag is: wat is het beeld van de ombudsman hoe zich dit ontwikkelt bij de gemeente Groningen? Ziet zij hierin een hopelijk positieve ontwikkeling of juist een negatieve trend en ontwikkeling bij de gemeente Groningen? Voorzitter, natuurlijk is het bij een gemeente met honderdduizenden contacten met inwoners per jaar niet zo dat er nooit iets fout mag gaan en kan gaan. Er gaan natuurlijk ook dingen fout, maar wel is van belang dat je daarvan leert en om waar mogelijk in de toekomst fouten ook te voorkomen. En bovenal, dat er altijd ruimte is voor dat persoonlijke contact en maatwerk en de menselijke maat waar dat nodig

is. Voorzitter, juist dat schortte er wel eens aan bij het Noordelijk Belastingkantoor, maar het is juist wel heel goed om te lezen dat dat nu echt de goede kant op gaat bij het Noordelijk Belastingkantoor. Dat kunnen we als PvdA alleen maar aanmoedigen. Toch zien we dat ook bij het Noordelijk Belastingkantoor zeker nog niet alles goed loopt. En dan wil ik er eigenlijk één ding uithalen. Dat gaat weliswaar over het Noordelijk Belastingkantoor en weliswaar heeft te maken met de ombudsman, maar dit was iets van de landelijke ombudsman wat met de Noordelijk Belastingkantoor te maken had. Namelijk dat jongeren die lenen van DUO en daarmee wat spaargeld opbouwen, soms niet in aanmerking kwamen voor de kwijtscheldingsregelingen van gemeentelijke lasten vanwege dat geleende spaargeld. Een heel onterecht beleid vond de ombudsman en dus is het ook heel goed om te lezen, ondanks dat er wel een aantal jongeren daar de dupe van zijn geworden, dat het Noordelijk Belastingkantoor op aandringen en op aanbevelen van de nationale ombudsman dit beleid heeft gewijzigd. Dat hebben we nog even gekeken of dat zo is en dat is ook inderdaad gewijzigd. Dus dat is heel goed. Maar er was nog een andere belangrijke aanbeveling van de nationale ombudsman. Namelijk om hierover goed te informeren naar jongeren en ex-studenten en onze vraag is aan het college wat met deze aanbeveling is gedaan en bovenal of het onmogelijk is om met terugwerkende kracht, nu dat beleid is aangepast, wat te kunnen betekenen voor jongeren. Voorzitter, dat is ook wel een mooi bruggetje naar de inkomensondersteuning en sociale dienst van de gemeente zelf. Opvallend in dit corona jaar is een daling van het aantal klachtzaken in het sociaal domein. Zeker ook als je bedenkt dat de Tozo regeling er nog is bijgekomen. Wellicht ligt hier de corona crisis natuurlijk aan ten grondslag, waardoor veel mensen opgeslokt door andere zorgen en geen tijd meer hadden om misschien bezig te zijn met klagen over andere dingen die hun dwarszaten. Maar het zou ook misschien te maken kunnen hebben met een verhoogde inzet van de gemeente bij de dienst inkomensondersteuning en het in het leven roepen van de crisisdienstverlening en regionale beleidsdienst. Dus onze vraag aan het college is of er ook lessen zijn te trekken uit de corona-tijd en de opgezette dienstverlening die we kunnen continueren na corona. Dan tot slot voorzitter, moet mij wel van het hart dat het onacceptabel is dat mensen meer dan een jaar moeten wachten op uitsluitel over al dan wel of geen huishoudelijke hulp. En dit was weliswaar één incident, maar is natuurlijk wel een incident te veel en er zijn meer problemen die hier mee te maken hebben bij de WIJ. Wat ons dan wel zorgen baart is de reactie van de WIJ. Ze zeggen namelijk dat bij enkele locaties door een gebrek aan personeel en ook niet de verwachting dat dit gebrek aan personeel opgelost wordt, het best zou kunnen zijn dat ze dit soort problemen niet kunnen gaan oplossen de komende tijd. Dat vinden wij wel heel erg zorgelijk, dus onze vragen aan het college zijn eigenlijk best wel simpel. Is het college het met de PvdA eens dat dit niet zo kan? Zo nee, waarom niet en zo ja, wat gaat zij hieraan doen? Zodat eigenlijk iedereen met een hulpvraag binnen de WIJ in ieder geval binnen enigszins afzienbare tijd uitsluitel krijgen over het vervolg van hun traject. Dat was het.

00:36:24

Voorzitter: Dank u wel voor uw woordvoering. Ik kijk nog even de zaal rond en digitaal. De heer Venhuizen stak als eerste zijn vinger op, van D66.

00:36:31

Venhuizen: Dank u wel, voorzitter. Allereerst goed dat we een gemeentelijke ombudsman

hebben. Daar moeten we zuinig op zijn. Natuurlijk een belangrijke functie in onze democratie. Het is volgens mij al bijna wegbezuinigd en dat is denk ik lokaal dichterbij belangrijker dan alleen een nationale ombudsman. Ook goed voor ons als raadslid om inzicht te hebben waar mensen tegenaan lopen bij het contact met de gemeente. Eén ding wat mij opviel bij de stukken van de lezingen en dat was dat door de sluiting van de bibliotheken, mensen een tijd lang geen toegang hadden tot een computer. Dan was, neem ik aan, ook voor die mensen de digitale dienstverlening van de gemeente ontoegankelijk. Uit het verslag klonk lichtjes door dat deze groep mensen toch een beetje in de kou komen te staan. Benadrukt ook het lastige punt van digitalisering waar we mee bezig zijn, en het roept natuurlijk de vraag op: hoe wordt deze groep mensen in deze situatie het best geholpen? Nu begreep ik uiteindelijk dat er afspraakmogelijkheden via de WIJ-teams mogelijk waren, maar ik ga ervan uit dat deze groep mensen de aandacht heeft van het college. Ik had een ander punt, maar dat kon ik niet meer vinden. Ik meende iets gelezen te hebben over de kostendelersnorm stuk en dat dat misschien tot problemen zou leiden. Maar toen ik voorafgaand aan de vergadering het op wou zoeken kon ik het eigenlijk niet vinden. Misschien had ik dat toch uit een ander stuk, klopt dat? Dan ga ik daar verder niet op in. Het lijkt me niet het punt om hier te adressen, maar kunnen we nog wel een keer over hebben.

00:37:53

Voorzitter: Dank voor uw woordvoering. Een deel van het antwoord heeft u al, dat het een ander stuk is. Dan geef ik nu mevrouw Menger van 100% Groningen het woord.

00:38:03

Menger: Dank u wel, voorzitter. Allereerst complimenten namens mijn fractie 100% Groningen. Het is verheugend om te horen dat de klachten in vergelijking met het jaar daarvoor significant afgenomen. Zowel bij de ombudsvrouw als bij het Noordelijk Belastingkantoor en WIJ-Groningen. Dat geeft aan dat de behandeling en klachten tot volle tevredenheid worden afgehandeld. Inwoners voelen zich meer gehoord en begrepen en weten de weg hierin blijkbaar te vinden. Kortom, de informatieverstrekking is goed en we kunnen concluderen dat maatwerk loont. De aandachtspunten van de ombudsvrouw onderschrijven wij en wij gaan er gevoeglijk van uit dat het college dit oppakt. Met betrekking tot de digitalisering en de vraag daarover sluit ik me aan bij de woordvoering van D66. Tenslotte de casussen die als voorbeeld worden aangevoerd, zijn inzichtelijk en geven een goed beeld hoe het proces verloopt. Onze complimenten voor de wijze waarop men dit oppakt, verwerkt en terugkoppelt. We hopen dat de manier waarop zal worden voortgezet. Dank u, voorzitter.

00:39:09

Voorzitter: Bedankt voor uw woordvoering. Mevrouw Hessels, VVD.

00:39:14

Menger: Dank u wel voorzitter, en ook dank aan de ombudsman voor het opstellen van het jaarverslag van 2020. Het effect van corona is goed te zien, met een daling bij het aantal zaken dat de ombudsman heeft behandeld. We zijn net als andere partijen hier blij dat ook het Noordelijk Belastingkantoor de goede weg is ingeslagen, met een flinke teruggang in aantal klachten. Ook goed om te lezen dat de gemeente snelweg gehandeld bij de Tozo-uitkering. We zijn het met de ombudsman eens dat klachten positief zijn, in de zin dat ze er

voor kunnen zorgen dat zaken worden opgelost en processen worden verbeterd. We zijn blij om te horen dat dit ook gebeurd is en dat melders tegenwoordig altijd een reactie krijgen. De ChristenUnie vroeg er eerder ook al naar, maar de ombudsman vraagt al langer aandacht voor de korte bezwaartermijn van derde-belanghebbenden, omdat een vergunning later wordt gepubliceerd. In het verslag wordt aangegeven dat het college dit gaat onderzoeken en ik ben wel benieuwd waarom dit zo lang moet duren. Wanneer worden resultaten verwacht van het onderzoek en is er niet eerder iets doen dan met invoering van de omgevingswet? Want de invoering hiervan is alweer uitgesteld. Als laatste heb ik nog een vraag over de lijst van karakteristieke panden in de gemeente, want het college heeft aangegeven dat er hier geen brieven worden verstuurd naar de eigenaren omdat ze door de ombudsman op de vingers zijn getikt bij de onttrekkingsvergunningen. Die zijn namelijk niet naar alle verhuurders gestuurd, de brief daarover. Het lijkt de fractie niet de bedoeling om dan maar helemaal niks meer de sturen. Tot zover.

00:40:55

Voorzitter: Dank voor uw woordvoering, dan de heer Huisman, SP. [onderbreking] We hebben eindelijk een manier gevonden om de SP stil te krijgen, maar er moet wel een technisch mankement aan te pas komen. Dat is wel jammer, maar u krijgt het woord zou met een gast pas. [onderbreking] De heer Huisman namens de SP, op een gastaccount.

00:42:24

Huisman: Het is wat he, maar goed, de leeftijd speelt ook een rol natuurlijk. Dank voorzitter. Als fractie van de SP danken wij de ombudsman voor haar uitgebreide rapportering en aanbeveling. We zijn tevreden over de verlaging van het aantal behandelde dossiers in de afname van het aantal klachten. Echter, de redenen van deze afname, zoals door de ombudsman is aangegeven. De corona crisis, laat ons toch de wenkbrauwen fronsen. Als oorzaak van de daling hadden wij graag gezien dat de ombudsman had kunnen concluderen dat de gemeente de mens minstens centraal stelt dan de regels. Mensen hebben geen of weinig vertrouwen in de overheid, door onder andere de toeslagenaffaire en verder blijkt uit onderzoek van de inspectie van het ministerie van sociale zaken dat een-derde van de mensen die wel recht hebben op bijstand, dit niet aanvragen. Een oorzaak hiervoor is dat mensen opzien tegen de het doen van een aanvraag, door de ingewikkeldheid van de regels en ze bij wisselende inkomsten bang zijn dat ze terug moeten betalen. Ook de gerichtheid van de gemeentes op fraude schrikt mensen af, terwijl juist de corona crisis duidelijk heeft gemaakt dat extra aandacht voor het bereiken van rechthebbenden belangrijk is. Volgens de VNG roept dit onderzoek een politieke vraag op. Moet de overheid alle mensen die onder het minimum zitten stimuleren om een uitkering aan te vragen? Willen we bijvoorbeeld dat jongeren die thuis wonen en tijdelijk geen inkomen hebben, door hun ouders onderhouden worden en dan gestimuleerd worden om altijd bij de gemeente aan te kloppen voor inkomensondersteuning? Of zijn dit soort vormen van samen redzaamheid en zelfredzaamheid juist lovenswaardig? Hoe kijkt het college hier tegenaan? Is zij het eens met de VNG of vindt het college dat zij actief mensen moet benaderen, die recht hebben op bijstand, regelingen en voorzieningen? En dan komt de kostendelersnorm natuurlijk ook om de hoek kijken. De SP is er met de ombudsman eens dat we elkaar kennen, zoals zij op pagina elf aangeeft, één van de krachtigste de opties is om het vertrouwen te herstellen. Daarom vragen wij het college dan ook hoe zij denkt dit te regelen? Dat mensen, zodra ze

contact hebben met de gemeente, het gevoel krijgen geholpen te worden en serieus genomen te worden. Persoonlijk constateer ik met mijn activiteiten bij de hulpdienst van de SP, dat ik regelmatig opmerkingen krijgen over dat men brieven van de gemeente niet begrijpt. Dat men niet begrijpt waarom bijvoorbeeld bijstand of een parkeervergunning voor gehandicapten is afgewezen. Ook begrijpen de mensen niet dat wanneer één afdeling bijvoorbeeld een advies van de gemeenteraad heeft gevraagd, dat een andere afdeling dezelfde vraag weer gaat stellen. Het advies is toch al bekend bij de gemeente? Is de opmerking die ik dan te horen krijg. Leg bij het eerste contact uit waarom dit moet. Dat kan namelijk gewoon zo zijn dat het nodig is, in verband met de privacywetgeving. Verder valt mij op dat mensen de WIJ-stichting vaak als een onderdeel zien van de gemeente en zij dan ook geen vertrouwen hebben in de adviezen van het WIJ-team. Met name op het gebied van de WMO, het is voor de mensen onduidelijk dat het twee verschillende instanties zijn. De medewerker van het WIJ-team beslist immers of men wel of geen huishoudelijke hulp krijgt of een scootmobiel. Hoe denkt het college hierin meer duidelijkheid te geven aan de inwoners? Wat betreft de klachtenfunctionaris sluit ik mij aan bij de ChristenUnie. Dank u.

00:46:12

Voorzitter: Dank voor uw woordvoering. Dan kijk ik nog even naar mevrouw Blauw of ze nog een woordvoering wil doen? Dan is zij nu aan de beurt namens de PVV. [onderbreking]

00:46:42

Respondent 9: Dan heb ik alles goed gehoord. Er is ook al veel gezegd. Wij danken de ombudsvrouw voor dit goede rapport en haar betrokkenheid tussen ons en de ombudsvrouw is het contact altijd contact erg goed. Daar zijn we blij mee. Wij constateren toch ook wel weer dat bestuurders die vooral bestuurlijk en juridisch in het vraagstuk zitten te weinig luisteren naar de bezwaren van de burgers. Wat de ombudsvrouw ook aangegeven heeft over de communicatie, dat de gemeente wat te wensen overlaat en dat reactie vaak uitblijft. Dat horen wij dus ook heel veel. Als mensen klachten hebben, dat ze dan gewoon geen reactie krijgen, dat ze ook niet op de hoogte worden gehouden, dat er geen tussen contact is. Dat vinden wij ook heel erg belangrijk en dat is dus echt wel een verbeterpunt. Wat wij ook horen, het is een top-down beleid en de enige stroom is de ombudsman. Die heeft het best druk met inwoners die zich tekortgedaan voelen en ook procederen tegen de gemeente. Als laatste voor wat betreft de corona steun. Daar horen wij ook wel dat veel burgers zich niet gehoord voelen en ook vaak de goede wegen niet goed kunnen bewandelen en dat zij ook niet weten waar ze terecht te komen en daar ook een beetje een in zwemmen. Dus dat is ook wel een veel gehoorde klacht wat wij gehoord hebben. Dit was het wat ons betreft, bedankt voorzitter.

00:48:35

Voorzitter: Dank voor de woordvoering. Dan zijn nu alle fracties die aanwezig zijn, dan wel die zich laten vertegenwoordigen aan het woord geweest. De meeste vragen die ik gehoord heb zijn voor het college gesteld, maar ik geef toch eerst de ombudsman het woord om reageren. In ieder geval wordt als discussiepunt opgeworpen of het ombudsman of ombudsvrouw moet zijn. Dus laten we die discussie misschien uit de wereld helpen.

00:48:58

Ombudsman: De functie heet ombudsman, zo staat het in de wet en of dat een man of een

vrouw is of een commissie, dat maakt niet uit. Dus vandaar dat we de wettelijke term gebruiken, maar ik moet het heel vaak uitleggen. Dat is de andere kant. Dus ik leg me er bij neer bij wat iedereen daarover wil zeggen. Maar de functie heet ombudsman en volgens mij is het een term die afkomstig is uit Scandinavië en is dat ook een onzijdig begrip. Er wordt druk geknikt, dank u wel. Dus u mag gerust zeggen: de ombudsman, zij zei, Dat mag allemaal, of hij zei, ik vind het allemaal goed. Even qua inhoud en ik zal heel kort zijn, want inderdaad meeste vragen liggen bij het college. Dank voor de vriendelijke woorden over het jaarverslag. Het gaat natuurlijk om de burgers die daarachter zitten, die moeite hebben genomen om zich te melden met hun probleem. En daar zitten natuurlijk ook wel eens mensen achter voor wie het echt heel erg moeilijk is om te begrijpen wat de gemeente tegen hen zegt, wat de ombudsman ook tegen hen zegt en die zich daar ook slecht bij neer kunnen leggen. Maar de meeste gevallen hebben we het over reële problemen. Dan zeg ik ook altijd weer: het is goed dat er een ombudsman is, want natuurlijk maakt de gemeente fouten. Dat is helemaal geen probleem, lijkt mij, want overal waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar het is goed dat je dan ergens naartoe kan waar je die fout aan de orde kan stellen en kan laten toetsen. Klopt dat of had dat toch anders moeten. Meneer Bushoff vraagt aan de ombudsman specifiek: hoe is het met de ontwikkeling van het aandacht hebben voor de mensen en voor het maatwerk? Vind ik wel lastig om daar iets over zeggen. Ik zie wel verschillen tussen gemeentelijke onderdelen. Bij de ene directie zie ik meer aandacht, ook bij de klachten. Ik zie natuurlijk alleen de klachtbehandeling en ik noemde stadsbeheer al, die dat dan toch goed oppakken en laten zien mee te denken met de betreffende bewoner, waar het dan ook maar over gaat. Of dat over een boom gaat of een vuilnisbak. Dat verschilt wel wat en sommige directies zijn veel meer op regels gericht. Als je in burgerzaken denkt bijvoorbeeld, die mensen zijn heel gericht op uitvoering van de wet en die zitten daar wat strakker in, denk ik, vanuit die achtergrond ook. Maar dat neemt niet weg dat je dan natuurlijk altijd nog netjes met burgers om moet gaan. De burgers bij burgerzaken kunnen ook vaak wel terecht bij de balie. Daar blijven wel mensen beschikbaar. De klachtenfunctionaris is ook verschillende keren aan de orde geweest. Daar zal de burgemeester misschien iets over willen zeggen. We hebben wel gezien dat naar aanleiding ook van het jaarverslag en wat we vorig jaar ook tegenkwamen bij de klachten functie, dat er ook wel weer een vervanger is gevonden die daar mee bezig is. En dat hoop ik dan, dat lijkt in de praktijk goed te gaan, toch tot verbetering van de klachtbehandeling. De verkorte bezwaartermijn van derden-belanghebbenden, daar hebben verschillende mensen op gereageerd. Dat gaat dan over het feit dat dat later wordt gepubliceerd dan dat de vergunninghouder z'n vergunning krijgt. Dat kan wel bijna twee weken zijn. Dertien dagen is de maximale latere publicatiedatum. En wat ik daar dus al vanaf 2014 over hoor, is dat de gemeente dat gaat aanpassen als de omgevingswet er komt. Dat is dus al zeven jaar inmiddels, zijn we daarmee onderweg en ik begrijp inderdaad niet goed dat daar niet iets voor te bedenken is. Dus vandaar dat ik daar mijn vinger nog eens bij heb gelegd. Want inderdaad, voor mensen die een kapvergunning gepubliceerd zien worden, die hebben dan nog maar vier weken de tijd om in bezwaar te gaan. Zal ik het hierbij laten even? Ik laat het hier even bij.

00:53:14

Ombudsman: Dank u wel voor uw reactie en namens het college, de burgemeester.

00:53:21

Burgemeester: Om te beginnen ook complimenten aan de ombudsman, hoe onzijdig ook en natuurlijk ook onze klachtenfunctionaris over de wijze van handelen. Het is toch een goede aanvulling op onze dagelijkse werkwijze. Ik denk dat het goed is om te realiseren dat wij natuurlijk dagelijks ik denk wel duizenden besluiten nemen. 365 dagen per jaar, dus dat daar af en toe dingen helemaal niet goed gaan. Dan is het maar goed dat we deze instituten hebben, om ze erop te wijzen wat er af en toe misgaat. Niet heel gek dat er af en toe wat misgaat en tegelijkertijd, als ik dan kijkt naar naar onze mensen en soms kom je met hele ingewikkelde vragen die eigenlijk stante pede moeten worden beantwoord, dan staat men ook weer vierentwintig-uur per dag klaar en ook zeven dagen per week. Dan wordt er ook in het weekend door gebuffeld om ervoor te zorgen dat het voor onze inwoners goed gaat. Af en toe maak ik dat natuurlijk met heel concrete zaken, die mij dan bereiken mee. Zelfs op de diepste punten van de lockdown werd er enorm hard gewerkt door heel veel van onze mensen, om dan toch te zorgen dat het goed kwam. Ik vind dus de waarde van de rapporten van de ombudsman en ook van de klachtenfunctionaris, dat je het probeert naar een hoger niveau te tillen. Zit er nou iets structureels onder waar je wat aan moet doen? Je kunt accepteren dat iets in een individueel geval misgaat, als het dan maar wordt rechtgezet en als je het maar hoort. Veel belangrijk is natuurlijk: zit er nou iets onder waardoor het af en toe mis gaat. Er zitten wel een paar dingen onder denk ik en dat zie je ook al weer terug. Die verkorte bezwaartermijnen, dat hoorde ik en heb ik ook eerder gezegd, was ikzelf een beetje van verbaasd. Dus daar moeten we nog eens even heel goed naar kijken, hoe we dat toch op de kortst mogelijke termijn herstellen. Mocht het tot een rechterlijke procedure komen, dan kijk ik ook eventjes naar de ombudsman, denk ik dat de rechter dat gaat beschomen. Ik heb het ook pas uit de krant kunnen lezen en daardoor ben ik over de termijn heen geschoten, denk ik. Zo heb ik in ieder geval de leerlingen altijd wel onderwezen. Helaas heeft niet iedereen aan de universiteit van Groningen gestudeerd, dus de kwaliteit wisselt nog wel eens beetje. Maar dat vind ik nog geen rechtvaardiging, dus daar moeten we nog eens even induiken hoe dat nou eigenlijk precies zo zit. Dan geldt dat ook voor de systematiek bij WIJ waaraan gerefereerd werd. Daar zit ik gewoon te ver van af, maar dan moet er dan nog eens even naar kijken. Zit er nou iets structureels niet helemaal goed of is dat af en toe een incident door het ontspoord? Daar moeten we dan nog maar eens met hen over komen te spreken. De vraag van de heer Atema, een hele concrete casuïstiek. U zult begrijpen, meneer Atema, dat we graag bereid zijn om daar dan nog eens even naar te kijken, maar misschien bent u in de genegenheid om dat ons nog even aan te reiken. Zou u dat van tevoren hebben gedaan, dan zult u ook aanvaarden dat ik er hier in de commissie in ieder geval geen antwoord op gegeven zou hebben, want dat past natuurlijk niet. Maar ik ben altijd graag bereid om nog eens eventjes naar die concrete casuïstiek waar u aan refereerde, om daar nog even na te kijken, dan wel de ombudsman.

00:57:32

Voorzitter: De heer Atema heeft nog wel een opmerking daarover.

00:57:39

Atema: Ik heb willen gebruiken van de politieke uitspraak en dat is: als de fout evident bij de gemeente ligt en niet bij de klager, dat je dan niet op mondjesmaat moet terugvorderen. Dat is eigenlijk de politieke vraag die daaronder ligt.

00:57:57

Burgemeester: Nee, dat begrijp ik wel, maar u zult van mijn kant begrijpen: ik ken gewoon die casus niet. Dan is het denk ik toch van belang, voor dat ik er ook maar iets over zeg, hoe politiek of niet politiek ook, dat we eerst in de gelegenheid worden gesteld door u om dat nog eventjes precies op te halen. Maar dan is er altijd bereid om daar nog even op te reageren. De toerusting dat is een zaak die op dit moment in bespreking is en waar we ook naar kijken. Dus dat is in behandeling, om het zo maar te zeggen. En dan heeft de heer Bushoff nog een hele specifieke vraag gesteld, waarvan ik dacht: had me die nou even wat eerder toegeschoven. Dat gaat over de aanbeveling van de nationale ombudsman zoals ik het nu begrepen heb, van studenten die een klein buffertje opbouwen en dan voor bepaalde zaken niet meer in aanmerking komen. Ik weet niet of wij daar lokale autonomie in hebben. Het zou best kunnen zijn dat op enig moment het belastingkantoor prikt er zegt: dit is er kennelijk de situatie. Dan kan het zijn natuurlijk dat de nationale ombudsman best een goed punt heeft, door te zeggen: is dat nou wel evenredig? Maar daar zouden we dan ook nog eventjes naar moeten kijken, wil ik ook best doen. Maar misschien dat u nog een toelichting kunt geven.

00:59:33

Burgemeester: Ja voorzitter, als het van de commissie ook mag.

00:59:36

Voorzitter: Dat mag, hoor

00:59:37

Bushoff: Het is inderdaad zo dat de studenten een buffertje opbouwen en dat ze daarmee niet meer in aanraking kwamen voor gemeentelijke kwijtscheldingsregelingen, terwijl dat eigenlijk met geleend geld van DUO was. Daarover heeft de nationale ombudsman een aantal aanbevelingen gedaan en die zijn deels overgenomen en deels wellicht nog niet, maar omdat het inderdaad vrij specifiek is, is het misschien zinvol om dat nog even schriftelijk af te doen. Dat ik het nog even op de mail zet aan wie dan ook binnen de gemeentelijke organisatie. Wethouder Diks?

01:00:09

Voorzitter: Ze is hier zo meteen, dus dan kunt u een afspraak maken daarover.

01:00:11

Bushoff: Doen we dat nog eventjes.

01:00:16

Voorzitter: Dan geef ik het woord weer terug aan de burgemeester.

01:00:22

Burgemeester: Nogmaals, de vraag is natuurlijk: is dit iets nationaals of is het gemeentelijk? Dat moeten we dan maar even rustig kunnen uitzoeken, maar ik vind het wel een goed punt. De laatste opmerking is reactie op het persoonlijk contact. Ik moet zelf zeggen, daar zit denk ik nog wel een structureel vraagstukje onder. We hebben natuurlijk in Groningen een systeem waarbij we proberen zoveel mogelijk in wijken te werken en onze medewerkers ook echt autonomie te geven in het afhandelen van allerlei hele concrete kwesties. Ik kan niet anders concluderen dan dat gewoon hartstikke goed werkt. Dat smaakt ook wel naar meer en daaruit blijkt al dat dat persoonlijk contact gewoon heel erg op prijs wordt gesteld. Dat is

een bonus en je zou na kunnen denken over de vraag, misschien ook wel iets voor een nieuw college: willen we dat wijkgericht werken nog wat versterken? Want daarmee kunnen we zo ongelooflijk veel dingen oplossen. Ik heb bij mijn installatie al gezegd: ik heb niet zo heel erg veel last van precedentwerking, want soms zijn concrete situaties gewoon zo dat ze daar eigenlijk ook om vragen. Vaak weten wijkmanagers dat gewoon tien keer beter dan wanneer je op grotere afstand zit. De legitimiteit van het overheidsoptreden wordt ermee vergroot, maar dan moeten mensen wel de vrijheid voelen. Dat is aan het bestuur, moeten er ook niet bovenop gaan zitten of overheen gaan hangen en mensen moeten ook de middelen hebben om dat te doen en soms ook financiële middelen om dat te doen. En dat is ook weer een beetje politiek natuurlijk. Hoe willen we centraal regelen, hoeveel laten we gewoon over aan de professionaliteit van onze overigens hele goede wijkmanagers? Ik denk dat ik daarmee op hoofdlijnen de vragen heb beantwoord.

01:02:24

Burgemeester: Dank u wel, dan kijk even rond of er nog vragen zijn. Ik zie in ieder geval de heer Bushoff een hand opsteken en mevrouw Hessels. Dan mag eerst de heer Bushoff en daarna mag mevrouw Hessels nog aanvullende vragen stellen.

01:02:37

Bushoff: Ja, voorzitter. Nog één vraag: dat ging over het WIJ-team en dat er dus iemand is geweest die heel erg lang moest wachten voordat deze persoon uitsluitel kreeg over de hulpvraag, maar dat daar meer problemen mee zijn. Volgens mij hoorde ik de burgemeester daarover zeggen dat daar nog even strikt naar gekeken moet worden, of er structureel daar echt iets fout zit. Maar nou heeft het WIJ-team zelf al aan, dat er op sommige locaties onder bemensing is om adequaat de problemen die ook de ombudsman beschrijft, op te pakken. Dus dan vind ik eigenlijk wel dat je kan spreken van het feit dat er echt iets fout zit. Dus is mijn vraag wat we daaraan kunnen gaan doen en of dat dan verstandig is om daar ook bij de betreffende portefeuillehouder op terug te komen.

01:03:24

Voorzitter: Burgemeester?

01:03:26

Burgemeester: Daar ben ik het wel mee eens, want ik weet dat wethouder Diks over de werkbelasting bij WIJ ook regelmatig met hen spreekt. Ik zal haar nog even dit doorgeven. De specifieke vraag is van de fractie van de Partij van de Arbeid. Dus als we de taakverdeling zo maken dat u de ingewikkelde vraag stelt over de nationale ombudsman, doe ik de simpele opmerking over de WIJ-teams. Een antwoord is, denk ik, van haar simpeler dan de oplossing over WIJ, maar dat zien we dan wel weer.

01:04:00

Voorzitter: Klinkt als een goede werkafpraak, dan mevrouw Hessels van de VVD met een aanvullende vraag.

01:04:08

Menger: Ik had nog de reactie gemist. Twee jaar geleden, als ik me niet vergis, hadden we het bij het jaarverslag van de ombudsman over de onttrekkingsvergunningen en het veranderde beleid op dat gebied. Niet alle eigenaren van panden met zo een vergunning zijn toen geïnformeerd over de verandering en of dat inderdaad een reden is, om dan nu maar

te zeggen bij de lijst van karakteristieke panden: dan informeren we de eigenaren mij helemaal niet, want dan hebben we ook niet het risico dat we er een paar vergeten.

01:04:48

Burgemeester: Dan moet ik mijzelf ook even helpen, want ik meen mij te herinneren dat dit onderwerp een maand geleden ook al in de raad aan de orde is geweest, van de kant van wethouder van der Schaaf. Dan is het ook nog een beetje een technische vraag hoe we dat nu oplossen. Ik weet dat niet uit mijn hoofd, maar volgens mij heeft hij daar een maand geleden ongeveer iets over gezegd, zowel in de raad als in de commissie. Ik wil het nog best even navragen, maar dan krijgt u dat antwoord nog terug.

01:05:23

Menger: Dank voor de beantwoording. Dan is dit een collegebrief dus dan zou het hiermee afgedaan kunnen zijn, of overwegen er partijen nog een motie vreemd? Niemand. Dan dank ik in ieder geval de ombudsman en de klachtenfunctionaris voor haar aanwezigheid. Ik ga in ieder geval mijn aantekeningen bestuursrecht 1 van een zekere docent die naast me zit nog even nakijken, over het beschoonbaarheid termijnoverschrijding. De heer Atema heeft nog in ieder geval huiswerk. De heer Bushoff en mevrouw Hessels, u krijgt nog een antwoord op haar vraag. Dank en dan sluit ik hierbij deze behandeling.