

# Vorbereidingsmemo

meningsvormend

Aan: Raad

Van: Agendacommissie

Datum: 9 juni 2021

## Betreft

X Collegebrief

X Informerend

## Titel en datum van het stuk (+ link):

Jaarverslag klachten / reactie college jaarverslag Ombudsman

[Jaarverslag klachten / reactie college jaarverslag Ombudsman](#)

[Bijlage 1 - jaarverslag Klachten 2020](#)

[Bijlage 2 - jaaroverzicht 2020 Ombudsman](#)

## Ambtelijke contactgegevens voor technische vragen:

Froukje Bouma – 050 367 8603 – [froukje.bouma@ groningen.nl](mailto:froukje.bouma@ groningen.nl)

## Korte samenvatting:

Met deze brief informeert het college u over de belangrijkste ontwikkelingen betreffende de afhandeling van klachten over de gemeente Groningen in het afgelopen jaar.

De Ombudsman ontving beduidend minder vragen en verzoeken en naam voor de gemeente 31% minder zaken in behandeling. Het afgelopen jaar ging het om 66 dossiers tegenover 96 in het jaar daarvoor. De Ombudsman schrijft dit toe aan de uitzonderlijke omstandigheden die de Coronacrisis met zich meebracht en die burgers en ondernemers voor een belangrijk deel in beslag namen. Ook het beroep op de interne klachtenfunctionaris nam af. De gemeente ontving 18% minder klachten, namelijk 571 in 2020, in 2019 waren dat er 696.

De Ombudsman constateert dat het aantal klachten bij het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) fors minder is dan in het jaar ervoor (65%). Deze trend is ook zichtbaar bij de Nationale Ombudsman en komt tot uiting in de eigen klachtenrapportage van het NBK (62%).

Over Stichting WIJ Groningen ontving de Ombudsman eveneens minder klachten (16%).

Aandachtspunten zijn Jeugdzorg en – meer in het algemeen – de communicatie tussen betrokken instanties, leveranciers van hulpmiddelen en zorgaanbieders in hulpverleningstrajecten.

## Vermeld op LTA?

X Nee

## Deadline?

X nee

## Doel van de activiteit

X Meningsvormend

## Advies + argumentatie (i.g.v. meningsvormend):

X discussie

Wordt jaarlijks besproken in de raad.

## Voorgeschiedenis

...

## Wijze van behandeling (vorm) en uitkomst activiteit

De sessie is bedoeld voor het uitwisselen en met elkaar confronteren van meningen van de verschillende raadsfracties m.b.t. het genoemde onderwerp. Tijdens de meningsvormende bijeenkomst stellen raadsleden alleen politieke vragen aan elkaar of aan het college en geven vooral aan waarom ze het wel of niet eens zijn met de uitgezette of voorgestelde lijn.

Bespreking in 70 minuten. Dit betekent 3 minuten per fractie en 12 minuten voor het college.

## Nadere informatie

...