

Vorbereidingsmemo

meningsvormend

Aan: Raad
Van: Griffie
Datum: mei 2022

Betreft

X Collegebrief
X Informerend

Titel en datum van het stuk (+ link) / Onderwerp voor de sessie

Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag Ombudsman Groningen 2021

Collegebrief - [Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag Ombudsman Groningen 2021](#)

Bijlage - [Jaarverslag klachten 2021](#)

Bijlage - [Jaarverslag gemeentelijke Ombudsman Klachtenbehandeling](#)

Ambtelijke contactgegevens voor technische vragen:

Froukje Bouma (concernadviseur bedrijfsvoering) / 050 367 8603 / froukje.bouma@groningen.nl

Marjon de Bie (projectleider) / 050 367 5567 / marloes.de.bie@groningen.nl

Korte samenvatting:

Met deze brief informeert het college u over de belangrijkste ontwikkelingen betreffende de klachtenafhandeling in het afgelopen jaar.

De Ombudsman zag na afloop van de Coronapandemie het aantal klachten toenemen en nam in totaal 77 kwesties die betrekking hadden op onze organisatie in onderzoek. Dat zijn er 11 meer dan in het Coronajaar 2020 toen de Ombudsman 66 zaken in behandeling nam, maar minder dan in 2019 toen de Ombudsman 96 klachten onderzocht. Opvallend vaak zag de Ombudsman kwesties in de openbare ruimte – overlast die burgers ervaren – als grond voor klachten. Meer in het algemeen kon inadequate communicatie als belangrijkste oorzaak voor veel klachten worden aangewezen.

De gemeente ontving in 2021 708 klachten. Een aantal dat zich nagenoeg op hetzelfde niveau bevindt als dat van 2019. De sterkere focus op de eigen directe leefomgeving die zich tijdens de Coronapandemie demonstreerde, vermoedelijk als gevolg van thuiswerken / lockdowns, is gebleven. In absolute omvang (298) zijn klachten over Stadsbeheer koploper.

De Ombudsman nam iets meer klachten over het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) in onderzoek dan in 2020, maar nog steeds minder dan in 2019. Een ontwikkeling die de Ombudsman toeschrijft aan de effecten van de Coronacrisis.

Over de stichting WIJ ontving de Ombudsman voor het derde achtereenvolgende jaar minder klachten. De Ombudsman nam 15 klachten in onderzoek en behandelde daarvan in het verslagjaar 11 zaken af.

De betreffende jaarverslagen kunt u desgewenst raadplegen op www.ombudsmangroningen.nl

Wijze van behandeling

Meningsvormende sessies zijn bedoeld voor het uitwisselen en met elkaar confronteren van meningen van de verschillende raadsfracties m.b.t. het genoemde onderwerp. Dit met het oog op het maken van een definitieve keuze in een later stadium, in de besluitvormende vergadering. Tijdens de meningsvormende fase 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. De voorzitter kan tot besluit van deze sessie, ten behoeve van agendering in de volgende (besluitvormende) fase aan de deelnemers een conclusie van de bespreking voorleggen.

Voor deze meningsvormende sessie is 90 minuten beschikbaar. De maximum spreektijd per fractie bedraagt maximaal 4 minuten, exclusief interrupties. De voorzitter kan, bijv. vanwege de aanwezigheid van meerdere sprekers, de spreektijd per fractie ter vergadering inkorten.

Reden voor de keuze voor conform cq meningsvormend (indien van toepassing)

Het is gebruikelijk om deze stukken jaarlijks in de raad te bespreken.