

Reactie op aanbevelingen, toezeggingen en adviezen

Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman de gemeente ook aanbevelingen doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken en herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. Hieronder volgen de aanbevelingen die de ombudsman in 2022 heeft gedaan (met cursief en in blauw de reactie van de gemeente zoals die al in het verslag van de ombudsman staan. In rood staan de aanvullende reacties van de gemeente die na publicatie van het verslag van de ombudsman zijn toegevoegd).

1. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.007:

- a. Vanwege de spanning die de brief van de gemeente oproept bij de vrouw doet de ombudsman de aanbeveling om haar 2 jaar na datum beschikking rust te gunnen. Mocht de vrouw binnen 2 jaar na de datum van de beschikking onverhoopt niet gestart zijn met het aanspreken van haar dagbestedingsbudget dan zal zij zelf contact opnemen met de gemeente/WIJ om hierover in overleg te treden. Overige wijzigingen die relevant zijn voor de verstrekte voorzieningen zal de vrouw uit eigen beweging melden bij de gemeente/WIJ.
- b. Om het verslag en de beschikking uit het dossier te verwijderen dan wel de bewuste informatie (dat de vrouw niet wilde meewerken) uit het verslag en de beschikking te halen.
- c. Mocht het onverhoopt nog niet zijn gebeurd dan ook de aanbeveling om in haar dossiers (gemeente, WIJ en Beschermd Wonen) binnen een termijn van 6 weken bepaalde elementen te wissen.

- **Geen reactie van de gemeente ontvangen.**

Reactie:

A: deze aanbeveling nemen we over en communiceren we met de WIJ

B: we zullen het verslag en de beschikking niet uit het dossier verwijderen, wel schrappen we de informatie over dat de vrouw niet mee wilde werken, dan wel voegen we de aanbevelingen van de ombudsman toe aan dit dossier.

C: Zie antwoord bij B.

2. Drie aanbevelingen na klachtonderzoek 22.1.016:

- a. Het zo spoedig mogelijk plaatsen van de openbare laadpaal. Mocht dat niet lukken dan verzoeker in elk geval over 4 weken op de hoogte brengen van de stand van zaken. En als plaatsing daarna nog steeds uitblijft verzoeker met enige regelmaat (om de 6 weken) informeren over de reden van vertraging.

De gemeente heeft laten weten dat de aanvrager tijdig een update heeft gekregen en dat zal met regelmaat blijven gebeuren totdat de laadpaal daadwerkelijk is geplaatst.

Ik heb vervolgens geconstateerd dat de gemeente de aanvrager zoals toegezegd regelmatig op de hoogte heeft gehouden totdat de laadpaal daadwerkelijk werd geplaatst.

- b. Omdat er sprake lijkt te zijn van een structureel probleem is het van belang ervoor zorg te dragen dat Allego aanvragers op de hoogte houdt van de voortgang van hun aanvraag en hen in elk geval tijdig informeert als de termijn van 6 maanden niet wordt gehaald.

De gemeente heeft met Allego afgesproken dat aanvragers tijdig worden geïnformeerd over de voortgang van aangevraagde laadpalen. Dit zal met regelmaat, 4-6 weken, gaan gebeuren.

- c. De gemeente actualiseert de informatie op haar website met betrekking tot de 6 maanden termijn.
De tekst op de website is aangepast (het plaatsen van laadpalen ligt voorlopig stil). Als er meer zekerheid over de plaatsing is, passen we de informatie op de website hierop aan.
Aanvullende reactie: *De aannemer van Allego is weer gestart met het plaatsen van laadpalen. Zij proberen nu zo snel mogelijk de opgelopen achterstand in te halen. De plaatsingsdatum van de update is toegevoegd aan de tekst op de website.*
3. In een eerder klachtenonderzoek (21.1.042) waarin gebrekkige registratie van terugbelverzoeken de reden was voor uitblijvend contact, zegde de gemeente toe de medewerkers van het KCC nog eens te wijzen op het belang van de juiste werkwijze bij het maken van terugbelverzoeken. Uit deze klacht blijkt dit niet voldoende te zijn geweest. Daarom de aanbeveling om alsnog maatregelen te treffen zodat toezeggingen (terugbelverzoeken) in het (KCC-)systeem terug te vinden zijn en worden nageleefd. 22.1.020
- De gemeente laat weten continu te sturen op een correcte uitvoering van werkprocessen. Dit gebeurt onder meer door het stelselmatig als onderwerp (terugbelverzoeken) te bespreken in de werkoverleggen met medewerkers. We zorgen er met instructies ook voor dat alle medewerkers op de hoogte blijven en zijn van de juiste procedures en de geldende servicenormen. Gelet op de grote hoeveelheid contactregistraties en het feit dat het om mensenwerk gaat, zijn fouten en omissies nooit helemaal uit te sluiten. Als zich echter incidenten voordoen, gaan wij met betrokken medewerkers in gesprek zodat zij hiervan kunnen leren en we herhaling zo veel mogelijk voorkomen. Dat hebben wij ook gedaan naar aanleiding van de klacht waarop uw aanbeveling is gebaseerd.
4. De ombudsman constateert in dit onderzoek dat er sprake is van informatie van verschillende organisaties (politie, WIJ, Meldpunt Overlast en Zorg, Stadstoezicht) met ieder een eigen registratie van overlastmeldingen en eventuele gedane acties. Ook in eerdere onderzoeken is gebleken dat registraties van meldingen verschillen. Op dit punt doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om tot één registratiesysteem van meldingen te komen, in elk geval binnen de gemeente en WIJ. 22.1.025
- De gemeente neemt de aanbeveling niet over. Ze hebben dit onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat één registratiesysteem van meldingen niet werkbaar is voor de betrokken partijen.
Aanvullende reactie: *uit het onderzoek is gebleken dat de verschillende organisaties hun eigen werkprocessen hebben die niet onder te brengen zijn in één registratiesysteem. Met een gedeeld registratiesysteem kunnen we de privacy van de melders niet meer waarborgen.*
5. Twee aanbevelingen in klachtonderzoek 22.1.035:
- a. Als de gemeente de communicatie inzake bewonersparticipatie in handen geeft van een bewonersvereniging erop toe te zien dat alle (wijk)bewoners worden bereikt. In deze situatie dus ook de bewoners die geen Facebook hebben of de Facebookpagina van de bewonersvereniging niet volgen.
- De gemeente zal in toekomstige situaties, waarin een bewonersvereniging Facebook wil inzetten als communicatiemiddel met bewoners, als aanvullende voorwaarde stellen dat dezelfde tekst, die de bewonersvereniging op Facebook zet, ook per brief gestuurd wordt naar die adressen die niet van dit medium gebruik maken.
- b. Om met betrekking tot het al dan niet verplaatsen van de schommel op het speelveld de belangenafweging opnieuw te doen waarbij alle hiervoor relevante feiten en omstandigheden worden verzameld. Zoals welke huishoudens om het veld zijn vóór verplaatsing en welke zwaarwegende redenen zij hiervoor hebben.

- De gemeente geeft aan geen opvolging te geven aan deze tweede aanbeveling, omdat ze twijfelt aan de effectiviteit en haalbaarheid van de voorgestelde oplossingsrichting. Daarnaast is deze buitenproportioneel, met mogelijk escalerende implicaties voor de wijk. De gemeente blijft inzetten op de voorgestelde oplossingsrichting, om in te zetten op de aanpak van overmatige overlast door jongeren, door samenspraak tussen bewoners, WIJ, handhaving en politie.

6. De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om opnieuw een telefoonnummer in te voeren om overlast van evenementen ná kantooruren te kunnen melden dan wel de toezegging van de wethouder alsnog na te komen en een voicemailservice in te voeren. 22.1.037

- De gemeente neemt deze aanbeveling niet over en noemt daarvoor de volgende argumenten:

- Organisatoren van grote evenementen zijn voor inwoners die woonachtig zijn in een ruim gebied

rondom het evenement telefonisch bereikbaar tijdens het evenement;

- Er zijn voldoende momenten om zowel telefonisch als schriftelijk in contact te komen met de gemeente Groningen en bij zeer ernstige overlast met de politie;

- Het invoeren van een telefoonnummer dan wel voicemailservice voldoet niet aan de eisen die wij stellen aan onze dienstverlening;

- Het invoeren van een voicemailservice past niet in onze bedrijfsvoering en is in onze optiek niet noodzakelijk.

Aanvullende reactie: de gemeente geeft opvolging aan deze aanbeveling door te onderzoeken of en hoe een voicemailservice c.q. telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren gerealiseerd kan worden.

7. Nu de informatie van de gemeente over de gewijzigde regels (afvalbeleid) gebrekkig was, geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het betaalde bedrag te restitueren. 22.1.042

- De gemeente laat weten de aanbeveling op te volgen.

8. Het zou netjes zijn als de gemeente excuses aanbiedt en op enigerlei wijze de stichting coulant tegemoet treedt. 22.1.046

- De gemeente biedt haar excuses aan voor de miscommunicatie en de verwarring die daardoor bij de stichting is ontstaan. Om deze excuses kracht bij te zetten, nodigt zij de stichting uit voor een gesprek om inzicht te krijgen in de werkwijze van de organisatie en om zo criteria op te kunnen stellen voor organisaties met een maatschappelijk nut (betreft wijzigingen in het beleid rondom de afvalbrengrstations).

9. De informatie op de website van de gemeente over briefadres geeft niet aan dat er sprake is van een uitzondering in geval van een uitkeringsaanvraag. Daarom de aanbeveling om deze informatie aan te passen. 22.1.048

- De gemeente meldt dat het hoofd van Inkomensdienstverlening nog moet overleggen met Burgerzaken en daarna zal het verder worden afgehandeld.

Aanvullende reactie: de website is aangepast conform aanbeveling.

10. De aanbeveling aan de gemeente is om de informatievoorziening over de beveiliging van de fietsenstallingen overeen te laten komen met de daadwerkelijke beveiliging. 22.1.057

- De gemeente neemt deze aanbeveling deels over. De term toezichthouder op de site is gewijzigd naar servicemedewerker. Dit om verwarring in de toekomst te voorkomen. Nergens op de site is er sprake van bewaking/ beveiliging. Parkeren van de fiets is op eigen risico en omvat geen bewaking van de fiets. De aanwezigheid van camera's zijn we verplicht te vermelden. Deze uiting kan dan ook niet komen te vervallen.

11. De ombudsman verzoekt de gemeente de informatie op haar website op het punt van de lengte van tweeassige aanhangers aan te vullen. Ook geeft de ombudsman de gemeente in overweging uit coulance het door verzoeker betaalde bedrag te restitueren. 22.1.058

- De gemeente laat weten het bedrag te restitueren.

Aanvullende reactie: *Wat betreft de aanbeveling om de informatie op de website aan te vullen is de gemeente ingehaald door meer recente ontwikkelingen. Op 1 maart jl. is de huisvuilpas ingevoerd. De informatie op de website van de gemeente is inmiddels hierop afgestemd.*

12. De ombudsman verzoekt de gemeente om de VvE te informeren over de uitkomst van het onderzoek, zodat die ook inzicht krijgt in hetgeen er is misgegaan met de verwerking van de brief. Te meer omdat de VvE netjes een contactformulier heeft ingevuld om de gemeente te herinneren aan de brief die eerder was gestuurd. Het is daarom tweemaal misgegaan en dat lijkt meer dan een toevallige fout. 22.1.065

- De gemeente neemt de aanbeveling over en klager inmiddels geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.

Toezeggingen die verder reiken dan het individuele geval

1. Gemeente gaat burgers uitdrukkelijk vragen of die digitale nieuwsbrieven willen ontvangen. De gemeente past de procedure (stadjerspas) op dit punt aan. Nieuwe gebruikers krijgen bericht dat hun mailadres gebruikt wordt voor de digitale nieuwsbrief en zij krijgen informatie hoe zij zich daarvoor kunnen afmelden. 22.1.006

Reactie: de procedure stadjerspas zoals hierboven omschreven is inmiddels aangepast.

2. Als iemand aantoonbaar partner is en/of in hetzelfde huis woont, wordt de borg gehandicaptenparkeerkaart teruggestort zonder dat er een erfrechtverklaring nodig is. 22.1.021

3. De gemeente onderzoekt of het mogelijk is dat mensen automatisch een sms terugkrijgen waarin staat dat ze op dit nummer (06 12823973) alleen Whatsapp-berichten kunnen versturen. 22.1.023

Reactie: (zie antwoord bij toezegging 4.) Als mensen bellen naar het WhatsApp-nummer van de gemeente Groningen worden ze doorverbonden naar het KCC

4. De gemeente werkt nog aan een passende boodschap die mensen te horen krijgen als ze met het whatsapp-nummer van de gemeente bellen. 22.1.033

Reactie: Als mensen bellen naar het whatsapp-nummer van de gemeente Groningen worden ze doorverbonden naar het KCC (helaas is het niet mogelijk dat mensen die een sms-bericht naar dit nummer sturen automatisch een antwoord te sturen dat ze alleen een whatsapp-bericht naar dit nummer kunnen sturen). Op de webpagina van contact met de gemeente hebben we bij het kopje WhatsApp de tekst bij het telefoonnummer aangevuld met: alleen WhatsApp berichten.

Adviezen

(met cursief en in blauw de reactie van de gemeente)

1. Om in het kader van dienstverlening en volledige informatieverstrekking onder het kopje 'afspraak' ook uitdrukkelijk de mogelijkheid op te nemen om telefonisch een afspraak te maken. 22.1.006

Reactie: we hebben het advies overgenomen.

1. De bewuste informatie over het beschermingsbewind in het vervolg op schrift mee te geven. 22.1.034

- De gemeente laat weten voortaan een folder van beschermingsbewind mee te geven. Ook gaat de gemeente vooraf navraag doen bij de afdeling beschermingsbewind hoelang het duurt voor het startgesprek plaatsvindt. Dit om de inwoner hierin meer mee te nemen en warm over te dragen.

2. Om in de toekomst misverstanden te voorkomen, adviseert de ombudsman het Meldpunt om de mondeling gegeven toestemming voor het delen van gegevens (voor het opnemen van contact met verzoeker door WIJ) richting verzoeker schriftelijk te bevestigen. 22.1.035

Reactie: We zijn aan het onderzoeken of dit mogelijk is. Zodra de uitkomst bekend is informeren we de ombudsman.

3. Om met het KCC te spreken over de verkeerde informatie die aan verzoekster is gegeven toen zij belde omdat het haar niet lukte om tijdelijk een ander kenteken in te voeren. 22.1.041

- De teamleider KCC heeft dit direct onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.

4. a. Om met Nijestee af te stemmen om de man en andere bewoners van de flat per brief te informeren over de uit te voeren werkzaamheden en de afspraken die ten aanzien van de planning in 2023 zijn gemaakt.

- Het proces van aanbesteding loopt nog. Wanneer dit afgerond is en de aannemer bekend is, dan zal binnen een week of twee een detailplanning van de aannemer bekend zijn. Nijestee zal ervoor zorgen dat dit vervolgens breed gecommuniceerd wordt, ook met de bewoners van de flat.

- b. Om na te gaan of er op enigerlei wijze terugkoppeling kan plaatsvinden over meldingen (foutparkeerders) als deze. 22.1.054

- Er wordt 2x geprobeerd om in contact te komen met de melder. De melder die de oproep mist, ziet een gemiste oproep van de gemeente en zou dan ook kunnen weten dat er door de gemeente is gebeld. Als de melder niet opneemt en ook niet terugbelt is dit vervelend, maar daarna doen we de zaak wel af. In principe sturen we er niet een e-mail achteraan, want boa's en toezichthouders moeten al veel muteren, rapportages en pv's schrijven. Als ze dit ook zouden doen, blijft er minder tijd over dat ze inzetbaar zijn op straat. In sommige gevallen mailen ze wel, namelijk als ze merken dat er mogelijk een klacht uit kan volgen. De boa/toezichthouder maakt bij een melding een inschatting of er een klacht zou kunnen ontstaan. Als er een klacht uit volgt, wordt deze door de teamleider of coördinator opgepakt in samenwerking met de klachtenfunctionaris. Er volgt altijd een terugkoppeling van de klacht aan de klager.