

Voorzitter: E. Hillekens (GL)

Namens de raad: J. Visser (GL), R. Gierkink (PvdA), M. Gietema (D66), W. Pechler (PvdD), A. Sijbolts (Stadsparij), J. Huisman (SP), I. Jacobs (VVD), O. van Schagen (S&S), P. Rebergen (CU), J. de Haan (CDA), L. van der Laan (PvhN), K. Blauw (PVV)

Namens het college: P. Broeksma (wethouder)

Namens de griffie: S. van Erp

## Jaarverslag ombudsman

00:04:28

*Voorzitter:* Meningsvormende sessie over de brief jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag ombudsman Groningen 2023. Voordat we beginnen met het debat en een kleine toelichting van de ombudsman, hebben wij een inspreker. Dat is mevrouw Kiki. U mag naar de microfoon komen, dan heeft u drie minuten voor uw inspraak.

00:05:00

*Inspreker:* Goedemiddag. Misschien is het de allerlaatste keer dat ik dit doe, want ik ben er helemaal klaar mee. Ik word er niet gezond van, ik word er vervelend van en ik word er haatdragend van. Ik ben vorig jaar naar de ombudsman geweest. Er is lang onderzoek gedaan over het feit dat ik al ruim vijftien jaar geen contact mag hebben met alle ambtenaren, op één na. In dat gebeuren heeft de gemeente toegezegd dat er beleid zou komen. Als je dan denkt dat dat in de uitspraak van de ombudsman komt en vraagt wanneer dat beleid komt: welnee joh. Toen ik vroeg waarom er geen conceptverslag was, zeiden ze: dat doen we nooit. De Nationale ombudsman doet dat wel.

00:05:51

*Inspreker:* Toen ik vroeg wanneer het beleid komt, was het antwoord: voorlopig niet. Toen er een nieuwe ombudsman kwam, leek het me slim om even contact te leggen. Er was geen kennismaking mogelijk. Er is dus al vijftien jaar geen beleid. En ik sta op het punt van aanvallen, in plaats van gewoon relaxt met mensen luisteren. Omdat mij weer een nieuwe contactambtenaar is toegewezen, zonder dat BenW dit heeft aangemeld, accepteer ik die nieuwe niet. Er is een smaadbrieven uitgegaan namens mevrouw Bronda over mij.

00:06:39

*Voorzitter:* Mevrouw Kiki, ik had u gezegd dat u het op de inhoud gaat houden en niet op de personen.

00:06:42

*Inspreker:* Ik heb het over de inhoud. Want als je naar de ombudsman gaat, dan gaat het over mij persoonlijk en niet over algemeen beleid. Als u algemeen beleid wil horen, moet u geen inspraak willen. Het gaat over mij. Over het wangedrag wat hier gebeurt. En als dat niet mag...

00:06:58

*Voorzitter:* U heeft nog één minuut. Dan mag u het over beleid hebben en niet over

de specifieke persoon. We doen geen persoonlijke aanval, dat hebben we van tevoren afgesproken.

00:07:05

*Inspreker:* U probeert mij de mond te snoeren. Dat probeert iedereen al vijftien jaar. De enige weg die mij nog rest is aangifte te doen. Wegens smaad, wegens vernedering, wegens discriminatie. Eigenlijk gewoon pure mishandeling en het vernielen van de democratie. Als dat is wat u wilt, kunt u het krijgen.

00:07:31

*Voorzitter:* Dank voor uw inspraakreactie. Dan gaan we door met de sessie over het jaarverslag. Dat doen we zoals aangegeven in de voorbereidingsmemo in twee termijnen. Voor deze sessie staat zestig minuten. Dat betekent drie minuten per fractie, exclusief de interrupties. We krijgen eerst een toelichting van de ombudsman, die is onderweg. Daar kunt u ook verhelderende vragen over stellen. Deze bundelen we in de eerste termijn. Dus houdt ze even paraat, dan weet u dat u daar vragen over kan stellen. Dan geef ik het woord aan mevrouw Janssen.

00:08:06

*Ombudsman:* Ik kijk even of mijn plaatje ook verschijnt. Kijk, een willekeurige mevrouw met een fiets. Een half jaar geleden stond ik hier ook, om beëdigd te worden door uw raad. We zijn nu een half jaar verder. Het is voor mij verleidelijk om te praten over wat ik het laatste halfjaar heb meegemaakt, maar daar gaat het niet om. Het gaat om het jaarverslag 2023. Daar ben ik gewoon voor verantwoordelijk, daar gaat het niet om. Maar ik was slechts anderhalve week ook daadwerkelijk de ombudsman in functie. Dat maakt niet uit. Wat ik in ieder geval wil zeggen, is dat er veel goed gaat. Zowel in de gemeente, als bij Stichting WIJ, als bij het NBK. Daar hecht ik ook altijd wel aan om dat te zeggen.

00:08:54

*Ombudsman:* De mensen die bij ons komen, het inwonerscontact dat de organisatie heeft, is maar een fractie van de inwoners. Maar het is ook zo dat wat ik niet hoor, niet wil zeggen dat het er niet is. Vandaar dat ik ook van plan ben om veel door de stad te fietsen, koffie te drinken. Dat is nu al gaande. En ik laat me overal uitnodigen om ook signalen op te pakken. U heeft in het jaarverslag kunnen zien dat er een staafdiagram is over: wat in welke wijk, hoeveel situaties. Gisteren zei ook iemand dat het in Ten Boer heel erg goed gaat. Dat zou kunnen, maar dat weet ik niet. Dit zijn de mensen die bij mij zijn gekomen. Misschien zijn er ook wel mensen die de weg nog niet nog niet weten, maar het geeft een kleine indicatie. Als je er zo naar kijkt, dan zie je dat het aantal verzoeken dat bij ons binnenkomt stabiel is. Dat zit al een paar jaar rond de vijfhonderd.

00:09:52

*Ombudsman:* Daarvan hoort ruim een derde eigenlijk niet bij ons thuis. Dus daar ligt nog een taak om dat aan de voorkant wat duidelijker te krijgen. We verwijzen ze dan door. Dat doen we nooit zomaar. Dat doen we altijd door te zeggen dat ze naar de Nationale ombudsman kunnen, of aan te geven waar de klacht kan worden ingediend. We laten ze nooit zomaar gaan met: dat hoort niet bij ons, ik ben niet bevoegd. Dat is altijd met een doorverwijzing. Ongeveer 240 mensen waren bij de ombudsman daadwerkelijk aan het juiste adres. Wat we ook merken, is dat het

aantal klantcontacten per onderzoek, per dossier meer wordt. Dus het wordt allemaal wel wat complexer. Wij moeten vaker heen en weer.

00:10:38

*Ombudsman:* Kan ik naar de derde sheet? Dit hoeft u niet te onthouden. Dit is wellicht voor mijn volgende jaarverslag. Maar ik wil u toch even laten zien dat, die rotonde daar in het midden is als wij echt onderzoek gaan doen. Dat was het afgelopen jaar 73 keer, van de 159 verzoeken waarvoor wij wel bevoegd waren. U ziet dadelijk ook niet bevoegd. Dan moet je even afslaan als inwoner. Maar bij wel bevoegd kunnen we eventueel onderzoek doen. Daar zit ook een hoor en wederhoor lusje in. Dat is soms best wel stevig. Dan moeten we echt goed doorvragen bij de gemeente en bij de inwoners wat er nou precies aan de hand is. Dat wordt dus complexer, we moeten vaker die rotonde door.

00:11:29

*Ombudsman:* Als ik dan kijk wat er nu speelt. U heeft natuurlijk allemaal het verslag kunnen lezen, en ook mijn voorwoord daarbij. Dit is een schema dat ik niet zelf heb getekend. Het komt van een mevrouw die bij DUO werkt, Maike Klip. Zij gaat hier nog wel eens de boer mee op. Op deze twee assen kun je eigenlijk alle casuïstiek terugvoeren. Van collectief naar individueel, en van de systeemwereld naar de leefwereld. Ik als ombudsman zit eigenlijk voornamelijk bij de individuen, in het kwadrant rechtsonder. Als het gaat om de individuen, die komen bij mij. Dan probeer ik te kijken waar de systeemwereld feitelijk vecht met de leefwereld. Dat kunt ook zien in de concrete casuïstiek.

00:12:24

*Voorzitter:* Nog ongeveer een minuut.

00:12:27

*Ombudsman:* Je ziet dus ook of er eigenlijk wel goed wordt geluisterd naar de mensen. Een meneer die plotseling een adresonderzoek krijgt, omdat één brief van de gemeente niet goed is bezorgd. Dan staan er mensen op de stoep die vragen of hij daar eigenlijk wel woont. Hij woont daar al zestien jaar. Deze man voelt zich overvallen, het is zijn leefwereld. Systemisch klopt het vast, maar in de leefwereld is dat best bedreigend. Wat u ook kunt lezen en wat ik ook zeker wil benadrukken, is de voortvarendheid en de tijdigheid van communiceren door de gemeente. In de gevallen die ik heb onderzocht, of eigenlijk Marijke Hermans en Jonas \*Pentijl\*, gaat het daar nog best vaak mis. Dat is gewoon zo'n ingreep op de leefwereld. Ik had het er vorige week ook nog over met Mirjam Kuin, de directeur van WIJ. Zij zei: soms denken mensen dat wij op vrijdagmiddag even snel onze casuïstiek opschonen. Dat lucht lekker op. Dan ga je misschien met een negatieve beslissing naar een inwoner. Die zit daar dan het hele weekend mee en kan daar dan pas op maandag iets mee.

00:13:35

*Ombudsman:* Het is allemaal niet fout, maar denk daaraan. U heeft ook kunnen lezen dat er voorbeelden zijn, dat mensen echt maandenlang moeten wachten op een uitslag over een vergunning, of een ander soort besluit. Daar komt de systeemwereld wel heel wonderlijk in conflict met de leefwereld. Dat is eigenlijk het pleidooi dat mijn voorganger, met het hele bureau, ook heeft gehouden. En wat ik de afgelopen zes maanden ook tegenkwam. Dat zou zo het verschil kunnen maken. Gewoon doen wat je hebt afgesproken en tijdig te reageren. Je hoeft niet altijd aan

het eind van de termijn te zitten. Als je het antwoord al eerder weet, zeg het dan ook gewoon eerder. Tot zover.

00:14:14

*Voorzitter:* Dank u wel. Zoals ik al even aankondigde is er gelegenheid om vragen te stellen. Ik ga ze allemaal even collectief ophalen. Dat gaat om verhelderende vragen voor de ombudsman en politieke vragen voor de wethouder die daarvoor verantwoordelijk is op politiek niveau. Dan maak ik even een rondje voor de mensen die vragen hebben. Ik zag de heer Visser met zijn hand omhoog, de GroenLinks-fractie.

00:14:34

*De heer Visser:* Dank je wel. Ik heb twee vragen, beide aan de wethouder. De ombudsman schrijft iets over contact vasthouden, niet loslaten. Ze zei het net nog een keer: hoelang kunnen termijnen wel niet duren? Niet van het kastje naar de muur. Ik heb daar eerder voor gepleit. Bij het KCC wordt regelmatig gezegd: terugbelverzoek. Dat wordt dan doorgezet naar de betreffende afdeling. Ik heb dat zelf ook wel eens meegemaakt. Maar daar zit geen controlesysteem op. Je ziet ook terugkomen in het jaarverslag klachten dat daar veel over geklaagd wordt.

00:15:14

*De heer Visser:* Ik heb er eerder voor gepleit om een systeem in te bouwen bij het KCC. Als je een terugbelverzoek maakt, check dan ook of dat terugkomt, of dat ook gebeurd is. Bijvoorbeeld een week later, of een paar dagen later. Dat zou mijn pleidooi zijn. In ieder geval op die manier mensen vasthouden. Een tweede zit weliswaar niet als aanbeveling in het rapport van de ombudsman. Het is meer een wenselijkheid die geformuleerd wordt. Ik wil weten wat het college weet van klachtenfunctionarissen bij alle directies. Dat lijkt mij ook wenselijk. Dus ik vraag even aan de wethouder hoe wenselijk hij dat vindt. Dat was het.

00:15:57

*Voorzitter:* Dank u wel. Andere fracties met vragen? D66, mevrouw Gietema.

00:16:01

*Mevrouw Gietema:* Allereerst dank voor de toelichting op de jaarverslagen. Ik vroeg me af richting het college: we hebben in de brief mogen lezen hoe u kijkt naar de bevindingen van de ombudsman. Ik mis daarin een beetje de reflectie. Dus ik zou de wethouder willen vragen: hoe beoordeelt het college de eerste- en tweedelijns klachtbehandeling? Dus los van het noemen van het aantal klachten en de veel melders. Wat vindt het college van de huidige stand van zaken? En hoe verklaart het college dat als de ombudsman met een advies of een oordeel komt, er dan wel een doorbraak nodig is. En dat dat blijkbaar zonder de ombudsman in toch een flink aantal gevallen niet gebeurt. Volgens mij is het zeer onwenselijk als in een eerder proces al duidelijk wordt dat een inwoner zich niet gehoord voelt, of dat bepaalde ondersteuning niet passend is. Volgens mij is de weg naar de ombudsman daarin niet nodig. Tot slot de vraag in hoeverre de positie van de ombudsman op dit moment stevig genoeg is, gezien de transformatie in het sociaal domein en ook de maatschappelijke context.

00:17:09

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan kijk ik even naar Partij voor het Noorden, de heer Van der Laan, voor vragen.

00:17:15

*De heer Van der Laan:* Dank, voorzitter. Dank ook richting ombudsman en bijbehorende organisatie voor het jaarverslag. Een vraag richting college over wat ons opviel. Ook als de aanbeveling wordt afgewezen, waar in enkele gevallen sprake van is, dan is een reactie vanuit de gemeente, met een onderbouwing, wel zo gepast. Als we in overweging nemen dat de ombudsman het belang van heldere communicatie zo benadrukt, lijkt ons het wel een vereiste dat elke aanbeveling op zijn minst reactie verdient, dan wel ontvangt. We weten niet helemaal of dat gebruikelijk is, dus wellicht kan de ombudsman daar ook nog iets over zeggen? Tot zover, voorzitter.

00:18:01

*Voorzitter:* Dank u wel. Meer vragen? PvdA.

00:18:08

*Mevrouw Gierkink:* Dank, voorzitter. Ik ben naar aanleiding van de presentatie van de ombudsman benieuwd of het college een korte reflectie zou kunnen geven op de systeemwereld en de leefwereld van onze inwoners. En hoe we die dichter bij elkaar kunnen brengen.

00:18:23

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan kijk ik even verder. De SP.

00:18:27

*De heer Huisman:* Dank u wel, voorzitter. De ombudsman geeft met name over de contactmaatregel aan, dat sommige mensen niet weten waarom ze een dergelijke maatregel krijgen. Is het college het eens met de SP dat in een situatie waarin mensen naar medewerkers of de organisatie niet zulke fijne gedragingen gebruiken, zij dan eerst een waarschuwing moeten krijgen voordat er een brief op de mat ligt waarin staat: u hebt een contactmaatregel? Want uit het verslag haal ik dat dat wel eens gebeurt. Daarom wil ik dat graag van het college weten.

00:19:17

*Voorzitter:* Dank u wel. Stadspartij, voor politieke vragen.

00:19:22

*De heer Sijbolts:* Dank u wel, voorzitter. Allereerst ook dank aan de ambtelijke organisatie voor de uitgebreide beantwoording van mijn technische vraag. Het antwoord is zo uitgebreid, dat ik daar nu niet volledig bij kan stilstaan. Dit ging vooral over: wat heeft de gemeente zelf voor stappen gezet, ten aanzien van het vorige jaarverslag, van de vorige ombudsvrouw. Zij constateerde een aantal zaken over participatie. De gemeente moet mensen goed meenemen, zodat ze niet teleurgesteld raken over het proces. Ze legde daar ook een link bij veel mooie ambities van het coalitieakkoord.

00:19:58

*De heer Sijbolts:* Ik heb een aantal voorbeelden gekregen waarbij de gemeente bezig is om haar publieke dienstverlening te verbeteren. En waar nadrukkelijk ook de signalen van de burger worden meegenomen in de werkprocessen. Ik ga niet citeren

uit het hele overzicht, maar dat zag er wel goed uit. Zo kwam het op mij over, als één van de grote voorvechters van hoe je inwoners zou moeten meenemen. Hoe je dat dan doet, daar kunnen we politiek natuurlijk van mening verschillen. Dan kom ik bij de ombudsman. Heel veel dank voor dit uitgebreide jaarverslag, uw eerste jaarverslag.

00:20:29

*Voorzitter:* Ik heb misschien de vraag gemist in het eerste stukje. Wat was de vraag die u stelde?

00:20:34

*De heer Sijbolts:* In het eerste stukje zat geen vraag.

00:20:36

*Voorzitter:* Oké, het was een inleiding tot een vraag.

00:20:38

*De heer Sijbolts:* Dat klopt. Het was eigenlijk een veer voor het college en de ambtelijke organisatie. Dan ben ik bij de ombudsman. Ik heb haar de vragen vooraf ook toegestuurd. Ik ben benieuwd wat de meest opzienbarende zaken zijn geweest die u voorbij heeft zien komen, sinds uw prille begin in deze gemeente. En welke rode draad u daaruit kunt halen. Misschien ook uit verslagen van uw voorgangers. En voor zover u ons mag adviseren, wat zou u ons daarin kunnen adviseren? En ik ben benieuwd hoe u uw eigen positie kwalificeert. Wij hechten heel veel waarde aan het instituut ombudsman. Het is heel belangrijk dat onze inwoners een onafhankelijk instituut hebben in deze gemeente, waar ze zich kunnen melden wanneer ze klachten hebben.

00:21:33

*De heer Sijbolts:* In dit verslag en in vorige verslagen lees ik wel een beetje dat achter de klacht vaak nog een verhaal zit. Ik geloof dat de ombudsman er goed toe in staat is, om dat verhaal eruit te halen. En door haar ervaring en onafhankelijke positie richting college, raad en de ambtelijke organisatie ook daar een omslag in de manier van werken kan veroorzaken. Dus ik vind het wel interessant hoe u daartegenaan kijkt. Dan nog specifiek over het jaarverslag WIJ. Het aantal contacten dat gemiddeld per onderzoek nodig is, neemt toe. Het is een beetje technisch, voorzitter, excuus. Dat komt door complexiteit.

00:22:20

*Voorzitter:* U heeft nog 20 seconden over. Het blijft de eerste termijn. Dus de vraag bondig formuleren kan u misschien helpen om deze binnen de tijd te stellen.

00:22:30

*De heer Sijbolts:* Of de ombudsman daar nog een advies voor ons heeft.

00:22:33

*Voorzitter:* Dank u wel. Zijn er meer mensen met de vragen in eerste termijn? De VVD.

00:22:38

*Mevrouw Jacobs-Setz:* Aansluitend bij een aantal vragen die ook al gesteld zijn. Ik ben benieuwd naar de reflectie van de wethouder en van het college. Wat gaan we anders doen naar aanleiding van de aanwijzingen van de ombudsman?

00:22:53

*Voorzitter:* Dank u wel. Zijn daarmee alle vragen gesteld in de eerste termijn? Dan gaan we naar de beantwoording. Dan geef ik eerst het woord aan de ombudsman voor haar beantwoording. Daarna gaan we naar het college.

00:23:05

*Ombudsman:* Dank u wel. De positie van de ombudsman werd van twee kanten gevraagd. Is die stevig, ook gezien de transformatie in het sociaal domein? Ik denk dat die zo stevig is als mij gegund wordt. Waar ik het kan afdwingen, zal ik het ook zeker afdwingen. Het brengt mij wel op het punt dat ook in de transformatie in het sociaal domein gekeken moet worden door de gemeente, in hoeverre de gemeente vindt dat ze verantwoordelijk is voor alles wat er gebeurt in het sociaal domein, door organisaties die gesubsidieerd worden, of die namens de gemeente bepaalde taken uitvoeren. Ik heb me daar nog niet helemaal in kunnen verdiepen, maar de Nationale ombudsman heeft daar ook een rapport over het licht doen zien. In hoeverre voelt de gemeente zich verantwoordelijk voor wat daar gebeurt? Daar zal ik ook vinger aan de pols houden. En dat ook blijven bestuderen, als ik vind dat de gemeente misschien te snel haar handen ervan af trekt, omdat het elders gebeurt.

00:24:10

*Ombudsman:* Mijnheer Sijbolts had een vraag over de positie en de adviezen die ik aan het college, de raad of ambtelijke organisatie zou kunnen geven. Dat is nog een beetje een zoektocht. Zoals u weet, ben ik bij de meeste fracties op bezoek geweest. Ik heb ook in een interview op intranet een handreiking gedaan aan de ambtelijke organisatie. Laten we gewoon met elkaar ontdekken in hoeverre ik ook kan adviseren: dat zou je zo of zo kunnen doen. Daarbij is het echt een kwestie van ontdekken. Want ik ben onafhankelijk, ik ben geen meewerkend voorvrouw en ik ben ook niet politiek. Dus we moeten daar wel een weg in kunnen vinden. Ik heb de afgelopen maanden wel gemerkt, dat als ik iets aangeef, iets wil weten of ergens iets van vindt, dan wordt dat tot nu toe zeer welwillend en constructief ontvangen. Daarbij vind ik het soms wel jammer dat ik ertussen moet zitten. Dan denk ik: dit zou ook wel even zo kunnen worden opgelost. Waarom moet dat eerst langs de ombudsman?

00:25:12

*Ombudsman:* Ik zal misschien een beetje sneller praten. De zaak die erg tot de verbeelding sprak, is de volgende. Dat heb ik natuurlijk ook even aan mijn team gevraagd. Omdat die zo metaforisch is voor waar het om zou moeten gaan. Ik zal de metafoer zo uitleggen. Het gaat om de weesfietsen. Als er weesfietsen zijn in de stad, krijgen ze eerst een label. Als ze dan lang genoeg staan, dan wordt het label vervangen door een sticker. Dat betekent dat de fiets binnen een paar dagen wordt opgehaald. Wat gebeurt er nou? Die labels die zijn niet weerbestendig. Dus die labels die zijn na een paar dagen vergaan. Dan is het weer opnieuw een weesfiets. Dan komt er weer een label, die is na een paar dagen weer vergaan als het regent. Zo blijf je dus heel erg lang een fiets houden die maar niet die sticker krijgt, waardoor hij wordt weggehaald. Daardoor kunnen mensen melding op melding doen en die fietsen blijven maar staan.

00:26:07

*Ombudsman:* In dit specifieke geval heb ik ook van mijn team begrepen dat ze zelf bij hun middag ommetje langs de betreffende fietsen gingen. Elke keer zagen ze het

label afbrokkelen, totdat het weg was. Dan zat er even later weer een nieuw label om. Na ons onderzoek heeft de organisatie bedacht dat ze niet meer alleen naar het label kijken. Ze kijken ook naar de staat van de fietsen, groeien er misschien plantjes in? Ziet hij er wel heel erg uit als een weesfiets? Dan gaan we er alsnog een sticker op doen, zodat hij binnen een paar dagen kan worden weggehaald. Maar dat is dus wel tamelijk metaforisch. Laten we niet kijken naar de systeemwereld, maar laten we met open ogen kijken naar de echte wereld. Namelijk: hier staat een vergroende fiets met een klimop die erdoorheen klimt. Laten we dan gaan handelen en niet wachten tot het label elke keer weer vergaat. Daardoor kun je wel bezig blijven. Ik geloof dat ik de vragen nu heb beantwoord. Er was nog een vraag over WIJ en de complexiteit, maar ik begreep de vraag niet helemaal.

00:27:07

*Voorzitter:* Een korte verheldering van de vraag, de heer Van der Laan?

00:27:10

*De heer Van der Laan:* Het soms ontbreken van uitleg na een aanbeveling vanuit het college. Of de ombudsman daar iets van vindt.

00:27:19

*Ombudsman:* In het afgelopen jaar hebben we niet eens zo vreselijk veel aanbevelingen gedaan. De gemeente, het college, of de organisatie reageert op elke aanbeveling. Dat wil niet zeggen dat ze hem altijd het overnemen. Dat hoeft natuurlijk ook niet, dat kan ik niet afdwingen. Maar dan moeten ze wel onderbouwen waarom het niet wordt opgevolgd. Dat gebeurt ook netjes. Er is geen aanbeveling die maar blijft zweven. Al zijn we het niet altijd met elkaar eens.

00:27:47

*Voorzitter:* Dan dank ik u voor uw verhaal en ook voor uw antwoorden op de vragen. Dan gaan we naar de beantwoording van de vragen voor het college.

00:27:57

*De heer Broeksma:* Dank u wel, voorzitter. Met het risico dat ik toch langer aan het woord ben. Eén van de vragen was een reflectie op de klachtbehandeling, dus dan weet je het wel. Mevrouw Gietema en meerdere partijen vragen naar die klachten. Ons streven is net als uw streven: nul klachten. Alle klachten moeten er niet zijn. En de gang naar de ombudsman moet nooit nodig zijn. Maar we zijn allemaal mensen en we zijn ook reëel. We weten dat die klachten er zullen zijn en blijven. Eigenlijk is het dus elke klacht een aanleiding om te kijken of je processen beter kunt doen. Zeker als er patronen te vinden zijn in klachten. Dus eigenlijk willen we die klachten allemaal voorkomen.

00:28:43

*De heer Broeksma:* Mevrouw Gietema vroeg ook hoe het kan, dat soms een oplossing sneller tot stand komt als de ombudsman in beeld komt. Of dat er dan wel teruggebeld wordt. En er wel met de burger meegedacht wordt en een oplossing komt. Soms kan het helpen als een onafhankelijk iemand, die zich met kennis van zaken verdiept in de kwestie, de partijen bij elkaar brengt. Even misschien de gemeenteambtenaren overtuigt van de redelijkheid van hoe de burger erin staat. En het over een drempel kan helpen om op een andere manier te luisteren naar wat de inwoner wil. Luisteren is volgens mij het eerste woord dat in het verslag staat van de



van de ombudsman. Luisteren en begrijpen van de inwoner, van de burger, van de klagende, iemand die ontevreden is over iets wat de gemeente doet. Goed luisteren, begrijpen en vervolgens handelen, dat is eigenlijk onze insteek.

00:29:44

*De heer Broeksma:* Mevrouw Gierkink vroeg ook of de leefwereld van de inwoner en van de gemeente ver uit elkaar ligt. En of je dat dichterbij elkaar kan brengen. Uiteindelijk zijn alle ambtenaren natuurlijk ook inwoner van hun eigen gemeente. Ze hebben soms te maken met regels en gedragingen van overheden die ze niet begrijpen, of die onredelijk zijn. Doe het even iets makkelijker, dan is het snel opgelost. We doen daar iets mee. Bijvoorbeeld cursussen van de Kafkabrigade. Dat is een landelijke club die ons daarin helpt. We proberen formele brieven te herschrijven vanuit het perspectief van de burger, die wij ook allemaal zijn natuurlijk. We proberen processen aan te passen. Een goed voorbeeld misschien is bij inkomensdienstverlening. De administratie rond uitkeringen gaf altijd veel gedoe, veel klachten. In het afgelopen jaar waren daar nul klachten. Die klachten zijn verdwenen.

00:30:42

*De heer Broeksma:* Dus dat wat je wil lukt ook op een aantal processen. Er wordt goed gekeken naar de aard van de klachten. Of we iets kunnen voorkomen of dat het op een andere manier kan. En soms werkt dat. De heer Sijbolts vraagt ook naar de opvolging van vorig jaar. Eigenlijk geef ik dit voorbeeld. Er zijn meer voorbeelden. U heeft een aantal voorbeelden gekregen in de technische antwoorden. Ik heb net wat verteld of die Kafkabrigade en andere klantsignalen waar we proberen op te volgen. U vraagt ook naar participatie in het beleid. Het beleid dat we maken als college en u als raad dan vaststelt, waar burgers ook klachten over hebben. U kent mijn portefeuille; klachten over parkeerbeleid, klachten over de energietransitie of over andere thema's.

00:31:32

*De heer Broeksma:* Dat is het beleid, het meenemen van de burger en het maken van beleid, dus het participatiebeleid. Over dat participatiebeleid gaan we ook weer participeren, een soort meta participatie. U heeft een beeldvormende sessie gekregen. Binnenkort krijgt u daar de documenten over. Waar ik na deze vergadering naartoe ga, is een inloopbijeenkomst over de Gerrit Krolbrug. Daar proberen we burgers ook actief te informeren, proactief te informeren. En te betrekken bij de dossiers die hun aangaan. Dat proberen zo goed mogelijk te doen. U doet dat zelf ook vanuit uw partijen, vanuit uw raadverantwoordelijkheid. En we spreken daar met elkaar erover, op het moment dat we vinden dat dat onvoldoende gebeurd is.

00:32:13

*De heer Broeksma:* De heer Visser had een concrete vraag of er een controlesysteem is op een terugbelverzoek. Is er bij het KCC opvolging of er inderdaad is teruggebeld? Ik vind dat een waardevolle suggestie, want op dit moment gebeurt dat niet. Er wordt wel gekeken of de medewerker ziek is of afwezig. Dus of het terugbellen redelijk is. Eigenlijk wordt er op de professionaliteit van de medewerker gerekend. Er is een terugbelverzoek, dus pak die telefoon en bel op het moment dat het kan en schikt. Maar of het echt gebeurd is binnen een week of twee, dat systeem is er niet. Ik zal dat meenemen naar de publieke dienst om te kijken hoe

dat gaat. U vraagt ook specifiek of er een klachtenfunctionaris is bij elke directie. Het antwoord is ja. Maar soms is het dezelfde persoon die bij meerdere directies klachtenfunctionaris is. Dus bij elke directie is de functie klachtenfunctionaris belegd. Soms is dat wel één persoon die dat voor twee of drie directies doet.

00:33:13

*De heer Broeksma:* De SP vraagt naar de contactmaatregel. Uiteraard hoort het zo dat iemand ervan op de hoogte gesteld is, als hij een contactmaatregel krijgt. We hebben nu een kwartiermaker aangesteld die bij de veel vragende burgers beleid gaat maken om dat op een nette manier aan te pakken. Tot zover voorzitter.

00:33:36

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan gaan we over naar de tweede termijn. Een aantal fracties heeft al uitgebreid gebruik gemaakt van de eerste termijn. Dus als u een beetje op spanning staat qua tijd, zal ik u van tevoren even informeren. Dan zag ik de heer Pechler als eerste, Partij voor de Dieren.

00:33:49

*De heer Pechler:* Dank, voorzitter. De gemeente Groningen groeit door. Elk jaar mogen we duizenden nieuwe inwoners verwelkomen. Toch is het aantal binnenkomende klachten en nieuwe verzoeken bij de ombudsman al enkele jaren stabiel. Dat is goed nieuws, maar we zijn er nog niet. Als je de stukken leest, zie je dat het in processen vaak misgaat omdat de computer nee zegt. We leven in een digitale samenleving, waarbij krijgen waar we recht op hebben afhankelijk is van software die goed is ingeregeld en waar de juiste data is ingevoerd. Dat is zowel bij de gemeente, de WIJ, als het Noordelijk Belastingkantoor niet altijd het geval geweest.

00:34:20

*De heer Pechler:* Als ik dan de volgende zin lees, ik citeer: 'WIJ gaat onderzoeken hoe het systeem veranderd kan worden, zodat hulp niet automatisch wegvalt bij afwezigheid van de persoon op wiens naam een indicatie staat.' Dan denk ik: waarom moet dat nu nog onderzocht worden? Zo'n kwetsbaarheid in het systeem moet toch al jaren bekend zijn? Dat van fouten wordt geleerd, is goed. Maar zoals de ombudsman zelf ook al stelt - het is net in de eerste termijn ook al gezegd - het is jammer dat een interventie van de ombudsman nodig is om de boel vlot te trekken. Volgens mij staan wij als gemeenteraad, net als het college, unaniem achter het hanteren van de menselijke maat. Maar die vrijheid om af te wijken van vastgeroeste processen moeten medewerkers wel voelen. Is dat voldoende het geval? Stellen managers hun teams voldoende gerust dat ze in het kader van maatwerk, waar nodig, mogen afwijken van de standaardprocessen? Zijn medewerkers in staat om het taalniveau van de inwoner tegenover hen te spiegelen? En zijn hier voldoende trainingsmogelijkheden voor?

00:35:15

*De heer Pechler:* Als je ergens werkt waar je onze inwoners te woord staat en van dienst bent, is het belangrijk om empathisch te zijn. Elke medewerker kan natuurlijk een keer een baaldag hebben en stiekem geen zin in gezeur hebben. Maar bij het lezen van sommige casussen vraag ik me af, of de medewerker in kwestie wel doorheeft met wat voor enorme stress en zorgen ze inwoners opzadelen door hun handelen. Of dat nou onvolledig of vaag communiceren is, of veel te laat of niet

reageren. Natuurlijk zijn de klachten en meldingen die binnenkomen bij de klachtenfunctionaris en de ombudsmannen slechts een klein percentage, en gaat het overgrote merendeel van het contact met inwoners goed. Maar ook voor die laatste paar procent moeten we ons keihard inspannen, omdat het impact heeft op het levensgeluk van inwoners en ook leidt tot wantrouwen in de overheid. Gelukkig zien we dat directies het belang van transparant handelen en tijdig en duidelijk communiceren ook steeds meer onderkennen. Zoals de directie werk en inkomen, die het met de aanschaf van nieuwe software eindelijk mogelijk maakt om begrijpelijke brieven op maat te sturen. Of de afspraak met de MBK dat automatische kwijtschelding bij een individuele inkomenstoeslag weer wordt hervat.

00:36:17

*Voorzitter:* Nog 30 seconden.

00:36:18

*De heer Pechler:* Ook vinden we de aanstelling van een kwartiermaker voor veel vragende inwoners een goede zet. Voorzitter, ik sluit af met een woord van dank voor de nieuwe ombudsman en haar team, die er hard werk van maken om zichtbaarder te zijn. En in de wijk bij inwoners op te halen wat er speelt. Die laagdrempeligheid en het oppikken van signalen en trends op deze manier, is volgens onze partij erg waardevol.

00:36:39

*De heer Pechler:* Dank u wel. Dan zag ik de heer Visser net al zwaaien voor zijn woordvoering. U heeft nog 1 minuut en 40 seconden.

00:36:47

*De heer Visser:* Ik ga toch bedanken. Bij het afscheid van de vorige ombudsman was mijn centrale beoordeling diplomatiek, maar zo helder als glas. Ik zie dat die traditie wordt voortgezet. Dus ook deze keer hartelijk dank voor het verslag. De relativisering sla ik maar over, want dat heeft een ombudsman al eerder gezegd: het kan altijd beter. Maar we moeten ook niet vergeten dat een deel van de inwoners de stap naar een klacht niet eens maakt, omdat het vertrouwen toch al te ver weggezakt is. De ombudsman waarschuwt daar ook voor. In dat verband mis ik het interne jaarverslag klachten van de WIJ. Het verslag van de ombudsman leest als een bloemlezing van ongemak over de communicatie met WIJ, met name de overgang huishoudelijke hulp. Wij krijgen ook wel eens signalen en de gemeente is daar in mijn ogen uiteindelijk verantwoordelijk voor. Dus kunnen we dat verslag op korte termijn ontvangen en bespreken? Dit vraag ik het college.

00:37:39

*Voorzitter:* Dit levert weer een vraag op van mevrouw Gietema.

00:37:42

*Mevrouw Gietema:* Allereerst ben ik ook benieuwd naar het antwoord van het college op uw vraag. Daarnaast de vraag die ik ook stelde richting de wethouder en de ombudsman. Bent u het met mij eens dat, gezien de transformatie in het sociaal domein - waar u duidelijk op duidt met huishoudelijke hulp en jeugdhulp, wat allemaal bij de WIJ is belegd - de ombudsfunctie ook versterkt zou moeten worden? Dit om die nieuwe vraag en ook toch het wel wantrouwen dat aanwezig is, goed aan te kunnen.

00:38:10

*Voorzitter:* Ik vind daar niks over, maar de heer Visser misschien wel. Een korte reminder om via de voorzitter te spreken. De heer Visser.

00:38:18

*De heer Visser:* Dank u wel. Het aantal zaken bij de ombudsman is nauwelijks gestegen het afgelopen jaar, zag ik. Dus in die zin zie ik het signaal nog niet. Het is wel ingewikkelder geworden, maar het aantal zaken is ongeveer hetzelfde gebleven. In zijn algemeenheid vind ik dat de ombudsman zo toe gericht is...

00:38:34

*Voorzitter:* Nog een halve minuut.

00:38:36

*De heer Visser:* Ik wil mijn tweede punt ook nog maken.

00:38:37

*Voorzitter:* U gaat over uw eigen tijd.

00:38:39

*De heer Visser:* Ik laat het zoals het antwoord van de ombudsman was. Over de digitalisering van de dienstverlening: daar zijn we hartstikke voor. Maar te vaak wordt in de dienstverlening gedacht vanuit de 390 producten die we hebben, alsof we een bedrijf zijn, en te weinig vanuit contact van mens tot mens. Het moet altijd mogelijk zijn dat een inwoner bij de gemeente langs kan komen. In een gesprek van mens tot mens een vraag kan stellen. Of een probleem kan voorleggen, zonder dat dit bij voorbaat moet passen in één van die dienstverleningsproducten.

00:39:05

*Voorzitter:* Tot zover uw woordvoering.

00:39:07

*De heer Visser:* De vraag is hoe het college dit ziet. En of u bereid bent deze mogelijkheden in het leven te roepen en actief uit te dragen?

00:39:13

*Voorzitter:* U bent echt ruim door uw tijd heen. We gaan door naar de volgende woordvoering. Ik zag de heer Van der Laan, Partij voor het Noorden.

00:39:19

*De heer Van der Laan:* Dank, voorzitter. Ook dankt onze fractie de ombudsman voor dit jaarverslag. Net als voorgaande jaren zien we dat er veel is om op te letten, maar ook om tevreden over te zijn. Wat opvalt is het aantal klachten bij Stadsbeheer, dat is altijd wel bijzonder. Weliswaar valt het onder een vrij brede categorie, maar met name het rijgedrag van chauffeurs wordt vaak genoemd. Het kan ermee te maken hebben dat die rode autootjes voor sommige mensen als een lap op een stier werken, dat is ons niet helemaal duidelijk. Wij hebben niet altijd die ervaringen dat gemeentelijke wagens zich keurig aan de snelheid houden. Of eigenlijk hebben we die ervaring wel. Dit is wel iets wat terugkomt. Graag horen we van het college of dit aanleiding is om ook in gesprek te gaan met de betreffende medewerkers. Ten slotte voorzitter, sluit ik graag af met een compliment naar de ombudsman en het ombudsman instituut. Als we het verslag teruglezen zien we dat keer op keer de

inwoners op hen terugvallen. En ook hoe vaak de inwoner in het gelijk wordt gesteld. Dit laatste zou zonder hen niet altijd mogelijk zijn geweest. Daarvoor dank, voorzitter.

00:40:35

*Voorzitter:* U bedankt voor uw woordvoering. De heer Van Schagen, Student en Stad, voor zijn woordvoering.

00:40:40

*De heer Van Schagen:* Dank u wel, voorzitter. Ik ga beginnen met een woord van dank, in plaats van eindigen. Allereerst dank voor het jaarverslag, de aanbevelingen en het belangrijke werk dat u en uw organisatie doen, voor inwoners die zijn vastgelopen in het systeem van onze gemeente. Wij zien ook dat er veel dingen goed gaan binnen onze organisatie. Zo zijn we blij dat het aantal klachten dat het KCC ontving, slechts een fractie was ten opzichte van het aantal contactmomenten dat ze hadden. Ook is het fijn om te zien dat de meeste klachten informeel opgelost kunnen worden. En dat de organisatie na interventie van de ombudsman in de regel snel handelt, om zo zorgen weg te nemen bij de inwoners. Toch zien wij ook in, dat het jammer genoeg nog te vaak fout gaat. Zoals mijn collega de afgelopen jaren tijdens deze sessie al aangaf, voelt de gemeente voor de inwoners nog vaak als een black box.

00:41:32

*De heer Van Schagen:* Je kan daar iets in stoppen; een verzoek of een klacht, waarna men vaak geen idee heeft wát en óf er uiteindelijk iets mee gebeurt. Incidentele fouten zijn natuurlijk te verklaren voor een grote organisatie als de gemeente. Maar het is jammer om te zien dat de meeste klachten toch nog structureel te wijten zijn aan zaken als te late reacties of onduidelijke communicatie. Dit legt onnodige stress en onzekerheid op de schouders van onze inwoners. Wij maken ons dan ook zorgen om de toenemende complexiteit van de dossiers van de ombudsman. Onduidelijke communicatie ligt nu al vaak ten grondslag aan veel klachten. Steeds complexere dossiers zullen nog moeilijk uit te leggen zijn aan onze inwoners, wat druk uitoefent op de organisatie. Daarbij maken wij ons zorgen om de mogelijke uitwerking van de verandering in het sociaal domein. En ook eventueel in de toekomst het financiële ravijnjaar.

00:42:26

*De heer Van Schagen:* Want als straks in 2026 taken en middelen van de gemeente op veel vlakken niet meer op één lijn liggen, en er bijvoorbeeld langere wachtrijen ontstaan voor jeugdzorg, of ambtenaren te maken krijgen met een hogere werkdruk, dan zullen simpelweg meer klachten en verzoeken van inwoners buiten de boot vallen. Hierdoor zal het aantal en mogelijk ook de complexiteit van de dossiers, nog verder toenemen. Dit kan van grote invloed zijn op de organisatie van het KCC, maar ook die van de ombudsman. Dus wij zijn erg benieuwd hoe het college hier tegenaan kijkt. Dank u wel. Nog één ding. Met betrekking tot de klachtenfunctionaris had ik nog één doorvraag op de vraag van GroenLinks en het antwoord van de wethouder. Wat zijn precies de beweegredenen van de wethouder om niet één functionaris voor elke directie vast te stellen?

00:43:17

*Voorzitter:* Dank u wel, helder. De ChristenUnie voor hun woordvoering.

00:43:21

*De heer Rebergen:* Dank u wel, voorzitter. Nogmaals welkom aan mevrouw Janssen, de nieuwe ombudsman van de gemeente. Het is heel belangrijk dat u met uw team er bent. Dat er een onafhankelijk en onpartijdige functionaris is, waar mensen terecht kunnen wanneer zij op andere manieren vastlopen. Dat geldt ook voor de klachtenfunctionarissen bij de gemeente. Dank ook voor de jaarverslagen, die ons een beeld geven van klachten en situaties waarin inwoners zich niet gehoord voelen. Wat we vooral ook zien, is de inzet om alsnog weer in gesprek te komen of in gesprek te gaan. Dit om te zoeken naar een oplossing, in plaats van een heel formele benadering. We ondersteunen dat. Ook complimenten aan de hele organisatie voor de vele inwonerscontacten die wel goed gaan, of waar de inzet is om zo goed mogelijk naar de inwoners te luisteren. Dank u wel.

00:44:12

*Voorzitter:* Dank u wel. Welke partij wil vervolgens het woord voor de woordvoering? De SP, de heer Huisman. U heeft 2 minuten en 15 seconden.

00:44:19

*De heer Huisman:* Voorzitter, dank u. Ik hoef niet zo lang, want ik kan het niet mooier zeggen dan de Partij voor de Dieren, als ik eerlijk ben. Zij hebben het heel mooi gezegd. Ik heb een paar dingetjes. Wij willen de ombudsman danken voor de uitgebrachte rapporten en aanbevelingen. De gemeente is de overheid die het dichtst bij de mensen hoort te staan. Het is goed te lezen dat over het KCC slechts 33 klachten zijn binnengekomen, op 362 duizend contactmomenten. Wellicht dat andere directies hier iets van zouden kunnen leren. Het college geeft in de brief aan dat zij voornemens is om het aantal afhaalpunten van de Groninger Gezinsbode te verhogen. Dat had ik misschien net moeten vragen, maar hoe staat het hiermee en hoe worden de mensen hierover geïnformeerd? Als SP zijn we blij met het feit dat er een kwartiermaker veel vragende inwoners is aangesteld. En dat het college klachten in het algemeen ziet als leermomenten om de dienstverlening aan de inwoners te verbeteren. Want waar gewerkt wordt, maakt men fouten, helaas. Dat was het.

00:45:20

*Voorzitter:* Dank u wel. Het CDA voor hun woordvoering. De heer De Haan.

00:45:24

*De heer De Haan:* Voorzitter, ook ik kan het lekker kort en krachtig doen. Ik sluit me aan bij de partijen die zeggen dat de tussenkomst van een ombudsman eigenlijk niet nodig zou moeten zijn om de boel in beweging te krijgen. Bijvoorbeeld de voorbeelden van de individuele inkomenstoelag en hoe dat ging met de kwijtschelding bij het NBK vind ik mooie voorbeelden. Ook wel eens \*schrijnend\*, maar wel een mooie voorbeelden waarbij je echt de meerwaarde van de ombudsman ziet. Het was sowieso een fijn leesbaar verslag, dus dank voor al het werk van de ombudsman.

00:45:53

*De heer De Haan:* Wij hadden eigenlijk ook twee vragen en punten. Die hebben we ook technisch gesteld. Daarmee kwamen we eigenlijk tot goede antwoorden. Dat ging ook over de klachtenfunctionaris, wat ik ook vanuit Student en Stad hoorde. Wij kregen technische antwoorden. Ook doordat sommige klachtenfunctionarissen

gecombineerd worden bij verschillende afdelingen. Bij de directie veiligheid was er geen klachtenfunctionaris, maar die heeft sinds half mei weer een eigen klachtenfunctionaris. Daarmee waren onze antwoorden wat dat betreft naar tevredenheid beantwoord. We hadden nog wat zorgen over de Gezinsbode, wat ik net ook vanuit de SP hoor. Maar ook daar kregen wij gelukkig positieve antwoorden. De problemen met de bezorging zijn inmiddels verholpen. Daar zijn wij heel erg blij mee. Het aantal afhaalpunten wordt uitgebreid. Er is een lijst opgesteld met buurthuizen, locaties van de gemeente en WIJ. Wij waren eigenlijk tevreden over de antwoorden die we kregen, dus we danken de ombudsman. Het heeft een mooi inzicht geboden in de problemen die, helaas, toch soms spelen in onze gemeente.

00:46:56

*Voorzitter:* Dank u wel. Welke partij? PvdA, mevrouw Gierkink.

00:47:02

*Mevrouw Gierkink:* Ik ga me een keertje gewoon aansluiten bij het CDA. Dat heb ik volgens mij nog nooit gedaan, dus dat vind ik hartstikke leuk. Ik wil daarbij ook namens de PvdA nog onze dank uitspreken aan mevrouw Hermans voor haar harde werk. En nogmaals mevrouw Janssen welkom heten. De jaarverslagen laten ook weer zien hoe ontzettend belangrijk het is dat we een ombudsman hebben. En dat we ook op deze manier onze dienstverlening kunnen verbeteren. Dat we zorgvuldig handelen, daardoor worden toch de meeste klachten informeel afgehandeld. Dat vinden wij ook heel mooi om te zien. Daar laat ik het dan ook nu maar bij. Hartstikke bedankt.

00:47:40

*Voorzitter:* Dank u wel. D66 voor hun woordvoering. U heeft nog 1 minuut en 55 seconden, dan weet u dat alvast.

00:47:50

*Mevrouw Gietema:* Ik stelde net de vraag in hoeverre de ombudsman stevig genoeg is voor de huidige transformatie in het sociaal domein en toch ook de ingewikkelde maatschappij waar we in leven. Wat mij betreft moeten we dat gewoon goed blijven monitoren. Ik zei net al in aanvulling op GroenLinks, ook alles wat de WIJ komt, in principe ook het stukje jeugdhulp, want we gaan gewoon steeds meer gezinnen zelf ondersteunen. Daarmee ligt ook een stukje verantwoordelijkheid bij de gemeente, wat mij betreft. Op de een of andere manier ligt er een proces waarin we wel het jaarverslag van de ombudsman bespreken, maar dit niet samen doen met de interne klachten.

00:48:35

*Mevrouw Gietema:* Dus ik zou de wethouder willen vragen of het volgend jaar mogelijk is, om ook het stukje in de jaarrekening over interne klachten gezamenlijk te bespreken. Dus los van wat we vandaag doen, het jaarverslag van de ombudsman. Want we hebben ook eigen klachtenfunctionarissen en er is volgens mij een zekere samenhang. Daarmee zouden we daar een nog mooier en beter gesprek op kunnen voeren. En er misschien ook nog meer van kunnen leren. Ik wilde nog aandacht vragen voor de rechten van kinderen. We hebben natuurlijk een ombudsman. Alle mensen zijn daar welkom, daar ga ik helemaal vanuit.

00:49:11

*Voorzitter:* Een halve minuut.

00:49:12

*Mevrouw Gietema:* Ik zou het heel mooi vinden als we ook de rechten van kinderen daar een iets prominenter plek in kunnen geven. Misschien vanuit de communicatie en ook in de verslaglegging. En tot slot: toegankelijkheid. Ik zit die hele tijd met een deuntje in mijn hoofd: zeg, kent u de mosselman. Ik hoop echt dat u met uw outreachende fietswerk en al uw werkbezoeken ook steeds meer mensen gaat bereiken. Dat iedereen u weet te vinden, en op die manier ook het gevoel krijgt gehoord te worden. Dank.

00:49:46

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan een herinnering aan u allen als raad: als u een bespreking wenst, kunt u eventueel de wens ook neerleggen bij de agendacommissie. Een mooie manier om het eventueel ook op te pakken. Dan VVD voor hun woordvoering.

00:49:56

*Mevrouw Jacobs-Setz:* Dank u wel, voorzitter, dank u wel, ombudsman. Voor u natuurlijk een bijzonder jaarverslag over een periode waar u maar zeer kort onze ombudsman bent geweest. Wij hebben in elk geval onze waardering uit te spreken voor het feit dat u toch zo'n mooi en helder leesbaar jaarverslag heeft opgeleverd, samen met de mensen van uw bureau. In uw opdracht hebben wij ook een nieuwe opdracht aan u meegegeven. Dat is externe oriëntatie. U gaf daar al een beeldschets van, de ombudsman komt naar u toe. En dan niet deze zomer, maar het hele jaar rond eigenlijk. Wat wij heel plezierig zouden vinden, is dat u in uw jaarverslag van 2024 ook opneemt wat dit u heeft gebracht en wat het ons als gemeente en hopelijk ook het college heeft gebracht. Dus ik hoop dat u daar aandacht aan wil besteden.

00:50:51

*Mevrouw Jacobs-Setz:* Naar aanleiding van hetgeen de wethouder zei dat wij streven naar nul klachten, dat hoeft niet wat mij betreft. Dat bedoelt u denk ik ook eigenlijk niet. Want uiteindelijk is een klant met een klacht een brenger van een boodschap, heb ik altijd geleerd. En dat zou het ook eigenlijk moeten zijn, het lerend effect dat daaruit te trekken is. Dan zou het eigenlijk moeten zijn, dat de kernpunten die de ombudsman ons meegeeft jaarlijks anders zijn. Want dan zou het lerend vermogen vrij groot zijn. Volgens mij doet u al net zolang de interne organisatie in uw portefeuille, als ik de rapportage van de ombudsman doe. U en ik zijn allebei wat ouder, om het zo even uit te drukken. Dan komt bij mij toch het idee van een grammofoonplaat met een kras erop.

00:51:41

*Mevrouw Jacobs-Setz:* De tijdigheid en de voortvarendheid zijn, ongetwijfeld in iets andere bewoordingen, dingen die in onze wereld al zes jaar voorkomen. Als u het hebt over nul klachten, zou ik het graag willen hebben over het lerend vermogen. Daar zou ik nog wel graag iets over willen hebben. Wat gaat u doen aan de voorspelbaarheid, voortvarendheid en duidelijkheid? Zodat het ongetwijfeld mooie en leesbare jaarverslag van de ombudsman over 2024, andere details gaat leggen. Tot zover, voorzitter.



00:52:14

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan heeft de PVV als enige fractie nog spreektijd over. Mevrouw Blauw, voor uw woordvoering.

00:52:19

*Mevrouw Blauw:* Hoe lang heb ik nog?

00:52:20

*Voorzitter:* U heeft drie minuten.

00:52:24

*Mevrouw Blauw:* Wij willen de ombudsman ook bedanken voor het goede werk en het goede werk van haar team. Het is belangrijk dat burgers, als ze ontevreden zijn over de gemeente, terecht kunnen bij de ombudsman. Die steun voelen burgers ook. En wij als partij ook. Ik had het een beetje gesplitst in Stichting WIJ en het Noordelijk Belastingkantoor. De kern van de kritiek op Stichting WIJ Groningen, is dat je vaak ziet dat er gebrek aan duidelijke en tijdelijke communicatie met inwoners is. Dit leidt ertoe dat inwoners zich niet gehoord en onvoldoende geïnformeerd voelen. Een specifiek geval betrof een vrouw die niet goed was meegenomen in de redenen waarom haar huishoudelijke hulp werd verminderd. Sommige inwoners hebben geen vertrouwen in bepaalde wijkteams.

00:53:14

*Mevrouw Blauw:* Dit komt ons ook redelijk vaak ter ore. Dat geeft aan dat er ook structurele problemen zijn met hoe WIJ vertrouwen opbouwt en onderhoudt met haar cliënten. Wat we ook lezen is dat WIJ niet altijd snel genoeg handelt. Dat leidt tot stress en onzekerheid bij de inwoners. Bijvoorbeeld een man die zijn huishoudelijke hulp tijdig had aangevraagd. Hij kreeg deze niet vanwege vertraging en moest zelf herhaaldelijk contact opnemen om actie te ondernemen. De ombudsman merkt ook op, dat zaken waarmee ze te maken krijgen steeds complexer worden. Dit geeft aan dat de problemen die inwoners ervaren met WIJ, ook niet eenvoudig en eenduidig zijn.

00:53:54

*Mevrouw Blauw:* De kern van de kritiek op het Noordelijke Belastingkantoor kunnen we vooral zien in het probleem met bereikbaarheid, tijdige en correcte afhandeling van bezwaren en fouten in communicatie en uitvoering. In beide jaarverslagen komt duidelijk naar voren dat de kern van de kritiek vooral gericht is op communicatie, vertrouwen, voortvarendheid en de complexiteit van de dienstverlening. De ombudsman heeft herhaaldelijk aangegeven dat er gebrek is aan duidelijke en tijdige communicatie met inwoners. De ombudsman doet dan ook aanbevelingen om deze gebieden te verbeteren en de dienstverlening aan de inwoners te optimaliseren. De ombudsman heeft waardevolle feedback gegeven over de dienstverlening van zowel WIJ Groningen als het Noordelijk Belastingkantoor. Wij vinden het cruciaal dat het college deze kritiek wel serieus neemt en concrete stappen onderneemt om de gesignaleerde problemen op te lossen. Graag zien wij de antwoorden en plannen tegemoet, om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren. Het eerste probleem bij het Noordelijke Belastingkantoor is relatief snel oplosbaar.

00:54:53

*Voorzitter:* U heeft nog een halve minuut.

00:54:54

*Mevrouw Blauw:* Dat is een kwestie van procedures tegen het licht houden en aanpassen van de regels. De andere zijn wat lastiger op te lossen, in verband met personeelstekorten. Dat is een realiteit voor de komende twintig tot dertig jaar. Bij WIJ en het Noordelijk Belastingkantoor staat de mens helaas wat minder centraal. Omdat dit vaker terugkomt is de belangrijkste vraag voor ons: hoe gaat het college ervoor zorgen dat de communicatie met inwoners transparanter en tijdig wordt, zodat zij zich gehoord en correct geïnformeerd voelen? Dank u wel.

00:55:29

*Voorzitter:* Dank u wel. Dan gaan we over naar de reactie en de beantwoording van een aantal vragen voor het college. Een deel van het gras is al voor de voeten weggemaaid door de heer De Haan van het CDA. Misschien biedt dat perspectief voor een korte beantwoording. Wethouder Broeksma.

00:55:51

*De heer Broeksma:* Dank u wel, voorzitter. Een aantal partijen, de VVD had het over de grammfoonplaat. Ik weet nog precies hoe dat werkte, een grote cd met allemaal krassen in de rondte. Dezelfde klachten hoort u vaker. In verweer zeg ik dat het misschien wel dezelfde klachten zijn op verschillende momenten, maar wel soms nieuwe medewerkers. Het kernwoord dat de Partij voor de Dieren noemde, was het woord empathie. Ik heb dat nog even onderstreept. Eigenlijk verwachten we van onze medewerkers een empathische benadering. Het is niet altijd simpel om bij burgers, die soms een totaal andere belevingswereld hebben, die in armoede verkeren, of die een probleem hebben met een gehandicaptenparkeerkaart, in de empathie mee te gaan met de burger. En om daar met de klagende burger tot een goede oplossing te komen, die aansluit bij de belevingswereld van de ander.

00:56:52

*De heer Broeksma:* Dat is wel ons streven. Ik heb een aantal voorbeelden genoemd die we ook inzetten bij al onze nieuwe en bestaande medewerkers. Van Kafkabrigade tot en met het aanpassen van brieven. Zodat ze aan de gang kunnen gaan met die empathie, daar ook naar handelen en maatwerk te kunnen leveren en de inwoner begrijpen. Dat geldt eigenlijk ook voor wat de heer Visser vraagt over de digitale dienstverlening. Menselijk contact is altijd mogelijk. We hebben het telefoonnummer veertien 14050. U kunt ook bij elke directie een persoonlijk gesprek aanvragen en aan tafel komen. Mensen die de digitale vaardigheid niet hebben, of de digitale dienstverlening ingewikkeld vinden, kunnen face to face - u maakt een gebaar daarover - in gesprek gaan met een fysieke medewerker, als daar behoefte aan is.

00:57:49

*De heer Broeksma:* U vraagt ook heel concreet naar het jaarverslag van de WIJ. Dat kunt u krijgen. Of u het bespreekt is natuurlijk aan uzelf, maar u krijgt dat. Het is nog niet opgeleverd, omdat de WIJ dat samen doet met het jaarverslag. Ik heb begrepen dat dat daar de werkwijze is. En het jaarverslag is nog niet vastgesteld. Mevrouw Gietema vraagt of we de klachten ook separaat kunnen bespreken. Eigenlijk moet u dat niet aan mij vragen, maar aan de agendacommissie. De stukken liggen op tafel. Ook onze brief jaarverslag klachten 2023 van de gemeente, ligt hier op tafel. Dus het is aan u om daar wel of niet iets over te bespreken.

00:58:28

*Voorzitter:* Een korte vervolgvraag van mevrouw Gietema.

00:58:32

*Mevrouw Gietema:* Het jaarverslag dat ik heb gelezen is voor mijn gevoel repeterend op het verslag van de ombudsman. Want het zijn dezelfde aantallen, dezelfde casuïstiek. U geeft aan wie de mensen zijn die heel veel klachten hebben. Maar er lopen ook interne klachtenprocedures, of klachtenfunctionarissen. Als ik het goed begrijp, staan die niet in dat jaarverslag. Of heb ik het dan niet juist?

00:59:00

*De heer Broeksma:* In feite vraagt u naar detailniveau van de klachten. Het zijn natuurlijk honderden klachten, 705 was het? Ik denk niet dat u bedoelt om alle klachten afzonderlijk te bekijken. De klachten die bij de ombudsman komen en waar deze over gaat, heeft u in het jaarverslag of het jaaroverzicht kunnen lezen. Heel veel klachten worden informeel afgehandeld, ongeveer 90 procent. En van de klachten die er nog overblijven, wordt een beperkt deel gegrond verklaard. En een groter deel, het overgrote deel wordt ongegrond verklaard. Ik weet niet precies waar u naar vraagt? Verwijst u naar de precieze afhandeling van alle klachten? Wij denken dat er een geaggregeerd jaarverslag is, zoals dat nu heeft; tien pagina's per directie, met totalen. Als u zegt dat het voor u aanleiding is om te vragen waar het dan precies over gaat, vraagt u dat vooral technisch. Als u zegt dat u het wil bespreken, dan is volgens mij dit de sessie, samen met de ombudsman. Als u zegt dat u het separaat wil bespreken, dan is dat is natuurlijk ook mogelijk. Dan moet u bij de agendacommissie zijn, om dat nu te bespreken. Dat zou mijn reactie zijn.

01:00:08

*De heer Broeksma:* Student en Stad zegt dat de gemeente vaak een black box is, laat reactie geeft. Dit levert stress op bij de burgers. Dat wordt herkend en dat willen we niet. Wat u leest in het verslag van de ombudsman is alleen maar geklaag. Dat is het karakter van wat daar gebeurt. Ik chargeer natuurlijk ook wel een beetje. Het was ook goed dat u aangeeft dat er 362 duizend contacten zijn met het klantcontactcentrum. Dus dat is duizend per dag, zaterdag en zondag meegerekend. En er zijn enkele tientallen klachten daarover. De eerstelijns telefonie krijgt een waarderingscijfer van 7,5. Dus er gaat ook heel veel goed, maar er gaat altijd te veel fout. Wij streven naar het getal nul. En het helpt ons als de ombudsman ons inzicht geeft vanuit haar verantwoordelijkheid en expertise, om dat te verbeteren.

01:01:14

*De heer Broeksma:* Student en Stad vraagt ook waarom er niet één klachtfunctionaris per directie is. Niet elke directie heeft evenveel inwonerscontacten. Soms is het ook handiger om een beetje massa te krijgen, dat één klachtfunctionaris voor meerdere directies werkt. Op de Gezinsbode heeft het CDA eigenlijk al gereageerd. Het afhaalpunt wordt geregeld. Er is ook een digitale versie. Op [krant.gezinsbode.nl](http://krant.gezinsbode.nl) kunt u hem digitaal lezen. Er zijn weinig bezorgklachten. Er is regelmatig overleg met het mediahuis, de uitgever van de Gezinsbode.

01:01:50

*De heer Broeksma:* Dan het stadsbeheer: relatief veel klachten. Dat klopt. Het is ook echt een zichtbaar onderdeel van de gemeente. Elke dag op straat, in de plantsoenen, vuilnis ophalen. Medewerkers worden doorlopend aangesproken op het

rijgedrag. Als het steeds dezelfde medewerker is, volgt op een gegeven moment een ander type gesprek. Maar stadsbeheer beseft ook dat zij eigenlijk een uithangbord van de gemeente zijn. Ze zijn zichtbaar op straat, ze onderhouden de straat. Ten slotte, voorzitter, vraagt de PVV over NBK en WIJ. Wij zijn niet het NBK, wij zijn ook niet het WIJ. Dus de klachtenfunctionaris of ombudsman stuurt het eigenlijk naar de bestuurder van het NBK en WIJ. Maar wij zijn wel de opdrachtgever van zowel het NBK als WIJ. Dus we zijn met beide organisaties doorlopend in gesprek, om ervoor te zorgen dat de benadering van onze inwoners vanuit hun verantwoordelijkheid op een goede manier verloopt. Tot zover, voorzitter.

01:02:48

*Voorzitter:* Dank u wel voor de beantwoording. Het betreft geen raadsvoorstel, dus het gaat in principe niet door naar de raad. Mag ik aannemen dat we het in deze sessie uitgebreid genoeg besproken hebben? Of zijn er nog partijen die er eventueel actie mee willen ondernemen? Helemaal goed. Dan dank ik u allen voor uw aandacht. In het bijzonder ook de ombudsman voor haar aanwezigheid. En dan wens ik u een fijne avond.