

Aanwezig:

Voorzitter: J.Lo-A-Njoe (D66)

Namens de raad: J. Visser (GroenLinks), I. Huitema (PvdA), M. Martinez Doubiani (D66), J. Bosma (PvdD), H. Moerkerk (Stadspartij 100% voor Groningen), D. Brandenburg (SP), I. Jacobs (VVD), F. de Knijff (S&S), S. Wennink, (Christen Unie), E. Armut (CDA), M. Hekert (Partij voor het Noorden), K. Blauw (PVV)

Namens het college: P. Broeksema (wethouder)

Namens de griffie: W. Meijer

Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag Ombudsman Groningen 2021

00:07:38

Mevrouw Hermans: Welkom bij deze meningsvormende sessie over het jaarverslag van de Ombudsman. Als onderliggende stuk heeft u voor deze sessie het jaarverslag van de werkzaamheden van de gemeentelijke Ombudsman ontvangen. Het jaarverslag klachten 2021 van het college, waarin het college de verantwoording aflegt over de behandeling van de klachten in 2021, en tenslotte heeft u de reactie op dat jaarverslag van de Ombudsman ontvangen. Een speciaal welkom wil heten aan de gemeentelijke Ombudsman zelf, mevrouw Marijke Hermans. Welkom. Hartelijk dank voor uw uitgebreide en zeer leesbare verslag, die ook nog eens voorzien zijn van diverse heldere praktijkvoorbeelden. U krijgt zometeen de gelegenheid om uw rapport kort toe te lichten. Dames en heren, we hebben een meningsvormende sessie. Dat betekent dat het de bedoeling is dat u door mij van harte wordt uitgenodigd om niet alleen uw voorbereide tekst voor te lezen en uw mening bij aanvang van beide jaarverslagen gegeven, maar ik nodig u ook allen nadrukkelijk uit om ook met elkaar en met het college erover in debat te gaan. Zoals u of uw collega wellicht net ook gehoord heeft in het vragenuur bij monde van de heer Sietsma, heeft hij er heel nadrukkelijk op gewezen dat technische en feitelijke vragen voorafgaand aan zo een sessie als vandaag gevraagd dienen te worden. Dat geldt ook voor de sessie. Dus graag dat soort vragen niet in deze sessie. U heeft voor uw bijdrage elk drie à vier minuten. Er zijn geen insprekers dus dan wil ik nu het woord geef aan mevrouw Hermans voor een toelichting.

00:09:06

Mevrouw Hermans: Dank u wel, voorzitter. Contact hebben en onderhouden met de eigen inwoners, dat is het thema dat ik heb meegegeven aan dit jaarverslag, want contact is de basis voor vertrouwen in het handelen van de gemeente. Zonder contact is vertrouwen moeilijk te winnen en te behouden en wel snel te verliezen. Daarom blijf ik er aandacht voor vragen om berichten niet onbeantwoord te laten. Ook al is het druk of is er een ziekte of zijn er vacatures, zoals op dit moment misschien geldt, laat dat dan in ieder geval weten. Dan neem je als gemeente je inwoners serieus. Klachten over uitblijvende reacties zijn niet nieuw. In dit jaarverslag maak ik aan de hand van de behandelde klachten onderscheid in oorzaken voor uitblijvende reacties. We zagen incidentele missers. Die kunnen natuurlijk altijd gebeuren. Die zijn vervelend voor betrokkenen, maar daarvoor is het dan goed dat na inmenging door de Ombudsman kunnen worden rechtgezet. We zagen organisatorische oorzaken, zoals verschillende werkprocessen voor bijvoorbeeld het doorglijden van

contactformulieren of het niet altijd aanmaken van terugbelverzoeken. Door die te signaleren kan het college hier aandacht aan schenken en verbeteringen doorvoeren. Dat is het leren van klachten. We zagen inhoudelijke redenen voor uitblijvende reacties en het is goed om te lezen dat het in de brief van het college, dat het college hier aandacht aan schenkt, met systeemverbeteringen en medewerkerstrainingen. Over contact gesproken, wij vonden het zelf heel prettig dat het inloopsprekkuur na een periode van anderhalf jaar van sluiting door corona weer van start is gegaan in oktober. Meermaals kregen we van inwoners te horen hoe blij ze zijn dat er weer een plek is waar ze naartoe kunnen gaan en waar er naar hen geluisterd wordt. Ook voor onszelf is dat bijzonder prettig, want op deze manier krijg je toch meer mee van degene waar het om gaat. Zoals de burgemeester vorig jaar ook zei, ik had gedacht dat hij hier zou zijn, maar hij wordt vervangen, is persoonlijk contact heel erg belangrijk en wordt er op die wijze ook ongelooflijk veel opgelost. Een ander thema in dit jaarverslag is de toename aan overlastklachten. Overlast heeft vele vormen. Een deel daarvan is gelukkig na bemoeienis door de Ombudsman opgelost. Ik moet wel zeggen dat het bij geluidsoverlast veel moeilijker is. Zo hebben bijvoorbeeld gezien dat de gemeente bij overlast vanuit één geluidsbron wel kan handhaven, maar zodra diezelfde overlast vanuit meerdere bronnen afkomstig is en hetzelfde geluidsniveau wordt bereikt, kan dat niet. Ook hebben we gezien dat de gemeente wel geluidsmetingen kan doen als er overlast is vanuit een verkoopkraam, maar niet bij overlast vanuit een publieke voorziening. Ik begrijp best dat de wet niet voor alle situaties een oplossing biedt, maar de vraag is wel een beetje wat voor inwoners het verschil is, waar het lawaai vandaan komt. We hebben verder gezien dat bij nachtelijke overlast de politie constatering moet doen van die overlast, maar gebleken is dat de politie niet altijd daaraan toe komt en ook niet altijd direct daaraan toe komt. Ook is ons gebleken dat de politie pas spreekt van overlast als er sprake is van versterkte muziek, maar omwonenden kunnen ook veel last hebben van groepen mensen die in de nacht hard praten in de publieke ruimte, in de buitenruimte. Tenslotte hebben we gezien dat de gemeente verwijst naar de politie voor handhaving van bouwlawaai op zondag, maar toen de politie kwam deden ze niets. Dat was ook een opmerkelijke gebeurtenis. Kort samengevat, geluidsoverlast is een veelkoppig monster, daar zitten vele kanten aan, maar toch is het zo dat het langdurig ervaren van overlast erin kan resulteren dat mensen er ziek van worden. Nog niet zo heel lang geleden had ik een man op mijn spreekuur die vanwege de overlast al driekwart jaar in de ziektewet zit en waarvan de dochter misschien blijft zitten omdat het gezin zo slecht slaapt. En wat was daar aan de hand? De afgelopen jaren zijn daar allemaal studentenpanden om die woningen van die man gekomen. De protocollen voor geluidsoverlast die de gemeente hanteert volstaan in dergelijke gevallen niet, want in dat protocol staat dat de politie de constatering moet doen van overlast en pas dan kunnen er eventueel vervolgmaatregelen worden getroffen. Maar zoals ik al zei, de politie is vaak te druk, daar hebben we ook begrip voor, maar dat is wel een feit, veel te druk om en zeker direct langs te kunnen komen. Die inwoner blijft dan met lege handen achter en zit alleen met de ellende. Juist omdat ik als Ombudsman in veel van deze gevallen niet zo veel kan betekenen, wil ik daar bij u de aandacht voor vragen, want de maatschappelijke kosten van de gevolgen van overlast kunnen steeds groter worden. Denk maar aan de ziektewetkosten van deze man die ik net noemde en het eventueel blijven zitten van zijn dochter. Ten aanzien van overlast vanuit publieke voorzieningen doe ik in het jaarverslag de suggestie om voorafgaand aan de aanleg er van

duidelijke afspraken met omwonenden te maken hoe eventuele overlast die je al aan kan zien komen bij speeltuinen en voetbalkooien en hangbankjes en dergelijke, hoe je die eventuele overlast in de hand kan houden. In mijn visie heeft de gemeente daarin een taak. Als er goede afspraken worden gemaakt met omwonenden kan dat vertrouwen scheppen en dat vertrouwen kan alleen maar groeien als de omwonenden ook daadwerkelijk zien dat de gemeente zich houdt aan die afspraken. Ook voor de gemeente zelf geven duidelijke afspraken houvast. De gemeente reageert op mijn suggestie door te zeggen dat het om zulke uitzonderlijke situaties gaat dat zij geen aanleiding zien om hier iets in te veranderen. Helaas, moet ik zeggen, kijkt de gemeente daarbij alleen naar de in dit jaarverslag genoemde zaken, want ook in 2019 schreef ik al dat de aanpak van overlast nog aan eenduidigheid en helderheid voor de burgers kan winnen. Ik wil u als raadsleden dan ook oproepen om er aandacht voor te hebben bij de totstandkoming van het beleid in de komende jaren. Tenslotte, voorzitter, in dit jaarverslag geef ik ook een compliment aan de gemeente dat het in 2021 eindelijk gelukt is om verleende vergunningen sneller te publiceren. Ik had daar vanaf 2014 al diverse malen op gewezen. Daardoor hebben derde belanghebbenden nu iets meer tijd om zo nodig bezwaar te maken tegen de verleende vergunning. Toch zag ik bij de vergunning voor het houden van de koningsnacht weer een hele korte termijn. Slechts zes dagen voor het evenement is de vergunning gepubliceerd, terwijl deze al acht dagen daarvoor was verleend. Dus mijn oproep is: blijf alert en blijf denken vanuit het perspectief van de inwoners. Tot zover, voorzitter.

00:16:20

Voorzitter: Dank u wel voor deze heldere toelichting en ook dank u wel namens de raad voor het compliment wat u ook uitsprak. Ik zou graag willen weten wie als eerste wil reageren. Gaat u gang, de heer Visser van GroenLinks.

00:16:37

De heer Visser: Dank u wel. Ik dank in de eerste plaats de Ombudsman voor het weer hele heldere verslag. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. De Ombudsman zegt dat in elk jaarverslag. Je kunt er van leren, je kunt het corrigeren en in veel gevallen, laten we dat ook voorstellen, gaat het goed. Hoewel er natuurlijk veel goed gaat, zijn de voorbeelden vaak schrijnend en soms kafkaësk. In wat voor digitale bureaucratie kom je terecht als je steeds opnieuw een contractformulier moet invullen over hetzelfde onderwerp, maar de voortgang van die formulieren aan de achterkant niet wordt gecombineerd of dat ze kunnen verdwijnen? Er is gelukkig een toezegging dat het systeem op dit punt wordt verbeterd. Ik mis alleen nog de toezegging dat er in het systeem ook een voortgangscontrole wordt ingebouwd, zodat als het wat langer duurt, de betrokkenen tijdig worden geïnformeerd over hoe het ervoor staat en wanneer een reactie te verwachten valt. Alleen verwijzen lijkt ons, GroenLinks, niet genoeg. De vraag is: wanneer komt er ook iets uit? Wordt daaraan ook gewerkt, vraagt ik het college. Her en der lees je dat inwoners mondiger en ruwer zijn in hun omgangsvormen. Dat stond niet in het verslag, maar dat las ik elders. Is dat nu werkelijk zo of zijn er terechte redenen dat het vertrouwen tussen inwoners en ook onze lokale overheid is afgenomen. Ik heb geen illusies dat goede klachtenprocedures dat vraagstuk oplossen, maar het kan wel helpen. Meestal wordt het ook informeel opgelost en ook met de aanbevelingen van de Ombudsman in individuele gevallen komen mensen verder. Daarvan kan worden geleerd. En dan nu de les in voorgaande jaren en nu ook: zoek persoonlijk

contact. De Ombudsman had het daarnet al over. Luister en spreek met mensen. Het is zo belangrijk voor maatwerk toepassen en het vertrouwen dat mensen merken dat er iemand is die je daadwerkelijk probeert te begrijpen. Vorig jaar was een kenmerkend zinnetje in het verslag dat in persoonlijk contact gaan belangrijker is dan toegeven aan gebrek aan tijd of de vrees dat je iemand gelijk zou moeten geven. En ook digitalisering maakt veel dingen een stuk makkelijker, maar mag geen drempel zijn voor persoonlijk contact. Hoe kijkt het college hier tegenaan? En aan de Ombudsman, hebt u nu de indruk dat op dit punt de organisatie opener en toegankelijker is geworden de afgelopen jaren? De adviezen van de Ombudsman met betrekking tot de overlast, ik neem aan dat daar nog wel op wordt gereageerd. Dan [onhoorbaar], daar wil ik toch een opmerking over maken. Er was één kwestie van één belastingplichtige waardoor bij partners de wederhelft geen eigen toegang had tot het dossier. De Ombudsman stelt dat dat ook gelet op landelijke jurisprudentie anno 2022 toch snel moet veranderen. Is het college dat met haar eens? En de vraag aan de Ombudsman of er misschien inmiddels al een positieve reactie van het MBK? Tot slot, voorzitter, zaken die buiten beeld blijven. Inwoners die er niet eens aan beginnen een vraag of een verzoek te doen, dus aan het indienen van klachten niet eens toekomen. De nationale Ombudsman liet vorige week zien met een onderzoek naar de moeilijk toegang voor ouderen tot financiële ondersteuning, waar zij dat recht wel hebben. Ik begreep van ambtelijke zijde dat naar aanleiding hiervan actie wordt ondernomen. GroenLinks vertrouwt erop dat dit ergens verderop in dit jaar terugkomt. Dank u wel.

00:20:09

Voorzitter: Ik kijk even rond. Ik zie geen reacties, dus dan gaan we door naar de volgende voor een woordvoering. Wie mag ik daarin het woord geven? De heer De Knijff, gaat u gang.

00:20:25

De heer De Knijff: Ook vanuit ons allereerst dank voor het jaarverslag en de aanbevelingen en ook voor het belangrijke werk dat u doet om inwoners te helpen die zich onjuist behandeld voelen of ergens zijn vastgelopen in de black box die de gemeente misschien nog wel voor hen kan zijn. Het is allereerst goed om te lezen dat steeds meer klachten informeel worden opgelost en dat uitleg, het geven van informatie en praktische oplossingen vaak al de meeste zorgen bij inwoners wegnemen. Dat lijkt ons dan ook de meest laagdrempelige en efficiënte oplossing. Ik wil hier niet al te veel ingaan op incidentele fout, want zoals de Ombudsman ook al zei, er worden wel eens fouten gemaakt, er worden dingen over het hoofd gezien of blijven liggen en dat is in zo'n grote organisatie tot op zekere hoogte wel begrijpelijk. Er zijn ook een aantal, wat meer structurele of dieperliggende dingen die ons zorgen baren. Uit het jaarverslag blijkt dat een aantal redenen lijken te zijn waardoor verzoeken blijven liggen. Naast die incidentele missers ging het dus onder andere mis vanwege te hoge werkdruk of gebrek aan kennis bij ambtenaren. Ook de behandeling van terugbelverzoeken bleek ondermaats te zijn. Het feit dat vanwege capaciteitsproblemen of een hoge werkdruk of gebrek aan kennis zaken maandenlang blijven liggen, dat lijkt ons best wel een serieus signaal dat er iets niet helemaal goed gaat in het uitvoerend apparaat van de gemeente. Als vanwege het uitvallen van één medewerker niet meer wordt voldaan aan terugbelverzoeken en vanwege te hoge werkdruk en gebrek aan kennis pas na maanden wordt gereageerd op verzoeken, dan zijn wij een beetje bang dat dat signalen zijn dat de gemeente, ook met alle grote ambities voor de komende jaren, misschien wel een beetje

aan de grens van zijn capaciteit zit. Wij zijn benieuwd of het college die signalen ook zo interpreteert en zo ja, hoe daar dan mee om moet worden gegaan. Daarnaast blijkt dat, zoals ik net al zei, de gemeente voor veel inwoners af en toe een black box kan zijn. Je stopt er iets in, een verzoek, en je hebt vervolgens geen idee meer wat er gebeurt tot er op een gegeven moment hopelijk een brief of e-mail op je al dan niet digitale deurmat ploft en of je teruggebeld wordt. In de tussentijd, zo blijkt uit het jaarverslag, is het voor inwoners nog wel eens gissen wat er allemaal met hun verzoek gebeurt. Zo worden er contactverzoeken regelmatig intern doorgestuurd maar blijkt dat hiervoor verschillende procedures gelden en niemand in de gaten houdt of hier op tijd op wordt gereageerd. Ook bij stadsontwikkeling kwam het overgrote merendeel van klachten van inwoners die niet tijdig reactie hebben gekregen. Dat complexe besluitvorming tijd kost, dat is logisch, maar zoals net ook al werd gezegd, hou de inwoners daar dan ook van op de hoogte. De aanbeveling van de Ombudsman om in dat soort gevallen een voortgangsbericht te sturen, lijkt wat ons betreft een vrij eenvoudige manier om veel onbegrip en frustratie bij inwoners weg te nemen. Dus wij zijn daar ook wel benieuwd naar de mening van het college wat met deze suggestie gedaan wordt. Dan tot slot nog een opmerking over de bekendheid van inwoners met de Ombudsman. Dat medewerkers [onhoorbaar] op de mogelijkheid van de Ombudsman wijzen, is een goede zaak, en evenals het feit dat op de website van de gemeente wordt verwezen naar de Ombudsman. Wel gaf de Ombudsman zelf aan dat bekendheid onder de inwoners nog steeds wel erg laag is. Soms verwijzen medewerkers van Wij inwoners door naar de Ombudsman, maar ook niet in alle gevallen. Via OOG en de gezinsbode probeert hier nogal wat mee te doen, maar het voelt voor ons nog wel een beetje als een gemiste kans dat niet wordt ingezet op meer promotie en bekendheid, bijvoorbeeld via de wijkteams of online via gemeentelijke social media kanalen zodat de inwoners een veel beter beeld krijgen wat de Ombudsman doet en wat het inhoudt.

00:24:21

Voorzitter: Ik hoor daar een punt. U bent ook bijna door uw tijd heen, dus wellicht kunt u afronden.

00:24:26

De heer De Knijff: Ik ben bijna klaar. Dus dan nog een vraag aan het college: is het college bereid om daarnaar te kijken en op die manier de Ombudsman meer onder de aandacht te brengen? Voor inspiratie kunt u altijd op onze Instagram pagina kijken. Die ziet er hartstikke goed uit. Dus al met al zien we mogelijkheden om de communicatie met inwoners te verbeteren en de bekendheid van de Ombudsman binnen de gemeente te vergroten. We hopen dat dit rapport daaraan bijdraagt en dat het college aan de slag gaat met de suggesties daaruit. Dank u wel.

00:24:56

De heer De Knijff: Dank u wel. Dan heeft u een vraag van mevrouw Jacobs van de VVD.

00:25:01

Mevrouw Jacobs: Dank u wel, voorzitter. Ik werd getriggerd door de marketingcampagne van de Ombudsman, noem ik het dan maar even. Vindt u dat het college dat moet doen of vindt u dat de Ombudsman dat zelf moet doen en dat ze, als ze daar onvoldoende middelen voor heeft, dat ze daar bijvoorbeeld budget voor moet krijgen?

00:25:21

Voorzitter: De heer de Knijff, gaat u gang.

00:25:22

De heer De Knijff: Dank u wel. Ik zou in eerste instantie zeggen dat zij dat zelf het best kunnen doen, maar als daar dan niet de middelen voor zijn, dat daar misschien wel wat geld naartoe kan. Dank u wel.

00:25:37

Voorzitter: Dank u wel. Dan gaan we naar de volgende. Wie mag ik het woord geven? Mevrouw Bosma, Partij voor de Dieren, gaat uw gang.

00:25:49

Mevrouw Bosma: Dank, voorzitter, en dank aan de Ombudsman voor het uitgebreide jaarverslag. Het groeiend wantrouwen in de politiek is ook een risico voor de lokale democratie. Bewoners moeten vertrouwen hebben in de lokale overheid en de Ombudsman heeft hier wat ons betreft een sleutelpositie. Enerzijds worden de bewoners zich gehoord en anderzijds biedt het een mogelijkheid beleid en communicatie te verbeteren. Een aantal belangrijke punten uit mijn woordvoering over de bereikbaarheid van de gemeente voor mensen is al genoemd door GroenLinks. Dus ik sluit me graag aan bij die opmerking. Daar wil ik nog aan toevoegen dat ik de situatie van de moeder die noodzakelijke voorzieningen voor haar gehandicapte dochter regelt bijzonder schrijnend vindt, net zoals de aanvraag van een gehandicapten parkeerplaats. Ik hoop dat in het vervolg meldingen en contact dat gaat over de toegankelijkheid van de gemeente voor kwetsbare mensen, de extra aandacht krijgt die het verdient. Verder las ik veelal dat de informatieverstrekking niet goed is, dat er ook sprake is van een lange afhandeling en reactietijd. We hopen dan ook dat het college de aanbevelingen van de Ombudsman hieromtrent meeneemt. Tot zover dank u wel.

00:27:00

Voorzitter: Dank u wel. Dat was ruim binnen de tijd. Wie is dan? De heer Hekert, Partij voor het Noorden, gaat u gang.

00:27:09

De heer Hekert: Dank u, voorzitter. Allereerst bedankt de fractie van de Partij voor het Noorden de Ombudsman voor dit jaarverslag. Als de gemeente Groningen enkele maanden geleden kon zien door middel van het opkomstpercentage bij de gemeentelijke verkiezingen is contact met de burger en de gemeente Groningen verre van optimaal. Een groot deel van de inwoners van onze gemeente voelt zich niet vertegenwoordigd en heeft zodanig geen stem om zich te laten horen. Anders gezegd, het belang van de Ombudsman stijgt wanneer de afstand tussen volksvertegenwoordiger en burger groeit. Partij voor de Dieren noemde ook al iets dergelijks. Ondanks een uitgebreid jaarverslag ziet de Partij voor het Noorden vooralsnog weinig reden om aan de noodrem te trekken. Het is waar dat het jaarverslag van de Ombudsman een toename van 24 procent in toegenomen klachten toont, maar deze gelijk op met het wegtrekken van de coronacrisis en de lockdown. De lockdown van de laatste paar jaren maakt het lastig om duidelijke conclusies te trekken. Wel wil de Partij voor het Noorden een aantal complimenten uitspreken. Uit het jaarverslag valt te lezen dat het aantal klachten per jaar inderdaad stijgt, maar zo ook het aantal oplossingen, formeel en

informeel gesproken. We zien een stijgende lijn van oplossingen en het is onze hoop dat deze lijn zal blijven stijgen zolang het aantal klachten ook blijft groeien.

00:28:21

Voorzitter: De heer Brandenburg van de SP, gaat uw gang.

00:28:24

De heer Brandenburg: Dank, voorzitter, en ook namens mijn fractie dank aan de Ombudsman voor dit verslag en de beeldende toelichtingen die in het verslag zaten. De Partij voor de Dieren zei het ook al, het vertrouwen in de politiek, maar misschien ook wel breder in onze instituties is wat tanende. Wij horen dat dagelijks in buurten waar we actief zijn, maar we weten dat natuurlijk ook uit onderzoeken en het vertaalt zich ook in opkomstpercentages bij verkiezingen en dat lossen we natuurlijk ook niet allemaal op met betere klachtenprocedure zoals de heer van GroenLinks ook al zei. Het helpt het vertrouwen dan niet als een overheid überhaupt niet reageert op klachten of op zaken. Dat blijkt ook wel uit het feit dat als er wel gereageerd wordt en een klacht wordt afgehandeld dat een groot deel van de mensen tevreden is dat er iets wordt gedaan met hun klachten. Dus mijn fractie onderschrijft de hartenkreet van de Ombudsman wel. Hou nou in ieder geval contact als gemeente en reageer in ieder geval op klachten. We zijn ook wel benieuwd hoe het het college dat ziet en wat we daaraan zouden kunnen doen, omdat in alle gevallen de komende tijd wel te gaan doen. Dan valt ons nog één ding op, en dat is ook dat bij met name stadsbeheer er veel klachten zijn over het uitblijven van een reactie en dat dat zich toch ook wel concentreert op een aantal zaken die de komende jaren wel van heel erg veel belang zijn, omdat die impotentie een maatschappelijke onrust met zich mee kunnen brengen. We zien het bij het beleidskader zonneparken bijvoorbeeld, ontevredenheid over de inspraakprocedure. Laat nou net dit soort grote, belangrijke thema's ontzettend van belang zijn voor de toekomst om goed te organiseren met onze inwoners samen, zodat we op een manier werken aan die energietransitie die nodig is zonder dat we daarbij de mensen tegen ons in het harnas jagen. Hetzelfde geldt een beetje bij het energieloket. Prachtig dat we het hebben, maar dan moeten ze wel reageren op klachten en vragen van onze inwoners. Hetzelfde geldt voor mijn fractie ook wel een beetje voor parkeren. Zeker met iets groots als het uitbreiden van betaald parkeren is het wel zaak dat je als gemeente heel goed inwoners daarbij betreft en ingaat op hun zorgen die er veel zijn rondom dit soort thema's. We zijn ook wel benieuwd hoe het college ziet dat het nou juist bij deze onderdelen voorkomt. Zit daar een structureel probleem achter en kunnen we daar met elkaar iets aan doen? Dan laat ik het daarvoor nu bij, voorzitter.

00:31:17

Voorzitter: Dank u wel, de heer Brandenburg. De heer Moerkerk, Stadspartij.

00:31:26

De heer Moerkerk: Dank u wel, voorzitter. Ook mijn complimenten aan de Ombudsman voor het goede verslag. Ik zeg gewoon Ombudsvrouw, kom op. Ik signaleer ook dat het instituut Ombudsvrouw goed functioneert in deze stad. Ik zie ook een Ombudsvrouw die kritisch is naar haar eigen college toe en ook hier durft te verwoorden dat een aantal zaken toch echt wel structureel aandacht moeten hebben in de toekomst. Dus ik vind dat een prettige mondigheid die ik graag complimenteer. Ik hoor ook een aantal mensen zeggen: "We

moeten zorgen dat we terugpraten tegen de burgers." Vorige week in het vragenuurtje heb ik vragen gesteld aan het college over waarom de gemeente de telefoonnummer niet meer op als je geluidsoverlast wil melden bij evenementen? En we laten dat gewoon een beetje glippen as raad dat dat soort dingen gewoon gebeuren. We kunnen zelf als raad veel meer aan de bal zijn als het gaat om transparante procedures creëren, om ook toegang te creëren tot klachten indienen en ook gewoon terug praten. Dus we moeten ervoor zorgen dat we voldoende middelen gaan geven en ook voldoende eisen en kaders stellen dat ook klachten er zijn en daar zijn we niet alleen met marketing, maar ook gewoon met dingen als gewoon toch wel die telefoon opnemen, ook voor zoiets simpels als ik ben niet blij met geluidsoverlast bij het Stadspark. Daar wou ik het even bij laten. Dank u wel.

00:33:37

Voorzitter: Dank u wel, de heer Moerkerk. Mevrouw Martinez Doubiani van D66, gaat uw gang.

00:33:43

Mevrouw Martinez Doubiani: Dank je wel, voorzitter. Laat ik allereerst even beginnen met de Ombudsvrouw en haar team te bedanken voor het jaarverslag en het belangrijke werk dat door de Ombudsvrouw wordt uitgevoerd en het team. Vaak begint een klacht waar de ander niet wordt gehoord of wordt gekend of naar wordt geluisterd. Dit jaarverslag zie ik als een spiegel die wij voor ons, ook als organisatie voor ons houden, waar onze verbeterpunten liggen en die ook aanpakken. Opvallend, dat is ook al benoemd, de bijna 300 klachten over stadsbeheer. Die klachten zijn altijd jammer, maar fijn dat de zo goed zijn geregistreerd en hopelijk zien we dit met de jaren naar beneden gaan, maar hier is wel inspanning en werk voor nodig. Wat betreft de communicatie, op alle terreinen is goede communicatie en vertrouwen belangrijk, net zoals in een gezonde of goede relatie. De relatie tussen de gemeente en inwoners mag niet anders zijn, Helaas zien we dus ook in het jaar 2019, 2020 en nu 2021 dat er nog veel te halen valt op dit vlak. Laten we daar iets aan doen, ook aan verwachtingsmanagement jegens de inwoners, maar ook de transparantie en de toegankelijkheid van de gemeente. Daarbij bedoel ik ook de digitale toegankelijkheid, want zo kunnen we doorbouwen aan een goede relatie. Daar is maatwerk ook belangrijk. Er is ook nog één zaak die ik iets wil uitlichten en dat gaat over de waarborging van privacy van de persoonsgegevens van onze inwoners. Ik citeer heel kort: "Een man heeft telefonisch contact gehad met de gemeente omdat hij zich zorgen maakt over zijn zoon. De gemeente heeft aangegeven dat ze niets voor de man kunnen betekenen en dezelfde dag wordt de man via Whatsapp benaderd door twee medewerkers van WIJ Groningen." Vanwege het Whatsapp bericht stelt de man vast dat zijn naam en telefoonnummer bij WIJ bekend is, terwijl hij de gegevens niet aan WIJ heeft gegeven. Hoewel uit het jaarverslag blijkt dat er niet is bewezen dat de zaak onzorgvuldig is omgegaan met de persoonsgegevens sluit het niet uit dat we hier ontzettend ook scherp op moeten zijn, naast al het andere wat de fracties hebben gezegd. D66 hoopt ook daarbij dat de ethische commissie voor data ethiek en technologie hier kan bijstaan bij dit soort vraagstukken van de ombudsvrouw. Overig is opgemerkt dat er ook sprake is van de hele lange termijnen of dat er niet eens een terugkoppeling wordt gedaan. Dus ik denk dat dit ook vraagstukken zijn die dus het vertrouwen een beetje aantasten. Als je een klacht indient, dan verwacht je dat je wel terugkoppeling krijgt hoe het ervoor staat, en niet dat dat er heel lang duurt voordat de

klacht is verholpen. Dan is mijn vraag nog aan de wethouder dat in het jaarverslag laat zien dat de communicatie en contact al drie jaar suboptimaal in de jaarverslagen van de Ombudsman. Heeft de wethouder hier concrete, consistente ideeën voor het oplossen van ideeën of oplossingen hiervoor? Dank je wel, dat was het.

00:37:10

Voorzitter: Dank u wel, mevrouw Martinez Doubiani. Ik kijk even om me heen. We hebben nog niet iedereen aan het woord gehad, dus ik vermoed toch dat er nog wat bijdragen zijn. Mevrouw Armut, gaat uw gang, CDA. Voordat u start, het instituut heet de Ombudsman. Ik stel voor dat we het ook aan het instituut laten om een moment te bepalen om er ombudspersoon of wat dan ook van te maken, maar voorlopig is het gewoon Ombudsman. Dus laten wij ook dat even aanhouden hier in de raad.

00:37:41

Mevrouw Armut: Dank u wel, voorzitter. Ik was van plan Ombudsman te zeggen, maar dat ik nu zeker doen. Allereerst mijn complimenten aan de Ombudsman voor het duidelijke verslag. Ik vond het in ieder geval prettig leesbaar. Ook mooi dat we een aantal weken geleden als nieuwe raad kennis hebben mogen maken met de Ombudsman. Verder denkt het CDA dat we ook blij mogen zijn met een lokale gemeentelijke Ombudsman. Ik denk dat het bijdraagt aan het laagdrempelige contact dat we zo graag zien. Verder valt het vooral op dat het een en ander misgaat in de communicatie, zoals een aantal andere fracties ook al benoemden. We kunnen ons vast allemaal in zekere mate voorstellen hoe frustrerend het is om niet te weten waar je aan toe bent. Wat is hier met mijn klacht gebeurd? Is er überhaupt naar gekeken of waarom is er niks gebeurd, terwijl mij dit wel was toegezegd? Het CDA is het dan ook helemaal met de Ombudsman eens dat we vooral iets van ons moeten laten horen. Blijf in contact. Uiteraard zijn overlast en klachten nooit helemaal te voorkomen. Toch denkt het CDA dat met de juiste inspanningen aan de voorkant veel tijd, frustratie en klachten zal schelen aan de achterkant. Het CDA kan wat dat betreft qua communicatie zeker aansluiten bij de vragen en opmerkingen van de heer Visser van GroenLinks, de heer Knijff van Student en Stad, maar ook de heer Brandenburg van de SP hierover. Daarnaast hadden we nog één andere vraag. Het CDA is namelijk met de Ombudsman eens dat het van groot belang is dat we houvast kunnen bieden aan de gemeente en inwoners en dat omwonenden niet de dupe moeten worden van bijvoorbeeld algemene voorzieningen of een nieuw beleid. Als we het goed hebben begrepen deelt het college deze opvatting, maar ziet geen toegevoegde waarde in een dergelijk normenkader. Als reden hiervoor heeft het college aan dat het om twee hele specifieke casussen gaat, zoals de Ombudsman ook al aangaf. Toch is het CDA wel benieuwd of het college dan wel genoeg ruimte ziet om maatwerk toe te passen bij dergelijke specifieke gevallen. We hebben gelezen hoeveel impact het heeft op inwoners als ze te maken krijgen met overlast, lichamelijk en psychisch. Dus het lijkt ons alsnog zaak om ook voor deze specifieke gevallen te zorgen voor een passende oplossing. Dank u wel, voorzitter.

00:39:45

Voorzitter: Dank u wel. Wie dan? Mevrouw Huitema, PvdA, gaat u gang.

00:39:53

Mevrouw Huitema: Dank je wel. De meerwaarde van de Ombudsman is duidelijk met

stijgende aantallen. Men weet de Ombudsman te vinden en hiermee wil ik dan ook de Ombudsman bedanken voor het jaarverslag en het complimenteren van de werkzaamheden. In de aantallen is goed terug te zien dat in de openbare ruimte de vragen oplopen. Gelukkig is in het coalitieakkoord extra aandacht voor de noordelijke wijken en hiermee ook voor het onderhoudsniveau daarvan en we hopen dat we daar wat mee kunnen verhelpen. We zien dus de trend in de vraagstukken van de openbare ruimte. Mijn vraag is: ziet u ook een trend in de ontwikkeling van de communicatie, zowel negatief of positief?

00:40:40

Voorzitter: Vragen worden straks als we klaar zijn beantwoord, tenzij u heel graag heeft dat het direct wordt beantwoordt.

00:40:46

Mevrouw Huitema: Nee.

00:40:48

Voorzitter: Gaat u door dan.

00:40:49

Mevrouw Huitema: Ik was klaar.

00:40:51

Voorzitter: Dan kijk ik even om me heen. Mevrouw Blauw, PVV, gaat u gang.

00:40:57

Mevrouw Blauw: Dank u, voorzitter. Wij willen graag als PVV de Ombudsman bedanken voor het jaarverslag. Dit geeft een goed beeld hoe burgers vinden dat klachten worden opgepakt en afgehandeld. Het afgelopen jaar hebben wij als partij ook een aantal mensen begeleidt en samen met hen contact gelegd met de Ombudsman. Dit hebben wij als zeer prettig ervaren, omdat zij ook betreffende mensen hielpen bij het vinden van het juiste loket, als wij het ook niet meer wisten. Een luisterend oor is hierin ook heel prettig en dat deed de Ombudsman heel fijn. Wij erkennen een aantal klachten in het jaarverslag. Dit bereikt ons ook in het spreekuur, mensen die wij spreken en in de wijken. Opvallend is het aantal klachten, daar is al heel veel over gezegd, maar ik denk ik ga toch nog even herhalen, overlast die burgers ervaren in de openbare ruimte. Klachten over stadsbeheer zijn hierin koploper, maar ook stadsontwikkeling en publieke dienstverlening. Wat ons bereikt is ook vaak over afval ophalen, maaien en slechte verzorging van de wijken. De vraag aan het college is toch: waarom is dit toch een blijvend probleem, want dit komt steeds terug? Publieke dienstverlening, vooral op het gebied van het begeleiden naar de juiste instanties, wordt ook niet als positief ervaren. Daar is ook al veel over gezegd in adequate communicatie, de belangrijkste oorzaak van veel klachten. Hier wil ik toch nog even op ingaan: hoe kan het zijn dat hier tot weinig tot geen oplossingen voorkomen en het ook steeds blijft terugkomen? Mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd en reactie blijft veelal uit en mensen worden ook ondergedompeld in bureaucratische regels die de gemeenteambtenaren wel begrijpen, maar de burgers niet en ze krijgen gewoon geen reactie of slechte reactie terug. Worden medewerkers vanuit het management slecht gestuurd of zijn er slechte afspraken, systemen binnen de gemeente over communicatie naar de burgers toe? Graag zouden wij willen weten wat toch de oorzaak is van deze blijvende inadequate communicatie. Wat ons

ook veel bereikt, is veel klachten over het parkeerbedrijf. Dit zien we ook in het jaarverslag terug.

00:43:06

Voorzitter: Voordat u verdergaat, u heeft een interruptie van de heer Brandenburg van de SP.

00:43:10

De heer Brandenburg: Dank, voorzitter. Ik snap de vraag van de PVV aan het college, maar ik ben wel benieuwd hoe de PVV dit zelf zou oplossen. Hoe zou het volgens de PVV beter kunnen gaan dat de gemeente sneller terug communiceert naar mensen of mensen in staat stelt om wel dat woud van regels te begrijpen? Heeft de PVV daar ideeën over?

00:43:35

Mevrouw Blauw: Dan bedoelt u denk ik ook de inadequate communicatie naar burgers toe. Wat ikzelf in de organisaties zie, is een slechte sturing van het management. Het is natuurlijk wel een hele grote organisatie, maar ik denk als je dat via goede systemen en goede afspraken en sturing vanuit het management doet, dat hoeft niet dat er meer personeel wordt aangetrokken, maar ik denk dat het echt te maken heeft met een soort cultuur binnen de gemeente wat al ik weet niet hoelang is en waar mensen over klagen over de communicatie en dat burgers gewoon geen reactie terugkrijgen van ambtenaren. Ik denk dat het te maken heeft met een cultuur en de mentaliteit binnen de overheid.

00:44:23

Voorzitter: U heeft nog een interruptie. Ik vraag wel om het kort te houden, want mevrouw Blauw is bijna door de tijd heen. Gaat u gang, de heer Brandenburg.

00:44:31

De heer Brandenburg: Kijk, hierom vroeg ik het. Ik vind het bijzonder van een liberale partij die altijd zegt: "Kleinere overheid, kleinere overheid." En dan hier zegt u: "Ja, het is een cultuur. Daar hoeven geen mensen bij, hoor. Nee, dat hoeft niet meer. Het zijn systemen, het is het management wat niet deugt." Vindt u niet dat er gewoon meer mensen moeten komen die telefoons opnemen en meer mensen die mensen in de stad ondersteunen om hun recht te halen? Meer personeel dus bij de overheid.

00:44:56

Mevrouw Blauw: Volgens mij is de SP niet echt op de hoogte van de PVV, want we zijn een conservatieve partij en niet per se voor een hele kleine overheid. Als laatste een vraag aan de Ombudsman over wat zij de belangrijkste speerpunten vinden dat volgend jaar opgelost moet zijn, want dan kunnen we er bijvoorbeeld een raadsbrede motie voor maken. Bedankt.

00:45:17

Voorzitter: Dank u wel, mevrouw Blauw van de PVV. De heer Wennink, ChristenUnie, gaat uw gang.

00:45:25

De heer Wennink: Dank u wel, voorzitter. Ook dank aan de Ombudsman voor het prettig leesbaar en informatief jaarverslag. Opnieuw een pakkende titel: 'Blijf in contact' met een uitroepteken. Vorig jaar hadden we nog titels zoals 'Op afstand' in 2020, en 'Hoe hoog ligt de lat' in 2019? Op het moment zien we dat er is nu ook veel goed gaat. Het percentage

afgehandelde kwesties, dat steeg naar 87 procent, vaak informeel naar tevredenheid. Daarin zien we dus dat de aanbevelingen uit voorgaande rapporten dus ook worden opgevolgd en wordt genoemd, aandacht voor maatwerkoplossingen, training van medewerkers en blijkbaar hebben dus toch een klein beetje afstand verkleind en de lat verhoogd. Helaas steeg dan dit jaar toch het aantal klachten en hebben we nu een nieuwe oproep: blijf in contact. Dat horen we al een beetje terugkomen aan de woordvoeringen hoe we dat dan zouden moeten doen. Ik zou daar graag toch nog even twee zaken bij willen aanstippen. De kans is een klein beetje overlapt heb, maar dat heb je natuurlijk als je aan het einde bent. Ten eerste, een klacht heeft een oorzaak. Dus laten wij als raad ook vooruit kijken en bij een toekomstige beleid ook kijken naar waar de oorzaken nu liggen. Een aantal oorzaken die worden genoemd zijn stadsontwikkeling, stadsbeheer, borg, publieke dienstverlening. Dus laten we het ook in het formuleren van toekomstig beleid en dan knipoo al een klein beetje naar voren toe, ook die zaken meenemen, net als de borg, aanwezigheid van overheid in de wijken, investeringen in eigen dienstverlening. Het tweede dat ik aan wil stippen is los van de oorzaken, is voor ons ook belangrijk: wat doen we er nou mee? In de beschrijving van de oorzaken van de stijging wordt soms nog best vaak een beetje gelet op de veranderende burger, die is mondiger en die de digitaler. Laten we dan ook naar onszelf kijken en mee veranderen. Dat vraagt iets van ons. Een toegankelijke overheid nu betekent iets anders dan vier jaar geleden. Dus laat ons ook blijven inzetten op het inwoner gericht handelen van ambtenaren en op die manier ook een lerende organisatie zijn. Ter afsluiting, communicatie is vaak de oorzaak en daarbij ook vaak de oplossing. De heer Brandenburg van de SP refereerde er al even naar. Bijna elke reactie was naar tevredenheid, dus laten we ook serieus kijken naar de capaciteit van de organisatie met een goed werkende digitale omgeving. Dank u wel, voorzitter.

00:47:43

Voorzitter: Dank u wel, de heer Wennink. Als ik het goed bijgehouden heb, dan is het woord nu aan mevrouw Jacobs van de VVD.

00:47:50

Mevrouw Jacobs: Dank u wel, voorzitter. De VVD is blij met het instituut de Ombudsman en danken ook mevrouw Hermans en het team met het werk wat ze doen en het rapport wat ze hebben opgeleverd. Zoals de heer Wennink ook zegt, er gaat ook een hoop goed en wij noemen dat ook de informele klachtafhandeling. We zien ook dat dat vaak tot tevredenheid stelt en dat zit hem ook heel vaak in omdat er dan contact is. De gemiddelde burger zit niet te wachten op de juridificering van zijn klacht, maar wil gewoon een antwoord, en dan vaak is een telefoontje heel plezierig in plaats van een brief van twee kantjes op A1 niveau. Dus laten we daar ook vooral tijd in stoppen. En om meneer Brandenburg ook gerust te stellen, het voordeel van een telefoontje is vaak dat het ook heel snel gaat. Dus het is ontzettend efficiënt en mensen zijn er ook nog blij mee. Als goede ambtenaar weet ik ook dat het versturen van een brief vaak een hele bureaucratische molen doorgaat. Dus dat kost veel geld en veel tijd en daar is niemand bij gebaat. Naast dat een hoop dingen goed gaan, zien we natuurlijk ook dat er een aantal dingen wat minder goed gaan, en dat is wat ons betreft toch ook wel zorgelijk. We zien dat stadsbeheer te maken krijgt met een sterke stijging van het aantal klachten. We kunnen dan natuurlijk zeggen dat het door de corona pandemie komt, omdat er een sterk toegenomen focus op de eigen woonomgeving is, maar we

moeten de corona pandemie ook niet gebruiken als excuustruus. Wat we natuurlijk ook gewoon kunnen zien, is dat het structureel verlagen van het borgniveau daarbij ook een grote rol speelt. Mensen willen gewoon een leuke, nette omgeving, vooral ook als ze zelf energie stoppen in het net houder van een eigen omgeving, hun eigen grond. Nou zegt mijn buurvrouw dat het zo fijn is dat het borgniveau in de noordelijke stadswijken verhoogd wordt, maar de vraag is ook of daar ook alle klachten zijn. Het zou zomaar kunnen zijn dat er ook in andere wijken klachten komen, of dat juist uit de noordelijke stadswijk de klachten niet komen. Dus dan zou er zomaar weer een stijging van het aantal klachten volgend jaar kunnen komen. Wat ons betreft moeten we dat voorkomen, want wij zien hier een duidelijke wens voor een goed onderhouden woonomgeving en wij zullen daar ook op aandringen. Een aantal punten die al genoemd zal ik dan ook vooral willen laten. Er zijn nog twee punten die ik uit wil lichten en dat is dat wij toch geschrokken zijn over het aantal klachten, over het roekeloos rijgedrag van medewerkers van de gemeente. Medewerkers van de gemeente zijn het visitekaartje, ze zijn vaak ook zichtbaar door het rode visitekaartje waar ze in rijden. Vroeger hadden we de politie die overal op de stoep parkeerde en die vooral voor de cafetaria, weet ik nog uit mijn jonge jaren. Volgens mij is dat echt iets wat niet kan. We hebben een overheid, die hoort het goede voorbeeld te geven. Mijn fractie vindt op dat gebied ook oprecht dat elke klacht er één te veel is. Ook als het lastig parkeren is, dat geldt voor onze inwoners ook, helaas, dan moet je een eindje lopen. Dat geldt ook voor de rode auto's. Ik hoor graag de reactie van de wethouder of hij dat met onze fractie ook eens is dat elke klacht één te veel is en vooral ook, hoe je het wendt of keert, als je een visitekaartje bent, heb je daar naar te gedragen, wat onze fractie betreft. Ten aanzien van stadsontwikkelingen, daar wordt ook gezegd dat de gestelde termijnen veelal niet gehaald worden en dat de complexiteit daar de oorzaak van is. Ik kan me voorstellen dat dat zo is, dat kan mijn fractie zich ook voorstellen, maar het is natuurlijk ook een kwestie van organiseren, want zes weken lijkt heel kort, maar zes weken is 30 werkdagen. Met 30 werkdagen waar ongeveer acht uur in een werkdag zitten, dan gaan er een hele hoop uren aan ten grondslag. Er liggen daar een hele hoop uren onder en dan kun je een hele hoop doen. Vroeger als je van het ene gebouw naar het andere gebouw moest, moest het met de auto en dan ging daar tijd in en dan lag het op een stapel en dan viel het van de stapel af. En volgens mij is dat een kwestie van organiseren. Mijn vraag aan de wethouder is ook of we bij complexiteit en bij meerdere organisatieonderdelen niet ook klachten prioriteit kunnen geven. Want ik kan me voorstellen als je tien dingen te doen hebt en je hebt een keuze en je kunt er maar acht doen, dan vallen er tien af en dat kan je werk zijn of dat kan een klacht zijn. Volgens moet het streven toch altijd zijn om het binnen de tijd te doen, ook bij complexe klachten. Ik denk dat de overige punten door mijn mederaadsleden genoemd zijn. Tot zover. Dank u wel.

00:52:32

Voorzitter: Dank u wel, mevrouw Jacobs. Daarmee hebben we alle fracties aan het woord gehad. Ik geef zometeen eerst even het woord aan de Ombudsman voor een korte reactie. Daarna schorsen we even vijf minuten, we zitten goed in de tijd, zodat de wethouder die de burgemeester vervangt nog even wat tijd heeft om te reageren. Maar nu eerst, mevrouw Hermans.

Mevrouw Hermans: Dank u wel, beste raadsleden voor alle vriendelijke woorden en dankwoorden. Ik zal ze ook overbrengen aan het team, want ik doe dit allemaal niet alleen, dat weet u. Ook al zijn we met niet heel veel. Dat is ook onze kracht, want het instituut werkt goed, heb ik begrepen. Dat is ook wat ik er zelf wel van vindt. Maar goed, dat is natuurlijk preken voor eigen parochie. Even kijken wat er aan mij gevraagd is. Door GroenLinks: is de organisatie opener en toegankelijker geworden? Is dat mijn beeld? Ik vind dat moeilijk om dat te zeggen, want 2021 was natuurlijk ook nog echt wel een coronajaar voor een groot deel, waardoor veel thuis gewerkt werd. Door digitalisering aan de ene kant is er veel snelheid te winnen voor mensen in de processen, voor de burgers in de processen, maar de andere kant was ook dat mensen die niet mee willen of kunnen in die digitale processen ook wel moeilijker terecht konden. Dus dat typeert 2021 wel een beetje, net als 2020. Dus misschien dat we daar volgend jaar nog eens opnieuw naar moeten kijken. Maar dat is even voor dit moment. U vroeg ook om de reactie van het Noordelijk Belastingkantoor over die kwestie met de partner die geen toegang had in de eigen belastinggegevens van haar en haar man. Ik heb daar van het Noordelijk Belastingkantoor nog geen reactie op gehad, dus daar kan ik helaas nog niks over zeggen. Ten aanzien van de promotie noem ik het dan maar even, zoals in de marketing, hoe breng je nou de naamsbekendheid de bekendheid van een fenomeen, een instituut als de Ombudsman nog beter onder de aandacht? Ik denk daar vaker veel over na. We hebben natuurlijk dat filmpje op OOG, maar niet iedereen kijkt naar OOG. We zetten het in de Gezinsbode, maar niet iedereen leest de Gezinsbode. Dan heb je alle moderne media, we twitteren onze zaken, maar er is natuurlijk veel meer te doen. Alleen dan is de capaciteit van het bureau natuurlijk erg beperkt. Wat we wel dit jaar voor de boeg hebben, is een verhuizing naar het Tromphuis. In dat kader zullen we als bureau ook weer gaan communiceren. We moeten natuurlijk onze nieuwe adres kenbaar maken bij de stad, bij de gemeente en bij WIJ een dergelijke. Dus we gaan dat op één of andere manier doen en dan zullen we hopelijk ook het instituut weer wat meer onder de aandacht kunnen brengen. Ik haak ook nog even aan op het niet meer kunnen bellen bij overlast door evenementen. Bij ons is daar ook al een klacht over binnengekomen. Daar moeten we nog wat mee. Mijn eerste gedachte hierbij is: het college heeft gezegd: "We gaan niemand buiten de boot laten vallen die niet mee kan in de digitalisering." Maar vervolgens kun je bij evenementen alleen maar digitaal je klacht kenbaar maken. Dus dat valt mij daar dan wel op. Dat staat volgens mij wat haaks op elkaar. Mevrouw Blauw zei dat jullie ook gezien hebben dat de Ombudsman helpt bij het vinden van een juiste loket. Die taak belicht ik niet heel erg in het jaarverslag. Het is ook niet de behandeling van klachten, maar er zijn natuurlijk toch heel veel mensen, dat zijn er honderden, die bellen die we naar een ander adres moeten verwijzen. Daar besteden we ook veel tijd aan. Onze frontoffice medewerkers zoekt dan uit waar iemand dan heen moet en daar geven we een e-mailadres bij, of een website of een telefoonnummer en dergelijke. Dus we proberen mensen zo goed mogelijk te verwijzen. Dat is wel een belangrijke functie van het instituut ook, want we willen mensen echt niet dan nog weer in de kou laat staan. Een belangrijk speerpunt voor volgend jaar, ik weet niet meer precies wie dat vroeg, maar voor mij is het van belang vanuit mijn werk dat jullie als raadsleden, je hebt je eigen politieke achtergronden natuurlijk, maar dat je ook blijft denken als een inwoner, want je bent uiteindelijk zelf ook allemaal een inwoner. Dus blijf ook denken hoe je daar als inwoner tegen aankijkt als dit gebeurt in jouw

omgeving of wat er dan ook maar aan de hand is. Uit welke wijk komen de klachten hoorde ik nog langskomen. Dat vind ik wel een interessante. Ik herinner me dat wethouder Broeksma daar ook al eens een keer naar heeft gevraagd, toen ik in het college zat, vorig jaar, of het jaar ervoor. Daar zijn we mee bezig om te kijken of we daar, hoe precies weet ik niet, over kunnen gaan rapporteren. We zullen postcodes moeten vragen over zoveel mensen waardoor we meer weten van de mensen zodat we ook kunnen aangeven naar jullie toe: "Uit die wijken komt de informatie." Weet dat daar aandacht voor is bij ons. Hier wou ik het even bij laten, voorzitter.

00:58:32

Voorzitter: Dank u wel, mevrouw Hermans. Ik kondigde net een korte schorsing aan, zodat de wethouder wat meer tijd nodig heeft, maar die heeft hij niet nodig, dus we gaan direct over tot de beantwoording. Gaat u gang.

00:58:46

Wethouder: Dank u wel, voorzitter. Hoewel het een dossier is wat ik van de burgemeester overneem die op een andere plek is nu, maar naast mij wordt ik geassisteerd en ook elders krijg ik af en toe wat ingefluisterd over hoe het precies gaat en ik natuurlijk ook het dossier heeft vanuit het college. De Ombudsman functioneert goed, dat is een zin die ik velen van u hoor uitspreken in de verschillende bewoordingen en ik denk dat het mooi is dat dat ook zo ervaren wordt, maar tegelijkertijd zeg ik daarbij ook een zin die de heer Brandenburg uitsprak: "Je lost het niet op met een betere klachtenprocedure." De klachtenprocedure en de Ombudsman daarin nog eens een keer is de laatste resource. Aan het eind van de rit kun je een klacht indienen en die wordt dan opgelost of niet en dan wil je aan de voorkant zitten. Ik met het iedereen eens die zegt: "Elke klacht is er één te veel en tegelijkertijd zullen klachten blijven bestaan." Dus dat betekent dat je een proces ingericht moet hebben waarbij die klachten een plek krijgen en waar die klachten ook opgelost worden. Ik denk dat als college in onze brief die we schrijven, verhouden we ons tot de opmerkingen die de Ombudsman maakt en in feite alle aanbevelingen die zij heeft, nemen we als college over. Dat is belangrijk. Dat heeft ook te maken met de relatie tussen overheid en burger. Als er een aansporing is: zoek persoonlijke contact. Wel een mooie zin is dat persoonlijke contact belangrijker is dan de vrees gelijk te moeten geven. Dat is trouwens niet aan de orde zijn. We zijn er voor de burger en proberen de burgers zo goed mogelijk te helpen binnen de kaders die we met z'n allen afspreken. Tijdgebrek mag ook geen reden zijn. Er werd ook gesuggereerd dat een telefoontje naar de klagende burger of een burger die contact zoekt vaak ook heel veel tijd kan schelen. Dat scheelt juist tijd om dat daarmee dan een hele correspondentie en de archivering die daarbij hoort en de hele bups scheelt. Dus we zijn het eens met iedereen die dat soort opmerkingen maakt. Dat persoonlijke contact maakt ook dat op het moment dat de afstand tussen de inwoner en de politiek als groter ervaren wordt, dat die Ombudsman of de hele klachtenprocedure van belang wordt. Dat is ook één van de redenen dat u in het nieuwe coalitieakkoord ook ziet dat het nieuwe college die korte lijnen tussen politiek en burger, maar ook het huidige college, van groot belang vindt en daar ook iets mee wil. En als VVD zegt: "Eigenlijk wil je ook helemaal geen juridisering en klachtenprocedure en komt een reactie." Je wil gewoon een antwoord, je wil gewoon dat een overheid er voor jou is en dat is natuurlijk ook zo. De overheid, zeker de gemeente als eerste overheid is er voor de burger en dat beseffen we ons

zeker als college en dat proberen we ook uit te dragen bij de medewerkers en daar ook onze systemen op in te richten. 'Blijf in contact' als oproep van de Ombudsman, als titel van de Ombudsman en dat gaat over hou contact, hou ook de voortgangsrapportage. Hoe staat het met klachten? Hou contact met die burger. Daar werken we ook aan. Dat is ook iets wat we graag als college, als gemeente uitstralen. De aansporing van de Ombudsman, als een aansporing van u, hebben we daar niet voor nodig. Het is wat we willen. Dat doen we concreet met de training van medewerkers, het sturen van medewerkers opdat zo de punten, ook de systemen, de software kan ons daarbij helpen, een slimme software die op tijd het seintje geeft dat er een termijn dreigt te verstrijken. Goed om weer eens contact op te nemen enzovoort. Het proces om die software te vervangen is inmiddels opgestart. Dat is een soort formele herinnering van neem contact met de betreffende burger of met iemand die een klacht al heeft. Dat ben je al wat ver. Neem contact met die burger, juist omdat al thema's die genoemd zijn, het energiebeleid, maar ook de publieke dienstverlening, stadsbeheer, het onderhoud, het borgniveau enzovoort. Dat zijn zaken die van belang zijn waar we niet tegenover de burger moeten staan, want in feite zijn wij als gemeente, zijn de burgers, zijn er voor de burgers, de inwoners en we horen aan dezelfde kant te staan. Tegelijkertijd gaat het ook over: is er nou ergens een grens bereikt, willen we te veel en hebben we daar te weinig tijd voor? Nogmaals, daar trainen we op, we sturen medewerkers en ook die uitvoeringskracht die dan soms onder druk staat, is geen excuus om niet in contact te blijven. En zoals ik net al aangaf, een telefoontje kan juist veel contact geven. Als het bijvoorbeeld gaat over stadsontwikkeling, dat werd dan door één van de partijen genoemd, en klacht krijgt altijd prioriteit. Het is niet zo dat die onderaan de stapel komt te liggen. Heel vaak worden klachten ook behandeld binnen de wettelijke termijnen. Soms vereist zorgvuldigheid dat we over die termijnen heen gaan. Soms is het ook de klager die zegt: "Ik heb net iets meer tijd om mijn klachten te onderbouwen of om gegevens aan te leveren." Soms is het gewoon een fout aan de gemeentekant hoor. Daar moeten we ook gewoon helder over zijn, maar we proberen dat echt binnen die wettelijke termijn te doen. Daar proberen we op te trainen, daar proberen we op te sturen, daar proberen we software up to date te maken die daar ons als medewerkers in ondersteund. Het leidt wel tot iets. Bij werk en inkomen dalen de klachten al een aantal jaren. Dus dat is dan één plek waar gewoon die echte, concrete sturing helpt. Als mensen vragen: "Waarom is het een blijvend probleem bij stadsbeheer, publieke dienstverlening?" 200.000 meldingen per jaar. Dus de illusie dat dat tot nul klachten gaat leiden, is wel ons streven. We streven naar die illusie, maar het blijft een illusie waarvan we denken: dat gaat nooit tot nul klachten leiden. Soms zijn er klachten over het borgniveau terwijl dat het afgesproken borgniveau is. Als je vindt dat het een te laag niveau is, dan gaat het dus over het beleid en dat is een ander type klacht. Dan zeg je: "Eigenlijk had je een ander borgniveau moeten afspreken." Hetzelfde gaat over roekeloos rijgedrag dat werd genoemd, het visitekaartje, letterlijk, letterlijk niet helemaal, maar gemeente Groningen staat op die rode auto's, niet te missen. Dat wordt altijd opgenomen. Dat wordt altijd met de chauffeurs besproken en we willen het niet. Als u vraagt of het college het met mij eens is, ik schoot een beetje in de lach, want het is natuurlijk een open deur en zeker zijn we het daar ook mee eens, maar we sturen daar ook concreet op dat we het niet willen. Dat roekeloos rijgedrag, we zijn inderdaad het visitekaartje in onze eigen stad en u weet hoe zorgvuldig wij kijken naar de hele mobiliteit in de stad. Toevallig is het wel mijn thema en daar horen wij als overheid en als representanten

van de overheid daar voorbeeldgedrag te laten zien. Overlast, een aantal keren is dat genoemd is. De overlast, ook geluidsoverlast wordt in een paar klachten genoemd. Niet altijd is die bron goed vast te stellen. Dus wat is nou de klacht en valt het te handhaven op een klacht of naar aanleiding van de klacht op het moment dat je niet weet waar het om gaat of dat je het niet kunt herleiden? Dat is lastig, maar waar het kan en als er maatwerk geleverd moet worden, dan doen we dat. Dus dat is ook een reden om dat contact goed te doen. Nog even iets zeggen over het bellen in verband met de overlast, bijvoorbeeld het Stadspark wordt dan genoemd. Die overlast komt altijd tegelijk bij veel mensen. Dus dat betekent als veel mensen tegelijk bellen, ontstaat er een probleem. Je wilt niet dat als zo een gesprek twee minuten doet en er zijn 20 klagers, dat je dan na veertig minuten een keer aan de beurt bent, ook dan voel je je niet gehoord. Dus dat is ook een reden om digitaal te kunnen klagen. Dat kan iedereen tegelijkertijd. Dat wordt live uitgelezen. Dus als daar 20 klachten binnenkomen over een geluid in het Stadspark, dan wordt daar ook steeds live gemeten of het binnen de normen is of er moet gehandhaafd worden en iemand naar guns and roses toe om die knop wat zachter te zetten. Dus dat doen we op zo'n manier. Dus bij dat bellen is er inderdaad enige spanning, zoals de Ombudsman ook aangeeft. Mevrouw de Ombudsman geeft ook aan dat er enige spanning is met mensen die niet handig zijn met digitale maatregelen. Heel veel mensen zijn het wel en uiteindelijk als het over geluidsoverlast in het Stadspark is en als het één persoon zou zijn die dan niet per mail zou kunnen, dat is nooit aan de orde. Het zijn meerdere mensen en het feit als er veel mensen klagen, betekent dat er iets moet gebeuren. Dus in feite wordt dan de klacht ook van degenen die digitaal minder vaardig is, die een klacht zou hebben, daarmee wel geadresseerd. Voorzitter, wat concreter, over privacy is een vraag gesteld. Scherp op zijn, D66 stelt die vraag. Wij voldoen natuurlijk, willen voldoen aan de AVG. Dat is zonder enig en we willen geen meldingen over datalekken of andere zaken. Dat willen we niet. Dat is de instructie die natuurlijk in het hele gemeentehuis geldt, maar fouten worden nu eenmaal gemaakt. Misschien ook vanuit de beste intenties om mensen te proberen te helpen. Het zou goed zijn als een collega dit weet. Dan kan hij in actie komen, maar als het een privacy overtreding is, dan kan dat niet en daar wordt ook opgevolgd. Tot slot, voorzitter, is de suggestie gewekt om de Ombudsman meer onder de aandacht te brengen. Misschien voor uw besef, de klachtindiener wordt altijd gewezen op de Ombudsman. Dus als je een klacht hebt, dan wordt die route gegeven. Dus in achtneming van de onafhankelijkheid van de Ombudsman, mochten we als gemeente iets kunnen doen om die bekendheid nog net even een slag groter te maken, zullen we dat zeker niet laten. Voorzitter, er zijn opmerkingen gemaakt, politieke statements die ik bij de partijen laat, maar voor zover de vragen of opmerkingen die zijn gemaakt aan het college gericht, meen ik ze allemaal beantwoord te hebben. Tot zover.

01:09:13

Voorzitter: Hartelijk dank, zou ik zeggen. Ik kijk even rond of er behoefte is bij fracties om te reageren. De heer Visser.

01:09:25

De heer Visser: De vraag over MBK.

01:09:31

Wethouder: Ik meen dat de Ombudsman daar al zelf op in ging.

01:09:35

De heer Visser: Die beantwoorde de vraag over dat er inmiddels al een positieve reactie was van van het MBK op haar aanbeveling. Dat was nog niet gekomen en ik vroeg het college of ze het met die aanvulling eens is? Namelijk dat bij een stel één belastingplichtige wordt aangewezen en dat de andere, die daar in wezen natuurlijk evenveel mee te maken heeft, geen eigen toegang heeft tot dat dossier. Dat moet uiteraard in het bestuurlijk overleg met elkaar worden besproken, maar het zou wel aardig wezen als het college het standpunt van de Ombudsman deelt.

01:10:07

Wethouder: Ik vermoed het wel, maar wij weten niet nog niet hoe het MBK hier mee omgaat, dus wil ik daar op terugkomen. Het zou mij verbazen als het anders was.

01:10:17

Voorzitter: Dank u wel. Dan kijk ik even verder rond. Zijn er mensen die nog behoefte hebben of diens vraag niet beantwoord is, of die nog in de tweede termijn nog een korte reactie willen geven? Ik geloof niet dat dat het geval is. Het gaat hier dan om informatieve stukken die niet de behandeling en besluitvorming in de raadsvergadering vragen. Uiteraard staat het u vrij als daar behoefte aan is, maar ik heb niet de indruk om een motie vreemd in te dienen. Ik denk niet dat dat gaat gebeuren. Dan dank ik hartelijk, mevrouw Hermans van de Ombudsman, ik vond dat wel een mooie oplossing, voor haar aanwezigheid in haar bijdrage in deze vergadering en dat geldt natuurlijk ook voor de raadsleden en de wethouder die het college heeft vertegenwoordigd. Waarvoor dank! Dan sluit ik deze sessie en wens ik u allen nog een zonnige middag.