

Jaarverslag 2008

Klachten gemeente Groningen



stad.

JAARVERSLAG KLACHTEN 2008

Gemeente Groningen

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag Klachten 2008 van de Gemeente Groningen. U leest onder meer hoeveel klachten er ontvangen zijn per dienst, om welk type klachten het gaat en of ze op tijd zijn afgehandeld.

Maar het gaat bij klachten niet alleen om het volgen van de juiste procedure, maar nog veel meer om het oplossen van het probleem. En daarna om het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een soortgelijke klacht het komende jaar weer wordt ingediend. Als gemeente willen we leren van onze klachten om met de uitkomsten ervan onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarom is de klachtenprocedure goed ingebed in de gemeentelijke organisatie en krijgen de directies van de diensten de resultaten teruggekoppeld zodat zij ook daadwerkelijk verbeteracties in gang kunnen zetten.

Ook in 2008 blijkt weer dat klagen zin heeft. Dankzij de moeite die individuele burgers hebben genomen om hun ongenoegen over ons handelen kenbaar te maken, hebben wij de dienstverlening aan alle Stadgers kunnen verbeteren. Soms ging het daarbij om kleine aanpassingen, soms om grotere veranderingen. Een greep uit de verbeteringen die klachten in 2008 teweeg hebben gebracht:

- Bij de DIA kunnen nu voor de meeste producten afspraken worden gemaakt. Hierdoor zijn de lange wachttijden voor het loket teruggebracht.
- Het Zorgloket bij de HVD heeft nu een aparte ruimte waar mensen in alle rust en met voldoende privacy hun aanvraag voor een voorziening kunnen indienen.
- Bij zwembad De Papiermolen worden bij de kassa geen pinkosten meer in rekening gebracht.
- Een speelplek is veiliger gemaakt en voorzien van een speeltoestel.
- De verlichting op de parkeerplaats P3 bij de Euroborg is aangepast.

Er is dus al veel bereikt, maar we zijn er nog niet. Het jaar 2008 laat namelijk een toename van het aantal klachten zien. En bovendien slagen we er als gemeente nog niet altijd in om alle klachten binnen de termijn af te handelen. Dat moet beter. En het kan ook beter. Wanneer we er met zijn allen de schouders onder zetten en klachten de voortdurende aandacht geven die ze verdienen.

Jacq. Wallage
Burgemeester van Groningen

Maart 2009

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Registratie klachten	5
2	Categorieën klachten	7
3	Afhandelingstermijn klachten	9
4	Horen van klagers	12
5	Terugkoppeling klachten aan management	13
6	Doorgevoerde verbeteringen als resultaat van klachten	14
7	Klachtenfunctionarissen en communicatie	15
8	Bevindingen Gemeentelijke Ombudsman	16

Bijlagen

1	Overzicht klachtenfunctionarissen	17
2	Interne klachtenregeling gemeente Groningen	18

Samenvatting

Burgers kunnen hun klachten indienen per brief, per telefoon, door het sturen van een e-mail, via de website van de gemeente of door een gesprek aan te vragen. Klachten komen ook binnen via het Gemeentelijk Informatie Centrum of via de Ombudsman. Steeds meer mensen weten het e-Loket te vinden voor het indienen van een klacht.

Registratie en categorieën klachten

In 2008 heeft de Gemeente Groningen in totaal 630 klachten ontvangen. Dat zijn er 112 meer dan in 2007 en 95 meer dan in 2006.

We maken onderscheid in klachten over informatieverstrekking, beleid, bejegening en correcte afhandeling. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de regeling voor interne klachtbehandeling niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming. We willen echter wel graag een beeld hebben van het aantal beleidsklachten, daarom worden deze ook via de klachtenprocedure in de diensten afgehandeld en meegenomen in deze rapportage.

De categorie 'beleidsklachten' is met 42% (in 2007: 32%) van het totaal ook direct de grootste categorie. Klachten over correcte afhandeling staan met 29% (in 2007: 37%) op de tweede plaats. De percentages van de andere categorieën zijn aanmerkelijk lager: 13% gaan over bejegening en 7% over informatieverstrekking. In de restcategorie 'overige klachten' is 9% van de klachten ondergebracht.

Afhandelingstermijn

Van de klachten wordt 72% binnen de wettelijke termijn van zes weken afgerond; 7% van de klachten zijn zelfs al binnen vijf dagen afgehandeld. Dit betekent dus dat bij ruim een kwart (28%) van de gevallen de voorgeschreven afhandelingstermijn wordt overschreden. De belangrijkste reden hiervoor is dat in veel gevallen de zorgvuldige afhandeling van klachten meer tijd nodig heeft. Natuurlijk willen wij het percentage termijnoverschrijdingen in de toekomst laten dalen. De diensten hebben hiervoor een aantal verbeterpunten aangedragen.

Manier van registreren

In 2008 stond de overgang gepland van Magic naar Hummingbird als systeem voor het registreren van klachten. In april 2008 is de implementatie van dit traject stopgezet en is opnieuw nagedacht over de digitalisering van het klachtenproces. Besloten is om Magic te vervangen door een nieuw Klachtenvolgsysteem. Dit systeem is op 16 maart 2009 in gebruik genomen.

In 2008 is ook de in- en externe communicatie over de klachtenprocedure verbeterd. De bekendheid van de klachtenprocedure bij burgers en medewerkers van de gemeente Groningen is daarmee vergroot.

Klachtenoverleg

Op basis van de 'Interne Klachtenregeling Gemeente Groningen 2000' die door de gemeenteraad is vastgesteld, hebben alle gemeentelijke diensten klachtenfunctionarissen aangesteld. Bijna alle klachtenfunctionarissen hebben een positie dicht bij de algemeen directeur. De klachtenfunctionarissen komen – onder voorzitterschap van de concerncoördinator klachten – jaarlijks 5 tot 6 keer bij elkaar.

In 2008 is er veel tijd besteed aan de geplande overgang van Magic naar Hummingbird. Daarnaast is gesproken over de mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering en zijn ervaringen uitgewisseld. De Ombudsman is te gast geweest bij het overleg. Daarbij is haar Jaarverslag besproken en zijn de daarin voorgestelde verbeterpunten aan bod gekomen. De concerncoördinator klachten heeft geregeld overleg met de Ombudsman over knelpunten en over lastige zaken die het hele concern aangaan. De burgemeester bespreekt als portefeuillehouder 'klachten' het jaarverslag klachten met de klachtenfunctionarissen.

1 Registratie klachten

Hieronder leest u een overzicht van het aantal klachten dat in 2008 is ontvangen. Dit zetten we af tegen het aantal klachten uit 2007 en 2006. De klachten zijn per dienst geregistreerd.

	K	2008	2007	2006
Griffie		1	0	0
BSD		5	0	0
DIA		85	78	54
HVD		22	21	17
Milieudienst		184	147	154
OCSW		77	53	79
ROEZ		74	70	58
SOZawe		182	149	173
DSW		0	0	0
Totaal		630	518	535

In 2008 zijn in totaal 630 klachten ontvangen; 112 meer dan in 2007 en 95 meer dan in 2006.

	Toelichting op de cijfers per dienst
Griffie	Bij de griffie is één klacht binnengekomen.
Bestuursdienst	De Bestuursdienst ontving vijf klachten. Hiervan was er één ook daadwerkelijk voor de gemeente bedoeld; de overige vier waren voor andere instanties bestemd. Daar is contact mee opgenomen en deze instanties hebben de klachten afgehandeld.
DIA	De DIA kende in 2008 een lichte toename van het aantal klachten. Deze wordt vooral veroorzaakt door de categorie beleidsklachten. Het aantal klachten over een correcte afhandeling is sterk verminderd.
HVD	Bij de Hulpverleningsdienst is een lichte toename van het aantal klachten. Een duidelijke oorzaak hiervan kan niet worden gegeven.
Milieudienst	De Milieudienst ontving in 2008 37 klachten meer dan in 2007. Veel klachten gingen over de kosten van een vervangende huisvuilpas. Daarnaast is het aantal schriftelijke klachten over evenementen toegenomen. Tot slot waren er veel geluidsklachten over het dansfestijn Dance Valley, maar minder dan bij het evenement in 2007.
OCSW	OCSW heeft verschillende werkmaatschappijen met veel klantcontacten. Zo heeft de Werkmaatschappij Sport en Recreatie jaarlijks ongeveer 3,5 miljoen bezoekers en gebruikers. OCSW ontving in 2008 ongeveer evenveel klachten als in 2006; in 2007 waren er duidelijk minder klachten. De meeste klachten hebben betrekking op een klacht die voortkomt uit een klantcontact.
ROEZ	Het aantal klachten bij ROEZ is heel licht gestegen. Er is een afname van het aantal klachten over bejegening en een stijging van het aantal beleidsklachten.
SOZawe	Bij SOZawe is een duidelijke toename van het aantal klachten. Deze toename is gedeeltelijk te verklaren door één klant die vijftien klachten heeft ingediend. Het type klachten is erg divers.
DSW	DSW heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

1.1 Meldingen

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Meldingen worden niet altijd geregistreerd. Hieronder leest u een overzicht van de meldingen die wel geregistreerd zijn.

	Aantal geregistreerde meldingen
Milieudienst	16.130 meldingen
OCSW	234 meldingen
ROEZ/ stadsbeheer	7.415 meldingen

1.2 Griffie

Vanwege de zelfstandige positie van de griffie in de gemeentelijke organisatie is bij de griffie een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze houdt zich bezig met klachten over medewerkers van dit onderdeel. Te denken valt daarbij aan de afhandeling, informatieverstrekking en bejegening. Ook als er klachten over de gemeenteraad zijn, worden deze formeel door de griffie behandeld. Dit geldt in principe voor alle procedurele aangelegenheden.

Er is in 2008 één klacht bij de griffie binnengekomen. Deze ligt na afhandeling bij de Ombudsman met de principiële vraag: kan een klacht worden ingediend tegen een inhoudelijke beslissing van de raad?

1.3 Gemeentelijk informatiecentrum

Het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) is de centrale klachteningang van de gemeente Groningen. De publieksvoorlichters proberen daar waar mogelijk te bemiddelen tussen de klant en de organisatie. Ze hebben in 2008 diverse keren klachten van burgers aangehoord en in sommige gevallen heeft dit geleid tot een oplossing waardoor een formele klacht kon uitblijven.

In de praktijk blijkt dat klagers het zeer waarderen wanneer er deskundige aandacht is voor hun probleem. Via de balie van het GIC worden klachten ingeleverd voor de verschillende diensten.

Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres info@groningen.nl / eLoket.

1.4 Nieuw systeem klachtenregistratie

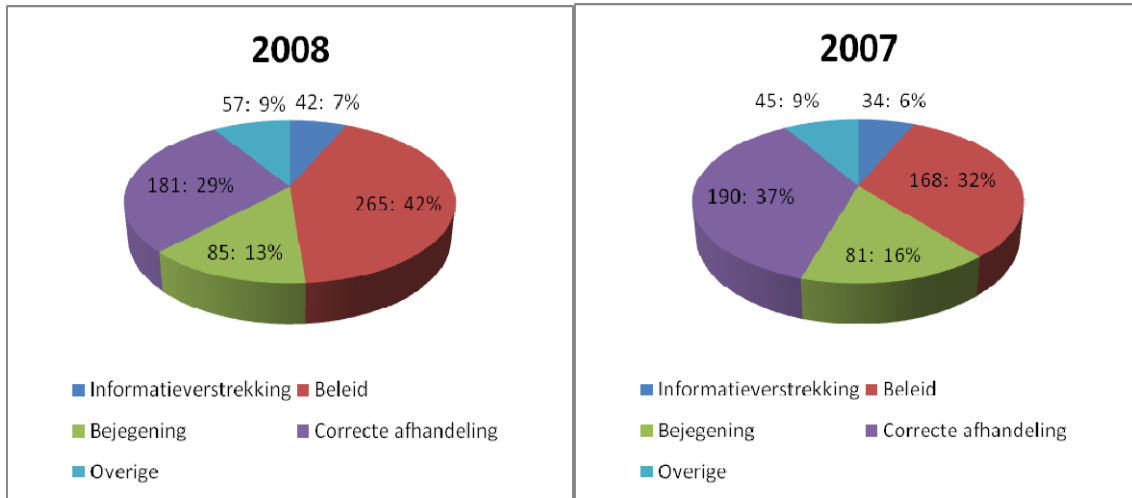
In 2005 heeft de gemeente Groningen het softwarepakket Magic aangeschaft voor de centrale registratie van klachten. In 2006 bleek de klachtenregistratie in dit systeem niet te voldoen aan de wensen van de klachtenfunctionarissen. Het CIO heeft vervolgens geadviseerd om als klachtenregistratiesysteem Hummingbird te gaan gebruiken. Dit is het centrale registratiesysteem voor brieven, notulen en besluiten. Daarvoor is in 2007 een projectplan en procesbeschrijving gemaakt.

In april 2008 is besloten de implementatie van dit traject stop te zetten omdat er nog geen goed functionerende voortgangsmodule beschikbaar was voor Hummingbird. In september 2008 is een algemene herstart gemaakt met het digitaliseren van het klachtenproces. Doelstelling van dit project is de vervanging van Magic door een compleet nieuw Klachtenvolgsysteem (KVS). Dit KVS wordt gekoppeld aan Hummingbird voor de digitale opslag en verwerking van documenten. Het nieuwe systeem is op 16 maart 2009 in gebruik genomen.

In de tweede fase zal vervolgens gewerkt worden aan een systeem waarin gedane toezeggingen bijgehouden kunnen worden. Ten slotte is er een rapportagesysteem ontwikkeld dat bijvoorbeeld gebruikt kan worden bij het maken van jaarverslagen.

2 Categorieën klachten

Hieronder zijn de 630 klachten in 2008 en de 518 klachten uit 2007 onderverdeeld per categorie. Opvallend is het hoge aantal beleidsklachten. Ten aanzien van beleidsklachten is toepassing van de interne klachtenregeling niet verplicht. We hebben er voor gekozen deze klachten wel overeenkomstig de interne klachtenregeling af te handelen.



In 2008 vielen 265 van de 630 klachten (42%) in de categorie *beleidsklachten*; dit percentage ligt 10% hoger dan in 2007. Verder is het aantal klachten over *correcte afhandeling*¹ met 29% hoog, maar aanzienlijk lager dan in 2007 (37%). Het aantal klachten over *bejegening*² is met 13% licht gedaald ten opzichte van 2007 (16%). In de categorie *informatieverstrekking* valt 7% van de klachten. Dit is gelijk aan 2007. Ten slotte is de categorie *overige klachten*³ met 9% licht gestegen in vergelijking met 2007 (8%).

Op de volgende pagina leest u een aantal voorbeelden van beleidsklachten die in 2008 zijn ingediend.

¹ Onder 'correcte afhandeling' verstaan we onder andere of de gemeente op tijd heeft gereageerd en of de burger vindt dat procedures goed zijn verlopen.

² In de categorie 'bejegening' vallen de klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren.

³ 'Overige klachten' zijn klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

2.1 Beleidsklachten

De grootste categorie, de beleidsklachten' valt zoals gezegd niet onder de interne klachtenregeling. We registreren ze wel. Hieronder leest u per dienst een aantal voorbeelden van beleidsklachten.

Voorbeelden beleidsklachten per dienst	
Griffie	De ingediende klacht was geen beleidsklacht.
Bestuursdienst	De ingediende klachten waren geen beleidsklachten.
DIA	Bij de DIA gingen veel beleidsklachten over de hoogte van de leges. Daarnaast leverde de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding ook de nodige klachten op. Ten slotte is er een aantal keren geklaagd over de openingstijden.
HVD	De ingediende klachten waren geen beleidsklachten.
Milieudienst	Bij de Milieudienst zijn 153 beleidsklachten binnengekomen. Het merendeel hiervan had te maken met de ondergrondse containers en de gevolgen van de keuze hiervoor (loopafstanden, verstopt/niet functionerend, zakken eraan en het moeten betalen voor vervangende huisvuilpas) en geluidsoverlast bij evenementen en horeca. In de winterperiode is er geklaagd over straten die niet zijn opgenomen in het strooischema (er wordt dan dus geen zout gestrooid). Verder zijn er nogal wat beleidsklachten op het gebied van geluid.
OCSW	In juni 2008 heeft het college van B&W besloten om in Kardingse (een werkmaatschappij van OCSW) te stoppen met het geven van aerobiclessen en fitness. Dat leverde verschillende klachten op van gebruikers. Aan de klagers is uitgelegd waarom dit besluit is genomen. Verder is er bij OCSW geklaagd over de procedure bij het uitvoeren van de leerplicht. Aangegeven is dat de standaardprocedures worden gevolgd die horen bij de werkwijze van de leerplichtambtenaren. Zij voeren deze wet namens het college uit.
ROEZ	ROEZ heeft vijf beleidsklachten ontvangen over Bruilweering, negen over parkeren, vijf over bouwvergunningen en vier over studentenhuisvesting. Daarnaast is geklaagd over de kosten van het invalidentoilet en over geluidsoverlast bij werkzaamheden. Tot slot is tweemaal geklaagd over woningtoewijzing, maar daar gaat de gemeente niet over. De burgers zijn doorverwezen naar de juiste instanties.
SOZAWE	De ingediende klachten waren geen beleidsklachten.
DSW	DSW heeft in 2008 geen beleidsklachten ontvangen.

3 Afhandelingstermijn klachten

In principe moeten klachten binnen zes weken zijn afgehandeld. In bijna tweederde van de gevallen is deze termijn ook gehaald; bij ruim een kwart is de termijn echter overschreden. Hieronder leest u de afhandelingstermijn per dienst (in %).

	2008			2007		
	< 5 dgn	< 6 wkn	> 6 wkn	< 5 dgn	< 6 wkn	> 6 wkn
Griffie	0%	100%	0%	nvt	nvt	nvt
Bestuursdienst	0%	75%	25%	nvt	nvt	nvt
DIA	16%	79%	5%	0%	91%	9%
HVD	0%	82%	18%	0%	71%	29%
Milieudienst	18%	62%	20%	20%	52%	28%
OCSW	15%	60%	25%	20%	65%	15%
ROEZ	4%	78%	18%	6%	84%	10%
SOZawe	0%	80%	20%	0%	73%	27%
DSW	-	-	-	-	-	-
Gemiddeld	7%	65%	28%	7%	73%	20%

Zoals uit de tabel blijkt, is in 2008 7% van het totale aantal klachten binnen vijf dagen afgehandeld. Dit is gelijk aan het percentage in 2007. De afhandeling van 65% van de klachten vergde tussen de vijf dagen en zes weken; in 2007 was dit 73%. Neem je beide termijnen samen dan kan dus geconcludeerd worden dat 72% van de klachten in 2008 binnen de wettelijke termijn van zes weken is afgehandeld. Dit is 8% lager dan in 2007.

Er zijn meerdere redenen waarom de afhandelingstermijn van zes weken niet altijd gehaald is. Zo was voor de zorgvuldige afhandeling van een deel van de klachten meer tijd nodig. De termijnoverschrijding heeft in deze gevallen in goed overleg met de klagers plaatsgevonden.

Op de volgende pagina leest u per dienst een korte toelichting op de afhandelingstermijn. Daarnaast zijn voorstellen gedaan hoe de termijn van zes weken in de toekomst structureler gehaald kan worden. Vervolgens is aangegeven hoe de diensten de afhandeling van klachten willen verbeteren.

Toelichting afhandelingstermijn per dienst	
Griffie	De griffie heeft de klacht binnen de termijn van zes weken afgehandeld.
Bestuursdienst	De betreffende klacht was niet via de officiële route aangeboden aan de klachtenfunctionaris.
DIA	<p>De DIA heeft bij vier klachten de termijn van zes weken in geringe mate overschreden. De reden hiervoor was dat gedegen onderzoek vereist was. Dit nam wat meer tijd in beslag.</p> <p>De klachtenfunctionaris heeft nadrukkelijk meer samenwerking met het management gezocht om het verloop van de klachten te monitoren. Dit heeft geleid tot een verbetering van de te halen termijnen.</p>
HVD	<p>De HVD heeft de termijn eenmaal overschreden omdat de klacht niet rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris aankwam, eenmaal omdat er na afhandeling nog een aanvullende vraag kwam van de klager en tweemaal nam een zorgvuldige afhandeling extra tijd.</p> <p>De binnengekomen klachten worden zo snel mogelijk bij de betrokken afdeling neergelegd. De dienst wil proberen de eventuele hoorgesprekken eerder te plannen.</p>
Milieudienst	De belangrijkste oorzaak voor de overschrijding bij de Milieudienst ligt in de procedures die gevolgd moeten worden. Zeker bij geluidsklachten is namelijk eerst extern onderzoek noodzakelijk. Wanneer een klacht langer dan vijf weken openstaat, gaat een melding hierover naar de betrokken afdeling, naar de vakdirecteur en naar de algemeen directeur. Het management gaat ook in 2009 sturen op tijdig en correct afhandelen van klachten.
OCSW	<p>OCSW geeft aan dat een klacht soms zo ingewikkeld is dat er eerst verschillende mensen gehoord moeten worden.</p> <p>Met de Werkmaatschappij Sport en Recreatie is regelmatig overleg over de overschrijding van de afhandelingstermijn van klachten. Spoedige klachtenafhandeling is voor de hele dienst OCSW een speerpunt in 2009.</p>
ROEZ	<p>Bij ROEZ heeft de overschrijving meestal een van de volgende oorzaken: de complexiteit van de klacht, het moeilijk bereikbaar zijn van de klager of de ontoereikendheid van het registratiesysteem Magic.</p> <p>De klachtenfunctionaris van ROEZ heeft voortdurend aandacht voor de termijnoverschrijding en geeft deze door aan de betrokken afdeling. Daar waar nodig wordt het signaal doorgegeven aan de vakdirecteur.</p>
SOZawe	<p>SOZawe geeft aan dat er soms een piekbelasting is bij klachten. In bepaalde gevallen wordt er intern binnen de dienst niet op tijd gereageerd en ook komt het voor dat de klager niet tijdig reageert.</p> <p>Teamleiders worden strak aangestuurd om te zorgen voor een tijdige reactie op klachten.</p>
DSW	DSW heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

3.1 Verbetering afhandeling

Hieronder leest u welke acties de diensten hebben genomen om de afhandeling van klachten te verbeteren.

Verbeteringen afhandeling klachten per dienst	
Griffie	Geen bijzonderheden te melden.
Bestuursdienst	Bij de Bestuursdienst worden activiteiten genomen om te bevorderen dat de juiste procedures worden gehanteerd bij de afhandeling van klachten. De klachten komen soms op de verkeerde plek binnen.
DIA	De klachtenafhandeling is nadrukkelijk onderwerp van gesprek geweest bij het managementoverleg van de afdelingshoofden Publiek van de DIA. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de werkwijze. Een belangrijk resultaat hiervan is dat de klachten in 2008 sneller zijn afgehandeld. In verband met een aantal bejegeningssklachten is in diverse werkoverleggen aandacht besteed aan deze klachten en aan het omgaan met klanten.
HVD	De HVD vraagt naar aanleiding van klachten altijd om extra aandacht van de afdeling en de betrokken medewerkers voor de klachtenregeling, de procedures en de noodzaak van een snelle en correcte afhandeling van klachten.
Milieudienst	De Milieudienst heeft extra aandacht besteed aan de afhandelingstermijn. Via werkoverleggen zijn er initiatieven genomen om het klachtbesef bij de medewerkers te vergroten.
OCSW	<p>Binnen de directie en in individuele gevallen is gesproken over de klachtenafhandeling. Structureel gaat dit gebeuren in 2009; er wordt dan een verbeterplan voor de interne klachtenafhandeling uitgevoerd. Dit is ook toegezegd aan de Ombudsman. De procedure van de interne klachtenafhandeling is opgenomen in het Juridisch Kenniscentrum van OCSW zodat alle medewerkers dit als naslagwerk kunnen gebruiken.</p> <p><i>Op 23 januari 2008 heeft OCSW een aantal klagers uit 2007 getrakteerd op een voetbalwedstrijd van FC Groningen. In de skybox zijn de klagers ontvangen door de burgemeester, de wethouder, de algemeen directeur van OCSW en door enkele mensen die binnen de dienst de klachten afhandelen.</i></p>
ROEZ	Wanneer de overgang van Magic naar het nieuwe registratiesysteem is voltooid, gaat de klachtenfunctionaris de diverse werkoverleggen bezoeken om uitleg over het nieuwe systeem te geven. Het is de bedoeling dat toezeggingen die zijn gedaan in het nieuwe systeem bewaakt en gevolgd kunnen worden. ROEZ heeft constante aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening en de klachtenafhandeling als speerpunt benoemd: van de directie en afdelingshoofden tot in de diverse werkoverleggen. ROEZ wil in 2009 sneller contact met ontevreden burgers om ontevredenheid (indien mogelijk) weg te nemen.
SOZAWE	De klachtenfunctionarissen van SOZAWE bezoeken regelmatig de verschillende wijkteams en het coördinatorenoverleg om de klachtenafhandeling onder de aandacht te brengen.
DSW	Geen bijzonderheden te melden.

4 Horen van klagers

De eerste prioriteit is uiteraard dat de klacht snel wordt opgelost. Daarom is het belangrijk direct contact op te nemen met de klager. Dit gebeurt meestal telefonisch of er wordt een afspraak gemaakt. Klagers stellen het vaak op prijs wanneer er telefonisch contact is over de klacht. Bij alle klachten is het verplicht een hoorgesprek aan te bieden.

Klagers krijgen altijd een ontvangstbevestiging van hun klacht. De meeste diensten bieden ze een hoorgesprek aan. Hiervan wordt meestal geen gebruik gemaakt omdat in bijna alle gevallen de klagers vinden dat hun klacht voldoende duidelijk is. Soms geven klagers aan het te veel moeite vinden. Wanneer er een hoorgesprek plaatsvindt, dan wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit wordt ook aan de klager toegestuurd.

Hieronder wordt het horen van klagers per dienst toegelicht.

Horen van klagers per dienst	
Griffie	
Bestuursdienst	
DIA	De DIA heeft in de meeste gevallen binnen vijf dagen telefonisch contact gehad met de klager. Er heeft eenmaal een hoorzitting plaatsgevonden
HVD	De Hulpverleningsdienst heeft in alle gevallen een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd. In deze bevestiging is de klager een hoorgesprek aangeboden. Hiervan is vijfmaal gebruik gemaakt.
Milieudienst	De Milieudienst doet de klager schriftelijk het aanbod om gehoord te worden. Meestal is de aard van de klacht echter voldoende duidelijk en maken klagers geen gebruik van dit aanbod. In ongeveer de helft van de gevallen heeft de betrokken afdeling telefonisch overleg met de klager over de afhandeling van de klacht. In de overige vallen vindt direct een schriftelijke afhandeling plaats.
OCSW	In veel gevallen heeft de dienst OCSW binnen vijf dagen na binnenkomst van de klacht contact met de klager. Bij bejegeningklachten is dit altijd het geval. In vijf gevallen heeft een hoorzitting plaatsgevonden. De meeste klagers vinden een mondelinge toelichting van hun klacht echter niet nodig omdat ze de klacht al duidelijk genoeg hebben opgeschreven.
ROEZ	ROEZ heeft meestal binnen vijf dagen contact met de klager. Bij bejegeningklachten, maar vaak ook bij andere klachten, krijgt de klager een hoorzitting aangeboden. Daarvan wordt niet altijd gebruik gemaakt.
SOZawe	<p>In principe belt SOZawe binnen vijf dagen met de klager. In een telefoongesprek wordt een nadere toelichting gevraagd op de klacht. Bij onheuse bejegening krijgt de klager altijd een hoorzitting aangeboden; bij andere klachten vaak ook. Bovendien vindt er een gesprek plaats wanneer de klager dit op prijs stelt. In 2008 heeft SOZawe 34 keer een hoorzitting georganiseerd.</p> <p>De redenen van klagers om niet met SOZawe in gesprek te gaan, zijn divers. Vaak vinden ze een schriftelijke reactie voldoende. Heel soms komt het voor dat de klager erg argwanend is en dat deze argwaan niet valt weg te nemen in een telefoongesprek.</p>
DSW	DSW heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

5 Terugkoppeling klachten aan management

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten zijn organisatorisch in de buurt van de directie geplaatst of hebben korte lijnen met de algemeen directeur. Het is belangrijk dat de directie de informatie uit de klachten teruggekoppeld krijgt, zodat er verbeterpunten opgesteld kunnen worden (bijvoorbeeld in de dienstverlening).

Hieronder leest u hoe de diensten de interne terugkoppeling van klachten georganiseerd hebben.

Terugkoppeling van klachten aan management dienst	
Griffie	
Bestuursdienst	Het management van de Bestuursdienst ontvangt een afschrift van de klacht en de algemeen directeur tekent de afhandeling ervan.
DIA	Ingewikkelde of lastige klachten worden aan de directie van de DIA voorgelegd. Leidinggevenden houden hun medewerkers op de hoogte.
HVD	Jaarlijks wordt het 'jaaroverzicht klachten' geagendeerd voor het directieoverleg. De terugkoppeling van de afhandeling van de klacht aan de vakdirecteur, het afdelingshoofd en de betrokken medewerker is een standaardonderdeel van de procedure.
Milieudienst	Bij de Milieudienst maakt de klachtenfunctionaris tweemaal per jaar een rapportage. Deze worden na vaststelling door de directie verspreid onder alle afdelingshoofden.
OCSW	De directie van OCSW stelt jaarlijks het 'jaarverslag klachten OCSW' vast. Om beter te kunnen sturen op afhandelingstermijnen, staat in 2009 tweemaal een klachtenrapportage op de agenda van de directie. Verder staat er een bericht op Gé net en is er aandacht voor klachtenafhandeling in de interne nieuwsbrief van OCSW.
ROEZ	De klachtenfunctionaris van de dienst RO/EZ maakt kwartaalrapportages en tweemaal per jaar een 'halfjaarverslag'. Deze worden geagendeerd in het directieberaad en in de sectoroverleggen met de wethouders. De halfjaarverslagen staan op Gé net.
SOZAWE	Twee keer per jaar maken de klachtenfunctionarissen van SOZAWE een rapportage voor de directie over opvallende zaken in de voorgaande periode. Daarnaast overleggen ze regelmatig met de algemeen directeur. Maandelijks staat cijfermatige informatie over klachten in 'SOZAWE WERKT'. Ten slotte wordt er een intern jaarverslag gemaakt.
DSW	DSW heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

6 Doorgevoerde verbeteringen als resultaat van klachten

Het hanteren van de juiste procedure bij de afhandeling van klachten is natuurlijk belangrijk. Maar minstens zo belangrijk is het om iets te leren van een klacht en deze te gebruiken voor verbetering van de dienstverlening. Hieronder leest u per dienst een overzicht van een aantal klachten en de verbeteringen die ze hebben opgeleverd.

Doorgevoerde verbeteringen per dienst	
Griffie	
Bestuursdienst	De Bestuursdienst ontving een klacht over het niet bezorgen van de Gezinsbode. Hierdoor kon de betreffende burger geen kennis nemen van de Stadsberichten. In principe hoort deze klacht thuis bij de krant zelf, maar de Bestuursdienst heeft contact gezocht met de Gezinsbode. Het resultaat is dat de verspreider alerter zal zijn op een juiste bezorging van de Gezinsbode en daarmee van de Stadsberichten.
DIA	De DIA ontving klachten over de lange wachttijden in de hal (vooral in de zomer). Het is nu mogelijk om voor de meeste producten een afspraak te maken, waardoor de lange wachttijden zijn teruggebracht. Daarnaast waren er klachten over de kwijtschelding. Als gevolg daarvan is afgesproken dat mensen sneller gebeld worden met een uitleg waarom er op een bepaalde manier gehandeld is.
HVD	De HVD ontving klachten over de privacy bij de balie van het Zorgloket. Er is nu naast de balie een speciale ruimte ingericht waar cliënten in alle rust en met voldoende privacy een aanvraag voor een voorziening kunnen doen. Daarnaast heeft de HVD een aantal klachten gekregen over de bejegening. Hierover zijn gesprekken gevoerd met de betrokken medewerkers.
Milieudienst	De Milieudienst heeft het onderwerp klachten bespreekbaar gemaakt en hiervoor aandacht gevraagd in de organisatie. Hierdoor is er in de organisatie meer bewustzijn ontstaan voor het belang van een goede dienstverlening. Met als resultaat een vermindering van het aantal ontevreden burgers. Het evenementenbeleid wordt in 2009 geëvalueerd. Klachten met betrekking tot geluid worden meegenomen.
OCSW	De sluitingsdatum van de Papiermolen heeft OCSW verschillende klachten opgeleverd. Sommige abonnementshouders dachten namelijk dat het zwembad tot half september open zou zijn en niet tot eind augustus. De informatie op de polsbandjes voor abonnementshouders was de oorzaak van deze verwarring. OCSW heeft alle klagers laten weten hier in 2009 zorgvuldiger mee om te gaan. Daarnaast waren er twee klachten over het in rekening brengen van pinkosten bij de aanschaf van een kaartje voor het zwembad. Deze kosten zijn nu afgeschaft.
ROEZ	ROEZ ontving klachten over een tijdelijk voetpad naast een woningblok. In samenwerking met Nijestee is dit voldoende breed gemaakt, zijn vuurdoornen verwijderd en is teruggesnoeid. Verder zijn actieve bewoners nauw betrokken bij een Oud- en Nieuwfeest 2008 / 2009 en is een speelplek als gevolg van een klacht veiliger gemaakt en voorzien van een speeltoestel. Daarnaast zorgde een oneffenheid in het wegdek voor trillingen en daarmee voor overlast in een woning. Dit is gerepareerd. Ook is als gevolg van klachten onder meer een parkeerverbod in de Opaalstraat ingesteld en is er einde gekomen aan de foutieve postbezorging bij een oude wijkpost. Om dit te bereiken, is een bord geplaatst en is de adressering in wijkguiden via stickers aangepast. Ten slotte is de verlichting op de parkeerplaats P3 bij de Euroborg aangepast.
SOZAWE	Bij SOZAWE werd geklaagd over het zoekraken van stukken, waaronder maandverklaringen. Dit heeft geleid tot verbetering van de interne postverzending en de registratie/verwerking van de maandverklaringen. Naar aanleiding van een klacht over de onvriendelijke toon van een beschikking is deze klantvriendelijker gemaakt.

7 Klachtenfunctionarissen en communicatie

De diensten doen continu hun best om de afhandeling van klachten te verbeteren. De klachtenfunctionarissen van de diensten hebben hierbij een belangrijke taak. Intern binnen de diensten bewaken ze de regels rond klachtafhandeling en handelen al dan niet zelf klachten af. Ze overleggen geregeld met elkaar om van elkaar te leren en om suggesties ter verbetering van het klachtbesef van medewerkers op te doen.

Daarnaast is de communicatie over het klachtenproces verbeterd. De externe communicatiemiddelen zijn geactualiseerd (bijvoorbeeld op de internetsite van de gemeente) en er is een nieuwe folder gemaakt. Bovendien is de informatie op Gé net (gemeentelijk intranet) herzien en verbeterd.

Helaas hebben we in juni afscheid moeten nemen van de klachtenfunctionaris van de HVD. Haar overlijden kwam te vroeg en zeer onverwacht.

8 Bevindingen Gemeentelijke Ombudsman

Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. Wanneer de Ombudsman een klacht in onderzoek neemt, stelt zij daarover rapportages / eindrapporten op en brengt dat ter kennis van het college en de raad.

De Ombudsman vervult soms ook een belangrijke functie bij het voorkomen van klachten, door het beantwoorden van vragen van burgers die gebruik maken van het inloopspreekuur. Daarnaast bemiddelt ze soms in de relatie tussen burger en gemeente door de betreffende partijen weer met elkaar in contact te brengen., de kou uit de lucht te halen of het geschonden vertrouwen te herstellen. Als het niet anders kan stelt zij een klachtenonderzoek in en rond dit af met een eindrapport.

In 2008 zijn er bij de Ombudsman 296 contacten binnengekomen die betrekking hadden op de gemeente. De Ombudsman heeft deze als volgt afgehandeld:

Informatie / verwijzing binnen de gemeente	177	
Interventies		102
Interventies plus		11
Rapportages		15
Eindrapporten		11
Bemiddeling		-
Algemene onderzoeken		4

De gemeente Groningen heeft in 2008 11 eindrapporten ontvangen, in 2007 waren dit er 7. Verder zijn er 15 rapportages ontvangen.

De Ombudsman pleegt geregeld interventies binnen de gemeentelijke diensten, in 2008: 102. Interventies plus: 11. Zij doet daarvan per keer verslag aan de klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten.

Zie verder het Jaarverslag Ombudsman 2008: **Je gaat het pas zien als je het door hebt.**