

JAARVERSLAG KLACHTEN 2009

Gemeente Groningen

April 2010

Voorwoord

“Een klacht is een gratis advies.” Een veelgehoorde uitspraak, maar daarom niet minder waar. Als gemeente nemen we klachten serieus. Vandaar ook dat we voortdurend werken aan het verbeteren van het klachtenbewustzijn in onze organisatie. Dat begint bij het begin: door ons werk zo goed te doen dat er geen reden is om erover te klagen. En als er geklaagd wordt, is het ons doel om de klacht zo goed mogelijk af te handelen: zorgvuldig en snel. Waarbij we regelmatig contact hebben met de klager.

Uiteraard willen we de individuele klacht oplossen: met aandacht voor de positie van de klager en oog voor de regels en procedures van de gemeente. Maar we vertalen de individuele klacht ook door naar het grotere geheel. Wat zegt deze klacht over onze dienstverlening en producten in het algemeen? Wat kunnen we ervan opsteken? En hoe gaan we ons vervolgens verbeteren? Want een klacht is pas een gratis advies wanneer je bereid bent om ervan te leren. Vandaar dus dat de klachtenprocedure goed is ingebed in de gemeentelijke organisatie en de directies van de diensten de resultaten teruggekoppeld krijgen zodat zij ook daadwerkelijk verbeteracties in gang kunnen zetten.

In dit jaarverslag leest u hoeveel klachten er in 2009 zijn ingediend, hoe deze klachten zijn afgehandeld en binnen welke termijn. Maar vooral ook leest u wat wij als gemeente van deze klachten geleerd hebben en hoe ze hebben bijgedragen aan de verbetering van onze dienstverlening.

Zo leiden klachten tot een betere informatievoorziening: teksten van brieven en besluiten worden verduidelijkt. Bij SOZawe heeft dit er bijvoorbeeld toe geleid dat een formulier wordt herschreven en het aantal vragen sterk zal worden verminderd. Maar klachten kunnen ook direct effect hebben op de portemonnee van de burgers: zo hebben klachten over de leges voor een vervangende of kapotte huisvuilpas ertoe geleid dat er alleen nog maar leges worden gevraagd bij vervanging vanwege vermissing. En tot slot kan door klachten ook de overlast verminderen: klachten over geluidsoverlast zorgen er bijvoorbeeld voor dat het evenementenbeleid van de gemeente onder de loep wordt genomen. En klachten over de schoonmaak van gemeentelijke sport- en recreatievoorzieningen hebben als resultaat dat er betere afspraken met leveranciers zijn gemaakt.

Klagen helpt dus en leidt vaak tot verbetering. Ik roep de burgers en bedrijven in Groningen daarom op om te blijven reageren en indien nodig te klagen. Dat is uw goed recht en misschien beschouwt u het zelfs als uw plicht. Dus: ‘Hebt u een klacht, vertel het ons!’. Maar omdat we met zijn allen ook trots op de gemeente Groningen willen en kunnen zijn, vraag ik u ook: ‘Bent u tevreden, vertel het een ander!’

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel
Burgemeester van Groningen

April 2010

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Registratie klachten	5
2	Ontvangst klachten	7
3	Categorieën klachten	7
4	Beleidsklachten	9
5	Afhandelingstermijn klachten	10
6	Horen van klagers	12
7	Verbetering afhandeling	14
8	Verbeteren klachtbesef	16
9	Terugkoppeling klachten aan management	17
10	Doorgevoerde verbeteringen als resultaat van klachten	18
11	Overige opmerkingen per dienst	19
12	Klachtenfunctionarissen en communicatie	20
13	Bevindingen Gemeentelijke Ombudsman	21
Bijlagen		
1	Overzicht klachtenfunctionarissen	22
2	Interne klachtenregeling gemeente Groningen	23

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, via de Ombudsman en via het e-Loket.

Registratie en categorieën klachten

In 2009 heeft de gemeente Groningen in totaal 453 klachten ontvangen. Dat zijn er 88 meer dan in 2008. Een deel van de toename kan verklaard worden uit de groei van de dienstverlening en omvang van de HVD, het toegenomen aantal klantencontacten bij de DIA en een andere definitie van 'incorrecte afhandeling' die sinds 2009 door de Milieudienst wordt gehanteerd.

We maken onderscheid in klachten over informatieverstrekking, bejegening en correcte afhandeling. De categorie 'correcte afhandeling' is met 64% (in 2008: 50%) de grootste categorie. De percentages van de andere categorieën zijn aanmerkelijk lager: 13% gaan over bejegening en 10% over informatieverstrekking. In de restcategorie 'overige klachten' is 13% van de klachten ondergebracht.

Beleidsklachten

Er zijn in 2009 210 beleidsklachten ingediend; tegen 265 in 2008. Vooral bij de dienst OCSW is het aantal beleidsklachten sterk gedaald. Dat komt omdat er in 2008 veel klachten zijn ingediend tegen het gemeentelijk besluit om te stoppen met het geven van aerobics en fitness in Kardinge.

Afhandelingstermijn

Zo'n driekwart van alle klachten worden binnen zes weken afgehandeld. Een aanzienlijk aantal zelfs binnen vijf dagen.

Manier van registreren

Begin 2009 is het klachtenregistratiesysteem Magic vervangen door een nieuw klachtenvolgsysteem KVS. Dit functioneert helaas nog onvoldoende. Aan een verbetering wordt gewerkt.

Verbeteren afhandeling

Het verbeteren van de afhandeling van klachten is een voortdurend punt van aandacht bij de diensten. Maatregelen liggen op het gebied van de aanscherping van procedures, het verbeteren van klachtenbewustzijn en het regelmatig informeren van management en medewerkers over het aantal klachten en de afhandeling ervan.

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 2009 is er veel tijd besteed aan de invoering van het nieuwe KVS. De implementatie hiervan verliep helaas met de nodige problemen, zodat veel energie moest worden gestoken in het vinden van oplossingen.

Verder 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.

Beleidsklachten

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de regeling voor interne klachtbehandeling niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming. De gemeente wil 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

In tegenstelling tot vorige jaren is er dit jaar voor gekozen om de beleidsklachten afzonderlijk te bespreken en ze niet meer in het gehele overzicht mee te nemen. Dit om een beter en zuiverder beeld van het aantal 'reguliere' klachten te kunnen schetsen. Wanneer er in deze rapportage verwezen wordt naar eerdere jaren, dan zijn de cijfers van 2008 en eerder 'opgeschoond' (de beleidsklachten zijn eruit verwijderd).

1 Registratie klachten

Hieronder leest u een overzicht van het aantal klachten dat in 2009 is ontvangen. Dit zetten we af tegen het aantal klachten uit 2008. De klachten zijn per dienst geregistreerd.

	Klachten 2009	Klachten 2008	Vershil
Griffie	0	1	-1
BSD	2	5	-3
DIA	72	40	+32
HVD	43	22	+21
Milieudienst	89	31	+58
OCSW	16	37	-21
ROEZ	60	47	+13
SOZawe	170	182	-12
DSW	1	0	+1
Totaal	453	365	+88

In 2009 zijn in totaal 453 klachten ontvangen; 88 meer dan in 2008. Een deel van de toename kan verklaard worden uit de groei van de dienstverlening en omvang van de HVD, het toegenomen aantal klantencontacten bij de DIA en een andere definitie van 'incorrecte afhandeling' die sinds 2009 door de Milieudienst wordt gehanteerd. Zie de toelichting hieronder.

	Toelichting op de cijfers per dienst (2009)
Griffie	De Griffie heeft geen klachten ontvangen.
Bestuursdienst	De Bestuursdienst ontving twee klachten.
DIA	Het aantal klachten over een correcte afhandeling is mede door de grote toename van het aantal bezoekers sterk toegenomen.
HVD	De stijging kan gedeeltelijk verklaard worden door het samengaan van de St. Jeugdgezondheidszorg met de GGD op 1 januari 2009. Hierdoor heeft de GGD 200 nieuwe medewerkers gekregen en is het aantal klantencontacten van de dienst toegenomen.
Milieudienst	In de loop van 2009 is de definitie voor beleidsklachten in overleg met onder meer de Bestuursdienst en de Gemeentelijke Ombudsman aangescherpt. Klachten over volle containers of bijgeplaatste zakken worden voortaan geteld onder 'incorrecte afhandeling', terwijl deze in het verleden tot de beleidsklachten werden gerekend (deze categorie wordt afzonderlijk behandeld en niet in het totaal opgenomen). Ook het aantal klachten over onjuiste c.q. onvolledige informatie met betrekking tot het verwijderen van fietsen in het stationsgebied was relatief groot.
OCSW	Er is sprake van een forse daling van het aantal klachten. Ten opzichte van vorig jaar is OCSW van 77 klachten naar 21 klachten toegegaan. In 2009 zijn er in totaal 40 klachten geweest. Hiervan zijn 19 klachten voortijdig beëindigd door het tijdig horen van de klager en worden dientengevolge niet meegenomen in de rapportage. Dit komt dan op een totaal van 21 klachten (incl. beleidsklachten). Er zijn twee verklaringen voor de sterke afname. De eerste is de zorgvuldige toepassing van de klachtenprocedure waarbij de klager binnen een week gebeld wordt. Dit leidt regelmatig tot intrekking van de klacht omdat het probleem al in dat gesprek wordt opgelost. Daarnaast is het aantal klachten afgenomen omdat er dit jaar minder controversiële onderwerpen waren die rechtstreeks de burger raken.

ROEZ	Het aantal klachten in de categorie incorrecte afhandeling is toegenomen (zie hieronder).
SOZawe	Ten opzichte van 2008 is sprake van een lichte afname. Het aantal klachten schommelt al jaren rond de 170.
DSW	DSW heeft in 2009 één klacht ontvangen in het kader van bejegening.

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	De Milieudienst heeft 16.256 ontvangen, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (2008: 16.130 meldingen).
OCSW	OCSW ontving 372 meldingen; een stijging ten opzichte van vorig jaar (2008: 234 meldingen). De stijging heeft onder andere te maken met de verbeterde registratie want ook kleinere meldingen zoals een lekkende kraan zijn vanaf 2009 geregistreerd. In totaal 75 meldingen gingen over de schoonmaak.
ROEZ/ stadsbeheer	Ook bij ROEZ/stadsbeheer is sprake van een toename: in 2009 zijn 8.218 meldingen ontvangen tegenover 7.415 meldingen in 2008.

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 2009 geen klacht bij de griffie binnengekomen.

1.3 Gemeentelijk informatiecentrum

Het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) is de centrale klachteningang van de gemeente Groningen. 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 september 2008 vond de start plaats van het project 'Digitalisering klachtenproces gemeente Groningen'. Het oude systeem Magic is vervangen door een nieuw Klachtenvolgsysteem (KVS), inclusief een koppeling met Hummingbird ten behoeve van de digitale verwerking van documenten. In april 2009 is het KVS 1.0 in productie genomen door alle klachtenfunctionarissen van de diensten en de medewerkers van het collegespreekuur.

Helaas blijkt het KVS 1 in de praktijk nog niet voldoende te functioneren. Het is een bewerkelijk systeem. Eén van de problemen is onder andere de niet goed werkende koppeling met Hummingbird. Bij de start van het KVS 1 was al afgesproken dat in de tweede fase van het KVS aanvullende functionaliteit ontwikkeld zou worden. Daar wordt nu aan gewerkt.

2 Ontvangst klachten

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend, bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk, via het klachtenformulier of via Internet. Hieronder is aangegeven hoe de klachten bij de diensten zijn ingediend.

	A	B	C	D	E	F	G	H
Griffie	-	-	-	-	-	-	-	-
Bestuursdienst	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
DIA	0%	0%	44,6%	52,5%	0%	0%	3,0%	0%
HVD	2,3%	16,3%	46,5%	9,3%	7,0%	0%	0%	18,6%
Milieudienst	0%	4,4%	12,8%	50,4%	0%	0%	0,9%	31,4%
OCSW	0%	0%	25,0%	45,8%	0%	0%	4,2%	25%
ROEZ	0%	0%	23,1%	67,4%	0%	0%	3,2%	6,3%
SOZAWE	0%	13,9%	27,7%	30,1%	0%	0%	0%	28,3%
DSW	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

A = Persoonlijk gesprek
 B = Telefonisch
 C = Brief
 D = E-mail

E = Gemeentelijke website (digitaal loket)
 F = Gemeentelijk Informatiecentrum (GIC)
 G = Gemeentelijke Ombudsman
 H = Anders

De manier van indiening laat een divers beeld zien, maar het zwaartepunt ligt bij de brief en – steeds vaker – e-mail. In de categorie ‘anders’ wordt veelal ‘het klachtenformulier’ genoemd.

3 Categorieën klachten

Klachten worden onderverdeeld in drie hoofdcategorieën en een categorie ‘overig’. In de categorie ‘informatieverstrekking’ vallen klachten waarbij die te maken hebben met het verstrekken van onjuiste (verkeerde) informatie of het geheel ontbreken ervan informatie (bijvoorbeeld op internet). Onder ‘bejegening’ vallen de klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. Onder ‘correcte afhandeling’ verstaan we onder andere of de gemeente op tijd heeft gereageerd en of de burger vindt dat procedures goed zijn verlopen.

Hieronder zijn de 453 klachten in 2009 en de 365 klachten uit 2008 onderverdeeld per categorie.

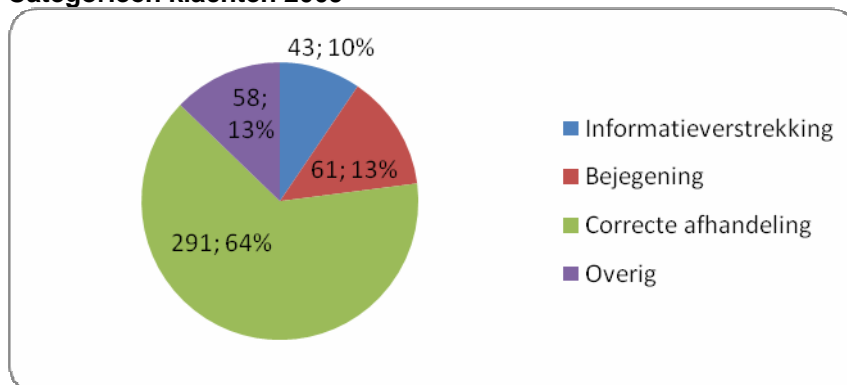
	Categorieën 2009				Categorieën 2008			
	A	B	C	D	A	B	C	D
Griffie	0	0	0	0	0	0	0	1
Bestuursdienst	0	0	2	0	0	0	0	5
DIA	13	5	19	35	10	11	5	14
HVD	2	5	34	2	3	7	11	1
Milieudienst	14	12	53	10	5	7	11	8
OCSW	2	2	8	4	13	14	2	8
ROEZ	2	5	47	6	6	3	33	5
SOZAWE	10	31	128	1	5	43	119	15
DSW	0	1	0	0	0	0	0	0

A = Informatieverstrekking
 B = Bejegening

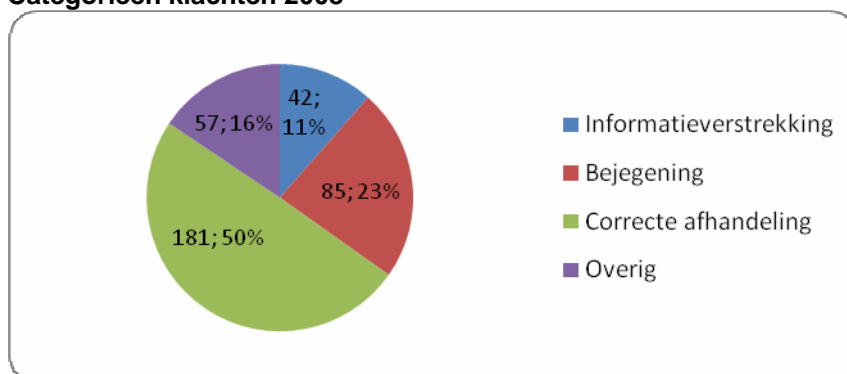
C = Correcte afhandeling
 D = Overig

Op de volgende pagina wordt de categorie-indeling gemeentebreed inzichtelijk gemaakt en volgt een toelichting per dienst.

Categorieën klachten 2009



Categorieën klachten 2008



In zowel 2009 als 2008 was de correcte afhandeling verreweg de grootste categorie waarover geklaagd werd. De toename in 2009 wordt voor een aanzienlijk deel veroorzaakt door de aangepaste definitie die binnen de Milieudienst wordt gehanteerd (zie eerder). Het aantal bejegeningklachten is aanzienlijk afgenomen; de overige categorieën zijn vrijwel gelijk gebleven.

Hieronder leest u een toelichting per dienst.

Toelichting op de categorieën per dienst (2009)	
Griffie	
Bestuursdienst	
DIA	Ervan uitgaande dat een flink aantal klachten uit de categorie 'overig' eigenlijk beleidsklachten zijn, is duidelijk dat de klachten in deze categorie wel minder zijn, maar dat het percentage nog wel hoog is.
HVD	<p>Alleen in de categorie 'correcte afhandeling' is sprake van een stijging van het aantal klachten. In zeventien van deze gevallen heeft de klacht echter betrekking op meerdere rubrieken. In de meeste gevallen is de klacht wat betreft het ene aspect gegrond en wat betreft het andere aspect ongegrond. Welke aspecten gegrond dan wel ongegrond zijn, is verschillend.</p> <p>Vanaf 2009 voert de GGD ook de jeugdgezondheidszorg voor 0- tot 4-jarigen uit, via de consultatiebureaus. Daartoe is de dienst uitgebreid met 200 medewerkers. Over dit werkteerrein zijn in 2009 acht klachten ingediend, verdeeld over de categorieën bejegening en correcte afhandeling. Deze uitbreiding van taken vormt voor een deel de verklaring voor het toegenomen aantal klachten.</p> <p>Over de jeugdgezondheidszorg voor 4- tot 19-jarigen zijn in 2009 vijf klachten ingediend, over uiteenlopende onderwerpen. Soms komen tegengestelde klachten binnen, zoals de wens om eerder over onderzoeken van de GGD op school te worden geïnformeerd respectievelijk de wens om niet zo lang van tevoren hierover bericht te krijgen.</p>

	<p>Verder heeft de GGD in het najaar van 2009 een grote vaccinatiecampagne tegen Nieuwe Influenza A uitgevoerd, waarbij ruim 35.000 prikken zijn uitgedeeld. Hierover kwamen twee klachten binnen, die beide via bemiddeling werden opgelost.</p> <p>Tot slot is het aantal klachten over de Meldkamer Ambulancezorg gestegen van vier in 2008 naar negen in 2009. Bij burgers blijkt onduidelijkheid te bestaan over de situaties waarvoor wel en geen ambulance wordt gestuurd.</p>
Milieudienst	De stijging in het aantal geregistreerde klachten wordt vooral veroorzaakt doordat de klachten over volle ondergrondse containers vanaf 2009 worden geteld onder de categorie "correcte afhandeling", terwijl dit soort klachten vroeger onder beleid werden geteld.
OCSW	OCSW heeft in 2009 acht klachten ontvangen over incorrecte afhandeling. Opvallend is dat het aantal klachten op het gebied van informatieverstrekking en bejegening aanzienlijk gedaald is ten aanzien van vorig jaar.
ROEZ	Bij ROEZ is sprake van een toename van het aantal klachten V&V/Parkeren. Deze vallen in de categorieën 'correcte afhandeling' en 'beleid'. Voor een deel is deze toename veroorzaakt door capaciteitsproblemen bij de beantwoording van brieven. Ook de bejegeningklachten zijn in totaliteit toegenomen.
SOZawe	Het merendeel van de klachten valt in 'incorrecte afhandeling'.
DSW	

4 Beleidsklachten

Beleidsklachten zijn klachten van burgers tegen gemeentelijk beleid (het oneens zijn met gemaakte keuzes). Deze klachten vallen niet onder de interne klachtenregeling. We registreren ze echter wel. Hieronder leest u per dienst het aantal beleidsklachten en de toelichting hierop.

	Aantal geregistreerde beleidsklachten (2009)	Aantal geregistreerde beleidsklachten (2008)	Vershil
Griffie	0	0	0
Bestuursdienst	0	0	0
DIA	29	45	-16
HVD	0	0	0
Milieudienst	148	153	-5
OCSW	5	40	-35
ROEZ	28	27	+1
SOZawe	0	0	0
DSW	0	0	0

In 2009 zijn 210 beleidsklachten ingediend, tegen 265 in 2008. Een aanzienlijke afname. Deze is vooral toe te rekenen aan de DIA en OCSW. Vooral die laatste dienst toont een sterke daling. Zie de toelichting op de volgende pagina.

Voorbeelden beleidsklachten per dienst (2009)	
Griffie	
Bestuursdienst	
DIA	De beleidsklachten gaan met name over het niet krijgen van kwijtschelding bij Belastingen, en de prijzen van de paspoorten, ID-kaarten, enzovoorts.
HVD	
Milieudienst	De beleidsklachten in 2009 hebben vier hoofdthema's: <ul style="list-style-type: none"> • geluidsoverlast • wegsleepbeleid fietsen stationsgebied • winterdienst • legeskosten huisvuilpas
OCSW	De significante daling ten opzichte van 2008 valt voor een groot deel te verklaren uit het feit dat de dienst in 2008 veel beleidsklachten heeft ontvangen over het stoppen met het geven van aerobic en fitness in Kardinge. In 2009 zijn er onder meer beleidsklachten ontvangen over de manier waarop de dienst schoolzwemmen aanbiedt. De manier waarop dit gebeurt, is beleidsmatig vastgesteld.
ROEZ	Van de 28 beleidsklachten hadden er 15 betrekking op verkeer/parkeren. De overige 13 waren verspreid over andere beleidsterreinen.
SOZAWE	
DSW	

5 Afhandelingstermijn klachten

In principe moeten klachten binnen zes weken zijn afgehandeld. Hieronder leest u de afhandelingstermijn per dienst (in %).

	2009		
	< 5 dgn	< 6 wkn	> 6 wkn
Griffie			
Bestuursdienst	0%	100%	0%
DIA	15%	79%	6%
HVD	0%	74,4%	25,6%
Milieudienst(*)	23,6%	69,7%	6,7%
OCSW	21%	50%	29%
ROEZ (*)	13,6%	60,2%	26,1%
SOZAWE	0%	84,1%	15,9%
DSW	0%	100%	0%

(*) Dit is inclusief de beleidsklachten.

Zo'n driekwart van alle klachten worden binnen zes weken afgehandeld. Een aanzienlijk aantal zelfs binnen vijf dagen.

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. Hierna leest u per dienst een korte toelichting op de afhandelingstermijn.

Toelichting afhandelingstermijn per dienst (2009)	
Griffie	
Bestuursdienst	De klachten zijn niet via de officiële route aangeboden bij de klachtenfunctionaris.
DIA	In verhouding (aantal klachten/aantal bezoekers) zijn er minder klachten pas na zes weken afgehandeld. De samenwerking tussen de klachtenfunctionaris en het management werpt zijn vruchten af.
HVD	Overschrijding van de termijn doet zich vooral voor bij complexe klachten (zes stuks) waarbij twee afdelingen, twee gemeentelijke diensten of andere instellingen betrokken zijn. Dit vergt aanvullend overleg. Hoorgesprekken (zie hierna) worden zo snel mogelijk gepland. Dit is geen reden voor overschrijding van de termijn.
Milieudienst	In 2007 was 72% van de klachten binnen zes weken afgehandeld, in 2008 80% en in 2009 93%. De directe sturing van de directie op deze afhandeltermijn is dus effectief.
OCSW	Iets meer klachten zijn binnen vijf dagen opgelost (in 2008: 5 dagen < 15%, 2009: 21%). Sommige klachten zijn ingewikkeld en raken meerdere afdelingen waardoor het soms langer duurt om een klacht helemaal op te lossen (in 2008 >6wkn: 25%, in 2009: 29%)
ROEZ	Bij ROEZ heeft de overschrijding te maken met een van de volgende oorzaken: de complexiteit van de klacht, het moeilijk bereikbaar zijn van de klager en de ontoereikendheid van het registratiesysteem KVS. Ook capaciteitsproblemen bij de afdeling V&V spelen mee, maar daaraan kunnen niet alle overschrijdingen worden toegerekend. Het halen van termijnen krijgt extra aandacht.
SOZawe	Termijnoverschrijding heeft een aantal redenen: piekbelasting, vakantieperiodes waardoor geen reactie van een medewerker kan worden verkregen en vervanging in geval van ziekte die niet goed is geregeld.
DSW	De klacht is binnen zes dagen afgehandeld.

6 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 dit proces per dienst toegelicht.

	< 5 dagen contact (aantal)	Overeenstemming/ bemiddeling (aantal)	Toelichting
Griffie			
Bestuursdienst			
DIA			Door langdurige afwezigheid van de klachtenfunctionaris is dit helaas niet duidelijk aan te geven.
HVD	40	7	In de meeste gevallen belt de klachtenfunctionaris na binnenkomst van schriftelijke/ digitale klachten met de klager. De mogelijkheid van een bemiddeling wordt bij binnenkomst bekeken en besproken met de betrokken leidinggevende. In de zeven gevallen waarbij de klacht opgelost is via bemiddeling, heeft dit meer tijd gekost dan vijf dagen.
Milieudienst			Gegevens niet bekend, komen niet uit registratiesysteem KVS.
OCSW	29	19	Doordat OCSW de klachtenregeling strikt heeft toegepast en de klager binnen een paar dagen heeft gehoord is een fors aantal klachten vroegtijdig opgelost. Klagers gaven aan dat ze tevreden waren over de oplossing en blij waren dat zo snel contact is opgenomen. Dit werkt goed en hier gaat de dienst in 2010 uiteraard mee door.
ROEZ	12		Klagers worden doorgaans binnen 5 werkdagen benaderd voor een toelichting.
SOZawe	SOZawe hoort de klant conform verplichting Awb. De dienst registreert niet binnen welke termijn er gebeld wordt.		SOZawe handelt altijd een klacht schriftelijk af. De dienst registreert niet op bemiddeling.
DSW	Binnen deze periode is er telefonisch contact geweest met de klaagster.		

In sommige gevallen wordt de klager in het vervolgtraject een hoorzitting aangeboden. Dat leidt in enkele tot overeenstemming waardoor de klachtenprocedure niet hoeft te worden voortgezet. Hieronder leest u hierop een toelichting.

	Hoorzitting aangeboden (aantal)	Overeenstemming/ bemiddeling (aantal)	Toelichting
Griffie			
Bestuursdienst			
DIA	Dit is één keer aangeboden.	Er is overeenstemming bereikt.	
HVD	Dit is 43 keer (standaard) aangeboden, hiervan is 18 keer gebruik gemaakt.		De hoorzittingen zijn bij de HVD vooral bedoeld om nadere informatie te krijgen over de klacht en over wat deze voor de klager betekent. Ze worden niet ingezet om ter plekke klachten op te lossen.
Milieudienst			Gegevens niet bekend, komen niet uit registratiesysteem KVS.
OCSW	Dit is twee keer aangeboden.	De klagers waren tevreden over de seriositeit en snelheid waarmee de klacht is opgepakt.	Een klacht ging over hondenpoep op een speelveldje. De andere klacht ging over problemen van een school met een gymzaal. Er is in gezamenlijkheid door de klager en de dienst gekeken naar alternatieven. Rondom het speelveldje is gekeken naar de mogelijkheden van het plaatsen van een doel en het 'wegzuigen' van hondenpoep waardoor de kinderen op het veldje konden spelen. Met de directeur van de school is gekeken naar een alternatieve gymzaal.
ROEZ	Doorgaans wordt de klager binnen vijf werkdagen benaderd voor een toelichting op zijn klacht.	Niet bekend en geregistreerd.	Gegevens niet bekend, komen niet uit registratiesysteem KVS.
SOZawe	De dienst heeft negentien gesprekken gevoerd.		SOZawe handelt een klacht altijd schriftelijk af. De dienst registreert niet op bemiddeling.
DSW	0	0	

Vaak zien klagers af van hun hoorrecht, zo blijkt uit onderstaande toelichting.

	Afzien van hoorrecht (toelichting)
Griffie	
Bestuursdienst	
DIA	
HVD	Brief is duidelijk genoeg. Klager heeft geen behoefte om klacht mondeling toe te lichten.
Milieudienst	In het algemeen zijn de klachten bij de Milieudienst praktisch van aard. Alle klagers die een telefoonnummer hebben opgegeven worden benaderd voor een toelichting. In een beperkt aantal gevallen (circa 10%) leidt dit tot bemiddeling of intrekking van de klacht. Een formele hoorzitting heeft in 2009 niet plaatsgevonden.
OCSW	OCSW wil iedereen die een klacht indient graag horen. Soms zijn klagers echter moeilijk bereikbaar. De dienst probeert dan altijd via meerdere kanalen de klager te bereiken: per telefoon (inspreken voicemail) of per e-mail met het verzoek contact op te nemen. In sommige gevallen horen wij niets meer van de klager. Wij sturen dan een definitieve eindbrief.
ROEZ	Iedere klager wordt in principe telefonisch benaderd. Sommigen zijn echter moeilijk bereikbaar of zien af van een hoorgesprek. Bij bejegeningklachten voert de AD het hoorgesprek met klager.
SOZawe	SOZawe hoort in ieder geval de klager telefonisch. Veel klagers zijn hiermee tevreden. Wanneer zij toch een gesprek willen, nodigt de dienst ze hiervoor uit. In principe biedt de dienst bij elke bejegeningklacht een klant een gesprek aan. Meerdere klanten willen alleen een schriftelijke reactie.
DSW	

7 Verbetering afhandeling

Hieronder leest u per dienst een toelichting op eventuele acties die in 2009 zijn genomen om de afhandeling van klachten te verbeteren.

	Verbeteringen afhandeling klachten per dienst (2009)
Griffie	
Bestuursdienst	Ter voorkoming van klachten die betrekking hebben op correcte behandeling wordt de procedure klachtenafhandeling wederom onder de aandacht gebracht. Dit gebeurt onder andere via Intranet. Na overleg met de algemeen directeur van de Bestuursdienst zijn duidelijke afspraken gemaakt over de rol van de klachtenfunctionaris van de Bestuursdienst in relatie tot klachten die gaan over het college of een lid daarvan en over klachten die gericht zijn aan een collegelid.
DIA	Naar aanleiding van het aantal klachten over de belastingen en de afdeling die zich hiermee bezighoudt, vindt nu wekelijks afstemming met het afdelingshoofd en de betrokken medewerkers plaats; dit moet het komende jaar zijn vruchten gaan afwerpen.
HVD	Ten behoeve van de nieuwe medewerkers van 'jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar' is drie keer een bericht in hun nieuwsbrief geplaatst over de klachtenprocedure van de gemeente Groningen. Ook heeft de klachtenfunctionaris hierover met de (voor een deel nieuwe) regiomanagers van deze divisie gesproken. Na een interne HKZ-audit van de GGD is binnen de HVD-directie afgesproken om elk kwartaal een actueel overzicht te bespreken van de maatregelen die bij de afhandeling van klachten zijn genomen. Daarmee is de kwaliteitscirkel rond. Bij een externe audit van het regionaal kwaliteitszorgsysteem van de brandweer, later in het jaar, is deze werkwijze positief beoordeeld. Naar aanleiding van de invoering van het digitale klachtvolgsysteem KVS heeft de directie van de dienst besloten vertrouwelijke medische gegevens die bij het indienen of afhandelen van klachten 'op tafel' komen, niet in het systeem in te voeren maar in een papieren dossier te bewaren, op basis van de hiervoor

	<p>geldende regels.</p> <p>Bij de divisie Persoonsgerichte Zorg & Welzijn worden de klachten over leveranciers (Wmo-taxivervoer en hulpmiddelen) sinds medio 2009 geregistreerd op één plek. Ook wordt de afhandeling door de leveranciers beter bewaakt. Hierover heeft het hoofd van het Bedrijfsbureau regulier overleg met deze leveranciers.</p>
Milieudienst	De Milieudienst heeft extra aandacht besteed aan de afhandelingstermijn.
OCSW	<p>Iedere afdeling binnen OCSW heeft een klachtenaanspreekpunt. De meeste klachten die bij OCSW binnenkomen zijn bestemd voor de werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR). Dit is logisch gezien het aantal klantcontacten dat de WSR heeft. Er vinden met regelmaat evaluatiegesprekken plaats tussen de klachtenfunctionaris en het klachtenaanspreekpunt. Het gaat dan om zaken als: verloopt alles nog volgens de procedure, welke zaken gaan goed en wat kan er verbeterd worden? Op deze manier houden alle individuele afdelingen feeling met het klachtenbeleid en 'leeft' dit meer binnen de afdelingen. Daarnaast heeft de dienst extra gecommuniceerd over de klachtenafhandeling (onder meer via intranet).</p>
ROEZ	<p>Het nieuwe klachtenvolgsysteem is ingevoerd. Afdelingshoofden worden verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten en aanspreekpunt voor de klachtenfunctionaris. De invoering is helaas niet vlekkeloos verlopen; het systeem voldoet (nog) niet aan de wensen. De klachtenfunctionaris heeft hierdoor veel extra tijd, energie en werklust in moeten zetten om de klachtafhandeling desondanks zo goed mogelijk te laten verlopen.</p> <p>De afdelingen zijn geïnformeerd over de invoering van het nieuwe systeem en de veranderingen die daarmee gepaard gaan. Omdat het systeem nog niet optimaal werkt, zijn de afhandelaars en afdelingshoofden met een procedurebeschrijving op de hoogte gebracht van de veranderingen.</p> <p>De dienst wil de bewaking van toezeggingen continueren, maar deze bewaking is helaas nog niet opgenomen in het klachtenvolgsysteem. De handmatige bewaking ervan is door de tijdsbelasting die het nieuwe systeem vraagt niet optimaal geweest. Dit heeft overigens geen invloed gehad op het aantal klachten.</p> <p>De dienst zet in om minder klachten door snel(ler) contact met de klager op te nemen om de ontevredenheid bij de klager weg te nemen. Dit heeft enkele malen geleid tot meer tevredenheid en het intrekken van de klacht.</p> <p>Medewerkers worden aangesproken op hun klachtenbewustzijn en het halen van termijnen krijgt extra aandacht.</p>
SOZawe	Over het algemeen is de dienst tevreden over de reacties van de teamleiders wanneer er klachten zijn die betrekking hebben om dat onderdeel. Zo nodig wordt een hogere leidinggevende aangesproken wanneer een reactie achterwege blijft.
DSW	

8 Verbeteren klachtbesef

Hieronder leest u per dienst een toelichting op eventuele acties die in 2009 zijn genomen om het klachtbesef (het belang van het registreren en afhandelen van klachten en er lering uit trekken) van de medewerkers te verbeteren.

	Toelichting
Griffie	
Bestuursdienst	De klachtenfunctionaris is bij het werkoverleg Bestuur aanwezig geweest om de afhandelingsprocedure klachten onder de aandacht te brengen.
DIA	Er is per afdeling een vaste groep medewerkers die zich met de klachten bezig houdt; het is nu duidelijker waar iemand met welke klacht terecht kunt.
HVD	Zoals hiervoor al is aangegeven is er ten behoeve van de nieuwe medewerkers van 'jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar' drie keer een bericht in hun nieuwsbrief geplaatst over de klachtenprocedure van de gemeente Groningen. Daarnaast is er tijdens de grote vaccinatiecampagne tegen Nieuwe Influenza A op alle locaties een setje met klachtenformulieren, -folders en enveloppen met antwoordnummer neergelegd om zo nodig aan bezoekers mee te geven. Dit punt is ook meegenomen bij de instructie voor de medewerkers.
Milieudienst	De Milieudienst is ISO 9001-gecertificeerd. Dit betekent per definitie dat klachten een belangrijk stuurmiddel zijn. Viermaal per jaar worden er op het gebied van klachten en klachtafhandeling zogenaamde kritische procesindicatoren vastgesteld.
OCSW	Zoals hierboven als is aangegeven is er regelmatig contact met de klachtenaanspreekpunten van de verschillende afdelingen. Daarnaast wordt er op ingezet dat klachten niet 'verwateren': er wordt regelmatig door de directiesecretaresse bij de medewerker geïnformeerd naar de status van de klacht. Bij het uitzetten van de klacht bij het hoofd van de afdeling waar de klacht onder valt, wordt ook altijd de klachtenprocedure meegestuurd. De medewerker die de klacht heeft opgelost, ontvangt een afschrift van de definitieve eindbrief zoals deze door de algemeen directeur naar de klager verzonden wordt. Via intranet wordt continu aandacht gevraagd voor de klachtenprocedure.
ROEZ	Het klachtbesef heeft constante aandacht binnen de dienst. Zowel directie als afdelingshoofden brengen dat, samen met de klachtenfunctionaris, over naar de medewerkers. De Ombudsman wordt, naast de structurele overleggen, jaarlijks uitgenodigd voor het afdelingshoofdenoverleg om zo ervaringen te kunnen uitwisselen.
SOZawe	De klachtenprocedure is opgenomen in het geautomatiseerde bijstandssysteem. Maandelijks worden cijfers bekendgemaakt over het aantal ingediende en afgehandelde klachten. Omdat veel medewerkers klantencontact hebben, zijn zij over het algemeen goed bekend met de klachtenprocedure.
DSW	

9 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 (2009)
Griffie	
Bestuursdienst	Zowel de gemeentesecretaris (collegeleden betreffende) als het managementteam van de Bestuursdienst (algemeen) ontvangt een afschrift van een klacht.
DIA	Er is veel overleg met het management, lastige klachten worden voorgelegd aan de directie.
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. Elk kwartaal wordt binnen de HVD-directie een actueel overzicht besproken van de maatregelen die bij de afhandeling van klachten zijn genomen. De directeur GGD bespreekt dit maatregelenoverzicht elk kwartaal met de divisiemanagers; Het jaarverslag klachten van de HVD wordt gepubliceerd op Gé-Net in de dienstkolom, zodat alle leidinggevenden en medewerkers er kennis van kunnen nemen.
Milieudienst	In 2009 is er eenmaal per kwartaal een overzicht gemaakt van alle klachten en meldingen. Dit overzicht is telkens besproken in het management van de vakdirecties.
OCSW	Naast het bij 'Verbetering afhandeling' al genoemde, worden alle klachten door de algemeen directeur afgedaan. Er wordt hierover frequent met hem overlegd.
ROEZ	De klachtenfunctionaris van de dienst heeft in 2009 een halfjaarverslag en een jaarverslag voorgelegd aan het directiebestuur en de wethouders. De kwartaalrapportages zijn in verband met het niet goed functionerende registratiesysteem in 2009 helaas achterwege gebleven.
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	

10 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 (2009)	
Griffie	
Bestuursdienst	Ondanks het feit dat in 2009 intern aandacht is gevraagd voor de procedure klachtenafhandeling, handelen niet alle medewerkers conform deze procedure (zie volgende hoofdstuk). Voor 2010 is het klachtensysteem het uitgangspunt om medewerkers opnieuw te informeren over de afhandelingsprocedure van klachten.
DIA	Het overleg met de afdeling Belastingen loopt goed, ook is hierover regelmatig contact met de Ombudsman.
HVD	Bij zes klachten was de uitkomst dat de cliënt in het vervolg beter met een andere medewerker contact kan onderhouden. In één geval kreeg de cliënt alsnog een vaste Wmo-consulent toegewezen. Eén klacht wordt meegenomen bij de scholing voor 'screeners' (medewerkers die na een geboorte als eerste op huisbezoek gaan). Twee klachten waren aanleiding om een standaardbrief en de basistekst van een beschikking aan te passen. Alle klachten worden door de leidinggevende besproken met de betrokken medewerkers. Soms is er aanleiding om over verbeteringen te praten met de hele afdeling (in 2009 in acht gevallen), zoals over het strakker hanteren van de geldende termijnen.
Milieudienst	Mede op basis van een relatief groot aantal klachten over de leges voor een vervangende huisvuilpas wanneer deze gebroken is of een technisch defect heeft, is eind 2009 besloten om vanaf 2010 alleen nog leges te vragen bij vermissing van de huisvuilpas. Het evenementenbeleid is in 2009 geëvalueerd, mede naar aanleiding van de geluidsklachten.
OCSW	Als gevolg van het aantal meldingen over schoonmaak, zal de dienst in 2010 de schoonmaakcontracten tegen het licht houden om zaken aan te scherpen.
ROEZ	Naar aanleiding van een klacht over het verwijderen van parkeerplaatsen is de burgerparticipatie opgenomen in protocollen. Het tijdig afhandelen van nadeelcompensaties verliep niet vlekkeloos. Ter verbetering heeft de dienst een task force ingesteld die de ambtelijk secretaris bijstaat om correcte en tijdige afhandeling te garanderen. Ook zijn afspraken met de commissie gemaakt voor een vlottere en tijdige afhandeling. Bij vergunningaanvragen zal in verband met de privacy toestemming gevraagd worden aan de aanvrager voor het verstrekken van gegevens die op hem betrekking hebben. In de Mussengang is een bord 'P-zone vergunninghouders' geplaatst om overlast te verminderen. Bij appartementencomplex Trezoor op het CiBoGaterrein stonden metalen balken. Hierdoor was het laden en lossen moeilijker. Na een klacht is besloten om de balken te verplaatsen.
SOZAWE	Door een klant werd geklaagd over een onduidelijk formulier. Als gevolg van deze klacht is het formulier herschreven en zal waarschijnlijk het aantal vragen hierin sterk worden verminderd.
DSW	

12 Overige opmerkingen per dienst

Hieronder leest u de overige opmerkingen van de diensten aangaande klachten en de afhandeling ervan.

	Toelichting
Griffie	
Bestuursdienst	<p>De klachtenfunctionaris van de dienst wordt op dit moment vaak niet in kennis gesteld van de afdoening van stukken omdat de collegeleden de bestuursadviseurs opdracht geven de klacht af te doen. Volgens de afhandelingsprocedure behoort de klachtenfunctionaris betrokken te worden bij de afdoening.</p> <p>Wanneer de Bestuursdienst conform de klachtenafhandelingsprocedure zou werken, wordt de kans kleiner dat klachten ingediend worden over het achterwege blijven van antwoord en termijnoverschrijding.</p>
DIA	
HVD	
Milieudienst	
OCSW	
ROEZ	<p>Het aantal digitaal ingediende klachten neemt toe, met als gevolg onzorgvuldigheid bij het indienen en een afnemende kwaliteit van de klachten. Persoonlijke gegevens van de klager worden vaker vergeten en een 'fatsoenlijke' verwoording van de klacht en benadering van de ambtenaar blijft vaak achterwege. Ontevredenheid uit zich vaker dan voorheen in een mailtje met alleen een e-mailadres en een schelderige toon.</p>
SOZawe	<p>De klachten die binnenkomen, zijn erg divers. Er valt moeilijk een duidelijke lijn in te ontdekken. Niet alle problemen van klagers zijn in de klachtenprocedure op te lossen.</p> <p>Veel klachten komen van een kwetsbare groep klanten: mensen die erg angstig zijn om weer aan het werk te moeten, mensen met psychische klachten, daklozen, enzovoorts. Het is niet altijd mogelijk deze klachten naar tevredenheid af te handelen.</p> <p>Verder is er één klager die een grote belasting vormt voor de dienst SOZawe. Naast vele aanvragen en klachten heeft hij ook 26 bezwaarschriften, 2 voorlopige voorzieningen en 21 beroepschriften bij de Rechtbank ingediend. Dit komt neer op een gemiddelde belasting van een dag per week voor een juridisch medewerker, en ook een dag per week voor zijn consulent. De dienst is zoekende om hier op een juiste manier mee om te gaan.</p>
DSW	

12 Klachtenfunctionarissen en communicatie

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten komen vijf tot zes keer per jaar bij elkaar.

De invoering van het KVS heeft dit jaar een groot beslag op de tijd van klachtenfunctionarissen gelegd. Waardoor de focus minder op andere zaken gelegd kon worden. Want ondanks een grondige voorbereiding verliep helaas de implementatie van het nieuwe systeem verre van vlekkeloos. Het overleggen hierover en het zoeken naar oplossingen heeft veel energie gevegd. Ook is er veel contact met de projectleider van de CIO.

Verder is de Ombudsman te gast geweest bij de klachtenfunctionarissen. In die bijeenkomst is onder andere het Jaarverslag van de Ombudsman besproken. Verder was er dit jaar aandacht voor de nieuwe Wet dwangsom en de gevolgen van de Basisregistratie Personen.

In oktober hebben bijna alle klachtenfunctionarissen deelgenomen aan een bijeenkomst over privacy.

De diensten doen steeds hun best om de afhandeling van klachten te verbeteren. Binnen de gemeentelijke diensten is daar geregeld aandacht voor. De communicatie over de klachtenregeling op Gé-Net is verbeterd, evenals de informatie op het internet. Verder is in 2009 een nieuwe folder verschenen en is een nieuw formulier voor het indienen van klachten in gebruik genomen.

13 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 2009 heeft de Ombudsman 327 contacten gehad die betrekking hadden op de gemeente.

In het Jaarverslag van de Ombudsman 2009: 'U spreekt met de gemeente...'. doet zij verslag van haar werkzaamheden, bevindingen en geeft zij aanbevelingen aan de gemeente ter verbetering.