

WAT VALT OP!

In 2017 zijn meer klachten sneller afgehandeld dan het jaar ervoor: 91% binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In 2016 was dit 85% en in 2015 71%. In een aantal gevallen (27%) lukt het klachten al binnen een week af te handelen. Zorgvuldigheid blijft voorop staan in het vaak intensieve contact met de klager en in het onderzoeken en afhandelen van klachten. Zeker waar het gaat om burgers in een kwetsbare positie, die soms ook kampen met psychische problemen. Met name de directie Inkomensdienstverlening heeft hiermee in nog steeds (licht) toenemende mate te maken.



VERBETEREN VAN DE KLACHTAFHANDELING

We zetten verder in op professionalisering van de klachtbehandeling in onze organisatie door:



COMPLEXITEIT VAN KLACHTEN

De in 2016 gesignaleerde stijgende tendens in de complexiteit van klachten zette zich het afgelopen jaar door: vaker zijn bij de klachtbehandeling meerdere organisatieonderdelen of partijen betrokken. Daarnaast zien we ons meer dan voorheen geconfronteerd met klagers, die zeer frequent contact met onze organisatie zoeken en zich veeleisend gedragen. Ook andere (gemeentelijke) overheden maken in toenemende mate melding van een disproportioneel beslag op hun organisatie door 'veel vragende burgers'. We zetten een traject van beleidsontwikkeling in om deze contacten in goede banen te leiden.

- Deskundigheidsbevordering van de klachtenfunctionarissen met themabijeenkomsten en casuïstiek besprekingen;
- Overleg met de gemeentelijke Ombudsman;
- Uitwisselen van expertise via een platform van klachtcoördinatoren van (gemeentelijke) overheden;
- Procesverbetering en automatisering. We voerden daartoe medio 2017 het 'zaakgericht werken' in;
- Monitoren en sturen via periodieke rapportages en analyse, bespreking per directie en met het GMT. Soms is een klacht praktijkvoorbeeld tijdens het werkoverleg van de betrokken afdeling.

JAAARVERSLAG KLACHTEN 2017

In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trends en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de totaalcijfers en de cijfers per directie.

KLACHTEN: SIGNALLEN VAN BURGERS

Burgers die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen. Bovendien moet de afhandeling recht doen aan alle belangen en partijen.



HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?

Steeds meer klachten worden digitaal ingediend. Dat stimuleren we graag met oog op een snelle intake en klachtbehandeling. Telefonisch, schriftelijk of persoonlijk een klacht indienen kan ook.

AANTAL KLACHTEN

	Ingekomen 2016	Ingekomen 2017	Afgehandeld	Informeel	Formeel
WIMP*	143	134	134	68	66
Maatschappelijke ontwikkeling	84	95	88	37	51
Stadsontwikkeling	56	71	67	63	4
Stadsbeheer	60	71	71	64	7
Stadstoezicht	19	11	11	5	6
Publieke dienstverlening	40	74	74	31	43
Concernstaf	1	5	5	4	1
Shared Service Center	5	5	5	0	5
TOTAAL	408	466	455	272	183
				60%	40%

* Werk, Inkomensdienstverlening, Maatschappelijke participatie

TOENAME AANTAL KLACHTEN

Door invoering van het zaakgericht werken, waarvan stroomlijnen en automatiseren van het klachtenproces deel uitmaken, registreren we klachten vollediger. Het aantal klachten steeg onder meer als (na-ijlend) effect van ontwikkelingen in het sociale domein en als gevolg van (inmiddels opgeloste) problemen met een nieuw systeem voor het verlenen van parkeervergunningen. Daarnaast leidde de behandeling van kap- en snoeiaanvragen vaker dan voorheen tot klachten.

FORMELE EN INFORMELE KLACHTAFHANDELING

In 2017 hebben we meer klachten informeel kunnen afdoen dan in het jaar ervoor. Door uitleg, meer informatie en/of het oplossen van problemen voelt de klager zich geholpen en gehoord. (In 2016 55%; afgelopen jaar 60%.) Een formele afhandeling vindt de klager dan niet meer nodig.



CATEGORIE KLACHTEN

	2017	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	134	22	20	64	28
Maatschappelijke ontwikkeling	88	14	15	42	17
Stadsontwikkeling	67	4	7	56	
Stadsbeheer	71	4	17	50	
Stadstoezicht	11	1	2		6 +2*
Publieke dienstverlening	74	24	16	18	16
Concernstaf	5		2	3	
Shared Service Center	5	2		3	
TOTAAL	455	71	79	236	69
	100%	16%	17%	52%	15%

* zie toelichting klachten over opsporingsambtenaren

Onjuiste informatie

De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.

Onheuse bejegening

De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.

Incorrecte afhandeling

De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.

Overig

Klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde soorten thuishoren.

WAT VALT OP



- Stadsbeheer en Stadsontwikkeling: bijna 90% van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld. Dit is mogelijk vanwege de aard van de klachten die vaak praktisch en snel opgelost kunnen worden in samenspraak met de klager.
- Per 1 januari 2018 is de afdeling Belastingen overgegaan naar het Noordelijk Belastingkantoor en maakt geen deel meer uit van de gemeentelijke organisatie. Klachten op dit gebied vallen vanaf 2018 buiten het bestek van het jaarverslag.
- DMO: klachten over de WIJ-teams vallen voor zover ontvangen vóór 31 december 2017 nog onder de AWB-regeling; daarna is Stichting WIJ Groningen daartoe bevoegd.

Klachten over Opsporingsambtenaren (boa's)



Stadstoezicht heeft in 2017 twee bejegeningklachten ontvangen. Handhavers spreken burgers aan op hun gedrag. Sommige burgers accepteren dat niet en dienen dan een klacht in. In gesprek met de klager blijkt vervolgens vaak dat de klacht feitelijk de inhoud van de boodschap betreft. Er was geen aanleiding om klachten door te sturen naar het Openbaar Ministerie en de korpschef.

OORDEEL FORMELE KLACHTEN

	Formeel	Gegronnd	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
WIMP	66	24	13	24	5
Maatschappelijke ontwikkeling	51	17	6	21	7
Stadsontwikkeling	4	2		2	
Stadsbeheer	7	1	2	4	
Stadstoezicht	6			6	
Publieke dienstverlening	43	15	10	12	6
Concernstaf	1				1
Shared Service Center	5	2	2	1	
TOTAAL	183	61	33	70	19
	100%	33%	18%	38%	11%

OORDEEL KLACHTEN

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we oordelen. Voor de burger is het van belang dat we hem of haar horen in zijn of haar klacht en waar nodig een passende oplossing bieden.

Deze formele klachtafhandeling komt relatief wat vaker binnen het sociale domein voor. Over een deel van de klachten bleek het niet mogelijk een oordeel te vormen.



VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING

- Klachten worden besproken met de betrokken leidinggevende en de betrokken medewerker.
- Bij bejegeningklachten benadrukken we het belang van een professionele houding, ook als een klager zich niet prettig gedragen heeft.
- Een klacht over afhandeling van een aanvraag van een uitkering op grond van de IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) leidt tot het besluit kennis hieromtrent te verbreden door twee medewerkers een aanvullende opleiding te laten volgen. Zij zijn nu vraagbaak voor hun collega's.
- Opmerkelijk zijn de vele klachten en Ombudsmanonderzoeken over bomen. Dit was aanleiding om de werkwijze van de betrokken afdelingen beter op elkaar af te stemmen en de uitleg aan burgers waarom een boom niet gekapt of drastisch gesnoeid kan worden te verbeteren.



AFHANDELINGSTERMIJN

	Aantal klachten	<6 weken	6 -10 weken	>10 weken
WIMP	134	117	16	1
Maatschappelijke ontwikkeling	88	82	3	3
Stadsontwikkeling	67	58	3	6
Stadsbeheer	71	64	6	1
Stadstoezicht	11	11		
Publieke dienstverlening	74	74		
Concernstaf	5	3	2	
Shared Service Center	5	3		2
TOTAAL	455	412	30	13
	100%	90%	7%	3%