

Jaarverslag Klachten 2018

In dit Jaarverslag Klachten over de (voormalige) gemeenten Groningen, Ten Boer en Haren beschrijven we ervaringen, trends en leermomenten voor wat betreft de *interne* klachtbehandeling in kort bestek. De cijfers die we u per directie en in totaal in onderstaande tabellen presenteren, zijn (net als afgelopen jaren) inclusief de klachten die afkomstig zijn van inwoners van de voormalige gemeente Ten Boer.

De verantwoording over de klachtbehandeling in de voormalige gemeente Haren is opgenomen in een afzonderlijke paragraaf, omdat Haren tot eind vorig jaar haar eigen klachtenfunctie had.

Meerdere verantwoordingsmomenten

Op meerdere momenten per jaar informeert het college de raad over de klachtbehandeling. Naast het Jaarverslag Klachten verschijnt er ook een halfjaarrapportage als onderdeel van de Voortgangsrapportage II.

Signalen van burgers en verbetering dienstverlening

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 rekening houdend met alle betrokken partijen. Signalen van burgers en van de Ombudsman Groningen grijpen we aan om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Ook zetten we in op verdere professionalisering van de klachtenfunctie door deskundighedsbevordering van betrokken medewerkers en kennisuitwisseling via diverse gremia van deskundigen.

Interne versus externe klachtbehandeling

Het staat inwoners van de gemeente Groningen vrij de Ombudsman Groningen in te schakelen. Dat kan op het moment dat onze dienstverlening achterblijft bij de verwachtingen of wanneer men ontevreden is over de manier waarop een klacht intern is afgehandeld. In contacten met klagers wijzen onze medewerkers consequent op de mogelijkheid om de gang naar de Ombudsman te maken. De Ombudsman legt over zijn dienstverlening eveneens via een jaarrapportage verantwoording af (zie www.ombudsmangroningen.nl).

Hoe komen klachten binnen?

De meeste klachten worden via de gemeentelijke website ingediend, maar het is ook mogelijk schriftelijk of telefonisch een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met onze baliemedewerkers.

Aantal klachten	Ingekomen 2017	Ingekomen 2018	Afgehandeld	Informeel	Formeel
WIMP	134	124	119	89	30
Maatschappelijke Ontwikkeling	95	28	28	14	14
Stadsontwikkeling	71	81	76	66	10
Stadsbeheer	71	111	111	105	6
Stadtoezicht	11	16	16	14	2
Publieke dienstverlening	74	46	46	11	35
Concernstaf	5	13	12	11	1
SSC	5	9	9	0	9
Totaal	466	428	417	330	107

Toelichting:

- Halverwege 2017 voerden we zaakgericht werken in. Daardoor is het klachtenproces organisatie-breed geüniformeerd en worden klachten accurater geregistreerd, hetgeen de afgelopen jaren de cijfers deed oplopen. Tegelijkertijd is bij twee directies sprake van een opvallende daling; bij DMO, te verklaren uit de verzelfstandiging van de Stichting WIJ Groningen en bij Publieke Dienstverlening als gevolg van het overgaan van Belastingen naar het Noordelijk Belasting Kantoor. Per saldo nam het totaal aantal klachten met 8% af.
- We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Dat lukt ook steeds vaker. Afgelopen jaar handelden we 79% van de klachten informeel af; in 2017 was dat 60%; in 2016 55%.
- De klachten bij WIMP (Werk, Inkomen, Maatschappelijke Participatie) betreffen voor het merendeel zaken op het gebied van de directie Inkomensdienstverlening. Slechts een klein deel betreft de directies Werk en participatie en lederz.

Categorie klachten	2018	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	119	7	29	37	46
Maatschappelijke Ontwikkeling	28	8	3	10	7
Stadsontwikkeling	76	3	3	68	2
Stadsbeheer	111	0	13	98	0
Stadstoezicht	16	1	4	0	11
Publieke dienstverlening	46	28	9	5	4
Concernstaf	12	0	0	12	0
SSC	9	3	2	1	3
Totaal	417	50	63	231	73

Toelichting:

- Waar gaan de klachten over?
 - *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.
- Klachten over bijzonder opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we afzonderlijk conform een aanbeveling van de Ombudsman Groningen. Stadstoezicht heeft in 2018 4 bejegeningklachten over boa's ontvangen. Deze zijn in goed overleg met de klagers afgehandeld.

Oordeel formele klachten	Formeel	Gegronnd	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
WIMP	30	7	4	1	18
Maatschappelijke Ontwikkeling	14	2	1	10	1
Stadsontwikkeling	10	2	2	4	2
Stadsbeheer	6	3	2	1	0
Stadstoezicht	2	1	0	0	1
Publieke dienstverlening	35	16	8	11	0
Concernstaf	1	0	0	1	0
SSC	9	5	2	2	0
Totaal	107	36	19	30	22

Toelichting:

Over klachten die we op formele wijze, zoals omschreven in art. 9 Algemene wet bestuursrecht, 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.

Afhandelingstermijn	Aantal klachten	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
WIMP	119	103	9	7
Maatschappelijke Ontwikkeling	28	25	2	1
Stadsontwikkeling	76	61	8	7
Stadsbeheer	111	109	2	0
Stadstoezicht	16	14	1	1
Publieke dienstverlening	46	46	0	0
Concernstaf	12	9	2	1
SSC	9	3	4	2
Totaal	417	370	28	19

Toelichting:

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte in 89 % van de casussen; in 2017 was dat in 91% van de situaties het geval. Wanneer er meer tijd nodig is, informeren we de klager.

Haren

De gemeente Haren heeft 28 klachten ontvangen (25 in 2017; 18 in 2016). Twee daarvan waren niet ontvankelijk. De 26 resterende klachten zijn informeel afgehandeld; 24 binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn. Dat er iets meer klachten kwamen dan in 2017 is terug te voeren op organisatieperikelen als gevolg van de herindeling. Medewerkers verlieten de organisatie of kregen extra taken in het kader van de voorbereiding van de herindeling.

Klokkenluiders

Zoals gebruikelijk wordt de presentatie van het Jaarverslag Klachten aangegrepen om de raad ook te informeren over eventuele meldingen in het kader van de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Groningen (voorheen regeling Klokkenluiders). In 2018 zijn geen meldingen ontvangen.