

Jaarverslag Klachten 2021

Met het Jaarverslag Klachten legt het college van B&W verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente Groningen en de kwaliteit van geleverde informatie, producten en diensten.

Daarnaast ontvangt de gemeente ook klachten over *de inhoud van staand* beleid (of het beleid van andere overheden), die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee strikt genomen ook buiten het kader van het Jaarverslag Klachten. Hoewel dergelijke ‘beleidsklachten’ geen graadmeter zijn voor de kwaliteit van onze dienstverlening geven ze een indicatie voor de tevredenheid van onze burgers met/het begrip en het draagvlak voor beleid. Aantallen beleidsklachten en zo mogelijk thema’s vermelden we daarom wel (onder ‘Ontwikkelingen per directie’). Meldingen van burgers via de diverse meldpunten (zoals Overlast&Zorg en Openbare ruimte) komen niet in dit jaarverslag aan de orde.

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. Herstel van vertrouwen van burgers in de gemeente is het oogmerk van de klachtenprocedure. 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. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering (van individuele medewerkers), verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen. Een aantal voorbeelden daarvan beschrijven we verder op in dit jaarverslag onder ‘Ontwikkelingen per directie’.

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 brengt over zijn dienstverlening eveneens een jaarrapportage uit (zie www.ombudsmangroningen.nl).

Hoe komen klachten binnen?

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

Aantal klachten steeg

Het aantal klachten steeg met gemiddeld 24% van 571 naar 708. Daarmee kwam een eind aan de forse daling van het aantal klachten in 2020 (met 18% van 696 naar 571). Een daling die we toeschreven aan de bijzondere situatie van lockdowns/de coronacrisis die mensen aanvankelijk opslokte. Toch was ook afgelopen jaar bij enkele directies, namelijk WIMP en DMO, (weer) sprake van een afname van het aantal klachten. Sterk stijgende aantallen zagen we bij Stadsbeheer, Stadsontwikkeling en Publieke Dienstverlening.

De per saldo stijging van het aantal klachten past in de (overwegend) oplopende cijferreeks van de afgelopen jaren: 9% (2015), 28% (2016), 14% (2017); -8% (2018, na verzelfstandiging van het Noordelijk Belasting Kantoor en Stichting WIJ Groningen) en 63% (2019). Hoewel bij interpretatie van deze verhoudingsgetallen gezien de geringe absolute omvang van het aantal klachten voorzichtigheid is geboden, denken we in deze cijferreeks een afspiegeling te zien van maatschappelijke ontwikkelingen. Burgers worden steeds mondiger en klagen kan bovendien

laagdrempeliger via digitale kanalen, waardoor ook degenen die minder onderlegd zijn of minder stevig in hun schoenen staan de gemeente met hun klacht kunnen bereiken. Tegelijkertijd neemt de afstand tussen overheden en burgers toe door digitalisering, waardoor er sneller ruis op de lijn is en onvrede lastiger te kanaliseren valt.

Daarnaast zien we sinds een aantal jaren een toename van het aantal personen dat frequent contact zoekt met overheidsinstanties en dat dat vaak via herhaalde klachtenprocedures doet. Van deze groep maken ook mensen deel uit met psychosociale problemen, die zich uiten in verward of intimiderend/agressief en veeleisend gedrag in contacten met (onder meer) klachtenfunctionarissen. Met deze groep 'veelvragende' burgers is het contact ook in het afgelopen jaar intensief geweest; door contacten te structureren, waar nodig vaste contactpersonen te benoemen, goed te luisteren en zaken rustig uit te leggen werden veelvuldige klachten soms ook voorkomen.

In het algemeen is de toon van melders en klagers de afgelopen jaren echter verhard. Lang niet altijd leverde het verschaffen van meer tekst en uitleg ook begrip of acceptatie op. Zo leidden (niet op te lossen) meldingen ook vaker tot klachten.

De cijfers per vakdirectie en de wijze van afhandeling

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 lukte de afgelopen jaren aanvankelijk steeds vaker: 55% (2016); 60% (2017), 79% (2018). In 2019 daalde dit percentage licht naar 74%; in 2020 steeg het naar 78% en het afgelopen jaar steeg het verder naar 87%.

Aantal klachten	Ingekomen 2020	Ingekomen 2021	Afgehandeld	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld
WIMP	124	101	96	78	18
Maatschappelijke Ontwikkeling	37	22	21	7	14
Stadsontwikkeling	76	139	120	98	22
Economische Zaken	0	1	1	-	1
Vastgoed	0	2	1	1	-
Stadsbeheer	244	298	293	282	11
Stadstoezicht	8	10	10	8	2
Publieke dienstverlening	58	110	110	99	11
Concernstaf	10	7	6	3	3
SSC	14	18	18	10	8
Totaal	571	708 +24%	676	586 87%	90 13%

Toelichting bij voorgaande tabel:

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 Iederz.

Waar gaan de klachten over?

We verdelen klachten in vier categorieën:

- *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 evident in één van deze categorieën vallen/onder meerdere noemers te plaatsen zijn.

Klachten over bijzonder opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we afzonderlijk conform een aanbeveling van de Ombudsman Groningen. De gemeente heeft afgelopen jaar echter geen klachten over boa's ontvangen.

Categorie klachten	Afgehandeld 2021	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	96	2	15	77	2
Maatschappelijke Ontwikkeling	21	0	0	18	3
Stadsontwikkeling	120	8	4	104	4
Economische Zaken	1	-	-	1	-
Vastgoed	1	-	-	1	-
Stadsbeheer	293	12	49	232	0
Stadstoezicht	10	0	0	2	8
Publieke dienstverlening	110	10	17	1	82
Concernstaf	6	1	1	4	-
SSC	18	0	5	8	5
Totaal	676	33	91	448	104

Ontwikkelingen per directie

WIMP

Het aantal klachten nam opnieuw af over alle takken van dienstverlening binnen deze directie, met uitzondering van de Groninger Kredietbank (totaal aantal klachten van 124 naar 101). Deze afname lijkt een direct gevolg van de inspanningen die al een aantal jaren worden gepleegd om -binnen geldende kaders- maatwerk te leveren met de behoefte en de specifieke omstandigheden van de klant als vertrekpunt. Medewerkers worden hierin getraind en hierop beoordeeld. Kwaliteit van dienstverlening is een vast onderwerp van gesprek in werkoverleg.

Naar aanleiding van klachten werden afgelopen jaar procesverbeteringen doorgevoerd voor wat betreft de toepassing van de AVG (betere communicatie met burgers over hun recht om bepaalde privacy-gevoelige informatie weg te lakken of door te strepen).

WIMP ontvang 3 beleidsklachten.

Verder kreeg de directie te maken met vier klagers die 2 of meer klachten indienden; het ging om respectievelijk acht, zes, vijf en vier klachten. Daarnaast werden vier klachten ontvangen van een klager, die zowel namens zichzelf als anderen klachten indient.

Maatschappelijke Ontwikkeling

Het aantal klachten over DMO is gering te noemen en liep bovendien nog enigszins terug (van 37 naar 22). Die afname werd voornamelijk gerealiseerd bij Uitvoering & Services waar in 2020 nog een belangrijk aantal klachten ontvangen werd over de uitvoering van het project Huishoudelijk hulp (omzetten van indicaties naar maatwerk).

Bij DMO werden 2 beleidsklachten afgehandeld. Van één klager werden in totaal 5 klachten ontvangen.

Bezien wordt of de indieningstermijn voor de jaarlijkse aanvragen voor een tegemoetkoming in de kosten voor chronisch zieken en beperkten kan worden aangepast ten gunste van de aanvragers. Dit in verband met het (laat) beschikbaar stellen van informatie door ziektekostenverzekeraars naar aanleiding waarvan klachten ontvangen werden.

Stadsontwikkeling/Vastgoed/EZ

Het aantal klachten bij Stadsontwikkeling nam sterk toe (van 76 naar 139). Vastgoed en EZ ontvingen elk 1 klacht.

Verreweg de meeste klachten werden veroorzaakt door het uitblijven van een (re)actie. Een flink aantal klachten (8) betrof daarnaast het concept-beleidskader Zonneparken. Klagers uitten hun ontevredenheid met de inspraakprocedure en de communicatie hierover. Ook de maatregelen met betrekking tot het ontruimen van het voormalige Simmerenterrein (Stadsnomaden) genereerden meerdere klachten; in totaal 9. Verder werden vrij veel klachten ontvangen over het Energieloket (6 in totaal, over niet reageren en over IC-technische problemen met het verzilveren van de cadeaubon voor energieproducten).

Stadsontwikkeling ontvangt veel complexe klachten die betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen of ook op externe partijen en die een intensief contact met alle betrokkenen vereisen. Afhandeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken is dan niet altijd haalbaar.

Slechts 1 klager diende meerdere klachten in.

De directie Stadsontwikkeling behandelde afgelopen jaar ook 60 beleidsklachten, waarvan de meeste betrekking hadden op het parkeerbedrijf. Een verklaring daarvoor ligt in de uitbreiding van betaald parkeren. De uitrol van nieuw beleid daarvoor startte afgelopen jaar.

Doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van klachten:

- Terugbetalen van parkeerboetes na wegvallen reguliere parkeerplek.
- (Automatisch) verzenden van ontvangstbevestigingen aan indieners zienswijzen.
- Correctie procedure cadeaubonnen Energieloket om onterechte afwijzingen aan indieners te voorkomen.
- Bij een initiatief/experiment voor een tijdelijke fietsvlonder krijgen meer belanghebbenden/bewoners de mogelijkheid tot inspraak.
- Realiseren maatwerk door parkeerbedrijf om een knelpunt bij een individuele Wmo-voorziening op te lossen.
- Flyer met informatie voor bewoners bij onaangekondigde inspectiebezoeken.
- Sneller terugbellen ook bij langdurige afwezigheid medewerkers.

Stadsbeheer

Stadsbeheer heeft opnieuw te maken met een sterke stijging van het aantal klachten (met 54 naar een totaal van 298). Vermoedelijk speelt het structureel verlagen van het BORG-niveau daarbij een (steeds sterker wordende) rol. Ook zal een deel van deze klachten toe te schrijven zijn aan een door de Coronapandemie toegenomen focus op de eigen woonomgeving.

Klachten bij Stadsbeheer concentreerden zich rond een aantal thema's:

- Afvalbrengrstations: ontevredenheid met lange wachttijden ondanks een verbeterde informatievoorziening. Daarnaast oneigenlijk gebruik van postcodes.
- Bomen: (te weinig) snoeien en kappen (wat overigens niet zonder meer kan vanwege vergunningsplicht) en onvoldoende terugkoppeling op meldingen.
- Fietsen: om anderhalve meter afstand op trottoirs te kunnen garanderen werden fietsen buiten de rekken verwijderd. Weesfietsen werden later dan verwacht verwijderd (capaciteitsgebrek).
- Groen: seizoensgebonden (over snoeien, maaien, wieden). Maar ook over onvoldoende terugkoppeling op meldingen.
- Minicontainers: overlast of schade bij lediging. Bijplaatsingen (afval naast de container).
- Openbare ruimte: vuil op auto's en gevels als gevolg van onaangekondigd regulier onderhoud. Inadequate terugkoppeling op de afhandeling van meldingen over blad, keien/stenen, graffiti, tegels/stoep, zwerfvuil en parkeerplaatsen.
- Papier: Het niet nakomen van afspraken door derden over ophalen van oud papier.
- Personeel: vermeend te hard, roekeloos of onrechtmatig tegen het verkeer inrijden door medewerkers van de gemeente. Teamleiders gaan hierover stelselmatig in gesprek met betreffende chauffeurs. Niet alle klachten zijn terecht. Dan is er sprake van ontheffing of gaat het om perceptie (als gevolg van de grootte van de vrachtwagens in soms nauwe straten).
- Verlichting: uit de pas lopen van Slim Melden-kaart met de feitelijke situatie.

Ingezette (proces)verbeteringen:

- Maatregelen tegen misbruik van postcodes bij afvalbrengrstations.
- Medewerkertrainingen om afhandeling van/terugkoppeling op meldingen te verbeteren en om effectiever te communiceren.
- Pilot ter voorkoming van bijplaatsingen bij containers.
- Invoeren onregelmatigheidstoeslag zodat personeelsinzet in weekenden verbetert.

In totaal dienden 19 inwoners elk 2 klachten in en 3 inwoners elk 3 klachten: Deze klachten betroffen met name niet correct afgehandelde meldingen over straatverlichting en groenonderhoud. Twee keer werd een klacht bij Stadsbeheer met nieuwe informatie opnieuw ingediend.

Stadsbeheer heeft 8 beleidsklachten ontvangen, waarvan 4 uit de voormalige gemeente Haren die onder meer de hoogte van de afvalstoffenheffing betroffen.

Stadstoezicht

Het aantal klachten over Stadstoezicht bleef laag met een totaal van 10. In alle gevallen werd de klacht via het bieden van een praktische oplossing afgedaan.

Publieke Dienstverlening

Publieke Dienstverlening zag het aantal klachten afgelopen jaar bijna verdubbelen.

Het totaal aantal ontvangen klachten is nog steeds gering te noemen in verhouding tot het aantal klantcontacten per jaar van zo'n 200.000. Niettemin vindt stelselmatig terugkoppeling aan medewerkers plaats teneinde de dienstverlening te optimaliseren.

De klachten betroffen zowel bij Burgerzaken als bij het KCC velerlei kleine kwesties. Doorgaans konden deze met een enkel telefoontje worden opgelost. In het derde kwartaal van 2021 kwamen er beduidend minder klachten binnen. Enkele klagers dienden meerdere klachten in.

Publieke Dienstverlening ontving 8 beleidsklachten. Deze gingen over het afschaffen van de hondenbelasting en over de vermissingsleges rijbewijs.

Concernstaf

Het aantal ontvangen klachten conform Awb bedroeg 10. De Concernstaf ontving daarnaast 5 beleidsklachten.

SSC

Het aantal klachten is laag en nagenoeg gelijk gebleven (14 in 2020 en 18 in 2021). De klachten gingen over het niet behalen van afhandelingstermijnen. Daarnaast waren er enkele klachten over de informatie op en functionaliteit van de website van de gemeente. De website werd aangepast.

Beoordeling van klachten

Burgers zijn doorgaans tevreden als we hen horen in hun klacht en voor een passende oplossing zorgen. Maar het komt ook voor dat ze om een formele klachtbehandeling vragen, conform art. 9. 12 Awb. Deze leidt dan tot een formeel oordeel.

Het aandeel gegronde en deels gegronde klachten bedroeg 22%, respectievelijk 7%. Ter vergelijking: 2020 41% en 10% deels gegronde; 2019 32% gegronde en 16% deels gegronde; 2018 34% gegronde en 18% deels gegronde; 2017 33% gegronde en 18% deels gegronde.

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde	Geen oordeel
WIMP	18	3	1	13	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	14	2	0	9	3
Stadsontwikkeling	22	7	-	12	3
Economische Zaken	1	-	-	1	-
Vastgoed	0	-	-	-	-
Stadsbeheer	11	2	1	8	0
Stadstoezicht	2	-	1	1	-
Publieke dienstverlening	11	2	1	7	1
Concernstaf	3	1	-	2	-
SSC	8	3	2	2	1
Totaal	90	20	6	55	9

Hoe snel kwamen we tot een oplossing voor de burger?

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte afgelopen jaar bij 92% van de casussen; in 2020 was dat 91%; in 2019 was dat 84%; in 2018 was dat 89%; in 2017 91%.

De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om klachten af te handelen, informeren we de klager. Bij complexe klachten die betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen of ook externe partijen, zodat veel afstemming vereist is, kan dat het geval zijn.

Overigens is een score van 100% in de praktijk niet haalbaar, omdat klagers soms niet (tijdig) bereikbaar zijn voor het opvragen van benodigde informatie of omdat we klagers op verzoek uitstel verlenen om aanvullende informatie te kunnen aanleveren.

Afhandelingstermijn	Afgehandelde klachten	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
WIMP	96	81	14	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	21	21	-	-
Stadsontwikkeling	120	100	15	5
Economische Zaken	1	1	-	-
Vastgoed	1	-	-	1
Stadsbeheer	293	282	8	3
Stadstoezicht	10	10	-	-
Publieke dienstverlening	110	110	-	-
Concernstaf	6	5	1	-
SSC	18	15	1	2
Totaal	676	625 92%	39	12

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 2021 zijn, net als in voorgaande jaren, geen meldingen ontvangen.