

Jaarverslag Klachten 2023

Met het jaarverslag klachten legt het college van B&W verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar. De klachten gaan over gedragingen van het bestuursorgaan. Klachten kunnen gaan over procedures, de kwaliteit van de geleverde producten, diensten, informatie of over de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente Groningen. Dit verslag legt verantwoording af over de klachten die we conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in behandeling nemen.

De gemeente ontvangt ook klachten over *de inhoud van staand beleid*, die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee ook buiten het kader van deze verantwoording. Dergelijke beleidsklachten zijn geen graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wel kunnen ze een signaal geven voor de tevredenheid van onze inwoners en het begrip en draagvlak voor het beleid. Aantallen beleidsklachten zijn niet opgenomen in de tabellen, maar we vermelden hierover wel eventuele bijzonderheden aan het eind van dit verslag. Meldingen van inwoners via de diverse meldpunten (zoals Overlast & Zorg en Openbare ruimte) komen niet in dit jaarverslag aan de orde.

In het najaar van 2023 is door het college besloten voorlopig te stoppen met de tussentijdse halfjaarlijkse klachtenrapportage. De aard en de omvang van de klachten geeft op dit moment geen aanleiding om de separate halfjaarrapportage nog te continueren. De raad is hierover geïnformeerd met een brief (kenmerk 307267-2023).

Klachten als signaal voor verbetering van dienstverlening

Inwoners die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De meeste klachten ontvangen we via de gemeentelijke website, maar het is ook mogelijk om schriftelijk of telefonisch een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met onze baliemedewerkers. De webpagina voor het indienen van klachten is het afgelopen jaar aangepast en is nu nog gebruiksvriendelijker.

Klachten zijn signalen van inwoners waarvan we als organisatie van kunnen leren en waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze signalen van inwoners grijpen we aan om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Daarbij kan het gaan om verbeterde communicatie of informatievoorziening, aanpassingen in werkprocessen of om een gedragsverandering van individuele medewerkers. Voorbeelden daarvan beschrijven we verder op in dit jaarverslag onder ‘Ontwikkelingen per directie’.

De officiële klachtenprocedure hoeft in de praktijk niet altijd volledig doorlopen te worden. Veel inwoners zijn tevreden als zij worden erkend in hun klacht. Als er iets fout is gegaan in onze organisatie, bieden we onze excuses daarvoor aan. Met de behandeling van klachten proberen wij het vertrouwen van inwoners in de gemeente te herstellen en problemen op te lossen.

Klachtbehandeling door de gemeente versus klachtbehandeling door de ombudsman

Iedereen mag een klacht indienen over een gedraging van de gemeente, ook niet-inwoners van de gemeente Groningen. Klachten worden in eerste instantie behandeld door de gemeente zelf. Het staat een ieder ook altijd vrij de ombudsman in te schakelen voor klachten over de gemeente Groningen. Dat kan op het moment dat onze dienstverlening achterblijft bij de verwachtingen of wanneer de klager ontevreden is over de manier waarop een klacht door de gemeente is afgehandeld. De klachtbehandeling door de ombudsman wordt ook wel de externe klachtbehandeling genoemd.

Indien iemand al veelvuldig met de gemeente in contact is geweest, kan de ombudsman overwegen om een klacht direct zelf in onderzoek te nemen. Bij de afhandeling van een klacht, wijzen we consequent op de mogelijkheid om de gang naar de ombudsman te maken. De ombudsman brengt over zijn dienstverlening eveneens verslag uit (zie www.ombudsmangroningen.nl). De gemeente geeft hierop separaat en uitgebreid haar reactie in de brief aan de gemeenteraad.

Totaal aantal klachten stabiel

In 2023 zijn er 695 klachten ingediend. Dit is vergelijkbaar met het aantal klachten dat in de afgelopen drie jaren is binnengekomen. De precieze aantallen per directie zijn terug te vinden in de eerste tabel hieronder. Een verklaring voor het aantal klachten is nooit met zekerheid te geven, maar onder ‘Ontwikkelingen per directie’ gaan we hier nader op in.

Veelvuldig klagende inwoner

Sinds een aantal jaren zien we dat een aantal personen frequent contact zoekt met de gemeente en zij dat onder andere via herhaalde klachtenprocedures doen. Dit constateerden wij vorig jaar ook in het jaarverslag klachten. Van deze groep maken ook mensen deel uit die zich uiten in veeleisend en/of intimiderend/agressief gedrag in contacten met (onder meer) klachtenfunctionarissen. Met deze groep inwoners is het contact ook in het afgelopen jaar intensief geweest; om dit werkbaar te houden hebben we een aantal instrumenten die we kunnen inzetten. Bijvoorbeeld door contacten te structureren, waar nodig vaste contactpersonen te benoemen of andere contactmaatregelen te nemen. Door goed te luisteren en zaken rustig uit te leggen werden veelvuldige klachten soms ook voorkomen.

Ook de ombudsman Groningen heeft aan de gemeente gevraagd hoe we met veelvuldig klagende inwoners omgaan en heeft in 2023 hierover aanbevelingen gedaan. Dit jaar, in 2024 heeft dit zich doorontwikkeld tot een kwartiermaker voor de omgang met veelvragende inwoners.

Ontwikkelingen veelvuldig klagende inwoner

De afgelopen jaren hebben we met name te maken met veelvuldig klagende inwoners die vooral klachten indien(d)en over kwesties in de openbare ruimte. Deze klachten worden door verschillende directies opgepakt, met name door: Stadsbeheer, Stadsontwikkeling en Veiligheid.

De eerste veelvuldig klagende inwoner diende afgelopen jaar in totaal 105 klachten in. Daarvan zijn er 21 klachten formeel afgehandeld, 16 door de Concernstaf en 5 door Stadsontwikkeling.

Veel klachten van deze persoon zijn buiten behandeling gesteld (52 klachten), als melding openbare ruimte opgepakt (27 stuks), ter informatie aangenomen (2 stuks) of er is verwezen naar een andere instantie dan de gemeente (2 stuks). Tot slot is er één ingediende klacht als bezwaar behandeld. Daarnaast werd door deze persoon ook regelmatig gebruik gemaakt van gerechtelijke procedures en heeft degene één Woo-verzoek ingediend.

Een andere veelvuldig klagende inwoner beklaagt zich sinds 2018 over opgeheven parkeerplaatsen. De klachten die hierover in 2023 zijn ingediend (17 klachten bij Stadsbeheer en 36 klachten bij Stadsontwikkeling) zijn allen buiten behandeling gesteld. De reden hiervoor was dat de klacht in 2018 is afgehandeld en vervolgens in 2018 en nogmaals in 2021 is medegedeeld dat wij herhaalde correspondentie over dit onderwerp ter kennisgeving aannemen en daarop niet meer reageren. In 2023 heeft ook Stadsbeheer dit nogmaals bevestigd in een brief.

De derde veelvuldig klagende inwoner heeft 5 klachten ingediend over kwesties in de openbare ruimte, deze zijn allen informeel door Stadsontwikkeling afgehandeld. Daarnaast heeft deze persoon ook herhaaldelijk geklaagd over handhaving van (brom)fietsers in voetgangersgebieden en deze zijn door Veiligheid opgepakt (2 stuks). Ook deze persoon heeft de afgelopen jaren meerdere malen correspondentie van ons ontvangen waarin we aangegeven hebben dat wij kwesties in de openbare ruimte die reeds afgehandeld zijn, niet opnieuw in behandeling nemen.

Tot slot was er bij het SSC een veelvuldig klagende inwoner¹ die klachten (3 stuks), bezwaren en Woo-verzoeken ingediend heeft en bij WIMP was er één persoon die 4 klachten heeft ingediend.

¹ Geen inwoner van de gemeente Groningen

De cijfers per directie en de wijze van afhandeling

We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door te luisteren, uitleg en informatie te geven en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Dat lukt niet altijd. Sommige klagers willen een schriftelijke formele beoordeling op hun klacht. Een formele klachtafhandeling kan ook helpen een zaak definitief te beslechten. Het overgrote deel van de klachten hebben we informeel kunnen afhandelen.

Aantal klachten	Ingekomen 2022	Ingekomen 2023	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Stadsbeheer	279	246	219	211	8
WIMP	117	106	106	100	6
Stadsontwikkeling	117	90	86	78	8
Publieke dienstverlening	72	118	118	113	5
Veiligheid	11	76	76	69	7
Maatschappelijke Ontwikkeling	29	21	20	11	9
Shared Service Centre	22	7	7	3	4
Concernstaf	10	30	29	8	21
Economische Zaken	1	0	0	0	0
Vastgoed	0	1	1	1	0
Totaal	658	695	662	594	68

Niet alle klachten die in 2023 binnen zijn gekomen, zijn ook in 2023 afgehandeld. Dat verklaart het verschil tussen de kolommen ingekomen en afgehandeld.

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.

De meeste klachten vallen onder de categorie *incorrecte afhandeling*.

Categorie klachten	Afgehandeld totaal	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Stadsbeheer	219	4	36	179	0
WIMP	106	4	10	92	0
Stadsontwikkeling	86	6	10	60	10
Publieke dienstverlening	118	12	73	17	16
Veiligheid	76	0	4	1	71
Maatschappelijke ontwikkeling	20	1	1	14	4
Shared Service Centre	7	1	4	1	1
Concernstaf	29	2	6	14	7
Economische Zaken	0	0	0	0	0
Vastgoed	1	0	0	1	0
Totaal	662	30	144	379	109

ONTWIKKELINGEN PER DIRECTIE

Directie Stadsbeheer

De directie Stadsbeheer kreeg in 2023 246 klachten en handelde daarvan 219 klachten af. Dat is een daling in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar, toen heeft Stadsbeheer 279 klachten ontvangen. De meest voorkomende klachten die Stadsbeheer ontvangt gaan over het rijgedrag van de chauffeurs, over het boom- en groenonderhoud en over het verwijderen van fietsen in het kader van het fietsparkeerbeleid of het verwijderen van zwerf fietsen.

Ten opzichte van 2022 is het aantal klachten over de afvalbrengstations toegenomen. In 2022 zijn de regels rond het gratis brengen van afval voor particulieren gewijzigd. Bezoekers moeten sinds 2022 de huisvuilpas kunnen tonen bij het brengen van afval. Hiermee toont men aan dat men een inwoner is van deze gemeente en afvalstoffenheffing betaalt. Informatie hierover is bekend gemaakt via een brief naar de huisadressen, een folder en de gemeentelijke website. Ondanks deze informatie blijkt toch dat niet iedere bezoeker hiermee bekend is. De toegang tot het afvalbrengstation wordt dan geweigerd en dat kan leiden tot klachten.

Vanwege het uitzonderlijke natte najaar hebben we meer klachten ontvangen over bevuilde deuren, ramen, gevels en auto's na het uitvoeren van (veeg)werkzaamheden. Door de natte weersomstandigheden waait er geen stof op (droog zand), maar modder. Waar dicht tegen de gevels gewerkt wordt, komt de modder tegen de muren, ramen en deuren aan. Normaliter wordt het zand met een bladblazer weggeblazen, de modder blijft echter plakken waardoor dat afgelopen najaar niet kon.

Verbeteringen

Stadsbeheer plukt inmiddels de vruchten van de implementatie van het nieuwe meldingssysteem *Signalen*. Het systeem is in april 2023 operationeel geworden en het biedt meer en betere mogelijkheden om met de inwoners over de meldingen te communiceren. Het geeft melders de mogelijkheid hun tevredenheid aan te geven en een melding kan heropend worden. De kans dat een melding tot een klacht escaleert neemt hierdoor af. Stadsbeheer legt zodoende een direct verband tussen de implementatie van *Signalen* en de afname in klachten in de categorie 'incorrecte afhandeling'.

Het aantal klachten over boom- en groenonderhoud is ook significant afgenomen ten opzichte van 2022 (bomen: 27 in 2022, 11 in 2023; groen: 49 in 2022, 10 in 2023). Ook hier zien we een verband met *Signalen*, mede omdat bij de reacties op de meldingen linkjes staan naar de website met informatie over het bomen- en maaibeeld van de gemeente.

Het team Handhaving heeft extra personeel tot z'n beschikking, waardoor fietswrakken sneller worden verwijderd. De in de Coronaperiode opgelopen achterstand rondom het verwijderen van fietswrakken en weesfietsen is ook ingehaald. De nieuwe regels in de binnenstad omtrent het fietsparkeren raken steeds meer ingeburgerd. Deze klachten zijn gedaald van 25 in 2022 naar 12 klachten in 2023.

Klantvriendelijkheid vindt de directie Stadsbeheer van groot belang. Naar aanleiding van de klachten sturen de teamleiders nadrukkelijk aan op professioneel gedrag en chauffeurs worden aangesproken op hun rijgedrag. We menen dit terug te zien in de afname in de klachten hierover. Vanwege de toename in bejegening gerelateerde klachten bij de afvalbrengstations wordt hier ingezet op communicatietrainingen om discussies met boze inwoners beter op te vangen en niet te laten escaleren.

Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie (WIMP)²

In 2023 ontving WIMP 106 klachten. Het merendeel van de klachten in 2023 betrof de directie Inkomensdienstverlening (82). Dat zijn er minder dan vorig jaar, toen ontving de directie Inkomensdienstverlening in totaal 111 klachten.

Bij de GKB (vallend onder de directie Inkomensdienstverlening) zien we een afname in klachten, van 48 naar 31. Er waren 9 klachten over budgetbeheer en 22 klachten over bewindvoering. Door inflatie en oplopende kosten voor levensonderhoud hebben mensen meer geld nodig, dat er vaak niet is. De bewindvoerder moet dan 'nee' zeggen, wat zorgt voor meer conflicten.

De directie Werk en Participatie ontving 24 klachten, dat is een toename ten opzichte van 2022, toen ontving deze directie 6 klachten. Een verklaring voor deze toename kan de wijkgerichte aanpak zijn waarbij er veel contact is tussen inwoners en medewerkers van de gemeente. Veel klachten (9) gingen over onheuse bejegening. Uit het klachtenonderzoek blijkt dan vaak dat men het niet eens is met het uitgezette traject, heeft men andere verwachtingen of er ontbreekt 'een klik' tussen de coach en de klager. Uit het onderzoek blijkt niet dat men op een niet-respectvolle manier met elkaar is omgegaan.

De directie iederz ontving geen klachten in 2023.

Verbeteringen

De directie Inkomensdienstverlening gaat verder met het leveren van maatwerk. Door verder te kijken dan alleen naar de uitkeringsaanvraag kan eerder vroeg signalering plaatsvinden als het gaat om schulden. Verwijzing naar een WIJ-team, de GKB of andere hulpverleningsinstanties kan dan eerder, waardoor meer problemen voorkomen kunnen worden. Medewerkers zijn hier ook voor opgeleid, met aandacht voor klantvriendelijke dienstverlening. Andere beleidsterreinen worden betrokken en er is aandacht voor bij de directie. Opvallend is dat er in 2023 geen klachten zijn binnenkomen over de administratie rondom de uitkeringen, wat we in het verleden wel veel zagen. De Frontoffice ontving slechts 1 bejegeningssklacht die als ongegrond is beoordeeld. We menen dan ook dat deze nieuwe aanpak heeft geleid tot deze verbeteringen.

Op het gebied van communicatie zien we ook verbeteringen. Met name de informatie waarover het KCC beschikt is vollediger door meer overleg over nieuwe regelingen en uitvoering daarvan, bijvoorbeeld over de energietoeslag. Er wordt sneller gereageerd op een e-mail, whatsappbericht of terugbelverzoek en we geven meer uitleg. Bijvoorbeeld over een onderzoek naar de uitkeringssituatie en waarom bepaalde stukken nodig zijn.

² (Hieronder vallen de directies Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie, en iederz)

Bijna alle klachten (95%) konden we informeel afhandelen. Daarnaast zijn, op één na, alle klachten binnen de gestelde termijn van 6 weken afgehandeld. Deze uitzondering was met toestemming van de klager.

Directie Stadsontwikkeling

De directie Stadsontwikkeling heeft in 2023 90 klachten gekregen en daarvan 86 klachten in 2023 afgehandeld. Dat is een daling in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar, toen heeft Stadsontwikkeling 117 klachten binnengekregen en 111 afgehandeld.

Het grootste gedeelte van de afname is te verklaren doordat het Loket Parkeren sinds april 2023 onder de afdeling Burgerzaken valt. Daarmee zijn ook de klachten over de uitvoeringszaken parkeren sinds april overgegaan naar de directie Publieke Dienstverlening. Desondanks gaan veel van de klachten nog steeds over de mobiliteit van de Groningers. Parkeren, fietsstewards, uitbreiding Venstertijden en de verkeersmeldingen vormen gezamenlijk het grootste gedeelte van de klachten. Daarnaast zijn er terugkerende klachten over inspecties, overlast door bouwwerkzaamheden van burens of op straat. Het uitblijven van een reactie op een eerder verzoek leverde bij alle afdelingen regelmatig klachten op.

Verbeteringen

Naar aanleiding van klachten heeft Stadsontwikkeling een aantal verbeteringen doorgevoerd: In de fietsenstallingen is met mystery guests onderzocht hoe de fietsenstallingen worden beleefd. We zien dat de servicemedewerkers regelmatig worden geconfronteerd met mondige en soms ook brutale bezoekers. De medewerkers van de fietsenstallingen zijn in dienst van Werkpro, en na dit onderzoek is met Werkpro naar diverse verbeter- en ontwikkelpunten gekeken. Een hiervan was een agressie- en klantvriendelijkheidstraining voor de medewerkers.

Daarnaast zijn er op bepaalde punten verbeteringen doorgevoerd in het communiceren met inwoners. Een voorbeeld hiervan is dat de informatie op de website over het gebruiken van gemeentegroen als tuin, is verbeterd. Een ander voorbeeld is de communicatie van inspecteurs. De inspecteurs van VTH hebben een wettelijke bevoegdheid om een erf te betreden zonder toestemming van de eigenaar. Inwoners zijn hier niet altijd van op de hoogte, waardoor we klachten ontvingen. De inspecteurs van VTH zorgen nu voor betere communicatie als zij een erf betreden zonder toestemming van de eigenaar. De inspecteurs zorgen dat het gemeentelogo zichtbaar gedragen wordt op de kleding en er wordt een kaartje achtergelaten met de mededeling dat inspecteurs van de gemeente aanwezig waren.

De inspecteurs van Woontoezicht handhaven de Huisvestingsverordening. Voor hun inspectie moeten zij woningen betreden. Deze inspecteurs vragen aan de bewoner of ze de woning mogen betreden en meestal wordt hiervoor toestemming gegeven. Desondanks kan een dergelijke inspectie een bewoner overdonderen en dat heeft tot klachten geleid. Mede om die reden heeft Woontoezicht in 2023 een flyer in gebruik genomen met extra informatie om achter te laten na een inspectie. Zo kunnen bewoners achteraf nog een keer teruglezen waarom de inspectie nodig was.

Tot slot worden de verkeersmeldingen sneller afgehandeld, waardoor er minder klachten zijn.

Directie Publieke Dienstverlening

De toename in het aantal klachten in 2023 ten opzichte van 2022 komt voort uit de plaatsing van het Loket Parkeren bij Burgerzaken in april vorig jaar. Voorheen viel dit onder de directie Stadsontwikkeling. De meeste klachten zijn informeel afgehandeld met een telefoongesprek en/of een inhoudelijke reactie per e-mail. De formeel afgehandelde klacht ging over een opgelegd contactverbod conform de voorschriften van de gemeente waartegen klager bleef ageren.

Het loket Parkeren heeft het afgelopen jaar 34 klachten ontvangen. De meeste waren naar aanleiding van het nieuwe parkeerbeleid voor campers. De informatie hierover was niet correct of onduidelijk en

velen waren het niet eens met de nieuwe regels. Andere klachten gingen voornamelijk over storingen bij het opnieuw aanvragen of verlengen van een parkeerproduct.

Het KCC werkt sinds september 2023 met Skillteams. Zij beschikken over specialistische kennis, waardoor zij tweedelijns vragen van verschillende directies inhoudelijk kunnen beantwoorden. Hierdoor is de dienstverlening verbeterd en de wachttijd voor de beller verminderd. De vragen die het Skillteam niet kan beantwoorden, worden doorgezet naar de betreffende directie door middel van een terugbelverzoek. Het komt regelmatig voor dat het KCC hierdoor klachten ontvangt, omdat de beller niet direct een antwoord krijgt of niet wordt teruggebeld.

Over onheuse bejegening heeft het KCC 32 klachten ontvangen, in totaal waren er 33 klachten.. In verhouding tot de 263.000 calls en de 99.000 social media berichten die het KCC het afgelopen jaar heeft afgehandeld zijn dit weinig klachten. De klachten kunnen door het opnemen van de gesprekken goed beoordeeld worden door de klachtenfunctionarissen. Meestal wordt naar aanleiding hiervan de klacht door de teamleider besproken met de betreffende medewerker.

Over Burgerzaken zijn afgelopen jaar 51 klachten binnengekomen. De klachten zijn divers, maar overwegend over de informatie op de website. De verschillende processen zijn niet altijd duidelijk voor de inwoner.

Verbeteringen

Gezien de vele klachten over het parkeerbeleid voor campers heeft de gemeente besloten om de eisen voor een vergunning aan te passen. Mensen met een camper korter dan 6 meter en lager dan 2,4 meter en/of gebruikers van de camper als enig vervoersmiddel, kunnen toch in aanmerking komen voor een vergunning.

Burgerzaken heeft in 2022 de werkgroep ‘Klantreis’ ingesteld met als doel de website voor de inwoner duidelijker te maken. In 2023 zijn de resultaten die dit opleverde, doorgevoerd. De werkgroep heeft hiervoor ‘de reis’ van de inwoner op de website ten aanzien van een aantal producten onder de loep genomen. De aanbevelingen die uit de werkgroep voortkwamen, zijn overgenomen en hebben geleid tot een verbetering van de website.

Directie Veiligheid

Door administratieve keuzes zijn er in 2023 76 klachten ontvangen door de directie Veiligheid. Dit zijn alle klachten die via het klachtenformulier zijn binnengekomen, maar veel hiervan kan ook worden getypeerd als melding. Als we kijken naar het soort klachten dan is dit vergelijkbaar met andere jaren. Ze hebben veelal te maken met handhaving/toezicht op straat of het verzoek daartoe en soms het uitblijven van een reactie op een melding. De concerten van Rammstein leidden vooral tot veel meldingen van geluidsoverlast, maar nauwelijks tot klachten.

Bijna alle klachten zijn informeel afgehandeld. De melder/klager is dan gebeld en de situatie is uitgelegd en/of de klacht is naar tevredenheid afgehandeld. Informele klachtafhandeling ervaren wij als positief omdat zo op een laagdrempelige manier met de inwoner kan worden besproken welk ongenoegen hij heeft en hoe dit het best opgelost kan worden, bijvoorbeeld door uitleg van de situatie.

Klachten over bijzondere opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we hier afzonderlijk conform een aanbeveling van de ombudsman Groningen. In drie gevallen wordt expliciet gesproken over een gedraging van boa's of een boa. Een van de klachten heeft betrekking op het rookgedrag van boa's in de openbare ruimte. Deze klacht is informeel afgehandeld. De tweede klacht gaat over het gedrag van een boa. Deze klacht is formeel afgehandeld. De derde klacht is bij de ombudsman behandeld omdat een gesprek helaas niet heeft geholpen om de klacht intern af te handelen.

Verbeteringen door klachten

Een aantal klachten heeft geleid tot verbeteringen of aanvullingen in werkprocessen. Zo leidde een

klacht over fietsoverlast tot extra surveillances en heeft een klacht over handhaving rondom de Hoornseplas geleid tot bespreking van het handelingskader 'Politie op de mannenontmoetingsplaats'.

Directie Maatschappelijke Ontwikkeling

Het rustige beeld van de eerste helft van het jaar zet zich voort. Een daling van 8 klachten ten opzichte van 2022 brengt het totaal ontvangen klachten in 2023 op 21. De daling is mogelijk te verklaren doordat er geen "veelklagers" waren die meerdere klachten indienden, dit in tegenstelling tot in 2022. Er zit geen rode draad in de inhoud van de klachten. Klachten kunnen gaan over gesprekken die er zijn geweest en vaak moeten we deze zonder oordeel afhandelen, omdat er geen getuigen zijn. Een klachtbehandeling over de eigen bijdrage voor het CAK duurde langer vanwege het monitoren van de inning.

Verbeteringen

Naar aanleiding van klachten uit 2022 over een nieuwe zorgaanbieder is door de afdeling Contractering Maatschappelijke Ontwikkeling actie ondernomen. In 2023 wordt de nieuwe aanbieder nog steeds gemonitord door deze afdeling.

Shared Service Centre (SSC) Hieronder vallen de directies Financiën, Inkomen en Juridische zaken (FIJ), Mens Organisatie en Communicatie (MOC) en Informatie & Services (I&S)

Het SSC heeft in 2023 7 klachten ontvangen, aanzienlijk minder dan in 2022 (toen kwamen er 22 klachten binnen bij het SSC). Het zijn geen grote aantallen, omdat het SSC voornamelijk bestaat uit de afdelingen die interne diensten verlenen. Opvallend is dat er 4 klachten waren ingediend met zware aantijgingen zoals discriminatie, pesten en treiteren. Deze zijn alle formeel afgehandeld en ongegrond verklaard. De klachten die informeel zijn afgedaan, gingen over diverse 'foutjes' in het proces. Hierin is geen tendens te constateren. Voor deze klachten hebben we een praktische oplossing kunnen bieden.

Verbeteringen

Eén klacht wees ons op een onjuiste bezwaarclausule. De clausule hebben we aangepast en de klacht is informeel afgehandeld. Het kleine aantal klachten heeft niet geleid tot overige procesverbeteringen.

Directie Concernstaf

In 2023 had de Concernstaf een toename van klachten, 30 dit jaar ten opzichte van 10 klachten in 2022. 12 klachten zijn gerelateerd aan de opvang voor nieuwkomers, waarvan er 9 over dezelfde kwestie gingen. Daarnaast zijn er door de Concernstaf 16 klachten afgehandeld van één persoon. Hierover staat meer beschreven onder het kopje "Veelvuldig klagende inwoners". Tot slot ging er één klacht over de bouw van een jongerenontmoetingsplek.

Directies Vastgoedbedrijf en Economische Zaken

Het Vastgoedbedrijf heeft 1 klacht ontvangen over het uitblijven van een reactie en deze is informeel afgehandeld.

Economische Zaken heeft in 2023 geen klachten ontvangen.

BEOORDELING VAN DE KLACHTEN

De onderstaande tabel gaat over de beoordeling van klachten. Van klachtbeoordeling in onderstaande tabel is pas sprake, als een klacht formeel wordt behandeld. Van alle klachten die binnenkomen, wordt een klein deel formeel behandeld, namelijk 68 van de in totaal 695 klachten. Meestal is een formele afhandeling met beoordeling van de klacht niet nodig, maar is de klager tevreden als hij gehoord wordt en er een passende oplossing wordt gevonden. Een informele afhandeling is dan ook waar de gemeente naar streeft in haar klachtbehandeling. Dat neemt niet weg dat een formele afhandeling nuttig is voor de klager en de gemeente. De klager kan dan formeel worden gehoord en het verloop

van de gebeurtenis wordt zo helder mogelijk verwoord. De klacht wordt dan afgerond met een gemotiveerde schriftelijke beoordeling. Met een formele afhandeling wordt de kwestie tussen de klager en de gemeente definitief beslecht. Als de klager niet tevreden is met de formele klachtbehandeling door de gemeente, staat voor hem de weg naar de ombudsman open.

Van de 68 klachten die formeel zijn behandeld, zijn slechts een klein aantal klachten gegrond beoordeeld, zoals de zien in de tabel hieronder.

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
Stadsbeheer	8	0	2	4	2
WIMP	6	1	1	4	0
Stadsontwikkeling	8	2	2	4	0
Publieke dienstverlening	5	0	0	4	1
Veiligheid	7	0	1	6	0
Maatschappelijke Ontwikkeling	9	1	0	2	6
Shared Service Centre	4	0	1	3	0
Concernstaf	21	0	0	19	2
Economische Zaken	0	0	0	0	0
Vastgoed	0	0	0	0	0
Totaal	68	4	7	46	11

HOE SNEL KWAMEN WE TOT EEN OPLOSSING VOOR DE INWONER

We streven naar een afhandeling van de klachten binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijn van 6 weken. In 2023 hebben we 89% van de klachten in deze termijn kunnen afhandelen. Als de termijn niet wordt gehaald informeren we de klager, zoals de wet voorschrijft. Klachten kunnen variëren in complexiteit en een zorgvuldige afhandeling vraagt soms om meer tijd dan 6 weken. Ook kan de klager meer tijd nodig hebben om te reageren op de ontwikkelingen of uitkomsten van een hoorgesprek.

Afhandelingstermijn	Afgehandelde klachten	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
Stadsbeheer	219	213	6	0
WIMP	106	105	1	0
Stadsontwikkeling	86	68	16	2
Publieke dienstverlening	118	113	0	5
Veiligheid	76	52	9	15(*)

Maatschappelijke Ontwikkeling	20	15	4	1
Shared Service Centre	7	4	3	0
Concernstaf	29	19	8	2
Economische Zaken	0	0	0	0
Vastgoed	1	1	0	0
Totaal	662	590	47	25

(*) De directie Veiligheid beschikte geheel 2023 niet over een klachtenfunctionaris. Deze functie is tijdelijk waargenomen door een collega vanuit een andere expertise.

Beleidsklachten

Beleidsklachten vallen buiten het kader van de Awb en daarom ook buiten de verantwoording die hierover is afgelegd in dit jaarverslag. Beleidsklachten van onze inwoners vinden we wel belangrijk. Ze kunnen inzichtelijk maken wat er speelt onder inwoners en waar ze wel of niet tevreden mee zijn in onze gemeente. We gaan na of we aan de hand van deze signalen verbeteringen of aanpassingen kunnen doorvoeren.

Een voorbeeld van een beleidsklacht dat we als signaal hebben opgepakt is de situatie van de taxichauffeurs als gevolg van de aanpassingen op de Grote Markt. Naast contact met de gemeente, hebben de taxichauffeurs ook de media opgezocht. De gemeente neemt het signaal serieus en heeft in 2023 een overlegstructuur ingevoerd, waarmee regelmatig contact is met vertegenwoordigers van de taxibranche.

Er zijn meer onderwerpen waar beleidsklachten over ingediend zijn. Een rode lijn hierin is wel te zien, het gaat veelal over veranderingen in beleid met gevolgen voor de inwoners. Denk hierbij aan de (verplichte) huisvuilpas, het fietsparkeren, de venstertijden in de binnenstad en de gemeentelijke energietoeslag.