

Jaarverslag klachten



2024

Verantwoording

Met het jaarverslag klachten legt het college van B&W verantwoording af over de behandeling van klachten, conform de Algemene wet bestuursrecht, van inwoners en andere burgers in het afgelopen jaar. Deze klachten gaan over gedragingen van het bestuursorgaan. Ze kunnen gaan over procedures, de kwaliteit van de geleverde producten, diensten, (onjuiste) informatie of over de bejegening door medewerkers van de gemeente Groningen.

Wat doet een klacht voor de organisatie

Klachten zijn een bron van feedback, ze laten zien waar het schuurt. Een klacht kan aangeven waar de gemeente te kort schiet in haar dienstverlening of waar de verwachtingen van inwoners en andere burgers niet stroken met de realiteit. Soms is uitvoering van beleid bijvoorbeeld onduidelijk of pakken ze in het individuele geval niet goed uit voor een inwoner. Deze signalen pakken we op met als belangrijkste doel het herstellen van de relatie tussen de inwoner en de gemeente.

Contact met de persoon is daarbij belangrijk, soms kan een kort telefoontje het probleem of de klacht al verhelpen.

Klachten zijn niet alleen bedoeld om problemen op te lossen of excuses aan te bieden. Ze zijn ook bedoeld om van te leren. Een lerende organisatie staat open voor feedback en verandering. Het is belangrijk om onvrede over de dienstverlening te signaleren. Waarbij voorkomen uiteraard beter is dan genezen, maar als je wilt genezen, dan moet dat ook goed gebeuren.

De houding en het gedrag van de medewerkers zijn cruciaal. Onze mensen zorgen voor het verschil, in de contacten en de dienstverlening aan onze inwoners en andere personen. Het is daarbij noodzakelijk dat we open en transparant zijn in ons handelen en in onze informatie.

Wat heeft 2024 gebracht

In april 2024 is de nieuwe coördinator van de klachtenfunctionarissen gestart. Deze coördinator is ook de kwartiermaker voor de aanpak van zogenaamde veelvragende personen. In 2024 is aandacht besteed aan cursussen en deskundigheidsbevordering voor de klachtenfunctionarissen. Verder zijn er netwerkbijeenkomsten bezocht, landelijk en in Noord-Nederland en is de coördinator aangesloten bij de vereniging van Klachtrecht.

Op het intranet van de gemeente Groningen is aandacht besteed aan de functie van de klachtenfunctionarissen, waarbij ook aandacht is besteed om nadere informatie te geven over veelvragende personen in samenhang met de kwartiermakersfunctie. Ook zijn in 2024 de voorbereidingen gestart voor “de kracht van een klacht”; een interactief dagdeel voor directeurs en leidinggevendenden over de klachten binnen onze organisatie. Dit dagdeel heeft plaatsgevonden op 20 januari 2025.

In 2024 zijn twee nieuwe klachtenfunctionarissen gestart, bij de directies DMO en Veiligheid. De directies Sport050 en SPOT handelen met name meldingen af, en de medewerkers die betrokken zijn bij de meldingen en klachten zijn sinds 2024 ook aangesloten bij de groep klachtenfunctionarissen.

We zien in 2024 een kleine toename van het totale aantal klachten binnen de gemeente Groningen. Er zijn in 2024 totaal 719 klachten binnengekomen, dit waren er 695 in 2023.

Het grootste deel van alle klachten, 86%, is informeel afgehandeld. Dit houdt in dat in gesprek met de klager, met bijvoorbeeld uitleg of excuses, de klacht wordt afgehandeld en dat er geen formeel traject ingezet hoeft te worden.

Kwartiermaker veelvragende inwoners

Er is een aantal inwoners en personen van buiten onze gemeente die we als “veelvragend” beschouwen. Veelvragend omdat zij op verschillende manieren veelvuldig contact zoeken met de gemeente, bijvoorbeeld met hun vragen, klachten, meningen, verzoeken en bezwaren. Hiermee leggen ze een groot beslag op de ambtelijke capaciteit.

De gemeente Groningen is in april 2024 gestart met een kwartiermaker veelvragende personen. Vanaf dat moment zijn er ook concrete cijfers bekend, die de komende jaren vergeleken kunnen gaan worden. De cijfers zijn opgenomen in bijlage II.

Deze cijfers geven geen beeld van de dagelijkse praktijk. In 2024 is er bijvoorbeeld een veelvrager geweest die dagelijks 3 klachtenformulieren invulde online, ruim een half jaar lang. Een andere veelvrager belde 51 keer op een middag naar het KCC. En iemand stuurde de gemeente post toe met hierin diens mening, onder het mom van een klacht – waarbij ambtenaren beledigd werden –, in hoeveelheden van 20 brieven per maand, meer dan 4 maanden achtereen.

Er is geen eenvoudige en eenduidige manier om deze veelvragende personen enerzijds toegang tot de gemeente te bieden en anderzijds zorgvuldig te begrenzen. Een zorgvuldige en duidelijke aanpak is daarom belangrijk, zowel voor de veelvrager als voor de ambtenaren. Deze aanpak wordt in 2025 opgesteld door de kwartiermaker.

De kwartiermaker heeft zich in 2024 beziggehouden met de personen met een contactregeling, maar ook preventief contact gelegd en onderhouden met personen.

Daarnaast sloot de kwartiermaker aan bij overleggen over cases, zoals bijvoorbeeld bij het Veiligheidshuis, en onderhoudt de kwartiermaker contact met externe betrokken partijen (zoals politie en het WIJ team).

Informatie per directie

In totaal heeft de gemeente Groningen 719 klachten binnengekregen in 2024. In bijlage I van dit jaarverslag vindt u alle cijfers in tabellen.

Hieronder gaan we per directie in op de opvallende zaken, wat we hebben kunnen leren en verbeteren.

Directie Stadsbeheer

In 2024 zijn 230 klachten behandeld bij de directie Stadsbeheer. Dit is een kleine toename ten opzichte van de 219 klachten in 2023. Bijna alle klachten (228 van de 230) zijn op informele wijze afgehandeld.

De klachten gingen voornamelijk over incorrecte afhandeling (198 klachten), klachten over onheuse bejegening en onjuiste informatie volgden op flinke afstand.

Bij de klachten over incorrecte afhandeling moet gedacht worden aan mensen die een situatie gemeld hebben maar geen reactie krijgen of geen verandering zien, aan beleid dat niet (correct) wordt uitgevoerd of een toezegging die niet wordt nagekomen. Thema's hierbij zijn onder andere fietshandhaving, snoeiwerkzaamheden, openbare verlichting en overlast door werkzaamheden.

De bejegening klachten hadden vooral betrekking op rijgedrag (19 maal) en daarnaast op fysieke en verbale bejegening (totaal 14 maal). Na onderzoek van de ingediende klachten blijkt dat deze veelal terecht zijn. Deze klachten worden besproken met medewerkers of in de teams door de teamleider.

Fietshandhaving blijft een terugkerend onderwerp bij de klachten. Stadsbeheer voert de handhaving op verkeerd geparkeerde fietsen uit in de binnenstad. De meeste klachten gaan dan ook over vermeend onterecht verwijderde fietsen.

Over het ledigen van ondergrondse containers zijn meerdere klachten binnengekomen met de gemene deler dat de klager verwacht dat Stadsbeheer haar bedrijfsvoering aanpast op bijvoorbeeld de slaap- en wektijden van een inwoner, bijvoorbeeld vanwege nachtdiensten of kinderen die willen uitslapen. Dit vraagt echter om een buitenproportionele flexibiliteit in de planning, wat in de praktijk niet haalbaar is.

Verbeteringen

Er zijn meerdere klachten binnengekomen rondom het gebruik van gasbranders voor het bestrijden van onkruid. Bewoners zijn dan bijvoorbeeld bang voor schade aan hun huis. De gasbranders worden gebruikt op plekken waar machinaal onkruid verwijderen niet mogelijk is. De werkinstructie is aangepast zodat het onkruid langs de gevels met de heet-water-methode wordt verwijderd.

Bij de klachten over de openbare verlichting is er sprake van klachten na melding. Wanneer mensen geen verbetering zien na het indienen van meerdere meldingen, volgen klachten. Omdat dit een opvallend terugkerend patroon liet zien, heeft het MT van Stadsbeheer geadviseerd om het proces rondom het afhandelen van meldingen door te lichten.

Het inzamelen van oud papier is uitbesteed aan derden, het vormt zo een inkomstenbron voor bijvoorbeeld verenigingen in de gemeente. Eerder waren deze derde partijen ook het aanspreekpunt voor meldingen van inwoners. Sinds 2024 is Stadsbeheer het loket voor meldingen over oud papier. Op deze wijze heeft Stadsbeheer meer inzicht en grip op meldingen en kunnen op deze manier de derde partijen beter aan de afspraken omtrent inzameling gehouden worden.

Naar aanleiding van klachten over bijplaatsingen bij de Xior flat heeft Stadsbeheer van deze locatie een hotspot gemaakt. Dit maakt een integrale aanpak mogelijk (wijkpost, handhaving en chauffeur). Ook zijn er gesprekken geweest met Xior waarbij concrete afspraken zijn gemaakt waardoor de bewoners van de flat nu beter geïnformeerd worden.

Aan de Pottebakkersrijge was een klacht over trillingen in een woning bij langsrijdende vrachtwagens. Onderzoek ter plaatse wees uit dat vrachtwagens door geparkeerde auto's naar de stoep uitweken. Het hoogteverschil tussen rijbaan en stoep veroorzaakt bij iedere op- en afgang van een vrachtwagen een klap, met als gevolg trillingen in de woning. De vierkante stoepranden zijn nu vervangen voor schuin aflopende stoepranden en verzakkingen in het wegdek zijn gerepareerd.

Directie Stadsontwikkeling

De directie Stadsontwikkeling heeft 72 klachten gekregen in 2024, dit zijn 18 klachten minder dan het jaar ervoor. De daling, die in 2022 ingezet is, zet zich voort. Het grootste deel van de klachten, bij Groningers en bezoekers, heeft betrekking op mobiliteit: parkeren, beheerde fietsenstallingen en verkeersmeldingen. Daarnaast zijn er klachten over inspecties, bijvoorbeeld omdat iemand de inspectie als vervelend heeft ervaren of omdat er een onderliggend conflict is met derden of de gemeente. Ook zijn er klachten over overlast door bouwwerkzaamheden van burens of op straat en over bejegening door inspecteurs bij handhavingsituaties. Bij bejegening kan dan gedacht worden aan het feit dat de inspecteur onaangekondigd langskomt.

Bij het aantal klachten over het niet reageren van de gemeente op contactpogingen zien we een aanhoudend dalende lijn, er waren 15 klachten over dit onderwerp in 2024.

De directie Stadsontwikkeling heeft (ook) te maken met veelvragende personen. Er zijn twee personen die dagelijks of bijna dagelijks digitale of analoge post insturen waarbij het woord "klacht" vermeld wordt. Het gaat echter met name om het ventileren van een mening of het uiten van persoonlijke onvrede, maar niet over klachtwaardige gedragingen die in een klachtenprocedure moeten worden afgehandeld.

Verbeteringen

De verbeteringen bij de fietsenstallingen, die in 2023 zijn ingezet, zijn verder ontwikkeld in 2024. De beheerder van de fietsenstallingen, Werkpro, heeft geïnvesteerd in trainingen en begeleiding van de beheerders. Ook is er dagelijkse begeleiding aanwezig voor de beheerders.

Er is wel sprake van een stijging in het aantal klachten over de fietsenstallingen. Uit onderzoek naar deze klachten is echter ook gebleken dat het gedrag en de houding van bezoekers van de stallingen meespeelt. Zo is er bijvoorbeeld sprake van, in onze ogen, onbeschoft gedrag en ongeduld.

We zien bij een aantal personen dat zij hun houding negatief aanpassen wanneer zij merken dat de beheerders mensen zijn met een afstand tot de arbeidsmarkt, hierdoor ontstaat een vervelende situatie voor de beheerders.

Een voorbeeld hierbij: een bezoeker van wie de fiets gestolen was probeerde de beheerder hiervoor verantwoordelijk te stellen. De beheerder probeerde uit te leggen dat hij geen toezichthoudende verantwoordelijkheden heeft, maar werd uitgescholden.

Ook worden de beheerders bij een volle stalling, Nieuwe Markt bijvoorbeeld van donderdag tot en met zaterdagavond, vaak uitgescholden als er geen plek is. Dit gaat helaas vaak gepaard met scheldpartijen waarin ziektes en etnische afkomst onderdeel van zijn.

Sinds begin 2024 hebben onze binnenstadstallingen 's avonds dubbele bemensing om het uitgaanspubliek te ontvangen en daarnaast ook dubbele bezetting 's middags voor het winkelend publiek.

Verkeersmeldingen worden sinds vorig jaar sneller afgehandeld, waardoor er minder klachten zijn; van twaalf stuks in 2023 naar acht in 2024.

Directie Concernstaf

Binnen deze directie zijn er relatief veel klachten binnengekomen over de opvang voor asielzoekers en vluchtelingen in de gemeente Groningen. De klachten hebben veelal betrekking op de communicatie. Bijvoorbeeld over de, voor omwonenden, onverwachte plaatsing van een AZC aan de Eemsgolaan. Hierover zijn vijf klachten binnengekomen. Maar ook de mensen die op een locatie verblijven hebben soms reden tot klagen, bijvoorbeeld omdat zij een andere of een eigen kamer willen.

Directies Vastgoedbedrijf en Economische Zaken

Bij de directie Vastgoedbedrijf is een klacht binnengekomen over overlast door buitenspelende kinderen van een basisschool die tussen de huizen staat. Hierop is overleg in gang gezet tussen de school en de omwonenden.

Economische Zaken heeft in 2024 geen klachten ontvangen.

Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie en iederz

Binnen deze directies zijn de meeste klachten in 2024 ingediend bij de directie

Inkomensdienstverlening. In totaal 117 klachten. Hierbij het is goed om op te merken dat er door één klager negentien klachten zijn ingediend in een half jaar. Er zijn daarnaast zeventien klachten binnengekomen bij de directie Werk en Participatie, bij iederz zijn geen klachten binnengekomen. Van alle binnengekomen klachten is 90% informeel afgehandeld.

Inkomensdienstverlening

De directie Inkomensdienstverlening heeft zich toegelegd op een wijziging in de cultuur van de dienstverlening. Er is meer aandacht voor het leveren van maatwerk en klantgericht werken. Dit heeft tot gevolg dat er minder klachten zijn ingediend, in totaal 40 klachten. In deze klachten ging het vaak over het opvragen van bewijsstukken om het recht op uitkering vast te stellen. Er zijn slechts twee

klachten binnengekomen over de administratie van uitkeringen. Dit in tegenstelling tot het verleden toen we veel klachten kregen over de inkomstenverrekening/ specificaties /beslaglegging en vorderingen. Hier is dus ook winst behaald.

GKB

In totaal zijn er 38 klachten binnengekomen, waarvan acht bij budgetbeheer en 27 bij bewindvoering. De overige drie klachten gingen over de afwijzing van een kredietaanvraag. Ten opzichte van 2023 is dit een toename van zeven klachten. De klachten bij bewindvoering gaan onder andere over hoe de bewindvoerder het geld beheert, de mate van bereikbaarheid of een vervanger die geen mandaat heeft. Ditzelfde beeld speelt ook bij budgetbeheer. Daarnaast wilde één klager meer geld dan mogelijk was. Bij beide afdelingen vragen klagers ook wel om een andere budgetcoach of bewindvoerder. Hierbij helpen (meerdere) gesprekken soms om de relatie weer te herstellen. Ook draagt het bij om begrip te tonen voor de moeilijke financiële situatie. Hierbij wordt wel vermeld dat een bewindvoerder zijn werk ook moeten kunnen verantwoorden naar de kantonrechter. Nu de inflatie en kosten van levensonderhoud oplopen hebben mensen steeds meer geld nodig. Dit zorgt ook voor meer conflicten helaas.

Handhaving

Bij handhaving zijn er 21 klachten binnengekomen, ingediend door in totaal drie klagers. Bij een klager (negentien klachten totaal) ging het om een onderzoek duurzame gezamenlijke huishouding. De klachten gingen over het onverwachte huisbezoek, het gespreksverslag en de integriteit van de handhaver. Deze klachten kregen een vervelende wending toen de klager op een dag tientallen whatsapp berichten stuurde naar de leidinggevende en op sociale media de handhaver met naam en toenaam noemde. Dit resulteerde in een ordegesprek en het opleggen van een contactregeling. Bij een andere klager ging het om het niet-juist doorgeven van inkomsten uit loondienst. Hierop zijn afspraken gemaakt over het opgeven van zijn inkomsten waarmee de klager instemde. De klager hield zich echter niet aan de afspraken. En ondanks meerdere gesprekspogingen wilde de klager geen verdere medewerking verlenen.

Bij de afdeling handhaving wordt veel aandacht besteed aan communicatie richting de cliënt en het bewustzijn bij de medewerkers van de impact van onderzoeken en huisbezoeken voor de cliënt.

Afdeling Zelfstandigen

Over de afdeling Zelfstandigen zijn drie klachten binnengekomen. Eén van deze drie is binnengekomen via de ombudsman, over de afwijzing van een bedrijfskrediet. De andere twee klachten betroffen de betaling van schulden.

Directie Werk en Participatie

In 2024 bleef het onderwerp van de klachten, te weten bejegening, stabiel (elf van de zeventien). Het ging hierbij om mensen die langdurig niet zijn gesproken door de gemeente. Dit zijn veelal mensen die vrijwilligerswerk doen of als marginaal zelfstandige werken. De inkomsten zijn laag of nihil, maar de tijdsinvestering kan groot zijn. De werkcoach kijkt samen met mensen naar mogelijkheden om naar betaald werk en uit de uitkering te gaan (arbeidsverlichting). De klagers gaven aan dat zij niet respectvol behandeld zijn of dat er geen oor was voor hun verhaal. Als oplossingsrichting gaven deze inwoners aan dat zij graag een andere werkcoach wilden. Hieraan is, over het algemeen, gehoor gegeven zodat een verstoorde verhouding het traject richting werk niet in de weg kan staan.

Drie klachten gingen over de AVG. Een klacht had betrekking op het niet dichtplakken van een envelop, hierover is een signaal afgegeven aan postbezorger Cycloon.

Directie Publieke Dienstverlening

In 2024 zijn er 114 klachten binnengekomen en dat is positieve ontwikkeling ten opzichte van 2023 (toen kwamen er 118 klachten binnen). De toename kwam toen voort uit de plaatsing van loket Parkeren bij Burgerzaken. Dit jaar kunnen we constateren dat dit niet heeft geleid tot verdere stijging van het aantal klachten, maar dat juist een daling is ingezet.

De meeste klachten zijn informeel afgehandeld, maar de formeel afgehandelde klachten zijn ten opzichte van vorige jaar flink (21 tegenover vijf in 2023) toegenomen. We merken dat klagers vaker een schriftelijke reactie met gedegen uitleg of toelichting op hun klacht willen ontvangen. Ook zien we situaties waarin de behandeling van een vraag door de betreffende afdeling niet tot het gewenste antwoord heeft geleid voor de klager. Wat vervolgens leidt tot een formele klacht.

Het overgrote deel van de formele klachten is ongegrond verklaard. Er zijn in totaal vier klachten gegrond verklaard, waarvan twee van een persoon. Deze persoon had het afwijksbesluit van zijn parkeervergunning niet op tijd ontvangen en vervolgens is er in de communicatie daarover ruis ontstaan. Door een uitleg per brief over van de gang van zaken rondom de parkeervergunning en daarbij meesturen van het afwijksbesluit is dit naar tevredenheid afgehandeld. Verder is er tijdens een whatsapp gesprek iets te kortaf gecommuniceerd vanuit de gemeente, wat met een formeel excuses is opgelost. In een andere formele, gegronde, klacht is een inwoner met een contactregeling niet te woord gestaan, wat wel had gemoeten.

Klant Contact Centrum (KCC)

Over het KCC zijn dit jaar twintig klachten binnengekomen en dat is een forse verbetering ten opzichte van 2023 (33 klachten). Het KCC heeft in 2024 219.480 calls, 89.424 social media berichten en 17.416 contactformulieren van inwoners en personen van buiten onze gemeente afgehandeld. Het aantal klachten is afgezet tegen deze cijfers minimaal te noemen.

Het KCC houdt proactief kennis bij over de verschillende afdelingen en deelt dit met haar medewerkers door speciale Kennissessies te organiseren. Hierbij vertellen collega's van andere afdelingen over hun werkzaamheden. Het KCC kan hierdoor nog meer vragen afhandelen bij het eerste klantcontact.

Burgerzaken

Er zijn 51 klachten binnengekomen in 2024 over Burgerzaken. Dit aantal komt nagenoeg overeen met vorig jaar. De klachten zijn divers, maar gaan overwegend over informatie op de website. Deze signalen worden doorgegeven aan het contentteam van de afdeling burgerzaken. Dit team heeft direct contact en regulier overleg met de afdeling Kennisbeheer van het KCC waar deze signalen direct worden belegd en opgepakt.

Verbeteringen

Het loket Parkeren heeft dit jaar twintig klachten ontvangen, dit zijn er veertien minder dan in 2023. De klachten gaan voornamelijk over het aanvragen van een parkeerproduct of de bezoekersapp. De afname van de klachten is met name toe te schrijven aan het skillteam Parkeren (onderdeel van het KCC). Het skillteam kan de beller of apper in de eerste lijn goed informeren over parkeren. Daarnaast is er een expert parkeren aangenomen die veel beleidsmatige kennis in huis heeft, waardoor er een brug wordt geslagen tussen beleid en uitvoering. Het team Parkeren is flink vernieuwd met enthousiaste medewerkers die hard hebben gewerkt om de benodigde vakkennis op te bouwen en dat is goed terug te zien in de dienstverlening.

In januari 2024 zijn er drie klachten binnengekomen over het dichtzetten van de iDEAL betalingsmogelijkheid op de gemeentelijke website (eind 2023). Dit had te maken met de nieuwe leges voor reisdocumenten die gelden vanaf januari 2024. Het was daardoor niet mogelijk te betalen, maar wel mogelijk om een afspraak in te plannen voor het jaar 2024. Bij het afrekenen werd de leges van 2024 gerekend, in tegenstelling tot de verwachting van de klager. De klager had de leges van 2023 verwacht, omdat de afspraak was gemaakt in 2023. Dit jaar (2025) is besloten om de

betalingsmogelijkheid open te laten staan en de leges van reisdocumenten te gebruiken van het jaar waarin de inwoner de aanvraag heeft gedaan.

Directie Veiligheid

De directie Veiligheid heeft 93 klachten ontvangen in 2024. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 iets toegenomen. De meeste klachten die Veiligheid ontvangt, zijn klachten die gaan over gedragingen van medewerkers van de afdeling Toezicht Handhaving Openbare Ruimte. Onder deze afdeling vallen de buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en toezichthouders. Zij zijn het gezicht op straat voor het handhaven en komen in direct contact met de mensen op straat. Veel klachten gaan over het gedrag van een handhaver als er gehandhaafd wordt en daarbij personen aangesproken worden op hun gedrag. En wanneer er boetes opgelegd worden.

Maar ook over handhavers die te hard rijden.

Over overlast bij evenementen zijn weinig klachten binnengekomen. Veelal gaat het bij evenementen om meldingen, bijvoorbeeld van geluidsoverlast. In een enkel geval komt er daarna een klacht binnen.

Een enkele keer is het nodig om een klacht formeel af te handelen. In 2024 is dit bij de directie Veiligheid zeven keer voorgekomen. Vier van deze formeel afgehandelde klachten gingen over boa's. Een van deze vier klachten, deze ging over bejegening, was gegrond. De drie andere klachten waren ongegrond.

De overige binnengekomen klachten zijn informeel afgehandeld.

In 2024 is één klager, die drie klachten had gestuurd, uitgenodigd om zijn klachten mondeling toe te lichten en waarbij we vanuit de gemeente informatie aan hem konden verstrekken. Deze persoonlijke aanpak had een positief effect.

Binnengekomen klachten worden door de leidinggevende besproken met de boa's. In de groep of in een persoonlijk gesprek.

Bij een groot deel van de klachten over boa's is er geen rechtstreeks contact geweest met een boa. De klachten gaan dan bijvoorbeeld over een opgelegde boete. Hiervoor kan iemand een bezwaarprocedure volgen en is de klachtenprocedure niet van toepassing.

Verbeteringen

Bij de dagelijkse briefings wordt informatie uit de klachten meegenomen. Ook kunnen dan overlastgevendende situaties extra benoemd worden. Daarnaast komt het voor dat, naar aanleiding van een klacht, medewerkers persoonlijk worden aangesproken om tot een andere werkwijze over te gaan.

Directie Maatschappelijke Ontwikkeling

In 2024 zijn er negen klachten meer (30 stuks) binnengekomen dan het jaar ervoor (21 klachten).

Een mogelijke verklaring is dat de route naar de klachtenprocedure meer onder de aandacht is gebracht binnen de directie.

Er zijn achttien klachten formeel afgehandeld, hiervan zijn zes klachten gegrond verklaard.

Naar aanleiding van één klacht is maatwerkhulp geleverd. Bij drie klachten is excuus gemaakt. Want fouten, hoe zeer we er ook op toezien dit te voorkomen, worden nu eenmaal gemaakt.

Een derde van de klachten (10 stuks) is informeel afgehandeld. Met een uitleg of een oplossing naar tevredenheid aan kon de klacht worden opgelost.

Inwoners en andere personen gebruiken soms het online klachtenformulier ook voor meldingen of opmerkingen in plaats van voor een klacht. Dit wordt dan niet behandeld in een klachtenprocedure. We nemen deze signalen wel serieus, in 2024 ging het om dertien ingevulde formulieren.

Alle klachten en signalen worden ter harte genomen en zo nodig gebruikt in gesprekken met aanbieders (uitvoerende gecontracteerden).

Ook in 2024 waren de ingediende klachten divers, er is geen onderwerp dat extra naar voren is gekomen.

Eén inwoner heeft meerdere klachten ingediend. In een periode dat deze klachten ingediend werden, is wel intensieve inzet nodig geweest wat belastend was voor de directie. Door inzet van de kwartiermaker veelvragers is deze belasting weer afgenomen tot een acceptabel niveau.

Verbeteringen

Er is een aanpassing geweest in het proces bij verzending van meerdere beschikkingen voor één voorziening. Verder heeft er een tekstuele wijziging plaatsgevonden op een webpagina van de gemeentelijke website.

Shared Service Center (SSC)

Bij het SSC, waaronder de directies Financiën, Inkomen en Juridische Zaken (FIJ), Mens, Organisatie en Communicatie (MOC) en Informatie&Services vallen, zijn in 2024 in totaal zeven klachten binnengekomen.

De klachten zijn zeer divers, er is geen trend in het onderwerp waarover geklaagd wordt. Voor een beeld van de diversiteit aan klachten bij het SSC: een klager vond de afhandeling van de afdeling verzekeringen te lang duren. Een andere klager was ontevreden met een standaard afwijzing na een sollicitatiegesprek en bij een andere klager was er ontevredenheid over de bejegening tijdens een zitting van de bezwaarschriftencommissie.

Er is wel een trend te zien in de wijze van afhandeling, in 2024 is de afhandeling van bijna alle klachten (vijf van de zeven) informeel verlopen. Bij deze klachten heeft een toelichtend gesprek of mail met de klager gezorgd voor duidelijkheid bij de klager, waarna de klacht kon worden afgedaan. Twee klachten zijn buiten behandeling gesteld. In één geval was dit omdat er op geen enkele wijze contact gekregen kon worden met de klager en de klacht wel verheldering nodig had. In het tweede geval betrof het een klacht van iemand die veronderstelde dat hij een factuur betaald had en de aanmaning die hij had ontvangen onterecht was. Onderzoek wees echter uit dat de aanmaning terecht was en de klacht is daarom buiten behandeling gesteld.

Ook zijn bij het SSC klachten van personen die een contactregeling opgelegd hebben gekregen afgehandeld. Deze personen dienden bij diverse directies klachten in. Bij het SSC gaat het om in totaal drie klachten van twee verschillende personen.

Directie Sport050

Sport050 houdt vier categorieën aan voor meldingen en klachten. Dit zijn: bejegening, reparatie, schoonmaak en divers.

Bij reparatie, schoonmaak en divers is er sprake van meldingen. Sport050 krijgt deze meldingen veelal geautomatiseerd binnen. Een melding wordt uitgezet bij de betreffende afdeling. Deze pakt de meldingen op en handelt deze af. In 2024 heeft Sport050 in deze categorieën 139 meldingen geregistreerd.

Klachten over bejegening, dit waren er in 2024 in totaal negentien, komen met name voor in de zwembaden. Bijvoorbeeld over een kind dat (te) streng is toegesproken door een zwemdocent of een toezichthouder die een bezoeker onheus heeft bejegend.

Verbeteringen

Sport050 is in 2025 gestart met een verbetertraject in het proces rondom klachten, op deze wijze zal er verdere professionalisering plaatsvinden in de klachtbehandeling.

Directie SPOT

Bij SPOT zijn er in 2024 geen klachten binnengekomen, wel meldingen. De meest voorkomende meldingen betreffen het geluidsniveau tijdens voorstellingen of drukte in de zaal bij uitverkochte concerten.

Het goed afhandelen van melding (en klachten) is essentieel voor het behouden van de klanttevredenheid en het verbeteren van de algehele ervaring van bezoekers. Daarom reageert SPOT snel, effectief en empathisch op meldingen. Meldingen worden, net als klachten, gezien als helpend de kwaliteit van voorstellingen te verbeteren en ervoor te zorgen dat iedereen kan genieten van een optimale theater- of concertervaring.

Verbeteringen

Om te zorgen voor een adequate reactie op meldingen en klachten, heeft SPOT de volgende middelen ingesteld: Duidelijke communicatiekanalen, Luisteren en begrijpen, Actie, Oplossing en compensatie en Evaluatie en verbetering.

Door efficiënt, empathisch en oplossingsgericht te handelen, kan SPOT niet alleen een negatieve ervaring omzetten in iets positiefs, maar ook waardevolle feedback verzamelen om de kwaliteit van haar diensten verder te verbeteren.

Ombudsman Groningen

Wanneer een persoon een klacht heeft ingediend bij de gemeente en ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan deze persoon zich richten tot de ombudsman. Dit wordt door de gemeente benoemd in de klachtafhandeling. Daarnaast kan een persoon zich ook rechtstreeks melden bij de ombudsman, dus zonder eerst een klacht te hebben ingediend bij de gemeente. De klachtenfunctionarissen en – coördinator zijn de contactpersonen binnen de gemeente voor de ombudsman.

Trends, signalen (beleidsklachten) en opvallende klachten

Trends

Bij de directie Stadsbeheer zijn er relatief veel klachten over maaien. Mensen klagen dat het maaien van de bermen lang op zich laat wachten en dat het zorgt voor gevaarlijke situaties. Meestal zijn de klachten terecht, maar is er een redelijke oorzaak waardoor er niet (tijdig) gemaaid kon worden, zoals natte weersomstandigheden.

Opvallend

De directie Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie en Iederz ziet een toename in het vermelden van discriminatie in de klachten. Uit onderzoek blijkt dan dat er geen sprake is van discriminatie, maar het gevoel kan er uiteraard wel zijn. We proberen hier dan in een gesprek waarin we uitleg geven uit te komen.

Signalen (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, het zijn signalen die 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.

Het thema betaald parkeren heeft 18 klachten opgeleverd in 2024, het gaat hier dan om beleidsklachten. De klachten richtten zich voornamelijk op de nieuwe bezoekersvergunning die op 1 januari 2025 ingegaan is. Met de nieuwe bezoekersvergunning willen we een beter product bieden aan onze bewoners. Het weeksaldo is vervangen door een jaarsaldo. Zo geven we de bewoners de vrijheid zelf te kunnen kiezen wanneer en hoe lang hun bezoek parkeert.

Uit onderzoek bleek dat veel bewoners betalen voor uren die zij niet gebruiken. Daarom hebben gekozen voor een nieuwe bezoekersvergunning, waar men betaalt voor de parkeeruren die zij daadwerkelijk gebruiken. De gemeenteraad heeft deze wijziging afgelopen zomer vastgesteld. Dit beleid wordt niet herzien en de bezoekersvergunning is per 1 januari 2025 ingegaan.

Complimenten

Naast klachten hebben we in de gemeente ook complimenten ontvangen. Mooie complimenten die laten zien dat er (ook) veel goed gaat in onze dienstverlening en in de manier waarop medewerkers omgaan met onze inwoners en andere personen.

Als mooie afsluiting van dit jaarverslag leest u hier een aantal van de complimenten die de gemeente heeft mogen ontvangen in 2024.

Bedankt dat jullie het huwelijk van mijn zoon en schoondochter met spoed hebben kunnen regelen. Het huwelijk kon plaatsvinden terwijl de balie eigenlijk gesloten was, maar zo hebben zij wel op tijd kunnen trouwen.

Compliment voor de medewerker van het gemeentehuis in Haren. De medewerker dacht goed mee toen ik met mijn gehandicapte broer veel te vroeg voor een afspraak kwam. Zij heeft ons snel en goed geholpen.

Bedankt voor de snelle reactie. Jammer dat het zo gelopen is, maar fijn dat het zo opgelost kon worden.

Ik ben tevreden met de vlotte beantwoording van mijn klacht.

Ik was vergeten mijn paspoort op te halen en kwam voor een gesloten loket in Ten Boer. Ik had wat paniek omdat ik twee dagen later op vakantie zou gaan. Het paspoort is door een medewerker opgehaald in Ten Boer en naar Groningen gebracht, waar ik het op tijd kon ophalen. Super!

Ik wil graag mijn grote dank en complimenten kenbaar maken voor het feit dat er begrip en moeite is gedaan om mijn verhaal aan te horen en mijn vriend en mijzelf een geweldig fijne zitplaats te hebben bezorgd bij het concert.

Ik ben heel blij met de hulp die ik tijdens het gesprek met de KCC medewerker kreeg. Zij heeft mij heel rustig, geduldig en duidelijk uitgelegd welke opties ik had om mijn bestemming te bereiken nu er een weg afgesloten bleek te zijn.

Ik ben heel vriendelijk te woord gestaan en het een fijne ervaring gehad in mijn contact met de gemeente Groningen. Iedereen klaagt vaak, maar je moet het vooral ook benoemen als je juist tevreden bent.

Dank voor uw bericht. Graag merk ik op dat ik het bijzonder op prijs stel hoe deze klacht nu wordt afgehandeld van uw kant! Dit ben ik niet gewend van overheidsinstanties.

Dank voor uw uitgebreide onderzoek, dat stellen we op prijs.

Dank voor het snelle regelen.

Bedankt voor je inzet en tijd. Als ik een eigen bedrijf had en een goede kracht zocht, zou ik je zo aannemen.

(veelvrager)

Dank voor de duidelijke uitleg en fijn dat jullie er iets mee doen.

Wat een geweldig feest was er georganiseerd vandaag. Het festival zat geweldig goed in elkaar en kinderen genoten met volle teugen. Geweldig, dank!

Voor mij ben jij ambtenaar van het jaar. Niet dat je er veel aan hebt, maar ik wilde het je toch even laten weten.

(veelvrager)

BIJLAGE 1

Informatie over klachten per directie in cijfers

Aantallen

We maken onderscheid tussen formele en informele klachtbehandeling. De informele klachtbehandeling heeft, waar mogelijk, de voorkeur. Dit leidt tot een snelle en oplossingsgerichte behandeling. Er zijn echter ook situaties waarin een formele behandeling wenselijk is, vanuit het standpunt van de klager of van de gemeente.

Aantal klachten	Ingekomen 2023	Ingekomen 2024	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Stadsbeheer	246	245	230	228	2
I, W&P, I	106	122	117	90	27
Stadsontwikkeling	90	72	69	58	11
Publieke dienstverlening	118	114	96	75	21
Veiligheid	76	93	87	80	7
Maatschappelijke Ontwikkeling	21	30	28	10	18
Shared Service Centre	7	7	5	5	0
Concernstaf	30	16	14	10	4
Economische Zaken	0	0	0	0	0
Vastgoed	1	1	1	1	0
Sport050	Niet bekend	19	19	19	0
SPOT	Niet bekend	0	0	0	0
Totaal	695	719	666	576	90

(Niet alle klachten die in 2024 binnen zijn gekomen, zijn ook in 2024 afgehandeld. Dat verklaart het verschil tussen de kolommen ingekomen en afgehandeld)

Waar gaan de klachten over?

We verdelen klachten onder in vier categorieën:

- Onjuiste informatie: niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven of folders. Maar het kan ook om onjuiste informatie gaan die verstrekt is door een medewerker.
- Onheuse bejegening: het optreden van een medewerker is als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
- Incorrecte afhandeling: de gemeente heeft iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat gereageerd of een procedure niet goed doorlopen
- Overig: klachten die niet duidelijk in één van deze categorieën vallen en of onder meerdere noemers te plaatsen zijn.

Categorie klachten	Afgehandeld totaal	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Stadsbeheer	230	2	30	198	0
I, W&P, I	117	0	22	95	0
Stadsontwikkeling	69	4	13	45	7
Publieke dienstverlening	96	39	34	23	0
Veiligheid	87	2	19	22	44
Maatschappelijke ontwikkeling	28	1	2	16	9
Shared Service Centre	5	0	1	4	0
Concernstaf	14	3	4	5	2
Economische Zaken	0	0	0	0	0
Vastgoed	1	0	0	0	1
Sport050	19	0	19	0	0
Spot	0	0	0	0	0
Totaal	666	51	144	408	63

Beoordeling van de klachten

Van klachtbeoordeling is sprake wanneer een klacht formeel wordt behandeld. De klager kan dan formeel worden gehoord. De klacht wordt 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, dan kan de klager zich wenden tot de ombudsman.

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Gegron	Deels gegron	Ongegron	Geen oordeel
Stadsbeheer	2	0	0	2	0
I, W&P, I	27	2	1	24	0
Stadsontwikkeling	11	0	2	9	0
Publieke dienstverlening	21	4	3	11	3
Veiligheid	7	2	0	5	0
Maatschappelijke Ontwikkeling	18	6	1	3	8
Shared Service Centre	0	0	0	0	0
Concernstaf	4	0	0	4	0
Economische Zaken	0	0	0	0	0
Vastgoed	0	0	0	0	0
Sport050	0	0	0	0	0
Spot	0	0	0	0	0
Totaal	90	14	7	58	11

Afhandelingstermijnen

De wettelijke afhandelingstermijn voor een klacht is 6 weken. Het kan voorkomen dat er meer dan 6 weken nodig zijn, hiervoor bestaat de mogelijkheid om te verlengen. We informeren de inwoner hierover en geven de reden waarom de afhandeling meer tijd nodig heeft.

Afhandelingstermijn	Afgehandelde klachten	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
Stadsbeheer	230	227	2	1
I, W&P, I	117	100	10	7
Stadsontwikkeling	69	59	9	1
Publieke dienstverlening	96	86	9	1
Veiligheid	87	68	15	4
Maatschappelijke Ontwikkeling	28	23	4	1
Shared Service Centre				
Concernstaf	14	13	0	1
Economische Zaken	0	0	0	0
Vastgoed	1	1	0	0
Sport050	19	19	0	0
Spot	0	0	0	0
Totaal	666	600	49	17

BIJLAGE II

Tabel “Veelvragers” met informatie.

Persoon	Contactregeling	Pandverbod	Preventie	Domein / thema
A	12 maanden	nee	nee	Sociaal domein / handhaving
B	nee	nee	ja	Openbare ruimte / parkeren
C	nee	nee	ja	Sociaal domein / externe partij
D	nee	nee	ja	Publiek domein / fraude OOV / maatregel
E	Ja (oude regeling, >12 maanden)	nee	nee	Openbare ruimte / groen
F	12 maanden	ja	nee	Sociaal domein
G	Ja (oude regeling, >12 maanden)	nee	nee	Openbare ruimte / wonen
H	12 maanden	ja	nee	Openbare ruimte / groen, vergunningen
I	Ja (oude regeling, >12 maanden)	nee	nee	Openbare ruimte / groen
J	nee	nee	ja	Sociaal domein / wonen
K	nee	nee	ja	Openbare ruimte / versterken&vernieuwen
L	nee	nee	ja	Sociaal domein / Stadsbeheer
M	nee	nee	ja	Externe partijen
N	3 maanden	nee	nee	Veiligheid / handhaving
O	nee	nee	ja	Sociaal domein / externe partij
P	nee	nee	ja	Publiek domein / externe partij
Q	nee	nee	nee	Bemiddeling tussen gemeente en externe partij
R	nee	nee	nee	Bemiddeling intern na signaal
S	nee	nee	ja	Openbare ruimte / VTH

Diagram met informatie over de tijdsinvestering van de kwartiermaker

Hierbij is een onderverdeling gemaakt qua tijdsinvestering:

- Korter dan een maand (minder dan acht uur totaal)
- Tot drie maanden (minder dan 36 uur totaal)
- Meer dan 3 maanden (meer dan 36 uur)
- Nog niet bekend (deze casus loopt nog)

