

Jaarverslag Klachten 2025

Gemeente Groningen



Gemeente
Groningen

Voorwoord

De contacten tussen inwoners of andere burgers¹ en de gemeente verlopen vaak goed, maar niet altijd. Het kan gebeuren dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening, over informatie van de gemeente of over de manier waarop hij is behandeld. Wanneer dit gebeurt, kan iemand een klacht indienen.

Voor de klager is het dan van belang dat hij² gemakkelijk met zijn klacht bij de gemeente terecht kan. Dat de gemeente de klacht snel in behandeling neemt, deze goed behandelt en dat de klager niet (onnodig) doorverwezen wordt. Vaak zijn klagers op zoek naar een werkende oplossing voor hun klacht en willen zij dat hun klachten serieus worden genomen.

In veel gevallen kunnen klachten worden opgelost met een gesprek, uitleg of het alsnog geven van een reactie. Waar dat niet kan, wordt de klacht formeel behandeld. De gemeente geeft dan een oordeel over een klacht. Is de klager daar niet tevreden over, dan kan hij een beroep doen op bureau ombudsman Groningen.

Bij het behandelen van klachten houdt de gemeente zich aan de regels van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ook heeft de gemeente een eigen klachtenprotocol waarnaar gehandeld wordt. Naast de Awb klachten, reageert de gemeente ook op vragen van de ombudsman naar aanleiding van onderzoeken en snelle acties die de ombudsman heeft ingezet.

Klachten zijn belangrijk voor de gemeente. Van klachten kun je leren en de dienstverlening verbeteren. Los van informatie over de hoeveelheid ingediende klachten, is het belangrijk om te weten waar deze over gaan. Op deze wijze kan er inhoudelijk geleerd worden van klachten. In dit verslag leest u informatie over de klachten, trends, zaken die opgevallen zijn en verbeterpunten. En met dit jaarverslag legt het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) verantwoording af.

En net als het voorgaande jaar sluiten we ook dit jaarverslag af met complimenten aan de gemeente. Van klachten kunnen we leren, van complimenten gaan we stralen.

Groningen, maart 2026

¹ De gemeente ontvangt klachten van inwoners, maar ook van mensen buiten de gemeente.

² Voor de leesbaarheid is gekozen voor "hij". In plaats van "hij" (en alle vervoegingen) kan voor iedere persoon diens aanspreektitel gelezen worden.

Samenvatting 2025

Het aantal klachten dat in 2025 bij de gemeente binnengekomen is, is relatief laag in verhouding tot het aantal inwoners en het aantal contactmomenten. Door de jaren heen is het aantal klachten vrij stabiel te noemen. We merken echter wel dat de complexiteit van de klachten toeneemt, mede omdat burgers zich via kunstmatige intelligentie (AI) laten informeren en helpen en hierdoor de reactie van de gemeente vaker ter discussie stellen. Terwijl de mogelijk onjuiste verbanden die door AI gesteld worden juist om extra uitleg en argumentatie vraagt. Toenemende aandacht vanuit de media voor bepaalde onderwerpen, zoals misstanden in de zorg, zorgen ook voor klachten die meer tijd vergen, met name omdat er persoonlijk leed onder ligt. Ook maakt agressie in sommige gevallen onderdeel uit van de klacht – met name bij de directie WIMP- en neemt de afhandeling van klachten daarmee meer tijd in beslag.

Er zijn dit jaar mooie verbeteringen doorgevoerd naar aanleiding van ingediende klachten, zelfs met landelijk effect (zie directie Publieke Dienstverlening en Communicatie).

In 2025 is er een aanzet gemaakt tot nadere samenwerking tussen de verschillende directies in het klachtenproces, de weg naar meer uniform werken is daarmee ingezet. Daarnaast wordt door de klachtenfunctionarissen gekeken welke leerpunten er zijn per directie en of er bredere thema's zijn die gezamenlijk, dus directie overstijgend, kunnen worden opgepakt. De klachtenfunctionarissen zijn goed in beeld bij de verschillende directies en gebruiken hun zichtbaarheid om collega's te adviseren in contacten met burgers of bij projecten. Deze zichtbaarheid en adviezen kunnen leiden tot het voorkomen van klachten.

In 2025 zijn er in totaal 742 klachten ingediend. Dit is ongeveer gelijk aan 2024, toen het ging om 719 ingediende klachten. De uitgewerkte cijfers per directie zijn opgenomen in de bijlage.

Het totale aantal klachten van 2025 staat in de onderstaande tabel, evenals de wijze van afhandeling, formeel of informeel. Het grootste deel van de klachten is informeel afgehandeld. Dit heeft als belangrijkste voordeel dat het leidt tot een snellere, persoonlijker en vaak effectievere oplossing in plaats van een formele procedure. De focus verschuift bij informele klachtafhandeling naar oplossingsgericht onderzoek en het herstellen van de relatie tussen overheid en burger.

Aantal klachten	Ingekomen 2024	Ingekomen 2025	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Stadsbeheer	245	229	221	216	5
Publieke dienstverlening	114	115	104	96	8
WIMP	122	155	141	109	32
Stadsontwikkeling	72	75	71	63	8
Directie Veiligheid	93	64	64	62	2
Concernstaf	16	5	5	3	2
Maatschappelijke Ontwikkeling	30	67	55	49	6
SSC	7	16	16	12	4
Sport050	19	15	15	15	-
RIGG	0	0	-	-	-
SPOT	0	0	-	-	-
Vastgoed	1	1	1	1	-

Economische Zaken	0	0	-	-	-
Totaal	719	742	693	626	67

Klachten per directie

Stadsbeheer

Bij de directie Stadsbeheer gaan klachten onder andere over onderwerpen als fietshandhaving, openbare verlichting, maai- en snoeiwerkzaamheden, (geluids-)overlast door werktijden en het rijgedrag van medewerkers.

Stadsbeheer is ook verantwoordelijk voor de gladheidsbestrijding. Over dit onderwerp komen meldingen en klachten binnen, maar er is ook veel waardering voor de collega's zo blijkt uit complimenten.

Bij de directie zijn er ook klachten binnengekomen die meer tijd kosten dan de reguliere afhandeltermijn van zes weken. Het gaat dan veelal om complexe klachten. De klager bundelt bijvoorbeeld meerdere klachten en ergernissen in één klacht of de klacht overstijgt een discipline en directie, inclusief externe partijen. Dan is er meer tijd nodig voor elke betrokken partij voor onderzoek en beantwoording. We zien het aantal klachten met dergelijke complexiteit toenemen.

In 2025 is het merendeel van de klachten voor rekening van de afdeling Wijkonderhoud, dit is niet anders dan in andere jaren. Het aantal beleidsklachten neemt steeds verder af. Beleidsklachten behoren niet tot de klachten zoals deze in artikel 9 van de Awb genoemd staan. Toch is er één beleidsklacht beantwoord. In de beantwoording is inhoudelijk uitleg gegeven over het beleid aan de klager. In dit geval was de vraag of de gemeente glyfosaat gebruikt bij het bestrijden van onkruid. In reactie op de vraag heeft de gemeente laten weten dat zij dit niet gebruikt, zoals volgens de geldende regels.

Incorrecte afhandeling is een categorie van de klachten die bij Stadbeheer redelijk hoog scoort. Het gaat daarbij om een melding van een situatie, maar de melders zien geen of onvoldoende resultaat, krijgen volgens hen geen (adequate) reactie of zijn het niet eens met de werkwijze of zienswijze van Stadsbeheer.

Een leuke wetenswaardigheid is dat bij Stadsbeheer in de afgelopen jaren is gebleken dat het aantal klachten in de zomer en de winter lager is dan in het voor- en najaar. Een exacte reden hiervoor is overigens niet te geven.

Publieke Dienstverlening en Communicatie

De meeste klachten die bij deze directie zijn binnengekomen, zijn informeel afgehandeld en de formeel afgehandelde klachten zijn ten opzichte van vorig jaar flink gedaald. Deze daling is het gevolg van een veranderde aanpak van de klachtbehandeling. Bij binnenkomst van een klacht overleggen de klachtenfunctionaris en de senior, expert of adviseur van de afdeling nu laagdrempelig over de klacht. Hierna belt de professional van de afdeling nogmaals met de burger zodat de burger zich serieus genomen voelt door de afdeling zelf. Door rustig en volledig de informatie en uitleg te geven, wordt in het algemeen de oorzaak van de klacht weggenomen. We zien dat een klacht op deze wijze vaker informeel kan worden afgehandeld.

In 2025 is bij de directie Publieke dienstverlening één formele klacht gegrond verklaard. Deze klacht had betrekking op een persoon welke niet werd doorverbonden met de griffie vanwege een eenzijdig opgelegde contactmaatregel door de gemeente. Echter, de griffie valt niet onder de gemeentelijke organisatie. Deze persoon had doorverbonden moeten worden.

Klant Contact Centrum (KCC)

Het KCC heeft in 2025 224.886 telefoongesprekken, 93.940 sociale media berichten en 17.117 contactformulieren van inwoners en andere burgers afgehandeld. Naast deze cijfers kunnen we stellen dat het aantal ingediende klachten over medewerkers van het KCC miniem is.

De meeste ontvangen klachten gingen over de eerstelijns telefonie. Het KCC heeft aldus klagers niet snel genoeg het antwoord paraat of geeft niet het door de klager gewenste antwoord. Het lijkt dat er minder begrip opgebracht kan worden in het contact. Het vergt dan extra inspanning van de medewerker om het gesprek weer in goede banen te leiden.

Naar aanleiding van een aantal klachten is geconstateerd dat de kennisbank niet altijd goed gevuld was. Door deze signalen is de kennisbank aangevuld of verduidelijkt. Dit heeft tot verbetering geleid.

Burgerzaken

Wat opvalt bij de klachten bij burgerzaken, is dat burgers vaker onbegrip tonen voor wet- en regelgeving en het handelen van de ambtenaar in twijfel trekken. Zo is er bijvoorbeeld discussie wanneer de pasfoto wordt afgekeurd, terwijl dit volgens de regels van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens is. Dit leverde dit jaar (ongegronde) klachten op.

De klachten zijn divers, maar het grootste deel van de klachten heeft betrekking op Loket parkeren of Team documenten en balies.

Het Loket parkeren heeft klachten ontvangen over de bezoekersapp, waarmee personen bezoek aan- of afmelden en bezoekersuren kunnen opwaarderen. Deze klachten lieten zien dat er behoefte lijkt te zijn bij de gebruikers aan een duidelijke en gebruiksvriendelijke portal. Deze bevindingen zijn doorgegeven aan de afdeling Parkeerbeleid. Een nieuwe versie van de bezoekersapp staat gepland voor het eerste kwartaal van 2026. Deze nieuwe versie zal het gebruik eenvoudiger en overzichtelijker maken.

De klachten bij Team documenten en balies zijn divers en van slechts een klein aantal klachten is vastgesteld dat deze (deels) terecht waren. Hierbij ging het onder meer over het ontbreken van communicatie bij een storing. Een langere storing wordt sindsdien op de gemeentelijke website gepubliceerd. Daarnaast krijgen burgers die een afspraak hebben automatisch een mail ter bevestiging

Een andere klacht heeft geleid tot een verbetering in het werkproces bij de inname van documenten van overleden personen. Er is een format voor het innamebewijs gemaakt en in gebruik genomen.

Als laatste is er, naar aanleiding van klachten, een signaal uitgegaan naar de beroepsvereniging van Burgerzaken. Personen met een W-document (in afwachting van een status) kunnen rijlessen volgen en een examen afleggen bij het CBR. Het is echter wettelijk niet mogelijk om met dit document een rijbewijs aan te vragen. Het signaal is via de beroepsvereniging met de ketenpartners gedeeld en heeft ertoe geleid dat rijsschoolhouders en het CBR de burger beter en actiever informeren dat een aanvraag van het rijbewijs met W-document niet mogelijk is. Een verbetering die landelijk invloed heeft.

Team Verkiezingen

De verkiezingstijd heeft zes klachten opgeleverd. Het gaat dan voornamelijk over de postbezorging van de stempassen. Op de grote aantallen die verstuurd worden is dit verwaarloosbaar, maar het blijft voor de burger altijd heel vervelend om niet te kunnen stemmen. Dit signaal, over niet correcte postbezorging van verkiezingspost, wordt altijd gedeeld met het ministerie van Binnenlandse Zaken en de Kiesraad.

Werk en Inkomen, Maatschappelijke Participatie en iederz

Bij de directie Werk en Inkomen en Maatschappelijke Participatie (WIMP) en iederz is een stijging te zien in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar. Er is geen duidelijke reden te vinden voor deze stijging. Wel zijn een aantal klachten door “veelvragende” personen ingediend, wat voor een stijging van de aantallen zorgt.

In het tweede helft van 2025 zijn er meer klachten binnengekomen die samenlopen met agressiemeldingen. Naast agressief en of dreigend taalgebruik, is er sprake van het plaatsen van bijvoorbeeld opgenomen gesprekken met medewerkers van de gemeente op sociale media.

Ook valt op dat inwoners meer gebruik maken van kunstmatige intelligentie (AI) bij het opstellen van de klachten. Het nadeel hiervan is dat niet alle juridische informatie die hier gevonden wordt, kloppend is. Dit maakt de afhandeling van de klachten lastig en meer tijdrovend. In de afhandeling moet eerst aandacht worden besteed aan de onjuistheden die de klager voor waar heeft aangenomen.

Als de klacht daarom vraagt wordt kan er een (bemiddelings-)gesprek gevoerd met de inwoner, consulent en eventueel de leidinggevende van de consulent in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris. Tot nu toe is de ervaring dat deze gesprekken succesvol zijn en zorgen voor meer onderling begrip.

Inkomensdienstverlening

De meeste klachten binnen deze directie gaan over incorrecte afhandeling van een aanvraag. Een kleiner aandeel gaat over bejegening.

Eén inwoner heeft in totaal acht klachten ingediend, dit betreft ongeveer één vijfde van het totaal aantal klachten bij deze directie.

Groningse Kredietbank

Het aantal klachten bij de GKB is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het is aannemelijk dat dit nog samenhangt met personele wisselingen en (de nasleep van) de reorganisatie die in het voorjaar is afgerond.

Beschermingsbewindvoering

De meeste klachten gaan over het moeizaam contact kunnen krijgen met de consulent en het veelvuldig wisselen van consulent. Deze klachten zijn helaas het gevolg van personele wisselingen.

Budgetbeheer

Bij deze afdeling werden klachten ingediend over incorrecte afhandeling en over bejegening.

Eerste hulp bij geldzaken

Van de drie klachten waren er twee van dezelfde klager. Beide klachten gingen over ongewenste benadering van Eerste hulp bij geldzaken bij een huurachterstand. De klacht was ongegrond. De woningbouwvereniging hoort vooraf de bewoner te informeren over het doorgeven van een melding. De derde klacht was een bejegeningsklacht.

Handhaving

De klachten betreffen bejegening en incorrecte afhandeling. Ook zijn er zijn dertien klachten binnengekomen van één bewoner. Hiervan zijn er acht niet in behandeling genomen, de resterende vijf klachten beslaan meer dan de helft van het aantal klachten over handhaving.

Zelfstandigen

Incorrecte afhandeling en bejegening zijn ook bij deze afdeling de onderwerpen van de klachten.

Werk en Participatie

Van de klachten die bij de directie Werk zijn binnengekomen, ging ongeveer de helft over bejegening.

Wat opvalt, is dat er bij de meeste klachten door de klager wordt verzocht om een andere coach. Dit kan voorkomen uit de verwachting van inwoners; dat zij meer verwachten van de coach dan dat deze vanuit diens rol kan bieden.

Stadsontwikkeling

Het aantal klachten bij de directie Stadsontwikkeling is stabiel te noemen ten opzichte van het jaar ervoor. Het merendeel van de klachten gaat net als eerdere jaren over het parkeren van auto's en soms fietsen. Daarna komen de klachten die annex vergunningverlening of inspecties zijn en naar aanleiding van verkeersmeldingen. De meeste inzet gaat naar de complexe klachten, die klein in aantal en zeer uiteenlopend van onderwerp zijn.

Een rode draad door alle klachten is het uitblijven van een reactie. Deze klachten kunnen we informeel en redelijk snel naar tevredenheid afhandelen. We merken dat meer klagers ervoor kiezen om niet mondeling gehoord te worden, maar dat zij de klachtbehandeling schriftelijk houden.

Parkeren en maatregelen binnenstad

Veel inwoners hebben een auto die ze moeten parkeren, vaak met een parkeervergunning. Tijdens deze vele handelingen die hiervoor worden verricht, gaat natuurlijk ook wel eens wat fout. In het bijzonder over de parkeerapp, waarover ook bij de directie Publieke Dienstverlening en Communicatie klachten binnengekomen. Zo is er een klacht binnengekomen dat de opgeslagen kentekens in de voorgaande app, niet overgenomen zijn in de nieuwe app. Aan de klager is laten weten dat het overnemen van gegevens technisch en wettelijk niet mogelijk bleek. Om het ongemak te verlichten, is er een "olifantenpaadje" aangemaakt zodat gebruikers niet jaarlijks tegen hetzelfde probleem aanlopen. Ook is er melding gedaan bij de leverancier welke heeft aangegeven te werken aan verbetering.

Dat niet alle bewoners het eens zijn met het parkeerbeleid blijkt uit de vele beleidsklachten die we erover ontvangen. Het gaat dan om klachten over het niet krijgen van een parkeervergunning of een parkeerplaats en hoge kosten die gemoeid gaan met parkeergelegenheden. Het is dan ook belangrijk dat toekomstige bewoners zich bij het huren of kopen van een woning goed informeren over de beschikbare parkeermogelijkheden en bijbehorende kosten.

Een ander onderwerp dat naar voren komt in de klachten, zijn de maatregelen die in de binnenstad met betrekking tot het handhaven van venstertijden en de zero-emissie-zone zijn ingevoerd. Deze zijn beide binnen korte tijd ingevoerd. Een en ander gaat nog gepaard met kinderziektes, zo was de afstemming in de werkprocessen tussen de verschillende directies nog niet optimaal. Dit is iets wat bekend is en er wordt gewerkt aan verbetering.

Over bejegening is ook geklaagd. Terugkerende bejegeningssklachten gingen over de beheerders van de fietsenstallingen. Er is wel een verschuiving te zien in 2025, de klachten gaan nu over andere fietsenstallingen dan het vorige jaar. Helaas is ook terugkerend dat de bejegening van de medewerkers aldaar door de bezoekers te wensen over laat, er blijft sprake van beledigingen.

Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)

Bij de afdeling VTH zijn klachten binnengekomen over de informatie die is verstrekt door het Loket Bouwen en Wonen en over inspecteurs. Bij inspecteurs gaat het vaak over de bejegening. Een vergunningaanvraag kan complex zijn en een inspectie wordt als onplezierig ervaren. Niet zelden wordt er geklaagd over een vermeende partijdigheid of willekeur. Deze klachten vragen een intensieve inzet van de klachtenfunctionaris doordat er al wantrouwen is en de beweringen goed onderzocht moeten worden. Er is na uitgebreid klachtonderzoek geen onethisch handelen aangetoond.

Verkeersmeldingen

Ondanks dat er geen achterstanden meer zijn in de afhandeling van de verkeersmeldingen, kan het wel voorkomen dat een verkeerssituatie die een bewoner als problematisch beschouwt, niet snel en naar de wensen van de klager wordt opgelost.

“Dagelijkse klagers”

Bij Stadsontwikkeling waren er twee personen die vrijwel dagelijks het online klachtenformulier invullen. Dit zijn geen klachten die in overeenstemming met artikel 9 van de Awb zijn, maar met name uitingen van meningen of het uitschelden van ambtenaren. Hoewel deze niet als klacht worden afgehandeld, moeten ook deze formulieren beoordeeld worden. Dit kost tijd en energie.

Vastgoed

Bij Vastgoed is één klacht binnengekomen over een kapotte CV en communicatie. Deze is informeel afgehandeld.

Economische Zaken

Bij deze directie zijn geen klachten binnengekomen.

Veiligheid

In 2025 ontving de directie Veiligheid aanzienlijk minder klachten dan in 2024. De binnengekomen klachten zijn getoetst aan de Awb en de klachten die niet voldeden aan de criteria, zijn niet als klacht in behandeling genomen. De betreffende indieners zijn hierover geïnformeerd. Het gaat bijvoorbeeld om formulieren waarin bezwaar wordt gemaakt tegen boetes, of om meldingen van inwoners die vooral hun zorgen of onvrede uiten over de openbare ruimte of de gemeente.

De meeste klachten binnen de directie Veiligheid hebben betrekking op gedragingen van medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte, onder wie de buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en toezichthouders. Deze medewerkers staan dagelijks in direct contact met mensen op straat. Daarnaast zijn klachten ontvangen over (geluids-)overlast bij evenementen. Een deel daarvan betreft beleidsmatige onderwerpen, zoals vragen over eindtijden van evenementen.

Bijna alle binnengekomen klachten zijn informeel afgehandeld. De klachtenfunctionaris neemt, indien mogelijk is, telefonisch contact op met de klager om de situatie te bespreken, uitleg te geven over het handelen van de medewerker en soms toelichting te geven. Deze werkwijze leidt

regelmatig tot directe afronding van de klacht. Klagers geven vaak aan het prettig te vinden dat zij persoonlijk worden benaderd en hun verhaal kunnen doen; zij voelen zich gehoord.

Naast het contact met de klager wordt een klacht doorgezet naar de leidinggevende of coördinator van de medewerker. Zij onderzoeken intern wat er is voorgevallen en bespreken dit met de betreffende medewerker. De klachtenfunctionaris ontvangt vervolgens een terugkoppeling, op basis waarvan de klacht meestal naar tevredenheid van de klager kan worden afgerond. Het komt ook geregeld voor dat de klachtenfunctionaris met de medewerker spreekt.

Door het doorsturen van de klachten aan de leidinggevende zijn deze van de inhoud van de klachten goed op de hoogte. Zij weten hierdoor wat er speelt. Er kan snel worden gereageerd op signalen van overlast of knelpunten in de uitvoering. Klachten geven waardevolle inzichten in waar verbeteringen mogelijk zijn en dragen bij aan een beter beeld van wat er speelt in de gemeente. Daarnaast ontvangen de afdelingen periodiek een overzicht van alle behandelde klachten.

Een voorbeeld van een verbetering is dat in het afgelopen jaar gericht is gestuurd op klachten over bestuurders van scanauto's, wat heeft geleid tot een merkbare afname van het aantal klachten.

Maatschappelijke Ontwikkeling

Het aantal klachten dat bij de directie Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) is binnengekomen in 2025 is ongeveer verdubbeld ten opzichte van vorig jaar.

De toename van het aantal klachten kan toebedeeld worden aan een aantal factoren. Voorop staat dat de klachtenfunctionaris beter gevonden wordt binnen de directie. Klachten die eerder informeel op een andere plek binnen de directie werden afgedaan, worden nu geregistreerd. Daarnaast heeft de verdere invoering van Basis Jeugdhulp (BJH) een nieuwe bron voor klachten gecreëerd. Wat ook bijdraagt aan de stijging, is de krapte op de arbeidsmarkt. Door personeelstekort bij aanbieders van zorg zijn er langere wachttijden en kan niet altijd alle hulp geleverd worden. De ontwikkeling van AI speelt ook een (positieve) rol. Voor inwoners die een drempel ervaren om hun klacht te verwoorden, is het eenvoudiger om een klacht kenbaar te maken aan de gemeente. Ook de aanhoudende politieke onrust is een factor. Met berichtgeving over waar de verschillende politieke partijen verbetering zien in de uitvoering van gemeentelijke taken.

De meeste klachten gingen over incorrecte afhandeling, gevolgd door onjuiste informatie, onheuse bejegening en overige onderwerpen.

De inhoud van de klachten concentreerde zich in 2025 rond drie thema's. Het thema met het meeste aantal klachten, betrof de Wmo-uitvoering. Zoals huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, vervoer en zorgbeëindiging (waarbij het deze laatste met name herhaal klachten betrof). Een tweede thema omvat beschikkingen en besluitvorming. Waarbij vooral te late of onduidelijke besluiten en onduidelijkheid over de juiste route (klacht of bezwaar) een rol speelden. Het derde thema is jeugd, WIJ en BJH. De verdere invoering van BJH leidde tot een nieuwe stroom klachten, vooral over overdrachten en onduidelijkheid over verantwoordelijkheden tussen WIJ, BJH en de gemeente. Deze klachten komen minder voor dan de Wmo-klachten, maar hebben vaak een hogere complexiteit in de afhandeling en de klacht heeft grote impact voor de klager.

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 is de vroegtijdige inzet van de klachtenfunctionaris. Afdelingen schakelden de klachtenfunctionaris vaker in voor advies op het moment dat een persoon zich meldde met een probleem. Dankzij deze laagdrempelige samenwerking werd in veel gevallen tijdig bijgestuurd, waardoor een klachtprocedure (mogelijk) voorkomen werd. De formele route, inclusief de mogelijkheid om de ombudsman te benaderen, bleef steeds bewust openstaan en werd actief uitgelegd.

Op basis van de signalen uit 2025 zet de directie MO in het komende jaar gerichte verbeteracties door. De focus ligt op het versterken van de interne en externe informatievoorziening. Zo wordt gewerkt aan duidelijkere en vollediger informatie op de website over waar inwoners en andere burgers met welke klachten terecht kunnen. Ook staat op de website vermeld wat mensen kunnen verwachten van de verschillende procedures die onder de directie MO vallen. Verder blijft de directie inzetten op de interne zichtbaarheid van de klachtenprocedure, zodat medewerkers inwoners en andere burgers sneller en doelgerichter kunnen helpen of doorverwijzen. Deze maatregelen moeten ertoe leiden dat inwoners en andere burgers in 2026 sneller op de juiste plek geholpen worden en dat onnodige escalatie of routeverwarring wordt voorkomen.

Shared Service Center (SSC)

Het aantal klachten bij het Shared Service Center is iets meer dan verdubbeld ten opzichte van vorig jaar. Er is geen duidelijke reden te geven voor deze toename, het lijkt wel een trend dat er vaker Woo en Avg gerelateerde klachten worden ingediend.

De onderwerpen van de klachten zijn divers. Een klager voelde zich onheus bejegend door de toezichthouders op de locatie Kreupelstraat. Een andere klager verzocht om een andere behandelaar bij bezwaarzaken in de toekomst.

Verder zijn er klachten geweest over de afhandeling van Woo verzoeken, over de bejegening tijdens een hoorgesprek en een bezwaarprocedure, over de gegeven termijn bij een informatieverzoek en over een schadevergoeding die uitbetaald zou moeten worden.

Door contact te leggen met de klager is het merendeel van de klachten informeel afgehandeld.

Sport050

Sport050 krijgt met name meldingen zoals over schoonmaak of gladde vloeren of over kapotte materialen. Dit laatste vaak in gymzalen van de sportlocaties. De meldingen worden geregistreerd en door de betreffende afdeling opgevolgd.

Het klachtenproces is nog in wording. Klachten die nu binnenkomen worden opgepakt en ook afgehandeld. Dit gebeurt echter verspreid in de directie. Hierdoor zijn er geen exacte cijfers, in de tabellen in de bijlagen zijn schattingen opgenomen. De ingediende klachten gaan met name om bejegening door klanten van de sportlocaties tegen andere bezoeker(s) van de sportlocaties. Er zijn weinig klachten over bejegening door personeel van de directie. Wanneer er klachten zijn over medewerkers, dan worden deze serieus genomen en besproken met de betreffende medewerker.

Regionale Inkoop Groninger Gemeenten (RIGG)

Bij de RIGG zijn in 2025 geen klachten binnengekomen.

SPOT

Dit jaar zijn er bij SPOT geen klachten binnengekomen. Wel zijn er veel meldingen gedaan, die telkens snel en zorgvuldig zijn opgepakt. Doordat meldingen tijdig en adequaat worden afgehandeld, vormen zij nu het grootste deel van het werk en wordt voorkomen dat deze uitgroeien tot klachten.

Concern

Er is een forse daling in het aantal klachten ten opzichte van eerdere jaren, maar net als de jaren daarvoor gaan de meeste klachten over de opvang van vluchtelingen. Meestal reacties van omwonenden en soms van de bewoners zelf.

Concerncontactpersoon

In het jaarverslag klachten 2024 staat benoemd dat de kwartiermaker “veelvragende” personen is gestart.

Op 5 januari 2026 is het beleidskader en het plan van aanpak "Veelvragende personen in contact met de gemeente Groningen" vastgesteld in het conerndirectie overleg. Ook is vastgesteld dat de kwartiermaker de functietitel concerncontactpersoon krijgt. Het beleidskader en het plan van aanpak zijn gedeeld met het college en de gemeenteraad.

Afsluitend

Over de wijze waarop de gemeente haar diensten verleent aan haar inwoners en andere burgers en over het niveau van deze dienstverlening kan altijd enige onvrede blijven bestaan. De gemeente Groningen is voortdurend alert op verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Zij kan aan de inwoners duidelijker en uitgebreid uitleggen hoe de gemeente werkt. Het ontbreken hiervan is vaak een bron van een klacht. Klachten van inwoners kunnen in dit verband concrete en bruikbare informatie opleveren waar de gemeentelijke organisatie van kan leren. Voor zover ergens verbetering kan plaatsvinden, kan worden gekeken naar hoe groot het leereffect is van de organisatie na terugkoppeling van de (in)formele behandeling van klachten aan de directies.

Complimenten

"Bedankt voor dit snelle en accurate antwoord. Het is de eerste keer sinds mijn oorspronkelijke klacht dat ik het gevoel heb dat er serieus naar mijn mening is gekeken."

"Deze reacties geven mij, in tegenstelling tot eerdere en andere reacties, wel het idee dat de klacht serieus werd genomen."

"Ik vind het fijn dat mijn klacht serieus is opgepakt en dat er iets mee is gedaan."

"Ik ben supergoed geholpen door uw collega in Haren."

"Complimenten voor de kerstverlichting, heel gastvrij. En de verlichting van de Olle Grieze: geweldig!!"

"O.a. door jouw inzet en moeite richting de rechtbank wordt ons huwelijk vandaag voltrokken door onze eigen BABS. Heel veel dank hiervoor!"

"Ik ben onder de indruk van de uiterst uitgebreide, zeer vriendelijke, heel deskundige, superredelijke, perfect beargumenteerde beantwoording"

"Ik vind het prettig dat we dit gesprek gevoerd hebben. Niet al mijn problemen zijn opgelost, maar door het contact en de informatie voel ik me gehoord en gezien. Ik heb vertrouwen in het verdere verloop van het traject."

"Ik vind het prettig dat u toch nog een mail stuurt met uitleg en de acties die zijn ondernomen. Erg bedankt hiervoor."

"U heeft proactief allerlei maatregelen genomen en informatie verstrekt die buitengewoon helder en volledig bleek te zijn. Nogmaals hartelijk dank daarvoor."

"Ik ben diep onder de indruk van de deskundigheid en snelheid waarop de klacht is opgelost. Fouten zijn menselijk, mijn vertrouwen in de gemeente is hiermee hersteld."

"Dank aan alle mensen die zich iedere dag weer inzetten om van Groningen een gezellige, sociale, groene en rechtvaardige gemeente te maken."

"Complimenten voor Let's Gro, interessant, mooie muziek en lekkere hapjes en drankjes."

"Bedankt voor de service en ik ben blij dat ik hiervoor belasting heb betaald."

"En tot slot nogmaals bedankt voor de snelheid waarmee jullie deze casus hebben opgepakt."

"Ik ben heel fijn, geduldig en goed te woord gestaan."

"Het nieuwe parkeerbeleid pakt goed uit, het bezoekerspassysteem is veel beter en eerlijker dan eerst."

"Complimenten voor jouw inzet en dank voor jouw moeite."

"It is really great to see public servants being so helpful and kind, truly an example to be followed."

"Ik heb nu een heel ander beeld van hoe het ook bij de gemeente kan, met een ambtenaar zoals jij. Na een extreem geval van dikke pech maar met een goede oplossing."

Bijlagen

Totaal aantal klachten

Aantal klachten	Ingekomen 2024	Ingekomen 2025	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Stadsbeheer	245	229	221	216	5
Publieke dienstverlening	114	115	104	96	8
WIMP	122	155	141	109	32
Stadsontwikkeling	72	75	71	63	8
Directie Veiligheid	93	64	64	62	2
Concernstaf	16	5	5	3	2
Maatschappelijke Ontwikkeling	30	67	55	49	6
SSC	7	16	16	12	4
Sport050	19	15	15	15	-
RIGG	0	0	-	-	-
SPOT	0	0	-	-	-
Vastgoed	1	1	1	1	-
Economische Zaken	0	0	-	-	-
Totaal	719	742	693	626	67

Categorie klachten

Categorie klachten	Afgehandeld	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Stadsbeheer	221	5	38	177	1
Publieke dienstverlening	104	32	21	51	-
WIMP	141	-	33	108	-
Stadsontwikkeling	71	3	10	56	2
Directie Veiligheid	64	2	37	16	9
Concernstaf	5	-	1	4	-
Maatschappelijke Ontwikkeling	55	7	6	32	10
SSC	16	1	6	9	-
Sport050	15	-	15	-	-
RIGG	0	-	-	-	-
SPOT	0	-	-	-	-
Vastgoed	1	-	-	1	-
Economische Zaken	0	-	-	-	-
Totaal	693	50	167	454	22

Oordeel klachten

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Geground	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
Stadsbeheer	5	1	-	3	1
Publieke dienstverlening	8	1	-	5	2
WIMP	32	1	6	24	1
Stadsontwikkeling	8	4	2	2	-
Directie Veiligheid	2	1	1	-	-
Concernstaf	2	-	-	2	-
Maatschappelijke Ontwikkeling	6	2	-	3	1
SSC	4	1	-	2	1
Sport050	0	-	-	-	-
RIGG	0	-	-	-	-
SPOT	0	-	-	-	-
Vastgoed	0	-	-	-	-
Economische Zaken	0	-	-	-	-
Totaal	67	11	9	41	6

Afhandelingstermijn klachten

Afhandelingstermijn	Afgehandelde klachten	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
Stadsbeheer	221	205	13	3
Publieke dienstverlening	104	99	5	-
WIMP	141	108	27	6
Stadsontwikkeling	71	53	10	8
Directie Veiligheid	64	53	6	5
Concernstaf	5	4	1	-
Maatschappelijke Ontwikkeling	55	39	12	4
SSC	16	16	-	-
Sport050	15	15	-	-
RIGG	0	-	-	-
SPOT	0	-	-	-
Vastgoed	1	1	-	-
Economische Zaken	0	-	-	-
Totaal	693	593	74	26