

Onderwerp Jaarverslag klachten 2019 en reactie college jaarverslag ombudsman  
Groningen 2019

Steller F. Bouma en M. de Bie

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon	(050) 367 76 42	Bijlage(n)	1	Ons kenmerk
Datum		Uw brief van		Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2019 aan. Samen met het Jaarverslag Ombudsman Groningen 2019 – al in uw bezit – verschaft dit u een beeld van de afhandeling van klachten over de gemeente Groningen in het afgelopen jaar.

Met deze brief nemen wij u mee in de belangrijkste ontwikkelingen over het afgelopen jaar. Waar we dat kunnen, grijpen we klachten van burgers aan om onze dienstverlening te verbeteren en dat geldt ook voor de aanbevelingen die de Ombudsman ons naar aanleiding van haar bevindingen doet.

#### *Stijging aantal klachten*

Meer burgers maakten de gang naar de Ombudsman. Ook op de gemeentelijke klachtenfunctie werd een groter beroep gedaan. We zien sinds een aantal jaren het aantal klachten toenemen. Een beeld dat aansluit op landelijke ontwikkelingen: overheidsinstanties hebben te maken met mondiger burgers. Bovendien kunnen burgers dankzij steeds laagdrempeliger (digitale) klachtenprocedures, vaker en sneller signalen afgeven als de kwaliteit van dienstverlening achterblijft bij hun verwachtingen. Daarnaast zien we sinds een aantal jaren een toename van het aantal personen dat frequent contact zoekt met overheidsinstanties en dat vaak via herhaalde klachtenprocedures doet. Van deze groep maken ook mensen deel uit met psychosociale problemen, die zich uiten in verward, intimiderend en veeleisend gedrag in contacten met klachtenfunctionarissen.

Dat burgers makkelijker de stap nemen om contact op te nemen en soms ook hun ongenoegen te uiten, is een ontwikkeling die we niet kunnen en zeker ook niet willen terugdraaien. We leren immers van signalen van burgers en kunnen daardoor aan verbeteringen werken. We zullen dan ook moeten

accepteren dat de stijging van het aantal klachten kan doorzetten. Toch zien we aanleiding, nu de stijging over 2019 fors uitpakt dan voorgaande jaren, na te gaan of er nog andere oorzaken zijn die we wel kunnen en moeten wegnemen.

We staan daarom wat langer stil bij de toename van klachten bij de directies Stadsbeheer en Stadsontwikkeling. Veel klachten bij deze directies hebben te maken met de openbare ruimte, groenonderhoud, afval of parkeren. We zien hiervoor een aantal verklaringen. Op de eerste plaats een daling van het BORG-niveau, waar burgers de consequenties van ervaren. Voorts genereren de toename van het aantal meldingen in de openbare ruimte en verzoeken om informatie - die bovendien via diverse kanalen binnenkomen - en de daarmee gepaard gaande druk op de organisatie extra klachten. Met een sterkere sturing op tijdige en adequate afhandeling van meldingen en verzoeken, waarvan afspraken over opschaling naar concerndirectie en college deel uitmaken, willen we de stijging van het aantal klachten gaan indammen. Een punt van aandacht vormt bovendien het oplopen van de doorlooptijd van klachtzaken met name bij de directie Stadsontwikkeling en als gevolg daarvan het overschrijden van de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken. We vinden het onacceptabel dat daardoor minder dan helft van het aantal klachten binnen de termijn werd afgehandeld.<sup>1</sup> We zijn van mening dat op tijd op adequate oplossingen gestuurd moet worden, zodat we grosso modo zo'n 90%<sup>2</sup> van de klachtzaken binnen zes weken kunnen blijven afronden.

#### *Afstand tot de burger*

We willen zeker in tijden waarin we genoodzaakt zijn fysiek afstand te bewaren om de overdracht van het Coronavirus in te dammen, als overheid dichtbij de burger blijven. Hiermee sluiten we aan op het appèl dat de Ombudsman op ons doet om waar afstand tot de burger is ontstaan deze te overbruggen en benaderbaar en toegankelijk te blijven.

De oproep van de Ombudsman om anders, vanuit het hart, begrip, nabijheid en medemenselijkheid te kijken, om te zien wat er echt speelt, kunnen wij alleen maar omarmen. Daarom nemen we de staat van onze dienstverlening in ogeschouw. Juist onder een gesternte van toenemende financiële druk, meer taken voor gemeentes en een daarmee samenhangend streven naar procesoptimalisatie en digitalisering willen we onze burgers in het oog houden. Niet alleen onze mondige, digitaal-vaardige en geletterde burgers,

---

<sup>1</sup> De oplopende afhandeltermijn bij de directie Stadsontwikkeling valt te verklaren uit een (tijdelijke) onderbezetting op de klachtenfunctie als gevolg van langdurige uitval van personeel.

<sup>2</sup> De oorzaak van vertraging ligt soms buiten onze invloedssfeer. Zo komt het voor dat klagers geen contactgegevens delen of niet bereikbaar zijn. Soms ook stellen we de afhandeling op verzoek van de klager uit, bijvoorbeeld om deze extra tijd te geven voor het aanleveren van informatie. Dat betekent dat een score van 100% niet haalbaar is.

maar ook degenen die deze kwaliteiten missen en op afstand dreigen komen te staan.

*Specifieke aandachtspunten: overlastmeldingen en terrasvergunningen*

“Begrip hebben is een eerste belangrijke vereiste en verder een eenduidige en heldere aanpak” bepleit de Ombudsman in haar Jaarverslag ook waar het gaat om de aanpak van overlast(meldingen). Met de Ombudsman constateren wij dat voor burgers die overlast ervaren nog vaak onduidelijk is welke wegen bewandeld kunnen worden. We namen daarom de rolverdeling van betrokken partijen en de communicatie en informatievoorziening hierover onder de loep en werken aan verbetering.

Bij het pleidooi van de Ombudsman om in het geval van de behandeling van een (uitbreiding) van een terrasvergunning de belangen van omwonenden mee te nemen tekenen we aan dat een binnenstedelijke woonomgeving naar de aard van dit milieu zijn eigen dynamiek en woonbeleving kent. Besluiten over het afgeven en intrekken van terrasvergunningen wegen we binnen deze specifieke context af. Dat laat onverlet dat we bij situaties van ernstige en structurele overlast ingrijpen en handhaven.

*Communicatie*

Communicatie is vaak de sleutel naar de oplossing van klachten, maar even vaak ook de oorzaak voor het ontstaan ervan. Terecht naar onze mening vraagt de Ombudsman dan ook bij voortdurende aandacht voor het belang van effectieve communicatie en het afstemmen van de inzet van communicatiemiddelen op de (individuele) burger. Dat steeds meer burgers snelle service via digitale kanalen afnemen, verwachten en waarderen, laat wat ons betreft onverlet dat direct persoonlijk contact eveneens in een behoefte voorziet. Niet alleen om in te kunnen zoomen op complexe materie en samen met de burger de vraag achter de vraag te formuleren. Maar ook als vertrouwen beschadigd is en de relatie hersteld moet worden, zoals geregeld het geval is in klachtenprocedures. Reden waarom we van onze medewerkers een oplossingsgerichte houding verwachten die zich uit in proactief en empathisch gedrag naar burgers en die we waar nodig met training en begeleiding stimuleren. Dat zien we terug in de klachtbehandeling. In driekwart van de klachtzaken weten we in goed gesprek met de indiener tot een voor hem of haar bevredigende oplossing te komen.

Het signaal van de Ombudsman dat de bekendmaking van besluiten beter kan en vaak tijdiger zou moeten en dat afspraken vaak beter kunnen worden vastgelegd pakken wij op, evenals haar advies om omgevingsbewust denken en handelen van medewerkers te stimuleren. In deze context lijkt het ons relevant te melden dat dit onderwerp samen met het thema participatie uitgebreid aan bod komt in de voorbereiding op de implementatie van de Omgevingswet. Eén van de uitgangspunten van de Omgevingswet is namelijk om belanghebbenden zo vroeg mogelijk te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen. Dat kan gaan over vergunningverlening maar ook over beleidsvorming.

We hebben inmiddels een participatiehandboek opgesteld:

<https://gemeente.groningen.nl/participatiewerkboek> met concrete handvatten. De gemeente (en initiatiefnemers) zijn vrij om daarbinnen eigen keuzes te maken voor de inrichting van het participatieproces. Een omgevingsscan kan daar een onderdeel van zijn.

#### *Aanbevelingen en toezeggingen*

Op grond van onderzoek naar signalen van burgers, deed de Ombudsman ons een aantal aanbevelingen. Wij zijn haar daarvoor erkentelijk. We zagen kans nagenoeg alle aanbevelingen over te nemen en daarmee onze dienstverlening te verbeteren. Alleen aan haar aanbeveling met betrekking tot de regelgeving over kamerverhuur konden wij geen opvolging geven. Wij hebben u dat al eerder per brief toegelicht.

Ons college deed naar aanleiding van bevindingen van de Ombudsman ook diverse toezeggingen die verder reikten dan het belang van het individuele geval. U leest ze terug in haar Jaarverslag. Aan deze toezeggingen is inmiddels opvolging gegeven.

#### *Klachtbehandeling NBK en WIJ*

Conform een eerdere toezegging gaan wij ook in op de klachtbehandeling van het Noordelijk Belasting Kantoor en Stichting WIJ Groningen. Over de situatie bij het Noordelijk Belasting Kantoor bent u eerder geïnformeerd. De organisatie ontving opmerkelijk veel klachten in 2019 onder meer vanwege achterstanden in de organisatie. Daarop zijn organisatorische maatregelen getroffen ter verbetering van de dienstverlening voor burgers. Meer informatie vindt u in het jaarverslag van het NBK op

<https://noordelijkbelastingkantoor.nl/over-ons/bestuur/bestuursvergaderingen/bestuursvergadering-6-april-2020/>.

Stichting WIJ Groningen in haar jaarrapportage aan ons college, conform de afspraken, verantwoordingsinformatie opgenomen rondom klachten. We zien eenzelfde beeld en stijgende lijn van klachten als in de gemeente Groningen. Ook de WIJ merkt dat het belangrijk is voor inwoners om te worden gehoord en de moeite waard om met een goed gesprek zaken op te lossen; het aantal klachten dat via een informele behandeling wordt afgehandeld is dan ook gestegen. De Wij stelde een aantal verbeteracties in zoals instelling van een interne kenniskring 'gesloten jeugdhulp' en rondom vroegtijdige inschakeling van gedragswetenschappers. Ook verbeterde de WIJ de informatievoorziening over ondersteuning bij complexe scheidingen.

Voorts merken wij op dat de ombudsman afzonderlijk verslag uitbrengt aan de besturen van het Noordelijk Belasting Kantoor en Stichting WIJ Groningen. Het college van B&W heeft met belangstelling kennis genomen van de stand van zaken en aanbevelingen. Deze zijn via de desbetreffende bestuurlijke gremia besproken en op een enkele beargumenteerde uitzondering na opgevolgd.

U kunt de verslagen van de Ombudsman met betrekking tot WIJ en NBK desgewenst raadplegen op [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl).



Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.