

## **Jaarverslag Klachten 2019**

Met het Jaarverslag Klachten legt het college van B&W verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar conform de Algemene Wet Bestuursrecht. Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente Groningen of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten. Klachten over het beleid van de gemeente vallen buiten het bestek van dit jaarverslag net als meldingen van problemen met voorzieningen in de openbare ruimte.

### **Meerdere verantwoordingsmomenten**

Op meerdere momenten per jaar informeert het college de raad over de klachtbehandeling. Naast het Jaarverslag Klachten verschijnt er ook een halfjaarrapportage als onderdeel van de Voortgangsrapportage II.

### **Signalen van burgers en verbetering dienstverlening**

Burgers die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen rekening houdend met alle betrokken partijen. Signalen van burgers en van de Ombudsman Groningen grijpen we aan om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Ook zetten we in op verdere professionalisering van de klachtenfunctie door kennisuitwisseling tussen betrokken medewerkers en via diverse landelijke gremia.

### **Interne versus externe klachtbehandeling**

Het staat inwoners van de gemeente Groningen vrij de Ombudsman Groningen in te schakelen. Dat kan op het moment dat onze dienstverlening achterblijft bij de verwachtingen of wanneer men ontevreden is over de manier waarop een klacht intern is afgehandeld. In contacten met klagers wijzen onze medewerkers consequent op de mogelijkheid om de gang naar de Ombudsman te maken. De Ombudsman brengt over zijn dienstverlening eveneens een jaarrapportage uit (zie [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl)).

### **Hoe komen klachten binnen?**

De meeste klachten worden via de gemeentelijke website ingediend, maar het is ook mogelijk schriftelijk of telefonisch een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met onze balie-medewerkers.

### **Hoeveel klachten ontvingen we?**

We zien een toename van het aantal geregistreerde klachten van 428 naar 696 oftewel een stijging van circa 60%. Stijgingspercentages over de afgelopen jaren bedroegen 9% (2015), 28% (2016), 14% (2017) en -8% (2018). De daling over 2018 werd veroorzaakt door de verzelfstandiging van het Noordelijk Belasting Kantoor en Stichting WIJ Groningen. NB: interpretatie van verhoudingsgetallen moet altijd gebeuren rekening houdend met de absolute omvang.

### **Stijging aantal klachten**

Dat het aantal klachten jaarlijks toeneemt is inmiddels een voor veel overheidsinstanties herkenbaar beeld. Naast het feit dat onze gemeente klachten sinds de invoering van zaakgericht werken vollediger registreert, is er dan ook een aantal autonome ontwikkelingen te noemen die deze stijging veroorzaken. Een eerste verklaring kan gevonden worden in mondiger wordende burgers. Klagen kan bovendien laagdrempeliger via digitale kanalen, waardoor ook burgers die minder onderlegd zijn of minder stevig in hun schoenen staan de gemeente met hun klacht kunnen bereiken. Een aanwijzing

hiervoor zien we in het feit dat meldingen in de openbare ruimte, die inmiddels eenvoudig via een app zijn te doen, in vergelijkbare mate zijn toegenomen. Daarnaast zien we sinds een aantal jaren een toename van het aantal personen dat frequent contact zoekt met overheidsinstanties en dat dat vaak via herhaalde klachtenprocedures doet. Van deze groep maken ook mensen deel uit met psychosociale problemen, die zich uiten in verward of intimiderend en veeleisend gedrag in contacten met klachtenfunctionarissen.

Ondertussen wordt de afstand tot de overheid blijkens signalen van burgers en de Ombudsman soms ook als te groot ervaren, waarbij verdere doorvoering van digitalisering een rol kan spelen. Onvrede is immers lastiger te kanaliseren als persoonlijk contact niet of langzaam tot stand komt.

### De cijfers per vakdirectie en de wijze van afhandeling

We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Dat lukte de afgelopen jaren aanvankelijk steeds vaker: 55% (2016); 60% (2017), 79% (2018). Afgelopen jaar daalde dit percentage weer licht naar 74%. Een verklaring ligt mogelijk in het feit dat de afhandeltermijn van klachten opliep, waardoor een soepele informele afhandeling ook wat vaker buiten bereik kwam.

Aantal klachten	Ingekomen 2018	Ingekomen 2019	Afgehandeld	Informeel	Formeel
WIMP	124	141 (+14%)	137	93	44
Maatschappelijke Ontwikkeling	28	24 (-14%)	24	11	13
Stadsontwikkeling	81	130 (+60%)	107	68	39
Vastgoed	-	2	2	2	0
Stadsbeheer	111	219 (+97%)	218	212	6
Stadstoezicht	16	36 (+125%)	36	31	5
Publieke dienstverlening	46	94 (+104%)	94	50	44
Concernstaf	13	13	13	6	7
SSC	9	37 (+311%)	37	22	15
Totaal	428	696 (+63%)	668	495	173

*Toelichting bij voorgaande tabel:*

- De afzonderlijke registratie van klachten voor de directie Vastgoed gebeurt sinds begin dit jaar. Voorheen maakte deze organisatiediscipline onderdeel uit van Stadsontwikkeling.
- De klachten bij WIMP (Werk, Inkomen, Maatschappelijke Participatie) betreffen voor het merendeel zaken op het gebied van de directie Inkomensdienstverlening. Slechts een klein deel betreft de directies Werk en participatie en Iederz.

### Waar gaan de klachten over?

We verdelen klachten in vier categorieën:

- *Onjuiste informatie:* De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.

- *Onheuse bejegening*: De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- *Incorrecte afhandeling*: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.
- *Overig*: Klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde soorten thuishoren.

Klachten over bijzonder opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we afzonderlijk conform een aanbeveling van de Ombudsman Groningen. De gemeente heeft in 2019 1 klacht over boa's ontvangen.

Categorie klachten	2019	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	137	5	20	35	77
Maatschappelijke Ontwikkeling	24	3	3	9	9
Stadsontwikkeling	107	4	9	92	2
Vastgoed	2	0	0	2	0
Stadsbeheer	218	2	16	177	23
Stadstoezicht	36	5	3	0	28
Publieke dienstverlening	94	63	20	11	0
Concernstaf	13	1	1	11	0
SSC	37	24	5	2	6
Totaal	668	107 (16%)	77 (12%)	339 (51%)	145 (22%)

### De cijfers nader verklaard

Inzoomend op de klachten per vakdirectie tekenen we het volgende aan:

#### WIMP

Het aantal klachten bij WIMP steeg afgelopen jaar slechts licht. Van invloed daarbij was een administratieve correctie/uniformering in registratie ten opzichte van andere directies, die voor een kleine toename van het aantal registreerde klachten volgde. Uitbreiding van de capaciteit van de klachtenfunctie bij deze directie waartoe enkele jaren geleden besloten werd als antwoord op veel repeterende klachten en het overschrijden van afhandeltermijnen lijkt zijn vruchten af te werpen. Er is meer tijd en aandacht voor klagers. Afgelopen jaar dienden slechts twee klagers meerdere klachten in (8 respectievelijk 5). Eén van hen kreeg een vaste contactpersoon bij de gemeente, zodat het contact meer gestroomlijnd wordt en het beslag op de organisatie in proportie blijft. Een lichte toename van klachten ten opzichte van voorgaande jaren zien we op het onderdeel beschermingsbewind van de GKB en naar aanleiding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

#### Maatschappelijke Ontwikkeling

Het aantal klachten dat Maatschappelijke Ontwikkeling ontving liep terug en is in absolute zin gering. De directie heeft doorgaans te maken met enkele klagers die meerdere klachten per jaar indienen. Mogelijk speelt daarbij een rol dat het relatief vaak mensen betreft in kwetsbare posities en gevoelige

thematiek. Relatief veel klachten betroffen de Tegemoetkoming meerkostenregeling. Daarnaast kwamen meerdere klachten binnen over Beschermd Wonen, Leerlingwezen en over het Meldpunt Overlast & Zorg.

#### Stadsontwikkeling/Vastgoed

Stadsontwikkeling had te maken met een sterke toename van het aantal klachten. Vastgoed, tot voor kort onderdeel van deze directie, ontving nauwelijks klachten.

Klachten bij Stadsontwikkeling spelen rond diverse thema's, maar het overgrote deel van de klachten heeft betrekking op het niet of niet tijdig reageren op vragen, verzoeken of verkeersmeldingen. Soms heeft de directie te maken met veeleisende klagers. Van één klager werden in totaal 21 klachten geregistreerd, waarvan 19 bij deze directie. Voor deze klager werd een contactregeling getroffen. Overigens hadden zijn klachten alle betrekking op het Parkeerbedrijf, dat verder een derde van het totaal aantal klachten bij Stadsontwikkeling ontving.

#### Stadsbeheer

Stadsbeheer had te maken met een verdubbeling van het aantal klachten. Het grootste aandeel betrof bejegening/rijgedrag van vrachtwagenchauffeurs (40), gevolgd door groenonderhoud (31), wegen (23), afval (20), bomen (16) en communicatie/geen terugkoppeling (15).

We zien een paar belangrijke oorzaken voor de toename van het aantal klachten. Op de eerste plaats een daling van het BORG-niveau, waar burgers de consequenties van ervaren. Voorts genereert de toename van het aantal meldingen in de openbare ruimte en de daarmee gepaard gaande druk op de organisatie extra klachten. Voor adequate afhandeling van de meldingen is namelijk niet altijd voldoende tijd. Er is in de organisatie aandacht voor de verbetering van de app Slim Melden en de werkprocessen hieromtrent.

Overigens geven weersinvloeden over de jaren heen een wisselend beeld in de klachtenopbouw: zo werd er afgelopen jaar relatief veel geklaagd over gladheidsbestrijding.

#### Stadstoezicht

Stadstoezicht ontving relatief gezien meer klachten over een verscheidenheid aan onderwerpen, waaronder relatief vaak foutief en hinderlijk parkeren en het gebrek aan handhaving daarop. Daarnaast betroffen enkele klachten de communicatie/terugkoppeling op meldingen. Het aantal klachten in absolute zin is nog steeds laag te noemen.

#### Publieke Dienstverlening

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

De klachten betroffen velerlei kleine kwesties die met name begin vorig jaar speelden. Doorgaans konden deze met een enkel telefoontje worden opgelost. In de tweede helft van 2019 kwamen er beduidend minder klachten binnen.

Enkele klagers dienden meerdere klachten in. Een klein aantal klachten kwam van inwoners van de voormalige gemeenten Ten Boer en Haren.

#### Concernstaf

Het aantal klachten met betrekking tot de Concernstaf bleef gelijk en is in absolute aantallen zeer gering te noemen. Eén klager diende meerdere (2) klachten in.

#### SSC

Het aantal klachten over het SSC nam relatief gezien flink toe, maar is in absolute aantallen nog steeds laag te noemen. De stijging is voor een groot deel te verklaren uit klachten over de website van de gemeente: incorrecte informatie of ontbrekende functionaliteit. Het SSC zag kans vaak dezelfde dag nog contact te hebben met de klager en de klacht af te doen. De website werd aangepast waar nodig, waarna verdere klachten uitbleven.

## Beoordeling van klachten

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

Het aandeel gegronde en deels gegronde klachten bleef nagenoeg gelijk en bedroeg 32%, resp. 16%. Ter vergelijking: 2018 34% gegronde en 18% deels gegronde; 2017 33% gegronde en 18% deels gegronde.

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde	Geen oordeel
WIMP	44	7	11	16	10
Maatschappelijke Ontwikkeling	13	4	2	7	0
Stadsontwikkeling	39	11	7	9	12
Vastgoed	0	-	-	-	-
Stadsbeheer	6	2	2	2	0
Stadstoezicht	5	0	1	4	0
Publieke dienstverlening	44	21	0	20	3
Concernstaf	7	0	4	2	1
SSC	15	11	0	4	0
Totaal	173	56 (32%)	27 (16%)	64 (37%)	26 (15%)

## Hoe snel kwamen we tot een oplossing voor de burger?

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte afgelopen jaar bij 84% van de casussen; in 2018 was dat 89%; in 2017 91%. Dat betekent dat de afhandeltermijn licht oploopt. Een logische consequentie van een toenemende werkdruk bij een gelijkblijvende personele capaciteit en een oplopend aantal klachten. Ondercapaciteit bij de klachtenfunctie voor de directies Stadsontwikkeling en Concernstaf leidde bij deze directies tot een meer dan gemiddelde toename van de doorlooptijd.

De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om de klachten af te handelen, informeren we de klager.

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Aantal klachten</b>	<b>&lt;6 weken</b>	<b>6-10 weken</b>	<b>&gt;10 weken</b>
WIMP	141	135 (96%)	2 (1%)	4 (3%)
Maatschappelijke Ontwikkeling	24	21 (88%)	3 (13%)	0
Stadsontwikkeling	130	64 (49%)	17 (13%)	49 (38%)
Vastgoed	2	2 (100%)	0	0
Stadsbeheer	219	196 (89%)	22 (10%)	1
Stadstoezicht	36	35 (97%)	1 (3%)	0
Publieke dienstverlening	94	94 (100%)	0	0
Concernstaf	13	8 (62%)	1(8%)	4 (31%)
SSC	37	34 (92%)	3 (8%)	0
Totaal	696	588 (84%)	49 (7%)	59 (8%)

### **Klokkenluiders**

Zoals gebruikelijk wordt de presentatie van het Jaarverslag Klachten aangegrepen om de raad ook te informeren over eventuele meldingen in het kader van de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Groningen (voorheen regeling Klokkenluiders).  
In 2019 zijn geen meldingen ontvangen.