

## **Halfjaarrapportage Klachten Gemeente Groningen januari – juni 2023**

Met de Halfjaarrapportage Klachten legt het college een tussentijdse beknopte verantwoording af over de behandeling van klachten ontvangen in de maanden januari t/m juni 2023. De klachten gaan over een gedraging van het bestuursorgaan. Dat kan zijn: klachten over procedures, de kwaliteit van de geleverde diensten en/of informatie of over de bejegening door een medewerker van de gemeente. Ofwel de klachten die we conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in behandeling nemen.

Daarnaast ontvangt de gemeente ook klachten over *de inhoud* van *staand* beleid, die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee ook buiten het kader van deze verantwoording. We vermelden hierover eventuele bijzonderheden onder ‘Ontwikkelingen per directie’. Meldingen van burgers via de diverse meldpunten (zoals Overlast & Zorg en Openbare ruimte) komen niet in deze rapportage aan de orde.

Deze halfjaarrapportage was voorheen onderdeel van de Voortgangsrapportage II, dit jaar maakt de rapportage daar geen onderdeel meer vanuit. De aard van de halfjaarrapportage past niet bij de VGR en in de halfjaarrapportage wordt op directieniveau gerapporteerd terwijl de VGR op (deel-)programmaniveau is ingestoken. De Halfjaarrapportage wordt daarom als afzonderlijke collegebrief aan de raad voorgelegd.

### **Klachten als signaal voor verbetering van dienstverlening**

De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van burgers, die gebruik maken van de procedure, in de gemeente te herstellen. We proberen klachten van burgers weg te nemen door bijvoorbeeld uitleg te geven over het handelen, of door een gemaakte fout te herstellen. Daarnaast grijpen wij signalen van burgers aan om onze dienstverlening te verbeteren en om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering (van individuele medewerkers), verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen.

### **Klachtbehandeling door de gemeente versus klachtbehandeling door de ombudsman**

Iedereen mag een klacht indienen over een gedraging van de gemeente, ook niet-inwoners van de gemeente Groningen. Een klacht wordt eerst in behandeling genomen door de gemeente zelf. Indien de klager het niet eens is met deze interne klachtbehandeling, kan hij naar de ombudsman Groningen gaan met het verzoek de klacht in onderzoek te nemen, de externe klachtbehandeling. Indien iemand al veelvuldig met de gemeente in contact is geweest, kan de ombudsman overwegen om een klacht direct zelf in onderzoek te nemen. Bij de afhandeling van een klacht, wijzen we consequent op de mogelijkheid om de gang naar de ombudsman te maken. De ombudsman brengt over zijn dienstverlening eveneens verslag uit (zie [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl)).

In het navolgende zal eerst een algemeen beeld gegeven worden over de klachten van het afgelopen halfjaar, waarna vervolgens de ontwikkelingen per directie worden besproken. Tot slot wordt kort ingegaan op de beoordeling en afhandeling van de klachten.

### **Wat we zien in de eerste helft van 2023**

#### ***Voorzichtige daling***

In de eerste helft van 2023 zijn er in totaal minder klachten binnen gekomen in vergelijking met het eerste halfjaar van 2022. Alleen de directie Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie (WIMP) vormt hier een uitzondering op. Dit wordt verder toegelicht bij ‘Ontwikkelingen per directie’. We kunnen geen waterdichte verklaringen geven voor de toe- of afname van het aantal klachten, wel leggen we mogelijke verbanden tussen (nieuwe) omstandigheden en de aantallen.

#### ***Toenemend probleem met veelklagers***

Hoewel de klachten in aantal afnemen, heeft de gemeente in toenemende mate te maken met een kleine groep mensen die een onevenredig groot beroep doet op de organisatie. Deze mensen melden zich bij verschillende loketten en ambtenaren. Aanhoudendheid, verwardheid en onredelijke uitingen kenmerken vaak hun gedrag. De gemeente probeert de dienstverlening aan iedere burger zo goed

mogelijk te verzorgen, ook aan deze groep mensen. Daar zit wel een grens aan, bijvoorbeeld als de gemeentelijke bedrijfsvoering in het geding komt.

Vaak komen zij vanwege hun onvrede bij een klachtenfunctionaris terecht. Het herstel van vertrouwen is dan meestal geen doel meer. Soms wordt er een contactregeling getroffen. Een oplossing hiervoor ligt niet altijd klaar en het is in alle gevallen maatwerk. Ook de ombudsman heeft de gemeente gevraagd hoe we hiermee omgaan. Het vinden van een passende manier hiervoor heeft dan ook toenemende aandacht van de gemeente.

### **De cijfers per directie en de wijze van afhandeling**

Het eerste halfjaar zijn er 330 klachten binnengekomen. De meeste klachten worden via de website ingediend, maar telefonisch of schriftelijk blijft ook mogelijk. We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door te luisteren, uitleg en informatie te geven en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Dat lukt niet altijd. Sommige klagers willen een schriftelijke formele beoordeling op hun klacht. Een formele klachtafhandeling kan ook helpen een zaak definitief te beslechten.

We hebben dit halfjaar het overgrote deel van de klachten informeel kunnen afhandelen.

Aantal klachten	Ingekomen		Afgehandeld		Informeel		Formeel	
	Jan-juni 2022	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023	Jan-juni 2023
WIMP	49	66	66	64	2			
Maatschappelijke Ontwikkeling	11	6	6	3	3			
Stadsontwikkeling	64	55	55	50	5			
Economische Zaken	0	0	-	-	-			
Vastgoed	0	1	1	1	-			
Stadsbeheer	154	113	112	104	8			
Veiligheid	24	35	35	34	1			
Publieke dienstverlening	31	46	46	45	1			
Concernstaf	4	4	4	0	4			
SSC	5	4	4	1	3			
Totaal	342	330	329	302	27			

### **Waar gaan de klachten over?**

We verdelen klachten in vier categorieën:

- *Onjuiste informatie*: De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.
- *Onheuse bejegening*: De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- *Incorrecte afhandeling*: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.
- *Overig*: Klachten die niet evident in één van deze categorieën vallen/onder meerdere noemers te plaatsen zijn.

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

Categorie klachten	Jan-juni 2023	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	66	1	7	58	0
Maatschappelijke Ontwikkeling	6	1	0	4	1
Stadsontwikkeling	55	5	4	40	6
Economische Zaken	0	-	-	-	-
Vastgoed	1	-	-	1	-
Stadsbeheer	112	0	18	92	2
Veiligheid*	35		1		34
Publieke dienstverlening	46	4	15	16	11
Concernstaf	4	0	0	4	0
SSC	4		3	1	
<b>Totaal</b>	<b>329</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>216</b>	<b>54</b>

\*zie toelichting bij de directie veiligheid onder 'ontwikkelingen per directie'.

## ONTWIKKELINGEN PER DIRECTIE

### *Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie (WIMP) (Hieronder vallen de directies Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie, en iederz)*

De klachten bij WIMP betreffen voor het merendeel zaken op het gebied van de directie Inkomensdienstverlening en dan met name de Groningse Kredietbank (GKB). In het afgelopen half jaar is er een toename in het aantal klachten bij de directie Werk, in totaal 13 klachten. Deze gingen over onheuse bejegening en de schending van de privacy. Klachten over bejegening worden altijd met zowel de desbetreffende medewerker als de klager besproken. Dit omdat de medewerker en de klager hetzelfde gesprek op een andere manier ervaren kunnen hebben. De medewerker kan bijvoorbeeld het gevoel hebben de klager op een zakelijke manier te woord te hebben gestaan, terwijl de klager het gesprek als onaangenaam heeft ervaren. In het gesprek met de klager naar aanleiding van de klacht wordt altijd aangegeven dat wij het vervelend vinden dat het gesprek als onaangenaam is ervaren en wordt gepoogd de relatie te herstellen.

De GKB ontvangt de meeste klachten. De klachten gaan over bewindvoering, schuldhulpverlening en hoe bewindvoerders omgaan met het geld van de onderbewindgestelde persoon.

Ook valt het op dat de agressie toeneemt indien de onderbewindgestelde persoon niet krijgt wat hij of zij wil. Hierbij spelen emoties en frustraties een grote rol.

Over de **privacy** wordt met name bij de directie Werk meer geklaagd. Klachten leiden tot vragen als: Wat mag er vermeld worden in een rapportage over iemands gezondheid, mag een derde partij benaderend worden voor informatie.

Over **onheuse bejegening** zie je bij de directie Werk ook een toename in het aantal klachten. De gemeente spreekt meer mensen door de wijkgerichte aanpak en hier komt men taalbarrières en cultuurverschillen tegen. In de media wordt meer gesproken over discriminatie en dit onderwerp lijkt ook terug te komen in klachten. Onderliggend aan de klacht kan bijvoorbeeld zijn dat iemands verzoek

om bijzondere bijstand is afgewezen op grond van de wet en het beleid dat voor iedereen geldt. Toch kan het voor deze personen voelen alsof ze anders behandeld worden of gediscrimineerd worden. Er wordt altijd gepoogd te achterhalen waarom de klager het gevoel heeft gediscrimineerd te worden. Aan de klager wordt uitgelegd dat het beleid en de wet voor iedereen gelijk is en dat op basis daarvan een verzoek wordt afgewezen, niet vanwege persoonlijke kenmerken.

### ***Verbeteringen***

De directie Inkomensdienstverlening wordt steeds beter in het leveren van maatwerk. Andere beleidsterreinen in het sociaal domein worden meer betrokken en er is meer aandacht voor binnen de directie. Het bovenstaande heeft zeker invloed op het aantal klachten. Verder worden klachten regelmatig besproken op het directieoverleg. Naar aanleiding van de klachten over de privacy-schending zal de functionaris gegevensbescherming dit nader gaan bespreken met de directie.

### ***Beleidsklachten***

Er zijn geen beleidsklachten ontvangen dit halfjaar.

### ***Veelklagers en agressief taalgebruik***

In de formulering van klachten is het agressief taalgebruik toegenomen. Hierop spreken we de klager aan. In het afgelopen halfjaar zijn er twee nieuwe veelklagers verantwoordelijk voor het indienen van twaalf klachten.

### ***Ombudsmanonderzoeken***

De ombudsman heeft 5 klachten onderzocht maar geen aanbevelingen gedaan. De klachten betroffen: energietoeslag, over de afhandelingsduur van een gemeentetest voor sociaal medische indicatie kinderopvangkosten, over kosten die doorlopen bij het opheffen van bewind doordat de kantonrechter een achterstand heeft, over de aanpassing van een rapportage vanwege de vermelding over psychische problemen. Op grond van de AVG moest dit verwijderd worden. En een klacht over de GKB over het niet willen betalen van een dierenartsnota.

### **Directie Maatschappelijke Ontwikkeling**

Bij de DMO lijkt de dalende lijn door te zetten. Het aantal klachten was minder dan de eerste 6 maanden van 2022, 6 in plaats van 11. In z'n geheel is het rustig en is er geen rode draad te zien in de klachten, noch zijn er verbeteringen ingezet naar aanleiding van klachten. Tevens zijn er geen beleidsklachten geweest het eerst halfjaar.

### ***Veelklager***

De DMO heeft voor één persoon een contactregeling moeten treffen. Deze persoon diende geen klachten in, maar zocht wel met meerdere medewerkers herhaaldelijk contact.

### **Directie Stadsontwikkeling**

Het grootste gedeelte van de afname is te verklaren doordat het Loket Parkeren sinds april onder de afdeling Burgerzaken valt. Daarmee zijn ook de klachten over de uitvoeringszaken parkeren sinds april overgegaan naar de directie Publieke Dienstverlening. Dat neemt niet weg dat parkeren nog steeds de meeste klachten oplevert, zowel over het beleid als algemene klachten die niet voortkomen uit een vergunningsaanvraag. De thema's die het afgelopen halfjaar en ook vorig jaar veel klachten opleverden waren: het uitblijven van een reactie door de gemeente, fietsstewards en het verwijderen van fietsen. Verder zijn projectwerkzaamheden aan de openbare ruimte en inspecties ook nogal eens aanleiding voor klachten.

### ***Verbeteringen***

Naar aanleiding van klachten heeft Stadsontwikkeling een aantal verbeteringen doorgevoerd. Zo vindt regelmatig intervisie plaats met de medewerkers van de fietsstallingen om aandacht te besteden aan zaken die spelen en hoe hier het beste mee om kan worden gegaan. Over klachten naar aanleiding van

de nieuwe Venstertijden zijn tussentijds acties op ondernomen en overige signalen worden meegenomen in de evaluatie eind dit jaar en blijven we evalueren. Opvallend en positief is dat de klachten over geen of te late reactie door eerdere achterstand bij de beantwoording van verkeersmeldingen aanzienlijk teruglopen.

### ***Beleidsklachten***

Verdere uitbreiding van het betaald parkeren leveren ook in het eerste halfjaar van 2023 beleidsklachten op. De herinrichting van de binnenstad met de uitbreiding Venstertijden en geen bussen meer over de Grote Markt zijn punten van onvrede. Over de gevolgen hiervan voor de taxi's zijn diverse klachten binnengekomen van taxichauffeurs. Hierover hebben de taxichauffeurs ook de media gezocht. De gemeente is naar aanleiding hiervan een overlegstructuur met de taxichauffeurs aan het opbouwen.

### ***Ombudsmanonderzoeken***

Er zijn 10 ombudsmanonderzoeken in behandeling genomen, waarvan 2 nog lopen. De ombudsman heeft in 4 onderzoeken geoordeeld dat de gemeente behoorlijk had gehandeld. In 4 andere zaken oordeelde de ombudsman dat de gemeente niet behoorlijk had gehandeld. Hierbij ging het bijvoorbeeld om het niet voortvarend genoeg of niet goed genoeg communiceren. De ombudsman deed 2 aanbevelingen: om in gesprek te gaan met een klager, aangezien de contacten tot nu toe alleen schriftelijk of via de ombudsman verliepen. De gemeente heeft hier gehoor aan gegeven. En een aanbeveling om meer duidelijkheid te verschaffen in wat de onverplichte fietspaden zijn in het Noorderplantsoen. Deze gaat de gemeentesecretaris nog beantwoorden.

### ***Veelklagers***

Het eerste halfjaar heeft Stadsontwikkeling van 5 veelklagers 30 klachten ontvangen, waarvan één persoon verantwoordelijk is voor 15 klachten. Ondanks dat we sommigen een brief hebben gestuurd met de mededeling dat we niet meer ingaan op herhaalde zaken, blijven ze klachten en meldingen indienen.

### ***Directies Vastgoedbedrijf en Economische Zaken***

Het Vastgoedbedrijf heeft 1 klacht ontvangen over geen reactie en deze is informeel afgehandeld. Economische Zaken heeft geen klachten ontvangen.

### ***Directie Stadsbeheer***

Stadsbeheer heeft in de eerste helft van 2023 113 klachten ontvangen, dat zijn er 41 minder dan in de eerste helft van 2022. Dat is een afname van 25% procent. De bejegeningklachten zijn ruim 40% minder ten opzichte van het eerste halfjaar van 2022. We denken dat deze afname te maken heeft met meer aandacht voor communicatie, omgang met de burger en door de invoering van het nieuwe meldingssysteem voor de openbare ruimte 'Signalen'.

### ***Verbeteringen***

Het Team Groen kan door de beschikking over een eigen vrachtwagen met grijper nu eerder het grote takkenafval ophalen. Tevens zijn ze pro-actiever geworden op onderhoud van bijvoorbeeld de paden in parken en plantsoenen. Door 'Signalen' kan men bij meldingen over het onderhoud nu ook een verwijzing doen naar het gemeentelijk maai- en bomenbeleid.

Ook zijn er minder klachten over het weghalen van fietsen. Het handhavingsteam heeft extra personeel en kan nu in de schilwijken eerder fietswrakken verwijderen. In de binnenstad hebben de corona-maatregelen voorheen tot veel klachten geleid over het ongewenst verwijderen van fietsen. Daarna was het nieuwe regime voor het fietsparkeren vaak aanleiding voor klachten. De afname in het aantal klachten kan komen doordat voor de bezoekers van de binnenstad het nieuwe beleid genormaliseerd

raakt. Overigens ontvangt Stadsbeheer ook positieve opmerkingen van inwoners die blij zijn met het strengere fietsparkeerbeleid.

De wijzigingen in de voorwaarden voor het gratis brengen van afval heeft vorig jaar tot veel klachten geleid. Naar aanleiding hiervan hebben we dit jaar de regels en de informatie daarover op de website aangepast. De klachten waren ook een aanleiding om de medewerkers van het KCC een rondleiding te geven bij de afvalbrengrstations van de Afvalbeheer Regio Centraal Groningen.

### ***Beleidsklachten***

We hebben dit jaar 1 beleidsklacht ontvangen, over het gebruik van de huisvalpas voor de afvalbrengrstations. Eén stichting die ook voor anderen afval wegbrengt, had hier problemen mee. Dit is telefonisch besproken. Het was voor ons geen aanleiding om de werkwijze te herzien.

### ***Veelklagers***

Stadsbeheer heeft in totaal twaalf klachten gekregen van vijf inwoners die ieder twee of drie klachten hebben ingediend. De herhaalde klachten borduurden voort op hun eerste klacht. Deze klagers hebben vaak ook bij andere directies veel klachten ingediend. Niet zelden wordt er getwijfeld aan de intenties van de gemeente en wordt de toon onredelijk.

### ***Ombudsmanonderzoeken***

De ombudsman heeft drie onderzoeken gestart dit eerst halfjaar en twee ervan zijn inmiddels afgrond. De ombudsman oordeelde dat we ons handelen goed hebben kunnen uitleggen en er zijn geen aanbevelingen gedaan.

### **Directie Veiligheid**

Het afgelopen jaar was er geen klachtenfunctionaris bij de directie Veiligheid en de afdelingen hebben zelf keuzes gemaakt in de registratie. Er zijn 35 klachten ontvangen, maar veel van de klachten kunnen getypeerd worden als melding en niet als klacht. We zien dat mensen vragen hebben over bekeuringen of boetes en in veel gevallen moet dit worden aangevochten bij het Noordelijk Belasting Kantoor of CJIB. Deze klachten zijn in de vorige jaren niet meegenomen in het overzicht. Hierdoor lijkt het erop dat er meer klachten zijn dan de vorige jaren, dit is echter niet het geval. We gaan dit proces in de tweede helft van 2023 verbeteren.

Dit kan leiden tot een aanpassing van het aantal klachten in het Jaarverslag.

### ***Informele afhandeling***

Bijna alle klachten zijn informeel afgehandeld. Veelal is de melder/klager gebeld is en de situatie is uitgelegd en/of afgehandeld naar tevredenheid. We vinden het positief dat we bijna alle klachten informeel hebben kunnen afhandelen.

### ***Bijzondere opsporingsambtenaren (Boa's)***

Klachten over bijzondere opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we afzonderlijk conform een aanbeveling van de Ombudsman Groningen.

### ***Ombudsmanonderzoeken***

De ombudsman heeft 3 onderzoeken gedaan. Een onderzoek ging over overlast loslopende honden. De gemeente heeft afdoende onderzoek gedaan maar had de klacht adequater kunnen afhandelen.

Een onderzoek betrof een boete ondanks aanmelding. Betaald parkeren in de schilwijken, onduidelijke grenzen. Na onderzoek is gebleken dat dit een fout in de software betrof, er is een verzoek gedaan aan het NBK tot seponeren. Klacht gegrond, maar wel naar tevredenheid klager afgerond.

En een onderzoek over overlast van fietsen en geparkeerde auto's op de stoep.  
Dit onderzoek is nog in behandeling en nog niet afgedaan.

### **Directie Publieke Dienstverlening**

Sinds april dit jaar is het Loket Parkeren bij de afdeling Burgerzaken ondergebracht. De klachten bij het Loket Parkeren die voorheen binnenkwamen bij Stadsontwikkeling, vallen nu onder Publieke Dienstverlening en dit verklaart dan ook de relatieve stijging in het aantal klachten. Concreet waren 11 van de 46 klachten voor het Loket Parkeren. Veel van de klachten gaan over dat men de regels niet duidelijk vindt of het niet eens zijn met de regels.

Het KCC en de afdeling Burgerzaken kenmerken zich door veelvuldig contact met burgers (net zoals bij Stadsbeheer). Dat verklaart dat bijna een derde van de klachten, over de bejegening gaat. Soms geven de burgers ook achteraf zelf aan dat ze een kort lontje hadden.

### ***Verbeteringen***

Het opnemen van de gesprekken lijkt zijn vruchten af te werpen. We kregen slechts 13 klachten over het KCC, in het eerste halfjaar van 2022 waren dit er 21. De klachten die nog binnenkomen over onheuse bejegening kunnen nu beter beoordeeld worden. Medewerkers kunnen zelf het gesprek terugluisteren en indien nodig erop worden aangesproken.

Daarnaast is een keuzemenu ingesteld dat ervoor zorgt dat gesprekken sneller op de juiste plek binnenkomen waardoor ze minder doorverbonden hoeven te worden. Dit heeft de druk op het KCC verlaagd en dat komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede. In september 2023 wordt in het verlengde hiervan gestart met het ontwikkelen van specialismen onder de medewerkers. Naar aanleiding van een toezegging aan de ombudsman van vorig jaar worden de mensen die naar ons nummer bellen dat alleen gebruikt wordt voor WhatsApp, ondertussen automatisch doorverbonden naar het KCC.

### ***Veelbellers***

Ook het KCC heeft te maken met veelbellers die een te groot beroep doen op de gemeente en soms een contactregeling nodig. Ook dienen veelbellers klachten in. De enige formeel afgehandelde klacht van het afgelopen halfjaar is van een persoon die een veelvuldig beroep deed op het contactcentrum.

### ***Ombudsmanonderzoeken***

De ombudsman heeft het eerste halfjaar 3 onderzoeken ingesteld. Over het al dan niet een uitzondering maken voor het afgeven van een tijdelijke parkeervergunning, over een het niet eens zijn met een adresonderzoek en over een zoekgeraakte aanvraag voor de meerkostenregeling. Naar aanleiding hiervan is de toezegging gedaan dat de op papier ingeleverde aanvraag voor de meerkostenregeling ook gedigitaliseerd en geregistreerd wordt door KCC Post.

### **Concernstaf**

De concernstaf heeft dit jaar 4 klachten en 2 ombudsmanonderzoeken in behandeling genomen. Deze waren beiden van twee personen met een contactregeling en werden daarom ondergebracht bij de Concernstaf. Bij één onderzoek speelde ook een AVG-verzoek een rol. De ombudsman oordeelde dat de gemeente dit niet voortvarend had opgepakt. Van 1 onderzoek wachten we nog op de bevindingen van de ombudsman.



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

Het SSC heeft het eerste half jaar een klacht gehad over incorrecte afhandeling en deze was gegrond/terecht en de fout is dan ook rechtgezet. Daarnaast zijn er klachten ontvangen met stevige aantijgingen, zoals corruptie, discriminatie en pesten. Deze zijn formeel afgedaan en ongegrond verklaard.

**Veelklager**

SSC kent enkele personen die veel met de gemeente communiceren, niet alleen middels klachten, maar ook veel bezwaren en Woo-verzoeken indienen. Bij deze personen is de ervaring dat een informele afhandeling van klachten weinig kans van slagen heeft.

**Ombudsmanonderzoeken**

Er was één ombudsmanonderzoek en deze had betrekking op het uitblijven van een beslissing op bezwaar. Hoewel er goede redenen waren waarom nog niet op het bezwaar kon worden beslist, werd de bezwaarmaker daarover niet voldoende dan wel niet vaak genoeg op de hoogte gehouden. De aanbeveling van de ombudsman was om in dergelijke gevallen de bezwaarmaker periodiek op de hoogte te houden van de voortgang van de bezwaarzaak. Deze aanbeveling is overgenomen en gedeeld met team bezwaar en beroep en de betreffende vakafdeling.

**Beoordeling van klachten**

Indien blijkt dat een formele behandeling van een klacht wenselijk is, wordt een klacht conform art 9:12 Awb schriftelijk beantwoord met onze bevindingen en beoordeling van de klacht. Het hoorgesprek is een onderdeel van de formele klachtbehandeling. Van de 27 formeel behandelde klachten zijn er 2 gegrond verklaard. Zie het overzicht:

Oordeel klachten	Formeel afgehandeld	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
WIMP	2			2	
Maatschappelijke Ontwikkeling	3	1	0	0	2
Stadsontwikkeling	5	1	2	2	0
Economische Zaken	0	-	-	-	-
Vastgoed	0	-	-	-	-
Stadsbeheer	8	0	1	5	2
Veiligheid	1	0	0	1	0
Publieke dienstverlening	1	0	0	1	0
Concernstaf	4	0	0	4	0
SSC	3	0	1	2	0
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>4</b>



### 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 in het overgrote deel van de situaties in het afgelopen half jaar.

De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om klachten af te handelen, informeren we de klager. Bij complexe klachten die betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen of ook externe partijen, zodat veel afstemming vereist is, kan dat het geval zijn. Overigens is een score van 100% in de praktijk niet haalbaar. Sommige klagers nemen zelf de tijd om te reageren en de volgende stap in het proces te zetten, zoals bijvoorbeeld het voeren en vaststellen van het hoorgesprek.

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Afgehandelde klachten</b>	<b>&lt;6 weken</b>	<b>6-10 weken</b>	<b>&gt;10 weken</b>
WIMP	66	66		
Maatschappelijke Ontwikkeling	6	4	1	1
Stadsontwikkeling	55	45	8	2
Economische Zaken	0	-	-	-
Vastgoed	1	1	-	-
Stadsbeheer	112	110	2	0
Veiligheid	35	27	4	4
Publieke dienstverlening	46	46	0	0
Concernstaf	4	1	3	0
SSC	4	2	2	
<b>Totaal</b>	<b>329</b>	<b>302</b>	<b>20</b>	<b>7</b>