

Jaarverslag Klachten 2020

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 (Awb). Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente Groningen of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten.

Daarnaast ontvangt de gemeente ook klachten over *de inhoud van staand* beleid (of het beleid van andere overheden), die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee ook buiten het kader van het Jaarverslag Klachten. Aantallen en eventuele bijzonderheden vermelden we onder ‘Ontwikkelingen per directie’. Meldingen van burgers via de diverse meldpunten (zoals Overlast&Zorg en Openbare ruimte) komen niet in dit jaarverslag aan de orde.

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. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering (van individuele medewerkers), verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen. Een aantal voorbeelden daarvan beschrijven we verder op in dit jaarverslag onder ‘Ontwikkelingen per directie’.

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).

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 baliemedewerkers.

Aantal klachten daalde, bewerkelijkheid nam toe

We stellen een afname vast van het totaal aantal geregistreerde klachten met 18% van 696 naar 571, terwijl bij enkele directies, namelijk Stadsbeheer en DMO, toch sprake is geweest van een stijging van het aantal klachten.

Een voor de hand liggende verklaring voor deze per saldo daling en met name ook voor de stijging van het aantal klachten bij Stadsbeheer zien we in de Coronacrisis, waardoor veel mensen werden opgeslokt. Ze hadden (soms) te veel zaken aan hun hoofd om over andere kwesties te klagen, maar de focus op hun directe woonomgeving was klaarblijkelijk groter door de lockdowns en de irritatie over kwesties die zich daar voordeden liep sneller op.

De daling van het aantal klachten vormt een uitzondering in de (overwegend) oplopende cijferreeks van de afgelopen jaren: 9% (2015), 28% (2016), 14% (2017); -8% (2018, na verzelfstandiging van het Noordelijk Belasting Kantoor en Stichting WIJ Groningen) en 63% (2019). Hoewel bij interpretatie van deze verhoudingsgetallen gezien de geringe absolute omvang van het aantal klachten voorzichtigheid is geboden, denken we in deze cijferreeks een afspiegeling te zien van maatschappelijke ontwikkelingen. Burgers zijn mondiger geworden en 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. Tegelijkertijd neemt de afstand tussen overheden en burgers toe door digitalisering, waardoor er sneller ruis op de lijn is en onvrede lastiger te kanaliseren valt.

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/agressief en veeleisend gedrag in contacten met (onder meer) klachtenfunctionarissen. Met deze groep 'veelvragende' burgers is het contact in het afgelopen jaar intensief geweest; door contacten te structureren, waar nodig vaste contactpersonen te benoemen, goed te luisteren en zaken rustig uit te leggen werden veelvuldige klachten soms ook voorkomen. In het algemeen is de toon van klagers het afgelopen jaar verhard.

Optimalisering klachtenfunctie

Optimalisering van de klachtenfunctie is een voortdurend punt van aandacht. We doen dit door het stimuleren van kennisuitwisseling tussen betrokken medewerkers en via diverse landelijke gremia. De bezetting op de klachtenfunctie breidden we uit. Daarnaast startten we een onderzoek om ervoor te zorgen dat de invulling van de klachtenfunctie in de pas blijft lopen met de hiervoor beschreven ontwikkelingen, zodat we klachten adequaat, constructief en vlot kunnen blijven afhandelen. Een van de klachtenfunctionarissen rondde met goed resultaat een opleiding tot mediator af. Een kwalificatie die goed van pas komt gezien de toenemende complexiteit van casussen en de overwegend verruwende toon van klagers en de daarmee samenhangende behoefte aan conflict-oplossend vermogen.

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). In 2019 daalde dit percentage licht naar 74%, maar het afgelopen jaar steeg dit weer naar 78%.

| Aantal klachten | Ingekomen 2019 | Ingekomen 2020 (t.o.v. 2019) | Afgehandeld | Informeel (t.o.v. afgehandeld) | Formeel |
|-------------------------------|----------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|---------|
| WIMP | 141 | 124 | 121 | 94 | 27 |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 24 | 37 | 36 | 9 | 27 |
| Stadsontwikkeling | 130 | 76 | 65 | 51 | 14 |
| Vastgoed | 2 | 0 | - | - | - |
| Stadsbeheer | 219 | 244 | 242 | 226 | 16 |
| Stadstoezicht | 36 | 8 | 8 | 6 | 2 |
| Publieke dienstverlening | 94 | 58 | 58 | 34 | 24 |
| Concernstaf | 13 | 10 | 8 | 4 | 4 |
| SSC | 37 | 14 | 14 | 7 | 7 |
| Totaal | 696 | 571 (-18%) | 552 | 431 (78%) | 121 |

Toelichting bij voorgaande tabel:

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 evident in één van deze categorieën vallen/onder meerdere noemers te plaatsen zijn.

Voor zover we klachten over bijzonder opsporingsambtenaren (boa's) ontvangen vermelden we deze afzonderlijk conform een aanbeveling van de Ombudsman Groningen. De gemeente heeft echter in 2020 geen klachten boa's ontvangen.

| Categorie klachten | 2020 | Onjuiste informatie | Onheuse bejegening | Incorrecte afhandeling | Overig |
|-------------------------------|------|---------------------|--------------------|------------------------|--------|
| WIMP | 121 | 3 | 34 | 50 | 34 |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 36 | 3 | 4 | 21 | 8 |
| Stadsontwikkeling | 65 | 0 | 10 | 54 | 1 |
| Vastgoed | 0 | - | - | - | - |
| Stadsbeheer | 242 | 5 | 57 | 180 | 0 |
| Stadstoezicht | 8 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| Publieke dienstverlening | 58 | 30 | 12 | 16 | 0 |
| Concernstaf | 8 | 1 | 1 | 6 | 0 |
| SSC | 14 | 10 | 0 | 4 | 0 |
| Totaal | 552 | 52 | 118 | 332 | 50 |

Ontwikkelingen per directie

WIMP

Het aantal klachten conform Awb dat in behandeling werd genomen nam licht af na een eerdere lichte stijging in 2019 (als gevolg van een administratieve correctie) tot in totaal 121. Daarbovenop werd een klein aantal (5) klachten over vigerend beleid behandeld.

Wat in positieve zin opvalt is dat er ondanks de grote hoeveelheid aanvragen voor een uitkering op grond van de TOZO slechts 5 klachten over deze steunmaatregel zijn binnengekomen.

WIMP kreeg met meerdere veelklagers te maken: één van hen diende 6 klachten in; drie anderen elk drie klachten en één mede namens anderen in totaal 5 klachten.

Maatschappelijke Ontwikkeling

Het aantal klachten liep verder op net als in 2019 op maar is met een totaal van 36 behandelde klachten (conform Awb) nog steeds gering te noemen. Daarbovenop werd 1 klacht over vigerend beleid afgedaan, die overigens met tekst en uitleg naar tevredenheid van de klager werd opgelost. Zes klachten, waarvan 5 (deels) gegrond, betroffen het omvangrijke project HH (huishoudelijke hulp), waarbij 3000 indicaties werden omgezet naar maatwerk.

Naar aanleiding van een klacht over de werkwijze van het Meldpunt Overlast & Zorg werd besloten tot een aanpassing van het werkproces: niet relevante privacygevoelige informatie (BSN en geboortedatum) wordt voortaan niet meer in de antwoordmail op meldingen opgenomen.

Drie klagers dienden meerdere klachten in, namelijk 3 en 2 keer 2 klachten. Deze betroffen Stichting WIJ Groningen en werden (daarom) niet ontvankelijk verklaard (klachten over WIJ moeten sinds verzelfstandiging bij de stichting zelf worden ingediend).

Stadsontwikkeling/Vastgoed

Na een sterke toename in 2019 gaf 2020 een sterke afname van het aantal klachten bij Stadsontwikkeling te zien. In totaal werden 65 klachten (conform Awb) afgehandeld. Vastgoed ontving geen klachten.

Klachten betroffen voornamelijk het niet of niet tijdig reageren op meldingen of contactverzoeken. Veel klachten waren complex van aard; afhandeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken bleek daarom niet in alle gevallen haalbaar.

In totaal dienden 3 klagers meerdere klachten in (elk 2). Deze betroffen onder meer de handelwijze van de gemeente met betrekking tot bomen en zonneparken.

De directie Stadsontwikkeling behandelde afgelopen jaar ook 32 beleidsklachten, waarvan er 25 betrekking hadden op de Corona-maatregelen.

Stadsbeheer

De verdubbeling van het aantal klachten in 2019, mogelijk als gevolg van het structureel verlagen van het BORG-niveau en het nog onvoldoende stroomlijnen van processen (meldingen via slim melden app) werd in 2020 opgevolgd door een over het geheel genomen lichte stijging, die vermoedelijk voor een belangrijk deel is toe te schrijven aan een sterkere focus van burgers op hun woonomgeving vanwege de Coronacrisis (lockdowns). In totaal werden 242 klachten (conform Awb) afgehandeld, die zich concentreerden rond een aantal thema's:

- Het **afvalbrengrstation** heeft door de Corona-maatregelen langdurig een groot aanbod van afval door particulieren moeten verwerken. Dit leidde tot lange wachtrijen van auto's en aanvankelijk tot veel klachten. Door goed te luisteren naar klagers en met een aangepaste dienstverlening op hun bezwaren in te spelen konden in de tweede helft van het jaar verdere klachten over het afvalbrengrstation goeddeels voorkomen worden.
- **Bejegeningsklachten**, waaronder rijgedrag (lichte toename tot 24%);
- **Groenonderhoud en bomen** (stabiel op 19%);
- Na een flinke stijging in 2019 (van 2 naar 24 klachten) zien we in 2020 opnieuw veel klachten over **wegen** (19; 8%);
- Het aantal klachten over de **openbare ruimte** is (stabiel) hoog (10%).

In totaal dienden 5 burgers elk 2 klachten in onder meer over schapenbegrazing, rijgedrag en bomenkap. Ook werden 22 beleidsklachten ontvangen met name over harmonisering van het afvalbeleid, over de afwijzer (die niet meer op papier verschijnt) en over het onderhoud van groen/ecologisch maaibeeld.

Diverse klachten leidden tot procesverbeteringen. Na aanpassing sloten administratieve processen binnen Stadsbeheer beter aan op de privacy-normen van de AVG; werkprocessen tussen het KCC en Juridische Zaken werden aangescherpt, de waarschuwingsperiode voor het labelen van fietsen bij het Stadsbalkon werd permanent verlengd en de opstelplaatsen bij het afvalbrengrstation werden aangepast.

Stadstoezicht

Met een totaal van 8 klachten (conform Awb) en 1 beleidsklacht (over evenementenlocatie Stadspark – Drafbaan) ontving Stadstoezicht beduidend minder klachten dan in voorgaande jaren.

Publieke Dienstverlening

Was er in 2019 nog sprake van een verdubbeling van het aantal klachten, afgelopen jaar liep het aantal klachten sterk (met 38%) terug. Het totaal aantal ontvangen (en afgehandelde) klachten van 58 (conform Awb) is sowieso gering te noemen in verhouding tot het aantal klantcontacten per jaar dat bestaat uit 260.000 telefoongesprekken, 100.000 vragen via social media, 30.000 contactformulieren en meer dan 100.000 bezoekers bij de publiekslocaties, waarbij interacties met inwoners en bedrijven via tweede lijns loketten, backoffices en op straat nog buiten beschouwing zijn gelaten. Niettemin vindt stelselmatig terugkoppeling aan medewerkers plaats teneinde de dienstverlening te optimaliseren.

Klachten betroffen met name postbehandeling van aangetekende of andere fysieke documenten, die door het thuiswerken meer gecompliceerd verliep. Werkprocessen zijn daartoe aangepast. Slecht één klager diende meerdere klachten in. Verder werden 5 beleidsklachten in behandeling genomen.

Concernstaf

Het aantal ontvangen klachten nam af tot 10 (conform Awb). De klachten die bij de Concernstaf binnenkomen zijn veelal complex van aard en annex met het domein van een of meerdere vakdirecties, zodat behandeling meer tijd kan kosten.. De Concernstaf ontving ook 22 beleidsklachten, waarvan 19 het Coronabeleid betroffen

SSC

Het aantal klachten nam na een sterke toename in 2019 het afgelopen jaar weer flink af tot een totaal van 14 (conform Awb).

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 veranderde weinig en bedroeg 41%, resp. 10%. Ter vergelijking: 2019 32% gegrond en 16% deels gegrond; 2018 34% gegrond en 18% deels gegrond; 2017 33% gegrond en 18% deels gegrond.

| Oordeel klachten | Formeel afgehandeld | Gegronnd | Deels gegronnd | Ongegrond | Geen oordeel |
|-------------------------------|---------------------|----------|----------------|-----------|--------------|
| WIMP | 27 | 7 | 3 | 14 | 3 |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 27 | 8 | 4 | 11 | 4 |
| Stadsontwikkeling | 14 | 6 | 0 | 6 | 2 |
| Vastgoed | - | - | - | - | - |
| Stadsbeheer | 16 | 2 | 3 | 9 | 2 |
| Stadstoezicht | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Publieke dienstverlening | 24 | 13 | 0 | 11 | 0 |
| Concernstaf | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| SSC | 7 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| Totaal | 121 | 41 (34%) | 10 (8%) | 58 (48%) | 12 (10%) |

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 91% van de casussen; in 2019 was dat 84%; in 2018 was dat 89%; in 2017 91%.

Opmerkelijk is wel dat de directies met de meeste klachten WIMP en Stadsbeheer overwegend goede scores laten zien. Dat geldt ook voor DMO, waar het aantal klachten in absolute zin vrij laag is, maar toch sprake was van een relatief sterke stijging van het aantal klachten. Bij de directies SSC, Stadsontwikkeling, en Concernstaf, waar juist sprake was van een sterke afname van het aantal klachten, bleef het tempo van afhandelen achter op het gemiddelde. Bij deze directies werd daarom met een kwalitatieve impuls aan de klachtenfunctie, respectievelijk capaciteitsuitbreiding ingezet op verbetering.

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, omdat klagers soms niet (tijdig) bereikbaar zijn voor het opvragen van benodigde informatie of omdat we klagers op verzoek uitstel verlenen om aanvullende informatie te kunnen aanleveren.

| Afhandelingstermijn | Afgehandelde klachten | <6 weken | 6-10 weken | >10 weken |
|-------------------------------|-----------------------|-----------|------------|-----------|
| WIMP | 121 | 115 (95%) | 4 | 2 |
| Maatschappelijke Ontwikkeling | 36 | 35 (97%) | 0 | 1 |
| Stadsontwikkeling | 65 | 48 (74%) | 8 | 9 |
| Vastgoed | 0 | - | - | - |
| Stadsbeheer | 242 | 224 (93%) | 8 | 10 |
| Stadstoezicht | 8 | 8 (100%) | - | - |
| Publieke dienstverlening | 58 | 54 (93%) | 4 | - |
| Concernstaf | 8 | 5 (63%) | 3 | - |
| SSC | 14 | 11 (79%) | 0 | 3 |
| Totaal | 552 | 500 (91%) | 27 | 25 |

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 2020 zijn, net als in voorgaande jaren, geen meldingen ontvangen.