


Onderwerp Halfjaarrapportage klachten 2023
ter informatie
Steller F. Lodewijks

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 0625105695 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk 307267-2023
Datum 11-10-2023 Uw brief van Uw kenmerk 

Geachte lezer,

Hierbij bieden wij u de Halfjaarrapportage klachten 2023 aan. De Halfjaarrapportage klachten 2023 schetst een beeld van de klachtbehandeling van januari 2023 tot en met juni 2023. Er wordt een algemeen overzicht gegeven en de ontwikkelingen per directie worden beschreven. Met deze brief nemen wij u mee in de belangrijkste ontwikkelingen. Voor het volledige (cijfermatige) overzicht en verdere bevindingen verwijzen wij u graag naar de halfjaarrapportage zelf.

Lichte daling klachten

In de eerste helft van 2023 zien we het aantal klachten voorzichtig dalen. Er zijn in het eerste halfjaar van 2023 minder klachten binnen gekomen in vergelijking met het eerste halfjaar van 2022.

Veelklagers

Een andere ontwikkeling die we zien is dat de gemeente in toenemende mate te maken heeft met een kleine groep mensen die een onevenredig groot beroep doet op de organisatie. In het verslag wordt deze groep mensen aangeduid met de term 'veelklagers'. 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. Vanwege hun onvrede komen deze mensen vaak bij een klachtenfunctionaris terecht. Het vinden van een passende manier om met deze groep mensen om te gaan heeft de volledige aandacht van de gemeente.

Halfjaarrapportage

Sinds 2016 bieden wij u halfjaarlijks een rapportage aan. Dit is vanaf dat moment onderdeel geworden van de VGR-II. In april is in een brief aan uw raad (kenmerk 138581-2023) voorgesteld de halfjaarrapportage niet langer onderdeel te laten zijn van de VGR maar dit in een aparte brief aan u voor te leggen. Gelet op de aard en de omvang van de klachten op dit moment, is er echter geen aanleiding om de separate halfjaarrapportage nog te continueren. Het maken van de halfjaarrapportage vergt de benodigde inzet terwijl het beeld wat uit de rapportage komt ook in het Jaarverslag Klachten uitgebreider wordt besproken. Om die reden zijn wij voornemens geen halfjaarlijkse rapportages meer te sturen. Mocht u daar in de toekomst weer behoefte aan hebben dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

locosecretaris,
Bert Popken

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.