

Onderwerp Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke
Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

Steller GH Urban

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 45 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 4908368

Datum 14 APR 2015 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Elk jaar wordt een jaarverslag opgesteld over de klachten die in het afgelopen jaar bij de gemeente zijn binnengekomen en behandeld. Burgers en bedrijven kunnen in eerste instantie een klacht indienen bij de gemeente, indien zij menen dat zij onjuist zijn behandeld door de gemeente. Indien de afhandeling door de gemeente niet naar tevredenheid gebeurt, kan in tweede instantie een klacht worden ingediend bij de gemeentelijke Ombudsman. Ook de Ombudsman heeft een jaarverslag opgesteld over de werkzaamheden in het afgelopen jaar. Onlangs bent u daarover door de Ombudsman geïnformeerd. In deze brief zal worden ingegaan op opvallende zaken uit de verslagen. Doel is een zorgvuldige afhandeling van klachten en het verbeteren van de dienstverlening.

Jaarlijks wordt eveneens gerapporteerd over de werkzaamheden m.b.t. de Regeling klokkenluiders. Er zijn geen meldingen gedaan over vermoedens van een misstand. Hierna zal daar kort op in worden gegaan.

Jaarverslag klachten 2014

In het gemeentelijke jaarverslag zijn de gegevens van 2014 vergeleken met die van voorgaande jaren. In de bijlage bij het jaarverslag is een verslag te vinden van de griffie, waarbij wordt ingegaan op de klachten die de raad betroffen in 2014 (4).

Als opvallende zaken uit het jaarverslag kunnen worden genoemd:

- In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder afgenomen. De dalingen hebben voor een deel te maken met de oplossingsgerichte insteek voor afhandeling van klachten. Daarbij wordt geprobeerd om via een snelle interventie een klacht op te lossen (binnen enkele dagen), waardoor er geen klacht wordt geregistreerd en

niet de hele klachtenprocedure hoeft te worden doorlopen. Er kan sprake zijn van een snel op te lossen probleem, een misverstand of het is voldoende dat de klager merkt dat hij serieus wordt genomen en dat er aandacht is voor zijn probleem. De helft van de klachten is binnengekomen bij de Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Inkomensdienstverlening. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147).

- Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling': de klager vindt dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen. Ruim één op de vijf klachten (63) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit is vergelijkbaar met het aantal in 2013.
- Ruim twee derde van de klachten (202) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast zijn 29 klachten binnen een week afgehandeld. Bij de overige klachten (61) wordt de afhandelingstermijn van 6 weken overschreden. In een aantal gevallen is de klager hierover tijdig geïnformeerd. In vergelijking met 2013 is het aantal klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen (2013: 35). Daarmee is het aantal weer terug op het niveau van 2012. Als verklaringen kunnen worden genoemd vakantie- en piekdrukke en organisatorische veranderingen.
- In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald. Beleidsklachten kwamen binnen bij Publiekszaken (24), Stadsbeheer (26) en Stadstoezicht (30).
- In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is iets gestegen.

Een kwetsbaarheid komt naar voren bij de overschrijding van de beslistermijn. Het aantal overschrijdingen is weer op het niveau van 2012. Deels is er weliswaar sprake van een overschrijding in overleg met de klager, maar bij een aantal klachten is dit niet het geval. Feit is in elk geval dat een overschrijding van de beslistermijn van 6 weken m.b.t. de afhandeling van klachten in 61 gevallen te hoog is. Deze overschrijding is een belangrijk signaal waarop door de verantwoordelijk directeuren actie wordt ondernomen.

Verslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2014

Op 1 maart 2014 is mevrouw Hermans aangetreden als gemeentelijke Ombudsman. Zij heeft inzicht gegeven in de werkzaamheden van afgelopen jaar, in de vorm van een jaarverslag met korte samenvattingen van de behandelde zaken in 2014.

Het totale aantal inhoudelijk afgehandelde zaken door de ombudsman is 138 en vergelijkbaar met het aantal in 2013 (134).

Opvallend in het verslag is dat de nadruk ligt op het gebrek aan inlevingsvermogen in een aantal gevallen. Overleg met de klant en juiste communicatie zijn bepalend in het voorkómen en oplossen van problemen met burgers. De bevindingen van de Ombudsman leiden in een aantal gevallen tot verbeteringen in de dienstverlening die worden doorgevoerd om een herhaling van klachten te voorkómen.

Lerend effect voor de organisatie

Zowel het interne jaarverslag als het jaarverslag van de Ombudsman geven voldoende aanleiding om de komende tijd nog meer in te zetten op het lerend vermogen van de organisatie, waarbij geleerd wordt van de klachten die zijn binnengekomen. Hoewel het aantal klachten meevalt, zeker gezien het grote aantal contacten tussen burgers en de gemeente, nemen we iedere klacht uiteraard serieus. Het stelt de organisatie immers in staat verbeteringen door te voeren en beter te luisteren naar burgers. Daarvoor wordt een aantal acties ondernomen. Allereerst wordt actie ondernomen om overschrijdingen van de beslistermijn te voorkómen. Ook worden er wijzigingen doorgevoerd in de wijze van beleggen van de klachtenfunctie voor een effectievere klachtafhandeling. Daarbij wordt erop ingezet om bij een klacht snel aan de voorkant te handelen richting klager om een probleem snel op te lossen.

Uit het jaarverslag van de Ombudsman komt de aanbeveling naar voren om inlevend gedrag breed in de organisatie uit te dragen en te stimuleren. Hierbij gaat het niet alleen over de wijze van afdoening van de klachten zelf, maar vooral de processen die daaraan vooraf gaan, waarover geklaagd wordt dus. Dit is heel breed, want daarmee gaat het over de hele uitvoering van de gemeente. Wel speelt dit aspect in het bijzonder m.b.t. sociale zekerheid, waarbij het gaat om kwetsbare mensen, die zich soms geen raad weten met de vele regelingen waar zij mee te maken hebben. De communicatie moet daarom beter afgestemd zijn op de doelgroep. Het schrijven van een brief moet gebeuren vanuit het besef dat die brief grote consequenties kan hebben voor de burger. Daar moet in de contacten met de burger rekening worden gehouden. Een gebrek aan persoonlijk contact en inlevingsvermogen levert op dat burgers zich genoodzaakt zien een klacht in te dienen, als ze deze drempel al nemen. Daarom zal eerder een traject van mediation moeten worden ingezet, als daarmee het indienen van een klacht kan worden voorkómen. Concreet zal er een toets plaatsvinden op een selectie van brieven die de gemeente stuurt, waarbij de consequenties van de brief groot zijn en de communicatie daarom extra belangrijk is. Met de directeuren worden afspraken gemaakt om hieraan invulling te geven. De dienstverlening m.b.t. sociale zekerheid heeft nadrukkelijk onze aandacht, getuige onder andere de verbetering van de leesbaarheid van beschikkingen, het uitvoeringsplan armoedebeleid en de start van het veranderlab innovatie sociale zekerheid. Dit

Jaarverslag klachten 2014, Jaarverslag werkzaamheden gemeentelijke
Ombudsman 2014 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

Concreet zal er een toets plaatsvinden op een selectie van brieven die de gemeente stuurt, waarbij de consequenties van de brief groot zijn en de communicatie daarom extra belangrijk is. Met de directeuren worden afspraken gemaakt om hieraan invulling te geven.

De dienstverlening m.b.t. sociale zekerheid heeft nadrukkelijk onze aandacht, getuige onder andere de verbetering van de leesbaarheid van beschikkingen, het uitvoeringsplan armoedebeleid en de start van het veranderlab innovatie sociale zekerheid. Dit jaarverslag biedt aanknopingspunten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Verslag Regeling klokkenluiders

O.g.v. de Regeling klokkenluiders brengen de interne vertrouwenspersoon (de concerncontroller) en de gemeentelijke Ombudsman over de externe procedure verslag uit van de werkzaamheden. O.g.v. de Regeling klokkenluiders kan een ambtenaar een vermoeden van een misstand melden. Een misstand is een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot de gemeentelijke organisatie waar de ambtenaar werkzaam is over bijvoorbeeld een strafbaar feit of een schending van de integriteit. Zowel bij de concerncontroller als de Ombudsman zijn in 2014 geen meldingen van een vermoeden van een misstand binnengekomen.

De verslagen worden openbaar gemaakt door plaatsing op de gemeentelijke website en de website van de gemeentelijke Ombudsman.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

jaarverslag 2014

BIJLAGE

klachten gemeente Groningen

maart 2015

Voorwoord

Wie niet tevreden is over de publieke dienstverlening van de gemeente Groningen, kan een klacht indienen. Als gemeentelijke organisatie krijgen we gelukkig snel signalen als de dienstverlening achterblijft bij de verwachting. Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2014 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. Ze zijn vooral afkomstig van burgers.

In 2014 zijn er veel veranderingen doorgevoerd binnen de gemeentelijke organisatie, mede om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Zo hebben we afscheid genomen van de vertrouwde diensten. Hiervoor in de plaats zijn directies en organisatieonderdelen gekomen, die beter aansluiten bij de wensen van onze burgers. Ondanks de ingrijpende organisatiewijziging, zijn we er toch in geslaagd de aandacht op het 'buiten' gericht te houden.

In 2014 is het aantal klachten over onze publieke dienstverlening licht gedaald. Dat is een positief signaal, in het licht van de interne veranderingen. Daar staat een stijging tegenover van het percentage klachten dat niet binnen de afgesproken termijn is afgehandeld.

2015 is dus allerm minst een jaar om tevreden achterover te leunen. Nog steeds vinden we elke klacht er een te veel. De nieuwe organisatorische indeling van de gemeentelijke organisatie biedt ons nieuwe mogelijkheden om de kwaliteit van onze publieke dienstverlening te verbeteren. Werk aan de winkel!

Peter den Oudsten
Burgemeester van Groningen

Maart 2015

Inhoud

Samenvatting

- 1 Klachtenprocedure
- 2 Organisatieverandering
- 3 Aantal klachten
- 4 Categorieën
- 5 Onderwerpen
- 6 Afhandelingstermijn
- 7 Verbeteringen dienstverlening
- 8 Beleidsklachten
- 9 Meldingen

Bijlagen

- A Klachtenfunctionarissen
- B Verslag Griffie

Samenvatting

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij het betrokken organisatieonderdeel een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Veel klachten komen centraal binnen bij het Klant Contact Centrum. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Aantal

In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder afgenomen. De helft van de klachten (50%) is binnengekomen bij de Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147).

Categorie

Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De voorgaande twee jaar viel bijna twee derde van de klachten in deze categorie. Meer dan in de voorgaande twee jaren zijn klachten geboekt in de categorie 'overig'. Ruim één op de vijf klachten (22%) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit is iets meer dan in 2013 (19%).

Afhandelingstermijn

Ruim twee derde van de klachten (69%) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast wordt 10% zelfs binnen een week afgehandeld. Bij de overige klachten (21%) wordt de afhandelingstermijn overschreden. Dit is toegestaan als de klager hierover tijdig wordt geïnformeerd. Hoe vaak dat gebeurt, wordt niet geregistreerd. In vergelijking met 2013 is het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen (2013: 12%). Daarmee is het percentage weer terug op het niveau van 2012. Hiervoor worden maatregelen getroffen.

Verbeteringen

In 2014 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van klachten die direct hebben geleid tot een verbetering in de dienstverlening. Voorbeelden zijn: de toon van een aanmaningsbrief is aangepast, informatie op de website is verduidelijkt en de telefonische bereikbaarheid is verbeterd.

Beleidsklachten

In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald. Beleidsklachten kwamen alleen binnen bij Publiekszaken (30%), Stadsbeheer (33%) en Stadstoezicht (38%).

Meldingen

In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2013 iets gestegen.

1 Klachtenprocedure

Dit hoofdstuk beschrijft in het kort hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen. Deze werkwijze is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, die regels voorschrijft over het omgaan tussen burger en overheid.

Klacht indienen

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de gemeente een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Veel klachten komen centraal binnen bij het Klant Contact Centrum.

Afhandeling

Een klacht wordt afgehandeld bij het organisatieonderdeel waar de klacht zich op richt. Voor elk organisatieonderdeel is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De klager ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn de klager een reactie kan verwachten.

Binnen zes weken reactie

De ambtenaar die de klacht behandelt, geeft zowel de klager als de betrokken gemeentemedewerker de kans om zijn visie te geven. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht. Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan. De Ombudsman geeft een verslag van de werkzaamheden.

Aanspreekpunt

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. Ze nemen de klacht in behandeling, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar het afdelingshoofd van de betrokken afdeling, bewaken het tijdspad, coördineren de afhandeling en rapporteren aan de directie. Verder voeren ze overleg met andere klachtenfunctionarissen voor een eenduidige aanpak. Ook hebben ze regelmatig contact met de Ombudsman. Jaarlijks rapporteren de klachtenfunctionarissen aan hun vakdirecties en aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

Registratiesysteem

Sinds februari 2014 gebeurt registratie en afhandeling van klachten via het Medewerkersportaal, op basis van de principes van 'zaakgericht werken'. Dit betekent dat het proces volledig digitaal wordt uitgevoerd en dat vooral op hoofdlijnen wordt gestuurd. Ook kunnen zaken in dit systeem makkelijker worden overgenomen door een ander, bijvoorbeeld als een klachtenfunctionaris afwezig is. Verder zijn in dit systeem de klachten vanuit het collegespreekuur opgenomen, evenals de afhandeling van onderzoeken door de Ombudsman.

2 Organisatieverandering

In 2014 is de gemeente Groningen onderhevig geweest aan een organisatieverandering. Toch zijn in dit jaarverslag de gegevens van 2014 nog goed te vergelijken met voorgaande jaren.

De organisatie van de gemeente Groningen bestond tot voor kort uit acht diensten. Deze zijn in 2014 vervangen door diverse organisatieonderdelen en directies.

Bij elke gemeentelijke dienst was een klachtenfunctionaris benoemd. De verschuivingen binnen de organisatie hebben geleid tot een herschikking van de klachtenfuncties. Op dit moment, begin 2015, zijn er negen klachtenfunctionarissen. Elke klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling van één of meerdere organisatieonderdelen. In 2015 wordt de wijze waarop de klachtenfuncties binnen de organisatie zijn belegd, opnieuw bezien.

Per 1 Januari 2014 is de gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg in werking getreden voor de werkzaamheden van de GGD. De gemeente Groningen is belast met de uitvoering van de aan de regeling opgedragen taken op het gebied van de publieke gezondheid. De werkzaamheden die daarbij worden verricht worden gedaan onder de verantwoordelijkheid van de directeur van deze regeling en niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Groningen. De klachten die daarbij in behandeling zijn genomen zijn wel in het gemeentelijke jaarverslag opgenomen om een paar redenen. De klachten die worden ingediend betreffende de GGD worden afgehandeld volgens het klachtenprotocol van de gemeente Groningen, afgezien van de medische klachten. Deze medewerkers zijn in dienst van de gemeente Groningen. Als er een klacht tegen een medewerker wordt ingediend is dat een klacht tegen een medewerker, in dienst van de gemeente Groningen. De inzet op het lerend effect dat uitgaat van ingediende klachtenvermogen geldt daarmee ook voor de medewerkers van de GGD die in dienst zijn en deels zitten bij de gemeente. Voor de klachten die volgens het gemeentelijke klachtenprotocol worden afgehandeld is er daarom voor gekozen te rapporteren in het gemeentelijke jaarverslag. Over de medische klachten wordt gerapporteerd aan de gemeenschappelijke regeling.

In het jaarverslag klachten is het gebruikelijk om de cijfers te vergelijken met de twee voorgaande jaren. Dat gebeurt ook in dit jaarverslag, over 2014. De cijfers van de organisatieonderdelen over 2014 worden zo veel als mogelijk vergeleken met de cijfers van de diensten waar de taken eerder waren belegd. De vergelijking met voorgaande jaren is daarmee vrij goed mogelijk.

3 Aantal klachten

In 2014 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 292 klachten binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2013 (toen: 297). De afgelopen jaren is het aantal klachten steeds verder gedaald.

Organisatieonderdeel	Geregistreeerde klachten			Pct 2014
	2012	Aantal 2013	2014	
Concernstaf/college	2	3	0	
Publieke Dienstverlening	31	49	37	13%
--	4	1	--	
GGD	29	14	31	11%
Stadsbeheer	76	47	38	13%
Stadstoezicht			18	6%
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	1	2	1%
RO	30	17	16	5%
EZ			0	0%
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	160	165	147	50%
SSC			3	1%
Totaal	334	297	292	100%

Wat valt op?

- Het totaal aantal klachten in 2014 is iets lager dan het jaar ervoor (297). De afgelopen jaren nam het aantal klachten steeds af. De daling vlakkt wel af.
- De helft van de klachten (50%) is binnengekomen bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten**. Het aantal klachten is hier wel afgenomen (van 165 naar 147). Mogelijk komt dit doordat de directies klachten over het niet terugbellen door een medewerker niet meer direct als een klacht registreren. In plaats hiervan wordt de medewerker gevraagd om de klant zo snel mogelijk alsnog terug te bellen.
- Bij **Publieke Dienstverlening** is het aantal klachten gedaald van 49 naar 37. Dit komt onder andere doordat er veel aandacht is besteed aan het geven van juiste informatie. Dit ging in het verleden vaker mis doordat er veel flexwerkers aan de balies zitten. Ook zijn de burgers nu meer gewend aan het afsprakenbeleid.
- Bij **GGD** is het aantal geregistreeerde klachten gestegen van 14 naar 31. Daarmee is het niveau van 2012 weer bereikt. In 2013 blijkt een aantal klachten ten onrechte niet als klacht te zijn aangemerkt.
- **Stadsbeheer** en **Stadstoezicht** ontvingen samen 56 klachten, meer dan Stadsbeheer (Milieudienst) in 2013 (47). Deze stijging wordt veroorzaakt door een groter aantal geregistreeerde klachten over de ondergrondse containers.
- Bij **Stadstoezicht** gingen 16 van de 18 klachten over de bijzondere opsporingsambtenaren (boa's). Hiervan hadden 3 klachten betrekking op de bevoegdheden van de boa. Deze zijn daarom ter informatie naar het Openbaar Ministerie en de Korpschef gezonden.

Organisatieonderdelen met de meeste klantcontacten

Dat het aantal klachten per organisatieonderdeel verschilt, heeft natuurlijk ook te maken met de verschillen in het aantal klantcontacten. Hieronder de vier organisatieonderdelen waarmee de burgers het meest contact hebben.

Publieke Dienstverlening (Kreupelstraat en Harm Buitenplein)	147.500
GGD	Wmo (stad Groningen): 38.000 klantcontacten Taken voor alle Groningse gemeenten: ruim 100.000 klantcontacten.
Stadsbeheer	Per jaar worden er 5,3 miljoen afvalzakken gestort op ondergrondse containers. De minicontainers worden circa 1 miljoen keer per jaar geleegd.
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten	Circa 11.000 personen met een uitkering, daarnaast andere klanten.

4 Categorieën

Ruim de helft van de klachten die we in 2014 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'.

De klachten die de gemeente krijgt, verdelen we in vier categorieën: onjuiste informatie, onheuse bejegening, incorrecte afhandeling en overig (zie kader).

Organisatieonderdeel	Totaal	Categorieën			
		Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Concernstaf/college	0	0	0	0	0
Publieke Dienstverlening	37	7	7	9	14
GGD	31	6	15	9	1
Stadsbeheer	38	3	2	31	2
Stadstoezicht	18	5	9	3	1
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	1	1	0
RO	16	2	3	3	8
EZ	0	0	0	0	0
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	147	8	26	102	11
SSC	3	0	0	1	2
Totaal 2014	292	31	63	159	39
	100%	11%	22%	54%	13%
2013	297	10%	19%	64%	7%
2012	334	8%	22%	64%	6%

Wat valt op?

- De meeste klachten hebben betrekking op 'incorrecte afhandeling' (54%). De voorgaande twee jaar viel bijna twee derde van de klachten in deze categorie.
- Meer dan in de voorgaande twee jaren zijn klachten geboekt in de categorie 'overig'. Dit heeft te maken met de wijze waarop in de eerste maanden de klachten zijn geregistreerd in het nieuwe registratiesysteem 'Medewerkersportaal'.
- Ruim één op de vijf klachten (22%) valt in de categorie 'onheuse bejegening'. Dit zijn klachten waarbij de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk heeft ervaren. Dit is iets meer dan in 2013 (19%).
- De **GGD** heeft relatief veel klachten in deze categorie (15 van de 31). Veel van deze klachten ontstaan door een onprettige samenwerking met een van de consultatiebureau medewerkers of door het verplaatsen van afspraken op het consultatiebureau. De leidinggevende gaat dan in gesprek met de burger. Vaak wordt een en ander uitgesproken en blijft het kind het consultatiebureau bezoeken. Voor het verplaatsen van afspraken wordt indien mogelijk een verklaring gegeven (ziekte, onderbezetting) en daarmee is de relatie dan weer hersteld.
- Ook bij **Stadstoezicht** zijn relatief veel bejegeningklachten geregistreerd (9 van de 18). Deze klachten gaan vaak over het optreden van een bijzondere opsporingsambtenaar (boa). De boa's hebben vaak een vervelende boodschap (bijvoorbeeld een boete voor een loslopende hond) en dat kan resulteren in een klacht over het optreden van de boa.
- Bij **Publieke Dienstverlening** zijn er minder bejegeningklachten dan in 2013 die het gevolg zijn van het afsprakenbeleid. De burgers zijn er nu meer aan gewend dat ze een afspraak moeten maken.

- Bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten** is het aandeel bejegeningklachten gedaald. Hier is veel in geïnvesteerd.

Onjuiste informatie	De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
Onheuse bejegening	De klager heeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
Incorrecte afhandeling	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen.
Overig	Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën thuishoren.

5 Onderwerpen

De onderwerpen van de klachten die we in 2014 hebben ontvangen, zijn weer divers. Dit is het gevolg van de verschillende vormen van dienstverlening die de gemeente aanbiedt.

De tabel hieronder geeft voorbeelden van de uiteenlopende onderwerpen waarover de gemeente in 2014 klachten heeft ontvangen.

Organisatieonderdeel	Voorbeelden van klachten
Concernstaf/college	--
Publieke Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Lange telefonische wachttijden • Gedrag medewerker stembureau
GGD	<ul style="list-style-type: none"> • Tevergeefs wachten op de TBC-bus • Geen goed contact met ondersteuner vanuit sociaal wijkteam.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Vuilniszakken geplaatst bij volle ondergrondse containers • Defecte / volle containers • Groenbeheer.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> • De bejegening door opsporingsambtenaren (boa's) bij een bekeuring. • Voorwaarden voor evenementenvergunningen pakken nadelig uit.
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Verwachtingen over Team Leerlingzaken die niet waargemaakt konden worden. • Meldpunt Overlast heeft niet of te laat gereageerd op melding over burenoverlast.
RO	<ul style="list-style-type: none"> • Geen reactie op brief. • Toegangsweg bouwkavels. • Communicatie gemeente over omgang met inspraakreactie.
EZ	--
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Onduidelijkheid of kosten voor schuldbemiddeling één of twee keer zijn opgevoerd. • 'Verhoortechnieken' van sociaal rechercheur bij onderzoek naar vermeende bijverdiensten. • Vermeende schending privacy familieleden in gesprek bewindvoering. • Weinig besprekkamers in het nieuwe gebouw.
SSC	<ul style="list-style-type: none"> • Gebouw niet goed fysiek bereikbaar. • Informatie niet goed verstrekt.

6 Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2014 is bij 21% van de klachten deze termijn overschreden. Dit is een verslechtering ten opzichte van 2013 en is ongeveer gelijk aan dat van 2012.

Organisatieonderdeel	Afhandelingstermijn			
	Totaal	Binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	Meer dan 6 weken
Concernstaf/college	0	0	0	0
Publieke Dienstverlening	37	3	30	4
GGD	31	0	28	3
Stadsbeheer	38	12	24	2
Stadstoezicht	18	1	10	7
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	0	2
RO	16	2	5	9
EZ	0	0	0	0
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	147	11	102	34
SSC	3	0	3	0
Totaal 2014	292	29	202	61
	100%	10%	69%	21%
2013	297	26%	79%	12%
2012	334	14%	65%	22%

Wat valt op?

- Ruim twee derde van de klachten (69%) wordt afgehandeld binnen één tot zes weken. Daarnaast wordt 10% zelfs binnen een week afgehandeld. In totaal is dus bij vier op de vijf klachten de wettelijke afhandelingstermijn gehaald.
- Bij de overige klachten (21%) wordt de afhandelingstermijn overschreden. In een aantal gevallen is gebruik gemaakt van de mogelijkheid voor termijnverlenging.
- In vergelijking met 2013 is het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken gestegen: van 12 procent naar 21 procent. Daarmee is het percentage weer terug op het niveau van 2012.
- Bij **RO** kenden relatief veel klachten (9 van de 16, dus 56%) een termijn van langer dan zes weken. Bij meerdere klachten is dit het gevolg van de zomer- of kerstvakantie (van klager of betrokkenen). Bij de klachten waarbij de gestelde termijn niet gehaald wordt, zijn er altijd nieuwe termijnen afgesproken met de klager(s).
- Ook bij **Stadstoezicht** zijn relatief veel klachten (7 van de 23, oftewel 30%) niet binnen zes weken afgehandeld. De verklaring ligt in de vele beleidsmatige en personele ontwikkelingen. De klachtafhandeling is daarbij in het gedrang gekomen.
- Bij de **Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten** duurde de afhandeling van 34 van de 147 klachten (23%) meer dan zes weken. Dit is deels te verklaren door piekdruk: in vakanties wordt meer geklaagd en is de beschikbare capaciteit aan klachtenfunctionarissen kleiner. Verder is in het voorjaar van 2014 de ondersteuning van de klachtenfunctionaris weggefallen. Er is vervanging gevonden, maar dat heeft (inwerk)tijd gekost. Begin 2014 konden teamleiders minder snel reageren, waarschijnlijk door hun drukke werkzaamheden in verband met de reorganisatie. Ook speelt hier een rol het tijdrovende aspect van plannen van (hoor)gesprekken met klanten en/of hun gemachtigden, waarbij met meerdere agenda's en de vakanties rekening gehouden moet worden.

7 Verbeteringen dienstverlening

Elke klacht is er een teveel. Maar uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2014 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Organisatieonderdeel	Klacht en verbetering
Concernstaf/college	--
Publieke Dienstverlening	Klacht: De telefonische bereikbaarheid is slecht. Verbetering: Het Klant Contact Centrum heeft hier veel aandacht aan besteed. Dit gaat nu beter.
	Klacht: Bepaalde informatie op de website is niet juist. Verbetering: De website is aangepast.
	Klacht: De toon van de aanmaningsbrief valt bij mij verkeerd. Verbetering: We hebben de toon van de brief aangepast.
GGD	Klacht: Doordat een vaccin (tijdelijk) niet aanwezig was, moest ik terugkomen. Toen is een extra consult in rekening gebracht. Verbetering: Meteen na binnenkomst van de klacht is dit aan de afdeling gemeld. In het werkoverleg is besproken dat dit niet terecht was. Uiteraard zijn de kosten voor het consult terugbetaald. Klacht: Ik was niet tevoren geïnformeerd over de aanwezigheid van een stagiaire op het consultatiebureau. Verbetering: Op de balie van het consultatiebureau staat nu een bordje wanneer er een stagiaire meeloopt. In het MT van de afdeling jeugd wordt verder nagedacht over de wijze van berichtgeving van de aanwezigheid van een stagiaire.
Stadsbeheer	Klacht: Ik heb overlast van een gemeentelijke boom, en snap niet waarom de boom niet gekapt kan worden. Verbetering: Bij het afwijzen van een kapvergunning voor een gemeentelijke boom sturen we voortaan standaard het 'wegingsformulier' met de toelichting mee. Klacht: Er ligt vaak glas op het fietspad. Verbetering: Chauffeurs zijn geïnstrueerd om met de veegmachine niet te snel te rijden, want dan wordt niet alle glas weggeveegd.
Stadstoezicht	Klacht: Ik sta voor voldongen feiten nu de gemeente een vergunning heeft verleend voor een evenement. Verbetering: We gaan extra sturen op de informatieplicht voor de organisator van het evenement. Klacht: Ik ben ontevreden over de manier van communiceren door de opsporingsambtenaar. Verbetering: We geven veelvuldig aandacht aan communicatieve vaardigheden van de boa's, zowel in reguliere werkoverleggen als in trainingen. Klacht: Ik ben ontevreden over de procedure die de opsporingsambtenaar heeft gevolgd. Verbetering: We hebben diverse procedures vastgelegd in protocollen.
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	Klacht: De afdeling kan niet aan mijn verwachtingen voldoen. Verbetering: Medewerkers zijn zich nog meer bewust geworden van belang om goed te communiceren over hun rol.
RO	Klacht: Het proces om tot een oplossing te komen van een verkeersprobleem duurt veel te lang. Verbetering: Als in de toekomst bij andere projecten de procedure

	<p>uitloopt, zullen we proberen direct betrokkenen tijdig te informeren en op de hoogte te houden van de ontwikkelingen.</p> <p>Klacht: Ik ervaar geluidsoverlast. Verbetering: Geluidsoverlast kan gemeld worden bij Meldpunt Overlast. Dit zijn in beginsel geen klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Op de website werd het woord klacht gebruikt i.p.v. melding. De tekst op de website over geluidsoverlast is aangepast.</p> <p>Klacht: Ik ben niet tevreden over de communicatie van de gemeente over hoe om wordt gegaan met mijn inspraakreactie. Verbetering: Bij toekomstige projecten zal er meer aandacht worden besteed hoe wordt omgegaan met inspraakreacties. De insprekers moeten duidelijk weten hoe wordt omgegaan met hun reacties voordat ze inspreken of een inspraakreactie schrijven.</p>
EZ	--
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	<p>Klacht: De medewerkers zijn niet (voldoende) bekend met de regeling 'werk voor alleenstaande ouders in de bijstand met jonge kinderen'. Verbetering: In het werkoverleg is deze regeling, waar niet vaak gebruik van wordt gemaakt, (weer) onder de aandacht van de medewerkers gebracht.</p> <p>Klacht: Ik heb van zorgverzekeraar Menzis een mailing gekregen over verzekeringen, op basis van informatie die door de gemeente is verstrekt. Verbetering: Met het oog op de privacy is geregeld dat er voortaan niet weer op deze manier gegevens verstrekt worden.</p>
SSC	--

8 Beleidsklachten

In 2014 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 292 klachten) in totaal 80 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2013 is het aantal beleidsklachten gedaald.

Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht. Bijvoorbeeld: iemand vindt het niet terecht dat de opbrengst van de hondenbelasting ook aan andere doeleinden wordt besteed. Of iemand klaagt over een vastgestelde procedure voor het kappen van bomen.

De gemeentelijke organisatie mag deze beleidsklachten (op grond van de Awb) niet als klacht in behandeling nemen. Ze worden wel geregistreerd. Wie het niet eens is met een beslissing over bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, kan hiertegen bezwaar of beroep aantekenen. Dit rekenen we niet tot de (beleids)klachten.

Organisatieonderdeel	Geregistreerde beleidsklachten			
	2012	Aantal 2013	2014	Pct 2014
Concernstaf/college	3	0	0	
Publieke Dienstverlening	18	26	24	30%
GGD	0	0	0	
Stadsbeheer			26	33%
Stadstoezicht	70	70	30	38%
Directie Maatschappelijke ontwikkeling	2	0	0	
RO			0	
EZ	24	3	0	
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten (o.a. Inkomensdienstverlening)	0	1	0	
SSC			0	
Totaal	117	100	80	100%

Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is in 2014 gedaald van 100 naar 80. Deze beleidsklachten kwamen alleen binnen bij Publiekszaken (30%), Stadsbeheer (33%) en Stadstoezicht (38%). Bij de overige organisatieonderdelen zijn geen beleidsklachten geregistreerd.
- Bij **Stadstoezicht** en **Stadsbeheer** is het aantal beleidsklachten gedaald van 70 naar (opgeteld) 56. Stadstoezicht heeft geen eenduidige verklaring voor de afname. Bij Stadsbeheer waren er minder klachten over het hondenbeleid.
- Bij RO en EZ kwamen in 2014 geen beleidsklachten binnen, terwijl er in 2012 nog 24 waren. Hiervoor is geen verklaring bekend.

Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Organisatieonderdeel	Onderwerpen
Publieke Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Hoogte van de leges. • Openingstijden. • Boete voor gestolen of verloren rijbewijs. • Hondenbelastinggeld wordt ook voor andere doeleinden gebruikt.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Onkruid borstelen. • Procedure kapvergunning voor gemeentelijke bomen.
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Wegafsluiting door vergund evenement.

9 Meldingen

In 2014 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.736 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn signalen over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container of een aanvraag voor een huisvuilpas. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2013 iets gestegen.

Meldingen kunnen worden doorgegeven via telefoon/mail/website/app Meldstad. Meldingen worden alleen geregistreerd door Stadsbeheer, Stadstoezicht en RO. Meldingen die bij de werkmaatschappijen worden ontvangen, worden daar geregistreerd en opgelost.

Het aantal meldingen is geen goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook over vermiste huisvuilpassen.

Organisatieonderdeel	Geregistreerde meldingen Aantal			Verschil
	2012	2013	2014	
Stadsbeheer	16.388	23.703	25.075	+2.375
Stadstoezicht			1.003	
RO	9.528	3.326	1.658	-1.668
	25.916	27.029	27.736	707

Wat valt op?

- Het totale aantal meldingen is in 2014 licht toegenomen, van 27.029 naar 27.736 (een stijging van 3 procent).
- De verdeling van de meldingen over de organisatieonderdelen wijkt duidelijk af van 2013. Dit is voor een groot deel het gevolg van de organisatieverandering (zie ook hoofdstuk 2).
- Bij **Stadsbeheer** is het aantal meldingen gegroeid naar 25.075. Ongeveer 8.000 van deze meldingen zijn aanvragen voor een nieuwe of vervangende huisvuilpas voor ondergrondse containers. Verder worden nu alle gevallen van grofvuil in de openbare ruimte als melding geregistreerd.

Belangrijkste onderwerpen meldingen

Overzicht van de meldingen bij Stadsbeheer per categorie (meer dan 200) over 2014:

verzoek nieuwe huisvuilpas	8253
Grofvuil dumping op straat	2665
Ondergrondse container storting	1717
Verlichting lamp/armatuur defect	1159
Ondergrondse container bijplaatsing	700
Verlichting kabelstorting	634
Fietswrakken	578
Snoeien + snoeiafval	565
Verharding verzakt	465
Zwerfvuil	431
Onkruid	423
Grijs huisvuil container	400

Boom geeft overlast	323
Maaien	317
Verlichting schade lichtmast	293
Weesfiets	273
Groen huisvuil container	237
Straatkolk verstopt	200

Bijlage A Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen in 2014

Concernstaf/college	Mw. E. van Deel	(050) 367 77 21 ellen.van.deel@ groningen.nl
Publieke Dienstverlening	Mw. A. Hulst	(050) 367 73 25 alma.hulst@ groningen.nl
GGD	Dhr. R. Oosterhout GGD Stadse zaken (Wmo)	(050) 367 4916 ros.oosterhout@ groningen.nl
	Mw. C. de Weijs GGD Regiozaken	(050) 367 4118 ciska.de.weijs@ggd.groningen.nl
Directie Maatschappelijke Ontwikkeling	Dhr. H. van den Klinkenberg (vanaf 2015 vacant)	(050) 367 62 63 hans.van.den.klinkenberg@ groningen.nl
RO en EZ	Mw. M. Kuiper	(050) 367 8952 monika.kuiper@ groningen.nl
Directies Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten	Mw. G.A. Fennema (vanaf 2015 Mw. C. de Weijs)	(050) 367 55 21 grada.fennema@ groningen.nl
Stadsbeheer	Dhr. T. van Heijst	(050) 367 10 55 tim.van.heijst@ groningen.nl
Stadstoezicht	Dhr. A. Melchert	(050) 367 6407 arjen.melchert@ groningen.nl
SSC	Dhr. P. Vriends	(050) 367 7766 paul.vriends@ groningen.nl

Coördinatie en ondersteuning

Coördinator collegespreekuur	Mw. H. Mulder (BD) (vanaf 2015 Mw. A. de Boer)	(050) 367 76 07 heleen.mulder@ groningen.nl annette.de.boer@ groningen.nl
Concerncoördinator klachten	Dhr. G. Urban	(050) 367 76 45 gerrit.urban@ groningen.nl
Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen	Mw. M. Dijkema (BD)	(050) 367 7629 mirjam.dijkema@ groningen.nl

Bijlage B

Verlag Griffie

Aan	De leden van de raad
Van	Peter Kommerij
Afdeling	
CC	
Datum	15 januari 2015
Onderwerp	Jaaroverzicht ingediende klachten tav de raad / de griffie

Aan de leden van de raad,

In het jaarverslag klachten legt het college van B&W verantwoording af hoe er is omgegaan met de in 2014 bij de organisatie binnengekomen klachten. Ook bij de griffie zijn het afgelopen jaar enkele klachten ingediend. Met dit aparte overzicht geven wij u inzicht in de aard van de klachten en in de afhandeling.

In 2014 zijn er in totaal vier klachten ingediend, twee klachten over het beleid waartoe de raad heeft besloten en twee klachten van meer procedurele aard. De klachten zijn alle binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld, waarvan één klacht binnen een week.

De twee beleidsklachten betroffen klachten tegen de wijze waarop de raad een besluit heeft genomen over de Zuidelijke Ringweg en een waarbij geklaagd werd over het opheffen van de ID-banen en de gevolgen daarvan voor de doelgroep. Na overleg met het presidium is vastgesteld dat beide klachten gewen aanleiding gaven om verdere actie te ondernemen.

Verder was er een klacht over de Ombudsman vanwege het afhandelen van een eerdere klacht inzake geluidsoverlast en een klacht tegen de raad over de wijze van afhandelen van ingekomen brieven, in dit specifieke geval over vuurwerkoverlast. Aan deze laatste klacht zal deels gevolg worden gegeven. De griffie zal binnenkort de procedure aanpassen: mensen die een brief aan de raad schrijven krijgen een nadere uitleg over de afhandeling.

In 2013 waren er overigens geen klachten in de richting van de raad / griffie. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A.G.M. Dashorst, griffier.