

Onderwerp Jaarverslag klachten 2018 en reactie college  
jaarverslag ombudsman Groningen



Steller M. de Bie, F.A.M. Achterhof - Volckmann

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 42 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk



Datum 05-06-2019 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2018 aan, waarin wij u informeren over de ontwikkelingen op het gebied van interne klachtafhandeling. Ook de ombudsman Groningen heeft het Jaarverslag 2018 uitgebracht (reeds in uw bezit) met daarin bevindingen en aanbevelingen rondom onze kwaliteit van dienstverlening en klachtafhandeling.

In deze brief geven wij een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en onze reactie op de bevindingen en aanbevelingen van de ombudsman. Voor een (meer) gedetailleerd overzicht verwijzen wij naar beide jaarverslagen.

#### *Verbetering van onze dienstverlening*

Onze interne klachtenprocedure is gericht op het oplossen van problemen van burgers. Maar heeft ook een breder doel: het verbeteren van onze dienstverlening en het herstel van vertrouwen bij burgers in de overheid. 'Van belang is dat er van de klachten wordt geleerd', stelt de ombudsman. Daarin hebben we met de ombudsman een gezamenlijk doel.

Dit lukt ons in de volle breedte van klachtafhandeling goed. We streven er bijvoorbeeld naar zo veel mogelijk en waar dat kan klachten informeel af te handelen. Door uitleg, goed contact, informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. We slagen hier steeds beter in. Afgelopen jaar handelden we 79% van de klachten informeel af; in 2017 was dat 60%; in 2016 55%.

Van de formeel afgehandelde klachten werden er (slechts) 55 geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. We zien kans de meeste klachten binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken af te handelen, al liep de score licht terug (2018 89%; 2017 91%).

### *Aantal gemeentelijke klachten*

De gemeenten Groningen en Ten Boer ontving afgelopen jaar 428 klachten. Dat is 8% minder dan in 2017. Deze afname is toe te schrijven aan het overgaan van een deel van onze dienstverlening naar het Noordelijk Belastingkantoor en de stichting WIJ Groningen. In de afgelopen jaren zagen we het aantal geregistreerde klachten toenemen. Enerzijds als gevolg van een meer consequente registratie (stroomlijnen en automatiseren van het klachtenproces); anderzijds (vermoedelijk) deels als gevolg van meer mondige en eisende burgers. De gemeente Haren ontving 26 klachten; een lichte toename als gevolg van druk op de organisatie samenhangend met de gemeentelijke herindeling.

### *Aantal klachten ombudsman*

De ombudsman rapporteert in haar Jaarverslag een daling van het aantal ingebrachte casussen die de gemeentelijke organisatie betreffen. Er werden 84 casussen afgehandeld in 2018 tegen 150 casussen in 2017. Deze daling is voor een deel toe te schrijven aan het feit dat mensen die zich melden over WIJ Groningen en over het Noordelijk Belastingkantoor niet meer worden toegerekend aan de gemeente. De ombudsman legt in afzonderlijke jaarverslagen verantwoording af aan de besturen van deze beide organisaties. Zij zijn primair verantwoordelijk. Het college van B&W heeft deze jaarrapportages ter informatie ontvangen.

### *Bevindingen ombudsman*

We voeren als gemeentelijke organisatie een veelheid aan wet- en regelgeving uit en hebben jaarlijks talrijke meer of minder intensieve contacten met onze burgers. De afgelopen jaren hebben we ingezet op stroomlijnen van onze contacten met de burgers via het KCC. Goed om te zien dat de ombudsman vaststelt dat de dienstverlening door het KCC nauwelijks (meer) tot klachten leidt. Wel constateert de ombudsman problemen met telefonische dienstverlening in de tweede lijn (terugbelverzoeken worden niet consequent opgevolgd) en verlopen sommige contacten buiten het KCC niet in alle gevallen optimaal. Discipline van medewerkers om contacten te registreren en te bewaken blijft essentieel.

Daarnaast zijn goede informatievoorziening en het snel van dienst zijn van burgers terugkerende (verbeter-)thema's in de rapporten van de ombudsman. Met de titel van het Jaarverslag 'Hoe hoog ligt de lat' refereert de ombudsman aan het lerend vermogen van onze organisatie. Dit vermogen zien wij als een belangrijke ontwikkelfactor en is daarom ook een kernthema in onze Organisatie Ontwikkeling. Uitwisseling van kennis en ervaring op verschillende niveaus en tussen disciplines is daarin steeds het uitgangspunt; dit doen we ondermeer via de leernetwerken die we onlangs in onze organisatie zijn gestart.

Specifiek op het punt van verbetering van onze dienstverlening stellen wij voor de ombudsman uit te nodigen om de bevindingen toe te lichten en hierover in gesprek te gaan met medewerkers en leidinggevenden.

Over de precieze invulling zullen wij het gesprek nog met de ombudsman voeren.

#### *Aanbevelingen ombudsman*

Net als andere jaren heeft de ombudsman een aantal aanbevelingen gedaan. Wij geven hieronder (puntsgewijs) onze reactie:

- De ombudsman doet de aanbeveling om in vijf gevallen verzoekers alsnog een onttrekkingsvergunning te verlenen. Door inadequate informatievoorziening zijn gelijke gevallen ongelijk behandeld, stelt de ombudsman. Wij hebben deze aanbeveling niet overgenomen om redenen die wij al eerder uitzetten in onze collegebrief 24 april 2019 “Klachtenbehandeling door de ombudsman over regelgeving kamerverhuur”.
- Ook doet de ombudsman de aanbeveling om in een individueel geval een onttrekkingsvergunning te verlenen voor een pand omdat zij het aannemelijk vindt dat de aanvraag tijdig is ingediend. Wij zijn het niet eens met deze constatering. Er is geen aanvraag ontvangen en de klager heeft niet gevraagd waarom geen beslissing volgde terwijl deze wel op de hoogte was van de wijziging en procedure gezien de samenloop met een andere aanvraag. We nemen de aanbeveling dan ook niet over. We hebben de ombudsman en de klager hierover reeds per brief met redenen geïnformeerd.
- Als gevolg van personeelwisselingen is in twee gevallen een formele reactie op een aanbeveling uitgebleven. Het betreft de aanbeveling rondom de verstrekking van kwartaalberekeningen van een aanvullende uitkering in een individueel geval. Om technische en administratieve redenen kunnen we deze aanbeveling niet overnemen; ondertussen kunnen we constateren dat het probleem voor de klager is opgelost. Een andere aanbeveling betreft de verbetering van de informatievoorziening door het GKB op gebied van schulden en roodstand. Wij hebben het aanvraagformulier, informatieblad en website op deze punten verbeterd.
- De ombudsman doet oproep tot coulance bij schadevergoeding in een specifiek geval. Deze oproep hebben wij overgenomen. Wij verwachten deze zaak, afhankelijk van de financiële afhechting, in het 3e kwartaal 2019 te hebben afgerond.
- Tenslotte de oproep tot meer expliciete verantwoording in het Jaarverslag Klachten over bejegeningklachten met betrekking boa's. Deze hebben we overgenomen, zie bijlage bij deze brief (Jaarverslag Klachten 2018).



*Toezeggingen aan ombudsman*

Ook heeft het college toezeggingen gedaan die verder reiken dan het individuele geval. Deze hebben we inmiddels alle in gang gezet of gerealiseerd. Het betreft:

- Verbetering van informatievoorziening bij toekomstige beleidswijzigingen door de directie Stadsontwikkeling middels advertenties in huis-aan-huisbladen en op de gemeentelijke website.
- Verbetering van informatievoorziening en dienstverlening door de directie Inkomensdienstverlening t.a.v. eenmalig opvragen van stukken, voorlichting over inkomensvorming en aanpassing standaardbrief met verwijzing naar het UWV.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

de secretaris,  
Diana Starmans

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*