

Onderwerp Jaarverslag klachten en reactie college jaarverslag ombudsman
Groningen 2022
ter informatie
Steller Francis Lodewijks



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06-37568868 Bijlage(n) 3 Ons kenmerk 139836-2023
Datum 26-4-2023 Uw brief van Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2022 aan. Samen met het Jaarverslag ombudsman Groningen, al in uw bezit, verschaft u dit een beeld van de afhandeling van klachten over de gemeente Groningen in het afgelopen jaar. Met deze brief nemen wij u mee in de belangrijkste ontwikkelingen. Voor een gedetailleerd (cijfermatig) overzicht en verdere bevindingen verwijzen wij u graag naar beide jaarverslagen zelf.

Jaarverslag Ombudsman: “Neem inwoners mee”

Het motto van de Ombudsman is ‘Neem inwoners mee’. Door burgers tijdig en met duidelijke communicatie op de hoogte te stellen van veranderingen kunnen klachten worden voorkomen. De ombudsman heeft in het afgelopen jaar aan 69 kwesties gewerkt die betrekking hadden op onze organisatie. Dat zijn er 8 minder dan in 2021 toen de ombudsman 77 zaken in behandeling nam en 3 meer dan in Coronajaar 2020 toen de ombudsman 66 klachten onderzocht.

Deze klachten hebben veelal betrekking op communicatie en informatievoorziening over veranderingen en gewijzigd beleid. Concrete voorbeelden zijn het nieuwe afvalbeleid, de plaatsing van laadpalen en de energietoeslag. In 2022 hebben we veel ingezet op het extra (financieel) ondersteunen van onze inwoners. We begrijpen dat deze veranderingen kunnen leiden tot vragen. Zoals ook uit het jaarverslag van de gemeente Groningen blijkt hebben we waar nodig de informatievoorziening of het beleid aangepast. Het belang om inwoners goed mee te nemen kunnen we als college onderstrepen. Dit sluit ook aan bij het collegeprogramma.

De ombudsman onderstreept verder het belang van fysieke dienstverlening (naast digitale dienstverlening). Zoals aangegeven door de ombudsman hebben we in onze

Volgvel 1

visie op dienstverlening aangegeven dat het mogelijk moet blijven producten en diensten fysiek aan te vragen.

Jaarverslag klachtenafhandeling gemeente Groningen

De gemeente ontving 658 klachten in 2022. Dat zijn er 50 minder dan vorig jaar. Het aantal klachten schommelt een beetje van jaar tot jaar maar blijft in grote lijnen op een stabiel niveau. In 2022 kwamen de meeste klachten binnen bij WIMP (dit is de overkoepelende term die in het verslag gebruikt wordt voor de Directies Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie en iederz) (117), Stadsontwikkeling (117) en Stadsbeheer (279). Opvallend is dat het aantal klachten bij Publieke Dienstverlening met 38 afnam (van 110 in 2021, naar 72 in 2022).

Stadsbeheer is elk jaar koploper in het aantal klachten. Het werk dat Stadsbeheer doet is heel zichtbaar voor burgers, wat er mede voor kan zorgen dat Stadsbeheer meer klachten ontvangt dan andere directies. De klachten die in 2022 bij Stadsbeheer binnen kwamen gingen onder andere over de overlast die burgers ervaren bij het kappen en snoeien van bomen en ander onderhoud in de openbare ruimte. Verder waren er meer klachten over de handhaving van het fietsparkeerbeleid. De informatie en communicatie aan inwoners hierover zorgde voor verwarring. De informatie is inmiddels verduidelijkt en aangepast op de website.

Het aantal klachten bij WIMP zou te maken kunnen hebben met de stijgende kosten voor energie en inflatie. Als gevolg van de stijgende kosten zijn er meer inwoners die hulp nodig hebben van de gemeente en vooral op de Directies DMO en WIMP aangewezen zijn. Dat leidt tot meer contacten tussen inwoners en deze directies. Inwoners komen echter niet altijd in aanmerking voor hulp. Het zou kunnen dat deze directies hierdoor iets meer klachten hebben ontvangen (hoewel het hier slechts om een stijging van respectievelijk 7 en 16 klachten gaat ten opzichte van vorig jaar).

Wat verder opvalt:

- Het overgrote deel van de binnengekomen klachten wordt informeel afgehandeld. Burgers zijn doorgaans tevreden als we hen horen in hun klacht en voor een passende oplossing zorgen. Slechts 65 van de 627 afgehandelde klachten werd in 2022 op formele wijze afgehandeld.
- Over het algemeen is incorrecte afhandeling van zaken de oorzaak van de meeste klachten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het te laat reageren of het niet goed verlopen van procedures. In deze categorie zaten 438 van de 627 afgehandelde klachten in 2022.

Toezeggingen en aanbevelingen

De klachten van inwoners zijn belangrijke leermomenten voor de gemeente. We grijpen de klachten met beide handen aan om onze dienstverlening beter op de behoeften van burgers af te stemmen. Dat geldt ook voor de aanbevelingen die de ombudsman ons naar aanleiding van zijn bevindingen doet. We zagen kans de meeste aanbevelingen gedurende het verslagjaar al op te volgen. Ons college deed naar aanleiding van bevindingen van de ombudsman ook diverse toezeggingen die verder reikten dan het belang van het individuele geval. U leest ze terug in het jaarverslag. Aan deze toezeggingen is of wordt inmiddels opvolging gegeven.

Klachtbehandeling NBK en WIJ Groningen

Zoals u bekend is brengt de ombudsman afzonderlijk verslag uit aan de besturen van het Noordelijk Belasting Kantoor (NBK) en Stichting WIJ Groningen. Wij hebben met belangstelling kennisgenomen van deze verslagen en gaan hieronder kort op zijn bevindingen in.

In 2022 heeft de ombudsman 9 dossiers afgehandeld, waarvan er een overkwam uit 2021. De daling van het aantal in behandeling genomen dossiers is in absolute zin niet groot (van 13 in 2021 naar 9 in 2022), maar qua aandeel wel. Deze ontwikkeling schrijft de ombudsman toe aan het feit dat er wat meer mensen verwezen zijn naar de organisatie zelf en vooral meer naar de bezwaar- en beroepsprocedure. Net als vorig jaar prijst de ombudsman het NBK voor het plezierige en goede contact over de gemelde kwesties. Het NBK heeft ook een eigen klachtrapportage, deze vindt u via: <https://noordelijkbelastingkantoor.nl/wp-content/uploads/2023/02/6-Klachten-2022.pdf>

Wat betreft de Stichting WIJ Groningen heeft de ombudsman in 2022 meer WIJ-dossiers in behandeling genomen dan het jaar ervoor. Het aantal van 24 ligt op vergelijkbaar niveau als in 2020 en 2019. Daarmee lijkt de dip van 2021 voorlopig een uitzondering. De meeste zaken betroffen jeugdzorg (8 zaken) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)(6 zaken). Stichting WIJ heeft ook een eigen jaarverslag over 2022 waarin de klachtbehandeling ook aan de orde komt. Dit verslag is later dit jaar beschikbaar.

U kunt de betreffende ombudsmanverslagen desgewenst raadplegen op www.ombudsmangroningen.nl. Wij zien erop toe dat deze in de diverse bestuurlijke gremia besproken worden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.