



Afdeling **BST/BA/Fransen**  
Onderwerp **Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2011**

**Bezoekadres**  
Waagstraat 1

**Postadres**  
Postbus  
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de  
gemeente Groningen  
te  
Groningen

Wij zijn met het openbaar vervoer  
bereikbaar, buslijnen 1, 2, 3, 5, 6,  
11, 13, 16

Informatie over vertrektijden krijg  
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en  
kenmerk vermelden.

Telefoon **(050) 367 77 97** Bijlage(n) **1**

Ons kenmerk **BD 12.3020096**

**E-mailadres**

Datum **13 APR 2012** Uw brief van

Uw kenmerk

**Website**  
[www.groningen.nl](http://www.groningen.nl)

Geachte mevrouw/heer,

Hierbij bieden wij het jaarverslag klachten 2011 aan. In dit verslag informeren wij u over het aantal en soort klachten dat in 2011 is ontvangen. Verder rapporteren we over de afhandelingstermijnen en een aantal verbeteringen die we hebben doorgevoerd bij de afhandeling van klachten.

In 2011 heeft de gemeente Groningen in totaal 402 klachten ontvangen. Dit zijn er 15 meer dan in 2010; een stijging van 4%. De meeste klachten zijn binnengekomen bij SOZawe (187, dit is 17 meer dan in 2010) en de Milieudienst (104; dit is 31 meer dan in 2010). De stijging heeft onder andere te maken met ons besluit om klachten over ondergrondse containers niet meer als beleidsklacht te tellen, maar als een 'gewone' klacht.

#### Categorie

Bijna driekwart van de klachten in 2011 valt in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De overige klachten rekenen we toe aan 'onheuse bejegening' (15%) en 'onjuiste informatie' (7%). Vergeleken met 2010 en 2009 gaan de klachten in 2011 vaker over een incorrecte afhandeling. Bejegeningklachten komen het meest voor bij SOZawe (31) en de DIA (15). Deze diensten hebben ook de meeste directe klantcontacten. De dienstverlening van SOZawe is vaak intensief en ingrijpend. Onder de DIA valt de publiekshal aan de Kreupelstraat waar jaarlijks 220.000 bezoekers komen. Het is niet te vermijden dat hier af en toe iets mis gaat. We proberen ons uiterste best te doen om dit te voorkomen.

#### Afhandelingstermijn

Vier op de vijf klachten (80%) worden tussen één tot zes weken afgehandeld. 8% wordt zelfs binnen een week afgehandeld. In totaal handelt de gemeente dus 88% van de klachten af binnen de wettelijke termijn van zes weken. Er



zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn. Klachten kunnen bijvoorbeeld erg complex zijn en afstemming vragen. In vergelijking met 2010 is het aantal klachten waarbij de afhandelingstermijn is overschreden, ongeveer gelijk gebleven. Bij de DIA is het aantal termijnoverschrijdingen sterk gedaald, wat te danken is aan alerter optreden van de klachtenfunctionaris. Bij de HVD is al enkele jaren een trend zichtbaar dat meer klachten op tijd worden afgehandeld. Bij de Milieudienst neemt het aantal klachten met een te lange afhandelingstermijn juist toe. De afdelingen zijn hier op aangesproken.

#### Verbeteringen

De diensten hebben in 2011 opnieuw aanpassingen doorgevoerd om de klachtenafhandeling verder te verbeteren. Diensten letten beter op de termijnen, bellen de klagers sneller voor een toelichting en medewerkers worden aangesproken op hun gedrag. Net als in voorgaande jaren hebben de klachten ook geleid tot verbeteringen in de dienstverlening. Zo heeft de DIA brieven over belastingen verduidelijkt; heeft de HVD informatie op de website over de WMO-taxipas aangepast; kijkt de Milieudienst vaker of de vulgraad van een ondergrondse container bijstelling behoeft; heeft RO/EZ de verkeerssituatie rondom basisscholen veiliger gemaakt en ziet SOZawe er scherper op toe dat de klachten binnen de beloofde 24 uur worden teruggebeld.

#### In- en externe communicatie

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Onder andere via de gemeentelijke website geven we aan burgers bekendheid aan de wijze van klachtbehandeling. Het Protocol klachten wordt binnen de diensten regelmatig onder de aandacht gebracht en er vinden intern terugkoppelingen plaats van de klachten. Het protocol is in 2012 geactualiseerd. Hierin zijn de te nemen stappen en verantwoordelijkheden beschreven voor de klachtbehandeling. Het nieuwe protocol is aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur met concerndirecteuren i.p.v. algemeen directeuren. Verder is er geen overlap meer met de bepalingen van de Awb. De inhoud van het protocol is daarmee echt een praktische invulling van de procedure van de Awb en afgestemd op de praktijk van klachtbehandeling. Er is verder een schematisch stappenplan toegevoegd.



Verder is in 2011 een herziene uitgave van de klachtenfolder in productie genomen en verspreid.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. J. P. (Peter) Rehwinkel

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

de secretaris,  
drs. M. A. (Maarten) Ruys

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'M' followed by a long horizontal stroke.



# jaarverslag 2011

BIJLAGE<sup>e</sup>

klachten gemeente Groningen

## Voorwoord

Als gemeente werken we voor onze inwoners. Elk jaar hebben de medewerkers van de gemeente Groningen dan ook ontzettend vaak contact met de burgers. Ze komen aan een loket, bijvoorbeeld voor een nieuw paspoort, hebben een gesprek met een ambtenaar, bijvoorbeeld over een uitkering, voeren een gesprek aan de telefoon om antwoord te krijgen op een vraag en wisselen brieven en mails uit, bijvoorbeeld in verband met een vergunning.

Het overgrote deel van deze contacten verloopt in een prettige sfeer. De burger krijgt de juiste informatie en wordt correct bejegend, en alles verloopt via de afgesproken procedures. Maar het hoeft geen verbazing te wekken dat er ook wel eens iets mis gaat. De dienstverlening van de gemeente is mensenwerk, en mensen maken fouten.

Wanneer burgers ontevreden zijn over de dienstverlening, hebben ze de mogelijkheid een klacht in te dienen. In 2011 zijn er bij de acht gemeentelijke diensten in totaal 402 klachten geregistreerd. Dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2010.

De variatie in de klachten is groot. Bij een uitnodiging voor een tbc-onderzoek ontbrak informatie over de kosten van de bloedtest. Brieven over gemeentelijke belastingen waren niet altijd begrijpelijk. Ondergrondse containers werden soms te laat gelegegd, of de vultrommel zat klem, zodat buurtbewoners de zakken ernaast zetten. De verkeerssituatie bij een basisschool was onduidelijk. Bewonersbrieven werden niet bij elk adres in een portiek bezorgd. Klanten werden niet binnen 24 uur teruggebeld, terwijl dit wel was afgesproken.

In dit jaarverslag bekijken we de 402 geregistreerde klachten nader. Bij welke diensten zijn de klachten binnengekomen? Hoe ze zijn ingediend? Wat voor soort klachten betreft het? En hoe snel zijn ze afgehandeld? Waar mogelijk vergelijken we de gegevens met die van 2009 en 2010, om trends en ontwikkelingen zichtbaar te maken. Ook leggen we verantwoording af over hoe de gemeente het aantal klachten probeert terug te dringen en tot welke verbeteringen in de dienstverlening de klachten hebben geleid.

**Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel**  
**Burgemeester van Groningen**

**Maart 2012**

# Inhoud

## Samenvatting

- 1 Inrichting organisatie**
  - 1.1 Klachtenprocedure
  - 1.2 Klachtenfunctionarissen
  - 1.3 Gemeentelijke Ombudsman
  - 1.4 Digitalisering
  
- 2 Resultaten 2011**
  - 2.1 Aantal ontvangen klachten
  - 2.2 Wijze van ontvangst
  - 2.3 Categorieën klachten
  - 2.4 Afhandelingstermijn klachten
  - 2.5 Hoorgesprekken
  - 2.6 Beleidsklachten
  - 2.7 Meldingen
  
- 3 Terugkoppeling en verbeteringen**
  - 3.1 Terugkoppeling klachten aan management
  - 3.2 Verbeteren afhandeling klachten en klachtbesef
  - 3.3 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening

- Bijlage 1: Resultaten per dienst, 2009-2011
- Bijlage 2: Overzicht klachtenfunctionarissen
- Bijlage 3: Intern protocol klachten

## Leeswijzer

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2011 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. De klachten zijn vooral afkomstig van burgers.

Hoofdstuk 1 geeft informatie over de inbedding van klachtbeleid in de organisatie, de procedures en de wijze van registreren.

In hoofdstuk 2 leest u hoeveel klachten de burgers in 2011 bij de gemeente Groningen hebben ingediend, hoe de gemeente de klachten heeft ontvangen, wat voor type klachten het betrof en hoe snel ze zijn afgehandeld. Behalve gewone klachten, ontvangt de gemeente ook beleidsklachten (over de gemaakte politieke keuzes) en meldingen (bijvoorbeeld storingen in de openbare ruimte). Ook deze behandelen we in hoofdstuk 2.

In hoofdstuk 3 ten slotte leest u over de verbeteringen die in 2011 zijn doorgevoerd. Daarbij gaat het om een beter klachtbesef bij de medewerkers (preventie), een betere klachtafhandeling en om doorgevoerde verbeteringen als gevolg van de ontvangen klachten. Ook is hier te lezen hoe de klachten in de organisatie worden teruggekoppeld.

In bijlage 1 vindt u per dienst een tabel met alle cijfers van 2009 tot 2011 op een rij. Bijlage 2 geeft een overzicht van de klachtenfunctionarissen per dienst. In bijlage 3 is het geactualiseerde protocol voor de interne behandeling van klachten opgenomen.



## Samenvatting

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de desbetreffende dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch.

### *Aantal klachten*

In 2011 heeft de gemeente Groningen in totaal 402 klachten ontvangen. Dit zijn er 15 meer dan in 2010; een stijging dus van 4 procent. De meeste klachten zijn binnengekomen bij SOZawe (187, dit is 17 meer dan in 2010) en de Milieudienst (104; dit is 31 meer dan in 2010). De stijging heeft onder andere te maken met het besluit van de Milieudienst om klachten over ondergrondse containers niet meer als beleidsklacht te tellen, maar als een 'gewone' klacht. De HVD kent sinds 2010 de grootste afname van het aantal klachten. De HVD steekt veel energie in bemiddeling om klachten te voorkomen, en dat werpt zijn vruchten af.

### *Wijze van ontvangst*

Van de 402 klachten heeft de gemeente er 161 (40%) digitaal ontvangen: per e-mail of via het digitaal loket. Verder komt bijna een kwart (24%) binnen via een (papieren) klachtenformulier. Het aantal klachten per brief is in 2011 gedaald (van 27% naar 18%), maar het aantal klachten per telefoon neemt toe (van 12% naar 16%). Deze toename komt vooral van rekening van SOZawe, waarbij veel klantcontact telefonisch verloopt, via het Klanten Contact Centrum (KCC).

### *Categorie*

Bijna driekwart van de klachten in 2011 valt in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De overige klachten rekenen we toe aan 'onheuse bejegening' (15%) en 'onjuiste informatie' (7%). Vergeleken met 2010 en 2009 gaan de klachten in 2011 vaker over een incorrecte afhandeling. Bejegeningklachten komen het meest voor bij SOZawe (31) en de DIA (15). Deze diensten hebben ook de meeste directe klantcontacten. De dienstverlening van SOZawe is vaak intensief en ingrijpend. Medewerkers moeten klanten soms aanspreken op hun (sollicitatie)gedrag en dat kan confronterend zijn, waardoor de emoties hoog kunnen oplopen. Onder de DIA valt de publiekshal aan de Kreupelstraat waar jaarlijks 220.000 bezoekers komen. Het is niet te vermijden dat hier af en toe iets mis gaat. Alle bejegeningklachten bij de DIA zijn na een gesprek met de klager op een goede manier opgelost.

### *Afhandelingstermijn*

Vier op de vijf klachten (80%) worden binnen één tot zes weken afgehandeld. 8 procent wordt zelfs binnen een week afgehandeld. In totaal handelt de gemeente dus 88 procent van de klachten af binnen de wettelijke termijn van zes weken. In vergelijking met 2010 is het aantal klachten waarbij de afhandelingstermijn is overschreden, ongeveer gelijk gebleven. Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn. Sommige klachten zijn erg complex en vragen afstemming tussen meerdere diensten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie. Bij de DIA is het aantal termijnoverschrijdingen sterk gedaald, wat te danken is aan alerter optreden van de klachtenfunctionaris. Bij de HVD is al enkele jaren een trend zichtbaar dat meer klachten op tijd worden afgehandeld. Bij de Milieudienst neemt het aantal klachten met een te lange afhandelingstermijn juist toe. De vakdirecteur heeft hier de afdelingen op aangesproken.

### *Hoorgesprekken*

Bij bejegeningssklachten hoort de gemeentelijke dienst de klager een hoorgesprek (ook wel 'hoorzitting' genoemd) aan te bieden. Voor zover bekend heeft de gemeente in 2011 in totaal 35 keer een hoorgesprek aangeboden. In totaal is 31 keer een aanbod voor een hoorgesprek geaccepteerd.

### *Beleidsklachten en meldingen*

In 2011 registreerde de gemeente 118 beleidsklachten, tegen 145 in 2010. Dit zijn klachten van burgers die het oneens zijn met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. Het aantal meldingen is met 12 procent gestegen tot 28.593. Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een defecte lantaarnpaal. Het aantal meldingen staat niet altijd in direct verband met de kwaliteit van de dienstverlening. Veel meldingen gaan bijvoorbeeld over zoekgeraakte huisvuilpassen.

### *Verbeteringen*

De diensten hebben in 2011 opnieuw aanpassingen doorgevoerd om de klachtenafhandeling verder te verbeteren. De diensten letten beter op de termijnen, bellen de klagers sneller voor een toelichting en medewerkers worden aangesproken op hun gedrag. Net als in voorgaande jaren hebben klachten ook geleid tot verbeteringen in de dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- de DIA heeft brieven over belastingen verduidelijkt;
- HVD heeft de informatie op de website over de WMO-taxipas aangepast;
- de Milieudienst kijkt vaker of de vulgraad van een ondergrondse container moet worden bijgesteld;
- OCSW past de communicatie aan bij het plaatsen van kwetsbare groepen in de stad;
- RO/EZ heeft de verkeerssituatie rondom basisscholen verkeersveiliger gemaakt en maatregelen genomen om overlast rond Oud & Nieuw in Vinkhuizen te beperken;
- SOZawe ziet er scherper op toe dat klanten binnen de beloofde 24 uur worden teruggebeld.



# 1 Inrichting organisatie

Voordat we ingaan op de aantallen binnengekomen klachten, lichten we in dit hoofdstuk toe hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen.

## 1.1 Klachtenprocedure

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de desbetreffende dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch.

De gemeente heeft naast de diensten ook een centrale klachteningang: het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Via de balie van het GIC worden klachten ingeleverd voor de verschillende diensten. Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres [info@groningen.nl](mailto:info@groningen.nl) of het eLoket.

De klachten worden bij de diensten afgehandeld. Bij elke dienst is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De indiener van de klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn een reactie kan worden verwacht.

Degene die de klacht behandelt, stelt de klager en gemeentemedewerker in de gelegenheid om hun visie te geven. De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst een schriftelijke reactie. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman.

De formele beschrijving van deze interne klachtenprocedure is opgenomen in bijlage 3. Deze is recentelijk geactualiseerd.

## 1.2 Klachtenfunctionarissen

In principe is bij alle diensten een klachtenfunctionaris aangesteld. Een actueel overzicht van de klachtenfunctionarissen is opgenomen in bijlage 1.

### **Griffie**

*Vanwege de zelfstandige positie van de griffie in de gemeentelijke organisatie is ook hier een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de klachten over de medewerkers van de griffie en afhandeling van klachten over de gemeenteraad. Net als in 2010 is er in 2011 geen klacht bij de griffie binnengekomen.*

### **Iederz**

*In dit klachtenjaarverslag is iederz niet opgenomen. iederz arbeidsontwikkelbedrijf is een organisatie die werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt ontwikkelt en begeleidt in en naar werk. Iederz treedt op als werkgever van de 2.000 WSW-medewerkers en krijgt geen rechtstreekse klachten van burgers, waarover dit jaarverslag gaat.*

### **Taken**

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Ze nemen de klacht in ontvangst, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar de betrokken afdeling of het afdelingshoofd, 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 de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

De klachtenfunctionarissen legden tot nu toe verantwoording af aan de algemeen directeur van de dienst. Door de veranderde aansturing als gevolg van de vorming van het Groningen Management Team (GMT) is dit gewijzigd. In principe valt de klachtenfunctionaris nu onder het verantwoordelijk GMT-lid, maar in de praktijk is dit gemandateerd aan een vakdirecteur.

### **Overleg en afstemming**

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten komen vijf tot zes keer per jaar bij elkaar, onder voorzitterschap van de concerncoördinator klachten. Tijdens deze vergaderingen vindt regulier overleg plaats over lopende zaken.

Bijzonderheden:

- in het voorjaar hebben de klachtenfunctionarissen een training deskundigheidsbevordering gedaan van twee dagdelen;
- er is een uitvoerig overleg geweest met de nieuwe gemeentesecretaris;
- de Ombudsman is te gast geweest in het overleg;
- de klachtenfunctionarissen hebben acte de présence gegeven bij de opening van het nieuwe pand van de Ombudsman;
- er is gestart met de voorbereiding voor een nieuw intern protocol klachten en dit is doorgesproken;
- er is een herziene uitgave van de klachtenfolder in productie genomen en verspreid;
- de teksten op het gemeentelijk internet zijn geactualiseerd.

## **1.3 Gemeentelijke Ombudsman**

Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. Wanneer de Ombudsman een klacht in onderzoek neemt, stelt zij daarover rapportages / eindrapporten op en brengt deze ter kennis van het college en de raad.

De Ombudsman vervult soms ook een belangrijke functie bij het voorkomen van klachten, door het beantwoorden van vragen van burgers die gebruik maken van het inlooppreekuur. Daarnaast bemiddelt ze soms in de relatie tussen burger en gemeente door de desbetreffende partijen weer met elkaar in contact te brengen, de kou uit de lucht te halen of het geschonden vertrouwen te herstellen. Als het niet anders kan, stelt zij een klachtenonderzoek in en rondt dit af met een eindrapport.

### **2011**

De Ombudsman ontving in 2011 in totaal 466 klachten, waarvan 260 over de gemeente. Er waren 174 niet-gemeentelijke klachten. De overige 32 zijn niet bekend, het gaat om aanmeldingen voor het spreekuur van de Ombudsman waarbij de klager niet is komen opdagen. Soms gaat een klager rechtstreeks naar de Ombudsman, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. De Ombudsman heeft 83 mensen naar de gemeente verwezen en 43 naar de klachtenfunctionaris van de desbetreffende dienst.

In 2011 waren er 24 procedurele interventies, 77 interventies en 10 interventies-plus. Daarnaast was er 1 bemiddeling. De Ombudsman heeft 14 (eind)rapporten opgesteld (eigenlijk waren het er 15, maar twee zaken gingen over dezelfde kwestie).

Het aantal klachten in 2011 is gedaald. De DIA, RO/EZ en SOZawe hebben nog steeds de meeste klachten. Bij de DIA en SOZawe was het aantal rapporten wel lager dan in 2010.

Begin maart is het jaarverslag van de Ombudsman over 2011 verschenen. Belangrijk onderwerp hierin is de gewijzigde aansturing van de gemeentelijke organisatie en, in het verlengde daarvan, het veranderen van de positie van de klachtenfunctionarissen.

## **1.4 Digitalisering**

In 2011 zijn de nodige verbeteringen aangebracht in het Klachten Volg Systeem (KVS). Dit heeft echter nog niet geleid tot een volledig goed functionerend systeem. Het KVS is geregeld besproken in het overleg met de klachtenfunctionarissen, onder andere in aanwezigheid van de functioneel beheerder. De gebruikersvriendelijkheid van het systeem zal dit jaar extra aandacht krijgen, waarbij de koppeling met het post- en archiefsysteem van de gemeente beter zal worden geborgd.



## 2 Resultaten 2011

In dit hoofdstuk leest u hoeveel klachten de burgers in 2011 bij de gemeente Groningen hebben ingediend, hoe de gemeente de klachten heeft ontvangen, wat voor type klachten het betrof en hoe snel ze zijn afgehandeld. Behalve gewone klachten, ontvangt de gemeente ook beleidsklachten (over de gemaakte politieke keuzes) en meldingen (bijvoorbeeld storingen in de openbare ruimte). Ook deze behandelen we in hoofdstuk 2.

### 2.1 Aantal ontvangen klachten

De klachten die binnenkomen, worden bij de diensten geregistreerd.

	Aantal geregistreerde klachten per dienst			
	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
Bestuursdienst	1	1	2	0
DIA	39	48	72	-9
HVD	24	50	43	-26
Milieudienst	104	73	89	+31
OCSW	11	11	16	0
RO/EZ	36	34	60	+2
SOZAWA	187	170	170	+17
<b>Totaal</b>	<b>402</b>	<b>387</b>	<b>452</b>	<b>+15</b>

#### Analyse

In 2011 heeft de gemeente Groningen in totaal 402 klachten ontvangen. Dit zijn er 15 meer dan in 2010; een stijging dus van 4 procent.

De meeste klachten zijn binnengekomen bij SOZAWA (187) en de Milieudienst (104). SOZAWA is daarmee goed voor bijna de helft van alle klachten (47%). Dit hangt waarschijnlijk samen met de aard van de dienstverlening van SOZAWA, die mensen persoonlijk raakt. Deze dienst verzorgt o.a. de bijstandsuitkering en activeert klanten op weg naar scholing of werk.

In vergelijking met 2010 valt vooral de stijging op van het aantal klachten bij de Milieudienst. De Milieudienst heeft besloten klachten over ondergrondse containers niet meer als beleidsklacht te tellen, maar als een 'gewone' klacht in de categorie 'incorrecte afhandeling'.

De HVD kent sinds 2010 de grootste afname van het aantal klachten. De HVD steekt veel energie in bemiddeling om klachten te voorkomen, en dat werpt zijn vruchten af. Omdat de HVD regionaal actief is, is een deel van de 24 klachten afkomstig van inwoners van andere Groninger gemeenten (10) en van buiten de regio (4).

Kijken we ook naar 2009, dan is alleen bij de DIA voor het tweede achtereenvolgende jaar een daling van het aantal klachten zichtbaar (72-48-39). Bij de dienst OCSW en RO/EZ is de afname van 2010 in 2011 min of meer gestabiliseerd. Bij SOZAWA blijft het aantal ontvangen klachten hoog.

Toelichting op de verschillen met 2010	
<b>Bestuursdienst</b>	Geen verklaring.
<b>DIA</b>	Niet echt een verklaring voor. Het totaal aantal klachten, dus met beleidsklachten, is ongeveer gelijk gebleven.
<b>HVD</b>	<p>Een klein deel van de daling kan verklaard worden uit de vorming van de Meldkamer Noord Nederland (MkNN), die medio november 2011 operationeel werd. In de twee voorgaande jaren kwamen er 9 klachten binnen over de Meldkamer Ambulancezorg, meestal met de vraag waarom er geen ambulance is gestuurd na een 112-melding. In 2011 waren dit er slechts 3. Ook los van de vorming van de MkNN is dit dus een forse teruggang.</p> <p>Verder streven we er nog meer dan voorgaande jaren naar om ontevredenheid van cliënten op te lossen vóórdat het tot een formele procedure komt. Dit is conform de Algemene wet bestuursrecht (art. 9:5) en de Interne klachtenregeling van de gemeente Groningen. In 2010 waren er 20 geslaagde bemiddelingen (naast de formele klachten); in 2011 waren dit er 23. Gesteld kan worden dat in 2011 de helft van de – dreigende – klachten vroegtijdig langs informele weg is opgelost.</p>
<b>Milieudienst</b>	Klachten over vuilniszakken naast de ondergrondse containers delen we nu eerder in bij 'incorrecte afhandeling' dan bij 'beleidsklacht'.
<b>OCSW</b>	De klachten van de werkmaatschappijen tellen al enkele jaren niet meer mee, aangezien ze intern verzelfstandigd zijn. WSR maakt zelf een jaarverslag over deze klachten.
<b>RO/EZ</b>	Vanaf 2009 neemt het aantal klachten af door het sneller benaderen van de klagers voor een toelichting. Dat resulteert vaak in het intrekken of oplossen van de klacht. Het aantal klachten lijkt zich in 2011 te stabiliseren.
<b>SOZawe</b>	In 2011 is er een reorganisatie geweest binnen SOZawe. Vooral in het begin leverde dat extra klachten op.



## 2.2 Wijze van ontvangst

Wie een klacht heeft over de gemeente Groningen, kan deze op verschillende manieren indienen, zoals telefonisch, schriftelijk of digitaal (per e-mail of via het digitaal loket). De tabel hieronder laat zien welke kanalen de burgers in 2011 hebben gebruikt.

	Totaal	A	B	C	D	E	F	G
<b>Bestuursdienst</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	0
<b>DIA *</b>	<b>39</b>	0	20	19	0	0	0	0
<b>HVD</b>	<b>24</b>	7	9	3	0	1	4	0
<b>Milieudienst</b>	<b>104</b>	10	67	21	1	2	3	0
<b>OCSW</b>	<b>11</b>	2	2	5	1	0	0	1
<b>RO/EZ</b>	<b>36</b>	10	21	3	0	2	0	0
<b>SOZAWE</b>	<b>187</b>	43	42	44	0	1	57	0
<b>Totaal 2011</b>	<b>402</b>	<b>73</b>	<b>161</b>	<b>95</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>64</b>	<b>1</b>
		18%	40%	24%	<1%	1%	16%	<1%
<b>2010</b>	<b>387</b>							
		27%	33%	23%	0%	2%	12%	3%
<b>2009</b>	<b>452</b>							
		28%	42%	--	<1%	1%	8%	20%

\* schatting

A: brief

B: digitaal (e-mail en digitaal loket)

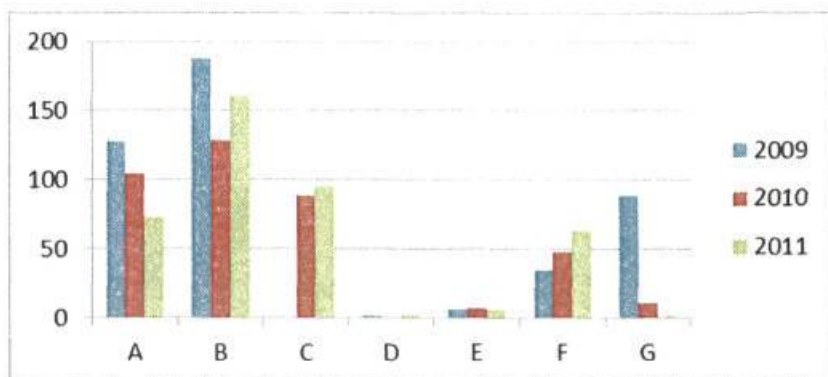
C: klachtenformulier

D: mondeling

E: via Ombudsman

F: telefoon

G: anders



### Analyse

Van de 402 klachten in 2011 heeft de gemeente er 161 (40%) digitaal ontvangen. De inwoners kunnen dit per e-mail doen of via het digitaal loket. Verder komt bijna een kwart (24%) binnen via een (papieren) klachtenformulier. Andere veelgebruikte kanalen zijn de brief (18%) en de telefoon (16%).

In vergelijking met 2010 zijn de klachten in 2011 vaker digitaal binnengekomen. De opmerkelijke (en niet goed verklaarbare) daling van 2010 is daarmee bijna hersteld. Niet verrassend is dat klachten steeds minder vaak per brief binnenkomen.

Opvallend is de gestage toename van het aantal telefonische klachten. Dit blijkt vooral van SOZAWE te komen. Van de 64 klachten die in 2011 per telefoon zijn binnengekomen, zijn er 57 van SOZAWE. In 2010 kwamen hier nog 40 klachten per telefoon binnen (zie bijlage 1). Deze stijging heeft te maken met de werkwijze van SOZAWE, waarbij veel klantcontact telefonisch verloopt, via het Klanten Contact Centrum (KCC). SOZAWE wil de drempel voor het indienen van een klacht zo laag mogelijk houden en overweegt daarom geen maatregelen om de klanten te bewegen hun klachten vaker digitaal in te dienen.



Toelichting op de verschillen met 2010	
<b>Bestuursdienst</b>	
<b>DIA</b>	Weinig verschil.
<b>HVD</b>	In 2011 zijn minder klachtenformulieren ingediend, ook verhoudingsgewijs. In 2011 kwamen iets meer klachten binnen per telefoon dan in 2010. In de meeste gevallen hebben we de klager verzocht om de klacht alsnog via mail, brief of klachtenformulier in te dienen. Het eerste contact is als wijze van binnenkomst geregistreerd.
<b>Milieudienst</b>	Het aantal digitale klachten neemt toe (zowel e-mail als digitaal loket). Dit is voor de burger een gemakkelijke manier om een klacht aan de gemeente kenbaar te maken.
<b>OCSW</b>	Er zijn nauwelijks verschillen. 'Anders' betrof collegespreekuur.
<b>RO/EZ</b>	Klachten worden steeds vaker digitaal ingediend. Mogelijk wordt het gebruik hiervan gemakkelijker.
<b>SOZawe</b>	De manier van indienen is evenwichtiger. Het valt op dat meer klachten via e-mail worden ingediend.

## 2.3 Categorieën klachten

Klachten kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën (en een categorie 'overig').

**Onjuiste informatie:** Klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.

**Onheuse bejegening:** Klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren.

**Incorrecte afhandeling:** Klachten waarbij de burger aangeeft dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd of dat de procedures niet goed zijn verlopen.

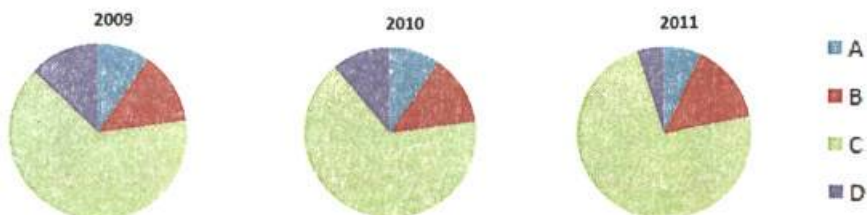
**Overig:** Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

De tabel hieronder toont de verdeling van de klachten over de categorieën in 2011.

	Totaal	Categorieën			
		A	B	C	D
Bestuursdienst	1	0	0	1	0
DIA	39	15	15	9	0
HVD	24	4	2	15	3
Milieudienst	104	3	7	94	0
OCSW	11	1	2	4	4
RO/EZ	36	3	5	24	4
SOZAWA	187	2	31	146	8
Totaal 2011	402	28	62	293	19
		7%	15%	73%	5%
2010	387	10%	13%	66%	11%
2009	452	9%	13%	64%	13%

A = Onjuiste informatie  
B = Onheuse bejegening

C = Incorrecte afhandeling  
D = Overig





## Analyse

Bijna driekwart van de klachten in 2011 valt in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De overige klachten rekenen we toe aan 'onheuse bejegening' (15%) en 'onjuiste informatie' (7%). Hierbij moet worden opgemerkt dat het steeds gaat om de *ervaring* van de burger die de klacht indient. Een burger kan een incorrecte afhandeling ervaren, terwijl de procedure toch juist is toegepast. Dit voorbehoud geldt niet voor 'onheuse bejegening'. Als een burger erváárt dat hij onheus is bejegend, is hij dat ook.

Meer dan de helft van de klachten over onjuiste informatie (15 van de 28) komt van de DIA. Bij SOZAWE zijn hier vrijwel geen klachten over.

Binnen het totaal van de klachten over 2011 is het aandeel klachten over een onheuse bejegening licht gestegen (van 13% naar 15%). Bejegeningklachten komen het meest voor bij SOZAWE (31) en DIA (15), de diensten met de meeste klantcontacten (telefonisch, aan de balie en afspraken). De dienstverlening van SOZAWE is vaak intensief en ingrijpend. Medewerkers moeten klanten soms aanspreken op hun (sollicitatie)gedrag en dat kan confronterend zijn, waardoor de emoties hoog kunnen oplopen. Onder de DIA valt de publiekshal aan de Kreupelstraat waar jaarlijks 220.000 bezoekers komen. Het is niet te vermijden dat hier af en toe iets mis gaat. Alle bejegeningklachten bij de DIA zijn na een gesprek met de klager op een goede manier opgelost. In de werkoverleggen wordt besproken hoe dit type klachten kan worden teruggedrongen.

Vergeleken met 2010 en 2009 gaan de klachten in 2011 vaker over een incorrecte afhandeling. Het percentage klachten in de categorie 'overig' neemt af.

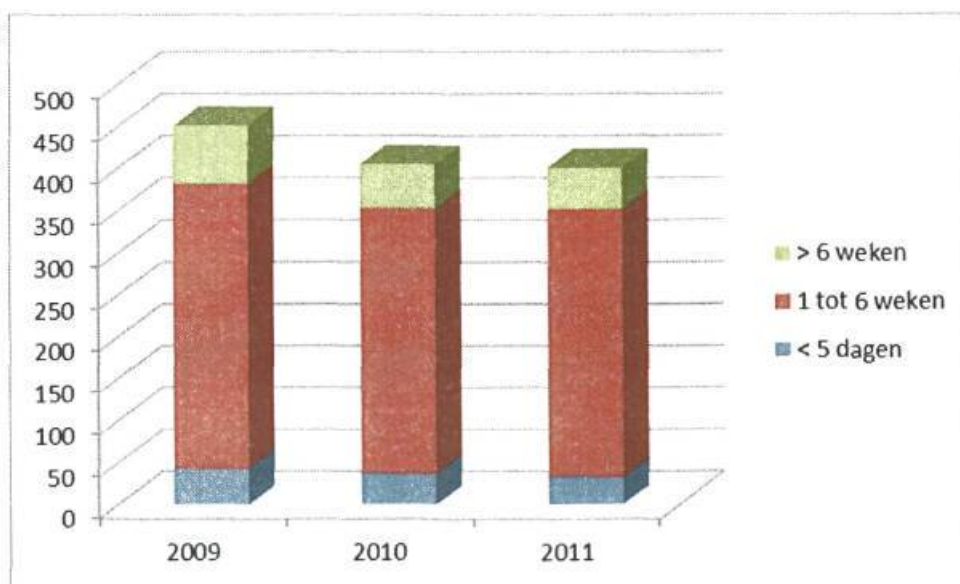
Toelichting op de categorieën per dienst (2011)	
<b>Bestuursdienst</b>	
<b>DIA</b>	Een verklaring voor de stijging van het aantal bejegeningklachten kunnen we niet goed geven. We hebben in alle gevallen uitgezocht om welke collega het gaat en als we dat konden achterhalen, is daarmee gesproken. Ook is er in de werkoverleggen veel aandacht aan besteed. Waar nodig hebben de betrokken klagers een bloemetje of excuusbrief gehad. Het ging in sommige gevallen om een misverstand dat na één telefoontje van de leidinggevende opgelost was.
<b>HVD</b>	Het aantal bejegeningklachten is duidelijk lager dan in voorgaande jaren (ook in relatieve zin).
<b>Milieudienst</b>	Het grootste aantal klachten gaat over bijgeplaatste zakken bij ondergrondse containers. Dit valt onder incorrecte afhandeling. Hier zijn overigens wel vraagtekens bij te zetten, omdat achteraf niet is na te gaan waarom een zak naast de container is achtergelaten. Niet altijd ligt de primaire oorzaak hiervan bij de gemeente.
<b>OCSW</b>	In tegenstelling tot 2010 betreft het hier ook klachten waarbij de burger van mening is dat de procedures niet goed gevolgd zijn. Ouders hebben bijvoorbeeld een klacht ingediend omdat ze door de gemeente niet op de hoogte zijn gesteld van een verwijdering van een kinderdagverblijf uit een landelijk register. (De procedure hiervoor is dat dit aan de eigenaar is en niet aan de gemeente.) Een ander voorbeeld is dat een bewoner klaagt over het uitblijven van een reactie op zijn e-mails en van mening is dat een procedure niet goed is verlopen.
<b>RO/EZ</b>	We zien een toename bij de incorrecte afhandeling en de bejegening. Een verklaring kunnen we hier niet direct voor geven, maar het is wel een punt van aandacht en vooral ter verbetering.
<b>SOZAWE</b>	Er zijn weinig verschillen met voorgaande jaren. De dienstverlening van SOZAWE is vaak intensief en ingrijpend, wat het relatief hoge aantal bejegeningklachten verklaart. Medewerkers moeten klanten soms aanspreken op hun (sollicitatie)gedrag en dat kan confronterend zijn, waardoor de emoties hoog kunnen oplopen. SOZAWE heeft al jarenlang als stelregel dat complexe klachten waarin het ook om bejegening gaat, worden geregistreerd als bejegeningklachten.



## 2.4 Afhandelingstermijn klachten

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld.

		Afhandelingstermijn		
		binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	meer dan 6 weken
<b>Bestuursdienst</b>	<b>1</b>	0	0	1
<b>DIA</b>	<b>39</b>	3	34	2
<b>HVD</b>	<b>24</b>	0	20	4
<b>Milieudienst</b>	<b>104</b>	20	75	9
<b>OCSW</b>	<b>11</b>	0	6	5
<b>RO/EZ*</b>	<b>36</b>	10	19	7
<b>SOZAWE</b>	<b>187</b>	0	166	21
<b>Totaal 2011</b>	<b>402</b>	<b>33</b> 8%	<b>320</b> 80%	<b>49</b> 12%
<b>2010</b>	<b>387</b>	9%	78%	13%
<b>2009</b>	<b>452</b>	10%	75%	15%



	Afhandelingstermijn overschreden		
	2011	2010	
<b>Bestuursdienst</b>	<b>1</b>	0	+1
<b>DIA</b>	<b>2</b>	12	-10
<b>HVD</b>	<b>4</b>	8	-4
<b>Milieudienst</b>	<b>9</b>	2	+7
<b>OCSW</b>	<b>5</b>	2	+3
<b>RO/EZ*</b>	<b>7</b>	??	??
<b>SOZAWE</b>	<b>21</b>	20	-1
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>+5</b>

\* In 2010 kon RO/EZ geen onderscheid maken tussen 'gewone' klachten en beleidsklachten.

## Analyse

Vier op de vijf klachten (80%) worden binnen één tot zes weken afgehandeld. 8 procent wordt zelfs binnen een week afgehandeld. In totaal handelt de gemeente dus 88 procent van de klachten op tijd af. Bij de overige 12 procent wordt de termijn van zes weken overschreden. In deze gevallen hoort de klager tijdig bericht te krijgen dat de afhandeling meer tijd in beslag neemt.

In vergelijking met 2010 is het aantal klachten waarbij de afhandelingstermijn is overschreden, ongeveer gelijk gebleven. Bij de DIA is het aantal sterk gedaald, wat te danken is aan alerter optreden van de klachtenfunctionaris. Ook bij de HVD is het aantal termijnoverschrijdingen afgenomen. Hier is al enkele jaren een trend zichtbaar dat meer klachten op tijd worden afgehandeld. Bij de Milieudienst neemt het aantal klachten met een te lange afhandelingstermijn juist toe. De vakdirecteur heeft hier de afdelingen op aangesproken.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Sommige klachten zijn erg complex en vragen afstemming tussen meerdere diensten. Ook reageert de klager zelf niet altijd tijdig op verzoeken om aanvullende informatie of blijkt het lastig om een geschikt moment te vinden voor een hoorgesprek.

Toelichting afhandelingstermijn per dienst (2011)	
<b>Bestuursdienst</b>	Niet alert gehandeld op bewaking van afdoening.
<b>DIA</b>	Zo goed als alles valt binnen de termijn. Klachtenfunctionaris houdt termijn scherper in de gaten en trekt op tijd aan de bel indien een periode bijna op zijn einde loopt.
<b>HVD</b>	Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, is de afgelopen jaren gestegen van 74% in 2009, via 78% in 2010, naar 83% in 2011.
<b>Milieudienst</b>	In 2011 hebben helaas meer klagers langer dan 6 weken op een reactie moeten wachten. De afdelingen zijn hier door hun vakdirecteur op aangesproken.
<b>OCSW</b>	Ten opzichte van 2010 zijn er drie extra klachten die meer dan zes weken tijd nodig hebben gehad. Dit had te maken met de vakantieperiode en de complexiteit van de klacht. Soms was input van drie diensten nodig. Indien er meer dan zes weken nodig is voor de afhandeling, dan wordt twee weken voordat de beantwoordingstermijn van een klacht afloopt, een verdagingsverzoek gestuurd.
<b>RO/EZ</b>	De afhandelingstermijn is vrijwel gelijk gebleven. De overschrijding heeft onder meer te maken met de toename van de bejegeningklachten. Die vergen door de hoorplicht meer tijd omdat ook de klager vaak zelf een volle agenda heeft. Daarnaast zijn er complexe problemen die meer tijd vragen. De klagers zijn wel op de hoogte gesteld van de vertraging in de afhandeling.
<b>SOZawe</b>	In 2011 is 89% binnen zes weken afgehandeld tegenover 88% in 2010. Vergelijkbaar dus.



## 2.5 Hoorgesprekken

Bij bejegeningklachten hoort de gemeentelijke dienst de klager een hoorgesprek (ook wel 'hoorzitting' genoemd) aan te bieden. Bij andere klachten is dit ook mogelijk. Een hoorgesprek leidt in enkele gevallen tot overeenstemming, waardoor de klachtenprocedure niet hoeft te worden voortgezet. Wanneer er een hoorgesprek plaatsvindt, dan wordt hiervan een verslag gemaakt. Dit wordt ook aan de klager toegestuurd. Deze kan hierop reageren. Zijn reactie wordt dan bij het verslag gevoegd.

In het KVS kan het aantal hoorgesprekken niet worden geregistreerd. De gegevens hierover komen uit de eigen bronnen van de klachtenfunctionarissen. Het is ook niet mogelijk vast te stellen hoeveel hoorgesprekken hebben geleid tot overeenstemming.

	Bejegingsklachten (aantal)	Hoorgesprek aangeboden (aantal)	Hoorgesprek geaccepteerd (aantal)
Bestuursdienst	0	1	1
DIA	15	??	??
HVD	2	24	6
Milieudienst	7	0	0
OCSW	2	5	5
RO/EZ	5	5	5
SOZawe	31	??	14
Totaal 2011	62	35	31
Totaal 2010	51	51	33
Totaal 2009	60	??	??

### Analyse

Voor zover bekend heeft de gemeente in 2011 in totaal 35 keer een hoorgesprek aangeboden. In totaal is 31 keer een aanbod voor een hoorgesprek geaccepteerd.

Deze cijfers presenteren we met de nodige voorzichtigheid. Bij de DIA wordt niet bijgehouden hoeveel hoorgesprekken er worden aangeboden. SOZawe doet dat ook niet, maar registreert wel hoeveel er worden gehouden. Het aantal aangeboden en het aantal geaccepteerde hoorgesprekken staan dus ook enigszins los van elkaar. Ook is op basis van deze cijfers niet te zeggen of de gemeente zich goed houdt aan de hoorplicht (het aanbieden van een hoorgesprek bij een bejegeningklacht).

Veel klagers maken geen gebruik van de mogelijkheid tot een hoorgesprek. Vaak geeft de aard van de klacht geen aanleiding tot een hoorgesprek: de burger vindt dat de klacht duidelijk genoeg is. Andere burgers geven aan dat ze een hoorgesprek te veel moeite vinden. SOZawe belt in principe met alle burgers die een klacht indienen, een hoorgesprek is dan vaak niet meer nodig.

Van de diensten waar dit wordt geregistreerd, biedt de HVD het vaakst een hoorgesprek aan. Bij deze dienst is dit standaard opgenomen in de ontvangstbevestiging van de klacht.

Toelichting op aantal hoorgesprekken	
<b>Bestuursdienst</b>	Was niet zozeer een hoorgesprek maar een gesprek over een oplossing.
<b>DIA</b>	Wordt niet bijgehouden.
<b>HVD</b>	<p>In de ontvangstbevestiging van de klacht wordt standaard de mogelijkheid van een hoorgesprek aangeboden.</p> <p>In 2011 is in 25% van de gevallen een hoorgesprek gehouden, tegenover 30% in 2010. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de ene klager zijn ontevredenheid gemakkelijker schriftelijk onder woorden kan brengen dan de ander. Ook heeft de ene persoon meer behoefte om zijn verhaal kwijt te kunnen en te worden 'gehoord' dan de ander.</p>
<b>Milieudienst</b>	De klagers worden bij de Milieudienst, als er een telefoonnummer is gegeven, indien mogelijk telefonisch gehoord. De aard van de klachten zelf vraagt echter zelden om een <i>formeel hoorgesprek</i> . Betrokkene heeft daar dan geen behoefte aan. In 2011 heeft er dan ook geen één plaatsgevonden.
<b>OCSW</b>	Dit jaar waren er vijf klachten waarbij de klager graag gebruik maakte van het aanbod voor een hoorgesprek. Dat is voor een klachtenfunctionaris vaak ook prettig, omdat soms duidelijker naar voren komt waar de klacht vandaan komt en wat deze houdt. Daarnaast waren er ook klachten die zich prima op een andere wijze lieten afhandelen.
<b>RO/EZ</b>	Bij bejegening klachten wordt een hoorgesprek aangeboden. Bij de overige klachten worden klagers benaderd voor een toelichting (hoorgesprek). Er zijn meer bejegening klachten geweest, dus ook meer hoorgesprekken. Bij de overige klachten worden klagers benaderd voor een toelichting op hun klacht. Daar is in 27 gevallen (75%) gebruik van gemaakt.
<b>SOZawe</b>	Er is geen registratie van het aantal aangeboden hoorgesprekken. Er zijn 3 gesprekken minder geweest dan vorig jaar. Hiervoor is geen verklaring te geven. Onze werkwijze is niet veranderd. Wij bieden in ieder geval een gesprek aan wanneer de klacht gaat over onheuse bejegening en verder ook wanneer iemand aangeeft daar prijs op te stellen.



## 2.6 Beleidsklachten

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes.

Het onderscheid dat we maken tussen 'gewone' klachten over de dienstverlening en beleidsklachten, komt voort uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin staat dat de regeling voor het behandelen van interne klachten niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming.

In onze gemeente willen we wel graag een beeld hebben van het aantal beleidsklachten. Daarom worden deze via de klachtenprocedure in de diensten afgehandeld en meegenomen in deze rapportage.

	Aantal geregistreerde beleidsklachten			Saldo 2010-2011
	2011	2010	2009	
<b>Bestuursdienst</b>	1	0	0	+1
<b>DIA</b>	30	41	29	-11
<b>HVD</b>	0	0	0	0
<b>Milieudienst</b>	50	83	148	-33
<b>OCSW</b>	5	2	5	+3
<b>RO/EZ</b>	32	19	28	+13
<b>SOZawe</b>	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>118</b>	<b>145</b>	<b>210</b>	<b>-27</b>

### Analyse

Het aantal geregistreerde beleidsklachten is in 2011 gedaald van 145 naar 118. Dit betekent een afname van 19 procent. Deze daling past in een trend. Sinds 2009 is het aantal beleidsklachten met 44 procent afgenomen.

De grootste daling is te zien bij de Milieudienst. Het aantal beleidsklachten is daar afgenomen van 148 in 2009, naar 83 in 2010 naar 50 in 2011. Dit komt vooral door een andere wijze van administreren. Klachten die voorheen als beleidsklachten werden gezien, worden nu vaker als 'gewone' klacht beschouwd. Dit geldt vooral voor alle klachten over vuilniszakken bij ondergrondse containers. Deze worden tegenwoordig als 'incorrect afgehandeld' geregistreerd.

	Toelichting
<b>Bestuursdienst</b>	Klacht had geen betrekking op de Bestuursdienst, maar over het relatiebeheer van een organisatie die onder de Bestuursdienst valt.
<b>DIA</b>	Lager dan in 2010, nagenoeg gelijk aan 2009. Geen verklaring.
<b>HVD</b>	N.v.t.
<b>Milieudienst</b>	Het aantal beleidsklachten is lager geworden. Hiervoor geldt dezelfde verklaring als het feit dat het aantal klachten zelf is toegenomen: alle klachten over bijplaatsingen van zakken bij ondergrondse containers worden tegenwoordig als "incorrect afgehandeld" geregistreerd.
<b>OCSW</b>	Hoger. Dat er vijf beleidsklachten zijn, is voor een dienst waar veel beleid wordt ontwikkeld niet opmerkelijk.
<b>RO/EZ</b>	De toename van het aantal beleidsklachten komt voor een groot deel door aanscherping van het parkeer- en het hondenbeleid.
<b>SOZAWE</b>	

	Voorbeelden
<b>Bestuursdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleid administratie van Burgernet.</li> </ul>
<b>DIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te hoge prijs paspoort.</li> <li>• Verhoging prijs ID-kaart van ene op andere dag.</li> <li>• Openingstijden publiekshal.</li> </ul>
<b>HVD</b>	
<b>Milieudienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijderen van te lang gestalde of buiten de rekken geplaatste fietsen in stationsgebied.</li> <li>• Opgelegde bekeuringen.</li> </ul>
<b>OCSW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatiekeuze vmbo-school Lewenborg.</li> <li>• Plaatsing van kwetsbare groepen in Moesstraat.</li> </ul>
<b>RO/EZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaald parkeren in Taco Mesdagstraat.</li> <li>• Uitgiftebeleid van parkeervergunningen.</li> <li>• Openingstijden fietsenstalling Boteringestraat.</li> <li>• Regels fietsparkeerzone Stationsgebied.</li> <li>• Keuze uitlaatzones in hondenbeleid.</li> <li>• Opruimplicht uitwerpselen in relatie tot hondenbelasting.</li> <li>• Schaapskudde in hondenuitloopgebied.</li> <li>• Ontheffingen voor hondenbezitters met geleidehonden en hulphonden.</li> </ul>
<b>SOZAWE</b>	



## 2.7 Meldingen

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een defecte lantaarnpaal. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst en RO/EZ/Stadsbeheer. De meldingen die tot 2010 bij OCSW binnenkwamen, gaan nu naar de verzelfstandige werkmaatschappijen.

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst			
	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Bestuursdienst</b>	--	--	--	--
DIA		--		
HVD		--	--	--
<b>Milieudienst</b>	<b>17.143</b>	16.606	16.256	+537
OCSW	--	372	372	??
<b>RO/EZ/Stadsbeheer</b>	<b>11.450</b>	8.812	8.218	+2.638
SOZawe	--	--	--	--
<b>Totaal</b>	<b>28.593</b>	<b>25.790</b>	<b>24.846</b>	<b>+3.175</b>

### Analyse

In 2011 zijn bij de gemeente 28.593 meldingen geregistreerd. Dat zijn er maar liefst 3.175 meer dan in 2010. Dit is een toename van 12 procent, ondanks het wegvallen van de meldingen bij OCSW.

De Milieudienst ontvangt bijna tweederde van de meldingen. De stijging wordt vooral veroorzaakt door meer meldingen over verloren of zoekgeraakte huisvuilpassen. Steeds meer huishoudens in de stad hebben zo'n pas om gebruik te maken van de ondergrondse containers. In het getal zijn ook de 73 meldingen bij het Parkeerbedrijf opgenomen. Bij RO/EZ/Stadsbeheer zijn vooral meer meldingen binnengekomen over straatverlichting, groen, afvalstromen en verkeersvoorzieningen.

Het aantal meldingen staat niet altijd in direct verband met de kwaliteit van de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de meldingen over zoekgeraakte huisvuilpassen. Ook moet gezegd worden dat het aantal meldingen beperkt is in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Per jaar storten de inwoners van Groningen bijvoorbeeld circa 5 miljoen keer een zak in de ondergrondse containers.

Toelichting op verschillen met 2011	
<b>Bestuursdienst</b>	
<b>DIA</b>	
<b>HVD</b>	
<b>Milieudienst</b>	Het aantal meldingen blijft toenemen. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat er steeds meer meldingen komen over verloren of defecte huisvuilpasjes. Maar, steeds meer huishoudens maken hiervan ook gebruik.
<b>OCSW</b>	
<b>RO/EZ/stadsbeheer</b>	Het aantal meldingen is ten opzichte van 2010 gestegen met 13%. De grootste stijgingen zijn te zien in de meldingen over straatverlichting, groen, afvalstromen en verkeersvoorzieningen. De extra meldingen over straatverlichting worden veroorzaakt door storingen in verouderde elektriciteitskabels. Inmiddels zijn we begonnen met de vervanging van deze kabels.
<b>SOZawe</b>	



### 3 Terugkoppeling en verbeteringen

In dit laatste hoofdstuk bekijken we wat de interne consequenties zijn van de ingediende klachten. We gaan in op de terugkoppeling, de aanpassingen in de klachtafhandeling en de verbeteringen in de dienstverlening.

#### 3.1 Terugkoppeling klachten aan management

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten zijn organisatorisch in de buurt van de directie geplaatst of hebben korte lijnen met de vakdirecteur. Het is belangrijk dat de directie de informatie uit de klachten teruggekoppeld krijgt, zodat er verbeterpunten opgesteld kunnen worden (bijvoorbeeld in de dienstverlening).

De diensten hebben de interne terugkoppeling van klachten op verschillende manieren georganiseerd.

	Wijzen van terugkoppeling
<b>Bestuursdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met betrokken medewerker.</li><li>• Afhankelijk van de aard van de klacht wordt overleg gevoerd met de leidinggevende.</li><li>• Het aantal klachten is zo gering dat per geval wordt gekeken aan wie verder teruggekoppeld moet worden.</li></ul>
<b>DIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met betrokken medewerker (soms telefonisch) en de leidinggevende.</li><li>• De betreffende afdeling ontvangt een kopie van de uitgaande brief.</li><li>• De klachtenfunctionaris heeft elk halfjaar overleg met de (vak)directeur.</li><li>• Zolang klachtensysteem niet goed werkt, wordt geen kwartaaloverzicht opgesteld.</li></ul>
<b>HVD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met de betrokken medewerker, de leidinggevende en de vakdirecteur.</li><li>• De directeur GGD bespreekt elk kwartaal de klachtenrapportage met de divisie managers. In het Directeurenoverleg wordt de halfjaarsrapportage en het jaarverslag besproken.</li><li>• De klachtenfunctionaris heeft zo vaak als nodig is overleg met de (vak)directeur.</li><li>• In veel gevallen wordt een klacht besproken binnen de betrokken afdeling om er lering uit te trekken. Ook de eventueel getroffen maatregelen of nieuwe instructies worden op deze manier teruggekoppeld. Soms gebeurt dit aan de hand van informatie op papier, zoals een nieuwsbrief of een nieuw protocol.</li></ul>
<b>Milieudienst</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met de betrokken medewerker, de leidinggevende, de vakdirecteur en het management.</li><li>• Elk kwartaal wordt een overzicht van de klachten opgesteld (klachtenrapportage). Deze wordt besproken in het directieoverleg en de afdelingen breed.</li><li>• De klachtenfunctionaris heeft elk kwartaal overleg met de (vak)directeur.</li><li>• Overigens was de Milieudienst in 2010 ISO 9001 gecertificeerd. Dit betekent onder andere dat er goede procedures zijn om van fouten te leren.</li></ul>

<b>OCSW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met betrokken medewerker, de leidinggevende, (afhankelijk van het onderwerp) de vakdirecteur en het management.</li> <li>• De antwoordbrief aan de klager wordt altijd voorgelegd aan de algemeen directeur en vanaf 1 november aan de concerndirecteur. De definitieve brief gaat ook naar de betrokken ambtenaar.</li> <li>• De klachtenrapportage wordt één keer per jaar opgesteld en besproken in het directieoverleg.</li> <li>• De klachtenfunctionaris heeft afhankelijk van de aard van de klacht overleg met de (vak)directeur, in elk geval vaker dan elk half jaar.</li> </ul>
<b>RO/EZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met de betrokken medewerker, de leidinggevende, de vakdirecteur en het management.</li> <li>• Het afdelingshoofd en de vakdirecteur accorderen de beantwoording van de klacht voor deze via de klachtenfunctionaris door de algemeen directeur wordt ondertekend.</li> <li>• De klachtenfunctionaris heeft elke vier weken regulier overleg met de (vak)directeur.</li> <li>• Vanwege het disfunctioneren van het klachtenregistratiesysteem is in 2011 afgezien van het opstellen van rapportages. Normaliter werden deze opgenomen op intranet.</li> </ul>
<b>SOZawe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandeling klacht wordt altijd gedeeld met de betrokken medewerker, de leidinggevende, de vakdirecteur en het management (via het intern jaarverslag).</li> <li>• Van de brief waarin de klacht wordt afgehandeld, krijgt de leidinggevende een kopie.</li> <li>• Maandelijks en per half jaar wordt een klachtenrapportage opgesteld. Deze worden besproken in het directieoverleg.</li> <li>• De klachtenfunctionaris heeft elk halfjaar overleg met de (vak)directeur.</li> </ul>



### 3.2 Verbeteren afhandeling klachten en klachtbesef

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. Ook in 2011 zijn hierin verbeteringen doorgevoerd. De medewerkers worden bovendien aangesproken op hun 'klachtbesef': door meer oog te hebben voor de klant, kunnen klachten worden voorkomen.

Verbeteringen in de afhandeling klachten per dienst (2011)	
<b>Bestuursdienst</b>	•
<b>DIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt beter op de termijnen gelet.</li> <li>• De klachtenfunctionaris let erop dat iedere klager op tijd gebeld wordt.</li> <li>• De brieven aan de klagers zijn meer inhoudelijk gemaakt. Voorheen maakten we geen inhoudelijke brieven, alleen een bevestiging van een gesprek. Nu staat in de uitgaande brief nog kort de inhoud van de klacht en de manier waarop deze is afgehandeld.</li> <li>• Er is meer aandacht voor klachten in werkoverleg.</li> <li>• We wagen pogingen om de medewerkers zich meer te laten verplaatsen in de klager. Het ligt ook wel eens aan 'ons'!</li> </ul>
<b>HVD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In het eerste kwartaal van 2011 is het protocol voor het omgaan met mondelinge klachten over de jeugdgezondheidszorg 0- tot 4-jarigen bij Thuiszorg Groningen, afgestemd met de Interne klachtenregeling van de gemeente Groningen. De betrokken medewerkers in de regio zijn hierover langs diverse kanalen geïnformeerd. Deze stap maakte onderdeel uit van het synchroniseren van alle protocollen voor de jeugdgezondheidszorg bij Thuiszorg Groningen en de GGD.</li> </ul>
<b>Milieudienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In de loop van 2011 is bij de tussenrapportages over de afhandeltermijnen geconstateerd dat de norm niet werd gehaald. Hierop zijn de diverse afdelingen nogmaals nadrukkelijk aangesproken.</li> <li>• Vier maal per jaar wordt er een overzicht gemaakt van het aantal klachten en meldingen bij de Milieudienst. Dit overzicht wordt binnen de diverse directies en afdelingen breed besproken.</li> </ul>
<b>OCSW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op dezelfde dag dat klachten in het KVS-systeem binnenkomen, worden ze in de organisatie uitgezet. We benadrukken hierbij dat de klager binnen een week gehoord moet worden.</li> <li>• Van het directieverslag worden verslagen gemaakt die onder afdelingshoofden worden verdeeld.</li> </ul>
<b>ROEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinds 2010 benaderen we klagers sneller voor een toelichting op de klacht. Dat resulteert ook in 2011 regelmatig in een tevredener burger en het intrekken of snel oplossen van de klacht.</li> <li>• Er is continu aandacht voor een correcte, tijdige en empathische afhandeling van de klachten.</li> <li>• Er is regelmatig contact tussen de gemeentelijke klachtenfunctionarissen om klachten te coördineren.</li> <li>• De Ombudsman is aan de hand van haar jaarverslag uitgenodigd bij die afdelingen die speciale aandacht vergen.</li> <li>• De directie heeft veel zorg besteed aan het oplossen van de bejegeningklachten. Medewerkers zijn daar waar nodig aangesproken op hun gedrag.</li> </ul>
<b>SOZawe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over het algemeen zijn we tevreden over de reacties die we van de teamleiders krijgen. Wanneer dat niet het geval is, wordt zo nodig de leidinggevende van de teamleider aangesproken.</li> <li>• Medewerkers zijn over het algemeen goed bekend met de klachtenprocedure.</li> <li>• Maandelijks worden cijfers bekendgemaakt over de ingediende en afgehandelde klachten.</li> </ul>



### 3.3 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening

Ook in 2011 zijn er voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe uitvloeisel zijn van een klacht.

	Doorgevoerde verbeteringen per dienst (2011)
<b>Bestuursdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassing in werkwijze registratie Burgernet.</li> </ul>
<b>DIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website aangepast na klachten over moeilijk te vinden onderwerpen.</li> <li>• Brieven van de afdeling Belastingen zijn inhoudelijk aangepast, zodat ze beter te begrijpen zijn.</li> </ul>
<b>HVD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatie op de site <a href="http://www.lokaalloket.nl/groningen">www.lokaalloket.nl/groningen</a> is aangepast na een klacht over de informatie over de Wmo-taxipas.</li> <li>• De informatie op de GGD-website over vaccinaties tegen hondsdolheid is uitgebreid.</li> <li>• De afdeling TBC-bestrijding informeert cliënten die worden opgeroepen voor een contactonderzoek beter over de kosten van een bloedtest. Deze komen namelijk voor eigen rekening (dan wel van de zorgverzekeraar). Dit is ook opgenomen in een informatieblad dat wordt uitgereikt.</li> <li>• De medewerkers van het Zorgloket en de Wmo-consulenten (Wet maatschappelijke ondersteuning) maken in voorkomende gevallen nadrukkelijker onderscheid tussen een aanvraag voor gebruik van de eigen auto en voor een aanpassing aan de eigen auto.</li> </ul>
<b>Milieudienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij alle klachten over bijgeplaatste zakken bij ondergrondse containers kijken we standaard of de vulgraad van een container moet worden aangepast. We krijgen dan eerder een signaal dat de container bijna vol is.</li> </ul>
<b>OCSW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het plaatsen van kwetsbare groepen in de stad is altijd een gevoelig en ingewikkelde opgave. Klachten hierover geven inzicht in waar je de volgende keer nog meer rekening mee moet houden. Bevindingen worden meegenomen in een volgende aanpak.</li> </ul>
<b>RO/EZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkeerssituatie in het gebied Wilgenlaan, Bessemoerstraat en Dierenriemstraat is verbeterd in relatie tot de schoolomgeving. Dit geldt ook voor andere basisscholen. De entree, de omgeving en de belangrijkste school-thuisroutes van basisscholen in de stad worden verkeersveiliger gemaakt. Zo worden er opvallende gekleurde paaltjes gezet, Kiss &amp; Ridestroken gemaakt en de oversteekvoorzieningen verbeterd. Deze plannen worden ontwikkeld in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers van de school, ouders, buurt, politie en eventuele andere betrokkenen. Deze aanpak vraagt ook inzet van de schoolleiding en ouders.</li> <li>• De besluitvorming over het omdraaien van het eenrichtingsverkeer op de Noorderbinnensingel is aangehouden. Eerst gaan we in gesprek met alle bewoners die gereageerd hadden. Dit betekent concreet dat de verkeerssituatie op dit moment blijft zoals deze is.</li> <li>• Bij portiekwoningen hebben we de verspreiding van de bewonersbrieven zodanig aangepast dat alle adressen in dat portiek de brief ontvangen.</li> <li>• We hebben maatregelen genomen na klachten over schade aan het trottoir door boomwortels aan de Wenckebachlaan. Aan de overzijde van de straat hebben we een nieuw trottoir aangelegd en in het voorterrein bij de flat een voetpad. Het bestaande trottoir is verwijderd. De vrijgekomen plek is omgevormd tot een ingeplante groenstrook.</li> <li>• Er zijn maatregelen genomen om overlast rond Oud en Nieuw in Vinkhuizen te verminderen. De buurtagent legt een huisbezoek af. De situatie is besproken in het stadsdeeloverleg Oud &amp; Nieuw dat</li> </ul>



	<p>gemeente, politie en diverse andere instellingen ieder jaar vanaf oktober tot en met januari in Vinkhuizen hebben. Verder maken het jongerenwerk en de politie betere afspraken met de jeugd die materialen verzamelt voor het vuur dat – met instemming van gemeente en politie – wordt aangelegd in de Jadestraat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om overlast te voorkomen is een slotpaal geplaatst in een gemeentelijk voetpad.</li> <li>• Een onveilige verkeerssituatie bij een wegversmalling is opgelost. De beheerder van de lantaarnpalen heeft opdracht gekregen een lamp te repareren. Daarnaast wordt binnenkort een bord geplaatst om de wegversmalling beter aan te duiden.</li> </ul>
<b>SOZawe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De telefonische dienstverlening is verbeterd. Uit verschillende klachten bleek dat de toezegging van het Klantcontactcentrum dat de klant binnen 24 uur teruggebeld zou worden door de klantmanager, niet werd nagekomen. Er zijn verbeteringen aangebracht in de procedure.</li> </ul>

## Bijlage 1

### Resultaten per dienst 2009-2011

#### Bestuursdienst

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
- per brief	1	1		0
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	0	0		0
- klachtenformulier	0	0		0
- mondeling	0	0		0
- via Ombudsman	0	0		0
- telefoon	0	0		0
- anders	0	0		0
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	0	0	0	0
- onheuse bejegening	0	1	0	-1
- incorrecte afhandeling	1	0	2	+1
- anders	0	0	0	0
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	0	0	0	0
- één tot zes weken	0	1	2	-1
- meer dan zes weken	1	0	0	+1
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	1	0		+1
- geaccepteerd	1	0		+1
<b>Beleidsklachten</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>
<b>Meldingen</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>



## DIA

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>-9</b>
- per brief	0	13		-13
- digitaal (e-mail en digitaal loket) *	20	34		-14
- klachtenformulier *	19	0		+19
- mondeling	0	0		0
- via Ombudsman	0	0		0
- telefoon	0	0		0
- anders	0	1		-1
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	15	16	13	-1
- onheuse bejegening	15	4	5	+11
- incorrecte afhandeling	9	11	19	-2
- anders	0	17	35	-17
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	3	3	11	0
- één tot zes weken	34	33	57	+1
- meer dan zes weken	2	12	4	-10
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	??	??		??
- geaccepteerd	??	0		??
<b>Beleidsklachten</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>-11</b>
<b>Meldingen</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

\* schatting

## HVD

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>-26</b>
- per brief	7	15		-8
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	9	9		0
- klachtenformulier	3	10		-7
- mondeling	0	0		0
- via Ombudsman	1	1		0
- telefoon	4	7		-3
- anders	0	8		-8
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	4	1	2	+3
- onheuse bejegening	2	7	5	-5
- incorrecte afhandeling	15	42	34	-27
- anders	3	0	2	+3
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	0	3	0	-3
- één tot zes weken	20	39	32	-19
- meer dan zes weken	4	8	11	-4
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	24	50		-26
- geaccepteerd	6	15		-9
<b>Beleidsklachten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Meldingen</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>



## Milieudienst

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	104	73	89	+31
- per brief	10	6		+4
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	67	36		+31
- klachtenformulier	21	28		-7
- mondeling	1	0		+1
- via Ombudsman	2	2		0
- telefoon	3	1		+2
- anders	0	0		0
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	3	12	14	-9
- onheuse bejegening	7	9	12	-2
- incorrecte afhandeling	94	50	53	+44
- anders	0	2	10	-2
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	20	18	21	+2
- één tot zes weken	75	53	62	+22
- meer dan zes weken	9	2	6	+7
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	0	1		-1
- geaccepteerd	0	1		-1
<b>Beleidsklachten</b>	50	83	148	-33
<b>Meldingen</b>	17.143	16.606	16.256	+537

## OCSW

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
- per brief	2	4		-2
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	2	6		-4
- klachtenformulier	5	0		+5
- mondeling	1	0		+1
- via Ombudsman	0	1		-1
- telefoon	0	0		0
- anders	1	0		+1
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	1	2	2	-1
- onheuse bejegening	2	3	2	-1
- incorrecte afhandeling	4	0	8	+4
- anders	4	6	4	-2
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	0	1	3	-1
- één tot zes weken	6	8	8	-2
- meer dan zes weken	5	2	5	+3
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	5	0		+5
- geaccepteerd	5	0		+5
<b>Beleidsklachten</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>+3</b>
<b>Meldingen *</b>	<b>--</b>	<b>372</b>	<b>372</b>	<b>--</b>

\* Sinds 2010 komen de meldingen binnen bij de verzelfstandige werkmaatschappijen.



## RO/EZ

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>+2</b>
- per brief	10	13		-3
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	21	16		+5
- klachtenformulier	3	0		+3
- mondeling	0	0		0
- via Ombudsman	2	3		-1
- telefoon	0	0		0
- anders	0	2		-2
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	3	4	2	-1
- onheuse bejegening	5	1	5	+4
- incorrecte afhandeling	24	22	47	+2
- anders	4	7	6	-3
<b>Afhandelingstermijn *</b>				
- binnen vijf dagen	10		8	
- één tot zes weken	19		36	
- meer dan zes weken	7		16	
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	5	2		??
- geaccepteerd	5	2		??
<b>Beleidsklachten</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>+13</b>
<b>Meldingen (Stadsbeheer)</b>	<b>11.450</b>	<b>8.812</b>	<b>8.218</b>	<b>+2.638</b>

\* In 2010 kon geen onderscheid worden gemaakt tussen klachten en beleidsklachten.

## SOZawe

	2011	2010	2009	Saldo 2010-2011
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>187</b>	<b>170</b>	<b>170</b>	<b>+17</b>
- per brief	43	52		-9
- digitaal (e-mail en digitaal loket)	42	28		+14
- klachtenformulier	44	50		-6
- mondeling	0	0		0
- via Ombudsman	1	0		+1
- telefoon	57	40		+17
- anders	0	0		0
<b>Categorieën</b>				
- onjuiste informatie	2	2	10	0
- onheuse bejegening	31	26	31	+5
- incorrecte afhandeling	146	131	128	+15
- anders	8	11	1	-3
<b>Afhandelingstermijn</b>				
- binnen vijf dagen	0	0	0	0
- één tot zes weken	166	150	143	+16
- meer dan zes weken	21	20	27	+1
<b>Hoorgesprekken</b>				
- aangeboden	??	??		??
- geaccepteerd	14	17		-3
<b>Beleidsklachten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Meldingen</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>





## Bijlage 2

### Overzicht klachtenfunctionarissen

#### Klachtenfunctionarissen:

Mw. E. van Deel	BD	(050) 367 77 21	ellen.van.deel@ Groningen.nl
Mw. A. Hulst	DIA	(050) 367 73 25	alma.hulst@ Groningen.nl
Mw. F. Moene	HVD	(050) 367 41 18	fenna.moene@ Groningen.nl
Dhr. T. van Heijst	MD	(050) 367 10 55	tim.van.heijst@ Groningen.nl
Mw. L. van Nes	OCSW	(050) 367 61 06	lotus.van.nes@ Groningen.nl
Mw. A.A. de Jager	RO/EZ	(050) 367 82 76	ada.de.jager@ Groningen.nl
Mw. G.A. Fennema	SOZawe	(050) 367 55 21	grada.fennema@ Groningen.nl
Mw. K.D. van Loo	SOZawe	(050) 367 55 13	kundien.van.loo@ Groningen.nl

#### Aanspreekpunt bij Iederz:

Dhr. H. Moens	Iederz	(050) 529 43 42	henk.moens@iederz.Groningen.nl
---------------	--------	-----------------	--------------------------------

#### Coördinator collegespreekuur:

Mw. H. Mulder	BD	(050) 367 76 07	heleen.mulder@ Groningen.nl
---------------	----	-----------------	-----------------------------

#### Concerncoördinator klachten

Mw. M.K. Fransen	BD	(050) 367 77 97	matty.fransen@ Groningen.nl
------------------	----	-----------------	-----------------------------

#### Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen:

Mw. R. Frederiks	BD	(050) 367 76 15	ria.frederiks@ Groningen.nl
------------------	----	-----------------	-----------------------------





## **Bijlage 3**

### **Protocol klachten gemeente Groningen 2012**

*Maart 2012*

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Daarbij zijn (procedure)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling. In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om voor een goede en duidelijke klachtbehandeling een protocol te hebben voor de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie. In dit protocol worden de te nemen stappen beschreven voor klachten zoals bedoeld in de Awb. Dit protocol vervangt de Interne Klachtenregeling 2000.

#### **1 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend bij de desbetreffende dienst waarop de klacht betrekking heeft of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum. Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnummer 232, 9700 VB Groningen. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, wordt informatie gegeven over en eventuele hulp verleend bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn wel klachtenformulieren beschikbaar. Een klacht kan ook mondeling bij de klachtenfunctionaris, per e-mail of via het digitaal loket op de gemeentelijke website, onder verstrekking van naam en adres en eventueel telefoonnummer, worden ingediend.
3. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling plaatsvindt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

#### **2 Wijze van klachtbehandeling**

1. Klachten worden afgehandeld bij de dienst waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de concerndirecteur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de concerndirecteur een klachtenfunctionaris aan. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht, het doorsturen van de klacht naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en coördinatie van de behandeling, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling.
4. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt meegedeeld aan de desbetreffende medewerker.
5. De feitelijke klachtenbehandeling vindt plaats op de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt erop toegezien dat de behandeling van de klacht geschiedt door een of meer ambtenaren die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Indien dit een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg staat, zulks ter beoordeling van de concerndirecteur, vindt de behandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats.



6. Bij de behandeling van de klacht wordt de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) over wie wordt geklaagd zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonlijke gegevens, zoals identiteit, worden alleen prijsgegeven voor zover strikt noodzakelijk voor de klachtbehandeling.
7. Klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende functionele dienst behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Bestuursdienst onder de directe verantwoordelijkheid van diens concerndirecteur afgedaan.

### **3 Wijze van horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Uitgangspunt is dat de klachtenfunctionaris de klager in principe telefonisch zal benaderen om deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij zal de klager worden gevraagd of hij persoonlijk gehoord wil worden, al dan niet door middel van een hoorgesprek, of dat het voldoende is dat hij telefonisch wordt gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden. Indien klager heeft afgezien van een hoorgesprek, zal dat bij de beslissing op de klacht worden vermeld. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het verslag van het horen van de ander.
5. Ingeval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris in hoeverre het wenselijk is de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of een ander, uit te nodigen om bij dit hoorgesprek aanwezig te zijn.

### **4 Beslissing op de klacht**

De concerndirecteur van de dienst waarop de klacht betrekking stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Op een duidelijke wijze wordt hierbij aangegeven op welke wijze de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

### **5 Jaarverslag**

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en jaarlijks in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt dit jaarverslag, voorzien van eventuele aanbevelingen, voor aan het Groningen Management Team (GMT) en legt dit ter vaststelling voor aan het College van burgemeester en wethouders. Dit besluit wordt ter kennis gebracht van de raad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.



## TOELICHTING PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2012

### Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in titel 9.1 regels met betrekking tot een klachtenregeling. Deze klachtenregeling geeft de burger het recht zich te beklagen over gedragingen van bestuursorganen en verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke interne klachtbehandeling. Bij de behandeling van een klacht is het daarom van belang de bepalingen van titel 9.1 van de Awb na te leven. In dit protocol wordt het procedureel kader van de Awb waar nodig praktisch ingevuld.

In artikel 9:5 Awb is geregeld dat een klacht geen verdere behandeling behoeft als de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost. Een instrument hiervoor kan zijn om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. De in dit protocol opgenomen procedure komt pas aan de orde indien een schriftelijk ingediende klacht zich niet leent voor een meer informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld. Wel dient in het geval van een eenvoudige en informele afhandeling, de wijze van afhandeling schriftelijk te worden bevestigd.

### Soorten klachten

In dit protocol gaat het om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

#### *Beleidsklachten*

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Men is het daarbij niet eens met door de raad of het college gemaakte keuzes. Dergelijke klachten vallen niet onder de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb en dit protocol. In het jaarverslag wordt hiervan wel een beeld gegeven.

#### *Meldingen*

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen 2 werkdagen worden opgelost. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over het legen van afvalcontainers. Deze signalen vallen ook niet onder de klachtbehandeling, maar worden wel geregistreerd en ook hiervan wordt een beeld gegeven in het jaarverslag.

### Het indienen van een klacht

Het is denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht. Het indienen van een klacht is daarom vormvrij, er zijn klachtenformulieren beschikbaar en het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) kan informatie en hulp geven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

### Wijze van horen

Hier is een uitwerking gegeven van het beginsel van hoor en wederhoor.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft moeten over en weer over elkaars standpunten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor betekent echter niet dat partijen te allen tijde in elkaars aanwezigheid behoeven te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen namelijk ook schriftelijk aan de andere partij worden voorgelegd. Het is in ieder geval van belang dat betrokkenen in de gelegenheid zijn om hun standpunt in

verband met de klacht toe te lichten. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk al dan niet in elkaars aanwezigheid geschieden.

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende bepaald.

De klachtenfunctionaris neemt in principe telefonisch contact op met de klager, waarbij de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het horen kan zowel telefonisch als door middel van een hoorgesprek plaatsvinden. Indien het horen telefonisch plaatsvindt dient dit met de nodige zorgvuldigheid te geschieden. Dit betekent dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorgesprek zou willen afzien. Ziet de klager wel af van een hoorgesprek dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Bij het telefonisch horen wordt de korte inhoud daarvan opgenomen in de beslissing op de klacht. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorgesprek.

Indien de klager zijn of haar klacht persoonlijk wil toelichten zal de klager door de desbetreffende klachtenfunctionaris worden gehoord. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt, dat aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris beoordeelt dan in hoeverre het wenselijk is en meerwaarde heeft dat de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of een ander aanwezig is bij een hoorgesprek. In veel gevallen is het juist niet gewenst dat de persoon over wie de klacht gaat, bij het hoorgesprek aanwezig is. Er kan daarom voor worden gekozen om de teamleider van deze persoon in gesprek te laten gaan met de klager.

#### Beslissing op de klacht

Bepaald is dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie wordt gestuurd aan de klager. De Awb biedt weliswaar een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, maar hiervan zal geen gebruik gemaakt worden, tenzij sprake is van een dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling.

De bevoegdheden van de concerndirecteur kunnen overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit worden ondergemandateerd aan bijvoorbeeld een vakdirecteur.