

Onderwerp Jaarverslag klachten 2016, jaarverslag gemeentelijke  
ombudsman 2016 en verslag regeling klokkenluiders  
F.C. Wortelboer  
Steller



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 99 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 6201373

Datum 05-04-2017 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief willen wij u informeren over het jaarverslag klachten 2016 en wordt kort verslag gedaan over de regeling klokkenluiders. Ook de ombudsman doet verslag van de werkzaamheden in het afgelopen jaar. Onlangs bent u daarover door de ombudsman geïnformeerd.

In deze brief zal worden ingegaan op de opvallende zaken uit de jaarverslagen en welke inzichten en leereffecten deze opleveren voor de organisatie.

#### Jaarverslag klachten 2016

Gedurende vele jaren werd het jaarverslag in eenzelfde format gepresenteerd; omvangrijk, veel standaardinformatie met bijlagen. Het jaarverslag heeft dit jaar een andere opzet. Met dit bondige jaarverslag hopen we meer collega's te bereiken en te informeren over de klachtafhandeling.

#### *Aantal ingekomen klachten*

In totaal zijn er 408 klachten binnengekomen, een toename van 75 klachten ten opzichte van 2015. Iets meer dan de helft van de ingekomen klachten betreft het sociaal domein. Bij directie Maatschappelijke ontwikkeling is het aantal klachten toegenomen door toename van het aantal cliënten door de decentralisaties.

We willen laagdrempelig zijn voor burgers, klachten komen via diverse kanalen binnen. We proberen er scherp op te zijn om een klacht ook als een klacht te herkennen. Het afgelopen jaar verbeterden we de registratie en klachtherkenning. Vanaf 2016 vindt eenduidige registratie plaats van formele en informele klachtafhandeling. Daarmee is het aantal geregistreerde klachten hoger dan voorgaande jaren. Zo worden signalen van burgers beter zichtbaar en kan dit leiden tot maatregelen voor het verbeteren van de dienstverlening.

#### *Formele en informele klachtafhandeling*

In beginsel wordt bij alle binnengekomen klachten eerst bekeken of een informele oplossing mogelijk is. Er wordt telefonisch contact gezocht met de klager en, als de klacht zich daartoe leent, binnen enkele dagen opgelost. Als een klacht zich niet leent voor een

informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld, wordt de formele procedure van klachtafhandeling gestart met hoor en wederhoor. Bij 55% van de klachten was een informele afhandeling van de klacht mogelijk.

#### *Categorie*

Het merendeel van de klachten valt onder de categorie incorrecte afhandeling. Burgers vinden een procedure onduidelijk of te lang duren, hebben een andere verwachting van de gemeente over regelgeving of een betaling.

Zo'n 20% van de klachten gaat over gedrag van de ambtenaar. De burger voelt zich onheus bejegend, onvoldoende gehoord. Terwijl dit juist zo van belang is in het kader van het doel van klachtbehandeling, herstel van vertrouwen.

#### *Afhandelingstermijn*

In totaal is 85% van alle afgehandelde klachten (328 klachten) binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. Dit is een verbetering ten opzichte van het vorige jaar, toen werd slechts 71 % binnen de 6 weken termijn afgehandeld. Vooral bij de directie Inkomensdienstverlening was de afhandelingstermijn in de afgelopen jaren een aandachtspunt. De toezegging om dit probleem op te lossen met extra personele inzet heeft te lang op zich laten wachten. De extra personele inzet is uiteindelijk gerealiseerd in de tweede helft van 2016. Vanaf dat moment is er flink geïnvesteerd in het sneller afhandelen van klachten, dit heeft geleid tot een verbetering: in 2016 is 73% van de afgehandelde klachten binnen de termijn van 6 weken afgehandeld, in 2015 was dit 57%.

De afhandelingstermijn van klachten is ook verkort door de informele aanpak van de klachtafhandeling, die doorgaans sneller tot een oplossing leidt.

#### *Oordeel over klachten*

Van de in totaal 173 formeel afgehandelde klachten waren er 56 gegrond, 39 klachten deels gegrond en 56 klachten ongegrond. Over 22 klachten kon geen oordeel gegeven worden of deze werden ingetrokken. Bijvoorbeeld omdat het een andere partij betrof of omdat partijen ieder hun eigen bevindingen hadden en de klachtenfunctionaris geen oordeel kon vormen. Bij de directie Maatschappelijke ontwikkeling is het merendeel van de klachten op formele wijze afgehandeld en zijn 36 klachten gegrond. Het betreft vaak complexere klachten.

#### *Complexiteit*

Wat verder opvalt is toename van de complexiteit van klachten. Veelal betreft dit burgers in een kwetsbare positie, soms met psychische problematiek.

Maar ook onvermijdelijke ontwikkelingen zoals decentralisaties en veranderende wetgeving maken klachten complexer.

Soms zijn er burgers met klachten die (onevenredig) veel tijd en aandacht vragen.

Helaas komt het ook voor dat burgers zich onheus gedragen naar onze medewerkers; schelden, bedreigen, kwetsende opmerkingen. Dit heeft de aandacht, onder andere vanuit het thema omgaan met agressie en geweld.

#### *Verbetering klachtafhandeling*

In het afgelopen jaar is er extra geïnvesteerd in het verbeteren van de klachtafhandeling; de informele aanpak om zo sneller tot een oplossing te komen voor de burger, het ontwikkelen van een eenduidige werkwijze en registratie, deskundigheidsbevordering van

de klachtenfunctionaris. Ook zijn we gestart met kwartaalrapportages voor een betere monitoring en sturing.

De concern coördinator klachten neemt deel aan een overleg met de concern coördinatoren van de grote steden. Kennis en inzichten worden gedeeld en er wordt samen met de VNG en het ministerie van BZK gewerkt aan een landelijke richtlijn voor klachtafhandeling. Ook wordt er deelgenomen aan bijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht.

#### Verslag werkzaamheden gemeentelijke ombudsman 2016

De ombudsman heeft inzicht in haar werk gegeven in de vorm van een jaarverslag met korte casusbeschrijvingen. Verder heeft ze een overzicht gemaakt van de behandelde zaken in 2016.

De ombudsman geeft terecht aan dat klagen zin heeft als er dingen misgaan. In veel dossiers die de ombudsman behandeld heeft komen er fouten aan het licht. Fouten die gelukkig meestal wel hersteld kunnen worden of waarvoor excuses kunnen worden aangeboden. De ombudsman licht aan de hand van voorbeelden toe waarin het schort aan de toepassing van regelgeving, communicatie en informatievoorziening.

Op verzoek van de ombudsman heeft bureau Onderzoek & Statistiek het Stadspanel gevraagd waarom mensen niet klagen, terwijl er mogelijk wel ontevredenheid is. Hieruit komt naar voren dat van de 4200 respondenten er ongeveer twee derde tevreden is geweest over de dienstverlening en een derde ontevreden. Van deze laatste groep heeft twee derde de ontevredenheid niet geuit.

De ombudsman geeft aan dat het proces van interne klachtafhandeling zelf (mede) aanleiding is geweest voor klachten. De belangrijkste oorzaak was dat de termijn van klachtafhandeling werd overschreden. Dit was vooral bij Inkomensdienstverlening het geval.

In 2016 kregen stadgers en dus ook de ombudsman te maken met de nieuwe WIJ-teams. Van de klachten die zijn binnengekomen over de WIJ-teams is het onderwerp privacy bewaking en -borging belangrijk.

Verder viel op dat de postbezorging en -behandeling op onderdelen niet goed verloopt. Ook waren er een aantal klachten over complexe trajecten bij Bouw en Woningtoezicht, rapporten hierover verschijnen in 2017.

In 2016 heeft de ombudsman 137 dossiers behandeld, 17 meer dan in 2015. Er zijn 3 rapporten geschreven, 5 minder dan in 2015. Het aantal complexere zaken is toegenomen.

#### Verslag Regeling klokkenluiders

Op grond van de Regeling klokkenluiders brengen de interne vertrouwenspersoon (de concern controller) en de gemeentelijke ombudsman over de externe procedure verslag uit van de werkzaamheden. Op grond van de Regeling klokkenluiders kan een ambtenaar een vermoeden van een misstand melden. Zowel bij de interne vertrouwenspersoon als bij de ombudsman zijn in 2016 geen meldingen van een vermoeden van een misstand binnengekomen.

### Inzichten en leereffecten voor de organisatie

Ook voor het komende jaar blijven we ons inzetten op het verbeteren van de klachtbehandeling. Ons streven is klachtbehandeling laagdrempelig en informeel te laten zijn, met oog voor maatwerk en persoonlijk contact.

Dat vereist ook dat medewerkers over de benodigde vaardigheden moeten beschikken.

We gaan onze medewerkers trainen in mediation vaardigheden en het omgaan met agressie en geweld.

We blijven inzetten op casuïstiek bespreking en het leren van klachten, zodat dit leidt tot betere dienstverlening. Maar ook om tot passende maatregelen te komen voor burgers die onevenredig veel tijd en aandacht van ons vragen en in hun bejegening grensoverschrijdend zijn.

We gaan het (digitale) klachtenformulier vereenvoudigen en blijven aandacht vragen voor klachtherkenning, waardoor we laagdrempelig zijn voor burgers en signalen zichtbaar worden.

Ook gaan we onze rapportages verbeteren. Naast goede registratie is een analyse van belang, zodat klachten aanleiding zijn voor een individuele of structurele verbetering.

We hebben met veel waardering kennisgenomen van het aantrekkelijk geschreven jaarverslag van de ombudsman. Er staan veel zaken in die we ter harte kunnen nemen, maar ook een aantal zaken die een nadere verdieping en analyse vragen.

Zowel de gemeente als de ombudsman signaleren een stijging in het aantal klachten, maar ook in toename van de complexiteit van klachten. De ombudsman schrijft 'waar gehakt wordt vallen er spaanders'. Als gemeentelijke overheid hebben we een groot aantal contacten en handelingen met onze burgers. In 2016 zo'n 225.000 klantcontacten via de telefoon, 210.000 baliecontacten en de snelle stijging van 44.000 klantcontacten via social media.

We constateren dat de ombudsman, mede aan de hand van bevindingen van de Amsterdamse collega, terecht oproept tot structurele verbetering. Daarbij merken we wel op dat de ombudsman in haar rapport en in het verslag van behandelde zaken, vooral verslag doet over de individuele gevallen. Dat kan wellicht leiden tot een casuïstische benadering van de problematiek.

Wij pleiten er daarmee niet voor dat die casussen niet meer in beeld zijn, want die geven terecht een beeld hoe en waarin een overheid zich kan verbeteren. Maar we willen ook pleiten voor de discussie hoe we dit soort zaken in het algemeen kunnen verbeteren. Wellicht kan samen met de ombudsman de focus gelegd worden op een aantal gebieden waarin structurele verbetering is aan te brengen.

Het onderzoek dat op instigatie van de ombudsman is gehouden vinden wij interessant, maar we vinden wel dat het risico gelopen wordt dat uit beperkte gegevens en vraagstelling conclusies worden getrokken.

Zo vinden wij de constatering dat een derde van de 4200 deelnemers van het stadspanel wel eens ontevreden over de gemeentelijke dienstverlening is geweest relevant, maar vragen ons daarbij ook af: Hoe ontevreden is men dan geweest en welke factoren hebben dit veroorzaakt? Als niet bekend is waar het aan gelegen heeft, is ook de constatering dat het jammer is dat die 40% niet tot een klacht gekomen is, wellicht onvoldoende onderbouwd. Want hoe erg is het als iemand geen klacht indient over iets waarover hij/zij

de verwachting heeft dat het niet opgelost kan worden? Past daar niet de nuancering dat we het als gemeente niet iedereen altijd naar de zin kunnen maken?

Wij ondersteunen de suggestie om hier nieuwe en scherpere vragen over te stellen, anders blijft er een onhelder beeld hangen dat mensen geen klachten indienen omdat de gemeente niet bereid is er iets aan te doen.

Daarbij past ook de constatering dat in het afgelopen jaar is gebleken dat een toenemend aantal burgers zich uit via social media en dat we als gemeente daarop met een snelle respons komen (jaarverslag social media 2016).

De ombudsman geeft aan dat het proces van interne klachtafhandeling zelf (mede) aanleiding is geweest voor klachten. De belangrijkste oorzaak was dat de termijn van klachtafhandeling werd overschreden. Dit was vooral bij Inkomensdienstverlening het geval. Dit is zeker een punt van aandacht. Inmiddels heeft extra personele inzet al geleid tot verbetering.

Ook geeft de ombudsman terecht aan dat de postbezorging en -behandeling op onderdelen niet goed verloopt. Dit moet verbeterd.

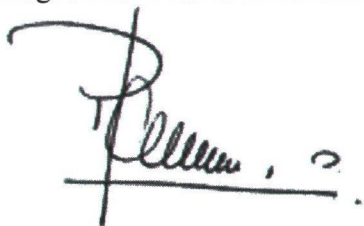
Het laatste onderdeel van het jaarverslag bevat de cijfers en feiten. De ombudsman constateert dat er een stijging heeft plaatsgevonden met 17 dossiers ten opzichte van 2015. Het aantal rapporten dat is geschreven, is gedaald van 8 naar 3. Ook het totaal aantal eerste contacten is behoorlijk teruggelopen, waarbij we zien dat het aantal contacten over overige instanties eveneens terugloopt. Dat lijkt ons goed.

We onderschrijven dat klachten ingewikkelder worden, maar dat vloeit mede voort uit decentralisaties en strengere wetgeving. Dit zijn ook deels onvermijdelijke ontwikkelingen.

Gelet op de opmerkingen die we hebben gemaakt over het aantal klachten in relatie tot het totaal aantal handelingen van de gemeente, leidt dit misschien wel tot de conclusie dat er een aantal klachten te verwachten zijn, en dat de afwijkingen ten aanzien van vorige jaren in de marge zijn.

We nemen de oproep van de ombudsman ter harte om de klachtbehandeling vanuit de leefwereld van de betrokkene te blijven benaderen. Alleen echte aandacht kan weer vertrouwen geven.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink