


Onderwerp Jaarverslag klachten 2023 en reactie college jaarverslag ombudsman  
Groningen  
ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 14 050                      Bijlage(n) 2                      Ons kenmerk 131977-2024  
Datum 22-05-2024                  Uw brief van                      Uw kenmerk 

Geachte lezer,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2023 aan. Samen met het Jaarverslag van de ombudsman Groningen, al in uw bezit, verschaft u dit een beeld van de afhandeling van klachten over de gemeente Groningen in het afgelopen jaar. Met deze brief nemen wij u mee in de belangrijkste ontwikkelingen. Voor een gedetailleerd (cijfermatig) overzicht en verdere bevindingen verwijzen wij u graag naar beide jaarverslagen zelf.

### **Jaarverslag klachtafhandeling gemeente Groningen**

De gemeente ontving 695 klachten in 2023. Dat zijn er 37 meer dan in 2022 (toen ontving de gemeente 658 klachten). Het gemiddeld aantal ontvangen klachten ligt al enkele jaren op stabiel niveau, tussen de 650 en 700 klachten.

De directie Stadsbeheer ontving in 2023 de meeste klachten, namelijk 246 (ten opzichte van 279 in 2022). Deze hadden voornamelijk betrekking op het rijgedrag van de chauffeurs, over het boom- en groenonderhoud en over het verwijderen van fietsen in het kader van het fietsparkeerbeleid of in geval van zwerffietsen. Ook ontving Stadsbeheer klachten over de regels rondom het gratis brengen van afval voor particulieren. Bezoekers moeten sinds 2022 een huisvuilpas kunnen tonen bij het brengen van afval. Hiermee toont men aan dat men een inwoner is van deze gemeente en afvalstoffenheffing betaalt. Informatie hierover is bekend gemaakt via een brief naar de huisadressen, een folder en de gemeentelijke website. Ondanks deze informatie blijkt toch dat niet iedere bezoeker hiermee bekend is. De toegang tot het afvalbrengrstation wordt dan geweigerd en dat kan leiden tot klachten.

Volgvel 1

De directie Publieke dienstverlening ontving 118 klachten in 2023. Dit zijn er 46 meer dan in 2022. Deze toename komt voort uit de plaatsing van het Loket Parkeren bij Burgerzaken in april 2023. Voorheen viel het Loket Parkeren onder de directie Stadsontwikkeling. De verplaatsing van het Loket Parkeren verklaart ook waarom de directie Stadsontwikkeling in 2023 minder klachten heeft ontvangen dan in 2022 (90 klachten in 2023 ten opzichte van 117 klachten in 2022). De klachten over parkeren zijn dus verplaatst van de ene directie naar de andere directie.

Het Klant Contact Centrum (KCC) heeft het meeste contact met onze inwoners. Het KCC handelt jaarlijks duizenden telefoontjes en social media berichten af. In 2023 waren dit 263.000 telefoontjes en 99.000 social media berichten. Het KCC ontving in 2023 slechts 33 klachten, dat zijn in verhouding tot het aantal contactmomenten van in totaal 362.000 weinig klachten. Dit is iets om trots op te zijn.

Directies die weinig tot geen klachten ontvingen zijn het Shared Service Center (SSC), Vastgoed en Economische Zaken. Dit is te verklaren uit het feit dat deze directies weinig of geen direct contact hebben met inwoners.

Klachten worden voornamelijk informeel afgehandeld. Inwoners zijn doorgaans tevreden als we hen horen in hun klacht en voor een passende oplossing zorgen. Dit gold voor 594 van de in totaal 662 afgehandelde klachten. De overige klachten werden op formele wijze afgehandeld.

Over het algemeen is incorrecte afhandeling van zaken de oorzaak van de meeste klachten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het te laat reageren of het niet goed verlopen van procedures. In deze categorie zaten 379 van de totaal 662 afgehandelde klachten in 2023.

### **Jaarverslag ombudsman: ‘Open’**

De ombudsman heeft in 2022 in haar jaarverslag ‘Neem inwoners mee’ aan ons meegegeven om inwoners meer mee te nemen in wat we doen als gemeente. Deze oproep herhaalt de ombudsman in het jaarverslag van 2023. Door de ombudsman is geconstateerd dat inwoners niet altijd weten waar ze aan toe zijn. In aanvulling daarop wil de ombudsman meegeven dat we goed moeten luisteren naar onze inwoners: wat is de echte vraag, en soms de vraag achter de vraag.

In het verslag is tevens te lezen dat er ook veel goed gaat in de dienstverlening aan onze inwoners. Problemen worden snel opgepakt door de organisatie.

De ombudsman heeft ook aandacht voor inwoners met een contactmaatregel, dit zijn er in onze gemeente een aantal. De ombudsman geeft aan dat dit een ingrijpende maatregel is en dat het van belang is dat er duidelijk gecommuniceerd wordt met de inwoner die het betreft.

De ombudsman heeft in 2023 gevraagd hoe wij omgaan met veelvuldig klagende inwoners en heeft aanbevelingen gedaan. Dit heeft zich in 2024 doorontwikkeld tot het aanstellen van een kwartiermaker “veelvragende inwoners”.

Volgvel 2

### **Toezeggingen en aanbevelingen**

De klachten van inwoners zijn belangrijke leermomenten voor de gemeente. We gebruiken de klachten om verbeteringen in onze dienstverlening aan te brengen en waar mogelijk beter op de vraag van inwoners af te stemmen. Dat geldt ook voor de aanbevelingen die de ombudsman ons naar aanleiding van haar bevindingen doet. We zagen kans de meeste aanbevelingen gedurende het verslagjaar al op te volgen. Mede door de goede samenwerking en de duidelijke terugkoppeling van de ombudsman. Ons college deed naar aanleiding van bevindingen van de ombudsman ook diverse toezeggingen die verder reikten dan het belang van het individuele geval. U leest ze terug in het jaarverslag van de ombudsman. Aan deze toezeggingen is of wordt inmiddels opvolging gegeven.

### **Klachtbehandeling NBK en WIJ Groningen**

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

U kunt de betreffende ombudsmanverslagen desgewenst raadplegen op [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl). Wij zien erop toe dat deze in de diverse bestuurlijke gremia besproken worden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

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