

Onderwerp Jaarverslag klachten 2024
ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 14 050

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 92609-2025

Datum 17-4-2025

Uw brief van

Uw kenmerk 

Geachte lezer,

Met deze brief informeren wij uw raad over het vastgestelde jaarverslag klachten 2024 van de gemeente Groningen.

Met het jaarverslag klachten leggen wij verantwoording af over de behandeling van klachten, conform de Algemene wet bestuursrecht, van inwoners en andere burgers in het afgelopen jaar. Deze klachten gaan over gedragingen van het bestuursorgaan. Ze kunnen gaan over procedures, de kwaliteit van de geleverde producten, diensten, (onjuiste) informatie of over de bejegening door medewerkers van de gemeente Groningen.

In 2024 was er een kleine toename van het totale aantal klachten binnen de gemeente Groningen. Er zijn in 2024 totaal 719 klachten binnengekomen, dit waren er 695 in 2023.

Het grootste deel van alle klachten, 86%, is informeel afgehandeld. Dit houdt in dat in gesprek met de klager, met bijvoorbeeld uitleg of excuses, de klacht wordt afgehandeld en dat er geen formeel traject ingezet hoeft te worden.

Hieronder geven wij u een kort overzicht van de klachten per directie.

Stadsbeheer

Bij de directie Stadsbeheer is de fietshandhaving een terugkerend onderwerp bij klachten, hierbij wordt bijvoorbeeld geklaagd over fietsen die (vermeend) onterecht verwijderd zijn. De klachten zijn aanleiding geweest voor verbeteringen binnen deze directie. Zo is bijvoorbeeld de directie Stadsbeheer aanspreekpunt bij inzameling van oud papier door derde partijen en is de werkinstructie bij onkruid verwijdering langs gevels van woningen aangepast.

Stadsontwikkeling

Het grootste deel van de klachten bij de directie Stadsontwikkeling ging over mobiliteit: parkeren, fietsenstallingen en verkeersmeldingen. Op dit gebied zijn binnen deze directie verbeteringen doorgevoerd. Verkeersmeldingen worden sneller afgehandeld en de fietsenstallingen worden dubbel bemenst.

Concernstaf

De directie Concernstaf heeft relatief veel klachten ontvangen over de communicatie omtrent de opvang van asielzoekers en vluchtelingen in Groningen.

Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie en iederz

Bij de directies Inkomensdienstverlening, Werk en Participatie en iederz zijn de meeste klachten ingediend bij Inkomensdienstverlening. Het leveren van maatwerk en klantgericht werken heeft meer aandacht gekregen binnen Inkomensdienstverlening. Dit heeft geleid tot minder klachten. Bij iederz zijn geen klachten binnengekomen.

Publieke Dienstverlening

Er is een toename te zien in het aantal formeel afgehandelde klachten bij de directie Publieke Dienstverlening. De directie heeft gemerkt dat klagers vaker een schriftelijke reactie met uitleg of toelichting wilden ontvangen. Het overgrote deel van deze formele klachten is ongegrond verklaard.

De afdeling KCC heeft ruim 300.000 maal klantcontact gehad in 2024. Over deze afdeling zijn slechts twintig klachten binnengekomen. Het aantal klachten afgezet tegen het aantal contactmomenten is minimaal te noemen.

Het skillteam parkeren, onderdeel van het KCC, werpt zijn vruchten af. Mensen worden goed geïnformeerd en dit leidt tot minder klachten.

Veiligheid

Het aantal klachten bij de directie Veiligheid is iets toegenomen. De meeste klachten hebben betrekking op gedragingen van medewerkers van de afdeling Toezicht Handhaving Openbare Ruimte (THOR). Het merendeel van de klachten is informeel afgehandeld.

In de dagelijkse briefings wordt aandacht besteed aan de signalen die voortkomen uit klachten.

Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO)

Twee derde van het aantal klachten bij de directie Maatschappelijke Ontwikkeling is formeel afgehandeld. Zes van deze klachten zijn gegrond verklaard. De onderwerpen van de klachten zijn divers, er is geen specifieke trend te benoemen.

Shared Service Center

Bij het Shared Service Center is ook geen trend te benoemen in het onderwerp van klachten. De trend is wel te zien in de wijze van afhandeling, deze is voor het grootste deel informeel verlopen.

Sport050 en SPOT

In 2024 zijn de directies Sport050 en SPOT aangesloten bij de klachtenfunctionarissen van de overige directies. Bij Sport050 gaan de klachten die binnenkomen vooral over bejegening bij de zwembaden.

Kwartiermaker

In april 2024 is de kwartiermaker “veelvragers” gestart. Veelvragende personen zoeken op verschillende manieren veelvuldig contact met de gemeente. Bijvoorbeeld om hun vragen, klachten, meningen of bezwaren onder de aandacht te brengen. Onder andere hiermee leggen zij een groot beslag op de ambtelijke capaciteit. Er moet gezocht worden naar een manier om toegang te bieden tot de gemeente, maar ook zorgvuldig te begrenzen.

Een zorgvuldige en duidelijke aanpak is belangrijk, voor de veelvrager en voor de ambtenaren. Vanaf april heeft de kwartiermaker zich beziggehouden met contactregelingen en met preventief contact. Deze informatie wordt gebruikt voor het opstellen van een aanpak.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

locoburgemeester,
Mirjam Wijnja

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.