

Bestuursdienst



Afdeling BST/BA/Fransen
Onderwerp Jaarverslag klachten gemeente Groningen 2010

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
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 krijgt
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en
kenmerk vermelden.

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

Ons kenmerk BD 11.2584221

Datum **21 APR 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
div.bsd@groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij het jaarverslag klachten 2010 aan. In dit verslag informeren wij u over het aantal en soort klachten dat in 2010 is ontvangen. Verder rapporteren we over de afhandelingstermijnen en een aantal verbeteringen die we hebben doorgevoerd bij de afhandeling van klachten.

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen (een afname van bijna 15 procent). De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken.

Tweederde van de klachten heeft betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. Verder gaat 13% over onheuse bejegening en 10% over onjuiste informatie. Er zijn geen verschuivingen ten opzichte van 2009. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat de interne klachtenregeling niet verplicht van toepassing is op beleidsklachten. Wij hebben de beleidsklachten daarom apart geregistreerd.

Doorgevoerde verbeteringen

De gemeente neemt klachten van burgers over de gemeentelijke dienstverlening zeer serieus en wij grijpen deze aan om de dienstverlening verder te verbeteren. Zo is het eenvoudiger gemaakt om een parkeervergunning op naam om te zetten bij geregistreerd partnerschap, geeft het systeem bij ondergrondse containers eerder aan dat ze bijna vol zitten en zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de beheerders van de wijkposten over het inleveren van formulieren voor SOZAWE.



Afhandelingstermijn

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs binnen vijf dagen. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager hierover bericht. Bij vijf diensten is de termijn in 2010 minder vaak overschreden dan in 2009.

In- en externe communicatie

Intern zijn er verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij de medewerkers te verbeteren. De klachtenprocedure wordt regelmatig onder de aandacht gebracht en er vindt interne terugkoppeling plaats van de klachten. Onder andere via de gemeentelijke internetsite geven we aan burgers bekendheid van de klachtenprocedure.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

jaarverslag 2010

klachten gemeente Groningen

Voorwoord

Pessimisten zien een klacht als een bewijs van onvolkomenheid; optimisten beschouwen een klacht als een gratis advies. Bij de gemeente Groningen worden beide zienswijzen verenigd. De gemeente neemt klachten van de burgers over de gemeentelijke dienstverlening zeer serieus en grijpt ze aan om de dienstverlening verder te verbeteren.

Enkele concrete voorbeelden uit 2010

- Het is eenvoudiger gemaakt om een parkeervergunning op naam om te zetten bij geregistreerd partnerschap.
- Ondergrondse containers geven nu eerder aan dat ze bijna vol zitten.
- Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de beheerders van de wijkposten over het inleveren van formulieren voor SOZAWE.

Hoewel we de waarde van klachten dus terdege beseffen, streven we er vanzelfsprekend wel naar om het aantal klachten terug te dringen. Niet alleen door verbeteringen in de dienstverlening door te voeren, maar ook door het klachtbesef van de medewerkers te verhogen. En als er klachten binnenkomen, zien we er scherp op toe dat ze goed en op tijd worden afgehandeld. Verder is de klachtenprocedure goed ingebed in de gemeentelijke organisatie. De directies van de diensten krijgen de resultaten teruggekoppeld, zodat zij ook daadwerkelijk verbeteracties in gang kunnen zetten.

In dit jaarverslag leest u hoe de gemeente Groningen in 2010 is omgegaan met klachten. U leest hoeveel klachten er zijn ingediend, hoe deze zijn afgehandeld en binnen welke termijn. Ook leest u wat wij als gemeente van deze klachten geleerd hebben en hoe ze hebben bijgedragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Een centrale rol hierin spelen de klachtenfunctionarissen, die ik hierbij graag even in het zonnetje wil zetten. Zij vinden het inspirerend om een klacht op een goede manier voor de klager op te lossen. Zij zien soms hoe mensen verstrikt raken in de procedures en vinden het een uitdaging deze mensen weer 'los te trekken'. Zo kunnen ze heel concreet iets voor de burgers van de stad betekenen. Niet altijd kunnen ze de klagers 'hun zin' geven: de redelijkheid van de burger kan botsen met het afgesproken beleid van de gemeente. Maar door te luisteren, kan de stemming van de burger omslaan van boosheid naar begrip. Het werk van de klachtenfunctionarissen is kortom heel waardevol, voor de burger, de gemeente zelf en voor het beeld dat men van de gemeentelijke organisatie heeft.

Tot mijn tevredenheid kan ik u alvast verklappen dat het aantal klachten in 2010 is gedaald. Daarvoor wil ik alle medewerkers van de gemeente die daaraan hebben bijgedragen, bedanken. Alle inspanningen werpen kennelijk hun vruchten af. Ook in 2011 zetten we alles op alles om de burgers minder redenen te geven om over onze dienstverlening een klacht in te dienen.

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

April 2011

Inhoud

Samenvatting	4
1 Inrichting organisatie	5
1.1 Klachtenprocedure	5
1.2 Soorten klachten	5
1.3 Klachtenfunctionarissen	5
1.4 Gemeentelijke Ombudsman	6
1.5 Automatisering (KVS)	7
2 Binnengekomen klachten	8
2.1 Aantal ontvangen klachten	8
2.2 Wijze van ontvangst	9
2.3 Categorieën klachten	9
3 Afhandeling van klachten	11
3.1 Afhandelingstermijn klachten	11
3.2 Overeenstemming en bemiddeling	12
3.3 Hoorzitting	13
3.4 Wet dwangsom	14
4 Beleidsklachten en meldingen	14
4.1 Beleidsklachten	14
4.2 Meldingen	14
5 Organisatorische consequenties	17
5.1 Verbeteren afhandeling klachten	17
5.2 Verbeteren klachtbesef	18
5.3 Terugkoppeling klachten aan management	19
5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening	19
Bijlage 1: Overzicht klachtenfunctionarissen	22
Bijlage 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen	23

Samenvatting

Binnengekomen klachten

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen (een afname van bijna 15 procent). De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken.

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op incorrecte afhandeling. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. Verder ging 13% over onheuse bejegening en 10% over onjuiste informatie. Er zijn geen verschuivingen ten opzichte van 2009.

Afhandeling

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen de wettelijke termijn van één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden. De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZawe) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. 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.

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebrekestellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangsombetalingen, van in totaal € 960.

Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen. Bij beleidsklachten zijn burgers het oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Het aantal meldingen is bovendien beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan.

Organisatorische consequenties

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. De klachtenfunctionarissen van de diensten zien erop toe dat klachten niet verwateren, maar snel worden opgepakt en afgehandeld. Ook hebben zij in 2010 weer verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Zo brengen zij de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht. Ook dragen ze zorg voor de interne terugkoppeling van de klachten. Tot slot trekken de diensten ook lering uit de klachten. Ze noemen verschillende voorbeelden van hoe een klacht heeft bijgedragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

1 Inrichting organisatie

In dit hoofdstuk lichten we in het kort 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 mondeling, telefonisch, per brief, per e-mail, per klachtenformulier en via de website.

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 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 2.

1.2 Soorten klachten

Behalve klachten over de dienstverlening onderscheidt de gemeente beleidsklachten en meldingen.

Beleidsklachten zijn klachten van burgers tegen het gemeentelijke beleid. Burgers zijn het hierbij dus oneens met door de gemeenteraad gemaakte keuzes. Deze klachten vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. De beleidsklachten van 2010 worden besproken in paragraaf 4.1.

Meldingen zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Het gaat bijvoorbeeld om meldingen van defecte lantaarnpalen of de vermissing van een huisvuilpas. In paragraaf 4.2 worden de meldingen van 2010 behandeld.

1.3 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. Er is in 2010 geen klacht bij de griffie binnengekomen.

Iederz

In dit klachtenjaarverslag is Iederz (voorheen genaamd: Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark, DSW) 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 tijdpad, 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.

Overleg en afstemming

De klachtenfunctionarissen van de gemeentelijke diensten komen vijf tot zes keer per jaar bij elkaar. Hieronder een overzicht van de belangrijkste gespreksonderwerpen in 2010.

- Het verbeteren van het Klachten Volg Systeem (KVS 1.1) heeft ook in 2010 veel tijd gevraagd van de klachtenfunctionarissen (zie ook paragraaf 1.5). Hiervoor waren de verschillende projectleiders van de CIO geregeld te gast op de vergaderingen van de klachtenfunctionarissen.
- Met de Gemeentelijke Ombudsman is gesproken over de dreigende bezuiniging op de Ombudsfunctie en de jaarverslagen van beide partijen. De klachtenfunctionarissen zijn blij met het besluit van de raad om de voorgestelde bezuiniging niet te honoreren. De klachtenfunctionarissen en de Ombudsman hebben veel contact met elkaar en weten elkaar te vinden. Het werk van de Ombudsman kan gezien worden als het sluitstuk van de gemeentelijke klachtenprocedure.
- De klachtenfunctionarissen hebben kennisgemaakt met de nieuwe portefeuillehouder, burgemeester Rehwinkel. Ook hebben zij met hem het jaarverslag besproken.
- In het najaar heeft de Coördinator OGGz Stad (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) het overleg met de klachtenfunctionarissen bijgewoond. Zij heeft praktische adviezen gegeven over het omgaan met klagers die een verwarde indruk maken, die bij herhaling terugkomen, fel of dreigend overkomen of die door hun gedrag anderszins als 'moeilijke klagers' worden ervaren.
- Verder hebben de klachtenfunctionarissen besloten om als vervolg hierop begin 2011 twee dagdelen deskundigheidsbevordering / training te volgen.
- Met een DIV-deskundige is overleg geweest over de verjaringstermijn en over vernietiging van klachtdossiers.
- Er is aandacht geweest voor de Wet Dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen en voor het landelijke project Basisregistratie Personen.
- Op het gebied van communicatie is gesproken over het actueel houden van informatie op de gemeentelijke website en op de intranetsite van de gemeente (Gé-net).

1.4 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 inloopspreekuur. 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.

De Ombudsman is te spreken over de inzet en de positie van de klachtenfunctionarissen, zo is te lezen in het jaarverslag van de Gemeentelijke Ombudsman over 2010 ('het geheugen van de gemeente').

“Overigens zijn klachtenfunctionarissen bij de gemeentelijke diensten van onschatbare waarde voor de Ombudsman. Zij zijn niet alleen de entree binnen de dienst maar zorgen ook voor een goede terugkoppeling naar hun directie. De keuze van de gemeente om deze functionarissen dicht tegen de directie aan te positioneren is destijds zeer wijs geweest. Daarmee krijgt de klachtafhandeling de positie die het verdient, namelijk een instrument om managementinformatie te genereren en de bedrijfsprocessen daarop af te stemmen.”

In 2010 heeft de Ombudsman 372 contacten gehad die betrekking hadden op de gemeente. In 2009 waren dat er 327. Soms gaat een klager rechtstreeks naar de Ombudsman, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. Daarom heeft de Ombudsman in 2010 67 keer een formulier overhandigd voor het starten van een interne klachtenprocedure, vooral voor de diensten DIA, RO/EZ en SOZAWE. In het jaarverslag van de Ombudsman is hierover te lezen:

“Onderzoek heeft uitgewezen dat het merendeel van de burgers dat naar de interne klachtenafhandeling is verwezen niet is teruggekomen bij de Ombudsman. Graag verbind ik daar de conclusie aan dat de diensten de klachten blijkbaar naar behoren hebben afgehandeld. De burgers worden immers schriftelijk gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman in te schakelen als zij niet tevreden zijn over de klachtafhandeling.”

1.5 Automatisering (KVS)

In september 2008 startte het project 'Digitalisering klachtenproces gemeente Groningen'. Het oude systeem Magic werd daarbij vervangen door het Klachtenvolgsysteem (KVS), inclusief een koppeling met Hummingbird voor het digitaal verwerken van documenten.

In april 2009 is het digitale registratiesysteem klachten in productie genomen (KVS). Dit systeem is in gebruik bij alle klachtenfunctionarissen van de diensten en de medewerkers van het college-spreekuur.

Na de invoering van KVS bleek het systeem nog niet voldoende te functioneren. In 2010 is een wijzigingsdocument KVS opgesteld. Op 8 juli heeft het AMT de nota Verbeterde versie KVS 1.1 vastgesteld. Eind 2010 zijn de verbeteringen in het systeem doorgevoerd en was de fase angebroken voor het testen en de implementatie.

Al met al is er in 2010 door de verschillende partijen veel tijd gestoken in dit verbeterproces. De gebruikers van het systeem hopen dat na het verhelpen van de laatste kinderziektes het systeem naar behoren zal kunnen functioneren.

2 Binnengekomen klachten

In dit hoofdstuk analyseren we de klachten die de gemeente Groningen in 2010 heeft ontvangen. We bekijken het aantal klachten, de wijze van ontvangst en de categorieën waartoe de klacht behoort. De gegevens vergelijken we met 2009.

2.1 Aantal ontvangen klachten

De diensten registreren alle klachten die zij ontvangen.

	Aantal geregistreerde klachten per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	1	2	-1
DIA	48	72	-24
HVD	50	43	+7
Milieudienst	73	89	-16
OCSW	11	16	-5
RO/EZ	34	60	-26
SOZAWE	170	170	0
Totaal	387	452	-65

Analyse

In 2010 heeft de gemeente Groningen in totaal 387 klachten ontvangen. Dat is beduidend minder dan in 2009, toen er 452 klachten binnenkwamen. Dit is een afname van bijna 15 procent. Zes diensten hebben minder klachten ontvangen dan in 2009, alleen bij de HVD is een lichte toename te zien. Bij deze dienst waren 23 klachten afkomstig van inwoners van de gemeente Groningen. In 2009 waren dat er 21.

De daling is deels toe te schrijven aan preventie en aan het snel contact leggen met de klager, waardoor de klacht voortijdig wordt ingetrokken. In de tabel hieronder de verklaringen die de diensten hebben gegeven voor de verschillen ten opzichte van 2009.

Toelichting op de verschillen met 2009	
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn minder klachten doordat er veel aandacht is besteed aan de bejegening en aan het geven van de juiste informatie aan de balie-medewerkers in de werkoverleggen van Publiekszaken. Bij de afdeling Belastingen is er nu één contactpersoon voor de klachten en ook dat werpt zijn vruchten af.
HVD	Een specifieke verklaring voor de stijging kan niet worden gegeven.
Milieudienst	De lichte daling is vooral toe te schrijven aan de afname van het aantal klachten over de 'winterdienst'.
OCSW	Het aantal klachten is opnieuw gedaald. De klachtenprocedure is gehandhaafd. Klagers stellen het erg op prijs wanneer ze binnen een week gebeld worden. Als de klager zich gehoord voelt, is vaak een groot deel van de klacht al opgelost. Verder heeft de directie sterk gestuurd op klantvriendelijkheid, naar aanleiding van onderzoeken over de klantvriendelijkheid en dienstverlening van medewerkers van OCSW.
RO/EZ	Het aantal klachten is verminderd, onder meer doordat sneller contact wordt opgenomen met de klager voor een toelichting. Dit resulteert vaak in het intrekken van de klacht en tot een tevreden burger.
SOZAWE	

2.2 Wijze van ontvangst

Burgers kunnen hun klachten over de gemeente op verschillende manieren indienen, zoals telefonisch, schriftelijk, via het klachtenformulier of via internet. De tabel hieronder laat zien welke kanalen de burgers in 2010 hebben gebruikt.

A =	Mondeling	E =	Gemeentelijke website (digitaal loket)
B =	Telefonisch	F =	Klachtenformulier
C =	Brief	G =	Gemeentelijke Ombudsman
D =	E-mail	H =	Anders

	Totaal	A	B	C	D	E	F	G	H
Bestuursdienst	1	0	0	1	0	0	0	0	0
DIA	48	0	0	13	25	9	0	0	1
HVD	50	0	7	15	9	0	10	1	8
Milieudienst	73	0	1	6	0	36	28	2	0
OCSW	11	0	0	4	5	1	0	1	0
RO/EZ*	34	0	0	13	16	0	0	3	2
SOZAWÉ	170	0	40	52	28	0	50	0	0
Totaal 2010	387	0	48	104	83	46	89	7	11
	100%		12%	27%	21%	12%	23%	2%	3%
Totaal 2009**	452	1	35	128	185	3	--	6	89
	100%	0%	8%	28%	41%	1%		1%	20%

* aantallen over de kolommen zijn schattingen, is niet exact uit KVS te halen

** in 2009 was 'klachtenformulier' niet een aparte kolom; deze kwamen in de categorie 'anders'

Analyse

De meeste klachten komen binnen per brief (27%), via het klachtenformulier (23%) en per e-mail (21%). In 2010 werden geen klachten mondeling ingediend. Opvallend is dat in 2009 nog 41% van de klachten per e-mail binnenkwam. Het aantal klachten per mail is zelfs gehalveerd. De burgers hebben in 2010 de verschillende kanalen gelijkmatiger benut.

2.3 Categorieën klachten

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

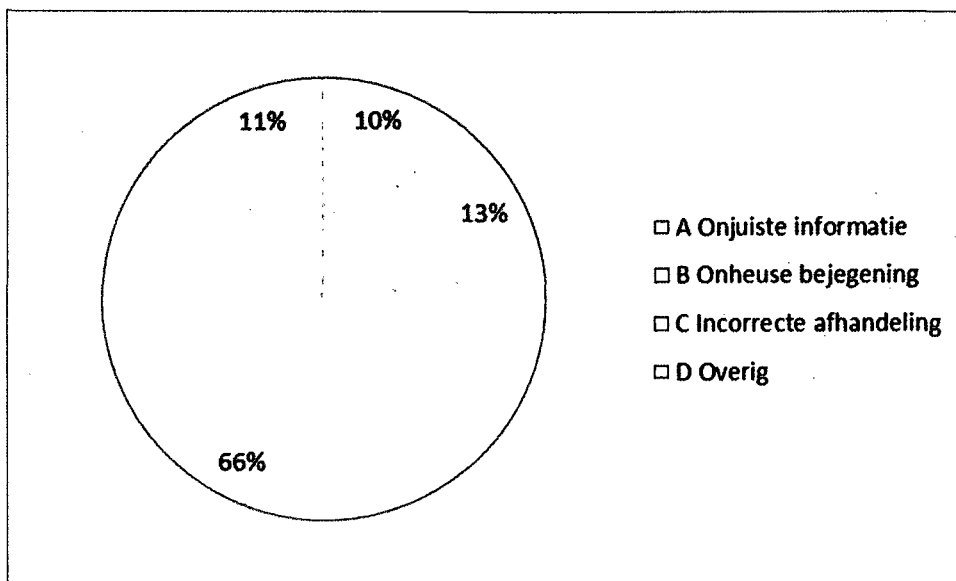
Ten eerste zijn er klachten die te maken hebben met het verstrekken van onjuiste (verkeerde) informatie of het geheel ontbreken ervan (kolom A). Ten tweede zijn er klachten die gaan over hoe de burger zich behandeld voelt (kolom B). Hierbij heeft de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren. Daarnaast zijn er klachten over de afhandeling. De burger vindt bijvoorbeeld dat de gemeente niet op tijd heeft gereageerd of dat procedures niet goed zijn verlopen (kolom C). Tot slot zijn er klachten die niet in een van deze drie categorieën zijn onder te brengen (kolom D).

A =	Onjuiste informatie	C =	Incorrecte afhandeling
B =	Onheuse bejegening	D =	Overig

	Categorieën 2010					Categorieën 2009				
	Totaal	A	B	C	D	Totaal	A	B	C	D
Bestuursdienst	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0
DIA	48	16	4	11	17	72	13	5	19	35
HVD	50	1	7	42	0	43	2	5	34	2
Milieudienst	73	12	9	50	2	89	14	12	53	10
OCSW	11	2	3	0	6	16	2	2	8	4
RO/EZ	34	4	1	22	7	60	2	5	47	6
SOZAWÉ	170	2	26	131	11	170	10	31	128	1
Totaal	387	37	51	256	43	452	43	60	291	58
	100%	10%	13%	66%	11%	100%	9%	13%	64%	13%

Analyse

Tweederde van de klachten in 2010 had betrekking op *incorrecte afhandeling*. Dit zijn dus klachten over niet-tijdig reageren door de gemeente of het niet goed doorlopen van procedures. De rest van de klachten is vrij regelmatig verdeeld over de overige categorieën: 13% gaat over *onheuse bejegening*, 10% over *onjuiste informatie* en 11% zijn de overige klachten. Zie ook het taartdiagram hieronder.



De klachten van 2010 zijn vrijwel op dezelfde manier over de categorieën verdeeld als in 2009. Er zijn dus geen verschuivingen.

Toelichting op de categorieën per dienst (2010)	
Bestuursdienst	
DIA	Er zijn weinig verschuivingen. Wel is het aantal klachten in de categorie 'overig' verminderd, omdat de klachten nu beter ingedeeld zijn.
HVD	Bij het indelen van klachten die op meer dan één categorie betrekking hebben (tien gevallen), is de categorie gekozen die voor de cliënt het meest van belang lijkt. De verdeling komt grotendeels overeen met die van 2009.
Milieudienst	Er zijn geen grote verschuivingen ten opzichte van 2009.
OCSW	Het systeem stelt de dienst niet in staat om nauwkeuriger te bepalen waar de categorie 'overig' uit bestaat. De stijging in deze categorie kan hiermee te maken hebben.
ROEZ	De categorie 'incorrecte afhandeling' is in aantal verminderd, maar blijft een aandachtspunt.
SOZawe	Er zijn geen significante verschuivingen.

3 Afhandeling van klachten

Wat heeft de gemeente Groningen met de klachten gedaan? We bespreken de afhandelingstermijn, de bemiddelingen, de hoorzittingen en de ingebrekestellingen. Ook in dit hoofdstuk maken we een vergelijking met 2009.

3.1 Afhandelingstermijn klachten

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld.

	2010				2009			
	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken	Totaal aantal	< 5 dagen	1 tot 6 weken	> 6 weken
Bestuursdienst	1	0	1	0	2	0	2	0
DIA	48	3	33	12	72	11	57	4
HVD	50	3	39	8	43	0	32	11
Milieudienst	73	18	53	2	89	21	62	6
OCSW	11	1	8	2	16	3	8	5
RO/EZ*	53	12	33	8	60	8	36	16
SOZAWE	170	0	150	20	170	-	143	27
Totaal	406	37	317	52	452	43	340	69
	100%	9%	78%	13%	100%	10%	75%	15%

(*) Dit is in 2010 inclusief de beleidsklachten.

Analyse

Ruim driekwart van de klachten (78%) wordt binnen één tot zes weken afgehandeld. Bijna 10 procent zelfs al binnen een week. Bij 13% van de klachten neemt de afhandeling meer dan zes weken in beslag. In deze gevallen krijgt de klager tijdig bericht dat de termijn wordt overschreden.

De cijfers van 2010 zijn vergelijkbaar met die van 2009. Wel valt op dat vijf diensten (HVD, Milieudienst, OCSW, RO/EZ en SOZAWE) minder vaak de termijn overschrijden dan in 2009. Alleen DIA gaat tegen deze trend in. Waarschijnlijk is dit het gevolg van administratieve achterstand vanwege ziekte van de klachtenfunctionaris.

De snellere afhandeling is te danken aan effectief sturen door de directie, interne meldingssystemen en het snel contact opnemen met de klager.

Er zijn meerdere redenen voor het niet halen van de afhandelingstermijn van zes weken. Behalve de al genoemde administratieve reden kan de klacht ook zeer complex zijn. Soms zijn er meerdere diensten bij betrokken, waarbij de afstemming extra tijd kan kosten. 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 (2010)	
Bestuursdienst	De klacht is via de officiële procedure afgehandeld.
DIA	Het aantal klachten dat pas na 6 weken is afgehandeld, is hoger dan in 2009. Dit heeft waarschijnlijk een administratieve reden. Door ziekte van de klachtenfunctionaris zijn de klachten enige tijd niet altijd zorgvuldig geregistreerd. In werkelijkheid heeft de dienst zo goed als nooit, dus zeker niet 12 keer, de termijn van 6 weken overschreden.
HVD	De dienst heeft er nadrukkelijker naar gestreefd om klachten via bemiddeling op te lossen. Ook zijn er meer inspanningen verricht om de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen.

Milieudienst	De directie van de dienst stuurt effectief op het tijdig afhandelen van de klachten.
OCSW	Het percentage klachten waarbij de termijn van 6 weken is overschreden, neemt af. Dit is het gevolg van een meldingssysteem. Twee weken voordat de beantwoordingstermijn van een klacht afloopt, krijgt de ambtenaar die de klacht in behandeling heeft, een seintje. Zo is er minder risico dat de klacht niet tijdig wordt afgehandeld.
RO/EZ	De afhandelingstermijn is verbeterd doordat de dienst snel contact opneemt met de klager. Het overschrijden van de termijn kan komen door de complexiteit van de klacht of door omstandigheden bij de klager. De klager wordt tijdig op de hoogte gesteld van de vertraging in de beantwoording.
SOZawe	De klachtafhandeling verloopt stabiel. Er zijn geen wijzigingen ten opzichte van 2009.

3.2 Overeenstemming en bemiddeling

Wanneer er bij de diensten een klacht binnenkomt, heeft de oplossing van de klacht natuurlijk de hoogste prioriteit. Daarvoor is het belangrijk direct contact op te nemen met de klager. Dit gebeurt meestal telefonisch. Klagers stellen het vaak op prijs wanneer er telefonisch contact is over de klacht. Daarnaast krijgen klagers altijd een ontvangstbevestiging van hun klacht. Bij alle klachten is het op grond van de interne klachtenregeling verplicht een hoorzitting of -gesprek aan te bieden.

Bij de DIA, Milieudienst, RO/EZ en SOZawe zijn de gegevens over het horen van klagers niet beschikbaar in de huidige versie van het klachtvolgsysteem (KVS1.1). Deze keuze is gemaakt uit efficiency-overwegingen. Doordat deze gegevens niet volledig zijn, is het niet mogelijk een gemeentebreed beeld te geven.

	Totaal	< 5 dagen contact	Overeenstemming/ bemiddeling
Bestuursdienst	1	1	0
DIA	-	-	-
HVD	50	50	8
Milieudienst	-	-	-
OCSW	11	1	-
RO/EZ	-	-	16
SOZawe	-	-	-
Iederz	0	0	0
	62	52	24

Analyse

Bij 52 van de 62 klachten bij Bestuursdienst, HVD en OCSW is binnen vijf dagen contact geweest met de klager. Dat heeft ertoe geleid dat bij 24 van de 52 klachten overeenstemming is bereikt.

Toelichting	
Bestuursdienst	De klacht ging over bejegening. Het verschil van beleving is blijven bestaan. De klager heeft contact opgenomen met de Ombudsman.
DIA	De DIA streeft ernaar altijd zo snel mogelijk contact te zoeken met de klager. Dat is ook altijd gebeurd, tenzij de klager geen telefoonnummer achterliet en niet reageerde op onze mail of brief. In het systeem zijn de precieze aantallen niet te achterhalen.

HVD	In alle gevallen heeft de klachtenfunctionaris snel na binnenkomst van een klacht contact gezocht met de klager, zo mogelijk per telefoon, anders per mail. Overigens is dat contact er vaak al voordat het mailbericht of het klachtenformulier binnenkomt, doordat de klager eerst belt naar de dienst of langskomt bij de balie. Bij binnenkomst van de klacht bekijkt de dienst eerst of bemiddeling een geschikte optie voor de klager is. De klager behoudt daarbij de mogelijkheid om later alsnog de formele klachtenprocedure te starten. In 2010 zijn twintig klachten opgelost via bemiddeling vóórdat deze formeel in behandeling werden genomen. Dit heeft in de meeste gevallen echter meer tijd gekost dan vijf dagen. Na de feitelijke afhandeling stuurt de dienst in veel gevallen een brief naar de klager ter bevestiging en ter afronding. Vooral uit het oogpunt van continuïteit van zorg kan dit gewenst zijn.
Milieudienst	De cijfers zijn niet beschikbaar uit de rapportage KVS.
OCSW	De dienst kan niet uit het systeem halen welke klacht dit betreft.
RO/EZ	Het aantal klachten waarbij overeenstemming wordt bereikt, ligt in werkelijkheid hoger dan de 16 uit de tabel, omdat het contact met de klager soms leidt tot het intrekken van de klacht.
SOZAWÉ	De dienst registreert dit niet.

3.3 Hoorzitting

De meeste diensten bieden de indieners van de klacht een hoorzitting / hoorgesprek aan. Dat leidt in enkele gevallen tot overeenstemming, waardoor de klachtenprocedure niet hoeft te worden voortgezet. Wanneer er een hoorzitting 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.

De termen hoorzitting en hoorgesprek worden in de praktijk door elkaar gebruikt. In dit verslag houden we de term 'hoorzitting' aan. Sommige diensten verstaan onder een hoorzitting een bijeenkomst bij de dienst en onder een hoorgesprek een telefonisch overleg.

Niet alle diensten registreren het aantal aangeboden hoorzittingen. In KVS is het niet mogelijk vast te stellen hoeveel hoorzittingen hebben geleid tot overeenstemming.

	Hoorzitting aangeboden (aantal)	Hoorzitting geaccepteerd (aantal)
Bestuursdienst	0	0
DIA	-	0
HVD	50	15
Milieudienst	1	1
OCSW	0	0
ROEZ	-	-
SOZAWÉ	-	17
Totaal	51	33

Analyse

Voor zover bekend heeft de gemeente in 2010 in totaal 51 keer een hoorzitting aangeboden. In totaal is 33 keer een aanbod voor een hoorzitting geaccepteerd. (Deze cijfers staan enigszins los van elkaar. Bij SOZAWÉ bijvoorbeeld wordt niet bijgehouden hoeveel hoorzittingen worden aangeboden, maar wel hoeveel er worden gehouden.) Veel klagers maken geen gebruik van de mogelijkheid tot een hoorzitting. Vaak vinden ze dat hun klacht voldoende duidelijk is en soms vinden ze het te veel moeite.

Toelichting op hoorzittingen	
Bestuursdienst	
DIA	Het hele jaar zijn er niet klachten geweest die zo ernstig waren dat een hoorzitting nodig was.
HVD	Alle klagers krijgen, via de ontvangstbevestiging, een hoorgesprek aangeboden. Dit gesprek kan mondeling of telefonisch plaatsvinden en is vooral bedoeld om nadere informatie te krijgen over de klacht en om te horen wat de klacht voor de burger betekent. Ze worden niet primair ingezet om ter plekke klachten op te lossen. Als klagers aangeven geen hoorgesprek te willen voeren, noemen zij meestal als reden dat de omschrijving van hun klacht in hun brief, mail of klachtenformulier in hun ogen duidelijk genoeg is.
Milieudienst	De hoorzitting betrof een klacht over bejegening. Bij circa 50% van de klachten vindt er wel een hoorgesprek plaats (via de telefoon), maar geen formele hoorzitting. In de overige gevallen is er geen telefoonnummer bekend en is de klacht voldoende duidelijk.
OCSW	De dienst neemt altijd binnen een week contact op met de klager. Op dat moment wordt er al hoor en wederhoor toegepast. De klager kan zijn of haar verhaal doen, wat de boosheid of frustratie dan vaak al voor een groot deel wegneemt. Een hoorzitting is dan vaak overbodig.
RO/EZ	In principe benadert de dienst alle klagers binnen 5 werkdagen telefonisch voor een toelichting op hun klacht. Sommige klagers geven aan, niet met redenen omkleed, niet van het hoorrecht gebruik te willen maken. Bij bejegeningklachten hoort de directeur van de dienst zowel de klager als de beklagde.
SOZawe	Het aantal aangeboden hoorzittingen wordt bij de dienst niet geregistreerd, maar wel het aantal gehouden hoorzittingen. De klacht wordt altijd schriftelijk afgehandeld. De klager ziet soms het nut van een hoorzitting niet in. Soms komt de klager, zonder zich af te melden, niet opdagen op het gesprek.

3.4 Wet dwangsom

Burgers hebben in bepaalde gevallen recht op een vergoeding (dwangsom) als de overheid te laat een besluit neemt op hun aanvraag of bezwaarschrift. Bovendien kunnen zij dan via de rechter een besluit afdwingen. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat burgers mogelijkheden hebben om trage besluitvorming van bestuursorganen tegen te gaan. De regeling staat in de Wet dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen. Op 1 oktober 2009 is deze wet in werking getreden.

	Ontvangen ingebrekestellingen (aantal)	Uitbetaalde dwangsommen (aantal)
Bestuursdienst	0	
DIA	4	1
HVD	6	
Milieudienst	1	
OCSW	0	
RO/EZ	5	1
SOZawe	9	1
Totaal	25	3

Analyse

In de periode 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010 zijn bij de gemeente Groningen 25 ingebrekestellingen binnengekomen. Drie daarvan mondden uit in dwangombetalingen, van in totaal € 960. De gemeenteraad is via de rapportage 'Een jaar Wet dwangsom' geïnformeerd over de effecten voor de gemeente Groningen in het eerste jaar na de invoering van de wet.

4 Beleidsklachten en meldingen

Behalve klachten over de dienstverlening ontving de gemeente Groningen in 2010 ook beleidsklachten en meldingen. Deze signalen vallen niet onder de interne klachtenregeling, maar ze worden wel geregistreerd. We kijken daarom in dit verband alleen naar de aantallen.

4.1 Beleidsklachten

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

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat dat de regeling voor interne klachtbehandeling niet geldt voor algemene klachten over beleid of besluitvorming. De gemeente wil 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			
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	0	0	0
DIA	41	29	+12
HVD	0	0	0
Milieudienst	83	148	-65
OCSW	2	5	-3
RO/EZ	19	28	-9
SOZAWE	0	0	0
	145	210	-65

Analyse

In 2010 zijn bij de gemeente in totaal 145 beleidsklachten ingediend, tegen 210 in 2009. Dit betekent een afname van 31 procent. Beleidsklachten komen vrijwel alleen binnen bij de Milieudienst (vooral over geluidsoverlast, het wegsleepbeleid van fietsen in het Stationsgebied en het strooibeleid, de zogenaamde winterdienst), DIA (vooral over de hoogte van de leges voor paspoorten en rijbewijzen) en RO/EZ (vooral over parkeren). Opvallend is dat OCSW slechts twee beleidsklachten heeft ontvangen, terwijl deze dienst een groot aandeel heeft in het maken van beleid.

De totale afname van 65 beleidsklachten is even groot als de afname bij de Milieudienst. Belangrijke oorzaak voor deze daling is het afschaffen van legeskosten voor defecte huisvuilpasjes. Ook het aantal beleidsklachten over de winterdienst is lager. Bij RO/EZ waren er in 2009 nog veel beleidsklachten over het beleid rond de tarieven van de buurtstallingen.

4.2 Meldingen

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst, OCSW en RO/EZ/Stadsbeheer.

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst		
	2010	2009	Vershil
Bestuursdienst	--	--	--
DIA	--	--	--
HVD	--	--	--
Milieudienst	16.606	16.256	+350
OCSW	372	372	0
RO/EZ/Stadsbeheer	8.812	8.218	+594
SOZawe	--	--	--
Totaal	25.790	24.846	+944

Analyse

In totaal zijn bij de drie diensten die meldingen registreren, 25.790 meldingen binnengekomen. Dat is 944 meer dan in 2009, een stijging van 4 procent. De Milieudienst ontvangt bijna tweederde van de meldingen, Stadsbeheer bijna één derde. Bij Stadsbeheer is het aantal meldingen relatief sterker gestegen dan bij de Milieudienst. Bij OCSW ligt het aantal meldingen veel lager. Hier zijn in 2010 exact evenveel meldingen ontvangen als in 2009.

Het aantal meldingen zegt niet altijd iets over de kwaliteit van de dienstverlening. In 2010 waren er bijvoorbeeld 8.249 meldingen van burgers die een nieuwe huisvuilpas wilden aanvragen. Dit is bijna één derde van alle meldingen die de gemeente in 2010 ontving.

Het aantal meldingen is overigens beperkt in relatie tot het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Bij de Milieudienst bijvoorbeeld waren er 3.404 meldingen over de ondergrondse containers, terwijl hierin maar liefst 4.750.000 stortingen zijn geweest.

De tabel hieronder maakt duidelijk wat voor type meldingen het betreft.

Toelichting op de aard van de meldingen	
Bestuursdienst	
DIA	
HVD	
Milieudienst	In 2010 zijn de volgende meldingen geregistreerd: <ul style="list-style-type: none"> • verzoek nieuwe huisvuilpas (8.249) • ondergrondse container algemeen (3.404) • overige meldingen (4.953)
OCSW	De meldingen zijn hoofdzakelijk bestemd voor de Werkmaatschappij Sport en Recreatie. Deze worden rechtstreeks geregistreerd door de klantencontactpersoon bij de WSR.
RO/EZ/stadsbeheer	Meldingen over de openbare ruimte.
SOZawe	

5 Organisatorische consequenties

In dit laatste hoofdstuk bekijken we wat de gemeente Groningen heeft geleerd van de klachten. We bespreken de verbeteringen in de afhandeling en de dienstverlening, het verbeteren van het klachtbesef bij de medewerkers en de terugkoppeling aan het management.

5.1 Verbeteren afhandeling klachten

De diensten streven er continu naar de afhandeling van de klachten te verbeteren. Ook in 2010 zijn er verbeteringen doorgevoerd.

Verbeteringen afhandeling klachten per dienst	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> De afspraken die in 2009 zijn gemaakt, blijven gehandhaafd.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> Belastingen heeft nu één contactpersoon voor de klachten. Dit zorgt voor duidelijkheid voor de klagers en de medewerkers. Door veel aandacht te geven aan het bejegenen van klanten en het geven van juiste informatie, is het aantal klachten hierover teruggelopen. Het snel laten bellen naar klagers wordt erg gewaardeerd, zodat vaak na één telefoontje de kou al uit de lucht is en de klacht is afgehandeld.
HVD	<ul style="list-style-type: none"> Op 1 juni 2010 is een nieuwe plaatsvervangende klachtenfunctionaris aangetreden (na het vertrek van de vorige plaatsvervanger per 1 februari 2010). Daarmee is de bezetting in principe geregeld. In dringende gevallen kan voor de opvang van klachten ook een beroep gedaan worden op de PGZ&W-medewerker die de klachten over leveranciers van Wmo-voorzieningen bewaakt. Wanneer de klachtenfunctionaris zelf niet aanwezig is, krijgen alle medewerkers met een specifieke publieksfunctie bericht over de vervanging.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> De directie stuurt effectief op de afhandeltermijnen.
OCSW	<ul style="list-style-type: none"> De klachtenfunctionaris zorgt voor een goede begeleiding van de klachten. Wanneer klachten in het KVS-systeem binnenkomen, worden ze dezelfde dag nog in de organisatie uitgezet. Daarbij wordt de klachtenprocedure meegestuurd. Benadrukt wordt dat de klager binnen een week gehoord moet worden. Bij lopende klachten houdt de dienst voortdurend de vinger aan de pols. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris naar de status van de klacht. Dit maakt dat de medewerkers van OCSW over het algemeen snel en adequaat op een klacht reageren. De medewerker die de klacht heeft opgelost, ontvangt een afschrift van de definitieve eindbrief zoals deze door de algemeen directeur naar de klager wordt verzonden. Sommige complexe klachten bespreekt de dienst ter verkenning in het directieoverleg, om sneller tot een goede beantwoording te komen. Veel klachten gaan over onderhoud en zijn van toepassing op de Werkmaatschappij Sport en Recreatie (WSR). Zij hebben tenslotte de meeste klantcontacten. De binnengekomen klachten worden altijd op de afdeling door de leidinggevenden met de medewerkers besproken. Verder zijn er mysteryvisits, -e-mails en -callers. Deze worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Ook worden er regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken afgenomen.

ROEZ	<ul style="list-style-type: none"> • De dienst streeft naar minder klachten door snel(ler) contact met de klager op te nemen, om zijn of haar ontevredenheid weg te nemen. Dit leidt vaak tot meer tevredenheid bij de burger en tot het intrekken van de klacht. • De klachtenfunctionaris stuurt en begeleidt de afhandeling van de klacht. De directie stuurt indien nodig, aan de hand van de kwartaalrapportages, op het verbeteren van de dienstverlening en het klachtbesef. • De klachtenfunctionaris let erop dat klachten niet 'in de la' verdwijnen. Regelmatig informeert de klachtenfunctionaris bij de medewerkers naar de status van de lopende klachten. De klachtenfunctionaris 'zit er bovenop'. Bij het uitzetten van de klacht wordt ook altijd de klachtenprocedure meegestuurd.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> • De klachtafhandeling verloopt stabiel. De dienst hanteert nog dezelfde werkwijze als in 2009. • Wanneer er een klacht binnenkomt, wordt deze altijd met de betrokken medewerker besproken.

5.2 Verbeteren klachtbesef

Het registreren van klachten is van belang voor zowel de klagers als de organisatie. Het oplossen van de klachten en het verbeteren van de dienstverlening op basis van de klachten, begint bij een deugdelijke administratie. Automatisering speelt hierbij een ondersteunende rol: alles valt of staat met het klachtbesef van de medewerkers. Alleen als zij klachten serieus nemen en er serieus mee omgaan, krijgt verbetering een kans.

De diensten hebben in 2010 verschillende acties ondernomen om het klachtbesef bij hun medewerkers te verbeteren. Daaronder verstaan we het benadrukken van het belang van het registreren en afhandelen van klachten en er lering uit trekken.

Acties om het klachtbesef te verbeteren	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> • Er was geen aanleiding voor nieuwe acties.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> • Het klachtbesef is al groot bij de DIA. Vooral bij Belastingen en Publiekszaken wordt hier veel aandacht aan besteed. Dit zijn ook de afdelingen waarover de meeste klachten binnenkomen.
HVD	<ul style="list-style-type: none"> • In het voorjaar van 2010 heeft de klachtenfunctionaris deelgenomen aan het werkoverleg van het Afsprakenbureau voor de jeugdgezondheidszorg (GGD). Bij dit bureau komen vragen van ouders binnen over de consultatiebureaus in de hele provincie. De klachtenfunctionaris heeft de klachtenprocedure toegelicht en afspraken gemaakt over het aannemen en doorgeven van klachten. • De klachtenfunctionaris heeft dit zelfde in het najaar gedaan bij twee teamoverleggen van de regio Noord (divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd) van de GGD. Naar aanleiding daarvan zijn op de consultatiebureaus opnieuw folders en klachtenformulieren verspreid.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> • De Milieudienst is ISO 9001-gecertificeerd. Dit betekent per definitie dat klachten een belangrijk stuurmiddel zijn. Viermaal per jaar worden er 'kritische procesindicatoren' vastgesteld. Dit wordt aan het management gerapporteerd.
OCSW	<ul style="list-style-type: none"> • De klachtenfunctionaris heeft regelmatig contact met de klachtenaanspreekpunten van de verschillende afdelingen. • Via intranet wordt continu aandacht gevraagd voor de klachtenprocedure. • OCSW heeft per 1 november 2010 een nieuwe klachtenfunctionaris. Begin 2011 is ook bij de Werkmaatschappij Sport & Recreatie (WSR) een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld. De nieuwe functionarissen gaan komend jaar meer aandacht besteden aan het klachtbesef en aan de zichtbaarheid van de klachtenfunctionaris en de klachtencontactpersonen.

RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> • RO/EZ heeft de Ombudsman naar aanleiding van haar jaarverslag uitgenodigd voor die afdelingen die extra aandacht nodig hebben bij de klachtafhandeling. • Het management stuurt op een goede dienstverlening, waarbij de reguliere klachtenrapportages een goed stuurmiddel zijn.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers van SOZAWE zijn over het algemeen goed bekend met de klachtenprocedure. Maandelijks wordt bekendgemaakt hoeveel klachten zijn ingediend en afgehandeld.

5.3 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 algemeen directeur. 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.

Terugkoppeling van klachten aan management (2010)	
Bestuursdienst	Het MT is geïnformeerd.
DIA	Er is in 2010 niet veel aanleiding geweest voor overleg met het management. De klachtenfunctionaris is ook de secretaresse van de Algemeen Directeur, dus kan ze als het nodig is altijd meteen om zijn advies of mening vragen. Dat gebeurt regelmatig.
HVD	De afhandeling van een klacht wordt gedeeld met de vakdirecteur, het afdelingshoofd en, indien van toepassing, de betrokken medewerker. De directeur GGD bespreekt elk kwartaal het overzicht van de klachten met de divisie managers. Elk kwartaal bespreekt de directie een actueel overzicht van de genomen maatregelen naar aanleiding van klachten. Het Jaarverslag klachten van de HVD wordt, na bespreking door de directie, gepubliceerd op Gé-Net zodat alle leidinggevend en medewerkers er kennis van kunnen nemen.
Milieudienst	In 2010 is er bij de Milieudienst eenmaal per kwartaal een overzicht gemaakt van alle klachten en meldingen. Dit overzicht is telkens besproken in het management van de vakdirecties.
OCSW	De formele afhandeling van de klacht, dus de eindbrief aan de klager, wordt altijd voorgelegd aan de Algemeen Directeur.
RO/EZ	De terugkoppeling aan de directie en wethouders gebeurt door kwartaalrapportages en (half) jaarverslagen. Ook is er regelmatig overleg tussen de klachtenfunctionaris en de Algemeen Directeur.
SOZAWE	Regelmatig is er overleg met de Algemeen Directeur, ad hoc of gepland. De halfjaarrapportage is intern bekend gemaakt. Maandelijks wordt informatie over klachten opgenomen in de interne maandrapportage 'SOZAWE werkt'.

5.4 Doorgevoerde verbeteringen in dienstverlening

Als de gemeente klachten daadwerkelijk als adviezen ziet, kan het niet anders dan dat klachten hebben geleid tot verbeteringen in de dienstverlening.

Doorgevoerde verbeteringen per dienst (2010)	
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none"> • N.v.t.
DIA	<ul style="list-style-type: none"> • Bij Publiekszaken is in de werkoverleggen veel aandacht besteed aan bejegening en het geven van de juiste informatie aan de balie. Het effect is duidelijk te zien in het aantal klachten.

HVD	<ul style="list-style-type: none"> • In 2010 is een Privacyreglement en een Protocol gegevensuitwisseling voor de GGD opgesteld. Hierover zijn cliëntfolders uitgebracht en de informatie is geplaatst op de website van de GGD en op Gé-Net. Tijdens instructiebijeenkomsten zijn de medewerkers hierover geïnformeerd. • De Meldkamer ambulancezorg heeft een protocol opgesteld voor het afhandelen van 112-meldingen waarbij de melder eerst bij andere instellingen hulp heeft ingeroepen. • Tijdens de vaccinatieweek is het aantal priklijnen meteen uitgebreid toen wachtrijen ontstonden. Om de wachttijden te verkorten, wordt bij de volgende vaccinatiecampagne zo mogelijk ook het aantal locaties uitgebreid. Verder wordt de oproepsystematiek veranderd. • Er worden nieuwe legitimatiebewijzen en visitekaartjes gemaakt voor de medewerkers van het samenwerkingsverband OGGz Stad (Openbare geestelijke gezondheidszorg). • Eén klacht, die ook heeft geleid tot een FONA-melding (bijna-ongevallen), was aanleiding voor overleg met OCSW over het bestellen van meubilair voor de Centra voor Jeugd en Gezin. • Eén klacht is beschreven in de nieuwsbrief van de divisie LGZ&J, zodat alle medewerkers hiervan kunnen leren. • Een klacht over het Zorgloket is gebruikt bij een telefoontraining. • De telefonische bereikbaarheid van de logopedistes is verbeterd. • Wanneer een consultatiebureau een drukke periode ziet aankomen, plannen zij tijdig extra zittingen. • Elke najaar komt het onderwerp gladheidsbestrijding bij de regiomanagers van de divisie Lokaalgerichte Zorg & Jeugd op de agenda, zodat zij tijdig maatregelen kunnen nemen bij de consultatiebureaus.
Milieudienst	<ul style="list-style-type: none"> • Naar aanleiding van het grote aantal klachten en beleidsklachten is de winterdienst in 2010 geëvalueerd. • Bij de ondergrondse containers wordt zo nodig het percentage stortingen waarbij de container meldt dat deze vol is, aangepast.
OCSW RO/EZ	<ul style="list-style-type: none"> • Naar aanleiding van klachten zijn in de Hamburgerstraat fietsklemmen en fietsclusters geplaatst. • Bij de publicatie van een bouw aanvraag worden in verband met privacy de persoonsgegevens niet meer vermeld. • Het toegangshek van een begraafplaats gaat voortaan na sluitingstijd dicht om overlast tegen te gaan. • De procedure is verbeterd voor het overgaan van een parkeervergunning op naam bij geregistreerd partnerschap. • In individuele gevallen zijn oplossingen gevonden: herstel trottoir en asfaltering, controle (illegale) kamerverhuur. • De aannemer is aangesproken op overlast door wegwerkzaamheden in de Westinghousestraat. • De bewegwijzering naar het crematorium is verbeterd. • Er is regelmatig contact met de politie over o.a. het optreden tegen parkeeroverlast.
SOZAWE	<ul style="list-style-type: none"> • Een klacht over de ontvangst op het Werkplein werd als casus ingebracht in het werkoverleg en is uitgebreid besproken om de gemaakte afspraken weer duidelijk te krijgen. Het doel is om een klant bij de centrale balie kort te woord te staan en zo snel mogelijk door te verwijzen naar de juiste balie. • Naar aanleiding van een klacht over een kapotte brievenbus bij een wijkpost, waardoor de daar ingeleverde maandverklaring zoek kon raken, is ter plekke poolhoogte genomen en de brievenbus gerepareerd. Verder zijn er afspraken met de wijkpostbeheerder gemaakt. • Meerdere keren is een andere consulent aan een klant toegewezen als duidelijk werd dat het contact over en weer stroef verliep. In beider belang was het dan beter een andere consulent toe te wijzen.

	<ul style="list-style-type: none">• De regels over het gebruik van de GBA zijn bij de leidinggevenden weer onder de aandacht gebracht.• Een klacht werd als casus gebruikt om in het werkoverleg de regels van het huisbezoek weer scherp onder de aandacht te brengen.• Een advocaat vraagt meerdere keren om de verzonden besluiten aan haar cliënt in kopie te ontvangen. Dit gaat vaak mis. Naar aanleiding van de klacht is contact opgenomen met de bijstands- en de werkconsulent en is er een aantekening in het dossier en in GWS gemaakt, om er voor te zorgen dat de afspraak wordt nageleefd.
--	---

Bijlage 1: 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. M. Besselink	OCSW	(050) 367 61 06	marianne.besselink@ 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:

Mw. S. Dechesne	Iederz	(050) 529 42 02	s.dechesne@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 2: Interne klachtenregeling gemeente Groningen

III.9.BD/BJZ

Interne klachtenregeling gemeente Groningen 2000

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN GRONINGEN;

Overwegende, dat het gewenst is de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie op voor de burger duidelijke en informatieve wijze te laten plaatsvinden;

GELET OP HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT
BESLUITEN:

vast te stellen de Interne Klachtenregeling Gemeente Groningen 2000, onder intrekking van de Interne Klachtenregeling 1992

Interne klachtenregeling Gemeente Groningen;

1. a. Een ieder heeft het recht een klacht over gedragingen, jegens hem of een ander, van bestuursorganen en/of personen van de gemeente in te dienen bij de desbetreffende dienst waartegen de klacht is gericht of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC). Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnr. 232, 9700 VB Groningen.
b. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend wordt het klaagschrift ondertekend en bevat tenminste:
 1. de naam en adres van de indiener;
 2. de dagtekening;
 3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 4. een vertaling voor zover het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn echter klachtenformulieren beschikbaar.
Het centrale adres voor 'mondelijke' klachten is het Gemeentelijke Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, Groningen waar alle informatie over en eventuele hulp bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht wordt verleend.
3. Wanneer tot tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
4. Klachten worden in principe decentraal, dat wil zeggen op dienstniveau en onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur afgehandeld. Voor de coördinatie van de klachtenafhandeling wijst de algemeen directeur een klachtenfunctionaris aan. De feitelijke klachtenafhandeling vindt zoveel mogelijk op de functionele afdeling van de dienst plaats. In bijzondere gevallen zulks ter beoordeling van de algemeen directeur zelf vindt de afhandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats. De algemeen directeur of een door hem aangewezen klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens nodig voor de klachtenafhandeling. Ook klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden volgen deze weg, indien tussen de aard van de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Bestuursdienst en wel onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.
5. Elke klacht wordt geregistreerd en de afhandeling ervan wordt qua procedure op zodanige wijze bewaakt, dat de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) waarover wordt geklaagd gewaarborgd is.
De anoniem gemaakte inhoudelijke gegevens uit de klachtenregistratie worden verwerkt tot managementinformatie en worden periodiek vermeld.

6. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt waar en met welke status de klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien.
De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling heeft plaatsgevonden binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.
Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift hiervan in kennis gesteld.
7. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt geïnformeerd over de ingediende klacht. Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden.
8. a. Degene die een klacht behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
b. Indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord kan van het horen worden afgezien.
c. Er wordt een verslag van het horen gemaakt.
9. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke reactie. Een mondelinge afhandeling van een klacht wordt binnen dezelfde termijn schriftelijk bevestigd.
De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het klachtenonderzoek alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
10. In de laatste alinea van de schriftelijke reactie wordt de klager gewezen op de mogelijkheid, om, indien de reactie daartoe aanleiding geeft, zich te wenden tot de gemeentelijke ombudsvrouw.
11. Na de afhandeling van een klacht, dan wel nadat de afhandelingstermijn van zes weken is verstreken, is de gemeentelijke ombudsvrouw overeenkomstig het bepaalde in de Verordening Gemeentelijke Ombudsman Groningen bevoegd de ingediende klacht te onderzoeken.
12. Deze interne klachtenregeling zal ter openbare kennis worden gebracht en treedt in werking 3 dagen na bekendmaking.

Toelichting op de regeling tot wijziging van de interne klachtenregeling gemeente Groningen

Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in hoofdstuk 9 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. In de klachtenregeling worden onder andere vormvereisten gesteld aan het klaagschrift, aan de klachtbehandelaar, aan het horen, aan de verslaglegging en aan de termijnen waarbinnen de behandeling dient te geschieden. Deze vereisten vormen voor bestuursorganen een dwingendrechtelijk procedureel kader voor de behandeling van klachten. Door bestuursorganen moet dit procedureel kader zelf nader worden ingevuld.

Artikelsgewijze toelichting:

In artikel 1 wordt aangegeven wie een klacht kan instellen en worden vereisten genoemd die in een klaagschrift moeten worden opgenomen. Het is echter denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht.

Artikel 2 vermeldt dan ook dat de wijze van indienen van een klacht vormvrij is, dat klachtenformulieren beschikbaar zijn en dat het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) informatie en hulp kan geven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

Artikel 3 geeft aan 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 de interne klachtenregeling 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.

In artikel 4 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat “klachten gericht tegen gemeentelijke bestuursorganen, de voorzitter en/of een lid daarvan” op dienstniveau worden afgehandeld wordt vervangen door de zinsnede: “het college van burgemeester en wethouders en zijn leden”.

In artikel 6 is de redactie gewijzigd. De zinsnede dat een ontvangstbevestiging achterwege blijft, “ingeval de klager een afschrift van het klachtenformulier is uitgereikt” is geschrapt.

Artikel 6 regelt dat het bestuursorgaan schriftelijk een ontvangstbevestiging dient te sturen. Vervolgens geeft artikel 6 aan dat de klager zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld van het niet in behandeling nemen van een klacht.

In artikel 7 wordt aangegeven dat de beklagde een afschrift krijgt van het klaagschrift en eventuele daarbij behorende stukken.

Artikel 8 geeft het beginsel van hoor en wederhoor weer. 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 elkaar 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 afgesproken. 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 hoorzitting 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 hoorzitting zou willen afzien. Wanneer de klager er voor kiest uitgenodigd te worden voor een hoorzitting, kan hem of haar dit recht echter niet worden ontzegd. Ziet een klager wel af van een hoorzitting dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Van het telefonisch horen wordt een verslag gemaakt dat als bijlage in een brief, die ter bevestiging van het telefoongesprek wordt verstuurd, wordt opgenomen. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorzitting. Indiende klager zijn of haar klacht tijdens een hoorzitting mondeling wil toelichten zal de klager door de betreffende klachtenfunctionaris worden gehoord.

De klachtenfunctionaris kan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft uitnodigen om bij deze hoorzitting aanwezig te zijn. Van deze hoorzitting wordt eveneens een verslag gemaakt dat als bijlage in de afhandelingsbrief wordt opgenomen.

In artikel 9 is conform hoofdstuk Awb aansluiting gezocht bij de wettelijke termijn van afhandeling (zes weken met eventueel een verdagingsmogelijkheid van vier weken) op grond van eenheid van regelgeving. Verder bepaalt artikel 9 dat de klager schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van de conclusies van het klachtenonderzoek en de daarbij behorende overwegingen.

Tot slot is in artikel 11, gelet op artikel 9, de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken opgenomen.