

## **Jaarverslag Klachten 2022**

Met het Jaarverslag Klachten legt het college van B&W verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar. Op meerdere momenten per jaar informeert het college de raad over de klachtbehandeling. Naast het Jaarverslag Klachten verschijnt er ook een halfjaarrapportage als onderdeel van de Voortgangsrapportage II.

### **De klachten conform Algemene wet bestuursrecht**

De klachten die hier gepresenteerd worden zijn de klachten conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente Groningen en de kwaliteit van geleverde informatie, producten en diensten.

Daarnaast ontvangt de gemeente ook klachten over *de inhoud* van *staand* beleid (of het beleid van andere overheden), die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee strikt genomen ook buiten het kader van dit Jaarverslag Klachten. Dergelijke beleidsklachten zijn geen graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wel geven ze incidenteel een signaal voor de tevredenheid van onze burgers en het begrip en draagvlak voor het beleid. Aantallen beleidsklachten zijn niet opgenomen in de tabellen, maar we vermelden ze wel onder ‘Ontwikkelingen per directie’. Meldingen van burgers via de diverse meldpunten (zoals Overlast & Zorg en Openbare ruimte) komen niet in dit jaarverslag aan de orde.

### **Signalen van burgers en verbetering dienstverlening**

Burgers die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De meeste klachten ontvangen we via de gemeentelijke website, maar het is ook mogelijk om schriftelijk of telefonisch een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met onze baliemedewerkers.

Herstel van vertrouwen van burgers in de gemeente is het oogmerk van de klachtenprocedure. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen, rekening houdend met alle betrokken partijen. Signalen van burgers en van de ombudsman Groningen grijpen we aan om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Daarbij kan het gaan om een gedragsverandering (van individuele medewerkers), verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen. Een aantal voorbeelden daarvan beschrijven we verder op in dit jaarverslag onder ‘Ontwikkelingen per directie’.

### **Klachtbehandeling door de gemeente versus klachtbehandeling door de ombudsman**

Het staat een ieder vrij de ombudsman Groningen in te schakelen voor klachten over de gemeente Groningen. Dat kan op het moment dat onze dienstverlening achterblijft bij de verwachtingen of wanneer men ontevreden is over de manier waarop een klacht intern is afgehandeld. In contacten met klagers wijzen onze medewerkers consequent op de mogelijkheid om de gang naar de ombudsman te maken. De ombudsman brengt over zijn dienstverlening eveneens een jaarrapportage uit (zie [www.ombudsmangroningen.nl](http://www.ombudsmangroningen.nl)).

### **Aantal klachten daalde**

Over de gehele gemeente daalde het aantal klachten met 50 van 708 in 2021 naar 658 in 2022. Ook op directieniveau is deze kleine schommeling terug te zien in de cijfers; in het ene jaar zijn er wat meer of minder klachten dan in het andere jaar. Zo namen de klachten bij de Directies Publieke Dienstverlening, Stadsbeheer en Stadsontwikkeling dit jaar iets af ten opzichte van vorig jaar. Respectievelijk gaat het hier om een afname van 38, 19 en 22 klachten ten opzichte van vorig jaar. Bij de Directie Maatschappelijke Ontwikkeling en bij de Directie Inkomensdienstverlening, de Directie Werk en Participatie en iederz (in de tabel: WIMP) namen de klachten dit jaar iets toe ten opzichte van vorig jaar, respectievelijk met 7 en 16 klachten. In grote lijnen blijven de klachten dus op hetzelfde niveau. De getallen zijn terug te vinden in onderstaande tabel.

De schommelingen in de aantallen klachten zijn lastig te verklaren. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat burgers afgelopen jaar, en nog steeds, te kampen hebben met meer kosten door inflatie en de

gestegen energiekosten. Als gevolg van de stijgende kosten zijn er meer inwoners die hulp nodig hebben van de gemeente en vooral op de Directies DMO en WIMP aangewezen zijn. Dat leidt tot meer contacten tussen inwoners en deze directies. Inwoners komen echter niet altijd in aanmerking voor hulp. Het zou kunnen dat deze directies hierdoor iets meer klachten hebben ontvangen (hoewel het hier dus slechts om een stijging van respectievelijk 7 en 16 klachten gaat ten opzichte van vorig jaar).

### **Contact met burgers**

In algemene zin merken we dat burgers mondiger worden en de toon van melders en klagers de afgelopen jaren verhardt. Lang niet altijd leverde het verschaffen van tekst en uitleg ook begrip of acceptatie op. Zo leidden niet naar tevredenheid beantwoorde meldingen vaker tot klachten. Daarnaast is de drempel voor het indienen van klachten laag omdat dit ook via de digitale kanalen kan. Hierdoor zijn er meer burgers die de gemeente met hun klacht weten te bereiken.

Sinds een aantal jaren zien we ook een toename van het aantal personen dat frequent contact zoekt met overheidsinstanties en dat onder andere via herhaalde klachtenprocedures doet. Van deze groep maken ook mensen deel uit met psychosociale problemen, die zich uiten in verward of intimiderend/agressief en veeleisend gedrag in contacten met (onder meer) klachtenfunctionarissen. Met deze groep 'veelvragende' burgers is het contact ook in het afgelopen jaar intensief geweest; door contacten te structureren, waar nodig vaste contactpersonen te benoemen, goed te luisteren en zaken rustig uit te leggen werden veelvuldige klachten soms ook voorkomen.

### **De cijfers per directie en de wijze van afhandeling**

We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Afgelopen jaar zijn er 562 van de 627 afgehandelde klachten informeel afgehandeld.

<b>Aantal klachten</b>	Ingekomen 2021	Ingekomen 2022	Afgehandeld	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld
WIMP	101	117	112	105	7
Maatschappelijke Ontwikkeling	22	29	25	13	12
Stadsontwikkeling	139	117	111	96	15
Economische Zaken	1	1	1	1	-
Vastgoed	2	0	-	-	-
Stadsbeheer	298	279	265	248	17
Stadstoezicht	10	11	11	11	-
Publieke dienstverlening	110	72	72	65	7
Concernstaf	7	10	8	3	5
SSC	18	22	22	20	2
Totaal	708	658	627	562 90%	65 10%

### **Waar gaan de klachten over?**

We verdelen klachten in vier categorieën:

- *Onjuiste informatie*: De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn.
- *Onheuse bejegening*: De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- *Incorrecte afhandeling*: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.
- *Overig*: Klachten die niet evident in één van deze categorieën vallen/onder meerdere nummers te plaatsen zijn.

Klachten over bijzonder opsporingsambtenaren (boa's) vermelden we afzonderlijk conform een aanbeveling van de ombudsman Groningen. De gemeente heeft afgelopen jaar echter geen klachten over boa's ontvangen.

<b>Categorie klachten</b>	Afgehandeld 2022	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	112	7	14	91	-
Maatschappelijke Ontwikkeling	25	2	3	19	1
Stadsontwikkeling	111	8	14	77	12
Economische Zaken	1	-	-	1	-
Vastgoed	0	-	-	-	-
Stadsbeheer	265	2	46	217	0
Stadstoezicht	11	3	3	3	2
Publieke dienstverlening	72	12	25	21	10
Concernstaf	8	-	3	3	2
SSC	22	9	7	6	-
Totaal	627	43	115	438	27

### **Ontwikkelingen per directie**

#### ***De Directie Werk Inkomensdienstverlening en Maatschappelijk Participatie***

Het totaal aantal klachten die bij WIMP zijn binnengekomen zijn gestegen van 101 naar 117. Het merendeel betreft de Groninger Kredietbank (GKB), waaronder 3 veelklagers die samen 18 klachten hebben ingediend. Daarna volgt de Directie Inkomensdienstverlening. De Directie Werk en Participatie en iederz ontvingen samen slechts 6 klachten.

De GKB blijft een groot aantal klachten ontvangen. Nu de inflatie en kosten van levensonderhoud oplopen, is rondkomen voor steeds meer mensen een hele opgave. Dit zorgt voor meer conflicten met de consultant en daardoor bejegeningklachten. Soms probeert men door middel van een klacht alsnog te krijgen wat men wil.

Vaak is na luisteren en uitleg geven de relatie weer hersteld, maar hiervoor zijn steeds meer gesprekken nodig. De frustraties en emoties lopen op en niet zelden geven de klagers zelf ook toe dat ze niet vriendelijk waren.

De AVG wordt steeds vaker genoemd in de klachten. Men is zich bewuster van wat wel of niet mag. Regelmatig wordt er een beroep gedaan op de privacy en er worden meer vragen gesteld bij het delen van informatie.

Overige klachten gingen onder andere over het gebruik van een gemeentelijke dienst als briefadres. Er werden brieven van klanten geopend. Naar aanleiding van deze klachten wordt er gewerkt aan een beter werkproces waardoor dit niet weer zal gebeuren. Een aantal klachten gingen over het raadplegen van werkgevers zonder toestemming, het ontvangen van een brief die niet goed is dichtgeplakt en het kunnen lezen van de naam van de instantie op de brief in het venster van de envelop. Alle signalen zijn doorgegeven aan de leidinggevenden zodat men hier beter op gaat letten.

Verder heeft de Directie Inkomensdienstverlening veel aandacht besteed aan maatwerk richting hun cliënten. We menen dit terug te zien in de klachten. Ook heeft WIMP 95% van de klachten informeel kunnen afhandelen. De meeste klachten kunnen we binnen de gestelde termijn van 6 weken afhandelen.

Het aantal beleidsklachten is fors toegenomen vanwege de energietoeslag die niet beschikbaar is voor studenten (van 3 naar 53). Studenten waren het niet eens met het feit dat zij als groep werden uitgesloten. Ondanks de uitleg over de keuze die de gemeente hierin heeft gemaakt en de mogelijkheid van bijzondere bijstand voor hen, bleven veel studenten bij hun standpunt. Velen hebben alsnog een aanvraag gedaan en bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. In totaal zijn er 44 schriftelijke klachten en 50 telefoontjes ontvangen.

Een verbeterpunt dat hieruit voortkwam is een aanpassing in de informatieverstrekking op de website van de gemeente.

Ook waren er 9 beleidsklachten over de verstrekking van tweedehands artikelen zoals wasmachines of laptops en de garantie daarop. Naar aanleiding van deze klachten wordt dit punt meegenomen in de volgende beleidsvaststelling.

#### ***Directie Maatschappelijke Ontwikkeling***

Het aantal klachten over DMO is gering te noemen, maar nam enigszins toe, van 22 naar 29. Hiervan namen twee (veel)klagers 5 klachten voor hun rekening.

Bij DMO werd 1 beleidsklacht afgehandeld. Deze klacht betrof het feit dat men bij de gemeente geen klachten kan indienen over Wmo-werkzaamheden. De Wmo-werkzaamheden worden uitgevoerd door Stichting WIJ Groningen en deze stichting heeft haar eigen klachtafhandeling. Aan de klager is uitgelegd dat WIJ Groningen de klacht in behandeling kan nemen en er is gewezen op de mogelijkheid om ongenoegen over dit beleid kenbaar te maken bij de raad.

Doorgevoerde (proces)verbetering:

Na ontvangen klachten over een nieuwe zorgaanbieder is hier door de afdeling Contractering Maatschappelijke Ontwikkeling actie op ondernomen.

#### ***Directies Stadsontwikkeling/Vastgoed/Economische Zaken***

Het aantal klachten bij de Directie Stadsontwikkeling nam af van 139 naar 117. De Directie Vastgoed ontving geen klachten en de Directie Economische Zaken 1 klacht.

Verreweg de meeste klachten werden veroorzaakt door het uitblijven van een (re)actie. Wel is hierin sprake van een daling: van 41 klachten in 2021 naar 25 in 2022. Het team dat verkeersmeldingen beantwoordt is uitgebreid en daardoor zien we dat er tijdsiger gereageerd kan worden.

Veelvoorkomend zijn ook klachten over overlast door werkzaamheden, burens, machines of hangplekken. Inspecties en handavingsprocedures leveren ook vaak klachten op.

Opvallend waren 5 klachten over laadpalen. Deze hadden vooral betrekking op de termijn van aanvraag tot het plaatsen van laadpalen. Ook zijn er 3 zaken over het plaatsen van laadpalen door de ombudsman onderzocht. De achterstand in het plaatsen van laadpalen is een landelijk probleem, vanwege de grote vraag hiernaar. De opdrachtnemer voor het plaatsen van laadpalen heeft een nieuwe aannemer moeten zoeken. Dit heeft vertragend gewerkt. De gemeente is voornemens om de exploitatie van laadpalen in eigen beheer te gaan doen.

Beleidsontwikkelingen zijn regelmatig terug te zien in klachten. Zoals klachten over inspecties op kamerverhuur en klachten naar aanleiding van het fietsbeleid in de binnenstad. De (relatief) forse toename bij Stadsontwikkeling van bejegeningklachten had vaak betrekking op fietsstewards. Van 4 klachten in 2021 naar 14 klachten in 2022. Deze bejegeningklachten zijn voor het merendeel informeel afgehandeld. Het is niet altijd te achterhalen om wie het gaat, maar we proberen deze klachten altijd te bespreken met de beklagden.

Stadsontwikkeling ontvangt veel complexe klachten die betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen en/of externe partijen. Dit vereist intensief contact met alle betrokkenen. Afhandeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken is dan niet altijd haalbaar, maar hier wordt zorgvuldig en bijtijds over gecommuniceerd.

Afgelopen jaar hebben we ook 2 agressiewaarschuwingen moeten versturen naar klagers. Dit is een voorbeeld van de eerdergenoemde ontwikkeling in de verharde toon in de communicatie van klagers.

De Directie Stadsontwikkeling behandelde afgelopen jaar ook 73 beleidsklachten, waarvan de meeste betrekking hadden op het parkeerbedrijf. De oorzaak voor deze beleidsklachten ligt met name in de uitbreiding van betaald parkeren in Selwerd, Paddepoel en Wijert Noord. We beantwoorden deze klachten in ieder geval met een toelichting op het gekozen beleid.

Doorgevoerde verbeteringen in bredere zin naar aanleiding van klachten:

- Aanpassing tijdvenster parkeren overeenkomstig naastliggende zone/wijk
- Plaatsing extra parkeerautomaat Friesestraatweg.
- Bij verkoop bloot eigendom van de grond wordt niet meer een offerte gebruikt voor het voorstel, maar een vrijblijvender vorm van prijsopgave.
- Er zijn beleidsregels vastgesteld over handhaven op verzoek. De informatie hierover is geplaatst op de website met de mogelijkheid om een handhavingsverzoek online in te dienen.
- De aanvraag van een fietssticker voor mensen die hun fiets als hulpmiddel gebruiken en deze dus vrij in het centrum mogen parkeren, is aangepast en nu conform AVG.

Een eerdere toezegging die nog in wording is: het ontwikkelen van een flyer met informatie voor bewoners bij (onaangekondigde) inspectiebezoeken. Dit levert naderhand namelijk vaak vragen op en soms tot klachten.

### ***De Directie Stadsbeheer***

In 2022 kwamen er bij Stadsbeheer 279 klachten binnen. Dit zijn er 19 minder dan in 2021.

Klachten bij Stadsbeheer concentreerden zich rond een aantal thema's:

- Afvalbrengrstations: Door het opheffen van de Corona-maatregelen werd er minder gebruik gemaakt van de afvalbrengrstations en de 1,5 meter maatregel was geen belemmering meer.

Dit resulteerde in een afname van het aantal klachten in het begin van 2022. Deze daling werd teniet gedaan in de tweede helft van 2022 door gewijzigde regels rond het gratis brengen van tuin- en grof huishoudelijk afval voor particulieren. Deze aanpassing is om het misbruik van het gratis brengen van tuin- en grof huishoudelijk afval door bedrijven moeilijker te maken. De aanpassing van de regels leverde veel klachten op. Zowel over het nieuwe beleid, maar ook over de uitvoering en communicatie ervan. De afvalbrengrstations hebben zich deze kritiek aangetrokken: er is in meerdere gevallen overgegaan tot restitutie en per 1 maart 2023 zijn de regels opnieuw veranderd. Bezoekers moeten zich nu identificeren met de huisvuilpas. Hiermee toont men aan dat men een inwoner is van deze gemeente en afvalstoffenheffing betaalt. Daarnaast zijn de criteria voor het brengen van afval versoepeld en iedere inwoner is hierover geïnformeerd middels een brief.

- Bomen: Het merendeel van de klachten over bomen betreft het snoeien en kappen. Inwoners ervaren overlast of zijn ontevreden over de uitgevoerde werkzaamheden. Bij iedere klacht over een boom wordt de betreffende boom door een inspecteur opnieuw beoordeeld. Uitleg over de procedure en het bomenbeleid geeft soms voldoende context en ook de website van de gemeente is hierover zeer uitgebreid. Toch is dit niet voor alle klagers voldoende. Eén situatie waarbij twee bewoners meerdere klachten over dezelfde bomenrij hadden, heeft geleid tot het beleggen van een buurtbijeenkomst.
- Fietsen: Het hogere aantal klachten over fietsen is een gevolg van het handhaven op het fietsparkeerbeleid in de binnenstad. Fietsen die buiten de rekken of vakken gestald zijn, worden verplaatst naar de centrale stalling op het Damsterplein. Dit wordt gecommuniceerd middels verkeersborden ter plaatse en op de website van de gemeente. Ondanks deze communicatie wordt er toch nog fout gestald en veel klachten betreffen het vermeend onterecht verwijderen van een fiets.
- Groen: Betreft het onkruidbeheer, maai- en snoeiwerk. Stadsbeheer gaat in vaste rondes door een wijk, maar sommige inwoners vinden dit niet vaak genoeg. De uitleg over de werkwijze wordt niet altijd geaccepteerd en dit kan leiden tot een klacht.
- Minicontainers (kliko's): De klachten gaan over het niet legen van de containers en de afhandeling van de meldingen daarover.
- Openbare ruimte: vuil op auto's en gevels als gevolg van onaangekondigd onderhoud en inadequate terugkoppeling op de afhandeling van diverse meldingen.
- Papier: Het niet nakomen van afspraken door derden over ophalen van oud papier.
- Personeel: Vermeend te hard, roekeloos of onrechtmatig tegen het verkeer injrijden. Teamleiders gaan hier altijd over in gesprek met betreffende chauffeurs. Niet alle klachten zijn terecht. Soms is er sprake van een ontheffing of gaat het om de perceptie van een grote vrachtwagen in een nauwe straat.

Ingezette (proces)verbeteringen:

- Uit verschillende klachten bleek de informatie over het fietsparkeerbeleid op de gemeentelijke website voor verwarring te zorgen. Bij sommige inwoners ontstond de verwachting dat verwijderde fietsen uit de hele binnenstad naar het Damsterplein verplaatst werden en daar gratis opgehaald konden worden. Dit geldt echter alleen voor die straten waar het fietsparkeerverbod geldt. Klagers waren onaangenaam verrast dat ze naar het fietsendepot moesten en €25 moesten betalen om hun fiets terug te krijgen. De klacht was dat de gemeente niet volgens haar eigen instructies werkt. Dat was niet terecht, maar onze informatie kon echter wel duidelijker en dit is aangepast (<https://gemeente.groningen.nl/fiets-kwijt>).
- Opvallend was dat een nieuwe werkwijze bij het knippen van hagen in Vinkhuizen heeft geleid tot relatief veel klachten (12). Dit werd namelijk voor het eerst machinaal uitgevoerd en niet meer handmatig. Om verschillende redenen werd dit jaar voor het eerst gekozen om machinaal te werk te gaan. Het resultaat was voor meerdere bewoners een reden om een klacht in te dienen. De keuze om machinaal te snoeien is toegelicht aan de klagers. Naar aanleiding van de klachten heeft Stadsbeheer aanpassingen gedaan: Er zal machinaal geknipt blijven worden, maar het resultaat zal voortaan minder ingrijpend zijn. Na de tweede ronde in oktober heeft Stadsbeheer dan ook slechts één klacht gehad.

- Het oud papier wordt sinds 1 januari 2023 door een vrachtauto met chauffeur van Stadsbeheer opgehaald. Hiervoor gebeurde dit door een particulier afvalverwerkingsbedrijf en er waren veel klachten over. We willen het daarom weer in eigen beheer nemen. We verwachten dat hiermee het aantal klachten over het ophalen van oud papier zal afnemen.
- We hebben onze medewerkers trainingen gegeven om de afhandeling van en terugkoppeling op meldingen te verbeteren en om effectiever te communiceren. Het aantal communicatiegerelateerde klachten is dit jaar al enigszins gedaald.
- Zoals boven genoemd hebben de afvalbrengrstations aanpassingen gedaan naar aanleiding van de klachten over het nieuwe beleid.

Stadsbeheer had te maken met 1 veelklager: deze inwoner diende 15 klachten in. Hiervan zijn 5 klachten formeel beantwoord, 1 informeel en 9 zijn buiten behandeling gesteld (art 9:8 Awb). Daarnaast heeft deze inwoner zijn klacht ook door de ombudsman laten onderzoeken. Helaas heeft ook dit niet geresulteerd in een voor beide partijen geschikte oplossing.

Stadsbeheer heeft in 2022 42 beleidsklachten ontvangen waarvan 34 betrekking hebben op de nieuwe regels rondom storten van tuin- en grof huishoudelijk afval. De overige 8 beleidsklachten hadden betrekking op de hoogte van afvalstoffenheffing in Haren na de afschaffing Diftar (het gedifferentieerd betalen), het fietsparkeerbeleid in de binnenstad, het niet huis-aan-huis inzamelen van grofvuil, het gebruik van bladblazers op brandstof, het nut en effect van de huisvuilpas, de compostdagen in Ten Boer en de openingstijden van afvalbrengrstations.

### ***Stadstoezicht***

Het aantal klachten over Stadstoezicht bleef laag met een totaal van 11. Het merendeel van de klachten betrof het verzoek tot sneller terugbellen. Hier hebben we verbetering doorgevoerd door sneller terug te bellen, ook bij langdurige afwezigheid van medewerkers. In alle gevallen werd de klacht via het bieden van een praktische oplossing afgedaan.

### ***Publieke Dienstverlening***

Publieke Dienstverlening zag het aantal klachten afgelopen jaar flink dalen: een afname van 38 stuks (van 110 naar 72). Het totaal aantal ontvangen klachten is gering te noemen in verhouding tot het aantal klantcontacten per jaar van zo'n 260.000 telefoontjes en 90.000 social media berichten. De klachten betroffen zowel bij Burgerzaken als bij het KCC velerlei kleine kwesties. Doorgaans konden deze met een enkel telefoontje worden opgelost.

Het KCC maakt gebruik van tooling om gesprekken achteraf terug te kunnen luisteren en veilig te stellen. Deze techniek draagt bij aan het afhandelen van klachten over vervelende gesprekken.

Publieke Dienstverlening ontving 11 beleidsklachten. Deze gingen onder andere over de openingstijden van de diverse loketten.

### ***Concernstaf***

Het aantal ontvangen klachten conform Awb bedroeg 10. De Concernstaf ontving daarnaast 7 beleidsklachten. De formeel afgehandelde klachten gingen allen over onheuse bejegening.

Burgers die zich niet gehoord voelen, schrijven soms een bestuurder aan met de verwachting dat hij/zij iets kan doen. Wanneer er dan geen antwoord komt van de bestuurder, ook al is er wel een ambtelijke reactie gekomen, kan er een klacht ontstaan. Dit is een aandachtspunt bij de bestuursondersteuning.

De oorlog in de Oekraïne leidde in Groningen ook tot klachten, zoals beleidsklachten over de stedenband met Moermansk en ook de opvang voor de Oekraïense vluchtelingen heeft 3 keer geresulteerd in een klacht.

### **Shared Service Centrum**

Het aantal klachten is laag en stijgt minimaal in de afgelopen jaren (14 in 2020, 18 in 2021 en 22 in 2022). De klachten gingen onder andere over het niet behalen van afhandelingstermijnen. Daarnaast waren er enkele klachten over de wijze waarop mensen werden geïnformeerd door medewerkers. Ook waren er enkele klachten over de informatie op en functionaliteit van de website van de gemeente. De website werd aangepast.

### **Beoordeling van klachten**

Burgers zijn doorgaans tevreden als we hen horen in hun klacht en voor een passende oplossing zorgen. Maar het komt ook voor dat ze om een formele klachtbehandeling vragen, conform art. 9.12 Awb. Deze leidt dan tot een formele beoordeling of een klacht gegrond of ongegrond is. In 2022 zijn er 65 klachten van de in totaal 627 afgehandelde klachten formeel afgehandeld. Hiervan waren 8 gegrond, 4 deels gegrond en 48 ongegrond. In 5 gevallen is de uitkomst van de klachtbehandeling dat er geen oordeel mogelijk is.

<b>Oordeel klachten</b>	Formeel afgehandeld	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel
WIMP	7	1	-	5	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	12	2	0	8	2
Stadsontwikkeling	15	2	3	10	-
Economische Zaken	0	-	-	-	-
Vastgoed	0	-	-	-	-
Stadsbeheer	17	-	-	17	-
Stadstoezicht	0	-	-	-	-
Publieke dienstverlening	7	0	1	4	2
Concernstaf	5	2	-	3	-
SSC	2	1	0	1	0
Totaal	65	8	4	48	5

### **Hoe snel kwamen we tot een oplossing voor de burger?**

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte afgelopen jaar in 575 van de 627 gevallen.

De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om klachten af te handelen, informeren we de klager. Bij complexe klachten die betrekking hebben op meerdere organisatieonderdelen of ook externe partijen, zodat veel afstemming vereist is, kan dat het geval zijn.



Overigens is een score van 100% in de praktijk niet haalbaar, omdat klagers soms niet (tijdig) bereikbaar zijn voor het opvragen van benodigde informatie of omdat we klagers op verzoek uitstel verlenen om aanvullende informatie te kunnen aanleveren.

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Afgehandelde klachten</b>	<b>&lt;6 weken</b>	<b>6-10 weken</b>	<b>&gt;10 weken</b>
WIMP	112	108	3	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	25	23	1	1
Stadsontwikkeling	111	82	13	16
Economische Zaken	1	1	-	-
Vastgoed	0	-	-	-
Stadsbeheer	265	254	9	2
Stadstoezicht	11	10	1	-
Publieke dienstverlening	72	72	-	-
Concernstaf	8	4	3	1
SSC	22	22	-	-
Totaal	627	576 93%	30	21

### **Klokkenluiders**

Zoals gebruikelijk wordt de presentatie van het Jaarverslag Klachten aangegrepen om de raad ook te informeren over eventuele meldingen in het kader van de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Groningen (voorheen regeling Klokkenluiders). In 2022 zijn, net als in voorgaande jaren, geen meldingen ontvangen.