

Vorbereidingsmemo

meningsvormend

Aan: Raad
Van: Agendacommissie
Datum: 28-05-2024

Betreft

O Collegebrief

Titel en datum van het stuk (+ link) / Onderwerp voor de sessie
Jaarverslag klachten 2023 en reactie college jaarverslag ombudsman Groningen (28-05-2024),
[Jaarverslag-klachten-2023-en-reactie-college-jaarverslag-ombudsman](#)

Ambtelijke contactgegevens voor technische vragen:

Zie bijlage (achter inlogcode)

Korte samenvatting:

De gemeente ontving 695 klachten in 2023. Dat zijn er 37 meer dan in 2022 (toen ontving de gemeente 658 klachten). Het gemiddeld aantal ontvangen klachten ligt al enkele jaren op stabiel niveau, tussen de 650 en 700 klachten. Het Klant Contact Centrum (KCC) heeft het meeste contact met onze inwoners. Het KCC handelt jaarlijks duizenden telefoontjes en social media berichten af. In 2023 waren dit 263.000 telefoontjes en 99.000 social media berichten. Het KCC ontving in 2023 slechts 33 klachten, dat zijn in verhouding tot het aantal contactmomenten van in totaal 362.000 weinig klachten. Dit is iets om trots op te zijn.

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

Wijze van behandeling

Meningsvormend

Meningsvormende sessies zijn bedoeld voor het uitwisselen en met elkaar confronteren van meningen van de verschillende raadsfracties m.b.t. het genoemde onderwerp. Dit in voorkomende gevallen met het oog op het maken van een definitieve keuze in een later stadium, in de besluitvormende vergadering. Tijdens de meningsvormende fase stellen raadsleden alleen politieke vragen aan elkaar of aan het college en geven vooral aan waarom ze het wel of niet eens zijn met de uitgezette of voorgestelde lijn. De voorzitter kan tot besluit van deze sessie, ten behoeve van agendering in de volgende (besluitvormende) fase aan de deelnemers een conclusie van de bespreking voorleggen.

Voor deze meningsvormende sessie is 60 minuten beschikbaar. De maximum spreektijd per fractie bedraagt maximaal 3 minuten voor raadsleden en 10 minuten voor het college, exclusief interrupties. De *eerste termijn* is bedoeld voor evt. politieke vragen aan het college; in deze termijn worden geen interrupties toegestaan. De *tweede termijn* is bedoeld voor uw woordvoering en voor onderling debat. De voorzitter kan, bijv. vanwege de aanwezigheid van meerdere sprekers, de spreektijd per fractie ter vergadering inkorten.

Reden voor de keuze voor conform cq meningsvormend (indien van toepassing)

Wordt elk jaar ingeroosterd.

Voorgeschiedenis / dossier

Dossier: [Dienstverlening algemeen](#)