

## **PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2024**

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Daarbij zijn (procedurele)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling.

In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om een duidelijke en uniform klachtprotocol te hebben. Dit protocol dient als een openbare werkinstructie en is een waarborg voor een uniforme werkwijze binnen de gemeente. Dit protocol is inzichtelijk voor burgers en ambtenaren en te vinden op de website van de gemeente Groningen en op intranet. Dit protocol vervangt het klachtenprotocol van 2015.

Een klacht kan gaan over bejegening, maar dat hoeft niet. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over hoe een procedure is doorlopen en/of informatie is verstrekt. Bij een klacht is er sprake van een specifieke gebeurtenis die heeft plaatsgevonden en waarover iemand niet tevreden was. Een melding over een gebrek in de openbare ruimte of een mening over het beleid wordt dan ook niet behandeld volgens dit protocol. Gaat een klacht over een integriteitsschending, dan is ook het Protocol Integriteitsmeldingen van de gemeente Groningen van toepassing.

De gemeente Groningen vindt het belangrijk dat het voor iedereen mogelijk is om een klacht in te dienen. De gemeente behandelt haar klachten in principe eerst zelf (de interne klachtbehandeling) en onderzoekt deze volgens de principes van hoor en wederhoor. We zien een klacht als een gelegenheid om een probleem op te lossen, erkenning te geven als er iets niet goed is gegaan en om van te leren. Hiermee beogen we het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. Indien iemand niet tevreden is over behandeling van zijn klacht door de gemeente, kan hij de *Ombudsman Groningen* vragen zijn klacht te onderzoeken.

Een klacht kan gevoelig liggen, zowel voor de klager als de beklagde. Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid zijn dus geboden. Dit protocol moet zorgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling en voor iedereen duidelijk maken wat men kan verwachten bij de behandeling van een klacht.

### **I. Organisatie klachtbehandeling**

1. Klachten worden afgehandeld bij het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. Voor de klachtenbehandeling wijst de directeur een onpartijdige klachtenfunctionaris aan.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de behandeling van de klacht. Zij/hij onderzoekt de klacht en adviseert de directeur hierover. De klachtenfunctionaris kan in overleg ook zorgen dat de klacht behandeld wordt door een ander die niet betrokken is bij de gedraging.
4. De coördinatie, de voortgangsbewaking en de archivering van de klachten wordt verzorgd door de klachtenfunctionaris.

### **II. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten:**

1. is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen;
2. adviseert de klachtenfunctionarissen;
3. voert periodiek overleg met de Ombudsman Groningen;
4. heeft een signaleringsfunctie richting de concerndirectie m.b.t. gebreken in de klachtbehandeling of het belegd zijn van de klachtenfunctie;
5. adviseert de concerndirectie over de organisatie van de klachtbehandeling;
6. draagt zorg voor het rapporteren over de klachtbehandeling aan de concerndirectie en het gemeentebestuur, waaronder het jaarverslag klachten.

### **III. Het indienen van een klacht**

1. Een klacht over de gemeente wordt ingediend bij en behandeld door de gemeente.
2. De gemeente wil dat het indienen van een klacht laagdrempelig is. De wijze van indienen is daarom vormvrij.
3. Bij de gemeentelijke locaties aan de Kreupelstraat 1 en aan het Harm Buitenplein 1 zijn klachtenformulieren beschikbaar.
4. De vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht zijn: naam en adres van de klager, datum en een omschrijving van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
5. Op de gemeentelijke website is een elektronisch klachtenformulier beschikbaar. Een klacht kan ook schriftelijk, mondeling, telefonisch of per e-mail worden ingediend bij de gemeente.
6. Het Klant Contact Centrum (KCC) zet de binnengekomen klachten door naar de klachtenfunctionaris van de directie waar de klacht betrekking op heeft.
7. Indien de klager telefonisch bij de klachtenfunctionaris zijn klacht wil indienen, zal het KCC doorverbinden naar de klachtenfunctionaris of een terugbelverzoek aanmaken.
8. Een ontvangstbevestiging wordt automatisch verzonden als de klacht via het webformulier wordt ingediend en daarbij het e-mailadres ingevuld is. Als op een andere manier een klacht is ingediend, zorgt de klachtenfunctionaris voor een ontvangstbevestiging.

### **IV. Wijze van in behandeling nemen van de klacht**

1. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De inhoud van de klacht en de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als de beklagde worden zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonsgegevens zoals naam en adres worden alleen verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de klachtbehandeling.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht in behandeling genomen kan worden. Klachten over het beleid of schadeclaims vallen niet onder het klachtrecht.
3. Klachten die gaan over een gebeurtenis die zich langer dan een jaar geleden heeft afgespeeld en klachten over een gedraging waartegen de klager in bezwaar kan/had kunnen gaan, hoeft de gemeente niet in behandeling te nemen. Voor deze en overige redenen om een klacht niet in behandeling te hoeven nemen: zie art. 9:8 Awb.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtenfunctionaris de klager hier (gemotiveerd) zo spoedig mogelijk schriftelijk over. De klacht wordt dan niet ontvankelijk verklaard.
5. De inhoud van de klacht wordt gedeeld met de betrokkene en diens leidinggevende.
6. De klachtenfunctionaris stemt af over de wijze van aanpak met de leidinggevende van de beklagde of team waarop de klacht betrekking heeft.
7. Er wordt in eerste instantie gekeken naar een praktische en snelle oplossing voor de klager, zodat de klacht informeel kan worden afgehandeld. In dat geval wordt een formele klachtbehandeling achterwege gelaten.
8. Een formele klachtbehandeling wordt uitgevoerd volgens de punten V en VI.
9. Indien de klacht door een ander dan de klachtenfunctionaris wordt behandeld, adviseert de klachtenfunctionaris de behandelaar gevraagd en ongevraagd over de procedure.
10. Klachten gericht aan of tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende directie ambtelijk behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de directie een duidelijke relatie bestaat.
11. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de klachtenfunctionaris van de Concernstaf, onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris, afgedaan.

## **V. Wijze van horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kunnen gehoord worden. Dit kan mondeling, telefonisch of digitaal. In overleg met hen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt en de gehoorde wordt in de gelegenheid gesteld om dit aan te vullen.
3. Na de aanvulling(en) op het verslag of het uitblijven van een aanvulling op het verslag wordt het verslag vastgesteld en kan de klacht niet meer worden aangevuld. Dit wordt de gehoorde medegedeeld.
4. Indien de klager afziet van een hoorgesprek, zal dat bij de afhandeling van de klacht worden vermeld.
5. De beklagde krijgt de gelegenheid om te reageren op de ingediende klacht en het verslag van het hoorgesprek met de klager.

## **VI. De afhandeling van de klacht**

1. Op basis van het feitenonderzoek naar de gebeurtenis en het hoor en wederhoor geeft de klachtenfunctionaris de directeur van het betreffende organisatieonderdeel een gemotiveerd advies over de beoordeling van de klacht.
2. De beklagde en zijn leidinggevende worden in de gelegenheid gesteld om vooraf te reageren op het beoordelingsadvies.
3. De beoordeling van de klacht kan gegrond, ongegrond, deels gegrond of zonder oordeel zijn. Voor een niet-ontvankelijkverklaring zie IV punt 4.
4. De directeur van het organisatieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft, beantwoordt de klager met brief met een gemotiveerde beoordeling van de klacht.
5. De afhandeling van de klacht vindt plaats binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Indien nodig, kan de afhandeling van de klacht met 4 weken worden verdaagd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Bij de afhandeling van de klacht wijst de gemeente de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Ombudsman Groningen indien hij het niet eens is met de klachtbehandeling door de gemeente.

## **VII. Het Jaarverslag Klachten**

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor het Jaarverslag Klachten en voor de reactie van de gemeente op het jaarverslag van de ombudsman.
2. Ten behoeve van bovenstaande rapporteren de klachtenfunctionarissen aan de klachtencoördinator over het betreffende jaar:
  - de aantallen klachten, de wijze van behandeling met een inhoudelijke toelichting;
  - indien noemenswaardig vermelden zij de aantallen en soorten beleidsklachten;
  - de reacties op de aanbevelingen van en toezeggingen aan de ombudsman.
3. De klachtencoördinator levert in concept aan de concerndirectie en daarna aan het college:
  - De brief aan de raad met de reactie van de gemeente op het jaarverslag van de ombudsman en toelichting op het eigen Jaarverslag Klachten;
  - Het Jaarverslag Klachten;
  - Een overzicht van de reacties op de aanbevelingen/toezeggingen van/aan de ombudsman
4. Het college informeert de raad over het Jaarverslag Klachten en hun reactie op het jaarverslag van de ombudsman met de reacties op de aanbevelingen en toezeggingen.
5. Het Jaarverslag Klachten wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

College van burgemeester en wethouders,

Koen Schuiling,  
burgemeester

Christien Bronda,  
secretaris