

# jaarverslag 2015

## klachten gemeente Groningen

*maart 2016*

## Voorwoord

Groningen is een stad met twee gezichten. Het is een jonge, energieke stad waarin hoogopgeleide mensen studeren en werken en volop genieten van wat het stedelijke leven te bieden heeft. Groningen is ook een stad waarin mensen wonen die het minder getroffen hebben. Deze groep is voor basale zaken zoals inkomen, huisvesting en hulpverlening aangewezen op publieke voorzieningen. Een zorgvuldige dienstverlening is voor ons als gemeente Groningen dan ook absolute noodzaak.

Een goede graadmeter voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening is het aantal klachten dat burgers indienen. In dit jaarverslag leest u over de klachten in 2015.

In 2015 heeft de gemeente er in het sociaal domein enkele belangrijke wettelijke taken bij gekregen. Het gaat om taken op het gebied van zorg, jeugd en werk. Bij deze taken richten we ons vooral op de groepen kwetsbare burgers. Hoewel we veel tijd en energie hebben gestoken in een goede voorbereiding, is het een illusie om te denken dat de uitvoering van deze taken vanaf dag één van een leien dakje gaat. Uit dit jaarverslag blijkt dat het aantal klachten in het sociaal domein, in lijn met het landelijke beeld, is toegenomen. Dit is een belangrijk signaal voor ons en alle betrokken medewerkers.

Samen gaan we in 2016 hard aan de slag om deze nieuwe onderdelen van onze dienstverlening te verbeteren. Dat betekent onder andere dat we onze werkprocessen kritisch tegen het licht houden en waar nodig aanpassen. Het betekent ook en vooral dat we ons bewust moeten zijn van onze *houding* tegenover onze burgers. We willen meer inlevingsvermogen tonen, om te voorkomen dat onze burgers tegen een muur oplopen of verzanden in bureaucratie. We willen meer oog hebben voor situaties waarbij op zich faire regels leiden tot een onfaire behandeling.

Juist voor de burgers die in een kwetsbare positie zitten, willen we ons meer menselijk opstellen. Rechtvaardig én met het hart op de juiste plaats. Zodat Groningen echt een stad is waar iedereen zich thuis voelt.

*Peter den Oudsten*  
*Burgemeester van Groningen*

*Maart 2016*

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
1 Gemeentelijke organisatie	5
2 Klachtenprocedure	7
3 Aantal klachten	8
4 Categorieën	10
5 Onderwerpen	12
6 Afhandelingstermijn	13
7 Verbeteringen dienstverlening	15
8 Beleidsklachten	17
9 Meldingen	19
<b>Bijlage</b>	
A Organogram gemeente Groningen (februari 2016)	21
B Protocol klachten gemeente Groningen 2015	22

## Samenvatting

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken organisatie-eenheid een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal, mondeling en telefonisch. De klachten worden bij de organisatie-eenheden afgehandeld. Voor elke organisatie-eenheid is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. In 2014 en 2015 is de gemeente Groningen onderhevig geweest aan een organisatieverandering. Toch zijn in dit jaarverslag de gegevens van 2015 nog goed te vergelijken met voorgaande jaren.

### Aantal

In 2015 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 318 klachten binnengekomen. Het totale aantal klachten is in 2015 voor het eerst sinds lange tijd hoger dan het jaar ervoor. In 2014 waren er 292 klachten, in 2013 waren het er 297. De toename is vooral toe te schrijven aan de decentralisaties in het sociaal domein, waardoor de gemeente er 7000 nieuwe cliënten bij heeft gekregen. De klachten gingen bijvoorbeeld over het gedrag van gemeentelijke medewerkers, de informatie op de website en in brieven, de communicatie met omwonenden en de bereikbaarheid.

### Categorie

Vier op de tien klachten horen thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De laatste jaren zijn er steeds minder klachten in deze categorie. Een kwart van de klachten gaat over het gedrag van een gemeentelijke medewerker. Dat is iets meer dan in voorgaande jaren.

### Afhandelingstermijn

In 2015 is bij bijna één op de drie klachten de termijn van zes weken overschreden. Dit betekent een forse toename in vergelijking met voorgaande jaren. Voor een deel is dit toe te schrijven aan achterstanden en personele onderbezetting. Sommige klachten blijken te complex om in zes weken op te lossen.

### Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2015 zijn bijvoorbeeld als uitvloeisel van klachten bepaalde procedures aangepast, is de structuur van de website verbeterd en zijn brieven aangepast.

### Beleidsklachten

In 2015 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 318 klachten) in totaal 34 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2014 is het aantal beleidsklachten sterk gedaald. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel beleidsklachten in de afgelopen jaren werden ingediend tegen beleidswijzigingen zoals het hondenbeleid en het afsprakenbeleid. Inmiddels zijn de burgers beter met het beleid bekend.

### Meldingen

In 2015 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.603 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Meldingen gaan doorgaans over verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2014 iets gedaald. In 2015 waren er, vergeleken met 2014, duidelijk meer meldingen over wegen, straatverlichting/verkeerslichten, openbare afvalstromen, bomen, verkeer en vervoer en riolering. Daar staat tegenover een duidelijke daling van het aantal meldingen over huisvuil en afval, parkeren en speelplekken en toestellen.

# 1 Gemeentelijke organisatie

In 2014 en 2015 is de gemeente Groningen onderhevig geweest aan een organisatieverandering. Toch zijn in dit jaarverslag de gegevens van 2015 nog goed te vergelijken met voorgaande jaren.

De organisatie van de gemeente Groningen bestaat sinds enige tijd uit directies. Bijlage A bevat het meest recente organogram van de gemeentelijke organisatie.

## Wijzigingen 2015

In 2015 hebben de gemeenten van het Rijk en de provincie drie extra taken gekregen in het sociale domein. Het gaat om taken op het gebied van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet. De taken die uit deze drie decentralisaties voortkomen, zijn ondergebracht bij de directie Maatschappelijke ontwikkeling. Hiervoor is in de tweede helft van 2015 een aparte klachtenfunctionaris aangesteld.

Verder is in 2015 de ontwikkeling van Wij Groningen van start gegaan: een bundeling van zorg en ondersteuning in de wijken. Sinds eind 2015 zijn er Wij-teams in de wijken Beijum en Korreweg.

## Leeswijzer

In het jaarverslag klachten is het gebruikelijk om de cijfers te vergelijken met de twee voorgaande jaren. Dat gebeurt ook in dit jaarverslag. De cijfers van de directies over 2015 worden zo veel als mogelijk vergeleken met de cijfers van de diensten waar de taken tot 2014 waren belegd. De vergelijking met voorgaande jaren is daarmee vrij goed mogelijk.

In vergelijking met het jaarverslag van 2014 ontbreken in dit verslag de cijfers van iederz en de GGD/Hulpverleningsdienst. De GGD maakt voortaan een apart jaarverslag, omdat de GGD onder de gemeenschappelijke regeling met 23 Groninger gemeenten valt en verantwoording aflegt aan het bestuur van de gemeenschappelijke regeling Publieke gezondheid & Zorg Groningen. De gemeente krijgt dus via de GGD een jaarverslag over de klachten in de gezondheid. De tabel hieronder laat zien welke benamingen de afgelopen jaren in het jaarverslag zijn gebruikt.

2013	2014	2015
Bestuursdienst (BD)	<i>Concernstaf</i>	<b>Concernstaf</b>
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	<i>Publiekszaken</i>	<b>Publieke dienstverlening</b>
Milieudienst	<i>Stadsbeheer</i>	<b>Stadsbeheer</b>
	<i>Stadstoezicht</i>	<b>Stadstoezicht</b>
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW) en PGZ&W (onderdeel van GGD)	<i>Unit Maatschappelijke ontwikkeling</i>	<b>Maatschappelijke ontwikkeling</b>
Ruimtelijke ontwikkeling en Economische Zaken (RO/EZ)	<i>Ruimtelijke ordening</i>	<b>Ruimtelijke ordening</b>
	<i>Economische Zaken</i>	<b>Economische Zaken</b>
SOZAWE, iederz	<i>Units Werk, Maatschappelijke participatie en Financiële diensten</i>	<b>Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie</b>
--	<i>Shared Service Center</i>	<b>Shared service center</b>
iederz, Hulpverleningsdienst	<i>iederz, Hulpverleningsdienst</i>	<b>Overig</b>

### **Aantal klantcontacten**

In de gemeente Groningen wonen zo'n 200.000 mensen. Jaarlijks heeft de gemeente met een groot deel van de burgers direct contact. Bijvoorbeeld aan de balies. Op de locaties Kreupelstraat (Gemeentelijk Informatiecentrum), Hoogkerk en Lewenborg kwamen in 2015 zo'n 180.000 bezoekers. Ook telefonisch heeft de gemeente veel contact met de burgers. Bij het Zorgloket bijvoorbeeld kwamen zo'n 75.000 telefoontjes binnen.

Inkomensdienstverlening werd zo'n 75.000 keer gebeld in verband met aanvragen en verstrekkingen van uitkeringen. Het aantal uitkeringen dat wordt verstrekt, verschilt per maand. In januari 2015 werden 10.463 uitkeringen op grond van de Participatiewet (P-wet) verstrekt, inclusief Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ) uitkeringen. Op grond van de IOAW (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) werden 276 uitkeringen verstrekt.

Aan het eind van 2015 ging het om 10.647 P-wet uitkeringen (inclusief BWZ) en het aantal IOAW-uitkeringen was 355.

Daarnaast zijn er meer indirecte contacten, bijvoorbeeld het aanbieden van huisvuil. In 2015 is er ongeveer één miljoen keer een minicontainer geleegd. En er zijn ongeveer 5,5 miljoen afvalzakken gestort in de ondergrondse containers.

## 2 Klachtenprocedure

**Dit hoofdstuk beschrijft in het kort hoe de gemeente Groningen de organisatie heeft ingericht om klachten te ontvangen en af te handelen. Deze werkwijze is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, die regels voorschrijft over het omgaan tussen burger en overheid.**

### **Klacht indienen**

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de gemeente een klacht indienen. De wijze van indienen is vormvrij, dus dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Veel klachten komen centraal binnen bij het Klant Contact Centrum.

### **Afhandeling**

Een klacht wordt afgehandeld bij de organisatie-eenheid waar de klacht zich op richt. Voor elke organisatie-eenheid is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. De klager ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht al binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. In de bevestiging staat onder andere binnen welke termijn de klager een reactie kan verwachten.

### **Binnen zes weken reactie**

De ambtenaar die de klacht behandelt, geeft zowel de klager als de betrokken gemeentemedewerker de kans om zijn visie te geven. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht. Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan. De Ombudsman geeft een eigen jaarverslag uit.

### **Aanspreekpunt**

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. Ze nemen de klacht in behandeling, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar het afdelingshoofd van de betrokken afdeling, bewaken het tijdspad, 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. Periodiek rapporteren de klachtenfunctionarissen aan hun directies en aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

### **Herziening klachtenprotocol**

In 2015 is het interne klachtenprotocol gewijzigd (zie bijlage B). Aanleiding hiervoor zijn de verschuivingen binnen de gemeentelijke organisatie en het opnieuw bezien van de klachtbehandeling.

De klachtenfuncties zijn belegd dichtbij de primaire processen, waar een substantieel aantal klachten wordt behandeld. Het protocol is beter afgestemd op de dagelijkse praktijk van de klachtbehandeling. Het begrip 'klacht' wordt hierin ruim gezien. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over een bestuurder of ambtenaar.

Het protocol geeft een praktische invulling aan de procedure voor de behandeling van klachten, zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### 3 Aantal klachten

In 2015 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 318 klachten binnengekomen. Het totale aantal klachten is in 2015 voor het eerst sinds lange tijd hoger dan het jaar ervoor. In 2014 waren er 292 klachten, in 2013 waren het er 297.

Organisatie-onderdeel	Geregistreerde klachten			
	2013 aantal	2014 aantal	2015 aantal	2015 pct
Concernstaf	3	0	2	1%
Publieke dienstverlening	49	37	34	11%
Stadsbeheer	76	38	42	13%
Stadstoezicht		18	13	4%
Maatschappelijke ontwikkeling	2	2	47	15%
Ruimtelijke ordening	30	16	11	3%
Economische Zaken		0	0	0%
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	165	147	166	52%
Shared Service Center	--	3	3	1%
Overig	31	31	--	--
	<b>297</b>	<b>292</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

#### Wat valt op?

- Het aantal klachten is in 2015 gestegen van 292 naar 318, een toename van 9 procent. Bij dit cijfer moet bovendien bedacht worden dat in 2015 voor het eerst de klachten van de GGD niet meer zijn meegeteld.
- De toename van het aantal klachten komt voor een groot deel op het conto van **Maatschappelijke ontwikkeling**. Hier is het aantal klachten gestegen van 2 naar 47. Een belangrijke oorzaak hiervoor zijn de drie decentralisaties in het sociale domein (Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet), waardoor de gemeente circa 7.000 nieuwe klanten heeft gekregen. Deze toename in klantencontacten heeft geleid tot meer klachten. Gezien de vele wijzigingen bij Wmo en Jeugd (en de stijging van het aantal cliënten) is de klachtentoe name beperkt. Een andere oorzaak voor de stijging zijn organisatorische wijzigingen, waardoor klachten zijn verschoven van de GGD naar Maatschappelijke ontwikkeling. Ook aanloopp roblemen hebben een effect gehad op de kwaliteit van de dienstverlening. Er wordt hard gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening.
- Meer dan de helft van de klachten (54%) betreft de directie **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie**. Na een lichte afname in 2014 is het aantal klachten weer in lijn met voorgaande jaren.
- Bij **Stadstoezicht** is het aantal klachten gedaald van 18 naar 13. Bij 12 van deze 13 klachten zijn opsporingsambtenaren (boa's) betrokken. Oorzaak van de daling is onder meer dat de opsporingsambtenaren zich meer zijn gaan opstellen als gastheer in plaats van handhaver. Hiervoor is aandacht geweest tijdens opleidingen en evaluaties. Daarnaast heeft de ombudsman opgetreden als gastdocent.
- Bij **Ruimtelijke ordening** is het aantal klachten lager dan in 2013 en 2014. Een verklaring hiervoor is dat in 2015 meerdere klachten omtrent de woonschepenhaven zijn afgehandeld door een contractpartij (derde). In het betreffende contract is opgenomen dat deze derde de klachten afhandelt. De gemeente registreert deze klachten als meldingen. Als de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling, dan



kan hij of zij alsnog de gemeente hierop aanspreken. De gemeente gaat dan alsnog de betreffende klacht onderzoeken en afhandelen.

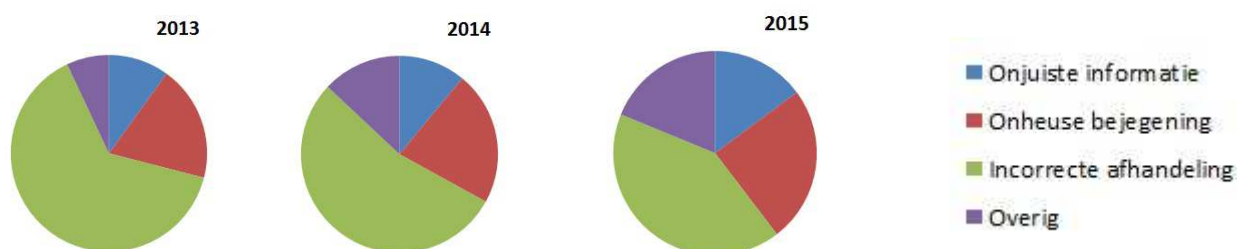
## 4 Categorieën

Vier op de tien klachten horen thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. De laatste jaren zijn er steeds minder klachten in deze categorie. Een kwart van de klachten gaat over het gedrag van een gemeentelijke medewerker. Dat is iets meer dan in voorgaande jaren.

De klachten die de gemeente krijgt, verdelen we in vier categorieën: onjuiste informatie, onheuse bejegening, incorrecte afhandeling en overig (zie kader).

<b>Onjuiste informatie</b>	De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
<b>Onheuse bejegening</b>	De klager heeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
<b>Incorrecte afhandeling</b>	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet

Directie	Totaal	Categorieën			
		Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Concernstaf	2	2	0	0	0
Publieke dienstverlening	34	10	6	8	10
Stadsbeheer	42	1	7	34	0
Stadstoezicht	13	0	12	0	1
Maatschappelijke ontwikkeling	47	10	16	17	4
Ruimtelijke ordening	11	0	5	5	1
Economische zaken	0	0	0	0	0
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	166	24	33	68	41
Shared service center	3	1	0	0	2
<b>Totaal 2015</b>	<b>318</b>	<b>48</b>	<b>79</b>	<b>132</b>	<b>59</b>
		<b>15%</b>	<b>25%</b>	<b>42%</b>	<b>19%</b>
2014	292	11%	22%	54%	13%
2013	297	10%	19%	64%	7%



### Wat valt op?

- De laatste jaren verschuift de verdeling over de categorieën sterk. De categorie 'incorrecte afhandeling' is sinds 2013 gedaald van 64% naar 42%. Daar staat tegenover dat er relatief meer bejegeningklachten zijn (van 19% naar 25%). Bij de cijfers moet worden aangetekend dat ook de categorie 'Overig' fors is toegenomen. Dit heeft deels administratieve redenen. Een deel van de klachten in deze categorie hoort mogelijk in een van de andere drie categorieën thuis.
- De 12 klachten die bij Stadstoezicht binnenkwamen over opsporingsambtenaren (boa's) zijn geregistreerd in de categorie bejegening. Inhoudelijk gaat het bij het

merendeel van deze klachten echter over het handhaven op zich. In slechts drie gevallen ging het werkelijk om de houding en het gedrag van de opsporingsambtenaar. Aangezien bij deze klachten het mandaat van de opsporingsambtenaar niet in het geding was, zijn er geen klachten doorgezonden naar het OM en de korpschef.

- Bij **Publieke dienstverlening** is in de werkoverleggen veel aandacht besteed aan het verstrekken van de juiste informatie aan de balies. Dit is zichtbaar in de cijfers in vergelijking met voorgaande jaren.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** zijn, tegen de trend in, minder klachten aangemerkt als 'overig'. Dit komt door verbeteringen in het registratiesysteem.
- Bij **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie** zijn enkele opvallende verschuivingen. Zo zijn er meer klachten over onheuse bejegening. Reden hiervoor kan zijn dat de klant in de huidige werkwijze aanzienlijk minder persoonlijk contact heeft met zijn contactpersoon. Deze werkwijze komt voort uit het beleid van de organisatie. Het gevolg is dat er minder gelegenheid is om onduidelijkheden bij de klant te voorkomen of weg te nemen. Verder zijn er in 2015 minder klachten over incorrecte afhandeling en meer in de categorie 'overig' geregistreerd.

## 5 Onderwerpen

De onderwerpen van de klachten die we in 2015 hebben ontvangen, zijn weer divers. Dit is het gevolg van de verschillende vormen van dienstverlening die de gemeente aanbiedt.

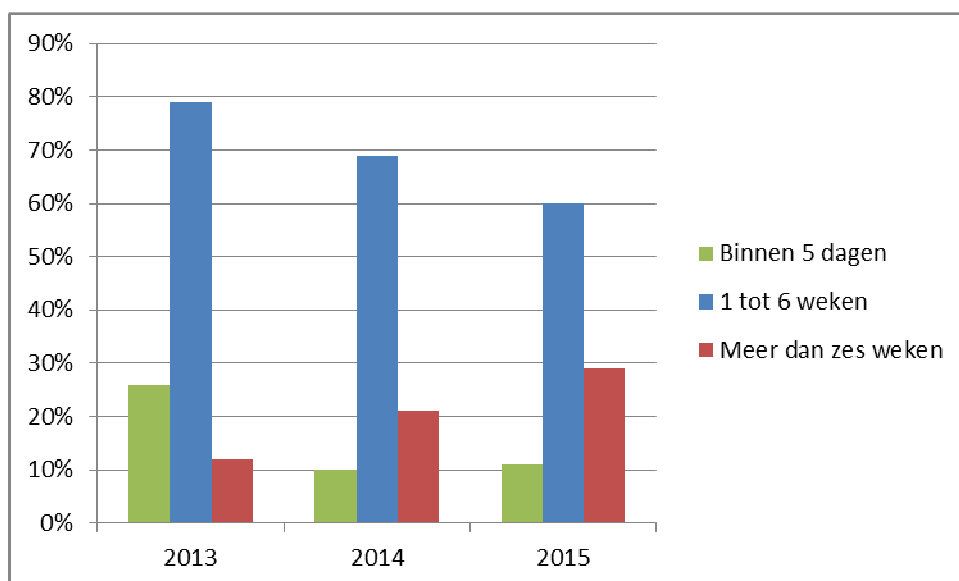
De tabel hieronder geeft voorbeelden van de uiteenlopende onderwerpen waarover de gemeente in 2015 klachten heeft ontvangen.

Organisatie-onderdeel	
Concernstaf	<ul style="list-style-type: none"><li>Inhoudelijke reactie van wethouder op vraag.</li></ul>
Publieke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"><li>Onjuiste informatie over verstrekken paspoort.</li><li>Telefonische bereikbaarheid.</li></ul>
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"><li>Werkzaamheden veegwagens.</li><li>Verlichting voetpad.</li><li>Langdurige overlast van bomen.</li><li>Bejegening door medewerker.</li></ul>
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"><li>Gedrag van buitengewoon opsporingsambtenaar.</li><li>Bejegening door medewerker.</li></ul>
Maatschappelijke ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"><li>Uitvoering van onderzoek voor aanvraag persoonsgebonden budget (PGB).</li><li>Bejegening door Wmo-consulent ten tijde van huisbezoek of keukentafelgesprek.</li></ul>
Ruimtelijke ordening	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatie met omwonenden en proces na brand.</li><li>Bejegening door medewerker.</li><li>Wijze van communiceren over verstrekken of beschikbaar stellen van aangevraagde vergunningen.</li></ul>
Economische zaken	--
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<ul style="list-style-type: none"><li>Bereikbaarheid per e-mail en telefoon.</li><li>Bejegening door een medewerker.</li><li>Afhandelingsduur aanvraag bijzondere bijstand.</li></ul>
Shared service center	<ul style="list-style-type: none"><li>Communicatie over vluchtelingenopvang.</li></ul>

## 6 Afhandelingstermijn

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (AwB) moeten klachten binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan verdaagd worden met maximaal vier weken. In 2015 is bij bijna één op de drie klachten de termijn van zes weken overschreden. Dit betekent een forse toename in vergelijking met voorgaande jaren.

	Totaal	Afhandelingstermijn		
		Binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	Meer dan 6 weken
Concernstaf	2	0	2	0
Publieke dienstverlening	34	0	33	1
Stadsbeheer	42	20	21	1
Stadstoezicht	13	2	9	2
Maatschappelijke ontwikkeling	47	0	35	12
Ruimtelijke ordening	11	0	5	6
Economische zaken	0	0	0	0
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	166	12	84	70
Shared service center	3	0	3	0
<b>Totaal 2015</b>	<b>318</b>	<b>34</b>	<b>192</b>	<b>92</b>
	<b>100%</b>	<b>11%</b>	<b>60%</b>	<b>29%</b>
2014	292	10%	69%	21%
2013	297	9%	79%	12%



### Wat valt op?

- De meeste klachten, zes op de tien (60%), zijn in 2015 afgehandeld binnen één tot zes weken. Eén op de tien klachten (11%) is zelfs al binnen één week afgehandeld. Dat betekent dat zeven op de tien klachten op tijd zijn afgehandeld.
- Bij de overige klachten, dus drie op de tien (29%) wordt de termijn van zes weken niet gehaald. Het percentage klachten dat buiten de termijn wordt afgehandeld, is de laatste jaren sterk gestegen. In 2013 was nog 12% van de klachten buiten de termijn, in 2014 was dit 21%.
- Bij **Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie** is bij 70 van de 166 klachten de afhandelingstermijn overschreden (42%). Daarnaast waren er 26 klachten (16% van het totaal) die ook binnen tien weken nog niet waren afgehandeld (dit is inclusief de wettelijke uitstelkans). Een verklaring hiervoor is dat de

klachtenafhandeling in 2015 begonnen is met een achterstand. Daarnaast was er een groot deel van het jaar een personele onderbezetting. Ook zijn er personele wisselingen in de klachtenfunctie geweest.

- Bij **Maatschappelijke ontwikkeling** zijn voor het correct afhandelen van de klacht vaak meerdere personen of afdelingen betrokken. Dit verklaart voor een deel de overschrijding van de termijnen. Ook reageert soms de klager zelf laat op een verzoek om aanvullende informatie. Het gebeurt ook dat op verzoek van de klager afspraken worden uitgesteld.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** wordt het overschrijden van de termijn vaak veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. Wanneer de gestelde termijn niet gehaald wordt, worden hier altijd nieuwe termijnen afgesproken met de klager(s). Alle klachten die een termijn van langer dan zes weken hebben, zijn binnen de wettelijke termijn van tien weken afgehandeld.
- Bij **Stadsbeheer** is een groter aandeel van de klachten binnen vijf dagen afgehandeld. Het streven is om altijd zo snel mogelijk te reageren.
- Bij **Stadstoezicht** is beter gestuurd op het afhandelen van klachten binnen de gestelde termijn. Deze aanpak heeft succes gehad.

## 7 Verbeteringen dienstverlening

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook lering trekken. In 2015 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Klacht en verbetering	
Concernstaf	--
Publieke dienstverlening	<p><b>Klacht:</b> Ik ben niet prettig bejegend door de baliemedewerker.  <b>Verbetering:</b> Aan de bejegening is veel aandacht besteed in de werkoverleggen.</p>
Stadsbeheer	<p><b>Klacht:</b> Ik heb klachten over het rijgedrag in de voertuigen van Stadsbeheer.  <b>Verbetering:</b> Dergelijke klachten worden altijd met de betrokken chauffeur teruggekoppeld, en zo nodig ook op het werkoverleg besproken. Onze voertuigen zijn het 'visitekaartje' van de gemeente.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik ben tegen het plaatsen van paaltjes op fietspaden.  <b>Verbetering:</b> Naar aanleiding van meerdere opmerkingen over deze paaltjes, gaan we in 2016 na de winterdienst zo weinig mogelijk paaltjes terugplaatsen. We gaan bekijken of het ook zonder paaltjes kan.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik vind dat het in mijn buurt 's avonds te donker is.  <b>Verbetering:</b> We hebben straatverlichting bijgeplaatst.</p>
Stadstoezicht	<p><b>Klacht:</b> Ik ben ontevreden over de communicatie bij een handhavend gesprek of een vergunningverlening.  <b>Verbetering:</b> Stadstoezicht is door handhaving en vergunningverlening sterk procesgericht. Procedures zijn bij voorbaat sturend, waarbij communicatie nog wel eens wil verzanden in voor en tegen. Stadstoezicht heeft zich sterk toegelegd op dit onderwerp door opleiding en evaluatie van de diverse processen waarbij omgaan met burgers en regels een rol spelen.</p>
Maatschappelijke ontwikkeling	<p><b>Klacht:</b> Ik heb mijn aanvraag tegemoetkoming Meerkostenregeling chronisch zieken en gehandicapten te laat ingediend. Ik was niet op de hoogte van de uiterste inzenddatum.  <b>Verbetering:</b> Mensen die hiervoor in aanmerking komen en bij ons bekend zijn, schrijven we al tijdig aan. Ook staat de informatie op de website. In 2016 gaan we meer advertenties hierover plaatsen en we gaan intermediaire organisaties hierover berichten.</p>
Ruimtelijke ordening	<p><b>Klacht:</b> Ik ben ontevreden over de communicatie over een parkeervergunning.  <b>Verbetering:</b> We gaan voortaan bij ontvangst van een voicemailbericht een schriftelijke bevestiging sturen.</p> <p><b>Klacht:</b> Ik ben ontevreden over de communicatie bij een brand waarbij asbest vrijkwam.  <b>Verbetering:</b> We gaan geplastificeerde kaarten maken met daarop een algemene tekst en telefoonnummers. Hiermee informeren we omwonenden dat er asbest is vrijgekomen en waar ze terecht kunnen voor informatie. Ook stellen we een nieuw pikethandboek op waarin de taakverdeling nog beter wordt omschreven, zodat dit het voor elke partij nog duidelijker is.</p>
Economische zaken	--
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<p><b>Klacht:</b> Tijdens een intakegesprek voor een uitkering waren er twijfels of ik alleen een huishouding voer. Ik moest ter plekke beslissen: aanvraag aanpassen, intrekken of een afwijzing tegemoet zien.  <b>Verbetering:</b> Voortaan wordt het onderzoek naar het recht op een uitkering voor een alleenstaande ook voortgezet als er een sterk vermoeden bestaat dat er sprake is van een gezamenlijke huishouding. Als de belanghebbende zelf besluit zijn aanvraag in te trekken, verzoeken we hem of haar dit schriftelijk te bevestigen.</p>

	<p><b>Klacht:</b> In de oproepbrief voor het intakegesprek staat niet dat het gesprek door twee medewerkers wordt gevoerd.</p> <p><b>Verbetering:</b> In de uitnodigingsbrief voor het intakegesprek wordt standaard de volgende aanvulling opgenomen: <i>Soms is er een tweede medewerker van de gemeente bij het gesprek aanwezig. Als u dat wilt kunt u zelf ook iemand uit uw omgeving vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Bijvoorbeeld een familielid, kennis of andere vertrouwenspersoon.</i></p> <p><b>Klacht:</b> Bij mijn intakegesprek was een fraudecontroleur aanwezig. Aan het begin van het gesprek is niet uitgelegd waarom dat nodig was.</p> <p><b>Verbetering:</b> We hebben de medewerkers opnieuw gewezen op het belang van een duidelijke uitleg over het doel en de opzet van het intakegesprek.</p>
<b>Shared service center</b>	<p><b>Klacht:</b> Ik kan op de website niet alle informatie goed vinden.</p> <p><b>Verbetering:</b> De opzet en structuur van de website is aangepast.</p>



## 8 Beleidsklachten

In 2015 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 318 klachten) in totaal 34 'beleidsklachten' ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In vergelijking met 2014 is het aantal beleidsklachten sterk gedaald.

Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht. Bijvoorbeeld: iemand vindt het niet terecht dat de opbrengst van de hondenbelasting ook aan andere doeleinden wordt besteed. Of iemand klaagt over een vastgestelde procedure voor het kappen van bomen.

De gemeentelijke organisatie mag deze beleidsklachten (op grond van de Awb) niet in behandeling nemen. Ze worden wel geregistreerd.

Wie het niet eens is met een beslissing over bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, kan hiertegen bezwaar of beroep aantekenen. Dit rekenen we niet tot de (beleids)klachten.

Organisatie-onderdeel	Geregistreerde beleidsklachten			
	2013 aantal	2014 aantal	2015 aantal	2015 pct
Concernstaf	0	0	0	
Publieke dienstverlening	26	24	10	29%
Stadsbeheer	70	26	9	26%
Stadstoezicht		30	5	15%
Maatschappelijke ontwikkeling	0	0	0	
Ruimtelijke ordening	3	0	5	15%
Economische zaken		0	0	
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	1	0	3	9%
Shared service center	--	0	2	6%
Overig			--	
	100	80	34	100%

### Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is in 2015 meer dan gehalveerd: van 80 naar 34. Het aantal beleidsklachten neemt al jarenlang af. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel beleidsklachten in de afgelopen jaren werden ingediend tegen beleidswijzigingen zoals het hondenbeleid en het afsprakenbeleid. Inmiddels zijn de burgers beter met het beleid bekend.
- De meeste beleidsklachten kwamen binnen bij **Publieke dienstverlening** (29%) en **Stadsbeheer** (26%).
- Bij **Stadsbeheer** kwamen beduidend minder klachten binnen over het hondenbeleid.
- Bij **Stadstoezicht** is het aantal beleidsklachten gedaald van 30 in 2014 naar 5 in 2015. In 2015 waren er geen nieuwe handhavingprogramma's. De burger is over het algemeen goed op de hoogte van wat wel en niet kan en mag. Beleidsvragen zijn soms ook onderdeel van 'normale' klachten.
- Bij **Ruimtelijke ordening** en **Economische zaken** waren in 2014 in totaal 9 beleidsklachten ten onrechte als melding geregistreerd. Sinds 2015 worden deze weer als beleidsklacht geteld.

## Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Organisatieonderdeel	Onderwerpen
Publiekszaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leges van ID-kaarten, rijbewijzen etc.</li> </ul>
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beëindigen gratis ophalen grof vuil.</li> <li>• Verzoek tot andere inrichting openbare ruimte naar aanleiding van overlast hondenpoep.</li> <li>• Uitvoering rioolwerkzaamheden gedurende de nacht.</li> </ul>
Stadstoezicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geluidsoverlast bij een vergund evenement.</li> <li>• Handhaven op betaald parkeren.</li> </ul>
Ruimtelijke ordening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaald parkeren op zondag</li> <li>• Overlast door studentenhuisvesting</li> <li>• Ontbreken avondopenstelling publiekszaken Harm Buitenplein</li> </ul>
Werk, inkomensdienstverlening en maatschappelijke participatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentelijke computerregeling niet voor leerlingen Bijzonder onderwijs</li> <li>• Kwaliteit van computer via witgoedregeling en onmogelijkheid om zelf een pc te kopen en te declareren</li> <li>• Onjuist beeld dat doelgroepenregister UWV geeft</li> </ul>

## 9 Meldingen

In 2015 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.603 'meldingen' doorgegeven aan de gemeente. Meldingen gaan doorgaans over verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, gevaarlijke bomen en takken, uitgevallen straatverlichting, zwerfvuil en volle afvalcontainers. Het aantal meldingen is in vergelijking met 2014 iets gedaald.

Meldingen doorlopen in principe niet de klachtenregeling die geregeld is in de Algemene wet bestuursrecht. Meldingen over de openbare ruimte worden door het Klant Contact Centrum vastgelegd in het registratiesysteem Magic. Als een melding niet adequaat wordt opgepakt, kan een inhoudelijke klachtenprocedure worden opgestart.

	Aantal geregistreerde meldingen			
	2013	2014	2015	Verschil 2014-2015
Stadsbeheer	23.703	25.075	25.415	
Stadstoezicht		1.003	1.021	
Ruimtelijke ordening	3.326	1.658	1.167	
	27.029	27.736	27.603	

### Wat valt op?

- Het aantal meldingen is vrij constant. In 2015 zijn iets minder meldingen gedaan dan in 2014, maar iets meer dan in 2013. Voor de duidelijkheid: niet alle meldingen zeggen iets over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Er zijn in 2015 bijvoorbeeld ook 8.372 meldingen gedaan (bij Stadsbeheer) over defecte, zoekgeraakte of niet aangetroffen huisvuilpassen.
- De meeste meldingen zijn binnengekomen bij **Stadsbeheer**. Het aantal ligt hier iets hoger dan in voorgaande jaren.
- Bij **Stadstoezicht** bleef het aantal meldingen constant. Stadstoezicht heeft hiernaast 450 meldingen ontvangen over geluidsoverlast.
- Bij **Ruimtelijke ordening** is het aantal meldingen fiks gedaald. In 2015 nam het aantal geregistreerde meldingen van het Parkeerbedrijf met ongeveer 700 af. Daar staat tegenover dat er 200 meer meldingen waren voor Stadsontwerp (voorheen Verkeer en Vervoer).

### Meldingen per onderwerp

De tabel hieronder laat per onderwerp zien hoeveel meldingen er in 2015 binnenkwamen. Dit zijn alle meldingen, behalve die over de huisvuilpassen.

	2013	2014	2015
Huisvuil en afval	4.397	6.626	5.867
Wegen	2.318	2.637	2.824
Straatverlichting/verkeerslichten	2.162	2.306	2.675
Openbare afvalstromen	1.647	1.826	1.981
Groen	1.408	1.441	1.465
Bomen	1.259	851	1.060
Verkeer & Vervoer	1.074	847	948

Riolering	466	461	745
Verkeersvoorzieningen	547	587	572
Parkeren	1.069	1.017	446
Speelplekken en toestellen	178	234	196
Ondergrondse containerpasjes	188	173	157
Bruggen, viaducten en water	100	98	114
Bouwproject Grote Markt	15	13	7
Overig	886	347	174
<b>Totaal</b>	<b>17.714</b>	<b>19.464</b>	<b>19.231</b>

In 2015 waren er, vergeleken met 2014, duidelijk meer meldingen over wegen, straatverlichting/verkeerslichten, openbare afvalstromen, bomen, verkeer en vervoer en riolering. Daar staat tegenover een duidelijke daling van het aantal meldingen over huisvuil en afval, parkeren en speelplekken en toestellen.

# Bijlage A

## Organogram gemeente Groningen (februari 2015)



# Bijlage B

## PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015

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 (procedure)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling. In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om voor een goede en duidelijke klachtbehandeling een protocol te hebben voor de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie. In dit protocol wordt een praktische invulling gegeven aan de te nemen stappen voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in de Awb. Het protocol is aangepast aan de gewijzigde organisatiestructuur en afgestemd op de praktijk van klachtbehandeling. Er is verder een schematisch stappenplan te vinden in de bijlage.

### 1 Organisatie klachtbehandeling

1. Klachten worden afgehandeld bij het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de directeur een klachtenfunctionaris aan.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het coördineren van de klachtbehandeling, voortgangsbewaking en toetsen en verwerken van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris kan ook een inhoudelijke rol vervullen bij de klachtbehandeling.
4. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten:
  - is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen;
  - voert periodiek overleg met de Ombudsman;
  - heeft een signaleringsfunctie m.b.t. gebreken in de klachtbehandeling of het belegd zijn van de klachtenfunctie richting het Groningen Managementteam;
  - adviseert het Groningen Managementteam over de organisatie van de klachtbehandeling;
  - draagt zorg voor het rapporteren over de klachtbehandeling aan het management en gemeentebestuur, waaronder het jaarlijkse jaarverslag klachten.

### 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum aan de Kreupelstraat 1 en het gemeentelijk loket aan het Harm Buitenplein wordt informatie gegeven over en eventuele hulp verleend bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Op de gemeentelijke website is wel een elektronisch klachtenformulier beschikbaar. Een klacht kan verder schriftelijk, mondeling/telefonisch bij het Klant Contact Centrum (KCC) of per e-mail, onder verstrekking van naam en adres en telefoonnummer, worden ingediend. Ook kan het KCC indien gewenst telefonisch doorverbinden naar de klachtenfunctionaris.
3. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet

kan zien. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling plaatsvindt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

### **3 Wijze van klachtbehandeling**

1. Het Klant Contact Centrum of de klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht en wijst de klacht toe aan de klachtenfunctionaris van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en stimuleert het snel en adequaat oppakken van de klacht.
3. Indien een klacht snel naar tevredenheid wordt opgelost, wordt formele klachtbehandeling achterwege gelaten.
4. De feitelijke klachtenbehandeling vindt plaats op de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt erop toegezien dat de behandeling van de klacht geschiedt door een of meer ambtenaren die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Indien dit een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg staat, wordt opgeschaald naar de directeur of concerndirecteur. De klachtenfunctionaris speelt een rol in een objectieve en zorgvuldige klachtbehandeling.
5. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de desbetreffende medewerker en zijn/haar leidinggevende.
6. Bij de behandeling van de klacht wordt de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) over wie wordt geklaagd zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonlijke gegevens, zoals identiteit, worden alleen prijsgegeven voor zover strikt noodzakelijk voor de klachtbehandeling.
7. Klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende functionele dienst behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Concernstaf onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.

### **4 Wijze van horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Uitgangspunt is dat de klachtenfunctionaris de klager in principe telefonisch zal benaderen om deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij zal de klager worden gevraagd of hij persoonlijk gehoord wil worden, al dan niet door middel van een hoorgesprek, of dat het voldoende is dat hij telefonisch wordt gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden. Indien klager heeft afgezien van een hoorgesprek, zal dat bij de beslissing op de klacht worden vermeld. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander. Alleen in geval van zwaarwegende redenen wordt hiervan afgezien.
5. In geval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris of de behandelend

leidinggevende samen met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in hoeverre het wenselijk is dat deze laatste bij het hoorgesprek aanwezig is of een ander.

## **5 Beslissing op de klacht**

De directeur van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Van de verdagingsmogelijkheid die de Awb biedt wordt slechts gebruik gemaakt bij dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling. Op een duidelijke wijze wordt in de beslissing aangegeven op welke wijze de klager zich kan wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman om te onderzoeken op welke wijze het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

## **6 Jaarverslag**

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt het jaarverslag, voorzien van eventuele aanbevelingen, voor aan het Groningen Management Team (GMT) en legt dit ter vaststelling voor aan het College van burgemeester en wethouders. Dit besluit wordt ter kennis gebracht van de raad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.



## TOELICHTING PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015

### Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in titel 9.1 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. Bij de behandeling van een klacht is het daarom van belang de bepalingen van titel 9.1 van de Awb na te leven. In dit protocol is het procedureel kader van de Awb waar nodig praktisch ingevuld.

In artikel 9:5 Awb is geregeld 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/mediation op te lossen. Indien dit niet snel mogelijk blijkt, zal de formele klachtbehandeling worden voortgezet. Ook kan het zijn dat een klacht binnen enkele dagen wordt opgelost naar tevredenheid van de klager.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. Hier wordt stevig op ingezet ter voorkoming van een formele klachtbehandeling. De in dit protocol 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. Wel dient in het geval van een eenvoudige en informele afhandeling de wijze van afhandeling schriftelijk te worden bevestigd, tenzij klager desgevraagd aangeeft hier geen prijs op te stellen of dit niet nodig vindt. De wijze van afhandeling wordt dan wel geregistreerd.

### Soorten klachten

In dit protocol gaat het om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

#### *Beleidsklachten*

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Men is het daarbij niet eens met door de raad of het college gemaakte keuzes. Dergelijke klachten vallen niet onder de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb en dit protocol. In het jaarverslag wordt hiervan wel een beeld gegeven.

#### *Meldingen*

In het klachtrecht wordt onderscheid gemaakt tussen meldklachten en inhoudelijke klachten. Burgers kunnen dus ook meldklachten doorgeven aan de gemeente.

Meldklachten betreffen verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Zoals losliggende stoeptegels, gevaarlijke bomen en takken, uitgevallen straatverlichting en zwerfvuil, niet legen afvalcontainers. Ze doorlopen in principe niet de in de Algemene wet bestuursrecht geregelde in- en externe klachtenregeling. Deze signalen worden wel geregistreerd in verschillende meldsystemen. Als een meldklacht echter niet adequaat wordt opgepakt, kan een inhoudelijke klachtprocedure worden gestart.

### Het indienen van een klacht

Het is denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht. Het indienen van een klacht is daarom vormvrij, er is een elektronisch klachtenformulier beschikbaar en bij de loketten van het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) en het Harm Buitenplein kan informatie en hulp worden gegeven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

### Wijze van horen

Hier is een uitwerking gegeven van het beginsel van hoor en wederhoor.

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 elkaars 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 bepaald.

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 hoorgesprek 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 hoorgesprek zou willen afzien. Ziet de klager wel af van een hoorgesprek dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Bij het telefonisch horen wordt de korte inhoud daarvan opgenomen in de beslissing op de klacht. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorgesprek.

Indien de klager zijn of haar klacht persoonlijk wil toelichten zal de klager door de desbetreffende klachtenfunctionaris worden gehoord. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris of de behandelend leidinggevende beoordeelt dan in hoeverre het wenselijk is en meerwaarde heeft dat de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of een ander aanwezig is bij een hoorgesprek. In veel gevallen is het juist niet gewenst dat de persoon over wie de klacht gaat, bij het hoorgesprek aanwezig is. Er kan daarom voor worden gekozen om de teamleider of afdelingshoofd van deze persoon in gesprek te laten gaan met de klager.

#### Beslissing op de klacht

Bepaald is dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie wordt gestuurd aan de klager. De Awb biedt weliswaar een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, maar hiervan zal geen gebruik gemaakt worden, tenzij sprake is van een dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling.

De bevoegdheden van de concerndirecteur zijn overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit ondergemandateerd aan de verantwoordelijk directeurs.

## Schema interne klachtbehandeling

KF = Klachtenfunctionaris

KB = Klachtbehandelaar

