

2023

Jaarverslag

Klachten



gemeente
Midden-Groningen



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Klager centraal: onze visie op klachtenbehandeling	4
2.1	De klager centraal.....	4
2.2	Proces	5
2.2.1	Informele proces.....	5
2.2.2	Formele proces.....	6
3.	Klachten 2023	7
3.1	Ontvangen klachten	7
3.2	Klachten per onderwerp	8
3.3	Formele klachten	10
3.4	Ombudscommissie.....	11
4.	Aanbevelingen en conclusie	12

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over de klachtbehandeling in de gemeente Midden-Groningen. We geven u een uitleg over onze visie met betrekking tot de klachtenbehandeling. Daarnaast geven we u een overzicht van de ingekomen klachten en de behandeling daarvan.

De bedoeling van het behandelen van klachten is om het vertrouwen in de overheid te herstellen of te behouden. Het behandelen van klachten is ook een instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. In dit jaarverslag gaan we hier dieper op in.

De klachtenbemiddelaar behandelt klachten. Deze klachtenbemiddelaar legt verbindingen en werkt samen met inwoners en collega's aan een oplossing van het ontstane probleem. Deze problemen zijn divers en vragen een behandeling op maatwerk gericht. De klachtenbemiddelaar krijgt te maken met mensen die hun boosheid, teleurstelling, onmacht of frustratie kwijt willen. De klachtenbemiddelaar probeert die klachten en meldingen op te lossen. Ze luistert naar de verhalen van klagers en melders, zoekt uit wat er precies speelt, zet dingen recht en brengt mensen met elkaar in gesprek. Waar mogelijk wordt het probleem aangepakt en regelmatig opgelost.

2. Klager centraal: onze visie op klachtenbehandeling

In 2018 is een proces ontwikkeld voor uitingen van ongenoegen in de gemeente Midden-Groningen. Vanuit dit proces zijn verschillende rollen en taken bij verschillende mensen belegd. De doelstelling hierbij was een win-win situatie voor gemeente en inwoner creëren voor uitingen van ongenoegen. Voor de klager wordt de dienstverlening verbeterd en daarnaast krijgt de organisatie nuttige feedback die gebruikt kan worden voor optimalisatie van de eigen processen. De gemeente beoogt het klachtproces zo in te richten dat aan beide belangen wordt voldaan.

2.1 De klager centraal

Voor de klager is van belang dat hij/zij gemakkelijk met zijn/haar klacht bij de gemeente terecht kan, dat de gemeente de klacht goed behandelt en dat de inwoner niet (nodeloos) verwezen wordt.

Laagdrempelig

Voor een inwoner is elke uiting van ongenoegen een klacht. Voor de inhoudelijke behandeling ervan is er echter verschil. De definitie van een klacht in de zin van de Algemene wet Bestuursrecht moet gaan over een gedraging van het bestuursorgaan of iemand in dienst daarvan. De gemeente behandelt klachten volgens de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de klachtenregeling van de gemeente Midden-Groningen. De gemeente stelt geen beperkingen aan de indiening van klachten; alle kanalen staan open voor inwoners om een klacht in te dienen. Indienen kan via de website of de post of op welke manier dan ook. Het 'voorkeurskanaal' om een klacht in te dienen is via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Daarom is op de website makkelijk te vinden hoe een klacht ingediend kan worden.

Integraal

De inwoner wendt zich tot de gemeente. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om de klacht zo adequaat en integraal mogelijk te behandelen. Met integraal bedoelen wij dat de gemeente de klacht in zijn gehele context probeert te bekijken. Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen naar de (on)behoorlijkheid van het gemeentelijk handelen gekeken, maar ook gezocht naar het verhaal achter de klacht. De gemeente behandelt de klacht als één geheel, waarbij de inwoner één aanspreekpunt heeft.

Oplossingsgerichtheid

Een oplossingsgerichte benadering betekent dat de gemeente concreet op zoek gaat en bij de klager informeert naar wat de gewenste oplossing voor zijn klacht is. Deze informele klachtbehandeling vindt bij voorkeur telefonisch of per e-mail plaats, omdat dit de snelste manier is. Daarnaast kan de klachtenbemiddelaar op verzoek bij de inwoner thuis langsgaan. Dit kan ook nodig zijn om een goed beeld te krijgen van de probleemsituatie. Is de gewenste oplossing mogelijk, dan proberen we daar zo snel mogelijk uitvoering aan te geven.

Het kan natuurlijk zijn dat de gemeente de klacht niet kán oplossen. In dat geval wordt uitgelegd waarom niet. Ook kan het zijn dat nader onderzoek nodig is. In dat geval wordt de wettelijke procedure gevolgd; de klager mag zijn klacht mondeling toelichten en de gemeente handelt de klacht binnen tien weken af.

2.2 Proces

Binnen de gemeente Midden-Groningen bestaat de functie van klachtenbemiddelaar en is er de informele- en formele klachtafhandeling.

De rol van de klachtenbemiddelaar is die van regievoerder op het proces. Voor een adequate uitvoering is de klachtenbemiddelaar opdrachtgever aan de ambtelijke organisatie om binnen een bepaalde termijn te kijken naar mogelijke oplossingen voor de klacht. Daarnaast is het voor een goede regievoering nodig om alle klachten van Midden-Groningen te laten lopen via de klachtenbemiddelaar. Daarbij geldt dat een klacht zoals de inwoner die indient niet altijd een klacht hoeft te zijn in de zin van Awb. De klachtenbemiddelaar is ook belast met de informele klachtenafhandeling. Mocht dat niet tot een gewenste uitkomst leiden, dan is er de formele klachtafhandeling. De formele klachtenafhandeling wordt uitgevoerd door een andere medewerker van gemeente Midden-Groningen.

Formele klachten behandelt de klachtenbehandelaar van het team Juridische zaken en inkoop. De klachtenbehandelaar brengt advies uit aan de gemeentesecretaris (in mandaat aan het college) na de formele behandeling van de klacht.

2.2.1 Informele proces

Bij de klachtenbemiddelaar komen alle uitingen van ongenoegen binnen en soms meldingen over de openbare ruimte. De meeste meldingen over de openbare ruimte worden gedaan in het systeem Fixi en gaan rechtstreeks naar de buitendienstmedewerkers of onderaannemers. Alle overige uitingen van ongenoegen merken wij aan als klacht en worden daardoor behandeld door de klachtenbemiddelaar. Dit houdt niet in dat er in juridische zin ook altijd sprake is van een klacht.

Als er een klacht binnenkomt, neemt de klachtenbemiddelaar zo snel mogelijk contact op met de klager en het betreffende team. De klachtenbemiddelaar probeert de klacht informeel op te lossen, door contacten te leggen met de klager en degene over wie de klacht gaat. Door uitleg en een goed gesprek kan de klacht vaak worden opgelost. Bij een binnengekomen klacht handelt de klachtenbemiddelaar als volgt. De klachtenbemiddelaar:

- neemt de klacht informeel in behandeling;
- neemt zo snel mogelijk contact op met de inwoner en de betrokken collega c.q. team;
- organiseert vervolgens een gesprek met de betrokkenen. Doel van het gesprek is het probleem informeel oplossen;
- informeert de teamleider en zo nodig de betrokken directeur over de informele klacht en geeft aan wat de acties worden;
- houdt regie op gemaakte afspraken en stuurt op het aandragen van oplossingsrichtingen.

Daarna is het aan de klager of een klacht opgelost is of niet.

In ongeveer 85-90% van de gevallen vindt de klager dat het probleem is opgelost en blijft het hierbij.

2.2.2 Formele proces

Als er niet tot op een oplossing is gekomen of de klager geeft aan niet het informele gesprek te willen voeren, dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht formeel te laten behandelen. De formele klachtenbehandelaar neemt alleen de klachten in behandeling die volgens hoofdstuk 9 van de Awb worden aangemerkt als klacht. Dit houdt in dat de klacht moet gaan over een 'gedraging van het bestuursorgaan jegens hem of een ander'. Daarnaast wordt de klacht, op grond van artikel 9:8 van de Awb in beginsel niet in behandeling genomen als zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie onderworpen is (geweest);
- zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Verder is de gemeente niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Als er geen sprake is van bovengenoemde punten, neemt de klachtenbehandelaar de klacht in behandeling. De klachtenbehandelaar:

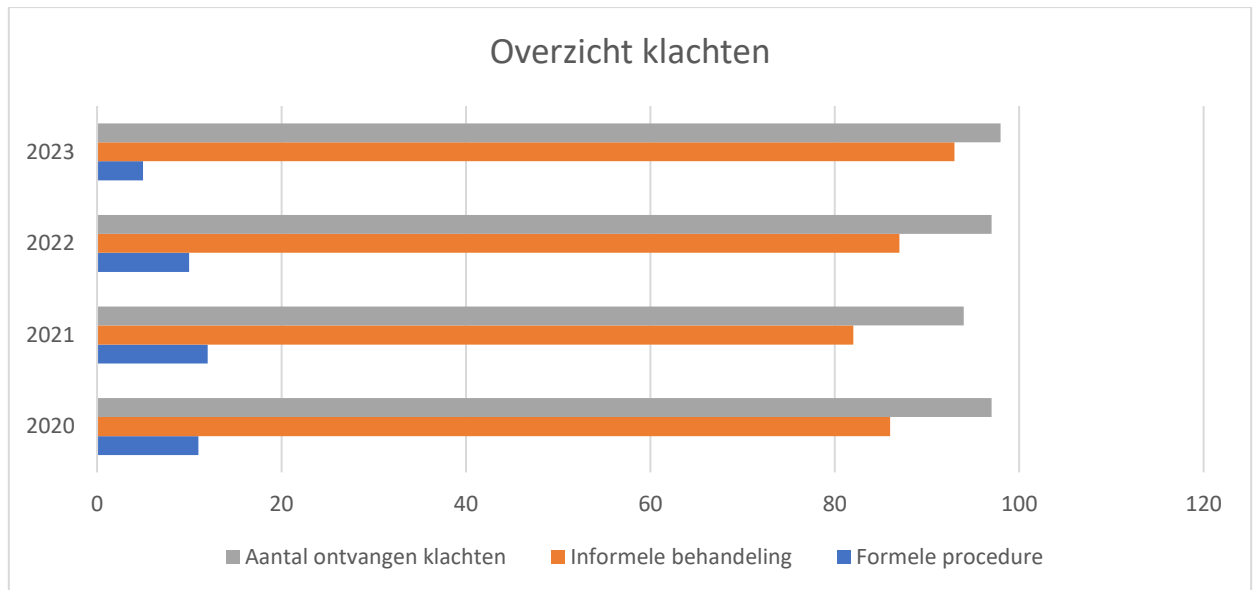
- organiseert een hoorzitting waarbij in principe alle betrokken aanwezig zijn;
- zit de hoorzitting voor;
- toetst de gedraging aan de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman;
- brengt een advies uit aan de gemeentesecretaris.

Na het besluit van de gemeentesecretaris over de klacht namens het college, heeft de klager het recht om de klacht, binnen één jaar nadat de klacht is afgehandeld, voor te leggen aan de ombudscommissie.

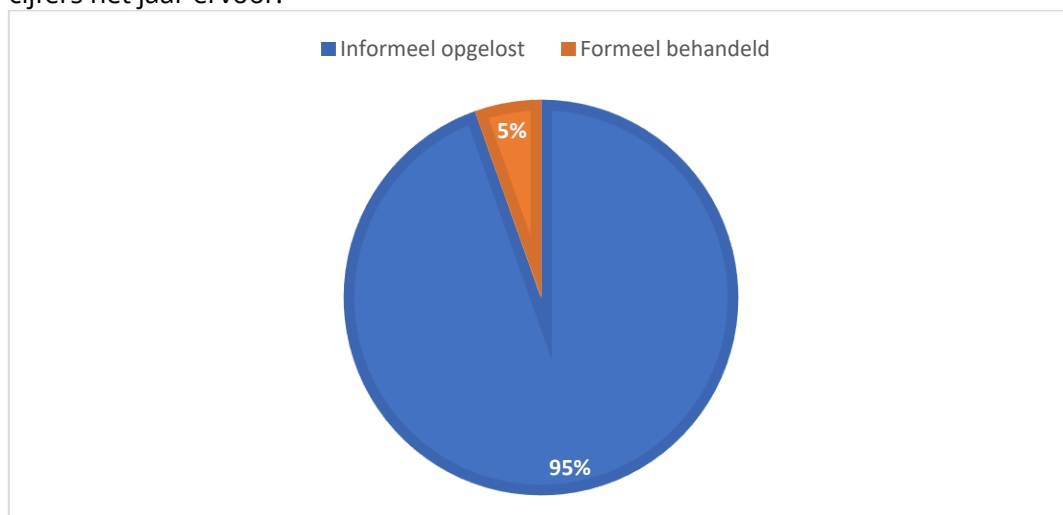
3. Klachten 2023

3.1 Ontvangen klachten

In het onderstaand overzicht is het aantal klachten (alle uitingen van ongenoegen, behalve de meldingen over de openbare ruimte) opgenomen die in 2023 bij de gemeente Midden-Groningen zijn geregistreerd. Dit is dus een totaaloverzicht waarin zowel de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb als andersoortige klachten zijn opgenomen.

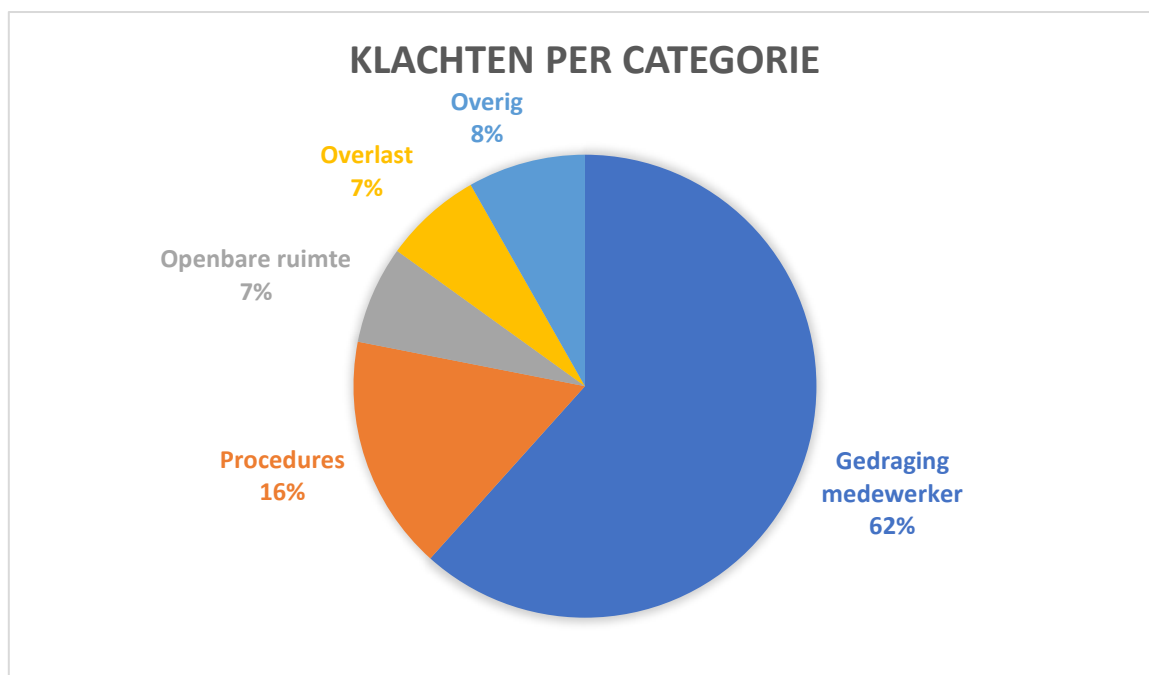


De klachtenbemiddelaar heeft in 2023 98 klachten ontvangen, tegenover 97 klachten in 2022. Er zijn dus geen grote verschillen aan te merken in de cijfers van 2023 ten opzichte van de cijfers het jaar ervoor.



Van de 98 klachten zijn er 93 klachten (95 procent) informeel afgehandeld. Dit komt overeen het percentage informeel afgehandelde klachten in de voorgaande jaren.

3.2 Klachten per onderwerp



Klachten over gedragingen van medewerkers

In 2023 ontvingen we 90 klachten over gedragingen van medewerkers. In deze categorie vallen bijvoorbeeld een toon van de mail, niet tijdig terugbellen of e-mailen of afspraken niet nakomen.

Klachten over procedures

In 2023 ontvingen we 24 klachten over procedures die zijn gevolgd. Het gaat over – onder andere – procedures ten aanzien van een bezwaarschrift, een Woo-aanvraag of vergunningverlening.

Klachten over de openbare ruimte

In 2023 hebben we 10 klachten ontvangen over de openbare ruimte. De meeste van deze klachten kunnen we duiden als een melding. Bijvoorbeeld een melding over de afvalverzameling, problemen met verstopping van de riolering of snoeiwerkzaamheden. Deze meldingen zijn geen klachten in de zin van de Awb, maar moeten worden gezien als een uiting van ongenoegen.

Klachten over overlast:

In 2023 hebben we 10 klachten ontvangen over ervaren overlast. Te denken valt aan overlast door jeugd, overlast door burens of overlast door verkeer. De klacht gaat vaak over het niet (adequaat) handhavend optreden door de gemeente.

Een voorbeeld van een klacht over overlast kan gaan over overlast die veroorzaakt wordt door hangjongeren. Een overlastmelding komt in eerste instantie binnen bij het team Veiligheid en vergunningen. Van daaruit wordt deze in de lijn opgepakt. Het kan zijn dat de aanpak niet het

gewenste effect heeft en dat de overlast blijft bestaan. Inwoners dienen dan vaak een klacht in omdat het probleem dan niet is opgelost.

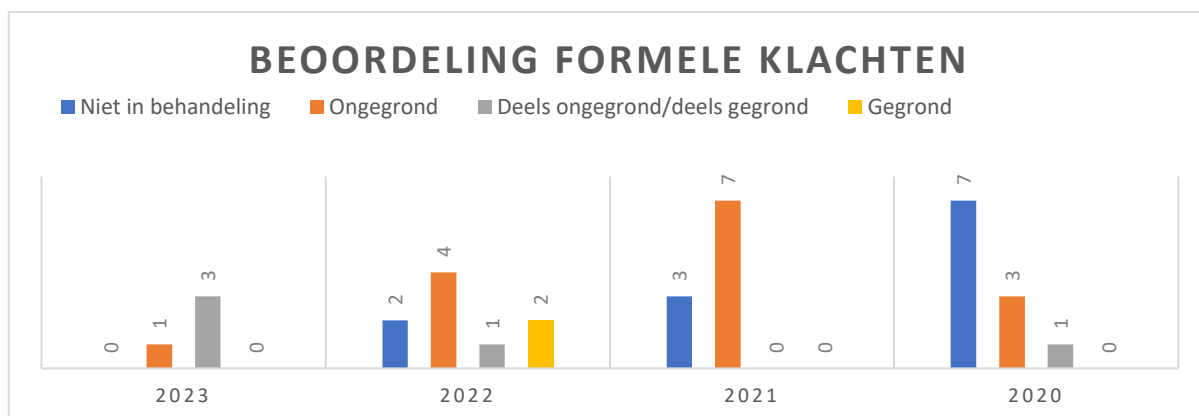
Dit ligt niet per definitie aan de manier van handelen van het team Veiligheid en vergunningen, maar vaak in de beperkingen die de gemeente heeft in het aanpakken van overlast. Een probleem met hangjongeren is niet iets wat op korte termijn is op te lossen. Inwoners vinden de gemeente verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem en klagen over het feit dat dit niet lukt.

Overige klachten

In 2023 hebben we 12 overige klachten ontvangen. Dit betreft bijvoorbeeld een klacht over de veiligheid en of onderhoud van een pand, een collegebesluit of verlichting van een gemeentelijk pand.

3.3 Cijfers formele klachten

Bij de formele klachtenbehandelaar zijn in 2023 in totaal vijf formele klachten binnengekomen, tegenover tien formele klachten in 2022. In één geval is de klacht formeel opgepakt, maar voordat er een inhoudelijke behandeling kon plaatsvinden is gebleken dat de klacht behandeld moest worden door Kwartier. Bij de overige vier klachten is wel een onderzoek gestart. Van deze klachten zijn drie deels gegrond, deels ongegrond gebleken, er is één klacht ongegrond verklaard.



Ten opzichte van voorgaande jaren zijn er minder klachten in de formele procedure behandeld. Het overgrote deel is informeel afgehandeld. Er zijn verschillende redenen voor het (deels) gegrond verklaren van klachten. In één geval is er sprake van een gedeeltelijke gegrondverklaring wegens een telefonisch uitlating over beklagde. In een ander geval heeft een beklagde een opmerking gemaakt in het bijzijn van cliënten die niet passend was. In een ander geval heeft beklagde, klager thuis in privé bezocht om te spreken over vertrouwelijke informatie die zij uit hoofde van haar functie bezat.

Van de vijf formele klachten die zijn binnengekomen waren er vier gericht tegen teams binnen het sociaal domein. De overige klacht was gericht tegen iemand uit de bestuurslaag. Met de bestuurslaag wordt bedoeld; het college, een collegelid, de gemeentesecretaris en/of de burgemeester. Deze groep is samengevoegd om de anonimiteit van de beklagden te waarborgen.

3.4 Ombudscommissie

Als de inwoner het niet eens is met het besluit dat door de gemeente op zijn/haar klacht is genomen, kan de inwoner de klacht voorleggen aan de ombudscommissie Midden-Groningen. De ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter/leden van de commissie voor bezwaarschriften Algemene Kamer zijn per 1 januari 2022 benoemd als voorzitter en/of lid van de ombudscommissie. Dit zijn allemaal onafhankelijke deskundigen die niet werkzaam zijn bij de gemeente Midden-Groningen. Het secretariaat van de ombudscommissie wordt gevoerd door het bureau Pro Facto B.V. te Groningen.

Na ontvangst van de klacht handelt de ombudscommissie als volgt. De ombudscommissie:

- doet onderzoek naar de gebeurtenis;
- toetst het gedrag van de gemeente;
- beoordeelt of de gemeente zich wel of niet behoorlijk gedragen heeft;
- adviseert de gemeente hoe met de klacht om te gaan.

In 2023 zijn er twee klachten bij de ombudscommissie binnengekomen. Met twee inhoudelijke klachten is 2023 in overeenstemming met het beeld uit voorgaande jaren. Dit is een positieve constatering, die erop wijst dat het overgrote deel van deze contacten die de gemeente onderhoudt met inwoners in goede sfeer verloopt en dat de interne klachtenprocedure eraan bijdraagt dat klachten in een vroeg stadium naar tevredenheid worden opgelost. De ombudscommissie brengt jaarlijks verslag uit.

Bij de eerste klacht heeft de ombudscommissie vragen gesteld aan het college en de klacht uiteindelijk ongegrond verklaard. Wel benoemt het ombudscommissie dat de reactie vanuit het college op de vragen niet binnen de termijn was en noemt deze termijnoverschrijding niet behoorlijk. Bij de tweede klacht werd het college opnieuw om een reactie gevraagd. Deze initiële reactie is tijdig aangeleverd door het college. Daarna zijn partijen nogmaals in de gelegenheid gesteld om te reageren waarbij partijen zijn overeengekomen om geen nieuwe (harde) termijn te hanteren. De hoorzitting heeft uiteindelijk in december 2023 plaatsgevonden maar het onderzoek wordt in 2024 afgerond. De uitkomst zal om deze reden terugkomen in het jaarverslag van 2024 van de ombudscommissie. Ten aanzien van de termijnoverschrijding is bij de tweede klacht van 2023 al verbetering geconstateerd, wel blijft dit een aandachtspunt voor 2024.

4. Aanbevelingen en conclusie

Met betrekking tot de informele klachten is het lastig om aan te geven in hoeveel gevallen een klacht gegrond, dan wel ongegrond was. Immers, het gaat vaak om de beleving van mensen. Vaak zijn mensen op zoek naar een praktische, passende oplossing voor hun klacht. Belangrijk is om de kern van de klacht te achterhalen en de klacht indien mogelijk op te lossen. De vraag of een klacht wel of niet gegrond is, komt dan veelal niet aan bod. Met andere woorden: er wordt oplossingsgericht gewerkt. Van de 97 klachten die zijn binnengekomen behoefden slechts vijf klachten een formele behandeling. Dus, oplossingsgericht werken werkt.

Over de wijze waarop de gemeente diensten verleent aan haar inwoners en over het niveau van deze dienstverlening blijft altijd wel enige onvrede bestaan. Dit neemt echter niet weg dat de gemeente voortdurend alert dient te zijn op verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Klachten van inwoners kunnen in dit verband concrete en bruikbare informatie opleveren waarvan de gemeentelijke organisatie kan leren.

Voor zover ergens verbetering kan plaatsvinden kan worden gekeken naar de drie formele klachten die voor een deel gegrond werden verklaard. Uit deze drie formele klachten, blijkt dat er winst voor de gemeente valt te behalen in het verbeteren van de communicatie met de inwoner. Dit laat echter onverlet dat het overgrote deel van de klachten informeel en naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

Gelet hierop zijn er twee zaken die vanuit de klachtenbehandelaar aanbevolen worden voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

- Over de gehele breedte van de organisatie aandacht (blijven) vragen voor het tijdig beantwoorden van terugbelverzoeken en informatieverzoeken. Als een inhoudelijke reactie op korte termijn niet mogelijk is, kan het meerwaarde hebben om de inwoner tussentijds te laten weten dat een bepaald verzoek nog altijd onder de aandacht is.
- Over de gehele breedte van de organisatie aandacht (blijven) vragen voor het nakomen van afspraken. Als het nakomen van afspraak niet mogelijk blijkt, heeft het meerwaarde om dit tijdig te laten weten aan de betrokkene(n).

Inmiddels wordt er binnen de gemeente door het team Dienstverlening veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie met inwoners. Medewerkers worden gestimuleerd om – onder andere – tijdig te reageren op terugbelverzoeken en informatieverzoeken. De klachtenbemiddelaar was als adviseur betrokken bij het team Dienstverlening en heeft de koppeling gemaakt tussen de binnengekomen klachten en de interne organisatie. Dit is een voortzetting van de ontwikkelingen uit 2022, naar het oordeel van de klachtenbemiddelaar is en blijft dit een positieve ontwikkeling die wordt doorgezet.