

Onderwerp Jaarverslag klachten 2012

Steller M. Fransen

De leden van de raad van de gemeente Groningen

Telefoon (050) 367 77 97 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk BD 13.3590498

Datum 26 APR 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij het jaarverslag klachten 2012 aan. In dit verslag informeren wij u over het aantal en soort klachten dat in 2012 van burgers is ontvangen. Verder rapporteren we over de afhandelingstermijnen, leerpunten en doorgevoerde verbeteringen bij de afhandeling van klachten.

In 2012 heeft de gemeente Groningen in totaal 334 klachten ontvangen, 60 minder dan in 2011. Het aantal klachten is voor het eerst sinds jaren gedaald. Het is niet duidelijk of deze forse daling (20%) betekent dat de burgers meer tevreden zijn over onze dienstverlening of dat er een andere reden is. De meeste klachten zijn binnengekomen bij SOZAWE: 160, (dit is 17 minder dan in 2011) en de Milieudienst (76; dit is 28 minder dan in 2011). De klachten gaan over uiteenlopende onderwerpen. Bijvoorbeeld: onjuiste informatie aan de balie, het onderhoud van het groen, het niet legen van de ondergrondse container of minicontainer en het niet reageren op terugbelverzoeken.

Hoewel het aantal klachten meevalt, zeker gezien het grote aantal contacten van de gemeente, en er een forse daling is, nemen we iedere klacht uiteraard serieus. We leren ervan en waar mogelijk voeren we verbeteringen door in de dienstverlening. De cijfers over 2012 geven geen aanleiding het beleid te wijzigen.

Categorieën

De meeste klachten (213, 64%) gaan over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan. 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk. Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%). In vergelijking met 2011 waren er relatief meer klachten over een onheuse bejegening (van 15% naar 22%), en minder over een incorrecte afhandeling (van 73% naar 64%).

Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden. In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen. Oorzaken hiervoor waren onder andere organisatorische veranderingen, de complexiteit van de klacht en omslachtige procedures. Er zijn maatregelen genomen om de klachten sneller af te kunnen handelen.

Verbeteringen dienstverlening

Ook in 2012 zijn er weer diverse voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht. We hebben op verschillende plekken onze informatievoorziening verbeterd, er zijn duidelijke werkafspraken gemaakt en we hebben procedures aangepast.

In- en externe communicatie

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken vak-directie of dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), aan de balie of telefonisch.

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor klachten. Onder andere via de gemeentelijke website geven we aan burgers bekendheid aan de wijze van klachtbehandeling. Is de klager niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan.

Beleidsklachten en meldingen

In 2012 heeft de gemeente Groningen 117 beleidsklachten ontvangen, ongeveer evenveel als in 2011. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijk beleid. Een aantal beleidsklachten maakt deel uit van een



georganiseerd protest tegen het hondenbeleid. Inwoners van Groningen hebben 25.916 meldingen doorgegeven (10% minder dan in 2011). Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals het legen van een volle ondergrondse container.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rehwinkel', with a date '15' written at the end.

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ruys', with a date '15' written at the end.

jaarverslag 2012

klachten gemeente Groningen

maart 2013

Voorwoord

Wie niet tevreden is over de publieke dienstverlening van de gemeente Groningen, kan een klacht indienen. Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2012 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. Ze zijn vooral afkomstig van burgers.

De gemeente Groningen biedt een zeer breed pakket aan dienstverlening aan. We halen huisvuil op, geven paspoorten en rijbewijzen uit, helpen mensen op weg naar werk, verstrekken vergunningen, verdelen de schaarse parkeerruimte, enzovoorts. Hiervoor staan we veel inwoners persoonlijk te woord; in een overleg, aan een balie of per telefoon. Anno 2013 gaat steeds meer dienstverlening via e-mail en internet. Meestal verloopt alles naar volle tevredenheid van onze burgers. Dat vinden we ook belangrijk. We doen er veel aan om de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden.

Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Niet alles verloopt vlekkeloos. Soms geven we verkeerde of onduidelijke informatie, volgen we onze eigen procedures niet goed of is een inwoner niet gediend van de manier waarop hij of zij te woord is gestaan.

In 2012 hebben we 334 keer een klacht ontvangen over onze dienstverlening. Gezien de hoeveelheid contacten die we met burgers hebben, is dat niet een schrikbarend hoog aantal. Maar elke klacht is er één te veel. We nemen elke klacht serieus en proberen deze zo goed mogelijk en op tijd af te handelen. Maar ook proberen we van onze klachten te leren. Bij elke klacht vragen we ons af: hoe hadden we deze klacht kunnen voorkomen? Zo bezien houden de klachten ons een spiegel voor. Ze maken ons iets duidelijk wat we zelf niet, of niet tijdig, gezien hadden.

Het klinkt misschien gek, maar ik wil iedereen bedanken die in 2012 een klacht bij ons heeft ingediend. We proberen alle klachten naar tevredenheid op te lossen en hiervan te leren, zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Dr. J.P. (Peter) Rehwinkel
Burgemeester van Groningen

Maart 2013

Inhoud

Samenvatting	4
1 Klachtenprocedure	5
2 Aantal klachten	6
3 Categorieën	7
4 Onderwerpen	8
5 Afhandelingstermijn	9
6 Verbeteringen dienstverlening	10
7 Gemeentelijke Ombudsman	13
8 Beleidsklachten	14
9 Meldingen	15
Bijlagen	
A Klachtenfunctionarissen	16
B Protocol klachten gemeente Groningen 2012	17

Samenvatting

Klachtenprocedure

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen, kunnen bij de betrokken vakdirectie of dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), aan de balie en telefonisch. Bij elke dienst en vakdirectie is een klachtenfunctionaris aangesteld die de klachten registreert en de voortgang bewaakt. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie.

Aantal klachten

In 2012 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 334 klachten binnengekomen, 68 minder dan in 2011. Het aantal klachten is voor het eerst in jaren gedaald.

Categorieën

De meeste klachten (213, 64%) gaan over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan. 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk. Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%). In vergelijking met 2011 waren er relatief meer klachten over een onheuse bejegening (van 15% naar 22%), en minder over een incorrecte afhandeling (van 73% naar 64%).

Onderwerpen

De klachten gaan over uiteenlopende onderwerpen. Bijvoorbeeld: onjuiste informatie aan de balie, het onderhoud van het groen, het niet legen van de ondergrondse container of minicontainer en het niet reageren op terugbelverzoeken.

Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden. In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen. Oorzaken hiervoor waren onder andere organisatorische veranderingen, de complexiteit van de klacht en omslachtige procedures. Er zijn maatregelen genomen om de klachten sneller af te kunnen handelen.

Verbeteringen dienstverlening

Ook in 2012 zijn er weer diverse voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht. We hebben op verschillende plekken onze informatievoorziening verbeterd, er zijn duidelijker werkafspraken gemaakt en we hebben procedures aangepast.

Gemeentelijke Ombudsman

Is de klager niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, dan kan hij naar de onafhankelijke gemeentelijke Ombudsman gaan. In 2012 ontving de Ombudsman 262 klachten over de gemeente (211: 260). De Ombudsman pleegde 122 keer een interventie: een snelle actie om het probleem op te lossen. In 14 gevallen werd een eindrapport opgesteld, waarbij 8 maal de klacht gegrond bleek en 1 maal ongegrond.

Beleidsklachten en meldingen

In 2012 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 334 klachten) in totaal 117 beleidsklachten ontvangen, ongeveer evenveel als in 2011. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Een aantal beleidsklachten maakt deel uit van een georganiseerd protest tegen het hondenbeleid. Verder hebben de inwoners van Groningen in 2012 in totaal 25.916 meldingen doorgegeven aan de gemeente (10% minder dan in 2011). Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container.

1 Klachtenprocedure

Eerst vertellen we 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 betrokken dienst een klacht indienen. Dit kan schriftelijk, digitaal (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. Er is ook een centraal punt: het Klant Contact Centrum (voorheen: Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC)). Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres info@groningen.nl of het eLoket.

Afhandeling

De klachten worden bij de diensten afgehandeld. Bij elke dienst 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.

Aanspreekpunt

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. Ze nemen de klacht in ontvangst, registreren de klacht in het digitale systeem, sturen de klacht door naar de betrokken afdeling of het afdelingshoofd, bewaken het tijdpad, 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. Jaarlijks rapporteren de klachtenfunctionarissen aan hun vakdirecties en aan de concerncoördinator klachten. Dit jaarverslag is daarop gebaseerd.

2 Aantal klachten

In 2012 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 334 klachten binnengekomen, 66 minder dan in 2011.

	Aantal geregistreerde klachten			Verschil 2011-2012
	2010	2011	2012	
Bestuursdienst (BD)	1	1	2	+1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	48	39	31	-8
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	0	4	+4
Hulpverleningsdienst (HVD)	50	24	29	+5
Milieudienst (MD)	73	104	76	-28
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	11	11	2	-9
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	34	36	30	-6
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	170	187	160	-17
Totaal	387	402	334	-66

Wat valt op?

- Het aantal klachten is voor het eerst in jaren gedaald. In 2011 ontvingen we er 402, nu nog 334. Het is niet duidelijk of deze forse daling (20%) betekent dat de burgers meer tevreden zijn over onze dienstverlening, of dat er een andere reden is.
- Verreweg de meeste klachten (bijna de helft) komen binnen bij SOZAWE. Begrijpelijk, deze dienst heeft veel contacten met klanten, vaak over gevoelige onderwerpen zoals uitkeringen en werk. SOZAWE heeft ruim 11.000 klanten (op 1 januari 2013).
- Bij de DIA valt het aantal klachten mee. Deze dienst heeft per jaar zo'n 200.000 klantencontacten aan de balie, bijvoorbeeld het verstrekken van rijbewijzen en paspoorten. In 2012 was er bovendien overlast door de verbouwing van de publiekshal in de Prefecten Hof. De DIA let extra goed op correct gedrag tegen de klant. Ook is er sinds kort in de publiekshal een gastheer die de klanten ontvangt.
- Alleen de Bestuursdienst, Iederz en de Hulpverleningsdienst kregen in 2012 meer klachten dan in 2011. Het gaat om kleine aantallen.
- De grootste daling van het aantal klachten zien we bij de Milieudienst. Hier kwamen 28 klachten minder binnen dan vorig jaar. Er zijn vooral minder (schriftelijke) klachten over volle ondergrondse containers.
- Ook bij SOZAWE nam het aantal klachten duidelijk af. De dienst heeft het klachtenbewustzijn bij de medewerkers verhoogd. Klachten worden binnen de organisatie meer besproken.

Diensten met de meeste klantcontacten

Dienst Informatie en Administratie (DIA)	200.000 aan de balie.
Hulpverleningsdienst (HVD)	Wmo (stad Groningen): 32.000 klantcontacten Taken voor alle Groningse gemeenten: ruim 100.000 klantcontacten.
Milieudienst	Per jaar worden er 5,2 miljoen afvalzakken gestort op ondergrondse containers en worden er 1,5 miljoen minicontainers geleegd.
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Circa 11.000 personen met een uitkering, daarnaast andere klanten.

3 Categorieën

Bijna twee derde van de klachten die we in 2012 ontvingen, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'.

De klachten die we krijgen, verdelen we in vier categorieën: onjuiste informatie, onheuse bejegening, incorrecte afhandeling en overig.

	Totaal	Categorieën			
		Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Bestuursdienst (BD)	2	0	0	2	0
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	11	7	6	7
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	0	2	0	2
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	2	5	16	6
Milieudienst (MD)	76	4	16	55	1
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	0	1	1	0
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	3	2	25	0
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	8	39	108	5
Totaal 2012	334	28	72	213	21
		8%	22%	64%	6%
2011	402	7%	15%	73%	5%
2010	387	10%	13%	66%	11%

Wat valt op?

- Bijna twee derde van de klachten (64%) gaat over een incorrecte afhandeling: de gemeente heeft (volgens de klager) iets verkeerd gedaan.
- 72 klachten (22%) gaan over een onheuse bejegening: de klager vindt het gedrag van de ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- Er waren 28 klachten over onjuiste informatie (8%).
- In vergelijking met 2011 is er een duidelijke verschuiving te zien. Het percentage klachten over een onheuse bejegening steeg van 15% naar 22%. Het percentage klachten over een incorrecte afhandeling daalde van 73% naar 64%.
- Bij de DIA gaan meer klachten over onjuiste informatie (11) dan over een incorrecte afhandeling (6). Bij de overige diensten is dat juist andersom.
- Bij de Milieudienst is het aantal klachten over onheuse bejegening gestegen. Dit heeft vooral te maken met een organisatorische verandering: onder deze dienst valt nu ook de nieuwe vakdirectie Stadtoezicht. De medewerkers hiervan delen boetes uit in de openbare ruimte, bijvoorbeeld voor loslopende honden. Dit leidt soms tot een conflict.

Onjuiste informatie	De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
Onheuse bejegening	De klager heeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
Incorrecte afhandeling	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen.
Overig	Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën thuishoren.

4 Onderwerpen

Als gemeente bieden we veel verschillende vormen van dienstverlening aan. Niet verbazingwekkend dus dat ook de klachten over veel verschillende onderwerpen gaan.

De tabel hieronder geeft een overzicht. Van sommige diensten is bekend over welke drie onderwerpen de meeste klachten zijn ontvangen. Bij andere diensten, vooral als het aantal klachten laag is, noemen we waar mogelijk enkele voorbeelden.

Dienst	Aantal klachten	Top-3 onderwerpen
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> • Onjuiste informatie aan de balie • Manier van behandeling aan de balie/telefoon • Postbezorging
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud van het groen • Gedrag van medewerkers
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	Voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over kosten reizigersvaccinaties
Milieudienst (MD)	76	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> • Niet legen ondergrondse container of minicontainer • Uitdelen bekeuringen/boetes • Zwerfafval
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	4	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Niet reageren op brief klager • Beslissingen afdeling Leerlingzaken
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Niet-plaatsen fietsklemmen • Openingstijden fietsenstallingen tijdens evenementen • Gang van zaken bij vergunningaanvragen Loket Bouwen en Wonen • Onderhoud begraafplaats Hoogkerk
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	Top-3: <ul style="list-style-type: none"> • Niet reageren op terugbelverzoeken • Zoekraken ingeleverde stukken • Re-integratie

5 Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2012 is bij 22% van de klachten deze termijn overschreden.

	Totaal	Afhandelingstermijn		
		binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	meer dan 6 weken
Bestuursdienst (BD)	2	0	1	1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	31	0	29	2
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	4	4	0	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	29	1	22	6
Milieudienst (MD)	76	24	31	21
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	0	1	1
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	30	7	22	1
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	160	10	110	40
Totaal 2012	334	46	216	72
		14%	65%	22%
2011	402	8%	80%	12%
2010	387	9%	78%	13%

Wat valt op?

- Bij ruim één op de vijf klachten (22%) duurde de afhandeling langer dan de wettelijke termijn van zes weken. De klagers krijgen hiervan in principe bericht. Soms duurt het lang om een klacht af te handelen omdat de klacht complex is en er meerdere diensten bij betrokken zijn.
- In vergelijking met de twee voorgaande jaren is het percentage klachten met een te lange afhandelingsduur sterk gestegen.
- Bij de Milieudienst zijn 21 klachten te laat afgehandeld. Dit heeft vooral te maken met organisatorische veranderingen. Binnen de Milieudienst is sinds 2012 de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht operationeel. De directie van Stadsbeheer, waar Stadstoezicht in 2013 onder valt, zal er alles aan doen om de klachten in 2013 weer binnen de afgesproken termijn af te handelen.
- Ook bij de dienst SOZAWE zijn veel klachten te traag afgehandeld. Dit wordt verklaard doordat de klachten te lang bij de teamleiders bleven liggen. Inmiddels is de procedure aangepast. Zo wordt het overzicht met openstaande klachten voortaan besproken in het overleg tussen de vakdirecteur en de afdelingshoofden. De dienst verwacht dat de aanpassingen leiden tot een sterke afname van het aantal termijnoverschrijdingen.
- Tegenover de termijnoverschrijdingen staat de stijging van het percentage klachten dat al binnen vijf werkdagen is afgehandeld, van 8% naar 14%.

6 Verbeteringen dienstverlening

Een klacht is ook een gratis advies. In 2012 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Bestuursdienst (BD)	<p>Klacht: Ik heb nog geen antwoord gekregen op mijn brief aan een collegelid.</p> <p>Verbetering: We gaan erop letten dat de klachtenfunctionaris altijd wordt ingeschakeld bij een brief voor een collegelid. Deze houdt de termijn in de gaten. Ook gaan we het proces rond het herkennen en oplossen van klachten aanscherpen. Medewerkers krijgen opnieuw informatie over de richtlijnen.</p>
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	<p>Klacht: Ik vind de informatie op de website onduidelijk: wat moet je nu precies meenemen als je een paspoort aanvraagt?</p> <p>Verbetering: We hebben de informatie op de website aangepast.</p>
	<p>Klacht: Ik vind de brieven van afdeling Belastingen soms niet helemaal duidelijk.</p> <p>Verbetering: We passen de teksten van de brieven aan.</p>
	<p>Klacht: Ik heb foutieve informatie gekregen aan de balie.</p> <p>Verbetering: We hebben de afspraak gemaakt dat medewerkers een collega raadplegen als ze iets niet zeker weten.</p>
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	<p>Klacht: Ik ben niet tevreden over het gedrag van enkele medewerkers in de groenvoorziening.</p> <p>Verbetering: We gaan hier beter en regelmatig op toezien.</p>
Hulpverleningsdienst (HVD)	<p>Klacht: Mijn kind is op het consultatiebureau niet tijdig verwezen naar de oogarts.</p> <p>Verbetering: Als een oogonderzoek bij een kind op de basisschool aanleiding geeft voor verwijzing naar een oogarts, neemt de doktersassistente voortaan telefonisch contact op met de ouders. Dit gebeurt naast het verstrekken van de gebruikelijke verwijsbrief.</p>
	<p>Klacht: Tijdens mijn bezoek aan de afdeling Reizigersadvies ben ik onvoldoende geïnformeerd over de consultkosten van vaccinaties tegen hondsdolheid.</p> <p>Verbetering: Op de website van de GGD is aan de informatie over reizigersvaccinaties toegevoegd dat vanaf 17.00 uur het avondtarief geldt. Ook aan de telefoon noemen de medewerkers deze toeslag wanneer een cliënt na 17.00 uur een afspraak wil maken.</p>
Milieudienst (MD)	<p>Klacht: Ik heb geluidsoverlast doordat al voor zeven uur 's morgens de glascontainers worden geleegd.</p> <p>Verbetering: We hebben afgesproken dat de chauffeur niet vóór zeven uur 's morgens begint met zijn werkzaamheden, behalve als het extreem warm weer is.</p>

	<p>Klacht: Nadat de minicontainers zijn gelegegd, worden ze op een plek neergezet waar ze in de weg staan.</p> <p>Verbetering: Samen met de klager hebben we een betere plek aangewezen.</p>
	<p>Klacht: Ik heb herhaaldelijk mijn restafval niet kunnen storten doordat de ondergrondse container vol of defect was.</p> <p>Verbetering: We bekijken bij de ondergrondse containers waar we klachten over krijgen, of het signaal dat de container afgeeft als hij vol is, gewijzigd moet worden. Ook houden we de container dan een aantal weken extra in de gaten.</p>
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	<p>Klacht: Ik ben niet tevreden over de gang van zaken bij mijn subsidieaanvraag.</p> <p>Verbetering: We gaan beter na of de informatie die we geven, ook goed begrepen wordt. Dat kan in een gesprek vaak beter dan per telefoon of e-mail. We hebben ons voorgenomen om sneller in gesprek te gaan als we het signaal krijgen dat zaken niet goed lopen, in plaats van ons te beroepen op de formele procedures.</p>
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	<p>Klacht: Ik ben niet tevreden over de service bij een vergunning over woningonttrekking.</p> <p>Verbetering: We hebben voor huurders een folder gemaakt (ook in het Engels) over de gevolgen van illegale kamerverhuur. De betrokken huurder hebben we excuus en bloemen aangeboden.</p> <p>Klacht: Ik kan niet vinden waar ik een vergunning kan aanvragen om mijn kamer te verhuren.</p> <p>Verbetering: We hebben op onze website de vergunningaanvraag voor kamerverhuur op een beter vindbare plek gezet.</p> <p>Klacht: De informatie op de website over de verschillende parkeerproducten is onvolledig.</p> <p>Verbetering: We gaan op de site meer informatie zetten over dag- en weekkaarten.</p> <p>Klacht: Als ik een factuur krijg voor de bezoekerspas, is de datum op de brief al een week voorbij. Dat betekent dat ik nog maar 7 dagen heb om te betalen.</p> <p>Maatregel: We hebben de datum op de factuur aangepast, zodat men weer 14 dagen de tijd heeft voor de betaling.</p> <p>Klacht: Hoewel de bomen zijn gesnoeid, heb ik nog steeds overlast.</p> <p>Verbetering: We hebben de situatie bekeken en de bomen nogmaals gesnoeid.</p>

Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	<p>Klacht: Ik heb het Klant Contact Centrum (KCC) gevraagd of mijn klantmanager mij kan terugbellen. Het KCC zegde me toe dat ik binnen 24 uur zou worden teruggebeld. Dit is niet gebeurd. Nu moet ik zelf weer contact opnemen.</p> <p>Verbetering: We hebben ontdekt dat het terugbelverzoek de klantmanager niet heeft bereikt in verband met haar kerstvakantie. Het terugbelverzoek is ook niet door een andere medewerker opgepakt. We hebben de werkafspraken in de teams verbeterd, waardoor terugbelverzoeken nu ook terechtkomen bij collega's in geval van ziekte of afwezigheid. Een klant wordt daardoor in ieder geval binnen de afgesproken termijn teruggebeld.</p>
	<p>Klacht: Ik ben geen klant van SOZAWE, maar had een vraag over kleinschalig ondernemerschap binnen de WWB. Ik krijg hierop maar geen antwoord.</p> <p>Verbetering: We zijn er door deze klacht achter gekomen dat er onvoldoende geregeld is hoe we omgaan met vragen van personen die geen klant zijn en dus geen contactpersoon hebben. We gaan dit oppakken.</p>
	<p>Klacht: Binnen één jaar tijd is mijn inkomstenbriefje vier keer niet of te laat verzonden of daarna weer kwijtgeraakt binnen de dienst. Dit levert me veel stress op.</p> <p>Verbetering: Uit onderzoek blijkt dat de uitkering drie keer later is uitbetaald. Het is ons niet bekend dat er stukken zijn zoekgeraakt. Wij bekijken of het mogelijk is om voortaan een bewijs van ontvangst af te geven als er stukken worden ingeleverd.</p>

7 Gemeentelijke Ombudsman

Wie niet tevreden is over de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan terecht bij de gemeentelijke Ombudsman. In 2012 ontving de Ombudsman 262 klachten over de gemeente, vrijwel hetzelfde aantal als in 2011.

De gemeentelijke Ombudsman is mevr. W. Kol. In 2012 ontving zij in totaal 493 klachten, waarvan 262 over de gemeente (in 2011: 260).

Doorverwijzing

Soms klopt een ontevreden burger direct bij de Ombudsman aan, terwijl het de bedoeling is dat de klager eerst de klacht bij de gemeente zelf indient. In 2012 heeft de Ombudsman daarom 87 mensen naar de gemeente verwezen en 33 naar de klachtenfunctionaris van de betrokken dienst. De resterende 142 klachten zijn door de Ombudsman in onderzoek genomen.

	2011	2012
Ontvangen klachten over gemeente	260	262
Af: doorverwezen naar gemeente/ klachtenfunctionaris	83	87
Klachten in onderzoek	134	142

In onderzoek

In 2012 heeft de Ombudsman 122 keer een interventie gepleegd (in 2011: 111). Dit is een actie gericht op het snel oplossen van de klacht of het probleem. De Ombudsman brengt de partijen bijvoorbeeld weer met elkaar in gesprek of verschaft aanvullende informatie. In totaal 14 keer was een zwaarder onderzoek nodig, afgerond met een eindrapport aan het college en de gemeenteraad. In 2012 heeft de Ombudsman 1 keer via bemiddeling een probleem opgelost. De overige 5 klachten zijn doorgeschoven naar 2013.

Klachten in onderzoek	2011	2012
Interventies	111	122
Eindrapport	15	14
Bemiddeling	1	1
Door naar het volgende jaar	7	5
	134	142

Eindrapporten

In de 14 eindrapporten die de Ombudsman heeft opgesteld (in 2011: 15), kwam zij 8 maal tot het oordeel dat de klacht gegrond was en 1 maal dat de klacht ongegrond was. De rest van de klachten was voor een deel gegrond en/of deels ongegrond.

Oordeel eindrapporten	2011	2012
Gegrond	11	8
Grotendeels gegrond	1	1
Deels gegrond/deels ongegrond	2	2
Grotendeels ongegrond		1
Ongegrond		1
Aanbeveling	2	1
	15	14

Jaarverslag

Meer informatie over de activiteiten van de gemeentelijke Ombudsman is te lezen in het jaarverslag over 2012, dat in maart 2013 is verschenen.

8 Beleidsklachten

In 2012 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 334 klachten) in totaal 117 beleidsklachten ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid.

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: een klager is het oneens met de regels over het verstrekken van een scootmobiel. Of iemand klaagt over de nieuwe regels voor het uitlaten van honden. 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.)

	Aantal geregistreerde beleidsklachten			
	2010	2011	2012	Vershil 2011-2012
Bestuursdienst (BD)	0	1	3	+2
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	41	30	18	-12
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	0	0	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	0	0	0	0
Milieudienst (MD)	83	50	70	+20
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	2	5	2	-3
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	19	32	24	-8
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	0	0	0	0
Totaal	145	118	117	-1

Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is vrijwel gelijk aan het aantal in 2011. In 2010 waren er duidelijk meer.
- Bij de DIA en bij RO/EZ is het aantal beleidsklachten duidelijk gedaald (-12 en -8). Bij de Milieudienst is het aantal juist duidelijk gestegen (+20). Veel van de beleidsklachten bij de Milieudienst maken deel uit van een georganiseerd protest tegen het hondenbeleid.

Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Dienst	Aantal beleidsklachten	Top-3 onderwerpen
DIA	41	<ul style="list-style-type: none"> • Prijzen paspoort, rijbewijs, hondenbelasting • Openingstijden • Het niet verkrijgen van kwijtschelding
Milieudienst	70	<ul style="list-style-type: none"> • Hondenbeleid • Geluidsoverlast evenementen • Beleid verwijderen fietsen
RO/EZ	24	<ul style="list-style-type: none"> • Parkeren • Fietsparkeren • Groen

9 Meldingen

De inwoners van Groningen hebben in 2012 in totaal 25.916 meldingen doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn klachten over praktische zaken die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost, zoals een volle ondergrondse container.

Het aantal meldingen is geen goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Er zijn bijvoorbeeld ook veel meldingen van mensen die hun huisvuilpas zijn kwijtgeraakt. Meldingen worden alleen geregistreerd door de Milieudienst en RO/EZ/Stadsbeheer.

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst			Verschil 2011-2012
	2010	2011	2012	
Milieudienst	16.606	17.143	16.388	-755
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW) ¹	372	--	--	--
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ) ²	8.812	11.450	9.528	-1.922
	25.790	28.593	25.916	-2.677

¹ De meldingen die tot 2010 bij OCSW binnenkwamen, gaan nu naar de verzelfstandigde werkmaatschappijen.

² Inclusief Stadsbeheer.

Wat valt op?

- Het aantal meldingen is in 2012 gedaald van 28.593 naar 25.916. Dit is een afname van circa 10%. Er is zowel een daling bij de Milieudienst (-755) als bij RO/EZ (-1.922).
- Het aantal meldingen lijkt hoog, maar valt mee als het wordt afgezet tegen het aantal handelingen waarover een melding kan worden gedaan. Per jaar storten de inwoners van Groningen bijvoorbeeld circa 5 miljoen keer een afvalzak in de ondergrondse containers.
- De meldingen bij de Milieudienst bestaan uit drie categorieën:
 - meldingen defecte of verloren huisvuilpas (8.862);
 - meldingen ondergrondse containers algemeen (2.489);
 - overige meldingen, zoals zwerfvuil (5.037).In vergelijking met 2011 is het aantal meldingen over verloren of defecte huisvuilpasjes toegenomen. In de beide overige categorieën is het aantal daarentegen afgenomen.
- De top-3 van de onderwerpen waarover RO/EZ meldingen ontvangt:
 - straatlantaarn defect;
 - verharding verzakt;
 - kabelstoring.

Bijlage A

Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen

Bestuursdienst	Mw. E. van Deel	(050) 367 77 21 ellen.van.deel@groningen.nl
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	Mw. A. Hulst	(050) 367 73 25 alma.hulst@groningen.nl
Hulpverleningsdienst	Mw. F. Moene	(050) 367 41 18 fenna.moene@hvd.groningen.nl
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	Dhr. H. Moens	(050) 529 43 42 henk.moens@iederz.groningen.nl
Milieudienst (in 2013: Stadsbeheer)	Dhr. T. van Heijst	(050) 367 10 55 tim.van.heijst@groningen.nl
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	Dhr. H. van den Klinkenberg	(050) 367 62 63 hansvandenklinkenberg@groningen.nl
Dienst Ruimtelijke ordening/Economische Zaken (RO/EZ)	Mw. A.A. de Jager	(050) 367 82 76 ada.de.jager@groningen.nl
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Mw. G.A. Fennema	(050) 367 55 21 grada.fennema@groningen.nl

Coördinatie en ondersteuning

Coördinator collegespreekuur	Mw. H. Mulder (BD)	(050) 367 76 07 heleen.mulder@groningen.nl
Concerncoördinator klachten	Mw. M.K. Fransen (BD)	(050) 367 77 97 matty.fransen@groningen.nl
Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen	Mw. R. Frederiks (BD)	(050) 367 76 15 ria.frederiks@groningen.nl

Bijlage B

Protocol klachten gemeente Groningen 2012

Maart 2012

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat een ieder 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 worden de te nemen stappen beschreven voor klachten zoals bedoeld in de Awb. Dit protocol vervangt de Interne Klachtenregeling 2000.

1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij de desbetreffende dienst waarop de klacht betrekking heeft of bij het Gemeentelijk Informatie Centrum. Het centrale postadres voor klachten is Antwoordnummer 232, 9700 VB Groningen. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum, Kreupelstraat 1, 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. Voor het op schrift stellen van een klacht zijn wel klachtenformulieren beschikbaar. Een klacht kan ook mondeling bij de klachtenfunctionaris, per e-mail of via het digitaal loket op de gemeentelijke website, onder verstrekking van naam en adres en eventueel telefoonnummer, worden ingediend.
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.

2 Wijze van klachtbehandeling

1. Klachten worden afgehandeld bij de dienst waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de concerndirecteur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de concerndirecteur een klachtenfunctionaris aan. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht, het doorsturen van de klacht naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en coördinatie van de behandeling, voortgangsbewaking, toetsing en verwerking van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling.
4. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt meegedeeld aan de desbetreffende medewerker.
5. 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, zulks ter beoordeling van de concerndirecteur, vindt de behandeling door laatstgenoemde of door een klachtenfunctionaris plaats.
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 Bestuursdienst onder de directe verantwoordelijkheid van diens concerndirecteur afgedaan.

3 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. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het verslag van het horen van de ander.
5. Ingeval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris in hoeverre het wenselijk is de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of een ander, uit te nodigen om bij dit hoorgesprek aanwezig te zijn.

4 Beslissing op de klacht

De concerndirecteur van de dienst waarop de klacht betrekking stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Op een duidelijke wijze wordt hierbij aangegeven op welke wijze de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Gemeentelijke Ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

5 Jaarverslag

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en jaarlijks in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt dit 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 2012

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 wordt 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 op te lossen.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. 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.

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

Burgers kunnen ook meldingen doorgeven aan de diensten. Dit zijn klachten die in principe binnen 2 werkdagen worden opgelost. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over het legen van afvalcontainers. Deze signalen vallen ook niet onder de klachtbehandeling, maar worden wel geregistreerd en ook hiervan wordt een beeld gegeven in het jaarverslag.

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 zijn klachtenformulieren beschikbaar en het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) kan informatie en hulp geven 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, dat aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris 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 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 kunnen overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit worden ondergemandateerd aan bijvoorbeeld een vakdirecteur.