

Onderwerp Jaarverslag klachten 2013, Verslag werkzaamheden gemeentelijke
Ombudsman 2013 en werkzaamheden Regeling klokkenluiders

Steller GH Urban

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 45 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 4361084

Datum 27 mei 2014 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Elk jaar wordt een jaarverslag opgesteld over de behandelde klachten in het afgelopen jaar. Burgers en bedrijven kunnen in eerste instantie een klacht indienen bij de gemeente, indien zij menen dat zij onjuist zijn behandeld door de gemeente. Indien de afhandeling door de gemeente niet naar tevredenheid gebeurt, kan in tweede instantie een klacht worden ingediend bij de gemeentelijke Ombudsman. Ook de Ombudsman doet verslag van de werkzaamheden in het afgelopen jaar. Onlangs bent u daarover door de Ombudsman geïnformeerd. In deze brief zal worden ingegaan op opvallende zaken uit de verslagen. Doel is een zorgvuldige afhandeling van klachten en het verbeteren van de dienstverlening.

Jaarlijks wordt eveneens gerapporteerd over de werkzaamheden m.b.t. de Regeling klokkenluiders. Er zijn geen meldingen gedaan over vermoedens van een misstand. Hierna zal daar kort op in worden gegaan.

Jaarverslag klachten 2013

In het interne jaarverslag zijn de gegevens van 2013 vergeleken met die van voorgaande jaren. In het jaarverslag zijn bij de organisatieonderdelen de benamingen opgenomen zoals die golden in 2013.

Als opvallende zaken uit het jaarverslag kunnen worden genoemd:

- In 2013 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 297 klachten binnengekomen, 37 minder dan in 2012. Het aantal ontvangen klachten neemt de laatste jaren af. De dalingen hebben voor een deel te maken met de oplossingsgerichte insteek voor afhandeling van klachten. Daarbij wordt geprobeerd om via een snelle interventie een klacht op te lossen (binnen enkele dagen), waardoor er geen klacht in behandeling hoeft te worden genomen. Er kan sprake zijn van een snel op te lossen probleem, een misverstand of het is voldoende dat de

klager merkt dat hij serieus wordt genomen en dat er aandacht is voor zijn probleem.

- Een groot deel van de klachten (64%) gaat over een incorrecte afhandeling: de klager vindt dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, of dat een procedure niet goed is verlopen.
- Er is een duidelijke verbetering van afhandeling van klachten binnen de beslistermijn van 6 weken (de termijn waarbinnen wettelijk een klacht moet zijn afgehandeld). In 2013 is bij 12% van de klachten deze termijn overschreden. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2012 (22%). De daling is te danken aan genomen maatregelen om overschrijdingen te voorkomen.
- Het aantal beleidsklachten is lager dan in de twee voorgaande jaren (100 t.o.v. 117 in 2012). Dit zijn geen klachten over gemeentelijke gedragingen of dienstverlening, maar over het gemeentelijke beleid. Voorbeelden zijn het afsprakenbeleid en het hondenbeleid. De daling is grotendeels te danken aan een snelle en informele afhandeling.
- Bij meldingen gaat het om klachten over vaak praktische zaken, die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. In 2013 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.029 meldingen doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn ruim duizend meer dan in 2012. Het aantal meldingen is maar ten dele een goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook om zoekgeraakte huisvuilpassen.

In het algemeen komen er geen onderwerpen naar voren, waar gelet op het aantal klachten en meldingen direct actie op moeten worden ondernomen gelet op kwetsbaarheid en risico's. Hoewel het aantal klachten meevalt, zeker gezien het grote aantal contacten tussen burgers en de gemeente, nemen we iedere klacht uiteraard serieus. We leren ervan en waar mogelijk voeren we verbeteringen door in de dienstverlening. We letten er daarbij op dat de veranderingen in de organisatie niet leiden tot meer klachten of tot een langere afhandelingsduur. We zijn ook blij dat burgers klachten indienen, indien er sprake is van een gebrekkige dienstverlening; het stelt de organisatie immers in staat verbeteringen door te voeren en beter te luisteren naar burgers.

Verslag werkzaamheden gemeentelijke Ombudsman 2013

Per 1 maart van dit jaar is mevrouw Kol gestopt als gemeentelijke Ombudsman en is haar opvolgster mevrouw Hermans aangetreden. Voor mevrouw Kol was het beëindigen van haar ombudswerk reden om over het jaar 2013 per brief inzicht te geven in de werkzaamheden van afgelopen jaar, in de vorm van een overzicht met korte samenvattingen van de uitgevoerde onderzoeken, interventies en bemiddelingen in 2013.

Het totale aantal inhoudelijk afgehandelde zaken door de ombudsman (129) is iets kleiner dan in 2012 (137), maar weer vrijwel gelijk aan het aantal in 2011 (127). Dat is een daling ten opzichte van 2012 van bijna 6%.

De uitkomsten worden intern besproken en daarbij wordt gekeken waar verbeteringen in de dienstverlening mogelijk zijn.

Verslag Regeling klokkenluiders

O.g.v. de Regeling klokkenluiders brengen de interne vertrouwenspersoon (de concerncontroller) en de gemeentelijke Ombudsman over de externe procedure verslag uit van de werkzaamheden. O.g.v. de Regeling klokkenluiders kan een ambtenaar een vermoeden van een misstand melden. Een misstand is een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot de gemeentelijke organisatie waar de ambtenaar werkzaam is over bijvoorbeeld een strafbaar feit of een schending van de integriteit. Zowel bij de concerncontroller als de Ombudsman zijn in 2013 geen meldingen van een vermoeden van een misstand binnengekomen.

Ondersteuning Regeling klokkenluiders Ten Boer

De gemeente Ten Boer heeft een Regeling klokkenluiders, gelijklopend aan die van de gemeente Groningen. Het college van Ten Boer heeft verzocht in te stemmen met de aanwijzing van de concerncontroller van de gemeente Groningen als vertrouwenspersoon voor de interne procedure en de gemeentelijke Ombudsman voor de externe procedure van de Regeling klokkenluiders Ten Boer. Beide personen vervullen nu deze rollen voor de Regeling klokkenluiders van Groningen en zijn bereid deze rollen ook voor Ten Boer te vervullen. Het college van Ten Boer wijst deze personen aan o.g.v. de Regeling klokkenluiders. Wij hebben ingestemd met de aanwijzing van de concerncontroller voor de interne procedure. Gelet op de instelling van de Ombudsman door uw raad m.b.t. het klachtwerk, vragen wij uw raad in te stemmen met de aanwijzing van de Ombudsman voor de externe procedure van de Regeling klokkenluiders van Ten Boer. Wij gaan er, zonder tegenbericht, vanuit dat uw raad hiermee instemt.

De verslagen worden openbaar gemaakt door plaatsing op de gemeentelijke website en de website van de gemeentelijke Ombudsman.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

A smaller, more compact handwritten signature in black ink, starting with a circular flourish and ending with a long horizontal stroke.

de secretaris,
drs. P.J.L.M. (Peter) Teesink

jaarverslag 2013

BIJLAGE

klachten gemeente Groningen

april 2014

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 2013 bij de gemeente Groningen zijn binnengekomen. Ze zijn vooral afkomstig van burgers.

De gemeente Groningen is in sommige opzichten te vergelijken met een bedrijf. We leveren producten en diensten aan een brede groep mensen en proberen daarbij zo goed mogelijk in te spelen op de vraag. Maar er zijn natuurlijk ook belangrijke verschillen. Ons streven is niet om winst te maken en onze afzetmarkt uit te breiden. Bovenal hebben onze klanten bij onze diensten en producten doorgaans geen andere keuze.

Bij het ontbreken van concurrentie is het zaak om zelf alert te blijven op de kwaliteit van de dienstverlening. Dit jaarverslag levert daar een bijdrage aan.

In 2013 is het aantal klachten over onze publieke dienstverlening gedaald. Het aantal klachten waarbij de afhandelingstermijn langer was dan de voorgeschreven zes weken, is ten opzichte van 2012 gehalveerd. En een kleiner deel van de klachten heeft betrekking op een onheuse bejegening door een gemeenteburgemeester. Dat zijn prettige constateringen, want als klantgerichte organisatie hechten wij veel waarde aan tevreden klanten.

Tegelijkertijd past ons enige bescheidenheid. Want in 2013 kregen we nog altijd een kleine 300 klachten binnen. Ook al is dat niet een groot aantal gelet op de vele klantcontacten die we als gemeente hebben – elke klacht is er één te veel. Ook in 2014 gaan we, met een veranderde organisatievorm, door met het verbeteren van de kwaliteit van onze publieke dienstverlening. Zó zien wij onze dienstverlening aan de burgers van Groningen.

dr. R.L. (Ruud) Vreeman
Burgemeester van Groningen

April 2014

Inhoud

Samenvatting

- 1 Klachtenprocedure
- 2 Aantal klachten
- 3 Categorieën
- 4 Onderwerpen
- 5 Afhandelingstermijn
- 6 Verbeteringen dienstverlening
- 7 Beleidsklachten
- 8 Meldingen

Bijlagen

- A Klachtenfunctionarissen
- B Protocol klachten gemeente Groningen 2012

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 (per e-mail of via het digitaal loket), mondeling en telefonisch. De klachten worden bij de organisatie-eenheden afgehandeld. Bij elke organisatie-eenheid is hiervoor een klachtenfunctionaris aangesteld. Uiterlijk binnen zes weken krijgt de klager een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Aantal

In 2013 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 297 klachten binnengekomen, 37 minder dan in 2012. Het aantal ontvangen klachten neemt de laatste jaren af. De grootste daling in 2013 is te zien bij Stadsbeheer. Het aantal klachten in 2013 (47) is hier substantieel lager dan in 2012 (76). Dit is grotendeels het gevolg van organisatorische verschuivingen. De cijfers van wat nu Stadsbeheer is (een samenvoeging van Stadsbeheer-oud van RO/EZ én de Reiniging van de oude Milieudienst) worden in dit jaarverslag vergeleken met de cijfers van de oude Milieudienst in 2011 en 2012. Bij de DIA is het aantal klachten juist gestegen. Dit komt mede door het nieuwe beleid voor het maken van afspraken. Bij de Hulpverleningsdienst en RO/EZ is het aantal klachten gedaald, doordat vaker door snelle interventie het probleem wordt opgelost. Hierdoor hoeft er geen formele klacht in behandeling te worden genomen, maar wordt het signaal geregistreerd als melding.

Categorie

Bijna twee derde van de klachten die de gemeente in 2013 ontving, hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. Binnen de vier onderscheiden categorieën zijn in vergelijking met 2012 weinig verschuivingen te zien. Het percentage klachten over een onheuse bejegening is licht gedaald, maar ligt nog wel hoger dan in 2011. Het percentage klachten over onjuiste informatie is licht gestegen.

Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2013 is bij 12% van de klachten deze termijn overschreden. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2012. Bij vier op de vijf klachten is de afhandelingsduur tussen één en zes weken. Het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken is ongeveer gehalveerd. Daar staat tegenover dat er ook relatief minder klachten binnen vijf werkdagen zijn afgehandeld.

Verbeteringen

Een klacht kan ook een signaal zijn dat er iets schort aan de dienstverlening. Verschillende klachten hebben in 2013 geleid tot verbeteringen in de dienstverlening. Voorbeelden zijn het aanpassen van informatie op websites, nieuwe instructies voor telefonisten, het verbeteren van de onderlinge samenwerking tussen afdelingen en het starten van een proef om ondergrondse containers voor restafval ook te kunnen gebruiken als prullenbak.

Beleidsklachten

In 2013 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 297 klachten) in totaal exact 100 beleidsklachten ontvangen. Dit zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. In 2012 waren dit nog 117. De daling is voornamelijk aan RO/EZ toe te schrijven, waar het aantal beleidsklachten zakte van 24 naar 3.

Meldingen

Bij meldingen gaat het om klachten over vaak praktische zaken, die in principe binnen twee werkdagen worden opgelost. In 2013 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.029 meldingen doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn iets meer dan in 2012. Het

aantal meldingen is maar ten dele een goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook om zoekgeraakte huisvuilpassen.

1 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 betrokken organisatie-eenheid 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). Steeds vaker komen klachten binnen via het centrale e-mailadres info@groningen.nl of het eLoket.

Afhandeling

De klachten worden bij de organisatie-eenheden afgehandeld. Bij 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 jaaroverzicht uit.

Aanspreekpunt

De klachtenfunctionarissen zijn binnen de gemeente het centrale aanspreekpunt voor de klachten. Ze nemen de klacht vaak rechtstreeks 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.

Registratiesysteem

In de tweede helft van 2013 is besloten om het proces rond de registratie en afhandeling van formele klachten opnieuw vorm te geven, op basis van de principes van 'zaakgericht werken'. Dit betekent dat het proces volledig digitaal wordt uitgevoerd en dat vooral op hoofdlijnen wordt gestuurd. Ook kunnen zaken in dit systeem makkelijker worden overgenomen door een ander, bijvoorbeeld als een klachtenfunctionaris afwezig is. Naast het afhandelen van formele klachten worden ook klachten meegenomen die vanuit het collegespreekuur worden geïnitieerd, alsmede de afhandeling van ombudsmanprocedures. Vernieuwend is in dit verband overigens dat de intake van klachten is verlegd naar het Klantcontactcentrum (KCC), waarmee ook de samenwerking met het KCC is versterkt.

2 Aantal klachten

In 2013 zijn bij de gemeente Groningen in totaal 297 klachten binnengekomen, 37 minder dan in 2012. Het aantal ontvangen klachten neemt de laatste jaren af.

	Aantal geregistreerde klachten			Verschil 2012-2013
	2011	2012	2013	
Bestuursdienst (BD)	1	2	3	+1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	39	31	49	+18
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	4	1	-3
Hulpverleningsdienst (HVD)	24	29	14	-15
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	11	2	1	-1
Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	36	30	17	-13
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	187	160	165	+5
Stadsbeheer (voorheen aantallen Milieudienst)	104	76	47	-29
Totaal	402	334	297	-37

Wat valt op?

- De grootste daling is te zien bij Stadsbeheer (voorheen: Milieudienst). Het aantal klachten in 2013 (47) is hier substantieel lager dan in 2012 (76). Dit is grotendeels het gevolg van de organisatorische veranderingen (verschuivingen van organisatieonderdelen). Bijvoorbeeld: de klachten over geluids(overlast) die niet het gevolg zijn van evenementen, vallen niet meer onder Stadsbeheer. Daarnaast is meer dan in het verleden geprobeerd om klachten via bemiddeling af te handelen. Door deze snelle interventie wordt het in behandeling nemen van klachten voorkómen.
- Bij de DIA is het aantal klachten juist gestegen. Dit komt mede door het afsprakenbeleid. Men moet steeds vaker een afspraak maken, de mogelijkheden voor vrije inloop nemen af. Niet alle klachten hierover zijn behandeld als beleidsklachten (zie hoofdstuk 7), omdat er vaak meer achter zit.
- Ook opvallend is de daling van het aantal klachten bij de Hulpverleningsdienst: van 29 naar 14. Een belangrijke oorzaak hiervoor is dat meer 'klachten' als meldingen zijn aangemerkt en via bemiddeling snel worden opgelost. Er zijn ook minder klachten over de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Het lijkt erop dat de burgers meer begrip krijgen voor de opstelling van de gemeente (mogelijk vanwege de crisis).
- Ook bij RO/EZ is het aantal klachten vrij sterk gedaald: van 30 naar 17. Ook hier wordt vaker door snelle interventie het in behandeling nemen van klachten voorkómen.

Diensten met de meeste klantcontacten

Dienst Informatie en Administratie (DIA)	175.000 aan de balie.
Hulpverleningsdienst (HVD)	Wmo (stad Groningen): 38.000 klantcontacten Taken voor alle Groningse gemeenten: ruim 100.000 klantcontacten.
Stadsbeheer (voorheen: Milieudienst)	Per jaar worden er 5,4 miljoen afvalzakken gestort in ondergrondse containers en worden er 1,5 miljoen minicontainers geleegd.
Dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Alle contacten met circa 11.000 personen met een uitkering, daarnaast contacten met circa 27.000 GKB-klanten.

3 Categorieën

Bijna twee derde van de klachten die we in 2013 ontvingen hoort thuis in de categorie 'incorrecte afhandeling'. Binnen de vier onderscheiden categorieën zijn in vergelijking met 2012 weinig verschuivingen te zien.

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

	Totaal	Categorieën				
		Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig	
Bestuursdienst (BD)	3	0	2	1	0	
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	49	17	12	11	9	
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	1	0	0	0	1	
Hulpverleningsdienst (HVD)	14	1	2	11	0	
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	1	0	1	0	0	
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	17	3	2	10	2	
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	165	7	19	131	8	
Stadsbeheer (voorheen aantallen Milieudienst)	47	2	18	27	0	
	Totaal 2013	297	30	56	191	20
		100%	10%	19%	64%	7%
	2012	334	8%	22%	64%	6%
	2011	402	7%	15%	73%	5%

Wat valt op?

- De verdeling over de categorieën is nagenoeg gelijk aan 2012. Het percentage klachten over een onheuse bejegening is licht gedaald, maar ligt nog wel hoger dan in 2011. Het percentage klachten over onjuiste informatie is licht gestegen.
- Bij SOZAWE is het aantal klachten over een onheuse bejegening beduidend lager dan in de voorgaande jaren. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de medewerkers meer aandacht hebben gekregen voor een goede communicatie met de burger.

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. Dat is terug te zien in de onderwerpen van de klachten.

De tabel hieronder geeft voorbeelden van de uiteenlopende onderwerpen waarover de gemeente in 2013 klachten heeft ontvangen.

Dienst	Voorbeelden van klachten
Bestuursdienst	<ul style="list-style-type: none">Niet beantwoorden van brieven.Werk- en handelwijze van de gemeente.
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	<ul style="list-style-type: none">Afsprakenbeleid: het moeten maken van afspraken, geen of nauwelijks vrije inloop meer mogelijk.Hoogte van de leges.
Iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	<ul style="list-style-type: none">Mogelijke personele/rechtspositionele toezeggingen.
Hulpverleningsdienst (HVD)	<ul style="list-style-type: none">Onheuse bejegening door de Wmo-consulent bij verlenging huishoudelijke hulp.Onprettige samenwerking met de sociaal verpleegkundige van schoolgaand kind.
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	<ul style="list-style-type: none">Teleurstelling over beperkte bevoegdheden van medewerker afdeling Leerlingzaken.
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	<ul style="list-style-type: none">Miscommunicatie over snoeien haag.Onverwachte aanleg van bushaltes (zonder verkeersbesluit en brief naar bewoners).
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	<ul style="list-style-type: none">Onterecht niet in behandeling nemen van aanvraag voor bijzondere bijstand; bewijsstukken bleken tijdig ingeleverd.Weigeren afkopen spaarverzekering voor opknappen woning.Niet tevreden over stagebedrijf (in kader van re-integratietraject).Niet ontvangen uitkering ondanks tijdig doorgeven einde werkzaamheden.Klantmanager weigert in het Engels te communiceren.Niet-respectvolle behandeling bij frontoffice bij regelen postadres en ongepaste vraag naar afkomst.
Stadsbeheer (voorheen: Milieudienst)	<ul style="list-style-type: none">Bejegening door de Buitengewoon opsporingsambtenaren bij bekeuringen, zoals parkeerovertradingen of loslopende honden.Niet-functionerende ondergrondse containers.

5 Afhandelingstermijn

Klachten moeten binnen zes weken zijn afgehandeld. In 2013 is bij 12% van de klachten deze termijn overschreden. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2012.

	Totaal	Afhandelingstermijn		
		binnen 5 dagen	1 tot 6 weken	meer dan 6 weken
Bestuursdienst (BD)	3	0	2	1
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	49	0	46	3
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	1	0	1	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	14	0	11	3
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	1	0	0	1
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	17	0	10	7
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	165	16	132	17
Stadsbeheer (voorheen aantallen Milieudienst)	47	10	34	3
Totaal 2013	297	26	236	35
	100%	9%	79%	12%
2012	334	14%	65%	22%
2011	402	8%	80%	12%

Wat valt op?

- Bij vier op de vijf klachten (79%) is de afhandelingsduur tussen één en zes weken.
- Het percentage klachten met een afhandelingsduur van meer dan zes weken is ongeveer gehalveerd (van 22% naar 12%). In absolute aantallen: van 72 naar 35.
- Daar staat tegenover dat er ook relatief minder klachten binnen vijf werkdagen zijn afgehandeld (van 14% naar 9%).
- Bij SOZAWE zijn meer klachten tijdig afgehandeld. Dit is te danken aan een verbeterde bewaking van de termijn waarbinnen de teamleiders hun reactie op de klacht aan de klachtenfunctionaris zenden.
- Bij de termijnoverschrijdingen kan de kanttekening worden gemaakt dat de oorzaken hiervoor ook aan de kant van de burger kunnen liggen. Als zij nadere informatie moeten aanleveren, loopt de tijd in het registratiesysteem door.

6 Verbeteringen dienstverlening

Een klacht kan ook een signaal zijn dat er iets schort aan de dienstverlening. In 2013 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Dienst	Voorbeelden klacht en verbetering
Bestuursdienst (BD)	<p>Klacht: Mijn brieven en mailberichten worden niet beantwoord. Verbetering: Er wordt gekeken naar de positie van de klachtenfunctionaris binnen de Concernstaf, met name diens rol bij verzending ontvangstbevestiging en bewaking van de afdoeningstermijnen.</p>
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	<p>Klacht: De website werkt niet of is niet duidelijk. Verbetering: Website wordt indien nodig en mogelijk aangepast.</p>
	<p>Klacht: Brieven zijn soms niet volledig of niet helemaal duidelijk. Verbetering: Tekst wordt kritisch bekeken en zo nodig aangepast.</p>
	<p>Klacht: Ik ben onheus bejegend. Verbetering: We spreken de betreffende medewerker hier altijd op aan. Dit komt ook regelmatig terug in de afdelingsoverleggen.</p>
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	-
Hulpverleningsdienst (HVD)	<p>Klacht: Ik heb geen huisgenotenpas voor de Wmo-taxi gekregen bij de start van de nieuwe vervoerder. Verbetering: Foutieve invoering is verbeterd na bespreking in werkoverleg Zorgloket.</p>
	<p>Klacht: Ik belde vlak voor sluitingstijd naar de (anonieme) SOA/Sens-telefoonlijn, moest minutenlang wachten en daarna werd de verbinding verbroken. Verbetering: Telefonisten hebben de instructie gekregen over het gebruik van het telefoontoestel als er nog mensen 'in de wacht staan'. De klager heeft het rechtstreekse telefoonnummer gekregen van de coördinator Sense voor overleg of het maken van een afspraak.</p>
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	<p>Klacht: De medewerker van de gemeente heeft niet aan mijn verwachtingen voldaan. Verbetering: Helder communiceren over de bevoegdheden van onze medewerkers.</p>
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	<p>Klacht: Er zijn ineens bushaltes in mijn wijk geplaatst. Verbetering: We volgen de juiste procedures voor verkeersbesluiten en pogen beter te communiceren met de buurten.</p>
	<p>Klacht: De haag wordt niet gesnoeid. Verbetering: De samenwerking tussen Stadsbeheer en de afdeling Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving en Geo-informatie (VTH&G) is verbeterd. We weten elkaar nu beter te vinden.</p>
	<p>Klacht: Mijn woning wordt gesplitst, maar de verbouwing is nog niet klaar. Daarom kan ik me nog niet aanmelden bij de DIA. Hierdoor kom ik in problemen, onder andere met mijn uitkering. Verbetering: Afdeling (VTH&G) en BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen) overleggen beter over zulke situaties.</p>
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	<p>Klacht: Ik wil graag mijn digitale dossier inzien, maar dat blijkt in de spreekkamer niet mogelijk te zijn. Ik ben al een aantal keren uitgenodigd, maar het is nog steeds niet gelukt. Verbetering: Het inzage krijgen in digitale dossiers is nieuw. Door aanpassingen is dat voortaan in alle spreekkamers mogelijk.</p>
	<p>Klacht: Ik kan op de website niet vinden hoe ik een overbruggingsuitkering moet aanvragen. Het is onduidelijk of dit bijzondere bijstand of algemene bijstand is. Hiervoor gelden verschillende aanvraagprocedures. Verbetering: De website is aangevuld met informatie over de overbruggingsuitkering.</p>

Stadsbeheer (voorheen: Milieudienst)	<p>Klacht: Ik ben onheus bejegend bij een bekeuring.</p> <p>Verbetering: In de training voor Buitengewoon opsporingsambtenaren wordt specifiek aandacht gegeven aan de bejegening van burgers bij het uitschrijven van een bekeuring.</p>
	<p>Klacht: De ondergrondse container zit vaak overvol en functioneert daardoor niet.</p> <p>Verbetering: Bijstellen van het niveau waarop de container 'meldt' dat deze geleegd moet worden.</p>
	<p>Klacht: Er ligt veel zwerfafval in de buurt.</p> <p>Verbetering: We zijn een proef gestart om de ondergrondse containers voor restafval ook te kunnen gebruiken als prullenbak.</p>

7 Beleidsklachten

In 2013 heeft de gemeente Groningen (naast de al genoemde 297 klachten) in totaal exact 100 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. Deze beleidsklachten vallen niet onder het begrip 'klacht' in de Algemene wet bestuursrecht. 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			
	2011	2012	2013	Vershil 2012-2013
Bestuursdienst (BD)	1	3	0	-3
Dienst Informatie en Administratie (DIA)	30	18	26	+8
iederz (arbeidsontwikkelbedrijf)	0	0	0	0
Hulpverleningsdienst (HVD)	0	0	0	0
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	5	2	0	-2
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	32	24	3	-21
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	0	0	1	+1
Stadsbeheer (voorheen aantallen Milieudienst)	50	70	70	0
Totaal	118	117	100	-17

Wat valt op?

- Het aantal beleidsklachten is lager dan in de twee voorgaande jaren.
- De daling ten opzichte van 2012 is voornamelijk aan RO/EZ toe te schrijven. Het aantal beleidsklachten zakte hier van 24 naar 3. RO/EZ doet meer klachten af als melding of draagt ze direct over aan de betreffende beleidsambtenaar. De klacht kan dan snel informeel worden opgelost.
- Bij de DIA nam het aantal beleidsklachten in 2013 iets toe, van 18 naar 26. Dit komt vooral door het afsprakenbeleid.

Belangrijkste onderwerpen beleidsklachten

Dienst	Onderwerpen
DIA	<ul style="list-style-type: none">• Afsprakenbeleid.• Hoogte van de leges.
Stadsbeheer	<ul style="list-style-type: none">• Hondenbeleid (aanlijnplicht en opruimplicht).• Evenementenbeleid
RO/EZ	<ul style="list-style-type: none">• Beleid bij diefstal parkeerkaarten

8 Meldingen

In 2013 hebben de inwoners van Groningen in totaal 27.029 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 in vergelijking met 2012 gestegen.

Het aantal meldingen is maar ten dele een goede graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Er zijn bijvoorbeeld ook veel meldingen van mensen die hun huisvuilpas zijn kwijtgeraakt. Meldingen worden voornamelijk geregistreerd door RO/EZ en Stadsbeheer. Meldingen die bij de werkmaatschappijen van de dienst OCSW worden ontvangen, worden binnen de werkmaatschappijen geregistreerd en opgelost.

	Aantal geregistreerde meldingen per dienst			Verschil 2012-2013
	2011	2012	2013	
Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)	11.450	9.528	3.326	-6.202
Stadsbeheer (voorheen aantallen Milieudienst)	17.143	16.388	23.703	+7.315
	28.593	25.916	27.029	+1.113

Wat valt op?

- Het totale aantal meldingen is iets hoger dan in 2012 (een toename van 1.113).
- Bij Stadsbeheer is het aantal meldingen sterk gestegen, en bij RO/EZ bijna even sterk gedaald. Dit is grotendeels het gevolg van de organisatorische veranderingen. Vanaf 1 januari 2013 worden bij Stadsbeheer onder andere de meldingen van de voormalige Reiniging en van het voormalige Stadsbeheer van RO/EZ geteld.
- De toename van het aantal meldingen is voor een klein deel te verklaren uit het streven om klachten binnen twee dagen af te handelen. Als dat lukt, wordt dit niet geregistreerd als een klacht, maar als een melding.
- Meldingen over fysieke zaken die snel kunnen worden opgelost gaan vaak over verkeer/wegen/parkeren, groen, afval, straatverlichting/verkeerslichten.

Bijlage A

Klachtenfunctionarissen

Klachtenfunctionarissen

Concernstaf (CS)	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
GGD/Hulpverleningsdienst	Dhr. R. Oosterhout GGD Stadse zaken (Wmo)	(050) 367 4916 ros.oosterhout@ groningen.nl
	Mw. C. de Weijs GGD Regiozaken	(050) 367 4118 ciska.de.weijs@ggd.groningen.nl
Iederz	-	-
Onderwijs Cultuur Sport Welzijn (OCSW)	Dhr. H. van den Klinkenberg	(050) 367 62 63 hans.van.den.klinkenberg@ groningen.nl
RO en EZ	Dhr. N. Goedkoop	(050) 367 12 86 nico.goedkoop@ groningen.nl
Sociale Zaken en Werk (SOZAWE)	Mw. G.A. Fennema	(050) 367 55 21 grada.fennema@ groningen.nl
Stadsbeheer	Dhr. T. van Heijst	(050) 367 10 55 tim.van.heijst@ groningen.nl

Coördinatie en ondersteuning

Coördinator collegespreekuur	Mw. H. Mulder (CS)	(050) 367 76 07 heleen.mulder@ groningen.nl
Concerncoördinator klachten	Dhr. G. Urban (CS)	(050) 367 76 45 gerrit.urban@ groningen.nl
Secretariaat overleg klachtenfunctionarissen	Mw. M. Dijkema (CS)	(050) 367 76 29 mirjam.dijkema@ 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.



Afdeling Juridische Zaken

College van Burgemeester & Wethouders
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN

Bezoekadres
H. Westerstraat 24

Postadres
Postbus 7
9790 AA Ten Boer

Telefoon
(050) 302 88 88

Telefax
(050) 302 17 00

E-mailadres
gemeente@tenboer.nl

Onderwerp **Aanwijzingsbesluit regeling Melding Vermoeden Misstand Ten Boer**

Telefoon 050 302 8888

Bijlage(n) -

Ons kenmerk TB14.4335868

Datum 09-04-2014

Uw brief van -

Uw kenmerk -

Bank
028.50.01.272

IBAN
NL55BNGH0285001272

Behandeld door
M.P. van Manen

Geacht college,

Vanwege een nieuwe modelregeling van de VNG heeft de gemeente Ten Boer besloten haar Klokkenluidersregeling aan te passen. De regeling die wij recent hebben vastgesteld volgt de processen van de gemeente Groningen en is bijgevolg vrijwel identiek aan de door u vastgestelde regeling 'Klokkenluiders'. Vorenstaande is een logisch gevolg van onze langdurige samenwerking en het streven om, binnen deze samenwerking, processen zo veel mogelijk te harmoniseren.

De nieuwe regeling veronderstelt tevens dat wij twee functionarissen aanwijzen; één als extern meldpunt en één die de rol van vertrouwenspersoon op zich neemt. Ook op dit onderdeel volgen wij graag uw processen en zijn wij voornemens dezelfde personen voor deze rollen aan te wijzen als u in uw gemeente reeds hebt gedaan. Wij vragen u hierbij om uw instemming met de navolgende aanwijzing.

Wij stellen voor om de Ombudsman van de gemeente Groningen én Ten Boer, mw. M.H.H. Hermans, aan te wijzen als extern meldpunt van een vermoeden van misstanden en de concerncontroller van de gemeente Groningen, dhr. T. Dijkstra, aan te wijzen als vertrouwenspersoon. Wij hebben hen met onze vraag benaderd. Zij zijn bereid deze rollen ook voor Ten Boer te vervullen, onder voorbehoud van uw instemming.

Wij verzoeken u ons in kennis te stellen van uw besluit.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Ten Boer

de burgemeester
N.A. van de Madort

de secretaris
J.A.C. Hoedjes

2 MEI 2014



Gerrit Vreeman
+ Sandra

De burgemeester van Groningen
De heer R.L. Vreeman
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Contactgegevens
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN
ombudsman@groningen.nl
www.groningen.nl/ombudsman

Bezoekadres
Kreupelstraat 12
9712 HW Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Kantoortijden
ma t/m do van 9.00-16.00 uur

Groningen, 1 mei 2014

Geachte heer Vreeman,

Graag bied ik u bijgaand het jaaroverzicht 2013 van de werkzaamheden van de gemeentelijke Ombudsman aan. U treft tevens de brief aan die ik eerder deze week aan de raad heb toegestuurd.

Voor het bespreken van dit jaaroverzicht of het beantwoorden van vragen ben ik uiteraard beschikbaar.

Met vriendelijke groet,

M.H.H. Hermans
gemeentelijke Ombudsman