

## Factsheet klachtbehandeling provincie Groningen

**Versie** Definitieve factsheet

**Datum** 1 december 2023

### **Toelichting**

De Noordelijke Rekenkamer heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de provincie Groningen. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

### **Leeswijzer**

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de Provinciale Staten en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw provincie bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw provincie te vergelijken met andere deelnemende organisaties.

### **Doelstellingen en beleid**

Ten aanzien van het beleid van de provincie zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere deelnemende organisaties plaats.

#### **Doelstellingen**

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. In uw provincie is er geen sprake van doelstellingen.

#### **Richtlijn voor klachten indienen**

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling. In uw provincie is er wel sprake van richtlijnen. De richtlijnen die gevolgd worden, zijn het 'Protocol intern klachtrecht en de 'Werkwijze informele aanpak bezwaren, administratieve beroepen en klachten'. De richtlijnen zijn verwerkt in Ibak (klachtregistratiesysteem).

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid<sup>1</sup>. In uw provincie is hier wel sprake van.

<sup>1</sup> We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



## Service normen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. In uw provincie is er wel sprake van servicenormen. Het handvest voor dienstverlening bevat de volgende servicenormen over klachtbehandeling:

- Stuurt u ons een brief, e-mail of fax die we niet binnen twee weken kunnen beantwoorden, dan ontvangt u van ons binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Dit geldt voor:
  - Brieven van particuliere afzenders;
  - Bezwaren en beroepen;
  - Klachten
  - Formele aanvragen die onder een bepaalde wettelijke procedure vallen en die volgens deze wettelijke procedure moeten worden afgehandeld.

We sturen géén ontvangstbevestiging bij acquisitie, facturen, ontvangstbevestigingen en junkmail.
- We nemen via sociale media geen aanvragen, klachten of bezwaren in behandeling die om een besluit (bijvoorbeeld verlening van een ontheffing of subsidie) vragen.

Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.<sup>2</sup> In uw provincie is hier wel sprake van. Deze servicenormen zijn vastgelegd in het handvest voor dienstverlening.

## Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden van uw provincie (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere deelnemende organisaties plaats.

1. Melding	Provincie Groningen
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens melder</li> <li>• Gegevens melding</li> <li>• Klacht of bezwaarschrift</li> <li>• Datum van ontvangst</li> <li>• Datum afhandeling/afdoeningsbrief</li> <li>• Gegevens beklagde</li> <li>• Gegevens andere betrokkenen</li> </ul>



2. Beoordeling en behandeling	Provincie Groningen
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Nee Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Secretaris commissie rechtsbescherming. NB: De secretaris ziet toe. Het betrokken basisteam is verantwoordelijk.
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klachtregistratiesysteem</li><li>• Regeling Commissie rechtsbescherming</li><li>• Jaarverslag</li><li>• Wet</li></ul>
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja <sup>2</sup> Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	<b>Over de ambtelijke organisatie:</b> Teamleider <b>Over de Gedeputeerde Staten:</b> Gedeputeerde Staten <b>Over de Provinciale Staten:</b> Provinciale Staten
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja <sup>3</sup> Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%

3. Afhandeling en reflectie	Provincie Groningen
De organisatie heeft procedures <sup>4</sup> vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Nee Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	80% Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Nee <sup>5</sup> Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd <sup>6</sup>	Ja

<sup>2</sup> Er wordt getoetst aan de Awb en aan de behoorlijkheidseisen van de Nationale Ombudsman.

<sup>3</sup> De Regeling Commissie rechtsbescherming en de Awb worden gevolgd, die als uitgangspunt nemen dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord. Daarbij is het uitgangspunt van de Provincie Groningen dat het horen door de externe commissie gebeurt. Alleen in situaties waarin de wet daarin voorziet, wordt van het horen afgezien.

<sup>4</sup> Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

<sup>5</sup> Dit is niet ergens vastgelegd, maar er wordt in de praktijk wel teruggekoppeld richting de indiener op het moment dat de behandeling meer tijd kost.

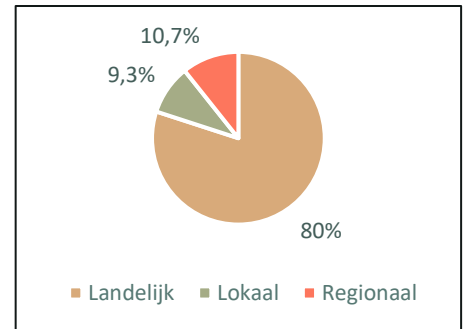
<sup>6</sup> Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja
	Landelijk % ja: 70,7%

### Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Provincies zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de provincie (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn provincies verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Provincies kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 80% van de deelnemende organisaties heeft provincie Groningen de ombudsfunctie landelijk belegd. De overweging die hieraan ten grondslag ligt is niet bekend bij de organisatie.



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

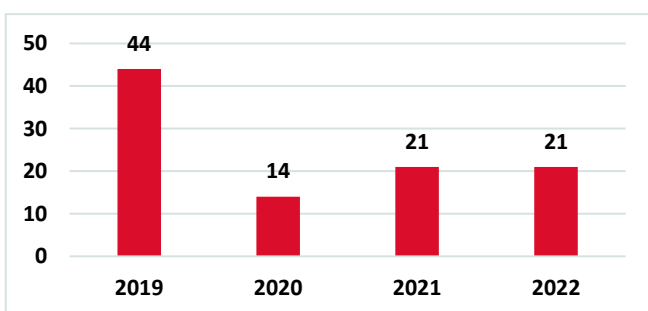
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw provincie is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw provincie is dit niet geborgd. Toelichting: Op het moment dat er informatie komt vanuit de Nationale Ombudsman wordt wel de commissie geïnformeerd.

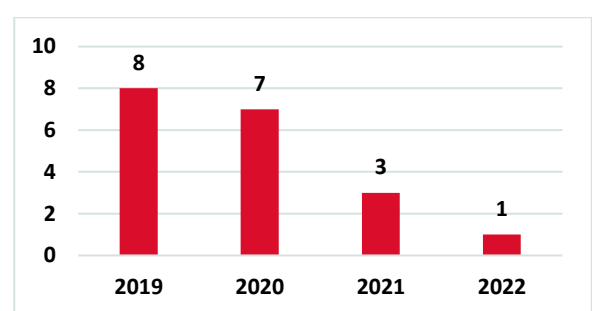
### Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

#### Aantal klachten ontvangen door de provincie Groningen



#### Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Van 2022 zijn slechts de cijfers van de eerste helft van dat jaar bekend (ten tijde van het invullen van deze informatie-uitvraag).



### **Informatievoorziening volksvertegenwoordiging**

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de Provinciale Staten) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw provincie geldt dat dit wel gebeurt. De Provinciale Staten worden geïnformeerd via het jaarverslag van de Commissie rechtsbescherming. De aard van de klachten wordt daarin globaal beschreven.

<b>Welke informatie ontvangt de raad?</b>	<b>Provincie Groningen</b>	<b>Gemiddelde</b>
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Nee	61,3% ja

### **Klachtbehandeling verbonden partijen**

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de provincie Groningen en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de Provinciale Staten. De provincie Groningen is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst waar de provincie deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze, maar heeft hierover geen informatie verstrekt.

Op dit moment wordt er bij de Provincie Groningen gewerkt aan de actualisatie van de Nota verbonden partijen. Klachtbehandeling is één van de onderwerpen die aan de Nota zullen worden toegevoegd.

#### **Afspraken klachtbehandeling**

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. In uw provincie is hier geen sprake van.

#### **Informatievoorziening Provinciale Staten**

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de provincie een publieke taak uitvoeren. In de provincie Groningen is hier geen sprake van.

#### **Resultaten klachtbehandeling OD Groningen**

De provincie heeft geen zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De provincie heeft geen afspraken gemaakt met de OD over klachtbehandeling.

De provincie heeft geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022.

De Provinciale Staten worden niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt bij de OD.

#### **Resultaten klachtbehandeling verbonden partijen**

De provincie heeft geen zicht op de wijze waarop klachten worden behandeld bij verbonden partijen.

De provincie heeft geen afspraken gemaakt met verbonden partijen over klachtbehandeling.



De provincie heeft geen zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij verbonden partijen in de periode 2019-2022.

De Provinciale Staten worden niet periodiek (minstens één keer per jaar) geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij verbonden partijen.