

Jaarverslag Klachten 2025



gemeente
Midden-Groningen

Inhoudsopgave

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Klager centraal: onze visie op klachtenbehandeling	4
	2.1 De klager centraal	4
3.	Het klachtenproces.....	6
	3.1 Informele proces	6
	3.2 Formele proces.....	7
	3.3 Cijfers formele klachten	8
4.	Uitingen van ongenoegen in 2025	9
	4.1 Totaal aantal	9
	4.2 Uitingen van ongenoegen en klachten per onderwerp	10
	4.3 Ombudscommissie	11
5.	Trends en ontwikkelingen	12
6.	Conclusie en aanbevelingen	14

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over de klachtbehandeling in de gemeente Midden-Groningen over het jaar 2025. We geven u in dit jaarverslag een uitleg over onze visie met betrekking tot de klachtenbehandeling. Daarnaast geven we u een overzicht van de ingekomen klachten en de behandeling daarvan. Tot slot signaleren wij een aantal bredere trends en ontwikkelingen gebaseerd op het onderwerp van ingediende klachten.

De klachtenbemiddelaar behandelt alle uitingen van ongenoegen over de gemeentelijke dienstverlening. Een uiting van ongenoegen is niet altijd een klacht volgens de wettelijke definitie¹. Het kan wel een klacht volgens de wettelijke definitie worden. Het doel van het behandelen van de uitingen van ongenoegen is om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en waar nodig het aanpassen van de dienstverlening om zo recht te doen aan terechte uitingen van ongenoegen en klachten. Daarnaast is het doel van het behandelen van uitingen van ongenoegen en klachten om het vertrouwen in de overheid te herstellen of vergroten. In dit jaarverslag gaan we hier dieper op in.

De klachtenbemiddelaar legt verbindingen en werkt samen met klagers en collega's aan een oplossing voor de uitingen van ongenoegen. Deze zijn divers en vragen soms om een maatwerk oplossing. De klachtenbemiddelaar krijgt te maken met mensen die hun boosheid, teleurstelling, onmacht of frustratie kwijt willen. De klachtenbemiddelaar probeert die uitingen van ongenoegen op te lossen. Hij luistert naar de verhalen van klagers en collega's, zoekt uit wat er precies speelt, geeft extra uitleg, zet dingen recht en brengt mensen met elkaar in gesprek². Waar mogelijk wordt de uiting van ongenoegen opgepakt en zo snel mogelijk opgelost. Ook is er aandacht voor hoe de uiting van ongenoegen en klacht in de gemeentelijke organisatie landt bij de betreffende collega.

Mocht de uiting van ongenoegen niet kunnen worden opgelost door de klachtenbemiddelaar en een formele klacht worden, dan start het formele traject. De klachtenbemiddelaar past het klachtenrecht van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) toe op de klacht. Zo kan de klager worden gehoord en beslist de gemeentesecretaris op de klacht. Tot slot was er voor de klager in 2025 nog de mogelijkheid om naar de Ombudscommissie te gaan als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. De Ombudscommissie brengt apart verslag uit aan de gemeenteraad.

Op basis van de uitingen van ongenoegen en klachten worden, als die er zijn, ook bredere ontwikkelingen in kaart gebracht. Deze ontwikkelingen worden, samen met een duiding van de klachtenbemiddelaar, de organisatie in gebracht via teamleiders en het Dienstverleningsoverleg. Op die manier kunnen situaties die structureel beter of anders kunnen, worden aangekaart en worden toegepast. De klachtenbemiddelaar heeft periodiek overleg met de directeur bedrijfsvoering en gemeentesecretaris over de klachtenbehandeling.

¹ Artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht.

² Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen. Voor de leesbaarheid is gekozen voor de 'hij' vorm gezien de huidige persoon van de klachtenbemiddelaar.

2. Klager centraal: onze visie op klachtenbehandeling

In 2018 is een proces ontwikkeld voor het behandelen van uitingen van ongenoegen en klachten door klagers van de gemeente Midden-Groningen. De doelstelling hierbij was om uitingen van ongenoegen waar het kan, snel inhoudelijk op te lossen en waar nodig zorgvuldige besluitvorming te organiseren bij een formele klacht. Voor de klager wordt de dienstverlening verbeterd en daarnaast krijgt de organisatie nuttige feedback die gebruikt kan worden voor optimalisatie van de eigen processen. De gemeente beoogt het klachtproces zo in te richten dat beide belangen tot hun recht komen.

2.1 De klager centraal

Voor de klager is van belang dat de klager toegankelijk in contact kan treden met de gemeente en dat de gemeente de klacht snel in behandeling neemt, goed behandelt en dat de klager niet (onnodig) doorverwezen wordt.

Laagdrempelig

Voor een klager kan het een hele stap zijn om bij de gemeente beklag te doen. Dit kan een reden zijn dat signalen, voor een betere dienstverlening, worden gemist. Dit is onwenselijk. Om te werken aan laagdrempelig contact, is de gemeentelijke website aangepast om klagers sneller en vollediger te informeren welke 'wegen' er zijn om een klacht in te dienen. Zo wordt de klachtenbemiddelaar met naam genoemd op de website en staan er verschillende wegen open om een klacht in te dienen. Ook is er een uitleg waarover wel en niet geklaagd kan worden en hoe andere procedures, zoals bezwaar of handhavingsverzoek, kunnen worden gestart.

Integraal

De klager wendt zich tot de gemeente. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om de klacht zo snel, adequaat en integraal mogelijk te behandelen. Met integraal bedoelen wij dat de gemeente de klacht behandelt als één geheel, waarbij de klager één aanspreekpunt heeft bij de klachtenbemiddelaar. De snelheid uit zich in het snel contact leggen met de klager en de klager up-to-date houden over het proces van het vinden van een antwoord op de klacht. Waar mogelijk geeft de klachtenbemiddelaar op verschillende vragen antwoord richting klager. Dit vraagt van de klachtenbemiddelaar een groot kennisniveau van de gemeentelijke organisatie, gemeentelijke dienstverlening en inhoudelijke kennis.

Oplossingsgerichtheid

Een oplossingsgerichte benadering betekent dat de klachtenbemiddelaar concreet op zoek gaat en bij de klager informeert naar wat de gewenste oplossing voor de klacht is. Deze informele klachtbehandeling vindt bij voorkeur telefonisch of per e-mail plaats, omdat dit de snelste manier is. Daarnaast kan de klachtenbemiddelaar de klager uitnodigen op het gemeentehuis als behandeling van de klacht complexer is.

Het kan zijn dat de gemeente de klacht niet kán oplossen. In dat geval wordt uitgelegd waarom niet. Waar mogelijk wordt de klager doorverwezen. Bij de behandeling van de klacht is er ook aandacht voor de medewerker over wie de klacht gaat.

Zorgvuldig

Een klacht van een klager is niet automatisch een klacht in de zin van de Awb. Een uiting van ongenoegen/melding is een overkoepelend begrip voor elke vorm van ongenoegen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over dienstverlening, gemeentelijk beleid, procedures of juridische consequenties van een beschikking. Formeel gaan klachten alleen over gedragingen. Dus houding en/of gedrag. De gemeente behandelt klachten volgens de Awb en de klachtenregeling van de gemeente. Klachten kunnen worden ingediend via de website, telefonisch, fysiek, e-mail of per post. Alle uitingen van ongenoegen/meldingen en klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. De termijn voor het afhandelen van een klacht bedraagt tien weken.

3. Het klachtenproces

De klachtenbemiddelaar coördineert de behandeling van alle uitingen van ongenoegen en klachten. Hier is veel afstemming nodig in de gemeentelijke- en aanverwante organisaties. De klachtenbemiddelaar handelt de uitingen van ongenoegen informeel af zoveel dat kan. Ook neemt hij de formele klachten in behandeling die voldoen aan de definitie van de Awb. De klachtenbemiddelaar vertegenwoordigt de gemeente bij de Nationale ombudsman en Ombudscommissie.

3.1 Informele proces

Bij de klachtenbemiddelaar komen alle uitingen van ongenoegen/melding en klachten binnen. Als er een klacht binnenkomt, registreert de klachtenbemiddelaar de uitingen van ongenoegen/meldingen en klachten en neemt de klachtenbemiddelaar zo snel mogelijk contact op met de klager, betrokkene en meestal de teamleider. De klachtenbemiddelaar probeert de klacht informeel op te lossen, door contacten te leggen met de betrokken partijen. Door extra uitleg en een goed gesprek kan de uiting van ongenoegen/melding of klacht vaak worden opgelost. De klachtenbemiddelaar:

- zorgt voor registratie en neemt de klacht in behandeling;
- neemt binnen twee werkdagen contact op met de klager en de betrokken medewerker;
- organiseert, indien nodig, een gesprek met de betrokkenen. Doel van het gesprek is het probleem informeel oplossen door extra uitleg te geven en de klager de mogelijkheid geven voor een persoonlijk gesprek;
- informeert zo nodig de teamleider en de betrokken directeur over de informele klacht en geeft aan wat de acties worden;
- houdt regie op gemaakte afspraken en stuurt op het aandragen van oplossingen;
- koppelt terug aan de klager en medewerker en teamleider indien nodig;
- handelt de registratie af.

Daarna is het aan de klager of een klacht opgelost is of niet. In ongeveer 90-95% van de gevallen vindt de klager dat het probleem is opgelost en blijft het hierbij.

Soms is een persoonlijk gesprek op het gemeentehuis passend als de klacht complex is of een systeemvraag oplevert. Hier staat meestal geen gedrag van een ambtenaar centraal, maar meer hoe klager zijn weg beter kan vinden in procedures en/of wettelijke bepalingen.

3.2 Formele proces

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

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

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

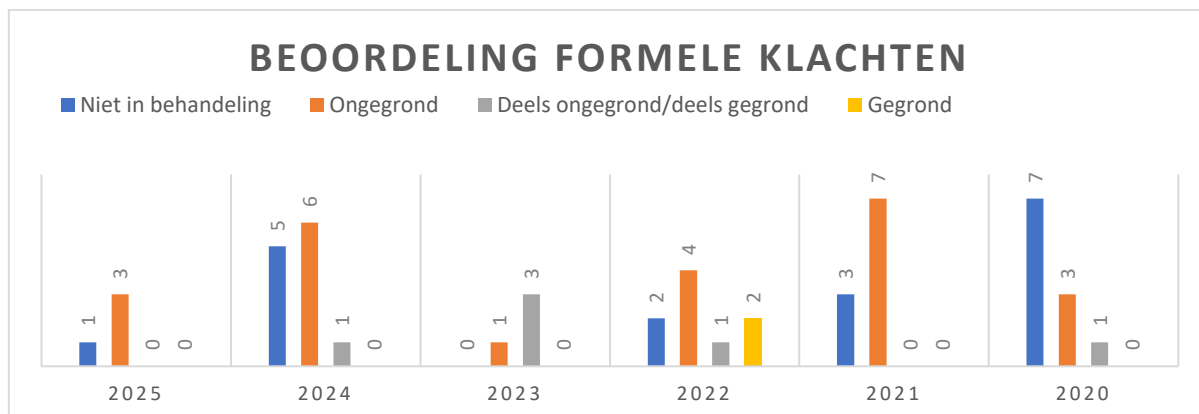
Als er geen sprake is van bovengenoemde punten, neemt de klachtenbemiddelaar de klacht in behandeling. De klachtenbemiddelaar;

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

Na het besluit van de gemeentesecretaris over de klacht namens het college, heeft de klager het recht om de klacht, binnen één jaar nadat de klacht is afgehandeld, voor te leggen aan de onafhankelijke Ombudscommissie. Zie voor de Ombudscommissie ook hoofdstuk 4.4.

3.3 Cijfers formele klachten

In onderstaand overzicht zijn alle formele klachten weergegeven. Deze klachten voldoen aan de wettelijke definitie van gedraging en klacht. Bovendien zijn dit de klachten die, na de informele behandeling, ook formeel zijn behandeld. Bij de klachtenbehandelaar zijn in 2025 in totaal vier formele klachten binnengekomen, tegenover twaalf formele klachten in 2024.



De staafdiagram laat de uitkomst van de formele klachten zien. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn er minder klachten in de formele procedure behandeld. Zo kan er goed worden vergeleken met voorgaande jaren. De formele klachten in 2025 waren, in aantal, minder. In omvang en complexiteit waren ze groter. Dat betekent dat de formele klachten in 2025 op onderdelen soms deels gegrond of niet-ontvankelijk waren. Dit leidde echter niet tot een (deels) gegrondverklaring van de klacht zelf. Daarom is de uiteindelijke uitkomst van de klachten als informatie voor de staafdiagram gebruikt.

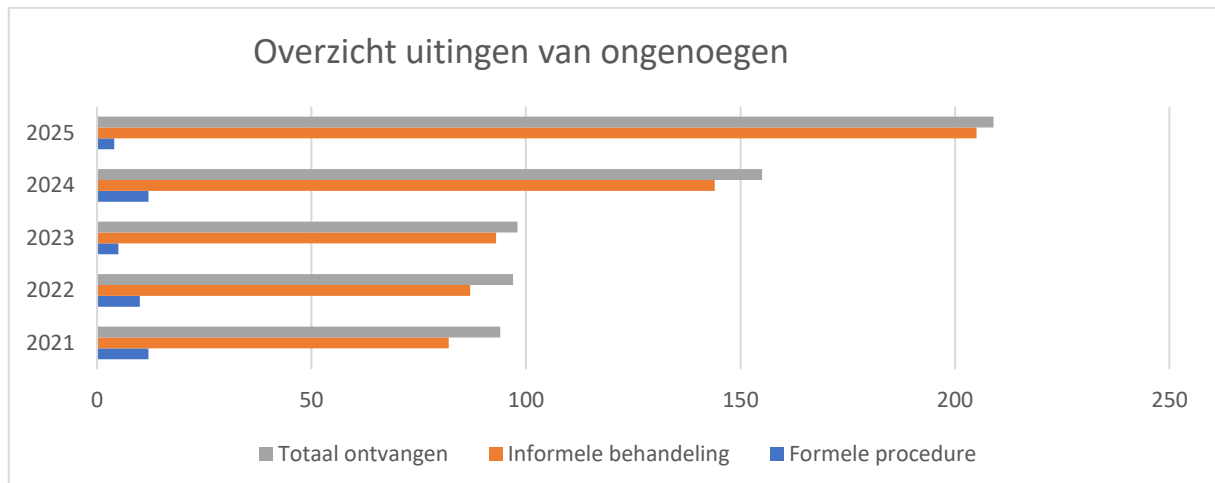
De meeste klachten worden naar tevredenheid informeel opgelost. Sommige klagers hechten waarde aan het direct formeel in behandeling nemen van de klacht. Dit geniet intern niet de voorkeur, maar is wel mogelijk. De meest ervaren meerwaarde van de formele procedure is dat de klager een formele en principiële uitspraak op een klacht ontvangt van het college. Hier vindt vooral juridische duiding van de klacht plaats.

Naast de formele klachten, zijn er ook uitingen van ongenoegen. Uitingen van ongenoegen worden ook geregistreerd. Uitingen van ongenoegen is een term die wordt gebruikt voor meldingen van inwoners over alles waar zij zich negatief over uitlaten richting de gemeente Midden-Groningen. De onderwerpen, waar de uitingen van ongenoegen over gaan, zijn zeer divers. Net als de redenen dat inwoners de uitingen van ongenoegen indienen. Uitingen van ongenoegen voldoen echter meestal niet aan de wettelijke definitie van een klacht en worden daarom apart geregistreerd.

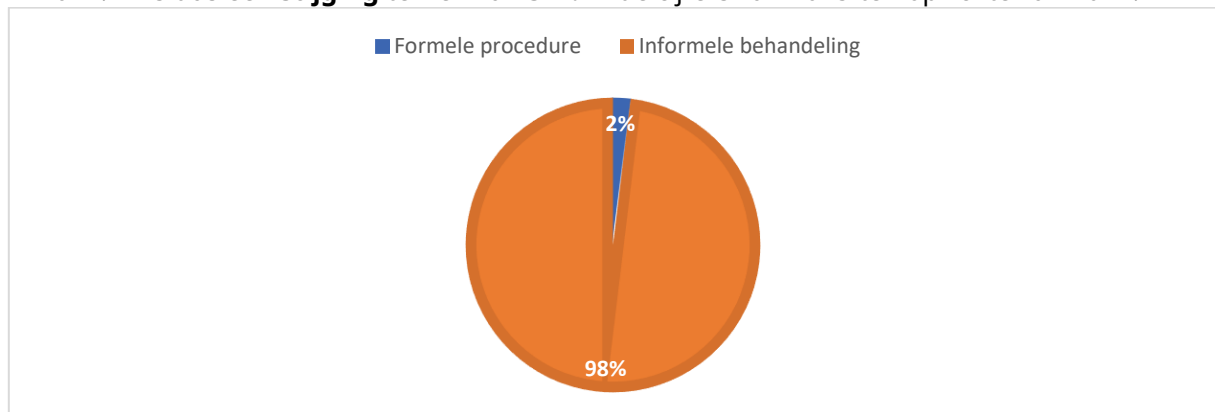
4. Uitingen van ongenoegen in 2025

4.1 Totaal aantal

In het onderstaand overzicht zijn alle uitingen van ongenoegen, behalve de Fixi meldingen over de openbare ruimte, opgenomen die in 2025 bij de gemeente Midden-Groningen zijn geregistreerd.



De klachtenbemiddelaar heeft in 2025 **209** uitingen van ongenoegen ontvangen, tegenover 155 in 2024. Er is dus een **stijging** te zien van 34% in de cijfers van 2025 ten opzichte van 2024.

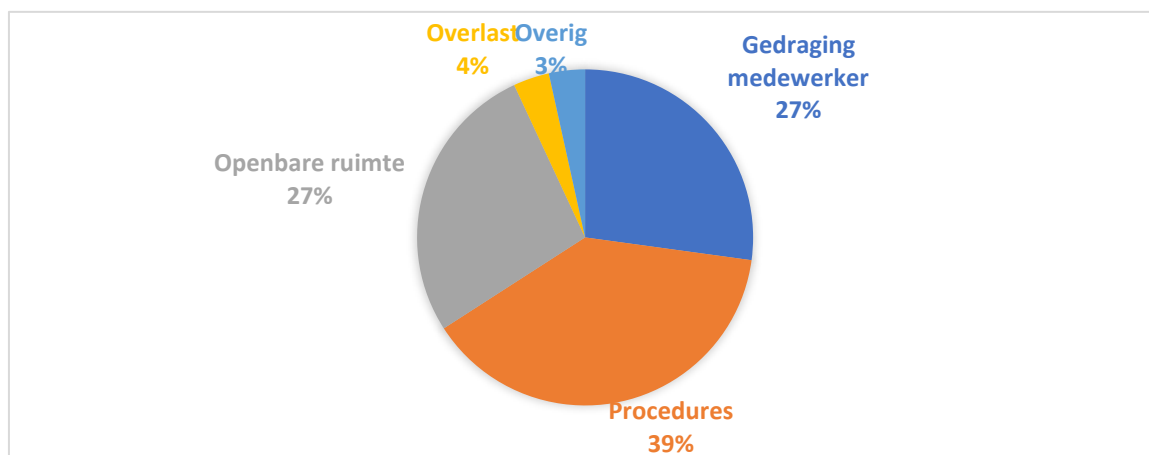


Van de **209** uitingen van ongenoegen zijn er **205** (98 procent) informeel opgelost. **4** (2 procent) zijn formeel afgehandeld als klacht.

In 2025 was er een absolute stijging van het aantal uitingen van ongenoegen ten opzichte van het aantal uitingen van ongenoegen in 2024. Een beschouwing van de opvallendste thema's waarover de meeste uitingen van ongenoegen zijn ingediend, volgt later in dit jaarverslag.

Relatief gezien zijn er in 2025 meer uitingen van ongenoegen informeel afgehandeld dan in 2024. Daarmee wordt duidelijk dat de trend van informele afhandeling bij de meeste uitingen van ongenoegen zich door zet.

4.2 Uitingen van ongenoegen en klachten per onderwerp



Klachten over gedragingen van medewerkers

In 2025 ontvingen we **47** uitingen van ongenoegen over gedragingen van medewerkers. In deze categorie vallen bijvoorbeeld een toon van de mail, niet tijdig terugbellen of e-mailen of afspraken niet nakomen.

Klachten over procedures

In 2025 ontvingen we **67** uitingen van ongenoegen over procedures die zijn gevolgd. Het gaat over – onder andere – procedures waar een bezwaarschrift tegen kan worden ingediend. Dit is een aparte procedure omdat dan een besluit centraal staat. Geen gedraging. Klagers bewandelen soms meerdere wegen om hun ongenoegen duidelijk te maken.

Klachten over de openbare ruimte

In 2025 hebben we **47** uitingen van ongenoegen ontvangen over de openbare ruimte. De meeste van deze klachten kunnen we duiden als een melding. Bijvoorbeeld een melding over de afvalinzameling- en kosten, (timing van) snoeiwerkzaamheden in de openbare ruimte. Deze meldingen zijn geen klachten in de zin van de Awb, maar moeten allemaal worden gezien als een uiting van ongenoegen. Al deze uitingen van ongenoegen zijn informeel afgehandeld door meer uitleg te geven over de aanleiding van de ervaren klacht (wanneer wegwerkzaamheden zijn afgerond) of te verwijzen naar de Fixi website. Een belangrijk aandeel heeft het gewijzigde afvalbeleid.

Klachten over overlast:

In 2025 hebben we **25** uitingen van ongenoegen ontvangen over ervaren overlast. Te denken valt aan overlast door jeugd, overlast door burens of overlast door verkeer. De klacht gaat vaak over het vermeend niet (adequaat) handhavend optreden door de gemeente Midden-Groningen.

Overige klachten

In 2025 hebben we **23** overige uitingen van ongenoegen ontvangen. Dit betreft bijvoorbeeld een klacht over de veiligheid en of onderhoud van een pand of gemeentelijk beleid op diverse vlakken.

4.3 Ombudscommissie

Als de klager het niet eens is met het besluit dat door de gemeente Midden-Groningen op de formele klacht is genomen, kan de klager een verzoekschrift (hierna: klacht) indienen bij de Ombudscommissie Midden-Groningen. De Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter/leden van de commissie voor bezwaarschriften Algemene Kamer zijn per 2 januari 2018 benoemd als voorzitter en/of lid van de Ombudscommissie. Dit zijn allemaal onafhankelijke deskundigen die niet werkzaam zijn bij de gemeente Midden-Groningen. Het secretariaat van de Ombudscommissie wordt gevoerd door Pro-Facto te Groningen.

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

- doet onderzoek naar de gebeurtenis;
- belegt een hoorzitting;
- toetst het gedrag van de gemeente;
- beoordeelt of de gemeente zich wel of niet behoorlijk gedragen heeft aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman;
- adviseert de gemeente hoe met de klacht om te gaan.

In 2025 zijn er twee klachten door de Ombudscommissie behandeld. Één daarvan was in 2024 ingediend en in 2025 afgerond. Daarnaast is één klacht in 2025 ingediend en afgehandeld. Het aantal klachten bij de Ombudscommissie in 2025 is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.

Voor wat betreft de duiding van de klachten die door de Ombudscommissie zijn behandeld, geeft het jaarverslag van de Ombudscommissie gemeente Midden-Groningen 2025 inzicht. Deze bieden wij tegelijk met dit jaarverslag aan.

Op 30 oktober 2025 heeft de gemeenteraad van Midden-Groningen unaniem besloten om de Verordening Ombudscommissie Midden-Groningen per 1 januari 2026 in te trekken. Dat betekent dat de ombudscommissie per 1 januari 2026 niet meer bestaat. De gemeente Midden-Groningen kiest er voor om de *tweedelijns* klachtbehandeling vanaf 1 januari 2026 te laten behandelen door de Nationale ombudsman. De overwegingen en redenen voor deze stap is in aparte besluitvorming uitvoerig aan de orde geweest en wordt daarom hier achterwege gelaten.

Dit betekent dat de ombudscommissie in 2025 haar laatste jaarverslag zal aanbieden aan de gemeenteraad.

5. Trends en ontwikkelingen

- Tweedelijs klachtenbehandeling van ombudscommissie naar Nationale ombudsman

Het aantal klachten dat, na behandeling door de gemeente, door ging naar de ombudscommissie was al jaren laag. De 'cijfers' die zouden moeten onderbouwen dat de ombudscommissie veel werk had aan het aantal klachten in behandeling nemen, zijn niet terug te vinden in de feiten. De commissie onderschrijft ook dat het aantal klachten, dat zij in behandeling neemt, laag is.

Daaruit blijkt dat de meeste klachten én uitingen van ongenoegen door de gemeente worden afgehandeld. Klagers hebben daarmee voldoende borging van hun (ervaring van) klachten dat de behandeling van klachten door de gemeente voldoende reflectie- en oplossingsvermogen bevat. Het is daarom te verklaren dat het aantal klachten een apart instituut voor klachtenbehandeling niet meer legitimeert. Aansluiting bij de Nationale ombudsman ligt voor de hand. Het eerste half jaar in 2026 laat positieve signalen zien.

Een voorbeeld is het jaarverslag van de ombudscommissie.

- Verbetering van interne dienstverlening

Bij de gemeente werken veel mensen die, vakinhoudelijk, erg sterk zijn. Werken bij de gemeente is divers. Naast een groot vakinhoudelijk kennisniveau, is het vaker nodig dat klagers kunnen worden ingelicht hoe procedures bij de gemeente werken. Hier komt het soms voor dat sommige medewerkers niet volledig op de hoogte (hoeven) zijn hoe interne procedures van besluitvorming, rechtsbescherming of klachtenbehandeling werken.

Klagers verwachten dit soms wel van medewerkers als een inhoudelijk verschil van mening ontstaat. Als dan geen inzicht in procedures geboden kan worden, verliezen klagers het overzicht. Dit kan een voedingsbodem zijn voor het indienen van een uiting van ongenoegen of klacht. Het niveau van interne dienstverlening kan verhoogd worden als collega's ook (globaal) worden opgeleid om processen te snappen en uit te leggen. Hier is al op ingezet in een aanbeveling van vorig jaar.

Een voorbeeld is het gewijzigde afvalbeleid.

- Verduidelijking rol overheid in het publieke domein

Klagers worden assertiever als het gaat om het te gelde maken van hun onderlinge problemen bij de gemeente. Het valt in 2025 op dat bij een geschil tussen klagers onderling, de gemeente wordt benaderd en soms actief gevraagd wordt om een kant te kiezen. Daarmee krijgt zij ook een rol in een dynamiek die de gemeente, in beginsel,

niet aan gaat. Het lijkt een doel op zich te worden van klagers om de gemeente aan 'hun kant' te krijgen zodat zij daarmee sterker staan in hun 'punt' richting een andere klager.

Als de gemeente geen kant kiest en zich gemotiveerd afzijdig houdt, ontstaat soms afkeer tegen de gemeente voor deze houding. Dit kán een klacht opleveren omdat de klager niet accepteert dat de gemeente niet de kant van die klager kiest. De klacht is het gevolg van het duidelijk afbakenen waar de gemeente wel en vooral niet een rol heeft. Deze bron van uitingen van ongenoegen/klachten kan voor vertroebeling zorgen van het klachtenrecht.

Een voorbeeld is burenruzies.

6. Conclusie en aanbevelingen

In 2025 is gebleken dat het aantal uitingen van ongenoegen is gestegen. Dit is logisch in het licht van een steeds kritischere en mondigere klagers in een samenleving die steeds meer verhard. In deze context is het dan ook goed dat de focus van de klachtenbemiddelaar zich meer richt op de manier van het succesvol benaderen van klagers die klagen. Klagers gebruiken ook vaker meerdere (juridische) procedures tegelijk om hun punt te maken. Niet al deze procedures zijn op zijn plaats gezien de bedoeling van de wetgever.

Ook is opnieuw gebleken dat de meeste uitingen van ongenoegen informeel, vroegtijdig en laagdrempelig worden behandeld en opgelost. Daarbij staat de wens voor een inhoudelijke oplossing en aandacht voor emoties en/of situatie van de klager centraal. De combinatie van het bemiddelen of uitleg geven van een oplossing met aandacht voor emoties en de positie van de klager, maakt dat de informele aanpak goed werkt en een centrale plek in het klachtproces verdient.

In 2025 is gebleken dat het aantal formele klachten is gedaald. Per formele klacht is de complexiteit en omvang van de klacht wel toegenomen. Een belangrijke kanttekening is dat de klachtenbemiddelaar zichtbaar is in de organisatie. De beklagde collega ondersteunt de klachtafhandeling met een inhoudelijke bijdrage. De klachtenbemiddelaar ondersteunt in het (juridische) klachtenproces.

In 2025 heeft de ombudscommissie voor het laatst gefunctioneerd als tweedelijns klachten instituut. De Nationale ombudsman neemt deze taak over.

Gelet hierop zijn er twee aanbevelingen die de klachtenbemiddelaar- en behandelaar doen voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

1. Zorg voor brede borging dat medewerkers, klagers in een vroeg stadium (laten) informeren over welke procedures aan de orde zijn.
2. Handhaaf de kritische voorvraag of de gemeente wel een rol heeft bij individuele kwesties tussen klagers onderling. Bestendig de uitkomst van het antwoord op de voorvraag.