

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2023

Redactie: Mevrouw E.M. Kokke (klachtencoördinator)
Mevrouw N.L.M. Pol (klachtencoördinator)

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	blz. 3
2.	Samenvatting	blz. 3
3.	Het klachtrecht	blz. 4
3.1	Waarom is het klachtrecht	blz. 4
3.2	Wie mag een klacht indienen	blz. 4
3.3	Over wie mogen zij klagen	blz. 4
3.4	Waarover mogen zij klagen	blz. 5
4.	Hoe gaat de procedure in z'n werk?	blz. 6
5.	Aantal klachten gemeente Wijchen	blz. 7
5.1	Aantal klachten per domein/bestuursorgaan	blz. 7
5.2	Aantal klachten per soort	blz. 9
5.3	Omschrijving van de klachten	blz. 9
5.4	Hoe hebben we de klachten behandeld?	blz. 10
6.	De Gemeentelijke ombudsman	blz. 11
7.	Conclusie	blz. 12

1. Inleiding

De gemeente Wijchen is er voor haar inwoners, bedrijven en organisaties. De gemeente doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Ons doel is dat inwoners en ondernemers tevreden zijn met onze dienstverlening. Meestal lukt dat. Soms is dat niet zo. Als inwoners of ondernemers niet tevreden zijn, kunnen zij een klacht indienen. Hoe wij als gemeente klachten moeten behandelen, staat in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). De Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen regelt vervolgens specifiek hoe wij als gemeente met klachten omgaan.

Alle klachten leggen wij vast. Elk jaar maken we het overzicht van de binnengekomen klachten bekend in een jaarverslag. Dat moet volgens de Awb. We gebruiken het jaarverslag ook om onze dienstverlening te verbeteren.

Voor u ligt het Jaarverslag interne klachtbehandeling gemeente Wijchen 2023. In dit jaarverslag vindt u hoeveel klachten we hebben ontvangen en over welk domein/bestuursorgaan. Ook beschrijven we om welke type klacht het gaat en hoe de klacht is behandeld.

Wijchen, 30 april 2024

Mevrouw E.M. Kokke en N.L.M. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

We ontvingen in 2023 drieënveertig klachten. Dat zijn er twee minder dan in 2022. Van deze drieënveertig klachten zijn vijfentwintig klachten volgens de klachtenverordening behandeld. Er is één klacht uit 2021 afgehandeld én twee klachten uit 2022. Bijna alle klachten werden informeel opgelost. Slechts twee klachten zijn behandeld volgens de formele klachtenregeling. We hebben alle klachten dit jaar afgehandeld.

In 2023 was er sprake van een veelvuldige klager. Dertien klachten kwamen van dezelfde persoon. Eind 2022 hadden we ook al twee klachten van deze klager ontvangen. Deze zijn in 2023 afgehandeld. Van deze in totaal vijftien klachten zijn er slechts drie als klacht behandeld. Twaalf klachten betroffen namelijk geen klachtwaardige gedraging.

Bij alle behandelde klachten hebben we de betrokken medewerkers gesproken. Ook hebben we afspraken gemaakt over verbeteringen. Belangrijk advies blijft dat iedereen in de organisatie zich professioneel opstelt en gedraagt tegenover inwoners.

De aanbevelingen van vorig jaar blijven ook voor dit jaar van toepassing. Het is belangrijk dat medewerkers en bestuurders aandacht blijven houden voor hun manier van communiceren richting inwoners en ondernemers binnen de gemeente Wijchen. Communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect. Medewerkers en bestuurders moeten zich ervan bewust zijn dat de inwoner afhankelijk is van de gemeente. Zij kunnen met (aan)vragen die zij moeten doen of hebben vaak niet ergens anders terecht.

Er wordt veel van medewerkers en bestuurders verwacht. Zij zijn professionals en moeten communicatief, empathisch en flexibel zijn in het contact met de inwoners en ondernemers. Dit is mogelijk als de medewerker en bestuurder zich hier bewust van zijn.

3. Het klachtrecht

Iedereen kan een klacht indienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich heeft gedragen. De gedraging hoeft niet tegen de klager zelf te zijn gericht.

Klachtbehandeling staat in Hoofdstuk 9 van de Awb. Hierin staan minimumvereisten waaraan de behandeling van klachten moet voldoen. Bij deze eisen wordt uitgegaan van de eisen die de Nationale Ombudsman heeft beschreven. De eisen gaan over de manier waarop bestuursorganen met klachten om moeten gaan.

Een klager moet een klacht eerst indienen bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. De klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Het kan zijn dat de klager niet tevreden is over het resultaat van deze interne behandeling. De klager kan de klacht dan voorleggen aan de Gemeentelijke ombudsman.

3.1 Waarom is het klachtrecht er?

Het klachtrecht kent een aantal functies. Dit zijn functies voor de kwaliteit van dienstverlening in algemene zin en voor de relatie tussen de overheid en inwoners. Het gaat om de volgende functies:

1. Genoegdoeningfunctie (voor de inwoner)

Het klachtrecht kan voor de inwoner meehelpen bij het krijgen van genoegdoening voor onheuse bejegening door de overheid. Genoegdoening kan bestaan uit het aanbieden van excuses. Het kan ook verder gaan, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een bloemetje aan iemand die met een goede reden klaagt.

2. Legitimiteitsfunctie

Voor de overheid is het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure te zien als bestuurlijke betamelijkheid. Daarmee wordt invulling gegeven aan fundamentele rechtsbeginselen. Het uitgangspunt van de 'dienende' overheid is daarbij een belangrijk beginsel. Inwoners ontlenen er het vertrouwen aan dat de overheid hen serieus neemt. Daardoor gaat van de klachtregeling een zekere legitimerende werking uit. De behandeling van een klacht kan leiden tot herstel van vertrouwen van de inwoner in de overheid.

3. Leerfunctie (voor de overheid)

Goed onderzoek naar de klachten heeft een belangrijk leereffect. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de kwaliteit van de dienstverlening. Daardoor kunnen fouten worden hersteld. Ook kunnen zwakke punten binnen de organisatie worden weggenomen of verbeterd.

3.2 Wie mag een klacht indienen?

Iedereen die met de gemeente Wijchen te maken heeft gehad, kan een klacht indienen over gedragingen. Personen, maar ook bedrijven en organisaties kunnen klagen.

3.3 Over wie mogen zij klagen?

Iedereen mag klagen over gedragingen van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, wethouders, de griffier, medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen en medewerkers van de griffie. De klachtenverordening regelt ook dat er geklaagd kan worden over medewerkers en/of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen, in uitoefening van hun functie voor de gemeente Wijchen (mandaatgever).

3.4 Waarover mogen zij klagen?

Klagers kunnen klagen over gedragingen van medewerkers of bestuurders van de gemeente Wijchen. Hierbij kan gedacht worden aan:

- een onjuiste behandeling met betrekking tot omgangsvormen en fatsoen;
- het niet (op tijd) beantwoorden van brieven of e-mails;
- het niet geven van informatie waar iemand om vraagt;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tonen tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met gegevens en informatie die iemand heeft gegeven.

Er kan niet geklaagd worden over:

- Meldingen: meldingen over ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. kapotte straatverlichting, losse tegels of niet opgehaald vuilnis).
- Bezwaar- en beroepschriften: wanneer iemand het niet eens is met (de inhoud van) een besluit.
- Beleid: besluiten van het college of de raad om op een bepaalde manier invulling te geven aan publieke taken.

Een klager kan geen gebruik maken van de klachtenregeling als:

- het een klacht betreft die al eerder is behandeld volgens het klachtrecht; of
- de klacht over een gedraging gaat die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.

4. Hoe gaat de procedure in z'n werk?

Een klager kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Iemand die mondeling klaagt, doet dat bij de persoon waarover de klacht gaat. Als hij/zij niet tevreden is met het antwoord, kan hij/zij contact opnemen met de klachtencoördinatoren.

Een klacht proberen we eerst informeel op te lossen met de klager en de persoon waarover de klacht gaat. Vaak is het aanbieden van excuses of nadere uitleg van de medewerker voldoende voor de klager.

Lukt dat niet, dan wordt de klacht formeel behandeld door de klachtbehandelaar. Samen met de klachtencoördinator gaat de klachtbehandelaar praten met de klager en met de persoon waarover geklaagd wordt. Van deze gesprekken worden beknopte verslagen gemaakt. Aan de hand van de gesprekken neemt de klachtbehandelaar een beslissing op de klacht. In de beslissing staan de resultaten van het onderzoek, de gemotiveerde beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De beslissing op de klacht wordt aan de klager en beklagde verstuurd. Als de klager het nog niet eens is met de beslissing en behandeling van de klacht, dan kan de klager naar de Gemeentelijke ombudsman.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

5 Aantal klachten gemeente Wijchen

We ontvingen in 2023 drieënveertig klachten. Dit zijn er twee minder dan in 2022. Van deze drieënveertig klachten zijn vijftientwintig klachten volgens de klachtenverordening behandeld. Zeventien klachten hebben we niet in behandeld omdat het geen klachten waren volgens de klachtenverordening. Eén klacht werd door de klager ingetrokken en is daarom ook niet behandeld.

Er is één klacht uit 2021 afgehandeld én twee klachten uit 2022. In totaal zijn er achtentwintig klachten behandeld in 2023.

In 2023 zijn er geen klachten binnen gekomen over anderen dan de gemeente, zoals bedrijven die voor de gemeente werken.

In 2023 was er sprake van een veelvuldige klager. Dertien klachten kwamen van dezelfde persoon. Eind 2022 hadden we ook al twee klachten van deze klager ontvangen, deze zijn in 2023 afgehandeld. Van deze in totaal vijftien klachten zijn slechts drie klachten behandeld. Twaalf klachten betroffen namelijk geen klachtwaardige gedraging.

Alleen de door de klachtencoördinatoren behandelde klachten worden in dit jaarverslag genoemd.

Van de achtentwintig behandelde klachten hebben we zesentwintig klachten op de informele manier afgedaan. Twee klachten zijn afgedaan op de formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb. Alle klachten hebben we in 2023 afgerond.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verlagjaar	Aantal ingediende klachten	Aantal ingetrokken klachten	Aantal klachten doorgestuurd naar derden	Aantal niet klachtwaardige klachten	Aantal behandelde klachten
2023	43	1	0	17	28 (25 uit 2023, 2 uit 2022 en 1 uit 2021)
2022	45	0	6	8	31
2021	48	-	-	-	-
2020	39	-	-	-	-
2019	32	-	-	-	-

Sinds 2022 wordt er in het jaarverslag meer onderscheid gemaakt tussen de ontvangen klachten en de behandelde klachten. Daarom is de tabel voor 2021 niet ingevuld.

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de in behandeling genomen klachten. Er wordt een verdeling gemaakt per domein en in de soort klacht. Tot slot wordt ingegaan op de afdoening van de klachten. Per domein worden de binnengekomen klachten nog nader beschreven.

5.1. Aantal klachten per domein/bestuursorgaan

De Werkorganisatie Druten Wijchen is onderverdeeld in vijf domeinen. Hieronder verdelen we de klachten per domein. Ook kijken we naar de klachten die zijn behandeld over de bestuursorganen (gemeenteraad, college, wethouders, griffier).

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2023 geen klachten behandeld.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2023 acht klachten behandeld. Twee klachten hadden betrekking op team Grondzaken, één klacht op team Verkeer, twee op team Ruimtelijk beheer, twee op team Juridische Advisering Fysieke Leefomgeving en één op team Gebiedsontwikkeling.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn in 2023 achttien klachten behandeld, waarvan één uit 2022. Twee klachten hadden betrekking op het Klantcontactcentrum, zeven op het Sociale wijkteam Wijchen, drie op team Handhaving, vier op team Fysiek en twee op team Burgerzaken.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2023 twee klachten behandeld, waarvan één uit 2022. Beide klachten hadden betrekking op team Openbare Orde en Veiligheid.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2023 twee klachten behandeld, waarvan één uit 2021. Eén klacht had betrekking op team Werk en Inkomen en één klacht had betrekking op team WMO-jeugd en gezondheid.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

College

Over het college zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

Over één individuele wethouder is in 2023 een klacht binnengekomen.

Griffier

Over de griffier zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2023

Afdeling	2023	2022
Gemeenteraad	0	0
College	0	2
Wethouder	1	2
Burgemeester	0	1
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	18	20
Domein Fysieke Leefomgeving	8	12
Domein Bedrijfsvoering	0	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	2	1
Domein Sociale leefomgeving	2	1
Niet onder te verdelen	0	0
Totaal	31	39

Drie klachten hadden betrekking op twee domeinen/wethouder.

5.2 Aantal klachten per soort

We verdelen de klachten in een aantal soorten. Per soort klacht geven we eerst een uitleg. Daarna volgen de aantallen per soort klacht (tabel 3). Sommige klachten vallen in meer groepen. Daardoor kan het aantal klachten in tabel 3 groter zijn dan het aantal dat we hebben behandeld (tabel 1).

1. Correcte afhandeling:

Denk hierbij aan het niet volgen van procedures, lange wachttijden en trage afhandeling.

2. Bejegening engere zin/gedrag:

Denk aan onbehoorlijk en onfatsoenlijk gedrag. Als de burger zich beledigd voelt of niet netjes of onredelijk behandeld.

3. Informatieverstrekking:

Dit zijn klachten over het niet of niet op tijd geven van de gevraagde informatie. Ook vallen hier klachten onder die gaan over het geven van onjuiste informatie.

4. Beleidsklachten:

Inwoners of ondernemers die het niet eens zijn met het beleid van de gemeente, kunnen daarover klagen, maar de klachten vallen niet onder de klachtenregeling. We schrijven de klachten wel op, maar ze worden niet behandeld.

5. Overig:

Alle klachten die niet bij een van de soorten hierboven thuishoren.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2023	2022
Correcte afhandeling	16	22
Bejegening in engere zin/gedrag	11	7
Informatieverstrekking	2	9
Beleidsklachten	0	0
Overig	1	0

Twee klachten hadden betrekking op twee categorieën en één klacht op drie categorieën.

5.3 Omschrijving van de klachten

Hieronder volgt een korte omschrijving van de klachten. We behandelen alle klachten vertrouwelijk. Daarom staan er geen namen in dit jaarverslag; niet van klagers en niet van medewerkers of bestuurders waarover geklaagd wordt.

Domein Fysieke leefomgeving

Over dit domein zijn acht klachten behandeld. Vijf klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (geen communicatie, niet ingaan op hulpvraag, partijdigheid), twee klachten over de bejegening in engere zin/gedrag (geen goede communicatie) en één klacht over overig (integriteit).

De klachten zijn door middel van een gesprek en waar nodig excuses naar wens afgehandeld. Eén klacht is door de formele behandeling afgehandeld. Deze klacht is gegrond verklaard.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn achttien klachten behandeld, waarvan één uit 2022. Negen klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (niet bereikbaar, niet geholpen, niet gehoord voelen), zeven klachten hadden betrekking op bejegening in engere zin/gedrag (manier van communiceren/aanspreken). Eén klacht had betrekking op correcte afhandeling en bejegening in engere zin/gedrag en één klacht had betrekking op correcte afhandeling en informatieverstrekking.

Klachten over het Sociaal wijkteam zijn opgepakt door de teamcoördinator. Er hebben in alle gevallen gesprekken plaatsgevonden tussen de klager en de teamcoördinator. Hiermee zijn de klachten naar tevredenheid opgelost. De overige klachten zijn door middel van een nadere uitleg, waar nodig excuses of alsnog snelle afwikkeling van de aanvraag naar tevredenheid opgelost.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn twee klachten behandeld, waarvan één uit 2022. Eén klacht had betrekking op correcte afhandeling (niet ingaan op hulpvraag) en één klacht had betrekking op bejegening engere zin/gedrag (manier van aanspreken). Eén klacht is naar wens afgehandeld door met klager en medewerker in gesprek te gaan en tot een nieuw plan van aanpak te komen. De andere klacht is met een uitleg aan de klager naar wens afgehandeld.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn twee klachten behandeld, waarvan één uit 2021. Eén klacht had betrekking op informatieverstrekking (niet de gevraagde informatie krijgen) en één klacht op correctie afhandeling (geen reactie ontvangen). Eén klacht is naar wens afgehandeld door met de klager in gesprek te gaan. Eén klacht is door middel van de formele klachtbehandeling afgehandeld. De klacht is grotendeels gegrond verklaard.

Wethouder

Over één individuele wethouder is een klacht behandeld in 2023. Deze klacht had betrekking op correcte afhandeling (geen contact opnemen). De klacht is middels de formele behandeling afgehandeld. De klacht is gegrond verklaard.

5.4 Hoe hebben we de klachten behandeld?

In tabel 4 staat hoe we de klachten hebben afgehandeld. Het valt op dat we de meeste klachten informeel hebben kunnen afhandelen. Met een gesprek of uitleg waren de klagers tevreden. Van de achtentwintig behandelde klachten hebben we slechts twee klachten volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Alle klachten zijn met de medewerkers waarover het ging besproken. Dat geldt ook voor de klachten die ongegrond waren of die we met een gesprek hebben opgelost.

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	2023	2022
Ongegrond	0	1
Gegrond	1	0
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1
Niet in behandeling genomen	17	8
Ingetrokken	1	0
Anders afgedaan	26	29
In behandeling	0	3
Totaal	46	42

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2023	2022
Formeel	2	2
Informeel	26	29
Totaal	28	31

6. De Gemeentelijke ombudsman

Iedere gemeente is verplicht een ombudsvoorziening in te stellen (artikel (9:18 van de Awb en artikel 81p van de Gemeentewet). De Gemeentelijke ombudsman van de gemeente Wijchen is mr. M.J. van Dasselaar. Haar plaatsvervanger is mr. L.B.F.M. Hellwig. De Gemeentelijke ombudsman is onafhankelijk.

Als de klager het niet eens is met hoe de gemeente de klacht heeft behandeld, kan hij/zij naar de Gemeentelijke ombudsman stappen.

De Gemeentelijke ombudsman maakt zelf ook een jaarverslag. Wij bieden u haar verslag tegelijk met dit jaarverslag aan.

7. Conclusie

Er zijn drieënveertig klachten ingediend in 2023, dit zijn er twee minder dan in 2022. Van de drieënveertig klachten zijn vijfentwintig klachten behandeld. Naast de vijfentwintig klachten van 2023 zijn er nog twee klachten uit 2022 behandeld en één klacht uit 2021. In totaal zijn er in 2023 achtentwintig klachten behandeld. Ten opzichte van 2022 zijn er in 2023 zes klachten minder behandeld.

Er is dus een daling te zien in het aantal klachten dat door de gemeente Wijchen is behandeld afgelopen jaar.

Het valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts twee klachten zijn volgens de formele klachtenregeling behandeld, waarvan één klacht uit 2021 dateert. Alle binnengekomen en nog openstaande klachten zijn in 2023 afgehandeld.

Alle behandelde klachten zijn besproken met de betrokken medewerkers. Ook zijn afspraken gemaakt hoe sommige zaken beter kunnen gaan. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners en dat iedereen zich houdt aan gemaakte afspraken. Medewerkers en bestuurders moeten zich ervan bewust zijn dat inwoners afhankelijk zijn van de gemeente voor bepaalde dienstverlening. Zij kunnen met (aan)vragen vaak niet ergens anders terecht.

Het goed en tijdig communiceren is ook een belangrijk aandachtspunt. Gemaakte afspraken moeten nagekomen worden.

De conclusie is dat een goede en duidelijke manier van communiceren blijvend onder de aandacht moet worden gebracht bij medewerkers en bestuurders. Het is belangrijk dat iedereen aandacht heeft en houdt voor houding en gedrag richting inwoners. Daarnaast moet iedereen zich houden aan gemaakte afspraken. Duidelijke en tijdige communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect.

Om dit onder de aandacht te brengen en te houden, wordt dit jaarverslag ook binnen de organisatie gedeeld. Daarnaast wordt ook het Management Team verzocht het verslag bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt een stuk bewustwording gecreëerd.