

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2024

Redactie: De heer W.R.A. Smeets (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. 4
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. 8
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 2024. 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, 2 april 2025
W. Smeets, klachtencoördinator
N. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

In 2024 hebben wij vierendertig klachten ontvangen, een daling van negen klachten ten opzichte van 2023. Van deze vierendertig klachten vielen er twintig binnen het kader van onze klachtenverordening. Twaalf klachten vielen buiten de reikwijdte van de klachtenverordening. Twee klachten gingen over andere organisaties en zijn naar deze organisaties doorgestuurd.

Van de behandelde klachten zijn er achttien op informele wijze opgelost door middel van gesprekken en bemiddeling. Twee klachten vroegen om een formele behandeling, waarvan één gegrond is verklaard en één gedeeltelijk gegrond is verklaard.

Bij de behandeling van elke klacht hebben we nauw samengewerkt met de betrokken medewerkers. Deze gesprekken hebben geleid tot concrete verbeterafspraken. Een belangrijke rode draad blijft de professionele en actieve houding in het contact met onze inwoners.

De ervaringen van dit jaar onderstrepen opnieuw het belang van effectieve communicatie bij het voorkomen en oplossen van klachten. Als gemeente vervullen we een unieke rol: inwoners en ondernemers zijn voor veel zaken van ons afhankelijk. Dit brengt een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee. Van onze medewerkers en bestuurders wordt verwacht dat zij zich hier bewust van zijn en zich communicatief vaardig, empathisch en flexibel opstellen in hun contacten met inwoners en ondernemers.

Door actief in te zetten op deze vaardigheden en bewustwording binnen onze organisatie, werken we continu aan het verbeteren van onze dienstverlening en het vertrouwen van onze inwoners.

3. Het klachtrecht

Het klachtrecht is een essentieel onderdeel van onze democratische rechtsstaat. Iedereen kan een klacht indienen over gedragingen van een medewerker of bestuurder van onze gemeente. Deze gedragingen hoeven niet direct tegen de klager zelf gericht te zijn.

De wettelijke basis voor klachtbehandeling ligt in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze basis is aangevuld met de gemeentelijke Verordening interne en externe klachtbehandeling. Een klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Is een klager niet tevreden over deze interne behandeling, dan staat de weg naar de Gemeentelijke Ombudsman open.

3.1 Waarom is het klachtrecht er?

Het klachtrecht vervult drie belangrijke 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 klachtenverordening 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 organisatie)

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 kan een klacht indienen?

Iedereen die met de gemeente Wijchen te maken heeft gehad, kan een klacht indienen. Dit geldt voor zowel particulieren als bedrijven en organisaties.

3.3 Over wie kan men klagen?

Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, wethouders, de griffier en medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen en medewerkers van de griffie. Ook over medewerkers en personen die onder verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen werken voor de gemeente Wijchen kan worden geklaagd.

3.4 Waarover kan men klagen?

Klachten kunnen gaan over gedraging van medewerkers of bestuurders van de gemeente Wijchen. Hierbij kan worden gedacht aan:

- Onheuse behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen
- Het uitblijven van (tijdige) reacties op brieven of e-mails
- Het niet verstrekken van gevraagde informatie
- Het niet nakomen van toezeggingen

- Onvoldoende bereidheid tot het herstellen van fouten
- Onzorgvuldige omgang met verstrekte gegevens en informatie

Er kan niet geklaagd worden over:

- Ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. kapotte straatverlichting, losse tegels of niet opgehaald vuilnis). Hiervoor kan een melding gemaakt worden.
- De inhoud van een besluit. Daar is de bezwaar- of beroepsprocedure voor.
- Beleid. Besluiten van het college of de raad om op een bepaalde manier invulling te geven aan publieke taken.

De klachtenverordening kan verder niet worden gebruikt als:

- De klacht al eerder via het klachtrecht is behandeld
- De gedraging meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden

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

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij een mondelinge klacht wendt de klager zich vaak eerst tot de persoon waarover de klacht gaat. Wanneer dit gesprek niet tot tevredenheid leidt, kan contact worden opgenomen met de klachtencoördinatoren.

Wij streven ernaar om klachten eerst informeel op te lossen door middel van gesprekken tussen de klager en de betrokken persoon. In veel gevallen blijkt het aanbieden van excuses of een nadere toelichting door de medewerker voldoende voor de klager.

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk blijkt, 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 beklaagde 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

In 2024 hebben wij vierendertig klachten ontvangen. Dit is een daling van negen klachten ten opzichte van 2023, toen we drieënveertig klachten ontvingen. Van deze vierendertig klachten hebben we er twintig volgens de klachtenverordening behandeld.

Twaalf klachten hebben we niet in behandeling genomen, omdat ze niet vielen onder de klachtenverordening. Twee klachten zijn doorgestuurd naar andere organisaties. Deze veertien klachten worden verder niet in dit jaarverslag besproken.

Vorig jaar zijn er achtentwintig klachten behandeld. In 2024 zijn er dus acht klachten minder behandeld ten opzichte van het voorgaande jaar.

In dit jaarverslag worden alleen de door de klachtencoördinatoren behandelde klachten genoemd.

Van de twintig behandelde klachten hebben we achttien klachten op een informele manier afgedaan. Twee klachten zijn afgedaan op de formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten	Aantal ingetrokken klachten	Aantal klachten doorgestuurd naar bevoegde organisatie	Aantal niet klachtwaardige klachten	Aantal behandelde klachten
2024	34	0	2	12	20
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/bestuuorsorgaan

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

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2024 zeven klachten behandeld. Hiervan hadden er zes betrekking op het team Ruimtelijk beheer en één op het team Gebiedsinrichting.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn er in 2024 twaalf klachten behandeld. Dit is het domein met de meeste intensieve contacten met inwoners. Acht klachten hadden betrekking op het Sociaal Team, één op team Fysiek, één op team Burgerzaken, één op team Onderwijs en één op team Inkomen en ondersteuning.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is in 2024 één klacht behandeld. Deze had betrekking op team Wmo, jeugd en gezondheid.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

College van burgemeester en wethouders

Over het college zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester is zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

Over individuele wethouders zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Griffier

Over de griffier zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2023

Afdeling	2024	2023	2022
Gemeenteraad	0	0	0
College	0	0	2
Wethouder	0	1	2
Burgemeester	0	0	1
Griffier	0	0	0
Domeinmanager	0	0	0
Domein Publiekszaken	12	18	20
Domein Fysieke Leefomgeving	7	8	12
Domein Bedrijfsvoering	0	0	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	2	1
Domein Sociale leefomgeving	1	2	1
Niet onder te verdelen	0	0	0
Totaal	20	31	39

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. Communicatie:

Denk aan onbehoorlijke, onfatsoenlijke of slechte communicatie.

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 klachtenverordening. 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	2024	2023	2022
Correcte afhandeling	6	16	22
Communicatie	13	11	7
Informatieverstrekking	0	2	9
Beleidsklachten	0	0	0
Overig	1	1	0

5.3 Omschrijving van de klachten

Hieronder 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. De onderstaande klachten zijn informeel behandeld, tenzij anders vermeld.

Domein Fysieke leefomgeving

Over dit domein zijn zeven klachten behandeld. Drie hiervan hadden betrekking op de correcte afhandeling. Drie hadden betrekking op de manier van communicatie. Van deze drie is er één formeel behandeld. Eén klacht viel in de categorie overig. Hierbij was schade ontstaan door aan een eigendom van een inwoner. De schade hiervan is vergoed.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn twaalf klachten behandeld. Tien hiervan hadden betrekking op de manier van communicatie. Twee klachten zagen op de correcte afhandeling.

Klachten over het Sociaal Team zijn informeel opgepakt door de teamcoördinator van het Sociaal Team. In alle gevallen heeft contact plaatsgevonden tussen de klager en de teamcoördinator. De overige informele klachten zijn door middel van een nadere uitleg of het alsnog snel oppakken van het verzoek naar tevredenheid opgelost. Eén klacht over het Sociaal Team is in de formele procedure behandeld.

Domein Sociale leefomgeving

Over dit domein is één klacht ontvangen. Deze klacht zag op de correcte afhandeling.

5.4 Hoe hebben we de klachten behandeld?

Alle klachten die binnen de kaders van de klachtenverordening vallen, hebben we in behandeling genomen. We streven ernaar om klachten zoveel mogelijk informeel op te lossen.

In tabel 4 staat hoe we de klachten hebben afgehandeld.

Het valt op dat we ook dit jaar de meeste klachten informeel hebben kunnen afhandelen. Met een gesprek of nadere uitleg waren de meeste klagers tevreden. Van de vierendertig ontvangen klachten hebben we twintig klachten behandeld. Hiervan zijn er twee formeel volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Van deze formele klachten is één klacht gegrond verklaard en één klacht is nog in behandeling.

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	2024	2023	2022
Ongegrond	0	0	1
Gegrond	1	1	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0	1	1
Niet in behandeling genomen	14	14	8
Ingetrokken	0	1	0
Anders afgedaan	18	26	29
In behandeling	1	0	3
Totaal	34	43	42

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2024	2023	2022
Formeel	2	2	2
Informeel	18	26	29
Totaal	20	28	31

6. De Gemeentelijke ombudsman

Elke gemeente heeft de wettelijke verplichting een ombudsvoorziening in te stellen. Deze verplichting is vastgelegd in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 81p van de Gemeentewet. Voor de gemeente Wijchen vervult mevrouw mr. M.J. van Dasselaar de rol van Gemeentelijke ombudsman, met mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig als haar plaatsvervanger.

De Gemeentelijke ombudsman functioneert als onafhankelijke instantie en vormt een essentiële schakel in onze klachtenprocedure. Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, staat de weg naar de Gemeentelijke ombudsman open voor een onafhankelijke beoordeling.

De Gemeentelijke ombudsman stelt jaarlijks een eigen verslag op waarin zij haar werkzaamheden en bevindingen documenteert. Dit verslag bieden wij u tegelijk met dit jaarverslag aan.

7. Conclusie

In 2024 is er een duidelijke afname te zien in het aantal ingediende klachten ten opzichte van voorgaande jaren. Met vierendertig klachten ligt het aantal negen klachten lager dan in 2023 en acht klachten lager dan in 2022. Van deze vierendertig klachten zijn er twintig in behandeling genomen, wat eveneens een daling betekent vergeleken met de achtentwintig behandelde klachten in 2023.

Het is positief om te constateren dat negentig procent van de behandelde klachten (achttien van de twintig) via de informele weg kon worden opgelost. Dit wijst op een constructieve houding van zowel onze medewerkers als de klagers zelf. De informele aanpak, waarbij we inzetten op gesprek en uitleg/excuses, blijkt effectief te zijn in het herstellen van vertrouwen en het vinden van oplossingen.

Opvallend is de verschuiving in de aard van de klachten. Waar in voorgaande jaren de nadruk lag op correcte afhandeling, zien we in 2024 een toename in klachten over de communicatie. Dit signaal nemen we serieus en geeft aanleiding tot extra aandacht voor de wijze waarop we als gemeentelijke organisatie communiceren met onze inwoners.

Het domein Publiekszaken, en daarbinnen specifiek het Sociaal Team, blijft het meest kwetsbaar voor klachten. Dit is begrijpelijk gezien de intensieve contacten die dit team heeft met inwoners in vaak complexe situaties. De teamcoördinator van het Sociaal Team speelt een belangrijke rol in het tijdig signaleren en oplossen van mogelijke klachten.

Voor 2025 blijven goede communicatie, professionele houding en het nakomen van afspraken de belangrijkste aandachtspunten. De daling in het aantal klachten is bemoedigend, maar we blijven alert. Elke klacht biedt ons de mogelijkheid om onze dienstverlening verder te verbeteren en het vertrouwen van onze inwoners in de gemeente Wijchen te versterken.

Dit jaarverslag wordt binnen de organisatie gedeeld om het bewustzijn rond klachtbehandeling te vergroten. Het Management Team wordt verzocht het verslag onder de aandacht te brengen van alle medewerkers. Deze terugkoppeling draagt bij aan een cultuur waarin leren van klachten centraal staat en waarin onze dienstverlening continu wordt verbeterd.