

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2020

Redactie: Mevrouw mr. K. Turk, klachtencoördinator
Datum: 30 maart 2021

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	blz. 3
2.	Behandeling van klachten (intern)	blz. 4
2.1	Algemeen	blz. 4
2.2	De functies van het klachtrecht	blz. 4
2.3	Procedure	blz. 5
3.	Resultaten 2020 (intern)	blz. 6
3.1	Klachten onderverdeeld per domein	blz. 6
3.2	Klachten onderverdeeld per categorie	blz. 8
3.3	Omschrijving van de klachten	blz. 8
3.4	Afdoening van de klachten	blz. 9
4.	Behandeling van klachten bij de Gemeentelijk Ombudsman	blz. 11
5.	Conclusie en aanbevelingen	blz. 12

1. Inleiding

De gemeente doet er alles aan haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij richten ons op de tevredenheid van onze inwoners, bedrijven en instellingen over de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast richten wij ons ook op de betrokkenheid van onze inwoners bij de uitvoering en totstandkoming van het gemeentelijk beleid.

In de meeste gevallen verloopt deze dienstverlening naar tevredenheid. Soms loopt het anders en dient men een klacht in. Het is vervolgens aan ons om na te gaan wat wij van deze klachten kunnen leren en om onze dienstverlening hierop aan te passen. Dat is echter niet altijd mogelijk. Uiteindelijk is veel van wat wij doen mensenwerk en kunnen hier nu eenmaal fouten bij gemaakt worden. Het is de uitdaging om deze fouten tot een minimum te beperken.

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

Klachtbehandeling is opgenomen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Hierin zijn onder andere minimumvereisten opgenomen waaraan de behandeling van klachten moet voldoen. Deze eisen zijn ontleend aan de eisen die de Nationale Ombudsman in de loop der jaren heeft geformuleerd over de wijze waarop bestuursorganen met klachten dienen om te gaan.

Een klacht wordt in eerste instantie ingediend bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. Hierop volgt de zogenaamde interne behandeling van de klacht. Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne behandeling, kan deze vervolgens de klacht voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

In de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen is voor de verslagperiode geregeld hoe de gemeente met klachten moet omgaan.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. De geregistreerde klachten worden, overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, jaarlijks gepubliceerd. Voor u ligt dan ook het Jaarverslag interne Klachtbehandeling 2020 van de gemeente Wijchen.

U leest onder meer hoeveel schriftelijke klachten er zijn ontvangen per domein of bestuursorgaan, om welk type klacht het gaat en hoe de klachten zijn afgedaan. In dit jaarverslag wordt tevens een aanbeveling gedaan.

Het gaat bij klachten niet alleen om het volgen van de juiste procedure, maar nog veel meer om het oplossen van het probleem, het herstellen van het vertrouwen van de klager in de gemeente en om het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een soortgelijke klacht weer wordt ingediend. Een gemeente kan leren van de door haar ontvangen klachten. Zo kan naar aanleiding van klachten worden bekeken op welke punten de dienstverlening verbetering behoeft.

Ook na het ontstaan van de Werkorganisatie Druten Wijchen is het klachtrecht bij de gemeentes zelf gebleven.

2. Behandeling van klachten (intern)

2.1 Algemeen

In 2020 gold in de gemeente Wijchen de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen.

Deze regeling is bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele wethouders, de griffier, medewerkers van de griffie. Verder is de regeling bedoeld voor de medewerkers en/of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten-Wijchen, in de uitoefening van hun functie voor de gemeente Wijchen (mandaatgever). Het gaat hierbij dus om gedragingen.

Bij klachten over onjuiste behandeling kan worden gedacht aan:

- een onjuiste behandeling met betrekking tot omgangsvormen en fatsoen;
- het niet (tijdig) beantwoorden van correspondentie;
- het niet verstrekken van informatie waarom is verzocht;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tonen tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met de gegevens en mededelingen die men heeft verstrekt.

Het klachtrecht heeft geen betrekking op:

- meldingen: meldingen ten aanzien van ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. defecte straatverlichting, losse stoeptegels of niet opgehaald vuilnis);
- bezwaar- en beroepschriften: Wanneer men het niet eens is met (de inhoud van) een besluit;
- beleid: besluiten van het college of de raad om op een bepaalde wijze invulling te geven aan publieke taken.

Geen gebruik kan worden gemaakt van de klachtenregeling als:

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

2.2 De functies van het klachtrecht

Het klachtrecht kent een aantal functies voor de kwaliteit van dienstverlening in algemene zin en de verhouding tussen de overheid en inwoners. Het betreft de volgende functies:

1. Genoegdoeningfunctie (voor de burger)
Vanuit de burger kan het klachtrecht een bijdrage leveren aan het verkrijgen van genoegdoening (in welke vorm dan ook) in verband met onheuse bejegening door de overheid. Die genoegdoening kan bestaan uit het aanbieden van excuses, maar kan ook verder gaan, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een bloemetje aan een terecht klagende burger.
2. Legitimizeitsfunctie
Vanuit de positie van de overheid is het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure te beschouwen 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. Bij een mogelijke vertrouwensbreuk tussen de overheid en burger kan de behandeling van een klacht leiden tot herstel van vertrouwen.

3. Leerfunctie (voor de overheid)

Zorgvuldig onderzoek naar de klachten heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening leveren klachten concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur kan naar aanleiding van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen of te verbeteren.

2.3 Procedure

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden in eerste instantie afgedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke indiening van de klacht. De klachtencoördinator kan de klager ook behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht.

De mondelinge klachten worden in dit jaarverslag niet behandeld.

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt eerst geprobeerd om deze informeel op te lossen. Soms is het aanbieden van excuses of het alsnog in contact komen met een medewerker al voldoende voor de klager.

Wanneer informeel oplossen niet lukt of door de klager niet gewenst is, worden de klachten conform de regeling in principe behandeld door de klachtbehandelaar.

De klachtbehandelaar wordt ondersteund door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat informatie over de behandelingsprocedure van de klacht.

De klachtbehandelaar voert samen met de klachtencoördinator gesprekken met de klager en met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Van deze gesprekken wordt een beknopt verslag gemaakt. Vervolgens stelt de klachtencoördinator, in samenspraak met de klachtbehandelaar, een conceptbrief op voor afhandeling van de klacht. Dit stuk bevat de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De klachtbehandelaar heeft mandaat om daarna over de afhandeling van de klacht te beslissen.

De klager en de beklagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de afhandeling van klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Resultaten 2020 (intern)

In 2020 zijn negenendertig schriftelijke klachten ingediend. Dit zijn er zeven meer ten opzichte van 2019. Van deze negenendertig klachten zijn er achtendertig op informele wijze afgedaan. Eén klacht is volgens de klachtenregeling behandeld. De informele behandeling van vier klachten loopt nog door in 2021. Deze klachten zijn door middel van gesprekken informeel afgehandeld.

Tabel 1. Aantal klachten ten opzichte van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal klachten
2020	39
2019	32
2018	36
2017	24
2016	24

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de klachten. Zo wordt een onderverdeling gemaakt per domein, wordt onderscheid gemaakt in de soort klacht en tot slot ingegaan op de afdoening van de klachten. Per domein wordt nog nader ingegaan op de binnengekomen klachten.

3.1 Klachten onderverdeeld per domein/bestuursorgaan

De organisatie van de Werkorganisatie Druten Wijchen is onderverdeeld in vijf domeinen, waaraan vijf managers leidinggeven. De klachten worden onderverdeeld naar deze domeinen en naar (leden van) de bestuursorganen zelf.

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2020 twee klachten binnengekomen. Beide klachten waren afkomstig van dezelfde klager en gingen over een klachtencoördinator.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2020 negen klachten binnengekomen. Zes klachten gingen over team ruimtelijk beheer, één klacht ging over team FL juridische advisering, één klacht over team gebiedsinrichting en één klacht over gebiedsontwikkeling.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn in 2020 zevenentwintig klachten binnengekomen. Enkele klachten gingen over meerdere teams. Elf klachten gingen over het Sociaal Wijkteam Wijchen, vijf klachten gingen over Team fysiek (de boa's), zes klachten over Team Burgerzaken, vier klachten over het KCC-Team, twee klachten over Team inkomen en ondersteuning en één klacht over een externe inhuur medewerker.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is in 2020 één klacht binnengekomen. Deze ging over Team backoffice WMO, jeugd en participatie.

Domeinmanager

In 2020 is één klacht binnengekomen over een (individuele) domeinmanager.

Gemeentesecretaris

In 2020 is één klacht binnengekomen over de gemeentesecretaris.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

College

Over het college zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

In 2020 is één klacht binnengekomen over een (individuele) wethouder.

Griffier

Over de griffier zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Er was één klacht die betrekking had op meerdere domeinen. Ook is er nog één klacht binnen gekomen over een medewerker van de DAR. Deze is ter behandeling doorgestuurd en door de DAR afgehandeld omdat de klacht over een medewerker van de DAR ging.

Tabel 2. Overzicht klachten per afdeling in 2020

Afdeling	2020	2019
Gemeenteraad	0	0
College	0	0
Wethouder	1	1
Burgemeester	0	0
Gemeentesecretaris	1	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	1	0
Domein Publiekszaken	27	18
Domein Fysieke Leefomgeving	9	11
Domein Bedrijfsvoering	2	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	1	2
Niet gespecificeerd	0	2

3.2 Klachten onderverdeeld per categorie

Klachten kunnen worden onderverdeeld in verschillende categorieën, te weten:

- correcte afhandeling;
- bejegening in engere zin / gedrag;
- informatieverstrekking;
- beleidsklachten;
- overig.

Onder *correcte afhandeling* wordt onder andere verstaan of de gemeente op tijd heeft gereageerd en of de inwoner vindt dat de procedures goed zijn doorlopen. Klachten in de categorie *bejegening in engere zin / gedrag* gaan over de situatie dat de inwoner het optreden van een ambtenaar of bestuurder als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaart.

Onder de categorie *informatieverstrekking* vallen klachten over het niet of niet tijdig verstrekken van de gevraagde informatie en het verstrekken van onjuiste informatie.

Beleidsklachten (klachten over het beleid van de gemeente) vallen eigenlijk niet onder de interne klachtenregeling. Deze klachten worden echter wel geregistreerd.

Klachten in de categorie *overig* zijn niet duidelijk onder een van de eerder genoemde categorieën onder te brengen.

De meeste klachten die de gemeente Wijchen in 2020 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag en correcte afhandeling*. De overige klachten gaan vooral over *informatieverstrekking*.

Sommige klachten hebben op meerdere categorieën betrekking. In onderstaande tabel wordt een onderverdeling per categorie gemaakt. Hierdoor kan het zijn dat het totaal van de aantallen in tabel 3 meer bedraagt dan het totale aantal van negenendertig ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2020	2019
Correcte afhandeling	15	14
Bejegening in engere zin/gedrag	24	6
Informatieverstrekking	7	12
Beleidsklachten	1	3
Overig	4	3

3.3 Omschrijving van de klachten

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dit heeft tot gevolg dat in een jaarverslag geen namen mogen worden genoemd of anderszins informatie mag worden gepubliceerd die herleidbaar is tot klagers of degene over wie geklaagd wordt, tenzij dit uit hoofde van hun functie niet anders kan. Wel wordt een korte omschrijving van de klachten gegeven, zodat u zich een beeld kunt vormen waar de klachten betrekking op hebben.

Domein Bedrijfsvoering

De twee klachten gingen over correcte afhandeling en informatieverstrekking. Beide klachten zijn informeel afgehandeld met een toelichting waaruit bleek dat de klacht ongegrond was.

Domein Fysieke leefomgeving

Alle ingekomen klachten over dit domein zijn informeel behandeld. Zeven klachten gingen over correcte afhandeling (niet nakomen toezeggingen, niet reageren op mailberichten). Twee klachten gingen over informatieverstrekking (gevraagde informatie niet gekregen), twee klachten gingen over bejegening in engere zin / gedrag (onbeschoft gedrag, niet antwoorden op aanspreken) en één klacht ging over overige zaken (slordig werken). Deze klachten zijn informeel opgelost door te zorgen dat de klager alsnog op korte termijn de gevraagde reactie kreeg, de gedane belofte alsnog werd nagekomen, door een uitleg en/of toelichting te (laten) geven aan de klager of door de klacht te bespreken via (telefonisch) contact tussen de klager en de beklagde. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager.

Domein Publiekszaken

Eén klacht is via het formele traject afgehandeld. Deze klacht had betrekking op het niet werken conform de werkprocedure en het niet nakomen van toezeggingen. Deze klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De twintig overige klachten zijn informeel afgehandeld en gingen over bejegening in engere zin / gedrag (wijze van reageren/te woord staan, geven van vervelend commentaar / vervelende opmerkingen, intimiderend gedrag/machtsvertoon, respectloos en onprofessioneel gedrag, niet luisteren). Deze klachten zijn

informeel opgelost door te zorgen dat de klager alsnog op korte termijn de gevraagde reactie kreeg, door een uitleg en/of toelichting te (laten) geven aan de klager of door de klacht te bespreken via (telefonisch) contact tussen de klager en de beklaagde. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager. In enkele gevallen is aan het verzoek van de klager om een andere contactpersoon tegemoet gekomen.

Domein Sociale Leefomgeving

De ingekomen klacht ging over correcte afhandeling, bejegening in engere zin / gedrag (klacht over uitbetaling en over gedrag) en is informeel afgehandeld door het geven van een uitgebreide toelichting.

Domeinmanager

De ingekomen klacht ging over informatieverstrekking (uitblijven van reactie en het niet geven van informatie). Deze klacht is informeel behandeld. De klacht bleek vooral over beleid te gaan, waarover al herhaaldelijk naar de klager was gecommuniceerd.

Gemeentesecretaris

De ingekomen klacht ging over informatieverstrekking (uitblijven van reactie en het niet geven van informatie). Deze klacht is informeel behandeld. De klacht bleek vooral over beleid te gaan, waarover al herhaaldelijk naar de klager was gecommuniceerd.

Wethouder

De ingekomen klacht ging over correcte afhandeling (niet of nietszeggend reageren). Deze klacht is informeel behandeld door een gesprek tussen de klager en de wethouder. Daarbij zijn excuses aangeboden.

3.4 Afdoening van de klachten

De negenendertig ingediende klachten zijn als volgt afgedaan. Zie hiervoor tabel 4, waarin een overzicht wordt gegeven van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

Tabel 4. Overzicht uitkomst van klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2020	2019
Ongegrond	0	5
Gegrond	0	1
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1
Niet in behandeling genomen	0	1
Ingetrokken	0	0
Anders afgedaan	35	22
In behandeling	3	2
Totaal	39	32

Opvallend is dat van de negenendertig klachten er achtendertig informeel zijn afgedaan. Slechts één klacht is volgens de klachtenprocedure behandeld en is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Drie klachten lopen nog (via de informele afhandeling) door in 2021.

Er zijn geen klachten niet in behandeling genomen.
De overige achtendertig klachten zijn door middel van een gesprek of nadere uitleg naar tevredenheid van de klagers opgelost.

Ook al zijn de klachten ongegrond of informeel opgelost, toch worden alle klachten met de betrokken medewerkers besproken.

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2020	2019
Formeel	1	
Informeel	38	
Totaal	39	32

4. Behandeling van klachten bij de Gemeentelijk Ombudsman

Wanneer de indiener van een klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een ombudsvoorziening. Iedere gemeente is verplicht een ombudsvoorziening in te stellen (artikel 9:18 van de Awb en artikel 81p van de Gemeentewet). De gemeente Wijchen kent een lokale ombudsman, mevrouw mr. M.J. van Dasselaar en een plaatsvervangend ombudsman, mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig. Overigens moeten klachten eerst intern worden behandeld, voordat iemand een klacht bij de ombudsman kan indienen.

De ombudsman is verplicht om zelf verslag te doen van de werkzaamheden over het jaar 2020. In een afzonderlijk jaarverslag, dat u tegelijkertijd wordt aangeboden, kunt u hiervan kennis nemen.

5. Conclusie en aanbevelingen

Het aantal klachten dat is ingediend is in de gemeente Wijchen is in 2020 met zeven gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts één klacht is volgens de klachtenregeling behandeld.

Wat verder opvalt is dat het Sociaal Team Wijchen en Team fysiek afgelopen jaar wederom relatief veel klachten hebben ontvangen. Dit is deels te verklaren door het werkveld waarin zij zich bevinden. Er is hiervoor aandacht gevraagd bij de domeinmanager om daar waar het kan deze teams zich nog bewuster te maken van de contacten die zij hebben met inwoners.

Een andere constatering is dat veel klachten betrekking hebben op het uitblijven van of een erg late reactie van medewerkers. Ook hier is aandacht voor gevraagd. Communicatie is een belangrijk onderdeel van het voorkomen van klachten. Medewerkers ervaren een behoorlijke werkdruk, maar dit mag niet ten koste gaan van de communicatie.

Naar aanleiding van deze klachten zijn de betrokken medewerkers aangesproken en zijn afspraken gemaakt hoe bepaalde zaken beter kunnen verlopen. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners en dat afspraken worden nagekomen. De klachtencoördinatoren onderhouden daarover contact met team dienstverlening. Laatstgenoemd team is bezig met nieuwe plannen op het gebied van dienstverlening, waarin deze onderwerpen worden meegenomen.

Wijchen, 30 maart 2021
mevrouw mr. K. Turk, klachtencoördinator