

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2022

Redactie: Mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
Mevrouw N. Pol, klachtencoördinator
Mevrouw E. Kokke, klachtencoördinator
Datum: 30 mei 2023

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 2022 (intern)	blz. 5
3.1	Klachten verdeeld per domein / bestuursorgaan	blz. 6
3.2	Klachten verdeeld in categorieën	blz. 7
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. 10
5.	Conclusie en aanbevelingen	blz. 10

1. Inleiding

De gemeente doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten gaan. Wij proberen te zorgen dat onze inwoners, bedrijven en organisaties tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij betrekken onze inwoners, waar dat kan, bij de uitvoering en totstandkoming van gemeentelijk beleid.

In de meeste gevallen zijn mensen tevreden over onze dienstverlening. Soms is dat niet zo en dient iemand een klacht in. Wij onderzoeken dan wat wij van deze klachten kunnen leren. Wij moeten onze dienstverlening hierop aanpassen. Dat kan niet altijd. Uiteindelijk is veel van wat wij doen mensenwerk. Medewerkers maken hier soms fouten bij. Onze uitdaging is om te zorgen dat het aantal fouten zo laag mogelijk blijft.

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 Algemene wet bestuursrecht (hierna: 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 de interne behandeling. De klager kan de klacht dan voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

De Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen regelt hoe de gemeente met klachten moet omgaan. De klachtbehandeling is na het ontstaan van de Werkorganisatie Druten Wijchen bij de gemeentes zelf gebleven.

De gemeente legt alle schriftelijke klachten vast. Deze klachten worden op grond van artikel 9:12a van de Awb elk jaar gepubliceerd. Voor u ligt het Jaarverslag interne Klachtbehandeling 2022 van de gemeente Wijchen.

Hierin staat hoeveel schriftelijke klachten we hebben ontvangen en over welk domein / bestuursorgaan. Ook beschrijven we om welk type klacht het gaat en hoe we de klachten hebben behandeld. Tot slot geven we in dit jaarverslag ook een advies. In dit jaarverslag worden geen namen genoemd.

Bij klachten gaat het niet alleen om het volgen van de goede procedure. Het gaat veel meer om het oplossen van het probleem en het herstellen van het vertrouwen van de klager. Het gaat ook om het nemen van maatregelen zodat een zelfde klacht niet opnieuw wordt ingediend. Een gemeente kan leren van de door haar ontvangen klachten. Zo zien we door klachten waar de dienstverlening verbetering nodig heeft.

2. Behandeling van klachten (intern)

2.1 Algemeen

In 2022 gold in de gemeente Wijchen de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen.

Deze verordening regelt de behandeling van klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele bestuurders, de griffier en medewerkers van de griffie. De verordening regelt dit ook voor 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 (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.

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

2.2 De functies van het klachtrecht

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 burger)**
Het klachtrecht kan voor de burger 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 een burger 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 ontnemen 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 burger 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.

2.3 Procedure

Er wordt een verschil gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden eerst afgedaan door de persoon over wie de klacht gaat. Het kan zijn dat de klager niet tevreden is over de afhandeling. Dan wordt de klager er op gewezen dat deze de klacht schriftelijk kan indienen. De klachtencoördinator kan de klager helpen 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 toch nog 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 volgens de verordening formeel behandeld door de klachtbehandelaar.

De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator bevestigt zo snel mogelijk schriftelijk dat de klacht is ontvangen. In deze bevestiging staat informatie over de behandelingsprocedure van de klacht.

De klachtbehandelaar voert samen met de klachtencoördinator gesprekken met de klager en met de persoon over wie de klacht gaat. De klachtencoördinator maakt een beknopt verslag van deze gesprekken. De klachtencoördinator stelt daarna, in samenspraak met de klachtbehandelaar, een conceptbrief op voor afhandeling van de klacht. In dit stuk staan de resultaten van het onderzoek, de beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De klachtbehandelaar heeft mandaat om over de afhandeling van de klacht te beslissen.

De klager en de beklagde worden schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de afhandeling van de klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Resultaten 2022 (intern)

In 2022 zijn vijfenveertig schriftelijke klachten ingediend. Dit zijn er drie minder ten opzichte van 2021. Van deze vijfenveertig klachten zijn er eenendertig volgens de klachtenverordening behandeld.

Acht klachten zijn niet in behandeling genomen omdat zij geen klachten waren in de zin van de klachtenverordening.

Zes klachten gingen over derden. Deze klachten gingen over Munitax, DAR en verkeersregelaar van een aannemer. De klachten zijn doorgestuurd naar de genoemde derden. Zij hebben de klachten opgepakt.

Deze zes klachten zullen verder buiten beschouwing worden gelaten in dit jaarverslag, omdat ze geen betrekking hebben op de gemeente Wijchen.

Twee klachten die zijn binnengekomen in 2021 zijn behandeld in 2022. Eén klacht uit 2021 loopt nog door in 2023.

Van de vierendertig behandelde klachten zijn er negenentwintig op informele manier afgedaan. Twee klachten zijn afgedaan op formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb. Er lopen drie klachten qua behandeling nog door in 2023 (waaronder één klacht uit 2021).

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten
2022	45
2021	48
2020	39
2019	32
2018	36

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.

3.1 Klachten verdeeld per domein/bestuursorgaan

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

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn twaalf klachten behandeld. Zeven klachten hadden betrekking op team Ruimtelijk Beheer, twee klachten op team JAFL, één klacht had betrekking op team Gebiedsontwikkeling, één klacht op team Milieu en één klacht op team Vastgoed.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn twintig klachten behandeld. Acht klachten hadden betrekking op Sociaal Wijkteam Wijchen, één klacht op team WMO, zes klachten op team burgerzaken, drie klachten hadden betrekking op team fysiek en twee klachten op team KCC.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op team OOV.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op het team WMO jeugd en gezondheid.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2022 geen klachten behandeld.

College

Over het college van burgemeester en wethouders zijn in 2022 twee klachten behandeld.

Burgemeester

Over de burgemeester is in 2022 één klacht behandeld.

Wethouder

Over individuele wethouders zijn in 2022 twee klachten behandeld.

Griffier

Over de griffier zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2022

Afdeling	2022	2021
Gemeenteraad	0	0
College	2	2
Wethouder	2	2
Burgemeester	1	0
Gemeentesecretaris	0	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	20	29
Domein Fysieke Leefomgeving	12	5
Domein Bedrijfsvoering	0	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	1	0
Domein Sociale leefomgeving	1	3
Niet onder te verdelen	0	0
Totaal	39	42

Twee klachten hadden betrekking op twee domeinen. Eén klacht had betrekking op twee domeinen, burgemeester en individuele wethouder. Daarom komt het totaal op negenendertig klachten.

3.2 Klachten verdeeld in categorieën

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. Hieronder wordt ook verstaan 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 op tijd geven van de gevraagde informatie. Ook vallen hier klachten onder die gaan over het geven van onjuiste informatie.

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

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

De meeste klachten die de gemeente Wijchen in 2022 heeft ontvangen, gaan over correcte afhandeling. De overige klachten gaan vooral over informatieverstrekking en bejegening in engere zin/gedrag.

Sommige klachten gaan over meer categorieën. In tabel 3 wordt een verdeling per categorie gemaakt. Hierdoor kan het zijn dat het totaal van de aantallen in tabel 3 meer is dan het totale aantal van eenendertig in behandeling genomen klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2022	2021
Correcte afhandeling	22	25
Bejegening in engere zin/gedrag	7	20
Informatieverstrekking	9	6
Beleidsklachten	0	0
Overig	0	0

3.3 Omschrijving van de klachten

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dit heeft tot gevolg dat in een jaarverslag geen namen mogen worden genoemd. Ook wordt geen andere informatie opgenomen die herleidbaar is tot klagers. Wel wordt een korte omschrijving van de klachten gegeven, zodat u zich een beeld kunt vormen waar de klachten over gaan.

Domein Fysieke leefomgeving

Over dit domein zijn twaalf klachten behandeld. Zeven klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (zaken niet (juist) opgepakt, manier van afhandelen en anders doen dan toegezegd). Twee klachten hadden betrekking op bejegening in engere zin/gedrag (gevaarlijk rijgedrag). Twee klachten hadden betrekking op informatieverstrekking (niet (juist) informeren). Eén klacht had betrekking op correctie afhandeling, bejegening in engere zin/gedrag en informatieverstrekking (tegenwerken, onvolledig informeren, toezeggingen niet nakomen).

De klachten zijn afgehandeld doordat er contact is geweest met de klager en (betreffende) medewerker of teammanager. Na de gesprekken konden de klachten gesloten worden.

Twee klachten zijn echter formeel afgehandeld. Waarvan één klacht ongegrond verklaard is en één klacht deels gegrond, deel ongegrond en deels kon er geen beslissing genomen worden.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn eenentwintig klachten behandeld. Veertien klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (lang wachten op behandeling, antwoord of contact, voorschriften niet naleven en het van het kastje na de muur sturen). Drie klachten gingen over bejegening in engere zin/gedrag (niet netjes behandeld voelen, niet serieus gevoeld worden). Twee klachten hadden betrekking op informatieverstrekking (verkeerd geïnformeerd, communicatie). Twee klachten hadden zowel betrekking op informatieverstrekking als op correctie afhandeling (slechte communicatie, geen duidelijkheid krijgen). Eén klacht had betrekking op correctie afhandeling, bejegening in engere zin/gedrag en informatieverstrekking (tegenwerken, onvolledig informeren, toezeggingen niet nakomen).

De klachten zijn afgehandeld doordat er contact is geweest met de klager en de klachtencoördinator, klachtencoördinator Sociaal Wijkteam Wijchen of (betreffende) medewerker. Na de gesprekken kon de klacht gesloten worden.

Twee klachten zijn echter formeel afgehandeld. Waarvan één klacht ongegrond verklaard is en één klacht deels gegrond, deel ongegrond en deels kon er geen beslissing genomen worden.

Twee klachten lopen door in 2023.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein is één klacht behandeld. De klacht had betrekking op bejegening in engere zin/gedrag (geduwd). Deze klacht loopt door in 2023.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein is één klacht behandeld. Deze klacht is in 2021 al binnengekomen. Deze klacht had betrekking op informatieverstrekking (communicatie). Deze klacht loopt door in 2023.

College

Over het college van burgemeester en wethouders zijn twee klachten behandeld. Beide klachten zijn in 2021 al binnengekomen. Eén klacht had betrekking op correcte afhandeling (niet eens met zeswekelijks reactie) en één had betrekking op informatieverstrekking (opgevraagd rapport niet ontvangen). Via de zeswekelijkse reactie is er op de klachten gereageerd door de klachtencoördinator en is het dossier gesloten.

Burgemeester

Over de burgemeester is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op correctie afhandeling, bejegening in engere zin/gedrag en informatieverstrekking (tegenwerken, onvolledig informeren, toezeggingen niet nakomen). De klacht is formeel afgehandeld. De klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Op een deel van de klacht kon er geen beslissing genomen worden.

Wethouder

Over de wethouders zijn twee klachten behandeld. Eén klacht had betrekking op informatieverstrekking (geen reactie ontvangen) en één klacht had betrekking op correctie afhandeling, bejegening in engere zin/gedrag en informatieverstrekking (tegenwerken, onvolledig informeren, toezeggingen niet nakomen). Eén klacht is door de klachtencoördinator afgehandeld. En één klacht is formeel afgehandeld. De klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Op een deel van de klacht kon er geen beslissing genomen worden.

3.4 Afdoening van de klachten

Van de vijfenveertig klachten die zijn ingediend, waren zes klachten voor derden. De negenendertig overige ingediende klachten en de drie klachten van 2021 zijn als volgt afgehandeld. Zie hiervoor tabel 4, waarin een overzicht wordt gegeven van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	2022	2021
Ongegrond	1	0
Gegrond	0	2
Deels gegrond/deels ongegrond	1	2
Niet in behandeling genomen	8	6
Ingetrokken	0	1
Anders afgedaan	29	30
In behandeling	3	1
Totaal	42	42

Het valt op dat van de vierendertig behandelde klachten er zevenentwintig informeel zijn afgedaan. Slechts twee klachten zijn volgens de formele klachtenregeling behandeld.

Drie klachten lopen door in 2023, waarvan één via de formele klachtenregeling behandeld gaat worden.

De overige negenentwintig klachten zijn door middel van een gesprek of 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	2022	2021
Formeel	2	4
Informeel	29	36
Totaal	31	40

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. Klachten moeten 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 2022. In een afzonderlijk jaarverslag, dat u tegelijk wordt aangeboden, kunt u hiervan kennis nemen.

5. Conclusie en aanbevelingen

Er zijn vijfenveertig klachten ingediend in 2022, dit is drie minder dan in 2021. Het valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slecht twee klachten zijn volgens de formele klachtenregeling behandeld. Drie klachten lopen door in 2023.

Alle behandelde klachten zijn de betrokken medewerkers aangesproken. 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.

Communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect. Juist bij hoge werkdruk is communicatie en de manier van communiceren erg belangrijk. Denk bijvoorbeeld aan het informeren dat een antwoord op een aanvraag of vraag langer op zich laat wachten. Dit voorkomt klachten.

Het op een goede en duidelijke manier communiceren, zowel intern als extern, moet een aandachtspunt zijn en blijven voor alle medewerkers en bestuurders.

Vanuit de klachtencoördinatoren wordt oog voor communicatie regelmatig onder de aandacht gebracht. Het is belangrijk dat de domeinmanagers dit ook onder de aandacht blijven brengen bij medewerkers.

Wijchen, 30 mei 2023
mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
mevrouw N. Pol, klachtencoördinator
mevrouw E. Kokke, klachtencoördinator