

## Jaarverslag klachtenbehandeling 2017





### ***Anders denken, Samen doen!***

De gemeente Wijchen doet er alles aan haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. We richten ons op de tevredenheid van onze inwoners, bedrijven en instellingen over de gemeentelijke dienstverlening. En op de betrokkenheid van onze inwoners bij de uitvoering en totstandkoming van het gemeentelijk beleid. 'Anders denken, samen doen' is het motto uit het coalitieakkoord, waarmee is aangegeven dat we een omslag gaan maken in ons denken en doen. Bestuurlijk en ambtelijk. Zeker in relatie tot een steeds vaker terugtrekkende overheid, krijgen inwoners te maken met een faciliterende en stimulerende gemeente. Maar die omschakeling in denken en doen mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van onze dienstverlening.

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 vervolgens onze dienstverlening hierop aan te passen. Dat is echter niet altijd mogelijk. Uiteindelijk is veel van wat wij doen mensenwerk en worden hierbij nu eenmaal fouten gemaakt. Het is de uitdaging om deze fouten tot een minimum te beperken.

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling 2017 van de gemeentelijke klachtencoördinator.

27 maart 2017  
Suzanne Bastiaans  
Klachtencoördinator

## 1. Theoretisch kader

### 1.1 Inleiding

Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een medewerker, zich heeft gedragen. Het klachtenrecht is opgenomen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Hierin zijn onder andere minimumvereisten opgenomen waaraan de behandeling van klachten moet voldoen. De 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 bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt ingediend. Hierop volgt de zogenaamde interne behandeling van de klacht. Desgewenst kan men hierna de klacht voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

### 1.2 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. **Legitimiteitsfunctie**  
Vanuit de positie van de overheid is het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure te beschouwen als bestuurlijke betamelijkheid. Invulling wordt gegeven aan fundamentele rechtsbeginselen. Het uitgangspunt van de 'dienende' overheid is daarbij een belangrijk beginsel. Inwoners ontlenen er het vertrouwen aan dat de overheid hun serieus neemt waardoor van de klachtregeling een zekere legitimerende werking uitgaat. 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.

### 1.3 De klachtregeling

Ter uitwerking van de regels van de Awb is in februari 2012 de Regeling interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen, vastgesteld.

Vanaf 2009 zijn reeds de procedures voor interne klachtbehandeling herzien en heeft het toepassen van mediation(vaardigheden) een prominente rol gekregen.

### 1.4 Wat is een klacht?

Voor alle duidelijkheid wordt vermeld dat in de klachtregeling onder klacht wordt verstaan: een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, leden daarvan (uitgezonderd leden van de gemeenteraad) en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie. Het gaat hierbij dus om gedragingen.

Het interne klachtrecht heeft geen betrekking op:

- Meldingen: meldingen ten aanzien van ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. losse stoeptegels/ niet opgehaald vuilnis);
- Bezwaar- en beroepschriften: Wanneer men het niet eens is met (de inhoud van) een besluit.

## 2. Interne klachtbehandeling over het jaar 2017

### 2.1 Ontvangen klachten

In totaal zijn het afgelopen jaar 24 schriftelijke klachten ontvangen. De regeling van het intern klachtrecht beoogt een betrekkelijk informele, laagdrempelige en flexibele behandeling van klachten mogelijk te maken. De meeste klachten zijn dan ook door middel van een informeel traject naar tevredenheid van de burger (en gemeente) afgerond. Twee klachten zijn doorverwezen naar een andere instantie, te weten het Werkbedrijf, om als klacht in behandeling te nemen.

Aantal klachten ten opzichte van de afgelopen verslagjaren

Verslagjaar	Aantal klachten
<b>2017</b>	<b>24</b>
2016	24
2015	28
2014	22
2013	17
2012	17
2011	19
2010	19
2009	13

Behandelstatus klachten 2017 interne procedure

Aantal ontvangen	In behandeling van 2015	Doorgezonden / andere proc.	Formele behandeling	Informele behandeling	In behandeling op 31-12-2017
24	1	2	0	21	2

Het aantal klachten is gelijk gebleven.

### 2.2 Aard van de klachten

Alle klachten zijn 2017 informeel tot tevredenheid van de klager afgewikkeld.

Over het algemeen hebben de klachten betrekking gehad op de volgende aspecten:

- onjuistheden in correspondentie;
- wensen met betrekking tot de openbare ruimte;
- verzoeken om schadevergoeding;
- het ophalen van afval;
- de inhoud van een besluit;
- miscommunicatie.

Bij miscommunicatie kan gedacht worden aan brieven die elkaar kruisen of een situatie waarbij de burger zelf verkeerd op de site keek.

Het leereffect uit deze klachten is vooral dat correcte volledige en tijdige informatieverstrekking aan de inwoners van belang is. Dit speelt bijvoorbeeld in de brieven die inwoners van ons ontvangen. Schrijven in duidelijke taal is dus belangrijk. Wij streven er naar om onze brieven en andere documenten op B1 niveau te schrijven. Een groot aantal collega's heeft een cursus gevolgd. Het is merkbaar dat het schrijven op B1 niveau leeft onder ambtenaren en bestuurders.

Regelmatig worden verzoeken ook verpakt als klacht. Naast het bieden van een luisterend oor is het vervolgens zaak om het verzoek naar de juiste interne procedure te geleiden.

Ten aanzien van alle klachten geldt dat deze de alertheid van de betrokken ambtenaren verhoogt. Afspraken komen weer even onder de aandacht.

### **3. Externe klachtbehandeling over het jaar 2017**

Indien de interne klachtenbehandeling naar de mening van de klager niet tot het gewenste resultaat leidt, kan men zich tot de gemeentelijke ombudsman richten. In 2017 heeft de ombudsman vijf meldingen ontvangen. Een was een klacht die is afgehandeld middels een eindbrief. De tweede was een klacht die via bemiddeling is opgelost. De andere drie waren meldingen met een verschillend karakter, die niet voor klachtbehandeling in aanmerking kwamen.

Voor een nadere duiding van de klachten, verwijs ik naar het jaarverslag van de ombudsman.