Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

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 Druten**	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 Druten 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 Druten 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 Druten 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.

Druten, 2 april 2025
W. Smeets, klachtencoördinator
N. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

In 2024 hebben wij zestien klachten ontvangen, een lichte daling ten opzichte van de achttien klachten in 2023. Van deze zestien klachten vielen er twaalf binnen het kader van onze klachtenverordening. Drie klachten vielen buiten de reikwijdte van de klachtenverordening en één klacht werd door de indiener ingetrokken. Van de behandelde klachten zijn er tien op informele wijze opgelost. Twee klachten vroegen om een formele behandeling. Hiervan is er één deels gegrond en één ongegrond 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. Legitimiteitfunctie
   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 Druten 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 en medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen. Ook over medewerkers en personen die onder verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen werken voor de gemeente Druten kan worden geklaagd.

3.4 Waarover kan men klagen?

Klachten kunnen gaan over gedraging van medewerkers of bestuurders van de gemeente Druten. 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 Druten

In 2024 hebben wij zestien klachten ontvangen. Dit is een daling van twee klachten ten opzichte van 2023, toen we achttien klachten ontvingen. Van deze zestien klachten hebben we er twaalf volgens de klachtenverordening behandeld.

Drie klachten hebben we niet in behandeling genomen, omdat ze niet vielen onder de klachtenverordening. Eén klacht werd door de klager ingetrokken en is daarom ook niet behandeld. Deze vier klachten worden verder niet in dit jaarverslag besproken.

Vorig jaar zijn er dertien klachten behandeld. In 2024 is er dus één klacht minder behandeld ten opzichte van het voorgaande jaar.

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

Van de twaalf behandelde klachten hebben we tien 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 derden	Aantal niet klacht-waardige klachten	Aantal behandelde klachten
2024	16	1	0	3	12
2023	18	3	1	1	13
2022	16	0	3	3	10
2021	23	-	-	-	-
2020	26	-	-	-	-
2019	15	-	-	-	-

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).

Domein Bedrijfsvoering
Over dit domein zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving
Over dit domein is er in 2024 één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op team Handhaving bouwzaken.

Domein Publiekszaken
Over dit domein zijn er in 2024 negen klachten behandeld. Vier klachten hadden betrekking op het Sociaal Team, drie klachten op team Inkomen en ondersteuning en twee klachten op team Burgerzaken.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten
Over dit domein is in 2024 één klacht binnengekomen. Deze klacht had betrekking op team OOV (Openbare Orde en Veiligheid).

Domein Sociale Leefomgeving
Over dit domein zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

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 in 2024 één klacht binnengekomen.

Wethouder
Over individuele wethouders zijn in 2024 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2024

Afdeling	2024	2023	2022
Gemeenteraad	0	0	0
College	0	0	0
Wethouder	0	0	0
Burgemeester	1	0	0
Griffier	0	0	0
Domeinmanager	0	0	0
Domein Publiekszaken	9	12	9
Domein Fysieke Leefomgeving	1	1	0
Domein Bedrijfsvoering	0	0	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	1	0	0
Domein Sociale leefomgeving	0	0	2
Niet onder te verdelen	0	0	0
Totaal	**12**	**13**	**12**

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 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	3	11	5
Bejegening in engere zin/gedrag	6	3	6
Informatieverstrekking	3	2	2
Beleidsklachten	0	0	0
Overig	0	0	0

In 2024 hadden alle klachten betrekking op één enkele categorie, in tegenstelling tot 2023 toen drie klachten in meerdere categorieën vielen.

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 is één klacht behandeld. De klacht had betrekking op het team Handhaving bouwzaken en viel in de categorie correcte afhandeling.

Domein Publiekszaken
Over dit domein zijn negen klachten behandeld. De verdeling was als volgt:

- Vier klachten hadden betrekking op het Sociaal Team
- Drie klachten hadden betrekking op team Inkomen en ondersteuning
- Twee klachten hadden betrekking op team Burgerzaken

Qua categorie was de verdeling binnen dit domein:

- Vijf klachten hadden betrekking op bejegening
- Eén klacht had betrekking op correcte afhandeling
- Drie klachten hadden betrekking op informatieverstrekking

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. Twee klachten over het Sociaal Team zijn in de formele procedure behandeld. Hiervan is er één ongegrond verklaard, terwijl de andere klacht deels gegrond is verklaard.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten
Over dit domein is één klacht behandeld. De klacht had betrekking op team OOV (Openbare Orde en Veiligheid) en viel in de categorie bejegening.

Burgemeester
Over de burgemeester is één klacht behandeld in de categorie 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 zestien ontvangen klachten hebben we twaalf klachten behandeld. Hiervan zijn er twee formeel volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Van deze formele klachten is één klacht ongegrond verklaard en één klacht deels gegrond verklaard.

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	1	0	0
Gegrond	0	0	0
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1	1
Niet in behandeling genomen	3	1	3
Ingetrokken	1	3	0
Anders afgedaan	10	12	9
Doorgestuurd naar derde partij	0	1	3
In behandeling	0	0	0
Totaal	**16**	**18**	**13**

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	**2024**	**2023**	**2022**
Formeel	2	1	1
Informeel	10	12	9
Totaal	**12**	**13**	**10**

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 Druten 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

Er zijn in 2024 zestien klachten ingediend, een daling van twee klachten ten opzichte van 2023. Van de zestien klachten zijn er twaalf behandeld, wat één klacht minder is dan in het voorgaande jaar.

Het is positief om te constateren dat tien van de twaalf klachten via de informele weg zijn opgelost. Slechts twee klachten vereisten een formele behandeling volgens de klachtenverordening. Van de twaalf behandelde klachten zijn er tien volledig afgerond in 2024, terwijl twee klachten zijn afgerond in 2025.

Alle behandelde klachten zijn besproken met de betrokken medewerkers en hebben waar nodig geleid tot concrete verbeterafspraken. De blijvende aandachtspunten zijn professionele houding en gedrag richting inwoners, en het nakomen van gemaakte afspraken. Hierbij is het essentieel dat men zich bewust blijft van de afhankelijkheidspositie waarin inwoners zich bevinden bij gemeentelijke dienstverlening.

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.

We zien wel een verschuiving in de aard van de klachten. Waar in 2023 vooral werd geklaagd over correcte afhandeling, ligt in 2024 de nadruk meer op bejegening. Dit toont aan dat we alert moeten blijven op de wijze waarop we communiceren met onze inwoners.

Goede en tijdige communicatie blijft een cruciaal aandachtspunt. Het nakomen van toezeggingen en het managen van verwachtingen zijn hierbij van groot belang. Duidelijke en transparante communicatie vormt een effectief middel om klachten te voorkomen.

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.