Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2022

Redactie: Mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
Mevrouw N. Pol, klachtencoördinator
Mevrouw E. Kokke, klachtencoördinator
Datum: 15 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	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. 9
5.	**Conclusie en aanbevelingen**	blz. 9

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 Druten 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 Druten.
Hierin staat hoeveel schriftelijke klachten we hebben ontvangen en over welk domein. 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 Druten de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten.
Deze verordening regelt de behandeling van klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele bestuurders. 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 Druten (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. 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 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 beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de afhandeling van de klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Resultaten 2022 (intern)

In 2022 zijn zestien schriftelijke klachten ingediend. Dit zijn er zeven minder ten opzichte van 2021. Van deze zestien klachten zijn er tien klachten volgens de klachtenverordening behandeld.

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

Drie klachten waren klachten die over derden gingen. Alle drie de klachten gingen over Munitax. De klachten zijn doorgestuurd naar Munitax. Zij hebben de klachten informeel afgehandeld.
Deze drie klachten zullen verder buiten beschouwing worden gelaten in dit jaarverslag, omdat ze geen betrekking hebben op de gemeente Druten.

Van de tien behandelde klachten zijn er negen op informele manier afgedaan. Eén klacht is afgedaan op formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb. Alle klachten zijn in 2022 afgerond.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten
2022	16
2021	23
2020	26
2019	15
2018	14

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

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 is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op het team Facilitaire zaken.

Domein Fysieke Leefomgeving
Over dit domein zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Domein Publiekszaken
Over dit domein zijn negen klachten behandeld. Vijf klachten waren voor sociaal team Druten, één klacht voor team inkomen en ondersteuning, één voor team handhaving, één voor team onderwijs en één voor team KCC.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten
Over dit domein zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Domein Sociale Leefomgeving
Over dit domein zijn twee klachten behandeld. Eén klacht was voor team WMO en één klacht voor 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 zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Burgemeester
Over de burgemeester zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Wethouder
Over individuele wethouders zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Griffier
Over de griffier zijn in 2022 geen klachten behandeld.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein in 2022

Afdeling	2022	2021
Gemeenteraad	0	1
College	0	1
Wethouder	0	1
Burgemeester	0	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	9	9
Domein Fysieke Leefomgeving	0	6
Domein Bedrijfsvoering	1	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	2	2
Niet onder te verdelen	0	2
Totaal	**12**	**23**

Twee klachten hadden betrekking op twee domeinen. Daarom komt het totaal op twaalf 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 Druten in 2022 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag en correcte afhandeling.* De overige klachten gaan over *informatieverstrekking*.

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 tien in behandeling genomen klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2022	2021
Correcte afhandeling	5	11
Bejegening in engere zin/gedrag	6	12
Informatieverstrekking	2	3
Beleidsklachten	0	1
Overig	0	1

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 Bedrijfsvoering

Over dit domein is één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op bejegening in engere zin/gedrag (incident met een hulphond en het gesprek dat daarop volgde). Deze klacht is informeel afgehandeld. De gemachtigde van klager heeft verhaal van de gemeente gehoord en over en weer zijn excuses aangeboden.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn negen klachten behandeld. Vijf klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (onderbezetting, niet voldoen aan toezeggingen, niet gehoord voelen, manier afhandelen aanvraag), zes klachten op bejegening in engere zin/gedrag (niet juist te woord staan of behandelen, houding van medewerker niet correct) en één klacht had betrekking op informatieverstrekking (onjuiste informatie). In alle klachten heeft er een gesprek plaatsgevonden met de manager of is er een terugkoppeling gegeven vanuit de betreffende medewerker.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn twee klachten behandeld. Eén klacht had betrekking op informatieverstrekking (over en weer geen goede informatieverstrekking) en één klacht had betrekking op correcte afhandeling (niet gehoord voelen) en bejegening in engere zin/gedrag (geen prettige communicatie). In beide klachten heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de klager en betreffende medewerker.

3.4 Afdoening van de klachten

Van de zestien klachten die zijn ingediend, waren drie klachten van derden. De dertien overige klachten 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	0	0
Gegrond	0	0
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1
Niet in behandeling genomen	3	3
Ingetrokken	0	0
Anders afgedaan	9	22
In behandeling	0	0
Totaal	**13**	**26**

Het valt op dat van de tien in behandeling genomen klachten er negen informeel zijn afgedaan. Slechts één klacht is volgens de klachtenprocedure behandeld en is deels gegrond/deels ongegrond verklaard.

De overige negen 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	1	1
Informeel	9	22
Totaal	**10**	**23**

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 Druten 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 kennisnemen.

5. Conclusie en aanbevelingen

Er zijn zestien klachten ingediend in 2022, dit is zeven minder dan in 2021. Het valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts één klacht is volgens de formele klachtenregeling behandeld. Alle klachten zijn in 2022 afgehandeld.

Alle behandelde klachten zijn besproken met de betrokken medewerkers. 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.

Druten, 15 mei 2023
mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
mevrouw N. Pol, klachtencoördinator
mevrouw E. Kokke, klachtencoördinator