Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Wijchen

2021

Redactie: Mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
Mevrouw N.L.M. Pol, klachtencoördinator
Datum: 19 juli 2022

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 2021 (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. 9
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. 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 Algemene wet bestuursrecht elk jaar gepubliceerd. Voor u ligt het Jaarverslag interne Klachtbehandeling 2021 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 2021 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. 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 2021 (intern)

In 2021 zijn achtenveertig schriftelijke klachten ingediend, waarvan er negen van twee veelklagers afkwamen. Dat zijn negen klachten meer dan in 2020 zijn ingediend. Twee klachten uit 2020 werden in 2021 afgehandeld. Van deze achtenveertig nieuwe klachten zijn zes klachten niet in behandeling genomen omdat er bezwaar openstond tegen de beslissing of omdat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende was.
Daarnaast zijn er in 2021 zes klachten binnen gekomen die niet over onze medewerkers gingen. Deze klachten zijn doorgestuurd naar een derde partij.
Van de achtendertig in 2021 behandelde klachten zijn er zesendertig op informele manier afgedaan. Daarvan liepen er drie qua behandeling nog door in 2022. Eén daarvan loopt nog steeds in het informele traject. Vier klachten zijn volgens de klachtenverordening met het formele traject behandeld.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal klachten
2021	48
2020	39
2019	32
2018	36
2017	24

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de 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 is in 2021 één klacht binnengekomen. Deze klacht had te maken met de klachtbehandeling van een eerder ingediende klacht door de klager.

Domein Fysieke Leefomgeving
Over dit domein zijn in 2021 zes klachten binnengekomen. Eén klacht ging over team ruimtelijk beheer, twee klachten ging over team FL juridische advisering, één klacht over team gebiedsinrichting en twee klachten over team gebiedsontwikkeling.

Domein Publiekszaken
Over dit domein zijn in 2021 negenentwintig klachten binnengekomen. Zestien klachten gingen over het Sociaal Wijkteam Wijchen, negen klachten gingen over Team fysiek, drie klachten over Team Burgerzaken, één klacht over Team onderwijs.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten
Over dit domein zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

Domein Sociale Leefomgeving
Over dit domein zijn in 2021 twee klachten binnengekomen. Alle twee ging over Team backoffice WMO, jeugd en participatie.

Domeinmanager
Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad
Over de gemeenteraad zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

College
Over het college zijn in 2021 twee klachten binnengekomen.

Burgemeester
Over de burgemeester zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

Wethouder
Over de wethouders zijn twee klachten binnengekomen. Beide klachten waren voor dezelfde wethouder.

Griffier
Over de griffier zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

Twee klachten hadden betrekking op twee domeinen. Beide klachten hadden zowel betrekking op domein fysieke leefomgeving en domein publiekszaken. In beide gevallen ging de klacht over team FL juridische advisering en team fysiek.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2021

Afdeling	2021	2020
Gemeenteraad	0	0
College	2	0
Wethouder	2	1
Burgemeester	0	0
Gemeentesecretaris	0	1
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	1
Domein Publiekszaken	29	27
Domein Fysieke Leefomgeving	5	9
Domein Bedrijfsvoering	1	2
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	3	1
Niet onder te verdelen	0	0

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 2021 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag en correcte afhandeling.* De overige klachten gaan vooral 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 de 39 ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2021	2020
Correcte afhandeling	25	15
Bejegening in engere zin/gedrag	20	24
Informatieverstrekking	6	7
Beleidsklachten	0	1
Overig	0	4

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

De klacht die binnen is gekomen voor domein bedrijfsvoering had te maken met correcte afhandeling. De klacht is informeel afgehandeld middels een gesprek.

Domein Fysieke leefomgeving

Voor dit domein zijn er zes klachten binnen gekomen in 2021. Hiervan is één klacht formeel afgehandeld. Deze klacht had te maken met informatieverstrekking (geen reactie op e-mails). De klacht is deels gegrond verklaard.
De overige vijf klachten zijn informeel afgehandeld. Hiervan hadden vier klachten te maken met correcte afhandeling (niet reageren op vragen, toezegging niet nakomen) en één klacht had te maken met informatieverstrekking (uitblijven reactie).
De informeel afgehandelde klachten zijn 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 beklaagde. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager.

Domein Publiekszaken

Voor dit domein zijn negenentwintig klachten binnengekomen in 2021. Hiervan zijn drie klachten formeel afgehandeld. Deze drie klachten hadden te maken met correcte afhandeling (toezeggingen niet nagekomen, lange afwikkeling en onduidelijkheid) en bejegening in engere zin/gedrag (onprofessionele houding). Twee formele klachten zijn gegrond verklaard en één klacht is op twee van de drie punten gegrond verklaard.
De overige vijfentwintig klachten zijn informeel afgehandeld. Elf klachten hadden te maken met bejegening in engere zin/gedrag (gedrag en houding, onprofessioneel gedrag, dreigende opstelling), negen klachten hadden te maken met correcte afhandeling (geen reactie, niet gehoord voelen, onduidelijkheid, niet nakomen afspraken/toezeggingen) en één klacht had te maken met informatieverstrekking (uitblijven reactie). Zeven klachten waren hadden zowel te maken met gedrag/bejegening in engere zin als correcte afhandeling (samenwerking niet goed, bevooroordeeld, nalatigheid, trekken verkeerde conclusies) en één klacht had een combinatie van gedrag/bejegening in engere zin, correcte afhandeling en informatieverstrekking (onduidelijkheid beleid leidt tot onterechte beslissing).
De informeel afgehandelde klachten zijn 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 beklaagde. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager.

Domein Sociale Leefomgeving
Voor dit domein zijn twee klachten binnen gekomen. Eén klacht had te maken met correcte afhandeling (afspraak niet nagekomen). Deze klacht is informeel afgehandeld. Eén klacht is opgelost door het intern op te pakken en excuses te maken richting de klager. Eén klacht had te maken met informatieverstrekking (geen juiste communicatie). Deze klacht loopt door in 2022. Beide klachten zijn informeel afgehandeld.

College
Over het college van burgemeester en wethouders zijn twee klachten binnengekomen. Eén klacht had te maken met informatieverstrekking (gevraagd onderzoek niet ontvangen) en één klacht had te maken met correcte afhandeling (klager was het niet eens met de werkwijze). Beide klachten zijn informeel opgelost. Klager heeft hierop een schriftelijke reactie gehad.

Wethouder
Over een wethouder zijn twee klachten binnengekomen. Eén klacht had te maken met bejegening in engere zin/gedrag (onderbreken, intimideren) en één klacht had te maken met correcte afhandeling (geen vragen mogen stellen). Beide klachten zijn informeel afgehandeld. Met beide klagers is contact geweest en is er informatie verstrekt.

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

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	**2021**	**2020**
Ongegrond	0	0
Gegrond	2	0
Deels gegrond/deels ongegrond	2	1
Niet in behandeling genomen	6	0
Ingetrokken	1	0
Anders afgedaan	30	35
In behandeling	1	3
Totaal	**42**	**39**

Het valt op dat van de in behandeling genomen klachten het merendeel informeel is afgedaan. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenprocedure behandeld en twee hiervan zijn deels ongegrond verklaard. Eén klacht loopt door in 2022. Zes klachten zijn niet in behandeling genomen. En één klacht is ingetrokken. De overige 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	**2021**	**2020**
Formeel	4	1
Informeel	36	38
Totaal	**42**	**39**

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 2019. In een afzonderlijk jaarverslag, dat u tegelijk wordt aangeboden, kunt u hiervan kennis nemen.

5. Conclusie en aanbevelingen

Het aantal klachten dat in 2021 is ingediend is in de gemeente Wijchen is gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Deze stijging is onder andere te verklaren door twee veelklagers die in 2021 samen negen klachten hebben ingediend terwijl andere jaren het indienen van een officiële klacht vaak kon worden voorkomen door in gesprek met één van deze veelklagers te gaan.
Wat op valt is dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenverordening middels het formele traject behandeld.
Naar aanleiding van de 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.

Wijchen, 19-07-2022
mevrouw K. Turk, klachtencoördinator
mevrouw N.L.M. Pol, klachtencoördinator