

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2017

Redactie: J.J.M.C. Hendriks-Voncken
Datum: 20 april 2018

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Behandeling van klachten (intern)	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Procedure	3
3.	Resultaten 2017 (intern)	4
3.1	Klachten onderverdeeld per team	4
3.2	Klachten onderverdeeld per categorie	5
3.3	Omschrijving van de klachten	6
3.4	Afdoening van de klachten	7
4.	Behandeling van klachten bij de Gemeentelijk Ombudsman	7
5.	Conclusie en aanbevelingen	7

1. Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012 is geregeld hoe wij met klachten moeten omgaan.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. De geregistreeerde klachten worden, overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, jaarlijks gepubliceerd. Voor u ligt dan ook het Jaarverslag interne Klachtbehandeling 2017 van de gemeente Druten. U leest onder meer hoeveel schriftelijke klachten er zijn ontvangen per team of bestuursorgaan, om welk type klacht het gaat en hoe de klachten zijn afgedaan. In dit jaarverslag wordt tevens een aanbeveling gedaan.

Het gaat bij klachten niet alleen om het volgen van de juiste procedure, maar nog veel meer om het oplossen van het probleem en om het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een soortgelijke klacht weer wordt ingediend. Een gemeente kan leren van de bij haar ingekomen klachten. Zo kan naar aanleiding van klachten worden bekeken op welke punten de dienstverlening verbetering behoeft.

2. Behandeling van klachten (intern)

2.1 Algemeen

De gemeente Druten kent de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012, welke op 1 oktober 2012 in werking is getreden.

Deze regeling is bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele bestuurders en de medewerkers van de gemeente Druten.

Bij klachten over onjuiste behandeling kan worden gedacht aan:

- een onjuiste behandeling met betrekking tot omgangsvormen en fatsoen;
- het niet verstrekken van de informatie waarom is verzocht;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tonen tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met de gegevens en mededelingen die men heeft verstrekt.

De regeling leent zich dus niet voor klachten van andere aard, zoals een klacht over defecte straatverlichting of het afwijzen van een vergunning. Ook kan geen gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling als:

- het een klacht betreft die al eerder is behandeld volgens het klachtrecht of als de klacht een feit betreft dat langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het een klacht betreft over het beleid dat de gemeente Druten op een bepaald terrein voert;
- het een klacht betreft over de uitvoering van wetten en besluiten. Hiervoor bestaan wettelijke bezwaar- en beroepsprocedures.

2.2 Procedure

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden in eerste instantie afgedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke indiening van de klacht. De mondelinge klachten worden in dit jaarverslag niet behandeld.

Schriftelijk ingediende klachten worden eerst geprobeerd informeel op te lossen. Soms is het aanbieden van excuses of het alsnog in contact komen met een medewerker al voldoende.

Wanneer informeel oplossen niet lukt of niet gewenst is, worden de klachten conform de regeling in principe behandeld door de klachtbehandelaar. Als klachtbehandelaars binnen de gemeente Druten zijn aangewezen:

- manager, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker;
- gemeentesecretaris, indien de klacht betrekking heeft op een manager;
- burgemeester, indien de klacht betrekking heeft op de gemeentesecretaris;
- burgemeester, indien de klacht betrekking heeft op de griffier;
- burgemeester, indien de klacht betrekking heeft op de burgemeester;
- college van burgemeester en wethouders, indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het college, of een ander bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1, sub c.

Dit is geregeld in de verordening.

De klachtbehandelaar wordt ondersteund door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat informatie over de behandelingsprocedure van de klacht.

De klachtbehandelaar voert samen met de klachtencoördinator gesprekken met de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt. Vervolgens stelt de klachtencoördinator, in samenspraak met de klachtbehandelaar, een conceptbrief op voor afhandeling van de klacht. Dit stuk bevat de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De klachtbehandelaar heeft mandaat om daarna over de afhandeling van de klacht te beslissen. De klager en de beklagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de afhandeling van klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Resultaten 2017 (intern)

In 2017 zijn 11 schriftelijke klachten ingediend. Dit aantal is gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Van deze 11 klachten zijn er 10 op informele wijze afgedaan. Eén klacht is volgens de klachtenregeling behandeld. In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de klachten. Zo wordt een onderverdeling gemaakt per team, wordt onderscheid gemaakt in de soort klacht en tot slot ingegaan op de afdoening van de klachten.

3.1 Klachten onderverdeeld per team

De organisatie van de gemeente Druten is onderverdeeld in 8 teams, waaraan twee managers leiding geven. De klachten worden onderverdeeld naar deze teams en naar (leden van) de bestuursorganen zelf.

Van de 9 ingediende klachten, hadden er 3 betrekking op medewerkers van het team Samenleving, 2 op medewerkers van het team Advies & Ondersteuning, 2 op medewerkers van de afdeling Gemeentewinkel, 1 op een medewerker van het team Openbare Ruimte, 1 op een manager, 1 op een wethouder en 1 op een raadslid.

Tabel 1. Overzicht klachten per team 2017

Afdeling	2017
Raadslid	1
College / lid college	1
Burgemeester	0
Griffier	0
Manager	1
Team Samenleving	3
Team Openbare Ruimte	1
Team VTH	0
Team Gemeentewinkel	2
Team Advies & Ondersteuning	2
Team Informatie	0
Team Strategie & Beleid	0
Team Zwembad	0
Totaal	11

Hieronder volgt een vergelijking met de klachten die de voorafgaande jaren zijn ingediend.

Tabel 2. Overzicht klachten per afdeling voorgaande jaren

Afdeling	2013	2014	2015	2016
Raadslid	0	0	0	0
College / lid college	1	2	0	0
Burgemeester	2	0	0	1
Griffier	0	0	0	0
Manager	0	0	0	0
Team Samenleving	3	2	7	9
Team Openbare Ruimte	1	1	2	0
Team VTH	2	0	8	1
Team Gemeentewinkel	0	2	3	0
Team Advies & Ondersteuning	0	1	3	0
Team Informatie	0	0	0	0
Team Strategie & Beleid	2	1	0	0
Team Zwembad	0	0	0	0
Totaal	11	9	23	11

3.2 Klachten onderverdeeld per categorie

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 gereageerd heeft en of de burger vindt dat de procedures goed zijn doorlopen. Klachten in de categorie *bejegening in engere zin / gedrag* gaan over de situatie dat de burger het optreden van een ambtenaar of bestuurder als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaart.

Onder de categorie *informatieverstrekking* vallen klachten over het niet of niet tijdig verstrekken van de gevraagde informatie en het verstrekken van onjuiste informatie.

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

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

De meeste klachten die de gemeente Druten in 2017 heeft ontvangen, gaan over *correcte afhandeling*. De overige klachten gaan vooral over *bejegening/gedrag* en *informatieverstrekking*.

Sommige klachten hebben op meerdere categorieën betrekking. In onderstaande tabel wordt een onderverdeling per categorie gemaakt. Hierdoor kan het zijn dat het totaal van de aantallen in tabel 3 meer bedraagt dan het totale aantal van 11 ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2017
Correcte afhandeling	5
Bejegening in engere zin/gedrag	5
Informatieverstrekking	1
Beleidsklachten	3
Overig	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 of anderszins informatie mag worden gepubliceerd die herleidbaar is tot klagers. Wel wordt een korte omschrijving van de klachten gegeven, zodat u zich een beeld kunt vormen waar de klachten betrekking op hebben.

Team Samenleving

De klacht die volgens de klachtenregeling is behandeld had betrekking op bejegening door een medewerkster en correcte afhandeling. De andere twee klachten gingen over het te laat uitbetalen van een toeslag en de keuze van de gemeente om geen vaste contactpersoon te hebben voor het Werkbedrijf.

Team Openbare Ruimte

De klacht ging over de verkeersveiligheid en de keuze van de gemeente dat een weg voldoende veilig is.

Team Gemeentewinkel

Een klacht betrof de informatieverstrekking over de bereikbaarheid van de gemeente. De andere klacht had betrekking op het afkeuren van pasfoto's voor een rijbewijs.

Team Advies & Ondersteuning

Een klacht betrof de keuze van de gemeente om de digitale weg voor Wob-verzoeken niet open te stellen. De andere klacht had betrekking op bejegening en correcte afhandeling door medewerkers.

Manager

De klacht betrof het handelen van een manager in een specifieke situatie.

Wethouder

De klacht betrof het handelen van een wethouder in een specifieke situatie.

Raadslid

De klacht betrof het handelen van een raadslid in een specifieke situatie.

3.4 Afdoening van de klachten

De 11 ingediende klachten zijn als volgt afgedaan. Zie hiervoor tabel 4, waarin een overzicht wordt gegeven van de uitkomsten van de klachtbehandeling.

Tabel 4. Overzicht uitkomst van klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2017
Ongegrond	1
Gegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet in behandeling genomen	0
Ingetrokken	1
Anders afgedaan	9
In behandeling	0
Totaal	11

Opvallend is dat van de 11 klachten er 9 informeel zijn afgedaan. Slechts 1 klacht is volgens de klachtenprocedure behandeld en deze is ongegrond verklaard. Een klacht is ingetrokken, omdat een gesprek met de klager voldoende was om de kou uit de lucht te halen. De overige 9 klachten zijn door middel van een gesprek of nadere 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.

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 dr. J.G.M. Assen en een plaatsvervangend ombudsman, mevrouw mr. L.B.F.M. Hellwig. Overigens moeten klachten 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 2017. In een afzonderlijk jaarverslag, dat u tegelijkertijd wordt aangeboden, kunt u hiervan kennis nemen.

5. Conclusie en aanbevelingen

Het aantal klachten dat is ingediend is in de gemeente Druten is in 2017 gelijk gebleven ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts een klacht is volgens de klachtenregeling behandeld. Opvallend is dat er drie klachten betrekking hadden op beleidskeuzes van de gemeente.

Naar aanleiding van deze klachten zijn de betrokken medewerkers aangesproken en zijn afspraken gemaakt hoe bepaalde zaken beter kunnen verlopen. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners en dat afspraken worden nagekomen.

Druten, 20 april 2018

mw. mr. J.J.M.C. Hendriks-Voncken, klachtencoördinator