

## Jaarverslag klachtenbehandeling 2018



### ***Iedereen doet mee***

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. 'Iedereen doet mee' is het motto uit het coalitieakkoord, waarmee is aangegeven dat we de komende jaren met elkaar verder werken aan een nog krachtiger, socialer, duurzamer én mooier Wijchen. Dat krijgen we als gemeente nooit alleen voor elkaar. Je kunt alleen dingen bereiken als je met elkaar heel goed samenwerkt.

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.

Sinds 1 januari 2018 is de gemeente Wijchen ambtelijk gefuseerd met de gemeente Druten. De bedrijfsvoeringsorganisatie Werkorganisatie Druten Wijchen is ontstaan. Voor wat betreft de klachten is de werkwijze onveranderd. Het klachtrecht is bij de gemeentes zelf gebleven.

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling 2018 van de gemeentelijke klachtencoördinator.

19 juni 2019  
Kim Turk  
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 ingediend bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. 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 hen 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. Deze regeling is bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele bestuurders en de medewerkers van de Werkorganisatie Druten-Wijchen, in de uitoefening van hun functie voor de gemeente Wijchen (mandaatgever).

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.
- Beleid: besluiten van het college of de raad om op een bepaalde wijze invulling te geven aan publieke taken.

## 2. Interne klachtbehandeling over het jaar 2018

### 2.1 Ontvangen klachten

In totaal zijn het afgelopen jaar 50 schriftelijke klachten ontvangen, waarvan er 13 geen klacht waren in de zin van de klachtenregeling en 1 klacht 2 maal is ingediend. Er is dus sprake van 36 klachten. Van deze 36 klachten zijn er 13 door 2 personen (veelklagers) ingediend. Dit waren er meer dan in 2017.

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. 2 Klachten zijn doorverwezen naar een andere instantie om als klacht in behandeling te nemen.

Aantal klachten ten opzichte van de afgelopen verslagjaren

Verslagjaar	Aantal klachten
<b>2018</b>	36
2017	24
2016	24
2015	28
2014	22
2013	17
2012	17
2011	19
2010	19
2009	13

Een lichte stijging van het aantal klachten in de loop der jaren is onder andere te verklaren door het feit dat het takenpakket van gemeentes is uitgebreid. Ook is een verklaring te vinden in het feit dat inwoners mondiger zijn geworden en hun ongenoegen sneller bij de gemeente uiten.

#### Behandelstatus klachten interne procedure

	2018	2017
<b>Aantal ontvangen</b>	36	24
<b>Doorgezonden/ andere proc.</b>	2	2
<b>Formele behandeling</b>	8	0
<b>Informele behandeling</b>	20	21
<b>In behandeling op 31 december</b>	6	2

Er is ten opzichte van 2017 vooral een toename te zien van het aantal klachten dat formeel is afgehandeld. Van deze 8 formeel afgehandelde klachten waren er 7 van de twee veelklagers. Deze klachten zijn, gezien de geschiedenis van deze personen, lastig via de informele weg af te wikkelen.

Insteek blijft dat klachten zoveel mogelijk via de informele manier worden afgehandeld.

Per jaar vinden vele duizenden klantcontacten plaats met de gemeente. In 2018 waren er alleen al via het KlantContactCentrum circa 32.000 telefonische contacten en circa 26.000 contacten aan de informatiebalie. Er zijn daarnaast circa 15.000 ingevulde contactformulieren via de website, brieven en/of mails binnengekomen met vragen, opmerkingen, meldingen en/of verzoeken aan de gemeente.

Naast deze geregistreerde contacten zijn er ook nog de contacten van medewerkers met klanten, welke plaats hebben gevonden in een persoonlijk gesprek, telefonisch, per mail of per brief.

### 2.3 Afhandeling klachten die nog in behandeling waren van 2017

Op 1 januari 2018 waren er nog 2 klachten uit 2017 in behandeling. Deze klachten zijn via de formele behandeling afgewikkeld. 1 Klacht is ongegrond verklaard en 1 klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

### 2.3 Aard van de klachten

Een groot deel van de klachten zijn informeel tot tevredenheid van de klager afgewikkeld.

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

- 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.

Het leereffect uit deze klachten is vooral dat correcte, volledige en tijdige informatieverstrekking aan de inwoners van belang is. Ook het reageren op verzoeken van inwoners, bedrijven en instellingen is van groot belang. Kom afspraken na en communiceer hier tijdig over met betrokkenen is een belangrijk leerpunt. Ook het op de juiste manier blijven benaderen van personen is een voortdurend aandachtspunt voor medewerkers. Dit speelt bijvoorbeeld in de brieven die inwoners van ons ontvangen. Schrijven in duidelijke taal is dus belangrijk.

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 2018**

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 2018 heeft de ombudsman 7 meldingen ontvangen. 1 Heeft geleid tot een klachtbehandeling. 2 Meldingen moesten eerst nog de interne klachtbehandeling doorlopen. 2 Meldingen zijn naar een andere afdeling doorverwezen en 2 meldingen waren niet-ontvankelijk. Voor een nadere duiding van de klachten, verwijs ik naar het jaarverslag van de ombudsman.