

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2020

Redactie: Mevrouw mr. drs. N.L.M. (Nienke) Pol, klachtencoördinator
Datum: 6 april 2021

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 2020 (intern)	blz. 6
3.1	Klachten onderverdeeld per domein	blz. 6
3.2	Klachten onderverdeeld per categorie	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. 10
5.	Conclusie en aanbevelingen	blz. 11

1. Inleiding

De gemeente doet er alles aan haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij richten ons op de tevredenheid van onze inwoners, bedrijven en instellingen over de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast richten wij ons ook op de betrokkenheid van onze inwoners bij de uitvoering en totstandkoming van het gemeentelijk beleid.

In de meeste gevallen verloopt deze dienstverlening naar tevredenheid. Soms loopt het anders en dient men een klacht in. Het is vervolgens aan ons als gemeente om na te gaan wat wij van deze klachten kunnen leren en onze dienstverlening hierop aan te passen. Dat is echter niet altijd mogelijk. Uiteindelijk is veel van wat wij doen mensenwerk en kunnen hier nu eenmaal fouten bij worden gemaakt. Het is de uitdaging om deze fouten tot een minimum te beperken.

Iedereen kan een klacht indienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich heeft gedragen. Deze gedraging hoeft niet tegen de klager zelf te zijn gericht.

Klachtbehandeling is opgenomen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Hierin zijn onder andere minimumvereisten opgenomen waaraan de behandeling van klachten moet voldoen. Deze 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. Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne behandeling kan deze vervolgens de klacht voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

In de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten is voor de verslagperiode geregeld hoe de gemeente met klachten moet omgaan.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. De geregistreerde klachten worden, overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, jaarlijks gepubliceerd. Voor u ligt dan ook het Jaarverslag interne Klachtbehandeling 2020 van de gemeente Druten.

U leest onder meer hoeveel schriftelijke klachten er zijn ontvangen per domein 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, het herstellen van het vertrouwen van de klager in de gemeente en om het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een soortgelijke klacht weer wordt ingediend. Een gemeente kan leren van de door haar ontvangen klachten. Zo kan naar aanleiding van klachten worden bekeken op welke punten de dienstverlening verbetering behoeft.

Ook na het ontstaan van de Werkorganisatie Druten Wijchen is het klachtrecht bij de gemeentes zelf gebleven.

2. Behandeling van klachten (intern)

2.1 Algemeen

In 2020 gold in de gemeente Druten de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten.

Deze verordening is bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele wethouders en de griffier. Verder is de regeling bedoeld voor de 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 (tijdig) beantwoorden van correspondentie;
- het niet verstrekken van 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 klachtrecht heeft geen betrekking op:

- meldingen: meldingen ten aanzien van ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. defecte straatverlichting, losse stoeptegels of 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.

Geen gebruik kan worden gemaakt van de klachtenregeling als:

- het een klacht betreft die al eerder is behandeld volgens het klachtrecht; of
- de klacht een gedraging betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.

2.2 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. Genoegdoeningsfunctie (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. 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. 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 doen naar 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.

2.3 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 de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke indiening van de klacht. De klachtencoördinator kan de klager ook behulpzaam zijn 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 alsnog 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 conform de regeling in principe behandeld door de klachtbehandelaar.

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 met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Van deze gesprekken wordt een beknopt 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 beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de afhandeling van klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Resultaten 2020(intern)

In 2020 zijn zesentwintig klachten ingediend in de zin van de klachtenverordening. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2019. Buiten de zesentwintig klachten die in 2020 zijn binnengekomen, liepen er nog drie klachten uit 2019 door begin 2020. Twee klachten waren geen klacht in de zin van de klachtenverordening. De derde klacht is informeel behandeld en begin 2020 afgerond.

De zesentwintig klachten uit 2020 zijn allemaal op informele wijze afgedaan. Twee van deze klachten liepen door in 2021 en zijn begin 2021 informeel afgehandeld.

Tabel 1. Aantal klachten ten opzichte van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal klachten
2020	26
2019	15
2018	14
2017	11
2016	11
2015	23

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de klachten. Zo wordt een onderverdeling gemaakt per domein, wordt onderscheid gemaakt in de soort klacht en tot slot ingegaan op de afdoening van de klachten. Per domein wordt nog nader ingegaan op de binnengekomen klachten. Sommige klachten komen in verschillende domeinen terug.

3.1 Klachten onderverdeeld per domein/bestuursorgaan

De organisatie van de Werkorganisatie Druten Wijchen is onderverdeeld in vijf domeinen, waaraan vijf managers leidinggeven. De klachten worden onderverdeeld naar deze domeinen en naar (leden van) de bestuursorganen zelf.

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein is in 2020 één klacht binnengekomen. Deze klacht had ook betrekking op andere domeinen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn zes klachten binnengekomen in 2020. Twee klachten gingen over team gebiedsinrichting en twee klachten ging over team voorbereiding en uitvoering. Twee klachten gingen over team juridische advisering fysieke leefomgeving, beide klachten in combinatie met team Fysiek van domein Publiekszaken.

Van één klacht loopt de behandeling door in 2021.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn twintig klachten binnengekomen in 2020. Twaalf klachten hadden betrekking op het Sociaal Team. Drie klachten hadden betrekking op team Inkomen en Ondersteuning. Eén klacht had betrekking op team Klantadviseurs Burgerzaken en één klacht had betrekking op team KCC. Drie klachten hadden betrekking op team Fysiek, twee van deze klachten zijn in combinatie met team juridische advisering fysieke leefomgeving.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2020 twee klachten binnengekomen. Beide klachten hadden betrekking op Team WMO-jeugd en gezondheid.

Van één klacht loopt de behandeling door in 2021.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

College

Over het college zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

Over individuele wethouders zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Griffier

Over de griffier zijn in 2020 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein 2020

Afdeling	2020	2019
Gemeenteraad	0	0
College	0	0
Wethouder	0	0
Burgemeester	0	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	20	11
Domein Fysieke Leefomgeving	6	4
Domein Bedrijfsvoering	1	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	2	0
Niet gespecificeerd	0	0

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 heeft gereageerd en 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 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 2020 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag* en de categorie *correcte afhandeling*. De overige klachten gaan vooral over *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 de zevenentwintig ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2020	2019
Correcte afhandeling	10	7
Bejegening in engere zin/gedrag	10	8
Informatieverstrekking	8	7
Beleidsklachten	1	0
Overig	3	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 of degene over wie geklaagd wordt, tenzij dit uit hoofde van hun functie niet anders kan. Wel wordt een korte omschrijving van de klachten gegeven, zodat u zich een beeld kunt vormen waar de klachten betrekking op hebben.

Domein Bedrijfsvoering:

In dit domein is in 2020 één klacht binnengekomen. Deze klacht is informeel behandeld en had betrekking op het uitblijven van informatie.

Domein Fysieke leefomgeving

Binnen dit domein zijn zes klachten binnengekomen in 2020. Alle klachten zijn informeel behandeld.

Vijf van deze informele klachten gingen over de categorie correcte afhandeling en/of de categorie informatieverstrekking. Al deze klachten zijn naar tevredenheid opgelost nadat er vanuit het team alsnog een reactie aan de klager is gegeven.

Van deze vijf klachten liep er één nog door in begin 2021.

De zesde klacht binnen dit domein ging over bejegening en had ook betrekking op het team Fysiek van Publiekszaken. Er heeft een informeel gesprek plaatsgevonden en de klacht is hierna gesloten omdat de klager niet verder in gesprek wilde over de klacht.

Domein Publiekszaken

Binnen dit domein zijn afgelopen jaar twintig klachten binnengekomen. Al deze klachten zijn informeel afgehandeld in 2020.

Twaalf klachten hadden betrekking op het Sociaal Team. Deze klachten gingen voornamelijk over de categorie bejegening en informatieverstrekking.

Al deze klachten zijn middels een reactie en/of inhoudelijke toelichting opgelost. Daar waar het nodig was zijn ook excuses aangeboden.

Drie klachten hadden betrekking op team Inkomen en Ondersteuning en vielen allemaal onder de categorie bejegening. Bij alle drie de klachten is er contact geweest met de klager en is een toelichting gegeven en zijn excuses aangeboden. Eén klacht had betrekking op team Klantadviseurs Burgerzaken. Over deze klacht is inhoudelijk contact geweest en is uitgelegd dat er conform de werkprocedure is gewerkt.

Eén klacht had betrekking op team KCC. Bij deze klacht is toelichting gegeven over het huidige beleid en de klacht is daarmee afgehandeld.

Drie klachten hadden betrekking op team Fysiek, twee van deze klachten zijn in combinatie met team juridische advisering fysieke leefomgeving.

In alle gevallen is er (telefonisch) contact geweest over de klacht, is er een nadere toelichting gegeven en zijn indien nodig excuses gemaakt richting de klager.

Domein Sociale leefomgeving

Binnen dit domein zijn twee klachten binnengekomen. Beide zijn informeel afgehandeld. Eén klacht had betrekking op informatieverstrekking. Na een excuusmail via de klachtencoördinator is de klacht gesloten.

Eén klacht had betrekking op correcte afhandeling. Over de klacht zijn met informele gesprekken uitleg gegeven en hiermee was de klacht begin 2021 afgerond.

3.4 Afdoening van de klachten

De zesentwintig 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	2020	2019
Ongegrond	0	1
Gegrond	0	2
Deels gegrond/deels ongegrond	0	1
Niet in behandeling genomen	0	0
Ingetrokken	0	0
Anders afgedaan	24	10
In behandeling	2	1
Totaal	26	15

Opvallend is dat alle klachten informeel zijn afgedaan. Deze klachten zijn door middel van een gesprek of nadere uitleg naar tevredenheid van de klagers opgelost. Van twee klachten is de informele behandeling begin 2021 afgerond.

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2020	2019
Formeel	0	4
Informeel	26	11
Totaal	26	15

Ook al zijn de klachten informeel opgelost, toch worden alle klachten met de betrokken medewerkers besproken. Dit om het leereffect van klachten zo groot mogelijk te maken.

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. 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 2020. 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 2020 flink gestegen met elf klachten ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat alle klachten informeel zijn opgelost. Deze informele behandeling streeft de gemeente Druten ook na. Het is goed om te zien dat dit in de praktijk ook lukt.

Wat verder opvalt is dat het Sociaal Team en team fysiek afgelopen jaar wederom relatief veel klachten hebben ontvangen. Dit is deels te verklaren door het werkveld waarin zij zich bevinden. Er is hiervoor aandacht gevraagd bij de domeinmanager om daar waar het kan deze teams zich nog bewuster te maken van de contacten die zij hebben met inwoners.

Een andere constatering is dat veel klachten betrekking hebben op het uitblijven van of een erg late reactie van medewerkers. Ook hier is aandacht voor gevraagd. Communicatie is een belangrijk onderdeel van het voorkomen van klachten. Medewerkers ervaren een behoorlijke werkdruk, maar dit mag niet ten koste gaan van de communicatie.

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. De klachtencoördinatoren onderhouden daarover contact met team dienstverlening. Laatstgenoemd team is bezig met nieuwe plannen op het gebied van dienstverlening, waarin deze onderwerpen worden meegenomen.

Druten, 6 april 2021

mevrouw mr. drs. N.L.M. (Nienke) Pol, klachtencoördinator