

**Jaarverslag**

**Interne klachtbehandeling**

**Gemeente Wijchen**

**2019**

Redactie: Mevrouw mr. K. Turk, klachtencoördinator  
Datum: 29 april 2020

## **Inhoudsopgave**

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	blz. 3
<b>2.</b>	<b>Behandeling van klachten (intern)</b>	blz. 4
2.1	Algemeen	blz. 4
2.2	De functies van het klachtrecht	blz. 4
2.3	Procedure	blz. 5
<b>3.</b>	<b>Resultaten 2019 (intern)</b>	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. 10
<b>4.</b>	<b>Behandeling van klachten bij de Gemeentelijk Ombudsman</b>	blz. 11
<b>5.</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen</b>	blz. 12

## **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 om na te gaan wat wij van deze klachten kunnen leren en om 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 gemaakt worden. Het is de uitdaging om deze fouten tot een minimum te beperken.

Iedereen kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich heeft gedragen. De 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 Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen 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 2019 van de gemeente Wijchen.

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 2019 gold in de gemeente Wijchen de Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen.

Deze regeling is bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, de individuele bestuurders en de 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 (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 feit betreft dat 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. 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. 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 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.

### 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 beklagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de afhandeling van klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### 3. Resultaten 2019 (intern)

Begin 2019 waren er nog vijf klachten uit 2018 in behandeling, waarvan er één niet-ontvankelijk is verklaard, één formeel is behandeld in samenwerking met de gemeente Berg en Dal (deze betrof de sociale recherche; de klacht is ongegrond verklaard). De overige drie klachten zijn informeel behandeld.

In 2019 zijn vijftig schriftelijke klachten ingediend, waarvan er achttien geen klacht waren in de zin van de klachtenregeling. Er zijn dus tweeëndertig klachten ingediend, die onder de klachtenregeling vielen (zie paragraaf 2.1). Dit zijn er vier minder ten opzichte van 2018. Van deze tweeëndertig klachten zijn er vijfentwintig op informele wijze afgedaan. Zeven klachten zijn formeel volgens de klachtenregeling behandeld. Van twee klachten loopt de behandeling nog door in 2020.

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

Verslagjaar	Aantal klachten
2019	32
2018	36
2017	24
2016	24
2015	28

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.

#### 3.1 Klachten onderverdeeld 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. Omdat sommige klachten betrekking hadden op meerdere domeinen, teams en/of bestuursorganen, komt het totaal aantal hieronder toegelichte klachten niet overeen met het eerder genoemde totaal aantal klachten of met het aantal klachten per domein.

##### *Domein Bedrijfsvoering*

Over dit domein zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

##### *Domein Fysieke Leefomgeving*

Over dit domein zijn elf klachten binnengekomen in 2019. Vier klachten gingen over team gebiedsinrichting, drie klachten over team ruimtelijk beheer, twee klachten over team FL juridische advisering, één klacht over team milieu en één klacht over team beheer gemeentelijk vastgoed.

##### *Domein Publiekszaken*

Over dit domein zijn achttien klachten binnengekomen in 2019. Zes klachten gingen over het sociaal wijkteam, vijf klachten over team inkomen en ondersteuning, twee klachten over de klantadviseurs burgerzaken, twee klachten over team fysiek, twee klachten over team onderwijs, één klacht over het KCC, één klacht over een trouwambtenaar en één klacht over serviceteam station Wijchen.

##### *Domein Bestuur, Strategie en Projecten*

Over dit domein zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

#### *Domein Sociale Leefomgeving*

Over dit domein zijn twee klachten binnengekomen in 2019. Beide klachten hadden betrekking op team werk en inkomen.

#### *Domeinmanager*

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

#### *Gemeenteraad*

Over de gemeenteraad zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

#### *College*

Over het college zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

#### *Burgemeester*

Over de burgemeester zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

#### *Wethouder*

Over individuele wethouders is in 2019 één klacht binnengekomen.

#### *Griffier*

Over de griffier zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

Daarnaast is er in 2019 één klacht binnengekomen die betrekking had op de hele gemeentelijke organisatie. Ook is er nog één klacht binnen gekomen over Munitax.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein 2019\*

<b>Afdeling</b>	<b>2019</b>
Gemeenteraad	0
College	0
Wethouder	1
Burgemeester	0
Griffier	0
Domeinmanager	0
Domein Publiekszaken	18
Domein Fysieke Leefomgeving	11
Domein Bedrijfsvoering	0
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0
Domein Sociale leefomgeving	2
Niet gespecificeerd	2

\*Omdat sommige klachten betrekking hadden op meerdere afdelingen, zit hier overlap in.

### *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 Wijchen in 2019 heeft ontvangen, gaan over *correcte afhandeling en informatieverstrekking*. De overige klachten gaan vooral over *bejegening in engere zin / gedrag*.

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 tweëndertig ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie\*

<b>Categorie klacht</b>	<b>2019</b>
Correcte afhandeling	14
Bejegening in engere zin/gedrag	6
Informatieverstrekking	12
Beleidsklachten**	3
Overig	3

\*Omdat sommige klachten betrekking hadden op meerdere categorieën, zit hier overlap in.

\*\* alle klachten in deze categorie gaan over de lange wachttijden bij het SWT als gevolg van het niet inhuren van extra capaciteit

### 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.

#### Domein Fysieke leefomgeving

Twee klachten zijn via het formele traject afgehandeld, waarvan er één deels gegrond is verklaard. Deze twee klachten hadden betrekking op het verstrekken van verkeerde informatie, het niet reageren en het niet nakomen van toezeggingen.

De overige negen klachten in dit domein zijn informeel afgehandeld. Deze klachten hadden betrekking op het niet reageren op een vraag of verzoek, het niet nakomen van een toezegging en het onvoldoende tonen van empathie. Deze klachten zijn informeel opgelost door te zorgen dat de klager alsnog op korte termijn de gevraagde reactie kreeg of door een (telefonisch) contact tussen de klager en de beklagde om de klacht te bespreken. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager.

#### Domein Publiekszaken

Vier klachten zijn via het formele traject afgehandeld, waarvan er één gegrond is verklaard. Deze klacht had betrekking op een onevenredig lange wacht- en



doorlooptijd voor een aangevraagde voorziening. Van de drie andere klachten werd er één door de klager gebruikt als pressiemiddel om een ander besluit te krijgen op een aanvraag (daarbij werd door de klager aangegeven dat deze de klacht in zou trekken als de uitkering zou worden toegekend. De andere twee klachten hadden betrekking op het schenden van privacy, het niet reageren en het bewust verstrekken van verkeerde informatie (deze laatste klacht had tevens betrekking op het domein sociale leefomgeving).

De overige veertien klachten in dit domein zijn informeel afgehandeld. Deze klachten hadden betrekking op het verdwijnen van stukken, lange wachttijden, (niet volgen van) werkprocedures, niet reageren op een vraag, verzoek of melding, een fout in een brief, gedragingen of het niet volledig verstrekken van informatie.

Deze klachten zijn informeel opgelost door te zorgen dat de klager alsnog op korte termijn de gevraagde reactie kreeg, door een 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

De twee klachten in dit domein zijn via het formele traject behandeld. Beide klachten zijn ongegrond verklaard. Eén klacht had betrekking op het niet nakomen van afspraken, niet reageren op vragen, onvoldoende duidelijk communiceren, niet verstrekken van informatie en gedrag (deze klacht had tevens betrekking op het twee individuele wethouders). De tweede klacht had betrekking op het bewust verstrekken van verkeerde informatie (deze klacht had tevens betrekking op het domein publiekszaken).

#### Wethouder

Er is één klacht binnen gekomen over twee individuele wethouders en over medewerkers in het domein sociale leefomgeving. Voor zover de klacht betrekking had op de wethouders is deze voor één wethouder niet in behandeling genomen omdat de termijn van één jaar na de gedraging was overschreven. Voor zover de klacht betrekking had op de andere wethouder betrof dit geen klachtwaardige gedraging.

#### Overige

De klacht die betrekking had op de hele gemeentelijke organisatie had betrekking op het niet tijdig aankondigen van informatieavonden. Deze klacht is informeel behandeld.

De klacht over Munitax is informeel behandeld door Munitax door het bespreken van de klacht met de klager en het geven van een toelichting. In de Dienstverleningsovereenkomst met Munitax zijn afspraken gemaakt dat de klachtafhandeling door Munitax en/of de klachtencoördinator van de gemeente Beuningen wordt uitgevoerd namens de gemeente Wijchen.

### 3.4 Afdoening van de klachten

De tweeëndertig 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

<b>Uitkomst van klachtbehandeling</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ongegrond	5	5
Gegrond	1	1
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1
Niet in behandeling genomen	1	1
Ingetrokken	0	0
Anders afgedaan	22	22
In behandeling	2	6
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>36</b>

Opvallend is dat van de tweeëndertig klachten er vijfentwintig informeel zijn afgedaan. Slechts zeven klachten zijn volgens de klachtenprocedure behandeld en vijf hiervan zijn ongegrond verklaard. Twee klachten lopen door in 2020. De overige vijfentwintig 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 Wijchen 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 2019. 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 Wijchen is in 2019 met vier afgenomen ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat nog steeds bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts zeven klachten zijn volgens de klachtenregeling behandeld. Eén klacht is nog in behandeling via de formele klachtenregeling.

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.

Wijchen, 29 april 2020

Mevrouw mr. K. Turk, klachtencoördinator