

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2018

Redactie: Mevrouw N.L.M. Pol
Datum: 18 juni 2019

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Behandeling van klachten (intern)	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Procedure	4
3.	Resultaten 2018 (intern)	4
3.1	Klachten onderverdeeld per domein	5
3.2	Klachten onderverdeeld per categorie	6
3.3	Omschrijving van de klachten	7
3.4	Afdoening van de klachten	7
4.	Behandeling van klachten bij de Gemeentelijk Ombudsman	8
5.	Conclusie en aanbevelingen	8

1. Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een medewerker, 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 de gemeente met klachten moet 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 2018 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 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.

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

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 Werkorganisatie Druten-Wijchen, in de uitoefening van hun functie voor de gemeente Druten (mandaatgever).

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 de 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 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 2018 (intern)

In 2018 zijn veertien schriftelijke klachten ingediend. Dit zijn er drie meer ten opzichte van 2017. Van deze veertien klachten zijn er negen op informele wijze afgedaan en is één klacht niet in behandeling genomen. Vier klachten zijn volgens de klachtenregeling behandeld, waarvan één qua behandeling nog doorloopt in 2019.

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.

Vorig jaar werd in het jaarverslag nog een onderverdeling gemaakt in teams. Met de nieuwe werkorganisatie is ervoor gekozen om de klachten uit te splitsen per domein. Per domein wordt nog nader ingegaan op de binnengekomen klachten.

3.1 Klachten onderverdeeld per domein

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

De klacht die onder dit domein viel, heeft betrekking op medewerkers van het team Personeel en Organisatie.

Domein Fysieke Leefomgeving

Binnen dit domein zijn in 2018 vier klachten binnengekomen. Twee klachten hadden betrekking op medewerkers van team Ruimtelijk beheer, één klacht had betrekking op een medewerker van het Team gebiedsinrichting en één klacht had betrekking op een medewerker van het Team juridische ondersteuning fysieke leefomgeving.

Domein Publiekszaken

Bij dit domein zijn in 2018 acht klachten binnengekomen. Twee klachten hadden betrekking op medewerkers van Team burgerzaken. Twee klachten hadden betrekking op medewerkers van het Sociaal Wijkteam Druten. Drie klachten hadden betrekking op een medewerker van het Team inkomen en ondersteuning. Één klacht had betrekking op dit domein, maar is niet nader gespecificeerd.

Bij het domein Bestuur, Strategie en Projecten en bij het domein Sociale Leefomgeving zijn in 2018 geen klachten binnengekomen.

Ook zijn er geen klachten ingediend inzake de gemeenteraad, college(leden), burgemeester, griffier of managers.

Één klacht die in 2018 is binnengekomen had betrekking op meerdere domeinen. Deze is informeel afgehandeld.

Tabel 1. Overzicht klachten per domein 2018

Afdeling	2018
Raadslid	0
College / lid college	0
Burgemeester	0
Griffier	0
Manager	0
Domein Publiekszaken	8
Domein Fysieke Leefomgeving	4
Domein Bedrijfsvoering	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0
Domein Sociale leefomgeving	0
Niet gespecificeerd	1
Totaal	14

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

Tabel 2. Overzicht klachten per afdeling/team voorgaande jaren

Afdeling	2013	2014	2015	2016	2017
Raadslid	0	0	0	0	1
College / lid college	1	2	0	0	1
Burgemeester	2	0	0	1	0
Griffier	0	0	0	0	0
Manager	0	0	0	0	1
Team Samenleving	3	2	7	9	3
Team Openbare Ruimte	1	1	2	0	1
Team VTH	2	0	8	1	0
Team Gemeentewinkel	0	2	3	0	2
Team Advies & Ondersteuning	0	1	3	0	2
Team Informatie	0	0	0	0	0
Team Strategie & Beleid	2	1	0	0	0
Team Zwembad	0	0	0	0	0
Totaal	11	9	23	11	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 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 2018 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag en 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 veertien ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2018
Correcte afhandeling	6
Bejegening in engere zin/gedrag	6
Informatieverstrekking	2
Beleidsklachten	1
Overig	1

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 Bedrijfsvoering

Deze klacht betrof het team Personeel en Organisatie en had betrekking op het uitblijven van een betaling en een correcte afhandeling. Deze klacht is informeel afgedaan.

Domein Fysieke leefomgeving

De klacht van het Team juridische ondersteuning fysieke leefomgeving is volgens de klachtenregeling behandeld en had betrekking op bejegening.

Twee klachten waren voor het Team ruimtelijk beheer. Deze hadden betrekking op correcte afhandeling van een melding. Beide klachten zijn informeel afgehandeld.

De klacht van het Team Gebiedsinrichting had betrekking op bejegening door een medewerker. Deze klacht is niet verder in behandeling genomen omdat deze in een ander gemeentelijke procedure is meegenomen.

Domein Publiekszaken

De twee klachten over medewerkers van het Team burgerzaken zijn beide behandeld volgens de klachtenregeling. Een van deze klachten had betrekking op bejegening, de andere klacht had betrekking op correcte afhandeling van een aanvraag. Deze klacht is afgerond in 2019.

Het Sociaal Wijkteam Druten heeft twee klachten ontvangen. Eén klacht had betrekking op bejegening en de andere klacht had betrekking op beleid/overig. Beide klachten zijn informeel afgehandeld.

Drie klachten hebben betrekking op medewerkers van Team inkomen en ondersteuning. Twee klachten hebben betrekking op correcte afhandeling door een medewerker. Er werd geen antwoord gegeven op de gestelde vragen. Deze klachten zijn beide informeel afgehandeld.

De derde klacht uit dit team had betrekking op bejegening en is volgens de klachten regeling behandeld.

Er is nog één klacht die betrekking heeft op dit domein. Deze had betrekking op bejegening, maar is nooit nader gespecificeerd.

3.4 Afdoening van de klachten

De veertien 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	2018
Ongegrond	3
Gegrond	0
Deels gegrond/deels ongegrond	0
Niet in behandeling genomen	1
Ingetrokken	0
Anders afgedaan	9
In behandeling	1
Totaal	14

Opvallend is dat van de veertien klachten er negen informeel zijn afgedaan. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenprocedure behandeld en drie hiervan zijn ongegrond verklaard. Eén klacht loopt door in 2019. Eén klacht is niet in behandeling genomen. De overige negen 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. Mevrouw Assen heeft per 1 oktober 2018 haar functie neergelegd. De nieuwe gemeentelijke ombudsman per 1 januari 2019 is mevrouw mr. M.J. van Dasselaar. 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 2018. 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 2018 met drie gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenregeling behandeld, waarvan er één nog in behandeling is. 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, 18 juni 2019
mevrouw mr. drs. N.L.M. Pol, klachtencoördinator