

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2019

Redactie: Mevrouw mr. drs. N.L.M. (Nienke) Pol, klachtencoördinator
Datum: 7 mei 2020

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 2019 (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 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 Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012 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 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 2019 gold in de gemeente Druten de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten 2012.

Deze verordening 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 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 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)

In 2019 zijn vijftien klachten ingediend in de zin van de klachtenverordening. Daarnaast zijn nog dertien klachten binnengekomen die geen klacht in de zin van de klachtenverordening zijn en in dit jaarverslag niet worden besproken. Buiten de vijftien klachten die in 2019 zijn binnengekomen, liep er nog één klacht uit 2018 door begin 2019. Deze klacht is formeel behandeld en begin 2019 afgerond. In dit specifieke geval is er geen oordeel geveld door de klachtbehandelaar omdat de beklaagde niet gehoord kon worden door ziekte. De klager heeft een uitgebreide toelichting gehad op de klacht en het verdere verloop en hiermee is de klacht naar tevredenheid afgerond.

Van de vijftien klachten uit 2019 zijn er tien op informele wijze afgedaan, vier klachten zijn volgens de klachtenregeling formeel behandeld. Van één klacht loopt de behandeling door in 2020.

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

Verslagjaar	Aantal klachten
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.

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.

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein zijn vier klachten binnengekomen in 2019. Eén klacht ging over team ruimtelijk beheer, twee klachten gingen over team juridische advisering fysieke leefomgeving en één klacht ging over team voorbereiding en uitvoering.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn elf klachten binnengekomen in 2019. Zes klachten hadden betrekking op het Sociaal Team, één klacht had betrekking op team Burgerzaken, vier klachten hadden betrekking op team fysiek. Van één klacht loopt de behandeling door in 2020.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

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 zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

Griffier

Over de griffier zijn in 2019 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein 2019

Afdeling	2019	2018
Gemeenteraad	0	0
College	0	0
Wethouder	0	0
Burgemeester	0	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	11	8
Domein Fysieke Leefomgeving	4	4
Domein Bedrijfsvoering	0	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	0	0
Niet gespecificeerd	0	1
Totaal	15	14

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 2019 heeft ontvangen, gaan over *bejegening/gedrag*. De overige klachten gaan vooral over *correcte afhandeling/informatieverstrekking*. Dit komt vooral door de samenhang met tijdige reactie en procedureverloop in combinatie met het (niet) tijdig verstrekken van informatie.

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 vijftien ingediende klachten.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2019	2018
Correcte afhandeling	7	6
Bejegening in engere zin/gedrag	8	6
Informatieverstrekking	7	2
Beleidsklachten	0	1
Overig	0	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 Fysieke leefomgeving

Binnen dit domein zijn vier klachten binnengekomen in 2019. Twee klachten zijn formeel behandeld en twee klachten informeel.

Eén formele klacht had betrekking op het uitblijven van een reactie en het niet duidelijk communiceren vanuit de gemeente richting inwoners inzake het project waar de inwoner hinder van ondervond. Deze klacht is gegrond verklaard.

De andere klacht is deels gegrond verklaard. Deze klacht had ook betrekking op het uitblijven van een reactie vanuit de gemeente.

De informele klachten hadden betrekking op de reactietermijn. 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 en een nadere toelichting te verstrekken. Daarbij zijn (indien nodig) excuses gemaakt aan de klager. Met deze acties zijn de klachten informeel naar tevredenheid afgerond.

Domein Publiekszaken

Binnen dit domein zijn afgelopen jaar elf klachten binnengekomen. Twee van deze klachten hebben het formele traject doorlopen. Beide klachten hadden betrekking op het Sociaal Team van Druten. Eén klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht zag op onheuse bejegening, maar hier was geen sprake van. Er is gehandeld volgens de gebruikelijke wettelijke en gemeentelijke procedures. De andere formele klacht had betrekking op het onnodig lang duren van een aanvraag. Deze klacht is gegrond verklaard. Naar aanleiding van deze klacht zijn diverse verbeterlagen doorgevoerd.

Negen klachten binnen dit domein zijn informeel afgehandeld.

Vier van deze klachten zagen op het Sociaal Team. De klachten hadden betrekking op het uitblijven van een reactie, op de lange duur van behandeling en op bejegening. 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.

Eén klacht die informeel is behandeld had betrekking op team burgerzaken. Met een telefonische toelichting is deze klacht naar tevredenheid opgelost. De vier andere informele klachten vanuit team fysiek hebben betrekking op de uitvoering van handhaving. Het ging hierbij in alle gevallen om bejegening. Deze klachten zijn na een inhoudelijke toelichting niet verder behandeld. Eén van deze klachten loopt door in 2020.

3.4 Afdoening van de klachten

De vijftien 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	2019	2018
Ongegrond	1	3
Gegrond	2	0
Deels gegrond/deels ongegrond	1	0
Niet in behandeling genomen	0	1
Ingetrokken	0	0
Anders afgedaan	10	9
In behandeling	1	1
Totaal	15	14

Opvallend is dat van de vijftien klachten er tien informeel zijn afgedaan. Van één klacht is de informele behandeling begin 2020 afgerond. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenprocedure behandeld en de helft hiervan is gegrond verklaard.

De overige elf 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. 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 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 Druten is in 2019 met één klacht gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Wel valt op dat, net als vorig jaar, bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts vier klachten zijn volgens de klachtenregeling behandeld, waarvan er twee gegrond waren, één deels gegrond en één ongegrond. 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 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.

Druten, 7 mei 2020

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