

Jaarverslag

Interne klachtbehandeling

Gemeente Druten

2023

Redactie: Mevrouw E.M. Kokke (klachtcoördinator)
Mevrouw N.L.M. Pol (klachtcoördinator)

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	blz. 3
2.	Samenvatting	blz. 3
3.	Het klachtrecht	blz. 4
3.1	Waarom is het klachtrecht	blz. 4
3.2	Wie mag een klacht indienen	blz. 4
3.3	Over wie mogen zij klagen	blz. 4
3.4	Waarover mogen zij klagen	blz. 5
4.	Hoe gaat de procedure in z'n werk?	blz. 6
5.	Aantal klachten gemeente Druten	blz. 7
5.1	Aantal klachten per domein/bestuursorgaan	blz. 7
5.2	Aantal klachten per soort	blz. 8
5.3	Omschrijving van de klachten	blz. 9
5.4	Hoe hebben we de klachten behandeld?	blz. 9
6.	De Gemeentelijke ombudsman	blz. 11
7.	Conclusie	blz. 12

1. Inleiding

De gemeente Druten is er voor haar inwoners, bedrijven en organisaties. De gemeente doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Ons doel is dat inwoners en ondernemers tevreden zijn met onze dienstverlening. Meestal lukt dat. Soms is dat niet zo. Als inwoners of ondernemers niet tevreden zijn, kunnen zij een klacht indienen. Hoe wij als gemeente klachten moeten behandelen, staat in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). De Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten regelt vervolgens specifiek hoe wij als gemeente met klachten omgaan.

Alle klachten leggen wij vast. Elk jaar maken we het overzicht van de binnengekomen klachten bekend in een jaarverslag. Dat moet volgens de Awb. We gebruiken het jaarverslag ook om onze dienstverlening te verbeteren.

Voor u ligt het Jaarverslag interne klachtbehandeling gemeente Druten 2023. In dit jaarverslag vindt u hoeveel klachten we hebben ontvangen en over welk domein/bestuursorgaan. Ook beschrijven we om welke type klacht het gaat en hoe de klacht is behandeld.

Druten, 30 april 2024
E.M. Kokke, klachtencoördinator
N.L.M. Pol, klachtencoördinator

2. Samenvatting

We ontvingen in 2023 achttien klachten. Dat zijn er twee meer dan in 2022. Van deze achttien klachten zijn dertien klachten volgens de klachtenverordening behandeld. Bijna alle klachten werden informeel opgelost. Slechts één klacht is formeel behandeld. We konden alle klachten dit jaar afhandelen.

Bij alle behandelde klachten hebben we de betrokken medewerkers gesproken. Ook hebben we afspraken gemaakt over verbeteringen. Belangrijk advies blijft dat iedereen in de organisatie zich professioneel opstelt en gedraagt tegenover inwoners.

De aanbevelingen van vorig jaar blijven ook voor dit jaar van toepassing. Het is belangrijk dat medewerkers aandacht blijven houden voor hun manier van communiceren richting inwoners en ondernemers binnen de gemeente Druten. Communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect. Medewerkers moeten zich ervan bewust zijn dat de inwoner afhankelijk is van de gemeente. Zij kunnen met (aan)vragen die zij moeten doen of hebben vaak niet ergens anders terecht.

Er wordt veel van medewerkers en bestuurders verwacht. Zij zijn professionals en moeten communicatief, empathisch en flexibel zijn in het contact met de inwoners en ondernemers. Dit is mogelijk als de medewerker en bestuurders zich hier bewust van zijn.

3. Het klachtrecht

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

Klachtbehandeling staat in Hoofdstuk 9 van de Awb. Hierin staan minimumvereisten waaraan de behandeling van klachten moet voldoen. Bij deze eisen wordt uitgegaan van de eisen die de Nationale Ombudsman heeft beschreven. De eisen gaan over de manier waarop bestuursorganen met klachten om moeten gaan.

Een klager moet een klacht eerst indienen bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. De klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Het kan zijn dat de klager niet tevreden is over het resultaat van deze interne behandeling. De klager kan de klacht dan voorleggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.

3.1 Waarom is het klachtrecht er?

Het klachtrecht kent een aantal functies. Dit zijn functies voor de kwaliteit van dienstverlening in algemene zin en voor de relatie tussen de overheid en inwoners. Het gaat om de volgende functies:

1. Genoegdoeningfunctie (voor de inwoner)

Het klachtrecht kan voor de inwoner meehelpen bij het krijgen van genoegdoening voor onheuse bejegening door de overheid. Genoegdoening kan bestaan uit het aanbieden van excuses. Het kan ook verder gaan, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een bloemetje aan iemand die met een goede reden klaagt.

2. Legitimiteitsfunctie

Voor de overheid is het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure te zien 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. De behandeling van een klacht kan leiden tot herstel van vertrouwen van de inwoner in de overheid.

3. Leerfunctie (voor de overheid)

Goed onderzoek naar de klachten heeft een belangrijk leereffect. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de kwaliteit van de dienstverlening. Daardoor kunnen fouten worden hersteld. Ook kunnen zwakke punten binnen de organisatie worden weggenomen of verbeterd.

3.2 Wie mag een klacht indienen?

Iedereen die met de gemeente Druten te maken heeft gehad, kan een klacht indienen over gedragingen. Personen, maar ook bedrijven en organisaties kunnen klagen.

3.3 Over wie mogen zij klagen?

Iedereen mag klagen over gedragingen van de gemeenteraad, het college, de burgemeester, wethouders en medewerkers van de Werkorganisatie Druten Wijchen. De klachtenverordening regelt ook dat er geklaagd kan worden over medewerkers en/of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie Druten Wijchen, in uitoefening van hun functie voor de gemeente Druten (mandaatgever).

3.4 Waarover mogen zij klagen?

Klagers kunnen klagen over gedragingen van medewerkers of bestuurders van de gemeente Druten. Hierbij kan gedacht worden aan:

- een onjuiste behandeling met betrekking tot omgangsvormen en fatsoen;
- het niet (op tijd) beantwoorden van brieven of e-mails;
- het niet geven van informatie waar iemand om vraagt;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tonen tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met gegevens en informatie die iemand heeft gegeven.

Er kan niet geklaagd worden over:

- Meldingen: meldingen over ongewenste situaties in de openbare ruimte (bijv. kapotte straatverlichting, losse tegels of niet opgehaald vuilnis).
- Bezwaar- en beroepschriften: wanneer iemand het niet eens is met (de inhoud van) een besluit.
- Beleid: besluiten van het college of de raad om op een bepaalde manier invulling te geven aan publieke taken.

Een klager kan geen gebruik maken van de klachtenregeling als:

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

4. Hoe gaat de procedure in z'n werk?

Een klager kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Iemand die mondeling klaagt, doet dat bij de persoon waarover de klacht gaat. Als hij/zij niet tevreden is met het antwoord, kan hij/zij contact opnemen met de klachtencoördinatoren.

Een klacht proberen we eerst informeel op te lossen met de klager en de persoon waarover de klacht gaat. Vaak is het aanbieden van excuses of nadere uitleg van de medewerker voldoende voor de klager.

Lukt dat niet, dan wordt de klacht formeel behandeld door de klachtbehandelaar. Samen met de klachtencoördinator gaat de klachtbehandelaar praten met de klager en met de persoon waarover geklaagd wordt. Van deze gesprekken worden beknopte verslagen gemaakt. Aan de hand van de gesprekken neemt de klachtbehandelaar een beslissing op de klacht. In de beslissing staan de resultaten van het onderzoek, de gemotiveerde beslissing op de klacht en de eventuele conclusies en/of aanbevelingen. De beslissing op de klacht wordt aan de klager en beklagde verstuurd. Als de klager het nog niet eens is met de beslissing en behandeling van de klacht, dan kan de klager naar de Gemeentelijke ombudsman.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

5 Aantal klachten gemeente Druten

We ontvingen in 2023 achttien klachten. Dit zijn er twee meer dan in 2022. Van deze achttien klachten hebben we er dertien volgens de klachtenverordening behandeld.

Eén klacht hebben we niet in behandeld omdat het geen klacht was volgens de klachtenverordening. Drie klachten werden door de klagers ingetrokken en zijn daarom ook niet behandeld. Eén klacht gingen over anderen dan de gemeente, zoals bedrijven die voor de gemeente werken. De klacht ging over Munitax. We hebben deze klacht doorgestuurd naar Munitax. Volgens afspraak pakken zij klachten zelf op. Deze vijf klachten staan verder niet in dit jaarverslag.

Vorig jaar zijn er tien klachten behandeld. In 2023 zijn er dus drie klachten meer behandeld ten opzichte van vorige jaar.

Alleen de door de klachtencoördinatoren behandelde klachten worden in dit jaarverslag genoemd.

Van de dertien behandelde klachten hebben we twaalf klachten op een informele manier afgedaan. Eén klacht is afgedaan op de formele manier, volgens het klachtrecht van de Awb. Alle klachten hebben we in 2023 afgerond.

Tabel 1. Aantal klachten van de afgelopen verslagjaren:

Verslagjaar	Aantal ingediende klachten	Aantal ingetrokken klachten	Aantal klachten doorgestuurd naar derden	Aantal niet klachtwaardige klachten	Aantal behandelde klachten
2023	18	3	1	1	13
2022	16	0	3	3	10
2021	23	-	-	-	-
2020	26	-	-	-	-
2019	15	-	-	-	-

Sinds 2022 wordt er in het jaarverslag meer onderscheid gemaakt tussen de ontvangen klachten en de behandelde klachten. Daarom is de tabel voor 2021 niet ingevuld.

In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op de in behandeling genomen klachten. Er wordt een verdeling gemaakt per domein en in de soort klacht. Tot slot wordt ingegaan op de afdoening van de klachten. Per domein worden de binnengekomen klachten nog nader beschreven.

5.1. Aantal klachten per domein/bestuursorgaan

De Werkorganisatie Druten Wijchen is onderverdeeld in vijf domeinen. Hieronder verdelen we de klachten per domein. Ook kijken we naar de klachten die zijn behandeld over de bestuursorganen (gemeenteraad, college, wethouders).

Domein Bedrijfsvoering

Over dit domein zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Domein Fysieke Leefomgeving

Over dit domein is er in 2023 één klacht behandeld. Deze klacht had betrekking op team verkeer.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn er in 2023 twaalf klachten behandeld. Negen klachten hadden betrekking op het Sociaal team, één op team toezicht, één op team fysiek en één klacht had betrekking op zowel het Sociaal team als het team inkomen en ondersteuning.

Domein Bestuur, Strategie en Projecten

Over dit domein zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Domein Sociale Leefomgeving

Over dit domein zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Domeinmanager

Over de (individuele) domeinmanagers zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

College

Over het college zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Burgemeester

Over de burgemeester zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Wethouder

Over individuele wethouders zijn in 2023 geen klachten binnengekomen.

Tabel 2. Overzicht klachten per domein/bestuursorgaan in 2023

Afdeling	2023	2022
Gemeenteraad	0	0
College	0	0
Wethouder	0	0
Burgemeester	0	0
Griffier	0	0
Domeinmanager	0	0
Domein Publiekszaken	12	9
Domein Fysieke Leefomgeving	1	0
Domein Bedrijfsvoering	0	1
Domein Bestuur, Strategie en Projecten	0	0
Domein Sociale leefomgeving	0	2
Niet onder te verdelen	0	0
Totaal	13	12

5.2 Aantal klachten per soort

We verdelen de klachten in een aantal soorten. Per soort klacht geven we eerst een uitleg. Daarna volgen de aantallen per soort klacht (tabel 3). Sommige klachten vallen in meer groepen. Daardoor kan het aantal klachten in tabel 3 groter zijn dan het aantal dat we hebben behandeld (tabel 1).

1. Correcte afhandeling:

Denk hierbij aan het niet volgen van procedures, lange wachttijden en trage afhandeling.

2. Bejegening engere zin/gedrag:

Denk aan onbehoorlijk en onfatsoenlijk gedrag. Als de burger zich beledigd voelt of niet netjes of onredelijk behandeld.

3. Informatieverstrekking:

Dit zijn klachten over het niet of niet op tijd geven van de gevraagde informatie. Ook vallen hier klachten onder die gaan over het geven van onjuiste informatie.

4. Beleidsklachten:

Inwoners of ondernemers die het niet eens zijn met het beleid van de gemeente, kunnen daarover klagen, maar de klachten vallen niet onder de klachtenregeling. We schrijven de klachten wel op, maar ze worden niet behandeld.

5. Overig:

Alle klachten die niet bij een van de soorten hierboven thuishoren.

Tabel 3. Overzicht klachten per categorie

Categorie klacht	2023	2022
Correcte afhandeling	11	5
Bejegening in engere zin/gedrag	3	6
Informatieverstrekking	2	2
Beleidsklachten	0	0
Overig	0	0

Drie klachten hadden betrekking op twee categorieën.

5.3 Omschrijving van de klachten

Hieronder een korte omschrijving van de klachten. We behandelen alle klachten vertrouwelijk. Daarom staan er geen namen in dit jaarverslag; niet van klagers en niet van medewerkers of bestuurders waarover geklaagd wordt.

Domein Fysieke leefomgeving

Over dit domein is één klacht behandeld. De klacht had betrekking op het niet correct afhandelen van meldingen. Er is aan klager uitleg gegeven en er zijn excuses aangeboden. De meldingen zijn alsnog opgepakt.

Domein Publiekszaken

Over dit domein zijn twaalf klachten behandeld. Zeven klachten hadden betrekking op correcte afhandeling (niet gehoord voelen, niet of onvoldoende communiceren), één klacht had betrekking op de bejegening in engere zin/gedrag (onvriendelijk/ beledigend behandeld), één klacht had betrekking op informatieverstrekking (veel informatie verstrekt waar medewerker niets over te zeggen had).

Twee klachten hadden zowel betrekking op de correcte afhandeling als bejegening in engere/gedrag (niet op gemak voelen bij medewerker en onprofessionele houding medewerker). Eén klacht had betrekking op zowel de correcte afhandeling als informatieverstrekking (onjuiste informatie en onrust veroorzaken).

Klachten over het Sociaal team zijn opgepakt door de teamcoördinator. Er hebben in alle gevallen gesprekken plaatsgevonden tussen de klager en de teamcoördinator. Hiermee zijn de klachten, op één klacht na, naar tevredenheid opgelost. Eén klacht is na de formele behandeling naar wens opgelost. Deze klacht is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

De overige klachten zijn door middel van een nadere uitleg of alsnog snelle afwikkeling van de aanvraag naar tevredenheid opgelost.

5.4 Hoe hebben we de klachten behandeld?

De klachten over anderen dan de gemeente hebben we doorgestuurd. Het gaat dan meestal over bedrijven die voor de gemeente werken. Zij moeten die klachten zelf oplossen.

In tabel 4 staat hoe we de klachten hebben afgehandeld.

Het valt op dat we de meeste klachten informeel hebben kunnen afhandelen. Met een gesprek of uitleg waren de klagers tevreden. Van de achttien ontvangen klachten

hebben we dertien klachten behandeld. Hiervan is slechts één formeel volgens het klachtrecht van de Awb behandeld. Deze klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

Alle klachten zijn met de medewerkers waarover het ging besproken. Dat geldt ook voor de klachten die ongegrond waren of die we met een gesprek hebben opgelost.

Tabel 4. Overzicht resultaat van klachtbehandeling

Resultaat van klachtbehandeling	2023	2022
Ongegrond	0	0
Gegrond	0	0
Deels gegrond/deels ongegrond	1	1
Niet in behandeling genomen	1	3
Ingetrokken	3	0
Anders afgedaan	12	9
Doorgestuurd naar derde partij	1	3
In behandeling	0	0
Totaal	18	13

Tabel 5. Overzicht klachtbehandeling

Uitkomst van klachtbehandeling	2023	2022
Formeel	1	1
Informeel	12	9
Totaal	13	10

6. De Gemeentelijke ombudsman

Iedere gemeente is verplicht een ombudsvoorziening in te stellen (artikel 9:18 van de Awb en artikel 81p van de Gemeentewet). De Gemeentelijke ombudsman van de gemeente Druten is mr. M.J. van Dasselaar. Haar plaatsvervanger is mr. L.B.F.M. Hellwig. De Gemeentelijke ombudsman is onafhankelijk.

Als de klager het niet eens is met hoe de gemeente de klacht heeft behandeld, kan hij/zij naar de Gemeentelijke ombudsman stappen.

De Gemeentelijk ombudsman maakt zelf ook een jaarverslag. Wij bieden u haar verslag tegelijk met dit jaarverslag aan.

7. Conclusie

Er zijn achttien klachten ingediend in 2023, dit zijn er twee meer dan in 2022. Van de achttien klachten zijn dertien klachten behandeld. Ten opzichte van 2022 zijn er in 2023 drie klachten meer behandeld.

Het valt op dat bijna alle klachten informeel zijn opgelost. Slechts één klacht is volgens de formele klachtenregeling behandeld. Alle in dit jaarverslag besproken klachten zijn in 2023 binnengekomen en afgehandeld.

Alle behandelde klachten zijn besproken met de betrokken medewerkers. Ook zijn afspraken gemaakt hoe sommige zaken beter kunnen gaan. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners en dat iedereen zich houdt aan gemaakte afspraken. Medewerkers en bestuurders moeten zich ervan bewust zijn dat inwoners afhankelijk zijn van de gemeente voor bepaalde dienstverlening. Zij kunnen met (aan)vragen die zij moeten doen of hebben vaak niet ergens anders terecht.

De meeste klachten zijn binnengekomen over het Sociaal Team Druten. Wij zien dat het Sociaal team Druten hier druk mee aan de slag is gegaan. De teamcoördinator van het Sociaal team zit bovenop de communicatie van de medewerkers. Sinds dit jaar is het team druk bezig met verbeteringen doorvoeren. Ook worden mogelijke klachten eerder gesignaleerd en opgepakt, waardoor dit geen klachten worden. Ondanks dat voor het Sociaal team nog altijd de meeste klachten zijn binnengekomen, vertrouwen wij erop dat dit zijn vruchten zal gaan afwerpen. Dit zien wij ook terug in het verschil aan binnengekomen klachten tussen de eerste en de tweede helft van het jaar. In het eerste half jaar van 2023 zijn namelijk zeven klachten binnen gekomen. In de tweede helft van 2023 zijn dit er slechts drie.

Het goed en tijdig communiceren is ook een belangrijk aandachtspunt. Gemaakte afspraken moeten nagekomen worden.

De conclusie is dat een goede en duidelijke manier van communiceren blijvend onder de aandacht moet worden gebracht bij medewerkers en bestuurders. Het is belangrijk dat iedereen aandacht heeft en houdt voor houding en gedrag richting inwoners. Daarnaast moet iedereen zich houden aan gemaakte afspraken. Duidelijke en tijdige communicatie is bij het voorkomen van klachten een belangrijk aspect.

Om dit onder de aandacht te brengen en te houden, wordt dit jaarverslag ook binnen de organisatie gedeeld. Daarnaast wordt ook het Management Team verzocht het verslag bij medewerkers onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt een stuk bewustwording gecreëerd.