

---

# Jaarverslag 2018-2019

---

*'Verbinding zoeken'*



## Klachtenbehandeling

28 JANUARI 2020

---

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

Annet Werger – coördinator conflicthantering

Eline Morsink – projectmedewerker/adviseur

---

# Jaarverslag 2018-2019: Klachtenbehandeling

Introductie .....	3
Conflictbemiddeling.....	3
Klachtenbehandeling .....	3
Visie op Klachtenbehandeling .....	4
Wettelijke grondslag.....	4
Nationale Ombudsman.....	4
Doelen van klachtbehandeling.....	4
Definitie van een klacht.....	5
Het proces .....	5
Onze basisprincipes .....	7
Klachtenanalyse .....	9
Analyse klachtenprocedure 2018.....	10
Inhoudelijke analyse 2018.....	12
Analyse klachtenprocedure 2019.....	14
Inhoudelijke analyse 2019.....	16
Trends en Verwachtingen .....	18
Bijlage 1: Lopende inspanningen tot verbetering.....	20
Bijlage 2: Aanbevelingen voor Noaberkracht.....	21

---

## Introductie

Sinds enkele jaren kent Noaberkracht de functie van coördinator conflicthantering. Onze coördinator conflicthantering (0,89 fte) heeft twee hoofdtaken. Enerzijds functioneert zij als gespreksleider en adviseur conflictbemiddeling, anderzijds draagt zij zorg voor het proces als er een klacht binnenkomt. Beide rollen lijken op het eerste oog op elkaar. Omdat dit jaarverslag enkel over klachten gaat, wordt eerst het verschil tussen beiden uiteengezet.

### **Conflictbemiddeling**

De meeste uren van de coördinator conflicthantering zitten in conflictbemiddeling als gespreksleider en adviseur. Conflictbemiddeling kan gestart worden wanneer er een conflict is tussen partijen waardoor het project of het proces gefrustreerd wordt. De coördinator conflictbemiddeling kan in zo'n situatie worden ingezet op zowel het proces als de inhoud. Het doel is dan om te bemiddelen ter voorkoming van escalatie in het conflict. De partijen in een conflict kunnen twee of meer externen onderling zijn, met de gemeente betrokken als dienstverlener (bv. gemeente als vergunningverstrekker), maar de coördinator conflicthantering kan ook bemiddelen bij een conflict tussen een externe en de gemeente (bv. gemeente als handhaver). Bovendien heeft de coördinator conflicthantering ook een adviserende rol. Advisering kan bijvoorbeeld gaan over hoe om te gaan met een dreigend conflict en wanneer externe mediation in te schakelen.

### **Klachtenbehandeling**

De andere rol van de coördinator conflicthantering is die van klachtencoördinator waarin de focus ligt op onze klachtenbehandeling. In tegenstelling tot bij conflictbemiddeling heeft zij hierin een rol in het proces en niet op de inhoud. Dit met uitzondering van onze informele klachtenprocedure genaamd: 'de andere aanpak'. De coördinator conflicthantering is een eerste aanspreekpunt voor de inwoner bij klachten. Zij informeert over onze klachtprocedure aan de organisatie, begeleidt het proces van eerstelijns klachtenbehandeling volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en is contactpersoon van de Nationale Ombudsman in het geval een beroep wordt gedaan op tweedelijns klachtenbehandeling. Alleen in onze informele klachtprocedure, 'de andere aanpak', vervult de coördinator conflicthantering naast de rol van procesleider ook bemiddeling op inhoudelijk niveau als klachtbehandelaar.

De klachtencoördinator is onafhankelijk. Van haar wordt verwacht dat zij conflictvaardigheden heeft en ervaring heeft met mediation (opleiding tot mediator). Verder dient zij te beschikken over juridische kennis met name m.b.t. de Awb en heeft zij feeling met verschillende vakgebieden binnen de gemeente.

---

## Visie op Klachtenbehandeling

Eind 2019 is een nieuwe visie op klachtenbehandeling vastgesteld. De visie op klachtbehandeling beslaat enkel de manier waarop wij omgaan met klachten. Conflictbemiddeling door de coördinator conflictantering in projecten en processen die gefrustreerd worden, valt buiten de scope van deze visie alsmede het jaarverslag klachtenbehandeling.

### Wettelijke grondslag

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de betrokkene of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Klachten zijn uitingen van ontevredenheid over een gedraging van iemand die werkt bij of in opdracht van de gemeente of Noaberkracht. Iedereen kan een klacht indienen, ongeacht of diegene ingezet is in de desbetreffende gemeente. Een persoon die een klacht indient wordt hierna ‘verzoeker’ genoemd. Wanneer in een bepaalde situatie op een manier is gehandeld die volgens de verzoeker anders had moeten of anders had gekund, dan kan diegene een klacht indienen. Klachten onderscheiden zich van een melding over de openbare ruimte en het maken van een bezwaar. Een melding kan worden gemaakt over iets fysieks dat in de openbare ruimte overlast veroorzaakt of kan een hulpvraag in het sociaal domein zijn, een bezwaar kan gemaakt worden tegen een gemeentelijk besluit. Een klacht gaat altijd over een gedraging: de manier waarop. Hoe wij omgaan met klachten is beschreven in de ‘regeling behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht’, die in het najaar van 2018 is vastgesteld.

### Nationale Ombudsman

Net als 260 andere gemeenten zijn de gemeenten Tubbergen en Dinkelland en het ambtelijke samenwerkingsverband Noaberkracht aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman geeft ondersteuning en advies om onze eigen klachtenbehandeling (eerstelijns klachtenbehandeling) te optimaliseren en behandelt zelf klachten van verzoekers als de klacht door de gemeente niet naar tevredenheid is afgehandeld (tweedelijns klachtenbehandeling). Aan de hand van een jaarlijkse ombudsagenda verricht de Nationale Ombudsman onderzoek naar onderwerpen die de aandacht verdienen. Daaruit kunnen aanbevelingen tot verbetering worden gedaan. De gemeente Tubbergen is al jaren aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De gemeente Dinkelland had eerder haar eigen ombudsvoorziening, gelieerd aan de bezwaarschriftencommissie. Sinds 1 januari 2019 is ook gemeente Dinkelland aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft een eigen visie op professionele klachtenbehandeling: de Ombudsvisie. Wanneer wij er samen met een verzoeker niet uitkomen, dan wordt ons handelen getoetst aan de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman<sup>1</sup>. Daarom volgen wij in onze visie op klachtenbehandeling de principes uit deze Ombudsvisie en de behoorlijkheidswijzer. Onze visie sluit aan bij de kernwaarden van Noaberkracht: zakelijk, ondernemend en betrokken. De kernwaarden lopen als een rode draad door deze visie.

### Doelen van klachtbehandeling

De doelen van klachtenbehandeling zijn de verzoeker (op weg) helpen, en leren van de klacht voor de toekomst. Ons uitgangspunt is dat elk verhaal gehoord en serieus genomen wordt. Als een verzoeker bij ons een klacht (of een compliment) indient, dan helpt dat ons om onze dienstverlening te verbeteren. Wij zien

---

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

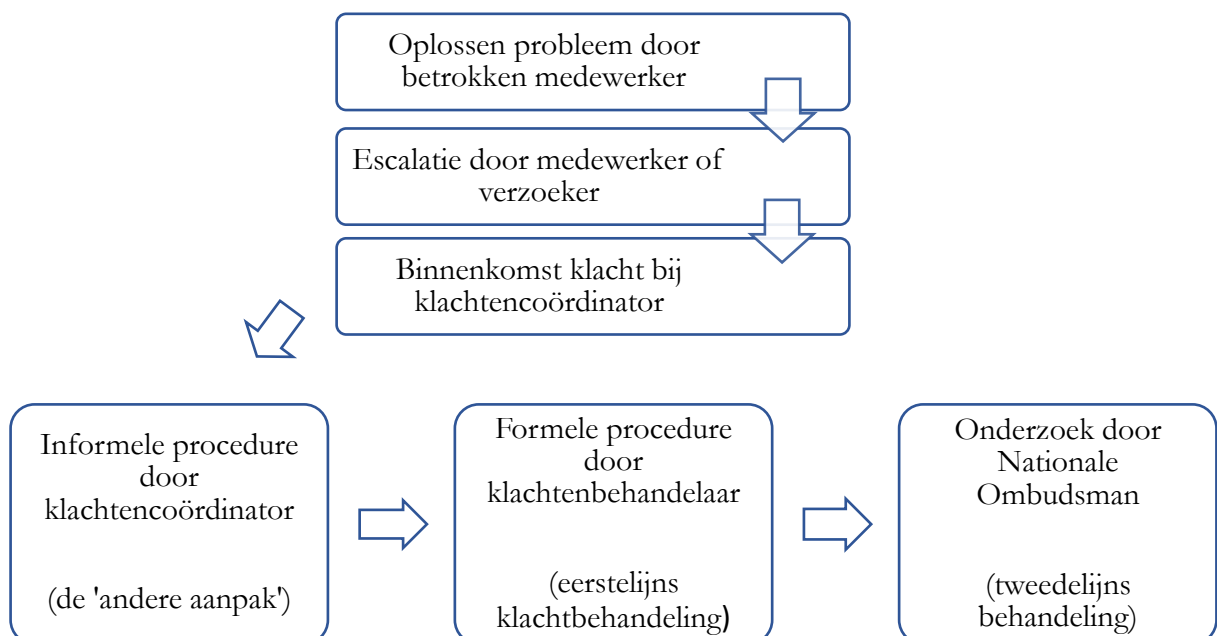
deze feedback dus vooral als een kans en vinden het belangrijk dat er geen drempel is om klachten te uiten. De gemeenten Dinkelland en Tubbergen stimuleren en faciliteren al enkele jaren een 'andere aanpak'. Deze aanpak beoogt betere dienstverlening door middel van een informele benadering, en sluit aan bij de wens en ontwikkeling om steeds eerder en vaker in gesprek te gaan met inwoners. Verder past deze aanpak ook bij de tendens om de verantwoordelijkheid daar neer te leggen waar hij hoort. De 'andere aanpak' heeft inmiddels ook een plek gekregen in klachtenbehandeling. Beide gemeenten vinden het belangrijk dat wanneer een verzoeker een gevoel van ongenoegen uit, het gesprek zo vroeg mogelijk in het proces plaatsvindt. Zoveel als mogelijk zal in samenspraak naar een passende oplossing wordt gezocht.

## Definitie van een klacht

Wij hanteren een brede en laagdrempelige definitie van een klacht. Niet alleen verzoeken waarin het woord 'klacht' wordt gebruikt, worden opgepakt als klacht. Ook uitingen van ongenoegen zijn signalen die wij als klacht behandelen. Klachten zien wij als een kans; zij voorzien onze lerende organisatie van gratis feedback. Randvoorwaarde is dat bestuurders en managers inzien dat professionele klachtenbehandeling een meerwaarde heeft voor de overheidsinstantie die ze besturen en leiden. Eerst moeten zij het belang hiervan erkennen en zich hieraan zichtbaar committeren. Daarna zullen ook medewerkers klachten niet langer zien als iets negatiefs, maar juist als kans om de ervaringen van burgers te benutten. Om ervoor te zorgen dat intern klachten worden omarmd is taalgebruik belangrijk. Het woord klacht roept soms een angstreactie op die niet ten goede komt aan onze lerende organisatie. Vanwege wetgeving kiezen wij richting externen wel altijd voor het woord 'klacht'. Intern maken wij onderscheid tussen een klacht in de informele procedure (een 'signaal') en een klacht in de formele procedure (een 'klacht'). Het woord signaal is beter in staat het 'een klacht als feedback' principe uit te dragen.

## Het proces

Indien een medewerker door iemand wordt aangesproken op de gedraging probeert deze er eerst met de betrokkene uit te komen. Indien dat niet lukt, dan wordt de klachtencoördinator ingeschakeld door de betreffende medewerker of de betrokkene. Klachten die centraal binnenkomen komen direct binnen bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator streeft ernaar binnen 2 werkdagen verzoeker te berichten dat de klacht in goede orde is ontvangen. Het verwachte proces wordt dan ook geschetst aan de verzoeker en bij voorkeur wordt direct een afspraak gemaakt met de betrokkenen.



---

Klachten kunnen door verzoekers telefonisch, schriftelijk per post, via een digitaal klachtenformulier of mondeling bij de klachtencoördinator worden ingediend. Wanneer een verzoeker een klacht telefonisch wil indienen, dan kan dat via het telefoonnummer van de klachtencoördinator. De schriftelijke post komt ook direct bij de klachtencoördinator terecht. Klachten die worden ingediend via het digitale klachtenformulier komen op het eigen mailadres van de klachtencoördinator binnen. De ervaring leert dat klachten die telefonisch worden ingediend vaak in een eerder stadium van de klacht/het conflict worden opgelost. Daarom verleiden wij verzoekers om direct met ons te bellen zodat klachten op een informele manier, door middel van een bemiddelingsgesprek, kunnen worden opgelost. Doorgaans zullen verzoekers het prettig te vinden om te weten met wie zij te maken zullen hebben. Om die reden staan de naam, het emailadres, het telefoonnummer en een foto van de klachtencoördinator op de website. Als de behoefte er is, dan wordt overwogen om ten behoeve van zichtbaarheid en laagdrempeligheid als pilot een klachtensprekuren te draaien.

Als een klacht bij de klachtencoördinator binnenkomt, dan wordt direct een ontvangstbevestiging gestuurd. Vervolgens wordt bekeken of de klacht op de juiste plek is beland. Wanneer de klacht gericht zou moeten zijn aan een andere overheid, bijvoorbeeld de politie, de provincie of het waterschap, dan worden verzoekers op een behulpzame manier doorverwezen naar de juiste instantie. Vervolgens wordt gekeken of de klacht niet eigenlijk een melding openbare ruimte of een bezwaarschrift is. Als dat het geval is, dan zorgt de klachtencoördinator ervoor dat een melding of bezwaarschrift bij de juiste collega terecht komt.

Als het inderdaad om een klacht gaat, dan neemt de klachtencoördinator uiterlijk binnen 5 werkdagen contact op met de betreffende verzoeker, en brengt de klachtencoördinator ook de betrokken ambtenaar of bestuurder op de hoogte. Het probleem van de verzoeker wordt verkend. De vier fundamentele principes van de behoorlijkheidswijzer zijn: ‘open en duidelijk’<sup>2</sup>, ‘respectvol’<sup>3</sup>, ‘betrokken en oplossingsgericht’<sup>4</sup> en ‘eerlijk en betrouwbaar’<sup>5</sup>. In eerste instantie zal geprobeerd worden de klacht met de betrokkenen via de ‘andere aanpak’ op te lossen. Klachtenbehandeling volgens de informele procedure is geslaagd als beide partijen zich gehoord voelen en idealiter samen tot een oplossing komen.

Lukt het niet om de klacht op deze manier naar tevredenheid op te lossen, dan worden de verzoeker en de betrokken ambtenaar of bestuurder door een klachtenbehandelaar (een teamcoach, directielid of bestuurder) gevraagd hun standpunt toe te lichten. Na de hoorzitting brengt de klachtenbehandelaar advies uit aan het college van B&W. Het college beslist uiteindelijk of de klacht terecht is (of niet), welke gevolgen daaraan verbonden zijn en of de klacht leidt tot aanpassingen in processen en procedures.

Als beide partijen er samen onverhoopt niet uitkomen, dan kan de verzoeker escaleren naar tweedelijns klachtenbehandeling. De verzoeker schakelt dan de Nationale Ombudsman en doet een verzoek tot onderzoek.

---

<sup>2</sup> Onder open en duidelijk wordt door de Nationale Ombudsman verstaan: transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering.

<sup>3</sup> Onder respectvol wordt door de Nationale Ombudsman verstaan: respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg.

<sup>4</sup> Onder betrokken en oplossingsgericht wordt door de Nationale Ombudsman verstaan: maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie.

<sup>5</sup> Onder eerlijk en betrouwbaar wordt door de Nationale Ombudsman verstaan: integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie en professionaliteit.

---

## Onze basisprincipes

1. Klachten worden in een zo vroeg mogelijk stadium en zo laag mogelijk op de klachtbemiddelingsladder opgelost. Wij zijn alert op signalen van ongenoegen. Ook afgegeven signalen waarbij het woord ‘klacht’ niet wordt genoemd, maar waar duidelijk een uiting van ongenoegen kenbaar gemaakt wordt, worden als klacht behandeld. Wij zorgen voor een laagdrempelige toegang voor deze signalen en hebben zichtbaarheid hoog in het vaandel staan. Wij stellen geen eisen stellen aan de manier van het indienen van een klacht en sturen mensen niet van het kastje naar de muur. Ook verzoekers uit meer kwetsbare doelgroepen moeten hun stem kunnen laten horen.
2. Tijdens klachtenbehandeling is er vooral aandacht voor achterliggende belangen. Soms ligt de oplossing in een snelle praktische handeling of een ‘warme’ doorverwijzing. Naast de praktische handeling als oplossing is het belangrijk hoe het contact met de gemeente is verlopen, hoe de verzoeker daarbij bejegend is en of de gemeente haar handelen helder onderbouwt. Vaak gaan klachten over gehoord en gezien worden, soms wil de burger een oordeel over wat er gebeurd is, rechtvaardigheid voor de toekomst of dat de betrokken medewerker aangesproken wordt op zijn/haar gedrag. De ervaring is inmiddels dat een goed gesprek dan de oplossing kan zijn.
3. De klachtencoördinator begeleidt de ‘andere aanpak’: vanuit een neutrale positie wordt de communicatie tussen beide partijen tot gang gebracht met als doel om samen tot een oplossing te komen. De klachtencoördinator beschikt over mediation-vaardigheden, is integer en waarborgt dat beide partijen gelijkwaardige gesprekspartners zijn dan wel worden. De klachtencoördinator stimuleert dat de partijen zelf mogelijke oplossingen aandragen, want een gedragen oplossing houdt langer stand. Een oplossing is dus altijd maatwerk. Willekeur wordt voorkomen door de expertise van betrokken collega’s in te zetten en goed vast te leggen wat de gekozen oplossing is met een heldere onderbouwing waarom voor deze oplossing gekozen is.
4. Wij respecteren de mondige burger, maar wij behandelen elkaar respectvol. Als een vertegenwoordiger van de gemeente geschoffeed wordt, dan blijven wij professioneel. Wij vragen de inwoner dan om onze huisregels te respecteren. Als de huisregels bij herhaling worden overtreden, dan kunnen wij het gesprek beëindigen.
5. In uitzonderlijke gevallen blijkt het met een verzoeker moeilijk praten. Het uitgangspunt is dat de mensen om wie het gaan niet lastig zijn, maar dat hun gedrag als lastig wordt ervaren. Bij zulk complex klaaggedrag kunnen gedragsregels voor een bepaalde verzoeker nodig zijn omdat bijvoorbeeld een onevenredig hoge inzet van de organisatie wordt gevraagd. Als het niet lukt om samen tot werkafspraken te komen, dan wordt onwenselijk gedrag benoemd en kunnen gedragsregels schriftelijk worden aangekondigd aan de betreffende verzoeker.
6. Klachtenbehandeling beoogt het contact tussen verzoeker en overheid te herstellen. Geprobeerd wordt om te voorkomen dat een klacht of dreigend conflict leidt tot verdere ontevredenheid leidt, met alle gevolgen van dien. Als er iets verkeerd is gegaan, dan wordt dat erkend. Ook als angst of trots hiervoor opzij gezet moeten worden. Excuses zijn dan op zijn plaats en zijn erg belangrijk voor het contactherstel tussen de verzoeker en gemeente. Voor het maken van excuus zullen de richtlijnen uit de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman in acht worden genomen. Samen met de betrokkene wordt gekeken hoe de gevolgen van de fout zo snel mogelijk kunnen worden hersteld en hoe soortgelijke situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden.

- 
7. Klachten zijn altijd gericht tegen een bestuursorgaan. Een medewerker die te maken krijgt met een klacht over zijn/haar handelen is dus niet beklagde op persoonlijke titel maar vertegenwoordigt het desbetreffende bestuursorgaan. Publiekelijk staat het bestuursorgaan voor zijn medewerker en draagt de verantwoordelijkheid. Intern kunnen medewerker en bestuursorgaan van mening verschillen. Het is aan de werkgever of de betreffende gedraging gevolgen heeft voor de werknemer. Er moet aandacht zijn voor mogelijke persoonlijke gevolgen voor de beklagde medewerker en emotionele bijstand in het klachtproces.
  8. Na afronding van de klachtenbehandeling wordt de verzoeker hier op een duidelijke manier van op de hoogte gesteld. In het afsluitende bericht wordt vermeld hoe de klacht is opgelost, inclusief motivering, en of de gemeente in de toekomst iets gaat veranderen naar aanleiding van de klacht. Ook wordt verzoeker actief verwezen naar de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht te laten beoordelen door de Nationale Ombudsman, als verzoeker ontevreden is met de behandeling van zijn/haar klacht.
  9. De organisatie steunt de klachtencoördinator, respecteert de onafhankelijke positie en neutraliteit van de klachtcoördinator en geeft aan de klachtencoördinator een mandaat mee om ook echt zaken op te kunnen lossen. Bestuurders steunen de uitgezette koers. Leidinggevend creëren een open organisatiecultuur en dragen uit dat klachten geen bedreiging, maar een kans zijn. Dit zorgt ervoor dat de klachtencoördinator zich niet bezig hoeft te houden met de randvoorwaarden, maar zich als specialist kan richten op de kern: de klachtenbehandeling.



---

## Klachtenanalyse

Door klachten te analyseren wordt duidelijk op welke vlakken de dienstverlening van de overheid verbetering vraagt. De gemeente dient oog te hebben voor kwetsbare inwoners. Inwoners kunnen kwetsbaar zijn door bepaalde life-events (bv. scheiding/depressie/trauma), levensfasen (bv. kinderen/bejaarden) of door een tekort aan iets (bv. handicap/armoede). Op het Nationale Ombudsman Congres van 2019 is benadrukt dat overheidsinstanties soms zonder zich daarvan bewust te zijn bijdragen aan kwetsbaarheid bij inwoners door gebrekkige dienstverlening, gebrekkig beleid of gebrekkige handhaving.

Er is gekozen om klachten niet anekdotisch te laten terugkomen in dit jaarverslag. In kleine, hechte gemeenschappen is, zelfs wanneer klachten geanonimiseerd aangehaald worden, valt relatief snel te achterhalen wie de klager was. Dit jaarverslag is een manier om transparantie te laten zien en om te leren van wat er beter kan. Dat doel wordt evengoed gerealiseerd zonder in te gaan op de strekking van individuele klachten. De anonimiteit van klagers waarborgen gaat voor ons boven het streven naar zoveel mogelijk transparantie.

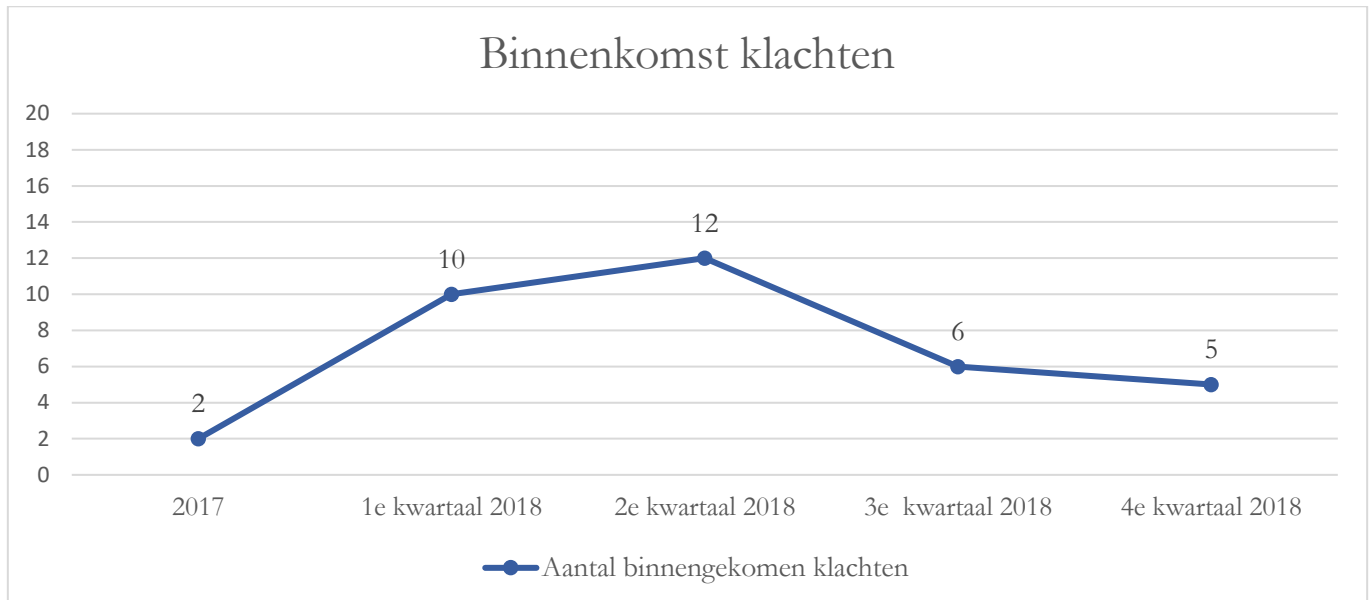
Klachten komen binnen bij de klachtencoördinator en worden – afgeschermd – vastgelegd in het Zaaksysteem. De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het Zaaksysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator. Aan deze gegevens is duiding gegeven wat resulteert in aanbevelingen aan Noaberkracht voor de toekomst.

De klachtenanalyse in dit jaarverslag betreft enkel klachten waarvan de behandeling in 2018 en 2019 afgerond is. Klachten die binnenkomen zijn in 2018, maar in 2019 zijn afgehandeld vallen onder de analyse van 2019. Hetzelfde geldt voor klachten die binnengekomen zijn in 2019. Deze klachten zullen naar verwachting in 2020 worden afgehandeld en zullen derhalve opgenomen in het jaarverslag van 2020.

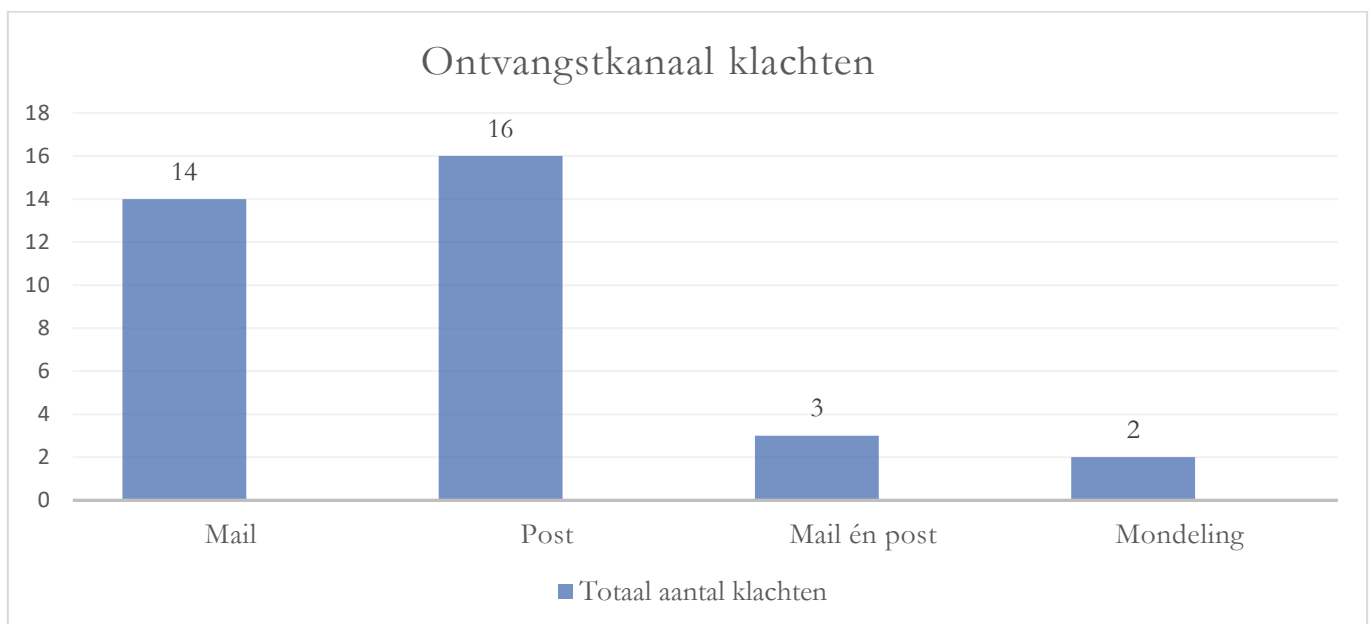
Jaar	Totaal aantal binnengekomen klachten	Totaal aantal afgehandelde klachten	Afgehandelde klachten uit vorige jaar	Klachten overgeheveld naar het volgende jaar
2018	37	35	2	4
2019	33	33	4	4

## Analyse klachtenprocedure 2018

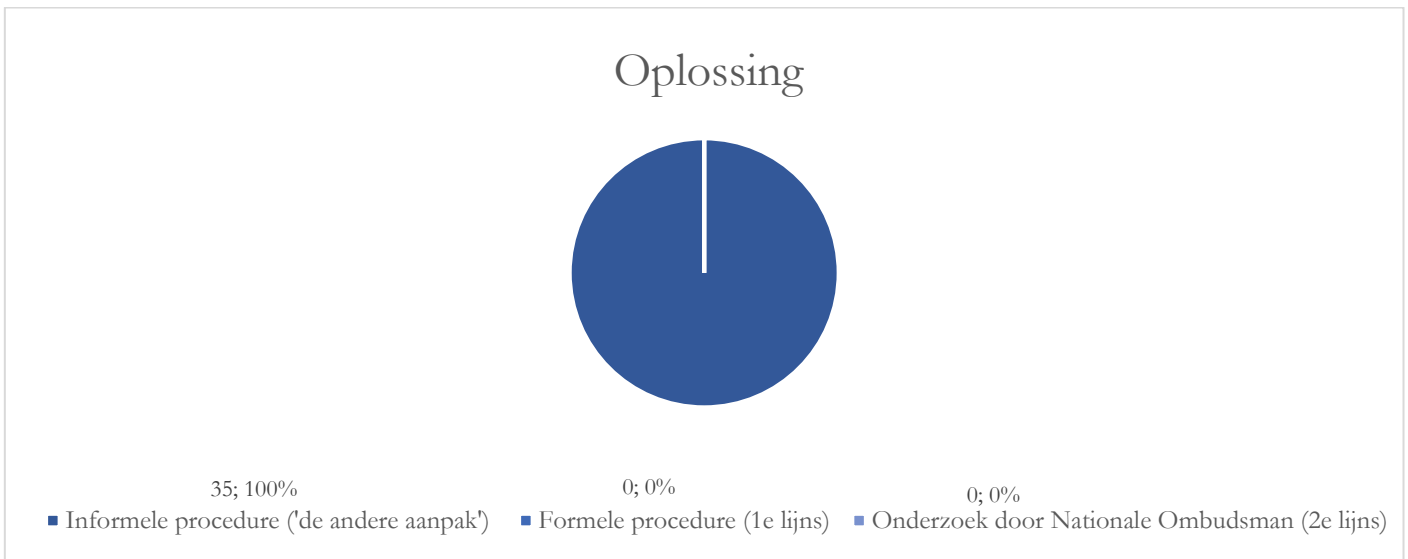
In 2018 zijn er 35 klachten afgehandeld. In 2018 zijn er twee klachten afgehandeld die in 2017 zijn binnengekomen.



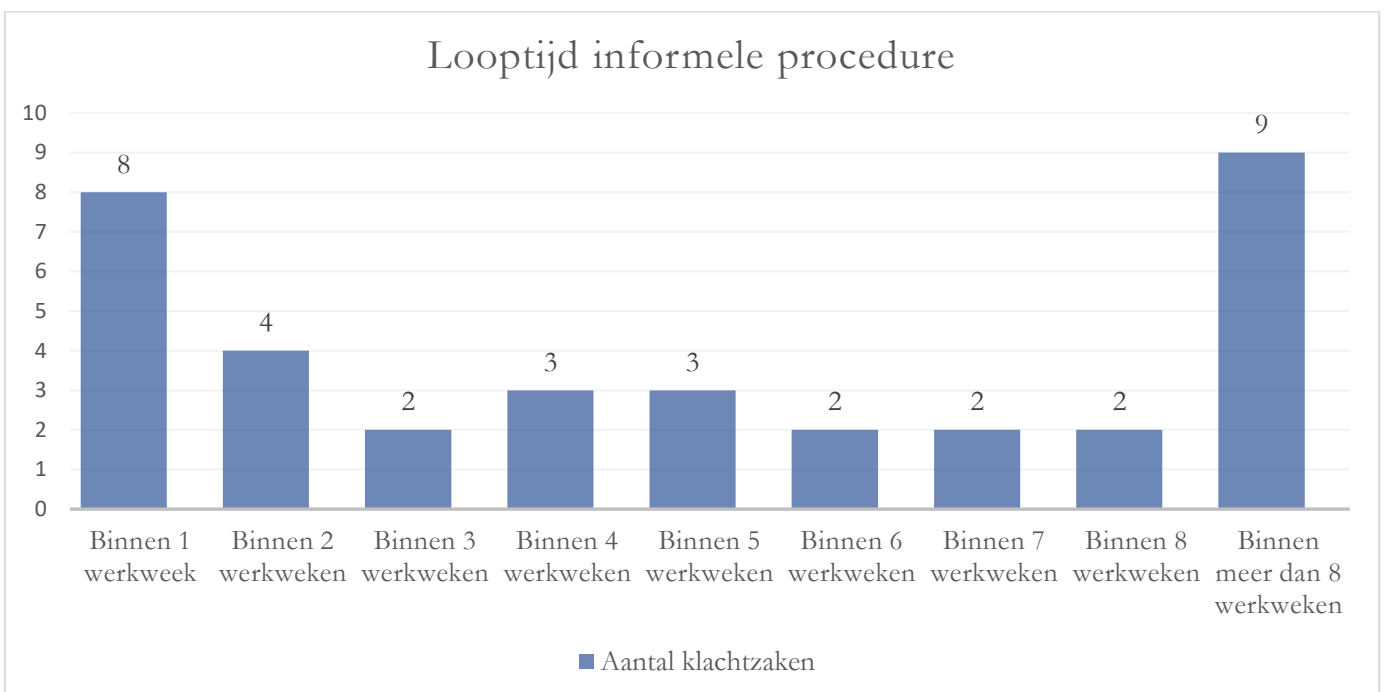
De verdeling van manier waarop de klachten die afgehandeld zijn in 2018 zijn binnengekomen is redelijk gelijk verdeeld tussen de mail en de post.



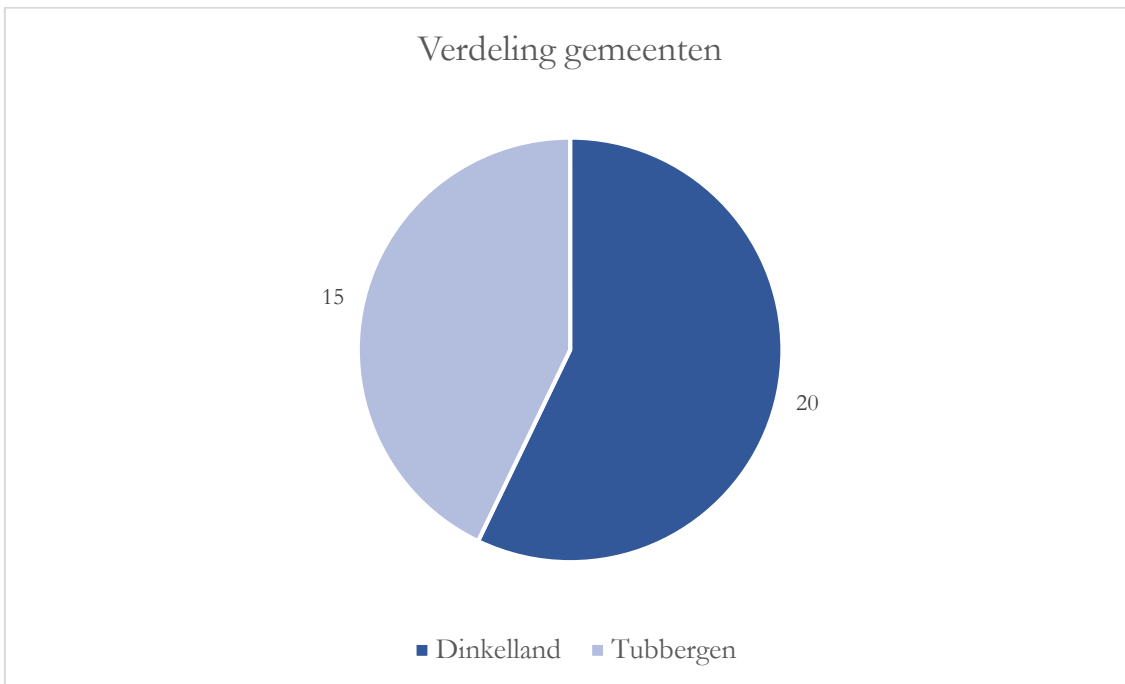
In 2018 zijn alle afgehandelde zaken afgehandeld via de informele procedure. Er heeft geen escalatie plaatsgevonden naar een formele procedure met bijbehorende hoorzitting.



In 2018 is 34% van de afgehandelde zaken binnen 2 werkweken opgelost. Sommige zaken zijn complexer en vragen soms meerdere contactmomenten. Een kwart van de zaken vraagt meer dan 8 werkweken inspanning van de klachtencoördinator. Soms is het nodig om nader onderzoek te doen of extern advies in te winnen. Al deze zaken zijn succesvol opgelost.

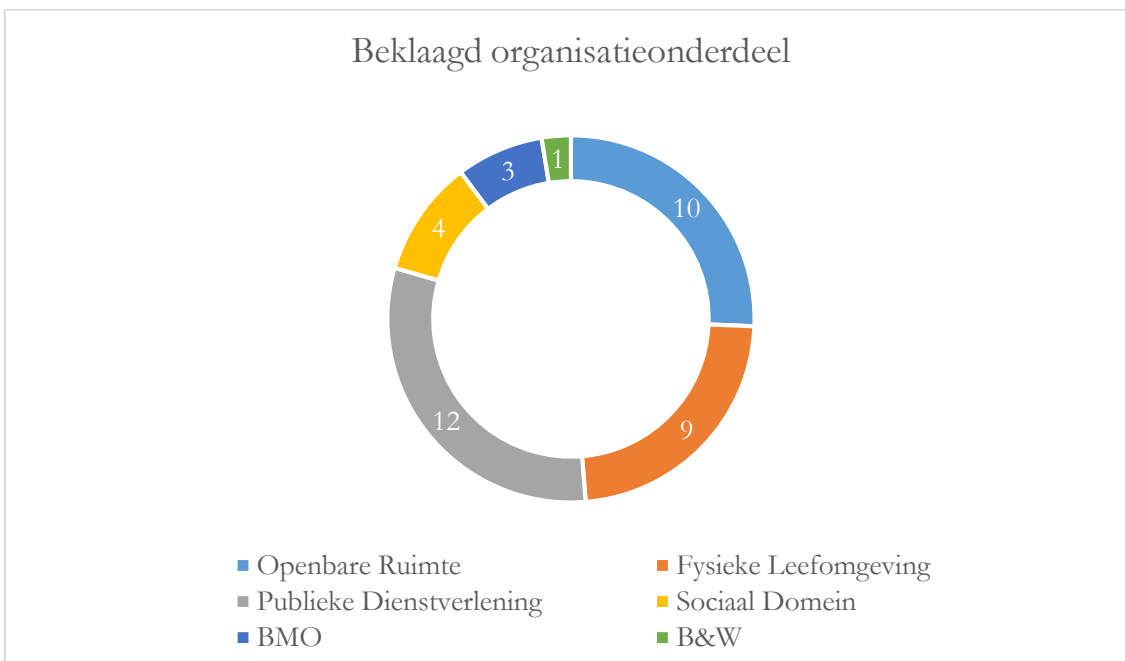


## Inhoudelijke analyse 2018

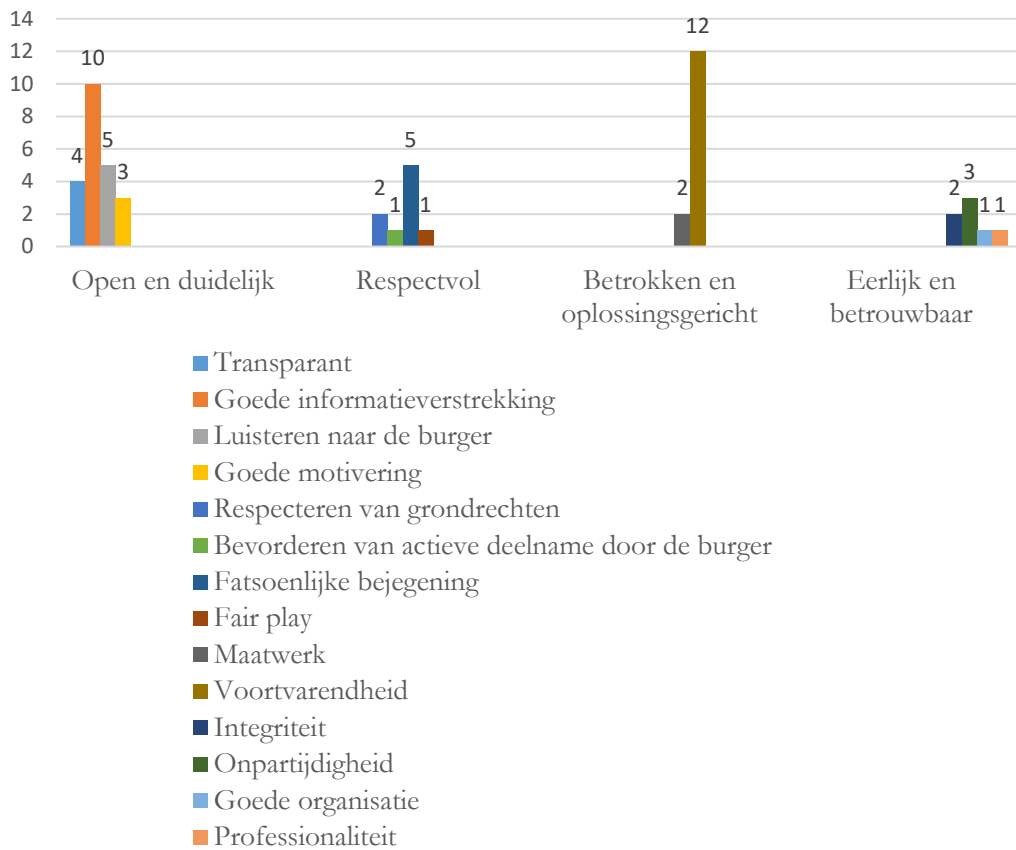


\*Ten opzichte van Tubbergen heeft Dinkelland ongeveer 20% meer inwoners.

Klachten zijn soms gericht tegen meerdere organisatieonderdelen. De meeste klachten in 2018 raken aan publieke dienstverlening (34%), openbare ruimte (29%) en fysieke leefomgeving (26%).

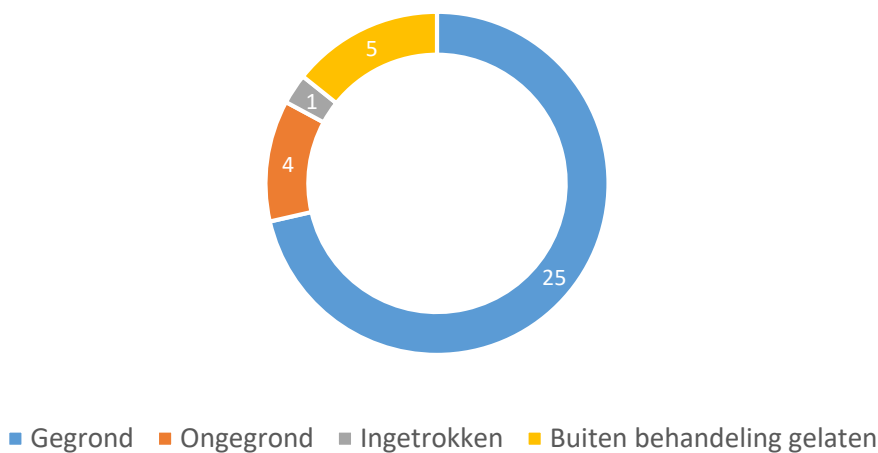


### Klachten per behoorlijkheidsnorm



In één klacht kunnen elementen zitten die meerdere behoorlijkheidsnormen betreffen. De meeste klachten gaan over voortvarendheid (34%) en goede informatieverstrekking (29%).

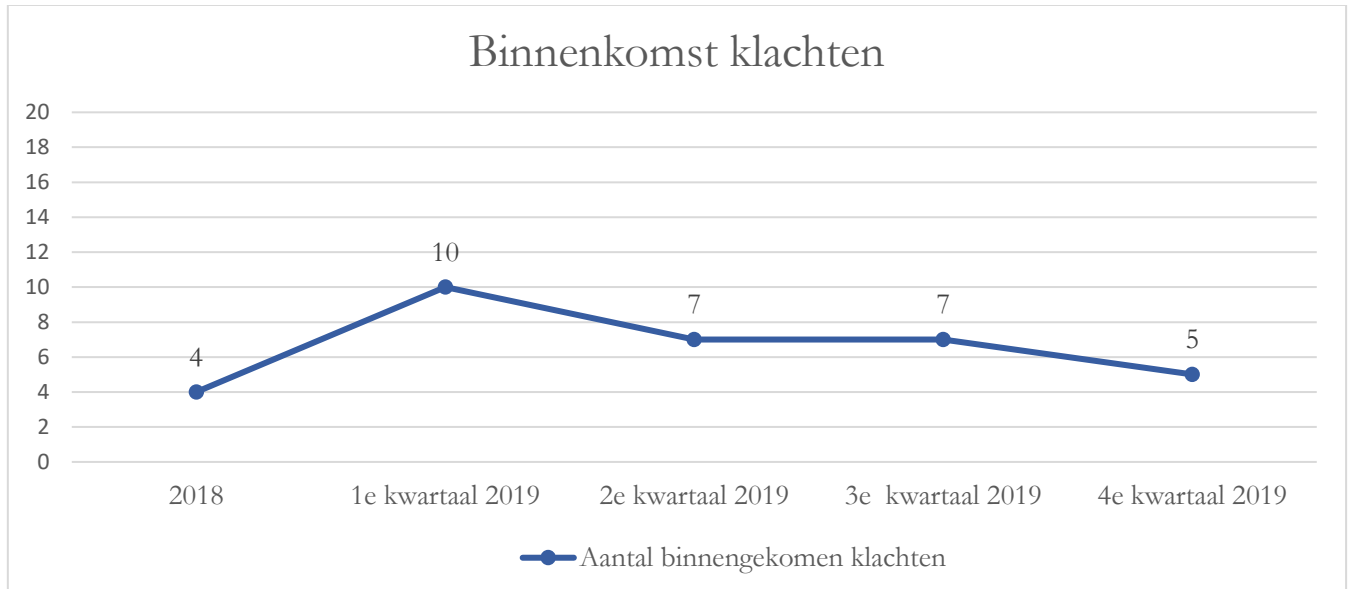
### Oordeel



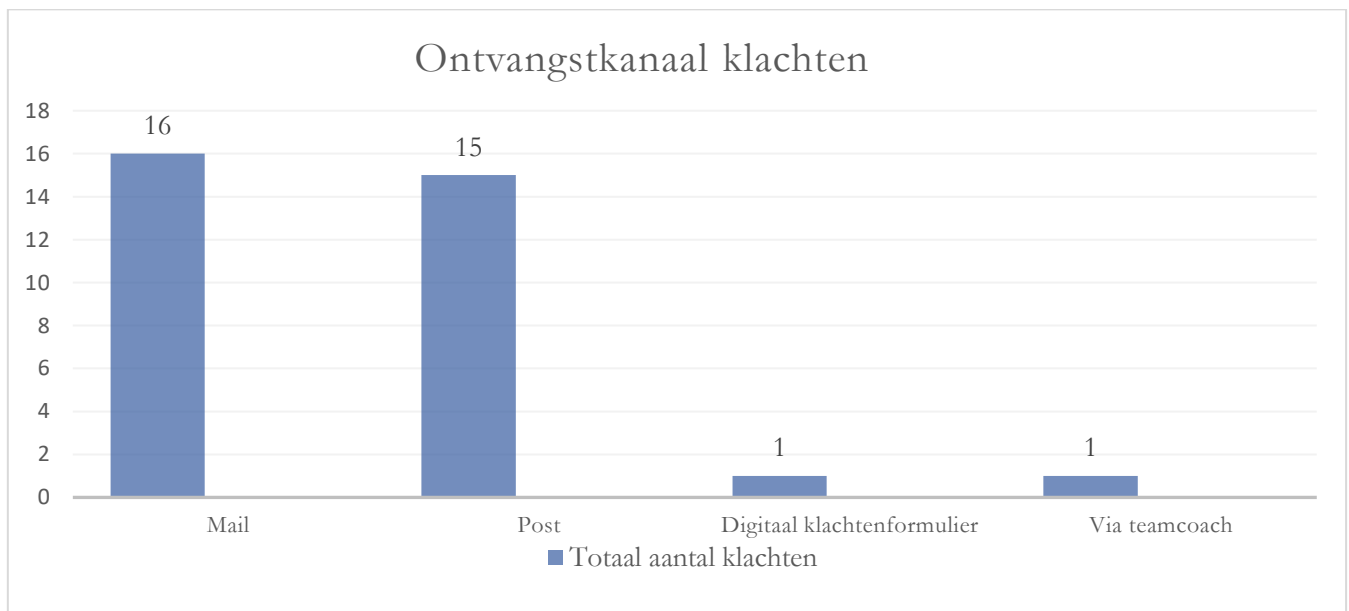
In 2018 was 71% van de klachten gegrond. Van de klachten is 15% buiten behandeling gelaten: vier klachten i.v.m. samenloop van bestuursrecht en één is doorgestuurd naar een andere instantie. Verder is één klacht ingetrokken door de klager in afwachting van een bestuursrechtelijke procedure.

## Analyse klachtenprocedure 2019

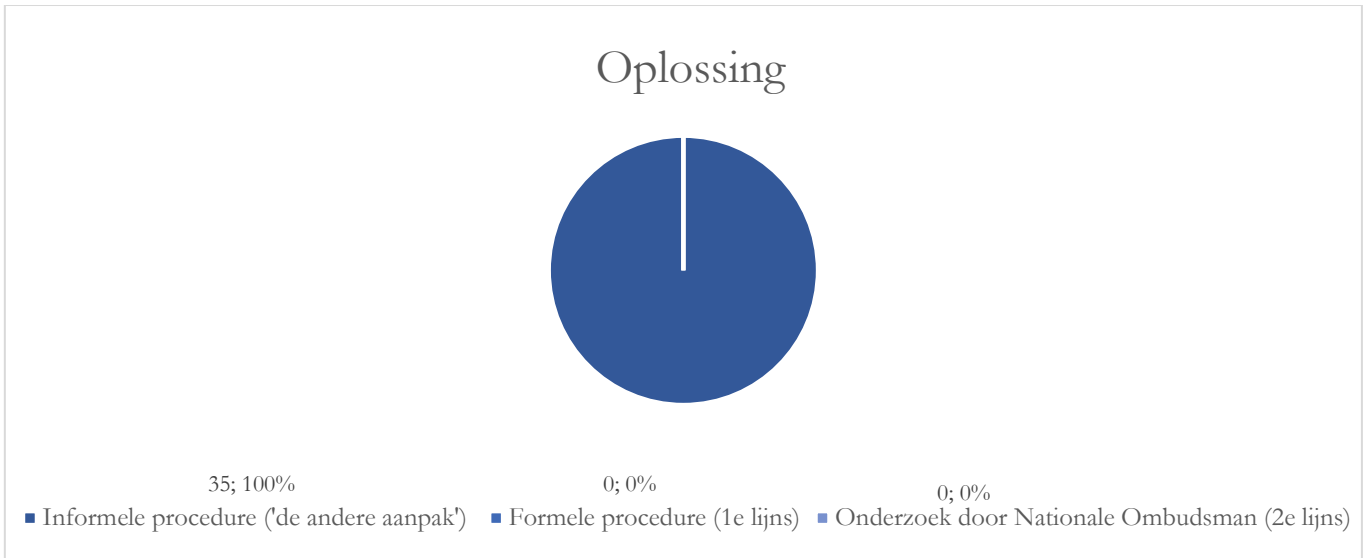
In 2019 zijn er 33 klachten afgehandeld. In 2019 zijn er drie klachten afgehandeld die in 2018 zijn binnengekomen.



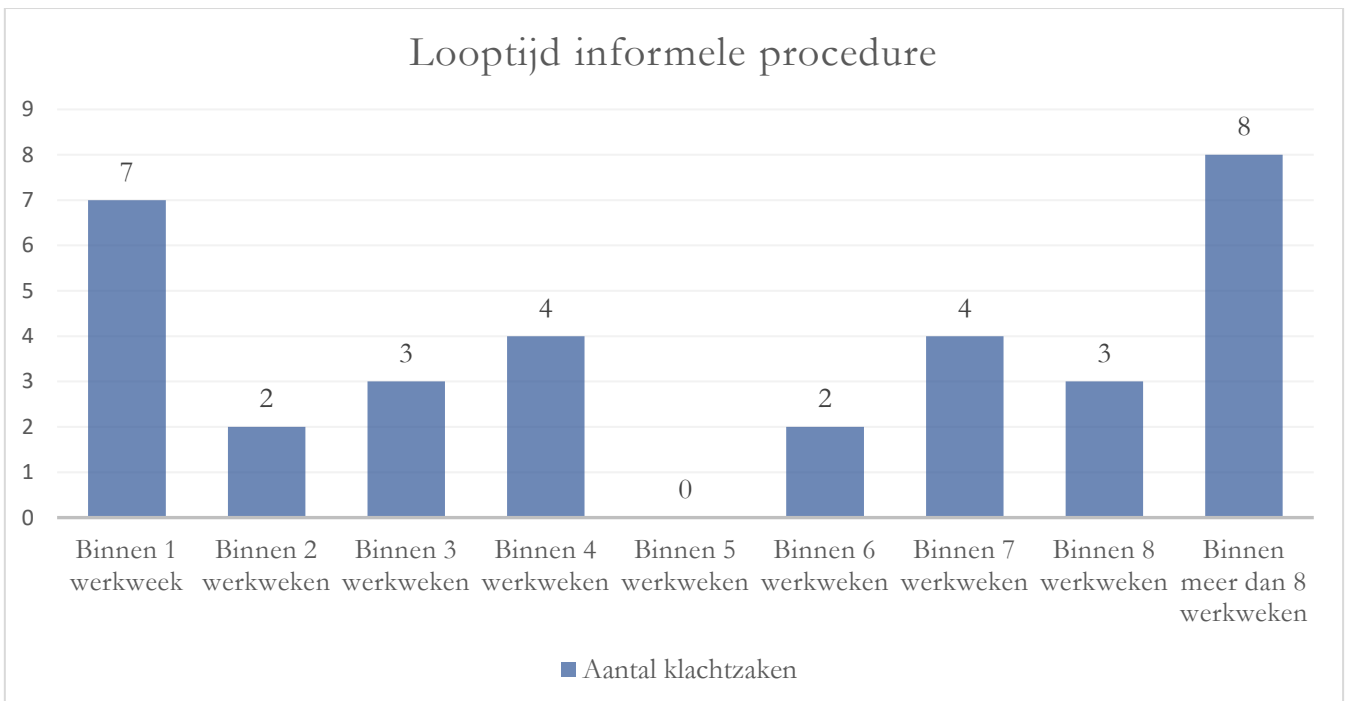
Evenals in 2018 is de verdeling van manier waarop de klachten die afgehandeld zijn in 2019 zijn binnengekomen is redelijk evenredig verdeeld tussen de mail en de post. Het digitale klachtenformulier is eind december 2019 geïntroduceerd, daar is één keer gebruik van gemaakt in 2019.



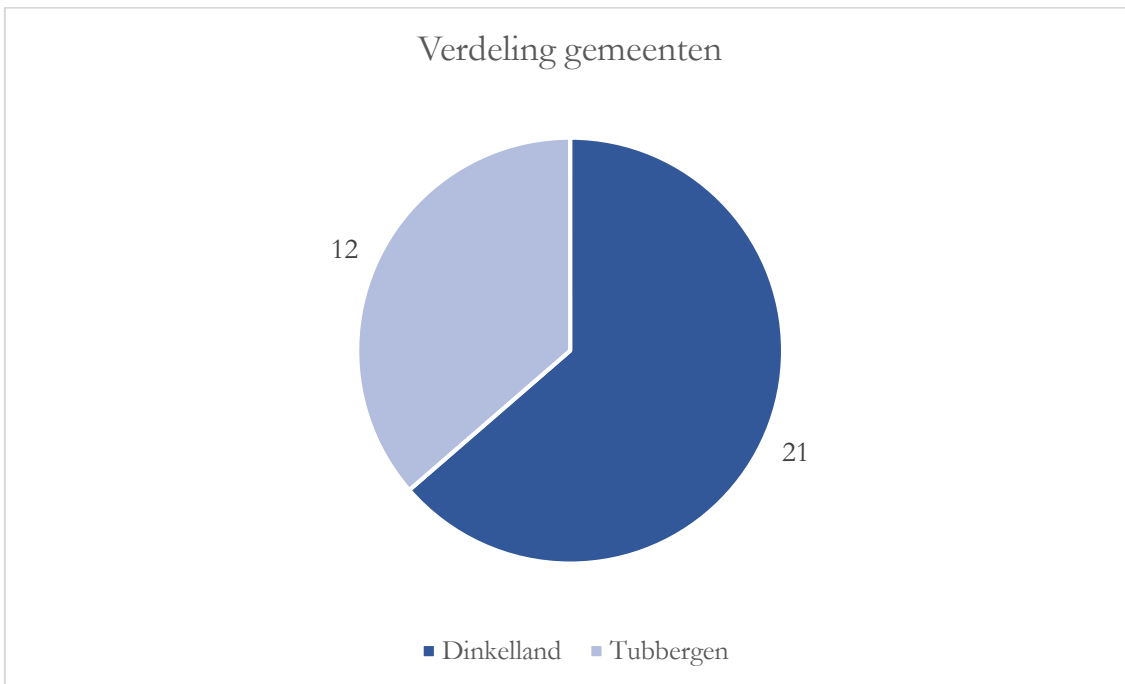
In 2019 zijn, net als in 2018, alle afgehandelde zaken afgehandeld met behulp van de informele procedure. Er is één klacht binnengekomen in 2019 die vanuit de informele procedure is geëscaleerd naar de formele procedure. De afhandeling van deze zaak vindt echter plaats in 2020 en deze zaak wordt derhalve opgenomen in het jaarverslag van 2020.



In 2019 is 27% van de afgehandelde zaken binnen 2 werkweken opgelost. 24% van de zaken vraagt meer dan 8 werkweken inspanning van de klachtencoördinator. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2018.

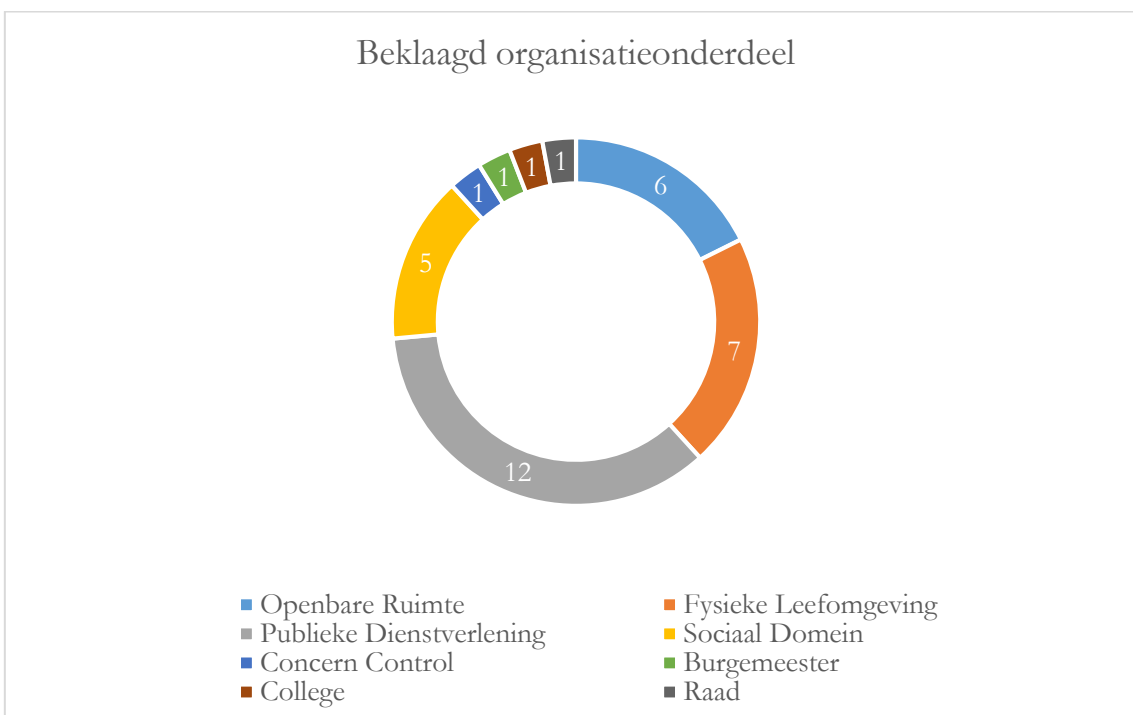


## Inhoudelijke analyse 2019

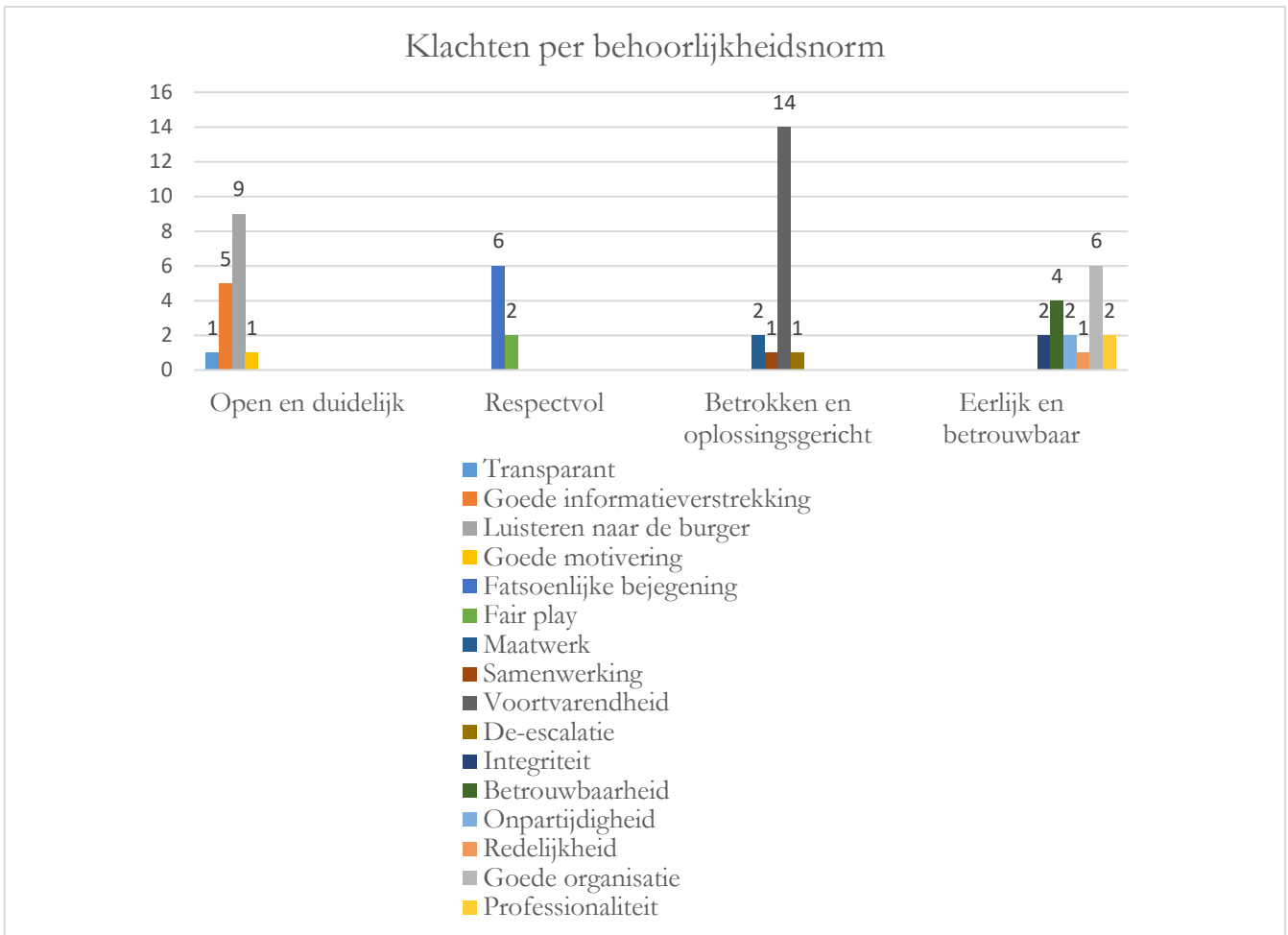


\*Ten opzichte van Tubbergen heeft Dinkelland ongeveer 20% meer inwoners.

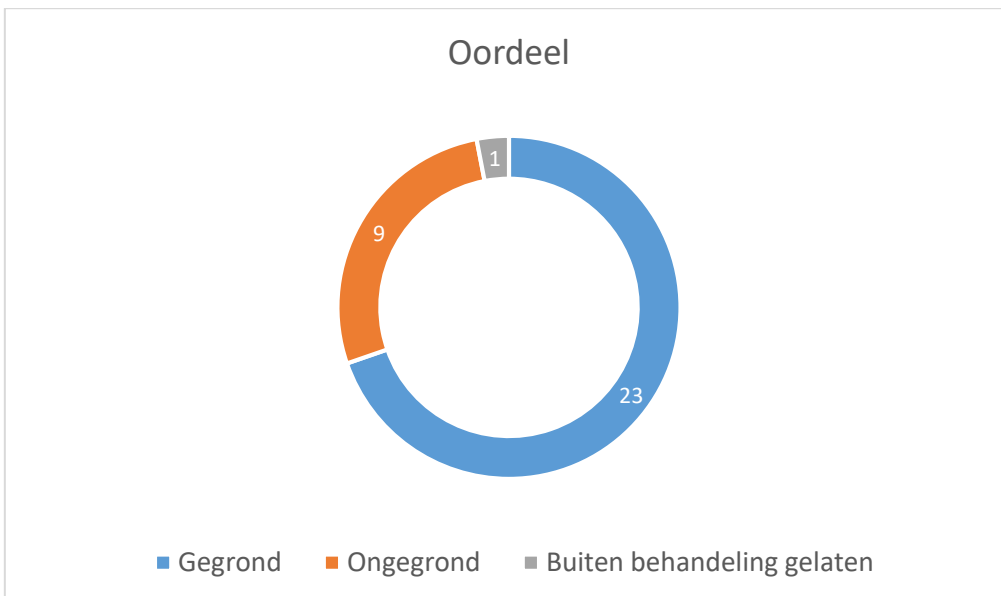
Klachten zijn soms gericht tegen meerdere organisatieonderdelen. De meeste klachten in 2019 raken aan publieke dienstverlening (36%), fysieke leefomgeving (21%), openbare ruimte (18%) en het sociaal domein (15%).







De meeste klachten gaan evenals in 2018 over voortvarendheid (42%). Verder zijn met name klachten behandeld die gaan over het luisteren naar de burger (27%).



In 2019 was 70% van de klachten gegrond. Eén klacht is buiten behandeling gelaten omdat het klachtrecht oneigenlijk gebruikt werd.

---

## Trends en Verwachtingen

- Het aantal afgehandelde klachten over 2018 en 2019 is stabiel. De aandacht die klachtenbehandeling op dit moment krijgt, zowel binnen als buiten de organisatie, kan ertoe leiden dat het aantal klachten licht toeneemt.
- De meeste klachten komen, zo goed als fiftyfifty, binnen per mail en per brief. Het digitale klachtenformulier is eind 2019 geïntroduceerd. De verwachting is dat het digitale klachtenformulier in het jaarverslag over 2020 terugkomt als een prominent ontvangstkanaal.
- De meeste klachten betreffen de organisatieonderdelen waar veel klantcontact is. Publieke dienstverlening is het meest beklagde organisatieonderdeel in zowel 2018 als 2019. Publieke dienstverlening beslaat onder andere de APV, belastingen, burgerzaken, toezicht en handhaving. Daarna zijn fysieke dienstverlening en openbare ruimte tezamen de organisatieonderdelen die de meeste klachten ontvangen. Fysieke dienstverlening gaat over bedrijvigheid, buitengebied, ruimtelijke ordening, vastgoed, grondzaken en de WABO; de openbare ruimte beslaat de buitendienst, integraal beheer van de openbare ruimte en het zwembad/sporthallen. Het Sociaal Domein ontving in 2018 één klacht en vijf in 2019. Binnen het sociaal domein valt de jeugdzorg, maatschappelijke voorzieningen, WMO, herindicatie, procesmanagement, juridisch en kwaliteit. De vijf klachten in het Sociaal Domein in 2019 waren verdeeld over vier verschillende teams. Er is derhalve ook geen trend waarneembaar t.a.v. een mogelijke stijging van het aantal binnengekomen klachten in het Sociaal Domein. Ook kwam een enkele klacht binnen aan het adres van het bestuur.
- Gebleken is dat veel klachten gaan over de voortvarendheid<sup>6</sup>. De klachtencoördinator pleegt daarom inzet om aandacht te vragen bij medewerkers om (tussentijds) te reageren op een verzoek van een inwoner, vaak om te voorkomen dat een inwoner zich genoodzaakt voelt om een klacht in te dienen. Liever signaleren wij zelf waar het beter kan. Irritaties van inwoners over voortvarendheid van zaken worde door Team Informatiebeheer of Team Telefoon en Informatie doorgestuurd naar de klachtencoördinator. In veel brieven werd irritatie geuit over het uitblijven van een reactie op een vraag of verzoek, terwijl de inhoud centraal bleef staan. Er kan dan nog niet worden gesproken van een zelfstandige klacht, maar de handelswijze is dan al wel in strijd met het vereiste van voortvarendheid. In 2019 heeft de klachtencoördinator 12x medewerkers binnen de organisatie aangespoord om actie te ondernemen. In de meeste gevallen was het advies om de inwoner op te bellen. Ook als er nog geen ontwikkelingen waren te melden. Verder gaan klachten meestal over het niet nakomen van de volgende behoorlijkheidsnormen: goede informatievertrekking<sup>7</sup>, het luisteren naar de burger<sup>8</sup>, fatsoenlijke bejegening<sup>9</sup> en goede organisatie<sup>10</sup>.

---

<sup>6</sup> Gemeenten dienen zo snel en slagvaardig mogelijk te handelen. De wettelijke termijnen moeten worden beschouwd als uiterste termijnen en kortere termijnen moeten worden nagestreefd waar dat mogelijk is. Mocht besluitvorming langer duren, dan moeten inwoners tijdig geïnformeerd worden en dient er vervolgens binnen een redelijk – korte – termijn gehandeld te worden.

<sup>7</sup> Gemeenten dienen ervoor zorg te dragen dat inwoners de juiste informatie krijgen. Deze informatie moet kloppen, volledig en duidelijk zijn. Informatie dient niet alleen verstrekt worden als een inwoner daarom vraagt, maar ook op eigen initiatief. Het is verplicht om inwoners tijdig, gevraagd en ongevraagd, alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de inwoner kunnen raken.

<sup>8</sup> Gemeente dienen actief te luisteren naar inwoners, op een manier waardoor zij zich gehoord en gezien voelen. Gemeenten moeten een open oor voor inwoners hebben, en dienen te horen wat inwoners vertellen en ook wat zij juist niet zeggen. Inwoners moeten serieus worden genomen. Gemeenten dienen oprecht geïnteresseerd te zijn in wat inwoners belangrijk vinden.

<sup>9</sup> Gemeenten dienen inwoners te respecteren, hen fatsoenlijk te behandelen en zich jegens hen hulpvaardig op te stellen. Dat betekent attent zijn in de contacten met inwoners en hen zo goed mogelijk helpen. Dit dient op een respectvolle wijze te gebeuren waarbij rekening wordt gehouden met de persoon van de inwoner.

<sup>10</sup> Gemeenten dienen ervoor te zorgen dat de organisatie en administratie ten goede komt aan dienstverlening aan inwoners. Er moet secuur gewerkt worden. Slordigheden dienen te worden vermeden en eventuele fouten moeten zo snel mogelijk hersteld. De continuïteit van het goed functioneren van systemen (en hun onderlinge samenhang) hoort gewaarborgd te zijn. Aangeleverde

- 
- In 2018 was 71% van de klachten en in 2019 was 70% van de klachten gegrond. Veel misverstanden worden direct opgelost tussen medewerker en inwoner. De zaken die bij de klachtencoördinator worden ingeboekt als klacht betreffen vaak zaken waarin dit voortraject niet voldoende is gebleken. Bij een gegronde klacht wordt er naast dat er gezocht wordt naar een oplossing, ook excuses aangeboden als dat op zijn plaats is. Bij ongegronde klachten is het geven van uitleg het belangrijkste maar wordt alsnog gezocht of een (andere) oplossing mogelijk is. Soms worden klachten buiten behandeling gelaten. Klachten worden niet in behandeling genomen op het moment dat er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het klachtrecht, bijvoorbeeld omdat 1) een klacht voor een andere niet-overheidsinstantie bedoeld is, 2) een klacht samenloopt met bestuursrecht of 3) omdat oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het klachtrecht bijvoorbeeld zodat kosten voor rechtsgang kunnen worden ontlopen.
  - Ruim een kwart van de klachten zijn klachten die de klachtencoördinator gemakkelijk op weet te lossen met behulp van een belletje of een informeel gesprek. De helft van de klachten kan binnen 8 werkweken worden opgelost, vaak met een informeel klachtgesprek. Soms kost het prikken van een datum die geschikt is voor zowel de klager als Noaberkracht enige tijd, of kost het tijd om de afgesproken oplossing te realiseren. Tot slot zijn er klachten die langer dan 8 werkweken lopen, vaak omdat nader onderzoek wordt opgestart of omdat extern advies ingewonnen wordt. Dat betreft vaak klachten die meerdere contactmomenten vereisen of waar de klager vraagt om de zaak even te laten rusten zodat daar later op teruggekomen kan worden.
  - In beide jaren zijn alle afgehandelde zaken opgelost in het stadium van de informele procedure. In 2019 is er één klacht binnengekomen die vanuit de informele procedure is geëscaleerd naar de formele procedure. Met name in het Sociaal Domein kunnen formele procedures verwacht worden gelet op de grote invloed die de gemeente daar kan hebben op het persoonlijke leven van inwoners na de transformatie van de WMO, de jeugdzorg en de Participatiewet.

---

documenten moeten zorgvuldig worden bewaard en geleverde informatie moet doelgericht verwerkt worden. Verder moet informatie die verstrekt wordt waarheidsgetrouw en duidelijk zijn. Dat impliceert goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. Onjuiste informatie moet worden gecorrigeerd en overbodige informatie dient uit systemen te worden verwijderd.

---

## Bijlage 1: Lopende inspanningen tot verbetering

1. Intern wordt gecommuniceerd over de nieuwe visie op klachtenbehandeling. Voor teams met veel klantcontact worden interactieve sessies georganiseerd. Verder kunnen alle medewerkers en bestuurders gebruik maken van de pilot met wekelijks inloopspreekuur, op beide locaties, van de klachtencoördinator. Er wordt op een later moment onderzocht of er vanuit inwoners behoefte is aan een klachtenspreekuur.
2. In plaats van een klachtenformulier in pdf formaat is het sinds eind 2019 mogelijk om een klacht via het digitale klachtenformulier in te vullen en deze te volgen via de PIP (Persoonlijke Internet Pagina).
3. Achter de schermen wordt er gewerkt aan het voor de inwoner mogelijk maken om een compliment achter te laten. De verwachting is dat dat in het tweede kwartaal van 2020 gerealiseerd zal zijn. Dit zal bijdragen aan het blijvend inzichtelijk krijgen welke dienstverlening gewaardeerd wordt door inwoners.
4. Het zaaktype klacht heeft een update gekregen. Als gevolg daarvan is het in 2020 niet langer nodig om volledig handmatig een klachtenanalyse te doen. De meeste gegevens rollen nu met één druk op de knop uit het zaakstelsel. Het geven van duiding blijft echter mensenwerk.

---

## Bijlage 2: Aanbevelingen voor Noaberkracht

1. Focus de komende tijd op de volgende behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, goede informatieverstrekking en luistern naar de burger. En maak daarover de komende tijd interne afspraken op organisatieonderdeel-niveau dan wel teamniveau.
2. Vraag blijvende aandacht voor het tijdig afhandelen van terugbelberichten. Ook is het belangrijk om bij medewerkers te benadrukken dat het geven van tussentijdse informatie over de stand van zaken, juist als er geen ontwikkelingen te melden zijn, erg belangrijk is in verband met verwachtingsmanagement.
3. Noaberkracht streeft ernaar een lerende organisatie te zijn, waar af en toe een fout gemaakt mag worden. Met de bedoeling om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen en de dienstverlening blijvend te verbeteren. Het is daarom belangrijk dat bestuur, directie en management voldoende ruimte bieden aan medewerkers om invulling te kunnen geven aan het concept van een lerende organisatie.
4. Beide gemeenten conformeren zich bij hun handelen richting inwoners aan de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman en de behoorlijkheidswijzer. Daarom is het belangrijk dat bij het opstellen van nieuw beleid hiermee rekening wordt gehouden. Het zou gebruikelijk moeten zijn dat hierover advies wordt ingewonnen bij de coördinator conflicthantering.
5. Zorg ervoor dat inwoners die een melding in de openbare ruimte hebben niet automatisch een bericht krijgen met 'zaak afgehandeld'. Soms is een melding in het systeem wel afgehandeld omdat actie geregeld is, maar is het probleem nog niet feitelijk opgelost. Dat kan verwarring en boosheid geven en heeft de afgelopen jaren geleid tot meerdere klachten. Verder is het belangrijk om toelichting te geven bij een melding die is 'afgehandeld' maar niet wordt 'opgelost' zoals de melder zou willen. Aanbevolen wordt om in zo'n geval persoonlijk contact op te nemen met de betrokkene.
6. Neem de manier van klachtregistratie onder de loep. Klachten blijven soms bij medewerkers, maar vooral ook bij bestuurders hangen/zweven waardoor deze klachten niet of onvolledig terecht komen bij de klachtcoördinator. Het is belangrijk om klachten te laten inboeken bij team Informatiebeheer, zodat de klachtcoördinator een compleet overzicht heeft. Dat stelt haar in de gelegenheid klachten goed te coördineren en deze adequaat te behandelen.