

Jaarverslag klachten 2022

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

'5 jaar oplossingsgerichte klachtbehandeling'



April 2023

Auteurs:

Annet Werger – coördinator conflicthantering

Kim Mulder – projectondersteuner/adviseur

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2022. Met het jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar. Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente of de kwaliteit van de geleverde informatie, producten of diensten. Het jaarverslag van de klachten is een goede manier om inzichten te geven in de klachtafhandeling en te analyseren wat beter kan zodat we hier als organisatie elk jaar weer van kunnen leren.

De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het Zaaksysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van de inwoners zoveel mogelijk te herstellen. Een klacht is ook een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

In het afgelopen jaar zijn bij Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 49 klachten binnen gekomen. De klachtenanalyse in dit jaarverslag betreft enkel klachten waarvan de behandeling in 2022 is afgerond. In dit jaarverslag wordt ingegaan op het soort klacht en hoe de klachten zijn verdeeld over de gemeenten Dinkelland en Tubbergen.

Klachten die nog niet zijn afgehandeld binnen het jaar waarop ze zijn binnengekomen worden overgeheveld naar het volgende jaar. Er zijn 8 klachten uit 2022 overgeheveld naar 2023: de resultaten hiervan worden opgenomen in het volgende jaarverslag.

Terugblik op de jaarverslagen

De thema's 'Verbinding zoeken', 'Zichtbaar zijn' en 'Leren en Presteren' stonden de afgelopen jaren centraal in het jaarverslag klachten. De uitkomsten hebben geresulteerd in kaders waarin de gemeente zich kan verbeteren de komende jaren. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering (van individuele medewerkers), verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen. Op basis hiervan zijn de afgelopen jaren al diverse inspanningen verricht.

Door te leren uit het verleden wordt tegelijkertijd gewerkt aan de toekomst om beter te presteren. De nadruk op hoe we als gemeente willen presteren vertaalt zich terug in het jaarrapport en de aanbevelingen die we doen voor de komende jaren.

De klachtbehandeling wordt stapje voor stapje verder geprofessionaliseerd via een laagdrempelige en integrale benadering, een procesoptimalisatie en het opbouwen van de lerende en prestatiegerichte organisatie. Aan deze gegevens is duiding gegeven in dit jaarverslag, wat resulteert in nieuwe aanbevelingen aan Noaberkracht voor de toekomst.

Dit jaarverslag staat in het teken van een mijlpaal: 5 jaar klachtbehandeling volgens de oplossingsgerichte en laagdrempelige manier van werken, zoals beschreven in de Visie op klachtbehandeling.

In hoofdstuk 5 wordt daarom aandacht besteed aan deze mijlpaal en kort teruggeblikt op deze periode. Op een aantal aspecten wordt inzicht gegeven in opvallende verschuivingen of trends. Wat hebben we door de jaren heen veranderd of bereikt en welke verbeteringen hebben we doorgevoerd?

Inhoud

Overzicht klachten Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 2022	4
Deel 1 Visie op klachtbehandeling.....	5
1.1 Het wettelijke kader	6
1.2 Nationale Ombudsman.....	6
1.3 Doelen van klachtbehandeling	6
1.4 Definitie van een klacht	6
1.5 Het proces.....	6
Deel 2 Klachtenanalyse.....	10
2.1 Hoeveel klachten ontvingen Dinkelland en Tubbergen in 2022?	12
2.2 In welk kwartaal kwamen de meeste klachten voor?	14
2.3 Hoe komen de klachten binnen?	14
2.4 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd?	15
2.5 Waar gaan de klachten over?	16
2.6 Waarover werden de meeste complimenten ontvangen?	16
Deel 3 Trends en verwachtingen	18
Deel 4 Aanbevelingen jaarverslag	20
4.1 Toelichting op de aanbevelingen.....	21
4.2 Aanbevelingen	21
Deel 5 Terugblikken en vooruitkijken	22
5.1. Inleiding	23
5.2 Aantal binnengekomen klachten per jaar	23
5.3 Klachten per organisatieonderdeel	23
5.4 Over welke behoorlijkheidsnorm werd er geklaagd?	24
5.5 Vooruitblikken: nieuwe stappen zetten.....	24
Deel 6 Bijlage	26
Bijlage 1: Reflectie op de aanbevelingen jaarverslag 2021	27
Bijlage 2: De behoorlijkheidsnormen	29

Overzicht klachten Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 2022

Binnengekomen klachten



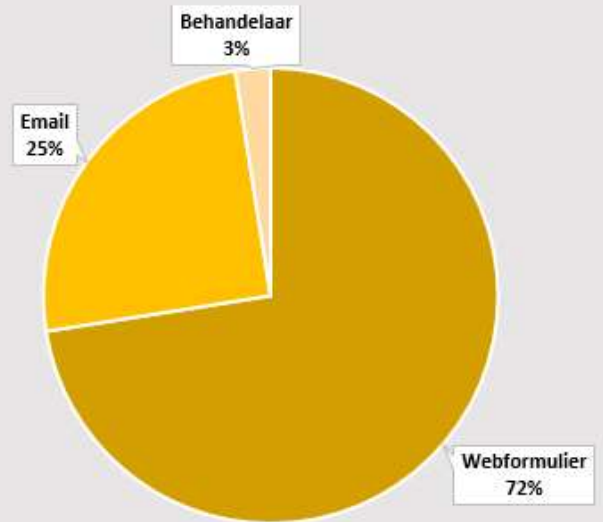
49

Soort afhandeling

Informeel 49

Formeel 0

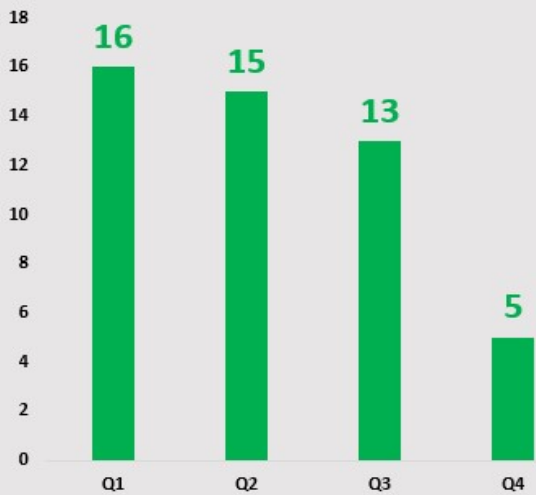
Contactkanaal



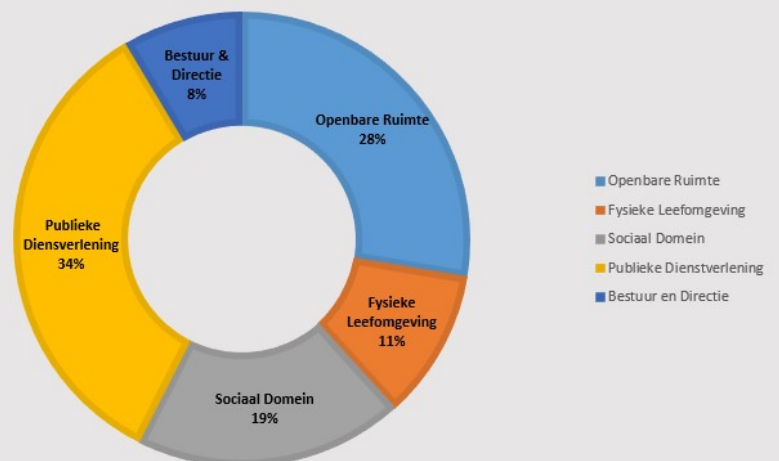
Beoordeling klachten



Kwartaal klachten



Klachten per organisatieonderdeel



Complimenten



10

Deel 1 Visie op klachtbehandeling

1.1 Het wettelijke kader

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan. Dit kan gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de betrokkene of een ander heeft gedragen. Klachten zijn uitingen van ontevredenheid over een gedraging van iemand die werkt bij of in opdracht van de gemeente of Noaberkracht. Ook mensen van buiten de gemeente kunnen een klacht indienen. Een persoon die een klacht indient wordt hierna 'verzoeker' genoemd. 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.

1.2 Nationale Ombudsman

De gemeenten Dinkelland en Tubbergen en het ambtelijke samenwerkingsverband Noaberkracht zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman geeft ondersteuning en advies om onze eigen klachtenbehandeling te optimaliseren en behandelt zelf klachten van verzoekers als de klacht door de gemeente niet naar tevredenheid is afgehandeld. 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. 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.

1.3 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. 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. De 'andere aanpak' heeft ook een belangrijke plek in klachtenbehandeling. Zoveel mogelijk zal in samenspraak met betrokkenen naar een passende oplossing worden gezocht.

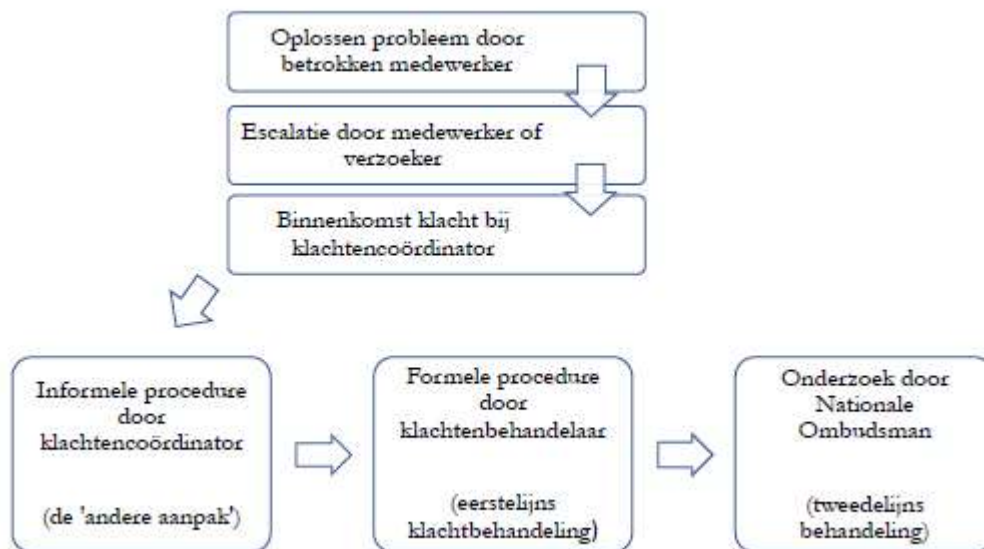
1.4 Definitie van een klacht

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.

1.5 Het proces

Een klacht kan mondeling (aan de balie of aan de telefoon), schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Een mondelinge klacht kan bij iedere ambtenaar terecht komen. Indien een medewerker door iemand wordt aangesproken op zijn of haar gedraging probeert deze er eerst met de betrokkene uit te komen. Indien dat niet lukt wordt de klachtencoördinator ingeschakeld door de betreffende medewerker of de betrokkene. Klachten die centraal binnenkomen worden direct toegewezen aan 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, per post, via een digitaal klachtenformulier of mondeling bij de klachtencoördinator worden ingediend. De ervaring leert dat klachten die telefonisch worden ingediend vaak in een eerder stadium van de klacht/het conflict worden opgelost. Daarom proberen wij de verzoekers te verleiden om direct telefonisch contact op te nemen zodat klachten op een informele manier, door middel van een bemiddelingsgesprek, kunnen worden opgelost.

Als een klacht bij de klachtencoördinator binnenkomt dan wordt direct een ontvangstbevestiging gestuurd. Vervolgens wordt bekeken of de klacht op de juiste plek is terechtgekomen. 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 de melding of het 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. 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 tijdens een hoorzitting toe te lichten. Hierna brengt de klachtenbehandelaar advies uit aan het college van B&W. Het college beslist uiteindelijk of de klacht

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

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 in en doet een verzoek tot onderzoek.

1.6 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 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 op 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 geschouwd 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 gaat 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, 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 worden de richtlijnen

uit de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman in acht 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 beklaagde 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 beklaagde 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 de verzoeker actief verwezen naar de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht te laten beoordelen door de Nationale Ombudsman als de 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. Leidinggevenden 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.

Deel 2 Klachtenanalyse

Klachtenanalyse

Door klachten te analyseren wordt duidelijk op welke vlakken de dienstverlening van de overheid om verbetering vraagt. Dit jaarverslag is een manier om op transparante wijze inzicht te geven in de cijfers hierover. 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.

Cijfers per gemeente

Bij de klachtenanalyse zijn de cijfers per afzonderlijke gemeente weergegeven. Op deze manier kunnen de komende jaren de ontwikkelingen en verschillen in beeld worden gebracht. Aangezien voor de werkorganisatie Noaberkracht dit jaar enkel 1 klacht is binnengekomen wordt deze verderop in dit jaarverslag niet nader gespecificeerd.

2.1 Hoeveel klachten ontvingen Dinkelland en Tubbergen in 2022?

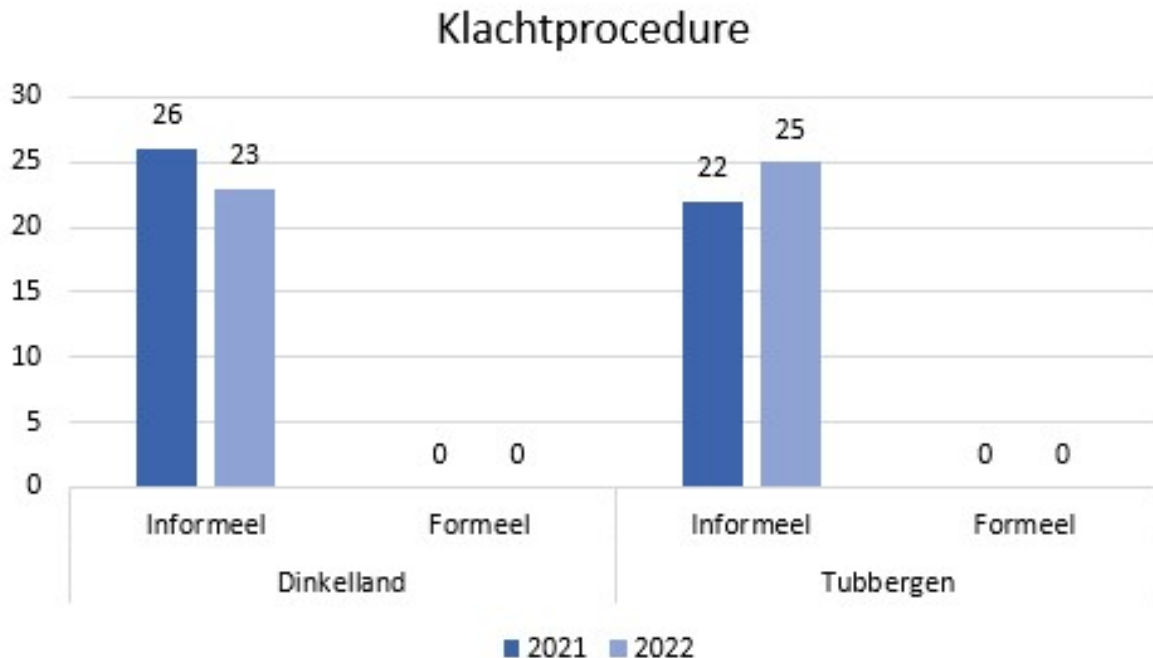
Totaal aantal klachten

Jaar	Totaal aantal binnengekomen klachten
Dinkelland	
2022	23
2021	26
Tubbergen	
2022	25
2021	22
Werkorganisatie Noaberkracht	
2022	1
2021	3

In 2022 zijn er in totaal 49 klachten ingediend, waarvan 23 voor Dinkelland en 25 voor Tubbergen. De overige klacht was voor de werkorganisatie Noaberkracht. Er werden 3 klachten ingediend die uiteindelijk een melding openbare ruimte bleken te zijn. Uiteraard worden deze niet meegenomen in de berekening van het aantal ingekomen klachten.

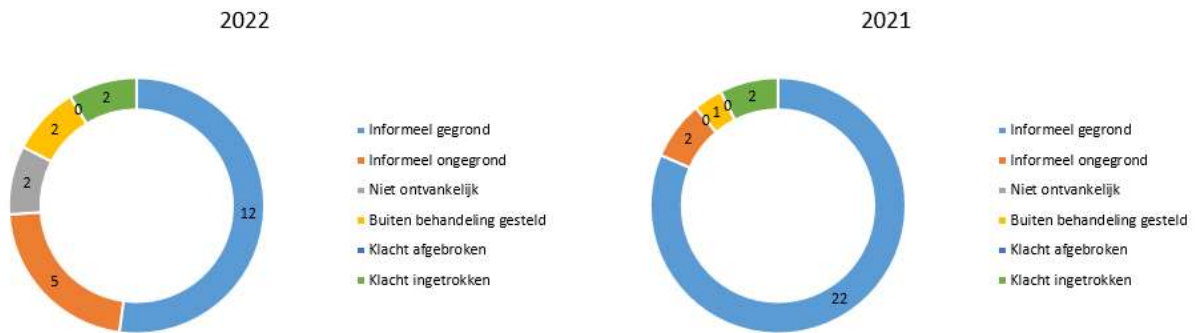
Ten opzicht van het jaar 2021 is het aantal ingekomen klachten voor Dinkelland licht afgenomen en voor Tubbergen licht gestegen. Ter nuancering wordt opgemerkt dat 8 ingekomen klachten in 2022 zijn overgeheveld naar 2023 en niet zijn meegerekend voor dit jaarverslag. Het gaat daarbij om 6 klachten voor Dinkelland en 2 klachten voor Tubbergen.

Klachtprocedure



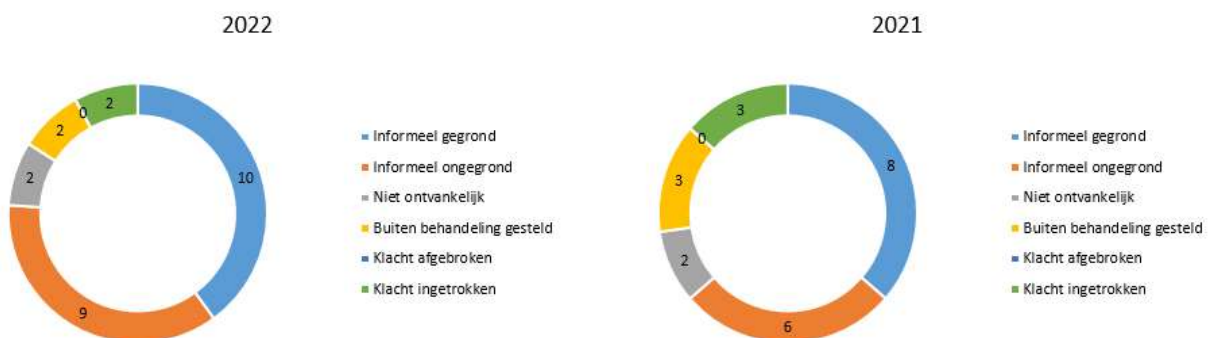
In 2022 zijn alle klachten informeel afgehandeld door in gesprek te gaan met de klager.

Klachtoordeel Dinkelland



In Dinkelland zijn in 2022 12 klachten gegrond verklaard. Dit is een afname van 45% ten opzichte van het aantal gegronde klachten in 2021. Dit is de grootste verandering ten opzichte van 2021. In 2022 hebben meerdere medewerkers in de organisatie zich beziggehouden met de registratie van klachtafhandeling. Uit het klachtoverzicht is gebleken dat voor de afhandeling van klachten verschillende interpretaties zijn van de klachtoordelen. Mogelijk komt deze verschuiving hieruit voort. Verder werden ten opzichte van 2021 2 klachten niet ontvankelijk verklaard. De overige klachtoordelen waren in Dinkelland in 2022 met name verdeeld over klachten die informeel ongegrond zijn verklaard, buiten behandeling werden gelaten of voortijdig werden ingetrokken.

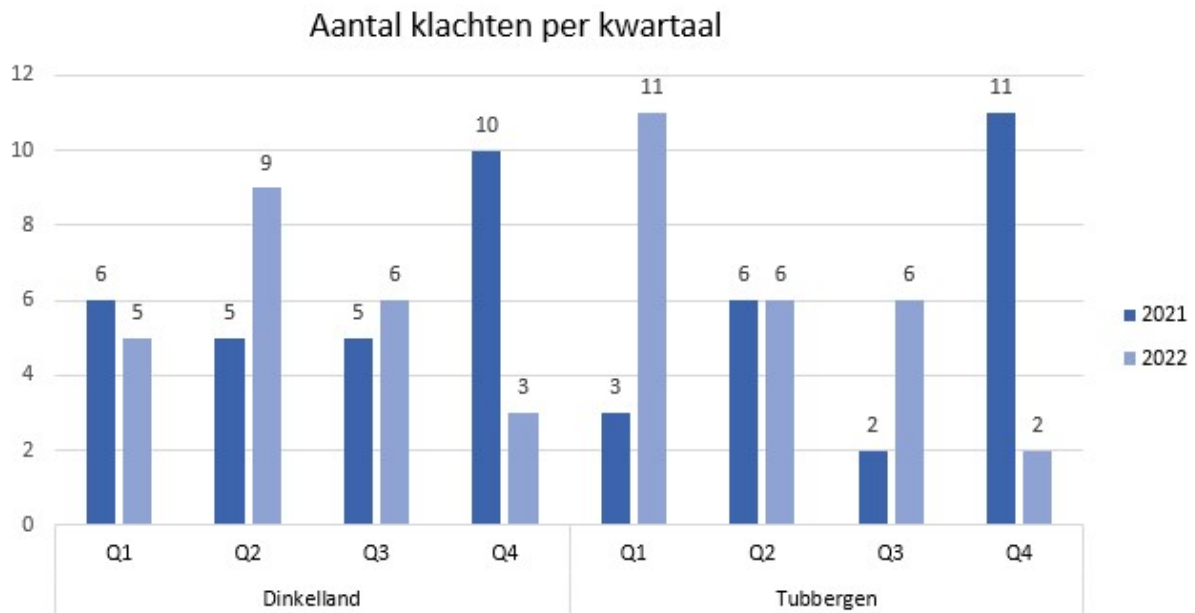
Klachtoordeel Tubbergen



In Tubbergen zijn in 2022 10 klachten gegrond verklaard. Dit is ten opzichte van 2021 een toename van 2 klachten.

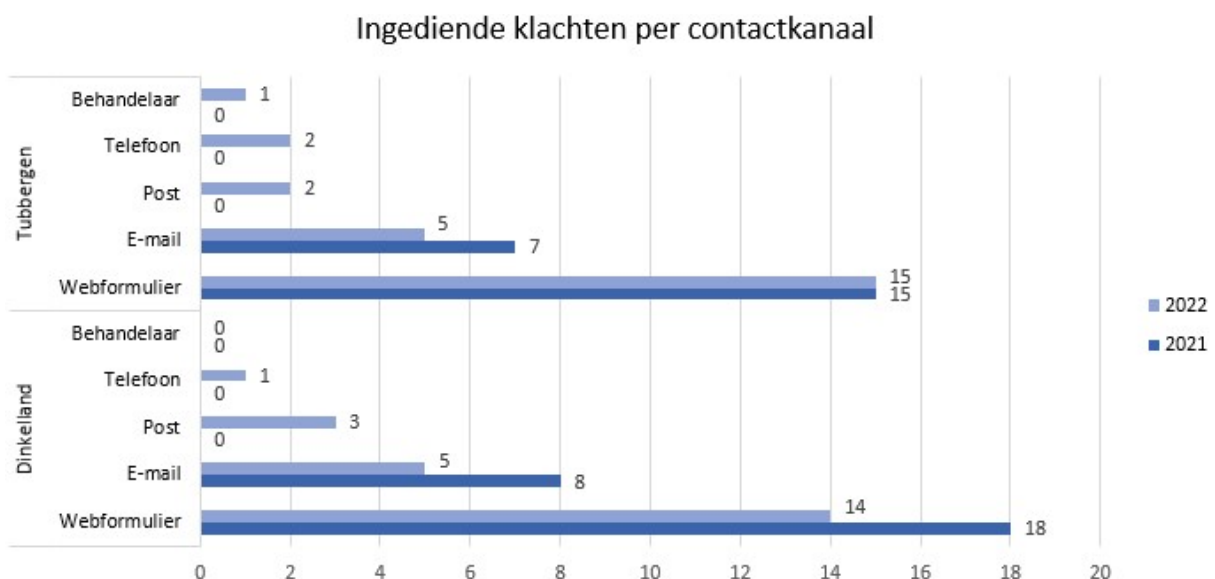
De overige klachtoordelen waren in Tubbergen in 2022 verdeeld over klachten die buiten behandeling zijn gesteld, voortijdig zijn ingetrokken of niet ontvankelijk zijn verklaard.

2.2 In welk kwartaal kwamen de meeste klachten voor?



In Dinkelland werden de meeste klachten ingediend in het tweede kwartaal van 2022. Voor Tubbergen zijn de meeste klachten ingediend in het eerste kwartaal van 2022. Opvallend is het aantal afgenomen klachten in het vierde kwartaal ten opzichte van 2021. In het vierde kwartaal van 2022 waren er geen coronabeperkingen meer terwijl in het vierde kwartaal van 2021 de samenleving opnieuw werd 'platgelegd' door de instelling van een harde lockdown.

2.3 Hoe komen de klachten binnen?



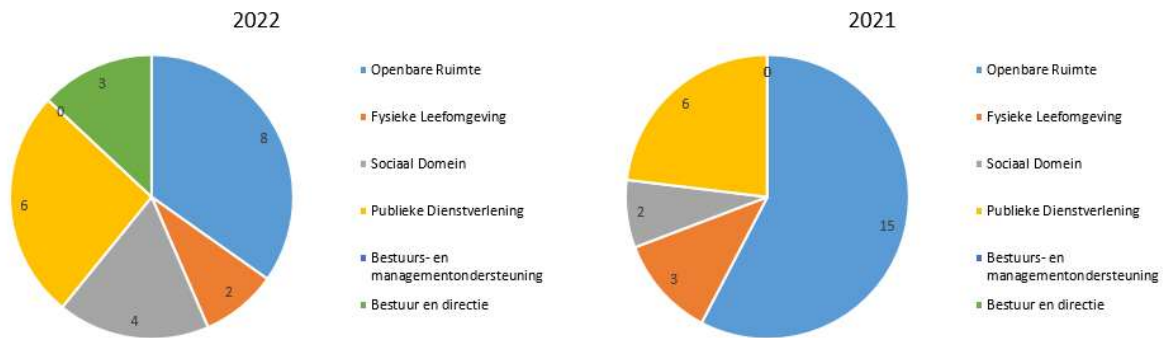
Sinds enkele jaren kunnen inwoners gebruik maken van een online webformulier voor klachten. Uit de opgehaalde gegevens blijkt dat in zowel Dinkelland als in Tubbergen 60% van de klagers het webformulier heeft gebruikt om een klacht in te dienen. Een ander deel (20%) heeft een klacht per email ingediend.

De overige contactkanalen zoals telefoon, post en behandelaar werden voor de rest (20%) van de ingediende klachten in zowel Dinkelland als in Tubbergen gebruikt.

Opvallend is de toename van het indienen van klachten per telefoon en post ten opzichte van 2021. Mogelijk heeft dit te maken met het vervallen van de coronamaatregelen begin 2022 waardoor het openbare leven in ons land weer op gang kwam.

2.4 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd?

Klachten per organisatieonderdeel Dinkelland

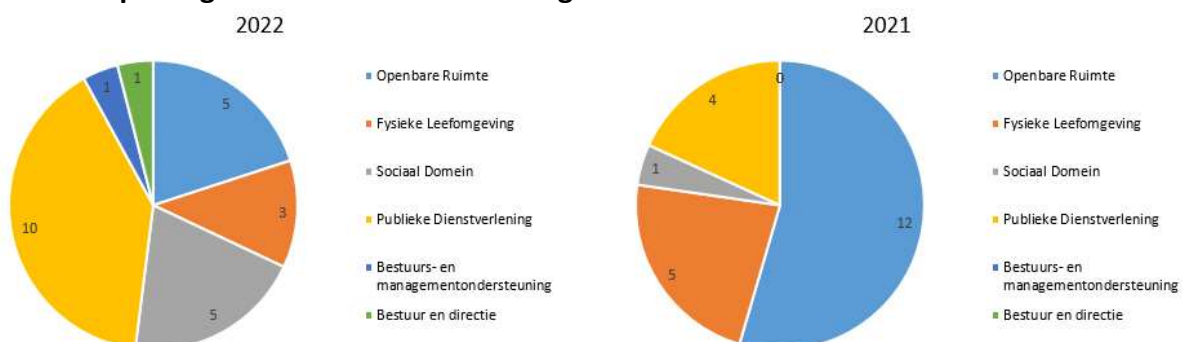


In 2022 zijn in Dinkelland de meeste klachten binnengekomen die betrekking hadden op het handelen van het organisatieonderdeel Openbare Ruimte, gevolgd door Publieke Dienstverlening, Sociaal Domein, Bestuur en directie en de Fysieke Leefomgeving.

Dit jaar hebben we ervoor gekozen om het organisatieonderdeel Bestuur en directie op te nemen in het overzicht. Deze toevoeging is voortgekomen uit de aanbeveling van vorig jaar over de doorontwikkeling van de database. Klachten over bestuurders/directie konden voorheen niet worden toegeschreven aan een organisatieonderdeel.

Ten opzichte van 2021 zijn in Dinkelland de klachten bij Openbare Ruimte aanzienlijk afgenomen (47%). De klachten voor Sociaal Domein zijn verdubbeld. Verder hebben er geen noemenswaardige verschuivingen plaatsgevonden.

Klachten per organisatieonderdeel Tubbergen



In het jaar 2022 zijn in Tubbergen de meeste klachten binnengekomen voor het organisatieonderdeel Publieke Dienstverlening, gevolgd door Openbare Ruimte, Sociaal Domein en Fysieke Leefomgeving.

Ten opzichte van 2021 is in Tubbergen de grootste stijging van het aantal klachten te zien bij Publieke Dienstverlening, van 4 klachten in 2021 naar 10 klachten in 2022. Verder zien we ook een stijging terug bij Sociaal Domein van 1 naar 5 klachten.

De grootste afname van de klachten is te zien bij het organisatieonderdeel Openbare Ruimte. In 2021 waren er 12 klachten binnengekomen voor de Openbare Ruimte. In 2022 is dit afgenomen tot 5

klachten (58%). Ook is er een afname van klachten bij het organisatieonderdeel Fysieke Leefomgeving van 5 naar 3 klachten.

2.5 Waar gaan de klachten over?

We verdelen de klachten in 4 hoofdcategorieën waar meerdere behoorlijkheidsnormen onder hangen. Per categorie wordt bekeken hoeveel klachten er onder welke behoorlijkheidsnormen vallen.

Categorie klachten	Behoorlijkheidsnormen	Dinkelland		Tubbergen	
		2021	2022	2021	2022
Open en duidelijk	Goede informatieverstrekking	3	4	2	5
	Luisteren naar de burger	2	0	3	2
	Goede motivering	0	0	1	1
Respectvol	Respecteren van grondrechten	0	0	1	0
	Fatsoenlijke bejegening	1	1	3	5
Betrokkenheid en oplossingsgericht	Maatwerk	2	2	0	1
	Samenwerking	0	1	0	1
	Coulante opstelling	1	1	0	1
	Voortvarendheid	9	3	3	3
Eerlijk en betrouwbaar	Redelijkheid	1	1	0	0
	Goede organisatie	2	4	4	5
	Onpartijdigheid	1	0	0	0
	Professionaliteit	1	4	0	0
	Goede voorbereiding	3	1	1	0
	Betrouwbaarheid	2	4	1	3

In 2022 gaan de meeste klachten in Dinkelland over de behoorlijkheidsnormen goede organisatie, goede informatieverstrekking, professionaliteit en de betrouwbaarheid. De overige klachten gingen over de voortvarendheid en maatwerk. In 2021 werden de meeste klachten ontvangen over de voortvarendheid. Dus in dit opzicht heeft er een verschuiving plaatsgevonden.

In Tubbergen werden in 2022 de meeste klachten ingediend over de behoorlijkheidsnormen goede organisatie, goede informatieverstrekking en de fatsoenlijke bejegening. De overige klachten in Tubbergen betroffen met name voortvarendheid en de betrouwbaarheid. In vergelijking met 2021 zijn er geen noemenswaardige verschillen waar te nemen.

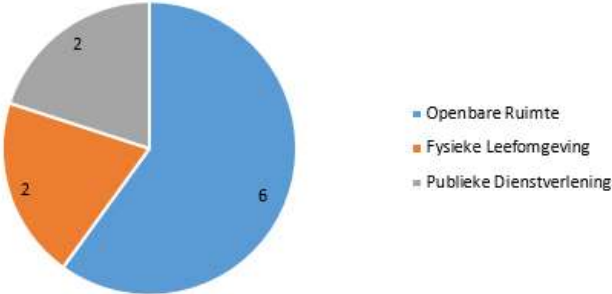
De behoorlijkheidsnormen waarover in 2021 en 2022 niet zijn geklaagd zijn: bijzondere zorg, evenredigheid, de-escalatie, bevorderen van actieve deelname van de burger, fair play en transparant.

2.6 Waarover werden de meeste complimenten ontvangen?

Complimenten zijn leuk om te geven en om te krijgen. Sinds 2020 kan via de gemeentelijke websites een compliment worden gegeven over de gemeentelijke dienstverlening.

In het afgelopen jaar is het aantal complimenten toegenomen naar 10. In 2021 werden er 6 complimenten gegeven. Opnieuw werden de meeste complimenten ontvangen voor het team Buitendienst van Openbare Ruimte (6), Publieke Dienstverlening (2) en Fysieke Leefomgeving (2).

Complimenten per organisatieonderdeel



Deel 3 Trends en verwachtingen

Trends en Verwachtingen

- 1.** In 2022 is er een aanzienlijke afname te zien van klachten die de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid aangaan. Feitelijk betekent dit dat aanvragen, verzoeken om informatie en terugbelberichten vaker worden afgedaan binnen de voorgeschreven termijn. Of dat er een tussentijds bericht uitgaat als het onmogelijk is om te reageren binnen de voorgeschreven termijn. De afgelopen jaren zijn hiervoor op basis van aanbevelingen in het jaarverslag concrete acties uitgezet binnen de organisatie en dat blijkt zijn vruchten af te werpen.
- 2.** Door de afwezigheid van de klachtcoördinator in het laatste kwartaal van 2022 bleek het noodzakelijk om de klachtbehandeling tijdelijk anders te organiseren. Daarvoor kon tijdelijk een beroep worden gedaan op andere (juridische) medewerkers van Noaberkracht. Voor adviezen en behandeling van 5 complexere klachten (waarvan een aantal met een grote maatschappelijke impact) bleek de inhuur van expertise noodzakelijk en werd een beroep gedaan op het Klachtencommissariaat Enschede. Dit heeft gevolgen gehad voor de doorlooptijd van deze klachten. Een aantal klachten kon niet worden opgelost met de informele aanpak, waarop een formeel oordeel volgde. Verslaglegging hierover vindt plaats in het jaarverslag van 2023.
- 3.** Ook in 2022 zijn opnieuw alle klachten afgehandeld met de informele aanpak. Dit betekent dat in veel gevallen een gesprek werd aangegaan met de klager om het verhaal achter de klacht in beeld te krijgen en om vervolgens naar een passende oplossing te zoeken. Regelmatig koppelen klagers na afloop van een gesprek terug dat deze persoonlijke benadering en aanpak zeer wordt gewaardeerd. Men voelt zich vooral gehoord, ook al is er niet in alle gevallen een oplossing voor het probleem.
- 4.** Tot 1 januari 2022 werd de Participatiewet voor de gemeenten Dinkelland en Tubbergen uitgevoerd door de gemeente Almelo. Klachten over de uitvoering werden ook behandeld door de gemeente Almelo. Per 1 januari 2022 voeren de gemeenten Dinkelland en Tubbergen de Participatiewet zelf weer uit en is voor de administratie en uitbetaling een samenwerking aangegaan met de gemeente Oldenzaal. Alhoewel de klachten in het Sociaal Domein in 2022 zijn toegenomen hebben deze klachten op één uitzondering na geen betrekking op de uitvoering van de Participatiewet.
- 5.** In 2022 is het aantal klachten dat werd ingediend tegen het organisatieonderdeel Openbare Ruimte opvallend afgenomen. In de gemeente Tubbergen daalde het aantal van 12 naar 5 klachten en in de gemeente Dinkelland van 15 naar 8 klachten. Binnen dit organisatieonderdeel zijn het afgelopen jaar ingrijpende organisatorische wijzigingen doorgevoerd. Doordat meldingen adequaat worden afgehandeld en een zorgvuldige terugkoppeling naar de melder plaatsvindt, worden klachten voorkomen. Ook worden verwachtingen van de inwoner - in relatie tot het kunnen waarmaken ervan- steeds beter gecommuniceerd. De inwoner staat duidelijk centraal, er zijn korte lijnen en in voorkomende gevallen wordt maatwerk geleverd.

Deel 4 Aanbevelingen jaarverslag

Aanbevelingen voor Noaberkracht

4.1 Toelichting op de aanbevelingen

Het optimaal profiteren van de inzichten die klachten kunnen bieden vraagt om creativiteit, flexibiliteit en reflectie. De klachtencoördinator is als ambassadeur hiervan telkens op zoek naar manieren die leiden tot een directe verbetering. Het doel is daarbij vooral om de waarde van de lerende organisatie over te brengen op de medewerkers in de organisatie. Zodat met plezier kan worden gewerkt aan het optimaliseren van de dienstverlening en de effecten ook zichtbaar zijn. Jaarlijks worden daarom aanbevelingen gegeven in het jaarverslag, maar gedurende het jaar wordt ook gewerkt aan verbeterpunten als daarvoor al direct mogelijkheden zijn.

Door de directie van Noaberkracht is in 2020 vanuit het management een coördinator aangewezen die belast is met de interne aansturing van de uitvoering van de aanbevelingen. Daarvoor onderhoudt deze coördinator regelmatig contact met de directie en wordt in het management periodiek een update gegeven over de stand van zaken. Jaarlijks reflecteert de directie op de aanbevelingen zodat hierover door de klachtencoördinator op transparante wijze terugkoppeling kan worden gegeven in het jaarverslag.

Noaberkracht streeft er naar om een lerende organisatie te zijn. Fouten maken mag. Met de bedoeling hiervan te leren en hiermee onze dienstverlening te blijven verbeteren. Op basis van de opgehaalde inzichten kan gebruik gemaakt worden van een viertal instrumenten. Met deze voorgestelde instrumenten kan binnen de ambitie van een lerende organisatie de dienstverlening nog meer kracht worden gegeven.

4.2 Aanbevelingen

Actie 1: Uitvraag doen bij inwoners: klanttevredenheidsonderzoek.

Inmiddels wordt 5 jaar gewerkt volgens de oplossingsgerichte manier van klachtbehandeling. Door de tevredenheid regelmatig te monitoren kan de klachtafhandeling binnen Noaberkracht voortdurend worden verbeterd.

Actie: Organiseer een klanttevredenheidsonderzoek onder de klagers over de klachtbehandeling. Dit kan door middel van een korte vragenlijst die achteraf naar de klager wordt gestuurd.

Actie 2: Basistraining bemiddeling en klachten.

Op dit moment zijn de thema's mediation, klachten en conflicten centraal georganiseerd bij de coördinator conflicthantering. Om de kwetsbaarheid van deze positie te verminderen is het de bedoeling om deze thema's door te ontwikkelen naar een netwerkaanpak binnen Noaberkracht. Dit sluit goed aan op de nieuwe bestuursstijl van beide gemeenten; het samenlevingsgericht werken. Daarvoor is het wenselijk om de medewerkers van Noaberkracht structureel te trainen op (bemiddelings-) vaardigheden, welke tevens bijdragen aan het bevorderen van een betrouwbare overheid. In het kader hiervan wordt vanuit de Noaberkracht Academy een basistraining bemiddeling en klachten ontwikkeld. Verslaglegging, informatievoorziening en communicatie zullen hieronder andere onderdeel van uit gaan maken.

Deel 5 Terugblikken en vooruitkijken

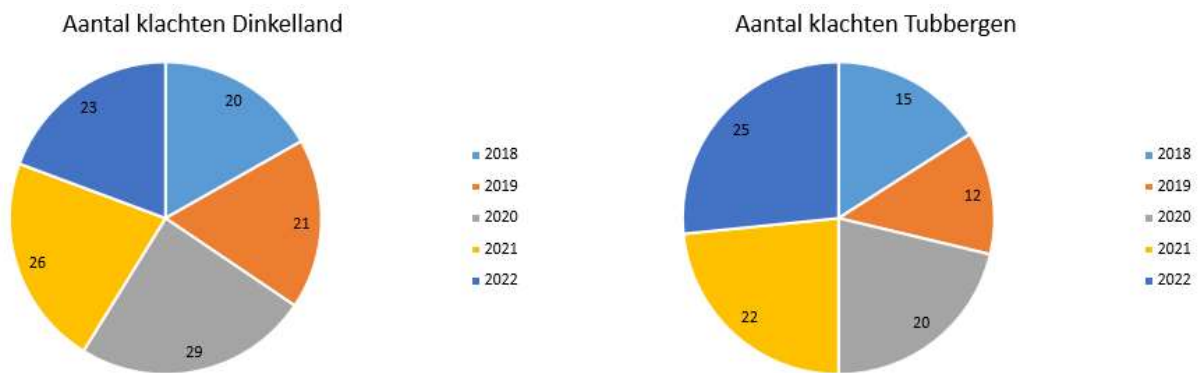
5.1. Inleiding

Sinds 5 jaar worden ingekomen klachten afgehandeld volgens de basisprincipes van onze eigen Visie op klachtbehandeling. Deze basisprincipes bieden ons voortdurend inspiratie en houvast voor een professionele klachtbehandeling. Laagdrempeligheid, zichtbaarheid, oplossingsgericht denken en handelen dragen bij aan de belangrijkste doelen van klachtbehandeling: de burger (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst.

Deze mijlpaal is een mooie gelegenheid om kort terug te kijken en vervolgens ook weer vooruit te kijken en onze dienstverlening te optimaliseren.

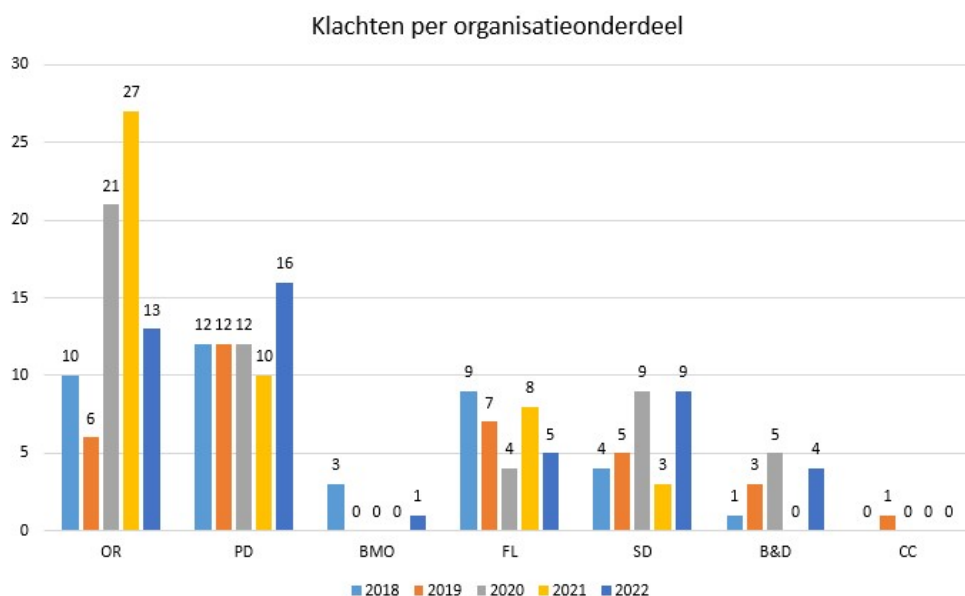
Hieronder wordt op een aantal aspecten inzichtelijk gemaakt welke trends en verschuivingen er de afgelopen vijf jaar hebben plaatsgevonden. Vervolgens wordt een doorkijk gegeven naar een doorontwikkeling van klachtbehandeling binnen de organisatie Noaberkracht.

5.2 Aantal binnengekomen klachten per jaar



Wat bij Dinkelland opvalt is dat in het jaar 2020 er de meeste klachten zijn ontvangen en de jaren daarna het aantal klachten is afgenomen. Daarentegen is in Tubbergen het aantal klachten vanaf 2019 juist elk jaar toegenomen.

5.3 Klachten per organisatieonderdeel



De bovenstaande grafiek laat in 2021 een uitschieter zien bij het organisatieonderdeel Openbare Ruimte. Zoals eerder in het jaarverslag aangegeven is het aantal klachten voor dit organisatieonderdeel in 2022 aanzienlijk afgenomen. Verder valt op dat de organisatieonderdelen Openbare Ruimte en Publieke Dienstverlening over het algemeen de meeste klachten ontvangen per jaar. Deze organisatieonderdelen hebben natuurlijk veel klantcontact.

5.4 Over welke behoorlijkheidsnorm werd er geklaagd?

	Behoorlijkheidsnormen				
	2018	2019	2020	2021	2022
Transparant	4	1	2	0	0
Goede informatieverstrekking	10	5	12	5	9
Luisteren naar de burger	5	9	3	5	2
Goede motivering	3	1	0	1	1
Respecteren van grondrechten	2	0	1	1	0
Bevorderen van actieve deelname door de burger	1	0	1	0	0
Fatsoenlijke bejegening	5	6	6	4	6
Fair play	1	2	0	0	0
Maatwerk	2	2	9	2	3
Samenwerking	0	1	0	0	2
Coulante opstelling	0	0	0	1	2
Voortvarendheid	12	14	13	12	6
De-escalatie	0	1	1	0	0
Integriteit	2	2	0	0	0
Betrouwbaarheid	0	4	2	3	7
Onpartijdigheid	3	2	0	1	0
Redelijkheid	0	1	2	1	1
Goede voorbereiding	0	0	0	4	1
Goede organisatie	1	6	10	6	9
Professionaliteit	1	2	7	1	4

Voorgaande jaren werd er voornamelijk veel geklaagd over de voortvarendheid. Dit jaar is het aantal klachten over de voortvarendheid met de helft gedaald. Aanbevelingen over dit klachtonderdeel van 2018, 2019 en 2020 blijken zijn vruchten af te werpen.

5.5 Vooruitblikken: nieuwe stappen zetten

In een tijd waarin het vertrouwen in de overheid blijft dalen lijkt het belangrijker dan ooit om te investeren in een goed contact met onze inwoners. In toenemende mate wordt de mogelijkheid aan de inwoners geboden om invloed uit te oefenen op ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Daarvoor hanteren beide gemeentebesturen de bestuursstijl samenlevingsgericht werken. Voor de organisatie Noaberkracht is en blijft het een grote uitdaging om deze manier van werken op een stevige manier in te bedden in het dagelijkse handelen van alle medewerkers. We mogen het 'anders' doen en juist dat biedt mogelijkheden voor experimenten en creatieve oplossingen. Zo gaan we samen met onze inwoners vol vertrouwen de toekomst tegemoet.

Deze verdergaande vorm van samenwerken kan natuurlijk leiden tot ontevredenheid of klachten van inwoners. Bijvoorbeeld omdat er verschillende verwachtingen bestaan over de vorm van inspraak of over het doel van het project. Ook hebben we het afgelopen jaar ondervonden dat de huidige werkwijze kwetsbaar is doordat klachtbehandeling centraal is belegd bij één expert. Daarom vraagt

samenlevingsgericht werken om een voortdurende investering in het vergroten van vaardigheden van de medewerkers op het gebied van klachten en conflicten.

Verder heeft de Nationale Ombudsman aangekondigd om in 2023 een nieuwe Participatiewijzer uit te brengen waar klachten tegenaan kunnen worden gehouden.

Vijf jaar geleden is gekozen voor een centrale en actieve rol voor de coördinator conflicthantering als ambassadeur voor de nieuwe manier van klachtbehandeling. De organisatie is daarmee een leerproces ingegaan om op een andere manier naar klachten te kijken. Inmiddels durven we met zijn allen te zeggen dat we een klacht als een kans zien. Om voortdurend te investeren in de verbetering van de dienstverlening en om het vertrouwen tussen de gemeente en inwoner te herstellen.

We zijn zichtbaar, laagdrempelig en lossen nu al 5 jaar lang verreweg de meeste klachten op met een goed gesprek. Wij stellen de inwoner centraal, zoeken naar het verhaal achter de klacht en naar een passende oplossing. Waar nodig erkennen we dat het anders had gemoeten. Regelmatig horen we terug van de klager dat deze zich echt gehoord en gezien voelt. Dit is een groot compliment aan alle medewerkers in een tijd waarin de relatie overheid en burger onder druk staat.

Dit is een mooi moment om een nieuwe stap te zetten en te werken aan een doorontwikkeling van klachtbehandeling naar een netwerkaanpak binnen heel Noaberkracht.

Deel 6 Bijlage

Bijlage 1: Reflectie op de aanbevelingen jaarverslag 2021

Het optimaal profiteren van de inzichten die klachten kunnen bieden vraagt om creativiteit, flexibiliteit en reflectie. De klachtencoördinator is als ambassadeur hiervan telkens op zoek naar manieren die leiden tot een directe verbetering. Het doel is daarbij vooral om de waarde van de lerende organisatie over te brengen op de medewerkers in de organisatie. Zodat met plezier kan worden gewerkt aan het optimaliseren van de dienstverlening en de effecten ook zichtbaar zijn. Jaarlijks worden daarom aanbevelingen gegeven in het jaarverslag, maar gedurende het jaar wordt ook gewerkt aan verbeterpunten als daarvoor al direct mogelijkheden zijn.

Door de directie van Noaberkracht is in 2020 vanuit het management een coördinator aangewezen, belast met de interne aansturing van de uitvoering van de aanbevelingen. Daarvoor onderhoudt deze coördinator regelmatig contact met de directie en wordt in het management periodiek een update gegeven over de stand van zaken. Jaarlijks reflecteert de directie op de aanbevelingen zodat hierover door de klachtencoördinator op transparante wijze terugkoppeling kan worden gegeven in het volgende jaarverslag. Hieronder de reflectie (cursief) op de aanbevelingen uit het jaarverslag 2021.

Aanbevelingen

1. Aanbeveling 1: Leertafels

Deel kennis en ervaring uit een casus door vaker gebruik te maken van het instrument Leertafel en gebruik de daaruit verkregen inzichten voor verbeterpunten. Maak daarover de komende tijd interne afspraken op organisatieonderdeel- dan wel teamniveau.

De leertafels maken onderdeel uit van de actielijn organisatieontwikkeling. Het integreren van opgedane kennis / leermomenten vanuit de klachtbemiddeling zal hier deel van uitmaken. Verwachting is dat in de loop van 2023 dit nader vorm zal krijgen.

2. Aanbeveling 2: Doorontwikkeling database klachten

Maak een doorontwikkeling van de database klachten voor Dinkelland en Tubbergen. Op dit moment worden de datagegevens van de voorgaande jaren niet in één overzicht gearchiveerd. Dit maakt het lastig om de ontwikkelingen per gemeente en domein in beeld te brengen. Een doorontwikkeling hierin helpt om tijdig trends en ontwikkelingen te signaleren en hierop gerichte acties te ondernemen.

Door omstandigheden is geen uitvoering gegeven aan deze aanbeveling. In 2023 zal dit verder worden opgepakt.

3. Aanbeveling 3: Complimentenkanalen uitbreiden

Naast het leren van klachten kunnen ook complimenten belangrijk zijn voor een organisatie om inzicht te krijgen in de kracht van onze dienstverlening. Het huidige complimentenkanaal vraagt om een doorontwikkeling. Meer zichtbaarheid en toegankelijkheid van dit kanaal kan de inwoner uitnodigen om vaker een compliment te geven over de dienstverlening. Daarbij moet aandacht zijn voor het gebruiksgemak van dit kanaal.

Vanuit het webteam wordt bekeken op welke wijze deze aanbeveling uitgevoerd kan worden zonder dat de indruk wordt gewekt dat er nadrukkelijk gevraagd wordt om complimenten. Op de website is het al mogelijk om een compliment in te dienen en is dit onderwerp makkelijk te vinden via de zoekfunctie op de website.

4. Aanbeveling 4: Klantreizen (het verhaal achter de klacht beter in beeld)

Beide gemeenten conformeren zich bij hun handelen richting inwoners aan de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman, de behoorlijkheidswijzer en het principe van een lerende organisatie. Daarom is het belangrijk een instrument voorhanden te hebben (klantreis) om te achterhalen waar een klacht vandaan komt en welk contactmoment daarbij een cruciale rol heeft gespeeld. Gebruik het instrument Klantreis als pilot op één specifiek thema om zodoende het verhaal achter de klacht beter in beeld te krijgen en te leren begrijpen, met als uiteindelijke doel het verhogen van de klanttevredenheid. Met het opstellen van een ontwikkelplan, kan sturing en bewustzijn worden gegeven op onze rol en houding richting onze inwoners.

De reeds bestaande procedures worden op zich helder en afdoende beschouwd en het instrument klantreis wordt niet als toegevoegde waarde beschouwd. De bestaande procedures zijn hernieuwd onder de aandacht gebracht en maken nu vast onderdeel uit van de werkoverleggen.

Bijlage 2: De behoorlijkheidsnormen

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

1. Open en duidelijk
 2. Respectvol
 3. Betrokken en oplossingsgericht
 4. Eerlijk en betrouwbaar
-

1. Open en duidelijk

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

2. Respectvol

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- Het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- Het huisrecht
- Het recht op persoonlijke vrijheid
- Het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- Het recht op onderwijs
- Het recht op gezondheid.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

3. Betrokken en oplossingsgericht

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

4. Eerlijk en betrouwbaar

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Dit is een uitgave van Noaberkacht Dinkelland Tubbergen,

April 2023

Tekst: Annet Werger & Kim Mulder

Postbus 11
7590 AA Denekamp
Tel. (0541) 854100

www.Dinkelland.nl

Postbus 30
7650 AA Tubbergen
(0546) 628000

www.Tubbergen.nl