

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
1311004

Bijlagen
1

Onderwerp
Datum collegevergadering: 10 juni 2025, Raadsbrief 2025 nr. 48

Verzenddatum
10 juni 2025

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over het Jaarverslag Klachten 2024.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten om het Jaarverslag Klachten 2024 vast te stellen.

Toelichting

Wij informeren u over de vaststelling van het Jaarverslag Klachten 2024. In onze gemeentelijke klachtenregeling is opgenomen dat jaarlijks verslag wordt gedaan van de ingekomen klachten en de afhandeling ervan. Klachten gaan niet over de inhoud van de zaak zelf, maar over de manier waarop de dienstverlening aan de inwoners plaatsvindt.

Het doel van klachtbehandeling is om de relatie met inwoners te herstellen en/of te verbeteren; wij nemen elk signaal serieus. De gemeente is aanspreekbaar op zaken die volgens inwoners beter of anders kunnen. Als zaken anders zijn gegaan dan onze inwoner mag verwachten, dan bieden wij daarvoor onze excuses aan en zoeken we samen naar een oplossing.

Een klacht biedt de mogelijkheid om nog eens kritisch naar ons eigen handelen te kijken en spreken we daarover met de inwoner. Als dan blijkt dat er toch iets verkeerd is gegaan of een inwoner een andere dienstverlening mocht verwachten dan bieden we onze excuses aan. En zoeken we samen naar een passende oplossing. Op die manier verbeteren we voortdurend onze dienstverlening en bouwen we verder aan het vertrouwen met onze inwoners.

Bij Noaberkracht zijn in 2024 in totaal 92 klachten binnengekomen waarvan 34 klachten voor de gemeente Dinkelland (2023: 25). De meeste klachten zijn via het webformulier (25) ingediend. Voor de gemeente Dinkelland zijn de meeste klachten ingediend over het organisatieonderdeel Publieke Dienstverlening (12), gevolgd door Openbare Ruimte (8) en Sociaal (7). De meerderheid van de klachten (27) is afgedaan via informele gesprekken. Er zijn 19 klachten als gegrond beoordeeld, 4 als gedeeltelijk gegrond en 11 als ongegrond. Dat een klacht is opgelost, betekent niet gelijk dat degene die de klacht heeft ingediend zich ook kan vinden in de uitkomst. Wel is deze persoon meestal tevreden over de klachtbehandeling zelf. Bijvoorbeeld doordat degene zich gehoord voelt, er aandacht is voor het probleem of dat gezocht wordt naar andere mogelijkheden.

Naast de waargenomen trends zijn in het jaarverslag ook aanbevelingen ter verbetering opgenomen. Een daaruit volgende actie is het informeren van inwoners over uitbestede diensten en wat zij daarvan kunnen verwachten, gebaseerd op het inschakelen van een extern bureau voor de taxaties van de WOZ. Daarnaast wordt ook aanbevolen om bij een uit te besteden dienst de voorwaarden voor dienstverlening te bespreken en in het bijzonder het gebruik van een voor de inwoner herkenbaar e-mailadres en/of telefoonnummer. Een andere actie is het analyseren van het huidige Woo-proces en deze te optimaliseren. Ook vanuit het perspectief van de verzoeker door op tijd in gesprek te gaan waardoor mogelijk een Woo-verzoek in omvang teruggebracht kan worden. Een jaarlijkse reflectie op deze aanbevelingen is als bijlage opgenomen in het jaarverslag. Zo wordt op transparante wijze inzicht gegeven in de doorgevoerde verbeteringen.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

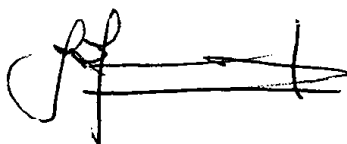
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris



Drs. C.H.A.A. Lutikhuis

de burgemeester



J.G.J. Joosten