

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
725979

Bijlagen
1

Onderwerp
Datum collegevergadering: 9 mei 2023, Raadsbrief 2023 nr. 30

Verzenddatum
9 mei 2023

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over het Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten om het Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling vast te stellen.

Toelichting

Wij informeren u over de vaststelling van het Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling. 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 hadden gekund. Als zaken anders zijn gegaan dan onze inwoner mag verwachten dan bieden wij daarvoor onze excuses aan en zoeken wij samen naar een oplossing. Het jaarverslag 2022 staat in het teken van een mijlpaal: "5 jaar oplossingsgerichte klachtbehandeling". 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. De mijlpaal is een mooie gelegenheid om kort terug te blikken en vervolgens ook weer vooruit te kijken en onze dienstverlening te optimaliseren. Bij Noaberkracht zijn in 2022 in totaal 49 klachten binnengekomen waarvan 23 klachten voor de gemeente Dinkelland (2021: 26). Het grootste deel van de klachten is via het online klachtenformulier binnengekomen. De meeste klachten voor de gemeente Dinkelland werden ingediend over het organisatieonderdeel Openbare ruimte (8), gevolgd door Publieke dienstverlening (6). Alle klachten zijn vorig jaar afgedaan via informele gesprekken. Waar mogelijk is de dienstverlening tussentijds aangepast voor directe verbetering. 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 klachtenbehandeling zelf. Bijvoorbeeld doordat hij zich gehoord voelt, er aandacht is voor het probleem of dat er gekeken wordt naar andere mogelijkheden. Naast de waargenomen trends zijn in het jaarverslag ook aanbevelingen ter verbetering opgenomen. Een daaruit volgende actie is bijvoorbeeld het doen van een klanttevredenheidsonderzoek. Op deze manier kan de tevredenheid van de klagers over de behandeling van de klacht in kaart worden gebracht en kan verbetering van de klachtbehandeling worden doorgevoerd. Een andere actie is het ontwikkelen van een basistraining bemiddeling en klachten. Het is wenselijk om de medewerkers van Noaberkracht structureel te trainen op (bemiddelings-) vaardigheden, welke tevens bijdragen aan het bevorderen van een betrouwbare overheid. 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,

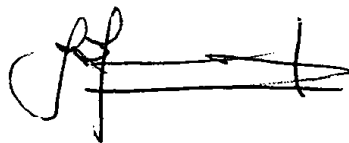
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris



Drs. C.H.A.A. Lutikhuis

de burgemeester



J.G.J. Joosten