
Jaarverslag 2020

‘Zichtbaar zijn’



Klachtenbehandeling

31 MAART 2021

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

Annet Werger – coördinator conflicthantering

Auke Reitsma – projectmedewerker/adviseur

Jaarverslag 2020: Klachtenbehandeling

| | |
|--|----|
| Jaarverslag 2020: Klachtenbehandeling | 2 |
| Inleiding..... | 3 |
| Visie op Klachtenbehandeling | 3 |
| Wettelijke grondslag..... | 3 |
| Nationale Ombudsman..... | 3 |
| Doelen van klachtbehandeling..... | 3 |
| Definitie van een klacht..... | 4 |
| Het proces | 4 |
| Onze basisprincipes | 5 |
| Klachtenanalyse | 7 |
| Analyse klachtenprocedure 2020 | 8 |
| Analyse klacht formele procedure | 9 |
| Inhoudelijke analyse 2020 | 9 |
| Complimentenanalyse..... | 11 |
| Trends en Verwachtingen..... | 12 |
| Bijlage 1: Aanbevelingen jaarverslag 2020..... | 13 |
| Bijlage 2: Reflectie op aanbevelingen | 14 |
| Reflectie op aanbevelingen klacht formele procedure..... | 14 |
| Reflectie op aanbevelingen jaarverslag 2018-2019..... | 16 |
| Bijlage 3: De behoorlijkheidsnormen..... | 17 |

Inleiding

De klachtencoördinator is een eerste aanspreekpunt voor de inwoners bij klachten. Zij rapporteert over de ingekomen klachten en behandeling ervan. De klachtencoördinator informeert over de klachtprocedure aan de organisatie en begeleidt het proces van klachtenbehandeling volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ook is zij de contactpersoon van de Nationale Ombudsman. Alleen in de informele klachtprocedure, ‘de andere aanpak’, vervult de klachtencoördinator naast de rol van procesbegeleider ook bemiddeling op inhoudelijk niveau als klachtbehandelaar.

Visie op Klachtenbehandeling

Eind 2019 is de huidige visie op klachtenbehandeling vastgesteld. De visie op klachtbehandeling beslaat enkel de manier waarop wij omgaan met klachten.

Wettelijke grondslag

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.

Nationale Ombudsman

De gemeenten Tubbergen en Dinkelland 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 Ombudsman¹. 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. 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

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

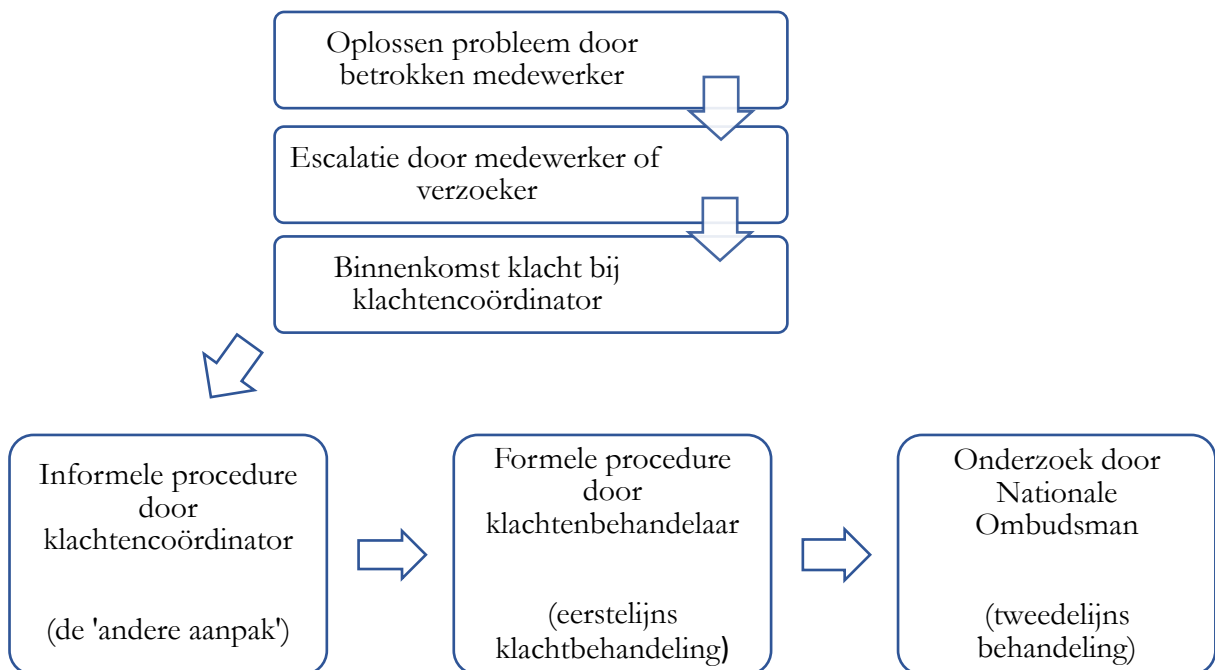
ontwikkeling om steeds eerder en vaker in gesprek te gaan met inwoners. De 'andere aanpak' heeft ook een belangrijke plek in klachtenbehandeling. Zoveel mogelijk zal in samenspraak naar een passende oplossing wordt gezocht.

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.

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, 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. 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.

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 fundamenteën van de behoorlijkheidswijzer zijn: ‘open en duidelijk’², ‘respectvol’³, ‘betrokken en oplossingsgericht’⁴ en ‘eerlijk en betrouwbaar’⁵. 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 in en doet een verzoek tot onderzoek.

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.

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

³ 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.

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

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

-
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 Excuskaart 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 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. Daarom wordt iedere klacht gezien als een potentieel verbeterpunt. 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).

Het jaar 2020 is daarnaast een bijzonder jaar geweest: de opgelegde maatregelen om het coronavirus te bestrijden hebben een grote impact gehad op onze samenleving en op ons gedrag; ze leverden regelmatig spanningen en irritaties op. Mogelijk zijn ook meer inwoners in een kwetsbare situatie terecht gekomen. Gelukkig staat daar tegenover dat het ons nieuwe inzichten heeft gegeven voor de toekomst, waar lering uit kan worden getrokken.

Er is gekozen om klachten niet anekdotisch te laten terugkomen in dit jaarverslag. In kleine, hechte gemeenschappen valt relatief snel te achterhalen wie de klager was. Zelfs wanneer klachten geanonimiseerd aangehaald worden. Dit jaarverslag is een manier om transparantie te laten zien en om te leren van wat er beter kan. Deze doelen worden 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.

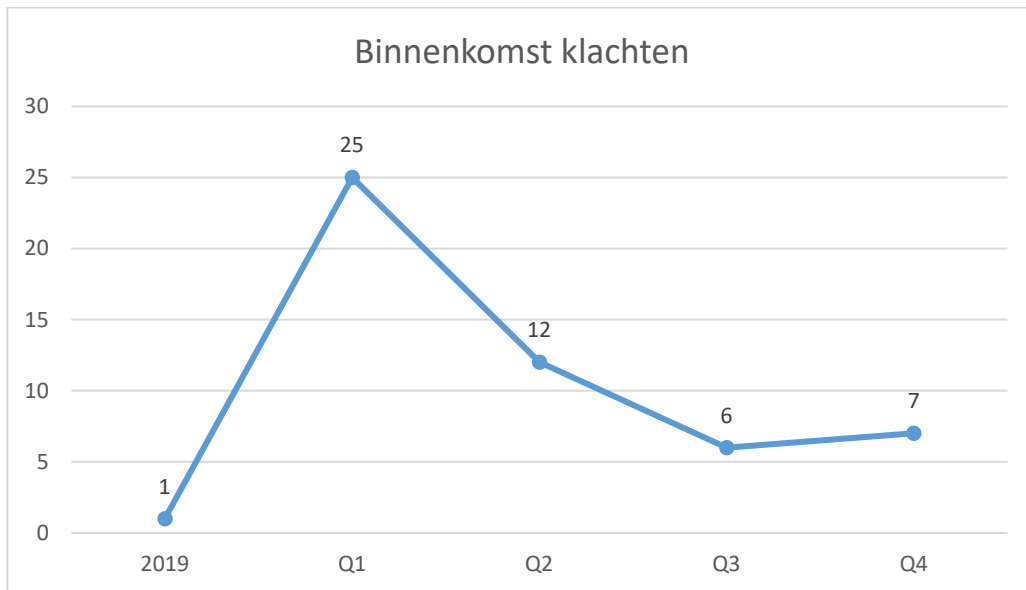
Klachten komen binnen bij de klachtencoördinator en worden – afgeschermd – vastgelegd in het Zaaksysteem. De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het Zaaksysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator. Aan deze gegevens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

De klachtenanalyse in dit jaarverslag betreft enkel klachten waarvan de behandeling in 2020 afgerond is. Klachten die binnenkomen zijn in 2019, maar in 2020 zijn afgehandeld vallen onder de analyse van 2020. Er moet worden aangetekend dat in 2020 meerdere malen het digitale klachtformulier werd gebruikt voor een melding openbare ruimte. Deze **11** meldingen zijn doorgezet naar het juiste organisatieonderdeel ter behandeling en niet geregistreerd als klacht. In het begin van 2020 is de website aangepast, zodat het duidelijker is hoe een melding openbare ruimte moet worden ingediend, zonder dat daarvoor het klachtenformulier wordt gebruikt. Nadien is het nauwelijks voorgekomen dat meldingen openbare ruimte worden ingediend via het klachtenformulier. Daarnaast was **één** klacht gericht aan een andere overheidsinstelling, ook deze klacht is niet meegenomen in de analyse.

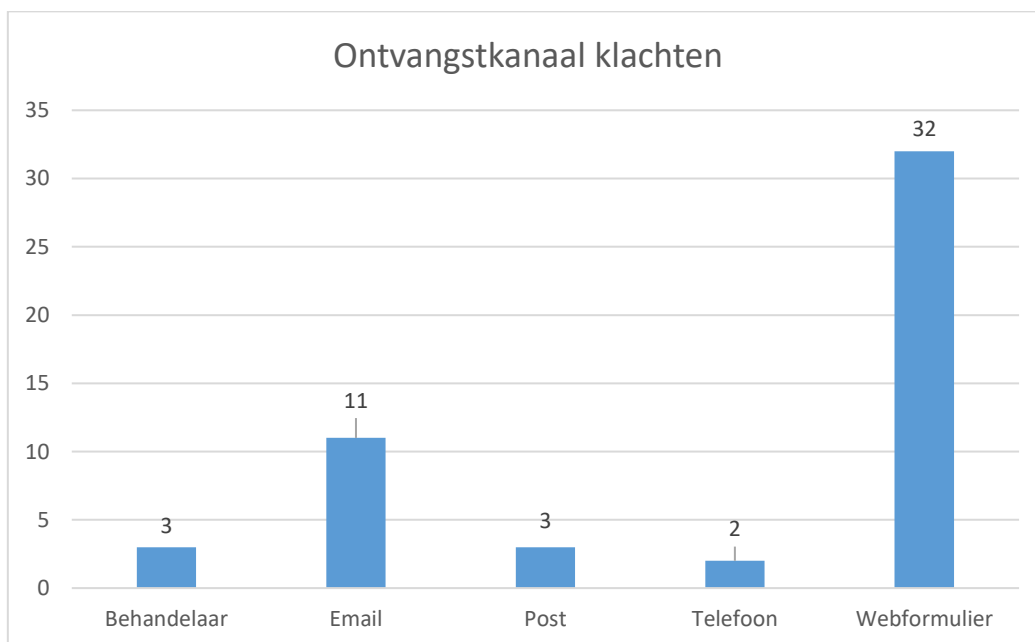
| Jaar | Totaal aantal binnengekomen klachten | Totaal aantal afgehandelde klachten | Afgehandelde klachten uit vorige jaar | Klachten overgeheveld naar het volgende jaar |
|------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 2020 | 51 | 51 | 1 | 0 |

Analyse klachtenprocedure 2020

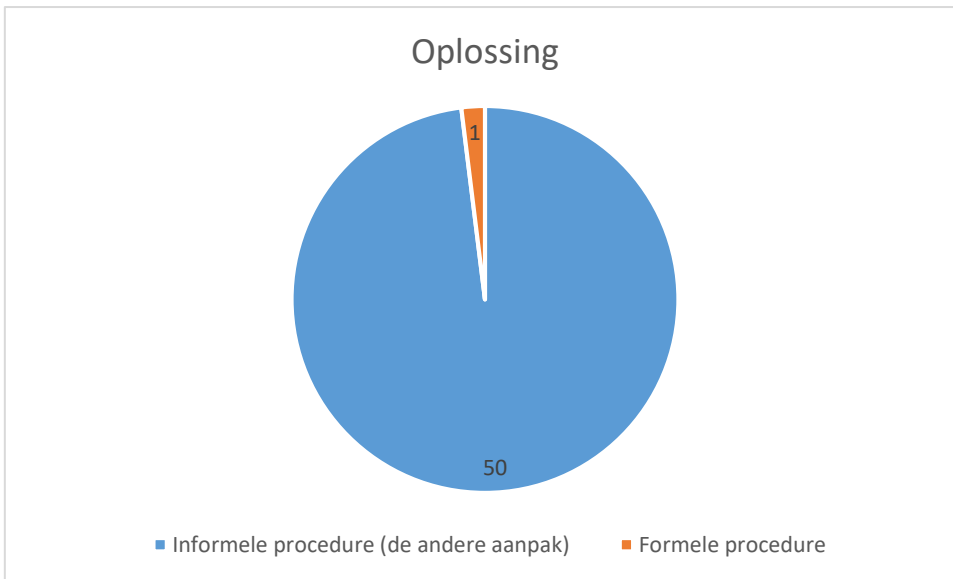
In 2020 zijn er **51** klachten afgehandeld. In het eerste kwartaal van 2020 kwamen beduidend meer klachten binnen dan in de daaropvolgende kwartalen.



In 2020 is het webformulier geïntroduceerd. Bijna 63% van de ingekomen klachten is digitaal ingediend, het webformulier is daarmee meteen het meest gebruikte ontvangstkanaal!



In 2020 zijn alle afgehandelde zaken afgehandeld via de informele procedure, op 1 klacht na. Bij deze klacht heeft escalatie plaatsgevonden naar een formele procedure met bijbehorende hoorzitting.



Analyse klacht formele procedure

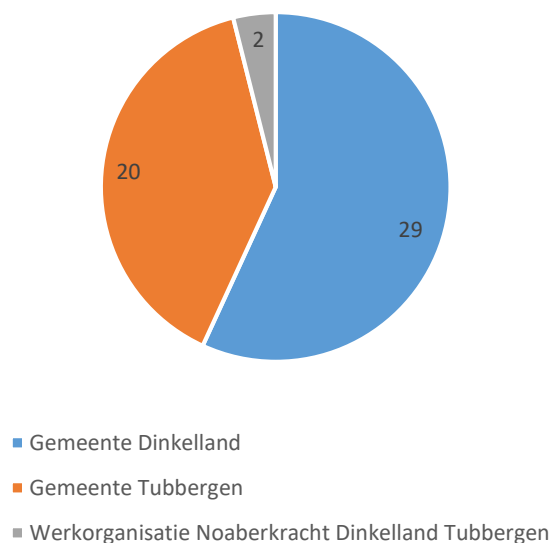
Zoals genoemd is er in 2020 één klacht (jeugdzorg) formeel behandeld. Voorafgaand aan deze procedure zijn onder leiding van de klachtencoördinator twee informele klachtgesprekken gevoerd met betrokkenen. Een passende oplossing werd niet gevonden. Verzoeker heeft daarop verzocht om een formele behandeling van de klacht. Daarop is een hoorzitting georganiseerd door de klachtbehandelaar. Burgemeester en wethouders hebben op grond van het uitgebrachte rapport van bevindingen de klacht gegrond verklaard en de uitgebrachte aanbevelingen overgenomen en in handen gesteld van de directie van Noaberkracht.

De uit deze klacht voortgekomen aanbevelingen en de reflectie op de uitvoering ervan staan omschreven in het hoofdstuk 'aanbevelingen klacht formele procedure'.

Inhoudelijke analyse 2020

In 2020 kwamen er 20 klachten binnen bij de Gemeente Tubbergen en 29 bij de Gemeente Dinkelland. 2 klachten kwamen binnen voor de werkorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen.

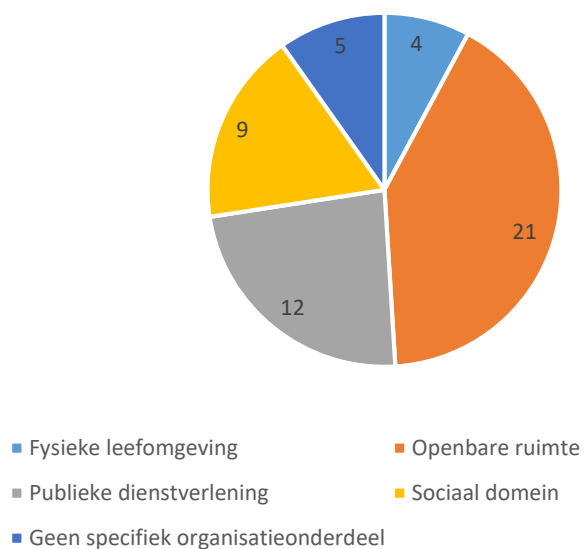
Binnegekomen klachten per gemeente



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

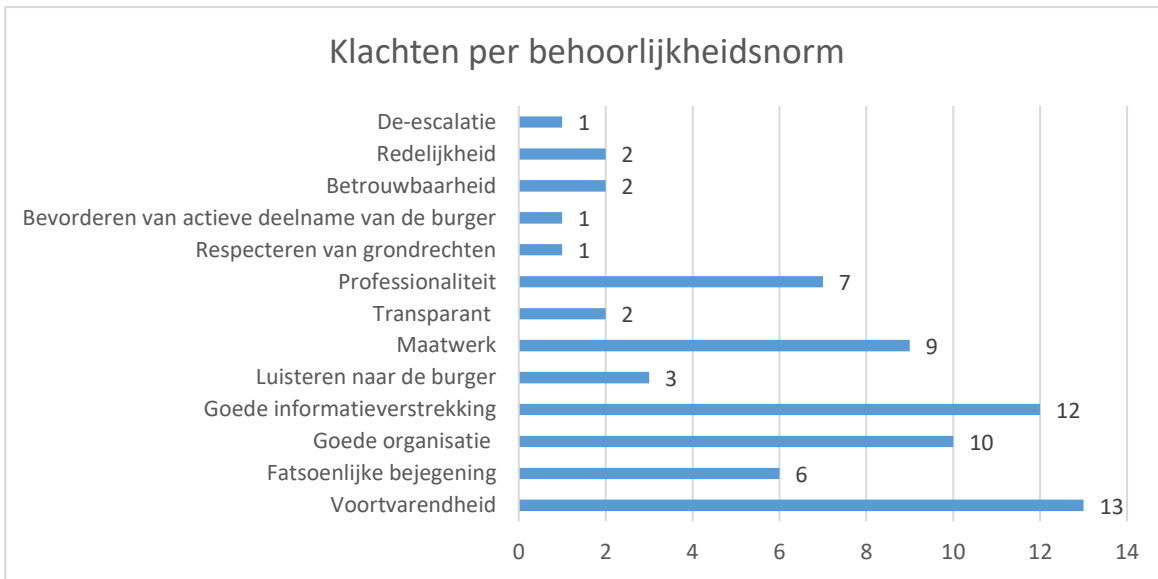
De meeste klachten in 2020 raken aan openbare ruimte (21), publieke dienstverlening (12) en het sociaal domein (9). In 2019 was publieke dienstverlening het meest beklagde organisatieonderdeel. Openbare ruimte kent een toename van 6 klachten (18%) in 2019 naar 21 klachten (41%) in 2020.

Beklaagd organisatieonderdeel

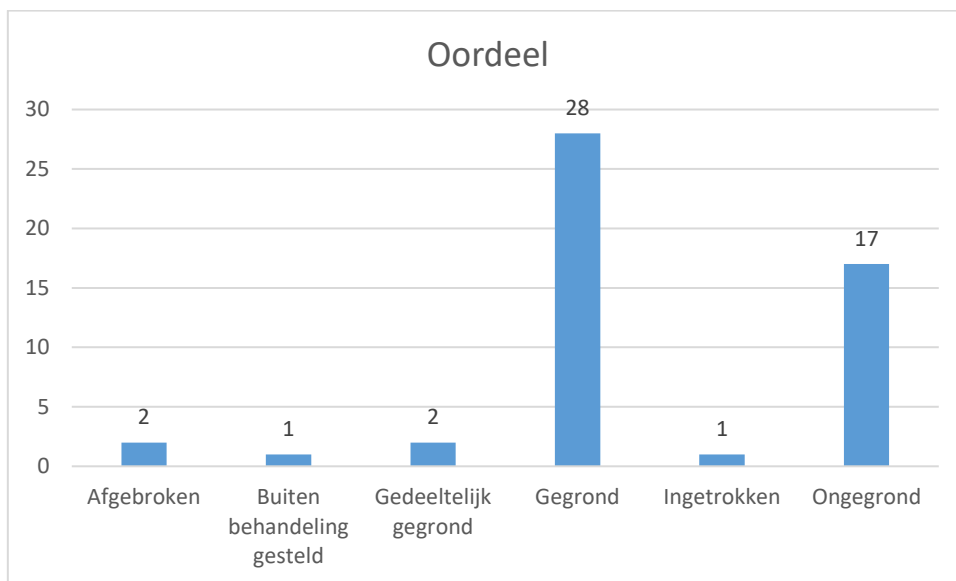


In één klacht kunnen elementen zitten die meerdere behoorlijkheidsnormen betreffen⁶. Evenals in 2019 gaan de meeste klachten over voortvarendheid (13), gevolgd door goede informatieverstrekking (12) en goede organisatie (10).

⁶ De behoorlijkheidsnormen staan omschrijven in bijlage 3



In 2020 waren 28 van de 51 klachten gegrond, 2 gedeeltelijk gegrond en 17 klachten waren ongegrond. De rest van de klachten is ingetrokken, buiten behandeling gesteld of door de aanvrager zelf afgebroken.



Complimentenanalyse

Vanaf 2020 bestaat ook de mogelijkheid om via de gemeentelijke websites complimenten te geven over onze dienstverlening. Deze complimenten zijn ook inhoudelijk geanalyseerd. Het afgelopen jaar hebben 7 inwoners de moeite genomen om een compliment in te dienen. De complimenten werden in hoofdzaak gegeven aan de buitendienst van de afdeling Openbare Ruimte.

Complimenten richtten zich op het in orde maken van de groenvoorziening, bestrijding van de eikenprocessierups en het herstellen van wegen. De voortvarendheid en snelheid waarmee de zaken werden opgepakt werd met name genoemd.

Trends en Verwachtingen

- Het aantal afgehandelde klachten in 2020 is sterk gestegen ten opzichte van 2019 (van 33 naar 51 klachten). Deze toename is waarschijnlijk het gevolg van de professionaliseringslag die eind 2019 is gemaakt waarbij laagdrempeligheid en zichtbaarheid belangrijke pijlers zijn geweest.
- Het digitale klachtenformulier heeft zich in de loop van 2020 ontwikkeld tot een prominent ontvangstkanaal. Het blijkt dat het klachtenformulier goed zichtbaar is op de gemeentelijke websites. Maar liefst 32 van de 51 klachten werden via de website ingediend. De overige klachten kwamen evenredig per post of telefonisch binnen.
- In toenemende mate weten inwoners de klachtencoördinator rechtstreeks te bereiken. Mogelijk is dat het gevolg van de zichtbaarheid van de klachtencoördinator op de gemeentelijke websites. De gesprekken gaan veelal over de voortgang van een ingediend verzoek. Daarnaast worden regelmatig suggesties aangedragen voor verbetering van de dienstverlening, of wordt om advies gevraagd wanneer een situatie dreigt te escaleren. De klachtencoördinator biedt dan een luisterend oor, geeft eventueel advies of verwijst door naar een andere instantie. Signalen over de dienstverlening worden direct uitgezet in de organisatie zodat hierop adequaat kan worden gereageerd. Af en toe wordt de klachtencoördinator benaderd door inwoners die zijn vastgelopen in het systeem en om hulp vragen. De klachtencoördinator kan niet zelf de rol van hulpverlener op zich nemen, maar verwijst wanneer nodig altijd door naar de juiste persoon of instantie.
- Openbare ruimte is het meest beklagde organisatieonderdeel. In 2019 was dit nog publieke dienstverlening. Dit kan mogelijk worden verklaard door de coronapandemie en de hierop volgende lockdowns. Inwoners zaten meer thuis en ervoeren eerder hinder van werkzaamheden in de openbare ruimte. Er is in 2020 een aantal klachten behandeld over geluidsoverlast door het vroege tijdstip van snoeien en bladblazen door medewerkers van de buitendienst. Het is te verwachten dat dit in 2021 door de huidige lockdown aanhoudt, maar weer afneemt zodra het normale leven weer kan worden opgepakt. Ook zijn klachten ontvangen over niet naleving van coronamaatregelen bij een bezoek aan gemeentelijke sport/recreatievoorzieningen. Incidenteel werd een klacht ontvangen over toegangstarieven in verband met beperkte openingstijden van de accommodatie.
- Door de opheffing van het werkvoorzieningsschap Soweco zijn eind 2020 40 medewerkers van Soweco in dienst gekomen bij Noaberkracht. Klachten over de medewerkers van Soweco die voorheen elders terecht kwamen, worden nu in behandeling genomen door de gemeente.
- In 2020 is een hoger percentage van de klachten ongegrond verklaard dan in 2019 (34% ten opzichte van 27%). Inwoners ondervonden meer hinder van onderhoudswerkzaamheden, onder andere doordat ze veel in de buitenlucht verbleven in verband met het goede weer tijdens de eerste lockdown in 2020. Ook in coronatijd moeten de gemeentelijke onderhoudswerkzaamheden doorgaan. Gerelateerde klachten zijn daarom ongegrond verklaard.
- In 2020 hadden veel klachten betrekking op de voortvarendheid. De klachtencoördinator zet zich daarom continu in om in de hele organisatie aandacht te vragen voor een tijdige afdoening. Zo kan worden 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 worden daarom door Team Informatiebeheer of Team Telefoon en Informatie doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Vervolgens wordt afgestemd met de medewerker over een passende afhandeling zoals een tussentijdse terugkoppeling. Verder gaan klachten meestal over het niet nakomen van de volgende behoorlijkheidsnormen: goede informatievertrekking, goede organisatie en maatwerk.

- In 2020 werden 50 van de 51 klachten (98%) informeel afgehandeld. Dit is een teken dat de inzet van de ‘andere aanpak’ een aanhoudend succes is. Eén klacht escaleerde slechts tot een formele procedure.
- In 2020 heeft klachtbehandeling via de informele aanpak minder vaak plaatsgevonden in de vorm van fysieke gesprekken, gezien de aanhoudende pandemie en de maatregelen die daar bij hoorden. In plaats daarvan worden mogelijkheden aan inwoners aangeboden om hun klachten digitaal, telefonisch of per mail te laten bespreken.. De verwachting is dat deze trend zich nog zal doorzetten in 2021.
- In 2021 is het project Direct Duidelijk van start gegaan binnen de gemeenten Tubbergen en Dinkelland. Het doel van dit project is om de communicatie vanuit beide gemeenten direct duidelijk te maken. Dit betekent: rekening houden met de lezer, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal begrijpelijk is. De verwachting is dat duidelijkere communicatie zal zorgen voor een nog beter contact tussen de gemeente en haar inwoners en onnodige communicatiestoornissen kunnen worden voorkomen.
- In 2020 zijn voor het eerst complimenten meegenomen in het jaarverslag. Het organisatieonderdeel Openbare Ruimte wordt regelmatig beklaagd vanwege het uitvoeren van werkzaamheden in de openbare ruimte. Er zijn echter ook veel complimenten voor dit organisatieonderdeel ontvangen. Alle complimenten waren gericht op werkzaamheden in de openbare ruimte. Waarschijnlijk komt dit doordat werkzaamheden op dit gebied goed zichtbaar zijn voor inwoners en vaak directe overlast oplossen (bijvoorbeeld overlast van de eikenprocessierups).

Bijlage 1: Aanbevelingen jaarverslag 2020

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 verbeterslag. 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 jaarverslag.

1. Ga zo vroeg mogelijk in gesprek met inwoners en leg de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk neer bij de medewerker zelf. Wacht niet tot een klacht wordt ingediend, maar zorg dat medewerkers signalen eerder herkennen en zelf met de inwoner een oplossingsgericht gesprek aan kunnen gaan. Vergroot de kennis over mediation en de –vaardigheden bij de medewerkers door specifieke trainingen op dit gebied te faciliteren. Borg daarbij de continuïteit door de trainingen op te nemen in de Noaberkracht Academy.
2. Zet actief in op het tijdig in behandeling nemen van zaken. Met enige regelmaat blijkt namelijk dat na het indienen van een zaak deze onnodig lang onbehandeld blijft, wat leidt tot klachten over voortvarendheid. Sommige zaken blijven circuleren in het zaakstelsel, zonder dat deze door een

medewerker in behandeling worden genomen. Hiermee wordt ook het opnieuw toewijzen van een zaak aan een andere medewerker bedoeld. Een enkele keer komt het voor dat een verzoek per email bij een bestuurder wordt ingediend en de bestuurder het verzoek niet laat inboeken in het zaaksysteem.

- a. Zorg dat teamcoaches een actieve rol op zich nemen en ervoor zorgen dat zaken tijdig in behandeling worden genomen door een medewerker. Zij houden daarvoor een overzicht bij van openstaande zaken en gaan actief het gesprek aan met medewerkers over (dreigende)termijnoverschrijding.
 - b. Als zaken binnenkomen op teamniveau (in grote teams), blijven deze nog wel eens 'hangen'. Wijs voor deze teams een medewerker aan die belast is met het toewijzen van zaken binnen het team. Wijs medewerkers daarnaast op hun verantwoordelijkheid voor een tijdige afdoening.
 - c. Zorg dat medewerkers die een zaak toegewezen krijgen die niet voor hen bedoeld is, dit aangeven bij informatiebeheer of bij de zaakverdelers (in grote teams). Daardoor wordt de zaak alsnog aan de juiste persoon toegewezen.
3. Zaken blijven af en toe liggen wanneer de medewerker niet goed weet hoe hij de inwoner kan helpen. Soms moet een 'nee' verkocht worden en kan geen alternatief worden geboden. Wanneer de medewerker de inwoner niet van dienst kan zijn, leidt dit er soms toe dat er geen verdere actie wordt ondernomen door de medewerker. Vervolgens leidt dit tot een klacht van de inwoner over de voortgang. Zorg ervoor dat altijd (tussentijds) contact opgenomen wordt met de inwoner om te bespreken of er nog andere alternatieven kunnen zijn. De teamcoach zal, naast de monitoring op niet tijdig afgehandelde zaken, ook in gesprek gaan met de medewerker over de oorzaak van de vertraging en de medewerker adviseren/faciliteren ten behoeve van een tussentijds voortgangsbericht of de afdoening van het verzoek.. Stel daarnaast faciliteiten beschikbaar om mediation vaardigheden te trainen, zodat de medewerker conflictvaardiger wordt.
4. Uit navraag blijkt dat op alle inkomende e-mails via info@noaberkracht.nl, info@dinkelland.nl en info@tubbergen.nl wordt gereageerd met het sturen van een automatische ontvangstbevestiging. Hierin staat aangegeven dat het bericht in goede orde is ontvangen en er zo snel mogelijk een reactie op de mail zal volgen. Dit leidt regelmatig tot verwarring en klachten doordat op sommige mails die de gemeente ontvangt normaal gesproken niet hoeft te worden gereageerd.. Door de huidige tekst in de automatische ontvangstbevestiging wordt de verwachting gewekt dat er nog een reactie zal volgen. Pas de tekst van de automatische ontvangstbevestiging op e-mails zodanig aan dat deze enkel de status van een notificatie van ontvangst krijgt.

Bijlage 2: Reflectie op aanbevelingen

Reflectie op aanbevelingen klacht formele procedure

Zoals omschreven in dit verslag, is er in 2020 één klacht afgehandeld via de formele procedure. Deze klacht had betrekking op de uitvoering van de gemeentelijke jeugdzorgtaak (Sociaal Domein). Deze klacht is gegrond verklaard door burgermeester en wethouders. Verder heeft het college de aanbevelingen van de klachtbehandelaar overgenomen en in handen gesteld van de directie van Noaberkracht. Hieruit zijn vier directe verbeterpunten voortgekomen. Onder deze directe verbeterpunten staat aangegeven wat de gemeente hiermee heeft gedaan.

Aanbeveling 1

Stel een passende [informatiefolder](#) beschikbaar en verstrek deze actief aan ouders en kinderen, waardoor zij geïnformeerd worden over de procesgang en hun rechten en plichten bij de toeleiding naar een mogelijk gedwongen hulpverleningstraject.

Acties

Dit punt is besproken met de juridisch adviseur en afgestemd op het proces van de Raad van Kinderbescherming. De Raad van Kinderbescherming heeft hierin een belangrijke rol. Zodra een melding is gedaan bij de Raad van Kinderbescherming ontvangen ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s) een brief. In deze brief wordt uitleg gegeven over het proces waarmee ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s) geconfronteerd worden nu melding gemaakt is. In deze brief wordt naast het proces, ook stilgestaan bij welke rechten en plichten betrokkenen hebben. Ook is hierbij aandacht voor de rol van de gemeente.

Aanbeveling 2

Wijs ouders actief op de mogelijkheid om een beroep te doen op ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Op grond van artikel 2.6 van de Jeugdwet bestaat daartoe voor de gemeente een verplichting.

Acties

Ouders worden actief gewezen op het AKJ. Dit is opgenomen in de beschikkingen die ouders standaard ontvangen bij een eerste indicatie die wordt afgegeven en ook na een herindicatie. Daarnaast hebben we ook een vermelding op de website van beide gemeenten opgenomen. Hiermee is dit punt geborgd.

Aanbeveling 3

Het team Jeugd wordt in overweging gegeven om zich aan de hand van deze casus eventueel samen met de overige ketenpartners te bezinnen op de gevolgde werkwijze. Daarbij vraagt de klachtbehandelaar in het bijzonder de aandacht voor de rol van de gemeente voor wat betreft de continuïteit van hulp tijdens het raadsonderzoek, zoals beschreven in hoofdstuk 3.2 van het Samenwerkingsprotocol tussen de Raad voor de Kinderbescherming en de gemeente Dinkelland.

Acties

Er zijn, samen met ketenpartners, overlegtafels geïnitieerd. Er is sprake van:

- a. Interne casuïstiek, intervisie en supervisie welke 2-wekelijks wordt georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten is aandacht voor o.a. de rol van de gemeente voor wat betreft de continuïteit van hulp tijdens raadsonderzoeken.
- b. Externe casuïstiek, intervisie en supervisie welke 4 wekelijks wordt georganiseerd onder de noemer 18- overlegtafels en 18+ overlegtafels. Ketenpartners zijn hier actief bij betrokken. Ook tijdens deze bijeenkomsten is aandacht voor o.a. de rol van de gemeente voor wat betreft de continuïteit van hulp tijdens raadsonderzoeken, als ook voor de rol van ketenpartners.

Aanbeveling 4

Op 11 december 2014 is tussen de gemeente en de Raad voor de Kinderbescherming een samenwerkingsprotocol afgesloten. Daarbij zijn partijen overeengekomen dat de samenwerkingsafspraken zullen worden nageleefd om de rechten van burgers (waaronder proportionaliteit, rechtszekerheid en rechtsgelijkheid, transparantie in de besluitvorming en onafhankelijke toetsing) in het gedwongen kader te kunnen waarborgen. De klachtbehandelaar doet de aanbeveling om er zorg voor te dragen dat de jeugdconsulenten en juridisch medewerkers van het Sociaal Domein voldoende kennis hebben -en houden van het samenwerkingsprotocol en de van toepassing zijnde artikelen uit de Jeugdwet. Gedacht kan daarbij worden aan bijvoorbeeld het organiseren van (halfjaarlijkse) kennissessies.

Acties

Het borgen van kennis en kunde heeft vorm gekregen in opleiding en scholing, het aanwijzen van aandachtfunctionarissen (o.a. voor Huiselijk Geweld & kindermishandeling) en de georganiseerde overlegtafels. Daarnaast is geborgd dat 1 keer per 4 weken de juridisch adviseur aansluit bij het jeugdconsulentenoverleg. Het samenwerkingsprotocol, als ook de Jeugdwet hebben daarmee doorlopend aandacht.

Reflectie op aanbevelingen jaarverslag 2018-2019

Aan de hand van de aanbevelingen die zijn gedaan in het jaarverslag van 2018-2019, zijn diverse verbeteringen doorgevoerd binnen de organisatie. Het feit dat aanbevelingen serieus zijn genomen en zijn doorgevoerd kenmerkt Noaberkracht als lerende organisatie. Fouten worden hier toegegeven en er wordt hard gewerkt om deze in de toekomst te voorkomen. Hieronder staan de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2018-2019 kort omschreven, met daaronder de acties die zijn ondernomen.

Aanbeveling 1

Focus de komende tijd op de volgende behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger. En maak daarover de komende tijd interne afspraken op organisatieonderdeel-niveau dan wel teamniveau.

Acties

Op deze aanbeveling zijn een tweetal acties uitgezet. Door de klachtencoördinator zijn de teams bezocht en is er aandacht geschonken aan de behoorlijkheidsnormen. Verder is er binnen het management de koppeling gelegd met de A3 jaarplannen om zo te borgen dat de behoorlijkheidsnormen onder de aandacht blijven bij de medewerkers.

Aanbeveling 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.

Acties

Er wordt door het team telefonie en informatie wekelijks gemonitord of er terugbelberichten in het systeem staan die niet afgehandeld zijn. In de beginfase bleken er veel terugbelberichten, wekelijks enkele tientallen, in het systeem open te staan. Dit betrof slechts de administratieve afhandeling. Slechts op een enkel terugbelbericht was nog geen actie ondernomen. Door iedere keer de medewerkers die terugbelberichten niet afgehandeld hadden in het systeem persoonlijk te benaderen en navraag te doen of het terugbelbericht was afgehandeld is het gelukt om tot de situatie te komen dat nagenoeg alle terugbelberichten afgehandeld worden in het systeem. De eerste weken van 2021 waren alle terugbelberichten tijdig afgehandeld in het systeem.

Aanbeveling 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.

Acties

Een borging hiervan is onder andere gelegen in de A3 jaarplannen en de gesprekken die daarover worden gevoerd met de medewerkers. Tevens zal er een borging zijn in de Visie op dienstverlening, welke in ontwikkeling is.

Aanbeveling 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.

Acties

Er is een overzicht gemaakt door de coördinator conflicthantering van alle door de Nationale Ombudsman uitgebrachte aanbevelingen. Dit overzicht is vervolgens gescreend op voor Noaberkracht relevante documenten.

Deze lijst is onder de aandacht gebracht van de beleidsmakers en is ook te raadplegen op intranet. Ook binnen het management is dit overzicht onder de aandacht gebracht en is afgesproken dat het ook door de teamcoaches onder de aandacht wordt gebracht bij de beleidsmakers.

Om ook een reminder in te bouwen in het zaakstelsel, wordt aan de beheerders van het zaakstelsel gevraagd om een veld bij directie/bestuursvoorstellen toe te voegen waarin wordt gevraagd of er advies is ingewonnen van de coördinator conflicthantering over de standpunten van de Nationale Ombudsman in deze kwestie. Dit wordt geen verplicht veld.

Aanbeveling 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 stelsel 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.

Acties

Er was sprake van een technische bug. Het is gelukt om nu het stelsel anders in te richten waardoor verwarring en boosheid bij inwoners voorkomen wordt. Voor de manier waarop wij in het algemeen omgaan met meldingen in het zaakstelsel is aandacht gevraagd in teamsessies door de coördinator conflicthantering. In deze sessies kwam naar voren dat er ook intern verwarring is over het zaakstelsel. Het blijkt dat het voor medewerkers soms onduidelijk is of teksten die worden geschreven in het zaakstelsel ook zichtbaar zijn voor inwoners. De coördinator conflicthantering gaat samen met de functioneel beheerder het proces van een melding openbare ruimte, in relatie tot zichtbaarheid op het PiP, doorlopen. De coördinator conflicthantering koppelt dit terug naar de Buitendienst. Wanneer de onduidelijkheid niet is weggenomen, wordt overwogen om breder aandacht te vragen voor zichtbaarheid van velden in de PiP (bv. bij openbare ruimte, handhaving, zorg).

Aanbeveling 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.

Acties

In de teamsessies waar de coördinator conflicthantering bij is aangeschoven is uitvoerig aandacht geweest voor zowel klachtherkenning als de manier waarop klachten moeten worden ingeboekt. Deze manier van werken is ook geborgd in de Visie op Klachtenbehandeling. Deze visie is in zijn geheel terug te lezen in het jaarverslag 2018-2019, dat te vinden is op intranet.

Bijlage 3: De behoorlijkheidsnormen

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

- Open en duidelijk
- Respectvol

-
- Betrokken en oplossingsgericht
 - Eerlijk en betrouwbaar

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.

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.

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.

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.