

# Jaarverslag klachten 2021

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

‘Leren en presteren’

April 2022



**Auteurs:**

Annet Werger – coördinator conflicthantering

Sòny Witteveen – projectmedewerker/adviseur

## **Inleiding**

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2021. Het jaarverslag klachten, is een manier om inzicht te geven in de klachtafhandeling en om te leren van wat er beter kan.

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 ook een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

In het afgelopen jaar zijn bij Noaberkacht Dinkelland Tubbergen 51 klachten binnen gekomen. In dit jaarverslag wordt ingegaan op het soort klacht en hoe de klachten zijn verdeeld over de gemeenten Dinkelland en Tubbergen.

De klachtenanalyse in dit jaarverslag betreft enkel klachten waarvan de behandeling in 2021 afgerond is. Klachten die nog niet zijn afgehandeld binnen het jaar waarop ze zijn binnengekomen worden overgeheveld naar het volgende jaar.

## **‘Leren en presteren’**

De thema’s ‘Verbinding zoeken’ en ‘Zichtbaar zijn’, stonden afgelopen jaren centraal in het jaarverslag klachten. De uitkomsten hebben geresulteerd in kaders waarin de gemeente zich kan verbeteren de komende jaren. 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 Noaberkacht voor de toekomst.

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	2
<b>Deel 1 Visie op klachtbehandeling</b> .....	5
1.1 Wettelijke grondslag.....	6
1.2 Nationale Ombudsman .....	6
1.3 Doelen van klachtbehandeling.....	6
1.4 Definitie van een klacht.....	6
1.5 Het proces.....	6
<b>Deel 2 Klachtenanalyse</b> .....	10
2.1 Hoeveel klachten ontvingen Dinkelland en Tubbergen in 2021? .....	12
2.2 In welk kwartaal kwamen de meeste klachten voor? .....	14
2.3 Welk contactkanaal werd in Dinkelland en Tubbergen het meest gebruikt? .....	14
2.4 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd? .....	15
2.5 Op welke behoorlijkheidsnormen hadden de meeste klachten betrekking? .....	16
2.6 Waarover werden de meeste complimenten ontvangen? .....	17
<b>Deel 3 Trends en verwachtingen</b> .....	18
3.1 Vroegtijdige herkenning van signalen .....	19
3.2 Geen juridisch oordeel met een klacht .....	19
3.3 Agressie-incidenten.....	19
3.4 De kracht van excuus.....	19
3.5 Voortvarendheid .....	19
<b>Deel 4 Aanbevelingen jaarverslag</b> .....	20
4.1 toelichting op de aanbevelingen.....	21
4.2 Aanbevelingen .....	21
<b>Deel 5 Bijlage</b> .....	22
Bijlage 1: Reflectie op de aanbevelingen jaarverslag 2020.....	23
Bijlage 2: De behoorlijkheidsnormen.....	25

# Overzicht klachten Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 2021

## Binnengekomen klachten



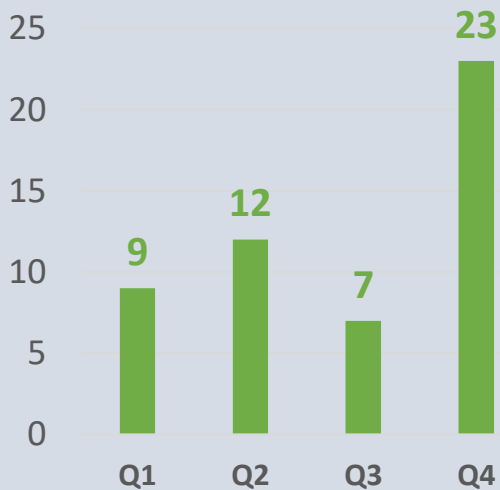
51

## Soort afhandeling

Informeel 51

Formeel 0

## Kwartaal klachten

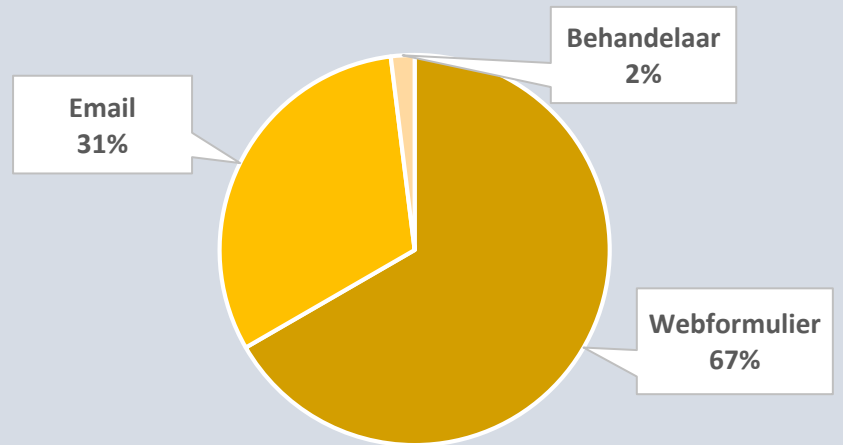


## Complimenten

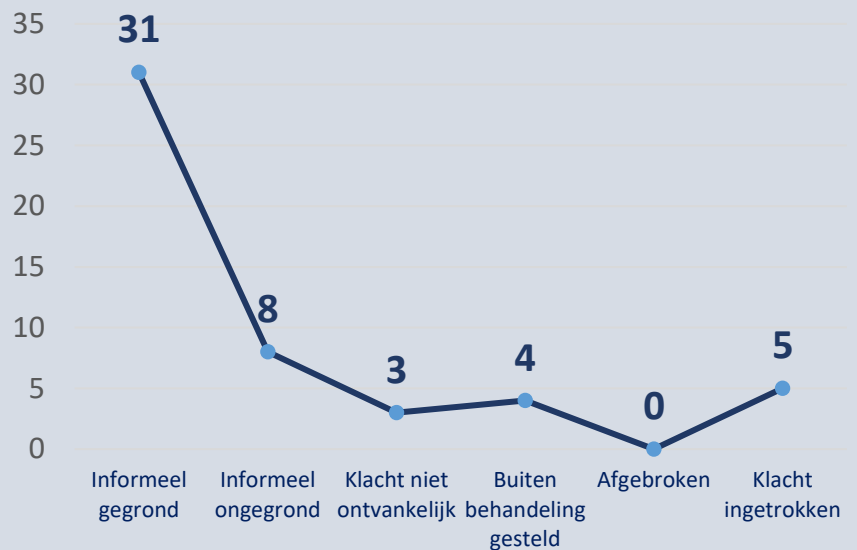


8

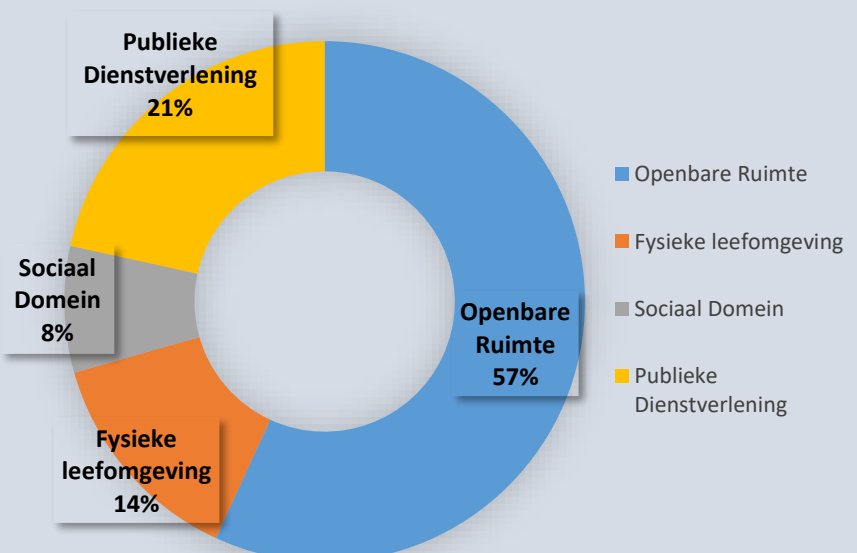
## Contactkanaal



## Beoordeling klachten



## Klachten per organisatieonderdeel



# **Deel 1 Visie op klachtbehandeling**

## **1.1 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.

## **1.2 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 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 wordt gezocht.

## **1.4 Definitie van een klacht**

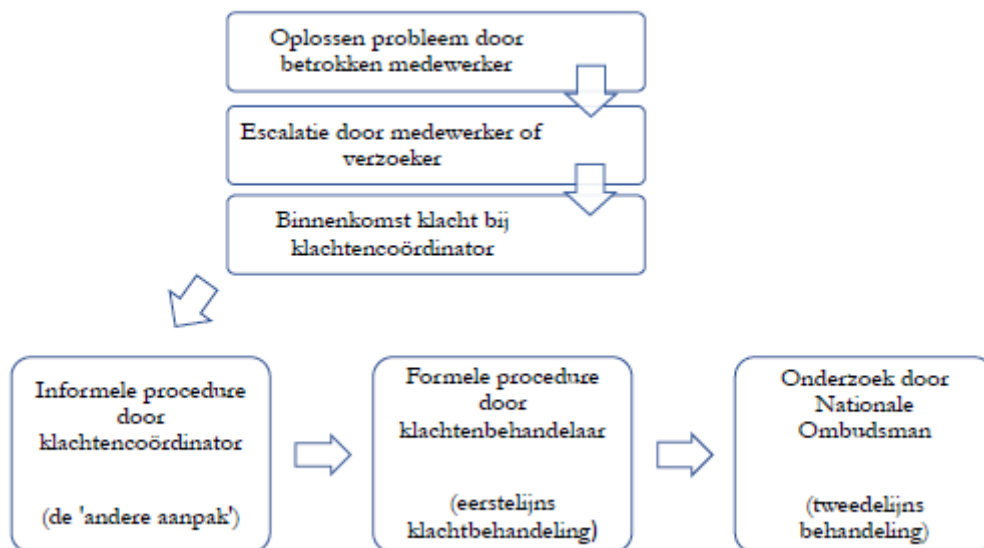
Wij hanteren een brede en laagdrempelige definitie van een klacht. Niet alleen verzoeken waarin het woord ‘klacht’ wordt gebruikt, worden opgepakt als klacht. Ook uitingen van ongenoegen zijn signalen die wij als klacht behandelen.

## **1.5 Het proces**

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 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.

---

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



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 fundamentele van de behoorlijkheidswijzer zijn: 'open en duidelijk'<sup>2</sup>, 'respectvol'<sup>3</sup>, 'betrokken en oplossingsgericht'<sup>4</sup> en 'eerlijk en betrouwbaar'<sup>5</sup>. In eerste instantie zal geprobeerd worden de klacht met de betrokkenen via de 'andere aanpak' op te lossen. Klachtenbehandeling volgens de informele procedure is geslaagd als beide partijen zich gehoord voelen en idealiter samen tot een oplossing komen.

Lukt het niet om de klacht op deze manier naar tevredenheid op te lossen, dan worden de verzoeker en de betrokken ambtenaar of bestuurder door een klachtenbehandelaar (een teamcoach, directielid of bestuurder) gevraagd hun standpunt 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 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 geschoffeerd 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 beklagde op persoonlijke titel maar vertegenwoordigt het desbetreffende bestuursorgaan. Publickelijk 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. 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.

---

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.

## **Deel 2 Klachtenanalyse**

## **Klachtenanalyse**

Door klachten te analyseren wordt duidelijk op welke vlakken de dienstverlening van de overheid verbetering vraagt. De gemeente dient hierbij ook oog te hebben voor de kwetsbare inwoners. Dit jaarverslag is een manier om 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**

In tegenstelling tot eerdere jaarverslagen zijn bij de klachtenanalyse de cijfers per afzonderlijke gemeente in beeld gebracht. Op deze manier kunnen de komende jaren de ontwikkelingen en verschillen in beeld worden gebracht.

Omdat voor de werkorganisatie Noaberkracht dit jaar enkel 3 klachten zijn binnengekomen, worden deze verderop in dit jaarverslag niet nadere gespecificeerd.

## 2.1 Hoeveel klachten ontvingen Dinkelland en Tubbergen in 2021?

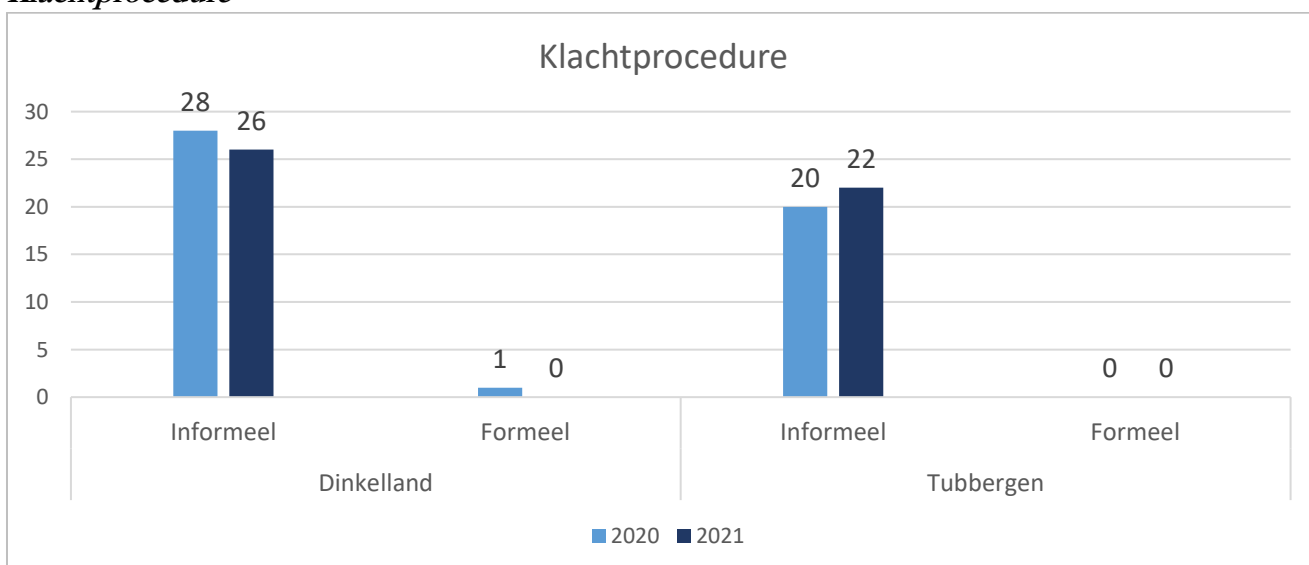
### Totaal aantal klachten

Jaar	Totaal aantal binnengekomen klachten	Totaal aantal afgehandelde klachten	Afgehandelde klachten uit het vorig jaar	Klachten overgeheveld naar het volgende jaar
<b>Dinkelland</b>				
2021	26	25	0	1
2020	29	29	2	0
<b>Tubbergen</b>				
2021	22	19	0	3
2020	20	19	2	0
<b>Werkorganisatie Noaberkracht</b>				
2021	3	3	0	0
2020	1	1	0	0

In 2021 zijn in totaal 51 klachten ingekomen, waarvan 26 voor Dinkelland en 22 voor Tubbergen. De overige 3 klachten waren voor werkorganisatie Noaberkracht.

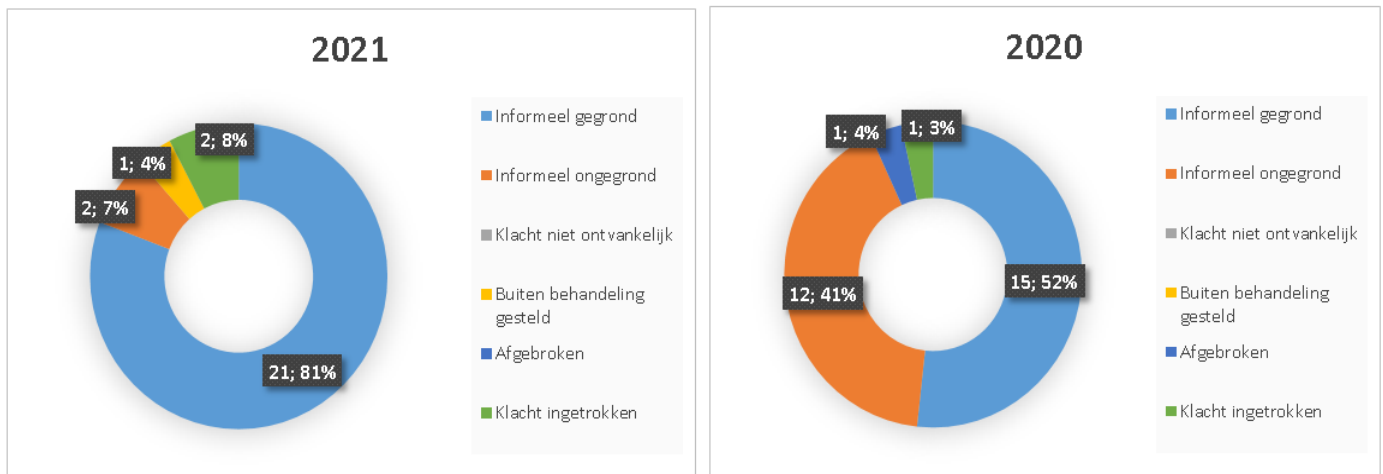
Ten opzicht van het jaar 2020 is het aantal ingenomen klachten voor Dinkelland licht afgenomen en voor Tubbergen iets toegenomen. Er zijn in totaal 4 klachten ter behandeling overgeheveld naar 2022.

### Klachtprocedure



In 2021 zijn alle klachten informeel afgehandeld door in gesprek te gaan met de klager.

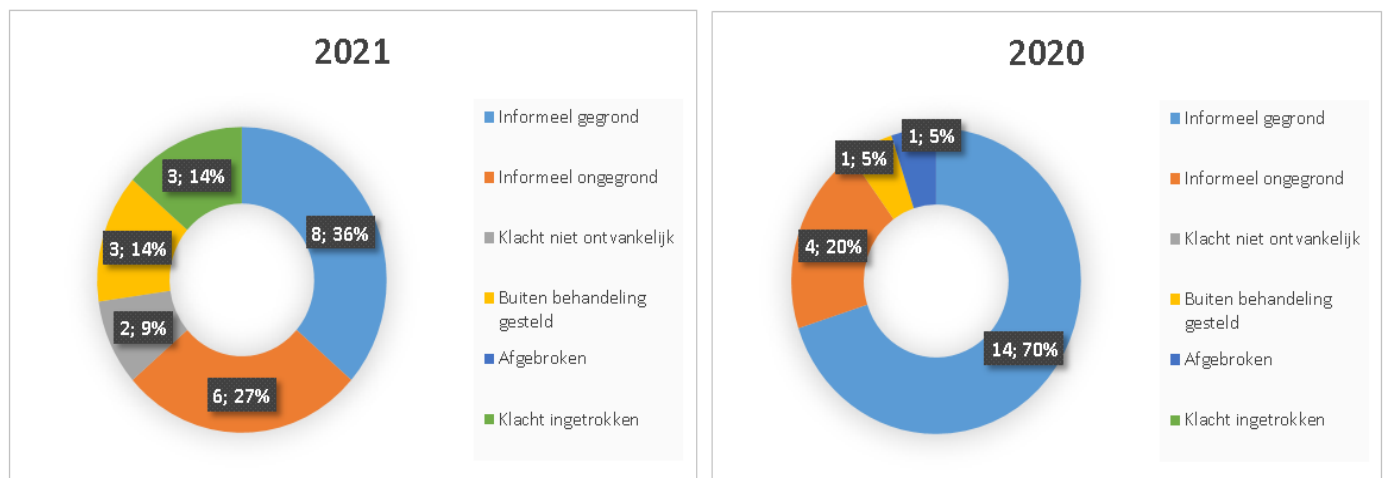
### *Klachtoordeel Dinkelland*



In Dinkelland zijn in 2021 21 klachten gegrond, verklaard. Dit is een toename van 40% ten opzichte van het aantal gegronde klachten in 2020.

De overige klachtoordelen waren in Dinkelland in 2021 met name verdeeld over klachten die informeel ongegrond zijn verklaard, buiten behandeling werden gelaten, of voortijdig werden ingetrokken.

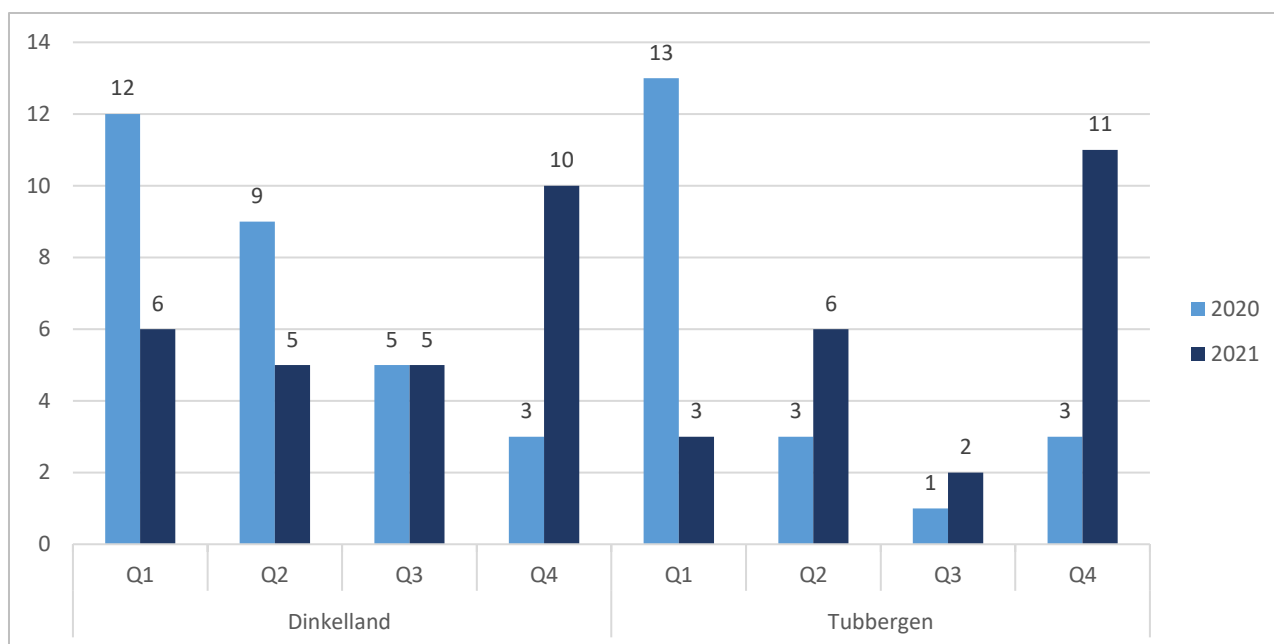
### *klachtoordeel Tubbergen*



In Tubbergen zijn in 2021 8 klachten gegrond verklaard. Dit is ten opzichte van 2020 een afname van 43%.

De overige klachtoordelen waren in Tubbergen in 2021 verdeeld over klachten die informeel ongegrond zijn verklaard, voortijdig zijn ingetrokken of niet ontvankelijk zijn verklaard.

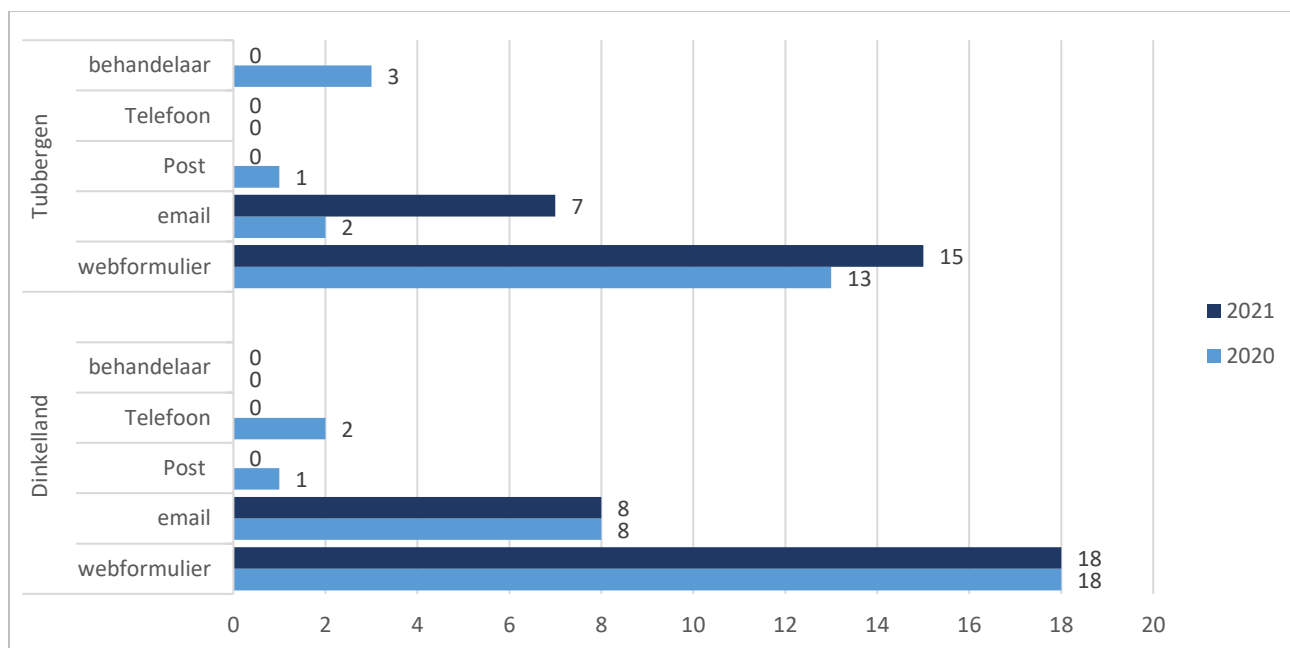
## 2.2 In welk kwartaal kwamen de meeste klachten voor?



In beide gemeenten werden de meeste klachten ingediend in het vierde kwartaal van 2021. Dit is een opvallend gegeven; in 2020 kwamen de klachten in Dinkelland en Tubbergen vooral binnen in het eerste kwartaal.

Er is geen voor de hand liggende verklaring voor deze verschuiving, ook niet corona-gerelateerd. Zowel in het eerste kwartaal van 2020 als in het laatste kwartaal 2021 waren verscherpte coronamaatregelen van kracht.

## 2.3 Welk contactkanaal werd in Dinkelland en Tubbergen het meest gebruikt?

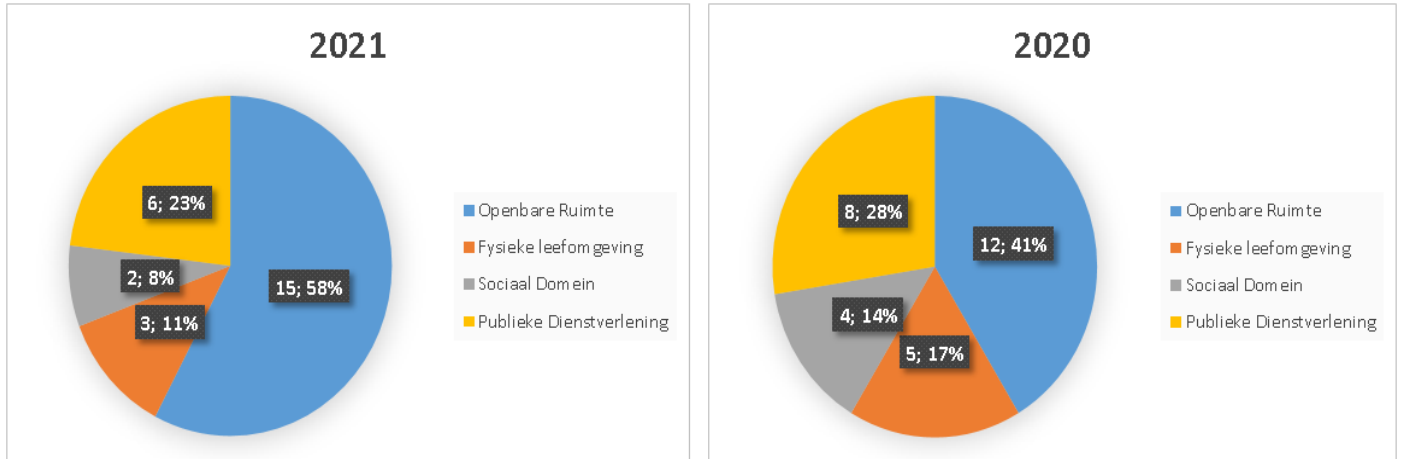


Sinds enkele jaren kunnen inwoners gebruik maken van een online webformulier voor klachten. Uit de opgehaalde gegevens, blijkt dat in zowel Dinkelland als in Tubbergen meer dan 60% het webformulier heeft gebruikt. Een ander groot deel (30%) heeft een klacht per email ingediend.

De overige contactkanalen zoals telefoon, post en behandelaar werden door slechts 10% van de ingediende klachten in zowel Dinkelland als in Tubbergen gebruikt.

## 2.4 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd?

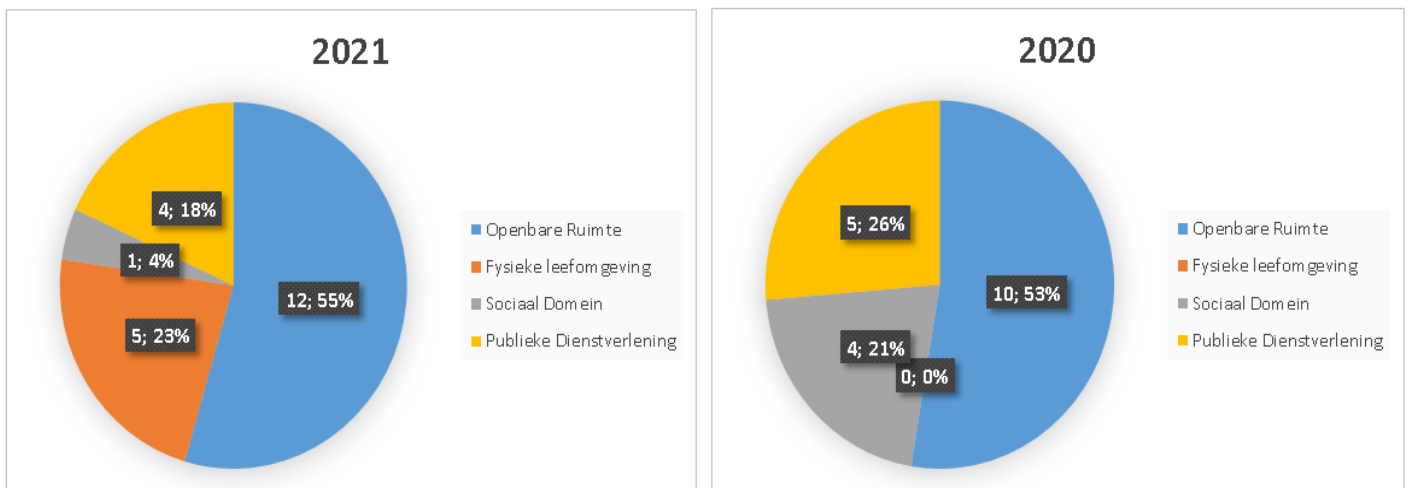
### Klachten per organisatieonderdeel Dinkelland



In 2021 zijn in Dinkelland de meeste klachten binnengekomen die betrekking hadden op het handelen van het organisatieonderdeel Openbare ruimte, gevolgd door Publieke dienstverlening, Fysieke leefomgeving en het Sociaal domein.

Ten opzichte van 2020 zijn de klachten bij Openbare Ruimte het meest toegenomen (25%). De overige organisatieonderdelen kennen een lichte daling in de klachten. Een afname bij Publieke dienstverlening (25%), Fysieke leefomgeving (40%) en het Sociaal domein (50%).

### klachten per organisatieonderdeel Tubbergen



In het jaar 2021 zijn in Tubbergen ook de meeste klachten binnengekomen bij Openbare ruimte, gevolgd door Publieke dienstverlening, Fysieke leefomgeving en het Sociaal domein.

Ten opzichte van 2020 is in Tubbergen de grootste stijging van het aantal klachten te zien bij Fysieke leefomgeving; van 0 in 2020 naar 5 in 2021. Ook vinden we een lichte stijging terug bij Openbare ruimte (20%).

De overige organisatieonderdelen kennen juist een lichte daling in de klachten. Bij Publieke dienstverlening een afname van (20%) en bij het Sociaal domein een afname van (75%).

Mogelijk geeft dit laatste een vertekend beeld omdat 2 klachten die eind 2021 werden ingediend bij de gemeente Tubbergen over de handelswijze van het Sociaal Domein, zijn overgeheveld naar 2022.

## 2.5 Op welke behoorlijkheidsnormen hadden de meeste klachten betrekking?

<i>Thema</i>	<i>Behoorlijkheidsnormen</i>	<i>Dinkelland</i>		<i>Tubbergen</i>	
		<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>
<b>Open en duidelijk</b>	Transparant	1	0	0	0
	Goede informatieverstrekking	5	3	6	2
	Luisteren naar de burger	1	2	2	3
	Goede motivering	0	0	0	1
<b>Respectvol</b>	Respecteren van grondrechten	0	0	1	1
	Bevorderen van actieve deelname van de burger	0	0	1	0
	Fatsoenlijke bejegening	2	1	2	3
	Fair play	0	0	0	0
<b>Betrokkenheid en Oplossingsgericht</b>	Evenredigheid	0	0	0	0
	Bijzondere zorg	0	0	0	0
	Maatwerk	4	2	2	0
	Samenwerking	0	0	0	0
	Coulante opstelling	0	1	0	0
	Voortvarendheid	7	9	4	3
	De-escalatie	1	0	0	0
<b>Eerlijk en betrouwbaar</b>	Redelijkheid	0	1	1	0
	Goede organisatie	5	2	4	4
	Onpartijdigheid	0	1	0	0
	Professionaliteit	3	1	0	0
	Goede voorbereiding	1	3	2	1
	Betrouwbaarheid	2	2	0	1

De meeste klachten in Dinkelland gaan evenals in 2020 over de voortvarendheid (43%). Verder zijn met name klachten ingediend die gaan over goede informatieverstrekking (14%) en goede voorbereiding (14%).

In Tubbergen gaan de meeste klachten, net als in 2020, over de behoorlijkheidsnorm goede organisatie (19%). De overige klachten in Tubbergen betroffen met name fatsoenlijke bejegening (14%) en voortvarendheid(14%).



## **2.6 Waarover werden de meeste complimenten ontvangen?**

Sinds 2020 kan via de gemeentelijke websites een compliment worden gegeven over de gemeentelijke dienstverlening.

In het afgelopen jaar werd daarvan 8 keer gebruik gemaakt. In 2 gevallen werd het complimentenformulier gebruikt om ontevredenheid of teleurstelling uit te spreken.

Net als in 2020, werden de meeste complimenten ontvangen voor het team Buitendienst, voor de voortvarendheid waarmee zaken werden opgepakt na een gedane melding openbare ruimte.

## **Deel 3 Trends en verwachtingen**

## Trends en Verwachtingen 2021

### 3.1 Vroegtijdige herkenning van signalen

Na de verwachte lichte toename in 2020 is het totaal aantal ingekomen klachten (51) het afgelopen jaar stabiel gebleven. Signalen van onvrede worden binnen de organisatie merkbaar eerder herkend en opgepakt. Soms al vóórdat een klacht is ingediend vragen medewerkers de klachtencoördinator om advies of om een gesprek met betrokkenen te begeleiden. Deze ontwikkeling doet recht aan de uitgangspunten in de Visie op klachtbehandeling.

### 3.2 Geen juridisch oordeel met een klacht

In toenemende mate worden klachten ontvangen die betrekking hebben op een bestuursrechtelijke procedure waartegen bezwaar en beroep heeft opengestaan en tevens een verzoek om schadevergoeding is ingediend.

In gesprek met de klager wordt de verwachting van de klachtbehandeling uitgevraagd. Regelmatig blijkt dat men verwacht of hoopt dat bij het klachtoordeel wordt ingegaan op de juridische juistheid van een besluit en het recht op schadevergoeding. Daarvoor is het klachtrecht uitdrukkelijk niet bedoeld. De Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat deze klachten niet in behandeling genomen hoeven te worden door het bestuursorgaan. In cijfers uitgedrukt zijn in 2021 in 6 klachten om die reden niet in behandeling genomen.

### 3.3 Agressie-incidenten

Een van de uitgangspunten voor de dienstverlening aan de inwoner is dat de contacten respectvol moeten verlopen en medewerkers altijd veilig hun werk moeten kunnen doen. Ook is de organisatie Noaberkracht het afgelopen jaar geconfronteerd met een aantal agressie-incidenten. Een baliemedewerker die wordt uitgescholden, een ambtenaar die een verzoek afwijst en vervolgens op sociale media wordt gestalkt, het zijn zomaar wat voorbeelden. Grensoverschrijdend gedrag kan directe gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de burger. Noemenswaardig is dat in een aantal van die gevallen geklaagd werd over deze maatregelen. Het is daarom belangrijk dat bij een agressie-incident goed wordt vastgelegd wat er is gebeurd en waarom welke maatregelen zijn genomen.

### 3.4 De kracht van excuus

Af en toe blijkt het nog steeds lastig voor medewerkers om excuses te maken als zaken niet goed zijn gelopen. Soms willen ze dat wel maar weten niet goed hoe dat te doen of is men onzeker over de reactie van de klager. De focus wordt dan gelegd op een oplossing maar dat alleen neemt niet het gevoel weg dat de burger heeft overgehouden aan de kwestie. De burger wil erkenning; het kan zijn aangetaste gevoel van eigenwaarde herstellen. Erkenning wordt gegeven door oprecht excuus aan te bieden.

### 3.5 Voortvarendheid

Veel klachten worden informeel gegrond verklaard, omdat ze in strijd zijn met de behoorlijkheidsnorm Voortvarendheid. Burgers krijgen geen reactie op hun brief of email of ontvangen geen terugkoppeling over een melding openbare ruimte. Op basis van intern gemaakte afspraken worden herhaalverzoeken om antwoord of signalen van ontevredenheid door de teams Informatiebeheer en Telefoon en Informatie ter kennis gebracht van de klachtencoördinator. In 23 geregistreerde gevallen is contact gelegd met de zaakeigenaar om te onderzoeken waarom nog geen contact met de burger op is opgenomen en welke stappen daarin gezet kunnen worden. Met deze inspanning worden nieuwe klachten voorkomen.

## **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 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.

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**

#### **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.

#### **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 gearhiveerd. 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.

#### **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.

#### **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.

# Deel 5 Bijlage

## Bijlage 1: Reflectie op de 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 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 2020.

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.

*In 2021 is een tweedaagse training mediationvaardigheden georganiseerd waaraan vijf medewerkers van Noaberkracht hebben deelgenomen. Uit de evaluatie kwam naar voren dat deze medewerkers de training als zeer zinvol en leerzaam hebben ervaren. Door aanscherping van de coronamaatregelen heeft dit in 2021 geen vervolg gekregen. Er wordt een visie ontwikkeld voor het verder professionaliseren van bemiddeling en mediation binnen Noaberkracht. Het structureel trainen van medewerkers zal van daaruit worden opgenomen in een vast te stellen plan van aanpak. Naar verwachting zal uitvoering plaatsvinden in 2022.*

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 zaakstelsel.
  - 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.

***Ad. 2 en 3***

***Vanuit het team informatiebeheer komt er elke twee weken een uitdraai van openstaande zaken die naar de teamcoaches gaat.***

***Zo kunnen deze actief sturen en in gesprek gaan met medewerkers indien zaken niet in behandeling worden genomen of indien de behandeling van de zaak onevenredig lang duurt. Is het een arbeidshouding van een bepaald persoon dan zal dit tijdens het POP-gesprek ook benoemd worden. In de teams is er gestuurd op het aanwijzen van zogenaamde "postverdelers" die tot taak hebben om te monitoren of er geen zaken onbehandeld blijven.***

4. Uit navraag blijkt dat op alle inkomende e-mails via [info@noaberkracht.nl](mailto:info@noaberkracht.nl), [info@dinkelland.nl](mailto:info@dinkelland.nl) en [info@tubbergen.nl](mailto: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.

***De automatische ontvangstbevestigingen voor de drie genoemde emailbakken zijn conform de aanbeveling aangepast.***



## 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.

### **4. 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.

### **5. 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 2022

**Tekst:** Annet Werger & Sòny Witteveen

---

Postbus 11  
7590 AA Denekamp  
Tel. . (0541) 854100

[www.Dinkelland.nl](http://www.Dinkelland.nl)  
[www.Tubbergen.nl](http://www.Tubbergen.nl)