

Aan de gemeenteraad van Tubbergen

Zaaknummer
1311005

Bijlagen
1

Onderwerp
Datum collegevergadering: 10 juni 2025, Raadsbrief 2025 nr. 41

Verzenddatum
10 juni 2025

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

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

Ons besluit

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

Toelichting

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

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

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

Bij Noaberkracht zijn in 2024 in totaal 92 klachten binnengekomen waarvan 58 klachten voor de gemeente Tubbergen (2023: 22). De meeste klachten zijn via de e-mail (38) ingediend. Voor de gemeente Tubbergen zijn de meeste klachten ingediend over het organisatieonderdeel College en directie (33). Daarna volgen Publieke Dienstverlening (9) en Sociaal (6). Er zijn 12 klachten als gegrond beoordeeld, 21 als gedeeltelijk gegrond en 25 als ongegrond. De meerderheid van de klachten (39) is op formele wijze afgedaan. Dit heeft onder andere te maken met de verharding van standpunten tussen omwonenden en het gemeentebestuur over de komst van een AZC. Daarnaast was de organisatie vanwege de hoeveelheid AZC-klachten genooddaakt om een externe klachtbehandelaar aan te wijzen. Dat een klacht is opgelost, betekent niet gelijk dat degene die de klacht heeft ingediend zich ook kan vinden in de uitkomst. Wel is deze persoon meestal tevreden over de klachtbehandeling zelf. Bijvoorbeeld doordat degene zich gehoord voelt, er aandacht is voor het probleem of dat gezocht wordt naar andere mogelijkheden.

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

Waarom deze raadsbrief?

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

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken. De griffier is te bereiken via telefoonnummer (0546) 62 80 00 of e-mailadres griffie@tubbergen.nl

Hoogachtend,

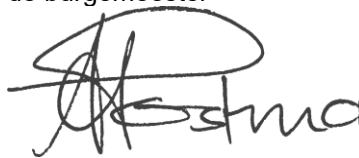
Burgemeester en wethouders van Tubbergen,

de secretaris



Ing. J.L.M. Scholten

de burgemeester



Drs. A.H. Postma

Bakje oploskoffie?



April 2025



Jaarverslag klachten 2024

INLEIDING

In dit jaarverslag leest u alles over het aantal ontvangen klachten door de gemeenten Tubbergen en Dinkelland in het jaar 2024 en de afhandeling ervan.

In veruit de meeste contacten die we hebben met onze inwoners lossen we problemen direct op door vroegtijdig hierover in gesprek te gaan. Maar niet altijd voelt de inwoner zich gehoord of begrijpt deze waarom we bepaalde dingen niet of juist wel hebben gedaan. In die gevallen bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Bakje oploskoffie

Een klacht biedt de mogelijkheid om nog eens kritisch naar ons eigen handelen te kijken. Bij voorkeur gaan we daarover met de inwoner in gesprek onder het genot van een 'bakje oploskoffie'. Als dan blijkt dat er toch iets verkeerd is gegaan of een inwoner een andere dienstverlening had mogen verwachten dan bieden we onze excuses aan en wordt samen gezocht naar een passende oplossing. Op die manier verbeteren we voortdurend onze dienstverlening en bouwen we verder aan het vertrouwen met onze inwoners.

Klachtbehandeling terug naar de lijn

In 2024 zijn we gestart met een netwerkgerichte aanpak om klachtbehandeling terug te brengen naar de lijn. Hierdoor wordt het lerend vermogen van onze organisatie zo dicht mogelijk bij de plek wordt gelegd waar het probleem is ontstaan. Een interessante ontwikkeling waarover u verder in dit jaarverslag meer kunt lezen.

Wilt u in één oogopslag de klachtcijfers van 2024 in beeld krijgen? Dan treft u op pagina 4 van dit jaarverslag een handig jaaroverzicht aan.

- Uit de praktijk -

Tussen wal en schip geraakt

"Mijn melding over overlast van bomen is nog steeds in behandeling bij de gemeente, de afhandeling van de melding is volgens de persoonlijke internetpagina inmiddels 138 dagen te laat. Tot op heden heb ik geen reactie mogen ontvangen van de gemeente Dinkelland, zelfs niet op mijn reminder waarin ik alsnog om een reactie vraag."

- ➔ Een snelle check in de organisatie wees uit dat de melding tussen wal en schip was geraakt. De melding werd alsnog in behandeling genomen en in overleg met de melder werd een passende oplossing besproken voor de aanpak van de overlast. De klacht is als gegrond beoordeeld.

INHOUDSOPGAVE

Jaaroverzicht klachten Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 2024	4
Deel 1 Klachtenanalyse	5
1.1 Hoeveel klachten zijn er binnengekomen?	5
1.2 Hoe zijn de klachtprocedures verlopen?	6
1.3 Hoe zijn de klachten beoordeeld?	6
1.4 Hoe komen de klachten binnen?	7
1.5 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd?	8
1.6 Waar gaan de klachten over?	9
1.7 Complimenten	9
Deel 2 Trends en aanbevelingen	10
2.1 Toelichting	10
2.2 Trends en aanbevelingen	10
Deel 3 Bijlagen	12
Bijlage I: De behoorlijkheidsnormen	12
Bijlage II: Reflectie op aanbevelingen jaarverslag 2023	15

- Uit de praktijk -

Informereren over voortgang

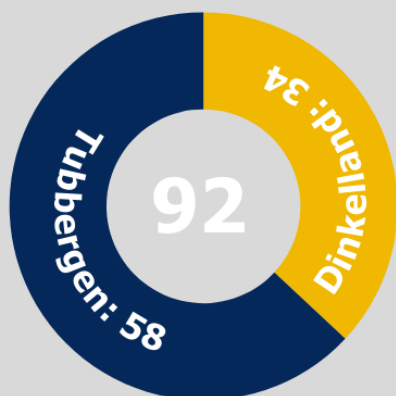
Tijdens een eerder klachtgesprek met ouders over de voortgang van een aanvraag woningaanpassing voor hun dochter belt de moeder opnieuw met de klachtencoördinator om haar teleurstelling uit te spreken over het feit dat toezeggingen niet worden nagekomen. Ouders zouden door de gemeente actief op de hoogte worden gehouden over de voortgang. Maar moeder moet steeds zelf bellen met de gemeente en vragen naar de stand van zaken terwijl de beslistermijn allang verstreken is.

- ➔ Na overleg met de ouders is door de consulent een plan van aanpak met stappenplan gemaakt zodat ouders weten welke stappen nog gezet moeten worden en wat zij kunnen verwachten. Ouders hebben daarna aangegeven weer vertrouwen te hebben in het proces. De klacht is als gegrond beoordeeld.

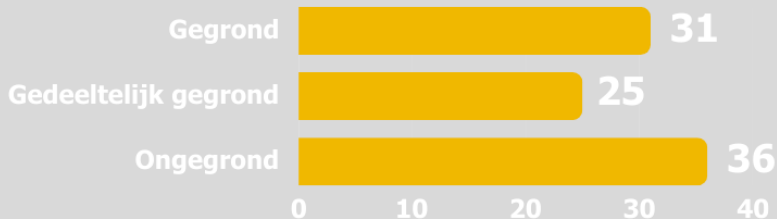
2024 - Jaaroverzicht klachten

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

BINNENGEKOMEN KLACHTEN



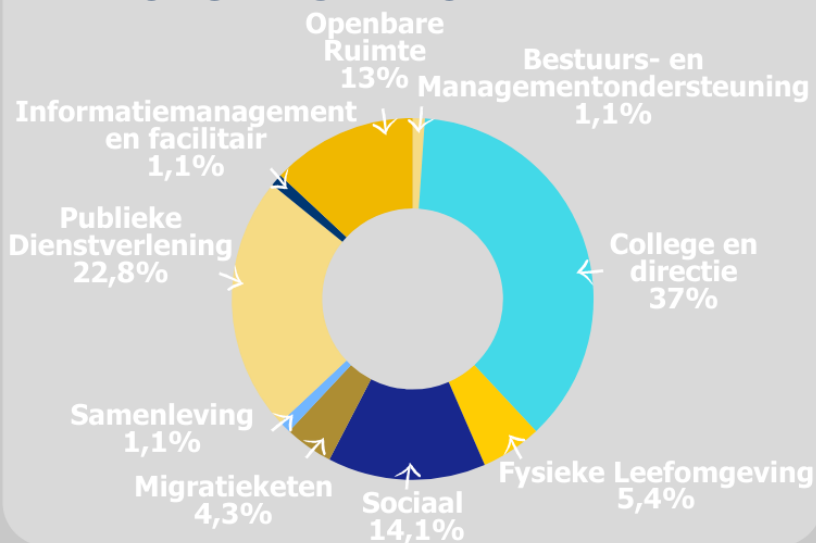
BEOORDELING KLACHTEN



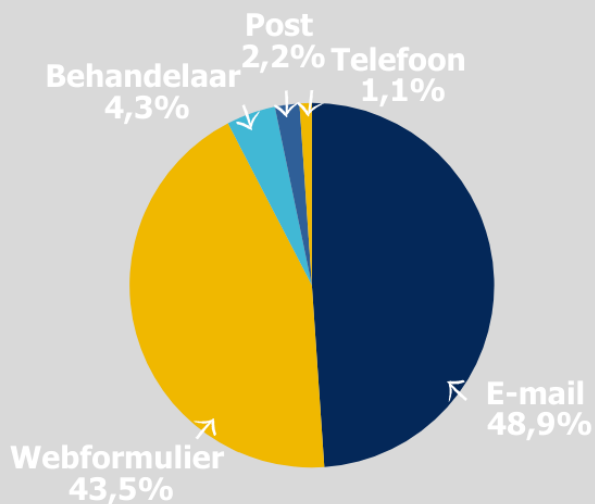
SOORT AFHANDELING

- Informeel 46 
- Formeel 46 

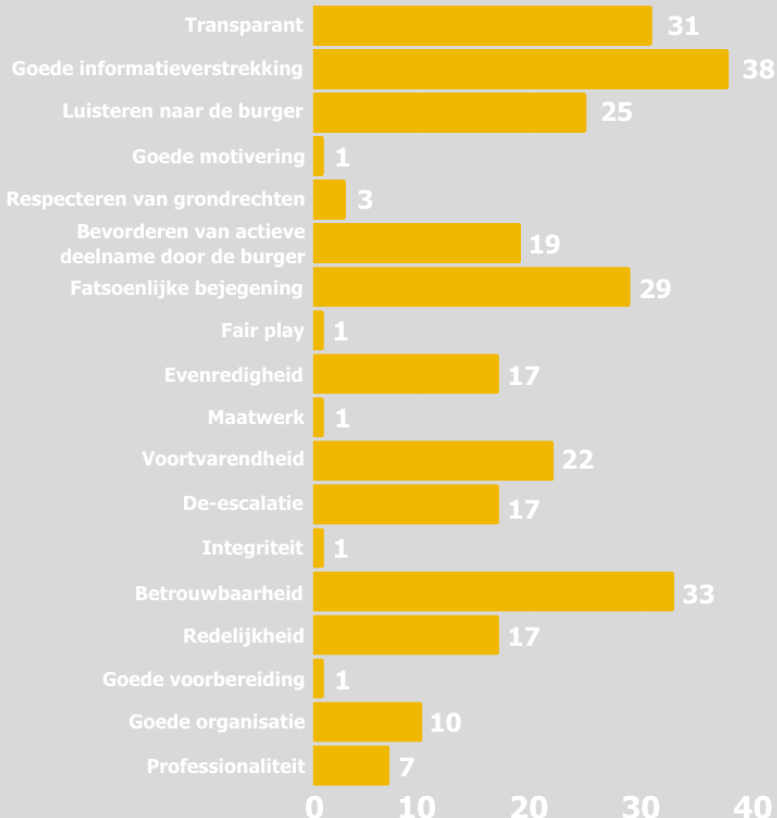
ORGANISATIEONDERDEEL



CONTACTKANAAL



BEHOORLIJKHEIDSNORMEN



COMPLIMENTEN



DEEL 1 KLACHTENANALYSE

Klachtenanalyse

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

Cijfers per gemeente

Bij de klachtenanalyse zijn de cijfers per gemeente weergegeven. Op deze manier kunnen de komende jaren de ontwikkelingen en verschillen in beeld worden gebracht.

- Uit de praktijk -

Vader niet geïnformeerd over inschrijving zoon op adres moeder

“De gemeente had de inschrijving van mijn zoon door zijn moeder in jullie gemeente niet zonder mijn uitdrukkelijke toestemming mogen doen. Jullie hadden mij als vader hierover actief moeten informeren.”

- Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de klager. Daarbij is uitgelegd dat de wet niet voorschrijft dat toestemming van de vader nodig was voor de overschrijving. Er is begrip dat vader dit liever anders had gezien, maar de medewerker heeft volgens de professionele richtlijnen gehandeld. De klacht is als ongegrond beoordeeld.

1.1 HOEVEEL KLACHTEN ZIJN ER BINNENGEKOMEN?

In 2024 zijn in totaal 98 klachten binnengekomen. Hiervan zijn zes klachten nog niet afgehandeld; deze worden meegenomen in het jaarverslag van 2025. Verder zijn er twee klachten buiten behandeling gesteld en is één klacht ingetrokken. Deze klachten zijn buiten de analyse gelaten. In dit jaarverslag is ook de afhandeling van drie eerder overgehevelde klachten bij de analyse betrokken. Eén andere oude klacht is nog niet afgehandeld en wordt betrokken bij de analyse van 2025. Dit betekent dat de analyse feitelijk is uitgevoerd over 92 klachten.

Totaal aantal klachten

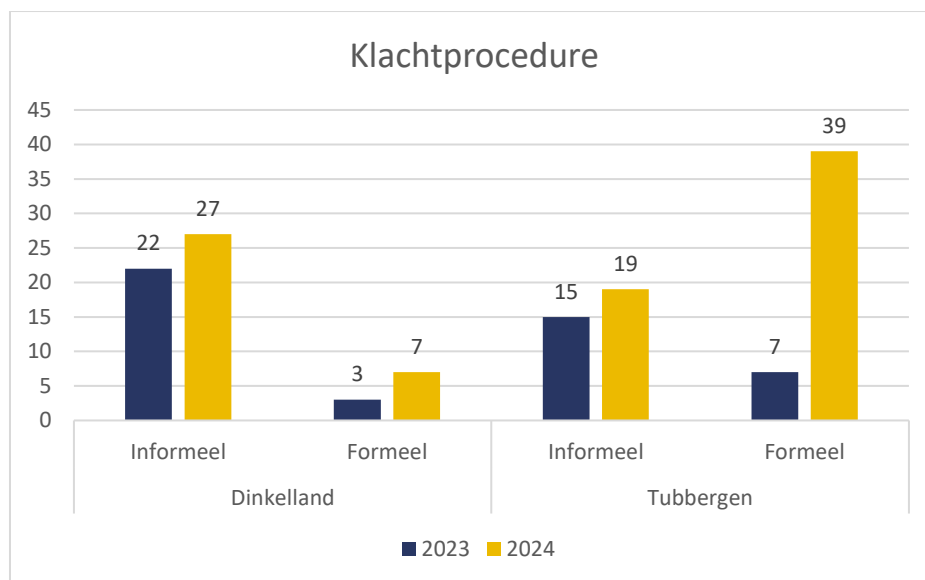
Beklaagde	Jaar	Totaal aantal binnengekomen klachten
Dinkelland	2024	34
	2023	25
Tubbergen	2024	58
	2023	22
Totaal	2024	92
	2023	47

Het totaal aantal klachten dat in 2024 werd ingediend verdubbelde bijna ten opzichte van 2023; van 47 in 2023 naar 92 in 2024.

In de gemeente Dinkelland steeg het aantal klachten van 25 naar 34.

De klachten in de gemeente Tubbergen stegen van 22 naar 58. Deze toename is in hoofdzaak toe te schrijven aan het aantal klachten (36) dat direct of indirect gerelateerd kan worden aan de komst van een AZC in de kern Albergen.

1.2 HOE ZIJN DE KLACHTPROCEDURES VERLOPEN?

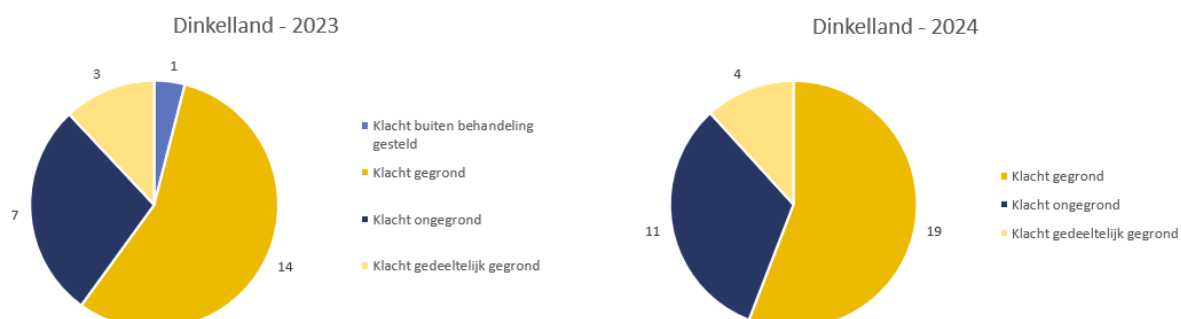


De afhandeling van klachten voor de gemeente Dinkelland, op informele of formele wijze, is in verhouding meegestegen met het toegenomen aantal klachten in deze gemeente.

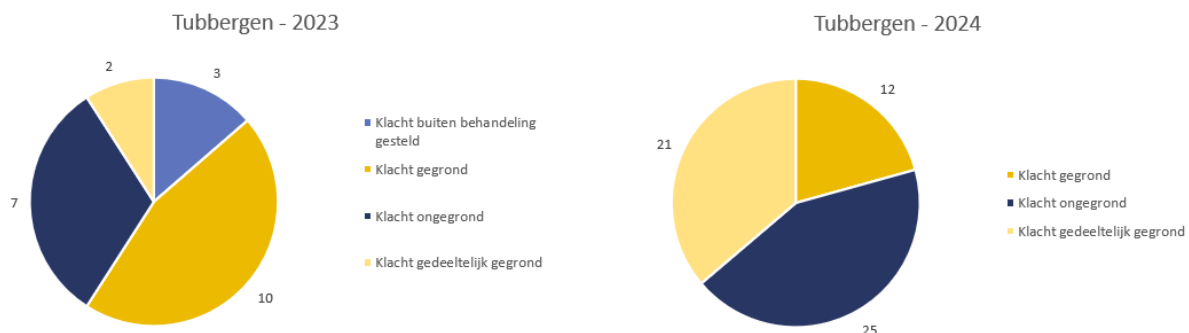
Het aantal klachten dat in de gemeente Tubbergen formeel werd behandeld is fors toegenomen, maar is in lijn met het aantal toegenomen klachten en de aard van deze klachten. De verharding van standpunten tussen omwonenden en het gemeentebestuur over de komst van een AZC heeft in de meeste gevallen geleid tot juridisering en een formele behandeling van ruim 30 klachten. Mede ook vanwege de hoeveelheid AZC-klachten was de organisatie genoodzaakt om een externe klachtbehandelaar aan te wijzen.

1.3 HOE ZIJN DE KLACHTEN BEOORDEELD?

Ingekomen klachten kunnen worden afgedaan als: gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond, ingetrokken of buiten behandeling gesteld. Zoals in paragraaf 1.1 is uitgelegd, zijn de ingetrokken en buiten behandeling gestelde klachten buiten beschouwing gelaten in de verdere analyse in dit jaarverslag. Klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (Bijlage I) om te oordelen of een klacht of klachtonderdeel gegrond of ongegrond is.

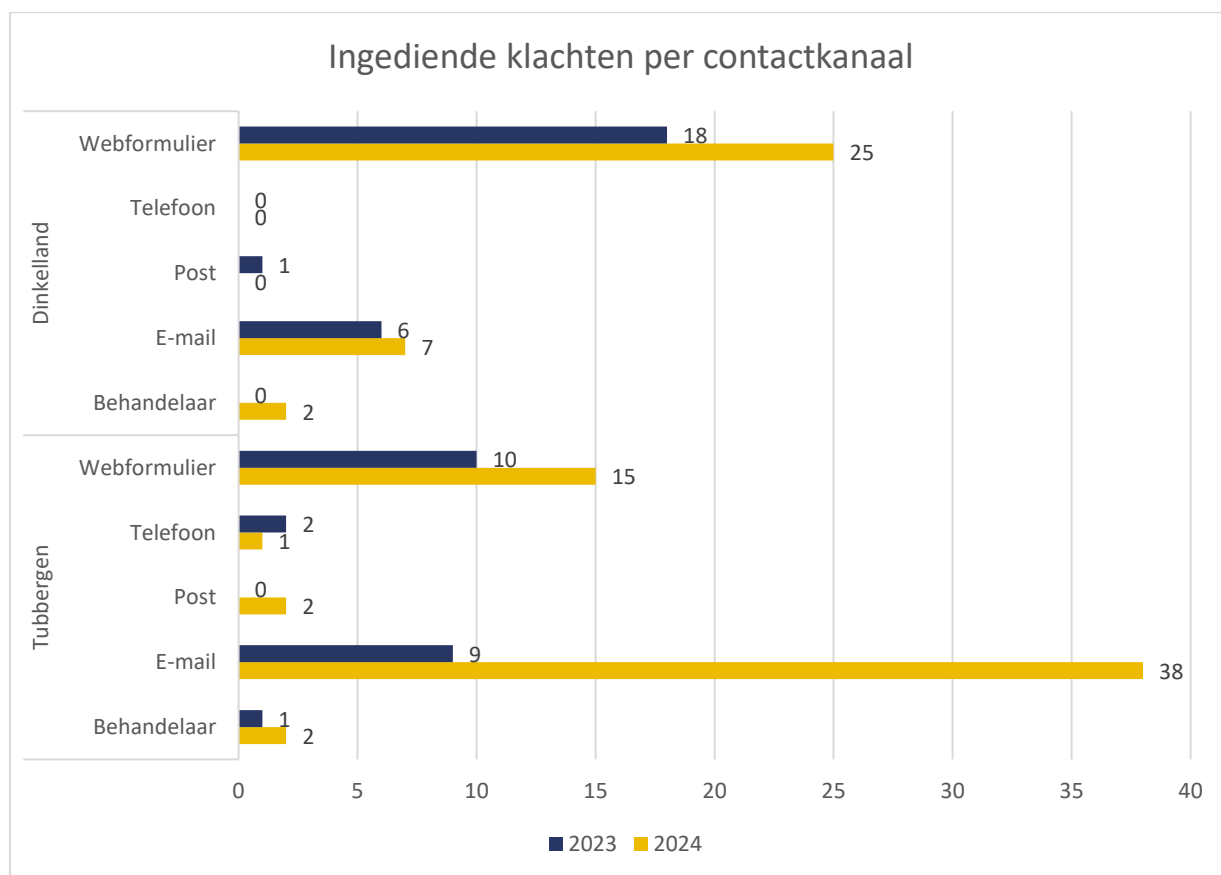


In verhouding tot het toegenomen aantal klachten zijn voor de gemeente Dinkelland in 2024 geen noemenswaardige verschillen te zien ten opzichte van 2023. Ongeveer twee derde van de klachten werd gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard.



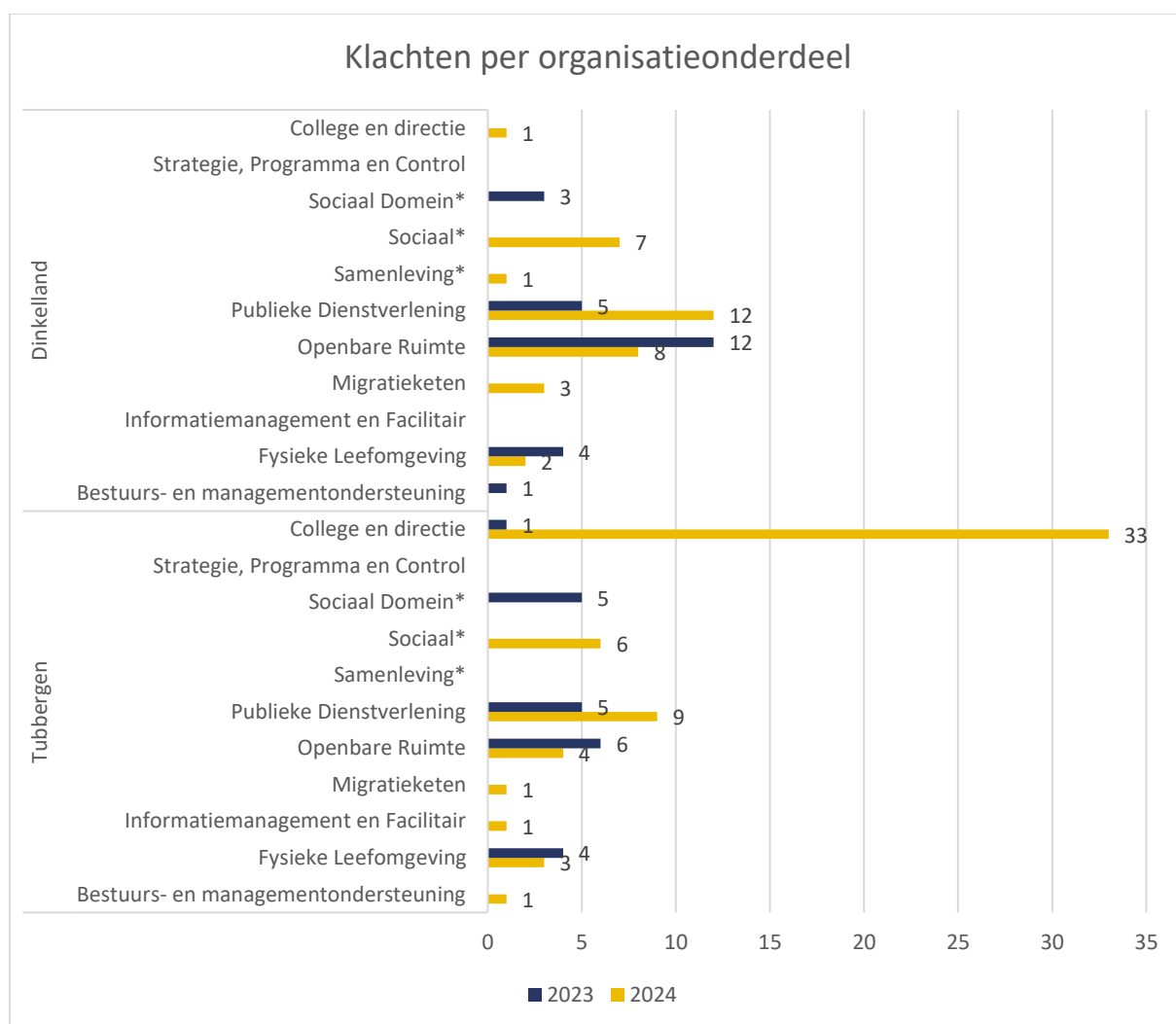
De beoordeling van de klachten in de gemeente Tubbergen in 2024 wijkt sterk af van die in 2023. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat een groot aantal klachten uit meerdere afzonderlijke klachtonderdelen bestond. Deze klachtonderdelen zijn ook allemaal afzonderlijk getoetst en beoordeeld. Dit betekent dat het grootste gedeelte van deze klachten als gedeeltelijk gegrond is beoordeeld. Ook werden er in 2024 aanzienlijk meer klachten als ongegrond beoordeeld als in 2023.

1.4 HOE KOMEN DE KLACHTEN BINNEN?



Voor beide gemeenten geldt dat de contactkanalen telefoon, post en behandelaar relatief weinig worden gebruikt. Voor de gemeente Dinkelland blijft het webformulier het meest gebruikte contactkanaal om de klacht in te dienen. In de gemeente Tubbergen werden veruit de meeste klachten per email ingediend.

1.5 OVER WELK ORGANISATIEONDERDEEL WERD HET MEEST GEKLAAGD?



* In 2023 is het organisatieonderdeel Sociaal Domein opgesplitst in 'Sociaal' en 'Samenleving'. Per 1 januari 2024 is deze organisatorische wijziging verwerkt in het Zaaksysteem en zijn klachten toegewezen aan de afzonderlijke organisatieonderdelen 'Sociaal' en 'Samenleving'.

In de gemeente Dinkelland werden de meeste klachten ingediend voor het organisatieonderdeel Publieke Dienstverlening (12). Dat is een forse toename ten opzichte van het aantal (5) in 2023. Ook voor het organisatieonderdeel Sociaal (7) nam het aantal klachten toe. Minder klachten werden ingediend voor de organisatieonderdelen Openbare Ruimte (8) en Fysieke Leefomgeving (2).

Ook in de gemeente Tubbergen zijn in 2024 de klachten voor het organisatieonderdeel Publieke Dienstverlening toegenomen. Dit aantal is gestegen van 5 naar 9. Opvallend is het aantal klachten dat werd ingediend tegen het college van burgemeester en wethouders (33). Deze klachten houden rechtstreeks verband met de komst van het AZC in de kern Albergen. Verder namen in de gemeente Tubbergen de klachten voor de organisatieonderdelen Openbare Ruimte en Fysieke Leefomgeving licht af.

1.6 WAAR GAAN DE KLACHTEN OVER?

Klachten worden getoetst aan de door de Nationale Ombudsman opgestelde behoorlijkheidsnormen. Deze behoorlijkheidsnormen zijn ondergebracht bij vier kernwaarden.

Het komt regelmatig voor dat een klacht moet worden getoetst aan meerdere behoorlijkheidsnormen omdat de klacht uit meerdere onderdelen bestaat. Daardoor ontstaat er een verschil tussen het aantal ingediende klachten en het aantal getoetste behoorlijkheidsnormen.

Kernwaarden	Behoorlijkheidsnormen	Dinkelland		Tubbergen	
		2023	2024	2023	2024
Open en duidelijk	Transparant	1	-	2	31
	Goede informatieverstrekking	8	12	5	26
	Luisteren naar de burger	4	1	3	24
	Goede motivering	-	1	1	-
Respectvol	Respecteren van grondrechten	-	-	-	3
	Bevorderen van actieve deelname door de burger	-	-	-	19
	Fatsoenlijke bejegening	1	6	3	23
	Fair play	-	1	-	-
	Evenredigheid	-	1	2	16
	Bijzondere zorg	-	-	-	-
Betrokken en oplossingsgericht	Maatwerk	-	-	1	1
	Samenwerking	-	-	-	-
	Coulante opstelling	-	-	-	-
	Voortvarendheid	3	8	2	14
	De-escalatie	-	1	-	16
Eerlijk en betrouwbaar	Integriteit	-	1	-	-
	Betrouwbaarheid	1	3	2	30
	Onpartijdigheid	2	-	1	-
	Redelijkheid	-	1	-	16
	Goede voorbereiding	-	-	1	1
	Goede organisatie	6	4	3	6
	Professionaliteit	4	5	2	2

In de gemeente Dinkelland zijn de klachten over de behoorlijkheidsnormen 'Goede informatieverstrekking', 'Fatsoenlijke bejegening' en 'Voortvarendheid' toegenomen ten opzichte van 2023. Bij de andere behoorlijkheidsnormen zijn geen opmerkelijke veranderingen te zien.

Het aantal getoetste behoorlijkheidsnormen in de gemeente Tubbergen is enorm gestegen. Een groot gedeelte van de klachten bestond uit meerdere afzonderlijke klachtonderdelen die toezagen op verschillende gedragingen. Deze klachten gingen met name over de behoorlijkheidsnormen Transparant, Goede informatieverstrekking, Luisteren naar de burger, Bevorderen van actieve deelname door de burger, Fatsoenlijke bejegening, Evenredigheid, Voortvarendheid, De-escalatie, Betrouwbaarheid en Redelijkheid.

1.7 COMPLIMENTEN

In 2024 zijn zeven complimenten ingediend. Vooral over de snelle service op meldingen in de openbare ruimte waren inwoners tevreden.

DEEL 2 TRENDS EN AANBEVELINGEN

2.1 TOELICHTING

Het optimaal profiteren van de inzichten die klachten kunnen bieden vraagt om creativiteit, flexibiliteit en reflectie. De klachtencoördinator is binnen de organisatie Noaberkracht voortdurend op zoek naar manieren die leiden tot directe verbeteringen. Het doel is daarbij om de organisatie te laten leren zodat met plezier gewerkt kan worden aan het optimaliseren van de dienstverlening en de effecten ook snel zichtbaar worden.

Aan de hand van de waargenomen trends worden eventueel nog aanvullend aanbevelingen gegeven in dit jaarverslag. In het volgende jaarverslag wordt een reflectie gegeven op deze aanbevelingen. Zie voor de reflectie op de aanbevelingen van 2023 Bijlage II.

- Uit de praktijk -

Publicatie aanvraag na vergunningverlening

“Plotseling verscheen in de pers het bericht dat aan het café naast mijn woning een alcoholvergunning was verleend. Bij telefonische navraag bleek dat deze al op 8 februari was aangevraagd, maar pas op 28 maart was gepubliceerd. Op dat moment was de vergunning al verleend.”

- ➔ Tijdens de vakantie van de behandelende medewerker werd verzuimd de aanvraag voor de alcoholvergunning te publiceren. Na terugkomst werd dit door de medewerker ontdekt en werd de aanvraag alsnog gepubliceerd terwijl de vergunning al was verleend. Aan klager is excuus aangeboden voor de verwarring. Omdat het publiceren van de aanvraag geen wettelijke verplichting is had bij nader inzien de publicatie beter achterwege gelaten kunnen worden. De klacht is als gegrond beoordeeld.

2.2 TRENDS EN AANBEVELINGEN

Organisatieontwikkeling: Klachten terug naar de lijn

Vanuit de ambitielijn Samenlevingsgericht Werken is in 2024 gestart met een project om klachtbehandeling terug te brengen naar de lijn. Het lerend vermogen van de ambtelijke organisatie wordt daarmee zo dicht mogelijk bij de plek gebracht waar het probleem - de klacht - is ontstaan. Medio 2026 kent Noaberkracht een netwerkgerichte aanpak van laagdrempelige en oplossingsgerichte klachtbehandeling. Organisatiebreed is dan een netwerk gevormd van ruim 20 opgeleide klachtbehandelaars; ook zij zijn het eerste aanspreekpunt voor directe collega's bij (dreigende) klachten.

De coördinator conflicthantering voert vanuit de rol van klachtencoördinator de regie op de doorontwikkeling en blijft als adviseur, trainer en intervisiebegeleider nauw betrokken bij klachtbehandeling.

Inschakelen extern bureau WOZ

In 2024 zijn meerdere klachten ingediend over de dienstverlening van een erkend taxatiebureau dat namens de gemeente (her)taxaties WOZ uitvoerde. Zonder dat de gemeente de belastingplichtigen had geïnformeerd, ontvingen zij een mail vanaf een voor hen onbekend e-mailadres. Ook werden zij door dit bedrijf gebeld vanaf een anoniem nummer en per voicemail verzocht om terug te bellen. Aanbeveling I: Informeer de inwoners altijd over uitbestede diensten en wat zij hiervan kunnen verwachten.

Aanbeveling II: Bespreek bij een uit te besteden dienst de voorwaarden voor dienstverlening en in het bijzonder het gebruik van een voor de inwoner herkenbaar e-mailadres en/of telefoonnummer.

Grip op omvangrijke verzoeken Wet open overheid (Woo)

Onrust over maatschappelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat steeds vaker omvangrijke Woo-verzoeken worden ingediend. Voor de behandeling van deze verzoeken is vaak veel meer tijd nodig, omdat soms wel tienduizenden documenten gescreend moeten worden.

In 2024 zijn klachten ingediend over het ontbreken van tussentijdse informatie over de voortgang van een Woo-verzoek. Uit gesprekken met klagers bleek dat deze zich veelal niet realiseren wat het Woo-verzoek teweeg brengt. In een situatie gaf de klager aan dat hij op zoek is naar één specifiek document.

Aanbeveling: Analyseer het huidige Woo-proces en optimaliseer dit proces ook vanuit het perspectief van de verzoeker. Heb daarbij in het bijzonder aandacht voor de (tussentijdse) communicatie met verzoeker om de verwachtingen te managen. Door vroegtijdig in gesprek te gaan met de verzoeker kan het Woo-verzoek mogelijk in omvang worden teruggebracht naar één specifieke situatie.

Eenduidige werkwijze foutparkeren

Een van de klachten in 2024 had betrekking op het bekeuren van foutparkeerders. Duidelijk werd dat boa's niet altijd dezelfde werkwijze hanteren. Waar in het ene geval eerst een waarschuwing werd gegeven, werd in het andere geval direct een bekeuring uitgedeeld. Naar aanleiding hiervan is inmiddels intern een werkprotocol opgesteld voor het handhaven van foutparkeerders zodat onze inwoners op dezelfde manier behandeld worden.

Ambtseed en -belofte

Binnen Noaberkracht wordt veel waarde gehecht aan integriteit, transparantie en een open overheid. Het afleggen van de ambtseed of -belofte is hier een belangrijke stap in. Daarom zijn in 2024 voorbereidingen getroffen om medewerkers dit in 2025 te laten doen. Niet alleen omdat het een wettelijke verplichting is, maar vooral omdat het symbool staat voor hoe de medewerkers hun werk als ambtenaar doen: eerlijk, zorgvuldig en in het belang van de samenleving.

- Uit de praktijk -

Bezorgservice persoonsdocument

"Mijn schoonmoeder van 95 jaar is slecht ter been en slechthziend maar het lukte haar om persoonlijk een ID aan te vragen in het gemeentehuis. Uiteindelijk bleek ze niet in staat om dit document zelf af te halen en wilde gebruik maken van de mogelijkheid om het ID tegen meerkosten te laten brengen door iemand van de gemeente. Iemand anders mag het ID van mijn schoonmoeder niet zonder haar afhalen. Toen ik hierover belde met de gemeente kreeg ik als antwoord dat dit ten tijde van het bestellen van het ID aangegeven had moeten worden. Dat is toch tenenkrommend, je weet toch niet op het moment van bestellen dat je een maand later niet in staat bent om het document af te halen!!"

- ➔ Onderzoek naar de klacht leerde dat intern sprake was van een misverstand. Het ID is nog dezelfde dag bij de schoonmoeder van klager persoonlijk thuisbezorgd. De klacht is als gegrond beoordeeld.

DEEL 3 BIJLAGEN

BIJLAGE I: DE BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

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

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 duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Luisteren naar de burger

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

Goede motivering

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

2) RESPECTVOL

Respecteren van grondrechten

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

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

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

- Het recht op onderwijs
- Het recht op gezondheid.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

Fatsoenlijke bejegening

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

Fair play

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

Evenredigheid

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

Bijzondere zorg

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

3) BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT

Maatwerk

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

Samenwerking

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

Coulante opstelling

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

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De-escalatie

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

4) EERLIJK EN BETROUWBAAR

Integriteit

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

Betrouwbaarheid

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

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

Redelijkheid

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

Goede voorbereiding

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

Goede organisatie

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

Professionaliteit

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

BIJLAGE II: REFLECTIE OP AANBEVELINGEN JAARVERSLAG 2023

In het jaarverslag klachten 2023 zijn aanbevelingen gedaan voor het jaar 2024. Hieronder staan de aanbevelingen nog eens geschreven inclusief een reflectie daarop in het cursief.

Aanbevelingen 2023

Aanbeveling 1: Overdracht vertrekkende medewerkers

In toenemende mate wordt tijdens klachtgesprekken met verzoekers door de gemeente aangegeven dat dossiers niet goed werden overgedragen door vertrekkende medewerkers. Daar hebben verzoekers, heel begrijpelijk, op dat moment geen boodschap aan. Hun dossier belandde immers in niemandsland met alle gevolgen van dien voor de dienstverlening.

- Onderzoek of de procedure van overdracht in de organisatie voldoende sterk is beschreven zodat behoud van belangrijke dossierkennis gewaarborgd blijft bij vertrek van medewerkers.

Reflectie: Het proces rondom uitdiensttreding is op verschillende punten verbeterd om zowel een goed afscheid als een soepele overdracht te garanderen. Medewerkers en managers worden (deels geautomatiseerd) gewezen op belangrijke aandachtspunten bij vertrek. De manager bespreekt met het team wie de werkvoorraad overneemt. De vertrekkende medewerker stelt een overdrachtsdocument op en draagt zaken in de systemen over. Waar mogelijk vindt een warme overdracht plaats aan de opvolger. Daarnaast wordt met iedere vertrekkende medewerker een persoonlijk gesprek gevoerd.

Aanbeveling 2: Klachtenregeling versimpelen

Het is inmiddels bekend dat de laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak van klachten zijn vruchten heeft afgeworpen. De beschreven procedure in de klachtenregeling sluit niet meer aan op deze werkwijze en werpt drempels op voor een snelle en eenvoudige klachtbehandeling.

- Versimpel de 'Regeling behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht' zodat de procesbeschrijving beter aansluit op de praktijk.

Reflectie: De huidige klachtenregeling wordt in 2025 geëvalueerd, geactualiseerd en opnieuw vastgesteld. Daarnaast is er in 2024 gestart met de uitrol en implementatie van het project 'klachtbehandeling terug naar de lijn'. Dit project heeft als doel om de klachtenafhandeling, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk binnen Noaberkracht neer te leggen. Medewerkers uit diverse afdelingen en teams zijn hiervoor inmiddels geïnstrueerd. In 2025 gaat de uitrol over de gehele organisatie plaatsvinden.

Aanbeveling 3: Meldingen en klachten openbare ruimte

Er worden veel kleine klachten ontvangen over de dienstverlening in de openbare ruimte. Het gaat dan over 'gedragingen' zoals over de onderhoud van het groen of de bewegwijzering van een omleiding. Daarnaast kennen we ook het digitale meldingsformulier voor 'zaken' in de openbare ruimte zoals een kapotte straatlantaarn of losliggende stoeptegels. Uit de praktijk blijkt dat het voor de inwoner vaak niet duidelijk is of ze moeten melden of klagen. Soms wordt ook niet de moeite genomen om de toelichting bij het formulier te lezen. Zij willen maar één ding; dat de kwestie zo snel mogelijk wordt opgelost. In de praktijk heeft dit tot gevolg dat klachten of meldingen vaak via het verkeerde formulier worden ingediend. De overzetting naar een ander zaaktype (van melding naar klacht of andersom) brengt onnodig veel administratieve handelingen met zich mee. Bovendien is de tussenkomst (interventie) van de klachtencoördinator bij dit soort klachten niet efficiënt.

- Streef naar de invoering van één dienstverleningsproduct voor het doen van meldingen en klachten openbare ruimte. Bijvoorbeeld door de introductie van een gebruiksvriendelijke app. Topservice staat garant voor succes.

Reflectie: Uit de praktijk blijkt dat inwoners meldingen en klachten over de openbare ruimte vaak door elkaar halen. Dit leidt tot extra administratieve handelingen en vertraging in de dienstverlening. Er is onderzocht of een app, zoals de BuitenBeter-app, een meerwaarde biedt. De conclusie is dat onze huidige oplossing efficiënt en gebruiksvriendelijk is. Er is een verbetering doorgevoerd op de gemeentelijke website door de knoppen voor meldingen en klachten beter te positioneren en extra uitleg toe te voegen. Dit moet bijdragen aan een betere scheiding tussen klachten en meldingen.

Dit is een uitgave van Noaberkacht Dinkelland Tubbergen,

April 2025

Postbus 11

7590 AA Denekamp

Tel. (0541) 854100

www.dinkelland.nl

Postbus 30

7650 AA Tubbergen

Tel. (0546) 628000

www.tubbergen.nl