

JAARVERSLAG KLACHTEN 2023

'Een helpende hand bieden'



Auteurs:

Annet Werger – coördinator conflicthantering
Femke Gehring – projectondersteuner / adviseur

Mei 2024

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag Klachten Noaberkracht over het jaar 2023. Met het jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar. Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door medewerkers van de gemeente of de kwaliteit van de geleverde informatie, producten of diensten. Het jaarverslag van de klachten is een goede manier om inzichten te geven in de klachtafhandeling en te analyseren wat beter kan. Tegelijkertijd wordt daarmee invulling gegeven aan de ambitielijn 'Ambtenaar van de toekomst'. Doelstellingen binnen deze ambitielijn zijn onder andere het versterken van evaluerend en lerend vermogen en het versterken van houding en gedrag op basis van de kernwaarden.

Met de titel van dit jaarverslag 'Een helpende hand bieden' wordt verwezen naar de verantwoordelijkheid van onze organisatie om inwoners altijd een helpende hand te bieden. In het medewerkersprofiel van Noaberkracht wordt dit ook wel vertaald als 'Weet wat er speelt, doet wat nodig is'. Dit is ook van toepassing als het gaat om klachten of signalen over zaken die we hebben uitbesteed aan andere instanties of diensten. Of over klachten die bij een andere instantie thuishoren. We bieden altijd een luisterend oor en zoeken samen met de betrokkenen naar een passende oplossing of zorgen voor een 'warme' verwijzing. Dit voorkomt dat onze inwoners tussen wal en schip raken of van het kastje naar de muur worden gestuurd.

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

In het afgelopen jaar zijn bij Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 47 klachten binnen gekomen. De klachtenanalyse in dit jaarverslag betreft klachten waarvan de behandeling in 2023 is afgerond. In dit jaarverslag wordt ingegaan op het soort klacht en hoe de klachten zijn verdeeld over de gemeenten Dinkelland en Tubbergen.

Klachten die nog niet zijn afgehandeld binnen het jaar waarop ze zijn binnengekomen worden overgeheveld naar het volgende jaar. Er zijn in totaal 4 klachten overgeheveld naar 2024, hiervan is 1 klacht afkomstig uit 2022. De resultaten hiervan worden opgenomen in het volgende jaarverslag.

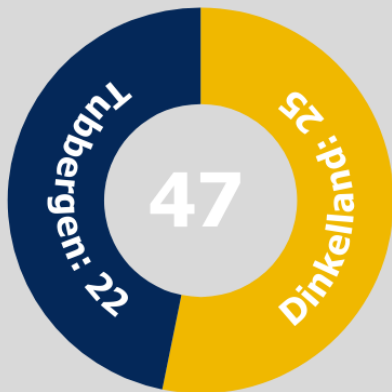
INHOUDSOPGAVE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding..... | 2 |
| Overzicht klachten Noaberkracht Dinkelland Tubbergen 2023 | 4 |
| Deel 1 Visie op klachtbehandeling | 5 |
| 1.1 Wettelijk kader | 5 |
| 1.2 Nationale Ombudsman | 5 |
| 1.3 Doelen van klachtbehandeling | 6 |
| 1.4 Definitie van een klacht..... | 6 |
| 1.5 Het proces | 6 |
| 1.6 De basisprincipes..... | 8 |
| Deel 2 Klachtenanalyse | 10 |
| 2.1 Hoeveel klachten zijn er binnengekomen? | 10 |
| 2.2 Hoe zijn de klachtprocedures verlopen?..... | 11 |
| 2.3 Hoe zijn de klachten beoordeeld?..... | 11 |
| 2.4 Hoe komen de klachten binnen? | 12 |
| 2.5 Over welk organisatieonderdeel werd het meest geklaagd?..... | 13 |
| 2.6 Waar gaan de klachten over?..... | 14 |
| 2.7 Waarover werden de meeste complimenten ontvangen? | 15 |
| Deel 3 Trends en verwachtingen..... | 16 |
| Deel 4 Aanbevelingen jaarverslag | 18 |
| 4.1 Toelichting op de aanbevelingen | 18 |
| 4.2 Aanbevelingen..... | 18 |
| Deel 5 Bijlagen..... | 19 |
| Bijlage I: De behoorlijkheidsnormen | 19 |
| Bijlage II: Reflectie op aanbevelingen jaarverslag 2021 en 2022 | 22 |



2023 - Jaaroverzicht klachten

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

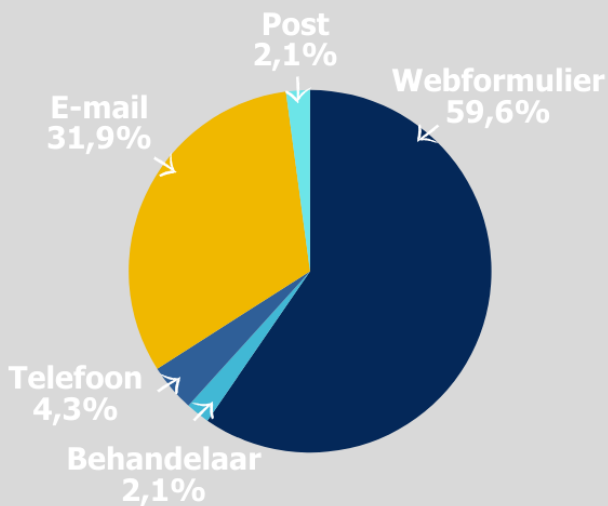
BINNENGEKOMEN KLACHTEN



SOORT AFHANDELING

- Informeel **37** 
- Formeel **10** 

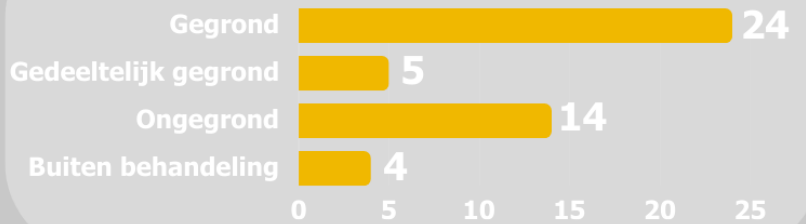
CONTACTKANAAL



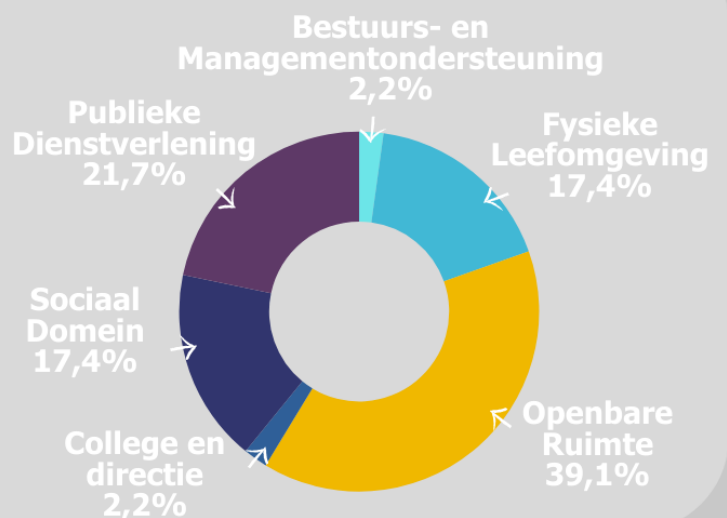
COMPLIMENTEN



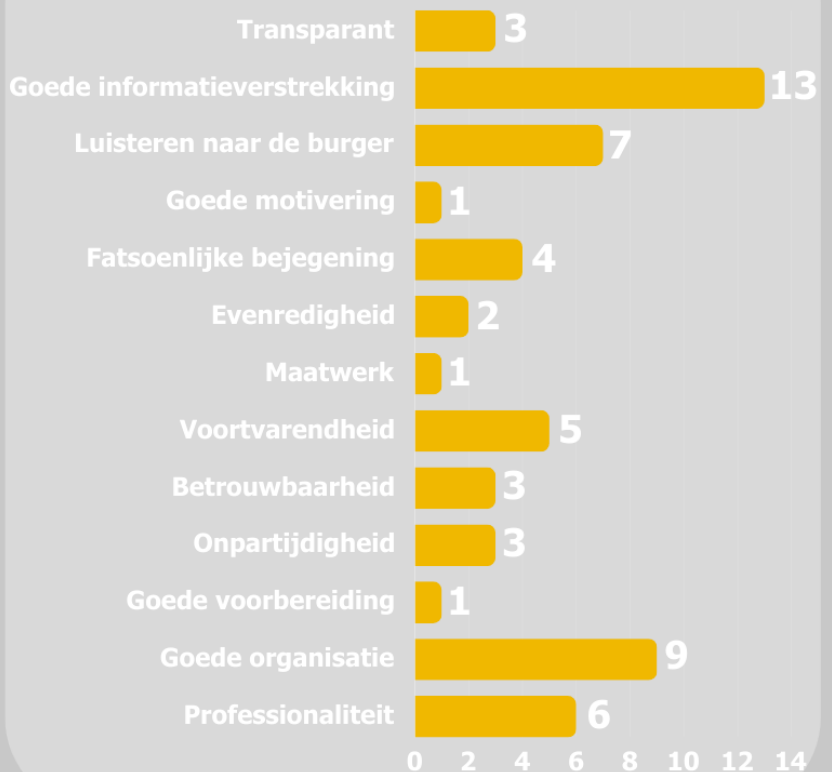
BEOORDELING KLACHTEN



ORGANISATIEONDERDEEL



BEHOORLIJKHEIDSNORMEN



DEEL 1 VISIE OP KLACHTBEHANDELING

1.1 WETTELIJK KADER

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 de gemeente omgaat met klachten is beschreven in de 'Regeling behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht', die in het najaar van 2018 is vastgesteld.

- Uit de praktijk -

Onrechtvaardig behandeld

"Ik voel mij zo onrechtvaardig behandeld. Ik heb een uitkering en was er niet van op de hoogte dat een gedeelte van het pensioen van mijn ex-man op mijn rekening werd gestort. Ik maakte afspraken met een ambtenaar van de uitvoerende gemeente over de terugbetaling op het moment dat ik pensioengerechtigd zou worden en over de kwijtschelding van de opgelegde boete. Na overdracht van werkzaamheden waren uiteindelijk drie gemeenten betrokken. Ik heb bij alle drie aan de bel getrokken, maar niemand gaf thuis."

- De klacht heeft na uitvoerig onderzoek en afstemming tussen de gemeenten geleid tot een nieuw besluit naar tevredenheid van de verzoeker.

1.2 NATIONALE OMBUDSMAN

De gemeenten Dinkelland en Tubbergen en het ambtelijke samenwerkingsverband Noaberkracht zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman geeft ondersteuning en advies om de eigen klachtbehandeling 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 klachtbehandeling: de Ombudsvisie. Wanneer de gemeente er samen met een verzoeker niet uitkomt, dan wordt het handelen van de gemeente getoetst aan de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman¹. Daarom worden de principes uit deze Ombudsvisie en de behoorlijkheidswijzer gevolgd in de visie van de gemeente op de klachtbehandeling. Deze visie sluit aan bij de kernwaarden van Noaberkracht: zakelijk, ondernemend en betrokken. De kernwaarden lopen als een rode draad door deze visie. De behoorlijkheidsnormen uit de behoorlijkheidswijzer staan genoemd in Bijlage I.

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

1.3 DOELEN VAN KLACHTBEHANDELING

De doelen van klachtbehandeling zijn de verzoeker (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst. Het uitgangspunt is dat elk verhaal gehoord en serieus genomen wordt. Als een verzoeker een klacht (of een compliment) indient dan helpt dat de organisatie om de 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 klachtbehandeling. Zoveel mogelijk zal in samenspraak met betrokkenen naar een passende oplossing worden gezocht.

- Uit de praktijk -

Legitimatie

"Ik wil graag van u weten waarom de controleurs zich niet gelegitimeerd hebben terwijl zij in burger waren. Ik wil weten wie dit zijn geweest. Waren het wel controleurs van de gemeente? Of gewoon burgers?"

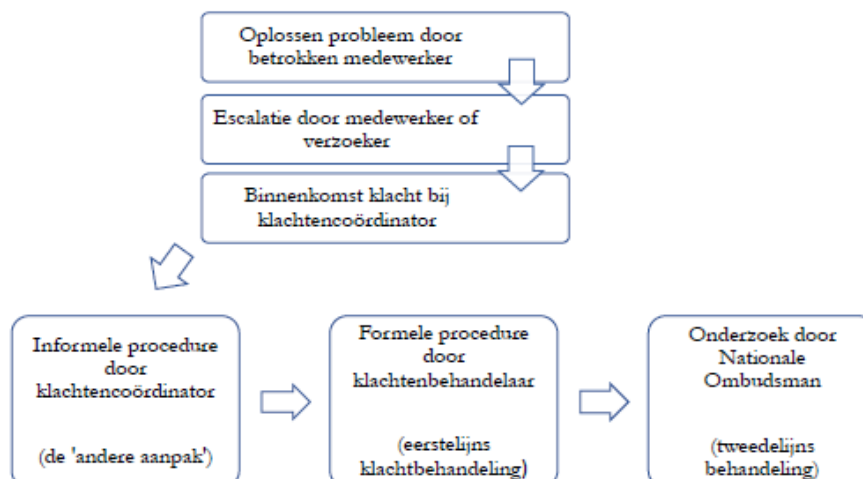
- Naar aanleiding van deze klacht hanteert de gemeente de gedragslijn dat toezichthouders en boa's zich actief legitimeren, ook als de inwoner daar niet om vraagt.

1.4 DEFINITIE VAN EEN KLACHT

Er wordt een brede en laagdrempelige definitie van een klacht gehanteerd. Niet alleen verzoeken waarin het woord 'klacht' wordt gebruikt worden opgepakt als klacht. Ook uitingen van ongenoegen zijn signalen die als klacht worden geregistreerd en behandeld.

1.5 HET PROCES

Een klacht kan mondeling (aan de balie of aan de telefoon), schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Een mondelinge klacht kan bij iedere ambtenaar terechtkomen. Indien een medewerker door iemand wordt aangesproken op zijn of haar gedraging, dan probeert deze er eerst zelf 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 worden direct toegewezen aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator streeft ernaar binnen twee werkdagen de 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, 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. Verzoekers worden daarom uitgenodigd om direct telefonisch contact op te nemen zodat klachten op een informele manier, door middel van een bemiddelingsgesprek, kunnen worden opgelost.

Elke binnenkomende klacht dient te worden geregistreerd in het Zaaksysteem waarna een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Vervolgens bekijkt de klachtencoördinator of de klacht op de juiste plek is terechtgekomen. 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. Ook 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 de melding of het 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. In eerste instantie zal geprobeerd worden de klacht met de betrokkenen via een informeel gesprek op te lossen. Klachtbehandeling 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 teammanager, 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 klachtbehandeling. De verzoeker schakelt dan de Nationale Ombudsman in en doet een verzoek tot onderzoek.

- Uit de praktijk -

Melding slecht wegdek, maar gemeente geen eigenaar

“Mijn klacht is dat, los van de toon van het gesprek en het feit dat de klantvriendelijkheid ver te zoeken was, de procedure van de gemeente mij erg verbaast. Blijkbaar is het zo dat als je melding maakt van een potentieel gevaarlijke situatie bij de gemeente Dinkelland en het wegdek is niet van de gemeente, dat de burger dan blijkbaar zelf moet uitzoeken waar hij/zij moet zijn bij de provincie.”

- Na een overleg met verzoeker heeft de gemeente zelf actie ondernomen en de staat van het wegdek onder de aandacht gebracht bij de provincie.

1.6 DE BASISPRINCIPES

1. Klachten worden in een zo vroeg mogelijk stadium en zo laag mogelijk op de klachtbemiddelingsladder opgelost. De organisatie is 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. De gemeente zorgt voor een laagdrempelige toegang voor deze signalen en heeft zichtbaarheid hoog in het vaandel staan. Er worden geen eisen gesteld aan de manier van het indienen van een klacht en mensen worden niet van het kastje naar de muur gestuurd. Ook verzoekers uit meer kwetsbare doelgroepen moeten hun stem kunnen laten horen.
2. Tijdens klachtbehandeling 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 informele 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. Een mondige burger wordt gerespecteerd, maar wederzijds respect is daarbij wel een vereiste. Als een vertegenwoordiger van de gemeente geschouffeed wordt, dan blijft deze professioneel. Deze burger wordt dan gevraagd om de huisregels te respecteren. Als de huisregels bij herhaling worden overtreden dan kan het gesprek worden beëindigd door de gemeente.
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. Klachtbehandeling 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. 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 klachtbehandeling 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 de verzoeker actief verwezen naar de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht te laten beoordelen door de Nationale Ombudsman als de verzoeker ontevreden is met de behandeling van zijn/haar klacht.
9. De organisatie steunt de klachtencoördinator, respecteert de onafhankelijke positie en neutraliteit van de klachtencoördinator en geeft aan de klachtencoördinator een mandaat mee om ook echt zaken op te kunnen lossen. Bestuurders steunen de uitgezette koers. Leidinggevend en 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 klachtbehandeling.

- Uit de praktijk -

Onvoldoende begeleiding?

“Wat te doen nu de verzekering de (toekomstige) schade niet uitkeert omdat het gezin niet WA-verzekerd is. De klacht is dat de gemeente het gezin destijds niet goed heeft begeleid en niet gezorgd heeft dat er een goede verzekering is afgesloten. Niemand geeft thuis, kastje naar de muur, zelfs de politie verwijst door.”

- Onderzoek wees uit dat het betreffende gezin inmiddels de Nederlandse nationaliteit heeft. Hoewel de gemeente op grond van de Participatiewet daarom geen verantwoordelijkheid meer had voor dit gezin, is wel het onderwerp ‘verzekeringen’ afgestemd met Vluchtelingenwerk in verband met toekomstige begeleiding van statushouders.

DEEL 2 KLACHTENANALYSE

Klachtenanalyse

Door klachten te analyseren wordt 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. Dat doel wordt evengoed gerealiseerd zonder in te gaan op de strekking van individuele klachten. De anonimiteit van verzoekers waarborgen gaat voor het streven naar zoveel mogelijk transparantie.

Cijfers per gemeente

Bij de klachtenanalyse zijn de cijfers per afzonderlijke gemeente weergegeven. Op deze manier kunnen de komende jaren de ontwikkelingen en verschillen in beeld worden gebracht. Voor de werkorganisatie Noaberkracht zijn er dit jaar geen klachten binnengekomen. De analyse beperkt zich daarom in dit jaarverslag tot de beide gemeenten.

2.1 HOEVEEL KLACHTEN ZIJN ER BINNENGEKOMEN?

Totaal aantal klachten

| Beklaagde | Jaar | Totaal aantal binnengekomen klachten |
|--------------|------|--------------------------------------|
| Dinkelland | 2023 | 25 |
| | 2022 | 23 |
| Tubbergen | 2023 | 22 |
| | 2022 | 25 |
| Noaberkracht | 2023 | 0 |
| | 2022 | 1 |
| Totaal | 2023 | 47 |
| | 2022 | 49 |

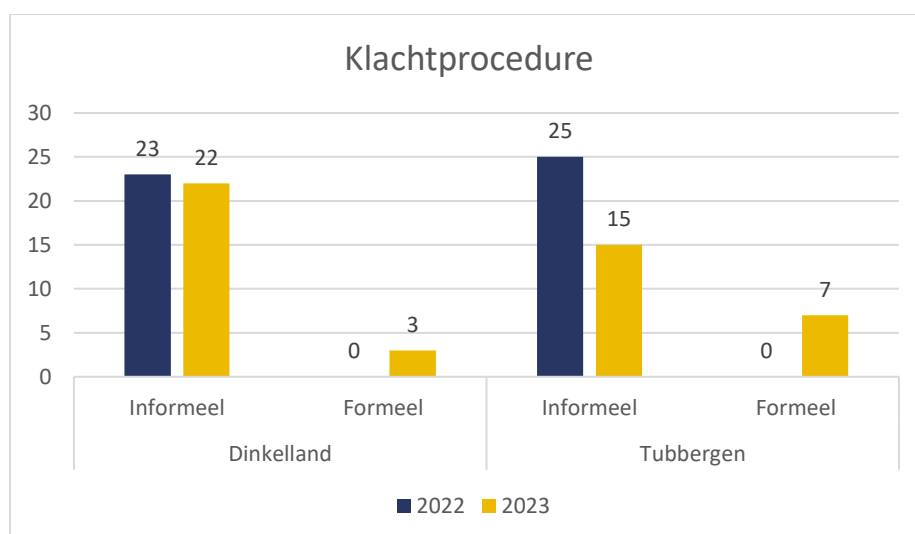
In dit jaarverslag van 2023 zijn 47 klachten opgenomen die verder gespecificeerd worden in de volgende paragrafen. Onder deze 47 klachten vallen ook de 9 klachten die in 2022 zijn overgeheveld naar 2023. De afhandeling van 8 van deze 'oude' klachten heeft plaats gevonden in 2023; 1 klacht wordt overgeheveld naar 2024. Ook in 2023 zijn 3 klachten overgeheveld naar het jaar 2024 ter afdoening. Concreet ziet het er dan als volgt uit:

- Binnengekomen in 2023 → 42 klachten
- Overgeheveld vanuit 2022 → 9 klachten
- Overgeheveld naar 2024 → 4 klachten

$$42 + 9 - 4 = 47 \text{ klachten}$$

Ten opzichte van het jaar 2022 is het aantal ingekomen klachten in 2023 voor Dinkelland licht toegenomen en voor Tubbergen licht afgenomen. Het totaal aantal klachten is ten opzichte van het jaar 2022 met 2 verminderd.

2.2 HOE ZIJN DE KLACHTPROCEDURES VERLOPEN?

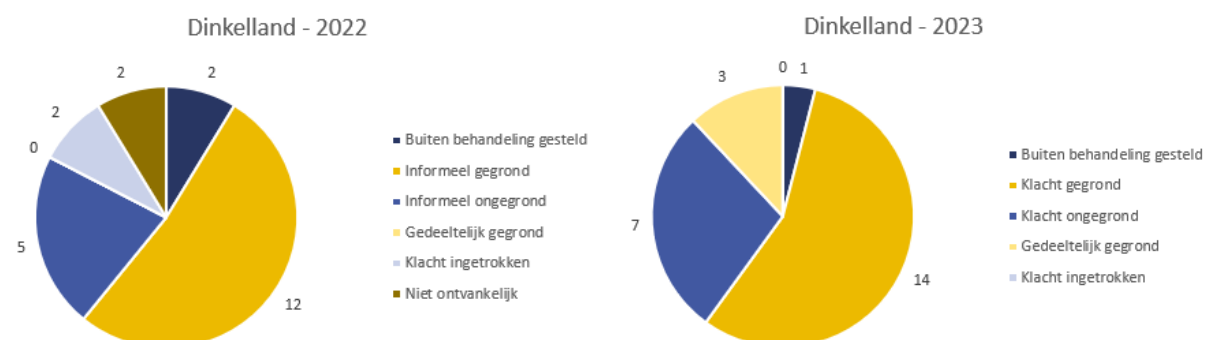


In het eerste kwartaal van 2023 is een aantal ingekomen klachten om organisatorische reden tijdelijk ondergebracht bij een extern klachtenbureau en zijn daardoor niet behandeld volgens het principe van de informele aanpak. Dit heeft als gevolg gehad dat er in totaal 10 klachten via de formele aanpak zijn behandeld.

2.3 HOE ZIJN DE KLACHTEN BEOORDEELD?

Ten opzichte van voorgaande jaren is de terminologie voor de afhandeling van klachten aangepast naar de wettelijke benamingen daarvoor. Dit betekent dat klachten vanaf 2023 zijn afgedaan als: gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond, ingetrokken of buiten behandeling gesteld. Klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman (Bijlage I) om tot een oordeel gegrond of ongegrond te komen. Klachten worden buiten behandeling gesteld indien de beschikbare gegevens onvoldoende zijn voor een oordeel en de klager geen gebruik heeft gemaakt van de gelegenheid om de ontbrekende informatie aan te vullen.

Klachtoordeel Dinkelland



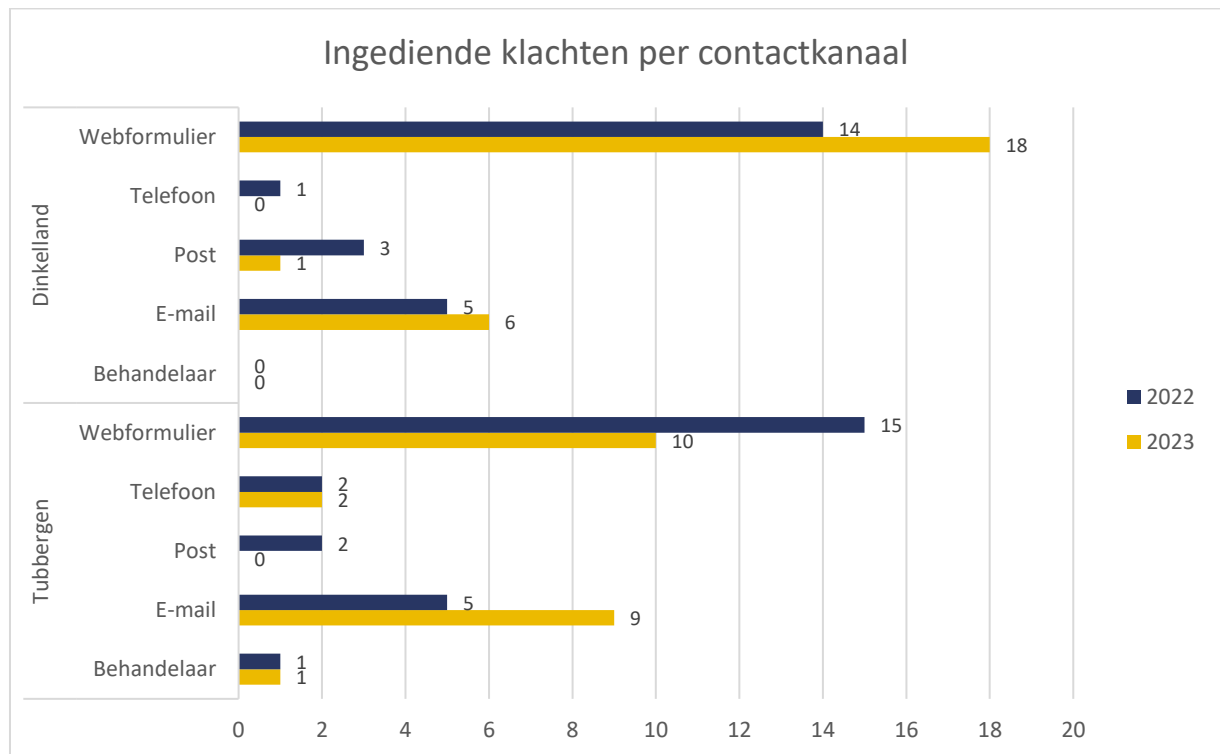
Net als in 2022, is meer dan de helft van de klachten (56%) in 2023 als gegrond beoordeeld in de gemeente Dinkelland. Er zijn dit jaar geen klachten ingetrokken of als niet ontvankelijk beoordeeld. Wel is 1 klacht buiten behandeling gesteld en zijn drie klachten gedeeltelijk gegrond verklaard. Er zijn geen noemenswaardige verschillen ten opzichte van 2022.

Klachtoordeel Tubbergen



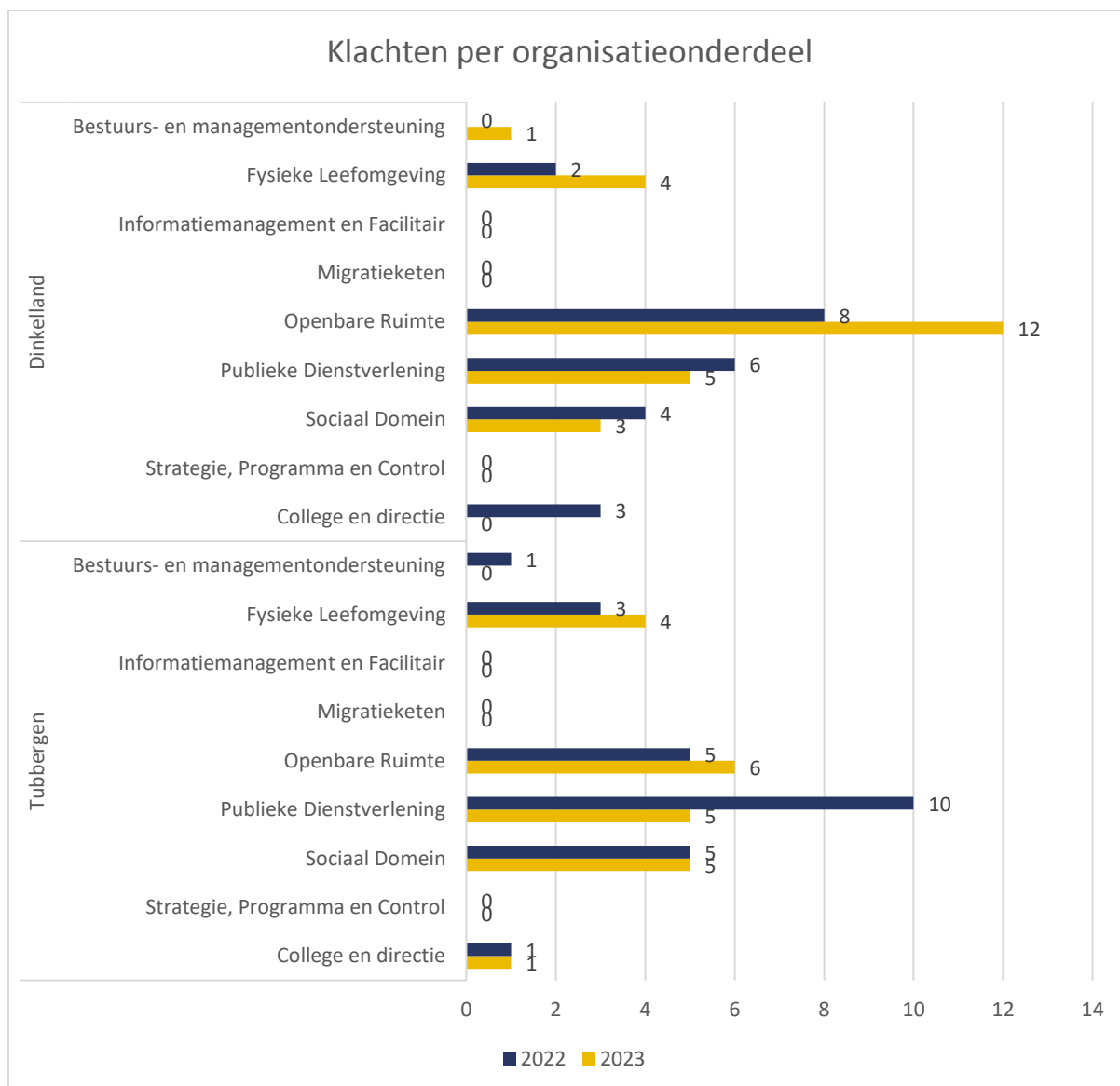
Bijna 46% van de behandelde klachten binnen de gemeente Tubbergen is gegrond verklaard in 2023. Net als in Dinkelland werden in 2023 geen klachten tussentijds ingetrokken. Wel zijn drie klachten buiten behandeling gesteld en twee klachten gedeeltelijk gegrond verklaard.

2.4 HOE KOMEN DE KLACHTEN BINNEN?



Net als in 2022 zijn de meeste klachten ingediend via het webformulier. Opvallend is dat het gebruik van het webformulier in de gemeente Tubbergen is afgenomen en het indienen van klachten per email bijna verdubbelde. De contactkanalen telefoon, post en behandelaar zijn in beide gemeenten relatief weinig gebruikt; in de gemeente Dinkelland voor slechts 4% en in de gemeente Tubbergen voor 14% van de ingediende klachten.

2.5 OVER WELK ORGANISATIEONDERDEEL WERD HET MEEST GEKLAAGD?



In 2023 is het organisatieonderdeel Sociaal Domein opgesplitst in ‘Sociaal’ en ‘Samenleving’. Pas per 1 januari 2024 kon deze organisatorische wijziging verwerkt worden in het Zaaksysteem. In dit jaarverslag wordt daarom nog gesproken over het organisatieonderdeel Sociaal Domein.

In de gemeente Dinkelland zijn in 2023 de meeste klachten ingekomen voor het organisatieonderdeel Openbare Ruimte. Ten opzichte van 2022 steeg het aantal klachten van 8 naar 12. Daarna volgen de organisatieonderdelen Publieke Dienstverlening (5), Fysieke Leefomgeving (4), Sociaal Domein (3) en Bestuurs- en managementondersteuning (1). Het aantal klachten voor het organisatieonderdeel Fysieke Leefomgeving is ten opzichte van 2022 verdubbeld naar 4 klachten.

In de gemeente Tubbergen ontvingen vier organisatieonderdelen klachten in 2023. De meeste klachten werden ingediend voor het organisatieonderdeel Openbare Ruimte (6). Daarna volgen de organisatieonderdelen Publieke Dienstverlening (5), Sociaal Domein (5) en Fysieke Leefomgeving (4). Opvallend is dat het aantal klachten voor het organisatieonderdeel Publieke Dienstverlening dit jaar is afgenomen tot de helft. Eén klacht was anoniem ingediend bij de gemeente Tubbergen en bevatte onvoldoende informatie om deze toe te wijzen aan een organisatieonderdeel.

2.6 WAAR GAAN DE KLACHTEN OVER?

De klachten kunnen onderverdeeld worden in vier hoofdcategorieën waar vervolgens meerdere behoorlijkheidsnormen onder hangen. Per categorie wordt bekeken hoeveel klachten er onder welke behoorlijkheidsnormen vallen.

| Categorie klachten | Behoorlijkheidsnormen | Dinkelland | | Tubbergen | |
|--------------------------------|------------------------------------------------|------------|------|-----------|------|
| | | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Open en duidelijk | Transparant | - | 1 | - | 2 |
| | Goede informatieverstrekking | 4 | 8 | 5 | 5 |
| | Luisteren naar de burger | - | 4 | 2 | 3 |
| | Goede motivering | - | - | 1 | 1 |
| Respectvol | Respecteren van grondrechten | - | - | - | - |
| | Bevorderen van actieve deelname door de burger | - | - | - | - |
| | Fatsoenlijke bejegening | 1 | 1 | 5 | 3 |
| | Fair play | - | - | - | - |
| | Evenredigheid | - | - | - | 2 |
| | Bijzondere zorg | - | - | - | - |
| Betrokken en oplossingsgericht | Maatwerk | 2 | - | 1 | 1 |
| | Samenwerking | 1 | - | 1 | - |
| | Coulante opstelling | 1 | - | 1 | - |
| | Voortvarendheid | 3 | 3 | 3 | 2 |
| | De-escalatie | - | - | - | - |
| Eerlijk en betrouwbaar | Integriteit | - | - | - | - |
| | Betrouwbaarheid | 4 | 1 | 3 | 2 |
| | Onpartijdigheid | - | 2 | - | 1 |
| | Redelijkheid | 1 | - | - | - |
| | Goede voorbereiding | 1 | - | - | 1 |
| | Goede organisatie | 4 | 6 | 5 | 3 |
| | Professionaliteit | 4 | 4 | - | 2 |

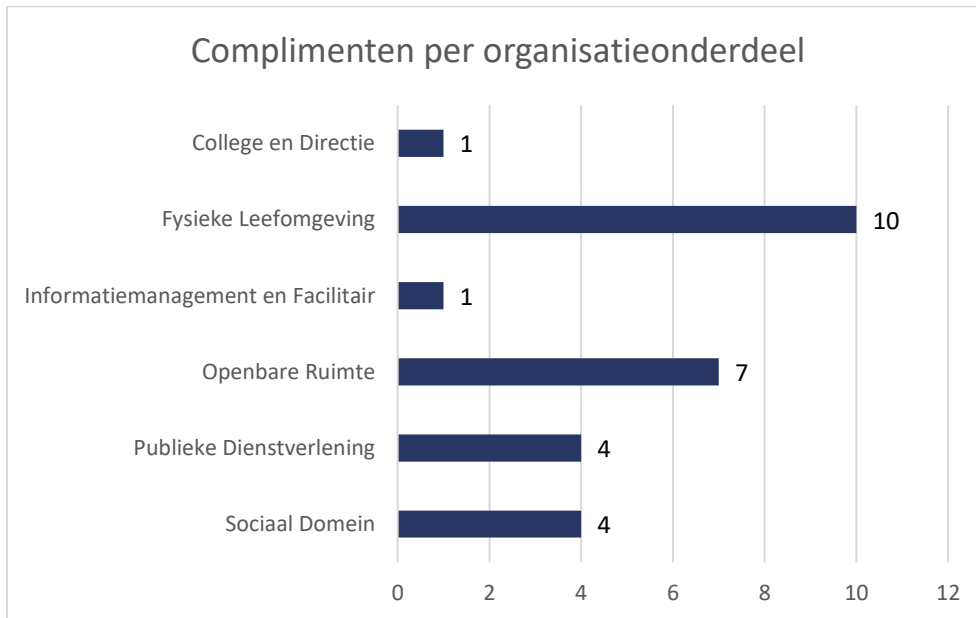
In een enkel geval komt het voor dat een klacht moet worden getoetst aan meerdere behoorlijkheidsnormen omdat de klacht uit meerdere onderdelen bestaat. Daardoor ontstaat er een verschil tussen het aantal ingediende klachten en het aantal getoetste behoorlijkheidsnormen.

In de gemeente Dinkelland verdubbelde het aantal klachten over de behoorlijkheidsnorm 'Goede informatieverstrekking' van 4 naar 8 en steeg het aantal klachten over de behoorlijkheidsnorm 'Luisteren naar de burger' van 0 naar 4. Ook in de gemeente Tubbergen werden de meeste klachten ingediend over de behoorlijkheidsnorm 'Goede informatieverstrekking'; dit aantal bleef echter gelijk aan dat in 2022 (5). Dit betekent dat in beide gemeenten de meeste klachten (13 in totaal) getoetst zijn aan de behoorlijkheidsnorm 'Goede informatieverstrekking'. Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

In 2023 werden in totaal 5 klachten ingediend over de behoorlijkheidsnorm 'Voortvarendheid'. Daarmee blijft het aantal klachten over 'Voortvarendheid' verder afnemen. In 2022 verminderde het aantal al met 50%. Volgens de behoorlijkheidsnorm 'Voortvarendheid' handelt de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk en zijn de wettelijke termijnen uiterste termijnen. Als besluitvorming langer duurt dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

2.7 WAAROVER WERDEN DE MEESTE COMPLIMENTEN ONTVANGEN?

In 2023 zijn er in totaal 27 complimenten ingediend, terwijl dat aantal in 2022 nog 10 bedroeg. Het is heel fijn om te constateren dat de burger ook oog en waardering heeft voor zaken die juist heel goed gaan in onze gemeenten. Dat is een mooie vooruitgang die de komende jaren voortgezet mag worden.



Het organisatieonderdeel Fysieke Leefomgeving mocht in 2023 10 complimenten in ontvangst nemen. Maar liefst 5 van deze complimenten waren voor de afhandeling en het contact met medewerkers over de (aanvraag) isolatiesubsidie. Voor de dienstverlening van het organisatieonderdeel Openbare Ruimte werden 7 complimenten ontvangen, meestal over de kwaliteit van dienstverlening van de buitendienst. De organisatieonderdelen Publieke Dienstverlening en Sociaal Domein ontvingen beide 4 complimenten. De complimenten aan het Sociaal Domein werden gegeven over de dienstverlening van een WMO-consulent. De overige complimenten werden gegeven aan enkele teams voor de algemene dienstverlening.

1) Verstrikt in wachttijden

Door een structureel tekort aan artsen ontstonden bij de medische keuringsinstantie extreem lange wachttijden voor onze inwoners. De bevindingen van zo'n keuring zijn bepalend voor de vraag of een gehandicaptenparkeerkaart aan een inwoner kan worden verstrekt. Vervolgens kwam ook de gemeentelijke dienstverlening onder druk te staan; inwoners met een chronische ziekte of lichamelijke beperking moesten soms een half jaar wachten op een besluit en hebben daarover een klacht ingediend. Na gesprekken met deze verzoekers is de gemeente met de medische keuringsinstantie om tafel gegaan om de geleverde prestaties te bespreken. Hierna zijn de wachttijden aanzienlijk teruggebracht en wordt tegenwoordig vanuit de medische keuringsinstantie een ontvangstbevestiging naar de inwoner gestuurd met vermelding van de geschatte wachttijd.

2) Verantwoordelijkheid voor uitbestede diensten blijft

Als de gemeente taken heeft uitbesteed of overgedragen, blijft de gemeente verantwoordelijk voor klachten over de kwaliteit van de uitbestede dienst. Het afgelopen jaar werden klachten ontvangen over de kwaliteit van geleverde huishoudelijke hulp en over het ledigen van vuilcontainers. Deze inwoners voelden zich niet gezien en gehoord nadat ze eerst klaagden bij de instantie zelf. Daarom dienden ze een vervolghklacht in bij de gemeente. In zo'n geval dient de gemeente verantwoordelijkheid te nemen voor de klacht en samen met betrokkenen naar een oplossing te zoeken. Dit voorkomt dat inwoners van het 'kastje naar de muur' worden gestuurd en ze het vertrouwen in de overheid (verder) kwijtraken.

- Uit de praktijk -

Vroege vogels

"Ik vind het niet normaal dat een grote vrachtwagen om 06.40 uur achteruit (dus met piepend waarschuwingssysteem) onze straat komt inrijden om vervolgens tot 07.02 uur met de straatkolken bezig te zijn. Omdat de motor van die vrachtwagen blijkbaar hoog in de toeren moet draaien om te kunnen werken, geeft dat een enorm lawaai. Had dit ook later op de dag gekund?"

- De gemeente heeft hierop contact opgenomen met de externe partij die deze werkzaamheden voor de gemeente uitvoert en hen verzocht zich voortaan aan de afspraken uit de overeenkomst te houden. Daarin is opgenomen dat het bedrijf geen werkzaamheden verricht voor 07.30 uur.

3) Verzending kiezerspas of volmacht

De afgelopen Tweede Kamerverkiezingen zijn voor een aantal inwoners reden geweest om een klacht in te dienen. Een aangevraagde kiezerspas of volmacht werd niet of niet tijdig per post bezorgd. Omdat een kiezerspas of volmacht maar één keer mag worden uitgegeven, kan een inwoner niet meer stemmen als het aangevraagde document niet of niet tijdig per post wordt bezorgd. Het werkproces is naar aanleiding daarvan aangepast. In het vervolg dienen deze documenten in principe afgehaald te worden in het gemeentehuis. Verzending is enkel nog mogelijk indien de aanvrager tekent voor het risico van postverzending.

4) Klachten terug naar de lijn

Met de Visie op klachtbehandeling heeft de klachtencoördinator 6 jaar geleden een kartrekkersrol op zich genomen om klachtbehandeling in de organisatie op een professionele wijze neer te zetten. Vanuit de actielijn 'Samenlevingsgericht Werken' is eind 2023 besloten om de verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige klachtbehandeling terug te brengen naar de lijn, te beginnen bij de organisatieonderdelen Openbare Ruimte, Fysieke Leefomgeving en Publieke Dienstverlening. Hierdoor wordt gestreefd naar een efficiënter en meer klantgericht werkproces en het lerend vermogen zo dicht mogelijk bij de plek te krijgen waar de klacht is ontstaan. De rol van de klachtencoördinator wordt versterkt als adviseur, facilitator en trainer voor kennisoverdracht.

5) Toename klachten

De afgelopen vijf jaar schommelde het totaal aantal ingekomen klachten om en nabij de 50. Dit aantal is niet noemenswaardig ten opzichte van de vele dagelijkse contacten met inwoners en bedrijven in beide gemeenten. Het is dan ook vanzelfsprekend dat de organisatieonderdelen met de meeste inwonerscontacten het vaakst te maken krijgen met klachten over de dienstverlening. Ook nieuwe ontwikkelingen binnen de gemeente of maatschappelijke vraagstukken kunnen op enig moment bij onze inwoners leiden tot ontevredenheid. Inmiddels is gebleken dat de komst van een AZC grote maatschappelijke onrust met zich meebrengt en leidt tot een toename van klachten. De verwachting is dat in 2024 het aantal ingediende klachten daardoor fors zal toenemen.

DEEL 4 AANBEVELINGEN JAARVERSLAG

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 directe verbeteringen. Het doel is daarbij om de organisatie te laten leren 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 en gedurende het jaar wordt gewerkt aan verbeterpunten als daarvoor al direct mogelijkheden zijn. In Bijlage II staat de reflectie op de aanbevelingen van jaar 2021 en 2022.

Door de directie van Noaberkracht is in 2020 een coördinator aangewezen, belast met de interne aansturing van de uitvoering van de aanbevelingen. Noaberkracht streeft er naar om een lerende organisatie te zijn. Fouten maken mag. Met de bedoeling hiervan te leren en hiermee de dienstverlening te blijven verbeteren. Op basis van de opgehaalde inzichten worden aanbevelingen gedaan welke binnen de ambitie van een lerende organisatie de dienstverlening verder kunnen versterken.

4.2 AANBEVELINGEN

Actie 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.

Actie 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.

Actie 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 stoeptegel. 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.

DEEL 5 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 2021 EN 2022

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 directe verbeteringen. Het doel is daarbij om de organisatie te laten leren 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 en gedurende het jaar wordt gewerkt aan verbeterpunten als daarvoor al direct mogelijkheden zijn.

Door de directie van Noaberkracht is in 2020 een coördinator aangewezen, belast met de interne aansturing van de uitvoering van de aanbevelingen. Hieronder de reflectie (cursief) op de aanbevelingen uit het jaarverslag 2022 en de nog openstaande aanbevelingen uit het jaarverslag 2021. Door enkele ontwikkelingen in de organisatie, zoals de samenwerking met de gemeente Oldenzaal, zijn deze aanbevelingen in 2022 stil komen te liggen waardoor deze zijn overgeheveld naar 2023.

Aanbevelingen 2021

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.

Alle begeleiders van de Leertafels hebben de organisatie Noaberkracht verlaten en daarom is er in 2022 met deze aanbeveling nog geen vooruitgang geboekt. Momenteel is Noaberkracht bezig om dit opnieuw op te starten. De HR-adviseur die verantwoordelijk is voor Leren & Ontwikkelen is bezig om het instrument Leertafels opnieuw in de Noaberkracht Academie te zetten. Daarbij is het de bedoeling dat de managers op basis van de inhoud van de klacht zelf initiatief nemen om één of meerdere Leertafels te organiseren aan de hand van de ervaringen van het afgelopen jaar. Per organisatieonderdeel wordt een advies gegeven voor een thema van een Leertafel.

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.

De vervolmaking van deze aanbeveling wordt meegenomen naar een volgend jaar. Datagedreven werken is nog steeds een speerpunt van Noaberkracht. Na het klachtjaar 2024 zal gestreefd worden een meerjarige rapportage op te leveren.

Aanbevelingen 2022

Aanbeveling 1: Uitvraag doen bij inwoners: klanttevredenheidsonderzoek

Inmiddels wordt 5 jaar gewerkt volgens de oplossingsgerichte manier van klachtbehandeling. Door de tevredenheid regelmatig te monitoren kan de klachtafhandeling binnen Noaberkracht voortdurend worden verbeterd.

Actie: Organiseer een klanttevredenheidsonderzoek onder de klagers over de klachtbehandeling. Dit kan door middel van een korte vragenlijst die achteraf naar de klager wordt gestuurd.

Er is een formulier gemaakt met daarin een drietal vragen dat gereed is om te gebruiken. Om onze inwoners niet te overspoelen met meerdere enquêtes, is deze aanbeveling nog niet in de praktijk gebracht. De oplossing hiervoor is om de vragen gelijk na afloop van een klachtgesprek met de klager te stellen. Zodoende wordt de klager niet maanden later nog benaderd en het vergt zo min mogelijk extra werk. Om die reden is er voor deze werkwijze gekozen en daar zal in 2024 mee gestart worden.

Aanbeveling 2: Basistraining bemiddeling en klachten

Op dit moment zijn de thema's mediation, klachten en conflicten centraal georganiseerd bij de coördinator conflicthantering. Om de kwetsbaarheid van deze positie te verminderen is het de bedoeling om deze thema's door te ontwikkelen naar een netwerkaanpak binnen Noaberkracht. Dit sluit goed aan op de nieuwe bestuursstijl van beide gemeenten; het samenlevingsgericht werken. Daarvoor is het wenselijk om de medewerkers van Noaberkracht structureel te trainen op (bemiddelings-) vaardigheden, welke tevens bijdragen aan het bevorderen van een betrouwbare overheid. In het kader hiervan wordt vanuit de Noaberkracht Academy een basistraining bemiddeling en klachten ontwikkeld. Verslaglegging, informatievoorziening en communicatie zullen hier onder andere onderdeel van uit gaan maken.

In het afgelopen jaar is team samenlevingsgericht werken opgestart en is dus nog in ontwikkeling. Medewerkers zijn daarbij druk bezig geweest met het opstellen van een plan van aanpak. Klachtbehandeling wordt teruggebracht naar de lijn en per organisatieonderdeel worden ambassadeurs benoemd. Deze ambassadeurs zullen in 2024 diverse trainingen aangeboden krijgen waaronder een basistraining bemiddeling en klachten. Op deze manier wordt de beoogde netwerkaanpak binnen Noaberkracht vormgegeven.

Dit is een uitgave van Noaberkacht Dinkelland Tubbergen,
Mei 2024

Tekst: Annet Werger & Femke Gehring

Postbus 11
7590 AA Denekamp
Tel. (0541) 854100

www.dinkelland.nl

Postbus 30
7650 AA Tubbergen
Tel. (0546) 628000

www.tubbergen.nl