



Actieve informatievoorziening

Aan : de gemeenteraad
Kopie aan :
Portefeuillehouder : A.R. Peppelman
Datum vergadering BenW : 20 mei 2025
Kenmerk : Z137463/INT25-61510
Onderwerp : rapportages vertrouwenspersoon 2024

De gemeente Bronckhorst heeft per 1 december 2019 een vertrouwenspersoon. Hij informeert ons over zijn werkzaamheden aan de hand van kwartaalrapportages. Deze kwartaalrapportages worden nu met u gedeeld ter informatie. Hij heeft nu vier jaar gewerkt in de gemeente Bronckhorst. Ieder kwartaal hebben we een kwartaaloverzicht ¹ en in het vierde kwartaal hebben we ook een jaarverslag ontvangen welke wij graag met u willen delen. De vertrouwenspersoon geeft aan dat het in 2024 niet veel af week van de jaren ervoor. Er is in 2024 (36x) minder beroep gedaan op de vertrouwenspersoon dan in 2023 (43x).

Het jaarverslag geeft ons aanbevelingen om onze dienstverlening te verbeteren, hierbij zijn de volgende constatering gedaan;

- *Aard van de klachten lijkt te veranderen.* Ook in 2024 leek de verandering van de aard van de klachten zich voort te zetten. Er zijn minder algemene klachten en meldingen en meer serieuze klachten. Het lijkt dat inwoners met algemene meldingen via de telefoon en website de weg weet te vinden. En het lijkt dat deze algemene meldingen beter opgelost worden, waardoor alleen de serieuze klachten bij de vertrouwenspersoon komen. Er lijkt intern meer positieve aandacht te zijn voor het zoeken naar een oplossing in de eerste lijn. Er lijken meer zorg gerelateerde klachten, maar ook hiervoor lijkt meer aandacht om die klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen.
- *Werkdruk.* Ook dit jaar lijken er meer klachten te zijn ontstaan door werkdruk bij medewerkers.
- *Klantcontact.* Er waren minder klachten over het eerste klantcontact. Het wordt door inwoners niet als klantvriendelijk ervaren als inwoners afgeschermd worden van medewerkers waar men mee in contact wil komen.
- *Opvolging klachtprocedure.* Termijnen interne klachtenprocedure door management haperde, wellicht door wisseling in management.
- *Aanwezigheid vertrouwenspersoon bij klachtzittingen.* Minder verzoeken van klagers om mee te gaan. Bij uitzondering gaat vertrouwenspersoon mee. En vertrouwenspersoon geeft aan dat de klagers zorgvuldig worden gehoord en ertoe leidt dat zij zich serieus genomen voelen.

¹ Er wordt in de kwartaalrapportages ook gesproken over geanonimiseerde bijlagen waar alle klachten in staan. Deze worden niet met u gedeeld, omdat deze ondanks het anonimiseren mogelijk wel herleidbaar zijn naar inwoners.

En de volgende aanbevelingen door de vertrouwenspersoon;

- **Aanbevelingen.** In de loop van de afgelopen vier jaar zijn een aantal aanbevelingen gedaan en zijn adviezen gegeven die ook ter harte zijn genomen. Een aantal daarvan komen telkens terug omdat ze blijvend aandacht verdienen.

- a. Telefonische bereikbaarheid; blijvend aandacht voor een **oplossingsgerichte houding** in de eerste lijn; **beleefd blijven** en helder maken wat men wél voor de klager/melder kan betekenen; liefst betere bereikbaarheid van de medewerker in kwestie;
- b. Blijven communiceren, ook als er niets nieuws te vertellen is of als de **werkdruk** zo hoog is dat er eigenlijk geen tijd is; dus altijd antwoorden of aangeven wanneer er een antwoord mag worden verwacht en dat ook agenderen;
- c. Communicatie, helderheid en transparantie over (**en opvolging van**) de interne klachtprocedure; wat mogen burgers daar op welk moment wel en niet van verwachten;
- d. Intern besluitvormingsproces mag als dat om welke reden dan ook gefrustreerd of vertraagd raakt, geen gevolgen hebben voor de burger of dan zal dat in elk geval helder beargumenteerd en gecommuniceerd moeten worden;
- e. Daar waar **afspraken** worden gemaakt door of namens de gemeente of daar waar toezeggingen worden gedaan is het van het grootste belang dat daar door of namens de gemeente ook gevolg aan wordt gegeven.

We blijven aandacht geven aan de aanbevelingen die de vertrouwenspersoon doet, bijvoorbeeld door de managers te blijven informeren naar aanleiding van de klachten waar eventuele verbeteringen door te voeren zijn, zoals bijvoorbeeld de communicatie, beleefd blijven, afspraken nakomen, besluitvormingsproces benoemen als het langer duurt. Maar ook als we zien dat de werkdruk hoog is dat communicatie daarover belangrijk is. Wat betreft helderheid en transparantie over de interne klachtprocedure wordt deze aangegeven bij de ontvangstbevestiging en tussentijds wanneer er wijzigingen in het proces zijn ook.

Bijlagen het jaarverslag 2024 van de vertrouwenspersoon.

Jaarverslag 2024

Werkzaamheden Onafhankelijk Vertrouwenspersoon gemeente Bronckhorst

1. Inleiding

Het jaar 2024 week wederom niet veel af van de jaren daarvoor. Mensen weten mij te vinden en komen over het algemeen met heel begrijpelijke klachten en/of vragen. Over het algemeen zijn het ook klachten die oplosbaar lijken en waar mijn bemiddeling vaak leidt tot herstel van contact. Soms duurt het wat langer door drukte bij de behandelende ambtenaren en moet ik reclameren. Het aantal 'complexe klagers' neemt af althans voor zover ze zich bij mij melden.

Dat heeft uiteindelijk tot weer een lager aantal klachten (dit jaar 36) geleid dan vorig jaar (43). Er is dus sprake van een blijvend dalende tendens.

Hieronder een overzicht van aard en aantal klachten dit jaar. Bij de separate kwartaalberichten die het afgelopen jaar weer werden opgesteld zijn geanonimiseerde overzichten toegevoegd die de aard van de klachten/meldingen illustreren. Om tendensen te kunnen waarnemen zijn ook de aantallen van vorige jaren dit keer toegevoegd.

jaar	2024	2023	2022	2021	2020
Ruimtelijke ordening/omgeving	10	11	4	21	6
Telefonische bereikbaarheid	1		1	4	3
Gesprek bestuurder	1	1	2	1	1
Bejegening	6	9	16	21	18
Afvalstoffen	1	1	2	1	6
Verkeer	3	4	4	8	7
Privacy				2	3
Zorg	12	8	14	8	6
Diversen	2	9	15	6	4
Totaal	36	43	58	72	54

2. Aard van de klachten lijkt te veranderen

Het afgelopen jaar lijkt de verandering in de aard van de klachten zich voort te zetten. Ik krijg als vertrouwenspersoon minder algemene klachten en meldingen en meer serieuze klachten. Mijn voorzichtige conclusie is dat men over het algemeen met meldingen de weg via website of telefoon goed weet te vinden. Bovendien zou het kunnen betekenen dat die algemene klachten beter worden opgelost in de eerste lijn. Dan blijven de wat serieuze klachten over en komt men daarmee bij de vertrouwenspersoon. Ik krijg ook meer terugkoppeling van de oplossing van klachten dan voorheen. Er lijkt intern meer positieve aandacht te zijn voor het zoeken naar een oplossing in de eerste lijn. Relatief waren er dit jaar wat meer zorg gerelateerde klachten maar ook daarvoor geldt dat er veel aandacht is om die klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. Een interne klachtprocedure kan daarmee vaak worden voorkomen.

3. Werkdruk

Dit jaar leken er ook weer klachten te zijn ontstaan door de werkdruk bij de medewerkers van de gemeente. In mijn pogingen tot contactherstel werd regelmatig verzocht dat de werkdruk had geleid tot onvoldoende aandacht voor de betreffende vraag c.q. klacht.

4. Klantcontact

Ook dit jaar waren er weer een aantal (maar minder dan vorige jaren) klachten over de behandeling in het eerste klantcontact. Daar wordt het niet altijd als klantvriendelijk ervaren dat men wordt

afgeschermd van de medewerkers waarmee men graag in contact wil komen. Blijkbaar is dat de opdracht van het klantcontactcentrum maar het leidt tot ontevredenheid bij de burger die zich op deze manier niet serieus genomen voelt.

5. Opvolging klachtprocedure

Dit jaar bleek een aantal keer dat de opvolging van de procedures en termijnen van de interne klachtprocedure door het management haperde. Wellicht vloeide dit voort uit de wisselingen binnen het management en de onbekendheid met de procedure maar het leverde veel herhaalde vragen op over de voortgang van de procedure.

6. Aanwezigheid vertrouwenspersoon bij klachtzittingen

In het verslagjaar bleek er minder vragen van klagers te zijn om als vertrouwenspersoon mee te gaan naar de klachtzittingen. Ik geef altijd aan dat het niet gebruikelijk is maar dat ik bij uitzondering mee ga ter ondersteuning maar zeker niet als vertegenwoordiger. Het geeft mij als vertrouwenspersoon, als ik wel mee ga, overigens wel een inzicht in hoe die klachtzittingen verlopen. Ik heb gemerkt dat klagers daar zeer zorgvuldig worden gehoord en dat dit er in elk geval toe leidt dat zij zich serieus genomen voelen.

7. Aanbevelingen

In de loop van de afgelopen jaren zijn een aantal aanbevelingen gedaan en zijn adviezen gegeven die voor zover ik dat kan volgen ook ter harte zijn genomen. Een aantal daarvan komen telkens terug omdat ze blijvend aandacht verdienen.

- a. Telefonische bereikbaarheid; blijvend aandacht voor een oplossingsgerichte houding in de eerste lijn; beleefd blijven en helder maken wat men wél voor de klager/melder kan betekenen; liefst betere bereikbaarheid van de medewerker in kwestie;
- b. Blijven communiceren, ook als er niets nieuws te vertellen is of als de werkdruk zo hoog is dat er eigenlijk geen tijd is; dus altijd antwoorden of aangeven wanneer er een antwoord mag worden verwacht en dat ook agenderen;
- c. Communicatie, helderheid en transparantie over (en opvolging van) de interne klachtprocedure; wat mogen burgers daar op welk moment wel en niet van verwachten;
- d. Intern besluitvormingsproces mag als dat om welke reden dan ook gefrustreerd of vertraagd raakt, geen gevolgen hebben voor de burger of dan zal dat in elk geval helder beargumenteerd en gecommuniceerd moeten worden;
- e. Daar waar afspraken worden gemaakt door of namens de gemeente of daar waar toezeggingen worden gedaan is het van het grootste belang dat daar door of namens de gemeente ook gevolg aan wordt gegeven.

8. Toelichting

Graag geef ik desgewenst een toelichting op de door mij beleefde en geconstateerde aangelegenheden aan raad, college of ambtelijke eenheden en hoor ik ook graag hoe u aan kijkt tegen mijn activiteiten als onafhankelijk vertrouwenspersoon.