

Bestuursadvies Noaberkracht

zaaknummer 725949

Onderwerp: Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling

Auteur:

Annet Werger

Datum advies:

2 mei 2023

Samenvattende toelichting voor bestuur

Op basis van de regeling 'Behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht' uit 2018 is het Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling vastgesteld door het bestuur van Noaberkracht.

Advies: Wij adviseren u om te besluiten

Het Jaarverslag 2022 Klachtenbehandeling vast te stellen.

Aanleiding

Op grond van de regeling 'Behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht' uit 2018 doet de klachtencoördinator schriftelijk verslag van de klachtenbehandeling. Het jaarverslag 2022 wordt ter vaststelling aangeboden aan het bestuur van Noaberkracht en beide colleges, waarna het gereed is voor publicatie.

Argumentatie en afwegingen

Argumentatie en afwegingen:

Het jaarverslag is vormvrij. In het jaarverslag wordt de wettelijke grondslag, onze relatie met de Nationale Ombudsman en onze gemeentelijke visie beschreven t.a.v. doelen, het proces en rolverdeling. In het jaarverslag is verder een analyse opgenomen over de klachten en complimenten die afgehandeld zijn in 2022.

Alle klachten zijn geanonimiseerd. Voor beiden gemeenten voor specifiek de klachten in het jaar 2022 in beeld gebracht. Verder zijn bijzonderheden en trends inzichtelijk gemaakt.

Tot slot worden aanbevelingen gedaan om de dienstverlening nog verder te kunnen verbeteren. Naast dat het jaarverslag een verplichting is, is het ook een middel klachtenbehandeling naar een hoger niveau te tillen.

Het jaarverslag geeft inzicht in de uitgevoerde acties op de aanbevelingen gedaan in het jaarverslag van 2021.

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 wordt de aanbeveling gedaan om hiervoor een tweetal instrumenten in te zetten.

Met deze voorgestelde instrumenten kan, binnen de ambitie van een lerende organisatie, de dienstverlening nog meer kracht worden gegeven:

Actie 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.

Actie 2: Basistraining bemiddeling en klachten.

Op dit moment zijn de thema's mediation, klachten en conflicten centraal georganiseerd bij de coördinator conflictantering. 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.

Beoogd effect/doel

Met dit jaarverslag en de voorgestelde instrumenten, is het beoogde effect om op transparante wijze inzichtelijk te maken hoe de gemeentelijke organisatie er voor staat wat betreft onze dienstverlening richting inwoners.

Dit biedt de mogelijkheid om onze dienstverlening zo goed mogelijk aan te sluiten op de wensen en behoeften uit de samenleving.

Financiële paragraaf

Niet van toepassing

Communicatie paragraaf

Met team Communicatie is afgestemd, zie onderstaand.

- Intern wordt in overleg met het directie aandacht besteed aan het succes van de 'andere aanpak', in het kader van het vijf jaar oplossingsgericht klachten afhandelen. Ook komt het jaarverslag op intranet te staan.
- Extern wordt op de website en social media van Noaberkracht dit als voorbeeld gebruikt hoe wij 'anders ambtenaar' zijn.
- Daarnaast wordt het jaarverslag met een nieuwsbericht op de website van Dinkelland en Tubbergen geplaatst. En wordt op social media van Dinkelland en Tubbergen aandacht besteed aan vijf jaar oplossingsgericht klachten afhandelen, met de boodschap voor de inwoner van zich te laten horen als hij/zij vindt dat er iets beter kan.

Vervolprocedure

De in het jaarverslag opgenomen aanbevelingen worden door de directie doorgevoerd.

Besluit bestuur

: