



Actieve informatievoorziening

Aan : de gemeenteraad
Kopie aan :
Portefeuillehouder : A.R. Peppelman
Datum vergadering BenW : 14 april 2026
Kenmerk : Z146974/D002276
Onderwerp : Jaarverslag 2025 vertrouwenspersoon

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 zes jaar gewerkt in de gemeente Bronckhorst. Ieder kwartaal hebben we een kwartaaloverzicht¹ 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 2025 niet veel af week van de jaren ervoor. Er is in 2025 (31x) minder beroep gedaan op de vertrouwenspersoon dan in 2024 (36x).

De vertrouwenspersoon heeft de volgende constatering in de rapportage opgenomen;

- Dat in het begin (2020) vooral de machteloosheid van de inwoners, die contact opnamen met de vertrouwenspersoon, opviel. De inwoners voelden zich niet gehoord, kwamen niet of onvoldoende in contact met de gemeente en noemden het gemeentehuis 'De Bunker' als synoniem voor een ivoren toren waartoe zij geen toegang kregen.
- De vertrouwenspersoon geeft aan dat we als gemeente moeten zorgen dat we bereikbaar zijn, dat er een medewerker tegenover de inwoner staat die in elk geval de moeite neemt om een probleem op te lossen.
- De menselijke maat is daarbij van groot belang; horen, zien en luisteren is het devies en uitzonderingen bevestigen de regels. De inwoner is geen klant die ook ergens anders naar toe kan.

De vertrouwenspersoon geeft aan dat in de afgelopen zes jaar daarin veel veranderd is. De cultuur ontwikkelde zich steeds meer naar een open en toegankelijke overheid met aandacht en ruimte ook voor de individuele inwoner. Ook heeft de vertrouwenspersoon in die zes jaar

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.



notoire (veel) klagers meegemaakt die ondanks alle aandacht en doorlopen procedures doorgaan met klagen. Die vragen onevenredig veel tijd en aandacht. Als je als overheid open en toegankelijk wil zijn valt het niet mee om die ruimte ingeval van misbruik ook weer te begrenzen. Toch heeft de gemeente Bronckhorst daarin de afgelopen zes jaar mooie stappen gezet. De vertrouwenspersoon denkt dan ook dat het een goed moment is om zijn rol als onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de burgers te beëindigen. Hij heeft er alle vertrouwen in dat met de huidige inzet van de medewerkers van de gemeente om te horen, zien en te luisteren, die rol dan ook zo goed als overbodig is geworden. Dat is vanaf zijn start ook altijd het doel geweest.

We blijven aandacht geven aan de constatering 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.

Bijlage:

Jaarverslag 2025 van de vertrouwenspersoon.



Jaarverslag 2025

Werkzaamheden Onafhankelijk Vertrouwenspersoon gemeente Bronckhorst

1. Inleiding

Het jaar 2025 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 31) geleid dan vorig jaar (36). 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 toegevoegd.

jaar	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Ruimtelijke ordening/omgeving	4	10	11	4	21	6
Telefonische bereikbaarheid		1		1	4	3
Gesprek bestuurder		1	1	2	1	1
Bejegening	5	6	9	16	21	18
Afvalstoffen	1	1	1	2	1	6
Verkeer	5	3	4	4	8	7
Privacy					2	3
Zorg	10	12	8	14	8	6
Diversen	6	2	9	15	6	4
Totaal	31	36	43	58	72	54

2. Laatste jaar als onafhankelijk vertrouwenspersoon

Zes jaar lang heb ik me als eerste aanspreekpunt voor de burger van de gemeente Bronckhorst ingezet. De meest uiteenlopende klachten kwamen voorbij, ze zijn allemaal geanonimiseerd vastgelegd in mijn kwartaal- en jaarverslagen.

In het begin viel me vooral een zekere machteloosheid van burgers op. Ze voelden zich niet gehoord, kwamen niet of onvoldoende in contact met de gemeente en noemden het gemeentehuis 'De Bunker' als synoniem voor een ivoren toren waartoe zij geen toegang kregen. Daar heb ik dan in mijn rapportages ook regelmatig iets over gezegd. Zorg dat je bereikbaar bent, dat er een mens tegenover de burger staat die in elk geval de moeite neemt om een probleem op te lossen. De menselijke maat is daarbij van groot belang; horen, zien en luisteren is het devies en uitzonderingen bevestigen de regels. De burger is geen klant die ook ergens anders naar toe kan.

In de afgelopen zes jaar is daarin veel veranderd. De cultuur ontwikkelde zich steeds meer naar een open en toegankelijke overheid met aandacht en ruimte ook voor de individuele burger.

Natuurlijk heb ik in die zes jaar ook nootore (veel) klagers meegemaakt die ondanks alle aandacht en doorlopen procedures doorgaan met klagen. Die vragen onevenredig veel tijd en aandacht. Als je als overheid open en toegankelijk wil zijn valt het niet mee om die ruimte ingeval van misbruik ook weer te begrenzen. Toch heeft de gemeente Bronckhorst daarin de afgelopen zes jaar mooie stappen gezet. Ik denk dan ook dat het een goed moment is om mijn rol als onafhankelijke vertrouwenspersoon voor de burgers te beëindigen. Ik heb er alle vertrouwen in dat met de huidige inzet van de medewerkers van de gemeente om te horen, zien en te luisteren, die rol dan ook zo goed als overbodig is geworden. Dat is vanaf mijn start ook altijd het doel geweest. Met veel plezier kijk ik terug op de afgelopen periode en de contacten met zowel burgers als medewerkers van de gemeente en ik wens ieder het allerbeste voor de toekomst.

Jaap Blok,
Januari 2026