



## 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 kwartaaloverzicht<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

