Verstuurd aan: rekenkamer@borger-odoorn.nl

Ons kenmerk
29124-2024:232778
Behandeld door
A. Sanders
Doorkiesnummer
14 0591
Bijlage

Datum
17 april 2024

Onderwerp
Bestuurlijke reactie

Beste leden van de Rekenkamercommissie,

Aan de leden van de Rekenkamercommissie van de gemeente Borger-Odoorn

Naar aanleiding van de rekenkamerbrief die wij hebben mogen ontvangen omtrent het onderzoek Klachtenbehandeling in de gemeente Borger-Odoorn, ontvangt u hierbij reactie van het college. Wij zijn erg blij dat uit het onderzoek naar voren komt dat wij als gemeente Borger-Odoorn voldoen aan de wettelijke vereisten voor het behandelen van klachten. In deze brief gaan wij graag in op de aanbevelingen die u heeft gedaan.

Opsomming in brief ‘Klachtbehandeling in Borger-Odoorn’

Voordat wij overgaan tot het geven van een reactie op uw aanbevelingen willen wij ingaan op de opsomming in uw schrijven ‘Klachtbehandeling in Borger-

Odoorn' over wie bevoegd is om de klacht te behandelen. Dit lijstje bevat niet de juiste en volledige informatie. Het mandaat om te beslissen ligt bij:
- de leidinggevende (manager of coördinator) bij een klacht over een ambtenaar;
- de gemeentesecretaris bij een klacht over een manager;
- de burgemeester bij een klacht over de gemeentesecretaris;
- de burgemeester bij een klacht over een wethouder;
- de locoburgemeester bij een klacht over de burgemeester;
- de voorzitter van de gemeenteraad bij een klacht over de gemeenteraad of een lid daarvan;
- de griffier bij een klacht over een medewerker bij de griffie;
- de voorzitter van de werkgeverscommissie bij een klacht over de griffier;
- de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad bij een klacht over de voorzitter van de gemeenteraad;
- de voorzitter van de gemeenteraad bij een klacht over de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad.

Hieronder leest u per aanbeveling onze reactie.

Aanbeveling 1 (raad): Geef opdracht aan het college om een klachtenverordening vast te stellen, met hierin opgenomen organisatie-specifieke doelen, servicenormen en een toetsingskader.

Het is voor onze inwoners inderdaad fijn om te weten hoe de klachten worden behandeld en wat ze kunnen verwachten van de klachtenbehandeling. Door dit op te nemen in een klachtenverordening en deze te publiceren en ook meer informatie over de klachtenbehandeling op de website te plaatsen, zijn we transparant. De gemeente Borger-Odoorn hecht waarde aan openheid en rechtszekerheid en daarom kan college zich erin vinden als de raad hiervoor een verordening wil vaststellen (dit is een raadsbevoegdheid).

Aanbeveling 2 (college en raad): Heroverweeg waar de gemeente de ombudsfunctie wil beleggen.

Vooralsnog hebben wij geen signalen ontvangen dat er in samenwerking tussen de Drentse gemeenten een Lokale Ombudsman wordt ingesteld. Onze voorkeur gaat er daarom naar uit om aangesloten te blijven bij de Nationale Ombudsman. De aansluiting bij de Nationale Ombudsman werkt naar tevredenheid.

Aanbeveling 3 a (college): Vergroot de zichtbaarheid van de klachtenprocedure, met name wat betreft de informele aanpak, (a) richting de burger, (b) voor de organisatie.

Aanbeveling 3 b (raad): Geef opdracht aan het college om monitorinformatie over de informele aanpak te delen.

Het college staat er positief tegenover om op de website informatie te verstrekken over het informeel (mondeling) indienen van een klacht. Over deze informele aanpak zal het college vervolgens ook informatie geven aan de raad door middel van het jaarverslag.

Aanbeveling 4a (college): Leer van de ervaringen van indieners door regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Aanbeveling 4b (raad): Geef het college de opdracht om de raad jaarlijks te informeren over de tevredenheid over de klachtenprocedure.

Het college vindt het belangrijk om te leren van de ervaringen van onze inwoners. Daarom zullen we onderzoeken op welke manier we inzicht kunnen krijgen in de klanttevredenheid ten aanzien van de klachtbehandeling. Een klanttevredenheidsonderzoek vraagt inzet vanuit de organisatie en vraagt iets van de inwoner. Dit zal op een efficiënte wijze moeten worden gedaan. Ook om te voorkomen dat onze inwoners te veel belast worden met contactmomenten over de door hen ingediende klacht.

Aanbeveling 5 a (college): Zorg voor helderheid over de klachtenprocedures bij verbonden partijen en communiceer dit duidelijk naar de burger.

Aanbeveling 5 b (raad): Geef opdracht aan het college om de resultaten van de klachtenbehandeling door verbonden partijen op te nemen in de klachtenjaarverslagen.

Het college is bereid om in gesprek te gaan met de verbonden partijen om informatie over de klachtenprocedures te vermelden op de eigen website. Zo kunnen inwoners via de website van de gemeente Borger-Odoorn worden doorverwezen, zodat zij weten waar ze terecht kunnen en waar ze deze informatie kunnen vinden.

Het jaarverslag klachten zal zien op de klachten die gaan over de gemeentelijke organisatie. Het college zal aandacht vragen bij de verbonden partijen om informatie aan de Raad te verstrekken over binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan. Bij de RUD Drenthe gebeurt dit bijvoorbeeld al via de door hen opgestelde jaarrapportage die gedeeld wordt met de gemeenteraad. Indien een verbonden partij voor meerdere gemeenten taken uitvoert kan het voorkomen dat in hun verslag ook klachten van deze andere gemeenten verwerkt zijn.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,

de secretaris,	de burgemeester,
	
mr. M.N.J. Broers	mr. J. Seton