Jaarverslag klachten 2023
gemeente Borger-Odoorn



Inhoud

Inleiding en leeswijzer 3
Samenvatting en analyse klachtenoverzicht 2023.....4
Wijze van afhandeling van de klacht 7
Leerproces 8
Aantal klachten per afdeling per jaar 9
Termijn klachtenafhandeling 2020-2021-2022-2023 10
Aantal verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman.....11

Inleiding en leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2023 van de gemeente Borger-Odoorn. In het jaarverslag zijn de door de gemeente in 2023 ontvangen klachten opgesomd en geanalyseerd. Het gaat daarbij om klachten die zijn ingediend op grond van hoofdstuk 9 van de algemene wet bestuursrecht (Awb).

In het jaarverslag is opgenomen hoeveel klachten er per afdeling zijn ontvangen in 2023 en op welk wijze deze klachten zijn afgehandeld. Vervolgens is van twee klachten uitgelicht hoe de klacht is opgepakt en afgehandeld. Vervolgens volgt er een hoofdstuk waarin het leerproces wordt besproken.

In het jaarverslag wordt ook een vergelijking gemaakt met het aantal ingediende klachten over de voorgaande jaren. Vervolgens wordt aangegeven hoeveel verzoeken er zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

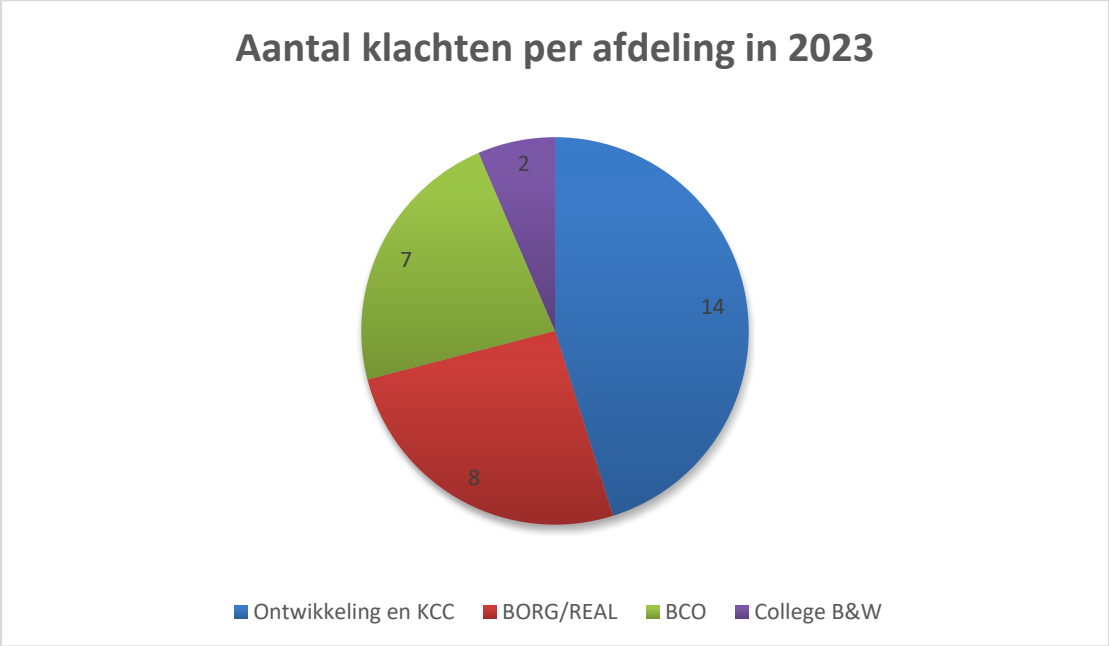
Tot slot is een overzicht opgenomen van alle ingediende klachten over het jaar 2023 met daarbij de inhoud van de klacht, de termijnen en de wijze van afhandeling van de klacht.

Wij wensen u veel leesplezier!

Samenvatting en analyse klachtenoverzicht 2023

In 2023 is een totaal van 31 klachten ontvangen. Hiervan zagen 14 klachten op afdeling Ontwikkeling en Klantcontactcentrum (Ontwikkeling en KCC), 8 klachten op de afdeling BORG/REAL, 7 klachten op de afdeling Bestuurs- en concernondersteuning (BCO) en 2 klachten waren gericht tegen het college B&W.

Hieronder ziet u schematisch weergegeven op welke afdelingen de klachten betrekking hebben gehad.



- In 2023 zijn 50.756 klantcontacten (zaken en contacten) geregistreerd. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat er binnen één klachtcontact meerdere contacten, brieven en e-mails aan de orde kunnen zijn;
- In 2023 zijn er 31 klachten ingediend;
- In 7 zaken is de klacht niet binnen de daarvoor geldende klachttermijn afgehandeld, in 24 zaken is dit de betreffende manager aantoonbaar wel gelukt;
- In 19 van de gevallen heeft de verantwoordelijke manager een (telefoon)gesprek gehad met klager en is de klacht daarmee afgehandeld, echter is de afwikkeling van de klacht niet schriftelijk bevestigd. Wel werd aan de klachtenfunctionaris doorgegeven dat men de klacht in een persoonlijk- of telefoongesprek tot een afronding had gebracht en de klacht daarmee naar tevredenheid was afgehandeld;
- In 3 gevallen heeft de verantwoordelijk manager een (telefoon)gesprek gehad met de klager en is de klacht daarmee afgehandeld en is de klacht schriftelijk bevestigd;
- Bij 2 klachten is er geprobeerd contact te krijgen met klager, maar niet gelukt. Via mail is er een reactie gegeven;
- Er zijn 3 klachten ongegrond verklaard;
- Er zijn 2 klachten gegrond verklaard;
- Er is 1 klacht niet-ontvankelijk verklaard;
- De Nationale Ombudsman heeft 8 verzoeken ontvangen over de gemeente Borger-Odoorn. Bij alle 8 is er informatie gegeven of is de indiener doorverwezen. Daarnaast is er nog één verzoek behandeld in verband met oplossing door interventie.

Op de volgende pagina ziet u een schematische weergave van hoe de klachten in 2023 zijn afgehandeld.


Afhandelwijze klachten 2023
3
19
2
3
1
1
2
Klacht is telefonisch afgehandeld d.m.v. een gesprek + schriftelijke bevestiging hiervan
De klacht is telefonisch afgehandeld d.m.v. een gesprek, geen schriftelijke bevestiging
Gegrond
Ongegrond
Niet-ontvankelijk
Nog in behandeling
Geen contact met klager, klacht afgehandeld

Wijze van afhandeling van de klacht

In het klachtenoverzicht (bijlage bij dit jaarverslag) staat kort omschreven wat de inhoud van de klacht is. Hieruit kan worden afgeleid dat de meeste klachten zien op het niet nakomen van afspraken/het niet reageren (13 klachten) en de handelswijze van de medewerker (8 klachten). In 17 van deze gevallen heeft naar aanleiding van de ingediende klacht een gesprek plaatsgevonden met klager. In het gesprek is uitgelegd waarom er op deze wijze is gehandeld. In sommige gevallen is ook gesproken over de wijze waarop de klacht heeft geleid tot een leerproces van de afdeling/medewerker en hoe de handelswijze/bejegening in de toekomst verbeterd kan worden.

Het is overigens wel te verklaren dat op deze onderwerpen de meeste klachten zijn ingediend. In deze klachten staat namelijk de manier waarop met klager is omgegaan centraal. Hiervoor is de Awb klachtenprocedure bedoeld. Dit neemt niet weg dat er op dit punt nog verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

Van de 31 binnengekomen klachten in 2023 is hieronder voor 2 klachten beschreven hoe de klachten zijn opgepakt en op welke wijze de klacht is afgehandeld. Er is voor gekozen om deze klachten nader toe te lichten, omdat deze klachten een goede afspiegeling zijn van hoe andere klachten zijn opgepakt en afgehandeld. Uit een aantal klachten is naar voren gekomen dat de klacht al snel afgehandeld was middels een telefoontje waarin een luisterend oor werd geboden en uitleg werd gegeven.

- Eén van de klachten ziet op het niet nakomen van een gemaakte afspraak. Na een gesprek met inwoners zou er zijn afgesproken om de beschadiging in een boom en een andere grote overhellende tak weg te halen voor het broedseizoen en voor het uitlopen van de bladeren in de boom zouden beginnen. Deze afspraak is destijds niet genoteerd, waardoor er vervolgens geen actie is ondernomen. Nadat de klacht is binnengekomen is er binnen 4 dagen een medewerker bij de inwoners langsgegaan en een dag later zijn de werkzaamheden alsnog gedaan. Een leerproces in deze is dan ook dat mondelinge afspraken genoteerd worden, zodat deze opgepakt kunnen worden.
- Naast bovenstaande klacht is er ook een klacht binnengekomen over het niet reageren op mails en terugbelnotities. Er zou informatie met klager worden gedeeld, maar dit was tot op heden niet gebeurd. De manager heeft contact opgenomen en excuses aangeboden. Tijdens het telefoongesprek is afgesproken dat de brief per post zou worden verstuurd.

Leerproces

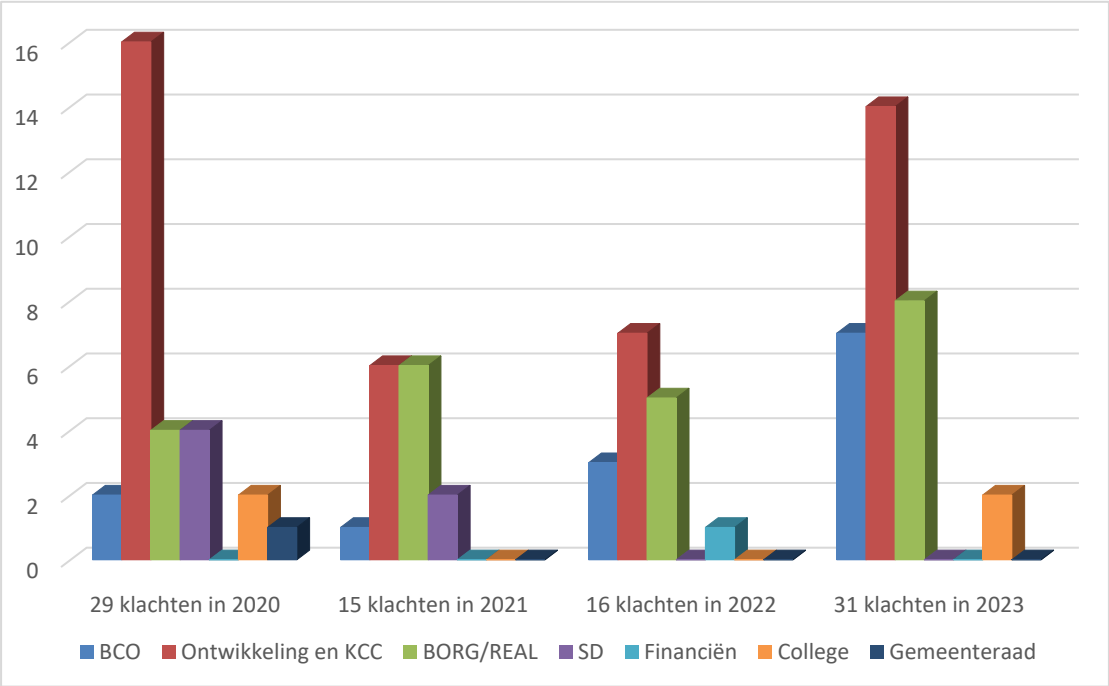
De klachtenfunctionaris heeft niet van elke klacht een terugkoppeling over het leerproces ontvangen van de klachtenbehandelaar. Niet bij iedere klacht is ook een duidelijk leerproces te achterhalen. Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard is er vaak geen leerproces. In 2023 zagen 13 klachten op het feit dat er niet tijdig is gereageerd of de gemaakte afspraken niet zijn nagekomen. Aan elke klacht van deze aard is hetzelfde leerproces te koppelen, namelijk niet te lang wachten met reageren op degene die contact met ons heeft gezocht of die wij iets hebben toegezegd.

Hieronder staat kort beschreven wat de leerprocessen zijn uit de 31 ontvangen klachten over het jaar 2023:

- Wat de vraag of het verzoek ook is, er dient altijd professioneel worden gereageerd naar inwoners.
- Afspraken in een zaak noteren zodat bijvoorbeeld bij ziekte bekend is wat de stand van zaken is.
- Lijstjes bijhouden zodat mondelinge toezeggingen ook teruggelezen kunnen worden en kunnen worden ingepland.
- Documenten met tijdsdruk per post, maar ook digitaal verzenden.
- Afwijkende openingstijden van het afvalbrengpunt communiceren via de afvalwijzer en ook digitaal laten aanpassen zodat het zichtbaar is via google.
- Extra aandacht voor het vermelden van de openingstijden van de balie op de website.
- Indien werknemers iets niet weten, eerst juiste informatie opvragen zodat inwoner juist geïnformeerd kan worden.
- Indien er werkzaamheden in de gemeente worden uitgevoerd waarbij ‘overlast’ kan worden ondervonden door inwoners, dit van te voren melden bij de inwoners door bijvoorbeeld even aan te bellen.
- Indien een klacht na een (telefoon)gesprek naar tevredenheid is afgehandeld, dan dient er altijd even een afhandelingsbrief naar de klager te worden gestuurd door de behandelaar.

Aantal klachten per afdeling per jaar

Onderstaand schema ziet op het aantal klachten dat per afdeling per jaar zijn ontvangen. In 2023 raakten de meeste klachten de afdeling Ontwikkeling en KCC (14 klachten). De andere afdelingen waar klachten over zijn binnengekomen zijn BORG/REAL (8 klachten) en BCO (7 klachten). Het college heeft 2 klachten ontvangen.



Conclusie 2020-2021-2022-2023
In 2020 zijn er 29 klachten ontvangen. In 2021 zijn er 15 klachten ontvangen. In 2022 16 klachten ontvangen en in 2023 31 klachten. Het aantal klachten in 2023 is ten opzichte van de voorgaande twee jaren gestegen. Daarbij dient opgemerkt te worden dat er in 2023 door vier klagers meerdere klachten zijn ingediend; één klager heeft zes klachten ingediend en drie klagers hebben 2 klachten ingediend. Verder hebben twee klagers over hetzelfde onderwerp een klacht ingediend.

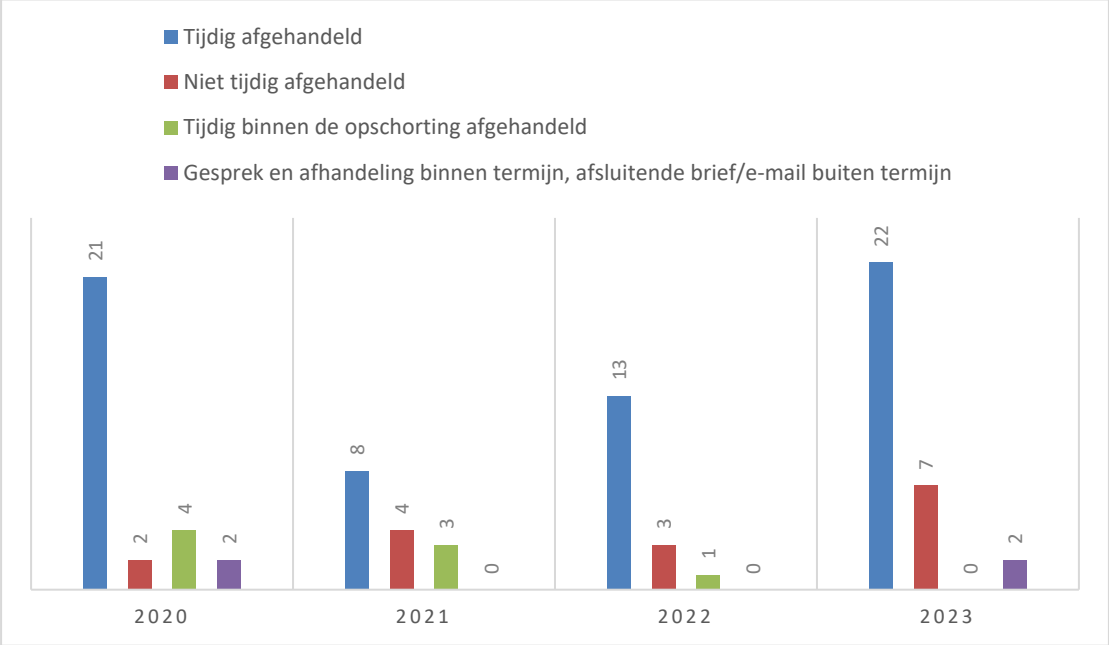
Termijn klachtenafhandeling 2020-2021-2022-2023

In 2020:
Tijdig afgehandeld 21
Niet tijdig afgehandeld 2
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 4
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 2

In 2021:
Tijdig afgehandeld 8
Niet tijdig afgehandeld 4
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 3
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 0

In 2022:
Tijdig afgehandeld 13
Niet tijdig afgehandeld 3
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 1
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 0

In 2023:
Tijdig afgehandeld 22
Niet tijdig afgehandeld 7
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 0
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 2



In de staafdiagram is in aantallen weergegeven hoeveel klachten (niet) tijdig zijn afgehandeld. In de staven is het totale aantal klachten genoemd. Ten aanzien van de niet tijdig afgehandelde klachten, is wel geconstateerd dat de klager in veel gevallen op de hoogte is gehouden van de stand van zaken van het dossier/de klacht.

Aantal verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman

2020: 12 2021: 10 2022: 11 2023: 8

In 2020 zijn er 12 verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman. Hiervan zijn 10 verzoeken niet in onderzoek genomen en zijn 2 verzoeken tussentijds beëindigd.

In 2021 zijn er 10 verzoeken ingediend bij de nationale ombudsman. Hiervan zijn 9 verzoeken niet in onderzoek genomen en is 1 verzoek tussentijds beëindigd.

In 2022 zijn er 11 verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman. Hiervan zijn 10 verzoeken niet in onderzoek genomen en is 1 verzoek inhoudelijk onderzocht.

In 2023 zijn er 8 verzoeken ingediend bij de nationale ombudsman. Bij alle 8 is er informatie gegeven of is de indiener doorverwezen. Daarnaast is er nog één verzoek behandeld in verband met oplossing door interventie.