Klachtenoverzicht 2021

Gemeente Borger-Odoorn

April 2022

Inleiding en leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag klachtenoverzicht 2021 van de gemeente Borger-Odoorn. In het jaarverslag zijn de door de gemeente in 2021 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 2021 en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Vervolgens is van twee klachten uitgelicht hoe de klacht is opgepakt en afgehandeld.

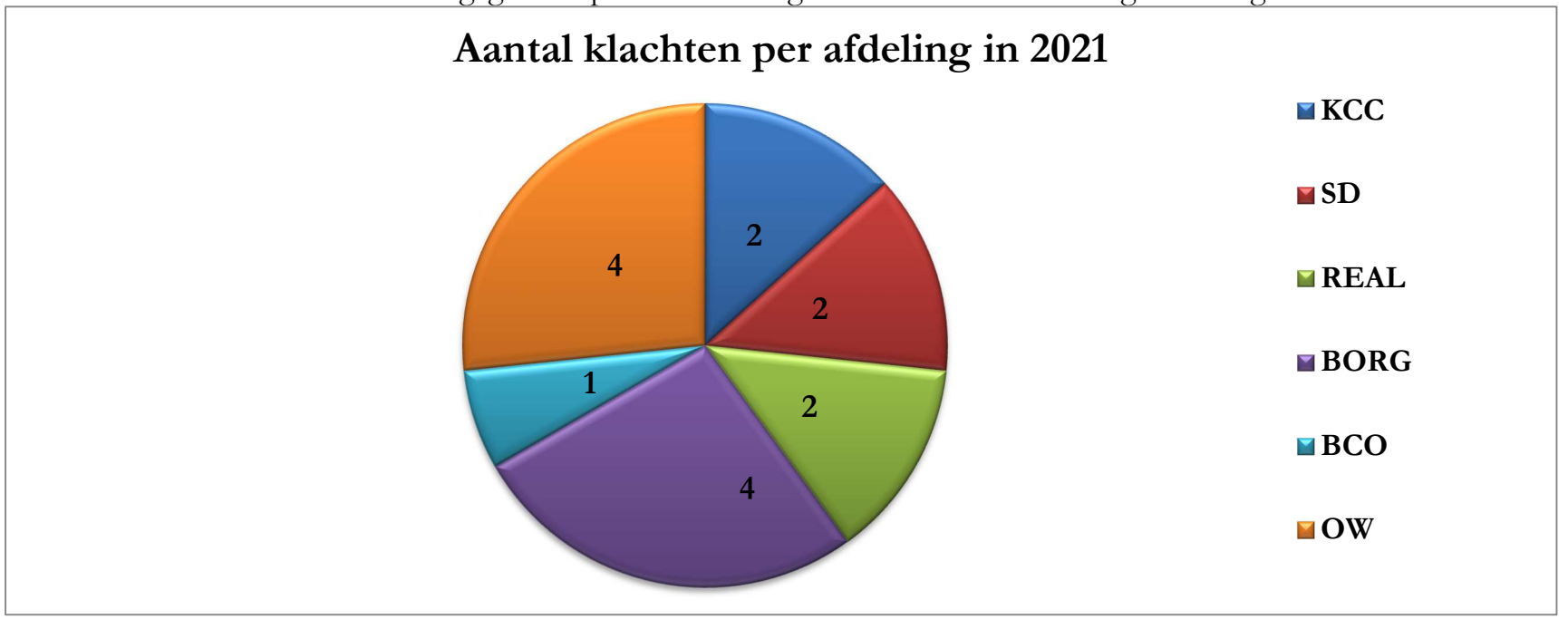
In het jaarverslag wordt ook een vergelijking gemaakt met het aantal ingediende klachten over de voorgaande jaren. Vervolgens wordt aangegeven hoeveel verzoeken er zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Tot slot is een overzicht opgenomen van alle ingediende klachten over het jaar 2021 met daarbij de inhoud van de klacht, de termijnen en de wijze van afhandeling van de klacht.

Samenvatting en analyse klachtenoverzicht 2021

In 2021 is een totaal van **15** klachten ontvangen. Hiervan zagen **2** klachten op het cluster Klantcontactcentrum (KCC), **2** klachten op de afdeling Sociaal Domein, **2** klachten op het cluster Realisatie (REAL), **4** klachten op de buitendienst (BORG), **1** klacht op de afdeling Bestuurs- en concernondersteuning (BCO) en **4** klachten hadden betrekking op het cluster Ontwikkeling (OW). Er zijn in 2021 geen klachten ontvangen welke gericht zijn tegen bestuursorganen.

Hieronder ziet u schematisch weergegeven op welke afdeling deze klachten betrekking hebben gehad.

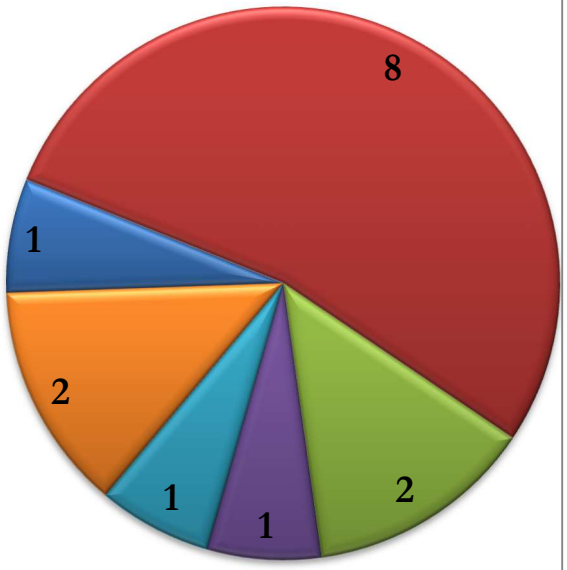


- In 2021 zijn **55.398** klantcontacten (zaken en contacten) geregistreerd. Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat er binnen één klantcontact meerdere contacten, brieven en e-mails aan de orde kunnen zijn;
- In 2021 is sprake van **15** klachten;
- Daarvan zijn **13** klachten te kwalificeren als zaaksgebonden en **1** als persoonsgebonden. Voor **1** klacht geldt dat deze zowel zaaksgebonden als persoonsgebonden was;
- In **4** zaken is de klacht niet binnen de daarvoor geldende klachttermijn afgehandeld; in **8** zaken is dit de betreffende manager aantoonbaar wel gelukt; in **3** zaken heeft de behandeling niet plaatsgevonden binnen de daarvoor geldende termijn, maar is door betrokkenen ingestemd met het opschorten van de termijn waarbinnen de klacht behandeld dient te worden.
- In **1** geval is de klacht in gesprek met betrokkene afgehandeld en is de afwikkeling van de klacht schriftelijk bevestigd;
- In **8** 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 klachtencoördinator doorgegeven dat men de klacht in een persoonlijk- of telefoongesprek tot een afronding had gebracht en de klacht daarmee naar tevredenheid was afgehandeld;
- Bij **2** klachten is de klacht in het gesprek niet naar tevredenheid opgelost en is de klacht ongegrond verklaard. In de afsluitende brief is daarbij de mogelijkheid genoemd om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman;
- Er zijn **2** klachten gedeeltelijk gegrond verklaard;
- Er is **1** klacht ingetrokken;
- Inzake **1** klacht heeft de klachtenbehandelaar geen contact kunnen krijgen met de klager, waardoor de klacht is afgehandeld zonder gesprek;
- De Nationale Ombudsman heeft **10** klachten ontvangen over de gemeente Borger-Odoorn. Hiervan zijn **9** klachten zonder onderzoek afgedaan en **1** klacht is tussentijds beëindigd.

Hieronder is schematisch de afhandelingswijze van de klachten in 2021 weergegeven.

Afhandelwijze klachten in 2021

- De klacht afgehandeld d.m.v. een (telefoon)gesprek + schriftelijke bevestiging hiervan
- De klacht afgehandeld d.m.v. een (telefoon)gesprek, geen schriftelijke bevestiging
- Ongegrond
- Geen contact met klager, klacht afgehandeld
- Ingetrokken
- Gedeeltelijk gegrond



Wijze van afhandeling van de klacht

In het klachtenoverzicht (bladzijde 12 t/m 18 van 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 (5 klachten) en de handelwijze van de medewerker (5 klachten). In **11** gevallen[1] heeft naar aanleiding van de ingediende klacht een gesprek plaatsgevonden met de 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 handelwijze/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 15 binnengekomen klachten in 2021 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 2 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. Ter illustratie, één van de klachten ging over het niet terugbellen inzake een handhavingstraject. De klachtenbehandelaar heeft telefonisch contact opgenomen met de klager en de klager gaf aan dat zijn ergernis zich meer richtte op het lopende handhavingsverzoek dan het niet terugbellen. Hij had namelijk vrijdag gebeld, maandagochtend een klacht ingediend en maandagmiddag was hij teruggebeld. Hij gaf aan geïrriteerd te zijn richting de buren, en geen behoefte te hebben aan het doorlopen van de klachtenprocedure. De klacht was met dit telefoongesprek afgehandeld.

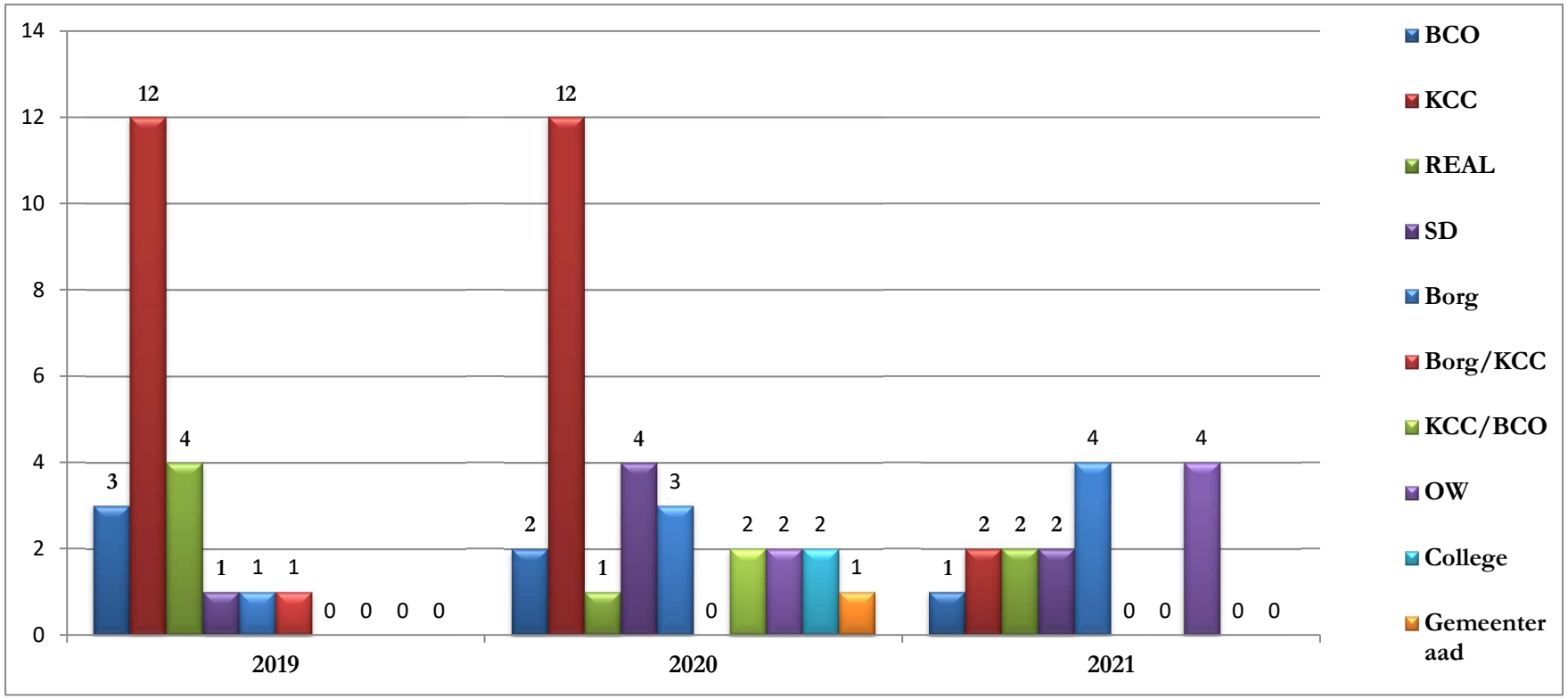
[1] Voor het overige geldt dat in 2 gevallen per e-mail contact is gezocht met klager, in één geval kon er geen contact gekregen worden met klager en één geval is per e-mail de klacht ingetrokken.

- In 2021 is een klacht ingediend over het niet nakomen van afspraken. Er was namelijk beloofd dat iemand langs zou komen bij klager om dezelfde dag nog een lint om de boom op de oprit te doen en dat de eikenprocessierups daar bestreden zou worden. Vervolgens hoorde de klager van de buurvrouw dat aan haar was medegedeeld dat de gemeente daar niet komt om de eikenprocessierups te bestrijden, omdat het buiten de bebouwde kom is. Klager heeft dezelfde dag een klacht ingediend, omdat ze er vanuit ging dat de afspraken niet meer werden nagekomen. Er is onderzoek gedaan naar de klacht en telefonisch contact opgenomen met klager. Er is aangegeven dat gedacht werd dat klager nog binnen de bebouwde kom viel en dat was niet zo. Hierbij is ook excuses aangeboden en het nest is alsnog verwijderd. Klager wilde ook graag meer informatie over het beleid, waardoor klager ook teruggebeld is door een vakinhoudelijke medewerker. De klacht was hiermee afgedaan.

Leerproces

De klachtencoördinator heeft niet van elke klacht een terugkoppeling over het leerproces ontvangen van de klachtenbehandelaar (of bij een ongegrondverklaring is deze er ook meestal niet). In 2021 was dit ook nog niet opgenomen in de klachtenprocedure. Er is een nieuw klachtenproces waar vanaf 1 januari 2022 mee gewerkt wordt. Hierin is wel opgenomen dat de klachtenbehandelaar een terugkoppeling geeft aan de klachtencoördinator over het leerproces. De verwachting is daarom dat dit onderwerp in het volgende jaarverslag uitgebreider naar voren kan komen.

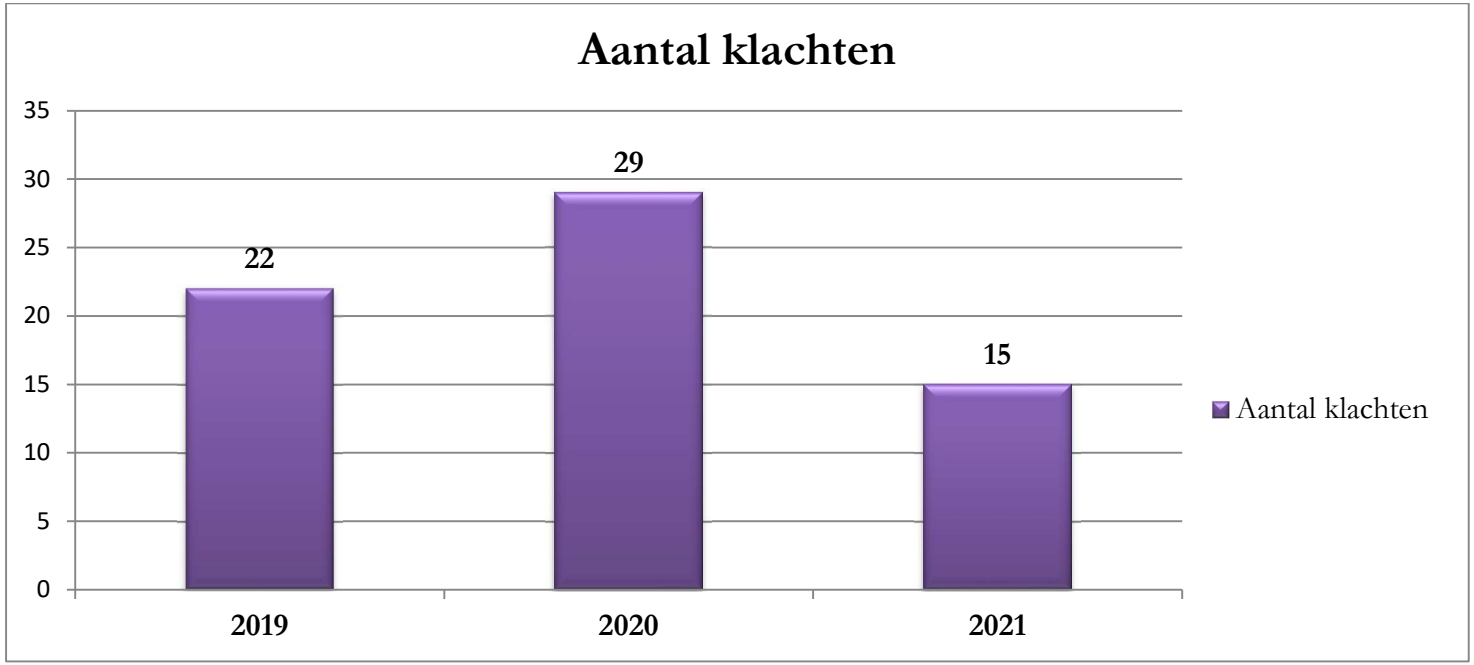
Aantal klachten per afdeling per jaar



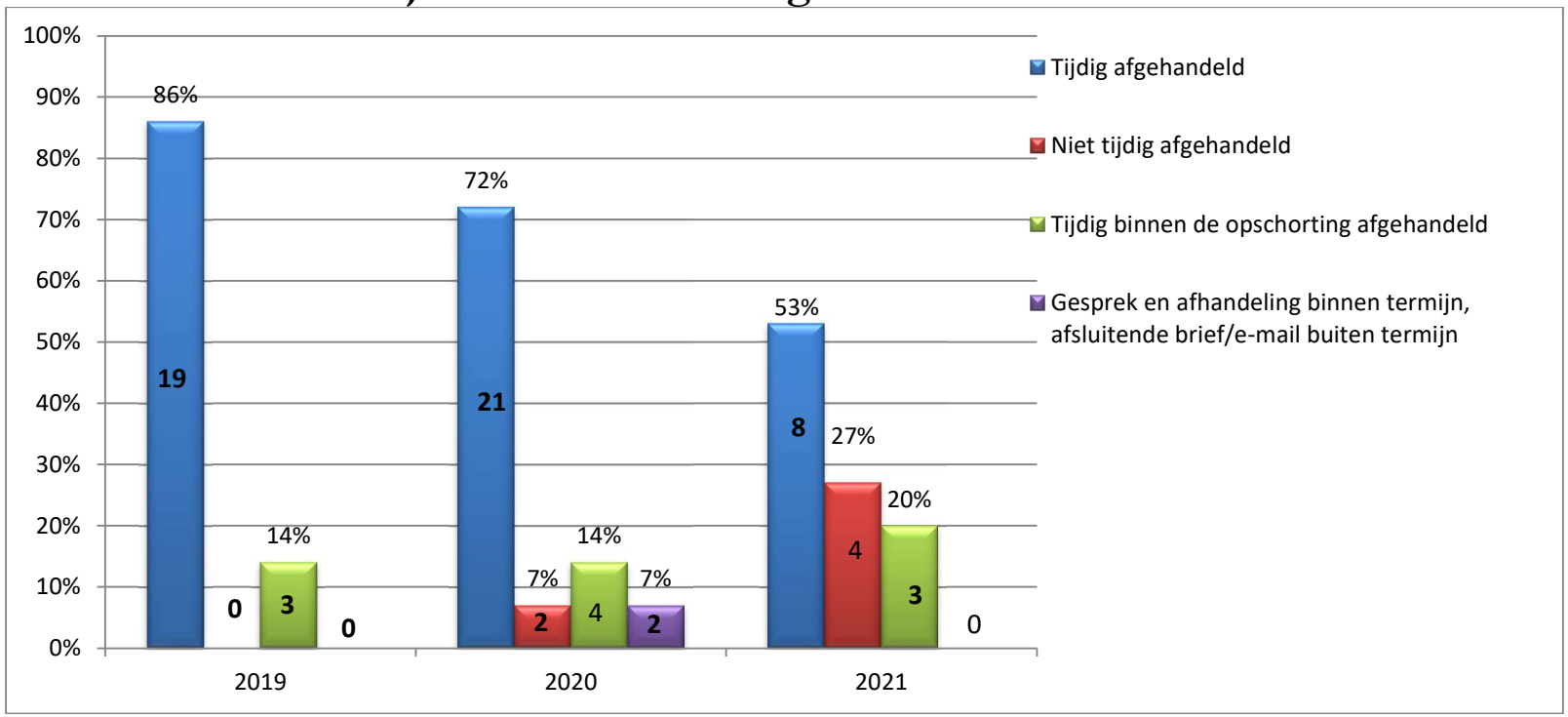
Bovenstaand schema ziet op het aantal klachten dat per afdeling per jaar zijn ontvangen. In 2021 raakten de meeste klachten de afdelingen Borg (4 klachten) en Ontwikkeling (4 klachten). Andere afdelingen zijn KCC (2 klachten), Real (2 klachten) en Sociaal Domein (2 klachten). Opvallend is dat ten opzichte van de voorgaande jaren een daling te zien is van het aantal klachten op de afdeling KCC. Daarnaast is er een stijging te zien in het aantal klachten voor de afdeling Borg.

Conclusie 2019-2020-2021

In 2019 zijn **22** klachten ontvangen. In 2020 waren **29** klachten ontvangen, waardoor het aantal klachten met **7** klachten is gestegen ten opzichte van 2019. In 2021 zijn **15** klachten ontvangen, wat betekent dat er in 2021 sprake was van een daling van het aantal klachten.



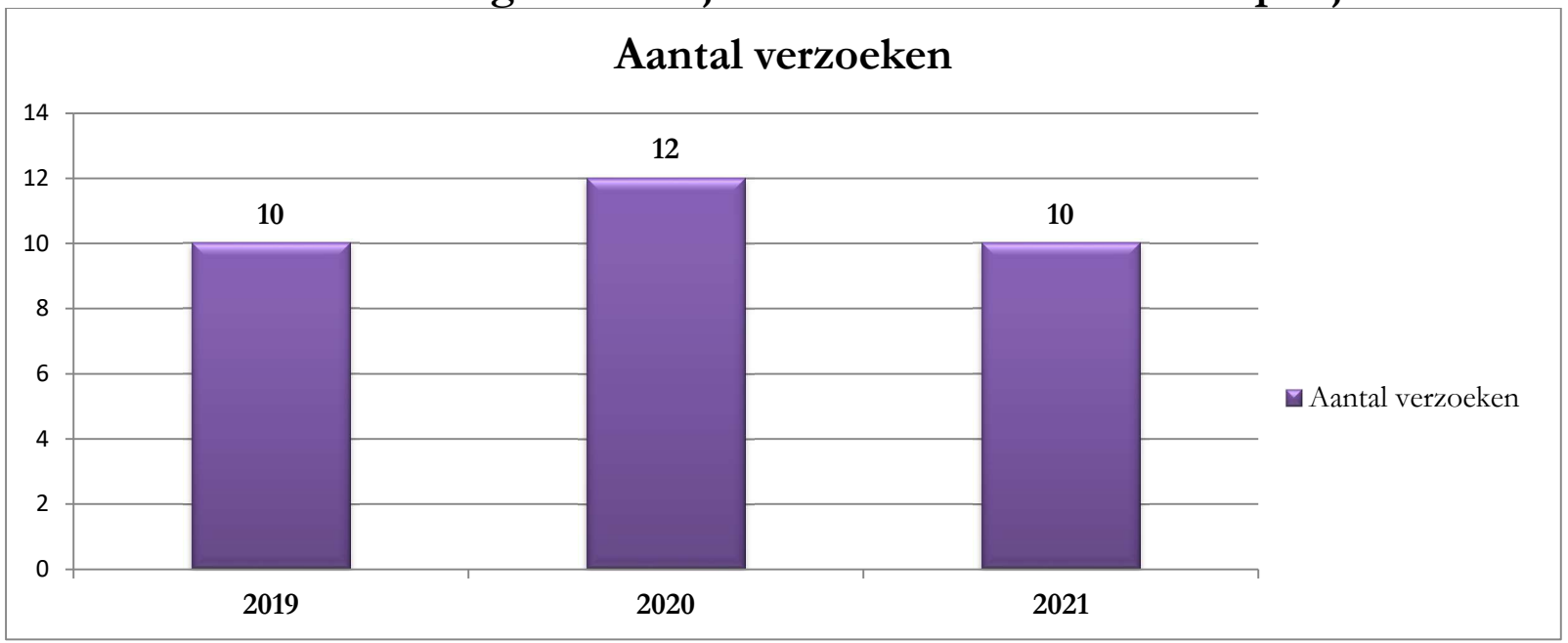
Termijn klachtafhandeling 2019-2020-2021



In bovenstaande staafdiagram is in percentages weergegeven hoeveel klachten (niet) tijdig zijn afgehandeld. In de staven is het totale aantal klachten genoemd. In het staafdiagram is te zien dat het aantal/percentage tijdig afgehandelde klachten is gedaald in 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren. Op dit punt valt dus nog verbetering te behalen. Ten aanzien van de 3 niet tijdig afgehandelde klachten[2], is wel geconstateerd dat de klager telkens op de hoogte is gehouden van de stand van zaken van het dossier/de klacht.

[2] Voor de vierde klacht geldt dat de klachtenbehandelaar geen contact heeft kunnen krijgen met klager.

Aantal verzoeken ingediend bij de Nationale ombudsman per jaar



In 2019 zijn 10 verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman. Hiervan zijn 9 verzoeken niet in onderzoek genomen en is 1 verzoek tussentijds beëindigd. In 2020 is het aantal ingediende verzoeken gestegen ten opzichte van 2019. In 2020 waren namelijk 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. Geconcludeerd kan worden dat de Nationale Ombudsman (over alle jaren) geen klachten in onderzoek heeft genomen.

Overzicht klachtenbehandeling gemeente Borger-Odoorn 2021

Zaaksgebonden of persoonsgebon-den klacht	**Datum ontvangst klacht**	**d.d. termijn (6 weken)**	**Afdeling (waarop de klacht ziet) en inhoud van de klacht**	**Gesprek? (datum/ aanwezige ambtenaren en uitkomst gesprek)**	**Wijze afhandeling klacht**	**Datum afhandeling binnen termijn?**	**Nationale Ombudsman?**
Zaaksgebonden	26-02-2021	09-04-2021	**Sociaal Domein** Klager voelt zich niet serieus genomen	12-05-2021 klachtgesprek	02-03-2021 Ontvangstbevestiging klacht verzonden 01-04-2021 Termijn afhandeling klacht verlengd 12-05-2021 klachtgesprek 11-06-2021 vervolggesprek n.a.v. klachtgesprek 22-06-2021 brief afhandeling klacht verzonden (ongegrond)	JA (met toestemming)	NEE

Persoonsgebonden	15-03-2021	26-04-2021	**Borg** Klacht wegens onheuse bejegening		17-03-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 22-04-2021 Klacht naar tevredenheid afgehandeld middels aanbieden excuses	JA	NEE
Zaaksgebonden	29-03-2021	10-05-2021	**Ontwikkeling** Klacht m.b.t. handelswijze omtrent gebiedsfonds windpark De Drentse Monden en Oostermoer	26-05-2021 klachtgesprek	29-03-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 06-05-2021 Termijn met 4 weken verlengd 26-05-2021 Klachtgesprek 08-06-2021 Telefonisch contact met aanvulling klacht 30-06-2021 Afhandelingsbrief verzonden (ongegrond)	NEE	NEE

Zaaksgebonden	07-04-2021	19-05-2021	**REAL** Klacht wegens niet gehoord voelen	29-04-2021 klachtgesprek	08-04-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 29-04-2021 klachtgesprek 17-05-2021 Termijn met 4 weken verlengd 26-05-2021 gesprek met wethouder over overige zaken genoemd in klacht 22-06-2021 brief afhandeling klacht verzonden (deels gegrond, deels ongegrond)	NEE	NEE
Zaaksgebonden	22-04-2021	03-06-2021	**REAL** Klager voelt zich niet serieus genomen	31-05-2021 Telefonisch gesprek	23-04-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 31-05-2021 middels telefoongesprek klacht naar tevredenheid afgehandeld.	JA	NEE

Zaaksgebonden	20-05-2021	01-07-2021	**Ontwikkeling** Klacht wegens handelswijze bij verkoop grond	11-08-2021 gesprek	21-05-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 29-06-2021 Termijn met 4 weken verlengd 12-07-2021 toestemming verlengen termijn klacht t/m 8 sept. 2021 11-08-2021 middels gesprek klacht naar tevredenheid afgehandeld	JA (met toestemming)	NEE
Zaaksgebonden	21-05-2021	02-07-2021	**Borg** Klacht wegens onheuse bejegening	08-07-2021 Telefonisch gesprek	21-05-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 08-07-2021 middels telefonisch gesprek naar tevredenheid afgehandeld	NEE	NEE
Zaaksgebonden	07-06-2021	19-07-2021	**BCO-VSO** Klacht wegens niet terugbellen	08-06-2021 Telefonisch gesprek	08-06-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 08-06-2021 Klacht naar tevredenheid afgehandeld	JA	NEE

Zaaksgebonden	28-06-2021	09-08-2021	**KCC** Klacht over handelingswijze bij melding geluidsoverlast		28-06-2021 Ontvangstbevestiging verzonden 06-08-2021 Termijn met 4 weken verlengd Geen contact kunnen krijgen met klager, klacht afgehandeld	NEE (geen contact met klager gekregen)	NEE
Zaaksgebonden	26-07-2021	06-09-2021	**Ontwikkeling** Klacht wegens niet reageren	11-08-2021 Telefonisch gesprek	26-07-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 11-08-2021 Klacht naar tevredenheid afgehandeld	JA	NEE
Zaaksgebonden	28-07-2021	08-09-2021	**Borg** Klacht wegens niet nakomen afspraken	06-08-2021 Telefonisch gesprek	28-07-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 06-08-2021 middels telefonisch gesprek naar tevredenheid afgehandeld	JA	NEE

Zaaksgebonden	25-08-2021	06-10-2021	**KCC** Klacht wegens trage/geen communicatie en niet nakomen afgesproken termijnen		25-08-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 22-09-2021 klacht ingetrokken, klagers willen inhoudelijke reactie en niet de klachtenprocedure doorlopen	JA	NEE
Zaaksgebonden	25-10-2021	06-12-2021	**Borg** Klacht over onzorgvuldig handelen bij snoeien bomen		25-10-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 25-10-2021 klacht naar tevredenheid afgehandeld	JA	NEE
Zaaksgebonden /persoonsgebonden	27-10-2021	08-12-2021	**Ontwikkeling** Klacht wegens niet goede communicatie en niet nakomen afspraken	11-11-2021 gesprek over inhoud	28-10-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 11-11-2021 Gesprek gehad over inhoud. Klacht betreffende niet goede communicatie en niet nakomen afspraken is daarbij afgehandeld.	JA	NEE

Zaaksgebonden	21-12-2021	01-02-2022	**Sociaal Domein** Klacht omtrent handelingswijze leerplicht		21-12-2021 Ontvangstbevestiging verstuurd 19-01-2022 Klachtgesprek 21-02-2022 akkoord verlenging termijn 14-03-2022 inhoudelijk gesprek 25-03-2022 afhandelingsbrief klacht (gedeeltelijk) gegrond		