Inleiding en leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag klachtenoverzicht 2022 van de gemeente Borger-Odoorn. In het jaarverslag zijn de door de gemeente in 2022 ontvangen klachten opgesomd en geanalyseerd. Het gaat daarbij om klachten die zijn ingediend op grond van hoofdstuk 9 van de algemene wet bestuursrecht (Awb).

Een klacht is een uiting van onvrede over gedragingen van het gemeentebestuur of zijn medewerker/bestuurder tegenover de klager over een bepaalde aangelegenheid. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

In het jaarverslag is opgenomen hoeveel klachten er per afdeling zijn ontvangen in 2022 en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Daarnaast is er een extra hoofdstuk toegevoegd met het leerproces wat is voortgevloeid uit de desbetreffende klachten.

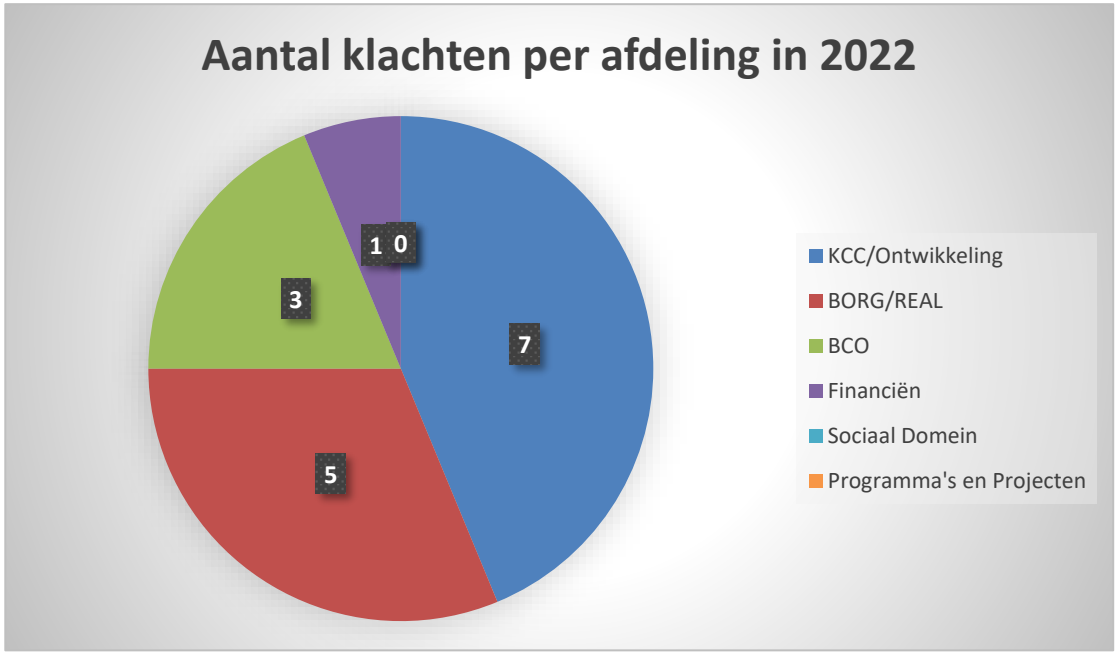
In het jaarverslag wordt ook een vergelijking gemaakt met het aantal ingediende klachten over de voorgaande jaren. Vervolgens wordt aangegeven hoeveel verzoeken er zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Samenvatting en analyse klachtenoverzicht 2022

In 2022 is een totaal van 16 klachten ontvangen. Hiervan zagen 7 klachten op het cluster Klantcontactcentrum (KCC)/Ontwikkeling, 5 klachten op het cluster Beheer Openbare Ruimte en Gebouwen (BORG)/Realisatie (REAL), 3 klachten op de afdeling Bestuurs- en concernondersteuning (BCO), en 1 klacht zag op het cluster Financiën. Er zijn in 2022 geen klachten ontvangen welke gericht zijn tegen het Sociaal Domein, Programma's & Projecten en bestuursorganen.

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

KCC/Ontwikkeling → 7
BORG/REAL → 5
Bestuurs- en concernondersteuning → 3
Financiën → 1
Sociaal Domein → 0
Programma's & Projecten → 0



Gekeken naar het aantal klantcontacten in 2022 (48.838) en het aantal klachten (16) doet de gemeente Borger-Odoorn het goed op het gebied van klachten.

- In 2022 zijn **48.838** 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 2022 is sprake van 16 klachten;
- In 3 zaken is de klacht niet binnen de daarvoor geldende klachttermijn afgehandeld; in 11 zaken is dit de betreffende manager aantoonbaar wel gelukt; in 1 zaak 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 6 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;
- Er is 1 klacht gedeeltelijk gegrond verklaard, hierbij werd aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Deze is uiteindelijk toch aangemeld bij de Nationale Ombudsman.
- Er is 1 klacht ingetrokken;
- De Nationale Ombudsman heeft 11 verzoeken ontvangen over de gemeente Borger-Odoorn. Hiervan is 1 verzoek met onderzoek en brief afgedaan en 10 verzoeken zijn afgedaan door het verstrekken van informatie of een doorverwijzing. Op de volgende pagina is schematisch de afhandelingswijze van de klachten in 2022 weergegeven.

Wijze van afhandeling van de klacht

In het klachtenoverzicht (bladzijde 11 t/m 19 van dit jaarverslag) staat kort omschreven wat de inhoud van de klacht is. Hieruit kan worden afgeleid dat de meeste klachten gaan over het niet nakomen van afspraken/het niet reageren (10 klachten) en de handelswijze van de medewerker (6 klachten). In 12 gevallen 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 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 staan namelijk de manier waarop met klager is omgegaan centraal. Hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht-klachtenprocedure bedoeld. Dit neemt niet weg dat er op dit punt nog verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.


Afhandelwijze klachten 2022
2
11
1
1
De klacht afgehandeld d.m.v. een (telefoon)gesprek + schriftelijke bevestiging hiervan
De klacht afgehandeld d.m.v. een (telefoon)gesprek, geen schriftelijke bevestiging
Ingetrokken
ongegrond

Leerproces

De klachtencoördinator 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 2022 gingen 8 klachten over het feit dat er niet tijdig is gereageerd of de gemaakte afspraken niet zijn nagekomen. Voor 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.

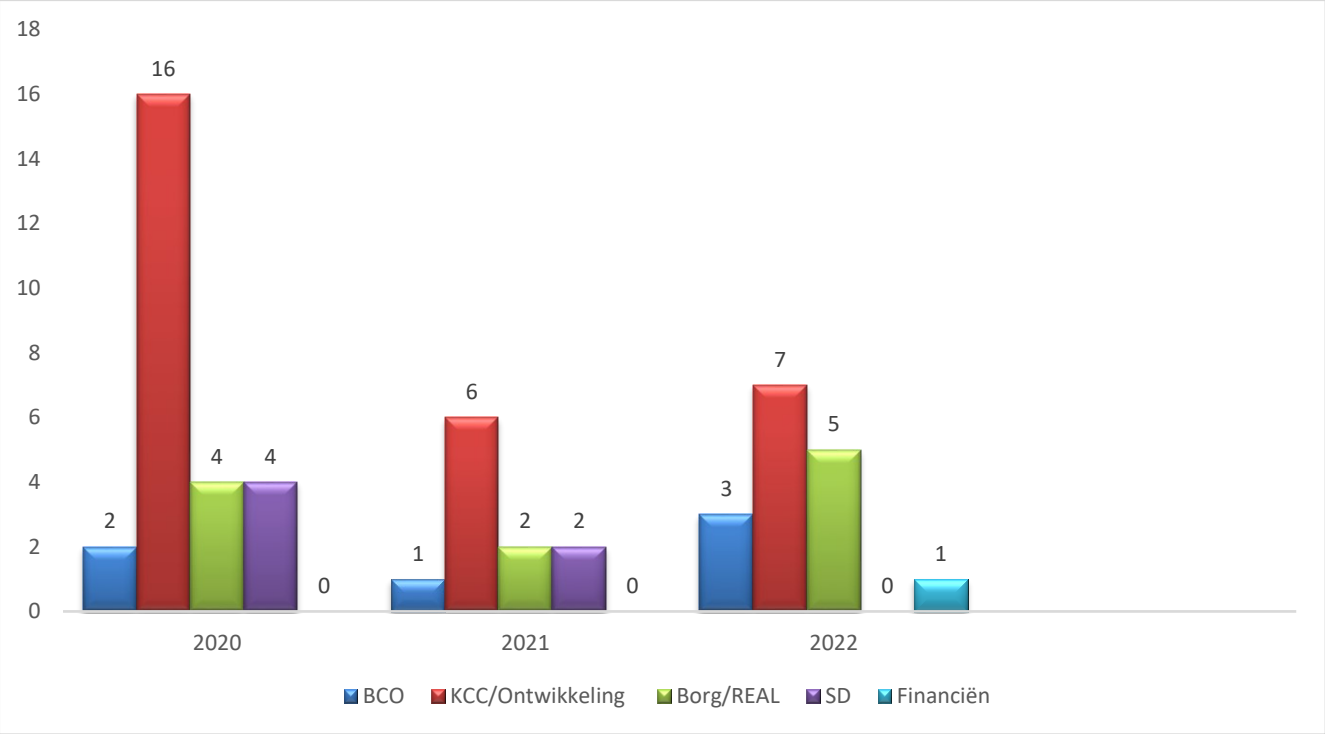
Hieronder staat kort beschreven wat de leerprocessen zijn uit de 16 ontvangen klachten over het jaar 2022.

- Eén van de verbeteracties is dat we hebben afgesproken binnen alle afdelingen beter te monitoren op terugbelverzoeken. Overigens is het mogelijk dat er met de beller een andere termijn wordt afgesproken, dat maakt daar dan onderdeel van uit. We hebben het ook mogelijk gemaakt om inzichtelijk te krijgen hoe vaak we gebeld worden omdat er niet binnen de afgesproken termijn is teruggebeld (dit noemen we herhaalverkeer). Beide geeft ons handvatten om medewerkers aan te spreken. En zo gaandeweg verbetering te krijgen.
- Inwoners openen niet altijd alle post die ze ontvangen. In sommige gevallen wordt de post enkel selectief geopend. Hier kunnen we in de toekomst meer rekening mee houden. Hoe we dit gaan doen moet nog concreet bekeken worden.
- Daarnaast is meermaals opgenomen als leerproces dat we adequaat dienen te zijn wanneer het gaat om gemaakte afspraken of terugbelverzoeken. Zoals eerder beschreven is een klacht te voorkomen of snel af te handelen wanneer er een luisterend oor wordt geboden en tekst en uitleg wordt gegeven.
- Er kan verschil zijn tussen de (goede) intenties van een boodschap vanuit ons als gemeente, en de wijze waarop deze ‘anders’ kan worden ontvangen door de inwoner. We gaan beter letten op hoe wij als gemeente over kunnen komen.
- Soms wordt er niet duidelijk gecommuniceerd met inwoners en hoe wij als gemeente hier mee om gaan. Het leerpunt is dan ook om te kijken naar hoe we dingen kunnen oplossen in plaats van mensen weigeren en met onverrichte zaken weer naar huis te sturen. Denk hierbij aan verlopen passen etc.

De bovenstaande punten uit het leerproces zullen worden meegenomen in het organisatie-ontwikkeltraject.

Van de overige klachten hebben we geen leerproces ontvangen van de klachtenbehandelaar. In sommige gevallen zou er wel een leerproces kunnen zijn maar die is niet doorgegeven bij de afhandeling van de klacht. Conclusie, er wordt niet bij alle ontvangen klachten een leerproces opgenomen bij de afhandeling van de klacht.

Aantal klachten per afdeling per jaar



Dit schema ziet op het aantal klachten dat per afdeling per jaar zijn ontvangen. In 2022 raakten de meeste klachten de afdelingen **KCC/Ontwikkeling** (7 klachten) en **Borg/REAL** (5 klachten). Andere afdelingen zijn **BCO** (3 klachten), **Financiën** (1 klacht), **Sociaal Domein** (0 klachten) en **Programma's en Projecten** (0 klachten). Opvallend is dat ten opzichte van de voorgaande jaren een stijging te zien is van het aantal klachten op de afdeling KCC. Daarnaast is er een daling te zien in het aantal klachten voor de afdeling Ontwikkeling.

Conclusie 2020-2021-2022

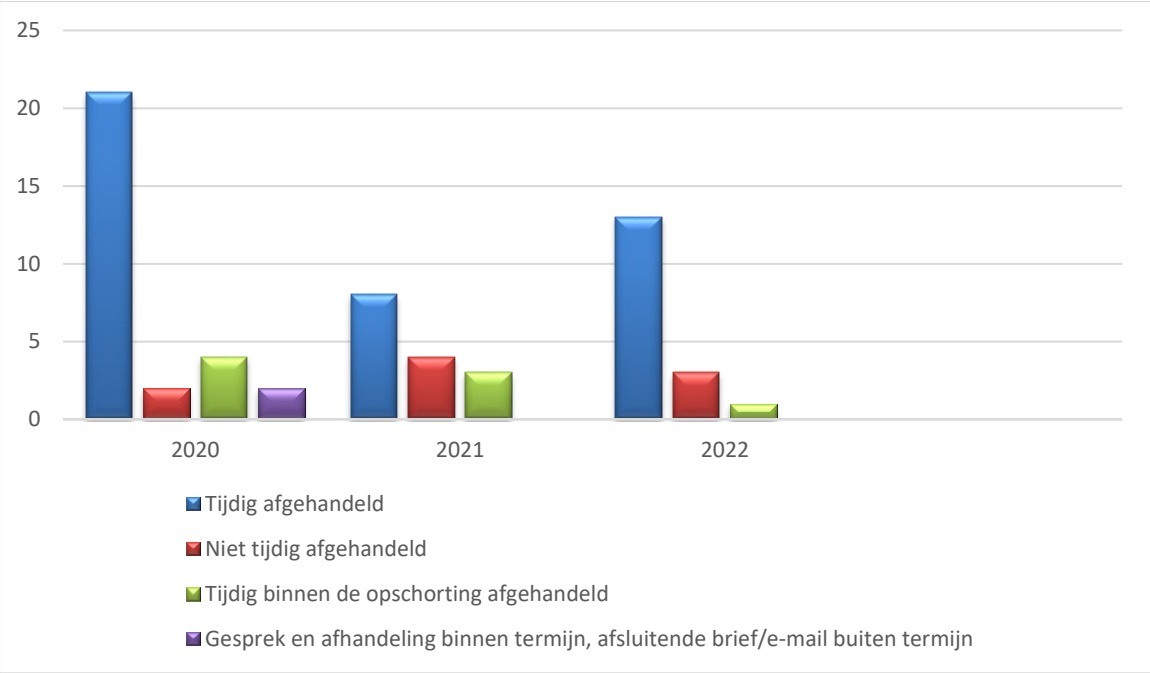
In 2020 zijn 26 klachten ontvangen. In 2021 waren 11 klachten ontvangen, waardoor het aantal klachten met 15 klachten is gedaald ten opzichte van 2020. In 2022 zijn 16 klachten ontvangen, wat betekent dat er in 2022 sprake was van een minimale stijging van het aantal klachten. Toch doet de minimale stijging niet af aan hoe de gemeente Borger-Odoorn het doet op het gebied van klachten.

Termijn klachtenafhandeling 2020-2021-2022

In 2020:
tijdig afgehandeld 21 (72%)
niet tijdig afgehandeld 2 (7%)
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 4 (14%)
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 2 (7%)

In 2021:
Tijdig afgehandeld: 8 (53%)
Niet tijdig afgehandeld 4 (27%)
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld 3 (20%)
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn 0

In 2022:
Tijdig afgehandeld: 12 (75%)
Niet tijdig afgehandeld: 3 (19%)
Tijdig binnen de opschorting afgehandeld: 1 (6%)
Gesprek en afhandeling binnen termijn, afsluitende brief/e-mail buiten termijn: 0
Klacht loopt nog: 0



In bovenstaande staafdiagram is aantallen weergegeven hoeveel klachten (niet) tijdig zijn afgehandeld. In de staven is het totale aantal klachten genoemd. In het staatdiagram is te zien dat het aantal tijdig afgehandelde klachten is gestegen in 2022 ten opzichte van het voorgaande jaar. Het jaar 2020 had echter een hoger aantal. Op dit punt valt dus nog verbetering te behalen. Ten aanzien van de 3 niet tijdig afgehandelde klachten, is wel geconstateerd dat de klager telkens op de hoogte is gehouden van de stand van zaken van het dossier/de klacht.

Aantal verzoeken ingediend bij de Nationale Ombudsman per jaar

2020: 12
2021: 10
2022: 11

In 2020 zijn 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. De ombudsman heeft met verzoekers en met de gemeente gesproken en de zaak onderzocht. De klacht is ongegrond verklaard. Wel is het volgende aandachtspunt geformuleerd: eerder persoonlijk contact had ervoor kunnen zorgen dat voor verzoekers duidelijk was geweest waar zij aan toe waren en wat zij van de gemeente konden verwachten. Geconcludeerd kan worden dat de Nationale Ombudsman (over alle jaren) van de 33 klachten 1 klacht in onderzoek heeft genomen.