Bijlage 1: Aanbevelingen Rekenkamer over de klachtenprocedure

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

Het college heeft een klachtenverordening opgesteld. De organisatie-specifieke doelen en de servicenormen zijn opgenomen in de klachtenverordening. Daarnaast heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de interne klachtenprocedure. In de interne klachtenprocedure 2025 staat hoe er uitvoering wordt gegeven aan de verordening en de wijze van beoordelen van klachten en het toetsingskader hebben wij opgenomen in deze klachtenprocedure. Dit gebeurd aan de hand van de behoorlijkheidswijze van de Nationale Ombudsman. Het is een bevoegdheid van de Raad om de klachtenverordening vast te stellen.

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

In de brief van 17 april 2024 heeft het college aangegeven tevreden te zijn over de aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Dit is nog steeds zo. Indien er in samenwerking met andere Drentse gemeenten een Lokale Ombudsman wordt ingesteld
dan kan de aansluiting worden heroverwogen. Hiervan is op dit moment geen sprake. Het college kiest er daarom voor aangesloten te blijven bij de Nationale Ombudsman.

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.

De zichtbaarheid van de klachtenprocedure wordt vergroot door het publiceren van de Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025. Hierdoor heeft iedereen inzicht in de klachtenbehandeling bij de gemeente en wie de klacht in behandeling neemt.

Naast dat een klacht per mail, brief of via een online formulier kan worden ingediend kan een klacht nu ook mondeling worden ingediend bij de klachtencoördinator. Het college heeft op de website informatie opgenomen over het informeel (mondeling) indienen van een klacht. Ook deze mondeling ingediende klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator.

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. Voor de verbetering van de dienstverlening vraagt de klachtbehandelaar aan het einde van het gesprek wat de ervaring is geweest van de klager over de behandeling van zijn/haar klacht. Deze ervaringen zullen jaarlijks worden meegenomen in het jaarverslag klachten dat ook ter kennisname aan de raad wordt toegezonden.

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 heeft informatie over de klachtbehandeling bij verbonden partijen op de website opgenomen.

In de jaarverslagen van de verschillende verbonden partijen doen zij ook verslag van de door hen ontvangen klachten.