Gemeente Borger-Odoorn

24529-2025:392475

VOORSTEL AAN DE GEMEENTERAAD

Afdeling/team: BCO/JPO
Portefeuillehouder: J. Seton

Registratienummer: 24529-2025:392475

Onderwerp:
Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025

Voorgestelde beslispunten:

1. De Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025 vast te stellen

Bevoegdheid raad

De raad heeft op grond van artikel 147 en 149 van de Gemeentewet de bevoegdheid om verordeningen vast te stellen. En mag op grond van artikel 9:14 van de Awb door middel van een verordening bepalen wie met de klachtenbehandeling wordt belast.

Inleiding

In 2023 heeft de gemeente Borger-Odoorn deelgenomen aan een Doe-Mee-Onderzoek van de Rekenkamer. Dit onderzoek had betrekking op de klachtenprocedure (voor klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb)). De Rekenkamer heeft naar aanleiding van dit onderzoek aanbevelingen gedaan over de klachtenprocedure (bijlage 1). Het college heeft een bestuurlijke reactie gegeven op de aanbevelingen (bijlage 2). Verder is er tijdens de raadscommissie van 13 juni 2024 (waar de bestuurlijke reactie werd besproken) een vraag gesteld over de informele klachtenbehandeling. Per brief (bijlage 3) is hierop door het college een reactie gestuurd.

In het stuk 'Overzicht aanbevelingen Rekenkamer over de klachtenprocedure' (bijlage 4) zijn de aanbevelingen van de Rekenkamer opgesomd en wordt op iedere aanbeveling een reactie gegeven.

In reactie op de aanbevelingen van de Rekenkamer is de interne klachtenprocedure 2025 (bijlage 5) vastgesteld door het college. De Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman (bijlage 6) is onderdeel van deze interne klachtenprocedure. Verder is de Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025 (bijlage 7) opgesteld.

Beoogd effect

Een goede en transparante afhandeling van klachten.

Argumenten

1.1 De klachtenverordening zorgt voor rechtszekerheid

De klachtenverordening en informatie over de klachtbehandeling worden gepubliceerd en op de website van de gemeente geplaatst. Hierdoor is voor iedereen duidelijk wat men kan verwachten van de klachtbehandeling.

1.2 Dit sluit aan bij de aanbevelingen van de Rekenkamer

In bijlage 4 bij dit voorstel staan de aanbevelingen van de Rekenkamer en wordt per aanbeveling een reactie gegeven.

Kanttekeningen

1.2 Meer dienstverlening kan leiden tot een hogere tijdsinzet van de klachtencoördinator
Sommige wijzigingen zijn doorgevoerd om de dienstverlening te verbeteren, zoals het telefonisch in kunnen dienen van een klacht bij de klachtencoördinator. En het helpen van de klager bij het in contact komen met een medewerker. Het uitvoeren van deze werkzaamheden kost tijd. Uit een korte pilot (november 2024 tot en met heden) blijkt dit deze werkzaamheden binnen de huidige capaciteit kunnen worden uitgevoerd. Als dit in de toekomst wijzigt, dan zal hiervoor een voorstel worden gedaan.

Financiën

Het voorstel heeft nog geen financiële gevolgen.

Participatie

-

Communicatie

Na het vaststellen van de Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025 heeft plaatst de klachtencoördinator hierover (en over de interne klachtenprocedure 2025) een bericht op intranet om collega's te informeren.

De Rekenkamer heeft een tussenbericht (bijlage 9) gehad over de verwachte behandeldatum in de raad. Verder wordt de Rekenkamer geïnformeerd over wat er met hun aanbevelingen is gedaan. Dit gebeurt per brief (bijlage 10), nadat ook de raad een besluit heeft genomen.

Uitvoering

De Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025 wordt gepubliceerd in het Gemeenteblad (www.overheid.nl).

De Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025 en de interne klachtenprocedure 2025 worden in 2027 geëvalueerd.

Bijlagen

1. Brief Rekenkamer n.a.v. DoeMee-onderzoek met aanbevelingen;
2. Bestuurlijke reactie Rekenkamer DoeMee-onderzoek inzake klachtenbehandeling;
3. Brief n.a.v. vergadering raadscommissie 13 juni 2024 - onderwerp klachten;
4. Overzicht aanbevelingen klachtenprocedure Rekenkamer;
5. Interne klachtenprocedure 2025;
6. Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman;
7. Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025;
9. Tussenbericht aan de Rekenkamer april 2025;
10. Brief aan de Rekenkamer na vaststelling stukken mei 2025.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,

de secretaris	de burgemeester
E.W. Bennema	mr. J. Seton