Beste leden van de raad,

Ieder jaar stelt het college van burgemeester en wethouders het jaarverslag klachtenoverzicht vast. In het jaarverslag zijn de door de gemeente in 2022 ontvangen klachten opgesomd en geanalyseerd. Het gaat daarbij om klachten die zijn ingediend over gedragingen van bestuurders of medewerkers (zie hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht). Ook over het jaar 2022 is dit inmiddels gebeurd. Hierbij ontvangt u dit verslag ter kennisname.

Jaarverslag klachtenoverzicht 2022
In 2022 zijn er 16 klachten binnen gekomen over een totaal van 48.838 klantcontacten. Als gemeente doen wij het erg goed gezien de verhouding klachten en klantcontacten.

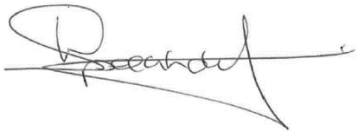
Na het binnen komen van een klacht gaat de afdelingsmanager van de beklaagde medewerker of zaak in gesprek met klager. Het grootste deel van deze klachten (11) is afgehandeld door middel van een (telefoon)gesprek. De rest van de klachten is ingetrokken of ongegrond verklaard. Daarnaast is het grootste deel van de klachten (12) tijdig afgehandeld. De rest is niet-tijdig of tijdig binnen de opschorting van de afhandelingstermijn afgehandeld.

De bijbehorende documenten zijn voor u bijgevoegd.
- Jaarverslag klachtenoverzicht 2022;
- Overzicht van alle in 2022 ontvangen klachten;
- Jaarrapportage ombudsman 2022
- Klachtenprocedure Awb-klachten

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,

De secretaris,



K. Speekhout

de burgemeester,



mr. J. Seton