Gemeente Borger-Odoorn

M e m o

Exloo, 11 november 2024

Bestemd voor: De leden van de raad
Afkomstig van: Burgemeester J. Seton
Onderwerp: Leerproces bij klachten

Inhoud:

Beste leden van de raad,

Tijdens de raadsvergadering op 18 juli 2024 is het jaarverslag klachten 2023 als ingekomen stuk behandeld. Naar aanleiding van dit jaarverslag is het leerproces aan de orde gekomen en is er afgesproken dat er meer informatie met u gedeeld wordt over het leerproces: wat is het leerproces en wat houdt het in? In onderstaande willen we hier duidelijkheid over geven.

In het klachtenprotocol is op verzoek van de raad het leerproces opgenomen om verbeteringen te kunnen aanbrengen wanneer er iets (structureel) niet goed gaat. Wanneer wij een klacht ontvangen dan gaat de klachtbehandelaar in gesprek met de klager om de klacht te bespreken. Indien blijkt dat er vanuit de gemeente anders gehandeld had kunnen worden dan is dat iets wat we een volgende keer graag anders doen. Dit wordt besproken met de betrokken medewerker(s) of bestuurder(s). De klacht wordt met de betrokken medewerker, bestuurder, met het team of team overstijgend besproken. Er wordt dan gekeken hoe dit een volgende keer anders zou kunnen gaan en de leerpunten worden besproken.

Wij ontvangen, in verhouding met het aantal klantcontacten, niet veel klachten. Vaak gaat een klacht over specifieke situaties, situaties die niet vaak voorkomen. Voor deze ‘incidenten’ wordt het leerproces beperkter ingezet. Mocht er een trend ontstaan, dus ontvangen wij meerdere klachten over hetzelfde, dan zal het

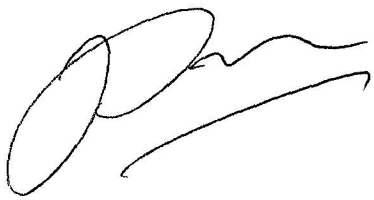
leerproces breder worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot het aanpassen van werkprocessen.

Eén voorbeeld waarin het leerproces is toegepast is dat er naar aanleiding van een klacht meer aandacht is voor het vermelden van afwijkende openingstijden van het afvalbrengpunt tijdens feestdagen. De openingstijden worden (tijdig) vermeld op de website, in de Week in Week uit en nu ook op Google. Meerdere afdelingen zijn hierbij betrokken en gezamenlijk zijn hier werkafspraken over gemaakt om dit te kunnen realiseren.

Aan het einde van de klachtenprocedure informeert de klachtenbehandelaar de klachtenfunctionaris per mail hoe de klacht is afgehandeld en geeft daarbij aan of er sprake is geweest van een leerproces en wat dan het leerproces van de klacht is. Niet bij iedere klacht is een duidelijk leerproces te achterhalen. Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard is er vaak geen leerproces. Een overzicht van alle leerprocessen wordt opgenomen in het jaarverslag.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
De burgemeester van Borger-Odoorn,



mr. J. Seton