Aan: de leden van de Raad van de gemeente Borger-Odoorn

Ons kenmerk
40784-2025
Behandeld door
A. Sanders
Doorkiesnummer
14 0591

Datum
1 juli 2025

Onderwerp
Jaarverslag klachtenoverzicht 2024

Beste leden van de Raad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag klachtenoverzicht 2024 aan. Tijdens de raadsvergadering op 22 mei 2025 is de klachtenverordening 2025 en de nieuwe interne klachtenprocedure vastgesteld. Naar aanleiding van deze raadsvergadering willen wij u laten weten dat in het jaarverslag over 2025 een vergelijking tussen de gemeente Borger-Odoorn en andere gemeenten zal worden opgenomen. De reflectie van het College op het jaar 2024 vindt u in deze brief en zullen wij ook ieder jaar bij het jaarverslag gaan aanbieden. Meldingen openbare ruimte gelden niet als klachten. Dit jaarverslag en onderstaande reflectie gaan over klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.[1]

[1] Hoofdstuk 9.

Reflectie door het college

We zien dat het aantal klachten in 2023 (31) en 2024 (30) is toegenomen vergeleken met eerdere jaren. Dit komt doordat er meer klantcontacten zijn geweest. In 2023 en 2024 waren dit er ongeveer 3.000 per jaar meer dan in 2022. Toch ontvangen we gelukkig niet veel klachten. In 2024 waren er 30 klachten op ongeveer 50.000 klantcontacten. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. We zien dat de informele aanpak hierbij goed werkt. Verreweg de meeste klachten worden opgelost in een gesprek tussen de klager en de klachtbehandelaar. Vaak is dit de afdelingsmanager. Daardoor worden knelpunten direct gesignaleerd en kunnen verbeterpunten snel worden opgepakt. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld wanneer er niet tijdig is gereageerd en dat blijkt dat de werkdruk te hoog is. Hierop kan dan worden gereageerd vanuit de organisatie zodat dit in de toekomst voorkomen kan worden. Uiteraard willen we klachten voorkomen. Maar daar waar we ze toch ontvangen proberen we ervan te leren. En zo onze dienstverlening te vergroten.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,

de secretaris, de burgemeester,





E.W. Bennema mr. J. Seton