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

Beste leden van de raad,

Op 13 juni 2024 is tijdens de raadscommissie de bestuurlijke reactie aan de Rekenkamercommissie naar aanleiding van een Doe Mee onderzoek omtrent de klachtbehandeling binnen de gemeente besproken. Tijdens deze bespreking waren er vragen over de informele behandeling van klachten. In onderstaande willen we hier duidelijkheid over geven.

In de brief van de Rekenkamercommissie aan de leden van de gemeenteraad wordt op pagina 3 het volgende geschreven:

Er wordt ingezet op de een informele aanpak. Wanneer klachten mondeling binnen komen, wordt geprobeerd om (direct) tot een aanvaardbare oplossing te komen. De gemeente geeft aan dat deze aanpak in 95% van de gevallen wordt gevolgd. Als het lukt om tot een oplossing te komen, is de klacht afgehandeld. Deze afgehandelde klachten worden niet geregistreerd. Wanneer het niet lukt om tot een oplossing te komen, wordt gevraagd om een schriftelijke klacht in te dienen.

Dat 95% van de klachten informeel wordt afgehandeld komt voort uit de factsheet klachtbehandeling gemeente Borger-Odoorn van 1 december 2023. Tijdens het onderzoek is aangegeven dat wij inschatten dat 95% van het totaal aantal klachten die de gemeente Borger-Odoorn ontvangt informeel wordt afgehandeld. Onder het informeel afhandelen van klachten verstaan wij dat de klachtbehandelaar (leidinggevende) contact opneemt met de klager over een schriftelijk binnengekomen klacht. In dit gesprek wordt er gekeken of de klacht kan worden weggenomen of opgelost. Deze klachten en de afhandelwijze worden geregistreerd en gedeeld met de gemeenteraad via het jaarverslag klachten. De Rekenkamer gaat bij een informele klacht echter uit van een mondeling ingediende klacht. Wij concluderen dat de Rekenkamer en de gemeente Borger-Odoorn een verschillende interpretatie hebben gehad van de informele aanpak. Door het verschil in interpretatie is er verwarring ontstaan en zijn er onjuiste conclusies over het aantal klachten getrokken. Om te voorkomen dat hier in de toekomst opnieuw verwarring over ontstaat zullen we in de klachtenverordening de definitie van de informele en formele afhandeling opnemen.

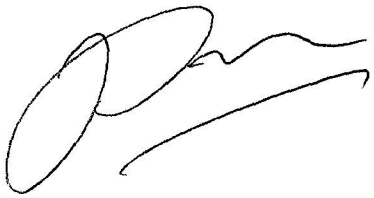
Over het aantal mondelinge klachten die worden ingediend kunnen wij geen inschatting maken omdat deze tot op heden niet worden geregistreerd. Deze werkwijze is opgenomen in het klachtenprotocol van de gemeente. In de huidige werkwijze wordt een klager geadviseerd om een klacht die tijdens een (telefoon)gesprek ter sprake komt schriftelijk in te dienen.

We willen, middels een pilot, de mogelijkheid bieden aan de inwoner en anderen om ook telefonisch een klacht in te kunnen dienen. We willen hier in september 2024 mee beginnen. Wij zullen deze mogelijkheid duidelijk kenbaar maken door dit te benoemen op de website van de gemeente. We willen de inwoner verzoeken om voordat ze een formele klacht indienen eerst eens te bellen met de ambtenaar die volgens klager verantwoordelijk is, eventueel met hulp van de klachtenfunctionaris. Indien het inwoner niet lukt om in contact te komen met de betreffende ambtenaar of indien zij er niet uitkomen, dan kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris om het probleem voor te leggen. Hierbij wordt dan aangegeven dat dit telefonisch of schriftelijk kan. Als er telefonisch contact wordt gezocht met de klachtenfunctionaris wordt eerst gekeken of dit gesprek voor een oplossing zorgt, als dat niet zo is dan wordt de klacht genoteerd en alsnog formeel via het klachtenprotocol opgepakt. Ook de klachten die in het gesprek met de klachtenfunctionaris worden weggenomen worden, net als de schriftelijke klachten, geregistreerd en komen terug in het jaarverslag klachten. Voordat we deze werkwijze

kunnen toepassen is een wijziging van het klachtenprotocol nodig. Omdat wij meerdere aanbevelingen hebben ontvangen zullen wij bekijken op welke punten het klachtenprotocol nog meer gewijzigd moet worden. Wij zullen de punten ook meenemen in de klachtenverordening. Wij streven er naar om het gewijzigde klachtenprotocol en de klachtenverordening in het eerste kwartaal van 2025 af te ronden.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
De burgemeester van Borger-Odoorn,



mr. J. Seton