Verslag klachtenbehandeling

2024











Gemeente **Borne**

Inhoudsopgave

1 Algemeen 2
1.1 Inleiding 2
1.2 Informele en formele klachtenprocedure 3
1.3 Behoorlijkheidsvereisten 3
1.4 Klachtencoördinator 4
2. Totaaloverzicht 5
2.1 Historie aantal behandelde klachten 5
2.2 Aantal in 2024 behandelde klachten 5
2.3 Resultaat behandelde klachten 5
2.4 Behandeltermijnen klachten 6
2.5 Aard van de behandelde klachten 6
3. Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen 7
3.1 Aantal en aard van de klachten 7
3.2 Behandeltermijn 8
4. Vervolgtraject bij de Nationale Ombudsman 8

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Onder 'bestuursorgaan' worden verstaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Dit betekent dat een gedraging van een medewerker, die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders, wordt aangemerkt als een gedraging van het college zelf.

De in 2005 door de gemeenteraad vastgestelde Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne is een uitwerking van hoofdstuk 9 Awb. Deze regeling is op 30 december 2005 in werking getreden.

Bij een klacht gaat het om een uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuurder of een medewerker c.q. de wijze waarop een inwoner is bejegend.

In de dagelijkse praktijk wordt een klacht wel eens verward met een melding openbare ruimte. Een inwoner 'klaagt' bijvoorbeeld over te hard rijden, zwerfvuil, slechte of beschadigde bestrating, vernieling of overlast. In deze gevallen gaat het echter om meldingen openbare ruimte en niet om klachten. Er is immers geen sprake van bejegening door een medewerker of bestuurder. Meldingen openbare ruimte kunnen via de website van de gemeente Borne[1] of via de Twente Milieu App worden doorgegeven.

De Regeling interne klachtenprocedure heeft als doel om de behandeling van klachten zoveel mogelijk te uniformeren en standaardiseren. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klachten ten goede.

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moeten schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Aan die wettelijke publicatieverplichting wordt met dit jaarverslag voldaan.

Daarnaast is in de Regeling interne klachtenprocedure opgenomen dat de klachtencoördinator in ieder geval jaarlijks verslag doet van het aantal klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. Met dit jaarverslag wordt hier uitvoering aan gegeven.

Het aantal in 2024 behandelde klachten was 26 (in 2023 23).

[1] https://www.borne.nl/inwoners/meldingen-en-klachten/melding-openbare-ruimte

1.2 Informele en formele klachtenprocedure

De Awb biedt ruimte om klachten zowel informeel als formeel af te handelen. In artikel 9:5 Awb is namelijk bepaald dat de verplichting tot het verder toepassen van titel 9 Awb vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

In de Regeling interne klachtenprocedure zijn de volgende personen als onderzoeker van een klacht aangewezen:

a. de leidinggevende als wordt geklaagd over gedragingen van een medewerker;
b. de gemeentesecretaris als wordt geklaagd over gedragingen van een leidinggevende;
c. de burgemeester als wordt geklaagd over gedragingen van de gemeentesecretaris;
d. de burgemeester en een ander collegelid, door het college aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden over wie de klacht gaat, als wordt geklaagd over een lid of leden van het college;
e. de locoburgemeester en een ander lid van het college, door het college aan te wijzen, als wordt geklaagd over de burgemeester;
f. de voorzitter van de gemeenteraad als wordt geklaagd over de gemeenteraad of ondergeschikten van de gemeenteraad.

De behandeling van iedere klacht wordt informeel ingestoken, omdat dit een snellere en oplossingsgerichte afhandeling is. Klagers hechten namelijk bij de behandeling van hun klacht aan een begripvolle houding en oplossingsgerichtheid van de gemeente. Vaak leidt vooral het persoonlijke contact tot meer wederzijds begrip en voelt een klager zich serieuzer genomen. Er wordt dan ook zo snel mogelijk contact met de klager opgenomen. Er wordt geprobeerd om er op een goede manier uit te komen. Wanneer dat naar tevredenheid lukt, is de behandeling volgens de reguliere formele procedure niet meer nodig.

Wanneer de informele insteek niet lukt, wordt de behandeling van de klacht op een formele wijze voortgezet. Dit betekent dat de klager tijdens een hoorzitting wordt gehoord. De bovengenoemde onderzoeker zit de hoorzitting voor. De klager en de beklaagde bestuurder of medewerker kunnen dan een mondelinge toelichting op de klacht geven. Van deze hoorzitting wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. Het conceptverslag wordt aan de klager toegezonden.

Vervolgens wordt het definitieve verslag vastgesteld. De onderzoeker rapporteert binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk aan het bestuursorgaan. In de meeste gevallen is dat het college van burgemeester en wethouders. De rapportage gaat vergezeld van een ontwerpreactie aan de klager. In de praktijk gaat dit in de vorm van een collegevoorstel met conceptbrief. De klacht wordt op basis van de behoorlijkheidsvereisten (zie H 1.3) beoordeeld.

Binnen twee weken nadat de rapportage is uitgebracht besluit het bestuursorgaan over de afdoening van de klacht. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. De brief wordt aan de klager toegezonden met een verwijzing naar de Nationale Ombudsman. Wanneer de klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft afgehandeld, kan hij contact opnemen met de Nationale Ombudsman.

1.3 Behoorlijkheidsvereisten

Behoorlijkheidsvereisten

De klachten worden beoordeeld op basis van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale Ombudsman. Hij heeft deze vereisten samen met de gemeentelijke ombudsmannen opgesteld.

Aan de hand van deze vereisten kan worden getoetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. In zekere zin zijn deze behoorlijkheidsvereisten een gedragscode voor de overheid.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat met vier kernwaarden:
• Open en duidelijk
• Respectvol
• Betrokken en oplossingsgericht
• Eerlijk en betrouwbaar.

De gemeente Borne is evenals veel andere gemeenten en organisaties sinds 1 januari 2024 bij de Nationale Ombudsman aangesloten.

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente Borne de klacht heeft behandeld, kan hij de Nationale Ombudsman als een soort 'beroepsinstantie' vragen om een onderzoek in te stellen. De klacht moet dus eerst aan de gemeente Borne zijn voorgelegd en door haar zijn behandeld.

De klachten worden aan de hand van de volgende behoorlijkheidsvereisten gecategoriseerd, waarbij één klacht meerdere behoorlijkheidsvereisten kan betreffen:

Correcte bejegening
Dit vereiste heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) medewerker en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook in bijzondere situaties verlangd.
Onder hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

Behandeltermijn
De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als geen wettelijke termijn van toepassing is, is een termijn van acht weken redelijk.

(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie
De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld het op korte termijn beantwoorden van brieven en e-mails, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingberichten hoort hier ook bij. Het zo nodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.

Bereikbaarheid
De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en het gemeentehuis dient voor iedereen toegankelijk te zijn.

Uitvoeringspraktijk
Met dit vereiste wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatieverstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

1.4 Klachtencoördinator

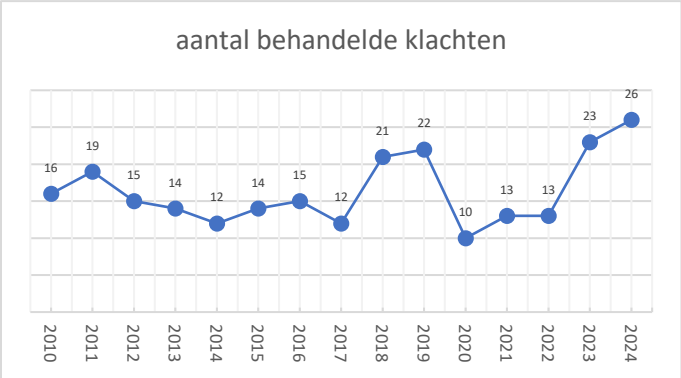
Er is op basis van de Regeling interne klachtenprocedure een klachtencoördinator aangewezen. Hij registreert de klachten, ziet toe op de voortgang en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling en

heeft een coördinerende en adviserende rol. Deze taak is belegd bij de strategisch adviseur bestuursrecht van het Team Organisatieondersteuning van de Afdeling Samen Werken.
Alle ontvangen klachten worden in Corsa geregistreerd en komen in de werkvoorraad van de klachtencoördinator. Tevens is hij contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

2. Totaaloverzicht

In dit hoofdstuk treft u de totaalcijfers, behandeltermijnen, resultaten en aard van de behandelde klachten aan.

2.1 Historie aantal behandelde klachten



2.2 Aantal in 2024 behandelde klachten

In 2024 hebben we 23 klachten ontvangen.

Daarnaast hebben we in 2024 de klachtenprocedure afgerond van 2 klachten, die in 2023 waren ontvangen maar waarvan de behandeling in 2024 doorliep.

1 klacht die we in 2023 hebben ontvangen en die in 2023 door de Overijsselse Ombudsman is afgehandeld, had een nasleep in 2024. Medewerkers van de gemeente hebben de klager namelijk eind 2023 en in 2024 geregeld thuis bezocht om de voortgang te bespreken.

Wanneer we deze 3 klachten optellen bij de 23 in 2024 ontvangen klachten, zijn in 2024 26 klachten behandeld.

2.3 Resultaat behandelde klachten

5 van de 23 in 2024 ontvangen klachten zijn niet inhoudelijk behandeld. 3 klagers zijn namelijk doorverwezen naar de gemeente Hengelo, het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente en Twente Milieu. 1 klager was onbereikbaar en kwam na een uitnodiging zonder afmelding niet voor een klachtgesprek opdagen. 1 klacht had betrekking op een verlengde Jeugdwet-indicatie. Voor de klager stond bezwaar open tegen die beschikking verlengde Jeugdwet-indicatie.

Daarnaast loopt de klachtenprocedure van 4 in 2024 ontvangen klachten nog door in 2025.

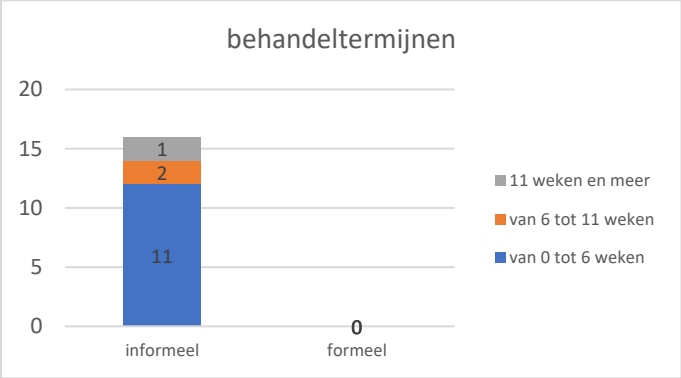
De klachtenprocedures van de resterende 14 in 2024 ontvangen klachten zijn in 2024 op een informele wijze afgerond, dus zonder hoorzitting en formeel oordeel over de klacht.

Van deze 14 klachten waren 11 klachten gegrond en 3 klachten ongegrond.

Met gegrond wordt bedoeld dat een behoorlijkheidsvereiste is geschonden en de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld.

2.4 Behandeltermijnen klachten

De termijn voor de behandeling van klachten bedraagt op basis van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht 6 weken met een mogelijkheid om de termijn met 4 weken te verlengen. Verder uitstel is mogelijk wanneer de klager daarmee schriftelijk instemt.

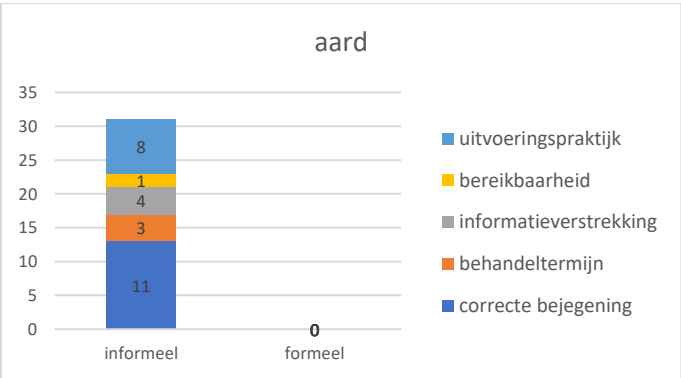


Van de 14 klachten is de procedure van 11 klachten binnen 6 weken afgerond. Van 2 klachten is de procedure binnen 10 weken afgerond. 1 klacht is na 3 maanden naar tevredenheid opgelost.

2.5 Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van klachten wordt op basis van de bovengenoemde behoorlijkheidsvereisten de volgende indeling gehanteerd:
1. correcte bejegening
2. behandeltermijn
3. informatieverstrekking
4. bereikbaarheid
5. uitvoeringspraktijk

Aard van de behandelde klachten



Bij de behandeling van één klacht zijn vaak tegelijkertijd meerdere behoorlijkheidsvereisten aan de orde. Hierdoor komt het totale aantal vereisten niet overeen met het aantal van 14 behandelde klachten.

3. Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen

3.1 Aantal en aard van de klachten

In 2024 hebben we 23 klachten ontvangen.

De klachten hadden betrekking op de volgende situaties:

- De telefoniste van de gemeente bejegende volgens de klager hem in eerste instantie bij de melding van defecte straatverlichting ongepast, maar maakte dat in tweede instantie goed;
- De gemeente reageert niet op de mails van de klager over verkeersonveilige situaties;
- De gemeente reageert niet op vragen m.b.t. de werkzaamheden in het weiland aan de Twickelerblokweg /Seringenstraat;
- Een toerist moest in het buitengebied wegduiken voor een bermmaaier. Deze maaier bleek niet van de gemeente of Twente Milieu te zijn, maar hoogstwaarschijnlijk van een particulier;
- Een klager heeft volgens hem ten onrechte een verkeersboete gekregen;
- Een inwoner klaagt over de wijze waarop de gemeente handhaaft;
- De gemeente zou volgens de klager juridisch onjuiste informatie hebben verstrekt;
- Een bewoner van Maria Mediatrix klaagt over de huisvesting en discriminatie door de leiding;
- Een inwoner klaagt over het personenvervoer op basis van de Wmo;
- De gemeente reageert niet snel genoeg op mails en telefoontjes van de klager m.b.t. werkzaamheden aan de Weerselosestraat waardoor zijn oprit niet fatsoenlijk kan worden gebruikt.
- Omwonenden zijn niet geïnformeerd over het opslagdepot aan de Twickelerblokweg en de werkzaamheden werden reeds uitgevoerd voordat de vergunning was verleend;
- De klager werd niet tijdig geïnformeerd over de werkzaamheden aan de Van Galenstraat;
- De afhandeling van de melding over een lantaarnpaal, die hinderlijk in de woonkamer scheen, duurde volgens de klager veel te lang, mede omdat hij niet tevreden was over de aangeboden oplossing;
- De meidoornhaag langs het wandelpad tussen de Hedeveldsweg en Hedeveldsdwarsweg wordt door de particuliere eigenaar slecht onderhouden.

Uit de geschetste situaties blijkt dat de gemeente niet altijd adequaat op mails, telefoontjes of meldingen van inwoners reageert of niet altijd of niet tijdig informatie verstrekt. Dat heeft te maken met de beschikbare personele capaciteit en de voortdurende aandacht die veelschrijvers vragen. Hierdoor lukt het niet altijd om snel en consequent te handelen.

Daarnaast is het niet altijd makkelijk om klagers tevreden te stellen en gaan ze soms niet akkoord met een aangeboden oplossing. De vraag is soms lastig te beantwoorden hoe ver we moeten gaan om een klager tevreden te stellen. De afhandeling van een klacht is maatwerk en vraagt relatief veel tijd en inspanning.

Een aandachtspunt is de registratie van meldingen van inwoners zodat ze ook bij de desbetreffende medewerker terecht komen en actie kan worden ondernomen. Soms ontvangen we namelijk een klacht omdat een melding, die de klager heeft gedaan, geen vervolg heeft gekregen.

Tot slot weten inwoners de gemeente makkelijk te vinden, ook al hoort de klacht niet bij de gemeente thuis. Dit is natuurlijk mooi om te zien en we proberen die klagers met de juiste instanties in contact te brengen.

Het aantal klachten is gering wanneer dit wordt afgezet tegen het aantal klantcontacten en geleverde producten (omgevingsvergunningen, uitkeringen, paspoorten, etc.). De conclusie is dat de inwoners, ondernemers en organisaties in Borne in het algemeen tevreden zijn over de gemeente.

3.2 Behandeltermijn

De behandeltermijn is op grond van de Algemene wet bestuursrecht 6 weken met een mogelijkheid om de termijn met 4 weken op te schorten.
De klachtenprocedure van 11 van de 14 in 2024 ontvangen klachten (zie de toelichting in 2.4) is binnen 6 weken afgerond. Van 2 klachten is de procedure binnen 10 weken afgerond. 1 klacht werd na 3 maanden naar tevredenheid opgelost. Over de behandeltermijnen kunnen we tevreden zijn.

4. Vervolgtraject bij de Nationale Ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure beschikt de gemeente Borne over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente Borne aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

In 2024 heeft de Nationale Ombudsman 3 verzoeken ontvangen, waarvan er 2 zijn behandeld. Een verzoek betrof een klacht m.b.t. de gemeente Borne over het handhavend optreden tegen fietsers/scooters op een wandelpad en een ander verzoek betrof een klacht over de huisvesting van statushouders. De Nationale Ombudsman heeft de klagers geïnformeerd en doorverwezen. Het 3e verzoek is niet behandeld.