Gemeente Borne

Bestuurlijke memo

Nummer
26int00746

aan	Van	Opsteller	datum
Gemeenteraad Borne	College	G.J.M. Annink	9-3-26

betreft
Jaarverslag klachtenbehandeling 2025

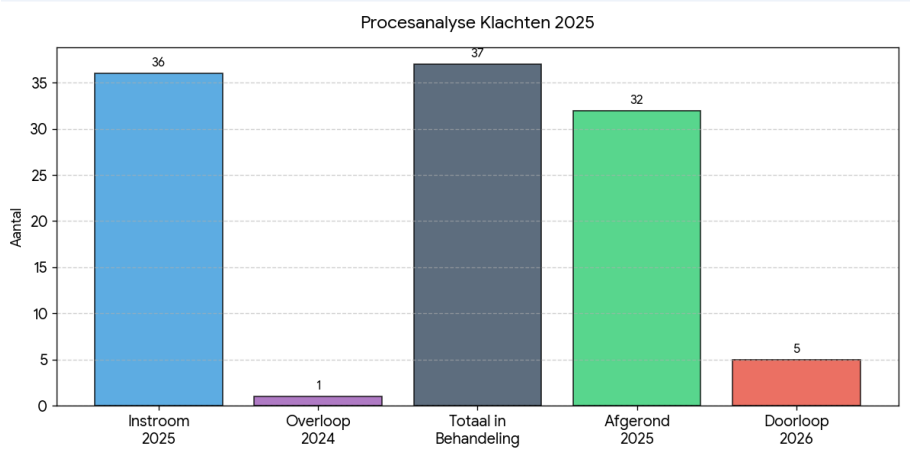
Portefeuillehouder
Burg. Pierik

Argumentatie voor aanbieding memo aan de gemeenteraad:
Het Jaarverslag klachtenbehandeling 2025 wordt ter kennisgeving aan de gemeenteraad aangeboden.

Geachte raadsleden,

Op basis van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenregeling gemeente Borne 2025 is gemeente Borne verplicht om de klachten te registreren en jaarlijks te publiceren. Met het Jaarverslag klachtenbehandeling 2025 wordt aan deze verplichting voldaan.

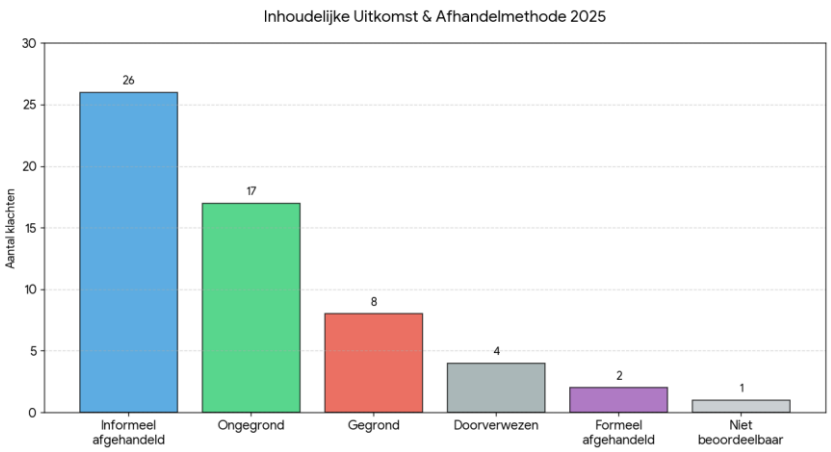
In 2025 hebben we 37 klachten behandeld. Dat zijn er 11 meer dan in 2024.



Toelichting
1 klachtenprocedure, die in 2024 was begonnen, is in 2025 afgerond.

In 2025 hebben we 36 klachten ontvangen. 1 klacht uit 2024 liep door in 2025. In totaal hebben we dus 37 klachten behandeld.

De klachtenprocedures van 5 in 2025 ontvangen klachten lopen door in 2026.



Toelichting

4 klachten zijn niet inhoudelijk behandeld. 2 klagers zijn namelijk doorverwezen naar Connexxion, 1 klager naar het ODT en 1 klager naar Twente Milieu. Deze organisaties hebben hun eigen klachtenregeling.

Voor 2 klachten is in 2025 de formele klachtenprocedure gevolgd, d.w.z. met hoorzitting, verslag en formeel oordeel over de klacht per brief. Eén van deze klachten was deels gegrond en ongegrond. De andere klacht was deels ongegrond en deels was geen oordeel over de klacht mogelijk.

De resterende 26 in 2025 ontvangen klachten zijn op een informele wijze afgehandeld, dus zonder hoorzitting, verslag en formeel oordeel over de klacht.

Bij één van deze klachten kon niet worden beoordeeld of de klacht gegrond of ongegrond was.

Van de 25 resterende klachten waren 8 klachten gegrond en 17 klachten ongegrond.

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

Conclusies

In 2025 hebben we 37 klachten ontvangen. Dat zijn er 11 meer dan in 2024.

Deze verhoging doet zich in de volle breedte voor en kan niet aan een bepaalde factor of concreet voorval worden toegeschreven.

Wel blijkt uit de in 2025 ingediende klachten dat medewerkers niet altijd adequaat op mails, telefoontjes of meldingen van inwoners reageren of niet altijd of niet tijdig informatie verstrekken. Dat heeft enerzijds te maken met de hoeveelheid mails, telefoontjes of meldingen in verhouding tot de andere dagelijkse werkzaamheden. Anderzijds zijn er ook veelschrijvers die voortdurend aandacht vragen. Hierdoor lukt het niet altijd om tijdig en consequent te (blijven) reageren.

In het managementteam is afgesproken om hier tijdens werkoverleggen aandacht aan te besteden en medewerkers hierop aan te spreken. Daarnaast worden er communicatietrainingen (schriftelijk en mondeling) voor medewerkers georganiseerd.

Een aandachtspunt is ook de registratie van meldingen van inwoners. Meldingen komen niet altijd bij de desbetreffende medewerker terecht, zodat een reactie uitblijft. Soms ontvangen we namelijk een klacht omdat een melding, die de klager heeft gedaan, geen vervolg heeft gekregen. Overwogen wordt om een nieuw meldingssysteem aan te schaffen.

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

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 behandeltermijn van de 2 formele klachten was 6 maanden. De klager heeft met de overschrijding van de behandelingstermijn ingestemd.

Van de resterende 26 klachten is de procedure van 15 klachten binnen 6 weken afgerond. Van 4 klachten is de procedure binnen 6 à 10 weken afgerond. 19 klachten zijn dus binnen de wettelijke termijn behandeld. De afhandeling van 7 klachten had meer tijd nodig, omdat er bijvoorbeeld onderzoek nodig was of klagers niet of moeilijk bereikbaar waren.

26 van de 37 in 2025 behandelde klachten zijn informeel afgehandeld. Wanneer we een klacht ontvangen, neemt de klachtenbehandelaar zo snel mogelijk contact op met de klager. Met een goed gesprek kunnen klachten vaak naar tevredenheid worden opgelost. Een hoorzitting en een formeel oordeel over de klacht zijn dan niet (meer) nodig.

We zien een ontwikkeling dat ontevreden inwoners niet alleen een klacht indienen, maar ook een verzoek op basis van de Wet open overheid (voorheen “wobverzoek”).

Al met al staat het aantal klachten niet in verhouding tot het aantal klantcontacten en diensten die de gemeente Borne levert. We kunnen dan ook stellen dat de Bornse inwoners in het algemeen tevreden zijn.

Openbaarmaking

Na de besluitvorming in de gemeenteraad worden het jaarverslag en het geanonimiseerde klachtenoverzicht op de site van gemeente Borne openbaar gemaakt.