

Jaarverslag klachtenbehandeling 2025



Gemeente **Borne**



Inhoudsopgave

1 Algemeen.....	2
1.1 Inleiding.....	2
1.2 Informele en formele klachtenprocedure.....	3
1.3 Behoorlijkheidsvereisten.....	4
1.4 Klachtencoördinator.....	5
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.....	7
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 2025 door de gemeenteraad vastgestelde Klachtenregeling gemeente Borne 2025 is een uitwerking van hoofdstuk 9 Awb. Deze regeling is op 20 februari 2025 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 Borne¹ of via de Twente Milieu App worden doorgegeven.

De Klachtenregeling gemeente Borne 2025 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 Klachtenregeling gemeente Borne 2025 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 2025 behandelde klachten was 37 (in 2024 26).

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.

Op basis van de Klachtenregeling gemeente Borne 2025 treden de volgende personen als klachtbehandelaar op:

Bij een gedraging van:	is de klachtbehandelaar:
gemeenteraad	burgemeester
griffier	burgemeester
medewerker van de griffie	griffier
college van burgemeester en wethouders	burgemeester
burgemeester	locoburgemeester
wethouder	burgemeester
algemeen directeur/gemeentesecretaris	burgemeester
afdelingsmanager	algemeen directeur/gemeentesecretaris
teamleider	afdelingsmanager
medewerker of werknemer	afdelingsmanager of teamleider
de gemeente Borne als werkgever	afdelingsmanager of teamleider
klachtencoördinator	algemeen directeur/gemeentesecretaris

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 klachtbehandelaar 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 klachtenbehandelaar neemt een besluit over de klacht en stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de klacht met een verwijzing naar de Nationale Ombudsman.

De klacht wordt op basis van de behoorlijkheidsvereisten (zie H 1.3) beoordeeld.

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 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 Klachtenregeling gemeente Borne 2025 een klachtencoördinator aangewezen. De klacht wordt vertrouwelijk op naam van de klachtenbehandelaar geregistreerd met de klachtencoördinator als kopiehouder. De klachtenbehandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. De klachtencoördinator ziet toe op een goed verloop van de klachtenprocedure met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten, zoals die onder meer zijn vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze klachtenregeling. Hij ondersteunt de klachtenbehandelaar en is de contactpersoon ten behoeve van de behandeling van klachten door 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

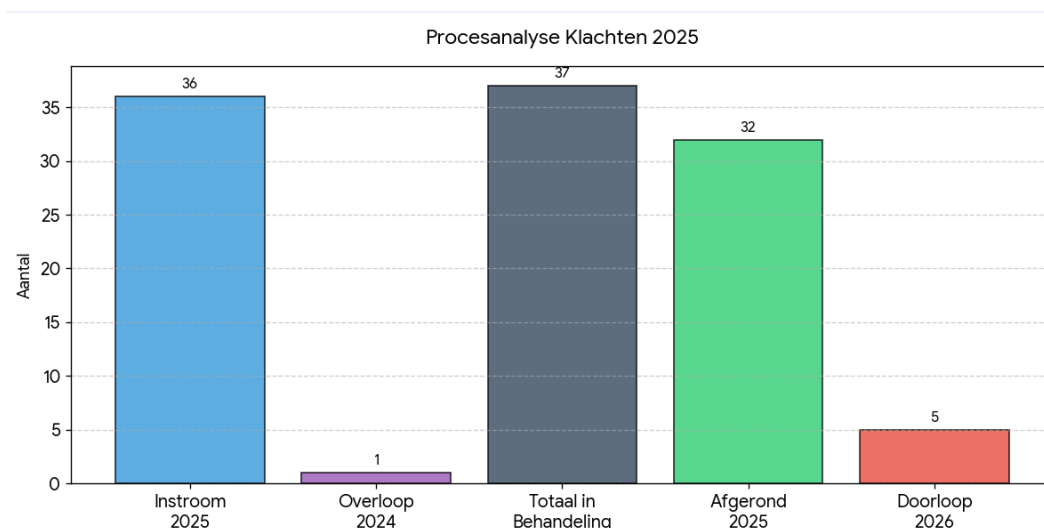
aantal	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
klachten	19	15	14	12	14	15	12	21	22	10	13	13	23	26	37

2.2 Aantal in 2025 behandelde klachten

In 2025 hebben we 37 klachten ontvangen.

In 2025 is de procedure van 1 klacht afgerond, die in 2024 was ontvangen en waarvan de behandeling in 2025 doorliep.

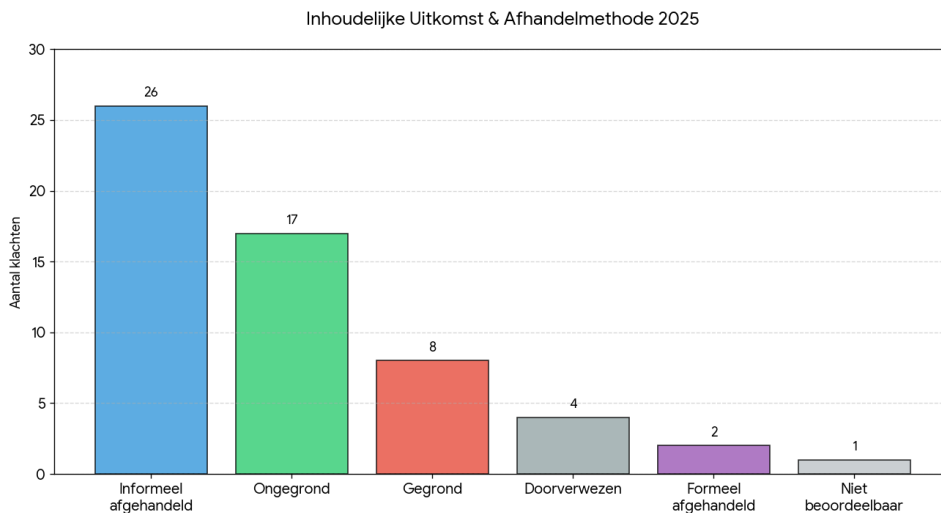
2.3 Resultaat behandelde klachten



Toelichting

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 formele oordelen 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.

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.

Klachten afgehandeld volgens de formele procedure

	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Tussen 6 - 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	2			2

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



Informeel afgehandelde klachten:

	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Tussen 6 - 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	26	15	4	7

Van de resterende 26 klachten is de procedure van 15 klachten binnen 6 weken afgerond. Van 4 klachten is de procedure binnen 6 en 10 weken afgerond. De afhandeling van 7 klachten had meer tijd nodig.

2.5 Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van klachten wordt op basis van de behoorlijkheidsvereisten de volgende indeling gehanteerd:

1. correcte bejegening (CB)
2. behandeltermijn (BT)
3. informatieverstrekking (IV)
4. bereikbaarheid (BH)
5. uitvoeringspraktijk (UP)

	Totaal afgehandeld	CB	BT	IV	BH	UP
formeel	2	2		2		2
Informeel	26	14	5	3	2	13

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 2 formeel respectievelijk 26 informeel behandelde klachten.

3. Conclusies en verbetermaatregelen

3.1 Aantal en aard van de klachten

In 2025 hebben we 37 klachten behandeld. Dat zijn er 11 meer dan in 2024. Deze verhoging is niet te verklaren.

De klachten in 2025 hadden betrekking op de volgende situaties:

- het gedrag van een bijzondere opsporingsambtenaar;
- het gedrag van een teamleider en procesmanager;
- het niet reageren op terugbelverzoeken en e-mails;
- het niet reageren op meldingen m.b.t. de openbare ruimte;
- een bushalte van RRReis voor de woning;
- een boa die te hard door een woonwijk reed;
- het gedrag van een jeugdregisseur;
- het gedrag van een toezichthouder en bouwinspecteur;
- het niet overleggen over een locatie van een lantaarnpaal voor de woning;
- het ten onrechte opleggen van een boete;
- het niet handhaven op verkeersovertredingen in de Tichelweg;
- geen aanvullende maatregelen nemen om sluipverkeer in de Tichelweg te voorkomen i.v.m. de afsluiting van de ovonde;
- het zonder overleg met de buurt verplaatsen van de JOP naar de Azelosestraat;
- het zonder toestemming betreden van een kamer in Maria Mediatix.



Uit de in 2025 ingediende klachten 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 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.

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 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. 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 meldingsstelsel aan te schaffen.

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.

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 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.

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.



De behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman is met ingang van begin januari 2026 vernieuwd. In de online wijzer staan de (vernieuwde) vereisten die aangeven waar een behoorlijke dienstverlening van de overheid aan moet voldoen. Zie bijlage 1 bij dit jaarverslag voor een overzicht van de behoorlijkheidsvereisten. De wijzer helpt klachtbehandelaren en andere medewerkers van de overheid om hun dienstverlening te verbeteren en klachten van burgers te toetsen.

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken Nationale Ombudsman

	Ontvangen	11
	Behandeld	12
a.	Oplossing door interventie	1
b.	Bemiddeling of goed gesprek	
c.	Onderzoek, waarvan met rapport	
d.	Onderzoek, waarvan met brief	
e.	Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f.	Informatie of doorverwijzing	10
g.	Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

In 2025 heeft de Nationale Ombudsman 12 Bornse verzoeken behandeld. Hij heeft 10 verzoekers geïnformeerd of doorverwezen. M.b.t. 1 verzoek heeft de Nationale Ombudsman een interventie gedaan en de klachtencoördinator verzocht om na te gaan of de klacht in behandeling was genomen en wat de status daarvan was. De klachtbehandelaar heeft de gang van zaken teruggekoppeld. Tenslotte is 1 verzoek tussentijds door de Nationaal Ombudsman beëindigd voor de start van een onderzoek.



Bijlage 1 – Overzicht behoorlijkevereisten

Betrouwbaarheid

De overheid doet wat ze zegt en maakt geen beloften die ze niet kan waarmaken. De overheid houdt zich aan de wet en aan uitspraken van de rechter. 

Bijzondere zorg

De overheid geeft aan burgers, die onder de hoede van de overheid zijn geplaatst, de zorg ze nodig hebben.

Burgers betrekken

De overheid betreft burgers zo veel als kan bij alles wat ze doet, zodat burgers invloed hebben op onderwerpen die ze raken. De overheid stelt zich meewerkend op als burgers zelf initiatief nemen.

Coulante opstelling

De overheid herstelt fouten op een passende manier en neemt de behoeften van de burger serieus.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met burgers escalatie te voorkomen of te beperken. De overheid zorgt ervoor dat haar professionals goede communicatievaardigheden hebben en oplossingsgericht kunnen werken.

Eerlijke proceskansen

De overheid informeert burgers over de procedures die ze kunnen volgen, geeft burgers de mogelijkheid die procedures te gebruiken en zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

Evenredigheid

De overheid verzamelt vooraf informatie over alle relevante belangen en maakt een evenredige afweging. Als de overheid in het nadeel van de burger handelt, gebruikt ze het minst zware middel om het doel te bereiken.

Goede informatieverstrekking

De overheid geeft burgers op eigen initiatief de informatie die ze nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen duidelijk en begrijpelijk uit aan burgers. Ze geeft aan op welke wettelijke bepalingen en feiten de handeling is gebaseerd en hoe ze rekening houdt met de belangen van de burgers.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie om juist te kunnen handelen. Ze vormt een zo compleet mogelijk beeld van de situatie en de gevolgen van het handelen voor betrokken burgers.

Integriteit

De overheid mag haar positie, bevoegdheden, tijd en middelen niet misbruiken. Haar bevoegdheden gebruikt de overheid alleen voor het doel waarvoor ze zijn gegeven.

Luisteren naar de burger



De overheid luistert naar burgers en het burgerperspectief is het vertrekpunt van alles wat de overheid doet.

Maatwerk

De overheid heeft altijd oog voor de individuele situatie van de burger en levert waar nodig maatwerk.

Mensenrechten respecteren

De overheid leeft mensenrechten van burgers uit de Grondwet en verdragen na en bevordert deze.

Onpartijdigheid

De overheid handelt niet vooringenomen. Ze zorgt ervoor dat overheidsprofessionals geen persoonlijk belang hebben bij hun handelen.

Regierol

De overheid handelt zoveel mogelijk als één overheid, werkt waar nodig samen met andere organisaties, handelt vanuit het perspectief van de burger en niet vanuit de eigen organisatie. De burger komt snel bij het juiste loket en wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. De overheid neemt verantwoordelijkheid en zorgt voor regie.

Respectvol

De overheid behandelt burgers respectvol, is vriendelijk en behulpzaam.

Toegankelijkheid

De overheid is digitaal, via de post, telefonisch en fysiek toegankelijk en ondersteunt burgers die moeite hebben met het contact met de overheid.

Transparantie

De overheid is open, duidelijk en voorspelbaar over wat ze doet en waarom.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en zo slagvaardig mogelijk.

Zie voor een toelichting:

<https://www.nationaleombudsman.nl/professionals/behoorlijkheidswijzer/vereisten>