

Concept Verslag klachtenbehandeling 2023

Inhoud	blz.
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 Totaal ingediende klachten	5
2.2 Behandeltermijnen	5
2.3 Resultaat afgehandelde klachten	6
2.4 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
3.3 Boa's	8
4. Vervolgtraject bij de Overijsselse 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 en/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 Regeling interne klachtenprocedure heeft als doel om de behandeling van de 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 klachten in 2023 was 23 (in 2022 13).

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.

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

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

- a. de afdelingsmanager (lees: teamleider) als wordt geklaagd over gedragingen van een ambtenaar van zijn of haar afdeling (lees: team);
- b. de gemeentesecretaris als wordt geklaagd over gedragingen van afdelingsmanagers (lees: teamleiders);
- 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 regeling is in 2005 door de gemeenteraad vastgesteld en de terminologie past niet helemaal meer bij de huidige gemeentelijke organisatie. De actualisatie van regeling is voor april 2024 gepland.

De behandeling van iedere klacht wordt informeel ingestoken, omdat dit een snellere en sterk 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. In 2023 zijn 12 klachten informeel afgehandeld. Zie 2.2.

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 Overijsselse Ombudsman. Wanneer de klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft afgehandeld, kan hij contact opnemen met de Overijsselse Ombudsman. Dit was nog de situatie in 2023. Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente Borne bij de Nationale Ombudsman aangesloten. In 2023 zijn 3 klachten formeel afgehandeld. Zie 2.2.

1.3 Behoorlijkheidsvereisten

Behoorlijkheidsvereisten

De klachten worden beoordeeld op basis van de behoorlijkheidsvereisten die de Nationale Ombudsman hanteert. Hij heeft deze vereisten samen met de gemeentelijke ombudsmannen opgesteld. Aan de hand van deze vereisten toetst de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 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. In 2023 was de gemeente nog bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten.

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld, kon hij in 2023 bij de Overijsselse Ombudsman (vanaf 1 januari 2024 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.

Het komt wel eens voor dat een klager rechtstreeks een klacht bij de Overijsselse Ombudsman indiende. Die informeerde dan bij de klachtencoördinator of de gemeente de klacht al had behandeld. Zo niet, dan stuurde hij de klacht door naar de gemeente. De Nationale Ombudsman hanteert dezelfde werkwijze.

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, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht.

(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 senior juridisch adviseur van het team bedrijfsvoering.

Alle ontvangen klachten worden via Corsa geregistreerd in de werkvoorraad van de klachtencoördinator. Tevens is hij contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

2. Totaal overzicht

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

2.1 Totaal aantal ingediende klachten

aantal	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
klachten	16	16	19	15	14	12	14	15	12	21	22	10	13	13	23

In 2023 hebben we 23 klachten ontvangen. 12 klachten zijn informeel afgehandeld en 3 klachten formeel. 6 klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat de klacht niet verder inhoudelijk is behandeld, omdat deze:

- betrekking had op een medewerker van de gemeente Hengelo;
- geen klacht was maar een melding openbare ruimte over asociaal rijgedrag;
- niet door de gemeente maar het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente wordt behandeld;
- niet is onderbouwd;
- achteraf gezien ten onrechte was ingediend.

1 klacht is nog in behandeling en 1 klacht is in 2023 ingediend, maar begin 2024 afgehandeld. Op 31 december 2023 waren er dus nog 2 klachten in behandeling.

2.2 Behandeltermijnen

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 verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Klachten afgehandeld volgens de formele procedure

	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	3		1	2

Informeel afgehandelde klachten:

	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	12	11	1	

Van de 23 klachten die we in 2023 ontvingen zijn er 12 klachten informeel afgehandeld en 3 formeel. De Overijsselse Ombudsman heeft in 2023 over 2 klachten geoordeeld en het college over 1 klacht. De overige klachten zijn informeel afgehandeld. Zie 1.2.

11 van de 12 informeel afgehandelde klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. De afhandelingstermijn varieerde van 1 dag tot 6 weken.

2.3 Resultaat afgehandelde klachten

	Ontvangen	Niet-ontvankelijk	Loopt nog	Afgehandeld	Gegron	Ongegron
totaal	23	6	2	15	6	9

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

2.4 Aard van de behandelde klachten

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

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

Aard van de behandelde klachten

	Totaal afgehandeld	CB	BT	IV	BH	UP
formeel	3	2	1	1	0	1
Informeel	12	5	4	0	0	6

Bij de afhandeling van één klacht kunnen tegelijkertijd meerdere behoorlijkheidsvereisten aan de orde zijn.

Voor conclusies verwijzen we naar hoofdstuk 3.

3. Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen

3.1 Aantal en aard van de klachten.

In 2023 zijn 23 klachten ingediend. Dat zijn er 10 meer dan in 2022. Deze verhoging kunnen we niet verklaren. In 2018 en 2019 werden er ook 21 respectievelijke 22 klachten ingediend. Tussen 2009 en 2017 werden gemiddeld 14 klachten per jaar ingediend. In 2020, 2021 en 2022 werden 10, 13 respectievelijk 13 klachten ingediend.

2 klachten zijn nog in procedure. 6 klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard en inhoudelijk niet verder behandeld. Van de 15 resterende klachten zijn 3 klachten formeel afgehandeld en 12 klachten informeel.

Het aantal klachten moet worden gerelativeerd en afgezet tegen het enorme aantal producten (omgevingsvergunningen, uitkeringen, paspoorten, etc.) dat de gemeente levert en de schriftelijke en mondelinge klantencontacten die de medewerkers en bestuurders hebben. Zo bezien is het aantal klachten zeer gering. We kunnen wel stellen dat onze inwoners in het algemeen tevreden zijn.

Uit de geschonden behoorlijkheidsvereisten kunnen geen conclusies worden getrokken.

Bij correcte bejegening (CB) ging het in 2023 om de volgende situaties:

- een inwoner heeft ten onrechte spoedkosten betaald i.v.m. een aangevraagde verlenging van het rijbewijs;
- de voor de flexwoningen verantwoordelijke wethouder moet worden ontslagen omdat hij niet naar de inwoners luistert;
- i.v.m. een aanvraag leerlingenvervoer wordt ten onrechte een verklaring van een medisch specialist gevraagd, terwijl de situatie van het kind bekend is bij de gemeente;
- de burgemeester zou aan overleggen hebben deelgenomen, terwijl de betrokkene daarbij niet aanwezig was;
- met de inbreng van bewoners wordt niets gedaan;
- de gemeente komt haar beloftes niet na en onderneemt geen actie terwijl er sprake is van overlast. Ook is de veiligheid in het geding;
- er wordt niets gedaan met de gedane meldingen over fout parkeren, hondenpoep en een verbouwing.

Bij de behandeltermijn (BT) ging het om de volgende situaties:

- een afstammingsonderzoek heeft te lang geduurd waardoor een hypotheekberekening niet meer geldig was. Hierdoor zal de hypotheekrente hoger uitvallen;
- een brief is niet tijdig beantwoord;
- na 4 maanden heeft de gemeente nog niet op een melding over een gevaarlijk fietspad en ongelijke tegels en klinkers gereageerd.

Bij de uitvoeringspraktijk (UP) ging het om de volgende situaties:

- door een verstopping van het gemeentelijk riool moest een inwoner een ontstoppingsbedrijf inschakelen. Dat kostte hem € 226,00;
- voor omwonenden is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van de bomen op de Joodse begraafplaats;
- de gemeente wil geen verkeersbord plaatsen, terwijl er fietsers over het voetpad rijden dat zich voor de voordeur van klager bevindt;

- de staat van de vloer in de blaashal veroorzaakt blessures en 2 van de 4 basketbaltorens voldoen niet;
- de keerruimte vervalt ten onrechte en het is onbegrijpelijk dat de gemeente groen c.q. een hoge boom aanplant;
- de bezorging van een door de gemeente verzonden aangetekende brief is niet correct verlopen.

Uit de geschetste situaties blijkt, dat we niet achterover kunnen leunen en scherp moeten blijven op onze dienstverlening. De klachten houden ons een spiegel voor waar we van kunnen leren. Iedere klacht is er één te veel.

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.

Van de 12 informeel afgehandelde klachten zijn 11 klachten binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld zonder dat de termijn met 4 weken is verlengd. 1 klacht is binnen 10 weken afgehandeld. De behandeltijd varieert van 1 dag tot 6 weken.

Van de 3 formeel afgehandelde klachten is 1 klacht binnen 10 weken afgehandeld. De behandeltijd van de andere 2 klachten, die door De Overijsselse Ombudsman zijn behandeld, bedragen 17 maanden respectievelijk 3 maanden. In paragraaf 4. gaan we daar verder op in.

3.3 Actualisatie van de klachtenregeling

De actualisatie van de klachtenregeling is gepland voor mei 2024.

4. Vervoltraject bij de Overijsselse Ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure beschikt de gemeente Borne over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. Evenals vele andere gemeenten en organisaties was de gemeente Borne in 2023 aangesloten bij de Stichting Overijsselse Ombudsman.

De Overijsselse Ombudsman heeft aangegeven dat het na twintig jaar een goed moment is om zijn functioneren tegen het licht te houden en een evaluatieonderzoek uit te voeren. De huidige voorzitter en vicevoorzitter zouden ook hun functie in 2023 afronden. Het was dus een goed moment om naar de toekomst, de invulling en vormgeving van de ombudsfunctie in Overijssel te kijken. Na een evaluatie heeft de Stichting Overijsselse Ombudsman besloten om te stoppen. Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente Borne bij de Nationale Ombudsman aangesloten.

Wanneer een klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente Borne kan hij vanaf 1 januari 2024 contact opnemen met de Nationale Ombudsman.

In de jaren 2015 t/m 2022 ontving de Overijsselse Ombudsman respectievelijk 1, 2, 0, 7, 4, 1, 1 respectievelijk 0 klacht(en).

In 2023 heeft de Overijsselse Ombudsman 2 Bornse klachten afgehandeld.

Joodse begraafplaats

Eén van deze klachten heeft de Overijsselse Ombudsman op 26 oktober 2021 van 2 omwonenden van de Joodse begraafplaats in Borne ontvangen.

De klacht gaat over het onderhoud van de bomen op de Joodse begraafplaats. Er is volgens de omwonenden onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor het onderhoud. De gemeente geeft aan dat het Nederlands Israëlitisch Kerkgenootschap (NIK) verantwoordelijk is en het NIK vindt dat de gemeente op basis van een onderhoudsovereenkomst verantwoordelijk is.

De omwonenden vinden dat zij recht hebben te weten wie aanspreekbaar is voor overlast dan wel schade door de bomen op de begraafplaats.

Deze klacht van de omwonenden is uiteindelijk in april 2023 door de Overijsselse Ombudsman afgehandeld, omdat de gemeente volgens hem heeft gedaan wat er van haar verwacht mocht worden, namelijk de klachten serieus nemen en samen met de klagers en het NIK naar oplossingen zoeken. Het is volgens de OO niet aan hem om de kwaliteit van de uitvoering van de snoeiwerkzaamheden te beoordelen. Een aantal omwonenden blijven namelijk ontevreden over de in het voorjaar van 2023 na overleg met hen en het NIK door de gemeente uitgevoerde snoeiwerkzaamheden.

De bomen zorgen volgens (een aantal van) hen namelijk voor veel overlast:

- blad dat niet door de gemeente wordt opgeruimd (terwijl het pad achter de woningen aan de Zijdestraat wel gemeentelijk eigendom is);
- vallende takken (wat volgens hen vaak voor komt) en vallende eikels;
- schaduwwerking en daardoor veel (vocht)overlast. Er moet meer licht en ruimte worden gecreëerd.
- De bomen zijn te ver doorgroeid en zouden gekandelaberd moeten worden.

Ook zijn bewoners bang dat bij harde wind of storm bomen omwaaien of takken op hun woningen vallen.

Het college wil ook geen onveilige situatie door de bomen. Daarom voert een onafhankelijke deskundige al jarenlang om de 3 jaren voor alle bomen in de gemeente Borne een risicoanalyse uit. Dat geldt ook voor de bomen op de Joodse begraafplaats en in het bos achter deze begraafplaats. Wanneer een boom volgens de deskundige onveilig is, worden maatregelen getroffen. Dat kan in de uiterste situatie leiden tot het kappen van een boom.

Het college probeert om zowel met de belangen van de bewoners van de Zijdestraat en het Joodse geloof (geen over de graven hangende takken) rekening te houden en wil tegelijkertijd de gezonde en vitale bomen beschermen. Deze mix heeft geleid tot de in het voorjaar van 2023 uitgevoerde snoeiwerkzaamheden. Het rekening houden met de verschillende belangen betekent dat niemand helemaal tevreden zal zijn.

Teleurstellende communicatie met de gemeente

De tweede klacht heeft de Overijsselse Ombudsman via de Nationale Ombudsman op 28 augustus 2023 ontvangen. De klager ervaart al jarenlang ernstige overlast door de onbewoonbaar verklaarde naastgelegen woningen. De gemeente komt de toezeggingen om te gaan handhaven en klager te berichten over de voortgang niet na. Verder wordt niet adequaat op de brieven van de klager gereageerd. De Overijsselse Ombudsman heeft de gemeente op 25 september 2023 een brief gestuurd en het dossier gesloten. Op basis van deze brief is namelijk met de klager en de gemeente afgesproken dat de gemeente de klager 3 wekelijks via een gesprek op de hoogte houdt van de situatie van de nabij gelegen leegstaande woningen. Op 9 oktober, 6 november en 4 december 2023

hebben de klachtencoördinator en een juridisch adviseur bij haar thuis gesprekken gevoerd. De klager en adviseur voelen zich nu wel serieus genomen.