



Jaarverslag Klachten- commissaris



KlachtenCommissaris



ENSCHEDÉ

Deel

Inhoudsopgave

Voorwoord

De gemeente Enschede hecht grote waarde aan het leren van klachten om daarmee de dienstverlening te verbeteren. Mensen maken soms fouten. De inwoners van Enschede moeten erop kunnen vertrouwen dat de gemeente de fouten snel oplost en herstelt.

Sinds 2015 heeft de gemeente Enschede een klachtencommissariaat onder leiding van de klachtencommissaris. In april 2024 ben ik, Loes Becking, benoemd als klachtencommissaris van de gemeente Enschede. Ik merk op dat het klachtencommissariaat zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld tot een dragend instituut met een morele en diplomatieke onafhankelijkheid. Het klachtencommissariaat functioneert vanuit het perspectief van de inwoner waarbij de kernwaarden 'onpartijdig' en 'onafhankelijk' bijdragen aan de menselijke maat.

Wat mij het afgelopen jaar is opgevallen, is dat er een keerzijde is gekomen ten aanzien van het imago van klachten. Eerder had klagen een negatieve impact op de medewerkers en haar organisatie terwijl dit nu anders wordt ervaren en opgepakt mede door de inzet van het klachtencommissariaat. Het afgelopen jaar heb ik mijn kennismaking mede gebruikt om mijzelf en het klachtencommissariaat opnieuw onder de aandacht te brengen bij de vakafdelingen. Dit leidde tot een aantal bijeenkomsten waar individuele klachten werden besproken. Ook sluit het klachtencommissariaat met enige regelmaat aan bij werkoverleggen om de verbinding te behouden.

Het klachtencommissariaat behandelt klachten die gaan over het gedrag van ambtenaren en bestuurders. De klachten worden beoordeeld aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. De 22 behoorlijkheidsnormen zijn samengevat in 4 kernwaarden:

1. Open & duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

Naast het behandelen van klachten heeft het klachtencommissariaat ook een tweede taak: het zorgen dat de gemeente als organisatie leert van de klachten. Hierbij heeft het klachtencommissariaat ook goed en nauw contact met de Nationale ombudsman. Ook is het afgelopen jaar veelvuldig ingezet op de preventie van de werkzaamheden van het klachtencommissariaat. De bijeenkomsten van de vakafdelingen dragen hieraan bij. Nu het klachtencommissariaat beter zichtbaar is en zich steeds meer specialiseert in conflicthantering wordt het klachtencommissariaat ook vaker bij complexe situaties met inwoners aan de voorkant (preventief) betrokken. Ten slotte heb ik het afgelopen jaar, in het kader van mijn derde taak, diverse keren moeten signaleren dat beleid in de praktijk niet altijd goed haalbaar is. Ik heb deze signalen opgepakt en besproken binnen de gemeentelijke organisatie.

Met het vertrek van de Overijsselse ombudsman heb ik mij ingezet om ten aanzien van klachtbehandeling een regionale verbinding te krijgen. Met als doel deze verbinding in de toekomst uit te breiden. Dit leidde tot een periodiek regionaal overleg met als doel kennis uit te wisselen. Het komende jaar wordt dit overleg verder vormgegeven.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de veelheid en aard van de contacten met inwoners van gemeente Enschede die binnen zijn gekomen bij het klachtencommissariaat. Het maakt ook zichtbaar waar verbeterpunten in de gemeentelijke dienstverlening nodig zijn. In het verslag ga ik daar verder op in. Veel leesplezier.



Loes Becking,
Klachtencommissaris

Inleiding

Het jaarverslag over de klachten uit 2024 bestaat ook dit jaar uit 3 delen. In deel 1 leest u de cijfers over het aantal klachten en de wijze van klachtafhandeling. In deel 2 staat een overzicht van signalen die voortkomen uit verschillende klachten. In sommige gevallen staan daarbij ook de aanbevelingen van mij om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Om te onderzoeken of klagen zin heeft, heb ik dit jaar weer aan de gemeentelijke organisatie gevraagd wat zij heeft gedaan met haar adviezen en signalen. Ook dat leest u in dit deel.

In deel 3 staan de rode draden. Deze draden zijn geformuleerd op basis van de veelvoorkomende zaken die uit de klachten en gesprekken met de inwoners in 2024 naar voren zijn gekomen.

Samenvatting

In 2024 kwamen in totaal **310** klachten binnen waarvan **90%** binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld. Er is sprake van een lichte stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2023. Toen zijn er **295** klachten binnengekomen.

De groeiende bekendheid van het klachtencommissariaat in 2023 heeft zich in 2024 doorgezet. De inwoners die ontevreden zijn, weten het klachtencommissariaat te vinden. Het team van het klachtencommissariaat is ook dit jaar uitgebreid. Mede daardoor worden in veel gevallen de klachten vroegtijdig en informeel opgelost.

De inwoners die zich bij het klachtencommissariaat melden, hebben geheel of gedeeltelijk een punt als zij een klacht indienen. Klagen gebeurt dus niet zomaar. Het klachtencommissariaat is niet altijd bevoegd om de klacht in behandeling te nemen. De inwoner wordt in veel gevallen wel verder op weg geholpen en er wordt altijd een luisterend oor geboden. Dit laatste krijgen de medewerkers van het klachtencommissariaat regelmatig als compliment terug van de klager.

Uit gesprekken met inwoners/klagers worden de signalen gehaald die met advies worden doorgestuurd aan de gemeentelijke organisatie. Het uiteindelijke doel is om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers uit Enschede verder te verbeteren. Getalsmatig komen de volgende 3 behoorlijkheidsnormen het meest naar voren 'fatsoenlijke bejegening (62), goede informatieverstrekking (44) en voortvarendheid (35). Zij vormen de rode draden die verder worden beschreven in deel 3.

Deel 1 De cijfers van 2024

In 2024 ontvingen wij **310 klachten**. Naast deze klachten hadden we nog zo'n **395 contacten¹** met inwoners. Het ging bij deze contacten om inwoners naar de juiste instantie of route binnen de gemeente te begeleiden en om vragen te beantwoorden.

In 2024 waren meer contactmomenten met de inwoners ten opzichte van het jaar ervoor. Hieruit maak ik op dat de inwoner het klachtencommissariaat beter weet te vinden. Alle binnekomende contacten worden geregistreerd in ons systeem. Mocht blijken dat het gaat om een vraag, verzoek om hulp, handhavingsvraagstukken, meldingen, bezwaar of anderszins dan wordt dit doorgeleid naar de betreffende vakafdeling en/of externe organisatie.

Ondanks alle website aanpassingen in 2023 melden inwoners zich nog steeds bij het klachtencommissariaat om een melding over een situatie in zijn of haar leefomgeving te doen. In 2024 zijn er 327 van dit soort meldingen bij ons binnengekomen. Dit is een forse stijging ten opzichte van vorig jaar toen waren er 213 meldingen. In 2024 heb ik meerdere gesprekken gevoerd met de betrokken afdelingen om de meldingen beter te stroomlijnen. Met als doel om het voor de inwoners duidelijker te maken waar zij hun klachten over leefomgeving kunnen melden.

De gemeente, de inwoners en de Nationale ombudsman vroegen de klachtencommissaris in 2024 42 keer om advies. Dit wordt zeer gewaardeerd. Hieruit blijkt dat het klachtencommissariaat goed te vinden is en onze expertise in het voorkomen van conflicten wordt gebruikt.

Jaar	Aantal klachten	Alle contacten	Percentage afhandeling klachten binnen termijn
2024	310	705	90%
2023	295	564	91%
2022	287	506	88%
2021	172	540	91%
2020	240	493	94%
2019	272	617	89%
2018	289	589	87%

1.1 Klachten

Van de 310 klachten is **90%** binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de klachten is **93%** afgehandeld door het ongenoegen van verzoeker (informeel) op te lossen of door gemotiveerd duidelijkheid te geven. Er zijn nog 9 klachten in behandeling.

¹ Met name meldingen over leefomgeving

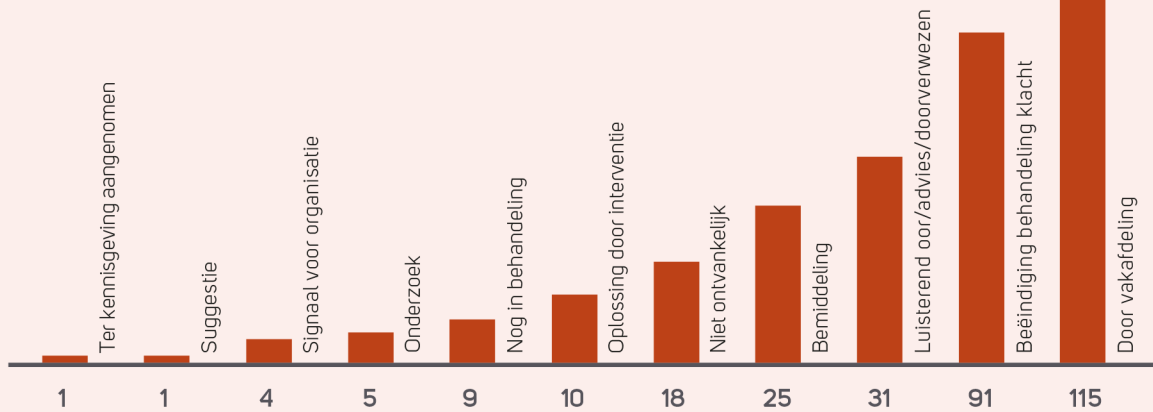
Klachtafhandeling

Suggestie	1
Ter kennisgeving aangenomen	1
Signaal voor organisatie	4
Onderzoek	5
Nog in behandeling	9
Oplossing door interventie	10
Niet Ontvankelijk	18
Bemiddeling	25
Luisterend oor/advies/doorverwezen	31
Beëindiging behandeling klacht	91
Door vakafdeling	115

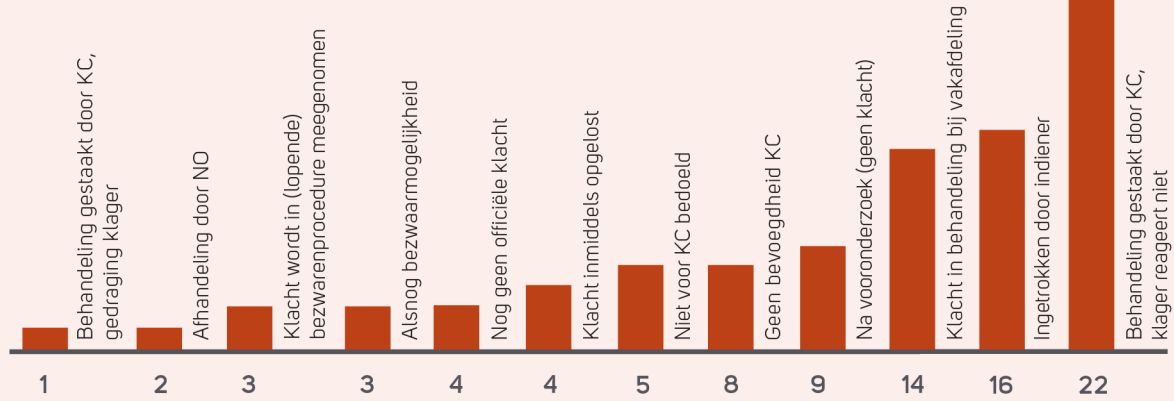
De redenen van beëindiging behandeling van de 91 klachten

Behandeling gestaakt door KC gedrag klager	1
Afhandeling door NO	2
Alsnog bezwaarmogelijkheid	3
Klacht wordt in (lopende) bezwarenprocedure meegenomen	3
Klacht inmiddels opgelost	4
Nog geen officiële klacht	4
Niet voor KC bedoeld	5
Geen bevoegdheid KC	8
Na vooronderzoek (geen klacht)	9
Klacht in behandeling bij vakafdeling	14
Ingetrokken door indiener	16
Behandeling gestaakt door KC, klager reageert niet	22

Afdoening van klachten



Beëindiging klacht



De vakafdelingen behandelden 115 zaken met de volgende bevindingen:

Gegrond	38
Geen oordeel	50
Ongegrond	13
Gedeeltelijk gegrond	14

Klachten per afdeling



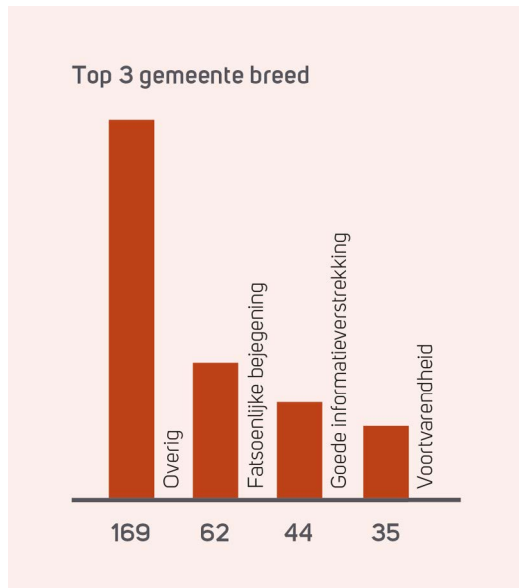
Klachten per dienst

Dienst	aantal
Domein Fysiek*	
Omgeving en Recht	34
Stadsdeelbeheer	58
Handhaving Openbare Ruimte	20
Dienstverlening, Financiën en bestuur*	
Dienstverlening	55
Juridische zaken	22
Overige	5
Maatschappelijke Ondersteuning	54
Werk en Inkomen	31
Overige	21
Concernstaf	8
Burgermeester en Wethouders	2

* Op verzoek van deze afdelingen is dit verschil gemaakt.

De top 3 klachten per afdeling

Het klachtencommissariaat toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.²



De top 3 in 2024 is:

Gemeentebreed

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Voortvarendheid

Overzicht van de top 3 per dienst

Domein fysiek

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Voortvarendheid
3. Goede informatieverstrekking

Dienstverlening

1. Goede informatieverstrekking
2. Fatsoenlijke bejegening
3. Voortvarendheid
4. Betrouwbaarheid

Werk en inkomen

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Maatwerk

Maatschappelijke ondersteuning

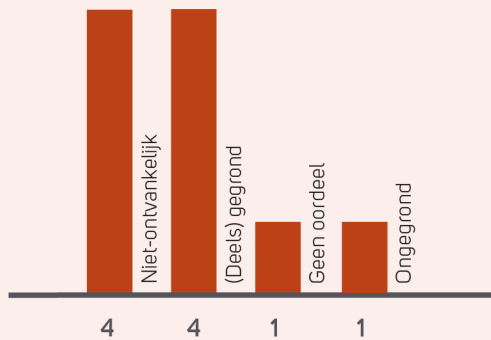
1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking/voortvarendheid
3. Betrouwbaarheid

1.2 Formeel afgehandelde klachten

Het klachtencommissariaat behandelt op een laagdrempelige manier klachten. Klachtbehandeling is daarom vooral gericht op het vinden van een oplossing en om te kijken naar wat wel kan. Soms is het toch nodig om de formele (wettelijke) weg te volgen. De klachtencommissaris geeft in dat geval een oordeel en een advies aan het college van B&W. Het doel is om te leren van deze klachten en daarmee de dienstverlening van de betreffende vakafdelingen te verbeteren. In 2024 zijn 10 klachten formeel afgehandeld, waarvan 1 uit 2023. Er zijn 8 klachten per brief afgehandeld en 2 via een advies aan het college. Het college heeft deze adviezen overgenomen. Van de formele klachten zijn er 4 (gedeeltelijk) gegrond, 1 ongegrond, 1 geen oordeel en 4 niet-ontvankelijk.

² Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019

Formele klachtbehandeling



Hieronder wordt een korte samenvatting van de klachten gegeven die aan het college zijn voorgelegd met de daarbij eventuele adviezen. De volledige adviezen zonder namen kunt u opvragen via klacht@enschede.nl.

1.3 (Gedeeltelijk) Gegronde klacht

Het niet in gesprek gaan geeft onnodige onduidelijkheid

Klacht

Verzoekster dient een klacht in omdat zij en haar man zich onheus behandeld voelen door de gemeente. Verzoekster heeft bij de gemeente geïnformeerd of zij een vergunning nodig heeft voor het aanleggen van een zwembad in haar tuin. De gemeente heeft geantwoord dat geen vergunning nodig is als de woning geen monument is en het zwembad niet wordt voorzien van een overkapping. Nu zij geen monumentaal pand heeft en geen overkapping over het zwembad plaatst, heeft zij een bedrijf de opdracht gegeven om het zwembad aan te leggen. Na een verzoek om handhaving blijkt dat de gemeente toch van mening is dat verzoekster een vergunning had moeten aanvragen. De gemeente liet weten van plan te zijn om verzoekster een last onder dwangsom op te leggen.

Verzoekster probeert sindsdien tevergeefs in contact te komen om samen te zoeken naar een oplossing. Nu dit niet lukt en zij niet op de hoogte wordt gehouden van de status van het handhavingsverzoek ervaart zij de houding van de gemeente als star maar ook vijandig. De afgelopen 10 jaar is in de betreffende wijk veelvuldig gedoogd. Verzoekster begrijpt dan ook niet waarom de gemeente nu een andere houding (lijkt) aan te nemen.

Onderzoek en oordeel

De klacht van verzoekster is op 3 behoorlijkheidsnormen onderzocht:

1. Fatsoenlijke bejegening;

Uit onderzoek blijkt dat de gemeente, ondanks meerdere verzoeken van verzoekster niet kwam tot het voeren van een gesprek. De gemeente nam aan dat het zwembad op de vlek zou komen van de vijver in plaats van de huidige plek. De gemeente erkent de vijandige houding niet, maar beseft zich dat dit anders kan zijn ervaren. De gemeente is niet attent geweest in haar contacten richting verzoekster en zij heeft zich niet behulpzaam opgesteld. Dit klachtonderdeel is gegrond.

2. Maatwerk;

Verzoekster begrijpt niet dat de gemeente geen passende oplossing zocht maar meteen koos voor handhaving. Uit onderzoek blijkt dat de gemeente te maken heeft met een ingewikkelde belangenafweging, zoals derde belanghebbenden. Uit onderzoek blijkt dat de gemeente wel andere oplossingen bekeek maar besprak die niet met verzoekster. De gemeente wil in toekomstige gevallen het gesprek eerder aan gaan. Nu de gemeente aangeeft hiervan te hebben geleerd en in toekomstige gevallen anders te handelen met ingewikkelde belangenafwegingen is dit klachtonderdeel deels gegrond.

3. De-escalatie.

Verzoekster vindt dat de gemeente gebruik maakt van haar machtspositie. Zij zit al 2 jaar in onzekerheid nu er geen duidelijkheid komt. De gemeente stuurt verzoekster de buurt in om meningen over het te plaatsen zwembad op te halen. Verzoekster vindt dat zij hierdoor in een extra kwetsbare positie is terechtgekomen. Na onderzoek bleek dat de gemeente bij ingewikkelde belangenafwegingen ook oog moet houden voor de belangen van de aanvrager. De gemeente erkent hierbij dat zij onvoldoende oog had voor het effect op verzoekster tijdens dit proces. De gemeente heeft hiervan geleerd, waardoor dit klachtonderdeel deels gegrond is.

Advies

Schep op korte termijn duidelijkheid richting verzoekster over het al dan niet handhaven/gedogen of anderszins. Indien en voor zover de gemeente te maken heeft met complexe belangenafwegingen, ga hierover dan eerder het gesprek aan met de belanghebbende(n)/inwoner(s). Dit om duidelijkheid te scheppen maar ook om gezamenlijk te kijken naar oplossingsmogelijkheden.

Opvolging gemeente

We leren van deze klacht om eerder het persoonlijke gesprek aan te gaan en goed in contact te blijven tijdens het proces.

1.4 Ongegronde klacht

Handhavingsverzoek leidt niet meteen tot beëindiging illegale praktijk burens

Klacht

Verzoekers vinden dat de gemeente in hun ogen niet juist en voortvarend optreedt tegen de illegale activiteiten van de burens. De burens bouwen allerlei zaken en plaatsen objecten (zoals een zeecontainer) in strijd met het bestemmingsplan en veroorzaken overlast. Het is voor verzoekers onbegrijpelijk dat de gemeente gedooft dat de burens op het perceel mogen blijven wonen dat bestemd is voor een volkstuin. Verzoekers missen met name begrip van een medewerkster van de gemeente voor hun situatie. Ook vinden zij dat zij geen of ontwijkende antwoorden op hun vragen krijgen die zij aan deze medewerkster stellen. De gemeente heeft wel degelijk begrip voor de situatie van verzoekers alleen verschillen zij inhoudelijk van mening. De gemeente vindt dat in deze situatie zorgvuldig is gehandeld. In de contacten met verzoekers en gedurende de handhavingprocedure is uitgebreid stilgestaan over hoe de gemeente tot besluitvorming is gekomen. Zo heeft de gemeente antwoord gegeven op de vragen die werden gesteld. Volgens de gemeente is een belangrijke factor in deze situatie dat zij geen eigenaar is van dit perceel. Het perceel is in bezit van een particulier. De enige bevoegdheid van de gemeente om in de situatie rondom de burens op te treden, is handhaving. Dat verzoek hebben verzoekers ingediend en sindsdien voert de gemeente handhavingprocedures tegen deze burens. Dat deze procedures lang duren, bevestigt de gemeente. Echter, zij is daarin afhankelijk van externe factoren zoals de uitvoering van controles door inspecteurs en de lopende procedure bij de rechtbank.

Onderzoek en oordeel

De klacht van verzoekers is op 2 behoorlijkheidsnormen onderzocht:

1. *Luisteren naar de burger*

De emoties bij verzoekers zijn in de loop van de tijd hoog opgelopen. Enerzijds door de continue confrontatie met en de overlast van de burens plus het verloop van de handhavingprocedure. Daarnaast verschillen de gemeente en verzoekers inhoudelijk juridisch van mening. Deze twee zaken maken dat het lastig is om met elkaar in gesprek te gaan en gezamenlijk te zoeken naar een eventuele oplossing. De rol van de gemeente is beperkt omdat het perceel in bezit is van de burens. De verzoekers verwachten wel van de gemeente zich als eigenaar op te stellen.

Verder blijkt uit het onderzoek dat de medewerkster oog heeft gehad voor situatie van verzoekers met de burens. Zij probeerde dit in haar e-mailberichten uit te leggen maar dat is niet overgekomen bij verzoekers. Zij had zeker oog voor de mogelijk escalerende situatie van verzoekers met hun burens. Dit blijkt ook uit een e-mailbericht van de medewerkster aan de stadsdeel-manager en de melding bij Buurtbemiddeling. Echter, helaas is nergens terug te vinden wat er met deze e-mail is gedaan. Dit kan echter niet alleen worden toegerekend aan deze medewerkster. Zij voert haar werkzaamheden uit conform het geldend beleid van haar afdeling waarin doorgaans weinig ruimte wordt gevoeld om fysiek met inwoners in gesprek te gaan. Uit haar e-mailbericht blijkt dat zij de situatie van verzoekers goed heeft aangevoeld. De andere afdeling binnen de gemeente waar zij de mail naartoe heeft gestuurd, heeft namelijk wel ruimte om fysiek het gesprek met verzoekers aan te gaan en de situatie ter plekke te bekijken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Advies

Hoewel de gemeente aangaf van deze klacht te hebben geleerd, herhaalt de klachtencommissaris wat zij eerder tegen de gemeente heeft gezegd: ga bij iemand langs, hoor en zie wat er speelt. Op die manier heeft een inwoner het gevoel serieus genomen te worden, ook al blijf je inhoudelijk/juridische van mening verschillen.

2. *Voortvarendheid*

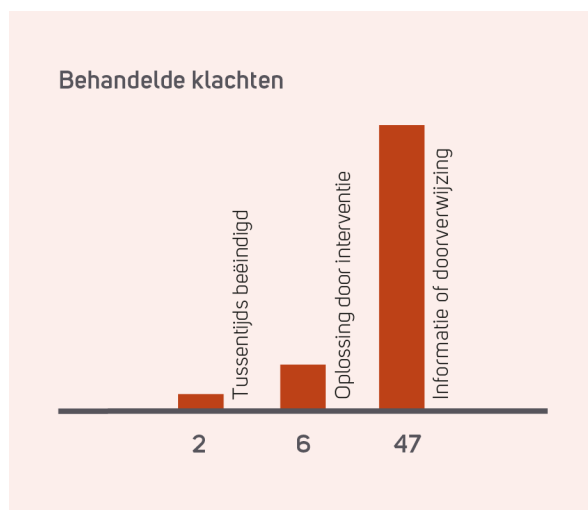
Uit onderzoek blijkt dat de gemeente actief heeft gehandeld. Verzoekers erkennen ook wel dat de medewerkster dan wel de gemeente juridisch haar werk zorgvuldig en goed doet, alleen zijn zij wel teleurgesteld over de voortgang van de handhavingprocedures. Hierin speelt het gedrag van de burens richting verzoekers een grote rol. Zij worden vrijwel dagelijks door de burens bedreigd en getreiterd. En ervaren blijvende overlast. Daar komt bij dat een mogelijke oplossing om aan deze situatie een einde te kunnen maken, niet in zicht is en komt. In de handhavingprocedure ontstond een situatie die niet op te lossen is. Waarbij de gemeente ten opzichte van verzoekers met lege handen staat. In het kader van de handhavingprocedure is zij ten aanzien van de snelheid en slagvaardigheid afhankelijk van derden. Denk aan: de toezichthouders, de procedure bij de rechtbank etc. Dat een dergelijke procedure daarom lang duurt, kan in dit geval dan ook niet worden toegewijd aan de handelwijze van de gemeente. Dit klachtonderdeel is eveneens ongegrond.

Opgvolging gemeente

Het belangrijkste is dat we eerder mondeling contact zoeken. En niet te lang alleen per mail of schriftelijk communiceren.

1.5 Klachtbehandeling door Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in het jaar 2024, 55 klachten, vragen of verzoeken behandeld over de gemeente Enschede. Hiervan werd ongeveer de helft digitaal ingediend. Dit is opvallend nu in 2022³ de trend leek dat de inwoners vooral telefonisch contact opnamen met de Nationale ombudsman. In 2024 is er slechts in één geval telefonisch contact opgenomen. In bijna alle gevallen was de oplossing het verstrekken van (juridische) informatie en/of uitleg geven of door te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die inwoners aan de Nationale ombudsman voorleggen zijn bij het klachtencommissariaat dan ook (nog) niet bekend. Het complete overzicht van de Nationale ombudsman kunt u opvragen via klacht@enschede.nl.



³De vergelijking met 2023 is niet te maken. Dit omdat het klachtencommissariaat, ondanks herhaalde verzoeken, het overzicht van de Nationale ombudsman 2023 niet heeft mogen ontvangen.

Deel 2 Signalen

2.1 Domein Fysiek

De gemeente doet mij onrecht aan door zonder juridische onderbouwing mijn voortuin toe te eigenen

De gemeente heeft de hele straat van deze inwoner aangeschreven om een digitale slag te kunnen maken. Op deze manier wil zij haar administratie actualiseren. Ondanks dat de gemeente deze brief zo zorgvuldig mogelijk heeft opgesteld, is de brief toch bij deze inwoner koud op zijn dak gevallen. Er zijn diverse gesprekken gevoerd. Echter, de inwoner voelt zich niet gehoord omdat hij geen antwoord kreeg op zijn vragen. Het wantrouwen richting de gemeente is bij hem gedurende deze periode gegroeid. Daarbij speelt een rol dat de gemeente het stuk grond van zijn voortuin in een eerder stadium niet aan deze inwoner heeft willen verkopen.

Signaal

Houd rekening dat iedere inwoner zijn of haar eigen verhaal (met de daarbij behorende emotie) meeneemt in contacten met de gemeente.

Opvolging gemeente

Sinds deze klacht gaat het team jaarlijks op communicatietraining om in complexe situaties aandacht te hebben voor de emoties van de inwoner.

2.2 Werk en Inkomen

1. Dit besluit is niet te begrijpen! Het is niet duidelijk gemotiveerd, het bevat veel vaktaal en is bovendien financieel technisch van aard

De gemeente erkent dat het betreffende besluit onduidelijk is geformuleerd. In de regel is het lastig uit te leggen wanneer een inwoner een vier wekelijks salaris ontvangt en dat salaris omgerekend wordt naar een maand voor de verrekening met de uitkering. Door de maandelijkse omrekening wordt er elke maand meer verrekend dan iemand aan salaris ontvangt. Daardoor ontstaat er gedurende het jaar een spaarpotje, waarmee de 13e periode van 4 weken gecompenseerd kan worden. Of die compensatie lukt is afhankelijk van de hoogte van het salaris van de 13e periode en of het spaarpotje iedere maand is gevuld. Aan het begin van elk nieuw jaar wordt de balans opgemaakt en daar kan uitkomen dat iemand het voorgaande jaar te veel bijstand heeft gehad of te weinig. Voor deze inwoner ontstond er een terugvordering omdat er te veel bijstand was ontvangen.

Signaal

Motiveer duidelijk een besluit en leg van tevoren uit wat het besluit inhoudt en welke gevolgen het kan hebben.

Opvolging gemeente

Wij erkennen dat het betreffende besluit onduidelijk is geformuleerd. Onze conclusie is dat we de brief niet duidelijker kunnen maken omdat de materie gewoon erg ingewikkeld is. Daarom gaan we in dit soort gevallen in het vervolg eerst bellen met de desbetreffende inwoner dat er een brief aankomt. Hierbij geven we kort uitleg over wat er in de brief staat en bieden we aan om nadere uitleg te geven als de inwoner dat wenst.

2. Waarom deze moeilijke vragen op dit tijdstip van de dag stellen?

De medewerker van de gemeente belde deze inwoner om meer informatie te krijgen over een ingediende aanvraag. Zij belde (anoniem) om 8.15 uur terwijl de inwoner haar kinderen naar school bracht. Deze medewerker zou het gesprek meteen zijn begonnen over spaargeld en waarom ze dat niet had gebruikt voor de inrichting van haar woning. Omdat de inwoner niet vrijuit kon spreken en omdat de vragen ook moeilijk te beantwoorden waren, ontstond er irritatie over en weer.

Signaal

Let op je timing en houding als je een inwoner belt en je van tevoren kunt verwachten dat het een lastig gesprek wordt.

Opvolging gemeente

Signaal hebben we individueel en in het cluster-overleg besproken. De vragen over besteding van middelen is een vraag die we moeten stellen om de aanvraag te kunnen beoordelen. We moeten ons ervan bewust zijn dat niet iedereen deze vraag verwacht. Deze vraag moeten we dus inleiden. Ook timing is een onderdeel hiervan.

3. Kan de gemeente zich niet wat menselijker opstellen in deze droevige situatie?

Een pensionhouder is van mening dat zij onbehoorlijk is benaderd door een medewerker nadat zij één van haar bewoners dood heeft aangetroffen. Deze uitzonderlijke situatie vraagt volgens haar om meer inlevingsvermogen in plaats van het volgen van regels en protocollen

Signaal

Reageer medelevend als de situatie daarom vraagt.

Opvolging gemeente

Uit deze klacht hebben we geleerd dat we soms vergeten dat wat voor ons normaal is, voor anderen niet zo is. In een gesprek kan meer emotie schuilgaan dan dat je denkt te horen. Dit hebben we ook uitgedragen naar het team toe. Er is geen aanpassing op het proces of werkafpraak gemaakt.

2.3 Dienstverlening

1. Waarom wordt er niet gereageerd op mijn AVG-verzoek (ondanks twee ingebrekestellingen)?

Een gemachtigde diende een AVG-verzoek in. In het algemeen moet daar binnen een maand op worden beslist maar dat is niet gebeurd. Deze gemachtigde heeft daarom tot twee keer toe de gemeente in gebreke gesteld. Deze klacht maakte duidelijk dat binnen de gemeente onduidelijk is wie verantwoordelijk is voor bepaalde gemeente brede AVG-verzoeken. Dit blijft een terugkerende kwestie binnen de organisatie.

Signaal

Communiceer met een verzoeker als de behandeling van een verzoek meer tijd in beslag neemt.

Opvolging gemeente

We hebben intern besproken met de betrokken afdelingen. We zorgen voor meer duidelijkheid in verantwoordelijkheden in het proces van AVG-verzoeken.

2. Hoe kan het dat mijn tweelingzus mijn akte heeft ontvangen?

Een inwoner vraagt een akte van scheiding op maar ontvangt de akte van partnerregistratie van haar tweelingzus. Uit onderzoek bleek dat wordt gezocht op geboortedatum in plaats van het BSN-nummer met als gevolg deze vergissing.

Signaal

Zoek op BSN-nummer zodat deze fout niet nog een keer kan worden gemaakt.

Opvolging gemeente

Deze casus is besproken. In de applicatie kan nu ook op BSN-nummer worden gezocht. Dit is nu de standaard werkwijze.

3. Waarom word ik niet op de hoogte gehouden wat de stand van zaken is ten aanzien van mijn bezwaar?

Een inwoner heeft een bezwaar ingediend. Ze ontvangt geen enkele reactie tot aan de uitnodiging van de hoorzitting. Vervolgens hoort ze weer langere tijd niets. Als ze een ingebrekestelling stuurt, ontvangt ze binnen 1,5 week een besluit. De gemeente heeft het klachtencommissariaat laten weten dat er met een nieuw systeem wordt gewerkt en dat achterstanden zijn ontstaan. Er zijn externe krachten ingehuurd en die hebben niet altijd contact opgenomen met bezwaarmakers, zo ook deze inwoner.

Signaal

Interne omstandigheden van de gemeente maken niet dat de inwoner hier het slachtoffer van moet worden. Daarnaast: juist in dit soort situaties wees als gemeente concreet en duidelijk en houd de inwoner op de hoogte.

Opvolging gemeente

Als er vertraging is binnen een proces, is het belangrijk om de inwoner/bezwaarmaker uit te leggen waarom. We besteden voortaan meer aandacht aan tijdige en heldere communicatie over het verloop van de procedure.

4. Waarom kan ik niet tegelijkertijd een identiteitskaart en een paspoort aanvragen?

Een inwoner wil zowel een identiteitskaart als een paspoort aanvragen maar dat is onmogelijk op de website van de gemeente. Bij het gekozen alternatief, namelijk twee afspraken vlak achter elkaar te reserveren, bleek de communicatie niet helder voor deze inwoner. Toen hij de documenten wilde ophalen, bleek dat hij maar één in plaats van beide documenten kon ophalen.

Signaal

Zorg voor een proces waarin de mogelijkheid bestaat dat een inwoner zowel een paspoort als een identiteitskaart tegelijkertijd kan aanvragen. Wees daarnaast duidelijk welk document af te halen is. Ten slotte laat weten als de vooraf aangegeven termijn niet gehaald kan worden. Zorg voor communicatie wanneer de beloofde termijnen niet gehaald worden.

Opvolging gemeente

We hebben deze casus intern en met de leverancier besproken. Het is technisch niet mogelijk om het aanvragen van 2 documenten te combineren. Bij gelijktijdige aanvragen besteden we meer aandacht aan communicatie. Ook is sensitiviteit naar de inwoners nog eens benadrukt.

5. Waarom krijg ik een mail dat mijn melding is afgehandeld terwijl er nog niets is veranderd?

Een inwoner heeft via het gemeentelijke systeem van Leefomgeving diverse meldingen gedaan. Bij navraag over de status van zijn vragen krijgt hij geen duidelijk antwoord. De betrokken afdeling die de melding binnenkrijgt sluit de melding voordat de melding is opgelost. Ze pakken de melding op een later moment op. Hiervoor geldt geen tijdindicatie. Het gevolg is wel dat het systeem bij het afhandelen van de melding automatisch een bericht stuurt naar de inwoner die de melding heeft ingediend.

Signaal

Sluit de melding pas af als deze ook daadwerkelijk is afgehandeld.

Opvolging gemeente

We hebben deze klacht besproken. Dit jaar werken we aan het verbeteren van het proces en de werkwijze. Het doel is inwoners beter te informeren over de afhandeling van meldingen.

2.4 Maatschappelijke ondersteuning

1. Waarom word ik niet teruggebeld, ook niet na een terugbelverzoek aan de leidinggevende?

Deze inwoner is verwickeld in een juridische strijd met het wijkteam. Als zijzelf en haar vertegenwoordigster belt met het wijkteam dan worden zij niet teruggebeld, ondanks dat zij hebben laten weten een leidinggevende van de medewerker te willen spreken. Via screenshots kunnen zij aantonen wanneer zij hebben gebeld. Echter deze gesprekken zijn niet te traceren bij het wijkteam.

Signaal

Bel iemand terug als daar om wordt gevraagd en registreer deze verzoeken.

Opvolging gemeente

Het signaal is in het team besproken. We onderzoeken hoe we de werkwijze rond terugbelnotities kunnen verbeteren. Daarnaast kijken we naar technische mogelijkheden om terugbelnotities en de opvolging daarvan te volgen.

2. Waar kan ik op de website van de gemeente actuele tarieven vinden?

Een inwoner is zzp-er en vindt nergens op de site van de gemeente actuele informatie over de tarieven van Persoonsgebonden Budget (PGB). De informatie die zij vindt is verouderd en ze wordt doorverwezen naar het Zorgloket. Deze inwoner vindt dat de gemeente Amsterdam een prima website heeft waar wel alle PGB informatie te vinden is. De gemeente Enschede kan deze website als voorbeeld nemen. Uit onderzoek bleek dat bepaalde informatie ontbrak op de website van de gemeente Enschede. Die informatie staat inmiddels op de website. De gemeente kiest ervoor om, in tegenstelling tot de gemeente Amsterdam, met links naar landelijke/gemeentelijke webpagina's te werken. De inwoner vindt dit onduidelijk. Dit verschaft haar nog niet de informatie die zij zoekt als professional. Zij wenst dan ook dat de gemeente alsnog de website aanpast. De gemeente verschilt daarin met haar van mening.

Signaal

Houd informatie op de website actueel.

Opvolging gemeente

We waarderen de moeite om te melden dat de gezochte informatie niet te vinden was. We hebben informatie op de website toegevoegd en links naar de meest actuele informatie op landelijke websites.

Deel 3 Rode draden

De gemeente Enschede hecht grote waarde aan leren van klachten. Dit zie ik ook terug in de cijfers en in de manier waarop de gemeente klachten oppakken en behandelen. Ondanks dat in 2024 beduidend meer contacten met inwoners zijn geweest die hun ongenoegen uitten over hun contact met de gemeente is er slechts een lichte stijging van het daadwerkelijk aantal klachten. Zo zijn in 2024 310 klachten ten opzichte van 296 in 2023 binnengekomen. Ook in 2024 zijn de klachten die het klachtencommissariaat heeft behandeld weer drie rode draden samengevoegd.

Rode draden

- Fatsoenlijke bejegening
- Goede informatieverstrekking
- Voortvarendheid

Fatsoenlijke bejegening

Dit gaat over de wijze waarop inwoners het contact met de gemeente en de medewerkers ervaren. In veel gevallen is dat positief maar in een aantal gevallen niet. Mensen voelen zich niet begrepen, niet serieus genomen, gekleineerd en/of onvriendelijk behandeld. In veel gevallen gaan de medewerkers van de gemeente voorbij aan de emoties van de klager. Om bij de kern te komen van de klacht en de daarbij onderliggende factoren is het belangrijk om eerst het gesprek aan te gaan. Daar horen emoties bij. Dit blijft een aandachtspunt waar de gemeente nog een verbeteringsslag kan maken. Denk hierbij aan passende gesprekstrainingen maar ook het bespreken en evalueren van klachten in het team. Dit met als doel rekening te houden met de persoon van de inwoner en diens gevoelens wat ook bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de organisatie.

Goede informatieverstrekking

Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie zij gevraagd en ongevraagd deelt. Deze informatie moet juist en juridisch correct zijn. Het afgelopen jaar constateerde ik dat inwoners nog steeds onduidelijke of tegenstrijdige informatie van de gemeente ontvangen. Ik begrijp dat sommige informatie in vaktaal beschreven wordt om zo juridisch correct te communiceren. Onze ervaring is dat als deze informatie vooraf mondeling gecommuniceerd wordt, dat de informatie beter begrepen wordt door de inwoner. Op deze manier kan de inwoner ook alle vragen stellen, voordat zij een dergelijke voor hun onduidelijke brief ontvangen. Dit om mogelijke escalatie te voorkomen.

Voortvarendheid

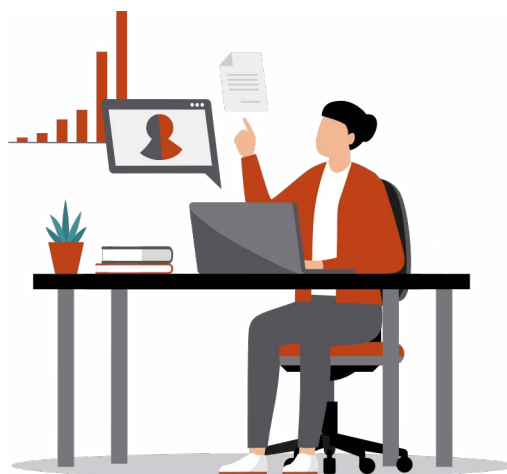
Een voortvarende overheid zorgt ervoor dat zaken zo snel en slagvaardig mogelijk afgehandeld worden. Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De gemeente streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de gemeente de inwoner daarover tijdig. Dat de gemeente het Handvest Overheid-Burger omarmt, draagt daar zeker aan bij nu dit ook specifiek is opgenomen in de servicenormen. Met de behandeling van de klachten blijkt dat de gemeente de termijnen niet altijd haalt door organisatorische oorzaken. In dit geval is het essentieel om hierover de inwoner tijdig te informeren en duidelijkheid te geven over de situatie. Ook is het belangrijk dat een medewerker eigenaarschap toont, zodat de inwoner weet tot wie hij of zij zich kan wenden. Mensen kunnen makkelijk verloren raken in grote organisaties als de gemeente. Let wel, van organisatorische oorzaken mag een inwoner niet het slachtoffer zijn.

Compliment voor de gemeente

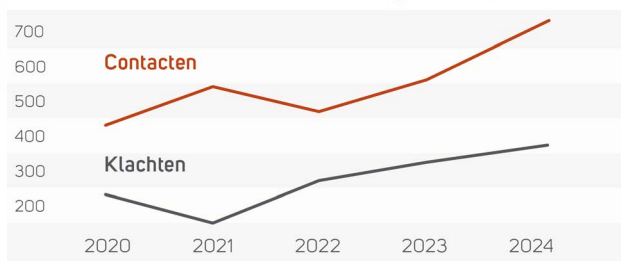
In cijfers is niet altijd alles goed uit te drukken. Om die reden wil ik langs deze weg een compliment maken richting de gemeente. Dit jaar heeft het klachtencommissariaat aanzienlijk minder formele klachten behandeld. Dit is ook te danken aan de inzet van de betrokken vakafdelingen en de goede samenwerking met het klachtencommissariaat.

Infographic Jaarverslag Klachten- commissaris

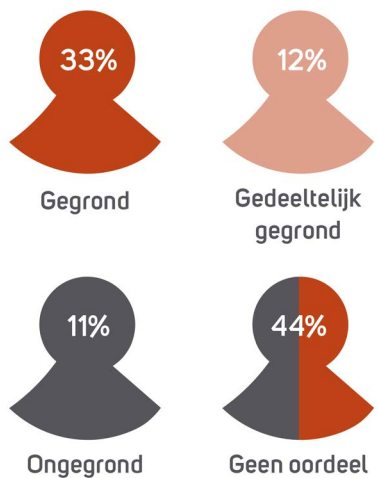
Deel



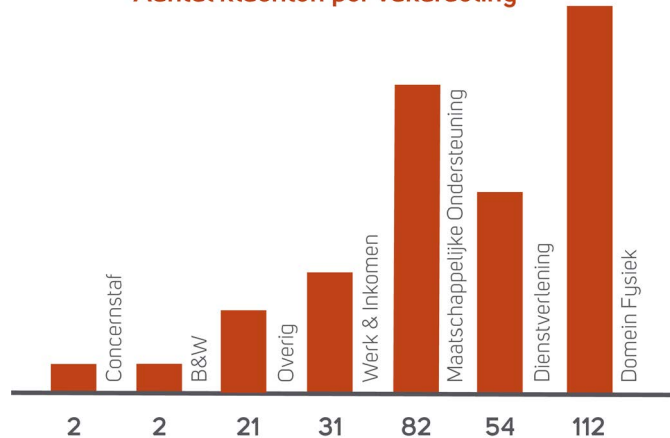
Aantal klachten en contacten afgelopen jaren



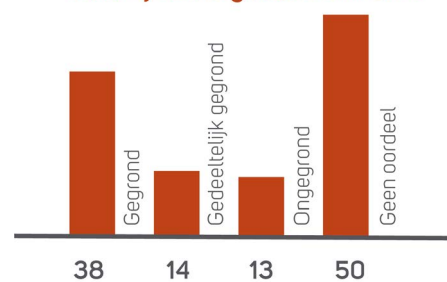
Percentage van afgehandelde klachten door vakafdeling



Aantal klachten per vakafdeling



Hoe zijn ze afgedaan in 2024



Rode draden gemeentebreed in 2024

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Voortvarendheid

