



Jaarverslag Klachten- commissaris



KlachtenCommissaris



ENSCHDE

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Samenvatting	5
Deel 1 De cijfers van 2025	6
1.1 Klachten	6
1.2 Formeel afgehandelde klachten	9
1.3 Formele brieven	10
1.4 Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman	13
Deel 2 Signalen	14
2.1 Omgeving en Recht	14
2.2 Werk & Inkomen	14
2.3 Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer	15
2.4 Wijkteams	15
2.5 Aanbevelingen	15
Deel 3 Rode draden	17
Infographic	18

Voorwoord

De gemeente Enschede hecht veel waarde aan een goede en betrouwbare dienstverlening voor haar inwoners en bedrijven. Het ontvangen van klachten biedt mij niet alleen inzicht in waar de gemeente mogelijk tekortschiet, maar ook een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Deze waardevolle feedback is noodzakelijk om veranderingen door te voeren en te blijven groeien.

Het klachtencommissariaat bestaat sinds 2015 en speelt een cruciale rol in het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Enschede. Dit onafhankelijke instituut heeft de taak om de klachten van inwoners zorgvuldig te behandelen en de gemeente inzicht te geven in de verbeterpunten die daaruit voortkomen. In het afgelopen jaar is het klachtencommissariaat verder uitgebreid en bestaat nu uit twee adviseurs, drie medewerkers en één klachtencommissaris. Hierdoor kunnen we nog effectiever inspelen op de wensen en zorgen van onze gemeenschap.

Als klachtencommissaris ben ik inmiddels twee jaar werkzaam. In die tijd heb ik geleerd dat klagen wel degelijk zin heeft. Het is een essentieel onderdeel van ons proces van voortdurende verbetering. Klachten geven ons niet alleen zicht op zaken die verkeerd zijn gegaan maar helpen ons ook om deze adequaat aan te pakken en waar mogelijk te verbeteren. Bovendien draagt klachtbehandeling bij aan het herstellen van het vertrouwen in de gemeente bij onze inwoners. Het is voor mij van groot belang dat iedere klacht serieus wordt genomen en dat het klachtencommissariaat transparant is. Wat is er gebeurd met de klacht en wat kunnen we ervan leren? Door de klachten op een verantwoorde en open manier te behandelen, kunnen we laten zien dat we actief werken aan oplossingen en dat de stem van de inwoner daadwerkelijk wordt gehoord.

Het is ook van belang dat de gemeente Enschede als organisatie laat zien dat zij zich verantwoordelijk voelt

voor een correcte klachtbehandeling. Alleen door de klacht te erkennen en effectief op te pakken, kan het vertrouwen van onze inwoners worden behouden en worden hersteld waar nodig. Het klachtencommissariaat is dan ook niet alleen een instantie die klachten behandelt, maar ook een instrument om de kwaliteit van dienstverlening voor de gemeente Enschede continu te verbeteren en transparantie te waarborgen.

In het afgelopen jaar heeft het klachtencommissariaat ervaren dat de medewerkers van de gemeente een professionele houding aannemen richting de inwoners, ook in lastige situaties. Het is belangrijk dat ook de medewerkers weten dat het klachtencommissariaat een gehele situatie in overweging neemt en ook oog heeft voor de veiligheid van de medewerkers. In dit kader hebben wij de leidinggevenden van de medewerkers handvatten gegeven om het gevoel dat een klacht oproept bij een medewerker te downsizen en zij het niet persoonlijk opvatten en ook dat een medewerker grenzen mag en kan aangeven.

Als laatste wil ik het fysieke domein complimenteren over het feit dat zij het afgelopen jaar geïnvesteerd hebben in hun medewerkers door hen de gelegenheid te geven tot het volgen van trainingen op het gebied van gesprekstechnieken. Zo heeft een groot deel van het team de opleiding mediation gevolgd. Erg waardevol!



Loes Becking,
Klachtencommissaris

Inleiding

Het jaarverslag over de klachten uit 2025 bestaat ook 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. 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 2025 naar voren zijn gekomen.

Samenvatting

In 2025 kwamen in totaal **314** klachten binnen waarvan **91%** binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld. Er zijn ten opzichte van 2024 vier klachten meer binnen gekomen.

In 2025 zijn nagenoeg een gelijk aantal klachten binnengekomen als in 2024. De inwoners die ontevreden zijn, weten het klachtencommissariaat dus nog steeds goed te vinden.

De inwoners die zich bij het klachtencommissariaat melden zijn ontevreden over hun contact met de gemeente. 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 (57), goede informatieverstrekking (47) en betrouwbaarheid (36). Zij vormen de rode draden die verder worden beschreven in deel 3.



Deel 1 De cijfers van 2025

In 2025 ontvingen wij **314** klachten. Naast deze klachten hadden we nog zo'n **130** contacten 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 2025 waren minder contactmomenten met de inwoners ten opzichte van het jaar ervoor. Vanwege de grote hoeveelheid meldingen openbare ruimte hebben we in 2024 een wijziging gemaakt in het online melden van een klacht, door middel van een nieuw klachten-formulier. Dat heeft niet alleen geresulteerd in een significant verschil in het aantal meldingen dat het klachtencommissariaat dit jaar heeft ontvangen, te weten 71 ten opzichte van 327 in 2024. Maar ook een laagst aantal contacten in het bestaan van het klachtencommissariaat.

Uit bovenstaande maak ik op dat de inwoner door het vernieuwde klachtenformulier de overige routes binnen de gemeente beter weet te vinden. Via dit formulier

worden inwoners verwezen naar de juiste afdeling. Alle binnenkomende contacten worden geregistreerd in ons eigen registratiesysteem. Heeft een inwoner geen klacht maar een verzoek, handhavingsvraagstuk, melding, bezwaar of anderszins dan wordt dit warm doorgeleid naar de betreffende afdeling en/of externe organisatie.

Volledigheidshalve wil ik nog meegeven dat we dit jaar de indeling van de verschillende afdelingen in het registratiesysteem van het klachtencommissariaat hebben aangepast in overeenstemming met het organogram van de gemeente Enschede. Dit met als doel dat de cijfers één op één overeenkomen met de afdelingen van de gemeente Enschede.

De gemeente, de inwoners en de Nationale ombudsman vroegen de klachtencommissaris in 2025 15 keer om advies. Dit wordt zeer gewaardeerd. Hieruit blijkt dat het klachtencommissariaat niet alleen wordt bevraagd achteraf maar ook preventief een rol kan spelen in het de-escaleren in een situatie met een inwoner.

Jaar	Aantal klachten	Alle contacten	Percentage afhandeling klachten binnen termijn
2025	314	444	91%
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 314 klachten is **91%** binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de klachten is **90%** afgehandeld door de afdelingen, door het ongenoegen van verzoeker (informeel) op te lossen of door gemotiveerd duidelijkheid te geven. Er zijn nog acht klachten in behandeling.

Ik merk op dat het percentage van de klachtbehandeling nagenoeg gelijk is aan vorig jaar. Ons doel is een voortvarende en goede klachtbehandeling, helaas lukt dit door verschillende omstandigheden niet altijd. Te denken valt aan een nader onderzoek dat wordt

uitgevoerd door een afdeling, het wachten op stukken, de inwoner later reageert dan wenselijk is enzovoort. Als de termijn wordt overschreden is dit altijd met instemming van de inwoner. Onze prioriteit ligt bij een zorgvuldige behandeling van de klacht.

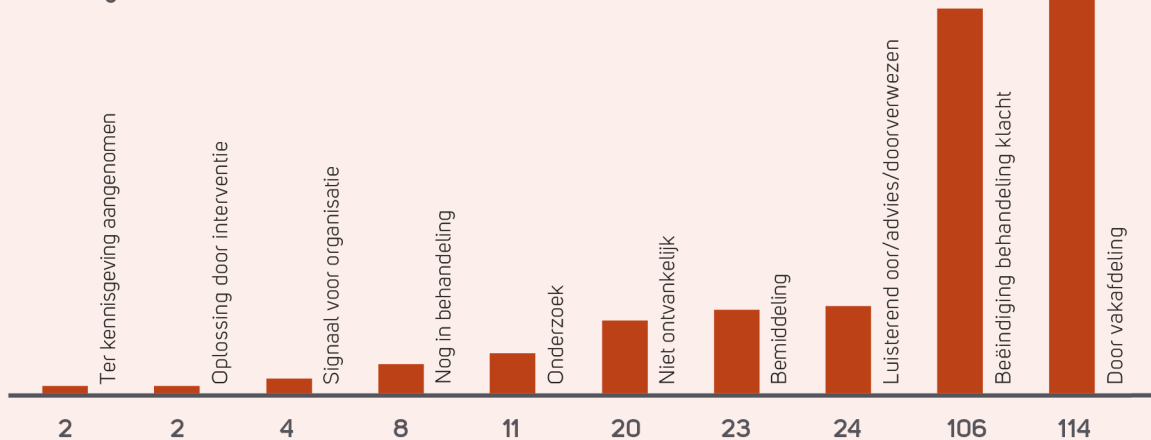
Klachtafhandeling

Ter kennisgeving aangenomen	2
Oplossing door interventie	2
Signaal voor organisatie	4
Nog in behandeling	8
Onderzoek	11
Niet Ontvankelijk	20
Bemiddeling	23
Luisterend oor/advies/doorverwezen	24
Beëindiging behandeling klacht	106
Door vakafdeling	114

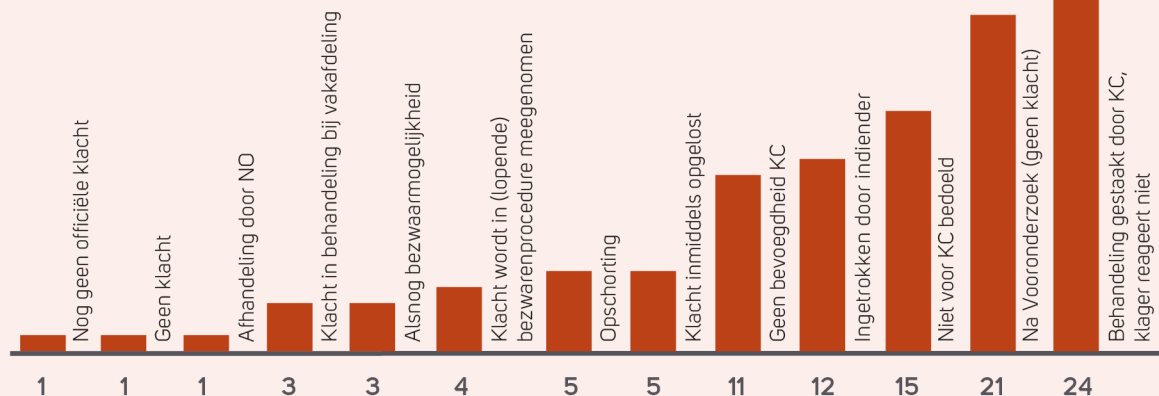
106 klachten zijn als volgt beëindigd

Nog geen officiële klacht	1
Geen klacht	1
Afhandeling door NO	1
Klacht in behandeling bij vakafdeling	3
Alsnog bezwaarmogelijkheid	3
Klacht wordt in (lopende) bezwarenprocedure meegenomen	4
Opschorting	5
Klacht inmiddels opgelost	5
Geen bevoegdheid KC	11
Ingetrokken door indiener	12
Niet voor KC bedoeld	15
Na vooronderzoek (geen klacht)	21
Behandeling gestaakt door KC, klager reageert niet	24

Afdoening van klachten



Reden beëindiging klachten



De afdelingen behandelden 114 zaken met de volgende bevindingen

Gegrond	47
Geen oordeel	24
Ongegrond	25
Gedeeltelijk gegrond	18

Aantal klachten per afdeling

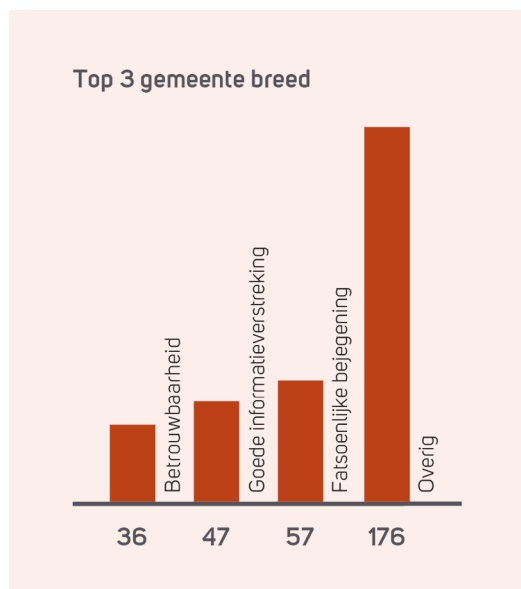
Gemeentelijk Opvang Oekraïners	1
Stadsdeel Management	2
Strategie en Beleid Fysiek	5
Burgemeester en Wethouders	5
Interne Dienstverlening	7
Concernstaf	8
Omgeving en Recht	25
Overige	31
Dienstverlening	39
Werk en Inkomen	47
Wijkteams	67
Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer	77

Klachten per afdeling



Top 3 klachten

Het klachtencommissariaat toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.¹



De top 3 in 2025 is:

Gemeentebreed

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Betrouwbaarheid

Overzicht van de top 3 per afdeling²

Omgeving en recht

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Voortvarendheid
3. Goede informatieverstrekking en samenwerking

Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer

1. Betrouwbaarheid
2. Fatsoenlijke bejegening en goede informatieverstrekking
3. Samenwerking

Dienstverlening

1. Goede informatieverstrekking en fatsoenlijke bejegening
2. Betrokkenheid en goede organisatie
3. Vijf verschillende behoorlijkheidsnormen

Werk en inkomen

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Betrouwbaarheid

Wijkteams

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Luisteren naar de burger
3. Betrouwbaarheid

1.2 Formeel afgehandelde klachten

Zoals inmiddels bekend, behandelt het klachtencommissariaat op een zo laagdrempelige manier klachten. Het doel is om het ongenoegen van de inwoner zoveel mogelijk op te lossen en om te kijken wat wel mogelijk is. Om die reden kent het klachtencommissariaat twee manieren van klachtbehandeling, te weten de informele en de formele manier.

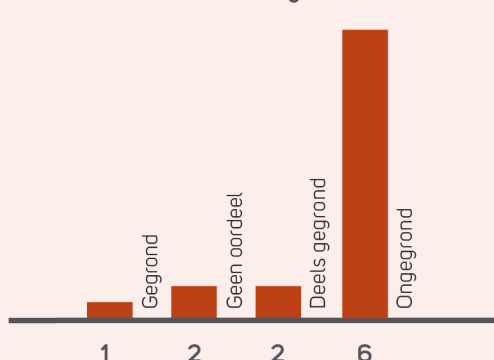
Als de klacht niet informeel is opgelost, kan het klachtencommissariaat met toestemming van de klager de formele (wettelijke) weg volgen. De formele weg kent twee routes, namelijk: **route 1)** een afsluitende brief met daarin een oordeel van de klachtencommissaris. Deze brief wordt ter accordering voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders (hierna: college) waarna het klachtencommissariaat de brief verstuurt aan klager; **route 2)** een advies van de klachtencommissaris aan het college. Het college geeft hierover een oordeel waarna de afdeling een afsluitende brief verstuurt aan klager.

Het doel van beide routes is hetzelfde, namelijk leren van klachten om de dienstverlening te verbeteren. De administratieve afhandeling is alleen anders, zoals hiervoor is omschreven. In 2025 is route 1) elf keer bewandeld. Van route 2) is geen gebruik gemaakt.

¹ Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman vernieuwd | Nationale ombudsman

² Hierbij is gekozen alleen de afdelingen te vermelden waarbij meer dan 10 klachten dit jaar zijn binnengekomen.

Formele klachtbehandeling route 1



Hieronder wordt van een aantal klachten een korte samenvatting gegeven die aan het college zijn voorgelegd ter accordering.

1.3 Formele brieven

Waarom duurt het zo lang?

Klacht

De klacht gaat over een trage behandeling van het handhavingsverzoek en gebrek aan communicatie over de voortgang van dat verzoek. Ook de toezegging om griffierecht te vergoeden wordt niet nagekomen.

Onderzoek en oordeel

Uit onderzoek is naar voren komen dat de gemeente het standpunt van klager in beginsel deelt over de voortvarendheid van zijn verzoeken. Reden hiervoor is dat door de hoeveelheid verzoeken van klager de behandeling langer duurde dan gebruikelijk. Ook bleek dat de gemeente klager hiervan niet op de hoogte heeft gebracht. Nu de gemeente erkent dat zij niet slagvaardig heeft gehandeld is de klacht **gegrond**.

Reactie van de gemeente

Er zijn excuses aangeboden voor de werkwijze. In april is het griffierecht terugbetaald. Verder zijn er e-mails gestuurd om de stand van zaken door te geven.

Moet dit zo?

Klacht

Klaagster wordt overvallen door een onaangekondigd huisbezoek. In het kader van een onderzoek of zij haar uitkering rechtmatig ontvangt, leggen twee medewerkers van de gemeente een onaangekondigd huisbezoek af. Zij vond de houding van deze twee medewerkers onprofessioneel, provocerend en intimiderend. Zij voelde zich gepest, onveilig en machteloos door de verbale en non-verbale communicatie van de medewerkers. Hierdoor heeft klaagster besloten dit huisbezoek, wat al in volle gang was, te filmen. Klaagster vond ten slotte dat dit huisbezoek in tegenstelling tot eerdere huisbezoeken erg lang duurde. Volgens haar minstens een uur. Klaagster vindt dat deze twee medewerkers hebben gelogen en daarmee hun eed hebben geschonden. Zij vindt dat daar een sanctie op moet volgen.

Onderzoek en oordeel

Uit wederhoor blijkt dat de twee medewerkers van de gemeente een andere visie hebben van dit huisbezoek. Het viel hen op dat klaagster vanaf het begin moeilijk aan te spreken was op haar gedrag. Zo schreeuwde zij naar hen, schold hen uit en beledigde zij hen. Zij hebben geen toestemming gegeven om te filmen en toch ging klaagster door. Om de situatie niet verder te laten escaleren, zijn zij ondanks dat zij gefilmd werden, doorgegaan met hun onderzoek. Op het moment dat de medewerkers naar boven wilden gaan, mocht dat niet. Ze moesten hun schoenen uitdoen. Eén medewerker heeft een opmerking gemaakt met als doel de sfeer wat luchtiger te maken echter is dit verkeerd overgekomen bij klaagster. Uiteindelijk heeft het huisbezoek 35 minuten geduurd, waarbij het bellen naar collega's van de gemeente om toestemming te krijgen om schoenen uit te doen een gedeelte van dit bezoek in beslag heeft genomen. Daarnaast is gekozen door de leidinggevende twee dagen na het huisbezoek een waarschuwingsbrief te sturen naar klaagster gezien haar houding en uitingen richting de twee medewerkers. Conform het advies dat zij had ingewonnen bij de veiligheidsadviseur van de gemeente. Tijdens het onderzoek is gebleken dat het advies dat de leidinggevende heeft ingewonnen niet volledig is

geweest en dat de inwoner bij het versturen van een waarschuwingsbrief vooraf geïnformeerd had moeten worden.

Het eerste klachtelement is getoetst aan de behoorlijkheidsnorm 'professionaliteit'. Op basis van bovenstaande is uit het onderzoek gebleken dat de norm niet is geschonden en dit klachtelement is daarom ook **ongegrond** verklaard. Ondanks dat het voor alle betrokkenen die bij dit huisbezoek aanwezig waren als erg vervelend is ervaren, maakt dat niet dat de medewerkers zich niet aan de protocollen en/of richtlijnen hebben gehouden. Nu het tweede klachtelement de leidinggevende niet toegerekend kan worden en zij professioneel naar haar weten goed heeft gehandeld en advies heeft ingewonnen bij de juiste persoon, is dit klachtelement eveneens **ongegrond**.

Reactie van de gemeente

Deze casus heeft ervoor gezorgd dat we het punt veiligheid vaker op de teamagenda zetten. We hebben inmiddels veiligheidshoezen gekocht die de handhavers over hun schoenen kunnen doen op het moment dat zij een huisbezoek hebben en hen wordt gevraagd om de schoenen uit te doen. We moeten ons ervan bewust zijn wat het met een inwoner doet als we een waarschuwingsbrief sturen zonder eerst de inwoner te informeren. Voortaan maken we hierin een zorgvuldige afweging samen met de veiligheidsadviseur.

Zij luisteren niet naar mij!

Klacht

Klaagster vindt dat twee wijkteammedewerkers niet naar haar luisteren. Er wordt niet met haar, maar over haar gepraat en er wordt ook niets teruggekoppeld. Klaagster stelt daarom veel vragen aan deze twee medewerkers maar die antwoorden niet of erg laat. Ze krijgt geen reactie of terugkoppeling. Daar staat tegenover dat als zij iets van klaagster willen weten, zij weinig tijd krijgt om te reageren, terwijl zij weten dat klaagster een cliëntondersteuner heeft waar zij alles mee bespreekt. Klaagster vindt het erg vervelend dat zij niet wordt betrokken in de ondersteuningsmogelijkheden van haar kind. Dat heeft ze diverse keren kenbaar gemaakt aan de wijkteammedewerkers maar ook daar

wordt niet naar geluisterd. Klaagster mist dat er geluisterd wordt naar haar wensen en meningen. Verder mist zij transparantie, duidelijke uitleg en onderbouwing van keuzes. Ook mist zij een respectvolle houding. Ten slotte vindt klaagster dat meerdere keren verkeerde of onvolledige informatie door de wijkteammedewerkers is verstrekt aan derden. Dat maakt dat klaagster vindt dat de wijkteammedewerkers een verkeerd beeld van haar hebben en zij ervaart daardoor onevenredig nadeel door het verkeerde beeld dat zij van haar hebben geschetst aan derden. Klaagster heeft daardoor niet het gevoel dat deze medewerkers onpartijdig zijn.

Onderzoek en oordeel

Uit onderzoek kwam naar voren dat het wijkteam vanaf het eerste contact met klaagster een felheid en vechtlust bij haar ervaarde. De wijkteammedewerkers hebben toen als professional de keuze gemaakt er voor het kind van klaagster te moeten zijn. Deze keuze is mede ingegeven omdat klaagster voldoende ondersteuning had. Zo was een advocaat, een huisarts, een praktijkondersteuner, een broer (als zijnde adviseur), een ex advocaat/cliëntondersteuner en een onafhankelijke cliëntondersteuner betrokken. Vanwege de hoeveelheid en de manier van communiceren van klaagster, hebben de wijkteammedewerkers laten weten dat zij vanaf het begin bijna dagelijks met het team overleg had om de ondersteuningsvraag van het kind van klaagster zo zorgvuldig mogelijk aan te vliegen. Op alles wat het wijkteam aanreikte, zou haar reactie zijn geweest *'dat ga ik uitzoeken'* of *'maar toen zei je dit, je had beloofd, en 'je bent vergeten', etc.* Het was voor deze twee medewerkers ondoenlijk om op al de berichten van klaagster te reageren. Zij hebben klaagster regelmatig een bericht moeten sturen dat zij op een later tijdstip zouden reageren omdat ze zorgvuldig wilden zijn en geen stof tot ruis wilden geven. Zij hebben zich hierbij bewust op de vlakte gehouden en zich neutraal c.q. onpartijdig opgesteld. Deze medewerkers zijn zich ervan bewust dat dit bij klaagster over kon komen als zijnde desinteresse, partijdigheid en dat zij zich niet gehoord heeft gevoeld. Zij geven aan zeker naar klaagster te hebben geluisterd. Ten slotte hebben de wijkteammedewerkers continu hun professionele

houding bewaard en naar klaagster geluisterd. Echter, omdat klaagster veel mensen om haar heen had die haar ondersteunde, was het voor de wijkteam-medewerkers intensief om daar continue mee af te stemmen. Het kan zijn dat klaagster heeft gevoeld dat het wijkteam niet achter haar stond en dat kan kloppen: zij stonden achter het welzijn van haar kind.

Uit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de samenwerking tussen klaagster en het wijkteam vanaf het begin ingewikkeld is geweest. Klaagster is door het wijkteam serieus genomen. Echter, zo heeft zij dat niet gevoeld. De klachtencommissaris verwijst in de beoordeling van deze klacht naar een onderzoek van de Nationale ombudsman (NO), namelijk: Participatie vanaf de zijlijn (rapportnummer 2024/121). Klaagster ervaart – net als de ouders die betrokken zijn bij voornoemd onderzoek van de NO – weinig tot geen inbreng en geen participatie. Of dat in deze kwestie met klaagster het geval is geweest, is lastig te beoordelen. Het is aan het wijkteam om te beoordelen welke ondersteuning voor het kind van klaagster het beste past. Want zij zijn de professional in deze. Het is hun expertise, niet die van de klachtencommissaris. Dat klaagster het wel zo heeft ervaren en zo voelt, dat kan, echter daar kan ik geen oordeel over geven. Echter, wat niet terug te vinden is in de verklaringen van het wijkteam is dat aan klaagster is uitgelegd waarom zij een dergelijke houding hebben aangenomen. Tijdens het klachtgesprek met de leidinggevende is op dringend verzoek van klaagster pas gesproken over de onderlinge communicatie-vormen. Nu klaagster haar gevoel al eerder heeft gemeld aan het wijkteam en pas zes maanden later hierover een gesprek plaatsvindt, had het op de weg van de professionals in deze gelegen om hier tijdig op te acteren en klaagster uit te nodigen voor een gesprek over de communicatie en de verslaglegging hiervan. In dat geval zou het wijkteam blij hebben gegeven dat zij daadwerkelijk geïnteresseerd waren in wat klaagster belangrijk vond. Een dergelijk gesprek is te laat gevoerd én daarnaast had dit gesprek ook eerder geïnitieerd moeten worden door de professionals in deze. Op basis van het vorenstaande acht ik dit klachtelement **gedeeltelijk gegrond**.

Advies

Op basis van deze klacht heeft de klachtencommissaris het wijkteam verzocht de rapportage van de NO binnen het team te delen en te bespreken om op die manier het wijkteam te laten leren van deze klacht.

Reactie van de gemeente

De communicatie tussen medewerkers over de samenwerking met inwoners is onderdeel van de veiligheidstrainingen die gegeven worden. Daarbij ligt de nadruk op het wederzijds checken of de gemaakte afspraken duidelijk zijn.

Is dit oké?

Klacht

Klaagster kwam tijdens een rechtelijke procedure met haar vorige huisbaas erachter dat persoonsgegevens van haar en haar ex-man door de gemeente Enschede met diezelfde huisbaas zijn gedeeld. Klaagster wordt bedreigd door deze huisbaas en om veiligheidsredenen moest zij noodgedwongen verhuizen. Door het verstrekken van deze gegevens is klaagster van mening dat haar veiligheid en die van haar kinderen in gevaar zijn gebracht.

Onderzoek en oordeel

Uit de mailcorrespondentie tussen de gemeente en de vorige huisbaas is niet te herleiden dat de gemeente informatie over klaagster heeft gedeeld aan die huisbaas. De gemeente beantwoordt de vragen van de toen nog zijnde huisbaas. De informatie die zij deelt over klaagster waren al bij hem bekend. Daarnaast heeft de gemeente algemene informatie verstrekt over de procedure van het inschrijven op een adres. Op basis hiervan is de norm 'respecteren van grondrechten' niet geschonden en is dit klachtelement **ongegrond**.

Uit de mailcorrespondentie tussen de vorige huisbaas van klaagster en de gemeente blijkt dat de vorige huisbaas bij de gemeente informatie inwint over het adres van de ex-man van klaagster. Het antwoord van de gemeente is dat de ex-man van klaagster niet op dat adres staat ingeschreven maar dat het vermoeden bestaat dat hij wel 'op dit moment' op dat specifieke adres verblijft. Ook laat de medewerkster aan de

huisbaas weten dat de ex-man van klaagster *'momenteel staat ingeschreven in Hengelo'*. Dit laatste is, voor zover bij ons bekend, informatie waar de vorige huisbaas van klaagster niet om vraagt. Mocht de vorige huisbaas hier wel om hebben gevraagd, dan zou een dergelijke mededeling als *'meneer staat momenteel in een andere gemeente ingeschreven'* ook toereikend zijn geweest. Gelet op het vorenstaande wordt het delen deze informatie als onbehoorlijk beoordeeld en is voornoemde norm geschonden. Daarom is dit klachtelement **gegrond**.

Reactie van de gemeente

Deze klacht is in het team besproken. We hebben afgesproken om extra scherp te letten op zorgvuldigheid en terughoudendheid bij het delen van informatie.

1.4 Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

Op het moment van schrijven is er nog geen overzicht binnen van de Nationale ombudsman. U kunt dit overzicht opvragen via klacht@enschede.nl. Zodra het overzicht beschikbaar is, zullen wij u dit toesturen.

Deel 2 Signalen

2.1 Omgeving en Recht

1. Hoe dien ik een handhavingsverzoek in?

Een inwoner wil een handhavingsverzoek indienen maar kan hierover geen informatie vinden op de website van de gemeente Enschede.

Signaal

Zorg dat de informatie op de website over het doen van een handhavingsverzoek duidelijk is en goed vindbaar.

Reactie van de gemeente

De website is aangepast en het proces is nu duidelijk en goed vindbaar.

2. Gang van zaken rondom een vergunningaanvraag

Signaal

Communiceer duidelijk in het vooroverleg en geef de voorkeur aan persoonlijk contact bij een negatief advies. Ook bij bezwaar en/of vertraging van de procedure communiceer dit duidelijk.

Reactie van de gemeente

Naar aanleiding van de klacht is er een gesprek geweest met de klager. We hebben de brief aangepast en duidelijker aangegeven wat we in een vooroverleg wel of niet toetsen.

2.2 Werk en Inkomen

1. Mag ik iemand meenemen?

Een inwoner wordt uitgenodigd voor een gesprek bij de gemeente Enschede. Uit de uitnodigingsbrief werd niet duidelijk of zij iemand mocht meenemen naar dit gesprek en wie er vanuit de gemeente aanwezig zouden zijn tijdens het gesprek.

Signaal

Kijk of de uitnodigingsbrief aangepast kan worden om duidelijkheid te scheppen of een derde mee mag komen en geef duidelijk aan met wie het gesprek gevoerd wordt.

Reactie van de gemeente

Wij hebben de brief aangepast. Als er nu twee personen namens de gemeente aanwezig zijn worden beide namen genoemd. Ook wordt er dan de optie gegeven zelf ook iemand mee te nemen naar het gesprek.

2. Onfatsoenlijk behandeld tijdens een gesprek

Een inwoner werd uitgenodigd voor een gesprek bij de gemeente Enschede. Deze inwoner heeft een sociale fobie waar volgens inwoner geen rekening mee is gehouden.

Signaal

Lees het dossier zorgvuldig door en vraag wat iemand met bijvoorbeeld een sociale fobie nodig heeft om dit gesprek makkelijker te maken.

Reactie van de gemeente

We hebben naar aanleiding van deze casus in het team besproken hoe we ook in dit soort gesprekken wel de verbinding kunnen houden, ondanks dat we de verwachtingen van de inwoner niet kunnen waarmaken

2.3 Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer

1. Starre houding waardoor communicatie moeizaam en onduidelijk is. Geen mogelijkheid om mee te denken in oplossingen

De inwoner ervoer een starre houding van de gemeente over een stuk snippergroen. Ook wilde de inwoner betrokken worden bij een eventuele oplossing en/of compromis maar die mogelijkheid werd hem niet geboden.

Signaal

Ga eerder een goed en open gesprek aan en betrek de inwoner bij een eventuele oplossing.

Reactie van de gemeente

Communicatie is tweerichtingsverkeer: wat wij bedoelen, komt niet altijd zo over. Daarom benoemen we kaders en mogelijkheden. Sommige inwoners willen vooral gehoord en meegenomen worden in het proces, terwijl anderen direct duidelijkheid wensen over de inhoud en mogelijke uitkomst. We willen beter aansluiten bij de individuele behoefte en misverstanden voorkomen.

2.4 Wijkteams

1. Inwoner wordt op een urgentielijst gezet terwijl later blijkt dat volgens het wijkteam geen sprake is van urgentie. Waarom wordt dit niet met de inwoner gecommuniceerd?

Inwoner neemt contact op met het frontoffice van het wijkteam en ontdekt dat zij toch niet op de urgentielijst is geplaatst. Hierover is zij niet geïnformeerd.

Signaal

Wees concreet in het verstrekken van informatie over het plaatsen van iemand op een urgentielijst. Het frontoffice geeft aan dat mevrouw op een urgentielijst is geplaatst. Hierbij wordt niet aan verwachtingsmanagement gedaan, namelijk dat de urgentie pas later wordt beoordeeld door de consultant/beoordelaar.

Reactie van de gemeente

Dit signaal is besproken tijdens een werkoverleg. Hierbij is aandacht gevraagd voor de verschillende interpretaties die 'urgent' of 'met urgentie oppakken' kunnen hebben bij inwoners en de noodzaak om duidelijk te communiceren om verwachtingen aan de voorkant te managen.

2.5 Aanbevelingen

1. Oplopende wachttijden

Naar aanleiding van meerdere klachten in een korte periode over de wachttijden binnen de wijkteams heb ik onderzoek verricht.

In het kader van mijn derde taak heb ik de bevoegdheid om aanbevelingen te doen aan de gemeente als blijkt dat iets in de praktijk niet werkt. Uit onderzoek is gebleken dat door het frontoffice een wachttijd van 12 weken aan de inwoner wordt gecommuniceerd. Ook wordt dit gecommuniceerd als er al meer weken zijn verstreken. Daarnaast is gebleken dat de duur van de wachttijden bij de verschillende wijkteams varieert.

Ik ben hierover in gesprek gegaan met de clustermanager en de directeur van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening. Zij waren zich niet bewust van het feit dat in een bepaald wijkteam de wachttijd inmiddels was opgelopen tot ver buiten de gemaakte afspraken. Ze deelden dezelfde mening, namelijk dat de communicatie hierover naar de inwoners goed en transparant moet zijn. Ze gaven aan dat zij al hadden ingespeeld op de wachttijden door vliegende keeps in te zetten (verschillende wijkteams helpen elkaar). Helaas kwamen zij tijdens het gesprek met mij tot de conclusie dat dit dus niet toereikend is geweest.

Aanbeveling

Communiceer duidelijk en transparant over de werkelijke wachttijden. Deel deze informatie proactief op alle mogelijke kanalen.

Reactie van de gemeente

Het wijkteam heeft hier concrete afspraken met elkaar over onder andere de transparantie over de werkelijke wachttijden. De wachttijden zijn inmiddels teruggelopen en de klachten hierover zijn hierna niet meer binnengekomen.

2. Memo aan concerndirectie

Verzoek aan de gemeente Enschede tot het instellen van een onderzoek over klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Op 15 december 2023 is het Rapport 'DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023'³ in opdracht van Nederlandse Vereniging van Rekenkamers openbaar gemaakt. Naar aanleiding daarvan heb ik het verzoek aan de concerndirectie gedaan een onderzoek in te stellen naar de wijze van klachtbehandeling bij de verbonden partijen van de gemeente Enschede.

In hoofdstuk 5 van dit rapport wordt ingegaan op klachtbehandeling bij verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. De gemeente Enschede wordt genoemd in paragraaf 5.1.2. (pagina 37). De gemeente Enschede heeft in het kader van 'good governance' het volgende vastgelegd in het Beleidskader verbonden partijen (2021):

'Voor de Gemeente staat daarbij een goede dienstverlening aan haar inwoners centraal en gaat er dan ook vanuit dat de verbonden partij een klachtregeling heeft en zich houdt aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.'

De gemeente sluit hierbij aan bij het standpunt van de Nationale ombudsman dat als de klachtbehandeling door een verbonden partij plaatsvindt, de decentrale overheid zelf verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van klachtbehandeling. De decentrale overheid moet daarom afspraken vastleggen en actief en goed toezicht houden op de manier waarop de klachten worden behandeld.⁴

Om de kwaliteit van klachtbehandeling door een verbonden partij te controleren, dient de gemeente dus actief op te treden en goed toezicht hierop te houden.

Gelet op mijn (signalerende) rol als klachtencommissaris binnen de gemeente, vraag ik mij af hoe de gemeente actief en goed toezicht houdt op de klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Het klachtencommissariaat heeft ter voorbereiding op dit verzoek een lijst van verbonden partijen opgevraagd en ontvangen. Na een rondgang via de websites van de verbonden partijen blijkt dat ten tijde van het indienen van deze memo de helft van de verbonden partijen geen dan wel niet makkelijk te vinden informatie verstrekken over het indienen van een klacht en/of klachtbehandeling.

Aanbeveling

Ik heb de concerndirectie daarom verzocht een onderzoek in te stellen naar de aanwezigheid en/of kwaliteit van de klachtbehandeling van de verbonden partijen.

Reactie van de gemeente

De concerndirectie heeft het verzoek van de klachtencommissaris gehoord en onderschrijft het belang van een goede klachtenregeling. De concerndirectie legt het verzoek neer bij de bestuurders om in de rondvraag van de eerstvolgende aandeelhoudersvergadering de klachtenregeling te agenderen, met daarbij specifieke aandacht voor de rol van de aandachtfunctionarissen.

³ DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023

⁴ Nationale Ombudsman (5 juli 2023). Uitspraak nr. 2023/107

Deel 3 Rode draden

De gemeente Enschede hecht grote waarde aan leren van klachten. Dat zie ik ook terug in de manier waarop binnen de gemeente Enschede de klachten worden opgepakt en behandeld. Regelmatig krijgt het klachtencommissariaat een terugkoppeling wat van de klacht is geleerd. Het kan bijvoorbeeld zijn dat door een klacht werkafspraken worden aangepast, een klacht ter lering wordt besproken in een werkoverleg of dat simpelweg de werkkuitrusting wordt uitgebreid bijvoorbeeld met schoenhoezen. Ook merk ik op dat het afgelopen jaar het klachtencommissariaat en de gemeente inwoners treft die het gebruik van AI hebben ontdekt. Dit zorgt ervoor dat de inwoner een stem krijgt om zich duidelijker, standvastiger en ook soms feller te uiten. Dat zien wij ook terug in de rode draden. Uit de 314 klachten die wij dit jaar hebben behandeld zijn aan de hand van drie behoorlijkeheidsnormen rode draden naar voren gekomen.

Rode draden

- Fatsoenlijke bejegening
- Goede informatieverstrekking
- Betrouwbaarheid

Fatsoenlijke bejegening

De NO verstaat onder deze norm: *“Ambtenaren moeten burgers respectvol en met beleefdheid behandelen, ongeacht de situatie. Dit geldt zowel voor mondelinge als schriftelijke communicatie. Gemeenten en andere overheidsinstellingen moeten er alles aan doen om burgercontacten zo makkelijk mogelijk te maken. Dit kan gaan om het aanbieden van duidelijke informatie, snelle toegang tot diensten en een goede bereikbaarheid van ambtenaren”*.

Deze norm gaat dus over de wijze waarop inwoners het contact met de gemeente en de medewerkers ervaren. In vele gevallen is dat positief maar in een aantal gevallen niet. Hoewel de gemeente de afgelopen jaren veel ingezet heeft op gesprekstrainingen voor haar medewerkers vraagt de voornoemde ontwikkeling met AI een aanpassing in het contact met de inwoner. Zodat zij handvatten krijgen hoe zij tijdens hun werkzaamheden om kunnen gaan met deze nieuwe trend. Ik constateer dat de gemeente hier zeker oog voor heeft echter met de huidige technieken en de snelle doorontwikkeling van AI gaat de aanpassingen die nog doorgevoerd moeten worden door

de gemeente niet op met hetzelfde tempo.

Goede informatieverstrekking

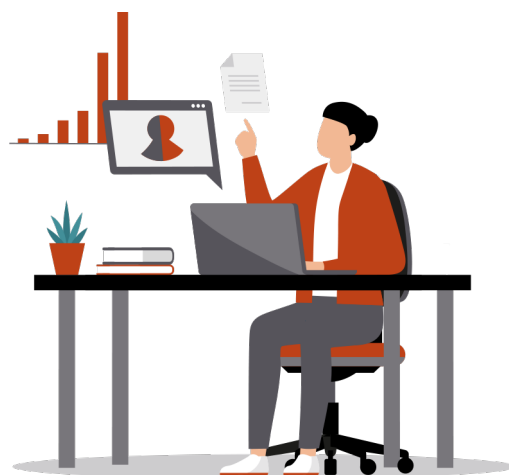
De NO verstaat onder deze norm: *“Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie zij gevraagd en ongevraagd deelt. Deze informatie moet juist en juridisch correct zijn”*. Het afgelopen jaar constateerde ik dat inwoners nog steeds, net als 2024, onduidelijke of tegenstrijdige informatie van de gemeente ontvangen. De gemeente heeft wel degelijk ingezet op het herschrijven van standaardbrieven waar het klachtencommissariaat aan heeft bijgedragen. Dit waardeer ik en ik begrijp ook dat een brief juridisch correct moet zijn. Om die reden ben ik dan ook nog steeds van mening dat informatie vooraf mondeling gecommuniceerd moet worden, zodat de informatie beter begrepen kan worden door de inwoner. Op deze manier kan de inwoner ook alle vragen stellen, voordat zij een dergelijke voor hun mogelijk onduidelijke brief ontvangen. Dit om mogelijke escalatie te voorkomen.

Betrouwbaarheid

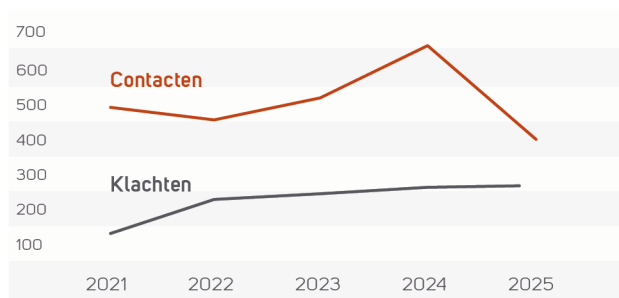
De NO verstaat onder deze norm: *“De overheid doet wat ze zegt en maakt geen beloften die ze niet kan waarmaken. De overheid houdt zich aan de wet en aan uitspraken van de rechter”*.

Soms doen medewerkers van de gemeente Enschede (per ongeluk) toezeggingen in zaken waar ze eigenlijk niet over gaan. Maar de gemeente kan niet zomaar zeggen dat de inwoner niet op de informatie mocht vertrouwen omdat de medewerker niet bevoegd was. De gemeente moet zich in de positie van de inwoner verplaatsen en vanuit dat perspectief kijken of het begrijpelijk en redelijk is dat zij verwachtingen heeft gewekt. Er kunnen goede redenen zijn waarom de inwoner niet op de afspraken kan vertrouwen. Bijvoorbeeld als de inwoner zelf niet eerlijk is en belangrijke informatie niet deelt. Als de verwachtingen van de inwoner begrijpelijk zijn, moet de gemeente onderzoeken of het mogelijk is de afspraak na te komen. Soms kan dat niet omdat andere belangen zwaarder wegen. Dan moet de gemeente voor een andere passende oplossing zorgen of dit goed en gemotiveerd uitleggen. Alleen op deze manier kan de betrouwbaarheid van een organisatie als de gemeente worden gewaarborgd.

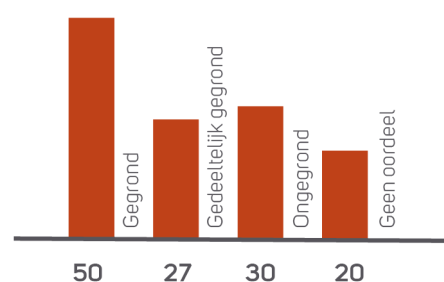
Infographic Jaarverslag Klachten- commissaris



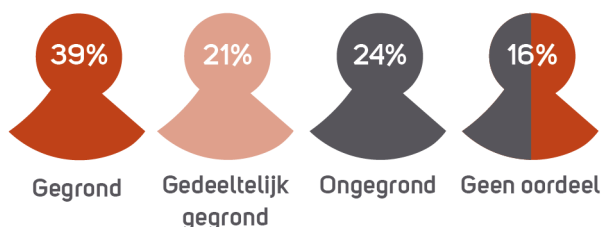
Aantal klachten en contacten afgelopen jaren



Hoe zijn ze afgedaan in 2025

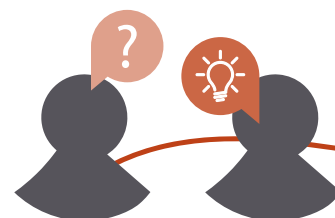


Percentage van afgehandelde klachten door afdeling



Rode draden gemeentebreed in 2025

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Betrouwbaarheid



Aantal klachten per afdeling

