



# KlachtenCommissaris

Aan de inwoners en bezoekers  
en andere geïnteresseerden

DATUM

14 mei 2020

ONS KENMERK

JV 2019

BEHANDELD DOOR

N.L. van der Kooy

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

--

ONDERWERP

Jaarverslag 2019

Beste lezer,

Vanaf begin maart staat ons leven volledig op de kop. Thuiswerken, quarantaine, bedrijven dicht, zorg die draait om dat verschrikkelijke virus en heel veel nieuwe uitdagingen. Het jaar 2019 lijkt dan al lang geleden en een hele andere wereld.

Lessen uit het verleden zijn echter waardevol voor de toekomst. Daarom mogen ze niet verloren gaan. Het jaarverslag is ook een klein eerbetoon aan alle mensen die de moeite genomen hebben om een klacht in te dienen en hun teleurstelling, verwachtingen en ongenoegen te delen met de gemeente. Klagen kost namelijk moeite en energie, zorgt voor ergernis en soms voor spanning.

Het uitgangspunt bij klachtbehandeling is persoonlijk contact en als het probleem op te lossen is: los het op! Aangezien dit bij het grootste gedeelte van de klachten gebeurt kun je stellen dat de instelling bij de medewerkers van de gemeente Enschede er eentje is van aanpakken.

Er worden fouten gemaakt en die worden opgelost. Er wordt geleerd maar op dit moment vooral in het klein. De boodschap in dit jaarverslag is dat ik de gemeente vraag om in te zetten op leren in het groot. Met leren in het groot bedoel ik: hoe kunnen fouten, ergernissen, systeemfouten bij individuele ambtenaren, teams of afdelingen ook gemeente breed tot verbeteringen leiden? Dat is de uitdaging waar de gemeente voor staat. Nu meer dan ooit. De inwoners en bezoekers van Enschede zien de gemeente namelijk als één geheel en niet als losse onderdelen.

Een manier om dat te doen is door de ogen van burgers te kijken naar situaties en ook verhalen te gaan zien als bron van informatie. Aantallen en spreadsheets zijn versimpelde weergaven van de werkelijkheid. Leer de waarde, de kleur en de context zien van (negatieve) ervaringsverhalen van inwoners en bezoekers. Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,  
Ninke van der Kooy  
Klachtencommissaris