



Aan de inwoners en bezoekers  
en andere geïnteresseerden

DATUM  
3 juni 2021

ONS KENMERK  
JV2020

BEHANDELD DOOR  
N.L. van der Kooy

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

PAGINA

ONDERWERP  
Jaarverslag 2020

Geachte lezer,

Het jaar 2020 gaat de geschiedenisboeken in als een bijzonder jaar. Ons land en de wereld werden geteisterd door Covid-19. De pandemie maakt tot de dag van vandaag slachtoffers in velerlei opzichten. 2020 zou je met een gerust hart een omslagjaar kunnen noemen. De Nationale ombudsman heeft inmiddels zijn jaarverslag ook gepubliceerd en geeft daarbij aan dat “op de oude voet verder gaan” geen optie is.

### **De gemeente neemt het georganiseerd ongemak van de klachtencommissaris serieus**

De gemeente Enschede heeft wat klachtbehandeling betreft al een tijd geleden afscheid genomen “van de oude voet”. Dit blijkt onder andere door ook in 2020 het georganiseerde ongemak dat het werk van de klachtencommissaris met zich meebrengt, serieus te nemen. Het college laat dit zien door adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissaris over te nemen, ambtenaren doen dat doordat ze actief meewerken aan het vooral informeel oplossen van klachten en de raad laat het zien door belangstelling te tonen voor het werk van de klachtencommissaris.

### **De gemeente leert van ervaringen van teleurgestelde inwoners**

Net als in voorgaande jaren en ondanks Covid-19 hebben inwoners en bezoekers van Enschede de klachtencommissaris in 2020 weten te vinden. We hebben in totaal 493 zaken ontvangen waarvan 240 klachten bleken te zijn. Dit is op alle contacten die de gemeente met burgers heeft een klein aantal. Echter de impact van een vervelende ervaring of de teleurstelling door verwachtingen die iemand van zijn contacten met de gemeente heeft zijn groot. Het is goed om te zien dat er inwoners en bezoekers zijn die de gemeente daarvan op de hoogte stellen. En hoewel er niet altijd een oplossing is, kan er wel van deze ervaringen geleerd worden.



## In het jaarverslag staat waardevolle informatie om de dienstverlening te verbeteren

Om van deze ervaringen te leren heeft de klachtencommissaris deze waardevolle informatie uit klachten, signalen uit verhalen en informele klachtbehandeling samen met de formele klachten gebundeld in dit jaarverslag. Uit alle verhalen van 2020 zijn er drie zaken die steeds terugkwamen of opvielen, de zogenaamde "rode draden".

### Drie opvallende zaken kwamen in 2020 vaker terug: de rode draden

#### 1. Zet het burgerperspectief centraal;

De overheid is er voor de burger en niet andersom, hoe een inwoner de overheid beleeft zou centraal moeten staan in de dagelijkse uitvoering van het werk. De burger ziet de gemeente als één geheel, hou daar rekening mee.

#### 2. Investeer in een probleemoplossende bezwarenprocedure;

Rechtsbescherming voor burgers is een groot goed en bezwaar maken tegen een besluit is onderdeel van die bescherming. Maar is de formele bezwaarschriftenprocedure wat de burger voor ogen heeft als hij bezwaar indient? Hoewel er bij de gemeente al veel bezwaarschriften informeel opgelost worden is hier nog ruimte voor verbetering.

#### 3. Blijf investeren in leren van klachten.

In 2020 is een kentering zichtbaar op het gebied van leren van klachten. Dat is goed, mijn advies aan de gemeente is dan ook om dit vast te houden en ermee door te gaan. Daarmee laat je inwoners en bezoekers van de gemeente zien dat het de moeite waard is om een klacht in te dienen. En dat met de signalen uit die klachten de dienstverlening daadwerkelijk verbetert. Vanuit deze goede beweging is de titel van het jaarverslag ontstaan: leer vanuit een ander naar de situatie te kijken.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Ninke van der Kooy  
Klachtencommissaris