

JAARVERSLAG 2018

KLAGEN IS BRANDSTOF VOOR VERBETERING¹



Afbeelding gemaakt door studenten Saxion-Media in het kader van de opdracht "spindocctor"

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Klachten en behoorlijkheidsnormen	3
Klachten naar afdoening	4
Overige	5
Leren van Klachten: Adviezen, Aanbevelingen en Signalen	5
Digitale aanvraag bijstandsuitkeringen	5
Werken op afspraak een last of een zege?	6
Communicatieverwarring.....	6
Wát geen bijzondere omstandigheden?	6
Fouten maken mag?.....	7
Gebrek aan handhavingscapaciteit?	7
Beleid	8
Geen besluit om verzoekster te beschermen	8
Niet zichtbaar wil niet zeggen dat deze er niet is	8
Toename klachten publieksdienstverlening	9
Demonstreren, een recht of een gunst?	9
Inclusieve samenleving vraagt om flexibiliteit en creativiteit	10
Complexe situaties	11
De lerende organisatie: rode draad en advies	11
Succesverhalen.....	11
Nationale ombudsman.....	12
Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman	12
Onderzoeksrapporten 2018	13
Bedrijfsvoering.....	13
Personeel en financiën.....	13
Benoemingen plaatsvervangend klachtencommissarissen	14
ICT	14
Website	14
De lerende organisatie: toelichting rode draden en adviezen	15
Staat van de organisatie.....	15
Regels en procedures	15
Gecomplceerde vraagstukken.....	15
Complexe vraagstukken	15
De te leren les	16
Leren omgaan met complexe vraagstukken	16
Geef maatwerk alle ruimte	17
Geen afwijking zonder moreel beraad.....	17
Bijdrage plv Klachtencommissaris de heer Slingerland	17
Vertrouwen als (belangrijke) bijvangst	17
Vertrouwen	18
Overige figuren en tabellen.....	19

INLEIDING

De Klachtencommissaris is een onafhankelijk instituut voor burgers met klachten over de gemeente Enschede. Met als doel: helpen bij het oplossen van klachten van burgers en bijdragen aan het doen leren door klachten en verbeteren van de werkprocessen binnen gemeente.

De verantwoordelijkheid voor een goede afhandeling van klachten en de registratie daarvan ligt bij de Klachtencommissaris.

In dit verslag wordt onder andere een cijfermatig overzicht gegeven over hoeveel klachten er in het afgelopen jaar zijn binnengekomen, waar deze klachten in hoofdzaak over gingen en hoe ze zijn afgehandeld. Ook wordt aangegeven welke aanbevelingen hieruit zijn voortgekomen en welke rode draad op te maken is uit de klachten.

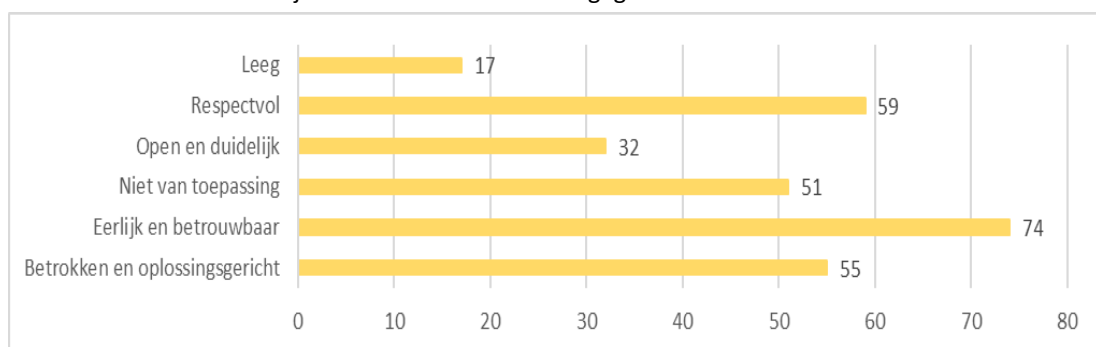
Klachten en behoorlijkheidsnormen

In 2018 zijn in totaal 589 zaken ontvangen via website, mail, post, antwoordkaart en telefoon. In 87% van de gevallen is de afhandeling van klachten binnen de wettelijke termijn van tien weken gebelev.

De Klachtencommissaris gaat over klachten die over 'gedragingen' gaan¹. Dit is een ruim niet gedefinieerd begrip en zo wordt deze ook door het klachtencommissariaat opgepakt. Ook kwamen er meldingen openbare ruimte, vragen en bezwaarschriften bij de Klachtencommissaris binnen. Burgers die daarmee aanklopten, zijn begeleid naar het juiste adres.

De Nationale ombudsman heeft behoorlijkheidsnormen opgesteld die overheden helpen om goed om te gaan met burgers en hun belangen. Hij schrijft daarover: *“Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken behoorlijk omgaan met burgers en belangen. Dit betekent dat de overheid burgers serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds ook oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan burger en overheid op gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook vanzelfsprekend dat de burger zich constructief opstelt”*.²

In onderstaande figuur is de verdeling van het aantal klachten van 289 in Enschede naar de kernwaarden van behoorlijk overheidshandelen weergegeven.



Figuur 1 Verdeling naar kernwaarden NO.

¹ Voorbeelden van gedragingen: onbeleefde behandeling; uitblijven actie, uitblijven antwoord, bereikbaarheid fysiek en telefonisch, klantgerichtheid/dienstbetoon, onjuiste informatieverstrekking. (geen limitatieve opsomming)

² Tekst behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

- Onder “leeg” staan zaken die zich niet laten specificeren naar de kernwaarden.
- Onder respectvol overheidsoptreden valt het respecteren van grondrechten, het bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, Fair Play, evenredigheid en bijzondere zorg.
- Onder open en duidelijk overheidsoptreden valt transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en een goede motivering.
- Onder niet van toepassing staan vooral zaken die zich niet direct laten vatten binnen de terminologie van de behoorlijkheidsnorm van de NO.
- Onder eerlijk en betrouwbaar overheidsoptreden valt integriteit en betrouwbaarheid maar ook onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, een goede organisatie en professionaliteit.
- Onder betrokken en oplossingsgericht overheidsoptreden valt onder andere maatwerk, samenwerking, een coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie.

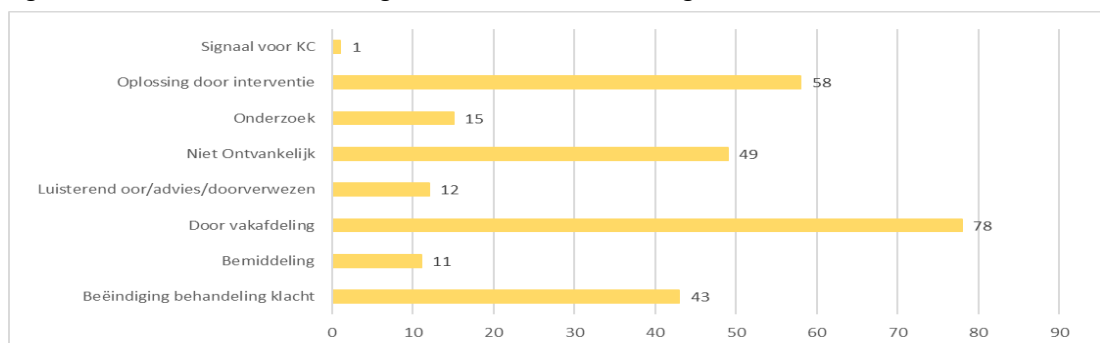
Klachten naar afdoening

De klachten die binnenkomen worden onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor een aantal klachten geldt dat deze met “een luisterend oor”, “een advies” of “een doorverwijzing buiten de organisatie” opgelost kunnen worden. Ook komt het voor dat klachten “tussentijds beëindigd” worden. Dit heeft uiteenlopende oorzaken: van mensen die na het indienen van een klacht niets meer van zich laten horen tot doorverwijzing naar een ander (interne) procedure die beter past bij de situatie/ het ongenoegen.

In onze maatschappij zijn er keuzes gemaakt als het gaat om (rechts)bescherming van burgers tegen de overheid. Voor verschillende soorten “klachten³” zijn verschillende procedures. Deze, vaak in de wetgeving gemaakte keuzes, passen niet bij de belevingswereld en de taal van de samenleving. Het is de taak van de overheid in zijn algemeen, dus ook van de gemeente, om te zorgen dat, als iemand zich meldt, deze naar de juiste mensen op de juiste afdeling geleid wordt of de juiste hulp krijgt.

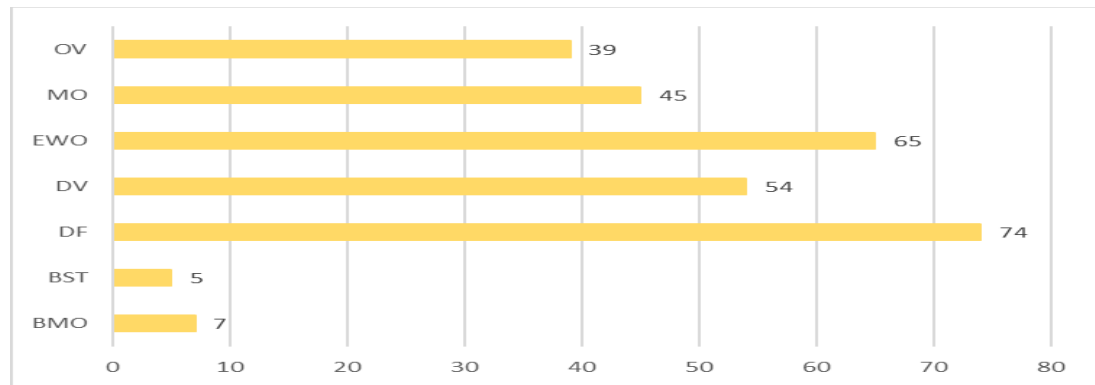
Bij de Klachtencommissaris melden zich ook mensen met klachten die niet thuishoren bij het werkgebied van de Klachtencommissaris. Bijvoorbeeld omdat het geen (bejegening)klacht is, omdat er een rechtsgeschil loopt, het een handhavingsverzoek is of een melding openbare ruimte, de klacht om een gedraging gaat die langer dan een jaar geleden is of het een beleidskwestie of -keuze betreft.

Uit het verhaal van de klager is niet altijd gelijk op te maken waar het thuis hoort soms is daar onderzoek voor nodig. De Klachtencommissaris geleid deze klachten waar nodig door naar het juiste kanaal, de juiste afdeling of geven de (on)mogelijkheden van de klacht aan. Dit vraagt regelmatig veel uitleg omdat de keuzes en het taalgebruik van de overheid vanuit burgerperspectief niet altijd even logisch zijn en het gevoel om van het kastje naar de muur gestuurd te worden groot is. De signalen die dit soort klachten aangeven houden we wel in de gaten en of zetten we door.



Figuur 2 Klachten naar afdoening (267 afgedaan; op 1-1-19 staan er nog 22 open)

³ Wat in de taal van de samenleving een klacht is heet bij de overheid: “een bezwaarschriftenprocedure”, een handhavingsverzoek, een melding openbare ruimte”, etc.



Figuur 3 Aantal per programma.

Overige

Onder de categorie OV (overige) zijn klachten over andere instanties dan de gemeente benoemd. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de politie, Regio Twente, Stadsbank Oost Nederland, CAK, UWV etc. De Klachtencommissaris is niet bevoegd over deze klachten advies uit te brengen, maar heeft burgers in deze situaties wel geholpen de juiste weg te vinden.

LEREN VAN KLACHTEN: ADVIEZEN, AANBEVELINGEN EN SIGNALLEN

Naast “waar er gewerkt wordt, worden er fouten gemaakt” geven klachten een mooie inkijk in hoe contacten met- en de dienstverlening van de gemeente ervaren wordt door de ogen van burgers. Hoe logisch een knip in een werkproces en een afspraak over een manier van werken ook lijkt, het zijn de burgers in hun contact met de gemeente die door middel van klachten een spiegel voorhouden of dat ook zo is. De Klachtencommissaris legt deze twee werelden naast elkaar en geeft vanuit een onafhankelijke positie adviezen, aanbevelingen en signalen⁴:

Digitale aanvraag bijstandsuitkeringen

In juni 2018 heeft de Klachtencommissaris een signaal met enkele adviezen afgegeven omdat uit gesprekken met mensen die een klacht indiende over Werk & Inkomen een rode draad te halen was, te weten: “de digitale aanvraag levert veel ergernis op”. Samengevat heeft de Klachtencommissaris de volgende adviezen afgegeven:

- Het fysiek indienen van aanvragen mogelijk te houden;
- De consequenties van het niet volledig doen van een aanvraag duidelijker te communiceren;
- Nog eens kritisch te kijken naar de termijn voor het aanvullen van ontbrekende stukken;
- De hulp die mensen kunnen krijgen bij het digitaal aanvragen explicieter te benoemen op de website;
- Het aantal dagen en tijden dat hulp geboden wordt uit te breiden;
- Actief rekening houden met de grote groep mensen die on- of laaggeletterd zijn.

⁴ De aanbevelingen gegeven in het vorige rapport worden niet herhaald. Deze kunnen in het halfjaarverslag teruggelezen worden.

Bij verschillende losse klachten zijn signalen afgegeven en kunnen signalen uitgehaald worden:

Werken op afspraak een last of een zege?

Verschillende klachten gingen over het maken van een afspraak bij Publieksdienstverlening (DV):

De aangifte van een dochter kan in plaats van de wettelijke 3 dagen pas na 7 dagen.

Een afspraak maken kan pas na 14 dagen.

Op 27 juni een afspraak willen maken voor het vernieuwen van een paspoort voor de vakantie van 14 juli kon gezien de drukte enkel met de duurdere spoedprocedure.

Deze klachten zijn doorgegeven aan DV zodat zij daar iets mee konden doen. Het oplopen van de wachttijden bij DV is een structureel probleem (geweest) in 2018. De bedoeling van werken op afspraak is dat burgers snel en op tijd geholpen worden met aandacht voor de mens (omdat men van tevoren weet wie er komt). Vanuit de klachten die wij krijgen zien we dat deze doelstelling niet in alle gevallen gehaald wordt.

Ook bij klachten over W&I is een rode draad dat het “lastig is om een afspraak te maken” of dat er “geen afspraak gemaakt kan worden”. Géén goede zaak.

Communicatieverwarring

De volgende klacht is een mooi voorbeeld van het maken van keuzes door de organisatie en hoe de burger naar zaken kijkt:

Bij het maken van een afspraak voor het aanvragen van een nieuw paspoort wordt niet aangegeven dat het oude paspoort meegenomen moet worden. Verzoeker meldt zich op de afspraak en kan niet geholpen worden omdat hij zijn oude paspoort niet bij zich heeft.

Vanuit de afdeling DV worden brieven verstuurd als een legitimatiebewijs verloopt. Daarin staat wat er meegenomen moet worden. Op de website bij het maken van de afspraak wordt deze informatie niet gegeven. In het kader van goede informatieverstrekking is dit een duidelijk signaal van de burger waar de dienstverlening verbeterd kan worden.

Een festiviteit in de binnenstad geeft geluidsoverlast. Verzoeker wil dat er actie ondernomen wordt maar kan de gemeente telefonisch niet bereiken omdat het buitenkantoor uren is. Ter plekke informeren was volgens verzoeker niet mogelijk juist vanwege het extreem geluidsniveau.

De klachten laat zien hoe de beleving van burgers eruitziet naast de digitale mogelijkheden die de gemeente biedt om meldingen te doen. Een signaal die in het verbeteren van de dienstverlening het bekijken waard is. Blijkbaar is hier in de communicatie nog winst te behalen. [leervraag]

Wát geen bijzondere omstandigheden?

Er is verschil tussen “bijzondere omstandigheden” in de Participatiewet en bijzondere omstandigheden zoals deze door burgers gevoeld worden.

In verschillende klachten zien we terug dat de taal van de overheid niet aansluit bij de taal van de samenleving en dat dit gevoelens van onmacht en zich niet serieus genomen voelen in de hand werkt en daarmee zorgt voor het escaleren van situaties. Ter illustratie van dit signaal één voorbeeld⁵:

Bij verzoekster die kamt met psychische klachten is haar uitkering stopgezet wegens schending van de informatieplicht. Mevrouw is er slecht aan toe en heeft veel meegemaakt. Ze heeft gelukkig hulp gevonden en met deze hulp probeert ze haar leven weer op de rit te krijgen. Zo wordt er ook een nieuwe aanvraag gedaan voor de uitkering. Deze wordt toegekend. Het verzoek was om de uitkering met terugwerkende kracht weer in te laten gaan. Dat verzoek wordt echter afgewezen omdat er “geen bijzondere omstandigheden zijn”. Verder volgt er geen toelichting, uitleg of argumentatie. Dit

⁵ We hebben meerdere van dit soort verhalen gekregen.

terwijl verzoekster en de hulpverlener uitgebreid aangegeven hebben wat de situatie is van mevrouw.

De Klachtencommissaris treedt niet in de juridische (on)juistheid van de beslissingen, echter de manier waarop de overheid communiceert over afwijzingen wel. De Klachtencommissaris heeft het advies om in het kader van goede motivering deze veel gebruikte zinsnede toe te lichten, aan te vullen en of uit te breiden doorgegeven aan W&I. Besteed aandacht aan de door verzoekers, wellicht juridisch niet relevante, gegeven informatie en omstandigheden, dit werkt de-escalerend en bevordert het begrijpen en aanvaarden van beslissingen.

Fouten maken mag?

Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Gelukkig maar zou ik haast zeggen, het is en blijft mensenwerk. Belangrijk is hoe er gehandeld wordt als er gewezen wordt op de fout. In dit geval ging het om gebrek aan kennis.

Verzoeker heeft in zijn ogen een simpele vraag: Mag er een bus geplaatst worden op de Oude Markt? Hij heeft meerdere keren met medewerkers van de gemeente gebeld die hem onjuiste informatie gaven. Hij is twee keer op het stadskantoor geweest en is bij zijn laatste bezoek uiteindelijk naar Enschede Promotie verwezen.

In het halfjaarverslag is gewezen op het belang van verantwoordelijkheid nemen. Dat speelt hier ook. In plaats van de vragensteller te belasten met het zoeken naar een antwoord ligt de verantwoordelijkheid voor het zoeken naar antwoorden bij de ambtelijke organisatie. Ik verwijs hiernaar hetgeen daarover is opgenomen in het halfjaarverslag.

Gebrek aan handhavingscapaciteit?

Het ervaren van overlast is niet fijn. Gelukkig kan daar een melding van gedaan worden bij de gemeente. Vanuit de gemeente wordt dit opgepakt als een verzoek om handhaving en wordt er onderzoek gedaan en waar nodig opgetreden. Nu is het zo dat ook de mogelijkheden van handhaving begrensd zijn door keuzes die gemaakt zijn. De afdeling handhaving werkt met een prioriteitenladder. Welke overtreding pakken we met voorrang op en welke niet. De Klachtencommissaris heeft al gevraagd om deze keuzes openbaar te maken zodat burgers een inschatting kunnen maken of en wanneer iets opgepakt wordt. Daarnaast zitten er grenzen aan de bemensing van de handhavingsafdeling. Daar liep ook deze inwoner tegen aan.

Verzoekster woont in het Euregiogebied en ondervindt al jaren aanzienlijke hinder van koelwagens die ook 's nachts laden en lossen op plekken waar dat niet mag. Er geldt in het gebied een parkeerverbod. Ze is al verschillende jaren bezig om dit onder de aandacht te brengen van de gemeente. Ze heeft verschillende meldingen gedaan en gesprekken gevoerd bij de gemeente maar tot een oplossing leidt dit niet. Boos dient ze een klacht in. Omdat er ook veel vragen leven bij verzoekster is er een gesprek geweest tussen mevrouw en de afdeling handhaving. Het probleem is bekend maar door een gebrek aan capaciteit kan er niet meer gehandhaafd worden dan er nu gebeurt. Binnen de gemeente is hier door de afdeling handhaving al aandacht voor gevraagd. Verzoekster heeft daarnaast gevraagd of er ook op andere tijden dan tijdens kantooruren gehandhaafd kan worden. De mogelijkheden hiertoe zou de afdeling handhaving intern bespreken, zo werd verzoekster verteld.

Als Klachtencommissaris hebben wij geen invloed op de keuzes die gemaakt worden bij de gemeente. Wel kunnen we aangeven waar burgers mee zitten en tegenaan lopen. Het maken van keuzes heeft consequenties en vraagt om transparantie en een actieve goede informatieverstrekking aan betrokken burgers. Daarnaast is er hier sprake van een complex vraagstuk, pak het dan ook als zodanig op⁶. Hier is voor de gemeente winst te behalen en escalatie te voorkomen.

⁶ Zie bijlage 1

Beleid

Ook beleidskeuzes geven aanleiding om klachten in te dienen. Bij de Klachtencommissaris zijn klachten binnen gekomen over:

- Het niet (meer) mee mogen nemen van de scootmobiel in de regio taxi;
- Het afschaffen van de mantelzorgvergoeding;
- Bij het snippergroenbeleid: Het beoordelen van een beroep op verjaring door de gemeente zelf in plaats van door een onafhankelijke commissie⁷;
- Het gebrek aan maatwerk bij de uitnodigingen voor de DOEN-beurs.

Naast het opnemen in het jaarverslag heeft de Klachtencommissaris waar mogelijk verzoekers in contact gebracht met de afdelingen zodat zij kunnen beoordelen of er aanleiding is om het bestaande beleid al dan niet aan te passen.

Geen besluit om verzoekster te beschermen

De basis van de rechtsbescherming in de Algemene wet bestuursrecht is een besluit. De wetgever gaat daarin zover dat als een bestuursorgaan weigert een besluit te nemen er tegen die weigering ook een bezwaarschrift kan worden ingediend. Dit is bij veel burgers niet bekend. Hier zou de gemeente burgers veel explicieter op kunnen wijzen. Binnen de gemeentelijke organisatie is kennis van en zijn mensen met een uitkering bekend. Er wordt meegedacht en meegeholpen. Soms knelt dit met de rechtsbescherming zo ook in onderstaand geval.

Een verzoekster meldt zich bij de Klachtencommissaris omdat zij geen besluit krijgt over het vrijwilligerswerk dat zij graag wil doen. Navraag bij de organisatie wees uit dat er voor dit vrijwilligerswerk geen besluit afgegeven werd maar voor vrijwilligerswerk op een lager niveau wel. Vanuit de organisatie werd aangegeven dat verzoekster bekend was en dat het vrijwilligerswerk waar een besluit voor gevraagd werd voor verzoekster te hoog gegrepen zou zijn en dat niet aan zou kunnen. Om dit, ter bescherming van verzoeker, niet in de openbaarheid te hoeven brengen (een bezwaarschriftenprocedure is openbaar) wilde men het in gesprek oplossen. Tegen het niet afgeven van een besluit staat ook een bezwaarprocedure open, verzoeker wilde hier geen gebruik van maken maar wilde een besluit. In overleg met de vakafdeling is het besluit afgegeven.

De intentie, hoe goed ook, is geen reden om geen besluit te nemen. De overheid geeft burgers de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.⁸

Niet zichtbaar wil niet zeggen dat deze er niet is

In de huidige maatschappij wordt veel gevraagd van mensen. De zelfredzaamheid staat in veel gevallen voorop. Niet iedereen is daar even goed in en wordt bijgestaan door anderen. Dat is een groot goed. Er is echter wet- en regelgeving en er zijn privacyregels die maken dat er een officiële machtiging nodig is van diegene waar het over gaat. Dit vraagt, zeker als de nood hoog is, een goede en secure manier van uitleg en inzet. Wat was het geval:

Verzoeker staat een familie bij die statushouder is. Hij wil een afspraak maken voor de familie om enige zaken te bespreken. Er werd verzoeker verteld dat er zonder machtiging van de familie geen gegevens verstrekt mochten worden en er geen afspraak gemaakt kon worden. De machtiging werd naar de familie gestuurd. Verzoeker raakt geïrriteerd omdat wanneer hij met de familie langs kan komen een machtiging helemaal niet nodig is. Maar verzoeker laat de machtiging toch tekenen en levert deze in op het stadskantoor. Hij kreeg daar het gevoel dat men niet precies wist wat er met de machtiging moest gebeuren en hij belt zodra hij thuis is naar de gemeente. Daar krijgt hij wederom te horen dat er geen informatie verstrekt mag worden omdat de machtiging niet zichtbaar is in het systeem. Verzoeker geeft nog aan dat hij deze zojuist ingeleverd heeft maar daar kon de betrokken medewerker niets mee zolang deze niet zichtbaar was in het systeem.

⁷ Het onderzoek naar aanleiding van een klacht zoals in het halfjaarverslag genoemd is in 2019 afgerond.

⁸ Het beginsel van de fair-play

Om de dienstverlening te verbeteren zijn er twee zaken in deze klacht die een belangrijk signaal opleveren. Allereerst de vraag óf een machtiging altijd echt wel nodig is. Algemene vragen of zoals in dit geval het maken van een afspraak voor een familie, is daar echt wel een machtiging voor nodig? [leervraag] Daarnaast het enkele feit dat de machtiging (nog) niet zichtbaar is in het systeem terwijl verzoeker aangeeft dat deze zojuist ingeleverd is, zonder verdere navraag of onderzoek te doen is niet de voortvarendheid die je van een overheid mag verwachten.

Toename klachten publieksdienstverlening

De klachtencontactpersoon bij publieksdienstverlening houdt naast de klachten die via de Klachtencommissaris binnenkomen ook bij welke klachten zij zelf oplossen. Via het klachtencommissariaat zijn 85 doorgezet, in hun eigen registratie komen ze op 122. In 2017 waren deze cijfers 62 en 63. Een verdubbeling van het aantal klachten. En dat waren niet allemaal klachten die te maken hadden met de overgang naar het nieuwe systeem (I-Burgerzaken) zoals wellicht was te verwachten maar ook over (te lange) wachttijden, storingen bij inschrijvingen én onzorgvuldig werken. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- Toch publicatie van overlijden in huis aan huis terwijl familie aangegeven had dit niet te willen;
- BSN-nummer niet goed vermeld in een paspoort;
- Bruidspaar is gehuwd in plaats van geregistreerd als partner en dit is na controle niet opgemerkt;
- Niet doorvragen bij het maken van een afspraak, hierdoor was een spoedaanvraag voor een paspoort nodig;
- Geen of geen goede overdracht van medewerkers bij vakanties hierdoor zijn zaken onnodig lang blijven liggen;
- Door de slechte samenwerking tussen verschillende afdelingen, heeft de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats veel (onnodige) stress opgeleverd bij een gehandicapt echtpaar. Het is uiteindelijk wel goed opgelost;
- Niet doorgegeven aan bruidspaar dat het huwelijk in het stadhuis plaatsvond in plaats van in het stadskantoor.

Ook is in de klachten terug te zien dat er (te) vaak voor wordt gekozen om een betrokken burger terug te laten komen. Dit in plaats van te kijken of er een creatievere of gastvrijere oplossing mogelijk is zoals bij de aanvraag van een verlenging van een rijbewijs die niet “door het systeem kwam” maar halverwege “bleef hangen”. De betrokkene is driemaal terug geweest en heeft uiteindelijk een papieren aanvraag gedaan. Was het werkelijk nodig om hem daarvoor driemaal terug te laten komen? [leervraag]

Of iemand die een uittreksel aangevraagd had, iets verkeerd gedaan had met de betaling die hij later herstelde en het uittreksel maar niet toegestuurd kreeg. Deze aanvrager heeft driemaal gebeld en heeft driemaal een ander antwoord gekregen waardoor hij uiteindelijk het gevoel kreeg dat het een gunst was dat hij langs mocht komen in Oost om het op te halen alwaar hij een verkeerd uittreksel aantrof.

Was met het tonen meer eigenaarschap dit uittreksel beter verstrekt? [leervraag]

Het even thuis ophalen van een goede pasfoto omdat betrokkene erachter kwam dat er bij de avondopenstelling geen fotograaf was kan niet, er moet een nieuwe afspraak gemaakt worden. Ontbreekt het de gemeente inderdaad aan deze flexibiliteit? [leervraag]

Op deze terreinen, zorgvuldig werken, creativiteit en gastvrijheid is voor de gemeente nog winst te behalen. In 2019 toetst de Klachtencommissaris ook aan de normen die hierover opgenomen zijn in de door de raad vastgestelde visie op dienstverlening Enschede 2018-2022.

Demonstreren, een recht of een gunst?

Het recht om te demonstreren is een verworvenheid in een democratische rechtsstaat die nauwelijks kan worden overschat. Niet zelden levert de uitoefening van dit recht echter spanningen op met andere rechten, vrijheden en belangen. Zeker nu er de laatste jaren sprake is van een sterke

toename van demonstraties in aantal en verschijningsvorm⁹. De gemeente Enschede vermeldt op de website over het recht om te demonstreren onder andere het volgende: “ Er is geen toestemming nodig om een demonstratie te houden. Wel is er een meldingsplicht. Een demonstratie moet minimaal 48 uur van tevoren schriftelijk gemeld worden bij de burgemeester van de gemeente waarin de demonstratie gehouden wordt”. Verder staat er: “Om een melding te doen van een betoging of een demonstratie, kunt u gebruik maken van het kennisgevingsformulier openbare manifestaties. In de toelichting in dit formulier staat ook beschreven waar u het formulier naartoe kunt sturen, hoe het vervolg er na de melding uit ziet en wat er precies bij een betoging of demonstratie komt kijken”.

Verzoeker heeft het kennisgevingsformulier op 19 februari afgegeven bij het stadhuis voor demonstraties op verschillende data, de eerste op 24 februari. Aan de vereiste van minimaal 48 uur van tevoren én schriftelijk is door verzoeker voldaan. Op 21 februari heeft verzoeker nog niets van de gemeente gehoord en hij belt met de gemeente. De melding was niet bekend, aan verzoeker werd aangegeven dat hij het formulier digitaal moest inleveren. Na aandringen mocht hij de volgende dag terugbellen. Ook in dit tweede gesprek kreeg verzoeker te horen dat de melding digitaal moest en dat, omdat hij toch een afgifte bewijs van zijn eerdere melding had, de volgende dag met een collega die er meer over kon vertellen kon bellen. Inmiddels is het 23 februari. Verzoeker belt voor 8.30 uur en krijgt te horen dat hij de melding voor 9 uur op het stadskantoor nogmaals kon doen. Verzoeker gaf aan dat hij dit probeerde te halen. Om 9.10 uur was hij aanwezig. Zijn oorspronkelijke aanvraag was zoek. Ook kreeg hij te horen dat de aanvraag wel schriftelijk mag en vóór 12 uur had gemogen (en niet voor 9 uur). Vanwege het, weliswaar buiten de schuld van verzoeker om, laat indienen konden niet alle data gelijk verwerkt worden en kreeg hij alleen toestemming voor de 24ste. Op 26 februari heeft verzoeker weer gebeld met het verzoek om de overige data wel in 1 keer te verwerken. Dat is ook gebeurd. Door vakantie van de gebruikelijke behandelaar is de aanvraag gaan “zwerven” en uiteindelijk niet op de beste manier afgehandeld. Verzoeker heeft in een gesprek met de behandelend ambtenaar en de afdeling publieksdienstverlening zijn ongenoegen geuit. Er is vanuit de organisatie excuus aangeboden en beterschap beloofd.

Naast dat er tot twee keer toe verkeerde informatie verstrekt is, namelijk dat de aanvraag digitaal moet is er ook niet adequaat gehandeld bij het verwerken van de melding. Omdat het hier een grondrecht betreft is dat een zeer kwalijke zaak. Er is niet secuur gewerkt en er is geen eigenaarschap getoond. De gemeente heeft dit zelf ingezien en is met verzoeker in gesprek gegaan en heeft beterschap beloofd. De Nationale ombudsman heeft in 2018 ook aandacht besteed aan dit onderwerp in een rapport waarin hij aangeeft: *zorg dat aanmelden loont door tijdens het contact vooraf de juiste grondhouding te tonen: volledig en zonder voorbehoud faciliteren.*

Inclusieve samenleving vraagt om flexibiliteit en creativiteit

Sinds juli 2016 is in Nederland het VN-Verdrag Handicap van kracht. Dit verdrag legt de rechten van mensen met een beperking vast. Het Verdrag gaat over vele thema's en terreinen. Zoals arbeid, onderwijs, wonen, verkeer en vervoer, zorg, ondersteuning, sport, cultuur, vrijetijdsbesteding en uitgaan. Binnen al deze thema's is de ambitie gelijk: zorg ervoor dat mensen met een beperking op voet van gelijkheid met anderen kunnen meedoen aan de samenleving.¹⁰

Afgelopen jaar kwamen er twee opvallende klachten binnen die aangeven dat er op dit gebied nog stappen te maken zijn en hoe waardevol het is dat er klachten ingediend worden. Bij het maken van beleid, afspraken, regels of werkprocessen kunnen onmogelijk alle situaties meegenomen worden. Door het indienen van klachten wordt de gemeente wel op (systeem)fouten gewezen.

De voorwaarden voor kwijtschelding van de kosten van een bibliotheekpas zijn als volgt:
Abonnementen vanaf september 2018:

⁹ Berend Roorda Universitair docent gespecialiseerd in demonstratierecht, RUG Proefschrift “het recht om te demonstreren”.

¹⁰ Website VNG

Minima (op vertoon kwijtscheldingsbrief - gemeentelijke belastingen): gratis

Dochter van verzoekster komt niet in aanmerking voor de kwijtschelding van de kosten van een bibliotheekpas omdat zij bij de J.P. van de Bent Stichting verblijft. Zij betaalt niet zelfstandig de gemeentelijke belastingen en kan daarom geen kwijtschelding aanvragen en ook geen kwijtscheldingsbrief overleggen. Dit is een voorwaarde om voor de kwijtschelding bibliotheekpas in aanmerking te komen.

Op het aanvraagformulier geeft verzoeker aan dat hij analfabeet is en dat zijn post naar een ander adres gestuurd moet worden omdat daar zijn post voor hem gelezen wordt. De gemeente verstuurd na dit verzoek acht brieven naar zijn adres voordat het verzoek ingewilligd is. Ook hoort, door het opknippen van werkprocessen, bijna bij elke brief een andere behandelaar. Hierdoor wordt de situatie, zeker als je laaggeletterd bent, er niet eenvoudiger op.

Complexe situaties

In 2018 zijn 4 klachten voorgelegd aan het College van Burgemeester en Wethouders, 2 behandelde klachten over het jaar 2017 en zijn in het vorige jaarverslag opgenomen. Bij 1 klacht is de klacht in mandaat afgedaan door de Klachtencommissaris en 1 klacht is door het college na advies van de Klachtencommissaris afgedaan (Getfertplein).

Op grond van de 'Verordening Klachtenbehandeling Gemeente Enschede' geeft de Klachtencommissaris advies aan het college over de klacht. Het is aan het college om dit advies over te nemen of gemotiveerd te weerleggen. Na het besluit is het aan het College en niet aan de Klachtencommissaris om klager daarvan op de hoogte te brengen en te verwijzen naar de Nationale ombudsman als tweedelijns klachtprocedure. In 2018 is gebleken dat het proces na het uitbrengen van het advies en het daaropvolgende besluit van het College niet goed geregeld is.

De lerende organisatie: rode draad en advies¹¹

Los van bovenstaande losse signalen heeft de klachtbehandeling over het jaar 2018 als rode draad het volgende opgeleverd:

1. Het omgaan met complexe vraagstukken schiet te kort;

Situaties die bij het klachtencommissariaat komen zijn vanuit de organisatie niet opgelost of niet op te lossen. Deze situaties hebben over het algemeen complexiteit in zich. Wat we uit de klachten kunnen halen is dat situaties "enkelvoudig" vanuit ieders eigen discipline worden opgepakt. Terwijl de situatie daar niet mee geholpen is.

2. Maatwerk is (lang) niet altijd de norm.

Veel werk is af te doen met standaardisaties en digitalisering, en dat is goed. Echter er zijn situaties, burgers of burgers in bepaalde situaties die niet geholpen zijn met- of passen in "algemene oplossingen". Wat ik bij de klachtbehandeling en uit de verhalen van burgers opmaak is dat het vasthouden aan de standaardisaties kan zorgen voor meer problemen, verdere escalatie, verlies van vertrouwen, etc. Draai de werkwijze om, maatwerk is de norm tenzij de situatie vraagt om standaardisering of digitalisering. Er wordt dan in een eerder stadium het juiste gedaan en escalatie voorkomen.

Vanuit deze twee rode draden zijn door de Klachtencommissaris de volgende adviezen te geven¹²:

1. Zet in op de competenties die horen bij en herkennen van complexe vraagstukken;
2. Neem maatwerk als norm;
3. Introduceer een Moreel Beraad

Succesverhalen

Vanuit het klachtencommissariaat hebben wij dagelijks te maken met zaken die niet goed lopen bij de gemeente of althans zo door de klacht indienende burger ervaren wordt. Als we de vakafdeling

¹¹ Deze paragraaf is een samenvatting van de in de bijlage opgenomen uitwerking

¹² Zie de bijlage voor de uitwerking van deze adviezen.

benaderen treffen we over het algemeen een luisterend oor en bereidheid om zaken op te pakken, uit te zoeken en waar nodig klager te bellen, excuses te maken en zaken pragmatisch op te lossen. Bij publieksdienstverlening zie je dat ze daar erg bedreven in zijn. Afgelopen jaar zijn ze daar aan het experimenteren geweest met het onder strikte voorwaarde bellen door de beklagde ambtenaar om te kijken of de kou uit de lucht gehaald kan worden. Een goede zaak, die door klagers positief ervaren wordt en een mooie leerervaring vandaar dat de vermelding hiervan in het jaarverslag.

Ook is er een langlopend conflict opgelost waar door een onoplettendheid van de gemeente jaren geleden een stuk grond grenzend aan de inrit van een woning aan de achterbuurman verkocht was. De Klachtencommissaris heeft een interveniërende rol gehad maar de situatie is uiteindelijk vlot getrokken door toedoen en inzet van de gemeentesecretaris. Opschalen en eigenaarschap heeft hier duidelijk gewerkt.

Soms worden er fouten gemaakt die niet meer te herstellen zijn. Het is dan aan de gemeente om alle zeilen bij te zetten om erger te voorkomen en te werken aan herstel van vertrouwen. In deze zaak waren er geheime adresgegevens doorgeven aan de ouder van een kind dat uit huis geplaatst was. De vakafdeling heeft na intern onderzoek inderdaad geconstateerd dat er sprake was van een onherstelbare fout en zij wilde graag zelf met de pleegouders in gesprek. Dat gesprek heeft ook plaatsgevonden en er zijn excuses gemaakt. Uitgelegd is hoe de fout ontstaan is en hoe deze in de toekomst voorkomen gaat worden. De pleegouders gaven zelf aan dat ze het heel vervelend gevonden hebben dat wel de pleegzorg instelling geïnformeerd was over de fout en zij zelf niet. Ook hierop zijn de werkafspraken en is het werkproces aangepast. Er is er met de betrokken medewerker gesproken en is het voorval besproken in het werkoverleg. Aan de pleegouders is aangeboden dat ze te allen tijde contact op mogen nemen met de gemeente als er nog vragen zijn of als ze nadeel ondervinden. Wat deze zaak aantoont is dat hoewel zaken soms vanzelfsprekend en alledaags lijken, er altijd alertheid moet zijn die van een professioneel handelende organisatie verwacht mag worden. Hoewel er hier sprake is van een onherstelbare fout is de gemeente zoals het hoort in de lerende en oplossende stand gaan staan.

NATIONALE OMBUDSMAN

De gemeente Enschede is voor de tweedelijns klachtenafhandeling aangesloten bij de Nationale Ombudsman (NO). De NO behandelt klachten nadat de Klachtencommissaris deze behandeld heeft en de klager ontevreden is met de behandeling of de uitkomst. Hierover rapporteert de NO in zijn jaarverslag of in een afzonderlijk rapport.

Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman

In de loop van 2018 heeft de Nationale Ombudsman 82 klachten ontvangen en stonden er vanuit 2017 nog 3 open. Hiervan waren 73 gepareerde (niet in behandeling genomen) en of niet ontvankelijke klachten: vraag beantwoord, beleid uitgelegd, verwezen naar bezwaar/beroep of interne klachtbehandeling etc.

Er is 1 klacht in onderzoek. Er zijn 11 klachten tussentijds beëindigd (interventie).

Aantal nog openstaande gevallen in onderzoek op 31 december 2018 één openstaande klacht.

In behandeling per 01-01-2018 (zaken uit 2017)	3
Ontvangen van 01-01-2018 tot en met 31-12-2018	82
Te behandelen	85
Niet in onderzoek genomen en afgedaan	73
In onderzoek genomen en afgedaan:	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	11
d. bemiddeling/gesprek	0
In behandeling per 31-12-2018 (afhandelen in 2019)	1

Onderzoeksrapporten 2018

De NO brengt rapporten uit over onderwerpen die hij uit eigen beweging onderzoekt. Deze rapporten zijn in te zien op de website van de NO.

In het afgelopen jaar zijn rapporten uitgebracht over;

- 2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling;
- 2018/010 Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening ;
- 2018/015 Demonstreren, een schurend grondrecht?
- 2018/020 Waar een wil is: onderzoek naar de rol van overheidsinstanties bij burgerinitiatieven;
- 2018/030 Zorgen voor burgers: onderzoek naar de knelpunten bij de toegang tot zorg;
- 2018/065 Een valse start: onderzoek naar behoorlijke inburgering;
- 2018/070 Vervolgonderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening;
- 2018/083 Vier speerpunten voor klachtbehandeling bij gemeenten;
- 2018/085 Van wie is de privacy eigenlijk/ uitgangspunten voor samenwerkende professionals bij gegevensdeling;
- 2018/090 Borg de zorg
- Rapportbrief: Overheid moet nabestaanden snel digitaal beter bedienen;

BEDRIJFSVOERING

Personeel en financiën

Het Klachtencommissariaat bestond in 2018 uit de Klachtencommissaris (0,83 fte), adviseur/onderzoeker (1,0 fte) en procesondersteuning (1,0 fte).

In navolgende tabel zijn begroting en realisatie inzichtelijk gemaakt.

Klachten commissiraat (845)								
Samenvatting	Werkelijk					PROGNOSE		
	2015	2016	2017	2018	2019	2019P		2020P
stelpost	0	0	0	63	0	0		0
loonkosten	26.000	68.533	98.580	209.707	15.713	216.381	90%	0
inhuur	88.215	102.983	59.914	8.778	0	0	3%	0
Interne inhuur	159.907	44.380	58.742	33.702	0	29.500	2%	0
overige personeelkosten	8.074	439	1.643	3.093	4.025	4.731	1%	0
overige kosten	14.925	5.943	12.053	8.631	753	8.745	4%	0
	297.122	222.278	230.933	263.974	20.492	259.358	100%	0
BUDGET	321.000	269.000	269.000	269.000	269.000	269.000		269.000
	23.878	46.722	38.067	5.026	248.508	9.642		269.000

Het huidige budget en de bezetting is een minimum. Bij vakanties, ziekte, klachten die meer onderzoek vergen, onvoorziene omstandigheden, toenemende bekendheid en/of toenemende ambities van de gemeente, raad en de Klachtencommissaris worden deze ambities moeilijker te realiseren en/of bestaat er kans op achterstanden en of ontbreekt het aan onderzoeksmogelijkheden.

Bij de huidige stand van zaken is de verwachting dat er in 2019 qua capaciteit er problemen zullen optreden. Uiteraard worden alle mogelijkheden en middelen onderzocht om dit binnen het budget op te lossen¹³.

Benoemingen plaatsvervangend klachtencommissarissen

Op 2 november 2018 zijn mevrouw S. Biharie en de heer W. Slingerland (onbezoldigd) benoemd tot plaatsvervangend Klachtencommissaris. Mevrouw Biharie vervult de functie direct en is het eerste aanspreekpunt bij afwezigheid van de Klachtencommissaris. De heer Slingerland sluit aan op onderwerpen van meer politieke, strategische en openbare aard. De heer Slingerland is in 2015 kwartiermaker Klachtencommissaris geweest en heeft het fundament gelegd voor de Klachtencommissaris.

De heer Slingerland heeft bewezen vaardigheid in het bouwen van bruggen tussen mensen en groeperingen van uiteenlopende aard zonder daarbij de bedoeling uit het oog te verliezen. Zijn brede ervaring en beschouwende aard vormden een belangrijke bijdrage aan dergelijke hersteloperaties van het vertrouwen van burgers in de overheid, maar ook in de ontwikkeling van de organisatie en het bestuur.

Die vaardigheden willen we optimaal ontwikkelen bij de Klachtencommissaris en daarvoor is een beroep gedaan op de heer Slingerland. Voor dit jaarverslag heeft de heer Slingerland een bijdrage geschreven dat is opgenomen in bijlage 2.

ICT

Het klachtenregistratiesysteem (KIS) is een voor en door de gemeente Enschede ontwikkeld systeem en wint aan professionaliteit.

Daarnaast is voor goede klachtafwikkeling, en klacht- en conflict diagnose en de analyse van klachten, eigen onderzoek van groot belang. De Klachtencommissaris beschikt niet over een algemene autorisatie tot de gemeentelijke datasystemen. Gebleken is dat dit een vertragende werking heeft in de behandeling van klachten.

In overleg met de afdeling Economie en Werk is afgesproken dat de Klachtencommissaris toegang krijgt tot hun systemen voor raadpleging. Inmiddels is dit geregeld.

Website

Vanwege de invoering van de AVG¹⁴ is besloten de site onder te brengen in die van de Gemeente Enschede. Afgezien van enige redactionele aanpassingen is er aan de inhoud niets veranderd. In de loop van 2018 is dit gerealiseerd in overleg met de afdeling communicatie.

¹³ Denk aan re-integratieplekken, tijdelijke opvulling via matchpoint, etc.

¹⁴ Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ingaande 25-05-2018

BIJLAGEN

DE LERENDE ORGANISATIE: TOELICHTING RODE DRADEN EN ADVIEZEN

Staat van de organisatie

Met vingerwijzingen over dit kan beter (dat kan altijd) en dat gaat beroerd (dat is niet gewenst maar kan gebeuren) zijn een heel jaarverslag te vullen. Interessanter is het om naar de achterliggende problematiek te kijken en waarvan, vanuit de optiek van de Klachtencommissaris, nog te leren is.

Kunnen klachten iets zeggen over de staat van de organisatie? Nee, want de organisatie bestaat niet alleen de mensen die er werken, die zijn echt. En waar mensen werken worden fouten gemaakt en zoals het hoort worden fouten opgelost en zaken hersteld gewoon als onderdeel van het werk.

Regels en procedures

Lukt het niet om een fout op te lossen, te herstellen of blijft het ongenoegen bestaan dan zijn er verschillende procedures die openstaan voor de burger om te (laten) toetsen of hij gelijk heeft. Ook een procedure lost het ongenoegen niet op, dat zijn slechts werkafspraken, die gemaakt zijn in de hoop dat daardoor zaken makkelijker en sneller opgelost worden. De vraag voor wie het makkelijker en sneller is laat ik voor het gemak even buiten beschouwing. Ook hier is er sprake van mensenwerk. Mensen die werken in een realiteit die net iets anders is dan wet- en regelgeving en de procedures die voorgeschreven zijn. En die realiteit die langskomt wil nog wel eens complex zijn. Tel daar bij het element stress en emoties die bij ongenoegen horen¹⁵. Dan komt het aan op mensenwerk en vaardigheden als vakmanschap, samenwerken, lef, creativiteit, accepteren dat er meer vragen zijn dan antwoorden, doorzettingsvermogen, empathie. Zaken die wezenlijk anders zijn dan de vaardigheden die horen bij het volgen van regels en procedures.

Aan de hand van de klachten en verhalen die bij de Klachtencommissaris binnenkomen zie ik regelmatig dat de complexiteit door betrokkenen wordt onderschat. Een complexe situatie wordt benaderd als gecompliceerd.

Is dit erg? Ja!

Wat is het verschil? Dat is enorm.

Gecompliceerde vraagstukken

Gecompliceerde vraagstukken of problemen kunnen in kleine vraagstukken of deelproblemen gehakt worden. Worden deze kleine vraagstukken of deelproblemen opgelost dan is het vraagstuk opgelost. Denk maar aan een niet werkende stofzuiger, je haalt de stofzuiger uit elkaar, iemand maakt hem schoon, een ander repareert het stukgegane onderdeel, alle onderdelen worden door weer iemand anders bij elkaar gebracht, de stofzuiger wordt weer in elkaar gezet en hij werkt weer. De parallellen met de inrichting en afspraken in de gemeente Enschede en andere overheden zijn eenvoudig te trekken.

Complexe vraagstukken

Complexe vraagstukken daarentegen vragen een geheel andere aanpak, een aanpak die andere vaardigheden en een andere inzet vraagt. Als een levend wezen "stuk" is en je haalt hem uit elkaar, repareert onderdelen, maakt hem schoon en zet hem weer in elkaar dan werkt hij niet meer. Op geen enkele manier. Zo zit dat ook met complexe vraagstukken. Die kun je niet in deelproblemen ophakken, die moet je zien als één geheel in zijn hele context. Dat vraagt zoals gezegd andere

¹⁵ WRR rapport "weten is nog geen doen" 2017

vaardigheden en inzet van mensen. En als er bij de gemeente Enschede winst te behalen is, dan is het in omgaan met complexe vraagstukken.¹⁶.

De te leren les

Te vaak nog wordt er van ambtenaren gevraagd om een “deelprobleempje” op te lossen, of wordt er geen verantwoordelijkheid gevoeld voor het geheel, is de expertise niet in huis, worden er te laat andere mensen betrokken of wordt er, weliswaar met de beste bedoeling, maar wat aan geprutst. Het is daarnaast een mooi streven om de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. Een zin die ik afgelopen jaren meerdere malen gehoord heb. Ook bij het oplossen van geëscaleerde situaties. Dat betekent echter niet dat het management zich kan of mag onttrekken van inzet bij het vlottrekken van geëscaleerde, complexe situaties. Afgelopen jaar heb ik verschillende keren gezien dat een medewerker in het veld, bezig is met - en zich verantwoordelijk voelt voor het oplossen van een situatie die niet op zijn of haar bordje thuishoort.

Dat zijn voor de Klachtencommissaris een aantal lessen die te trekken zijn uit de klachten die afgelopen jaar binnengekomen zijn.

Leren omgaan met complexe vraagstukken

Vanuit het klachtencommissariaat springen er, naast het investeren in hier voornoemde, nog twee andere zaken uit:

1. Er wordt (te) vaak voorbijgegaan aan het definiëren van het werkelijk op te lossen probleem of het beschrijven van het werkelijke vraagstuk;
 - De cruciale vraag die hierbij hoort is: “Hebben wij het we het over hetzelfde?”
 - Onder het kopje “geen bijzondere omstandigheden” van dit jaarverslag staat een voorbeeld van een klacht die deze problematiek mooi weergeeft.

Mijn advies is hierin is: start met casuïstiek besprekingen¹⁷, reflectie, het op zij zetten van het gelijk en daartegenover een messcherpe analyse zetten van het vraagstuk, verregaande samenwerking over de vakgebieden en manier van organiseren heen.

2. De complexiteit van problemen en vraagstukken zit ook verborgen in de samenhang van allemaal kleine, weliswaar zelfstandig op te lossen problemen en een overschatting van het oplossend- en organiserend vermogen van de betrokken burger¹⁵;
 - Naast de contacten met de gemeente voor bijvoorbeeld een PW¹⁸ uitkering, bijzondere bijstand of hulp in de huishouding hebben burgers ook contacten met de belastingdienst, het UWV, wellicht de stadsbank of een zorgverstrekker misschien wel meerdere. Allemaal instanties die intenties hebben om het doen van aanvragen of hun contacten met de burger zo eenvoudig mogelijk te maken maar ook allemaal eigen werkprocessen, beleidsregels en protocollen hebben¹⁹. Bekijk je alle losse contacten apart dan kun je zien dat voor het verbeteren daarvan ook werkelijk slagen in gemaakt worden. Kijk je vanuit het perspectief van de burger dan zorgt de veelheid van al deze contacten een optelsom is die maakt dat de burgers verdwalen, vertrouwen verliezen, de moed opgeven of boos worden. Zeker als daar factoren als stress, emoties en schulden- of gezondheidsproblematiek bij opgeteld worden.
 - De leervraag die hieraan ten grondslag ligt zou wat mij betreft moeten zijn: “Hoe gaat de gemeente om met deze samenhang, waar en hoe wordt daar rekening mee gehouden en hoe wordt in samenwerking met andere overheden en partijen hier rekening mee gehouden?”

¹⁶ Er wordt veel georganiseerd rondom gecompliceerde problemen en vraagstukken en dat werkt niet bij complexe problemen. Onvrede, frustratie en escalatie is het gevolg.

¹⁷ Liefst met alle betrokkenen. Klachten lenen zich daar uitstekend voor, er zullen in de organisatie ook genoeg zaken zijn die zich hiervoor lenen.

¹⁸ PW = Participatie Wet

¹⁹ Lezenswaardig is “de brievenbus van mevrouw de Vries” van Stephan Steinmetz; 2013

Geef maatwerk alle ruimte

Het dilemma op allerlei werkterreinen van de gemeente is enerzijds de uitvoering van de wet- en regelgeving en anderzijds de zorg voor de burger. Wanneer horen regels te gelden en wanneer ga je over tot maatwerk? Dat laatste brengt risico's mee voor de betrokken ambtenaar. Het kost meer tijd en moeite om maatwerk te leveren. In de verantwoording van maatwerk kun je geen beroep doen op de regelgeving om ruggensteun te geven. Bovendien levert het een dilemma op met gelijke behandeling. De afweging valt zo heel makkelijk de kant op van de regels. Hoe kun je de lastige route van maatwerk toch openhouden en tot ethische verantwoorde besluitvorming uitnodigen?²⁰ Daar ligt in mijn ogen een stevige leeropdracht voor de gemeente omdat het toepassen van maatwerk een manier is om escalatie van vraagstukken en problemen te voorkomen. Kijk daarnaast ook eens naar hoe gemeentelijke (IT)systemen en procedures zijn ingericht, maken die het leveren van maatwerk eenvoudig of zijn daar (on)nodige drempels opgeworpen?

Geen afwijking zonder moreel beraad

Het toepassen van maatwerk vraagt om het opzij zetten, parkeren en buiten werking laten van knellende regels. Deze beslissing ligt bij mensen op de werkvloer en zij zouden daarvoor maximaal gefaciliteerd moeten worden. Het opzijzetten van regels dient altijd gevolgd te worden door een zogenaamd moreel beraad. Een bijeenkomst van vakgenoten en andere geïnteresseerden waar de vraag aan de orde komt: "Ik heb de regels opzij gezet, omdat...". Op deze manier wordt er over de rede en de morele dilemma's gesproken, wordt er geleerd en gesproken over ethisch verantwoorde besluitvorming en (on)gelijke behandeling.

BIJDRAGE PLV KLACHTENCOMMISSARIS DE HEER SLINGERLAND

Vertrouwen als (belangrijke) bijvangst

In de drie jaar van haar bestaan heeft het Klachtencommissariaat aangetoond te voorzien in de behoefte van Gemeente en burgers om, naast de bestaande voorzieningen op het gebied van klachtenafhandeling, laagdrempelige en onafhankelijke hulp- en dienstverlening aan te bieden. Hulp- en dienstverlening waar burgers vastlopen in hun relatie met de gemeente; zich door de bestaande decentrale voorzieningen onvoldoende of onredelijk behandeld voelen. Boosheid, machteloosheid en verlies van vertrouwen kenmerken vaak de uitingen waarmee burgers zich daarmee bij de Klachtencommissaris melden.

Uitgangspunt in de respons van het klachtencommissariaat is standaard het aanhoren en in kaart brengen van de klacht, de burger begeleiden naar de verantwoordelijke afdeling of functionaris en toezien op een correcte afhandeling. Bij complexe situaties verricht of initieert het klachtencommissariaat onafhankelijk onderzoek, onderzoek dat vooral gericht is op het verzamelen van feiten. Met haar strikt onpartijdige opstelling streeft het klachtencommissariaat hierbij naar het creëren van vertrouwen bij alle betrokkenen.

Naast de directe contacten van het klachtencommissariaat met burgers, is het signaleren van structurele tekortkomingen in het proces van klachtenafhandeling binnen de gemeentelijke organisatie, belangrijk onderdeel van haar taakstelling. In het verlengde hiervan rapporteert zij hierover en benadert zij verantwoordelijke functionarissen; ziet zij toe op de verbeteractiviteiten en biedt daarbij haar ondersteuning aan.

De maatschappelijke waarde en het maatschappelijk rendement zijn belangrijke factoren in het beoordelen van de betekenis en het bestaansrecht van het klachtencommissariaat, afgezet tegen de investeringen die het vraagt. Belangrijk daarom dat er consensus bestaat bij de Gemeente, Klachtencommissaris en burgervertegenwoordigers over de wijze van meten hiervan, hoe lastig dat methodologisch ook is.

²⁰ Exploring ethics in the practice of public welfare professionals – Proefschrift L. van Donkersgoed-van Zwet 2019

Vertrouwen

Kenmerkend voor de processen van klachtenafhandeling is, dat naast de technisch-procedurele facetten, het al of niet aanwezige vertrouwen tussen mensen en tussen mensen en instituties een bepalende rol speelt. Vertrouwen is een existentiële beleving/emotie die direct betekenis heeft voor de kwaliteit van leven. In de wederkerigheid ervan vormt zich het zelfbeeld en het zelfvertrouwen van mensen.

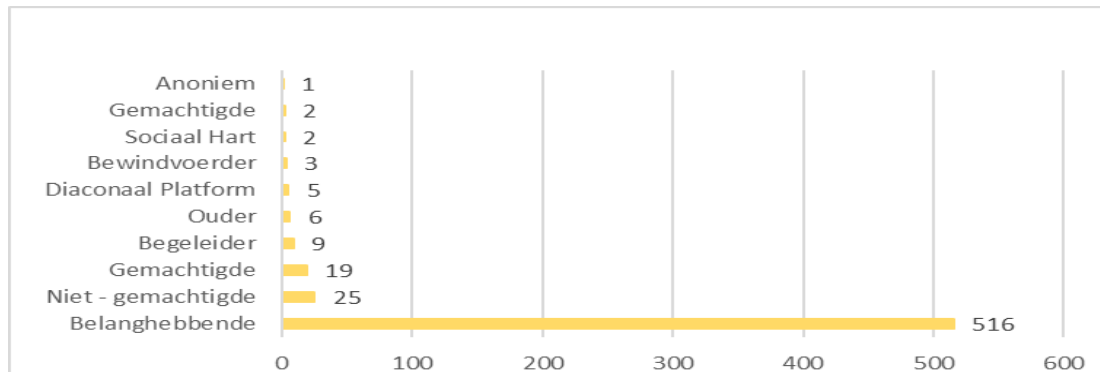
Het is daarom zorgelijk dat in Nederland en de EU te veel burgers aangeven geen vertrouwen in hun overheden meer te hebben; het contact verloren te hebben en in hun onmacht kiezen voor fatalisme en soms extremisme.

Het is dit vertrouwen dat als nevenvangst van het klachtencommissariaat onderkent en gebruikt dient te worden, waarbij het gaat om drie dimensies van een al of niet aanwezige “vertrouwenwekkende respons”.

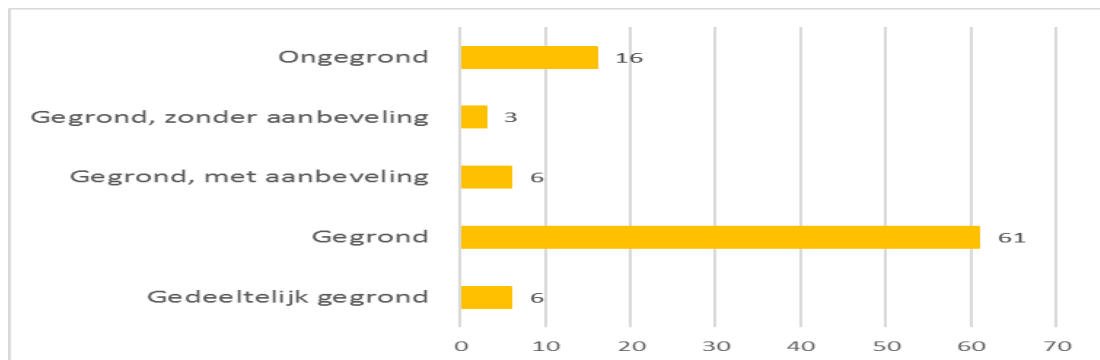
1. Een vertrouwenwekkende respons op een klacht/ongenoegen ontstaat waar de klager zich als mens serieus en met respect bejegend voelt. Een veel gehoorde uitspraak daarbij is dan ook “eindelijk iemand die geluisterd heeft”, en dit vaak ongeacht de uitkomst.
2. Een tweede dimensie van de vertrouwenwekkende respons betreft het “gedeelde verhaal” van een klager met familie, vrienden, collega’s, etc. Het effect hiervan is, dat het herstel van vertrouwen een veel grotere groep dan de klager zelf betreft. Sociologen spreken wel over het tienvoudige. Omgekeerd is overigens ook het geval...
3. De derde laag betreft uiteindelijk de gemeenschap in het algemeen, waar positieve beelden binnen groepen burgers samensmelten tot een algemeen gevoel van vertrouwen in haar lokale overheid en de mensen die daar werken.

Het organiseren en geven van een vertrouwenwekkende respons is niet het primaat van het klachtencommissariaat, er vindt in dezen al veel goeds plaats binnen de gemeente, maar het klachtencommissariaat is als spin in het web bij uitstek geschikt om met anderen te sturen op een doorlopende verbetering hiervan. En dit als “bijvangst” bij het helpen oplossen van een veelheid aan klachten waarmee burgers haar en de afdelingen van de gemeente benaderen.

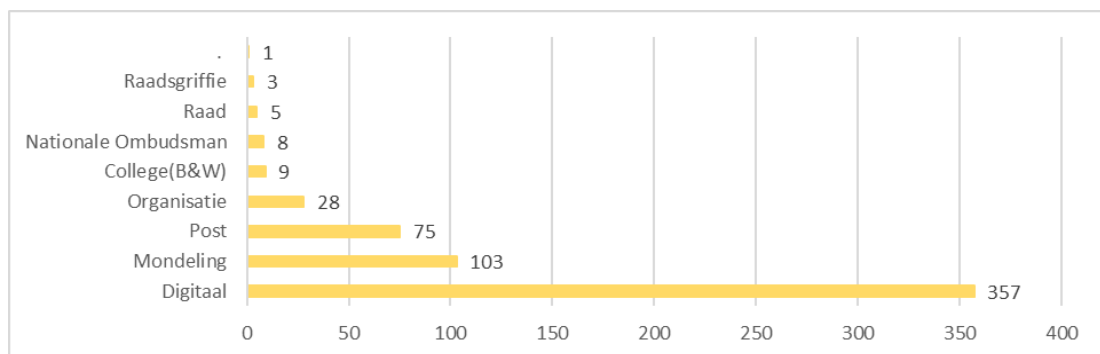
OVERIGE FIGUREN EN TABELLEN



Figuur 4 Naar representant.



Figuur 5 Gegronnd ongegrond



Figuur 6 Wijze van binnenkomst.

Rijlabels	BMO	BST	DF	DV	EWO	MO	OV	Eindtotaal
Aanvraag						1		1
Aflossing					1			1
Afspraak				8				8
Afvalbrengpunt			1					1
Afvalstoffenheffing							1	1
Afwijzing					2			2
Akten				7				7
Arbeidsverplichtingen					3			3
Beëindiging					3		1	4
Bejegening			8		9		1	18
Bekeuring	1		1					2
Beleid/Werkwijze						11		11
Besluit						3		3
Bestemmingsplan			9					9
Brand			2					2
BRP				3				3
Communicatie				1	3			4
Digitaal loket				6				6
Duur behandeling					4			4
Fietsenstalling			2					2
Gedraging medewerker			1	26		7		34
Gegevens uitkeringsdossier					1			1
Geluid			1				1	2
GFT			1					1
Groen			2					2
Grof vuil			1					1
Handelen		2	7					9
Hoogte uitkering					1			1
Huisafval (grijze otto)			2					2
Identiteitsbewijs				4				4
Informatie				4				4
Inleveren gegevens					5			5
Maatwerkvoorziening						7		7
Omgaan met gegevens					1			1
Onderhoud			5					5
Onderzoek/Keukentafelgesprek						2		2
Onheus bejegend					5			5
Onroerende zaakbelastingen							1	1
Onzelfstandige bewoning			2					2
Openbare orde			1					1
Overlast			6				1	7
Parkeerplaatsen		1	4					5
Rijbewijs				3				3
Rioolheffing							1	1
Sanctie					1			1
Stank			1					1
Tarieven			1					1
Te late uitbetaling					2			2
Terugvordering					4			4
Uitblijven besluit					2			2
Uitblijven reactie	3	1	14	1	10			29
Vergunningen			2					2
Verkeer			1					1
Verlichting			3					3
Voorschot					2			2
Werkzaamheden niet goed uitgevoerd			2					2
Zoekraken gegevens					2		1	3
Zwerfaval (leeg)			1					1
Eindtotaal	4	4	81	63	61	31	8	252

Figuur 7 Klacht item naar organisatieonderdeel.

	BMO	BST	DF	DV	EWO	MO	OV	Eindtotaal
Bejegening			8		9		1	18
Uitblijven reactie	3	1	14	1	10			29
Gedraging medewerker			1	26		7		34

Figuur 8 Top drie van klachten naar organisatie onderdeel.

Figuur 1 Verdeling naar kernwaarden NO.	3
Figuur 2 Klachten naar afdoening (267 afgedaan; op 1-1-19 staan er nog 22 open).....	4
Figuur 3 Aantal per programma.....	5
Figuur 4 Naar representant.....	19
Figuur 5 Gegrond ongegrond	19
Figuur 6 Wijze van binnenkomst.....	19
Figuur 7 Klacht item naar organisatieonderdeel.....	20
Figuur 8 Top drie van klachten naar organisatie onderdeel.	21

¹ Een tekst van "Omdenken"