

# **KLACHTENCOMMISSARIS JAARVERSLAG 2019**

Leren van klachten is de volgende stap!

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Facts &amp; Figures .....</b>	<b>3</b>
Klachten en behoorlijkheidsnormen .....	4
Hieronder volgt het overzicht van zaken en klachten in cijfers. ....	4
Afkortingen .....	4
<b>Leren van Klachten: Adviezen, Aanbevelingen en Signalen .....</b>	<b>8</b>
Informele klachtbehandeling .....	8
Formele klachtbehandeling.....	9
1. Advies over informatie betaald parkeren (2018) .....	9
2. Advies inzake snippergroen .....	9
3. Advies over last onder dwangsom .....	10
4. Advies over ontstaan olifantenpad .....	10
Brieven aan de raad .....	10
Vaststellen verordening elektronische kennisgeving.....	10
Zomernota.....	11
Zorgen en Successen .....	11
2019 Grootste zorgen .....	11
2019 Grootste successen .....	12
Rode Draden .....	13
Menselijke ervaringen als bron van informatie .....	13
Leer door de ogen van burgers naar de situatie te kijken.....	14
De menselijke maat en complexe situaties, maatwerk als norm en moreel beraad .....	14
<b>Bloemlezing van signalen die doorgegeven zijn .....</b>	<b>15</b>
Economie Werk & Inkomen (EWO).....	15
Domein Fysiek (DF) .....	15
Maatschappelijke Ondersteuning (MO).....	16
Bestuurs- en Management Ondersteuning (BMO) / Juridische Zaken (JZ) .....	16
Bestuur .....	17
Dienstverlening (DV) .....	17
Gemeente breed .....	17
<b>Nationale ombudsman.....</b>	<b>18</b>
Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman.....	18

## INLEIDING

De klachtencommissaris is een onafhankelijk instituut voor burgers met klachten over gedragingen<sup>1</sup> van de gemeente Enschede.

Het doel van het instituut is: helpen bij het oplossen van klachten van burgers, bijdragen aan het leren van klachten en het verbeteren van de werkprocessen binnen gemeente. Een klacht is een ruim en ongedefinieerd begrip en zo wordt deze door het klachtencommissariaat opgepakt.

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

Eén keer per jaar rapporteert de klachtencommissaris over de binnengekomen klachten, zowel in cijfers als in verhaal.

In dit verslag wordt onder andere een cijfermatig overzicht gegeven.

En in meer verhalende vorm een uiteenzetting welke signalen hieruit zijn voortgekomen en welke rode draden zijn op te maken uit de zaken die bij de klachtencommissaris binnengekomen zijn.

## FACTS & FIGURES

De zaken die binnenkomen worden onderverdeeld in verschillende categorieën. Voor een deel 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 of het ongenoegen.

In onze maatschappij zijn er keuzes gemaakt als het gaat om (rechts)bescherming van burgers tegen de overheid. Voor verschillende soorten “klachten” zijn verschillende procedures<sup>2</sup>. 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 (bejegenings-) klacht is, omdat er een rechtsgeschil loopt, het een handhavingsverzoek is, een melding openbare ruimte, de klacht om een gedraging gaat die langer dan een jaar geleden is of het een beleidskwestie of -keuze betreft.

Bij het klachtencommissariaat melden zich ook mensen die hulp nodig hebben. Wij krijgen regelmatig iemand aan de lijn die vastgelopen is in het systeem of met zichzelf. De klachtencommissaris is echter geen crisisinterventie team en de klachtenprocedure geen hulpverlening. Gelukkig zijn de lijnen met bijvoorbeeld het wijkteam kort. Toch merken wij dat de frequentie van hulpvragen oploopt en hulp niet altijd (gelijk) voorhanden is. Hier zit ook een punt van zorg. De klachtenprocedure is namelijk niet geschikt en ingericht voor hulpverlening.

In 2019 merkte wij ook op dat er verwarring is over het woord “onderzoek” door de klachtencommissaris. Het klachtencommissariaat doet verschillende onderzoeken. Het eerste onderzoek bestaat uit onderzoeken wat diegene die zich bij ons meldt wil of nodig heeft. Uit het verhaal van de klager is namelijk niet altijd gelijk op te maken waar het thuis hoort. Soms is daar onderzoek voor nodig.<sup>3</sup> Deze klachten en hulpvragen worden door het klachtencommissariaat, al dan niet na onderzoek, doorverwezen naar het juiste kanaal, de juiste afdeling of geven de (on)mogelijkheden van de klacht aan. De klacht zelf wordt dan niet onderzocht omdat deze wordt

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

<sup>2</sup> Wat in de taal van de samenleving een klacht is heet bij de overheid: “een bezwaarschriftenprocedure”, een handhavingsverzoek, een melding openbare ruimte”, etc.

<sup>3</sup> Dit onderzoek wordt klachtdiagnose genoemd.

doorverwezen naar de procedure of afdeling waar deze klacht thuishoort of beter past. 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 in de verhalen zitten die mensen met dit soort klachten vertellen houden we wel in de gaten en of zetten we door naar de gemeente. Het tweede soort onderzoek dat het klachtencommissariaat doet hoort bij klachtbehandeling en dat is samen met klager bekijken wat de beste manier is om zijn klacht te behandelen en het derde soort onderzoek is het onderzoek naar de inhoud van de klacht.

### Klachten en behoorlijkheidsnormen

In 2019<sup>4</sup> zijn in totaal **617** zaken ontvangen via website, mail, post, antwoordkaart en telefoon. Bij de 617 behandelde zaken zitten **272** klachten. In **89,0 %** van de gevallen is de afhandeling van deze klachten binnen de wettelijke termijn van tien weken gebleven.

De klachtencommissaris toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman. Deze behoorlijkheidsnormen helpen overheden 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”*.<sup>5</sup>

### Hieronder volgt het overzicht van zaken en klachten in cijfers.

Figuur 1 Ontwikkelingen klachten 2018 (289) -2019 (272) .....	5
Figuur 2 Klachten naar afdoening .....	5
Figuur 3 Aantal zaken naar cluster (totaal 617) .....	6
Figuur 4 Aantal zaken naar herkomst (in twee gevallen is de herkomst niet herleidbaar).....	6
Figuur 5 Aantal klachten gegrond en ongegrond (overige redenen hier niet meegenomen) .....	6
Figuur 6 Wijze van binnenkomst (vier zaken niet ingevuld en of herleidbaar) .....	7
Figuur 7 Totaal ingekomen zaken (totaal 617) .....	7
Figuur 8 Top tien naar aard .....	7
Figuur 9 Top drie van klachten gemeente breed en per cluster .....	8

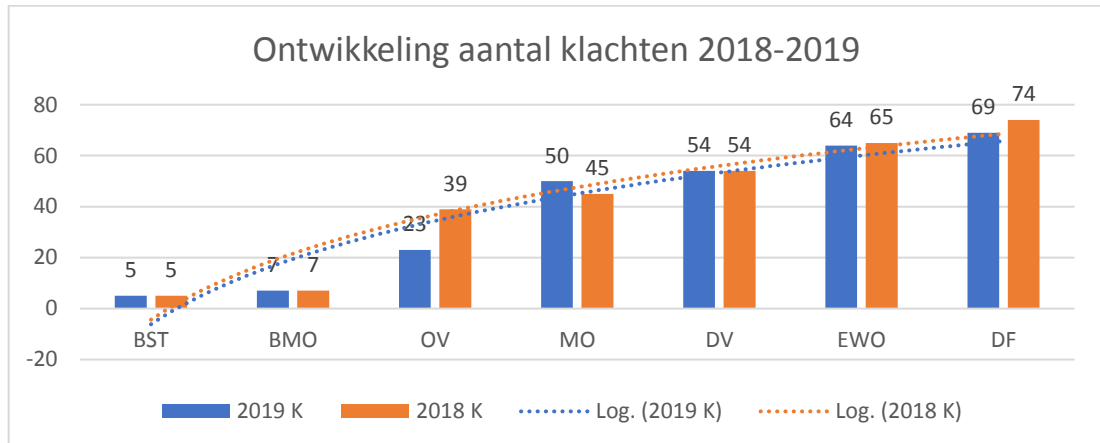
### Afkortingen

- BMO Bestuurs- en Management Ondersteuning
- BST Bestuur
- CS Concernstaf
- DF Domein Fysiek
- DV Dienstverlening
- EWO Economie Werk & Inkomen
- MO Maatschappelijke Ondersteuning
- OV Overige (externen)

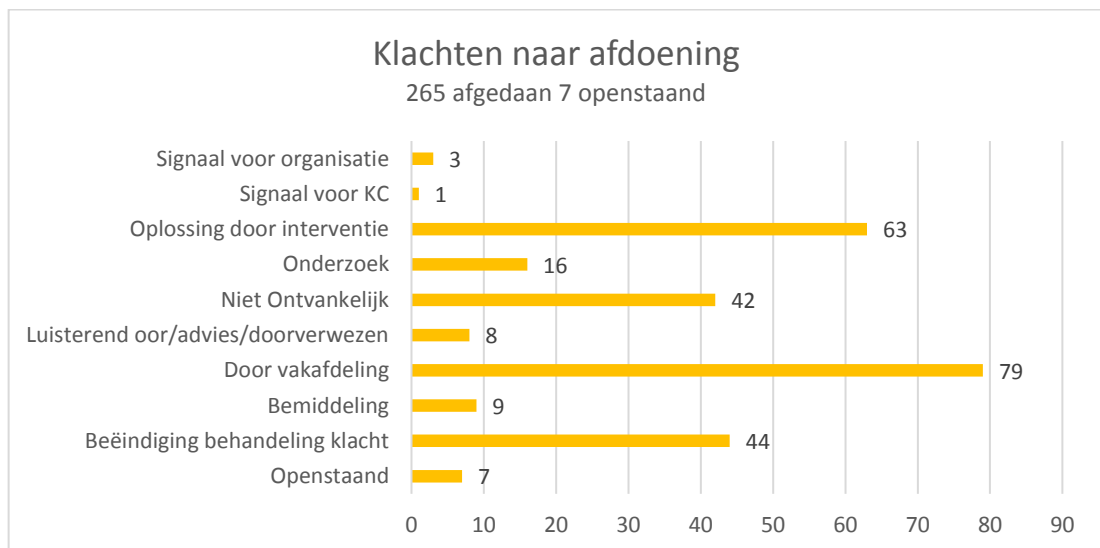
<sup>4</sup> Cijfers 2018: 589 zaken, 289 klachten, 87% binnen termijn.

<sup>5</sup> Tekst behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

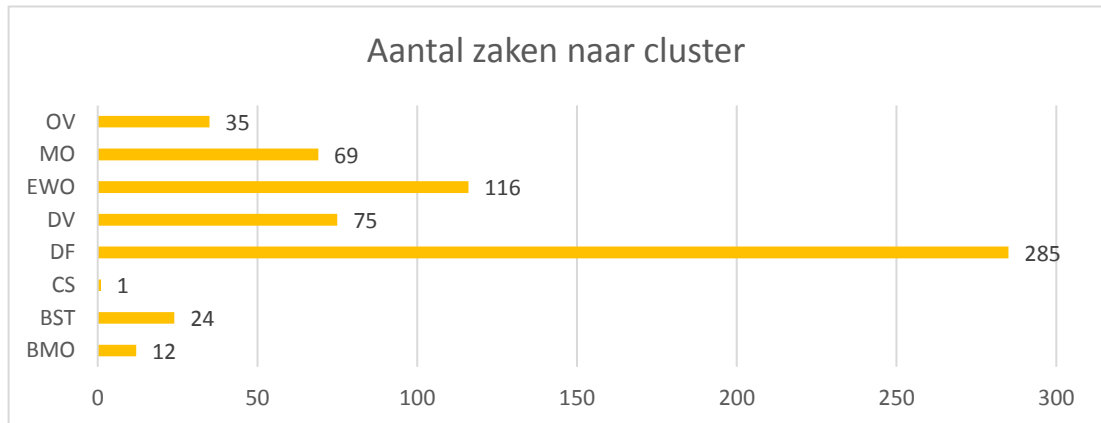
Onder de categorie OV (overige) zijn klachten over andere instanties dan de gemeente benoemd. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de politie, Regio Twente, Stadsbank Oost Nederland, CAK, UWV etc. De klachtencommissaris is niet bevoegd over deze klachten advies uit te brengen, maar heeft burgers in deze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



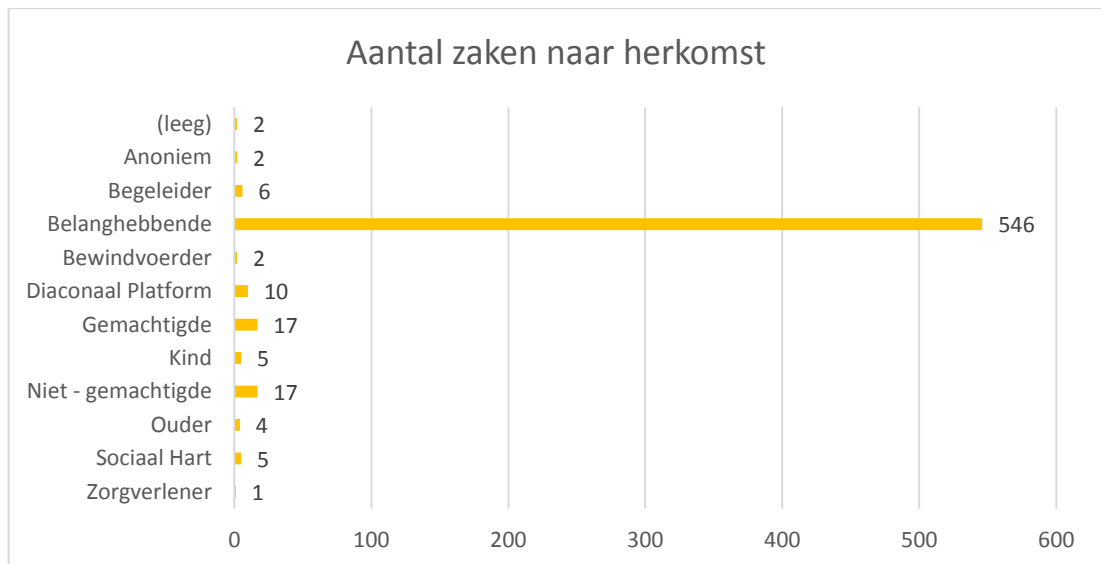
Figuur 1 Ontwikkelingen klachten 2018 (289) -2019 (272)



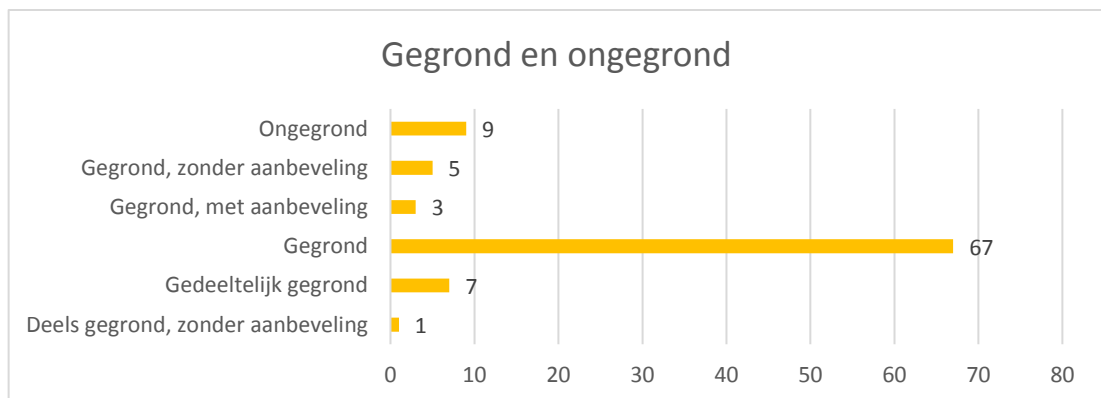
Figuur 2 Klachten naar afdoening



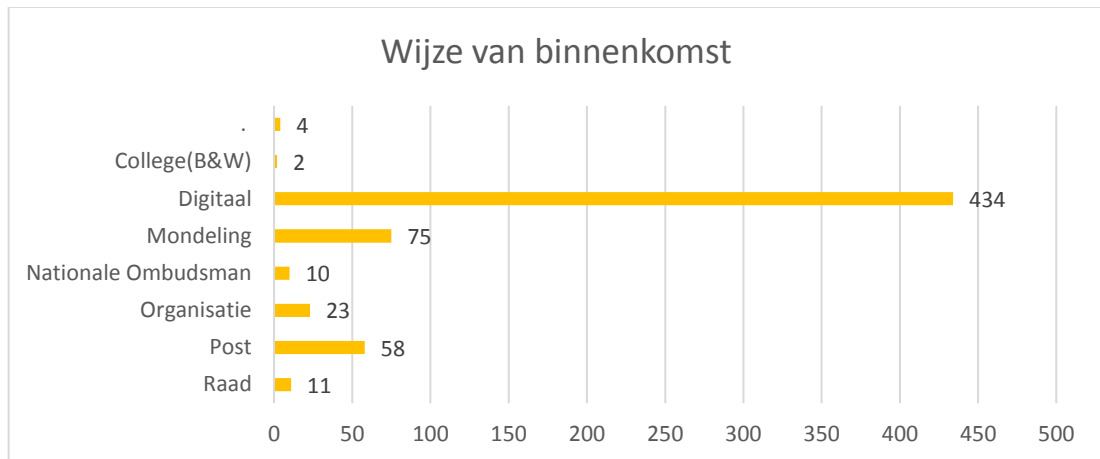
Figuur 3 Aantal zaken naar cluster (totaal 617)



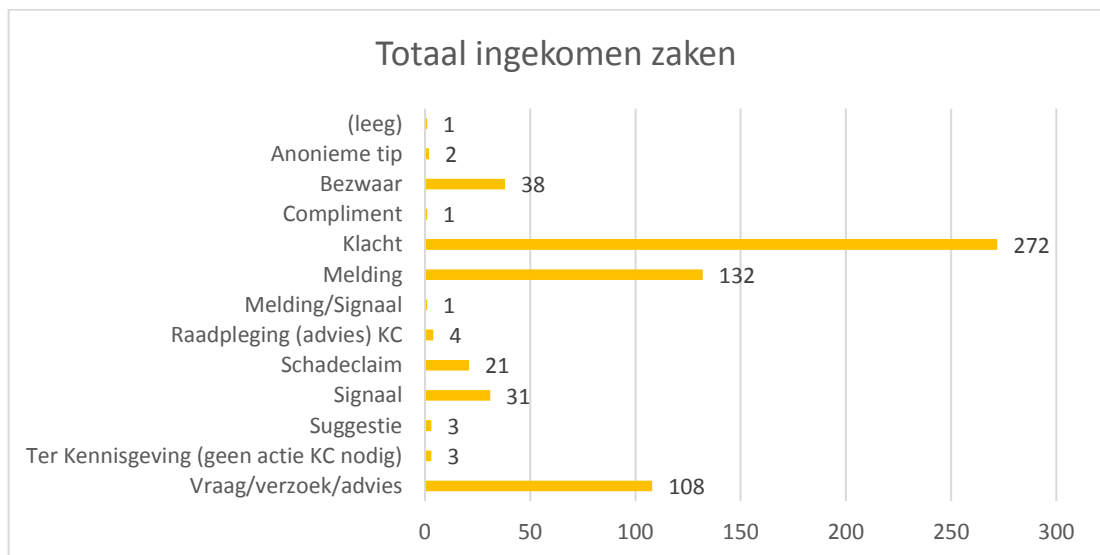
Figuur 4 Aantal zaken naar herkomst (in twee gevallen is de herkomst niet herleidbaar)



Figuur 5 Aantal klachten geground en ongegrond (overige redenen hier niet meegenomen)



Figuur 6 Wijze van binnenkomst (vier zaken niet ingevuld en of herleidbaar)



Figuur 7 Totaal ingekomen zaken (totaal 617)

Top tien naar aard	BMO	DF	DV	EWO	MO	OV	Eindtotaal
Eikenprocessierups		61					61
Gedraging medewerker		5	18		22	1	46
Informatie		1	29				30
Overlast		22	1			2	25
Onderhoud		24					24
Uitblijven reactie	3	6	4	4			17
Verkeer		17					17
Bejegening		5		10			15
Geluid		13					13

Figuur 8 Top tien naar aard

Aantal van Dossier	Kolomlabels									
Rijlabels	BMO	BST	CS	DF	DV	EWO	MO	OV	Eindtotaal	
<b>Klacht</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>272</b>	
Beleid				1	1				2	
Betrouwbaarheid	2	1		19	3	15	7	1	48	
Coulante opstelling				3	2	6	1		12	
De-escalatie				1	1				2	
Externe partij		2		1			2	15	20	
Fair play						1			1	
Fatsoenlijke bejegening	1			7	10	5	9		32	
Geen klacht	1			4	1	3		3	12	
Goede informatieverstrekking	2			9	19	11	9	1	51	
Goede motivering				1					1	
Goede organisatie			1	3	9	3	3		19	
Integriteit				2		1			3	
Luisteren naar de burger				1	2	1			4	
Maatwerk				2		1	4		7	
Onpartijdigheid				1					1	
Professionaliteit						1			1	
Respecteren van grondrechten							1	1	3	
Samenwerking							2	1	3	
Transparant				3	1	2	2		8	
Voortvarendheid	1	1		7	2	6	11		28	
(leeg)				4	2	6	1	1	14	
<b>Eindtotaal</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>272</b>	

Figuur 9 Top drie van klachten gemeente breed en per cluster

## LEREN VAN KLACHTEN: ADVIEZEN, AANBEVELINGEN EN SIGNALLEN

Naast “waar er gewerkt wordt, worden er fouten gemaakt”<sup>6</sup> 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 signalen:

### Informeel klachtbehandeling

Vanuit het klachtencommissariaat wordt ingezet op informele klachtbehandeling volgens de principes van passend contact met de overheid<sup>7</sup>. In **98,8%** van de gevallen worden klachten op deze wijze behandeld en afgehandeld. De informele aanpak is een manier van klachtbehandeling waar persoonlijk contact centraal staat. Er wordt samen met klager en de betrokken organisatieonderdelen bekijken wat de beste manier voor het behandelen van de klacht. Het gezamenlijk zoeken naar oplossingen en mogelijkheden staat centraal. Bij klachtbehandeling wordt zo veel mogelijk maatwerk toegepast. Denk hierbij naar het zoeken aan een oplossing voor het

<sup>6</sup> En opgelost.

<sup>7</sup> Zie voor meer informatie [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl)



probleem, een verwijzing, een goed gesprek, een verhelderende brief, de afdeling die zich nogmaals inzet om het gesprek te voeren.

Onderzoek<sup>8</sup> heeft uitgewezen dat deze manier van klachtbehandeling door klagers én ambtenaren het meest gewaardeerd wordt. De hoogte van dit cijfer geeft aan dat deze werkwijze bij de gemeente goed ingeburgerd is en men zich, al dan niet na interventie van de klachtencommissaris, op een goede manier inzet om met klager eruit te komen. Mocht deze informele aanpak toch niet naar tevredenheid van klager verlopen dan kan hij zich altijd weer wenden tot de klachtencommissaris of de Nationale ombudsman.

Bij deze klachten is de rol van klachtencommissaris meer oordelend. Het advies en het oordeel worden voorgelegd aan het College die het advies of overneemt of gemotiveerd weerlegt.

### **Formele klachtbehandeling**

Soms is een meer formele vorm van klachtbehandeling noodzakelijk. In 2019 is dit **vier**<sup>9</sup> keer voorgekomen. Bij de formele klachtbehandeling verandert de rol van de klachtencommissaris in een meer oordelende rol van onderzoeker en adviseur van het college. Het advies van de klachtencommissaris wordt door het college overgenomen of gemotiveerd weerlegt. Deze adviezen zijn, nadat klager op de hoogte gebracht is, openbaar. Het betreft de volgende adviezen:

#### **1. Advies over informatie betaald parkeren (2018)**

Bij betaald parkeren met beperkte parkeertijd is het tarief bij contante betaling hoger dan het tarief dat is aangegeven op de automaat en op de website. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat er geen geld geretourneerd wordt. Dit staat niet op de automaat aangegeven. Er was, ondanks dat het een bekend probleem was, geen intentie om dit te veranderen.

Het advies van de klachtencommissaris was om dit wel te vermelden op de automaten en de website<sup>10</sup>. Het college heeft dit advies overgenomen en de informatie op de parkeerautomaten is aangepast.

#### **2. Advies inzake snippergroen**

Verzoeker heeft een klacht ingediend bij de gemeente omdat hij het niet eens is met het feit dat de gemeente zelf oordeelt of snippergroen verjaard is of niet. Bij zijn burens is er door de gemeente wel geoordeeld dat er sprake is van verjaring. Bij hem niet. Volgens verzoeker is er geen maatwerk toegepast. Daarnaast gaat de klacht over de manier waarop er met hem gecommuniceerd is.

De klachtencommissaris kan geen oordeel geven over het feit dat de gemeente zelf verjaring beoordeelt. Dit is opgenomen in het gemeentelijk beleid over snippergroen. Omdat verzoeker het stukje grond wel kan kopen is de klacht over het al dan niet toepassen van maatwerk ongegrond. De manier van communiceren met verzoeker was er wel één met een dubbele boodschap, dit heeft onnodig escalerend gewerkt, dit onderdeel van de klacht is dan ook gegrond.

De klachtencommissaris heeft de volgende adviezen gegeven:

1. Als de gemeente weet dat zij slecht nieuws heeft omdat haar standpunt niet gaat wijzigen en er is geen ruimte voor alternatieven, communiceer dan niet “dat men er in onderling overleg uit wil komen”. Zonder na te gaan wat daar door verzoeker onder wordt verstaan.
2. Als de gemeente een juridisch standpunt verdedigt moet de gemeente begrijpen dat dit escalerend kan werken, zeker in dit soort situaties. Het gevoel kan ontstaan dat er met “een mug op een olifant geschoten wordt”. De gemeente heeft hier de vertaling naar “gewone mensentaal” onvoldoende gemaakt. Het advies is dan ook om deze vertaalslag beter te maken en in te zetten op de-escalatie ook als er een juridisch standpunt verdedigd wordt.

Het college heeft het oordeel en de adviezen van de klachtencommissaris overgenomen.

<sup>8</sup> Voor meer informatie over de onderzoeken, waar Enschede ook aan meegewerkt heeft, zie [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl)

<sup>9</sup> Een zaak uit 2018, drie uit 2019.

<sup>10</sup> In het kader van goede informatieverstrekking

### **3. Advies over last onder dwangsom**

Verzoeker heeft een klacht ingediend over gedragingen bij de gemeente bij een last onder dwangsom. De klacht was onder andere dat de communicatie voornamelijk schriftelijk verlopen is en dat de hoogte van de dwangsom niet in verhouding staat tot de overtreding.

De klachtencommissaris heeft geoordeeld dat een voornamelijk schriftelijke procedure in het kader van de rechtszekerheid niet onbehoorlijk is. Ook zijn er veelvuldig huisbezoeken geweest en heeft er een aankondiging in Huis aan Huis gestaan. De gemeente heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat betrokkene op de hoogte had kunnen zijn ondanks het feit dat aangetekende brieven geretourneerd zijn. De klacht is dan ook ongegrond. De hoogte van de dwangsom is wettelijk vastgelegd, daar kan de klachtencommissaris geen oordeel over geven.

Het college heeft het oordeel overgenomen.

### **4. Advies over ontstaan olifantenpad**

Omdat het college in 2019 nog geen besluit op het advies van de klachtencommissaris genomen heeft is de klacht en het advies voor dit jaarverslag niet openbaar.

Het proces rondom deze klachtbehandeling is, nadat de klachtencommissaris zijn advies aan het college voorgelegd heeft, niet goed gelopen. De klachtencommissaris heeft het advies in september 2019 aan het college voorgelegd. Het besluit is door het college aangehouden. In december 2019 is dit advies nog niet behandeld. De klachtencommissaris kon aan verzoeker niet aangeven waarom het zo lang duurt omdat dit voor haar onduidelijk is. Er is in deze periode door de gemeente geen contact opgenomen met verzoeker. Er werd slechts marginaal gereageerd als verzoeker of klachtencommissaris om informatie vroegen. Geen goede zaak. Mijn advies is dan ook om de rol van het college en de klachtencommissaris richting de klager maar ook de rol van de klachtencommissaris richting het college en of de betrokken afdelingen bij formele klachtbehandeling te verbeteren. Daarnaast is het zo dat een formele klachtbehandeling het contact met de klager door het college of de organisatie niet in de weg hoeft te staan. Als zich toch een oplossing of een mogelijk aandient of om excuses te maken kan dat altijd.

De klachtencommissaris heeft het college aangegeven dat door de lange termijn van behandelen er sprake is van schending van de behoorlijkheidsnormen en de betrouwbaarheid van de overheid hiermee in het geding komt. De procedure van de formele klachtbehandeling en het contact met verzoeker door de gemeente in deze fase moet, in het kader van goed bestuur, beter.

### **Brieven aan de raad**

De onafhankelijke positie van de klachtencommissaris brengt met zich mee dat deze zelfstandig de raad kan informeren. In 2019 is dit vier keer gebeurd:

#### **Vaststellen verordening elektronische kennisgeving**

Eén brief van de klachtencommissaris ging over een voorstel aan de raad tot het "Vaststellen verordening elektronische kennisgeving". De analyse en adviezen van de klachtencommissaris kunnen gebruikt worden voor alle uitingen van de gemeente die digitaal aangeboden (gaan) worden.

Het voorstel schiet in het kader van de behoorlijkheidsnormen tekort en dit komt onvoldoende tot uiting in de risicoparagraaf en wel om de volgende redenen:

- Door de juridische en bedrijfseconomische insteek van het stuk wordt te weinig stilgestaan bij de effecten voor burgers, hun woon- en leefomgeving en rechtsbescherming.
- Zoals het in het voorstel beschreven is, lijkt het alsof er pas op het moment dat er gepubliceerd moet worden nagedacht wordt over bekendmaking anders dan digitaal. Er zou bij elk (voorgenomen) besluit nagedacht moeten worden wat de beste manier is om met burgers te communiceren. Ook hier zou, zoals in het jaarverslag 2018 is verwoord, maatwerk de norm moeten zijn. Onnodige escalatie en onvrede onder burgers kan hiermee mogelijk worden voorkomen.
- Ondanks dat mensen wel een internetaansluiting hebben is dat geen garantie dat ze in het bezit zijn van een goed werkende computer of digitaal vaardig zijn dan wel de taal van de overheid

goed begrijpen. De zorgen hierover worden in dit voorstel niet weggenomen en uitsluiting ligt op de loer. De oplossing om een fysiek exemplaar ter inzage te leggen in het stadskantoor en toe te sturen als mensen niet mobiel zijn, zijn te summier om deze zorg weg te nemen.

- In het voorstel wordt de koppeling met afspraken binnen de gemeente in het kader van het programma “Direct Duidelijk” en de uitgangspunten uit de gemeentelijke visie op dienstverlening, te weten: gastvrij, mensgericht, kant en klaar en duidelijk gemist. Deze programma’s en visies zijn als je kijkt naar de manier van communiceren met burgers heel belangrijk en zouden bij een zo vergaande beslissing een plek moeten krijgen en dat is nu niet gebeurd.

De klachtencommissaris adviseert:

- Uitsluiting van (groepen) burgers zo veel mogelijk te voorkomen;
- Uitvoering te geven aan de adviezen van de Nationale ombudsman, dit betekent dat er meer alternatieven aangedragen en mogelijkheden ingezet moeten worden om burgers tijdig, begrijpelijk en duidelijk te informeren over wat er in hun woon- en leefomgeving gebeurt;
- De juridische verplichting om elektronisch te publiceren als een minimale norm te hanteren en andere vormen van publiceren niet uit te sluiten. De verordening zelf geeft door het woordje “mogelijk” in artikel 1 ruimte voor andere manieren van publiceren. Gebruik die ruimte en ga daar zeker niet terughoudend mee om;
- Maatwerk als uitgangspunt te nemen (zie jaarverslag klachtencommissaris 2018);
- Te communiceren over de (voorgenomen) besluiten en daarbij de uitgangspunten van het programma “Direct Duidelijk” en de visie op dienstverlening van de gemeente Enschede te hanteren.

### Zomernota

De klachtencommissaris heeft drie brieven aan de raad geschreven die gingen over de voorgenomen bezuinigingsvoorstellen in de zomernota over de klachtencommissaris en het klachtencommissariaat. De klachtencommissaris heeft een bijdrage geleverd aan de discussie door de raadsleden te informeren over de impact van de bezuinigingen op het instituut lees feitelijke afschaffing.

De raad heeft middels een motie nagenoeg unaniem besloten de bezuinigingsvoorstellen voor wat betreft de klachtencommissaris geen doorgang te laten vinden.

Deze in een voor Nederland unieke en vooruitstrevende manier van klachtbehandeling is behouden gebleven voor de stad. Het getuigt van lef, goed bestuur en innovatie om zo’n instituut te laten bestaan.

### Zorgen en Successen

In 2019 zijn er zaken, klachten, signalen en ervaringen die we willen uitlichten.

Als het om zorgen gaat zijn het die zaken die in de samenleving onvrede en onrust veroorzaken en die een grote impact op mensen hebben. Maar ook zorgen over hoe er omgegaan wordt met signalen in verhouding tot leren en veranderen.

### 2019 Grootste zorgen

- Het hele jaar kreeg de klachtencommissaris en het klachtencommissariaat klachten en signalen van **oplopende wachttijden** bij maatschappelijke ondersteuning. Ook instanties als het MST en professionele begeleiders hebben geklaagd. De wachttijden leiden tot veel onzekerheid, ongenoegen en afnemend vertrouwen bij een afhankelijke doelgroep. Maak van het oplossen of voorkomen hiervan een (top)prioriteit.
- Er is een groep inwoners die meer dan één keer een aanvraag moet doen voor een uitkering op grond van de Participatiewet. De zogenaamde **“Veel aanvragers”**. Verschillende van dit soort zaken zijn bij het klachtencommissariaat voorbijgekomen vanwege de onvrede en frustratie die de aanvraagprocedure(s) met zich meebrengt. Dit onderwerp is aangekondigd als een voorgenomen onderzoek waar de gemeenteraad haar interesse naar heeft uitgesproken. Echter

vanwege een tekort aan capaciteit<sup>11</sup>, is er door de klachtencommissaris geen onderzoek gedaan naar de achtergronden en situatie waar veel aanvragers mee te maken krijgen. Veel aanvragers blijft echter een punt van zorg. Deze zorg is met W&I gedeeld en het voornemen is om in 2020 samen met W&I te onderzoeken wat de achtergronden en omstandigheden zijn die hierin een rol van betekenis spelen. Maar ook om uit te zoeken of en hoe deze te beïnvloeden zijn<sup>12</sup>.

- **Omggaan en opvragen van privacygevoelige informatie.** Met de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het beschermen van de privacy flink onder de aandacht gekomen. Ook voor de overheid betekende dat werk aan de winkel. Veel zaken zijn gerealiseerd. Echter 2019 liet zien dat er ook nog flinke stappen te maken zijn in bewustwording, verwerking, opslag en manier van uitvragen. De Functionaris Gegevensbescherming heeft naar aanleiding van een klacht een overtreding geconstateerd en is een onderzoek gestart. Aanvankelijk samen met de klachtencommissaris, echter lopende het proces zijn beide onderzoeken gesplitst. De klachtencommissaris heeft onderzoek gedaan naar de individuele klacht en de functionaris gegevensbescherming na de naleving van de AVG bij de afdeling Economie & Werk. Het recht op privacy en het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zijn grondrechten. Juist overheden moeten hier altijd zorgvuldig en respectvol mee om gaan.

### 2019 Grootste successen

Als het over successen gaat worden enkele verbeteringen er uitgelicht om te inspireren en om te laten zien dat naar aanleiding van signalen zaken aangepakt en werkwijzen aangepast worden.

- Oppakken klachten inzake **Eikenprocessierups**. Wie had er in 2019 geen last van de kriebelrupsen? Heel veel mensen in de stad. Ook bij de klachtencommissaris kwamen er veel klachten binnen. De gemeente is vrij snel via een website informatie gaan verstrekken. De informatie was echter vrij technisch van aard. Na een bemoeienis van de klachtencommissaris is op de website ook meer informatie gekomen die aansloot bij de bezorgdheden die voortvloeide uit de klachten. Ook heeft de gemeente alle klagers getracht te bellen voor een luisterend oor, informatieverstrekking en uitleg. Een mooie actieve houding bij een probleem dat in Enschede breed gevoeld werd<sup>13</sup>.
- Bij het klachtencommissariaat en bij de afdeling verkeer komen veel meldingen en klachten binnen van bezorgde inwoners over de **verkeerssituatie** in hun straat, wijk, buurt of stad. Verkeer is echter een heel complex vakgebied. Wat in de ogen van een bezorgde buurtbewoner een simpele oplossing lijkt, is dit vanuit het oogpunt van de vakinhoudelijk deskundige meestal niet. Ook de taal van technisch geschoolde verkeerskundige en de bezorgde inwoners sloot niet op elkaar aan en zorgde voor onvrede irritatie en nog meer klachten. Op verzoek van de verkeerskundigen is er een sessie geweest met de klachtencommissaris. Daarin zijn alle klachten bekeken en is er gezocht naar zaken die anders en beter kunnen. De verkeerskundigen zijn daarna zelf een onderzoek gestart hoe zaken beter en anders in te richten zijn. Deze zijn aan het management aangeboden. Dit is een goed voorbeeld van hoe een team of afdeling aan de slag kan gaan met klachten en ik hoop dat dit gemeente breed navolging gaat krijgen<sup>14</sup>.
- De gemeente Enschede is landelijke voortrekker van de landelijke campagne **Direct Duidelijk**. De overheid moet duidelijk communiceren. Dat betekent: rekening houden met je lezer, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal begrijpelijk is. De gemeente gaat actief met bewoners de strijd aan tegen ingewikkelde brieven en lastig taalgebruik. Gemeente uitingen moeten in één keer duidelijk zijn. Onbegrijpelijke mails en brieven kunnen door bewoners ingeleverd worden bij [directduidelijk@enschede.nl](mailto:directduidelijk@enschede.nl), per post naar postbus 20 of aan de balies ingeleverd worden.

<sup>11</sup> Hetgeen voorzien was, zie jaarverslag 2018

<sup>12</sup> Zie figuur 8: nummer 10 zaken: Afwijzing

<sup>13</sup> Zie figuur 8 nummer 1 zaken: Eikenprocessierups

<sup>14</sup> Zie figuur 8 Nummer 7 zaken: Verkeer

### Rode Draden

In een organisatie is veel informatie kwantitatief dat betekent dat veel informatie wordt omgezet in getallen of zogenaamde “stoplichten”. Ook wordt er informatie verzameld naar aanleiding van vooraf vastgestelde indicatoren. Uiteraard kunnen bij de klachtencommissaris binnengekomen verhalen omgezet worden in aantallen. In hoofdstuk 2 is dat ook gedaan. Echter alleen getallen, “stoplichten” of data verzameld naar aanleiding van vooraf gestelde indicatoren doet de verhalen die bij het klachtencommissariaat binnen komen tekort en daardoor kan de gemeente verbeterpotentieel missen. De eerste rode draad gaat daarover:

### Menselijke ervaringen als bron van informatie

*“Data is slechts een ander woord voor informatie, en informatie heeft vele bronnen. Statistiek is een soort informatie zeker, maar menselijke ervaring ook.”<sup>15</sup>*

Het zijn de verhalen die dagelijks aan het klachtencommissariaat voorbijtrekken die een schat aan informatie bevatten. Verhalen en ervaringen aangedragen door mensen uit de stad maar ook door maatschappelijke organisaties zoals Stichting Sociaal Hart en Diaconaal Platform Enschede. Niet elk verhaal of ervaring is een klacht<sup>16</sup> of mond uit in een klacht. Het is vaak een roep om hulp, om bemiddeling en verzoek om aandacht voor een bepaalde situatie of de roep om een oplossing in een schrijnend geval. Maar er worden ook zaken doorgegeven die in de ogen van de aanbrenner niet lekker lopen. Het klachtencommissariaat kiest in veel gevallen voor informele (klacht)behandeling, doorverwijzing of organiseren van hulp. Vaak zetten mensen uit de organisatie zich ontzettend in om een bijdrage te leveren aan het organiseren van hulp of het zoeken naar mogelijkheden<sup>17</sup>.

Soms echter wordt alleen het signaal doorgegeven of bewaard om te gebruiken in gesprekken met de organisatie of presentaties.

Bij veel van dit soort signalen ligt het verhaal van de organisatie er op dat moment nog niet naast.

Deze verhalen en signalen worden niet altijd<sup>18</sup> geregistreerd als klacht en krijgen niet altijd een oordeel “gegrond of ongegrond” maar zijn wel waardevol, te waardevol om verloren te laten gaan. Het is een vaak negatieve ervaring die iemand wil delen met de gemeente. Door te luisteren naar ervaringen en signalen en niet alleen af te gaan op cijfers of het resultaat van klachtbehandeling kunnen deze verhalen een bijdrage leveren aan het herstellen of voorkomen van fouten, het verbeteren van de dienstverlening en het herstel van vertrouwen in de overheid en de gemeente. Ook kunnen ze een inkijk geven in de blik van inwoners en gebruikers van gemeentelijke diensten. Hoe kijken zij naar en ervaren de gemeente Enschede. Het klachtencommissariaat en de klachtencommissaris hebben hier een duidelijke rol in. Dat is de reden dat zij met enige regelmaat dit soort signalen doorgeven aan de organisatieonderdelen die het betreft. Dit wordt met wisselend enthousiasme aangenomen. Vragen als “Waar is de klacht?”, “Waar is de wederhoor?”, “Wat is het oordeel?” “We hebben niks fout gedaan”, “Het is toch opgelost?”, zijn vormen van reacties die we vanuit de organisatie terugkrijgen. Met de daaropvolgende discussie gaat het beoogde signaal nogal eens verloren. Dat is jammer en moet anders. Dit om te voorkomen dat de mensen en instanties die de signalen doorgeven het gevoel krijgen dat er “niets” met hun verhalen en ervaringen gedaan wordt. Om te voorkomen dat de klachtencommissaris meer moet overgaan tot formele klachtbehandeling, dat wil zeggen vaker onderzoek moet doen en deze met een conclusie aan het college voor moet leggen voordat er stappen gezet worden adviseer ik het volgende:

De ruimte voor een lerende houding bij de meer informele klachtbehandeling en uit signalen en verhalen kan omhoog. Het willen leren van zaken, klachten en ervaringsverhalen vraagt om een actieve en creatieve houding. Er moet verder gekeken worden dan het incident en de afdeling. Er moet gekeken worden naar de samenhang. Hoe heeft dit gemeentebreed kunnen gebeuren? Wie waren er allemaal bij betrokken? En wat is het burgerperspectief op de situatie?

<sup>15</sup> Citaat boek Onzichtbare vrouwen – Caroline Criado-Perez 2019 Prometheus

<sup>16</sup> Op grond van Hoofdstuk 9 Algemene Wet Bestuursrecht

<sup>17</sup> 98.8% van de klachten wordt zo behandeld

<sup>18</sup> Klachten die informeel afgehandeld worden wel geregistreerd, deze krijgen meestal, maar niet altijd een oordeel

Het verhaal van de betrokken burger(s) moet niet alleen op de betrokken afdeling omgezet worden in het wijzigen van processen, werkinstelling of regelgeving maar gemeentebreed<sup>19</sup>. Dit vraagt om regie, overzicht, verantwoordelijkheid, inzet en enthousiasme. De beklagde ambtenaar is vaak het uitvloeisel van eerder opgelopen onvrede en daar ligt niet de macht, kracht of bevoegdheid om een regel- of systeemwijziging door te voeren of de werkinstelling in een team, op een afdeling of gemeentebreed te veranderen. Dit zijn vaak management- of bestuursvraagstukken. Bij de gemeente Enschede is er veel, heel veel bezuinigd, het “uit te geven” geld is schaars. De opdrachten en de maatschappelijke vraagstukken zijn groot. Werkdruk is hoog. Dit heeft gevolgen op verschillende terreinen. Ook op het gebied van leren van klachten. Wat opvalt is dat er een kloof is tussen ambitie en realiteit. Als een gemeente net “het hoofd boven water” kan houden zijn reflectie, preventie, innovatie, creativiteit, contact zoeken, in gesprek gaan, regie en verantwoordelijkheid nemen, zaken die onder druk komen te staan. In 2018 werd dit zichtbaar bij complexe vraagstukken in 2019 zie we helaas een voortgaande lijn als het gaat over het onderwerp “leren van klachten”.

### **Leer door de ogen van burgers naar de situatie te kijken**

Leer door de ogen van burgers naar de situatie te kijken ook als de gemeente (juridisch) gelijk heeft, of (verschillende) procedures netjes doorlopen zijn. Maar ook als er op geen enkele afdeling of onderdeel van de gemeente iets onbehoorlijks heeft plaatsgevonden kan de situatie voor de inwoner of bezoeker van de stad grote onvrede oproepen of verkeerd uitpakken. Deze onvrede, boosheid of irritatie wordt niet alleen bij het klachtencommissariaat geuit maar ook bij verschillende organisatieonderdelen van de gemeente, bij maatschappelijke instanties of de krant.

De kunst van kijken vanuit burgerperspectief<sup>20</sup> is om open te staan en te kijken naar deze onvrede, de boosheid of irritatie. Belangrijk is dat hierbij gerealiseerd wordt dat een inwoner de gemeente als één geheel ziet. En niet als een instantie die uit allemaal verschillende onderdelen bestaat die hun eigen werkprocessen, systemen, cultuur en verantwoordelijkheden hebben. Een inzicht dat in de gemeentelijke organisatie soms nog wel eens gemist wordt. Het kan dus zo zijn dat elke onderdeel wellicht de zaak goed heeft aangepakt maar dat de som van de delen niet voldoen aan verwachtingen of zelfs pervers uitpakt. In verschillende gevallen werd aangegeven dat het lijkt alsof de klachtencommissaris de klager altijd gelijk wil geven. Dat is niet zo. Er is echter een verschil tussen de situatie vanuit burgerperspectief bekijken en de burger gelijk geven. Dit moet je willen zien.

De andere kant van het verhaal is, is dat er een categorie mensen is die geen “nee” willen horen. Ook niet na verschillende vergaande inspanningen van de gemeente om in gesprek te gaan of te blijven, om extra uitleg te (willen) geven of oplossingen te zoeken. Deze categorie lijkt groter te worden.

Dit pleit ervoor om de kennis over conflictcommunicatie en mediation te ontwikkelen of om vaker mediation in te zetten om er achter te komen waar de belangen liggen en waarom de “nee” niet gehoord wordt. Maar ook om het agressieprotocol van de gemeente goed in te zetten.

### **De menselijke maat en complexe situaties, maatwerk als norm en moreel beraad**

Hoewel er stappen gezet zijn bij de gemeente in het herkennen van complexe situaties. Blijkt uit de klachten van 2019 dat de rode draden uit 2018 ook in 2019 nog actueel zijn<sup>21</sup>. Leer over de verschillende organisatieonderdelen heen te kijken, neem regie en verantwoordelijkheid voor de gehele situatie en zoek daar de oplossing bij, kijk vanuit het burgerperspectief naar de situatie en handel daar ook naar. De menselijke maat en maatwerk zullen de norm moeten zijn in het denken en handelen van gemeenteambtenaren. Wees als (vak)ambtenaar kritisch, pak regie en onderneem de juiste actie als de situatie daarom vraagt<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup> Van leren in het klein (op de afdeling of in het team) naar leren in het groot (gemeentebreed).

<sup>20</sup> En goede klachtbehandeling

<sup>21</sup> Voor meer toelichting hierop zie het jaarverslag 2018

<sup>22</sup> Het zogenaamde het “klopt niet” gevoel



## BLOEMLEZING VAN SIGNALLEN DIE DOORGEGEVEN ZIJN

Deze bloemlezing bestaat uit incidenten én vaker voorkomende klachten. De keuze om de incidenten op te nemen zit in het feit dat deze gemeente breed of voor het organisatieonderdeel van betekenis kunnen zijn om ervan te leren of het onderwerp nogmaals extra onder de aandacht te brengen.

### Economie Werk & Inkomen (EWO)

- Bij het klachtencommissariaat kwamen veel signalen binnen over de uitnodiging voor de “Doen Beurs”. Mensen kregen ondanks volledige vrijstelling toch een uitnodiging. Individuele personen kunnen niet "gefilterd" worden uit het systeem. Dit geeft onrust. Omdat het een systeemfout lijkt zou dit toch anders moeten kunnen. Navraag leert ons dat de afdeling inmiddels bezig is om de opzet van de Doen Beurs te veranderen. Echter dit heeft tijd nodig waardoor de verwachting is dat soortgelijke klachten kunnen blijven komen in 2020.
- In gesprekken met klagers komt regelmatig naar voren dat zij, als er een besluit genomen is of een bezwarenprocedure loopt, geen afspraak kunnen maken voor een gesprek met de consulent. Ook geven ze aan dat in dat geval de consulent telefonisch niet bereikbaar is. Waarom zou dit niet kunnen? Aanvragers moeten ook tijdens de bezwaarprocedure of na het nemen van een besluit een consulent kunnen spreken. Dit signaal geldt ook voor Maatschappelijke ondersteuning (MO).
- Een alleenstaande moeder ontving een brief gedateerd woensdag 5 juni op dinsdag 11 juni, voor gesprek op donderdag 6 juni. Overigens bezorgt MSG de post van de gemeente en dat staat niet altijd voor vlotte bezorging. In dit geval had de uitnodiging telefonisch moeten plaatsvinden. Maar dan nog is het op zeer korte termijn oppas regelen voor een jong kind lastig. Hou meer rekening met de persoonlijke omstandigheden.
- Iemand die onder bewind gesteld is krijgt toch een voorschot op zijn “eigen” rekening omdat hij daarom gevraagd had. Het bedrag wordt teruggevorderd ook nadat de bewindvoerder protest daartegen had aangetekend. “Het bewind was ons niet bekend”. De regels van een beschermingsbewind zijn er echter juist op gericht om dit soort zaken te voorkomen. Deze regels waren niet bekend. Dit incident is een goede aanleiding om de regels van bewind en (de gevolgen van) bewindvoering nog eens onder de aandacht te brengen.
- In meerdere klachten kregen wij het signaal dat de samenwerking tussen consulenten W&I en de medewerkers van het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC) niet altijd optimaal is. Als een consulent aan een verzoeker doorgeeft dat deze altijd contact kan opnemen dan moet dit ook doorgeven worden aan het GCC. Gebeurt dit niet dan kan het zo zijn dat de verzoeker niet verder komt dan het GCC omdat het een algemene vraag lijkt. Dit zorgt voor irritatie en het gevoel niet serieus genomen te worden. Mijn advies is om hier meer aandacht aan te besteden zodat het aantal klachten hierover afneemt en de tevredenheid toeneemt.
- Het klachtencommissariaat ontving meerdere signalen dat er, ondanks toezeggingen, afspraken niet nagekomen werden. Denk hierbij aan het toezeggen om beschikkingen toe te sturen.
- Naar aanleiding van een klacht is het digitale aanvraagformulier verbeterd, het invullen van een telefoonnummer is geen verplicht veld meer.
- In één geval heeft een consulent een melding vanuit de zorgplicht bij de raad van kindbescherming niet besproken met de ouders. Deze meldingen moeten uiteraard wel besproken worden met of gemeld worden bij de ouder(s) of verzorger. Wees hier alert op.

### Domein Fysiek (DF)

- Veel klachten gingen over het niet reageren op meldingen openbare ruimte. Na interventie van de klachtencommissaris worden deze meldingen goed opgepakt. Echter zover wil je het niet laten komen. Mijn advies is om hier aandacht aan te besteden zodat dit in 2020 verbetert<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Zie figuur nummer 8 onder nummer 4, 5 en 6 Overlast, Onderhoud, Geluid.

- De informatieverstrekking over de wijziging van het boetebeleid van het wegvallen van de hondenuitlaatplaatsen (HUP) is niet in de Huis aan Huis opgenomen. Een gemiste kans als het gaat om goede informatievoorziening.
- De brief over de tijdelijke wijziging van het toegangsbeleid tot de binnenstad leidde tot verschillende klachten. De brief is naar aanleiding van deze klachten aangepast.
- Een aanvankelijk slecht opgepakt dossier is uiteindelijk toch goed opgelost. Toen klager zich bij de klachtencommissaris kwam voelde niemand van de betrokkene zich verantwoordelijk voor het hele probleem. Dit terwijl er acht verschillende ambtenaren bij betrokken waren. Na een interventie van de klachtencommissaris is er één verantwoordelijke ambtenaar aangewezen en is het probleem uiteindelijk goed opgepakt en kwam er snel antwoord en contact met betrokkene. Mijn advies is dat het aanwijzen van iemand die de regie pakt of neemt standaardwerkwijze moet worden.
- Als een ambtenaar een bemiddelingspoging doet namens de gemeente hou dan ook de spelregels in acht: onpartijdigheid en gelijktijdig beide partijen informeren over het verloop. Mediation of bemiddeling is een mooie manier om in een vroeg stadium conflicten op te lossen. De kennis en kunde over hoe zo'n proces op de juiste manier aan te pakken moet verbeteren. Zie hierover ook de aanbevelingen onder het kopje Gemeente breed".
- Verschillende klachten gingen over slechte bereikbaar van afdelingen en over het feit dat er niet wordt teruggebeld ook niet als hierom wordt gevraagd. Mijn advies is om hier meer aandacht aan te besteden zodat het aantal klachten hierover afneemt.
- Een klacht over het gedrag van een bladblazer heeft ertoe geleid dat er vanuit Onderhoud Enschede aan hun medewerkers aangegeven is dat ze beter op voorbijgangers moeten letten als ze aan het werk zijn.

### Maatschappelijke Ondersteuning (MO)

- Herhaaldelijk gaven mensen in de gesprekken met het klachtencommissariaat aan dat afspraken niet nagekomen worden. Ook werd vaker verteld dat er, ondanks kennelijke toezeggingen, zaken te laat geregeld worden en of dat mensen meerdere malen zelf achter hun zaken aan moeten bellen of mailen. Dit zijn gedragingen waarover het aantal klachten afneemt als hier beter op gelet wordt. Mijn advies is dan ook om hier komend jaar extra op te gaan letten.
- Veel klagers maken zich zorgen om de privacy van hun (medische) gegevens. Meer informatie hierover richting de inwoners zou een goede eerste stap zijn om de zorg weg te nemen.
- Regelmatig klagen inwoners over bejegening aan de telefoon of van een wijkcoach. In alle gevallen is dit in gesprek met de leidinggevende en betrokkene opgelost. Blijf alert op dit soort signalen en zorg voor aanvullende trainingen en scholing om dit soort klachten te verminderen.
- In gesprekken met klagers komt regelmatig naar voren dat zij, als er een besluit genomen is of een bezwarenprocedure loopt, geen afspraak kunnen maken voor een gesprek met de consulent. Ook geven ze aan dat in dat geval de consulent telefonisch niet bereikbaar is. Waarom zou dit niet kunnen? Aanvragers moeten ook tijdens de bezwaarprocedure of na het nemen van een besluit een consulent kunnen spreken. Dit signaal geldt ook voor Werk & Inkomen (W&I).

### Bestuurs- en Management Ondersteuning (BMO) / Juridische Zaken (JZ)

- Verschillende keren was er ontevredenheid over de bezwaarschriftenprocedure. Een veel gehoorde klacht is de lange termijnen en de verlenging van termijnen. De termijnen waarin een inwoner zaken moet aan- of inleveren zijn over het algemeen veel korter en de consequenties van niet of te laat reageren groot. Dit vraagt van een gemeente duidelijke communicatie en uitleg. In de communicatie hierover zien wij dat er nog winst te behalen valt. Daarnaast levert het feit dat er niet of nauwelijks aandacht besteed wordt aan het klachtelement onvrede op. Dit vergroot de frustratie en escalatie omdat de klachtenprocedure pas gaat lopen ná een doorlopen bezwaar- en beroepsprocedure.



Het zou een grote verbetering zijn als de bezwaarschriftencommissie ook aandacht besteed aan (de emoties rondom) het klachtelement. Dit voorkomt frustratie en levert een bijdrage aan de-escalatie.

- Daarnaast waren er meerdere klachten over het uitblijven van een reactie na het achterlaten van een (terugbel) verzoek of het stellen van een vraag. Dit zijn gedragingen waarover het aantal klachten afneemt als hier beter op gelet wordt. Mijn advies is dan ook om hier komend jaar extra op te gaan letten.

### Bestuur

In vier gevallen kregen we een signaal dat brieven niet worden beantwoord. Dit levert onvrede en escalatie op. Dit zijn gedragingen waarover het aantal klachten afneemt als hier beter op gelet wordt. Mijn advies is dan ook om hier komend jaar extra op te gaan letten.

### Dienstverlening (DV)

- Een klacht waarbij door een gescheiden ouder werd geklaagd dat zonder toestemming/medeweten de kinderen waren verhuisd door de andere ouder was de aanleiding dat er bij dienstverlening onderzoek gedaan wordt of dit in de toekomst voorkomen kan worden door beleid te ontwikkelen om dit te voorkomen.
- Naar aanleiding van een klacht ligt er een voorstel om een aparte balie/gelegenheid in te richten waar mensen terecht kunnen die zich moeilijk kunnen uiten als gevolg van beperkingen die zij hebben.
- De website is aangepast omdat het verschil tussen openingstijden en afhaaltijden voor documenten niet duidelijk was. Ook zijn de openingstijden en afhaaltijden voor documenten weer gelijk zodat daar geen onduidelijkheid meer kan ontstaan.
- Naar aanleiding van een klacht is de naturalisatiebrief aangepast. Het bleek dat uit de tekst van de oude brief verwachtingen gewekt konden worden bij betrokkenen.
- Naar aanleiding van meerdere klachten worden er enquêtes uitgevoerd bij gehuwden om de kwaliteit van de buitengewone ambtenaren van de burgerlijke stand (Babsen) te monitoren. Er kwamen namelijk klachten binnen over de kwaliteit. Nieuw is ook dat er steekproeven uitgevoerd worden bij huwelijksceremonies om de kwaliteit van de buitengewone ambtenaren van de burgerlijke stand te beoordelen.
- Naar aanleiding van een klacht wordt bij informatieavonden voor stembureauleden aandacht gegeven aan naamgebruik.
- Bekeken wordt hoe aan de hand van binnengekomen klachten het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers GCC aangepast kan worden.
- De website en instructie met betrekking tot activering DIGID is aangepast.
- In de cursus nationaliteitsrecht wordt een klacht geanonimiseerd gebruikt als voorbeeld hoe het fout kan gaan.
- Communicatie over uiterste tijdstip van spoedaanvragen reisdocumenten en rijbewijzen worden verduidelijkt voor medewerkers.
- De standaardtekst van de ontvangstbevestiging die gekregen wordt na het invullen van het contactformulier op de gemeentelijke website bleek onduidelijk te zijn. Deze wordt aangepast.
- Verder is uit klachten gebleken dat de gespreksherkenning niet goed werkt.

### Gemeente breed

- Op vrijdag (middag) is nagenoeg geen enkele backoffice beschikbaar/bereikbaar.
- Verschillende klachten worden veroorzaakt door het niet adequaat overdragen van werkzaamheden bij pensioen, vakantie of ziekte.
- Ook met een pandverbod mogen mensen een afspraak maken om langs te komen. Dit mag niet geweigerd worden.
- Er “verdwijnt” post. Ondanks stempels van “in ontvangst name” zijn de ingeleverde stukken niet meer terug te vinden. Ook duurt het (te) lang voordat post op de plaats van bestemming komt.

Dit is mede een gevolg van de herinrichting en herbemensing van het Documentair Diensten Centrum (DDC). Maar zorgvuldige postbehandeling-doorzending moet absoluut beter.

- Geen verantwoordelijkheid voelen of nemen voor het gehele probleem. Wat we uit klachten kunnen opmaken is dat situaties “enkelvoudig” vanuit ieders eigen discipline worden opgepakt<sup>24</sup>.
- De kennis en kunde over en het inzetten van conflictcommunicatie, bemiddeling en mediation moet omhoog. Er wordt te weinig gebruik gemaakt van deze instrumenten om conflicten of ingewikkelde problemen helder te krijgen of op te lossen. In sommige gevallen biedt de gemeente het wel aan maar zij neemt vervolgens niet de regie om het ook goed uit te voeren. Het is belangrijk om deze kennis te vergroten ook omdat er plannen zijn voor een wetswijziging die overheden veel meer verplichten om mediation in gaan zetten.
- Verschillende keren kregen wij te horen dat er verwachtingen gewekt waren of er een mondelinge toezegging gedaan was en dat deze niet nagekomen werden. Dit is voor ons niet (meer) te controleren. Echter we kunnen wel het signaal afgeven om alert te blijven op dit soort zaken.
- Bij de behandeling van klachten zien we brieven die ondertekend zijn met de zinssnede: “Brief met ondertekening: in een automatisch proces vervaardigd en daarom niet ondertekend”. Dit is voor een gemeente geen geldige manier van ondertekenen. Dit moet anders. Inmiddels is bij W&I deze manier van ondertekening aangepast aan de wettelijk juiste manier.
- Er verschillende brieven niet juist zijn ondertekend, verschillende productspecialisten vaak niet bereikbaar zijn. Dit zijn zaken die nog verbeterd moeten worden.

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

### Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman

In de loop van 2019 heeft de Nationale Ombudsman 67 klachten ontvangen en stonden er vanuit 2018 nog 4 open. Hiervan zijn er 63 niet in behandeling genomen en of niet ontvankelijk.

Er is geen klacht in onderzoek. Er zijn 3 klachten tussentijds beëindigd (interventie).

Aantal nog openstaande gevallen in onderzoek op 31 december 2019 één openstaande klacht.

In behandeling per 01-01-2018 (zaken uit 2017)	4
Ontvangen van 01-01-2019 tot en met 31-12-2018	67
	71
Te behandelen	71
Niet in onderzoek genomen en afgedaan	63
In onderzoek genomen en afgedaan:	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	3
d. bemiddeling/gesprek	0
	5
In behandeling per 31-12-2018 (afhandelen in 2019)	5

<sup>24</sup> Zie hierover ook het jaarverslag 2018