



# KlachtenCommissaris

Verslag werkzaamheden januari – mei 2017



## Inhoud

Inleiding.....	3
I. Klachten.....	3
a. aantallen & soorten.....	3
b. thema's & diensten.....	4
c. kernwaarden & behoorlijkheidsnormen.....	5
d. behandelwijze & afronding.....	7
e. aanbevelingen.....	8
II. Bedrijfsvoering.....	11
a. personeel & financiën.....	11
b. informatievoorziening & ict.....	11
c. communicatie & contacten.....	11
III. Inrichting en toekomst.....	12

## Inleiding

De gemeente Enschede kent het instituut Klachtencommissaris. Dit is een onafhankelijk aanspreekpunt voor burgers met klachten over de gemeente. Met als doel: helpen bij het oplossen van klachten en bijdragen aan het leren en verbeteren in de gemeente. In dit verslag wordt weergegeven hoeveel klachten er in de afgelopen periode bij de Klachtencommissaris zijn binnengekomen, waar deze klachten over gingen en hoe ze zijn afgehandeld. Ook worden aanbevelingen genoemd.

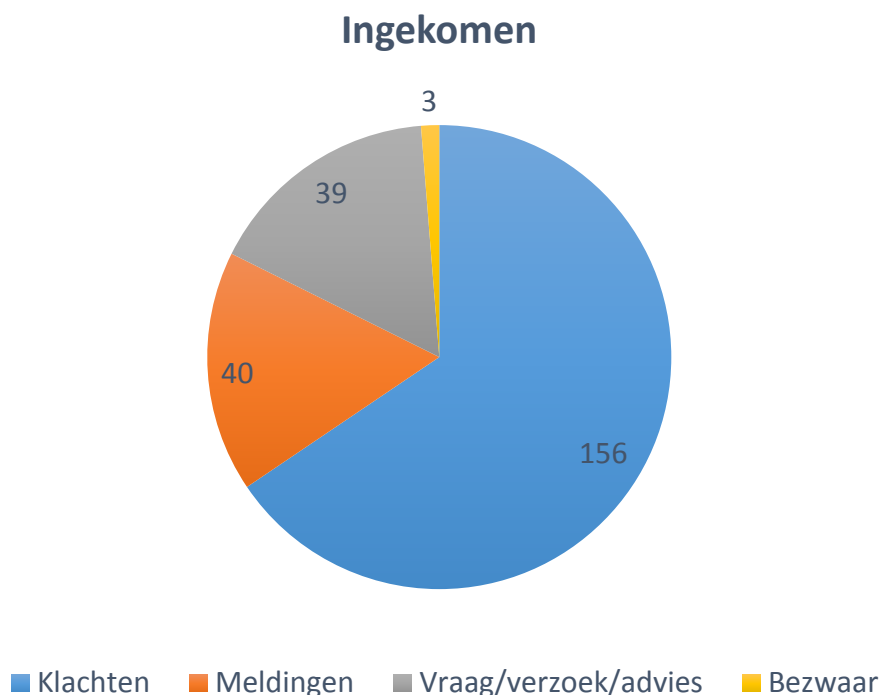
Naast informatie over klachten, bevat dit verslag een stand van zaken op het gebied van bedrijfsvoering. Tenslotte komt de inrichting en toekomst van het Klachtencommissariaat aan bod.

## I. Klachten

### a. aantallen & soorten

In de periode januari - mei 2017 zijn in totaal 238 klachten ontvangen via website, mail, antwoordkaart en telefoon. Daarvan zijn in dezelfde periode 194 klachten afgerond. De tijd die dat kostte is in 94 % van de gevallen binnen de wettelijke termijn gebleven.

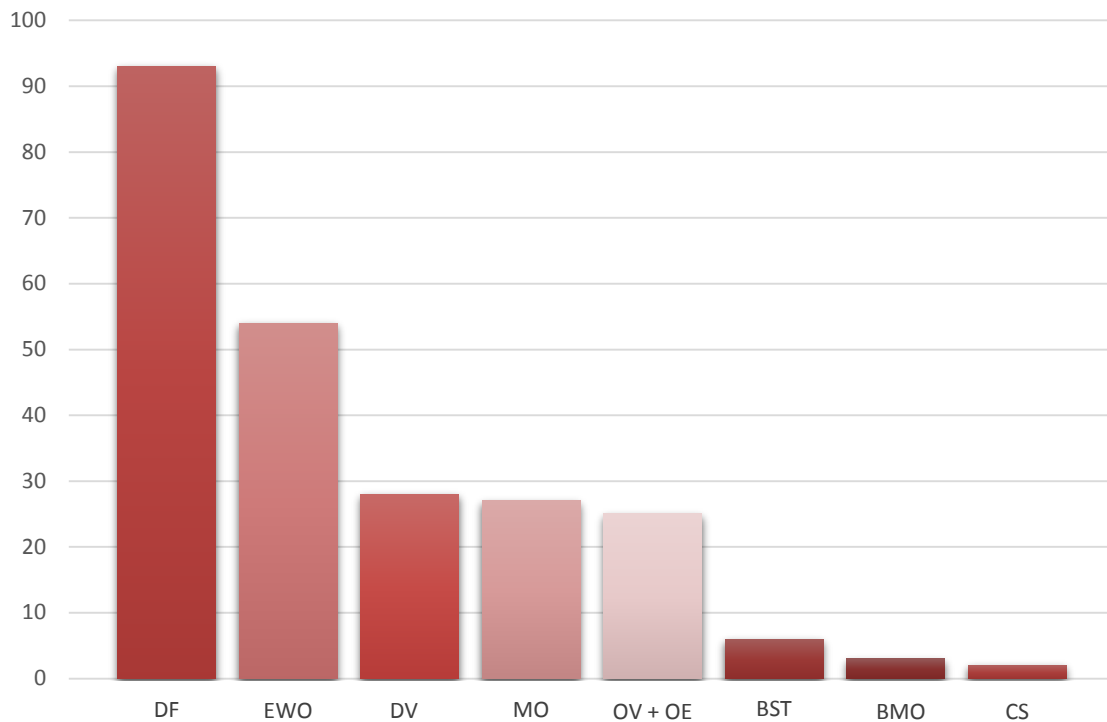
Onder klachten worden 'gedragingen' verstaan. Toch kwamen er ook meldingen, vragen en bezwaarschriften bij het Klachtencommissariaat binnen. Burgers die daarmee aanklopten, zijn begeleid naar het juiste adres. In onderstaande figuur is de verdeling in soorten weergegeven.



## b. thema's & diensten

De meeste klachten gingen over Ruimtelijke Ordening & Milieu, Werk & Inkomen, Maatschappelijke Ondersteuning en Publiekszaken. Door de Stichting Sociaal Hart is wederom aandacht gevraagd voor de thema's 'toepassen beslagvrije voet' en 'bijzondere bijstand bewindvoering'. De ambtelijke organisatie is hiervan op de hoogte gesteld en het Klachtencommissariaat blijft extra alert op de werkwijze van de gemeente waar het deze onderwerpen betreft.

In onderstaande figuur is de onderverdeling van klachten (incl. meldingen, vragen en bezwaren) per organisatieonderdeel weergegeven.



De meeste klachten betreffen Domein Fysiek (DF). Daarna volgen - in aantallen van meer naar minder -: Economie, Werk en Onderwijs (EWO), Dienstverlening (DV), Maatschappelijke Ondersteuning (MO), een categorie Overige (OV incl. Onderhoud Enschede), Bestuur (BST) en Bedrijfs- en Management Ondersteuning (BMO) en Concernstaf (CS). Onder 'Overige' vallen klachten over andere instanties dan de gemeente. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de politie, Regio Twente, 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.

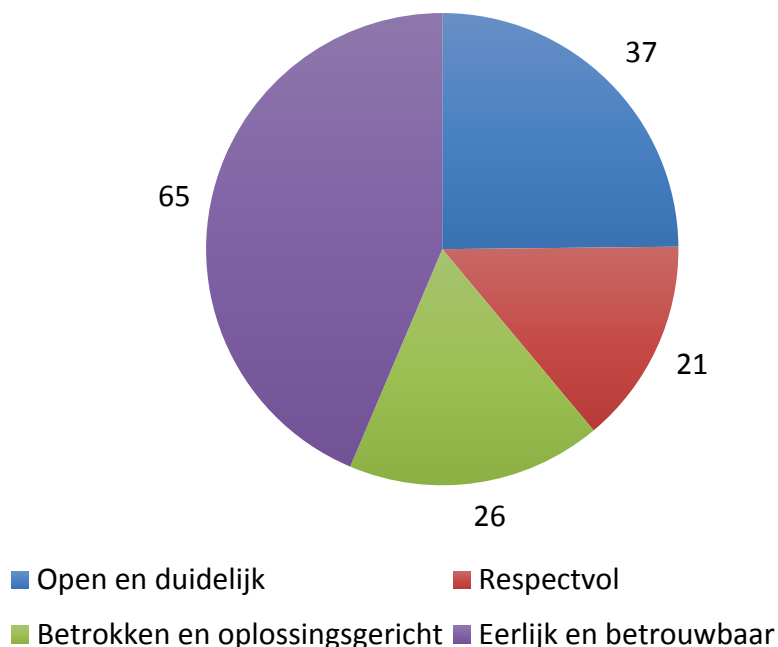
### c. kernwaarden & behoorlijkheidsnormen

De Klachtencommissaris toetst klachten aan normen die gelden voor behoorlijk overheidsoptreden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 'behoorlijkheidswijzer' van de Nationale Ombudsman.

(<https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>)

Kernwaarden voor behoorlijk overheidsoptreden zijn 'Open en Duidelijk', 'Betrokken en Oplossingsgericht', 'Respectvol' en 'Eerlijk en Betrouwbaar'.

In onderstaande figuur is een verdeling van ontvangen klachten (in eigenlijke zin, dus alleen de 'gedragingen') naar kernwaarden weergegeven.



In de afgelopen maanden hadden de meeste klachten te maken met de kernwaarde 'Eerlijk en Betrouwbaar'. Aan de vier kernwaarden zijn normen verbonden. Bij 'Eerlijk en Betrouwbaar' worden die aangeduid met termen als: integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie en professionaliteit. De meeste klachten betroffen 'betrouwbaarheid'; de burger maakt zich het meeste zorgen over de vraag of de gemeente wel 'handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken' (tekst uit de 'Behoorlijkheidswijzer'). Daarna volgt 'goede organisatie', wat te maken heeft met het voeren van een goede administratie en de organisatie daarvan met behulp van systemen.

Een onderverdeling van alle klachten naar behoorlijkheidsnormen ziet er als volgt uit:

<b>Open en duidelijk</b>	totaal 37
Transparant	0
Goede informatieverstrekking	21
Luisteren naar de burger	13
Goede motivatie	3

<b>Respectvol</b>	totaal 21
Respecteren van grondrechten	1
Bevorderen actieve deelname burger	1
Fatsoenlijke bejegening	18
Fair play	1
Evenredigheid	0
Bijzondere zorg	0

<b>Betrokken en oplossingsgericht</b>	totaal 26
Maatwerk	6
Samenwerking	1
Coulante opstelling	4
Voortvarendheid	13
De-escalatie	2

<b>Eerlijk en betrouwbaar</b>	totaal 65
Integriteit	0
Betrouwbaarheid	34
Onpartijdigheid	1
Redelijkheid	0
Goede voorbereiding	3
Goede organisatie	23
Professionaliteit	4

Totaal 149



#### **d. behandelwijze & afronding**

Klachten die bij het Klachtencommissariaat zijn binnengekomen zijn behandeld conform het volgende 'stappenplan':

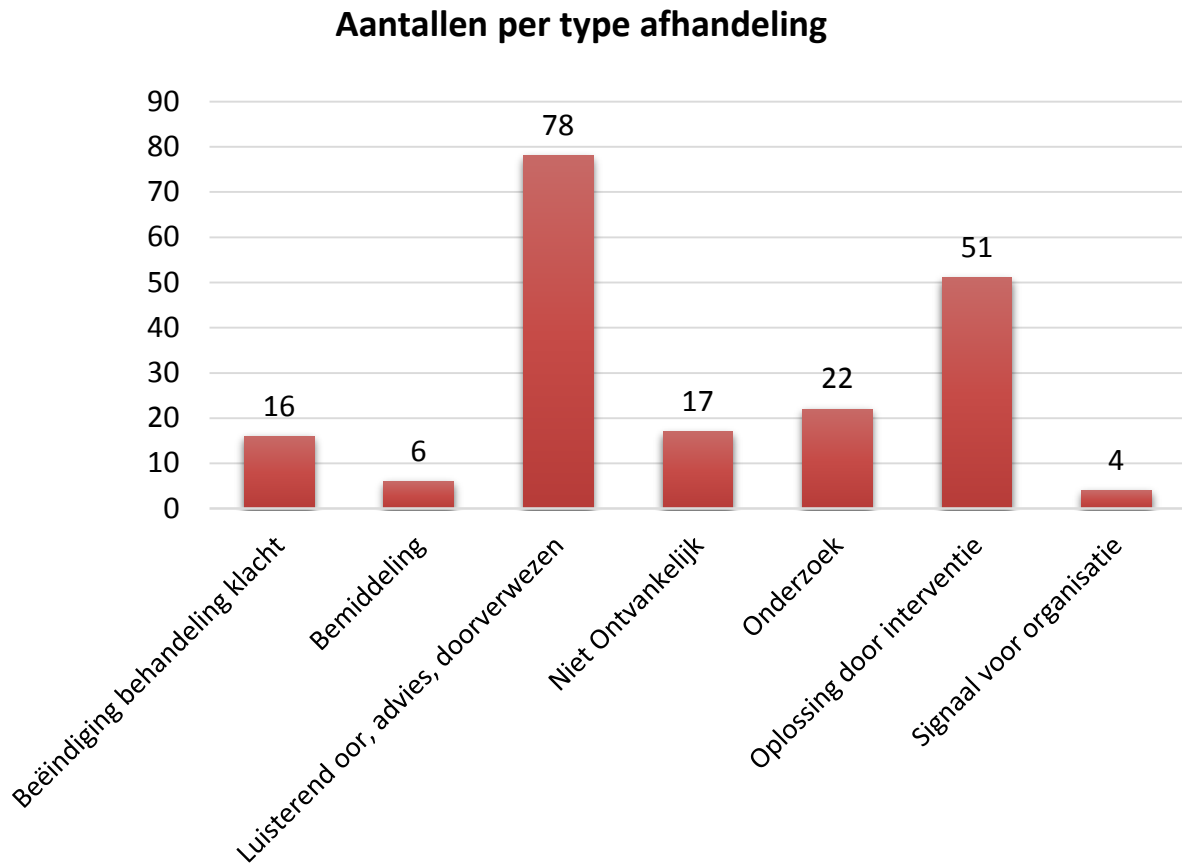
- ✓ luisteren naar klager en helpen bij formuleren klacht
- ✓ registreren klacht
- ✓ informeren gemeente
- ✓ verkennen mogelijkheid snelle interventie / onderzoeken klacht
- ✓ afhandelen klacht: terugkoppeling naar klager en gemeente
- ✓ registreren behandelwijze en aanbevelingen

Opvallend is hoe vaak burgers snel geholpen konden worden door een luisterend oor te bieden of door te verwijzen (78 zaken). Vervolgens lukte het in een aanzienlijk deel van de gevallen een oplossing te bereiken door interventie (51 zaken). Dat houdt in dat een medewerker van het Klachtencommissariaat door snel contact te leggen met de juiste persoon binnen of buiten de gemeente de klacht kon 'wegnemen', zonder dat er veel tijd gestoken hoefde te worden in onderzoek. In de gevallen waarin afhandeling door een snelle interventie of onderzoek werd bereikt, zijn 37 klachten gegrond verklaard.

Deze verdeling naar de wijze van afronding van klachten sluit aan bij de aanpak die de Nationale Ombudsman voorstaat en in zijn rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen' nog eens onderstreept; het gaat er bij behandeling van klachten primair om een oplossing te bereiken. Hier kan een informele aanpak vaak meer aan bijdragen dan de formele aanpak.

Naar aanleiding van één klacht is nader onderzoek aangevraagd bij de Nationale ombudsman. In die situatie heeft de Nationale Ombudsman aan het college van B&W laten weten geen aanleiding te zien voor onderzoek naar de wijze waarop deze klacht door het klachtencommissariaat is behandeld. Daarbij schaart de Nationale Ombudsman zich achter ons standpunt dat het Klachtencommissariaat niet bevoegd is zich te buigen over zaken waartegen bezwaar of beroep kon worden ingesteld noch tegen beleid van de gemeente.

In onderstaande figuur is weergegeven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.



## e. aanbevelingen

### *ondersteuningsplan en maatwerkvoorziening*

Tijdens de presentatie van het verslag van de Klachtencommissaris in december 2016, is onderzoek aangekondigd naar klachten rond maatschappelijke ondersteuning (WMO 2015). Meer specifiek: de gang van zaken rond de aanvraag maatwerkvoorziening ondersteuning bij het huishouden. Dit onderzoek is verricht op basis van ingediende klachten over dit thema. Deze boden voldoende inzicht van de werkwijze van de gemeente op dit punt.

Hieruit is een tweetal aanbevelingen naar voren gekomen:

1. In gevallen waarin klagers contact opnamen met de gemeente om een *melding* te doen van hun (gewijzigde) behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, ervoeren zij in voorkomende gevallen dat de gemeente niet goed luisterde naar hun hulpvraag en hen direct doorverwees naar de aanbieder van de ondersteuning bij het huishouden. Omdat achteraf moeilijk vast te



stellen bleek wat en hoe tijdens deze contactmomenten precies met klagers was gecommuniceerd, luidt onze aanbeveling:

Leg (telefoon)gesprekken met burgers vast in een opname of verslag, om onduidelijkheid achteraf te voorkomen over hetgeen gecommuniceerd is en hoe dat is gebeurd.

2. Nadat door de gemeente onderzoek was gedaan naar aanleiding van *de melding* van klagers, werd in voorkomende gevallen het ondersteuningsplan niet verstrekt of ontvingen klagers een ondersteuningsplan zonder aanvraagformulier maatwerkvoorziening. Hierdoor bleef de beschikking waartegen klagers formeel bezwaar kunnen maken uit en werden zij belemmerd in hun rechtsgang. Onze aanbeveling luidt: verstrek na elke beoordeling van de situatie (onderzoek) een ondersteuningsplan en verschaf burgers daarna actief de mogelijkheid schriftelijk aan te geven of ze al dan niet instemmen met het advies, waarbij ze standaard een formulier krijgen om een aanvraag maatwerkvoorziening in te dienen. Hiermee kan tevens de indruk bij sommige burgers dat de gemeente 'ontmoedigend' te werk gaat, worden weggenomen.

Inmiddels heeft de gemeente Enschede, naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep op 18 mei 2016, nieuw beleid vastgesteld. Als gevolg hiervan vindt met alle cliënten die ondersteuning bij het huishouden ontvangen een gesprek plaats. Hierna volgt – conform de 'Beleidsregels Ondersteuning van het Huishouden Gemeente Enschede 2017' – standaard een ondersteuningsplan en nadat een aanvraag is ingediend, een beschikking. De zorgaanbieder heeft zich te conformeren aan de beschikking. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de aanbevelingen.

#### *Datalek*

Eind maart is door de gemeente een 'datalek' geconstateerd: per email bleken persoonlijke gegevens verstuurd aan mensen voor wie dat niet bedoeld was. Dit betrof informatie over bij de gemeente ingeschreven werkzoekenden. Nadat de fout geconstateerd was, heeft de gemeente gedupeerden een aangetekend schrijven gestuurd. Deze brief leidde tot een aantal klachten over de wijze van informatieverstrekking.

Gedupeerden gaven aan de informatie in de brief van de gemeente onduidelijk en onvolledig te vinden. De klachtbehandeling leidde tot de volgende aanbevelingen:

1. De gemeente informeerde gedupeerden en gaf aan welke informatie er 'onder andere' was verspreid. Onze aanbeveling luidt in voorkomende gevallen specifiek aan te geven welke gegevens precies zijn verstuurd.
2. De gemeente meldde in haar brief dat gedupeerden aangifte konden doen bij de Politie indien zij vermoedden dat er misbruik zou worden gemaakt van hun persoonsgegevens. Onze aanbeveling luidt in voorkomende gevallen tevens aan te geven dat melding kan worden gedaan bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en –fouten en dat een

aansprakelijkstelling zou kunnen worden ingediend bij de gemeente indien gedupeerden aantoonbaar schade menen te lijden.

3. De gemeente heeft het verzonden emailbericht per email ingetrokken en enkele ontvangers gebeld. De intrekking is niet in alle gevallen gelukt. Onze aanbeveling luidt in voorkomende gevallen de ontvangers van het emailbericht ook met een aangetekend schrijven te benaderen. Tevens zou aan hen kunnen worden verteld dat het verspreiden van de ten onrechte ontvangen persoonsgegevens strafbaar is.

Als advies heeft het Klachtencommissariaat de gemeente verder meegegeven een protocol op te stellen voor dergelijke situaties en voortaan informatie te vermelden op de website van de gemeente. Tevens zouden meerdere telefoonlijnen opengesteld moeten worden om de bereikbaarheid op het moment zich nogmaals een datalek voordoet, zo optimaal mogelijk te laten zijn.

#### *Administratieve organisatie en gegevensbeheer*

De schriftelijke communicatie met burgers, heeft aanleiding gegeven tot een aantal uiteenlopende klachten over administratieve organisatie en gegevensbeheer. Ook hieruit komen enkele aanbevelingen voort:

1. Burgers met een uitkering die ontheven waren van een bepaalde verplichting, ontvingen bij het niet nakomen van de niet geldende verplichting, toch een aankondiging voor een sanctie. Dit leidde tot onnodige frustratie en angst bij de burgers welke voorkomen had kunnen worden. Onze aanbeveling luidt: check het dossier van uitkeringsgerechtigden zorgvuldig, alvorens over te gaan tot (een aankondiging van) het opschorten of korten van een uitkering.
2. Gebleken is dat het registratiesysteem bij het Gemeentelijk Contactcentrum af en toe “hapert” en dat meldingen/registraties bij raadpleging soms niet zichtbaar zijn. Dit probleem is bekend en er wordt gewerkt aan een oplossing. Zolang deze oplossing er nog niet is, luidt onze aanbeveling: neem een coulante houding aan jegens burgers die stellen wel contact te hebben gehad met het GCC zonder dat daarvan een registratie is terug te vinden.
3. Bij het doorgeven van een melding van een gevaarlijke verkeerssituatie via de website van de gemeente blijken burgers verplicht hun BSN nummer te moeten invullen. Dit is niet nodig om het doel (snelle melding onveilige situaties) te bereiken. Onze aanbeveling luidt dan ook: stel doorgeven van BSN-nummers niet langer verplicht bij een dergelijke melding.
4. Ons hebben signalen bereikt over verzending van brieven van de afdeling Economie & Werk via de post. In sommige gevallen werden brieven niet op het juiste adres bezorgd. Verder was de enveloppe niet gesloten. Omdat deze brieven vaak persoonsgegevens bevatten en het uitblijven van reactie financiële gevolgen kan hebben, adviseren wij verzending in een gesloten enveloppe en in voorkomende gevallen aangetekend.

## **II. Bedrijfsvoering**

### **a. personeel & financiën**

Het Klachtencommissariaat bestond deze periode uit de Klachtencommissaris (0,5 fte), twee adviseurs (1,8 fte) en een administratief ondersteuner (0,1 fte). De medewerkers hebben wederom de afgelopen periode veel inzet getoond om zoveel mogelijk klagers naar tevredenheid verder te helpen. Toch bleek de beschikbare capaciteit op momenten te weinig om de kwaliteit te leveren die van het instituut mag worden verwacht. Dit uitte zich in te weinig beschikbare tijd voor aanvullend onderzoek en vertraging in behandeling van klachten.

### **b. informatievoorziening & ict**

In de afgelopen periode is het klachtenregistratiesysteem en de administratieve ondersteuning van het werk verbeterd. Hierdoor kan nu duidelijker dan voorheen worden weergegeven welke thema's en behoorlijkheidsnormen onderwerp van zorg zijn. De verwachting is dat dit leidt tot een betere informatievoorziening aan de gemeentelijke organisatie, ten behoeve van leren en verbeteren.

Voor een goede analyse van klachten, blijkt eigen onderzoek van groot belang. Daarvoor moeten Klachtencommissaris en medewerkers zich vrij in en buiten de organisatie kunnen bewegen en vlot kunnen beschikken over de juiste informatiesystemen. Het Klachtencommissariaat beschikt niet over een algemene autorisatie tot de gemeentelijke datasystemen. Dit maakt dat wij voor het inwinnen van informatie over contactmomenten met burgers en persoonsgegevens afhankelijk zijn van de gemeentelijke organisatie.

### **c. communicatie & contacten**

Er is ook gewerkt aan een nieuwe website en huisstijl om het Klachtencommissariaat meer zichtbaar en makkelijker vindbaar te maken. De website gaat deze zomer live en dan is het tevens de bedoeling via een Blog aandacht te besteden aan veel voorkomende klachten. Ook zijn er nieuwe antwoordkaarten gedrukt waarmee burgers op iedere locatie van de gemeente hun klacht kunnen indienen.

Het Klachtencommissariaat onderhoudt frequent contact met verschillende interne afdelingen. In een bijeenkomst met teamleiders is gesproken over het proces van klachtbehandeling. Daaraan is eveneens aandacht besteed in een vergadering van de Stuurgroep Stedelijke Dienstverlening. Extern is kennisgemaakt en nader overleg gevoerd met vertegenwoordigers van de Stadsbank Oost-Nederland (mede naar aanleiding van een onderzoek van de Nationale Ombudsman), Twente Milieu, SMD, het ombudsteam van de PvdA, de WMO-raad, de Twentse D66-afdeling (op uitnodiging) en het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente. Verder is meegewerkt aan een landelijk onderzoek van de Nationale Ombudsman naar klachtbehandeling in het Sociaal Domein (resultaat: het rapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen' d.d. 2 maart 2017).

De afgelopen periode is wederom gebleken dat niet alle klachten die binnenkomen bij de gemeente Enschede direct naar het Klachtencommissariaat worden doorgestuurd. Dit kan zolang klager en gemeente in gesprek zijn en samen constructief werken aan herstel, klager gewezen is op de mogelijkheid naar de Klachtencommissaris te gaan en daar zelf geen gebruik van wenst te maken.

Het advies aan de gemeente is wel aandacht te houden voor registratie van klachten, die niet aangemeld worden bij het Klachtencommissariaat. Het risico is dat klachten op verschillende plekken in behandeling genomen worden, zonder dat de organisatie zich hiervan bewust is.

### **III. Inrichting en toekomst**

Bij het besluit van de gemeenteraad op 15 december 2014 om een Klachtencommissaris te benoemen voor de duur van vier jaar, is ook afgesproken de inrichting van het Klachtencommissariaat na 1 jaar te evalueren. Op 18 april 2016 heeft de gemeenteraad ingestemd met de conclusies en aanbevelingen die de Rekenkamercommissie hierover heeft opgesteld. Vervolgens is op 10 april 2017 door de gemeenteraad besloten dat:

- de Klachtencommissaris als instituut in ieder geval blijft bestaan tot 2019;
- de Klachtencommissaris na afstemming met de gemeenteraad wordt benoemd door het college en werkt op basis van een personeel statuut, dat de onafhankelijkheid waarborgt;
- de Klachtencommissaris een eed of belofte aflegt om het belang van integriteit voor het uitoefenen van het werk te onderstrepen;
- de Klachtencommissaris jaarlijks verslag uitbrengt aan de gemeenteraad en tussentijds kwartaalmatig aan de burgemeester.

De verwachting is dat de 'interim' invulling van de functie van Klachtencommissaris dit jaar zal worden omgezet naar een vaste functie. Met de Zomernota 2017 wordt aan de gemeenteraad voorgesteld voor het programma Goed Bestuur een bedrag van 300.000 euro te reserveren voor de periode tot en met 2021. Het instituut Klachtencommissaris valt binnen dit programma, maar is niet het enige onderdeel. Dit verslag wordt afgerond met het advies de komende tijd alert te blijven op voldoende reservering voor het Klachtencommissariaat voor de toekomst.