

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
24 juni 2021

ONS KENMERK
2100057874

BEHANDELD DOOR
M.A. Koppert

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 53 79

ONDERWERP
Reactie op jaarverslag Klachtencommissaris Enschede

Geachte leden van de Raad,

Op 3 juni jl. maakte de Klachtencommissaris van de gemeente Enschede (hierna KC) haar jaarverslag 2020 openbaar. Ook het college heeft hier kennis van genomen. In deze brief reageert het college op het jaarverslag van de KC. Daarnaast geven wij aan welke lessen wij hebben geleerd uit de contacten met de KC en hoe we die verankerd hebben. Daarbij bedanken we de KC nadrukkelijk: we zien de grote waarde van haar onafhankelijke en sterke signaalfunctie voor Enschede.

Het contact met de KC is het afgelopen jaar verder verbeterd

Ons contact met de KC scherpt ons in het doen van het goede voor Enschede. Juist ook omdat we onder andere vanuit het perspectief van 'Goed Bestuur' veel waarde hechten aan de signaalfunctie van de KC. We hebben regelmatig contact met de KC. Dat helpt ons om meer vanuit preventie te handelen. Helaas blijven er situaties waarin informele afhandeling niet kan of onvoldoende is. De KC maakt onderdeel uit van het rode dradenberaad. Ook met de andere leden van dat beraad (de voorzitters van de rekenkamercommissie en de bezwaarschriftencommissie en de functionaris gegevensbescherming) zijn de contacten goed. De periodieke gesprekken die we met dit beraad voeren ervaren wij als leerzaam en waardevol.

De KC geeft ons concrete handvatten, die we verwerken in ons handelen

Zoals ook blijkt uit het jaarverslag van de KC, doet zij de ambtelijke organisatie regelmatig concrete suggesties voor het verbeteren van onze dienstverlening aan inwoners. . Om die dienstverlening continue te verbeteren doen wij ook zelf klanttevredenheidsonderzoek. Het is goed om te constateren dat de suggesties uit dat onderzoek aansluiten bij een deel van de suggesties van de KC en eerder ook de rekenkamercommissie. Dat geldt bijvoorbeeld in het geval van zoeken en vinden op de website van de gemeente. We zijn daarmee aan de slag door het aanpassen van teksten, het verbeteren van de informatie en vernieuwen van de website.

Op basis van de suggesties van de KC van het afgelopen jaar hebben we een aantal veranderingen doorgevoerd in onze werkprocessen. We lichten er hier een aantal uit, waarbij we nadrukkelijk niet uitputtend zijn:

- *Ontwikkeling nieuwe kavels (n.a.v. casus 'Olifantenpaadje')*
In de periode dat de kavels aan de Oude Dijk werden ontwikkeld, werden afdelingen zoals Stadsdeelbeheer en bureau Kaveluitgifte pas aan het eind van het project betrokken in de realisatiefase. Daardoor was niet alle informatie over de locatie voorhanden en konden eventuele problemen niet op voorhand worden voorkomen. De klachtencommissaris vatte dit goed samen in haar advies rond de casus 'Olifantenpaadje'. Ze gaf aan dat de voorbereiding zorgvuldiger had gekund. Naar aanleiding hiervan is deze procedure gewijzigd. Alle disciplines zijn nu vertegenwoordigd in het projectteam en daardoor betrokken bij het gehele ontwikkelproces van dergelijke kavels, van initiatief, ontwerp, realisatie tot nazorg

- *We hebben een doorbraakteam opgezet in het sociaal domein*
Het doorbraakteam (met deelname vanuit wijkteam, EWO en contractmanagement) is in 2020 ingesteld om samen een maatwerkoplossing te zoeken in situaties waarbij (interne) uitvoeringsregels een belemmering lijken te zijn. Dit werkt goed voor verschillende casussen en heeft ook een groot lerend effect. Vooral als het gaat om inzicht in elkaars mogelijkheden en beperkingen en het leren kennen van elkaars taal.

Uiteraard passen we, naast het instrument van het doorbraakteam, ook maatwerk toe als de omstandigheden dat vragen en het (juridisch) uitlegbaar en houdbaar is. Dat doen we organisatie breed. Daarbij zoeken we soms nog wel naar de goede vorm voor het toepassen van maatwerk. We hechten waarde aan echt contact en menselijke maat. Dat kan leiden tot een maatwerkoplossing.

- *We werken aan onze bezwaarbehandeling*
Met de KC herkennen we het signaal dat de bezwaarprocedure nog erg formeel is ingestoken. We gaan hierover met de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie en het secretariaat in gesprek. Dat doen we nadat we het jaarverslag commissie bezwaarschriften 2020 hebben ontvangen. Wel merken we op dat we al zoveel mogelijk proberen te bellen met een bezwaarmaker om te kijken wat de beste manier van behandeling van het bezwaar is.
- *We gaan een brede kwaliteitsmeting uitvoeren in het sociaal domein*
Nu de decentralisatie van vele nieuwe taken al een tijdje aan de orde is, zien we dat we onze aandacht wat meer kunnen verleggen. In het begin was het belang van de inwoner centraal/zorgcontinuïteit de prioriteit. Nu merken we dat we steeds meer de aandacht kunnen verleggen naar breed kwaliteitsdenken. Niet alleen juridisch moet de uitvoering van de sociale wetten kloppen. Maar ook procedurele rechtvaardigheid en direct duidelijke taal zijn belangrijk. Na de zomer gaan we aan de slag met een nulmeting.

- *We leren bij door te ervaren*
In het sociaal domein hebben we een serious game ontwikkeld rond het aanvragen van een bijstandsuitkering. Door 60 minuten te ervaren hoe het is om 'aan de andere kant' van de tafel te zitten, zien we sneller en beter wat we anders kunnen doen in onze contacten met inwoners. Ook in het fysieke domein zijn we actief om dienstverlening te verbeteren. We organiseren bijvoorbeeld klantreizen om te kijken waar wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. En daarnaast zijn we via het gemeente-brede project Direct Duidelijk brieven aan het herschrijven.
- *We verbeteren onze informatievoorziening*
Na een klacht over het opvragen van medische gegevens bij de aanvraag van een uitkering, zijn de interne afspraken hierover aangescherpt. Daarnaast zijn medewerkers verder getraind in het werken binnen de kaders van de AVG: wat mag worden opgevraagd, wat mag worden gebruikt en wat mag worden opgeslagen? Hiervoor zijn in de verschillende clusters decentrale privacy officers aangesteld. Ook is de informatievoorziening aan de inwoners op dit punt verduidelijkt. Bijvoorbeeld via een analyse van onze website en het verder richten van de informatie op de behoefte van inwoners.
- *We zetten meer in op integraliteit in dienstverlening tussen afdelingen*
We zijn continue bezig om de samenwerking tussen verschillende afdelingen beter op elkaar af te stemmen. Daarnaast delen we kennis en werken we aan "1 gezicht naar buiten" voor onze inwoners. Ook boeken we winst via projecten zoals digitaal luisteren of service blue prints.

Verder in gesprek ter verbetering van de dienstverlening

Zowel de KC als het college hebben behoefte aan een verdieping van het lerend effect van deze sig-naalfunctie om de dienstverlening te verbeteren. De afgelopen jaren hebben we wederzijds actief gebouwd aan de relatie en de samenwerking. De signalen en leervragen die de KC in de loop van het jaar ontvangt, zijn kostbare prikkels om de dienstverlening aan onze inwoners (en ondernemers) verder te verbeteren. Door in aanloop naar het jaarverslag samen actief in gesprek te gaan over de signalen en vragen, kunnen we het jaarverslag nog verder gebruiken. Dit sluit ook naadloos aan bij de opdracht die de KC in 2017 van de raad heeft gekregen.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(dr. G.O. van Veldhuizen)