POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
21 augustus 2020	2000070748	A.J. de Vries
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
		(053) 481 81 87

ONDERWERP

Reactie college op jaarverslag Klachtencommissaris 2019
Allereerst onze welgemeende excuses voor de te late reactie onzerzijds op het jaarverslag van

Geachte leden van de Raad,

de Klachtencommissaris over 2019. Er is geen specifieke reden waarom dit is blijven liggen, niet anders dan de bijzondere Corona periode. Geen onwil of negeren van het belang van dit verslag, integendeel, wij zijn nog steeds tevreden en trots dat wij als enige gemeente in Nederland een onafhankelijke Klachtencommissaris(KC) hebben. In een recent artikel in Binnenlands bestuur wordt ‘’ons’’ model terecht geprezen.

Inmiddels is op aangeven van de directie het jaarverslag ook ambtelijk besproken met betrokkenen, hetgeen een goed en open gesprek was tussen de verschillende organisatieonderdelen en de KC. De aanbevelingen van de KC zijn overgenomen. Het is goed om te constateren dat de KC in de werkzaamheden die zij doet, een goede bijdrage levert aan de lerende organisatie en dat er tussen het klachtencommissariaat en de organisatie steeds meer wederzijds begrip ontstaat. Het gezamenlijke doel blijft immers uiteindelijk klachten zoveel mogelijk te voorkomen door te leren waar zaken fout zijn verlopen. Meer focus op preventie- in plaats van herstel- en faalkosten. Daar zullen wij ook het komend jaar samen met de organisatie op blijven inzetten. Het gaat bij onze dienstverlening niet altijd om rechtmatigheid, maar ook om (procedurele) rechtvaardigheid en aandacht voor betrokkenen. In specifieke gevallen waarbij sprake was van een formele klachtbehandeling heeft college het advies van de KC overgenomen.

De KC geeft in het jaarverslag aan dat bij klachtbehandeling zo veel mogelijk maatwerk wordt toegepast. Gezamenlijk kijken naar de oorzaak(en) van een probleem en het zoeken naar een oplossing hiervoor. Dat kan zijn een verwijzing, een goed gesprek, een verhelderende brief, de afdeling die zich nogmaals inzet om het gesprek te voeren. Deze wijze van klachtbehandeling wordt door zowel klagers én ambtenaren zeer gewaardeerd daar ervaring leert dat dit veelal tot een beter en duurzamer resultaat leidt dan puur formele klachtenbehandeling.

<u>Zorgen en successen</u>

De KC noemt naast een aantal successen in het jaarverslag een aantal zorgen, klachtensignalen en ervaringen die specifiek worden toegelicht; waaronder de wachttijden, veel aanvragers, omgaan met privacy gevoelige gegevens. Via verschillende kanalen zijn wij hierover met u in gesprek of hebben wij u geïnformeerd over verbetering blijvend gericht op een adequate dienstverlening.

De KC geeft in haar jaarverslag een drietal rode draden cq. adviezen aan die wij ons zeer ter harte nemen.

1. Wij erkennen dat de ruimte voor een lerende houding bij de meer informele klachtbehandeling en uit signalen en verhalen verder omhoog kan. Het draait niet enkel om een getalsmatige benadering, maar er moet zeker ook ruimte zijn voor kwalitatieve informatie en menselijke ervaringen. Hier wordt ook terdege aandacht aan besteed in de organisatie. Tegelijkertijd herkennen wij ook de door de KC gesignaleerde spanning tussen ambitie en realisatie gezien de beschikbare capaciteit. Dat ontslaat ons evenwel niet van de plicht om ruimte te creëren voor reflectie, introspectie en verbetermogelijkheden te benoemen en realiseren.
2. Ook al heeft de gemeente (juridisch) gelijk en/of zijn de (verschillende) procedures netjes doorlopen, het is belangrijk om ook door de ogen van burgers naar de situatie te kijken en hier aandacht aan te besteden. De wijze van communiceren is hier van essentieel belang.
3. De menselijke maat en maatwerk zullen de norm moeten zijn in het denken en handelen van gemeenteambtenaren. Als (vak)ambtenaren dienen wij kritisch te zijn en regie durven nemen, waarbij ook de ruimte aanwezig moet zij om situationeel af te wegen wat juist is. De kunst van het kijken vanuit burgerperspectief is daarbij van belang. Terecht zien onze inwoners de gemeente als één geheel. De werkzaamheden van de KC dragen er toe bij dat dit besef blijvend onderdeel is van een lerende organisatie. Datzelfde geldt ook voor de uitdaging om klachten dan wel signalen, door de KC menselijke ervaringen genoemd, als bron van informatie te zien of in sommige gevallen als een hulpvraag. De overheid blijft immers voor veel inwoners nog altijd complex.
   De KC besteedt in het jaarverslag ook aandacht aan de groeiende categorie mensen die geen nee willen horen. In het kader van Goed Bestuur zetten we reeds in op procedurele rechtvaardigheid. Waar mogelijk zouden we mediation vaker kunnen inzetten. Dit laat onverlet dat duidelijkheid in sommige gevallen ook een antwoord is. Voor verbetering van onze communicatie zijn we eerder gestart met het traject ‘Direct Duidelijk’.

   <u>De KC en andere toezichthouders</u>
   Naast de KC, functioneren nog enkele andere ‘’toezichthouders’’ op het functioneren van de gemeente. Het betreft de Rekenkamercommissie, de functionaris gegevensbescherming en de bezwaarschriftencommissie. De KC doet richting de bezwaarschriftencommissie de oproep aandacht te besteed aan het klachtelement. Dit kan helpen in het gezamenlijk verbeteren van de dienstverlening. Om ervaringen tussen de verschillende toezichthouders uit te wisselen, van elkaar te leren, maar vooral ook op te halen waar de organisatie van kan leren, wordt onder leiding van de burgemeester en periodiek tussen de ambtelijke organisatie en de toezichthouders gesprekken gevoerd. Het door de KC genoemde concrete punt zal in het eerstvolgende gesprek nader worden besproken.

Tenslotte
Het jaarverslag van de KC ziet het leren van klachten als een volgende stap. Met het feit dat over het jaar 2019, van de 272 klachten ruim 89% binnen de wettelijk geldende termijn is afgehandeld voldoen we als gemeente al wel aan wat van ons in formele zin wordt verwacht. Dit wil niet zeggen dat wij hiermee helemaal tevreden zijn, wij streven er naar alle klachten binnen de wettelijk geldende termijn af te handelen. Verder blijft het college inzetten op het zoeken naar de hulpvraag achter de klacht; een taak voor de gemeente als eerste overheid.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit) (dr. G.O. van Veldhuizen)