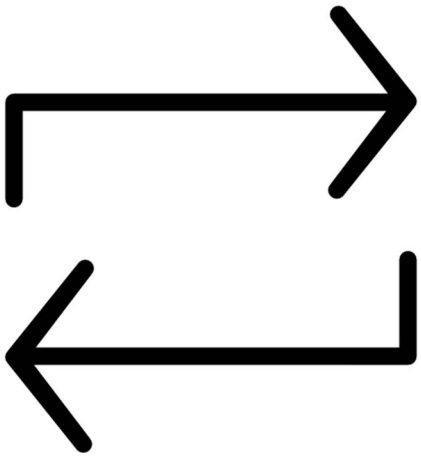
KLACHTENCOMMISSARIS
JAARVERSLAG 2020

Leer vanuit een ander naar de situatie te kijken



KlachtenCommissaris

INHOUDSOPGAVE

Overzicht van zaken en klachten in cijfers. 3
Afkortingen 3
Inleiding 4
Covid 19 4
Meerjarenoverzicht en klachten 4
Wijziging werkwijze Meldingen openbare Ruimte 5
Corona gerelateerde trends 5
DEEL 1: Klachten en klachtbehandeling 6
Zaken en klachten 6
De cijfers in beeld 7
Top 3 van klachten in 2020 is gelijk aan de top 3 van 2019: 11
Informele klachtbehandeling 11
Zonder (vak)ambtenaren geen goede informele klachtbehandeling 11
formele klachtbehandeling 13
Een olifantenpad naast mijn huis wat nu? 14
Opvragen van medische gegevens bij een PW-uitkering mag niet 15
PGB: Negatieve gevolgen van de decentralisatie 15
Hoe ver reikt de dienstverlening van de gemeente? 17
Een fout met verstrekkende gevolgen; verdwaald in de bureaucratie 17
Wie is bevoegd? 18
De gemeente Enschede werkt niet met urgentiebewijzen. 19
De mens centraal 20
De klager 20
De hulpverlener 20
Belangenbehartiger van de klager 20
Handhaven in Coronatijd 21
Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman 22
DEEL 2: Leren van klachten 23
Handreiking leren van klachten 24
Zorgen 24
Zorgen over toepassing jeugdwet 24
Afhandelen bewaarschriften. 25
Hulpverlening bij complexe echtscheidingen. 26
Signalen 26
Publieksdienstverlening 27
Maatschappelijke ondersteuning 27
Wijkteams/wijkcoaches 27
Wijkteams zorg 28
Openbare ruimte 29
Compliment 29
Juridische zaken/Bezwaarbehandeling 30
Gemeentebreed: 30
Rode draden 31
1. Zet het burgerperspectief centraal 31
2. Investeer in een probleemoplossende bezwarenprocedure 32
3. Blijf investeren in leren van klachten 32
Budget/Begroting 32

Overzicht van zaken en klachten in cijfers.

Figuur 1 Meer jaren ontwikkeling zaken en klachten. 5
Figuur 2 Ontwikkelingen klachten 2018 (289) -2019 (272)-2020 (240) 7
Figuur 3 Klachten naar afdoening 7
Figuur 4 Klachten per cluster (totaal 240; DFB en DF behoren samen) 8
Figuur 5 Aantal zaken (493) en klachten (240) naar herkomst 8
Figuur 6 Aantal klachten gegrond en ongegrond (overige redenen niet meegenomen; 2019 - 2020) 9
Figuur 7 Totaal ingekomen zaken (totaal 493) 9
Figuur 8 Top drie van klachten gemeentebreed en per cluster 10
Figuur 10 Ontwikkeling formele klachten (in 2020 zeven waarvan twee uit 2019) 14
Figuur 11 Klachten over Boa's 21
Figuur 12 Klachten Nationale Ombudsman '18-'19-'20 22
Figuur 14 Begroting en realisatie 2020 32

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)

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 om deze klachten te behandelen, maar heeft burgers in deze situaties wel geholpen de juiste weg te vinden.

INLEIDING

De klachtencommissaris is een onafhankelijk instituut voor burgers met klachten over gedragingen[1] van de gemeente Enschede.

Het doel van het instituut is: helpen bij het oplossen van klachten, bijdragen aan het leren van klachten en het verbeteren van de werkprocessen binnen gemeente.

In de wet staat geen definitie van een klacht. Het klachtencommissariaat kijkt daarom altijd met de indiener van een klacht wat er precies bedoeld wordt, wat de beste manier en/of procedure is om het ongenoegen te behandelen.

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

Eén keer per jaar rapporteert de klachtencommissaris over de binnengekomen klachten, zowel in cijfers als in verhaal. Ook staan er in dit verslag signalen van inwoners aan de gemeente en zogenaamde "rode draden".

De eerste helft van dit jaarverslag gaat over klachten en klachtbehandeling. De tweede helft over leren van klachten.

Covid 19

In maart 2020 werd het klachtencommissariaat net als de rest van de wereld geconfronteerd met de maatregelen rondom Covid-19. Van de één op de andere dag zag de wereld er heel anders uit.

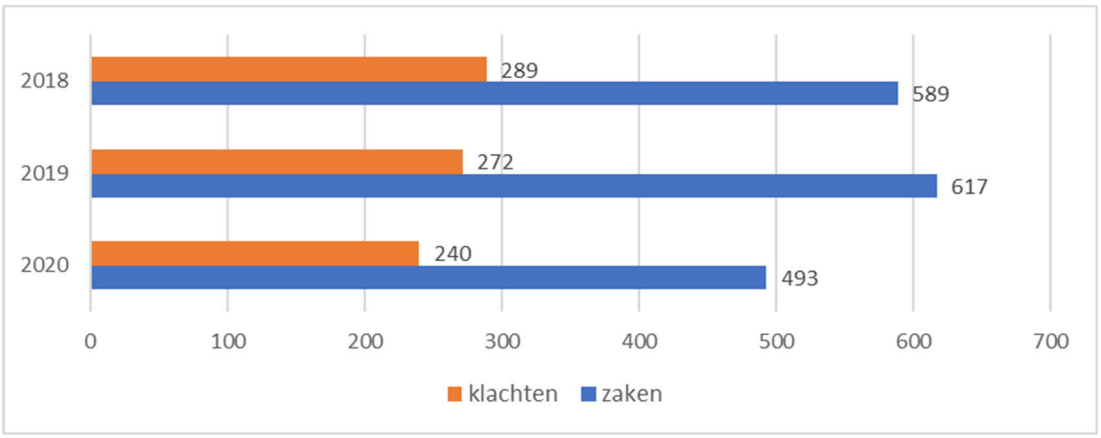
Thuiswerken was deels al gebruikelijk binnen het klachtencommissariaat, dat maakte dat de dienstverlening niet heeft stilgestaan.

De burger fysiek ontmoeten was echter nauwelijks mogelijk. Maar het is goed gelukt om op een goede en veilige manier contact te hebben en te houden via telefoon, mail en Teams.

Meerjarenoverzicht en klachten

Het aantal binnengekomen zaken is afgenomen (493) en ook het aantal klachten is gedaald (240).

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



Figuur 1 *Meer jaren ontwikkeling zaken en klachten.*

Wijziging werkwijze Meldingen openbare Ruimte

Tijdens de Lockdown zijn er meer meldingen openbare ruimte ontvangen. Tot 1 september 2020 werden de meldingen door het klachtencommissariaat geregistreerd en ter verdere behandeling doorgezet naar de afdeling Leefomgeving. Vanaf 1 september 2020 worden meldingen, zonder registratie bij het klachtencommissariaat direct doorgezet naar de afdeling leefomgeving.

Deze manier van werken is sneller en efficiënter en heeft voor inwoners geen negatieve gevolgen.

Corona gerelateerde trends

Wel zagen we meer meldingen en klachten binnenkomen die in meer of mindere mate verband hielden met de Corona maatregelen. Dit is een landelijke trend, bleek na een rondvraag bij klachtbehandelaren van andere grote steden.

Uit de corona gerelateerde klachten kunnen we twee rode draden halen:

1. Het optreden van de Boa's[2];
2. Zorgen en verwarring rondom de verschillende (landelijk) maatregelen en regelingen.

Deze rode draden passen in het landelijke beeld.

[2] Zie bladzijde 21.

DEEL 1: KLACHTEN EN KLACHTBEHANDELING

Zaken en klachten

Zaken die bij het klachtencommissariaat binnenkomen worden onderverdeeld in verschillende categorieën o.a. bezwaar, schadeclaim en meldingen. In 2020 zijn er 493 zaken binnengekomen waarvan 240 klachten bleken te zijn.

Voor een deel geldt dat deze zaken met “een luisterend oor”, “een advies” of “een doorverwijzing buiten de organisatie” opgelost kunnen worden. Ook komt het voor dat de behandeling van 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.

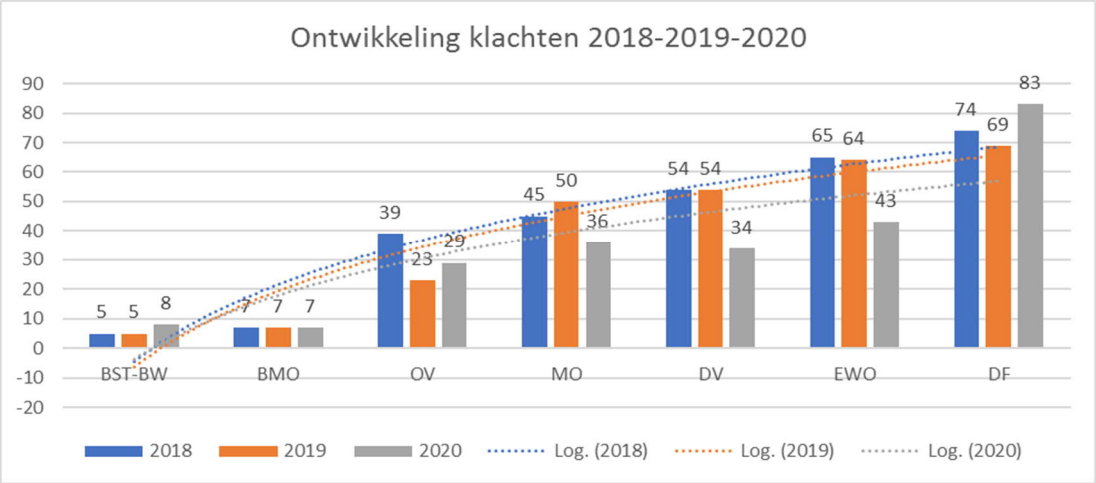
In onze maatschappij zijn er keuzes gemaakt als het gaat om (rechts)bescherming van burgers tegen de overheid.

Voor verschillende soorten “klachten” zijn verschillende procedures[3]. Deze, vaak in de wetgeving gemaakte keuzes, passen niet bij de belevingswereld en de taal van de samenleving.

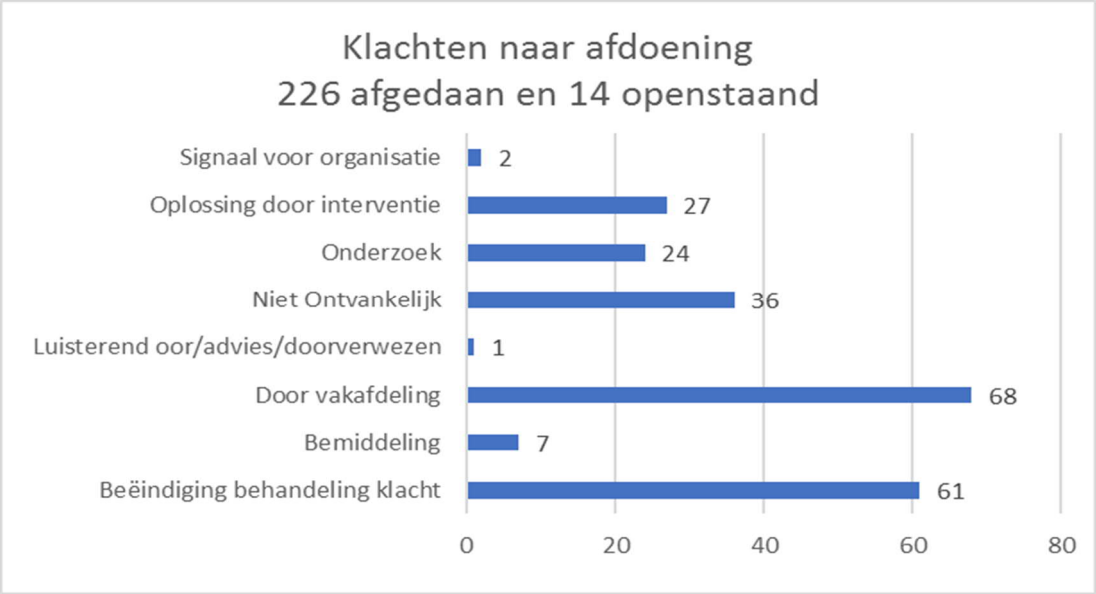
Het is de taak van de overheid in zijn algemeen, dus ook van de gemeente, om te zorgen dat, als iemand zich meldt, deze naar de juiste mensen op de juiste afdeling geleid wordt of de juiste hulp krijgt.

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

De cijfers in beeld

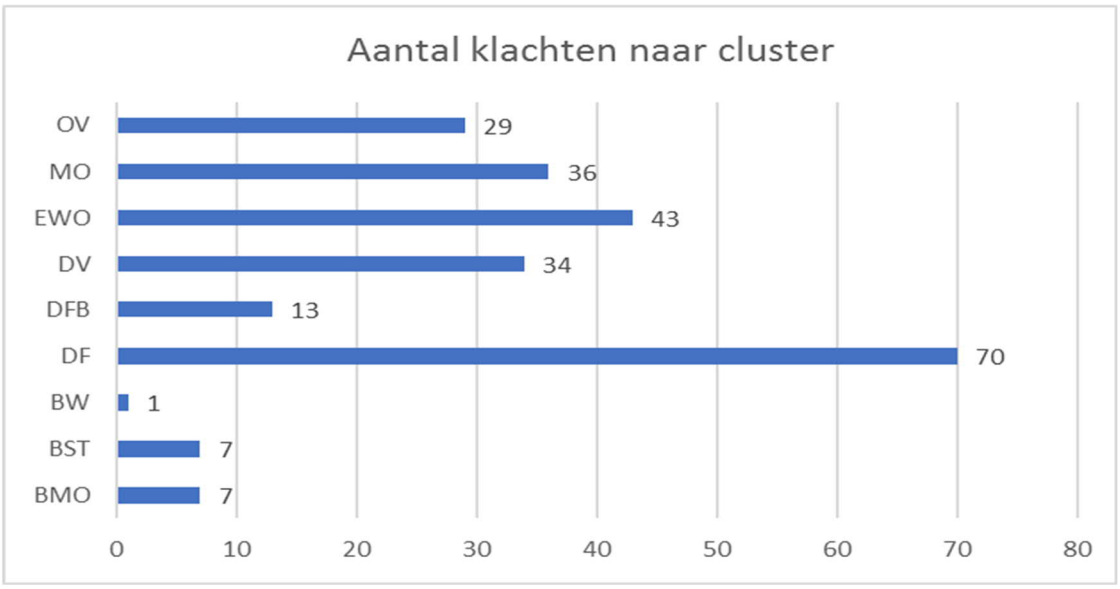


Figuur 2 *Ontwikkelingen klachten 2018 (289) -2019 (272)-2020 (240)*

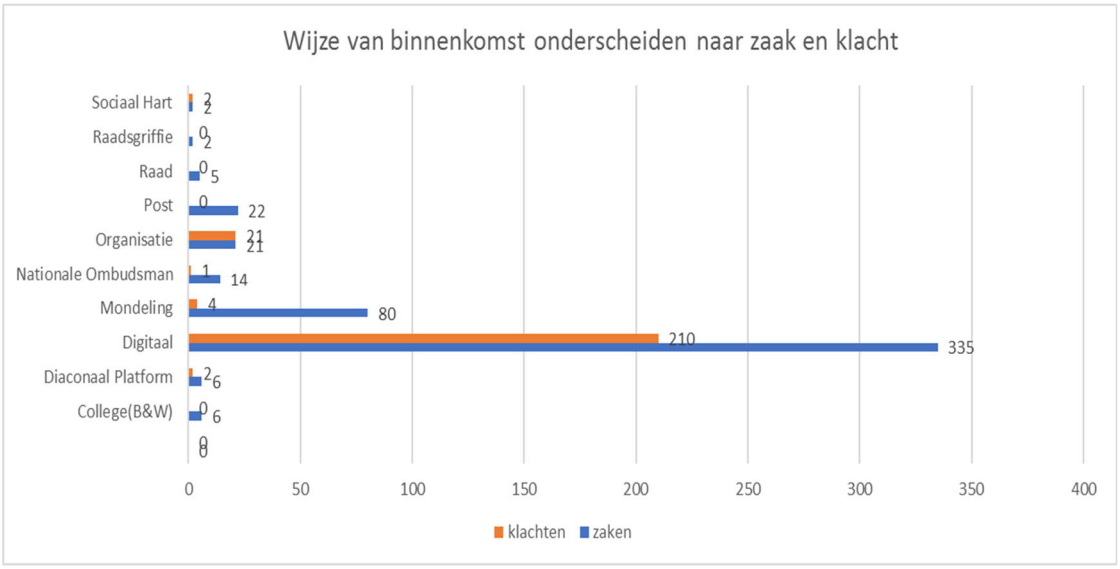


Figuur 3 *Klachten naar afdoening*

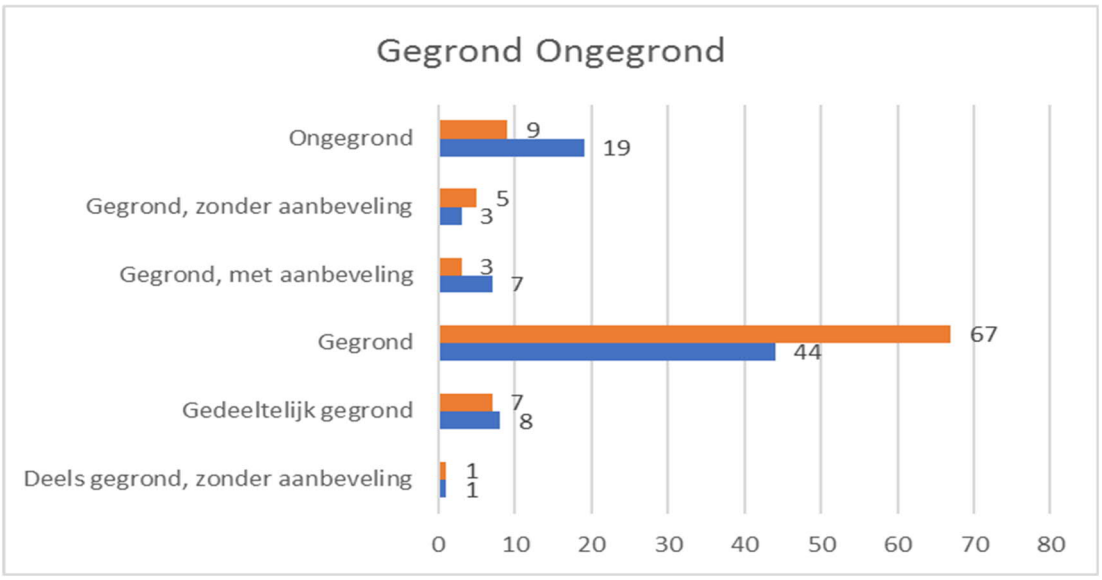
Cijfers 2018: 589 zaken, 289 klachten, 87% binnen termijn. 2019: 617 zaken, 272 klachten, 89% binnen termijn. 2020: 493 zaken, 240 klachten, 94% binnen termijn.



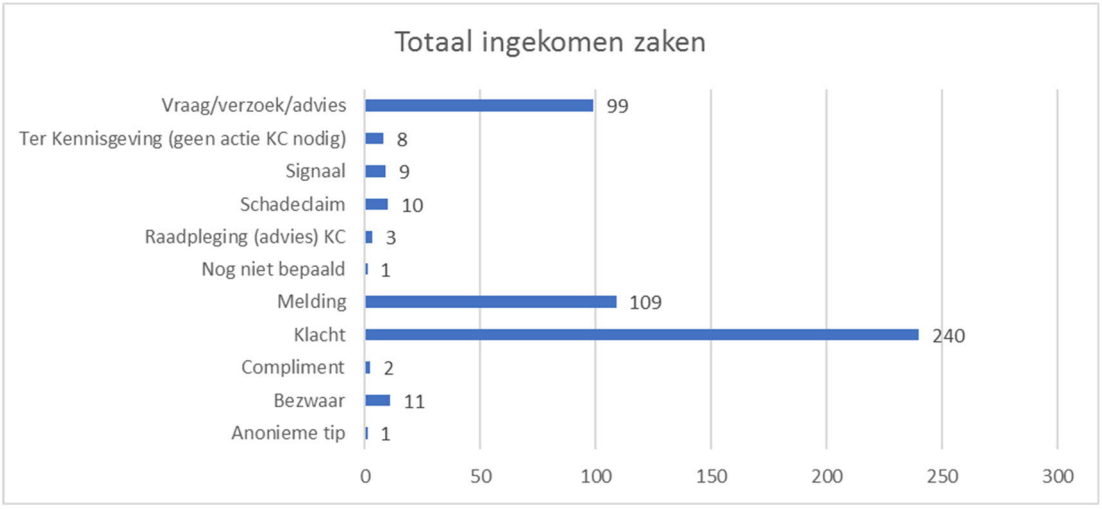
Figuur 4 *Klachten per cluster (totaal 240; DFB en DF behoren samen)*



Figuur 5 *Aantal zaken (493) en klachten (240) naar herkomst*



Figuur 6 *Aantal klachten gegrond en ongegrond (overige redenen niet meegenomen; 2019 - 2020)*[4]



Figuur 7 *Totaal ingekomen zaken (totaal 493)*

[4] Niet alle klachten krijgen een oordeel vandaar dat deze aantallen afwijken van het aantal klachten.

Aantal van Dossier	Kolomlabels									
Rijlabels	BMO	BST	BW	DF	DFB	DV	EWO	MO	OV	Eindtotaal
Klacht	7	7	1	70	13	34	43	36	29	240
Betrouwbaarheid		1		17	6	4	5	5	5	43
Bevorderen actieve deelname burger							2	1		3
Coulante opstelling		1		3	1	1	5	1		12
De-escalatie								1		1
Evenredigheid							1			1
Externe partij				1					16	17
Fair play							1			1
Fatsoenlijke bejegening				13		5	4	2	1	25
Geen klacht				2			3			5
Goede informatieverstrekking	2			15	2	16	7	4	3	49
Goede motivering		1		1	1		1	2		6
Goede organisatie					2		1			3
Goede voorbereiding				1	1					2
Integriteit	1			2		1		1		5
Luisteren naar de burger		1					1	1		3
Maatwerk				1			3	8		12
Professionaliteit		1		1		1				3
Redelijkheid				1						1
Respecteren van grondrechten		1	1					2		4
Samenwerking							1	1	1	3
Transparant	1			2		1	1	1		6
Voortvarendheid	1	1		2		1	3	3	1	12
(leeg)	2			8		4	4	3	2	23
Eindtotaal	7	7	1	70	13	34	43	36	29	240

Figuur 8 *Top drie van klachten gemeentebreed en per cluster.*

Top 3 van klachten in 2020 is gelijk aan de top 3 van 2019:

1. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de duidelijk, juiste en volledige informatie krijgt. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

2. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

3. Fatsoenlijk bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.[5]

INFORMELE KLACHTBEHANDELING

Vanuit het klachtencommissariaat wordt ingezet op informele klachtbehandeling volgens de principes van passend contact met de overheid[6] en in lijn met de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.

In 97,1 % 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 bekeken wat de beste manier is voor het behandelen van de klacht.

Het gezamenlijk zoeken naar oplossingen en mogelijkheden staat centraal. Bij klachtbehandeling wordt zo veel mogelijk maatwerk toegepast.

Naast het zoeken naar een oplossing kan dat maatwerk bijvoorbeeld inhouden: een verwijzing, een goed gesprek, een verhelderende brief of de afdeling die zich nogmaals inzet om het gesprek te voeren.

Zonder (vak)ambtenaren geen goede informele klachtbehandeling

Het klachtencommissariaat werkt met de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling[7].

---

5 Teksten uit behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman.

6 Zie voor meer informatie www.prettigcontactmetdeoverheid.nl

7 2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling | Nationale ombudsman

Deze visie gaat uit van onderstaand model:

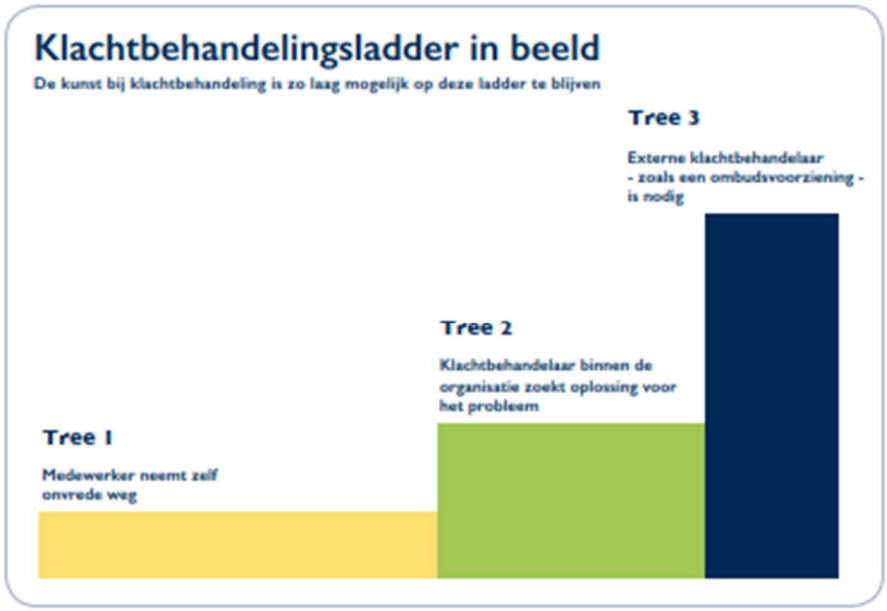


Uitgangspunt van klachtbehandeling is dat de betrokken medewerker(s) en/of de leidinggevende(n) de onvrede zoveel mogelijk zelf wegnemen. Hun rol en inzet zijn van onmisbare waarde bij goede klachtbehandeling. Een goed gesprek, herstel van de ontstane situatie, excuses, extra uitleg, een andere contactpersoon, een ander besluit. Oplossingen zitten meestal bij de afdeling zelf. Soms bij verschillende afdelingen.

Komt het niet tot een oplossing of komen mensen rechtstreeks binnen bij het klachtencommissariaat dan gaan de medewerkers van het klachtencommissariaat het probleem verkennen met klager. Daarnaast ondersteunen zij, geven uitleg over (geschonden) behoorlijkheidsnormen en zoeken zij voor de betrokken burger naar oplossingen en alternatieven voor de onvrede. Dit doen zij met de betrokken ambtenaren en afdelingen in de gemeentelijke organisatie.

Mocht er geen oplossing mogelijk zijn dan kunnen mensen bij de klachtencommissaris terecht. Ook de klachtencommissaris gaat eerst kijken of met bemiddeling uit de situatie gekomen kan worden.

Lukt dat niet dan behandelt de klachtencommissaris de klacht formeel. Dat houdt in dat er na onderzoek een oordeel gegeven wordt. Dit oordeel wordt tezamen met een advies aan het college voorgelegd wordt. Het college neemt uiteindelijk een besluit op de klacht.



Mocht de klager niet tevreden zijn met de behandeling of de uitkomst van de klacht door de klachtencommissaris dan staat de weg open naar de Nationale ombudsman.

Onderzoek[8] heeft uitgewezen dat deze manier van klachtbehandeling door klagers én ambtenaren het meest gewaardeerd wordt.

De hoogte van het cijfer van de informele klachtbehandeling 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.

FORMELE KLACHTBEHANDELING

Soms is een meer formele vorm van klachtbehandeling noodzakelijk.

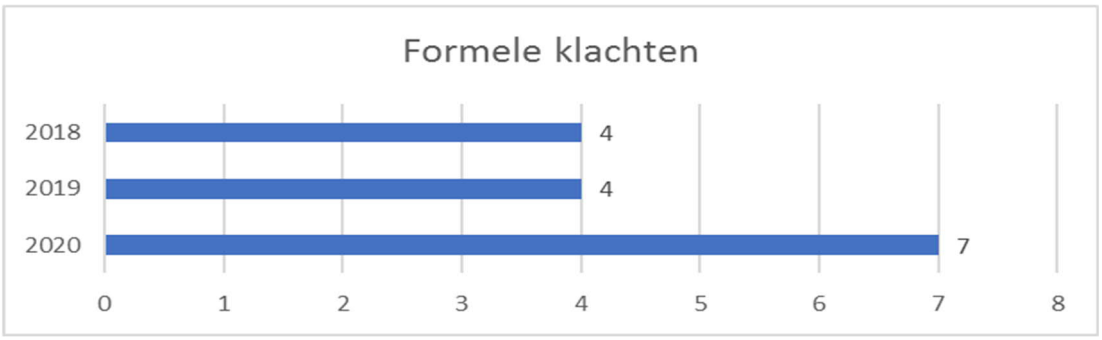
In 2020 is dit 7 keer voorgekomen. (Hiervan zijn 2 klachten uit 2019).

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 weerlegd. Deze adviezen zijn, nadat klager op de hoogte gebracht is, openbaar.

De klachtencommissaris publiceert de adviezen op haar website: Adviezen klachtencommissaris

8 Voor meer informatie over de onderzoeken, waar Enschede ook aan meegewerkt heeft, zie www.prettigcontactmetdeoverheid.nl/



Figuur 9 Ontwikkeling formele klachten (in 2020 zeven waarvan twee uit 2019)

Hierna volgt een korte samenvatting van deze klachten, het oordeel, de adviezen van de klachtencommissaris en het besluit van het college. De volledige adviezen zijn te lezen op de website. De verwijzing naar het juiste dossier is per dossier toegevoegd.

Een olifantenpad naast mijn huis wat nu?

https://www.enschede.nl/sites/default/files/Olifantenpad.pdf

Deze klacht ging over de manier van communiceren en het handelen van de gemeente over een naast de (nieuwbouw)woning van verzoeker ontstane pad (een zgn. olifantenpad)

Het oordeel:

De klachtencommissaris heeft de klacht op alle punten gegrond verklaard.

De adviezen:

Bij de klacht zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Trek lering uit deze situatie.
- Definieer gebruikte termen o.a. in brochures beter.
- Zorg dat alle informatie over situaties ter plekke op de juiste afdelingen in de gemeente terecht komt.
- Treedt opnieuw in overleg om een oplossing voor de situatie te zoeken.
- Mocht dat niet mogelijk blijken te zijn dan moet dit goed gemotiveerd uitgelegd te worden.
- Neem de aanbevelingen van de klachtencommissaris over het gebruik van e-mail uit het halfjaarverslag 2018 over.

Het besluit van het college:

Het college heeft het oordeel en het advies van de klachtencommissaris slechts gedeeltelijk overgenomen.

Verzoeker heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Het besluit van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft op 17 februari 2021 een rapport uitgebracht. Hij oordeelt de klacht gegrond. De gemeente heeft in strijd gehandeld met het vereiste van redelijkheid.

De Nationale ombudsman komt op basis van zijn eigen onderzoek tot dezelfde conclusies en aanbevelingen als de klachtencommissaris. Hij beveelt de gemeente om met de aanbevelingen van de klachtencommissaris aan de slag te gaan.

Opvragen van medische gegevens bij een PW-uitkering mag niet.

https://www.enschede.nl/sites/default/files/Klacht-aanvraag-PW-uitkering.pdf

De klacht:

Aan verzoekster is meermaals gevraagd om een medisch dossier uit 2018 in te leveren/mee te nemen dit omdat, zoals de gemeente schrijft: “verzoekster aangeeft niet te kunnen werken i.v.m. medische klachten”.

Het oordeel en het onderzoek van de Functionaris Gegevensbescherming:

Deze klacht is ook ingediend bij de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG heeft geconstateerd dat er sprake is van een overtreding op grond van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) en heeft in deze klacht aanleiding gezien om een algemeen onderzoek te starten. De klachtencommissaris heeft de klacht behandeld.

Het oordeel van de klachtencommissaris:

De klacht is, gezien de schending van de AVG én de behoorlijkheidsnorm “respecteren van grondrechten, het recht op persoonlijke levenssfeer” gegrond.

De adviezen:

1. Als (medische) gegevens niet noodzakelijk of relevant zijn mogen deze op grond van de AVG niet opgevraagd en/of verwerkt worden.
2. Neem de aanbevelingen van de Functionaris gegevensbescherming en de VNG over.
3. Als er signalen zijn dat iemand om medische redenen niet aan de arbeidsverplichting kan voldoen én er zijn kinderen jonger dan 5 jaar ga dan het gesprek aan om te kijken of de laatste vrijstelling kan prevaleren boven "het briefje van de huisarts".
4. Besteed in de cursus die medewerkers over de AVG krijgen aandacht aan de vraagstelling aan burgers als er sprake is van medische omstandigheden.
    a. Pas de tekst op de website en de (standaard) uitingen van de gemeente op dit onderwerp aan:
    b. Verduidelijk en leg uit wat de rechten én plichten zijn;
    c. Vermeld uitdrukkelijk dat het niet aanleveren van gegevens geen consequenties heeft voor het beoordelen en het verstrekken van de uitkering;
    d. Verwijs aanvragers naar het recht om medische gegevens niet aan of in te leveren en de consequenties daarvan;
    e. Leg het verschil uit tussen "medische gegevens" en "het briefje van de huisarts";
    f. Leg uit wat er met de aan- of ingeleverde gegevens gebeurt nadat deze zijn ingeleverd.

Het besluit van het college:

Het college heeft de adviezen van de klachtencommissaris overgenomen.

PGB: Negatieve gevolgen van de decentralisatie

https://www.enschede.nl/sites/default/files/PGB.pdf

De klacht:

Verzoeker is sinds de invoering van de drie decentralisaties in 2015 en de herbeoordelingen als gevolg van de wetswijzigingen in een situatie verwikkeld met de gemeente.

Met klager zijn verschillende klachtonderdelen geformuleerd. De klachten gingen over:

- Het medisch rapport;

Dit rapport is in opdracht van de gemeente gemaakt. En opgesteld door (een arts van) een medisch bureau. De arts die het opgesteld heeft is hiervoor veroordeeld door het medisch tuchtcollege. Dit was de gemeente bekend en daar is niet op geacteerd;
- Diverse zorgplannen zouden onzorgvuldig zijn opgesteld;
- Er is niet behoorlijk omgegaan met medische gegevens;
- Er is onvoldoende gereageerd op vragen;
- Afspraken zijn niet nagekomen;
- Er is niet naar verzoeker geluisterd.

Het oordeel:

De klachtencommissaris constateerde dat deze geformuleerde klachten slechts een uitvloeisel van onvrede zijn. Namelijk onvrede over de gehele aanpak van deze situatie door de gemeente sinds de invoering van de WMO, de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, het daaropvolgend gewijzigd beleid en de nieuwe onderzoeken.

De werkwijze van de gemeente lijkt te horen bij het wettelijk kader dat in 2015 is ingevoerd omdat de wegen van onderzoek, ondersteuningsplan, besluit, bezwaar, nieuw onderzoek, ondersteuningsplan, besluit, beroep, etc. daarbij horen.

In deze zaak heeft de klachtencommissaris geconstateerd dat ook al is (of lijkt) het handelen van de gemeente rechtmatig, dit niet betekent dat dit ook behoorlijk is.

De klachtencommissaris heeft gekeken naar de gehele situatie van verzoeker en zijn echtgenote.

Het oordeel over deze situatie was dan ook dat de gemeente zich onbehoorlijk gedragen heeft.

Er is gekozen voor een systeem aanpak, er is geen maatwerk toegepast en de gemeente heeft zich niet coulant opgesteld. Dit heeft geleid tot onvoldoende borging van het burgerperspectief, onduidelijkheid bij verzoeker en zijn echtgenote, veel bureaucratische rompslomp en geen continuïteit in zorg.

De klacht is gegrond.

De adviezen:

Hierbij gaan de adviezen over:

1. Burgerperspectief;
2. Bureaucratische rompslomp: ”zorgval”;
3. De commissie bezwaarschriften;
4. Medische gegevens;
5. Het inschakelen van een arts;
6. Het conflict tussen verzoeker en de gemeente.

Het besluit van het college

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

Hoe ver reikt de dienstverlening van de gemeente?

https://www.enschede.nl/sites/default/files/Hoe-ver-reikt-onze-dienstverlening.pdf

Verzoeker heeft vanaf 1 april 2018 meerdere keren een PW-uitkering aangevraagd. Tot op heden heeft dit niet geleid tot een toekenning.

Dit omdat hij onvoldoende duidelijkheid heeft verschaft over zijn financiële situatie voorafgaand aan de aanvragen. Zolang die duidelijkheid er niet is kan het recht op bijstand niet vastgesteld worden. En kan er geen uitkering worden toegekend.

Verzoeker dient na (bijna) elk contact met de gemeente voor een aanvraag een klacht in. Op advies van de klachtencommissaris heeft het college besloten om de klacht(en) niet meer in behandeling te nemen maar verzoeker een brief met uitleg te sturen. De klachtenprocedure gaat verzoeker niet helpen om een oplossing te krijgen voor zijn problemen.

Bij een eerdere behandeling van een klacht heeft verzoeker al gemotiveerde duidelijkheid gekregen.

Deze nieuwe klachten staan niet op zichzelf maar make onderdeel uit van de manier waarop verzoeker met de gemeente communiceert.

Verzoeker wordt gewezen op zijn gedrag, er wordt één contactpersoon aangewezen, uitleg gegeven over de bezwaar- en beroepsprocedures en wat hulpverlening (een wijkcoach) voor hem al dan niet kan betekenen.

Een fout met verstrekkende gevolgen; verdwaald in de bureaucratie[9].

https://www.enschede.nl/sites/default/files/Klacht-aanvraag-PW-uitkering.pdf

Deze klacht is een voorbeeld van hoe mensen kunnen “verdwalen” in de bureaucratie in dit geval nadat de gemeente tot tweemaal toe een fout gemaakt heeft.

Dit is een belangrijke klacht waar de gemeente, gemeente breed lering uit móet trekken.

Het gaat over (niet)helpen, lezen, luisteren, eigenaarschap tonen, doorpakken, samenwerking tussen verschillende afdelingen en het vergeten burgerperspectief.

De klacht:

Tot tweemaal toe is een aanvraag voor een PW-uitkering afgewezen. Voor verzoekers onbegrijpelijk. Zij hadden toch aan alle voorwaarden voldaan?

Achteraf bleek de oorzaak te liggen in het feit dat de afdeling Handhaving tot tweemaal toe brieven bezorgd heeft bij een verkeerd adres.

Dit heeft veel stress, onzekerheid en verlies aan vertrouwen in hun wijkcoach en de gemeente opgeleverd.

Na ontdekking van de fout is er met terugwerkende kracht een PW-uitkering verstrekt en zijn er excuses gemaakt.

Verzoekers en hun gemachtigde hebben de Klachtencommissaris verzocht om de klacht ondanks excuses van de betrokken afdeling toch in behandeling te nemen.

[9] Naar aanleiding van deze klacht is ook de klachtenprocedure bij de klachtencommissaris aangepast. Oa. is het 4 ogen principe vwb de mailbox ingevoerd.

Dit omdat de fout eerder ontdekt en hersteld had kunnen worden en omdat de klacht ook wat zegt over de werkcultuur van de gemeente.

De bij deze zaak standaard reactie “dien maar een bezwaarschrift en een nieuwe aanvraag in” was onnodig geweest en leverde nieuwe stress op. Daarnaast is er geen eigenaarschap getoond en was er sprake van een datalek.

Het oordeel:

De klachten van verzoekers zijn gegrond.

De adviezen:

a. De rol van de wijkcoach
b. Burgers zien de gemeente als één geheel
c. Datalekken
d. Verbeterslagen bij de gemeente
e. Kun je iets oplossen, los het op!
f. Van deze klacht moet geleerd worden
g. Samenloop klachten en bezwaar
h. Houd rekening met minderjarige kinderen en het VN-kinderbeschermingsverdrag
i. Maak gepaste excuses

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

Wie is bevoegd?

Een ondernemer met een langlopend geschil met de gemeente over verschillende (geld)vorderingen van verschillende Bv’s heeft een klachtbrief gestuurd naar het college van burgemeester en wethouders.

De klacht is dat de gemeente door haar opstelling hem dwingt tot gerechtelijke procedures.

Verzoeker geeft in zijn brief aan dat hij gedurende zijn contacten met de gemeente de opstelling van het ambtelijk apparaat als onzorgvuldig, onvolledig en onjuist ervaart.

Verder staat er in de klacht dat het college van burgemeester en wethouders hier niet tegen optreedt en de wethouder hier zelf aan meewerkt.

Verzoeker verwachtte een beslissing van het college.

Echter klachtbehandeling gebeurt bij de gemeente Enschede onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissaris. Deze heeft de vragen uit de brief beantwoord.

De klachtencommissaris heeft de klachten niet inhoudelijk behandeld.

De reden daarvoor is dat de klachtencommissaris in een eerder stadium een oordeel gegeven heeft over deze klacht.

Het oordeel was dat deze klacht niet in behandeling genomen wordt omdat de gedragingen te zeer verweven zijn met een zakelijk conflict. Voor een zakelijk conflict is de civiele rechter bevoegd.

De gemeente Enschede werkt niet met urgentiebewijzen.

https://www.enschede.nl/sites/default/files/wie-is-bevoegd.pdf

De klacht:

De firma “MijnUrgentie BV” is een bedrijf dat tegen betaling diensten aanbiedt om cliënten bij te staan bij het aanvragen van gemeentelijke diensten. In dit geval de aanvraag voor een urgentiebewijs.

De gemeente Enschede werkt echter niet met urgentiebewijzen en heeft geen huisvestingsverordening.

De gemeente heeft een aantal urgentieaanvragen van dit bedrijf ontvangen vergezeld van privacygevoelige informatie van hun cliënten.

De gemeente heeft hen herhaaldelijk gewezen op deze verkeerde werkwijze.

“MijnUrgentie BV” dient bij de klachtencommissaris een klacht in tegen een medewerkster van de gemeente die in een brief (nogmaals) uitlegt wat de werkwijze van de gemeente is. En wat de gemeente/vakafdeling doet met de toegestuurde informatie (vernietigen).

”MijnUrgentie BV” stelt dat de gemeente haar zorgplicht niet nakomt, een deugdelijke motivering ontbreekt en dat de brief misleidend is.

Daarnaast klaagt zij over het feit dat de gemeente de dossiers van betrokkenen vernietigd heeft en deze niet heeft teruggestuurd. Hun klacht gaat ook over het feit dat de gemeente rechtstreeks contact opgenomen heeft met betrokkenen. En dat de gemeente urgentieverzoeken niet meer zal behandelen.

Ook klaagde zij over het feit dat er niet gereageerd is op een brief.

Het oordeel

Het al dan niet hebben van een huisvestingsverordening is een politieke keuze. De klachtencommissaris/de klachtenprocedure gaat niet over (de consequenties van) politieke keuzes. Er is op dat klachtonderdeel geen oordeel gegeven.

De klachtencommissaris heeft geconcludeerd dat de door ”MijnUrgentie BV” geuite zorgen over het niet nakomen van de zorgplicht ongegrond zijn.

Omdat de gemeente geen grondslag heeft om de van ”MijnUrgentie BV” ontvangen persoonsgegevens te verwerken is het vernietigen van deze gegevens niet onbehoorlijk.

De klacht over het niet reageren op de brief is gegrond. De gemeente heeft deze brief alsnog verstuurd.

Het besluit van het college

Het college heeft het advies en oordeel van de klachtencommissaris over genomen.

DE MENS CENTRAAL

De klager

De klachtencommissaris ontvangt ook mensen met klachten die niet thuishoren bij het werkgebied tot de klachtencommissaris.

Bijvoorbeeld omdat:

1. Het geen (bejegenings-) klacht is;
2. Er een rechtsgeschil loopt of een andere (rechterlijke) instantie bevoegd is;
3. Het een handhavingsverzoek is;
4. Het een melding openbare ruimte betreft;
5. De klacht om een gedraging gaat die langer dan een jaar geleden is;
6. Het een beleidskwestie of -keuze betreft.

Deze mensen zijn door het klachtencommissariaat begeleid of doorverwezen naar de juiste afdeling of instanties.

De hulpverlener

Het klachtencommissariaat komt ook mensen in aanraking met mensen die hulp nodig hebben omdat er problemen zijn op diverse leefgebieden. Deze mensen zijn vastgelopen in het systeem of met zichzelf.

Het Klachtencommissariaat is echter geen crisisinterventie team en de klachtenprocedure geen hulpverleningstraject.

Gelukkig zijn de lijnen met bijvoorbeeld het wijkteam kort. Toch merken wij dat de frequentie van dergelijke hulpvragen oploopt en hulp niet altijd (direct) voorhanden is.

Hier zit een punt van zorg. De klachtenprocedure is namelijk niet geschikt en ingericht voor hulpverlening.

Belangenbehartiger van de klager

Contacten met de gemeente kunnen, zeker voor burgers in een kwetsbare situatie, intensief en emotioneel zijn. Er wordt veel gevraagd van burgers die ondersteuning vragen aan de overheid.

Uit onderzoek blijkt dat stress wat doet met het beoordelingsvermogen van mensen[10]. En aanvragers van een PW-uitkering of zorg zitten meestal in een stressvolle situatie.

De Participatiewet kent veel verplichtingen tegenover een recht op inkomen. Ook de Wet maatschappelijke ontwikkeling gaat uit van veel zelfredzaamheid en ondersteuning in eigen omgeving. Om een aanvraag goed te laten verlopen is het in zo'n situatie fijn als er ondersteuning is.

Uit Twents onderzoek blijkt dat cliëntondersteuning onder inwoners vaak onbekend is. En ook dat er weinig gebruik van wordt gemaakt.

10 https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen

Dat is jammer, want een cliëntondersteuner kan veel betekenen voor inwoners met een ondersteuningsvraag. Hij/zij staat een inwoner bij met raad en daad, helpt de inwoner de weg te vinden naar de juiste instanties en weet wat er wel en niet mogelijk is.

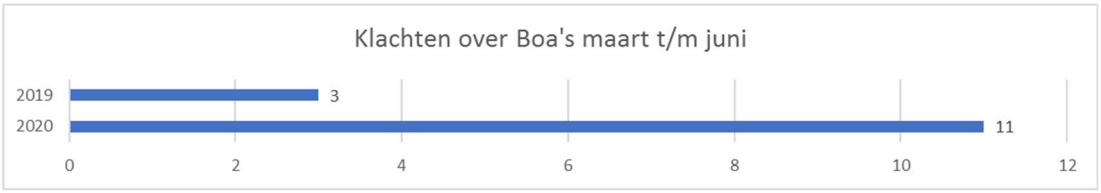
De klachtencommissaris adviseert de gemeente haar inwoners nog actiever te informeren en te wijzen op de mogelijkheid van een cliëntondersteuner.

Naast de waardering voor de onafhankelijke cliëntenondersteuner zijn er ook zorgen. Bij het behandelen van klachten zien de klachtencommissaris en haar medewerkers cliëntondersteuners die andere doelen nastreven dan het belang van hun cliënt, die niet altijd in staat zijn de juiste instantie te vinden en die zelf niet weten wat wel en niet mogelijk is. Hierdoor escaleren situaties en wordt de betrokken, vaak kwetsbare burger, niet op de beste manier geholpen.

Handhaven in Coronatijd

De coronaperiode is voor de Boa's een bizarre periode geweest. Ineens stond hun beroep meer dan ooit in het spotlicht, kregen zij er extra taken bij en hadden zij te maken met andere doelgroepen.

Het is aanpassen en leren in een onzekere situatie die we met zijn allen nog nooit hebben meegemaakt. Het kan niet anders dan dat werken in zo'n situatie wrevel en onvrede oproept en dat zagen wij ook aan het aantal klachten.



Figuur 10 Klachten over Boa's

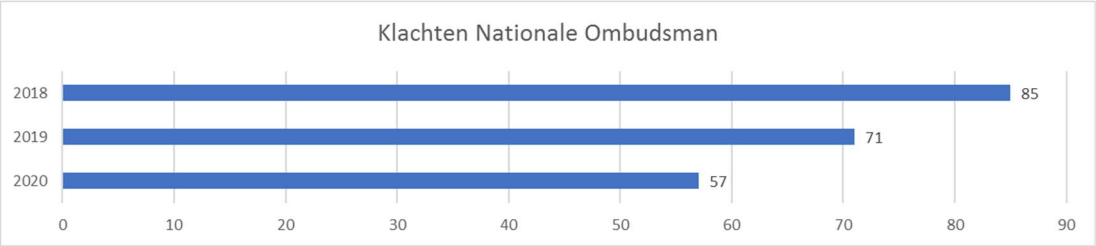
Is dat slecht? Welnee, gewoon een aantal dat past bij de situatie. Maar wel heel bijzonder is.

Daarom heeft de klachtencommissaris de Boa's en hun leidinggevenden in het zonnetje gezet. Met complimenten over de manier waarop ze met de klachten in deze acuut veranderende situatie omgegaan zijn.

Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman

In de loop van 2020 heeft de Nationale Ombudsman onderstaande zaken behandeld.

In behandeling per 01-01-2020	6
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 20-12-2020	51
Te behandelen	57
Afgedaan zonder onderzoek	47
In onderzoek genomen en afgedaan:	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	3
d. bemiddeling/gesprek	0
In behandeling per 20-12-2020	6



Figuur 11 Klachten Nationale Ombudsman '18-'19-'20

DEEL 2: LEREN VAN KLACHTEN

Er zijn tal van redenen te noemen waarom er van klachten geleerd moet worden. Denk aan het voorkomen dat dezelfde fout nogmaals gemaakt wordt.

Maar ook omdat burgers ervaren wat aan regels, beleid en procedures bedacht is. En de verwachtingen en teleurstellingen die zij daarbij hebben.

Deze stem verdient het om naar geluisterd en gehoord te worden. Zelfs als de klacht geen klacht is of informeel opgelost wordt is het goed om te leren van die ervaringen.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling?

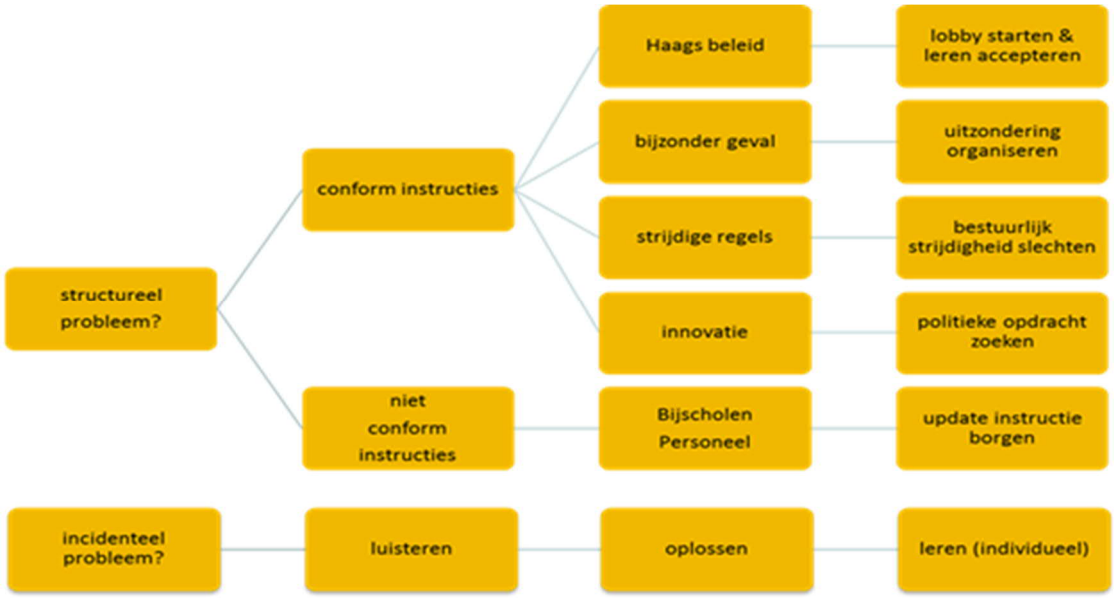
Leren kan op verschillende manieren: met de wortel (een beloning), de stok (een straf) of door intrinsieke motivatie.

Die laatste manier van leren heeft het meest effect als het gaat over daadwerkelijke veranderingen. Daar zetten de klachtencommissaris en de medewerkers van het klachtencommissariaat dan ook op in.

Het is goed om te zien en te ervaren dat, hoewel er, altijd nog behoorlijke stappen te zetten zijn, de gemeente steeds meer open staat voor de verhalen en klachten van burgers die in de vorm van adviezen en signalen vanuit de klachtencommissaris en haar medewerkers aan de gemeente gegeven worden. En het is goed om te zien dat daar ook mee aan de slag wordt gegaan. Waarbij wel gezegd moet worden dat de terugkoppeling door de gemeente aan de klachtencommissaris zeker een punt van aandacht blijft en ook beter kan. Voordeel van een betere terugkoppeling is dat inzichtelijk wordt wat door klachten van burgers verbeterd wordt. Deze verbeteringen kunnen dan namelijk worden opgenomen in het jaarverslag.

Handreiking leren van klachten

De (oud) Amsterdamse Ombudsman Arre Zuurmond heeft een handzaam schema gemaakt voor het leren van klachten. Dit geef ik de gemeente graag nogmaals mee als handreiking om het leren van klachten naar een hoger niveau te tillen.



In de formeel behandelde klachten zitten zowel incidentele problemen als structurele problemen.

Om van deze klachten te leren is het voor de gemeente zaak om aan de hand van de gegeven adviezen goede analyse te maken van de problemen en de juiste stappen te zetten om de dienstverlening te verbeteren.

Zorgen

Zorgen over toepassing jeugdwet

In oktober 2019 heeft de klachtencommissaris een klacht ontvangen van een moeder over de PGB voor haar bijna meerderjarige gehandicapte zoon. Zij had bezwaar gemaakt tegen het intrekken van dit PGB. De bezwaarbehandeling duurde verschrikkelijk lang. Na een interventie van de klachtencommissaris is het PGB voor klaagster hersteld.

Naar aanleiding van deze situatie heeft de klachtencommissaris nader onderzoek gedaan en haar bevindingen in een QuickScan Jeugdwet op 5 februari 2020 teruggelegd bij de gemeente.

De conclusie uit de QuickScan was dat er:

1. Al verschillende jaren door de onafhankelijke bezwarencommissie wordt geconcludeerd dat er geen inzicht is in genomen besluiten omdat inzicht in het aantal besluiten aanvraag jeugdhulp ontbreekt;

2. Hoewel er een verbeterslag geweest is, is de kwaliteit van de ondersteuningsplannen onder de maat. De bezwarencommissie adviseert de richtlijnen van de Centrale Raad van Beroep te volgen[11];
3. Bij de jeugdwet een afwijking van het gebruikelijke patroon van bezwaarbehandeling is, namelijk dat de meeste bezwaarschriften gegrond worden verklaard;
4. Hoewel er gesprekken geweest zijn, heeft er tot nu toe geen Legal audit plaatsgevonden om de juridische kwaliteit bij de jeugdwet te toetsen;
5. Een werkcultuur heerst "we moeten de relatie goedhouden". Deze werkcultuur, hoewel te prijzen, mag er niet toe leiden dat zaken "te lang door sudderen".

Op grond van de klachtverordening mag en moet de klachtencommissaris aanbevelingen geven om maatregelen te nemen.

In deze QuickScan worden er drie afgegeven:

a. Nader onderzoek te doen naar de achterliggende vraagstukken die de bezwarencommissie in haar verschillende jaarverslagen over het achterblijven van bezwaarschriften en de kwaliteit van de ondersteuningsplannen in de jeugdzorg uit;
b. Een “Legal audit” te houden als goede eerste stap om de aard en de omvang van het probleem (het gebrek aan kennis en inbedding van het juridisch kader) in kaart te brengen.
c. Het aanpakken van de werkcultuur “we willen de relatie goed houden” als daardoor blijkt dat geconstateerde tekortkoming te lang blijft “sudderen”.

Ondanks verschillende herinneringen van de klachtencommissaris is er pas in oktober een reactie gekomen van de gemeente op de aanbevelingen. Geen goede zaak en mag zo niet gebeuren. Constatering is dat het in de organisatie onvoldoende duidelijk was wat in dezen de bevoegdheden van de klachtencommissaris zijn.

De gemeente heeft excuses aangeboden aan de klachtencommissaris. Er is lering uit deze situatie getrokken en de gemeente gaat meer bekendheid geven aan het werken en de bevoegdheden van de klachtencommissaris.

Alle aanbevelingen zijn overgenomen en aan de klachtencommissaris is aangegeven dat er verbeteringen ingezet zijn en medio 2021 een onderzoek gaat plaatsvinden naar de juridische kwaliteit.

Afhandelen bewaarschriften.

Een vaak gehoorde klacht in gesprekken met klagers en hun belangenbehartigers is onvrede over de bezwaarschriftenprocedure.

De behandeling bij de commissie wordt als (te) lang ervaren, te onpersoonlijk en er is geen ruimte voor emoties. Men heeft het gevoel niet gehoord te worden.

Daarnaast wordt de informatievoorziening tijdens "het wachten" als summier ervaren en de wachttijd, zeker als het over zorg of inkomen gaat, te lang.

Op grond van regelgeving is de wettelijke termijn waarbinnen de volledige heroverweging plaats vindt aanmerkelijk langer dan de termijn waarbinnen een burger een bezwaarschrift in mag dienen. Daar is veel onvrede over.

---

11 Onafhankelijk Jaarverslag bezwarencommissie 2018-2019

Bij de klassieke behandeling van een bezwaarschrift domineert het juridische perspectief op het geschil. Geruime tijd nadat het bezwaar is binnengekomen wordt een hoorzitting georganiseerd waar een commissie de bezwaarmaker te woord staat. Bij een adviescommissie lijkt de hoorzitting vaak op een zitting bij de bestuursrechter. Partijen – de bezwaarmaker en het bestuursorgaan – bepleiten hun zaak voor de commissie. Geruime tijd daarna volgt dan de beslissing op het bezwaar. Het bestuur probeert het besluit zodanig te motiveren dat het een eventuele rechterlijke beoordeling kan overleven. Een dergelijke behandeling kan functioneel zijn als sprake is van een duidelijk conflict: men is het oneens over de rechtsregels, over de feiten of over het meest wenselijke beleid. Vaak gaat het echter om iets anders en kan aan het geschil tussen bestuur en burger op een snellere en eenvoudiger manier een eind worden gemaakt dan door het afwerken van een formeel vormgegeven bezwaarschriftprocedure.

Ik adviseer de gemeente om te investeren in een (meer) oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat dit naast een hogere tevredenheid voor zowel burgers als behandelend ambtenaren ook een kostenbesparing oplevert. Daarnaast wordt ook nog eens het vertrouwen in de overheid verbeterd.

Hulpverlening bij complexe echtscheidingen.

Verschillende klachten gingen over complexe echtscheiding situaties met (minderjarige) kinderen. In alle gevallen waren het de vaders die een klacht indienden. Zij hadden allen het gevoel dat de moeder "voorgetrokken" wordt in het hulpverleningstraject.

Het was tot voor deze klachten gebruikelijk dat er vaak maar één wijkcoach bij dit soort situaties betrokken was. Gebleken is dat dit tot onwenselijke situaties leidde en de wijkcoach in het conflict tussen beide ouders betrokken kon raken.

Het is goed om te vermelden dat naar aanleiding van deze klachten de gemeente haar werkwijze gewijzigd heeft. Bij complexe echtscheidingen krijgt elke ouder een wijkcoach in plaats van één die beide ouders begeleid.

Ook hebben deze klachten ertoe geleid dat de klachtenprocedure bij de SMD en de gemeente meer en beter op elkaar afgestemd gaan worden.

Ik adviseer de gemeente goed naar dit ongenoegen te kijken en te analyseren. Als ook te investeren in kennis over en handelingsrepertoire op het gebied van het complexe fenomeen van “ouderverstoting”.

SIGNALEN

Naast de hierboven beschreven adviezen bij de formele klachten kunnen ook signalen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Signalen halen wij op uit zaken, klachten, gesprekken en externe partijen zoals Diaconaal Platform. Deze geven wij het hele jaar door aan de bij de betrokken afdelingen van de gemeente.

Hieronder volgt een bloemlezing van zulke signalen.

Publieksdienstverlening

Doorvragen, doorvragen en luisteren

Er is verbetering te halen op het gebied van luisteren naar de inwoner. Het komt te vaak voor dat het klachtencommissariaat een beller aan de lijn krijgt die, als we doorvragen, geen klacht heeft maar een vraag. Deze is bij het KCC niet gehoord.

Ik adviseer de gemeente te investeren in trainingen van medewerkers en aandacht te besteden aan het herkennen van het onderscheid tussen klachten en vragen. Het feit dat iemand emotioneel of boos is aan de telefoon betekent niet altijd dat hij of zij een klacht in wil dienen.

Indien een burger een melding over hetzelfde vaker maakt, en hij verwijst naar de eerdere melding, neem dan de tijd om door te vragen of zoek uit wat er met de eerdere meldingen is gebeurd.

De burger krijgt nu telkens het standaard antwoord, dat het aan de afdeling of de betrokken derden wordt doorgegeven. Dit geeft het gevoel dat er niet serieus wordt omgegaan met de meldingen.

Het kost mogelijk wat meer tijd, maar het levert uiteindelijk een tijdwinst op en vooral een tevreden burger die zich gehoord en geholpen voelt.

Maatschappelijke ondersteuning

Wijkteams/wijkcoaches

Klachtbehandeling

De ervaring met klachtbehandeling bij de wijkteams is dat medewerkers en leidinggevenden graag met klagers in gesprek gaan om een oplossing te vinden, uitleg te geven of te onderzoeken waar de onvrede vandaan komt. Dat is een groot goed. Veel klachten zijn dan ook op deze manier naar tevredenheid van de klagers opgelost.

Wat vertellen klagers zoal?

Uit gesprekken en klachten over het wijkteam hebben wij de volgende signalen gehaald:

1. Men is ontevreden over inzet, resultaten en de deskundigheid van de betrokken wijkcoach.
2. Gevoel van misbruik van de machtspositie van de wijkcoach. "Als u dit of dat niet doet gaan we melding doen bij de raad van kinderbescherming".
3. Er wordt geklaagd over een gebrek aan vastlegging bijv. ontbreken van notulen/ gespreksverslagen na een jeugdbeschermingsoverleg of een bevestiging van afspraken na een bezoek van de wijkcoach.
4. Ook horen wij vaak dat mensen zelf om verslagen of bevestiging van de afspraken moeten vragen.

Adviezen

Neem meer tijd en geef uitleg over wat een wijkcoach wél en wat een wijkcoach niet kan of waar hij wel en niet van is.

Maar leg ook uit wat de rechten én plichten van de hulpvrager zijn. Vermijd daarbij zoveel mogelijk het gebruik van vaktermen. Het geven van duidelijkheid en een schriftelijk bevestiging van afspraken kan klachten en ongenoegen voorkomen.

Zeker geldt dit in situaties waar veel verschillende partijen (Zorgverstrekkers, Raad van Kinderbescherming, Veilig Thuis, etc.) bij betrokken zijn. Het is goed om te checken bij de betrokken burger of hij nog begrijpt wie waarvan is en wie wat doet.

Het tussentijds informeren over de stand van een aanvraag helpt ook klachten te voorkomen. Ook als er niets te melden is, is het melden daarvan altijd beter dan niets laten horen.

Wijkteams zorg

Medische privacy een groot goed

Verschillende klachten gingen over het opvragen van medische adviezen.

Ook het opschrijven van (te veel) medische informatie in de ondersteuningsplannen werd vaak gehoord. Houd rekening met de richtlijnen van de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG). Welke informatie is echt nodig (“Need to Know”) en welke handig (“Nice to Know”). Het eerste mag opgenomen worden, het tweede slechts met toestemming van de betrokkene of goed beargumenteerd.

Waar wachten we op?

Doet een inwoner twee of meer verschillende aanvragen handel dan af wat afgehandeld kan worden. Anders moet men (onnodig) lang wachten op het onderdeel dat afgedaan had kunnen worden. Hiermee kunnen klachten over lange behandeltermijnen worden voorkomen.

Als de gemeente op informatie van een leverancier wacht, meld dit aan de aanvrager. Het wachten en niet weten waarop kwam als signaal veel voor.

De overheid moet goede en tijdige informatie verstrekken, gevraagd en ongevraagd. Als inwoners weten waar ze aan toe zijn kan dat onvrede en klachten voorkomen.

Wie doet wat?

Er waren veel vragen over onduidelijke processen:

"Wat wordt er van mij verwacht en wanneer moet ik wat doen?",

"Wanneer moet ik wachten en wanneer moet ik zelf wat doen?"

“Kan ik zelf contact opnemen met een leverancier of niet?”

(Schriftelijke) uitleg en duidelijkheid aan het begin van de aanvraag geeft duidelijkheid en kan klachten voorkomen.

Medische indicatie

Klager geeft aan dat er enkele onjuistheden staan in het rapport van een extern medisch bureau.

Klager kon zich wel vinden in het afgegeven advies, maar ze was bang dat bij een nieuwe aanvraag voor een WMO-voorziening deze onjuistheden gevolgen konden hebben.

In het klachtgesprek gaf zij verder aan dat:

- De resultaten van het onderzoek door het medisch bureau slechts deels met haar zijn doorgenomen;
- Zij niet wist wat een medisch indicatie precies inhield;
- Zij niet voorbereid was geweest op het gesprek;

- De vragen die de gemeente aan het bureau gesteld had niet vooraf met haar zijn gedeeld.

Navraag bij het wijkteam leerde dat de vragen die door het wijkteam aan het medisch bureau had gesteld niet in samenspraak met klager waren opgesteld. De vragen zijn vooraf niet met klager besproken. Ook zijn de resultaten van het onderzoek door het medisch bureau niet met klager besproken.

Het advies

Deze zaken verdienen extra aandacht. In het kader van transparantie en goede informatieverstrekking zouden deze zaken wél met klager besproken moeten worden. De gemeente moet de procedure hierop nog aanpassen.

Openbare ruimte

Hoewel wij meldingen openbare ruimte niet (meer) registreren zien wij wel de signalen uit die meldingen:

Werk in uitvoering

Onduidelijkheden bij buurtbewoners over (bouw/weg) werkzaamheden die in opdracht van de gemeente worden uitgevoerd.

Denk hierbij aan:

- Hoelang de werkzaamheden duren;
- Het (tijdelijk) verwijderen of plaatsen van containers;
- Onbekendheid met een afsluiting;
- Tot hoe laat de werkzaamheden duren;
- Geluidsoverlast van de werkzaamheden;
- Wegwerkzaamheden die niet vooraf gemeld zijn aan aanwonenden.

Hier geldt dat goede en tijdige informatievestrekking dit soort meldingen kan verminderen.

Betaald parkeren? Ja graag!

Bewoners binnenstad kunnen auto's niet kwijt omdat niet- bewoners er parkeren. Er wordt gevraagd om betaald parkeren in te voeren om parkeren te ontmoedigen.

Bewoners zijn erg betrokken bij hun leefomgeving
Andere meldingen openbare ruimte gingen over:

- Ontevredenheid over onderhoud groen in de wijken;
- Overlast hondenpoep (als gevolg van verwijderen HUP's);
- Zwerfafval bij ondergrondse containers;
- Meldingen van defecte lantaarnpalen.

Compliment

Complimentgever werd vrolijk van het mooie en goed onderhouden groen in de stad.

Juridische zaken/Bezwaarbehandeling

Afgelopen jaar kregen we veel signalen dat de behandeling van bezwaar te lang duurde. Dat de bezwaarmaker daar niet (altijd) over werd geïnformeerd.

Er stond onvolledige informatie op de website van de gemeente Enschede. Volgens de website hoeven digitaal ingediende bezwaarschriften niet ondertekend te worden. Dit is niet correct.

Bezwaarmaker wordt na indiening op de website of per mail verzocht om alsnog een handtekening te zetten. Reageert bezwaarmaker niet en verschijnt hij niet op de zitting dan wordt het bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaard.

De Informatie op de website moet nog aangepast worden én in de communicatie met bezwaarmaker moet gewezen worden op de consequenties van het ontbreken van een handtekening.

Gemeentebreed:

Gemeentelijke servicenormen worden niet gehaald.

Een veelgehoord signaal was het uitblijven van een reactie op mails, aanvragen en vragen. De gemeente heeft servicenormen bijvoorbeeld binnen twee dagen komt er een reactie op een mail en binnen drie weken een reactie op post.

In het digitaal loket van de gemeente staan per afzonderlijke producten ook servicenormen genoemd.

De gemeente moet als de servicenormen niet haalbaar (meer) blijken te zijn onderzoeken of deze wellicht aangepast moeten worden. En anders moeten ze nageleefd worden.

Op deze manier kunnen ergernissen en klachten worden voorkomen.

Meneer Jansen[12] heeft een vraag over de avondklok voordat deze was ingevoerd en vraagt de gemeente om duidelijkheid. Als hij geen antwoord krijgt dient hij een klacht in. Navraag door het klachtencommissariaat bij de gemeente leerde dat de vraag mogelijk niet beantwoord was omdat men het antwoord niet wist. Er was nog geen duidelijkheid over de avondklok. Dit kan beter. Ook als het antwoord niet bekend is reageer dan op zo'n vraag. "We weten het niet" is ook een antwoord. Dit voorkomt klachten.

Whatsapp berichten horen ook in het dossier
Bij een klacht gaf de klager aan dat hij veel en vaak gecommuniceerd heeft via Whatsapp. Bij het opvragen van het dossier zat deze correspondentie tussen wijkcoach en klager niet in het dossier. Ook Whatsapp correspondentie hoort opgeslagen te worden in het dossier.

Gemeente wees je bewust van de nadelen van Whatsapp
Whatsapp is een laagdrempelige manier om te communiceren met inwoners waar je een langlopende relatie mee hebt. Echter het heeft ook nadelen.

[12] gefingeerde naam

Denk aan de reactietijd: op een Whatsapp wordt een snel antwoord verwacht, maar los daarvan spelen er ook privacyvraagstukken. Ik adviseer de gemeente om hier duidelijk beleid over te formuleren.

Welke vragen worden gesteld en welke beantwoord?
Net als in voorgaande jaren zien wij te vaak dat als er aan de gemeente vragen gesteld worden er antwoord gegeven wordt op vragen die niet gesteld zijn. De vragen die wel gesteld zijn worden niet beantwoord. Dit leidt tot veel onvrede.

Het advies is om goed en secuur te lezen en persoonlijk contact op te nemen met de vraagsteller om klachten hierover te voorkomen.

RODE DRADEN

1. Zet het burgerperspectief centraal

Een burger ziet de gemeente als één geheel.

De gemeente is echter georganiseerd in verschillende onderdelen. Elk van die onderdelen communiceert met de burger vanuit zijn eigen expertise, opdracht, wets- en/of beleidsregels en kent zijn eigen cultuur en werkprocessen.

De burger moet het vaak alleen doen en "alles" zelf in de gaten houden. Denk hierbij aan formulieren, termijnen, aanleveren stukken etc. Met meestal ook nog eens een achterstand aan kennis en expertise. En dat in een leven waar ook andere (semi)overheidsinstanties dezelfde aandacht van de betrokken burger vragen.

Niet al deze onderdelen werken even goed samen of zijn op de hoogte van de stappen van een andere afdeling of organisatie.

Dat is niet erg zolang het contact met de betrokken inwoner goed loopt.

Er zijn twee zaken die echt opgevallen zijn:

1. Er zijn veel aannames over het werkgebied van andere afdelingen die niet altijd gecheckt worden, en
2. Het burgerperspectief wordt nogal eens vergeten omdat men zich te veel focust op het eigen (interne) onderdeel.

Ik adviseer de gemeente:

- Dit burgerperspectief een centralere rol te geven in de dagelijkse uitvoering van het werk;
- Laat een burger of een situatie pas "los" als je zeker weet dat een andere afdeling of collega het probleem of de situatie "oppakt".
- Zorg voor meer integraliteit tussen afdelingen en werkvelden.
- Voer gemeente breed een bredere toets aan de behoorlijkheidsnormen in;
- Gebruik klachten om ambtenaren te trainen op het effect van hun werk in het leven van de inwoners en wat dat betekent voor de uitvoering van hun werk.

2. Investeer in een probleemoplossende bezwarenprocedure

Zoals hiervoor in het verslag beschreven kwam In veel gesprekken de onvrede over de bezwarenprocedure naar voren. Er is veel onderzoek gedaan naar het effect van een meer informelere bezwaarbehandeling.

Deze laten een hogere burger- en ambtenarentevredenheid en een snellere procedure zien.

Inzetten op deze manier van bezwaarbehandeling kan ervoor zorgen dat deze onvrede bij bezwaarmakers voor een (groot)deel weggehaald worden. Ik adviseer de gemeente hier werk van te maken.

3. Blijf investeren in leren van klachten

In 2020 bleek een kentering zichtbaar voor wat betreft het leren van klachten.

Met het overnemen van de adviezen van de klachtencommissaris op de formele klachten door het college zijn er verschillende handvatten beschikbaar voor evaluatie, terugkijken en om lering te trekken.

Ook signalen uit informele klachten krijgen geleidelijk een plek in veranderingen in de organisatie. Een goede zaak. Ik adviseer de gemeente dit vast te houden en om nog meer gebruik te maken van kwaliteitsinstrumenten als leertafels, evaluatieonderzoeken en audits.

BUDGET/BEGROTING

Klachten commissariaat (845)

Samenvatting	Werkelijk						PROGNOSE		
	2015	2016	2017	2018	2019	2020 W	2020B		2020P
stelpost	0	0	0	63	0	0	0		0
loonkosten	26.000	68.533	98.580	209.707	223.276	240.593	251.069	90%	240.133
inhuur	88.215	102.983	59.914	8.778	0	5.337	23.625	3%	6.352
Interne inhuur	159.907	44.380	58.742	33.702	29.557	29.500	0	2%	29.500
overige personeelkosten	8.074	439	1.643	3.093	7.491	7.983	2.535	1%	750
overige kosten	14.925	5.943	12.053	8.631	3.989	4.361	7.468	4%	11.840
	297.122	222.278	230.933	263.974	264.313	287.774	284.697	100%	288.575
BUDGET	321.000	269.000	269.000	284.697	275.771	284.697	284.697		284.697
	23.878	46.722	38.067	20.723	11.458	-3.077	0		-3.878

Figuur 12 Begroting en realisatie 2020