KlachtenCommissaris

Aan de inwoners en bezoekers
en andere geïnteresseerden

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
13-06-2024	---	A.M. (Loes) Becking
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	
---	--	

ONDERWERP
Jaarverslag 2023

Geachte lezer,

Hierbij ontvangt u het jaarverslag van 2023.

Het klachtencommissariaat is een instituut waar de inwoners en bezoekers van de gemeente Enschede klachten kunnen indienen over menselijke gedragingen van medewerkers en/of bestuurders van de gemeente Enschede. Klachten vragen om oplossingen maar kunnen ook een roep om hulp zijn, een handreiking om de dienstverlening te verbeteren of een signaal zijn om van te leren. Jaarlijks bundelen wij deze klachten in een jaarverslag.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de veelheid en aard van de contacten met inwoners van de gemeente Enschede. De ingediende klachten laten zien hoe de gemeente als overheid ervaren wordt. Ook dit jaar is de gemeente gevraagd om een reactie te geven op de signalen die uit de klachten door het klachtencommissariaat zijn doorgegeven. Dit onderdeel is verwerkt in het jaarverslag onder 'opvolging gemeente'. Klachten worden veelal (onterecht) geassocieerd met iets negatiefs, terwijl klachten juist heel waardevol zijn. Ik merk dan ook op dat van klachten wordt geleerd en de dienstverlening daardoor verbeterd.

Het is aan de medewerkers en de bestuurders van de gemeente Enschede om de inwoners en bezoekers goed te ontvangen én passende oplossingen te bedenken voor de ontstane situatie. De inwoners van Enschede moeten erop kunnen rekenen dat gemaakte fouten adequaat worden hersteld. En dat de organisatie leert van de gemaakte fouten. Door de afgelopen jaren waarin de medewerkers en bestuurders van de gemeente Enschede zich inzetten om bij klachten te kijken of de problemen opgelost kunnen worden, merk ik op, dat dit vaak goed gaat.

Bij deze wil ik iedereen dan ook bedanken voor hun inzet om de behandeling van de klachten bij de gemeente Enschede goed te laten verlopen.

Postadres Postbus 20 7500 AA Enschede Bezoekadres Langestraat 24
T 053 481 86 86 E klacht@enschede.nl I www.klachtencommissarisenschede.nl

KlachtenCommissaris

Toch is het zo dat daar waar gewerkt wordt fouten worden gemaakt. Ook dit jaar is gekeken naar de grote lijnen die zijn opgevallen in 2023 en wat écht beter kan en moet. Dit heeft geleid tot de volgende drie 'rode draden':

1. **Stel je behoorlijk op**

Dit gaat over de wijze waarop inwoners het contact met de gemeente en de medewerkers ervaren. In veel gevallen is dat positief, maar in een aantal gevallen niet en voelen mensen zich niet begrepen, niet serieus genomen, gekleineerd en/of onvriendelijke behandeld. Hierbij moeten we er wel rekening mee houden dat communicatie zich altijd afspeelt tussen mensen en emoties die daarbij soms oplossingen in de weg staan. Toch blijft dit onderdeel in de omgang met klachten een thema dat met passende gesprekstraining tot verbetering kan leiden. Met als kern het vermogen om het verhaal of ongenoegen van de inwoner zo scherp mogelijk in beeld te brengen. Zodra dit naar tevredenheid gebeurt, blijkt herstel van vertrouwen vaak het begin van de oplossing te zijn.

2. **Secuur in het delen van informatie**

Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie die zij geeft. Deze moet juist en juridisch correct zijn. Helaas, in de omgang met de gemeente ervaren inwoners nog steeds onjuiste, ontbrekende of tegenstrijdige informatie. Ook hier kan scholing (bijvoorbeeld in actuele rechtskennis) bijdragen aan de rechtsbescherming van inwoners.

3. **Slagvaardig handelen**

Een voortvarende overheid zorgt ervoor dat zaken zo snel en slagvaardig mogelijk afgehandeld worden, ook als daar meerdere personen bij betrokken zijn. Uit de binnengekomen klachten blijkt dat slagvaardig handelen nog steeds een punt van aandacht behoeft. Naast logistieke oplossingen vraagt dat ook aandacht van de houding van medewerkers. Daarbij is het essentieel dat de medewerker eigenaarschap toont. Hiervan is sprake als de inwoner weet bij wie diegene terecht kan als er nog vragen zijn of dingen onduidelijk zijn. De inwoner weet in dat geval op wie hij of zij terug kan vallen en dus vlotter verder wordt geholpen. Mensen kunnen namelijk makkelijk verloren raken in grote instituties, als gemeentes.

Kortom de gemeente Enschede is al ver, maar er zijn nog verbeterpunten ten aanzien van de dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

Loes Becking
Klachtencommissaris

Postadres Postbus 20 7500 AA Enschede Bezoekadres Langestraat 24
T 053 481 86 86 E klacht@enschede.nl I www.klachtencommissarisenschede.nl