

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
29 juni 2022

ONS KENMERK
2200059790

BEHANDELD DOOR
M.A. Koppert

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 53 79

ONDERWERP

Reactie op jaarverslag 2021 Commissie Bezwaarschriften Enschede

Geachte leden van de Raad,

Het college heeft kennisgenomen van de jaarverslagen van de klachtencommissaris (hierna KC) en de bezwaarschriftencommissie. In deze brief reageren we integraal op beide verslagen.

Zowel KC als bezwaarschriftencommissie zien verbetering in de omgang met inwoners

Hoewel zij constateren dat de vooruitgang soms broos is, zien zowel KC als bezwaarschriftencommissie vooruitgang in de manier waarop onze ambtelijke organisatie omgaat met klachten en bezwaren. Daarbij geven zij aan blij te zijn met de verbeteringen. Toch zien wij ook dat het belangrijk is om scherp te blijven op de vraag wat onze medewerkers nodig hebben om hun werk op de juiste manier te kunnen doen, en blijft er aandacht nodig voor meer empathisch vermogen.

Menselijke maat als rode draad in onze omgangsvormen

Zowel KC als bezwaarschriftencommissie wijzen ons op het belang van flexibiliteit in het zoeken naar een oplossing die bij hen ter tafel komen. Daarbij gaat het ook om inlevingsvermogen in het perspectief van de betrokken inwoner: duidelijkheid, zo kort mogelijke wachttijd, heldere toelichting van besluiten. Dat vraagt om heldere taal en duidelijke communicatie, zodat iedereen die betrokken is weet wat er aan de hand is of gaat gebeuren.

Wij gebruiken de lessen van KC en Bezwaarschriftencommissie om onze organisatie te laten leren

De bezwaarschriftencommissie en KC helpen met hun inzichten de organisatie om hun dienstverlening en houding ten opzichte van inwoners te verbeteren. Het is een duidelijke uitnodiging tot reflectie en actie. Bijvoorbeeld het nemen van meer tijd voor feitenonderzoek, in het kader van zorgvuldige belangenafweging. Of het op pijn brengen en houden van de basiskennis van wetgevingen en proce-dures bij vertegenwoordigers van het college. Op die manier ontstaat meer ruimte voor maatwerk, indien nodig. In de gemeenterekening, zoals door uw Raad vastgesteld op 7 juni 2022 staan op pagina 12 nog meer concrete voorbeelden.

Een aantal casussen heeft op onderdelen voor aanpassing van de werkafspraken gezorgd. Een duidelijk ontwikkelpunt is het verder bestendigen van de ingezette lijn rond meer menselijke maat in de houding van onze mensen tijdens een bezwaar- of klachtprocedure. Dit sluit ook goed aan op het proces 'aan de slag met motie Menselijke Maat' en onze reactie hierop. Het voert te ver om in deze brief alle geleerde lessen en concrete voorbeelden op te sommen. Desalniettemin weten wij dat onze ambtelijke organisatie zeer wel bereid is om met u in gesprek te gaan over die geleerde lessen en de aanpassingen die zijn gedaan op basis van uitspraken van de KC en de bezwaarschriftencommissie.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)