

Jaarverslag Klachten-commissaris

KlachtenCommissaris

ENSCHEDE

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Deel 1 De cijfers van 2021 4

1.1 Klachten 4

1.2 Formeel afgehandelde klachten 7

1.3 Gegronde klachten 7

1.4 Geen oordeel 9

1.5 Ongegronde klachten 9

Deel 2 Signalen en de rode draad 11

2.1 Leren van signalen uit klachten 11

2.2 Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman (NO) 14

2.3 Rode draden 15

Infographic 17

Inleiding

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

Het doel van dit instituut is: helpen bij het oplossen van klachten, bijdrage leveren 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 verzoeker van een klacht wat hij of zij precies bedoelt en wat de beste manier en/of procedure is om het ongenoegen te behandelen.

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

Het jaarverslag over de klachten uit 2021 bestaat dit jaar uit 2 delen. In het eerste deel ziet u de cijfers. Het aantal klachten en contacten is gedaald in vergelijking met 2020[1]. Het aantal klachten dat probleemoplossend is behandeld, is gestegen naar 98,62%. Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is behandeld is 91,27%. Dat is iets lager dan in 2020. Veel verzoekers hebben geheel of gedeeltelijk een punt als ze een klacht indienen. Klagen gebeurt dus niet zomaar. Uit alle klachten halen we signalen en geven we adviezen om ervan te leren en de dienstverlening te verbeteren.
Of die klachten nou gegrond, ongegrond, formeel of probleemoplossend behandeld zijn. De rode draden die wij uit alle klachten en gesprekken gehaald hebben vindt u in deel 2.

Rode draden

- Er is maar 1 gemeente
- Ga in gesprek
- Denk aan de snelheid.

[1] 2018 (klachten 289, zaken 589, binnen termijn 87%) 2019 (klachten 272, zaken 617, binnen termijn 89 %), 2020 (klachten 240, zaken 493, binnen termijn 94 %)

Deel 1 De cijfers van 2021

In 2021 ontvingen we 172 klachten. Deze bespreken we verderop. Naast deze klachten hadden we nog zo'n 368 contacten met inwoners. Het ging daarbij niet om klachten, maar om ze naar de juiste instantie of route binnen de gemeente te begeleiden en vragen te beantwoorden.

Compliment

Laten we beginnen met een goed bericht. Het klachtencommissariaat heeft een compliment ontvangen voor stadsdeel West. De inwoner vroeg in het verleden om later te snoeien in verband met het bloeien van de sneeuwbes. Het stadsdeel snoeit daar nu later.

De gemeente Enschede vroeg de klachtencommissaris 4 keer om advies. Dit laat zien dat de organisatie wil leren van klachten. Dat waarderen we zeer. Daarnaast vroegen ook de Nationale Ombudsman evenals een externe organisatie om advies.

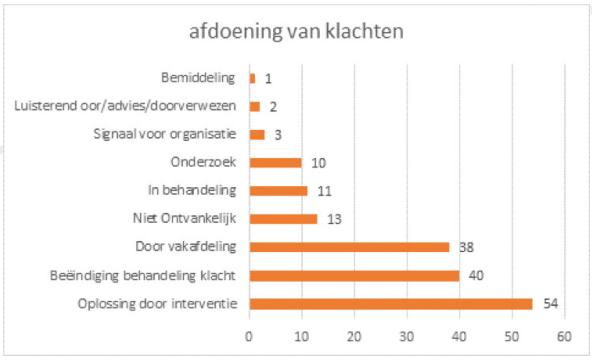
Het ging om de volgende advies en verzoeken:

- Medewerker postregistratie merkte op dat een inwoner meerdere keren dezelfde brief schreef. Ze wilde een klacht voorkomen en vroeg om advies.
- Medewerker KCC vroeg om hulp omdat een andere medewerker niet terugbelde terwijl dit was toegezegd. De klachtencommissaris heeft de inwoner te woord gestaan en betreffende medewerker de volgende werkdag gesproken. Medewerker was de bewuste dag vrij en kon dus ook niet reageren.
- Medewerker communicatie vroeg om hulp omdat zij al het mogelijke hadden gedaan om bij een inwoner de Huis aan Huis te laten bezorgen. Het klachtencommissariaat onderzocht wat er is gedaan en het bleek dat Huis aan Huis nalatig was. Medewerker communicatie heeft inwoner laten weten niet meer op haar mails te reageren en verwezen naar de klachtenprocedure van de Huis aan Huis. De klachtencommissaris heeft meegelezen met de brief.
- De Nationale Ombudsman (NO) vroeg advies over een interventie. Het probleem dat verzoeker bij de NO schetste, was niet geheel correct. De afdeling heeft alles gedaan wat binnen hun mogelijkheid lag. NO gaat dit terug geven aan verzoeker.
- Wijkteammanager vroeg om advies in een casus om escalatie te voorkomen. Klachtencommissaris dacht met leidinggevende mee en gaf advies.
- Ook een externe organisatie nam contact op met de klachtencommissaris om advies te vragen om het verergeren van een situatie te voorkomen.

1.1 Klachten

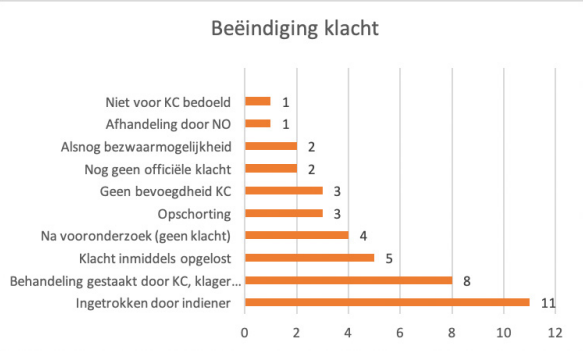
Van de 172 klachten is 91,27% binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de klachten is 98,62% afgehandeld door het ongenoegen van de verzoeker op te lossen. Of gemotiveerd duidelijkheid te geven. 11 klachten zijn nog in behandeling.

Klachtafhandeling	
Bemiddeling	1
Luisterend oor/advies/doorverwezen	2
Signaal voor de organisatie	3
Onderzoek	10
In behandeling	11
Niet ontvankelijk	13
Door vakafdeling	38
Beëindiging behandeling klacht	40
Oplossing door interventie	54



De redenen van beëindiging van de 40 klachten

Niet voor KC bedoeld	1
Afhandeling door NO	1
Alsnog bezwaarmogelijkheid	2
Nog geen officiële klacht	2
Geen bevoegdheid KC	3
Opschorting	3
Na vooronderzoek (geen klacht)	4
Klacht inmiddels opgelost	5
Behandeling gestaakt door KC, verzoeker reageert niet	8
Ingetrokken door indiener	11



Eén bemiddeling

Omdat de gemeente niet reageerde op een vraag vroeg verzoeker om bemiddeling in plaats van klachtbehandeling.

Bij 10 dossiers heeft de KC een onderzoek uitgevoerd met de volgende uitkomst:

Deels gegrond, met aanbeveling	1
Geen oordeel	3
Gegrond, met aanbeveling	3
Ongegrond	3

38 dossiers zijn door vakafdelingen behandeld met de volgende bevindingen:

Gedeeltelijk gegrond	9
Geen oordeel	13
Gegrond	12
Ongegrond	4

44 dossiers zijn middels interventie afgerond

Geen oordeel	27
Gegrond	17

Drie klachten waren een signaal voor de organisatie

Medewerker KCC luisterde niet goed en verbond te snel door naar een afdeling die niet te bereiken was. Dit had de medewerker van het KCC kunnen weten als de medewerker warm had doorverbonden. Daarop moest de inwoner weer terugbellen en is toen wel correct geholpen.

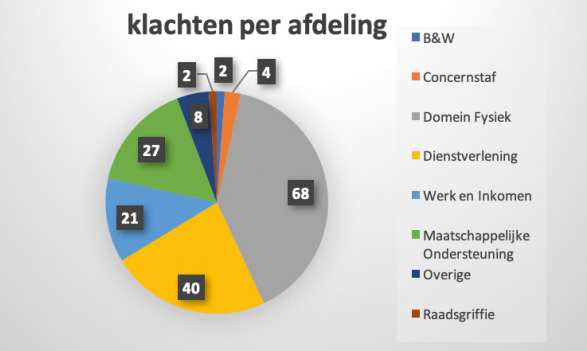
Signaal: Luister naar de beller en verbind warm door

Inwoner kwam naar het stadskantoor om een dossier op te halen, terwijl hier geen afspraak over was gemaakt. De inwoner wilde graag dat de gemeente leerde van zijn situatie.

Andere doorgegeven signalen

- Laat inwoner weten als je niet terug kunt bellen.
- Neem telefonisch contact op met de inwoner in plaats van het sturen van mails.
- Ga niet uit van aannames, maar check dit.
- Langere wachttijden bij dienstverlening om een afspraak te kunnen maken voor het aanvragen van een product. Denk aan paspoort, ID of rijbewijs.

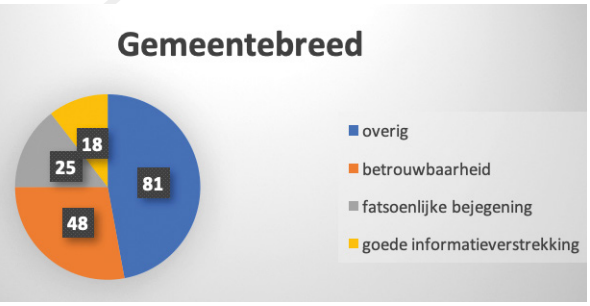
Klachten per afdeling	
Domein Fysiek	68
Dienstverlening	40
Maatschappelijke Ondersteuning	27
Werk en Inkomen	21
Overige	8
Concernstaf	4
B&W	2
Raadsgriffie	2



* Onder overig wordt bedoeld, klachten die zijn binnengekomen maar zijn doorgeleid naar externe partijen.

De top 3 klachten per afdeling

Gemeentebreed is de top 3 van de behoorlijkheids-normen waarop getoetst wordt bij klachten gelijk gebleven. Wel is er een verschuiving in deze top 3. De nummer 1 van 2020 is nu verplaatst naar nummer 3. Dat maakt dat het op dat punt beter gaat in vergelijking met de voorgaande jaren.



De top 3: 2021 is

Gemeentebreed

1. Betrouwbaarheid
2. Fatsoenlijke bejegening
3. Goede informatieverstrekking

Overzicht van de top 3 per dienst

Domein fysiek

1. Betrouwbaarheid
2. Fatsoenlijke bejegening
3. Goede informatieverstrekking

Dienstverlening

1. Betrouwbaarheid
2. Fatsoenlijke bejegening
3. Goede informatieverstrekking

Werk en inkomen

1. Betrouwbaarheid
2. Maatwerk
3. Fatsoenlijke bejegening

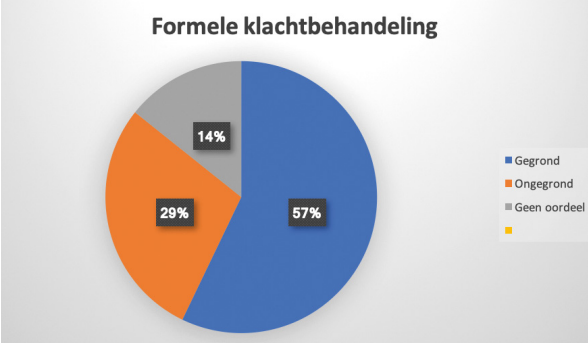
Maatschappelijke Ondersteuning

1. Betrouwbaarheid
2./3. Maatwerk, coulante opstelling en Goede informatieverstrekking

1.2 Formeel afgehandelde klachten

De klachtencommissaris wil graag op een laag-drempelige manier klachten behandelen. Klacht-behandeling is daarom vooral gericht op het vinden van een oplossing en om te kijken naar wat wel kan. Soms is het toch nodig om een formelere weg te bewandelen. De klachtencommissaris brengt dan advies uit aan het College van B&W over de klacht. Daarbij geeft de klachtencommissaris een oordeel en adviezen om de dienstverlening te verbeteren. In 2021 zijn 7 klachten formeel afgehandeld waarvan 4 afkomstig waren uit 2020.

Van deze 7 klachten waren er 4 gegrond. Bij 1 klacht is geen oordeel gegeven en 2 klachten waren ongegrond.



We geven een korte samenvatting van de klachten en de gegeven adviezen. De complete geanonimiseerde adviezen kunt u opvragen via klacht@enschede.nl.

1.3 Gegronde klachten

1. Hoe een hulpverleningsvraag een nachtmerrie werd

Klacht

De klacht ging over de manier waarop verzoekster gedurende verschillende jaren is behandeld bij diverse aanvragen op grond van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning. Ze gaf aan zich niet gehoord of gesteund te voelen in een hele kwetsbare periode. Sommige zorgvragen ervaarde ze zelf als een gevecht.

Oordeel

Gegrond met aanbevelingen. De behandeling van de verschillende aanvragen verdient geen schoonheidsprijs. Dit had verschillende oorzaken. Onder andere:

- Onduidelijkheid over wie waar verantwoordelijk voor was.
- Onduidelijk taalgebruik.
- Lange wachttijden. Hierdoor was verzoekster lang in onzekerheid over het krijgen van hulpmiddelen. Dat leverde onnodige stress op.

Adviezen

- Gebruik taal die aansluit bij de belevingswereld van de aanvrager. Neem de voorbeelden uit deze klacht mee in trainingen en opleidingen en zet stevig in op het gebruik van Direct Duidelijk.
- Lees de rapporten van de Nationale ombudsman[2] en ga met deze aanbevelingen aan de slag.
- Kijk nogmaals kritisch naar het beleid of de regels rondom het primaat verhuizen. Doe dit met de kennis van bestaande jurisprudentie. En hou naast de rechtmatigheid en doelmatigheid ook rekening met de regels van behoorlijkheid.
- Zorg voor betere archivering van verkregen adviezen van externe adviesbureaus.
- Neem besluiten binnen de wettelijke termijnen en adviseer aanvragers beter over hun rechtsbescherming.
- Bied excuses aan en ga als dat mogelijk is met verzoeker in gesprek om te leren van de situatie.

2. Wat kan de gemeente van haar inwoners verwachten als het riool verstopt is en het water naar binnen stroomt?

Klacht

Verzoeker had een verstopping in zijn riool. Verzoeker schakelde hiervoor een bedrijf in. Dat bedrijf constateerde dat wortelgroei in de rioolbuizen op gemeentegrond deze verstopping veroorzaakte. De gemeente repareerde vervolgens het riool. Verzoeker wilde dat de kosten van het bedrijf voor het onderzoek door de gemeente vergoed werden. De schade was per slot van rekening niet zijn schuld. De gemeente heeft deze schadeclaim echter afgewezen. Verzoeker had op de website van de gemeente kunnen lezen dat deze kosten niet werden vergoed.

[2] 2017/035 Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties:
2018/030 Zorgen voor burgers: onderzoek naar knelpunten bij de toegang tot zorg

Oordeel
Gegrond met aanbevelingen. Je kunt van een inwoner niet verwachten dat deze bij lekkage op internet gaat kijken. Daarnaast was de tekst op de website van de gemeente onduidelijk en voor meerdere interpretaties vatbaar. De gemeente heeft juridisch misschien correct gehandeld, maar niet behoorlijk.

Adviezen
- Kijk nog eens naar de werkwijze rondom schadeclaims bij rioolverstoppingen. Neem daarbij ook de adviezen van de Nationale Ombudsman in zijn rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" mee.
- Communiceer beter en duidelijker over dit onderwerp, ook op de website.

Neem hierbij mee
- Wat zou je zelf doen als het riool (in het weekend) verstopt is en je in de veronderstelling bent dat de verstopping op je eigen perceel is? Kijk je dan eerst op de website, of ga je een bedrijf bellen?
- Verzoeker dacht terecht dat de gemeente hem zou adviseren om eerst zelf op onderzoek uit te gaan. Dit om te kijken of de verstopping op eigen terrein was. En zo niet, dat hij dan maar terug moest bellen.
- De informatie op de website is niet makkelijk te vinden.
  - Er staat niet vermeld dat de inwoner eerst de gemeente moet bellen.
  - Pas na veel zoekwerk is de tekst te vinden.
  - De gevonden tekst is ook anders te interpreteren: namelijk dat je zelf eerst moet controleren of de verstopping niet op eigen grond is. Dat laatste heeft verzoeker dan ook gedaan.
- Tijdens de behandeling van de klacht werd niet duidelijk of er beleid ten grondslag ligt aan de gevolgde werkwijze. Daardoor ontstaat het vermoeden dat deze werkwijze al jaren zo bestaat. Onderzoek of dat zo is, en pas het beleid aan.
- Het is redelijk en behoorlijk dat de gemeente schade vergoedt wanneer de gemeente de veroorzaker is.
- Probeer de zaak niet te juridisch te behandelen. Al is de juridisch gevolgde werkwijze juist, tekst op de website kan geen reden voor een afwijzing zijn.
- Vanuit een goede relatie met onze inwoners is het onbehoorlijk om redelijke kosten niet te vergoeden. Los van de aansprakelijkheid moet de gemeente de kosten van verzoeker uit coulance vergoeden.

3. Fouten maken mag, maar leer ervan

Klacht
Verzoeker heeft een parkeervergunning gekregen. Hij dacht dat hij daarmee toestemming had om te mogen parkeren op de aangevraagde plek. Dit bleek echter verkeerde informatie te zijn. Voor verzoeker was het erg belangrijk dat hij op de gewenste plek mocht parkeren. Hij heeft extra moeite gedaan door de gemeente zelf te vragen om de juiste informatie en welke vergunning aan te vragen. Ook omdat de informatie op internet voor hem niet duidelijk was. Hij was daarom erg teleurgesteld toen achteraf bleek dat de door hem van de gemeente verkregen informatie onjuist was. Bij de behandeling van de klacht bleek dat betrokken medewerkers van de gemeente dachten de fout te hebben hersteld. Dit bleek niet het geval te zijn.

Oordeel
Gegrond met aanbevelingen. Er is niet meer precies te achterhalen wat er gebeurd is. Maar er is een fout gemaakt, en de verzoeker verdient daarvoor excuses. Deze zijn niet gemaakt.

Advies
De verzoeker vindt dat hij alsnog op de gewenste plek mag parkeren. Dit omdat de gemeente een fout heeft gemaakt. De gemeente geeft aan hier niet in mee te gaan. De gemeente wist hoe belangrijk de parkeerplaats was voor verzoeker. Het is dus behoorlijk als gemeente excuses maakt, maar daarbij ook duidelijk schriftelijk aangeeft waarom de verzoeker niet op de gewenste plek mag parkeren. Fouten zijn nooit te voorkomen, maar wel om van te leren. Gebruik deze klacht om van te leren. En dan met name op het bekijken van de zaak vanuit burgerperspectief.

4. Geen volledige belangenafweging bij de verkoop van grond door de gemeente naast de woning van verzoeker

Klacht

Verzoekster heeft verschillende keren bij de gemeente aangegeven dat zij graag een stuk grond naast haar woning wil kopen zodra deze beschikbaar zou komen. Zij voerde hiervoor verschillende gesprekken met de gemeente. Toch is de grond verkocht aan een andere partij. Verzoekster is toen niet gesproken. Daarover dient zij een klacht in.

Oordeel

Gegrond met aanbevelingen. Ook bij privaatrechtelijk handelen moet de gemeente de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht nemen bij de verkoop aan een andere partij. Dat was hier niet gebeurd. De gemeente had de belangen van verzoekster mee moeten wegen in het besluit tot verkoop aan een ander.

Adviezen

- Omdat de gemeente heeft aangegeven dat de verkoop definitief en onomkeerbaar is, is de gemeente geadviseerd om in gesprek te gaan met verzoeker over de (on)mogelijkheden en gevolgen van de verkoop.
- Bereid de uitgangspunten bij het bepalen van een verkoopstrategie door de gemeente bij privaatrechtelijk handelen uit met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur én de behoorlijkheidsnormen.

1.4 Geen oordeel

Hulpverlening leidt tot onbegrip en frustratie

Klacht

In verband met de privacy van betrokkenen hebben we de inhoudelijke klachtbeschrijving weggelaten. De klacht ging over de handelswijze van de wijkcoach, onduidelijke voorlichting en (gebrek aan juiste) communicatie

Oordeel

In april 2021 was er geen oplossing of gemotiveerde duidelijkheid. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm “goede motivering” en “voortvarendheid”.

Adviezen

In deze zaak zijn verschillende adviezen gegeven, de belangrijkste zijn:

- Zoek snel een oplossing, of geef gemotiveerde duidelijkheid over deze situatie. Dit is nodig gezien de ernst en de duur van de situatie.
- Zorg voor goede schriftelijke vastlegging van afspraken, gesprekken en een goede (administratieve) organisatie. Dit geeft duidelijkheid en kan klachten en discussies achteraf voorkomen.

1.5 Ongegronde klachten

1. Onvrede over een hulpverleningstraject

Klacht

Verzoeker diende een klacht in over de aanpak van de hulpverlening. Het ging over de situatie tussen hem en de moeder van zijn minderjarige dochter. De hulpverlening zou zich moeten richten op de verslavingsproblematiek van moeder. En niet op hem. Ook geeft verzoeker aan dat er niet naar hem geluisterd is, rapportages niet correct zijn en het wijkteam niet betrokken en oplossingsgericht is geweest.

Oordeel

Na onderzoek is niet gebleken dat de gemeente onbehoorlijk gehandeld heeft. Daarnaast is de klachtencommissaris niet bevoegd om over de inhoud van het hulpverleningstraject te oordelen. Dat geldt ook voor klachten over andere betrokken organisaties (VTT, Raad van Kinderbescherming). Daarvoor zijn verzoeker en zijn gemachtigde naar de betrokken instanties verwezen. Verzoeker en zijn gemachtigde hebben geen stukken overlegd waaruit blijkt dat de rapportages niet correct zijn.

2. Geen schending privacy door de gemeente

Klacht

Verzoeker diende een klacht in bij de klachten-commissaris. Naar aanleiding van een aanvraag ondersteuning vanuit de WMO vond er een gesprek plaatst tussen verzoeker en een arts. In dat gesprek werd verzoeker geconfronteerd met een vraag over zijn gasafsluiting. In dezelfde periode had verzoeker een aanvraag bijzondere bijstand lopen voor de kosten van aansluiting van gas. Hij gaf aan dat de arts door deze vraag zijn privacy geschaad is en dat er niet integer gehandeld is.

Oordeel

Uit onderzoek van de klachtencommissaris blijkt dat er geen gegevens uitgewisseld worden tussen de wijkteams en Werk & Inkomen. Er is geen sprake van een schending van zijn privacy. De aanvraag om ondersteuning ging onder andere over maaltijd-voorziening. Dit maakt het aannemelijk dat er gesproken is over koken. Uit het gesprek met de arts blijkt dat in dit soort gesprekken vragen gesteld worden over bijvoorbeeld het op tijd betalen van rekeningen. Het is dus aannemelijk dat de afsluiting van het gas wel ter sprake is gekomen. Echter is dit niet onbehoorlijk en is er geen sprake van schending van de integriteit.

Deel 2 Signalen en de rode draad

Dit deel bestaat uit drie onderdelen namelijk:
- welke signalen naar aanleiding van klachten de klachtencommissaris aan de gemeentelijke organisatie heeft doorgegeven.
- klachtafhandeling Nationale Ombudsman.
- welke rode draden daaruit af te leiden zijn.

2.1 Leren van signalen uit klachten

Hieronder leest u de signalen uit klachten die de klachtencommissaris in 2021 heeft doorgegeven aan de organisatie. Met daarbij de aanbevelingen van de klachtencommissaris om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Domein Fysiek

Gladheidsbestrijding

In het glibberige begin van het jaar kreeg het klachtencommissariaat veel klachten en meldingen over gladheidsbestrijding. Dit waren er zoveel dat het klachtencommissariaat in gesprek ging met de adviseur gladheidsbestrijding. De conclusie van dat gesprek was:
- Meldingen en vragen zijn door het KCC en de wijkbeheerders goed opgepakt.
- Twente Milieu was opdrachtnemer en Onderhoud Enschede heeft daar waar nodig geholpen.
- Webcare is goed ingezet om snel in te spelen op verhalen, zorgen en signalen van bewoners.

Aanbevelingen meegegeven
- Verbeter de digitale strooikaart. De verhoudingen op de kaart kloppen niet, en niet de hele stad is zichtbaar.
- Vraag voor de evaluatie voor het totaalbeeld ook de klachten op bij Twente Milieu, Onderhoud Enschede en de Fietsersbond.

Handelswijze boa's (Buitengewoon Opsporingsambtenaar)

In de laatste maanden van 2020 ontving het klachtencommissariaat diverse klachten over de handelwijze van de Buitengewoon Opsporingsambtenaren (boa's). Verzoekers ervoeren geen respect in het contact met de boa's. Bij navraag bleek dat inwoners zich in een aantal gevallen ook niet respectvol gedroegen naar de boa's.

Er was regelmatig sprake van verbale agressie. Het klachtencommissariaat maakte zich zorgen over deze ontwikkeling en ging daarom met de afdeling in gesprek. De conclusies na dit gesprek waren:
- Door Covid-19 is het takenpakket van de boa's uitgebreid.
- Boa's zijn meer op straat en hebben dus meer contacten met inwoners.
- Boa's krijgen steeds meer te maken met verbale agressie.
- Boa's proberen zich correct en respectvol op te stellen.
  Dit is helaas niet altijd gelukt.
- Klachten zijn door de vakafdeling serieus opgepakt.
- Elke verzoeker is gebeld en de betrokken medewerkers zijn gesproken. Soms gevolgd door ontwikkeltrajecten.
- Klachten worden gebruikt bij verdere ontwikkeling van het team.
- Klachten worden gebruikt bij werving van nieuwe boa's.
- Lag de nadruk eerst op handhaving. Tegenwoordig wordt vaker aandacht gevraagd voor de emotie van de inwoner.
- Hoor en wederhoor met zowel inwoner als medewerker worden goed toegepast.

Het gesprek was voldoende helder voor het klachtencommissariaat. Het omgaan met en leren van klachten zijn goed opgepakt.

Toename klachten wijkbeheerders Stadsdeelbeheer Oost en Zuid

Tegen verschillende wijkbeheerders was er een toename van klachten over hun houding, gedrag en het uitblijven van reacties. De klachtencommissaris maakte zich zorgen over deze ontwikkeling.

Actie
- Het klachtencommissariaat voerde gesprekken met de betrokken medewerkers en hun teamleider.
- Dit leidde tot een betere klachtherkenning en een samenwerking met het klachtencommissariaat. Hiermee verbeterde de kennis van en omgang met klachten.

Geluidsoverlast in het weekend
Op zaterdagochtend werden er om 07.45 uur werkzaamheden in een straat verricht zonder dat de aanwonenden dat wisten. Het gevolg was een mail voorzien van een aantal krachttermen, die een soortgelijke reactie opriep bij behandelaar van het stadsdeel. In een gesprek met de betrokken inwoner bleek dat de mail uit emotie was geschreven en als signaal was bedoeld.

Actie
- Het klachtencommissariaat heeft dit signaal doorgegeven aan stadsdeelbeheer.

Aanbeveling meegegeven
- Begin later of kondig werkzaamheden aan.

Stadsdeelbeheer meldde de optie later beginnen mee te nemen in het uitvoerdersoverleg.

Vergunningen
Gedurende de lockdown waren geen fysieke gesprekken mogelijk tussen aanvragers van vergunningen en behandelaren. De communicatie verliep vooral via e-mail. Bij een verzoeker escaleerde de situatie omdat de informatie moeilijk was, en bovendien verkeerd.

Actie
- Na interventie van het klachtencommissariaat is de vakafdeling met verzoeker in gesprek gegaan.
- Klacht is in het gesprek opgelost en voor de verzoeker zijn geen legeskosten in rekening gebracht. De aanvraag is afgerond.

W&I

De klachtencommissaris schuift elke 6 weken aan bij het managementteam van Werk & Inkomen om te praten over opvallende zaken uit klachten. Er zijn 2 signalen doorgegeven waar aandacht voor moet komen.

Zoekperiode en voorschot
De Tweede Kamer heeft de Motie Smeulders aangenomen. Pas bij de zoekperiode voor jongeren uit de Participatiewet maatwerk toe, en stel deze voor jongeren tot 1 juli 2021 buiten werking. De klacht ging over een situatie waarbij dit niet is toegepast, en waarbij een verzoek om een voorschot 4 keer was gemist. Betrokken consulent gaf aan dat maatwerk toepassen zonder richtlijnen lastig is.

Aanbeveling meegegeven
- Maak helder hoe maatwerk toe te passen is.
- Voorkom het 4x missen van een signaal over voorschot door KCC W&I.
- Acteer op 'Broodnood' in welke verschijningsvorm zich deze ook voordoet.

Waarschuwingsbrief
De waarschuwingsbrief wordt als onduidelijk en bedreigend ervaren. De klachtencommissaris heeft nogmaals gewezen op haar advies uit 2018 over het versturen van waarschuwingsbrieven.

Aanbeveling meegegeven
- Voer eerst een ordegesprek voor het versturen van een waarschuwingsbrief.
- Neem in de waarschuwingsbrief op:
  - Wanneer (datum) de gedraging zich voordeed.
  - Welke bedreiging is geuit.
  - Tegen wie de bedreiging is geuit.
  - Of er melding/aangifte bij de politie wordt gedaan.

Beide zaken waren niet gebeurd.

De klachtencommissaris adviseert de hele gemeente is om deze aanbevelingen bij het versturen van waarschuwingsbrieven over te nemen. Dit schept duidelijkheid en kan escalatie van het conflict voorkomen.

Uitkering beëindigd, bewijs inleveren gegevens
Hoewel een uitkeringsgerechtigde tijdig alle gevraagde stukken per mail had ingeleverd, is het recht op bijstand een week later toch ingetrokken. Volgens de gemeente waren de gevraagde gegevens niet ingeleverd. Ondanks dat de uitkeringsgerechtigde een bewijs van inleveren van de gegevens had. Naar aanleiding van zijn klacht heeft de vakafdeling het intrekkingsbesluit herzien. Het recht op bijstand is hervat.

De vakafdeling zocht uit hoe dit mis kon gaan. Zij konden niet achterhalen waarom de ingeleverde stukken niet zijn ontvangen. Deze klacht heeft geholpen om extra alert te zijn.

Fraude
Een bewindvoerster diende een klacht in over het gebruik van het woord "fraude" in de brief. Dit komt erg negatief over en was in haar optiek niet passend bij de situatie van haar cliënt.

Actie
- We onderzochten het proces. Daaruit bleek dat het woord genoemd werd in een document dat als bijlage bij de brief had gemoeten. De tekst is echter in de hoofdtekst van de brief gekomen.
- W&I geeft naar aanleiding van deze klacht aan dat het signaal is doorgegeven aan beleidsmedewerker om dit verder op te pakken.

Conclusie
Dit soort signalen zijn voor de inzet van de gemeente in het kader van Direct Duidelijk heel waardevol. Dit is ook aan betrokken bewindvoerster teruggeven.

MO

Samenwerking SMD (Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening) bij klachtbehandeling
Tijdens de behandeling van de formele klacht "hulpverlening leidt tot onbegrip en frustratie" bleek er onduidelijkheid te zijn over de klachtbehandeling bij de SMD en gemeente.

Actie
- Door de SMD en de klachtencommissaris is een bijeenkomst georganiseerd over dit onderwerp met bijdragen van de Hogeschool Leiden, Nationale Ombudsman en Kinderombudsman.
- De conclusie is dat klachtbehandeling zowel binnen SMD als gemeente niet duidelijk is. Dit omdat de Jeugdwet en de Algemene wet Bestuursrecht zorgen voor onduidelijkheid. Het klachtrecht in beide wetten sluiten niet op elkaar aan.
- Dat heeft gemaakt dat de SMD samen met de KC gaat werken aan verbetering van de klachtbehandeling.

Behandeltermijn netwerk pleegzorg
Het klachtencommissariaat ontving 2 klachten waaruit blijkt dat het te lang duurde voordat doorgegeven meldingen werden afgehandeld. In 1 geval is de beschikking na 9 maanden afgegeven. In het andere geval is de beschikking na 3 maanden afgegeven, maar de beschikking voor individuele begeleiding in een traject met een kind jonger dan 12 jaar is pas na 9 maanden afgegeven.

Actie
Tijdens een MT vergadering van MO Sociaal in juni 2021 vroeg de klachtencommissaris hier aandacht voor. Deze termijnen zijn echt te lang.

Klachten jeugdhulpverleners
Het klachtencommissariaat ontving ook klachten en signalen over wijkcoaches in hun rol als jeugdhulpverleners. Ouders gaven aan niet te weten waarom iets (niet) gedaan wordt.
Er is volgens hen geen duidelijkheid over zaken als:
- Waarom is een jeugdbeschermingstafel ingezet?
- Waarom stelde de wijkcoach een ander traject voor dan de GGD-arts?
- Waarom werd het vrijwillige kader omgezet naar gedwongen kader?
- Waarom er 1 wijkcoach was, terwijl er sprake was van een vechtscheiding?

Aanbeveling meegegeven
Zorg voor een goede informatieverstrekking om onduidelijkheid en klachten te voorkomen.

Klachten samenwerkingspartners wijkteams
In de afgelopen periode heeft het klachtencommissariaat een opvallend aantal klachten ontvangen van de samenwerkingspartners van de wijkteams. Er zijn klachten ontvangen van onder andere Thuiszorgbureau BSR, Humanitas en een bewindvoerder. De klachten hadden betrekking op de handelwijze van de wijk-coaches. Bij deze klachten stellen de partners dat zij niet serieus worden genomen en niet als professionals worden aangemerkt.

Actie
Naar aanleiding van deze klachten zijn de wijkteams en de partners hierover met elkaar in gesprek gegaan.

Dienstverlening

Wachttijden dienstverlening
Uit diverse klachten bleek dat er lange wachttijden zijn bij het aanvragen van paspoorten en rijbewijzen. Ongeveer 2 tot 3 weken. Dienstverlening gaf aan dat er inderdaad wachttijden zijn en dat dit probleem ook bij andere gemeenten speelt.
De redenen voor de lange wachttijden zijn onder andere:

- Versoepeling van de coronamaatregelen: er mag weer gereisd worden, wat leidt tot een toename van het aantal aanvragen ID-bewijzen.
- Door de coronamaatregelen kunnen "slechts" de helft van de balies open. Dit omdat anders geen 1,5 meter afstand kan worden gehouden. Hierdoor was minder capaciteit en konden niet alle diensten worden verleend.
- Het contract van veel tijdelijke krachten is niet verlengd.
- Daarnaast is een bedrijf gehackt waarbij ID gegevens gestolen zijn. Deze gedupeerden moesten een nieuw ID-bewijs aanvragen. Het gaat hierbij om een andere procedure die meer tijd kost.

Naar aanleiding van de klachten en signalen om de wachttijden weg te werken zijn er meer balies geopend. Ook wordt meer personeel aangenomen en zijn er meer spoedloketten. Net als in het 2e kwartaal waren ook aan het begin van het 3e kwartaal nog klachten over de wachttijden. In de zomermaanden waren er enkele piekmomenten die samenvielen met het opheffen van het reisverbod.

Schade en verhaal

Meerdere inwoners hebben het klachtencommissariaat benaderd voor een schadeclaim omdat zij geen digitale claim konden indienen en claims (te) lang bleven liggen.

Actie

- De verzoekers die een claim ingediend hebben zijn door het klachtencommissariaat "warm" doorgezet naar de afdeling Schade en Verhaal.
- Claims die het klachtencommissariaat doorstuurde bleven echter te lang liggen. Hierover is door het klachtencommissariaat gesproken met medewerkers van Schade en Verhaal en is verbetering toegezegd.
- Ondanks die gesprekken trad er geen verbetering op. Uiteindelijk is de klachtencommissaris met de leidinggevende in gesprek gegaan. Tijdens dat gesprek is de noodzaak tot verbetering nogmaals aangegeven en heeft de leidinggevende toegezegd dat ze sneller actie gaan ondernemen.

Gemeentebreed

Informele besluitvorming en procedurele kansen
Begin april bracht de klachtencommissaris een advies uit naar aanleiding van signalen uit klachten dat meldingen en vragen informeel afgehandeld werden. Een telefonische (aan)vraag werd telefonisch beantwoord bijvoorbeeld met: "nee, u komt niet in aanmerking", of, "dat vergoedt de gemeente niet".
Ook in het 3e kwartaal kreeg het klachtencommissariaat klachten van mensen die niet gewezen waren op de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen. Het feit is echter dat een inwoner altijd een aanvraag in kan dienen. De huidige werkwijze garandeert geen waarborg voor de rechtsbescherming van de inwoner. Daarnaast is deze werkwijze onbehoorlijk en moet aangepast worden. De klachtencommissaries heeft op dit advies geen reactie ontvangen. Deze manier van beantwoorden of afhandelen heeft zowel bij het KCC als bij de frontoffice van MO en bij fysiek gespeeld. Het is een belangrijk signaal voor de hele gemeente.

2.2 Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman (NO)

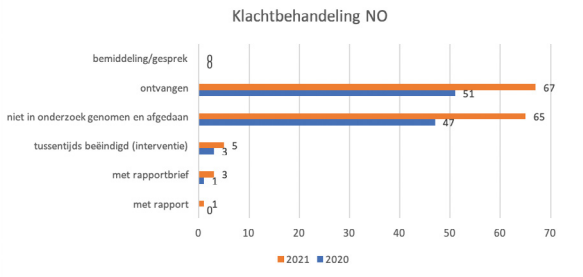
Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel, is voor de Nationale Ombudsman uitzondering geworden. Inwoners nemen vooral telefonisch contact met de NO op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan worden direct door medewerkers van de NO telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de Nationale Ombudsman worden voorgelegd zijn bij de klachtencommissaris dan ook (nog) niet bekend.

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen van 01-01-2021	9
tot en met 31-12-2021	67
Te behandelen	76
Afgedaan:	
1. Zonder onderzoek, totaal	65
2. Na onderzoek	
a. met rapport	1
b. met rapportbrief	3
c. tussentijds beëindigd (interventie)	5
d. bemiddeling/gesprek	0
In behandeling per 31-12-2021	2

Klachtbehandeling NO t.o.v. 2020

We zien een toename van het aantal ontvangen klachten bij de NO ten opzichte van 2020. Hieruit kunnen we constateren dat inwoners de NO weten te vinden. Soms al voordat een klacht is gemeld bij het klachtencommissariaat.



2.3 Rode draden

Ook in 2021 zijn meer dan 540 gesprekken gevoerd met inwoners die hun ongenoegen uitten over hun contacten met de gemeente. Uit al deze gesprekken en alle klachten zijn, net als voorgaande jaren, een paar zaken die opvielen. Dat noemen we de rode draden.

Rode draad: Er is maar 1 gemeente

Inwoners zien de gemeente als 1 geheel, als 1 loket en niet als een organisatie met verschillende afdelingen. Inwoners verwachten het 1e en krijgen het 2e.
Het is aan medewerkers en bestuurders van de gemeente om te zorgen dat inwoners op de juiste plek terecht komen. En dat zij daar dan de juiste hulp of de juiste antwoorden krijgen op al hun vragen. Moeten andere onderdelen van de gemeente of de overheid ingeschakeld worden, dan ligt die verantwoordelijkheid grotendeels bij de medewerkers en bestuurders van de gemeente en niet bij de inwoner. Te vaak geven inwoners bij klachten aan dat zij zelf op een zoektocht door de gemeente of in overheidsland moesten om de juiste afdeling of ambtenaar of overheid te kunnen vinden. Te vaak zien we uit klachten ook dat complexe vraagstukken niet in zijn totaliteit worden aangepakt maar slechts vanuit de expertise van de afdeling of vanuit de portefeuille van de wethouder. Wil je als gemeente een betrouwbare overheid zijn voor de inwoner, dan moet je de situatie van de inwoner als uitgangspunt nemen en niet de organisatie van de gemeente. Met andere woorden: *de inwoner staat met zijn vragen en problemen voorop en de gemeente zorgt voor het complete antwoord*. Dus als bij een vraagstuk over de openbare ruimte blijkt dat een zorgvraagstuk speelt, dan is het aan de gemeente om te zorgen dat die beide disciplines elkaar weten te vinden als reactie op de situatie van deze inwoner. Doorvragen, regie houden, warm doorzetten en kennis van de gehele organisatie zijn daarbij een pré.

Rode draad: Ga in gesprek!

Een grote ergernis van de inwoners, is het niet of niet voldoende reageren, geen antwoord geven op gestelde vragen of afspraken niet nakomen. Een ergernis die tot gevolg heeft dat inwoners de overheid onbetrouwbaar vinden. De gemeente verwacht dat inwoners reageren. Anders heeft dat consequenties zoals geen afspraak kunnen maken, een afwijzing of buiten behandeling laten van het gevraagde. Andersom is de gemeente veel lakser in het reageren op vragen van inwoners. Terwijl inwoners best begrip hebben voor veel zaken. Uitgangspunt is uiteraard dat de overheid zich aan termijnen houdt. Lukt het niet of niet meteen, bijvoorbeeld om antwoorden te vinden of een afspraak na te komen, dan zijn inwoners best bereid om te wachten als de situatie erom vraagt. Maar communiceer. Ga in overleg en kijk naar alternatieven. Ga in gesprek, ook als er sprake is van ziekte of uitval. Is het niet duidelijk wat de inwoner precies bedoelt, ga in gesprek. Wil je weten of de boodschap is overgekomen: *ga in gesprek.*

Rode draad: Denk aan de snelheid

Als een inwoner een aanvraag doet of een vraag aan de gemeente stelt, wil hij zo snel en volledig mogelijk antwoord. De inwoner wil weten waar hij aan toe is. De gemeente wil haar vraag of aanvraag goed en zorgvuldig afhandelen. Zij moet controleren, belangen afwegen en motiveren. De wetgever heeft voor de overheid in de wet termijnen opgenomen. Zelfs met de mogelijkheid tot verlengen. Deze termijnen zijn een stuk langer dan wat inwoners gemiddeld van de overheid krijgen om hun zaken voor elkaar te krijgen. De gemeente Enschede heeft zichzelf ook termijnen gesteld waarbinnen vragen beantwoord worden. Deze regels liggen vast in de zogenaamde servicenormen.[3] De gemeente heeft met haar visie op dienstverlening[4] een duidelijk beeld voor ogen hoe die dienstverlening eruit moet zien.

Het wachten op een antwoord of een reactie van de overheid brengt onzekerheid voor de inwoner met zich mee. Onzekerheid over onder andere geld, zorg, kunnen bouwen, ondernemen en reizen. Kortom belangrijke zaken in het leven van een mens. En hoewel de wet regels stelt, er servicenormen en een visie op dienstverlening is, zagen we in de klachten en gesprekken van 2021 dat de gemeente vaak (te) lang heeft gedaan over het behandelen van aanvragen, vragen en bezwaren. *Gemeente, let op de afgesproken termijn!*

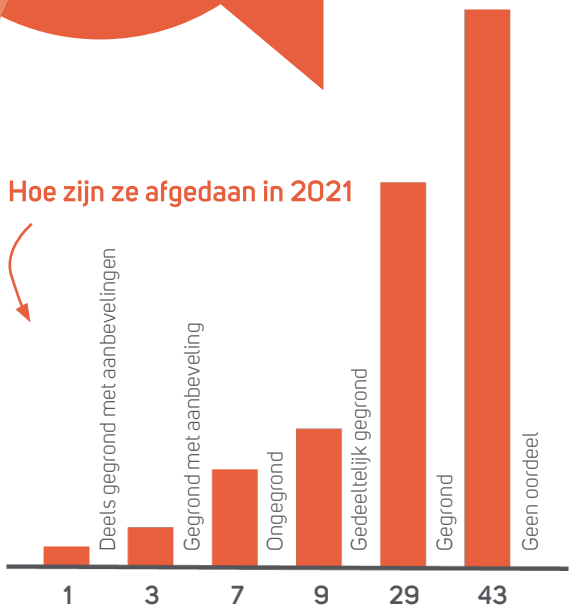
[3] https://www.enschede.nl/bestuur/organisatie/servicenormen/servicenormen-gemeente-enschede

[4] Enschede zorgt dat het klikt

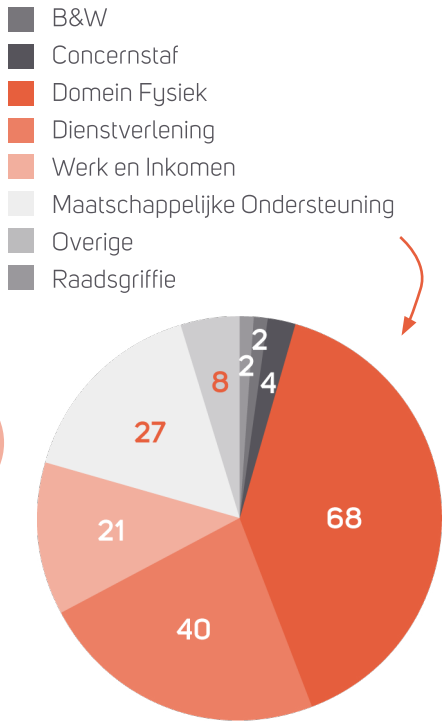
Infographic Jaarverslag Klachten-commissaris



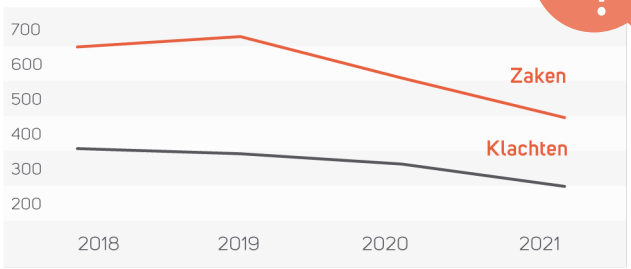
Hoe zijn ze afgedaan in 2021



Percentage klachten per afdeling



Aantallen klachten/zaken afgelopen jaren





Rode draden 2021 Gemeentebreed

1. Er is maar 1 gemeente
2. Ga in gesprek
3. Denk aan de snelheid



KlachtenCommissaris

ENSCHEDE