

Jaarverslag Klachten-commissaris

KlachtenCommissaris

ENSCHEDE

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

Inleiding 4

Samenvatting 5

Deel 1 De cijfers van 2023 6

1.1 Klachten 6

1.2 Formeel afgehandelde klachten 9

1.3 (Gedeeltelijk) Gegronde klachten 10

1.4 (Gedeeltelijk) Ongegronde klachten 11

1.5 (Gedeeltelijk) Geen oordeel 13

Deel 2 Signalen 17

2.1 Domein Fysiek 17

2.2 Werk & Inkomen 17

2.3 Dienstverlening 18

2.4 Maatschappelijke Ondersteuning 19

2.5 Concernstaf Belastingen/Gemeentelijk GBT 19

Deel 3 Rode draden 20

Infographic 21

Voorwoord

Gemeente Enschede hecht grote waarde aan een goede dienstverlening. Inwoners moeten kunnen vertrouwen op een open en rechtvaardige gemeentelijke overheid. Tegelijkertijd geldt ook dat, daar waar mensen werken, fouten worden gemaakt. Als dat gebeurt, moeten inwoners van Enschede erop kunnen rekenen dat de fouten adequaat worden hersteld. En dat de organisatie leert van de gemaakte fouten.

Enschede wil voorop blijven lopen. Om die reden heeft de gemeente Enschede sinds 2015 een klachtencommissariaat, onder leiding van een klachtencommissaris. Het klachtencommissariaat heeft zich ontwikkeld tot een dragend instituut met een morele en diplomatieke onafhankelijkheid. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid als kernwaarden die nadrukkelijk bij dragen aan 'de menselijke maat'. Ook is het een instituut dat functioneert vanuit het perspectief en het verhaal van de inwoner.

Het klachtencommissariaat gaat qua werkzaamheden verder dan alleen haar focus op klachten van inwoners. In de acht jaar van haar bestaan is een entiteit ontstaan die door haar ervaringen met klachtbehandeling zich ook verder ontwikkelt ten aanzien van haar tweede taak: het zorgen dat de gemeente als organisatie leert van klachten. Het klachtencommissariaat heeft goede en nauwe contacten met de Nationale ombudsman. Ook zorgt het klachtencommissariaat voor de verdere kennisontwikkeling op het gebied van klachtbehandeling en conflicthantering. Dat maakt dat het commissariaat de gemeente dan ook steeds beter aan de voorkant kan adviseren. Preventie krijgt daarmee een belangrijke rol binnen haar werkzaamheden.

De wijze waarop het klachtencommissariaat in Enschede is ingericht en haar werkzaamheden uitoefent, wordt landelijk opgemerkt. In het verlengde daarvan is dan ook steeds meer belangstelling vanuit andere gemeenten voor de wijze waarop het klachtencommissariaat in Enschede haar taken uitvoert.

Het klachtencommissariaat ervaart steeds meer erkenning vanuit de gemeentelijke organisatie voor de onafhankelijkheid en de wijze van klachtafhandeling. De afgelopen jaren nam de organisatie steeds vaker aan de 'voorkant' contact op met het klachtencommissariaat. Dit onder andere met het verzoek mee te denken in het voorkomen van klachten en/of het zelf oplossen ervan.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de veelheid en aard van de contacten met inwoners van de gemeente Enschede. Het maakt ook zichtbaar waar verbeterpunten in de gemeentelijke dienstverlening nodig zijn. In het verslag gaan we daar verder op in.

Tot slot

Na het vertrek van de klachtencommissaris afgelopen najaar, mocht ik als interim klachtencommissaris ruim een half jaar meelopen met het team. Ik ben onder de indruk van de professionaliseringsslag die zij onder leiding van genoemde klachtencommissaris de afgelopen jaren heeft gemaakt. Met vertrouwen kijk ik dan ook uit naar de verdere ontwikkeling van het klachtencommissariaat en de uitvoering van haar taken binnen de gemeente Enschede. Ik wens de nieuwe klachtencommissaris daarbij succes.

Wim Slingerland, Klachtencommissaris a.i.

Inleiding

Het jaarverslag over de klachten uit 2023 bestaat dit jaar ook uit 3 delen. In deel 1 leest u de cijfers over het aantal klachten en de wijze van klachtafhandeling. In deel 2 staat een overzicht van de adviezen en de signalen die voortkomen uit verschillende klachten. In sommige gevallen staan daarbij ook de aanbevelingen van de klachtencommissaris om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Om te onderzoeken of klagen zin heeft, heeft de klachtencommissaris dit jaar weer aan de gemeentelijke organisatie gevraagd wat zij heeft gedaan met haar adviezen en signalen. Ook dat leest u in deel 2.

In deel 3 staan de rode draden. Deze draden zijn geformuleerd op basis van de veelvoorkomende zaken die uit de klachten en gesprekken met de inwoners in 2023 naar voren zijn gekomen.

Samenvatting

In 2023 zijn er in totaal 295 klachten binnengekomen, waarvan ruim 91 % binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld. Er is dus sprake van een lichte stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2022. Toen zijn er 287 klachten binnengekomen.

De groeiende bekendheid van het klachten-commissariaat waaraan de afgelopen jaren hard is gewerkt, werpt daarin ook haar vruchten af. In dat opzicht kan een stijging ook als positief gezien worden. De inwoners die hun ongenoegen uiten ten opzichte van de gemeente weten beter de weg te vinden. Daardoor kunnen we klachten in veel gevallen vroegtijdig en informeel oplossen. Wat niet wegneemt dat veel inwoners geheel of gedeeltelijk een punt hebben als ze een klacht indienen. Klagen gebeurt dus nooit zomaar. Uit de klachten haalt de klachtencommissaris, zoals ook in het voorwoord gesteld, signalen en geeft daarover adviezen aan de gemeentelijke organisatie.
Het uiteindelijke doel is om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers verder te verbeteren.

Kijkend naar de aard van de klachten zien we getalsmatig de volgende 3 behoorlijkheidsnormen ‘Fatsoenlijke bejegening’ (51), ‘Goede informatieverstrekking’ (32) en ‘Voortvarendheid’ (28) bovenaan staan. Zij vormen de rode draden die verder worden beschreven in deel 3.

Deel 1 De cijfers van 2023

In 2023 ontvingen we 295 klachten. Naast deze klachten hadden we nog zo'n 269 contacten[1] met inwoners. Het ging bij die contacten om de inwoners naar de juiste instantie of route binnen de gemeente te begeleiden en om het beantwoorden van vragen van inwoners.

In 2023 waren er minder contactmomenten dan klachten. De reden hiervoor is dat vanwege drukte, in combinatie met onderbezetting, waarschijnlijk niet alles is geregistreerd. Ook kan het zijn dat de betrokken persoon in eerste instantie een klacht meldt en gaandeweg blijkt het toch een vraag of verzoek te zijn. Of het blijkt dat alsnog bezwaar mogelijk is, of dat de gemeente geen betrokken partij blijkt te zijn. Verder melden inwoners zich, ondanks aanpassing van de website, nog steeds bij het klachtencommissariaat om een melding te doen. Deze registreren we apart om daarvan ook een overzicht te krijgen. De melding leidden we wel 'warm' door of we verwezen de inwoner naar het juiste kanaal.

De gemeente en de inwoners vroegen het klachtencommissariaat 25 keer om advies. Dat is significant meer dan in 2022. Toen is het klachtencommissariaat 5 keer om advies gevraagd. Hieruit blijkt dat zowel de gemeentelijke organisatie als de inwoners het klachtencommissariaat weten te vinden. De vernieuwde informatie (waaronder een animatiefilmpje[2]) op de website van de gemeente kan daaraan hebben bijgedragen.

Toen we het verslag maakten, is het overzicht van het aantal klachten van inwoners van de gemeente Enschede, dat de Nationale ombudsman in 2023 behandelde, nog niet bekend. Zodra we het overzicht hebben, sturen we u dat op verzoek toe.

Jaar	Aantal klachten	Alle contacten	Percentage afhandeling klacht binnen termijn
2023	295	564	91%
2022	287	506	88%
2021	172	540	91%
2020	240	493	94%
2019	272	617	89%
2018	289	589	87%

1.1 Klachten

Van de 295 klacht is 91% binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de klachten is 94% afgehandeld door het ongenoegen van de verzoeker (informeel) op te lossen of door gemotiveerd duidelijkheid te geven. Er zijn nog 8 klachten in behandeling.

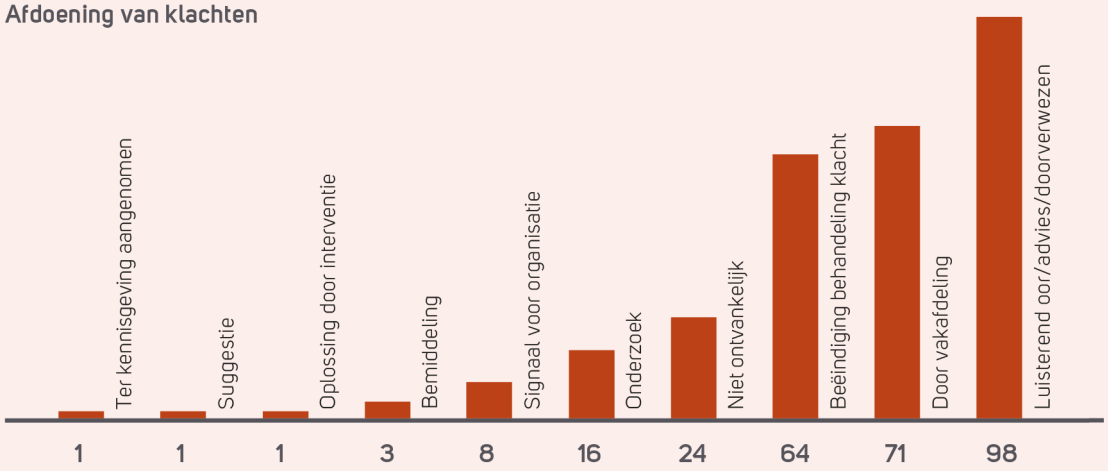
[1] Met name meldingen over leefomgeving

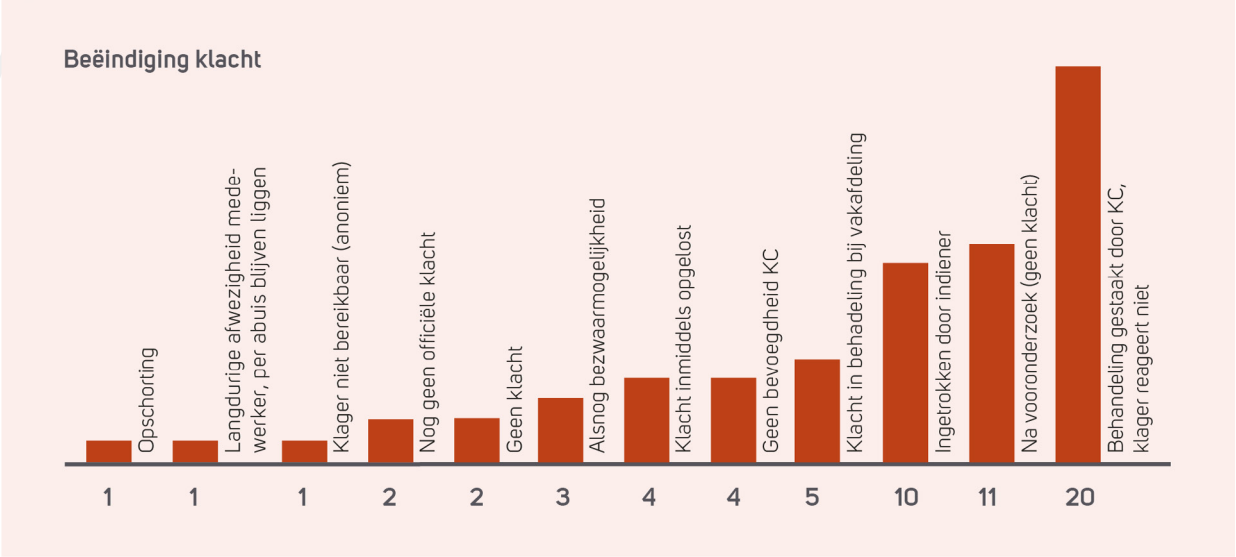
[2] Klachtencommissaris (youtube.com)

Klachtafhandeling	
Luisterend oor/advies/doorverwezen	98
Door vakafdeling	71
Beëindiging behandeling klacht	64
Niet ontvankelijk	24
Onderzoek	16
Signaal voor organisatie	8
Bemiddeling	3
Oplossing door interventie	1
Suggestie	1
Ter kennisgeving aangenomen	1
Nog in behandeling	8

De redenen van beëindiging behandeling van de 64 klachten	
Behandeling gestaakt door KC, klager reageert niet	20
Na vooronderzoek (geen klacht)	11
Ingetrokken door indiener	10
Klacht in behandeling bij vakafdeling	5
Geen bevoegdheid KC	4
Klacht inmiddels opgelost	4
Alsnog bezwaarmogelijkheid	3
Geen klacht	2
Nog geen officiële klacht	2
Klager niet bereikbaar (anoniem)	1
Langdurige afwezigheid medewerker, per abuis blijven liggen	1
Opschorting	1

Afdoening van klachten





71 zaken zijn door de vakafdeling behandeld met de volgende bevindingen:

Gegrond	37
Geen oordeel	25
Ongegrond	5
Gedeeltelijk gegrond	4

Klachten per afdeling*

Domein Fysiek	106
Maatschappelijke Ondersteuning	47
Dienstverlening	45
Werk & Inkomen	44
Overig**	27
B&W	11
Concernstaf	6
Raadsgriffie	1

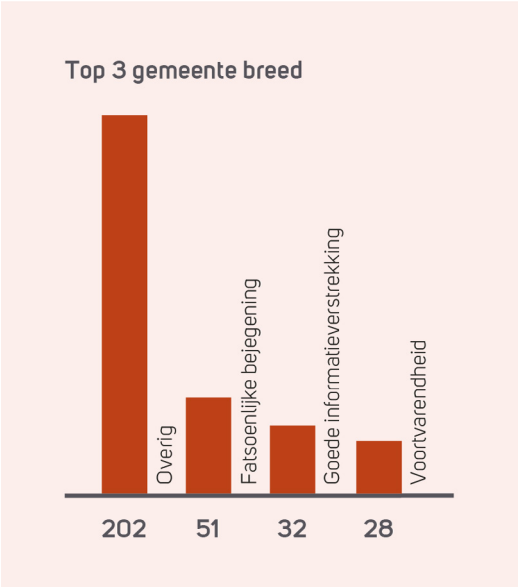


* 8 nog in behandeling zijnde klachten.

** Klachten die zijn binnengekomen en zijn doorgeleid naar andere instanties.

De top 3 klachten per afdeling

Het klachtencommissariaat toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.[3] In 2023 zien we een verandering in de top 3 van het handelen van de gemeente. 'Fatsoenlijke bejegening' stond in 2022 niet meer in de top 3. Helaas zien we dat deze norm dit jaar weer in de top 3 staat en wel op 1. Dat betekent dat de inwoner zich in het contact met de gemeente niet serieus genomen of niet respectvol bejegend voelt. In 2022 stond 'goede informatieverstrekking' op 1, die staat in 2023 op plek 2. Hieruit concluderen wij, dat de informatieverstrekking is verbeterd.



De top 3: 2023 is

Gemeentebreed

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Voortvarendheid

Overzicht van de top 3 per dienst

Domein fysiek

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Betrouwbaarheid

Dienstverlening

1. Goede informatieverstrekking
2. Betrouwbaarheid
3. Voortvarendheid

Werk en inkomen

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Goede informatieverstrekking
3. Voortvarendheid

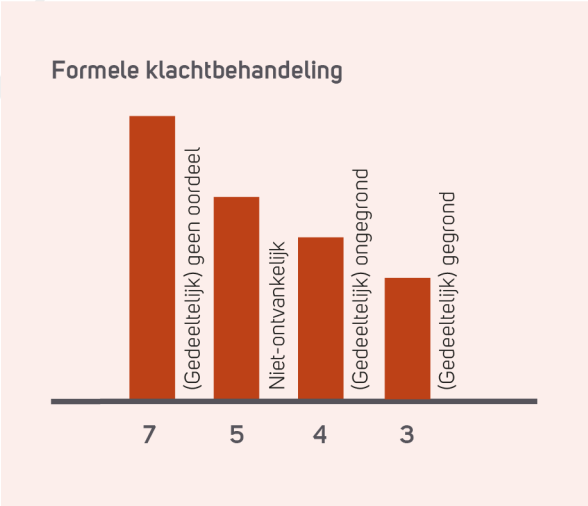
Maatschappelijke Ondersteuning

1. Fatsoenlijke bejegening
2. Voortvarendheid/Luisteren naar de burger
3. Betrouwbaarheid

1.2 Formeel afgehandelde klachten

Het klachtencommissariaat behandelt op een laagdrempelige manier klachten. Klachtbehandeling is daarom vooral gericht op het vinden van een oplossing en om te kijken naar wat wel kan. Soms is het toch nodig om de formele (wettelijke) weg te bewandelen. De klachtencommissaris geeft in dat geval een oordeel en een advies aan het college van B&W. Het doel is om de dienstverlening te verbeteren. In 2023 zijn 19 klachten formeel afgehandeld, waarvan 2 afkomstig waren uit 2022. Er zijn 12 klachten per brief afgehandeld en 7 via een advies aan het college. Het college heeft alle adviezen van de klachtencommissaris overgenomen. Van de formele klachten zijn er 3 (gedeeltelijk) gegrond, 4 (gedeeltelijk) ongegrond, 7 (gedeeltelijk) geen oordeel en 5 niet-ontvankelijk.

[3] Behoorlijkheidswijzer | Nationale ombudsman



Wij geven een korte samenvatting van de klachten die aan het college zijn voorgelegd met de daarbij eventueel gegeven adviezen. De complete geanonimiseerde adviezen kunt u opvragen via klacht@enschede.nl.

1.3 (Gedeeltelijk) Gegronde klachten

1. De gemeente neemt alle tijd om een bezwaar te behandelen

Klacht

Verzoeker klaagt over de lange behandelduur van de bezwaartermijn. Verzoeker heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van bijzondere bijstand. Hij heeft een ontvangstbevestiging ontvangen waarbij de gemeente de behandelduur van 24 weken aanhoudt. Hierin stond dat na 12 weken standaard verdaagd wordt. Verzoeker is het niet eens met deze behandeltermijn en de standaardverdaging.

Onderzoek en oordeel

Na onderzoek van deze klacht, blijkt dat er sprake is van:

1. De vakafdeling hanteerde een werkwijze die inhield dat de afhandelingstermijn standaard werd verdaagd met 6 weken. Het is wettelijk niet toegestaan om in de ontvangstbevestiging te vermelden dat de maximale afhandeltermijn van 24 weken wordt gehanteerd. Dit is ook door de afdeling erkend. De vakafdeling heeft daarom ervoor gekozen deze werkwijze per direct aan te passen.
2. Die wens bestond al langer bij de vakafdeling, echter in verband met de overgang naar een nieuw zaaksysteem konden ze dat niet uitvoeren.
3. De aanschaf en invoering van deze applicatie duurt, tot frustratie van de vakafdeling, al ongeveer 3 jaar. In de eerste week van mei 2023 werd het systeem eindelijk overgezet. Vanwege beperkte capaciteit bij IT bleek dat het omzetten van een dergelijke applicatie in praktijk erg lang duurt.
4. De klacht is getoetst is aan de norm voortvarendheid (gegrond). Efficiency overwegingen en personeelstekorten zijn geen argumenten voor een gemeente om zich structureel niet aan de wet te houden. De gemeente Enschede is een overheid, geen bedrijf. De kwaliteit van de taken en dienstverlening die zij uitvoert moet belangrijker zijn dan het interne beleid of (gebrek aan) interne dienstverlening. Met deze manier van werken handelt de gemeente in strijd met wetgeving. Bovendien schendt de gemeente al jarenlang de norm voortvarendheid.

Advies

Start een onderzoek in het kader van de juridische kwaliteitszorg. Door middel van een QuickScan kan de gemeente onderzoeken of er (meer en andere) vergelijkbare plekken in de gemeente zijn. Plekken waar de gemeente ervoor kiest om uit efficiency overwegingen en/of personeelstekorten zich structureel niet aan wettelijke regelgeving te houden. Blijkt uit deze QuickScan dat dit vaker in de gemeente voorkomt, dan is het noodzakelijk om passende maatregelen te nemen. Als overheidsorganisatie moet je je zelf wel aan wettelijke regels houden of gaan houden.

Opvolging gemeente

Het proces rondom de communicatie over de termijnen is aangepast. We stellen niet meer standaard de termijn uit. Wanneer dit nodig blijkt, informeren we de bezwaar-maker hierover. Wat de juridische kwaliteitszorg betreft: de processen die veel impact hebben op inwoners (in ieder geval Participatiewet en Vergunnen) betrekken we vanaf 2024 bij de interne controle.

2. Niet meer reageren op vragen terwijl de gemeente aanvankelijk zelf in gesprek wil gaan

Klacht

Verzoeker is door de gemeente uitgenodigd omdat hij een huurachterstand heeft. Hij sprak met twee medewerkers die naar zijn mening hem het hemd van zijn lijf vroegen. Hij was hierdoor overdonderd. Na dit gesprek had verzoeker vragen en stuurde die per mail. Omdat hij geen antwoorden kreeg, bleef hij mailen. Als reactie hierop ontving hij van de gemeente een waarschuwingsbrief: verzoeker zou grensoverschrijdend gedrag vertonen. Verzoeker vindt dat de gemeente dat gedrag bij hem heeft uitgelokt omdat ze nergens op reageren en hij geen antwoorden krijgt. Wat hij het meest stuitend vindt, is dat in de waarschuwingsbrief staat dat als hij wil doorpraten over de situatie, hij contact kan opnemen. Verzoeker wil dat wel maar hij komt niet in contact met de afdelingshoofd, ondanks herhaalde pogingen.

Oordeel

Een interventie van het klachtencommissariaat leidde niet tot een oplossing of gemotiveerde duidelijkheid. De Klachtencommissaris pakte deze klacht formeel op. Twee punten zijn onderzocht:

1. *Fatsoenlijke bejegening* (gegrond)
   Uit onderzoek bleek dat in de waarschuwingsbrief staat: 'Ik kan mij voorstellen dat u nog wilt doorpraten over de situatie.' Omdat verzoeker tot tweemaal toe hierover via de mail contact probeerde te zoeken met de afdelingshoofd maar geen enkele reactie kreeg, is sprake van schending van deze norm. Immers de gemeente nodigt verzoeker zelf uit om in gesprek te gaan maar vervolgens gebeurt er niets met zijn pogingen tot contact.

2. *Luisteren naar de burger* (geen oordeel)
   Volgens verzoeker heeft hij na zes keer vragen nog steeds geen antwoord op de vraag wat de achternaam van de medewerker 'Toeslagen' is. De gemeente gaf aan dat het afdelingshoofd de verzoeker heeft gevraagd waarom hij dat wil weten. Hem is uitgelegd waarom hij deze naam niet krijgt, namelijk dat voor zijn contact met de gemeente dat niet uit maakt. Omdat er sprake is van tegenstrijdige verklaringen, kan de klachtencommissaris geen oordeel geven.

Aanbeveling

In de waarschuwingsbrief aan verzoeker is niet opgenomen wat wordt bedoeld met grensoverschrijdend gedrag en waar dit uit bleek. In een waarschuwingsbrief moet duidelijk staan wat met grensoverschrijdend gedrag wordt bedoeld. Het moet bepaalbaar zijn. Hierdoor weet de ontvanger welk deel van zijn gedrag grensoverschrijdend is. Dat is nu niet mogelijk en de waarschuwingsbrief die naar verzoeker is gestuurd, is op dit punt dan ook onvolledig.

De brief houdt een waarschuwing in en een verwijzing naar de huisregels. Ook staat in de huisregels dat de gemeente ervan uitgaat dat verzoeker zich voortaan aan deze regels houdt. Wat niet wordt benoemd, is wat de gevolgen zijn als verzoeker zich niet aan de huisregels houdt. Het advies aan de gemeente is dan ook duidelijker te zijn over welk grensoverschrijdend gedrag is vertoond en ook over wat de mogelijke gevolgen dan zijn.

Opvolging gemeente

De waarschuwingsbrief is aangepast. Het format 'dwingt' nu bovengenoemde punten te beschrijven. Medewerkers met vragen over het format worden geholpen.

1.4 (Gedeeltelijk) Ongegronde klachten

1. Een aanvraag omgevingsvergunning wordt traag en niet burgergericht opgepakt

Klacht

Verzoeker is ontevreden over hoe de gemeente zijn omgevingsvergunningsaanvraag behandelde. Hij vindt de gemeente te traag en niet burgergericht. Hij geeft aan dat hij de kavel heeft moeten teruggeven ook omdat de gemeente te traag was. De gemeente is het hier niet mee eens. Ook kreeg verzoeker een rekening voor de leges terwijl hij nog met de gemeente in gesprek was hierover. De gemeente geeft aan dat dit inderdaad niet goed gelopen is.

Onderzoek en oordeel

De klacht van verzoeker is op drie punten onderzocht:

1. Voortvarendheid (ongegrond)
   Uit onderzoek bleek, dat de gemeente wachtte op antwoorden van verzoeker waardoor de termijn verlengd moest worden. De gemeente informeerde verzoeker dat de termijn werd verlengd met zes weken. Om verzoeker te helpen, besloot de gemeente de benodigde informatie in de vorm van voorwaarden in het besluit op te nemen. Dat besluit kon echter niet meer worden genomen omdat verzoeker de aanvraag toen al had ingetrokken. Deze klacht is dan ook ongegrond.

2. Fatsoenlijke bejegening (geen oordeel)
   Gedurende de aanvraagprocedure is de toonzetting bij met name verzoeker verhard en zijn de emoties hoog opgelopen. De gemeente probeerde nog de zaak te de-escaleren door verzoeker te helpen de aanvraag verleend te krijgen maar dat niet is gelukt. Zo heeft de gemeente reële vragen ter verduidelijking aan verzoeker gesteld en meer tijd gegeven dan gebruikelijk. Verzoeker wilde geen gebruik maken van deze ondersteuning. Ook niet van het aanbod van de gemeente om direct te schakelen met zijn adviseur. Verzoeker pakte ook adviezen van de gemeente niet op. De klachtencommissaris ziet dat de gemeente in haar contacten met verzoeker hem met respect behandelde, was fatsoenlijk en probeerde hem te helpen.
   Dat verzoeker dit niet zo zag en hij zelfs vond dat de gemeente niet hulpvaardig en niet betrokken was, ziet de klachtencommissaris niet. Ondanks dat blijkt dat de gemeente zich niet onbehoorlijk heeft gedragen, voelt verzoeker dat anders. De klachtencommissaris kan echter geen oordeel geven over zijn gevoel.

3. Betrouwbaarheid (gegrond)
   In een e-mailbericht van 28 december 2022 tussen de gemeente en verzoeker bevestigt de gemeente dat de gemeente nog geen rekening voor de leges naar GBTwente stuurt voor de inning. Dit geldt zolang de gemeente in gesprek is met verzoeker over de berekeningen van de hoogte hiervan. Nu dat wel is gebeurd, is dat de gemeente aan te rekenen. De gemeente is het hiermee eens en gaat hier in de toekomst beter op letten.

In dit dossier is geen advies gegeven.

Opvolging gemeente

Zoals in het advies van de klachtencommissaris is aangegeven, is de gemeente het eens dat we anders hadden kunnen handelen voor wat de legesfactuur betreft. We zullen hier in de toekomst beter op letten.

2. Melding plaatsen verbodsbord voor honden wordt niet goed opgepakt

Klacht

Verzoeker heeft bij de gemeente een melding gemaakt. Hij vindt het niet wenselijk dat honden worden uitgelaten en hun behoeften niet worden opgeruimd op een grasveld waar ook kinderen spelen. Naast het grasveld staat namelijk een speeltuin. Hij verzoekt de gemeente een bord te plaatsen dat het verboden is honden uit te laten op dat grasveld. Omdat hij ongeveer vijf maanden niets hoort van de gemeente, dient hij een klacht in.
De gemeente ging daarna in gesprek met verzoeker. De gemeente geeft aan dat zij een dergelijk bord niet gebruikt, wel kan zij een verplicht opruimbord plaatsen. Omdat de gemeente deze situatie eveneens niet wenselijk vindt, is ook toegezegd dat extra handhaving komt op naleving van de opruimplicht. Voorwaarde is wel dat dat hondenbezitters op heterdaad betrapt moeten worden. Verzoeker stemt in met deze oplossing. Vervolgens meldt verzoeker zich bijna twee maanden later weer bij het klachtencommissariaat dat de borden nog steeds niet zijn geplaatst. Nadat de borden alsnog zijn geplaatst beklaagde verzoeker zich bij het klachtencommissariaat dat hij niet tevreden is met deze borden. Hij verzoekt alsnog een verbodsbord te plaatsen.

Onderzoek

Deze klacht is op vier punten onderzocht:

1. de klacht ten aanzien van het niet juist informeren (ongegrond)
   Uit onderzoek bleek dat de gemeente wel degelijk naar verzoeker luisterde. Hoewel deze uitkomst wellicht niet is zoals verzoeker aanvankelijk voor ogen had, is hij wel goed geïnformeerd.
   De wijkbeheerder heeft verzoeker geïnformeerd dat de gemeente 'verplicht opruimborden' hanteert en dat die borden in deze situatie een oplossing kunnen zijn, samen met extra toezicht houden.
   Verzoeker heeft de wijkbeheerder destijds laten weten het daarmee eens te zijn en blij te zijn om te horen dat er nu actie wordt ondernomen.

2. de klacht ten aanzien van de lange doorlooptijd (niet-ontvankelijk)
   Dit klachtelement is eerder op informele wijze behandeld en beoordeeld. Het klachten-commissariaat mag dit klachtelement daarom niet nog een keer in behandeling nemen.

3. de klacht ten aanzien van het niet nakomen van afspraken (gedeeltelijk gegrond)
   De gemeente is aanvankelijk met instemming van verzoeker tot een oplossing gekomen dat past binnen het beleid van de gemeente. Zij kwam de afspraak met verzoeker met betrekking tot het plaatsen van de borden na en gaf opdracht aan een externe partij om dat uit te voeren. Dat bedrijf heeft de borden wel besteld maar vergat de borden te plaatsen.
   Na ontdekking van dit verzuim zijn de borden dezelfde dag nog geplaatst. Hoewel het een gedraging van de externe partij betreft, is en blijft de gemeente eindverantwoordelijk. Zij had moeten toezien op de uitvoering van haar opdracht.

4. Verzoeker is niet tevreden met de door de gemeente aangedragen oplossing (niet ontvankelijk)
   Dat verzoeker niet tevreden is en dat hij daarom verzoekt om alsnog een verbodsbord te laten plaatsen, valt buiten de bevoegdheid van de klachtencommissaris.

Geen advies/aanbeveling gegeven

1.5 (Gedeeltelijk) Geen oordeel

1. Handhavers zouden zich bij een huisbezoek intimiderend en bedreigend opstellen

Klacht

Naar aanleiding van een huisbezoek door drie handhavers van de gemeente, schrijft verzoeker een brief aan wethouder Diepemaat. Hij dient diezelfde dag ook een klacht in. Verzoeker is het niet eens met wat deze handhavers hebben gezegd en gevraagd.
Ook vindt hij dat de handhavers zich dreigend opstelden en insinuerende of intimiderende vragen stelden.
De gemeente en verzoeker gaan met elkaar in gesprek. De gemeente herkent zich niet in wat verzoeker zegt over de handhavers en vindt dat de handhavers hun werk correct uitvoerden. Ook klaagt verzoeker dat hij geen antwoord ontving van de wethouder op zijn brief.
Ten slotte klaagt verzoeker over de leges voor de aanvraag van een vergunning. Hij geeft aan dat hij een toezegging van de wethouder heeft dat hij geen leges hoeft te betalen. Nu hij toch een rekening gekregen heeft vindt hij dit onterecht.

Oordeel en onderzoek

De klacht is aan de hand van drie normen onderzocht:

1. fatsoenlijke bejegening (geen oordeel)
   Verzoeker en zijn zoon zijn in gesprek gegaan met de vakafdeling over hun klacht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt. Ook zijn diverse vragen van verzoeker en zijn zoon beantwoord. De afdeling heeft excuses aangeboden voor het feit dat er 3 handhavers op huisbezoek gingen. De afdeling heeft deze werkwijze inmiddels aangepast. Omdat de handhavers en verzoeker en zijn zoon lijnrecht tegenover elkaar staan over wat er gezegd en gebeurd is, kan de klachtencommissaris geen oordeel geven.

2. Goede informatieverstrekking (ongegrond)
   Over de te betalen leges zou geen goede informatie verstrekt zijn. De gemeente heeft door het sturen van diverse brieven waarin zij uitlegt wat de procedures zijn en wat de gevolgen zijn van keuzes voldaan aan haar informatieplicht.

Het is de gemeente niet toe te rekenen dat de verzoeker en/of zijn zoon deze informatie niet of te laat hebben gelezen en of niet of te laat hebben gereageerd op de vragen van de gemeente. Dat handhavers verwijzen naar de vergunning-procedure terwijl zij wisten dat een woning in de buurt was waar ook kamers verhuurd werden is niet onbehoorlijk. Er kunnen feiten en omstandigheden zijn waardoor toch een vergunning verleend kan worden. Dat is niet aan handhavers om te toetsen, de gemeente toetst na een aanvraag.

3. voortvarendheid (gegrond)
   De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn. Uit alleen al de tijdlijn volgt dat de beantwoording van de brief door de wethouder en het plannen van een gesprek met verzoeker en de zoon niet voortvarend is verlopen.

Advies
Over de beantwoording van de brief gaf de klachtencommissaris het volgende advies:

'Wees hier alert op en beantwoord brieven sneller, hou contact als het beantwoorden langer duurt en leg uit waarom een andere wethouder reageert.'

Opvolging gemeente
We gebruiken een gezamenlijke mailbox, waardoor e-mailberichten sneller worden behandeld. Wij weten dat betrokkenen graag snel een reactie willen. Als wij niet direct (of een dag later) kunnen reageren en eerst zaken moeten onderzoeken, zoeken wij sneller contact met de betrokkene om uit te leggen dat ons antwoord langer gaat duren. Daarbij leggen we uit wanneer betrokkene een antwoord kan verwachten.
Als inwoners, ondernemers of andere belanghebbenden brieven naar een wethouder hebben gestuurd, maar een andere wethouder verantwoordelijk is voor het onderwerp, dan leggen we uit dat een andere wethouder reageert.
In onze teams bespreken en delen we de voortgang op zaakniveau.

2. Na brandweerinspectie blijken de regels van kamerbewoning toch anders te zijn

Klacht
Verzoekster verhuurt kamers in een bijgebouw bij de woning. Zij wist niet dat dit tegen de regels was. Zij was daarom ook verbaasd dat zij na een brandweer controle een brief ontving van de gemeente dat dit niet mocht en dat zij de bewoning moest stoppen. Verzoekster klaagt er onder andere over dat ze in 2015 verkeerde informatie van de gemeente heeft ontvangen en dat een gesprek met de betrokken medewerker niet mogelijk was.

Onderzoek en oordeel
Na interventie door de klachtencommissaris ging de vakafdeling met haar in gesprek. Verzoekster gaf aan dat de klacht hiermee niet was opgelost. Het doel van klachtbehandeling is ook het leren van de klachten om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Daarom heeft de klachtencommissaris besloten deze klacht formeel op te pakken. Uit het onderzoek bleek dat de gemeente inderdaad beter telefonisch contact met verzoekster op had kunnen nemen dan schriftelijk aangeven dat de gemeente onderzoek zou gaan doen. De betrokken medewerker en zijn leidinggevende vinden dit achteraf gezien ook en hebben dit in het gesprek met verzoekster aangegeven. Omdat de gemeente zelf al ingezien heeft dat het beter had gekund en dit ook (gaat) verbeteren, heeft de gemeente zelf al haar conclusies getrokken en daarmee een oordeel gegeven. Daarom heeft de klachtencommissaris geen oordeel gegeven. Ook is er geen sprake dat de gemeente haar bevoegdheid voor een andere gebruikt heeft dan waar die voor bedoeld is. Wat het klachtonderdeel betreft over de contacten met de gemeente in 2015, in verband met het tijdsverloop en het feit dat er toen niets is vastgelegd, is hier geen oordeel over te geven.

Opvolging gemeente
In voorkomende gevallen leggen we voortaan altijd persoonlijk contact met betrokkene. Dit komt mogelijk minder ingrijpend over dan een brief. Dit geeft de mogelijkheid om het beter uit te leggen en eventuele vragen te beantwoorden.

3. Het telefoongesprek dat volledig escaleert

Klacht

Verzoeker heeft een klacht ingediend tegen het gedrag van een consulent. Hij heeft ruim EUR 11.000,- aan WIA-voorschotten van het UWV ontvangen die hij niet terug hoeft te betalen. Hij meldde dat telefonisch bij de gemeente. Hij kreeg toen te horen dat hij dat geld mocht houden. Echter, hierdoor hoefde de gemeente de voorschotten van het UWV niet meer te verrekenen. Verzoeker schrok enorm toen onaangekondigd een terugvorderingsbesluit bij hem op de deurmat viel. Hij belde meteen de consulent. Zij was op dat moment niet bereikbaar. Zij belde hem een dag later terug. Dat gesprek is vervolgens volledig geëscaleerd. Verzoeker had niet het gevoel serieus genomen te worden. Die vordering veroorzaakte bij hem veel zorgen en stress. Verzoeker begrijpt niet waarom de gemeente niet eerst met hem in gesprek ging voordat dit besluit is genomen. Verzoeker had daarom graag meer uitleg gehad voordat het terugvorderingsbesluit werd genomen. Bovendien verergerde het telefoongesprek met de consulent de onrust en stress bij verzoeker.

Onderzoek

Deze klacht is aan de hand van twee behoorlijkheidsnormen onderzocht:

1. De-escalatie (geen oordeel)
   Uit onderzoek bleek dat de consulent heeft willen vasthouden aan een zakelijk gesprek. Zij wilde volledige en juiste informatie geven maar omdat verzoeker zo emotioneel was, is de situatie geëscaleerd. Van de consulent mag worden verwacht dat zij alles in het werk stelt escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Maar fouten maken is menselijk en leren van fouten mag. Zowel de consulent als het afdelingshoofd gaven aan dat zij deze situatie uitgebreid hebben geëvalueerd en dat zij ervan hebben geleerd.
   Dat is een positieve ontwikkeling die ondersteuning verdient. Doel van klachtbehandeling is ook leren van klachten. Omdat de gemeente vindt dat de bejegening beter had gekund, houdt in dat dit klachtonderdeel gegrond is. Wij gaan ervan uit dat deze situatie zich niet meer voordoet.

2. Professionaliteit (geen oordeel)
   Uit onderzoek blijkt dat verzoekers in een complexe financiële situatie terecht kwamen na het besluit van het UWV. Deze situatie komt zelden voor.
   Daarom hadden de gemeente en het UWV hierover ook contact met elkaar. Hoewel de gemeente het UWV verzocht verzoekers in te lichten dat zij overgaan tot terugvordering, is dat niet gebeurd. Daardoor is verzoeker compleet door de terugvordering overvallen. Begrijpelijkerwijs raakte verzoeker hierdoor gestrest en zocht hij contact met de gemeente. De gemeente handelde niet volgens haar eigen norm, zijnde dat bij een dergelijke grote terugvordering vooraf contact wordt opgenomen met de inwoner. In dit geval vroeg de gemeente het UWV dat te doen. Hierdoor heeft de gemeente onbehoorlijk gehandeld. Deze situatie was niet gepast.
   De gemeente erkent dit en heeft haar excuses aangeboden aan verzoeker. De gemeente vindt dat dit klachtonderdeel wat haar betreft gegrond is. Daarom geeft de klachtencommissaris om dezelfde reden als bij het andere klachtonderdeel opnieuw geen oordeel over dit onderdeel. Ook omdat het een bestaande norm is die normaliter wel gevolgd wordt en hier kennelijk sprake is geweest van miscommunicatie.

Advies

Het blijkt dat de medewerkers van deze vakafdeling passende trainingen volgen, zoals recentelijk nog *'omgaan met emotie en agressie'*. De afdeling blijft haar medewerkers ondersteunen en aanmoedigen deze trainingen te volgen. Het is een belangrijk proces dat loopt binnen deze afdeling en waarbij medewerkers gaandeweg en al doende leren van hun fouten.
In dit contact zijn fouten gemaakt en dat hoort bij een leerproces. Van deze klacht is geleerd. De consulent voert zo'n gesprek de volgende keer op een andere manier.

De klachtencommissaris nodigt de gemeente uit om vooral te blijven investeren in ten eerste trainingen die gericht zijn op gesprekken waar emotie (maar ook verbale agressie) een grote rol spelen. Maar ook om de kwaliteit van deze trainingen te waarborgen en te blijven monitoren of deze trainingen nog aansluiten bij de praktijk.

Opvolging gemeente

Naast de training "omgaan met emotie en agressie" die alle consulenten periodiek volgen, is er ook binnen het programma rondom de menselijke maat aandacht voor alle vormen van communicatie met de inwoners. Zo wordt onder meer op 18 april en op 10 oktober 2024 sessies gepland om casussen te bespreken, waarbij ook dit soort situaties onder de aandacht wordt gebracht. Bij de sessie van 10 oktober is ook het klachtencommissariaat aanwezig.

Deel 2 Signalen

Leren van signalen uit klachten

Hieronder leest u de signalen uit klachten die we in 2023 hebben doorgegeven aan de organisatie. Met daarbij de eventuele aanbeveling van de klachtencommissaris om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Daaronder leest u wat de afdelingen hiermee heeft gedaan.

2.1 Domein Fysiek

1. niet reageren en niet informeren van omwonenden van een evenement: waar blijft mijn rechtsbescherming?

Bij verschillende evenementen zijn omwonenden laat of niet geïnformeerd over een evenement dat rondom hun woning plaats vindt. Ook op e-mailberichten gestuurd naar vergunning@enschede.nl wordt niet gereageerd. Inwoners voelen zich hierdoor niet gehoord en niet serieus genomen en vragen zich af of hun rechtsbescherming wordt geschonden.

Signaal

Als een inwoner een vergunning via het daarvoor bedoelde mailadres opvraagt, reageer dan snel(ler) zodat de inwoner ook echt het gevoel krijgt dat hij/zij nog een beroep op rechtsbescherming kan doen. Publiceer evenementenvergunningen niet vlak voor een evenement (of wees proactief en informeer de buurt met de informatie) of nog beter: maak met de buurt een jaarplan.

Opvolging gemeente

Het proces over een ontvangstbevestiging is aangepast. De inwoner ontvangt een automatisch antwoord dat het bericht is ontvangen. Daarin staat ook de reactietijd voor verschillende onderwerpen.

Ons doel is altijd zo snel mogelijk een goede vergunning te publiceren. In 2024 is het Toetsingskader evenementen gewijzigd: aanvragen moeten dan uiterlijk 12 weken voor aanvang van het evenement binnen zijn. Daardoor kunnen we een groter deel eerder publiceren. Toch zijn we altijd afhankelijk van de organisatie zelf (aanvraag tijdig indienen en aanvullen), onze adviseurs van de hulpdiensten, maar ook andere lopende procedures (omgevingsvergunning). De meeste aanvragen zijn in het voorjaar. In deze piekperiode is het door de hoeveelheid aanvragen niet altijd mogelijk alles tijdig te publiceren.

In oktober is er een bijeenkomst geweest met de melder, een vergunningverlener en een aantal organisaties om korte lijntjes te leggen. Het bleek dat evenementen van harte welkom zijn in deze buurt en door deze afspraak kunnen belanghebbenden elkaar ook sneller vinden in het voortraject.

2. Mag het misschien iets vriendelijker?

Meerdere klachten kwamen binnen van medewerkers van de Brandweer. Zij werden erg onvriendelijk te woord gestaan door een medewerker van P&R terrein Zuiderval. Het bleek dat bepaalde kaartjes die de brandweer uitgeeft soms niet werken. Bij het verlaten van het terrein worden de medewerkers, nadat ze om hulp vragen via de intercom, erg onvriendelijk te woord gestaan.

Signaal

Wees je bewust hoe je overkomt via de intercom.

Opvolging gemeente

De betreffende beheerder is aangesproken en er is contact gelegd met de melders, waarbij excuses zijn aangeboden.

2.2 Werk en Inkomen

1. Mijn situatie wordt niet serieus genomen en de gemeente helpt mij niet verder

Verzoeker is het niet eens met de terugvordering van de gemeente. Hij neemt hierover contact op met de gemeente maar komt niet verder.

Signaal

In geval van complexiteit van zaken inwoners eerder begeleiden in plaats van terug te sturen naar de belastingdienst.

Opvolging gemeente
Als er een verband is met de Participatiewet, dan handelen wij de belastingzaken af of geven advies. Dit is al jarenlang de praktijk. Als er problemen zijn die niet te maken hebben met de Participatiewet, dan verwijzen we naar de meest geschikte hulpverlening. We zijn alerter op schrijnende gevallen in de laatste groep om te kijken of we die toch verder kunnen helpen.

2. Huisregels geschonden?!?! Waarschuwing?!?!? Maar wat heb ik dan gezegd?!?!?

Er zijn het afgelopen jaar diverse klachten binnengekomen waaruit blijkt dat de gemeente standaard waarschuwingsbrieven verstuurt. In die brieven staat niet welke uitlatingen zijn gedaan of welk gedrag is vertoond dat maakt dat de huisregels zouden zijn geschonden.

Signaal
Voer het agressieprotocol goed uit en maak de standaard waarschuwingsbrieven duidelijk anders weet een inwoner niet waarom hij die brief krijgt/welke huisregel hij heeft geschonden.

Opvolging gemeente
Vanaf maart 2023 is de standaardbrief aangepast, zodat de verzender de brief duidelijker moet maken met bijvoorbeeld wat er is gezegd of gedaan.

2.3 Dienstverlening

1. Wie belt mij nou terug?

SVB houdt spreekuur in het Stadskantoor maar de gemeente is verder niet betrokken bij diens werkzaamheden. Volgens de website is de gemeente echter wel de toegang naar deze instantie. Door een klacht bleek dat zowel e-mailberichten als telefonische berichten worden doorgegeven aan SVB maar de inwoner weet niet wie de berichten krijgt. De inwoner wacht dan op een reactie van de gemeente in plaats van SVB.

Signaal
Laat de inwoner weten bij een terugbelverzoek of e-mail dat dat verzoek bij een externe instantie ligt. De inwoner weet dan van welke instantie zij een reactie kan verwachten.

Opvolging gemeente
De casus is besproken in het team: uitgangspunt is om bij het doorverbinden, het maken van een terugbelnotitie of het doorzetten van een klacht naar een externe partij, dit ook te laten weten aan de inwoner.

2. Door een technische fout krijg ik niet op tijd mijn nieuwe paspoort

Door een technische fout kon een inwoner geen nieuw paspoort krijgen. De nieuwe afspraak was pas minimaal twee weken later. Daardoor kwam de inwoner in problemen.

Signaal
Help de inwoner zo snel mogelijk verder, helemaal als door het maken van een nieuwe afspraak de inwoner langer moet wachten dan gebruikelijk is.

Opvolging gemeente
Betrokkene is gebeld en er is een afspraak ingepland in het spoedloket, waardoor het paspoort er op tijd was. Om dit in het vervolg beter aan te pakken is de casus binnen het team besproken.

3. Verkeerde informatie verstrekt: niet gewezen op verdere belastingtechnische consequenties

Een inwoner vroeg welke financiële gevolgen het voor haar heeft als haar thuiswonende zoon een jaar gaat werken. Hoewel zij een correct antwoord kreeg op het financiële gebied binnen het werkveld van de gemeente, mist dit antwoord de verdere belastingtechnische gevolgen.

Signaal
Denk bij het verstrekken van informatie ook aan mogelijke andere gevolgen.

Opvolging gemeente
De casus is voorgelegd en besproken om ervoor te zorgen dat iedereen zich hiervan bewust is.

4. Kan ik telefonisch mijn verzoek om schadevergoeding indienen?

Een inwoner kon niet telefonisch een verzoek tot schadevergoeding doen. Aanleiding voor de vakafdeling om te onderzoeken hoe inwoners een dergelijk verzoek kunnen indienen als zij niet digivaardig zijn of niet beschikken over een computer of internet. Omdat dit niet duidelijk was, is dit signaal afgegeven aan de gemeente.

Signaal
Onderzoek hoe een inwoner die niet digivaardig is, of niet beschikt over internet/computer, een verzoek tot schadevergoeding kan indienen.

Opvolging gemeente
Hoewel we het indienen van een schademelding digitaal aanbieden, helpen we inwoners die aangeven dat digitaal invullen niet lukt. Dat kan telefonisch, per post of via een afspraak. Het uitgangspunt is dat er voldoende gegevens zijn om de schademelding te kunnen beoordelen.

2.4 Maatschappelijke ondersteuning

1. het duurt wel erg lang voordat mijn gehandicaptenparkeerplaats-aanvraag wordt behandeld

Uit een klacht bleek dat er een wachttijd is van ruim 9 weken voordat een aanvrager hierover in gesprek kan met de gemeente. Dat is erg lang want daarna kan het nog een tijd duren alvorens de parkeerplaats is gerealiseerd.

Signaal
Geef duidelijk informatie waarom de wachtlijst zo lang is en wat vervolgens de mogelijkheden zijn. Draag er zorg voor dat de wachtlijst korter wordt.

Opvolging gemeente
Het proces van de Gehandicaptenparkeerkaart is aangepast zodat inwoners in één gesprek duidelijkheid krijgen. Bij een positief besluit gaan zij met een beschikking en een parkeerkaart de deur uit. Er zijn door capaciteitsproblemen langere wachttijden voor het gesprek. Het oplossen hiervan heeft langer geduurd dan verwacht. Op dit moment is de samenstelling compleet en verwachten we dat de wachttijd korter wordt.
Daar moet wel bij worden opgemerkt dat we een stijging zien in het aantal aanvragen voor een Gehandicaptenparkeerkaart, wat invloed kan hebben op de doorlooptijden.

2.5 Concernstaf Belastingen/ Gemeentelijk GBT

Een inwoner benaderde het klachtencommissariaat over een aanmaning door GBT over het niet betalen van een belastingaanslag. Het bleek dat het GBT extra kosten berekende die vooraf niet waren aangekondigd. Dat is geen goede informatieverstrekking en dus geen behoorlijk gedrag van de gemeente.

Signaal
Pas de brief van de aanslag aan zoals bijvoorbeeld ook het CJIB doet.

Opvolging gemeente
In 2022 stelde het GBT aan de deelnemende gemeenten de optie voor om voorafgaand aan de aanmaning met kosten eerst een kosteloze herinnering te versturen.
Dit heeft invloed op de ADI-opbrengsten (aanmaning/ dwangbevel) van de gemeente. Enschede heeft in de aanslagopleggingen van gemeentelijke belastingen en heffingen besloten dat wordt aangegeven dat bij niet tijdige betaling aanvullende kosten in rekening wordt gebracht.

Deel 3 Rode draden

Ook in 2023 zijn meer dan 560 (eerste) 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. Deze opvallende zaken, de uit klachten te leren lessen, hebben we gebundeld in de volgende rode draden.

Rode draden

- Stel je behoorlijk op
- Secuur in het delen van informatie
- Slagvaardig handelen

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 onvriendelijk 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.

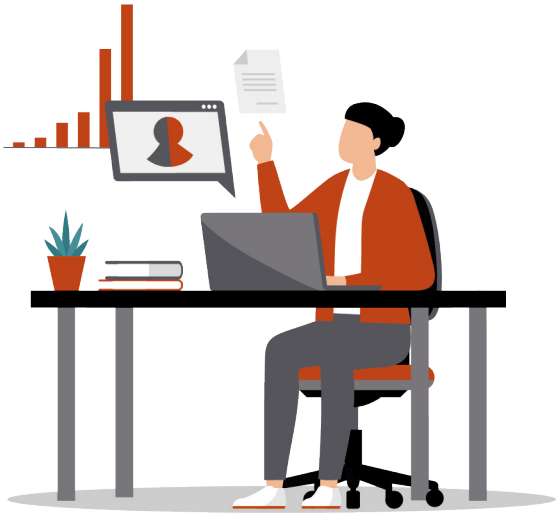
Secuur in het delen van informatie

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.

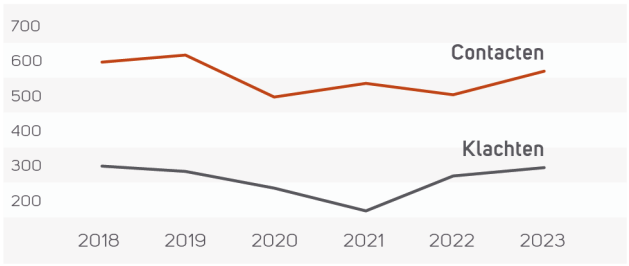
Slagvaardig handelen

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.

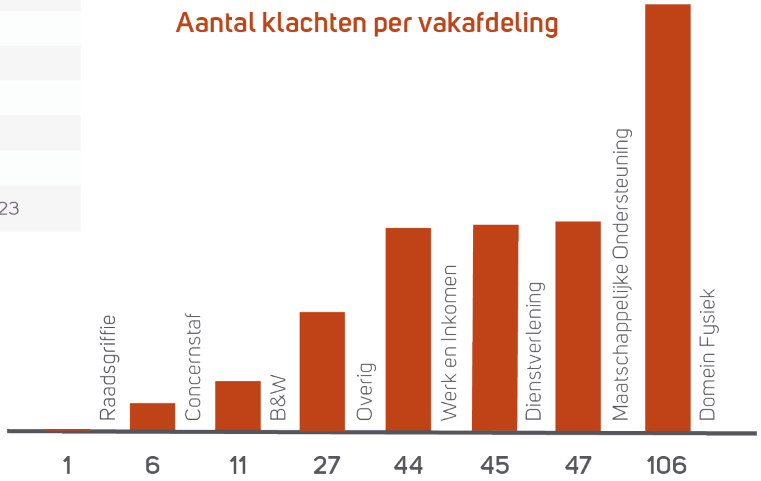
Infographic Jaarverslag Klachten-commissaris



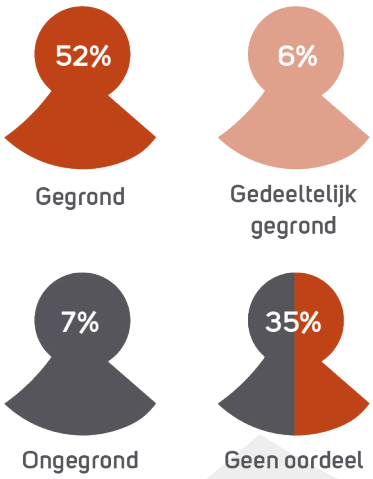
Aantal klachten en contacten afgelopen jaren



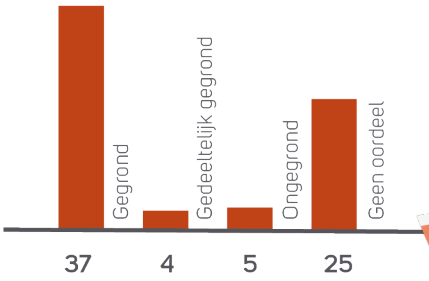
Aantal klachten per vakafdeling



Percentage van afgehandelde klachten door vakafdeling



Hoe zijn ze afgedaan in 2023



Rode draden gemeentebreed in 2023

1. Stel je behoorlijk op
2. Secuur in het delen van informatie
3. Slagvaardig handelen



KlachtenCommissaris

ENSCHEDE