



Jaarverslag Klachten- commissaris



KlachtenCommissaris



ENSCHDE

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Deel 1 De cijfers van 2022	5
1.1 Klachten	5
1.2 Formeel afgehandelde klachten	8
1.3 (Gedeeltelijk) Gegronde klachten	8
1.4 Ongegronde klachten	13
Deel 2 Signalen	14
2.1 Domein Fysiek	14
2.2 Werk & Inkomen	15
2.3 Maatschappelijke Ondersteuning	16
2.4 Dienstverlening	16
2.5 Gemeentebreed	18
2.6 Nieuwe klachtenprocedure wijkteams	18
2.7 Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman	19
Deel 3 Rode draden	20
Infographic	21

Inleiding

Het jaarverslag over de klachten uit 2022 bestaat 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 signalen die voortkomen uit de verschillende klachten. Met daarbij 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 aan de gemeentelijke organisatie gevraagd wat zij gedaan heeft met de adviezen en signalen. Ook dit leest u in deel 2.

In deel 3 staan de rode draden. Deze rode draden zijn geformuleerd op basis van opvallende en veelvoorkomende zaken die uit de klachten en gesprekken met inwoners uit 2022 naar voren zijn gekomen.

Samenvatting

In 2022 veranderde de wijze van registreren. Alle binnenkomende contacten bij het klachtencommissariaat zijn geregistreerd als klacht. Het aantal klachten steeg van 172 in 2021 naar 287 in 2022. Van de 287 klachten in 2022 is 93% informeel behandeld. Bijna 88% van de klachten in 2022 kon binnen de wettelijke termijn behandeld worden. Veel verzoekers hebben geheel of gedeeltelijk een punt als ze een klacht indienen. Klagen gebeurt dus niet zomaar. Uit klachten halen we signalen en geven we adviezen aan de gemeentelijke organisatie. Dit om de dienstverlening van de gemeente aan inwoners, ondernemers en organisaties te verbeteren.

Uit alle verhalen en klachten die de klachtencommissaris hoort zijn ook in 2022 lessen te leren. Deze lessen, de rode draden zijn:

- Beter uitleggen;
De gemeente moet ervoor zorgen dat de inwoner de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. De informatie wordt niet alleen gegeven als de inwoner erom vraagt maar ook uit zichzelf gegeven.
- Betere kennis;
Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie die wordt gegeven. Deze moet juist en juridisch correct zijn. Gemeente investeert daarin, gebrek aan (rechts)kennis bij de medewerkers kan gevolgen hebben voor de (rechts)bescherming van je inwoners.
- Beter overdragen.
Zorg voor een goede overdracht. Een voortvarende overheid zorgt ervoor dat zaken zo snel en slagvaardig mogelijk afgehandeld worden ook als verschillende personen het werk uitvoeren.

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

Deel 1 De cijfers van 2022

In 2022 ontvingen we **287** klachten. Naast deze klachten hadden we nog **219** contacten met inwoners. Het ging bij deze contacten om inwoners naar de juiste instantie of route binnen de gemeente te begeleiden en om vragen te beantwoorden.

In 2022 veranderde de wijze van registreren. We boeken alle binnenkomende contacten in als klacht. Met deze werkwijze sluiten we beter aan bij het taalgebruik van de verzoeker. Mocht blijken dat het gaat om een vraag, verzoek om hulp of handhaving of toch een bezwaarschrift dan geleiden wij dat door.

Meldingen openbare ruimte worden bij binnenkomst als meldingen geregistreerd en doorgeleid naar het juiste loket.

De gemeente vroeg de klachtencommissaris 5 keer om advies. Dit waarderen we zeer. Daaruit blijkt dat de organisatie de klachtencommissaris weet te vinden en onze expertise in het voorkomen van conflicten gebruikt wordt. Ook het RIEC (Regionaal Informatie en Expertise Centrum) vroeg om advies.

In 2022 is de klachtencommissaris ook de klachtbehandeling van de gemeente Losser en Noaberkracht (gemeente Dinkelland en Tubbergen) gaan verzorgen.

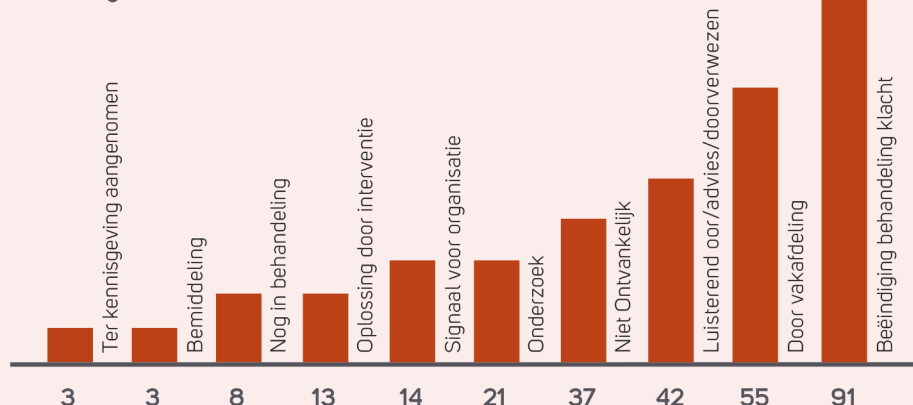
1.1 Klachten

Van de 287 klachten is bijna **88%** binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de klachten is **ruim 93%** probleemoplossend behandeld of is gemotiveerd duidelijkheid gegeven. Op 31 december 2022 zijn 8 klachten nog in behandeling.

Klachtafhandeling

Beëindiging behandeling klacht	91
Door vakafdeling	55
Luisterend oor/advies/doorverwezen	42
Niet Ontvankelijk	37
Onderzoek	21
Signaal voor organisatie	14
Oplossing door interventie	13
Nog in behandeling	8
Bemiddeling	3
Ter kennisgeving aangenomen	3

Afdoening van klachten



De redenen van beëindiging van de 91 klachten

Na vooronderzoek (geen klacht)	22
Behandeling gestaakt door KC, klager reageert niet	18
Klacht in behandeling bij vakafdeling	13
Geen bevoegdheid KC	8
Alsnog bezwaarmogelijkheid	7
Ingetrokken door indiener	7
Nog geen officiële klacht	6
Niet voor KC bedoeld	4
Opschorting	4
Behandeling gestaakt door KC, agressie verzoeker	1
Klacht wordt in (lopende) bezwarenprocedure meegenomen	1

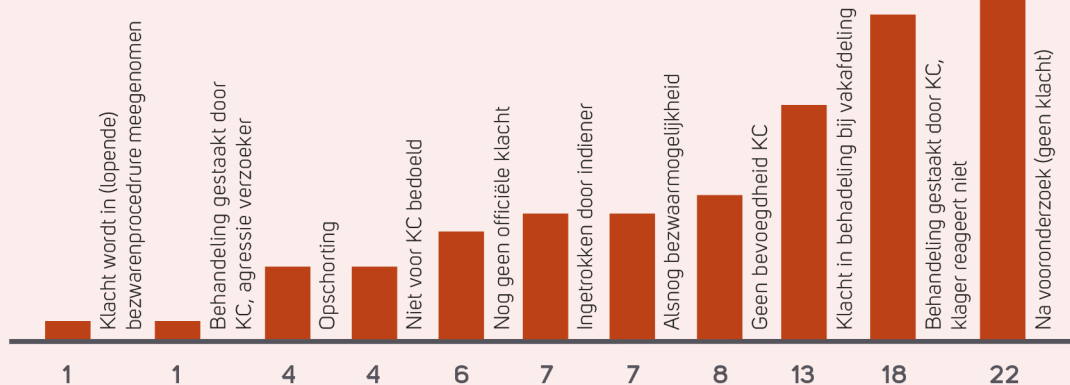
55 zaken zijn door vakafdeling behandeld met de volgende bevindingen

Gedeeltelijk gegrond	3
Ongegrond	9
Gegrond	19
Geen oordeel	24

13 dossiers zijn door interventie afgerond

Geen oordeel	6
Gegrond	7

Beëindiging klacht



Klachten per afdeling

Domein Fysiek	92
Dienstverlening	62
Werk en Inkomen	53
Maatschappelijke ondersteuning	36
Overige*	35
Concernstaf	5
B & W	3
Raadsgriffie	1

* Onder overig wordt bedoeld, klachten die zijn binnengekomen en doorgeleid zijn naar andere instanties.

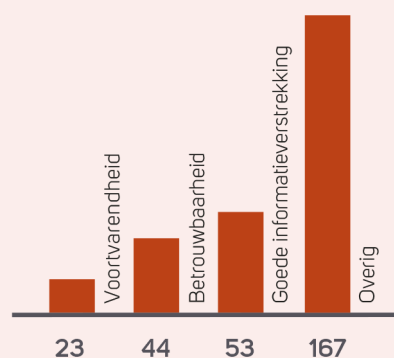
Klachten per afdeling



De top 3 klachten per afdeling

De klachtencommissaris toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. In 2022 zien we een verandering in de top 3 van behoorlijk handelen. Stond in 2021 Fatsoenlijke bejegening op 3 dat is in 2022 vervangen door Voortvarendheid. Dat betekent dat de tevredenheid over de behandeling is toegenomen maar dat de slagvaardigheid verminderd is.

Top 3 gemeente breed



De top 3: 2022 is

Gemeentebreed

1. Goede informatieverstrekking
2. Betrouwbaarheid
3. Voortvarendheid

Overzicht van de top 3 per dienst

Domein fysiek

1. Goede informatieverstrekking
2. Betrouwbaarheid
3. Beleid

Dienstverlening

1. Goede informatieverstrekking
2. Betrouwbaarheid
3. Voortvarendheid

Werk en inkomen

1. Goede informatieverstrekking
2. Betrouwbaarheid
3. Fatsoenlijke bejegening

Maatschappelijke Ondersteuning

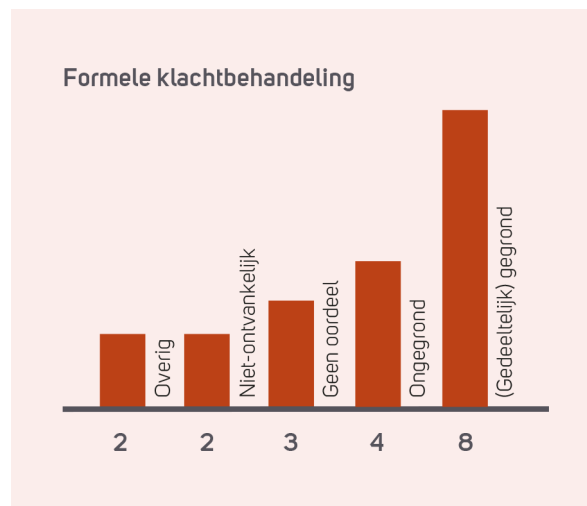
1. Betrouwbaarheid
2. Goede informatieverstrekking
3. Luisteren, Voortvarendheid en Maatwerk

1.2 Formeel afgehandelde klachten

De klachtencommissaris wil graag op een laagdrempelige manier klachten behandelen. Klachtbehandeling is daarom vooral gericht op het vinden van een oplossing en om uit te zoeken 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 2022 zijn 19 klachten formeel afgehandeld waarvan 4 afkomstig waren uit 2021, 11 klachten zijn per brief afgehandeld en 8 klachten zijn afgehandeld via een advies aan het college.

Het college heeft 8 adviezen van de klachtencommissaris overgenomen, waarbij 2 adviezen van de klachtencommissaris, na een tegengesteld advies vanuit de gemeentelijke organisatie, begin 2023 alsnog door het college van B&W zijn overgenomen.

Van de 19 formele klachten zijn er 8 (gedeeltelijk) gegrond, 4 ongegrond, 2 niet-ontvankelijk, over 3 klachten is geen oordeel gegeven en 2 vallen onder de categorie overig¹.



Hieronder volgt een korte samenvatting van de klachten en de adviezen van de klachtencommissaris aan het college van B&W. De complete geanonimiseerde adviezen kunt u opvragen via klacht@enschede.nl.

1.3 (Gedeeltelijk) Gegronde klachten

1. Onduidelijk Bomenbeleid leidt tot onenigheid in de buurt. De gemeente gedraagt zich als onbetrouwbare overheid

Klacht

Verzoekster kwam erachter dat bij haar nieuwe burens 3 bomen gekapt gaan worden. Volgens haar vallen die bomen onder het beschermd bomenbeleid. In dat geval hadden de burens een vergunning moeten aanvragen. De gemeente was van mening dat deze bomen niet onder het beschermd bomenbeleid vielen. De bomen mochten na een enkele melding en publicatie daarvan in de Huis aan Huis gekapt worden.

¹ Klacht met onvoldoende gewicht en 1 klacht gedeeltelijk niet ontvankelijk/gedeeltelijk gegrond.

Onderzoek en oordeel

Na onderzoek blijkt dat er sprake is van:

1. Onduidelijk (kap)beleid, dat leidt tot een schijn van juridische mogelijkheden die er niet zijn.
2. Geen goede informatieverstrekking door de gemeente, dit leidde tot rechtsonzekerheid.
3. Het zoeken naar oplossingen pakt uiteindelijk verkeerd uit waardoor de situatie in de buurt verder escaleert.
4. Het oorspronkelijke advies is gegeven "vanachter een bureau".
5. Er is onvoldoende gebruik gemaakt van de mogelijkheden van alternatieve geschillenbeslechting.
6. Bestuurlijke inmenging heeft niet bijgedragen aan een oplossing maar daardoor is het vertrouwen van verzoekster in de gemeente wel afgenomen.

De gemeente heeft zich niet als betrouwbare overheid gedragen. De klacht is **gegrond**.

Adviezen

- Bied excuses aan betrokkenen en ga in gesprek met de buurtbewoners over wat nodig is om de situatie in de buurt te de-escaleren.
- Voorkom bij het maken van nieuw beleid dat er "juridische" schijnzekerheid ontstaat. Regel het correct of niet.
- Maak meer gebruik van de mogelijkheden van alternatieve geschilbeslechting, bekijk een zaak niet alleen juridisch.
- Investeer in scholing op het gebied van informele geschilbeslechting en omgaan met emoties.
- Tijdens de hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie was er weinig ruimte en oog voor de emoties van verzoekster. Dat maakte dat zij zich niet gehoord voelde. Betrek deze ervaring bij de gesprekken die de gemeente voert met de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie en de ambtenaren die namens het college optreden. Hier is verbetering mogelijk.

Opvolging gemeente

Een deel van de klacht komt voort uit een onduidelijke kaart met beschermwaardige bomen. De kaart is

inmiddels aangepast. De andere punten hebben een plek gekregen in het traject rondom verbetering van de regels bomenbescherming.

In deze klacht zijn nog diverse nagesprekken geweest tussen directie en KC om tot betere samenwerking te komen. Hier zaten leerpunten voor ons in. In situaties waarbij sprake is van hoog risico op een klacht of waar we zoekende zijn naar de juiste aanpak, betrekken we nu direct aan de voorkant het KC.

2. Het verwerven van ondersteuningsverklaringen voor de gemeenteraadsverkiezingen loopt uit de hand

Klacht

Verzoeker verzamelt voor de deelname aan de gemeenteraadsverkiezingen ondersteuningsverklaringen in en om het Stads Kantoor. Hij is aangesproken door medewerkers van het Stads Kantoor op zijn gedrag bij het werven van die ondersteuningsverklaringen. Deze situatie is uit de hand gelopen en verzoeker kreeg een pandverbod opgelegd.

Onderzoek en oordeel

De klacht van verzoeker is op 3 punten onderzocht:

1. *Schending van grondrechten*
Er is geen sprake geweest van het niet kunnen uitoefenen van het passieve kiesrecht van verzoeker. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.
2. *Evenredigheid*
De situatie had anders aangepakt kunnen worden. De gemeente had verzoeker met een neutrale derde in gesprek moeten laten gaan. Echter verzoeker kon verwachten dat, als je bewust aanwijzingen van het personeel niet opvolgt, dit consequenties heeft. Dit klachtonderdeel is **gedeeltelijk gegrond**.
3. *Goede motivering*
Dit deel van de klacht gaat over de inhoud van de brief met het pandverbod. Deze was niet in overeenstemming met de normen van de Nationale ombudsman. Van de gemeente mag verwacht worden dat zij bij het opleggen van een pandverbod een deugdelijke motivering geeft. Daarvan was hier geen sprake. Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Adviezen

- De Nationale ombudsman heeft de gemeente Enschede eerder gewezen op het feit dat de gemeente eerst een gesprek moet voeren voordat er een brief met maatregelen overlegd wordt. Voorafgaand aan het opleggen van het pandverbod had er ook in dit geval een gesprek moeten plaatsvinden met een neutrale partij. Pas de werkwijze hierop aan.
- In verband met de geldende coronamaatregelen werkten veel ambtenaren thuis. Juist bij het organiseren van verkiezingen is telefonische bereikbaarheid erg belangrijk. Dit was onvoldoende geregeld. Leer van deze klacht en verbeter de werkwijze.
- Bij het opleggen van een maatregel hoort een duidelijke motivatie. Hierbij moeten de volgende punten in acht genomen worden:
 - Geef de (wettelijke) bepaling aan.
 - Beschrijf alle belangrijke feiten waar van uit is gegaan.
 - Hoe bij het opleggen van deze maatregel rekening gehouden is met de belangen van de betrokken burger.

Opvolging gemeente

De werkwijze is aangepast en de aanbevelingen opgevolgd. Er is overleg geweest over agressie en de-escaleren. Met name hoe te handelen bij een klant met pandverbod en/agressie. Bijvoorbeeld dat we een protocol hebben met drie fasen. Iedere nieuwe medewerker volgt hiervoor een cursus. Daarnaast vragen we ook regelmatig via werkoverleggen en in de nieuwsbrief aandacht hiervoor.

3. Wijziging van beleid heeft voor verzoeker een duur staartje

Klacht

Door het veranderen van het Smartshop (SHG) beleid blijkt de winkel van verzoeker nu onder de categorie Smartshop te vallen. Het gevolg hiervan is dat hij een vergunning moet aanvragen. Verzoeker is het niet eens dat zijn winkel gelijkgesteld werd met een SHG shop. Hij is daarover met de gemeente in gesprek gegaan. De gemeente heeft bij verzoeker aangedrongen om de

vergunning toch aan te vragen. Dit omdat deze waarschijnlijk verleend zou worden. Verzoeker heeft de aanvraag onder protest gedaan. De vergunning is hem verleend. Tot zijn grote schrik bleek hij bijna € 2.600 aan leges te moeten betalen. Dit was hem niet verteld.

Onderzoek en oordeel

Na onderzoek bleek dat verzoeker inderdaad niet geïnformeerd was over (de hoogte van) de leges. Dit gedeelte van de klacht is **gegrond**.

Hoewel er veel met verzoeker gesproken en gecorrespondeerd is, kreeg verzoeker nauwelijks reactie op zijn argumenten. Er is niet naar hem geluisterd. De gemeente verwees steeds naar de tekst van de nieuwe regelgeving. De aansluiting met hem op dit onderwerp en zijn argumenten kan beter. Dit klachtonderdeel is **gedeeltelijk gegrond**.

Advies

- Het enkel verwijzen naar een algemene norm en de regelgeving en niet ingaan op argumenten van de verzoeker is in strijd met de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de inwoner. Besteed hier meer aandacht aan.
- De gemeente had gezien de contacten die zij met verzoeker onderhield veel actiever over de leges moeten informeren. Het feit dat de leges op de website staat vermeld doet daar niet aan af. Dit geldt voor alle contacten die gemeente met burgers onderhoudt, wees compleet in de informatie.

Opvolging gemeente

Van deze klacht hebben we geleerd dat niet altijd duidelijk is dat aan het verlenen of weigeren van een vergunning kosten/leges zijn verbonden. Op de website, in het Omgevingsloket, in de ontvangstbevestiging en de procedurebrief is dit nu aangegeven. Aan onze eigen formulieren die niet in het Omgevingsloket staan, is een passage op de volgende pagina toegevoegd:

Leges

U betaalt leges voor het in behandeling nemen van een aanvraag. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van het soort vergunning dat u nodig heeft. Informatie over de leges vindt u op:

1. www.enschede.nl/vergunning-smartshop-headshop-of-giftshop
2. <https://www.enschede.nl/leges-kosten>

Checken of onze boodschap begrepen wordt, is eigenlijk een standaard werkwijze en voortdurend onderwerp van gesprek. Hoe dit te borgen is de kunst, we blijven er aandacht aan besteden!

4. Termijnoverschrijding bij bezwaar

Klacht

Verzoeker klaagt over het feit dat het (te) lang heeft geduurd om zijn bezwaarschrift niet ontvankelijk te verklaren. Ook had hij veel tijd gestoken in een hoorzitting terwijl dat blijkbaar niet nodig was. Zijn bezwaarschrift was bij voorbaat al niet ontvankelijk. Verzoeker heeft een ingebrekestelling gestuurd. Daar heeft hij, behalve een ontvangstbevestiging geen reactie op gekregen.

Onderzoek en oordeel

- Na onderzoek blijkt dat de gemeente zich niet gehouden heeft aan de norm voortvarendheid, zowel bij het overschrijden van de termijn als bij het informeren hierover. Zijn klacht hierover is **gegrond**.
- Het college had in het verweerschrift aangegeven dat verzoeker niet ontvankelijk is. Echter de commissie heeft een eigen onderzoeksplicht. Daarom is verzoeker uitgenodigd voor de hoorzitting. Dat dit verwarring oplevert is begrijpelijk maar niet onbehoorlijk. Dit deel van de klacht is daarom **ongegrond**.

Adviezen

- Adviseer bezwaarmakers actiever over het (bijna) verstrijken van de afhandelingstermijn.

- Bij een behoorlijk handelende overheid hoort het actief informeren over de procedurele mogelijkheden van burgers. Wijs bezwaarmakers en andere aanvragers daarom actief op de mogelijkheid om de overheid in gebreke te stellen bij een termijnoverschrijding.

Opvolging gemeente

Er zijn twee brieven opgesteld waarin de mogelijkheid van een ingebrekestelling bij te laat afhandelen van een bezwaar wordt vermeld. De brieven zijn nog in concept, maar worden binnenkort gebruikt. Als de afhandelingstermijn dreigt te worden overschreden, hebben wij contact met de bezwaarmaker. In de verordening zelf is nu opgenomen dat het bestuursorgaan de informele afhandeling van bezwaren moet proberen. Dus wij hebben nu sowieso contact met bezwaarmakers. En dit helpt. Omdat mensen hun verhaal dan al kwijt kunnen en er geluisterd wordt, maar ook zien we dat door een mondelinge toelichting bezwaren worden ingetrokken.

5. Rechten en plichten uit de participatiewet leiden tot verwarring

Klacht

Verzoeker is van mening dat er niet naar hem is geluisterd. De informatievoorziening is slecht en zaken zijn onvoldoende met hem besproken. Verzoeker loopt al jaren met rugklachten die zoals hij aangeeft erkend zijn door artsen. Verzoeker gaf aan ineens door zijn werkzoekendenbegeleider onder druk gezet te zijn. Hij vindt dat onbegrijpelijk. Daarnaast kreeg hij een waarschuwing over het niet nakomen van een afspraak terwijl de gemeente die afspraak heeft verzet.

Onderzoek en oordeel

Omdat niet meer te achterhalen is wat er in de gesprekken gezegd is kan over dit deel van de klacht **geen oordeel** gegeven worden. Uit het onderzoek bleek dat de gemeente zich voldoende heeft ingespannen om verzoeker uit te leggen wat de consequenties zijn als hij niet meewerkt aan een traject. Daarnaast heeft de gemeente voor wat betreft de inzet van het traject rekening gehouden met de beperkingen van verzoeker.

Dit gedeelte van de klacht is **ongegron**d.

De brieven van de gemeente die aan verzoeker zijn gestuurd en de overige correspondentie met hem over afspraken leidden tot verwarring. Dit klachtonderdeel is dan ook **gegron**d. Een rapport dat een artsensbureau opstelt in het kader van een belastbaarheidsonderzoek wordt niet standaard gedeeld met een verzoeker. Het wordt aan de werkzoekendebegeleider overgelaten of dit rapport gedeeld wordt of niet. In het kader van transparantie is dit onbehoorlijk. Dit klachtonderdeel is **gegron**d.

Adviezen

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen. Het college verzoekt het betrokken onderdeel van de gemeente om samen met de klachtencommissaris te onderzoeken hoe de werkprocessen rondom de uitnodigingsbrieven aangepast en verbeterd kunnen worden. Rekening houdend met de regels van de behoorlijkheid. De vakafdeling heeft de uitdrukkelijke wens te onderzoeken om beide zaken in één keer te doen. Zij moeten veel administratieve handelingen uitvoeren en willen fouten voorkomen. En om te onderzoeken hoe je kunt voorkomen dat er verwarring ontstaat over afspraken. Uiteraard ging de klachtencommissaris op deze uitnodiging in.

Opvolging gemeente

Wat de brieven betreft gaan we kijken of we het proces iets kunnen aanpassen door eerst een brief van handhaving te versturen en daarna de nieuwe uitnodiging. De rapporten van het artsensbureau gaan we voortaan standaard delen met de betrokkene.

6. De gemeente neemt me niet serieus

Klacht

Verzoekster klaagt dat de gemeente slechte informatie geeft. Er staat een aankondiging van een vergunningverlening in de Huis aan huis aan de Najaarsweg zonder huisnummer. Verzoekster heeft geprobeerd een medewerker van de gemeente te spreken om meer informatie te krijgen over waar de vergunning is verleend. Die informatie kreeg zij niet. Verzoekster heeft vaker contact gehad met de

gemeente. Zij vond dat zij niet serieus genomen werd wellicht omdat er 'een kruisje achter haar naam staat', dat wil zeggen dat het zij gevoel leeft dat er een aantekening bij haar naam staat.

Onderzoek en oordeel

Door de simpele toevoeging van 'nabij...' of 'ter hoogte van.' had de gemeente verzoekster betere informatie kunnen geven omdat de straat waar het om ging erg lang is. Dit klachtonderdeel is **gegron**d.

Na onderzoek blijkt dat verzoekster geen aparte nadelige behandeling krijgt. Echter verzoekster dient regelmatig meldingen in. De gemeente had hier alert op moeten zijn en maatwerk was op zijn plaats geweest. Dit klachtonderdeel is **gedeeltelijk gron**d.

Opvolging gemeente

Van deze klant hebben we geleerd om werkafspraken ook bij nieuwe medewerkers onder de aandacht te brengen en daar de eerste periode op te controleren. Afspraak is dat als er nog geen huisnummer bekend is, er een aanduiding (ter hoogte van of nabij) in de Huis aan Huis komt, zodat duidelijk is waar het ongeveer is. Dat is in deze zaak niet goed gegaan. We zijn inmiddels ook bezig om te kijken of de advertentiepagina in z'n totaliteit direct duidelijker kan.

Wat betreft de alertheid op terugkerende klachten is deze klacht besproken in een werkoverleg en opgenomen in de nieuwsbrief als verbeterpunt.

7. Energietoeslag en zelfstandigen

Klacht

Verzoeker heeft een aanvraag gedaan voor de energietoeslag. Omdat de partner zelfstandige is schreef verzoeker een toelichting bij de aanvraag over de zakelijke rekening. Hij vroeg om hierover contact met hem op te nemen. Dat is niet gebeurd.

Verzoeker krijgt een afwijzing van zijn aanvraag. Verzoeker maakt bezwaar en dient een klacht in. Na de afwijzing is het beleid gewijzigd. In overleg met verzoeker is er een interventie gepleegd. Uit deze interventie bleek dat het beleid over de berekening van inkomsten van zelfstandigen is gewijzigd.

Daarnaast bleek dat de gemeente geen expertise heeft als het gaat om het beoordelen daarvan. Na deze constatering ging de gemeente met verzoeker in gesprek. Na dit gesprek is er een nieuwe (maatwerk) berekening gemaakt waarvoor verzoeker nieuwe gegevens aanleverde. De gemeente nam een nieuw besluit en heeft de aanvraag weer afgewezen. Daarna is het beleid nogmaals gewijzigd ook voor wat betreft het berekenen van het inkomen van zelfstandigen.

Onderzoek en oordeel

Na de interventie en onderzoek bleek er sprake te zijn van:

1. Onduidelijk beleid.
2. Geen expertise op de uitvoering als het gaat om inkomstenberekeningen voor zelfstandige.
3. Gemeente kon geen berekening overleggen.

De klachtencommissaris heeft de gemeente aangegeven, in het kader van een behoorlijke overheid, dat als zij niet toekomt aan een herberekening verzoeker het voordeel van de twijfel moet krijgen. Dat de gemeente het beleid en de uitvoering op orde brengt zonder inwoners daar "mee lastig te vallen" en de energietoeslag uitbetaald wordt. Maatwerk is geen oplossing voor slecht beleid. De gemeente deelt een andere mening en verwijst de klachtencommissaris en verzoeker naar de bezwarenprocedure. De klachtencommissaris heeft een advies aan het college voorgelegd en geoordeeld dat de gemeente niet voldoet aan de norm coulante opstelling en goede motivering. De klacht is **gegrond**.

Adviezen

- Keer verzoeker de toeslag uit.
- De gemeente moet berekeningen voor zelfstandigen beter motiveren.

Opvolging gemeente

We hebben de toeslag – conform het advies van de KC - uitgekeerd. Het bezwaar wordt in overleg met verzoeker afgehandeld. Na overleg met het ROZ (Regionale Organisatie Zelfstandigen) is het beleid verduidelijkt en aangepast. Ook is de uitleg van de berekening aangepast.

1.4 Ongegronde klachten

1. Waarom krijg ik geen hulp bij het zoeken naar werk

Klacht

Verzoekster meldde zich bij het klachtencommissariaat omdat zij zich niet goed geholpen voelde bij het zoeken naar werk. Zij voelde zich niet serieus genomen, uitgelachen, vergeten, genegeerd en niet goed begeleid.

Onderzoek en oordeel

Na onderzoek blijkt dat gemeente haar werk goed heeft gedaan. Er is rekening gehouden met vooral de emotionele last van verzoekster. Vanuit dat oogpunt heeft de gemeente zo goed mogelijk verzoekster naar een baan willen begeleiden. Verzoekster had andere verwachtingen. Die verwachtingen zijn meerdere keren door verschillende werkcoaches met haar besproken en uitgelegd. Ondanks dat bleef verzoekster toch hetzelfde gevoel houden. Over dat laatste kan geen oordeel worden gegeven. Inmiddels is verzoekster vrijgesteld van werk. De klacht is **ongegrond**.

Advies

Naar aanleiding van deze klacht is aan de gemeente als signaal meegegeven dat zij te lang zijn doorgedaan met hun pogingen om verzoekster naar werk te bemiddelen.

Opvolging gemeente

Hoe lang we als gemeente pogingen doen om iemand te bemiddelen naar werk is maatwerk én mensenwerk. Soortgelijke situaties bespreken we daarom regelmatig met senior medewerkers, we houden steekproeven en er is monitoren de doorlooptijden. Ook deze klacht is intern besproken. Deze werkwijze blijven we hanteren.

Deel 2 Signalen

Leren van signalen uit klachten

Hieronder leest u over signalen uit verschillende klachten die we hebben doorgegeven aan de organisatie. Met daarbij de aanbevelingen van de klachtencommissaris om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Ook leest u wat de gemeente met die signalen gedaan heeft.

2.1 Domein Fysiek

1. Klacht

Een paarse krokodil: seponeren boetes en bezwaar gaan niet samen.

Als een parkeerboete door de gemeente wordt geseponeerd, terwijl de ontvanger al bezwaar heeft gemaakt, vervalt het sepot en blijft de boete bestaan. Dit komt omdat de zaak bij bezwaar overgenomen wordt door het OM. Dit moet handmatig hersteld worden en gaat vaak mis. De gemeente krijgt namelijk geen bericht van het OM als er bezwaar is ingediend. Ondertussen loopt de bezwarenprocedure maar ook de incassoprocedure via het CJIB gaat gewoon door. Dit met alle negatieve gevolgen voor de ontvanger van de boete. Een boete die de gemeente geseponeerd heeft.

Signaal

Bij een behoorlijk handelende overheid hoort ook samenwerking. De overheid werkt op eigen initiatief en in het belang van burgers samen met andere overheidsinstanties. Het is niet de bedoeling dat de overheid de burgers van het kastje naar de muur stuurt. De gemeente moet het initiatief nemen om met het OM en het CJIB dit probleem op te lossen.

Opvolging gemeente

Kernpunt is dat de gemeente geen bericht krijgt van de administratieve tak van het OM, het CVOM, dat er bezwaar is gemaakt. Als de burger dus niet meldt dat hij bezwaar heeft gemaakt, dan kunnen wij ook geen nieuw sepotverzoek doen bij het CJIB. Dit is in het periodiek overleg met het CJIB aan de orde gesteld, maar nog niet opgelost.

In vrijwel alle gevallen meldt de burger zich dan bij onze afdeling en lossen we het op door nogmaals een sepotverzoek te doen in de bezwaarfase.

Wanneer wij vooraf contact hebben met de burger en weten dat de zaak geseponeerd moet worden, adviseren we de burger altijd niet in bezwaar te gaan. Dit speelt met name bij bedrijven met leaseauto's die gaan standaard in bezwaar.

Het positieve is dat we dit altijd oplossen, het negatieve is dat we niet verwachten dat grote administratieve systemen als CVOM en CJIB snel hun werkwijze zullen gaan bij stellen. Binnenkort is er weer periodiek overleg met het CJIB en wordt dit opnieuw aan de orde gesteld.

2. Klacht

Gevaarlijke verkeerssituaties en geen overleg mogelijk.

Het afgelopen jaar zijn er verschillende klachten binnengekomen over gevaarlijke verkeerssituaties. Veel van deze klachten worden per mail afgedaan. Dit leidt regelmatig tot e-mail discussies en escalatie van de situatie.

Signaal

Verschillende ambtenaren die betrokken waren bij deze klachten zijn het erover eens dat het verkeersspreekuur terug moet komen. Ook betrokken inwoners geven aan menselijk contact om hun problemen te bespreken te missen. Gemeente doe hier wat aan.

Opvolging gemeente

Dit signaal is nog in behandeling. We staan natuurlijk positief tegenover contact met bewoners over mogelijk gevaarlijke of onwenselijke verkeerssituaties. Want bewoners zijn onze ogen en oren in de wijk en weten het beste wat er speelt.

Meldingen over deze verkeerssituaties lopen op dit moment digitaal via Slim Melden Enschede. Als het gaat om simpele meldingen werkt dit goed. Meldingen over meer ingewikkelde situaties vragen om een andere vorm van overleg/contact met onze inwoners. Op dit moment onderzoeken we hoe we dit contact zo goed mogelijk vormgeven.

3. Klacht

Problemen op het Euregiopark worden aangepakt.

Bij de klachtencommissaris komen al jaren klachten binnen van bewoners op en rond het Euregiobedrijvenpark. Inwoners die vaak al jaren verschillende juridische procedures tegen de gemeente voeren. De combinatie wonen en bedrijvigheid is in delen van dit gebied erg moeizaam. Het combineren van de belangen wonen en ondernemen in de categorie die op dat bedrijventerrein is toegestaan is lastig. De contacten met de gemeente hierover worden al jaren als moeizaam ervaren. In 2022 organiseerde de klachtencommissaris samen met de betrokken wethouder en top van de ambtelijke organisatie een bijeenkomst. Het doel van de bijeenkomst was te onderzoeken hoe de problemen anders dan via de juridische weg op te lossen zijn. Als uitkomst hiervan is er een speciaal projectteam opgericht om de problemen in kaart te brengen. En om samen met de bewoners en ondernemers op zoek te gaan naar oplossingen voor de problemen rondom dit bedrijvenpark. Een hele positieve ontwikkeling die de klachtencommissaris blijft volgen.

2.2 Werk & Inkomen

1. Klacht

Informatie aanvraag studietoelage was verouderd.

Verzoekster heeft een studietoelage aangevraagd. Om die aanvraag verder in behandeling te nemen kreeg zij het verzoek om extra informatie te verstrekken. Verzoekster had hierover vragen en na meerdere contacten met de gemeente kreeg ze geen antwoorden. De aanvraag werd afgewezen. Na interventie door de klachtencommissaris bleek dat de wet recentelijk was gewijzigd. De wetswijziging heeft geleid dat een andere afdeling de aanvragen in behandeling neemt.

De aangewezen medewerker had geen kennis van zaken en is hierin niet begeleid. Uiteindelijk heeft de klacht van verzoekster ertoe geleid dat haar aanvraag opnieuw is beoordeeld. De aanvraag is alsnog toegewezen.

Signaal

Een wetswijziging over de studietoelage leidt tot een verschuiving van werk van de ene afdeling naar een andere afdeling. De gemeente heeft niet voldoende beoordeeld of de betreffende medewerker beschikte over voldoende kennis van zaken of wat zij nodig had om die kennis op te doen. Gevolg was dat de afdeling deze medewerker niet goed begeleidde. Zorg voor kwaliteit maar zeker ook voor de eigen medewerkers!

Opvolging gemeente

We hebben in overleg met de klager het probleem opgelost. Inmiddels is de betrokken medewerker goed ingewerkt. En wordt er nog een tweede medewerkers ingewerkt om vervanging van aanwezige kennis beter te borgen. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot het financiële deel van het proces. We vinden dit geen mooi voorbeeld. De gebruikelijke werkwijze is dat er bij overname van werkzaamheden nadrukkelijke aandacht is voor het inwerktraject en de achtervang.

2. Klacht

Aanvraag studietoelage duurt (te) lang. Bij toekenning duurt de betaling ook (te) lang.

Verzoekster vindt dat de aanvraag van een studietoelage in alle opzichten te lang heeft geduurd. Halverwege 2022 diende zij de aanvraag in. Begin december is zij, nadat zijzelf contact opnam met de keuringsarts, pas gekeurd. Half december is de studietoelage toegekend. Vervolgens is door de gemeente toegezegd dat zij nog voor het einde van het jaar de toelage met terugwerkende kracht zou ontvangen. Na interventie van de klachtencommissaris heeft verzoekster uiteindelijk eind januari 2023 de toelage met terugwerkende kracht, inclusief wettelijke rente, ontvangen.

Signaal

Als duidelijk is dat de aanvraag aan alle criteria voldoet zorg er dan voor dat aanvrager verder kan door alvast een voorschot over te maken, ook als aanvrager op grond van beleid nog gekeurd moet worden.

Opvolging gemeente

Voor dit signaal geldt hetzelfde als voor de vorige klacht.

2.3 Maatschappelijke Ondersteuning

1. Klacht

Wachttijden voor een aanvraag maatschappelijke ondersteuning zijn veel langer dan aangegeven.

Onderzoek

Tijdens het onderzoek naar deze klachten bleek de wachttijd 8 tot 10 weken te zijn. Ruim twee maanden is toch wel iets meer dan “enkele” weken. Momenteel zijn de wachttijden nog verder opgelopen.

Signaal

Behoorlijk handelen is het verstrekken van de juiste wachttijd en geen vaag begrip als “enkele weken”. Los van het feit dat het oplossen of voorkomen van wachttijden beter is.

Opvolging gemeente

Met de Frontoffice is de afspraak gemaakt dat we maximale wachttijden in weken (met een marge) noemen, de gemiddelde wachttijd is korter. Dat wordt periodiek besproken, afhankelijk van doorstroom en werkvoorraad. Bij meldingen waar langer wachten onverantwoord lijkt, geeft de Frontoffice een urgentie mee en pakt het wijkteam de melding zo nodig met voorrang op.

2. Klacht

Medische gegevens in rapportages: geen grondslag, dan ook niet doen.

Signaal

In verschillende ondersteuningsplannen en rapportages staan (te) veel medische gegevens. Dit is regelmatig in strijd met privacyregelgeving en dit moet voorkomen worden. Een overheid hoort geen medische gegevens te verzamelen of te noteren als daar geen grondslag voor is.

Opvolging gemeente

We hebben het format van het ondersteuningsplan (OP) is gewijzigd. Dit format is zowel leidraad voor het gesprek

als hulpmiddel voor het uitvragen van de noodzakelijke (persoons)gegevens. In de instructie voor het opstellen van het OP is nogmaals aandacht gevraagd voor de uitgangspunten van de AVG (privacy wetgeving). Bij het bespreken van zaken, is dit intern onderwerp van gesprek. We houden kwaliteitssteekproeven over het thema AVG/zorgvuldig werken. Deze worden aangescherpt en komen jaarlijks terug in de kwaliteitstoetsingen.

In het kwaliteitsplan voor de wijkteams wordt de AVG/zorgvuldig werken meegenomen evenals de signalen uit jaarrapportages van de Klachtencommissaris, bezwaar & beroep, functionaris gegevensbescherming, rechtmatigheidsonderzoeken, algemene kwaliteitsanalyses en cliënt-ervaringsonderzoeken.

2.4 Dienstverlening

1. Klacht

Gegevens uit de basisregistratie personen zijn zonder mijn toestemming doorgegeven aan de woningbouwvereniging.

Signaal

De gemeente mag deze gegevens verstrekken aan de woningbouwvereniging. Echter tijdens het onderzoek bleek dat de archivering hiervan niet op orde was. Gemeente breng je archivering op orde.

Opvolging gemeente

Proces is aangepast en de archivering op orde. Hierdoor kan voortaan het juiste document worden aangeleverd.

2. Klacht

Te lange wachttijden voor het maken van een afspraak ophalen rijbewijs.

De klagers hierover hadden gelijk. De gemeente werkt hieraan.

Signaal

Geef aan rijsscholen door dat er voor het maken van een afspraak om het rijbewijs op te halen een lange wachttijd is. Zo kan een examenkandidaat op tijd een afspraak maken. Los van het feit dat het oplossen of voorkomen van wachttijden beter is.

Opvolging gemeente

We zorgen ervoor dat de wachttijden voor onze producten binnen de norm blijven (voor rijbewijs is dat binnen 5 dagen). Mocht het voorkomen dat we door omstandigheden deze norm voor lange tijd niet gaan halen, dan waarschuwen we mensen via social media en onze website.

3. Klacht

Klagers kregen geen reactie op het ingediende bezwaarschrift ook niet na een ingebrekestelling.

Signaal

Dit signaal is doorgegeven aan de afdeling juridische zaken

Opvolging gemeente

Er zijn twee brieven opgesteld waarin de mogelijkheid van een ingebrekestelling bij te laat afhandelen van een bezwaar wordt vermeld. De brieven zijn nog in concept, maar worden binnenkort gebruikt. Als de afhandelingstermijn dreigt te worden overschreden, hebben wij contact met de bezwaarmaker. In de verordening zelf is nu opgenomen dat het bestuursorgaan de informele afhandeling van bezwaren moet proberen. Dus wij hebben nu sowieso contact met bezwaarmakers. En dit helpt. Omdat mensen hun verhaal dan al kwijt kunnen en er geluisterd wordt, maar ook zien we dat door een mondelinge toelichting bezwaren worden ingetrokken.

4. Klacht

Aanvragers meldde zich voor een aanvraag gehandicaptenparkeerplaats bij het Stads Kantoor.

Daar werden ze onverrichter zake weggestuurd. De afspraak aanvraag GPK moet online.

Signaal

Inwoners kunnen telefonisch een afspraak maken bij de wijkteams. Had voor de aanvrager de wijkteams gebeld in plaats van deze naar huis te sturen.

Opvolging gemeente

Deze klacht is besproken in het werkoverleg en opgenomen in de nieuwsbrief als verbeterpunt.

5. Klacht

De informatie over de registratie van niet ingezetenen op de website was niet duidelijk.

Signaal

Zorg voor goede informatieverstrekking op de website.

Opvolging gemeente

Naar aanleiding van deze klacht en de signalen daarover is zowel de website als de werkinstructie voor de medewerkers aangepast. De klacht is besproken in het werkoverleg en opgenomen in de nieuwsbrief.

6. Klacht

De website geeft onduidelijke informatie over welke wegen zijn afgesloten.

Signaal

De ingewikkelde kaart komt eerst naar voren op de website daarna de eenvoudige. Kan dit niet andersom?

Opvolging gemeente

'Wegwerkzaamheden' is een veel bezochte pagina. 60% van bezoekers gebruikt een smartphone. De kaart die in de klacht als eenvoudiger wordt beschreven, is op mobiel niet goed bruikbaar; de nummers zijn niet goed leesbaar. Daarom plaatsen we deze kaart niet bovenin. We laten hem onderin ter verduidelijking van de uitgeschreven werkzaamheden, die momenteel de meest gebruiksvriendelijke optie van deze pagina. De ingewikkelde kaart is aan een update toe, maar is in de prioritering als niet urgent bestempeld. Los van omslachtigheid veroorzaakt het naar ons idee geen problemen. Veel inwoners gebruiken Google Maps als ze daadwerkelijk ergens naartoe rijden.

7. Klacht

Er waren veel klachten over lange wachttijden aan de telefoon bij vragen over de energietoeslag.

Signaal

Het signaal is doorgegeven met het verzoek om dit te verbeteren.

Opvolging gemeente

Er was op dat moment sprake van veel ziekte en verlof. Inmiddels hebben we meer personeel aangenomen. Nu is er een apart team samengesteld voor de energietoeslag bij het Klant Contact Centrum. De wachttijden zijn nu binnen de gestelde normen.

8. Klacht

Klager heeft de door hem gevraagde schadevergoeding niet erkend gekregen. Hij is niet eens met die beslissing.

Signaal

In de afwijzingsbrief staat geen verwijzing naar een mogelijke procedure bij de rechtbank die de inwoner na een afwijzing moet volgen. Pas dit aan.

Opvolging gemeente

Naar aanleiding van deze klacht is de tekst van een afwijzingsbrief aangepast en verbeterd.

Meldingen openbare ruimte

Ook meldingen openbare ruimte die bij de klachtencommissaris binnenkomen worden geregistreerd. Hieruit bleek dat inwoners veel melden of er veel meldingen binnenkomen over een situatie als geen maatwerk is toegepast. Bij het verwerken en doorzetten van de meldingen gaat er bij meerdere medewerkers vaak geen belletje rinkelen dat er wellicht andere stappen gezet moeten worden.

Signaal

Verbeter de dienstverlening op dit punt.

Opvolging gemeente

Deze klacht is opgenomen in de nieuwsbrief als verbeterpunt. Ter controle hebben we een vraag ingebracht bij het Operationeel overleg coördinatoren, waarin het lezen van nieuws en het actief oppakken van de beschreven klachten wordt besproken.

2.5 Gemeentebreed

Regelmatig komen er klachten binnen dat een inwoner een opgelegd contact- en pandverbod krijgt.

We zien bij nieuwe medewerkers dat bij het opleggen van een dergelijk verbod en het uitvoeren daarvan het nog wel eens mis gaat. Besteed hier aandacht aan bij het inwerken. In één van de formele adviezen zijn aanbevelingen gedaan.

Opvolging gemeente

Zie bij formeel advies 1 (werven ondersteuningsverklaringen bij Stadskantoor)

Naast het vragen naar de opvolging op de adviezen ten behoeve van het jaarverslag heeft de gemeente uit zichzelf in 2022 de volgende punten van verbetering aan de klachtencommissaris doorgegeven.

- *Als een inwoner een mail stuurt naar "Postbus 20" krijgt de verzender een ontvangstbevestiging*
- *De gemeente heeft afgelopen jaar haar website vernieuwd. Dit zorgde voor klachten. Met elke klacht is de website steeds onmiddellijk verbeterd.*

2.6 Nieuwe klachtenprocedure wijkteams

Naar aanleiding van een klacht uit 2021 hebben in 2022 de klachtencommissaris en de SMD/wijkteams een nieuwe klachtenprocedure ontwikkeld voor de klachten waarbij kinderen betrokken zijn. Dit bleek nodig omdat de Jeugdwet en de Algemene wet bestuursrecht op het onderdeel klachten niet op elkaar aansluiten. Na een testfase blijkt de klachtenprocedure goed te werken.

2.7 Klachtbehandeling door Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman geeft aan dat schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel uitzondering is geworden. Inwoners nemen vooral telefonisch contact met de Nationale Ombudsman op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan worden direct door medewerkers van de Nationale Ombudsman 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.

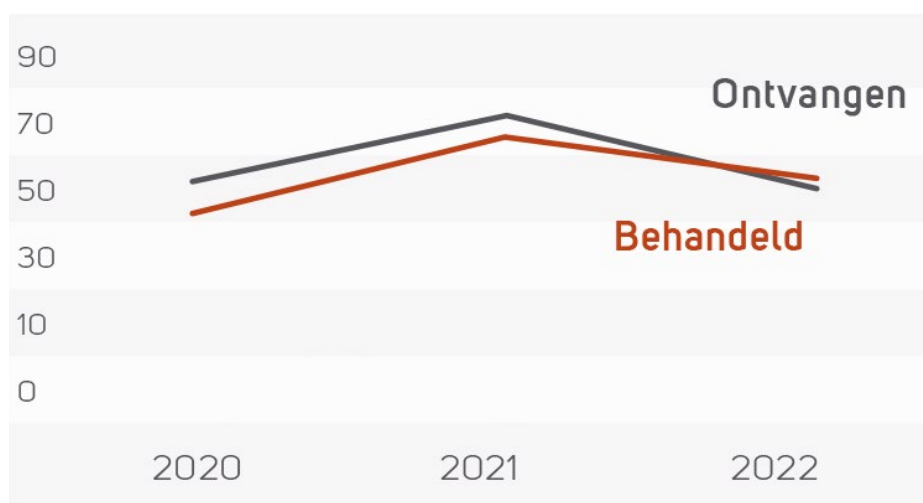
Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	50
Behandeld	51
a. Oplossing door interventie	2
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan	
e. Bemiddeling of goed gesprek	
f. tussentijds beëindigd (interventie)	49
g. bemiddeling/gesprek	

Klachtbehandeling Nationale Ombudsman

2022 t.o.v. 2021 en 2020

We zien een afname van het aantal ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman in 2022 ten opzichte van 2021 en 2020.



Deel 3 Rode draden

In 2022 zijn meer dan 506 gesprekken gevoerd met inwoners die hun ongenoegen uitten over hun contacten met de gemeente. Uit al deze gesprekken en uit de klachten komen, net als voorgaande jaren, een paar opvallende zaken naar boven. Deze opvallende zaken, de uit klachten te leren lessen, hebben we gebundeld in de volgende rode draden.

Beter contact

Maak beter contact met inwoners

Veel klachten gaan over de informatie die de gemeente geeft. Inwoners geven aan dat deze onduidelijk is of sterker nog dat zij geen antwoord krijgen op hun vragen. Daardoor overzien ze de gevolgen niet of weten niet wat ze moeten doen. We zien dat het contact te veel via de mail gaat. Pak de telefoon of ga langs bij de inwoner. Leg vervolgens vast wat er is afgesproken. Hier is nog winst te behalen. De gemeente moet ervoor zorgen dat de inwoner de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. De informatie wordt niet alleen gegeven als de inwoner erom vraagt maar ook uit zichzelf gegeven.

Betere kennis

Verbeter de (rechts) kennis

Omdat meerdere klachten gaan over informatieverstrekking zien we veel informatie die de gemeente geeft. We horen welke informatie inwoners krijgen door de gesprekken waarbij wij aanwezig zijn. En we hebben veel contact met verschillende ambtenaren voor de klachtbehandeling. De gedragingen uit de klachten toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman maar ook aan de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. We kijken naar de Algemene wet bestuursrecht waarin duidelijk beschreven staat hoe een overheid moet werken.

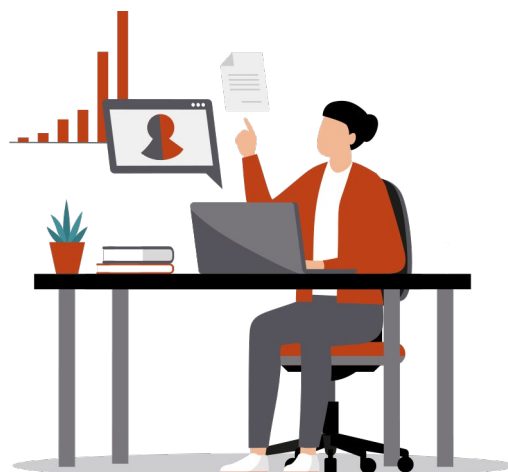
Te vaak komen we tegen dat het schort aan de kennis op deze gebieden. Onder andere bij motivatie van besluiten. Een goede motivatie van besluiten is een wettelijke verplichting. Deze motivatie is regelmatig onder de maat of ontbreekt grotendeels. Dit kan niet. Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie die wordt gegeven. Deze moet juist en juridisch correct zijn. Gemeente investeer daarin, gebrek aan (rechts)kennis bij de medewerkers kan gevolgen hebben voor de (rechts)bescherming van je inwoners.

Beter overdragen

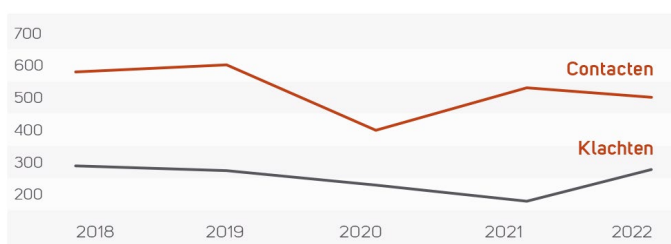
Zorg voor betere overdracht.

Klachten en ergernissen ontstaan door het niet goed overdragen van werk. Een ambtenaar wordt ziek, overgeplaatst, is op vakantie of heeft ander werk. We komen tegen dat er afspraken gemaakt zijn waar de opvolger niets van af weet, rapportages die niet volledig zijn of zaken die helemaal niet overgedragen of opgepakt worden. Hierdoor blijft de bewoner lang in het ongewisse. Zorg voor een goede overdracht. Een voortvarende overheid zorgt ervoor dat zaken zo snel en slagvaardig mogelijk afgehandeld worden ook als verschillende personen het werk uitvoeren.

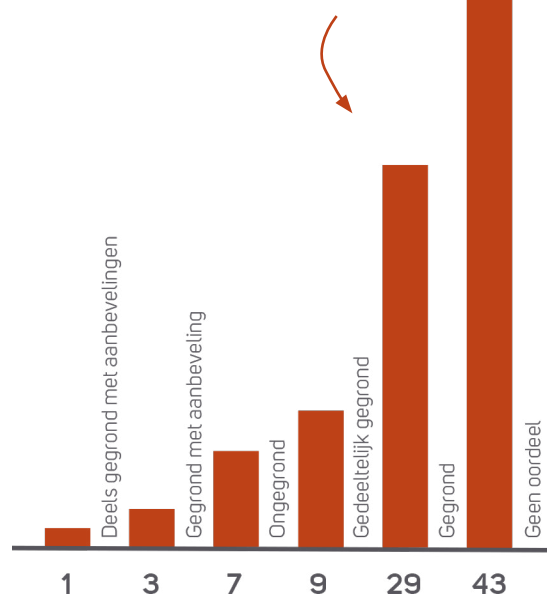
Infographic Jaarverslag Klachten- commissaris



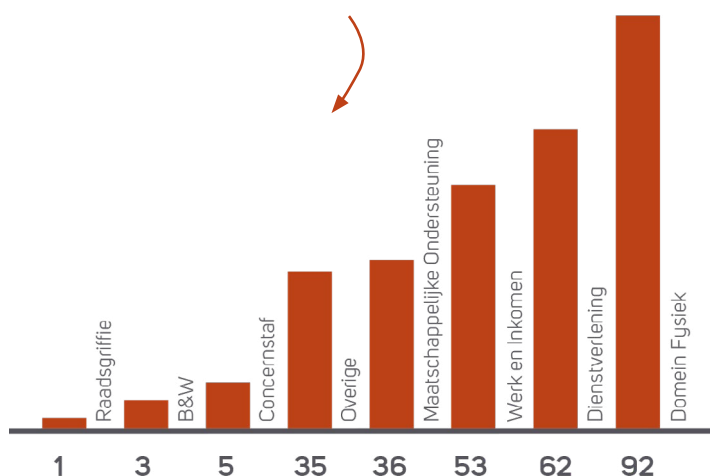
Aantallen klachten/zaken afgelopen jaren



Hoe zijn ze afgedaan in 2022



Aantal klachten per afdeling



Rode draden 2022 Gemeentebreed

1. Beter contact
2. Betere kennis
3. Beter overdragen



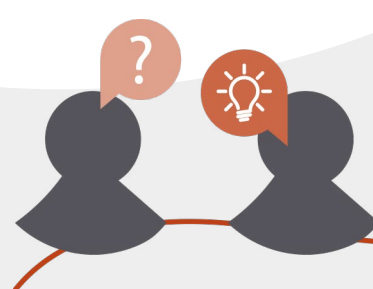
Gegrond



Ongegrond



Geen oordeel



KlachtenCommissaris



ENSCHDE