

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
21 januari 2025

ONS KENMERK
2500001973

BEHANDELD DOOR
JEJ Oosterhof - Scholten Linde

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
06 - 18 60 94 35

ONDERWERP
Acties menselijke maat

Geachte leden van de Raad,

Vlak voor het zomerreces 2024 hebben wij u geïnformeerd (kenmerk 2400020317) over de stand van zaken rond de uitvoering van de motie Menselijke Maat. Vanuit onze strategische opgave 'Open Enschede' zijn een paar belangrijke stappen gezet en producten of diensten opgeleverd die we graag met u delen omdat ze bijdragen aan het borgen van het gewenste gedrag dat hoort bij 'het toepassen van de menselijke maat'.

Namelijk:

- Het ondertekenen van het Handvest Burger – Overheid en de vertaling hiervan in onze servicenormen
- Het Overheidsloket
- Het Hulploket Vergunningen
- De Week Open Enschede
- Een nieuwe eed en belofte inclusief aanscherpen huidige gedragscode

Handvest Open Enschede

Op 23 oktober 2024, in de Week van Open Enschede, hebben we als eerste gemeente in Nederland het Handvest Burger – Overheid ondertekend, binnen de organisatie omgedoopt naar Handvest Open Enschede. Het Handvest laat zien waar de gemeente Enschede voor gaat en staat, wat de inwoner van ons als organisatie mag verwachten:

1. We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.
2. In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.
3. Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.
4. We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.
5. Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.

6. We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.
7. We benaderen besluiten die we nemen niet 'zwart-wit' en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.
8. Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.
9. Als we een besluit over u nemen waar de wet schuurt met wat het beste besluit lijkt, kijken we met meerdere collega's naar uw zaak, voordat we een beslissing nemen.
10. Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.
11. Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.

Het Handvest is een bundeling van de uitgangspunten en principes die we in verschillende visies en programma's al eens hebben opgeschreven. Zoals bijvoorbeeld de Visie Opgave Inclusief Enschede die uw raad in november 2023 heeft vastgesteld. En beschrijft waar we in termen van wetgeving aan gehouden zijn. Zoals de Algemene wet Bestuursrecht of Wet Open Overheid. Het 'Handvest Open Enschede' is inmiddels verwerkt in onze servicenormen zodat medewerkers, maar ook inwoners en ondernemers precies weten wat dit betekent in de praktijk en wat zij kunnen verwachten.

Overheidsloket

De gemeente Enschede is in maart 2023 gestart met het Overheidsloket in het stadskantoor. Hier kunnen onze inwoners terecht met vragen (aan de overheid). In februari 2024 is deze service uitgebreid naar 5 Wijkwijzers. De medewerkers van het loket helpen en ondersteunen inwoners bij al hun vragen. Dus ook bij vragen over bijvoorbeeld betalingsproblemen met een ziektekostenverzekeraar of energieleverancier. We sturen niemand weg en kijken of we direct kunnen helpen of dat een warme doorverwijzing nodig is. Het loket kan direct contact leggen met andere uitvoeringsorganisaties zoals CAK, CJIB (Schuldenloket Rijk), DUO, IND, Toeslagen, Belastingdienst, SVB en UWV. Zo kan de inwoner in 1 bezoek verschillende zaken regelen.

Hulploket Vergunningen

In juni 2024 is het Hulploket Vergunningen gestart. Een fysiek loket waarbij een medewerker van de gemeente de inwoner helpt bij het indienen van een aanvraag voor een vergunning. Het hulploket is bedoeld om inwoners en/of ondernemers met een beperking, die laaggeletterd of niet digitaal vaardig zijn, hulp en ondersteuning te bieden. Hiermee lopen we vooruit op de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer. Daarin is de zorgplicht opgenomen voor gemeenten en moeten wij passende ondersteuning bieden aan inwoners en ondernemers die moeite hebben met digitale zaken.

Week Open Enschede

In de week van 21 tot 25 oktober 2024 was de Week Open Enschede. Een week binnen de ambtelijke organisatie die volledig in het teken stond van onze strategische opgave Open Enschede. Via verschillende programmaonderdelen met inwoners en medewerkers is het gesprek gevoerd over wat het betekent en vraagt om een (vertegenwoordiger van een) mensgerichte gemeente te zijn. Een aantal leden van uw raad hebben ook deelgenomen aan activiteiten tijdens de Week Open Enschede.

Nieuwe eed en belofte

Het goed en structureel borgen van houding en gedrag is belangrijk. Daarom is vanuit Open Enschede gewerkt aan een nieuwe eed en belofte waarin expliciet wordt stilgestaan bij de bijzondere positie en het publieke karakter van het werk van de ambtenaar. Het dienen van de samenleving en het algemeen belang. Vandaar dat de nieuwe eed en belofte de volgende passages bevat: 'Ik zet mij in voor de rechten en het welzijn van alle inwoners van de gemeente Enschede' en: 'Ik doe het goede voor de samenleving. Mensen staan daarbij centraal'. Daarnaast scherpen we in het verlengde van de nieuwe eed en belofte de huidige gedragscode aan. Hetzelfde geldt voor het 'onboardingsprogramma' dat nieuwe medewerkers doorlopen als zij bij onze organisatie in dienst komen.

In de genoemde producten wordt expliciet stilgestaan bij de mensgerichte gemeente die we willen zijn en wat dit betekent in de praktijk van alledag. Tot slot vullen we in samenwerking met de Enschede Academie het opleidings- en trainingsaanbod aan voor nieuw en zittend personeel.

Bovengenoemde ontwikkelingen zijn in lijn met de motie Menselijke Maat en borgen de gewenste houding en het gewenste gedrag van ons als organisatie en onze medewerkers. Het thema vraagt blijvende aandacht. Wij stellen voor uw raad periodiek mee te nemen in de ontwikkelingen op het onderwerp en gaan graag met u in gesprek over de vorm en frequentie.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)