



Aan de leden van de gemeenteraad

De gemeenteraad heeft mij via het presidium gevraagd een korte evaluatie te schrijven van mijn periode als klachtencommissaris. Aan die vraag voldoe ik natuurlijk gaarne. Ik doe dit –uiteraard- vanuit een positief perspectief, in de vorm van een enkele impressies.

Het klachtencommissariaat is goed van de grond gekomen. In het eerste jaar hebben we iets minder dan 600 klachten binnengekregen, inmiddels staat de teller op 700. Vooraf werd een aantal van 400 klachten per jaar aangenomen. We hebben in het afgelopen jaar talloze gesprekken met burgers gevoerd, en heel veel gesprekken met ambtenaren om samen te kijken hoe we problemen konden oplossen en zaken konden verbeteren. Er is achter de schermen enorm veel werk verzet. De medewerkers hebben kei- en keihard gewerkt om de hoeveelheid klachten de baas te blijven. Ondanks de grote hoeveelheid zijn we steeds “in control” kunnen blijven. Ik heb grote waardering voor diegenen die zich met hart en ziel hebben ingezet. We hebben de lijnafdeling bij elke klacht betrokken bij onze analyses en bij de zoektocht naar oplossingen. Bij elke afdeling hebben we een “klachtencontactpersoon” die als liaison functioneert. Bij structurelere vragen neem ik ook contact op met het lijnmanagement.

Volgens het mandaat kan de klachtencommissaris klachten “afdoen”. Dat begrip is niet nader gedefinieerd. We hebben daarom aansluiting gezocht bij de praktijk van de nationale ombudsman. Deze interpreteert het afdoen als het geven van advies. Daar hebben we ons steeds aan gehouden. Dat advies ging in principe naar de ambtelijke lijn. Het was aan de lijnafdeling om ons advies al dan niet op te volgen. We hebben nooit de pretentie gehad om verder te gaan dan een advies, waarbij we terughoudend zijn geworden met begrippen als gegrond en ongegrond.

We ervoeren dat de burger de meeste waardering heeft als een probleem zeer rap wordt afgedaan. Dus geen nodeloze analyses, maar snelle actie. Het mooiste was als we dingen binnen luttele dagen konden 'repareren'. Denk aan het niet afgeven van een taxipas, een onterechte inhouding, de vraag om een ander contactpersoon, het aanbieden van excuses etc. etc. We hebben de praktijk ontwikkeld dat bij “missers” de afdeling werd uitgenodigd om rap zelf een “snelle reparatie” uit te voeren. Heel vaak werd op die uitnodiging positief gereageerd. Als een “snelle reparatie” niet in het verschiet lag hebben we altijd de lijn gevolgd van het horen van de klager én het wederhoren van de ambtelijke kant. We hebben dus steeds direct en persoonlijk gecommuniceerd met ambtelijke betrokkenen. Daarna gaven we dan een advies. We merkten daarbij wel een verschil. Veel afdelingen beschouwden ons als een “kritische vriend”. Bij andere afdelingen werden we soms als een van buiten komende bedreiging ervaren. Hoe dan ook hebben we steeds de communicatie met de ambtelijk verantwoordelijken gezocht en geprobeerd om begrip te krijgen voor de mogelijkheid om met een klacht je dienstverlening te verbeteren en waardering van de burger voor je werk te oogsten.

Voor de gemeenteraad zijn de drie rapporten die ik aan de raad heb uitgebracht in het oog springend: een over bijstand, een over zorg en recent een over het AZC. Een deel van mijn adviezen is door de raad overgenomen, maar lang niet alles. Dat hoort bij adviezen. Ik hoor dat het idee leeft dat het beter was geweest deze adviezen aan de ambtelijke organisatie te richten. Nog los van het feit dat dat in strijd zou zijn met uw instructie om aan de raad te rapporteren, was het in die gevallen ook onvermijdelijk aan de gemeenteraad zelf te rapporteren. Want het ging over klachten die rechtstreeks te maken hadden met keuzes die de gemeenteraad zelf heeft gemaakt, zoals de maand wachttijd voor een bijstand-aanvraag, het systeem van het 'schone huis', en het besluitvormingsproces van de raad over het AZC. Een klacht daarover kon ik niet met ambtenaren afhandelen, want die voelen zich –zeer begrijpelijk- gebonden aan de keuzes van de raad. Ik kan de raad slechts oproepen om een open mind te blijven houden voor de signalen die de klachtencommissaris geeft op basis van het mandaat dat u als raad aan hem gegeven hebt.

De klachtencommissaris behandelt, in navolging van de nationale ombudsman, geen zaken waartegen bezwaar of beroep openstaat of openstond. De klachtencommissaris beoordeelt slechts “gedragingen” van de gemeente, met de behoorlijkheidsnormen van de nationale ombudsman als maatlat. Uit de aard der zaken gaan klachten over gedragingen van de gemeente vaak over de uitvoering (van beleid), en raken dus onvermijdelijk de uitvoerende macht. En het raakt een politieke dimensie, want als je –kritisch- adviseert over de uitvoering van het beleid raakt je soms impliciet ook het beleid zelf. Waar eindigt beleid en waar begint de uitvoering van het beleid? Is het “schone huis” het beleid, of is het een uitvoeringsmaatregel van het beleid om noodgedwongen 18% op de uitgaven voor huishoudelijk hulp te bezuinigen? Kortom, waar begint de politiek en waar eindigt de klachtencommissaris? Ik heb ervaren dat dit een vraagstuk is waarover ik de wrijving van dichtbij heb zien ontstaan. Wat is dan wijsheid? Zwijgen helpt, maar het helpt niet de burger met een klacht. Er zal meer helderheid moeten komen over dit dilemma. Ik heb het gevoel dat ik niet ben geslaagd om die helderheid te vinden. Ik heb niet gezwegen als ik vond dat aan burgers met klachten recht gedaan kón en moest worden. Het klachtencommissariaat is in Enschede daarmee wel subject geworden in het politieke discours. Ik kan u na al deze vraagtekens slechts oproepen hierover met elkaar en met mijn opvolger een goede discussie te voeren.

Ik wil nog één (voor mij verrassende) constatering noemen. Burgers blijken vaak niet makkelijk bij de gemeente te klagen. Regelmatig krijgen we als klachtencommissariaat van mensen te horen dat zij bang zijn voor repercussies. Wie afhankelijk van de gemeente is voor zijn uitkering of voor zijn WMO-voorziening wil daar geen gedonder over krijgen. Daarom hoorden we dan van mensen dat we hun naam absoluut niet mochten doorgeven aan de organisatie. Ik heb geen aanwijzingen dat die angst van de burgers terecht is. Maar feelings are facts. Het betekent wel dat, als je het vertrouwen van de burgers wil krijgen zodat ze dúrven klagen, je als klachtencommissaris absoluut onafhankelijk moet zijn. Gelukkig zijn we dat, en ik zal het toejuichen als dat zo blijft.

Klachten goed afhandelen kan leiden tot minder klachten. Als bewijs: over het Werkplein kwamen een jaar geleden nog veel klachten, maar nu duidelijk minder. De reden is dat essentiële dingen zijn aangepast: naast de u bekende procedure om bijstand aan te vragen

zijn, in goed overleg tussen klachtencommissaris en ambtenaren, de praktijk van bevoorschotten op bijstand en het juist berekenen van de beslagvrije voet aangepast. De laatste twee zonder dat uw raad daarbij betrokken hoefde te worden. En dat alles met minder klachten als tastbaar resultaat.

De gehele periode heeft het klachtencommissariaat met 0,5 klachtencommissaris en 3 fte medewerkers gefunctioneerd. Gegeven de werkdruk, en gezien de gewenste zorgvuldigheid is deze formatie het minimum. In oktober jl is besloten om de formatie te krimpen naar 2 fte medewerkers. Dat heeft veel druk gelegd op de medewerkers. Dankzij detachering van een medewerker die ten laste bleef komen van een andere afdeling hebben we tot op dit moment de bezetting op peil kunnen houden. Dit is echter geen toekomstvaste oplossing. De kost gaat ook hier voor de baat uit. Ik juich toe dat het rekenkameronderzoek pleit voor een helderder manier van faciliteren van het klachtencommissariaat.

In het rekenkameronderzoek wordt ook de zorgplicht van de burgemeester voor klachtafhandeling genoemd, zoals deze onlangs in de wet is vastgelegd. Door de combinatie van deze zorgplicht met een bestuurlijk aanhaking/opdrachtgeverschap voor het klachtencommissariaat wordt veel gewonnen. De klachtencommissaris krijgt daarmee een directe mogelijkheid van reflectie en informatie uit de bestuurlijke kolom. Dat lijkt mij een verbetering ten opzichte van de huidige situatie. Bovendien kan het klachtencommissariaat zijn onafhankelijkheid daarmee waarborgen. Het kan ook een remedie voor vraagstukken zoals in de vorige alinea genoemd.

Een burger is tevreden als er serieus naar een klacht is gekeken. Hij hoeft niet altijd gelijk te krijgen, als er maar aantoonbare aandacht is voor zijn probleem. Daarom is het netjes afhandelen van klachten een krachtig middel om het vertrouwen tussen burger en overheid te herwinnen. Een klacht móét je serieus nemen. Want, zoals het spreekwoord zegt: "Als de klacht niet wordt gehoord, resteert slechts de woede".

Ik ben, ondanks dat ik vertrek, trots op het klachtencommissariaat. Want de manier hoe Enschede het aanpakt is uniek: er is geen enkele gemeente die het heeft aangedurfd om één onafhankelijk persoon alle binnenkomende klachten af te laten handelen. Je moet het maar aandurven; elke klacht is zichtbaar, en er wordt iets mee gedaan. De klachtencommissaris is een "luis-in-de-pels", en dat jeukt af en toe. De gemeente verdient lof voor dit experiment. Veel andere gemeenten volgen de Enschedese praktijk met interesse. Doe als Enschede dus niet bescheiden: de gemeente heeft lef getoond en iets bijzonders op de rails gezet.

Ik wens mijn opvolger veel succes in deze prachtige, zinvolle, maar soms o zo lastige rol. Voor nadere toelichting sta ik uiteraard tot uw beschikking.



mr ir Jos. Pierrey  
Vertrekkend klachtencommissaris