

POSTADRES  
Postbus 20  
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES  
Hengelosestraat 51

TELEFOONNUMMER  
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM  
24 november 2021

ONS KENMERK  
2100106820

BEHANDELD DOOR  
A.G.J. van den Nieuwboer

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER  
(053) 481 77 61

ONDERWERP

Onderzoeksrapport 'Maatvoering is mensenwerk II'

Geachte leden van de Raad,

In de commissievergadering op 15 november jongstleden hebben wij uw raad een inhoudelijke reactie toegezegd op het onderzoeksrapport 'Maatvoering is mensenwerk II'. In deze brief geven wij onze reactie op de door de onderzoekscommissie gedane aanbevelingen.

#### *Vraagstuk*

Inwoners met een vraag aan de gemeente moeten kunnen rekenen op een betrouwbare, rechtmatige en rechtvaardige overheid. De gemeente neemt binnen de aan haar gestelde kaders besluiten voor een inwoner. Een besluit kan voor een inwoner ongewenst en onrechtvaardig voelen. Ook kunnen rollen tussen inwoner en overheid onduidelijk zijn waardoor er vanuit verschillende verwachtingspatronen gewerkt wordt. Waar ligt de grens tussen rechtmatig en rechtvaardig?

Dit alles raakt het vraagstuk van de menselijke maat - en wellicht nog essentiëler - welke set aan normen en waarden worden verwacht in onze democratische rechtsstaat en verzorgingsmaatschappij en hoe we die in ons handelen terug zien.

Dit is een vraagstuk dat wij in gesprek met u over de inhoud van de menselijke maat ook hopen te kunnen bespreken.

#### *Toonbeeld*

De term 'menselijke maat' wordt recent alom gehanteerd. Om een goed debat te kunnen voeren is een eenduidig gedeeld beeld over de duiding van de term 'menselijke maat' noodzakelijk. Wanneer we gezamenlijk weten wat we bedoelen en wat het inhoudt, kunnen we vanuit die context ook naar een resultaat toe werken.

Overigens; hoewel de term 'menselijke maat' relatief kort in gebruik is, is dit uitgangspunt inhoudelijk al veel langer de basis van ons beleid. In formuleringen van door u eerder vastgesteld beleid is het bijvoorbeeld verwoord in termen als 'ondersteuning op maat' of de 'inwoner centraal'.

## **Onderzoek**

### *Samen verduidelijking vinden*

De heer prof. Dr. G.J. Vonk, voorzitter van de commissie Menselijke Maat (verder te noemen 'commissie Vonk'), heeft bewust geen verduidelijking gegeven op onderdelen, daar is hij ook helder in geweest bij de presentatie.

Ons doel is om gezamenlijk als raad, college en organisatie, die verduidelijking te vinden, waarbij wij het rapport van Pro Facto ook een duidelijke positie willen geven. Dit beschrijft zeer goed wat de werkwijze was, de huidige werkwijze is, waar knelpunten zitten en mogelijke oplossingsrichtingen.

Het is aan raad en college gezamenlijk om een zo feitelijk mogelijk en daarmee ook een genuanceerd beeld als basis voor ons vervolggesprek te construeren. Zoals Pro Facto in haar rapport aangeeft is er sprake van gebrek aan vertrouwen en polarisatie en vertroebelt dit de discussie. Als college is onze oproep om, met begrip en respect voor de verschillende inzichten die er zijn, gezamenlijk de stap voorwaarts te maken. Bij het gezamenlijk op te bouwen beeld hoort ook dat we zicht krijgen op de omvang van de opgave. De commissie Vonk reflecteert op situaties waarin de gemeente te streng was, en heeft gesproken met mensen die tegen dergelijke situaties ageren. Maar het is de vraag bij welk deel van de gemeentelijke dienstverlening dit aan de orde was. Spreken we over de normale gang van zaken, elke inwoner betreffend, of over uitzonderingen? Het antwoord op die vraag zegt iets over de omvang van de ontwikkeling die we moeten doormaken.

## **Aanbevelingen**

De commissie heeft negen aanbevelingen geformuleerd. Hieronder volgt een eerste reactie per aanbeveling. Deze zijn niet uitputtend. Indien hiertoe behoefte is, voorzien wij u uiteraard op onderdelen met nadere verdieping. Ook zijn wij ten allen tijde bereid om de raad van meer achtergrondinformatie te voorzien.

Per aanbeveling formuleren wij een toelichting, onze zienswijze en een voorstel voor het vervolg.

### **Aanbeveling 1 - Beleid uit het verleden en uitgangspunten voor nieuw beleid**

#### *Toelichting*

De allereerste aanbeveling van de commissie is gericht aan het gehele gemeentebestuur; raad en college samen en betreft het gevoerde en toekomstige beleid.

#### *Onze zienswijze*

Het in het verleden gevoerde beleid was een invulling van de politieke opdracht binnen de context en omstandigheden van de tijd. Landelijk en lokaal. Zowel de commissie als Pro-Facto wijden een uitgebreide analyse aan die context, die gaat over het landelijk geldende mensbeeld van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaam vermogen en over de knellende financiële kaders waarin Enschede en andere gemeenten zich bevonden. De wetgevende en rechterlijke macht hebben recentelijk geconstateerd dat de uitvoering van beleid destijds gekwalificeerd kan worden als 'streng, strenger, strengst'. Resultante is dat uitvoerende gemeenten een strak kader qua uitvoering hanteerden, mede ook genoodzaakt door de financiële situatie en achterliggende bezuinigingsopdracht vanuit het Rijk, maar ook vanuit het beleid zoals destijds vastgesteld door de raad.

De gemeente heeft met het coalitieakkoord van 2018 voor het sociaal domein duidelijk een andere koers ingezet dan de periode daarvoor. In het rapport van Pro Facto komt ons inziens goed naar voren dat er sprake van een andere koers, waarbij er ook nog veel ruimte is voor verbetering. Pro Facto geeft aan dat geconcludeerd kan worden “dat het mensbeeld binnen de gemeente Enschede lijkt te zijn veranderd; dat er meer aandacht bestaat voor de vraag waar de burger nu echt behoefte aan heeft. Weliswaar vormen de regels en het beleid nog altijd een belangrijke context voor besluitvorming, maar men zoekt naar de ruimte om tegemoet te komen aan de menselijke maat”. Ook geeft zij aan “dat er doelgroepenbeleid is geformuleerd: specifieke regels voor specifieke groepen. Op deze wijze wordt ook iets meer menselijke maat gerealiseerd. Immers: categorieën van gevallen worden op een bijzondere wijze behandeld”. Het geeft aan dat er daadwerkelijk verandering plaatsvindt en ook gewerkt wordt vanuit de gedachte van ‘menselijke maat’, maar nuanceert ook ten eerste de veronderstelling dat er standaard gewerkt en gehandeld wordt vanuit enkel regels en beleid. Zoals het rapport van Pro Facto aangeeft, “gaat men over de gehele linie de uitvoeringspraktijk steeds meer op zoek naar ruimte voor het toepassen van menselijke maat”. Enkel stil staan bij zaken die fout zijn gegaan geeft geen representatief beeld en vertroebelt de discussie. Daarbij dienen wij ons te realiseren dat er ook in de toekomst fouten gemaakt zullen worden, het blijft mensenwerk.

#### *Context*

De commissie Vonk wijst er terecht op dat grote delen van het sociaal domein bepaald worden in Den Haag. Deels beleidsmatig en deels financieel. Om ruimte te vinden hierin het goede te doen, heeft het college heeft zich daarom ook actief in de lobby in ‘Den Haag’ ingezet, om maximaal ruimte te creëren.

En dit proces zet het college voort, zoals de huidige inspanningen rondom de herziening van de Participatiewet en Abonnementstarief Wmo laten zien. Het Kabinet heeft inmiddels ook stappen gezet, zoals zij duidt in haar brief aan de Tweede Kamer; naast het terugbrengen van de menselijke maat in wet- en regelgeving, moet het beleid eenvoudig, voorspelbaar en uitvoerbaar zijn. Voor de volledigheid wijzen wij nog op de technische sessie die op 15 november jl. voor u over de punten uit de Participatiewet is georganiseerd.

#### *Betekenis geven*

Zoals Kim Putters in zijn Van Slingelandtlesing<sup>1</sup> recent aanhaalde, is er een visie nodig op mens en maatschappij en daarbij het korte en langetermijnbeleid te verbinden. Dit vergt een breed maatschappelijk debat, maar wij kunnen hier op lokaal niveau reeds invulling aan trachten te geven. Tot welke overeenstemming over de menselijke maat hebben we in deze tijd te komen? Hoe komen wij tot een gedeeld beeld van de caseload en werkwijze van de gemeente en de diversiteit van aanvragen kunnen hier aan bijdragen. En wat betekent dit voor onze rol als gemeentebestuur, de organisatie en onze samenwerkende partners?

Deze vraag past ook in onze strategische opgave Goed bestuur. Welke waarden en omgangsvormen hanteren wij - raad, college en inwoners - nu voor Goed bestuur? Zijn die nog actueel en passend?

Ook doet de commissie een terechte oproep, net als u, tot leren. Dat daarvoor ook ambtelijk vakmanschap een vereiste is. De ambtenaar als deskundige, verbinder en onafhankelijk medewerker. Dit vraagt vertrouwen en ruimte van u, van ons en van de samenleving.

#### *Voorstel voor vervolg*

In de stedelijke commissie is de suggestie geopperd om de aanbeveling over waardeoriëntatie en rollen binnen het gemeentebestuur, in een apart proces met externe begeleiding vorm te geven. Dit lijkt ons een goed voorstel en wij stellen ons hier ook graag voor beschikbaar.

---

<sup>1</sup> [Nieuwe bestuurscultuur begint bij herijking van het sociaal contract | Toespraak | Sociaal en Cultureel Planbureau \(scp.nl\)](https://www.scp.nl)

## **Aanbeveling 2 - Bestendige gedragswijzen**

### *Toelichting*

De commissie adviseert enerzijds nieuwe beleidsregels te maken over hoe wij onze bevoegdheden uitvoeren en anderzijds te kijken of we willen vasthouden aan bestaande gedragswijzen of dat aanpassingen vanuit een oogpunt van menselijke maatvoering geboden en mogelijk zijn.

### *Onze zienswijze*

De commissie Vonk constateert dat er meer moet gebeuren, maar ook dat we dit als een van de eerste gemeenten in Nederland al aan het doen zijn. De beweging is ingezet. Voor een deel hebben we weten waar we naar handelen. Voeg hierbij het professioneel oordeel, in de context van de samenleving. We vinden het belangrijk om de samenleving, in concreto onze inwoners, hierbij te betrekken en een vorm te vinden waarbij we gezamenlijk hierover in gesprek kunnen gaan met wellicht een aanscherping van bestaand beleid of een gewijzigd beleid. Dit gesprek zal in de Raad plaats moeten vinden.

Wij zien dat veel gedragswijzen al zijn vastgelegd in wetgeving en jurisprudentie. Zoals de commissie zelf aangeeft is het niet nodig lokaal vast te leggen wat landelijk geregeld is. Hierbij wijzen we ook op recente ontwikkelingen in de rechtspraak. Daar is ook een kanteling te zien. Verder hanteren wij de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman in de relatie met onze inwoners. Deze beginselen en normen geven ons en inwoners houvast en bieden tegelijkertijd ruimte voor maatwerk. In uw gemeentebegroting 2022, concreet het begrotingsprogramma Samenleving en bestuur, staan de concrete acties die bijdragen aan Goed bestuur.

### *Maatwerkroute*

Wij zien veranderde gedragswijzen ook terug in het onderliggende rapport van Pro Facto. Daarnaast zien wij dit ook terug in de ervaringen die zijn opgedaan met de maatwerkroute waarvan de raad binnenkort het rapport ontvangt. Deze maatwerkroute is voortgevloeid uit het eerder gelopen proces met Instituut voor Publieke Waarden (dat vanaf de decentralisaties betrokken is in Enschede) en waar de doorbraakmethode onderdeel van uit maakt. Dat heeft ertoe geleid dat in systemen en procedures, bij wijkteams en consultants werk en inkomen, wijzigingen zijn doorgevoerd zoals het instellen van een kennisbank en multidisciplinaire doorbraakteams. Wij verwachten voor het einde van het jaar u hierover te kunnen bijpraten.

### *Landelijke gedragswijzen*

De commissie Vonk geeft aan dat de Algemene wet bestuursrecht handvatten biedt voor het toepassen van een hardheidsclausule en maatwerk als de menselijke maat in gedrang komt. Hier sturen wij ook vanuit Goed bestuur op. We besteden daarover expliciet aandacht aan in trainingen aan medewerkers. Ook denken we na of we het instrument moreel beraad of dilemma tafels zouden kunnen toepassen om naast juridische en beleidsmatig afwegingen nog meer aandacht voor ethiek te hebben. Wij gaan hier graag met u over in gesprek tijdens een technische sessie. Wellicht brengen wij uw raad daarmee ook in de positie om zich een politiek oordeel over de bindende elementen in de wet te vormen en daarmee richtinggevende uitspraken te doen voor het college.

### *Voorstel voor vervolg*

Wij stellen voor om de dialoog met inwoner nog meer vorm te geven, samen met raad, inwoners en de Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS). Een voor de hand liggend traject om dit aan te verbinden is de visievorming Sociaal Domein waar u reeds een spoor voor heeft uitgezet.

Tevens leggen wij graag de vraag aan uw raad voor, in welke aard en mate u nadere behoefte heeft om bestendige gedragswijzen aanvullend vast te leggen of bestaand beleid te wijzigen.

Wat ons betreft ligt de basis daarvoor in onze gezamenlijke waardeoriëntatie. Wanneer we hier een helder gedeeld beeld over hebben, weten we waarop we kunnen koersen en hoe daar dan vervolgens een passende rolverdeling bij gevonden kan worden.

Wellicht is het een uitgelezen kans om als gemeentebestuur dit proces in te gaan, ieder in zijn eigen rol. Het vastleggen van regels enerzijds en het gunnen van ruimte aan de uitvoering anderzijds, zal een balans vragen die wij graag nader met de raad wil vinden. Eventuele uitkomsten kunnen we ook meenemen in de actualisatie van ons Mandaatbesluit, waarbij wij nog duidelijker aangeven wanneer en op welke wijze medewerkers namens ons gebruik kunnen maken van bevoegdheden.

### **Aanbeveling 3 - Voorkom belastende bezwaarschriftprocedure**

#### *Toelichting*

De commissie Vonk brengt het adagium 'alles in één keer goed' naar voren. Het pleidooi is dat wordt voorkomen dat inwoners onnodig bezwaren indienen of een belastende procedure zouden moeten volgen.

#### *Onze zienswijze*

Uiteraard moeten inwoners niet onnodig worden verwezen naar een bezwaarschriftprocedure als blijkt dat informatie over het hoofd is gezien of dat niet de goede wet- en regelgeving en jurisprudentie is toegepast. We moeten ook in de zogenaamde primaire fase investeren in persoonlijk contact en goede dienstverlening. Daar past dan ook ambtelijk herstel en het leren ervan om in de toekomst dezelfde fouten te voorkomen. Wij hechten zeer aan het recht van inwoners zich te wenden tot de bezwaarschriftencommissie, die onafhankelijk van de organisatie een advies geeft aan het college.

#### *Participatiewet*

De werkwijze bij de Participatiewet is ingericht conform de aanbeveling. Daarnaast worden alle bezwaarschriften vastgelegd in een BezwaarschriftenRegistratieSysteem en wordt elke uitkomst sinds een half jaar teruggekoppeld aan beslissende consulent. De informatie uit bezwaarschriften wordt ook gebruikt voor interne instructies. Enschede is - voor zover ons bekend - een van de weinige gemeentes die zo'n systeem, om te leren van bezwaarschriften, heeft. Het college vindt het daarom jammer dat de commissie als toelichting op haar bevinding op dit punt slechts heeft willen aangeven dat zij hier signalen van heeft gekregen. Het college zal daarom met de bezwarencommissie zelf nagaan in hoeverre deze signalen door deze commissie herkend worden.

#### *Wmo*

In het onderzoek naar de Menselijke Maat wordt een verschil opgemerkt in de wijze waarop een bezwaar voor de Ondersteuning Huishouden wordt ervaren en de afhandeling waarop een reguliere aanvraag wordt ervaren. Dit verschil gaan we uiteraard wegnemen.

Daarnaast hebben we besloten om de procedures voor bezwaar meer te verbinden met de primaire processen en zullen we gebruik maken van de ervaringen zoals die zijn opgedaan bij de uitvoering van de participatiewet met een bezwaarregistratiesysteem en de leercyclus die daaraan is verbonden.

Voor de invoering van de Wmo2015 was de ondersteuning huishouden ingericht op basis van urenindicatie. De Wmo2015 heeft gemeenten de ruimte gegeven om het resultaat centraal te zetten. De gemeente Enschede heeft er voor gekozen om het resultaatgericht indiceren in te voeren. Voor een inwoner moet het huis schoon en leefbaar zijn.

Door diverse rechterlijke uitspraken tussen 2016 tot medio 2019 is het voor gemeenten verplicht om in de beschikking aan de inwoner exact te vermelden welke schoonmaakactiviteiten in welke frequentie gedaan moeten worden en hoeveel tijd van de aanbieder daaraan verbonden is. Hierop heeft de gemeente Enschede het beleid aangepast.

Met het innovatief gebiedsgericht organiseren van de ondersteuning huishouden willen we met aanbieders werken aan een systeem waarbij inwoners snel passende ondersteuning krijgen zonder dat hier een lang en ingewikkeld indicatietraject tussen zit. Andere maatregelen liggen in het meer organiseren van algemene en collectieve voorzieningen naar het voorliggend veld.

#### *Voorstel voor vervolg*

Wij kunnen ons voorstellen dat er ontwikkelpunten liggen en dat er gewerkt kan worden aan kennisvergroting over bestaande werkwijze. Het voert te ver om dit in deze brief toe te lichten, maar dit kan uiteraard nog eens in een technische sessie die wij bereid zijn te organiseren. Ook kunnen wij ons voorstellen dat we met raadsleden en inwoners het proces bespiegelen en bezien op welke onderdelen het proces verbeterd zou kunnen worden.

### **Aanbeveling 4 - Hanteer één visie Sociaal Domein**

#### *Toelichting*

Interne consistentie en ontschotting helpt een efficiënte uitvoering, zo duidt de commissie Vonk. Zij spreekt haar waardering uit voor het ingestelde doorbraakteam dat is bedoeld om domein overstijgend te functioneren, met mandaten.

#### *Onze zienswijze*

Deze aanbeveling spreekt ons buitengewoon aan, omdat wij ons willen inzetten voor die integrale benadering. Denk daarbij aan de werkwijze binnen de maatwerkroute en ook de veranderingen die we voorstaan bij Werk en Inkomen, waar we de raad ook over hebben geïnformeerd. Het rapport van het onderzoeksbureau constateert echter ook belemmeringen zoals de AVG. Hier gaat de commissie niet op in. Dit kan vanuit uw raad een aanvullende onderzoeksvraag zijn die wij voorstellen. Ook dienen wij rekening te houden met hetgeen voorgeschreven is vanuit de wijze waarop wij ons financieel dienen te verantwoorden.

#### *Voorstel voor vervolg*

College en raad zijn in gesprek met elkaar in het proces 'Samenspel Sociaal Domein in Enschede, grip op het Sociaal Domein'. Wij stellen voor om deze aanbeveling daarin te betrekken, alsmede in de visie Sociaal Domein.

### **Aanbeveling 5 - Investeer meer in het frequent, intensief en persoonlijk klantencontact**

#### *Toelichting*

De commissie Vonk pleit ervoor dat persoonlijk contact met inwoners bijdraagt aan een meer persoonlijke uitvoering en dat dit bij kan dragen aan het (herstel van het) vertrouwen in de overheid.

#### *Onze zienswijze*

Wij zijn het uiteraard eens met het genoemde pleidooi en daarom lopen hierop reeds diverse trajecten zoals ook verwoord in het rapport van Pro Facto. Willen we hierop versterken, dan vraagt dit investeren in nieuwe werkwijzen en capaciteit.

Wellicht goed om enkele trajecten te benoemen; we zetten in op de Wijkwijzer als laagdrempelige toegang en onsluiten ondersteuning door andere genoemde instanties. Er hebben er diverse personeelsuitbreidingen plaatsgevonden (Jongerencoaches en RAP-consulenten (Rechtmatigheid, Activering, Participatie), wijkteammedewerkers Wmo en frontoffice). Bovendien wordt er ingezet op meer ondersteuning van inwoners via instanties als Thuisadministratie Alifa, Humanitas en via de wijkwijzers en de Powers.

We zien dat een deel van onze inwoners de voorkeur geeft aan het digitaal stellen van vragen en contact onderhouden. Of om digitaal zaken met de gemeente te regelen. We zien echter ook dat onze digitale dienstverlening nog niet optimaal gebruiksvriendelijk of toegankelijk is. Hier worden stappen in gezet, maar er is ook nog winst te behalen. Door verder in te zetten op doorontwikkeling en optimalisatie kunnen meer mensen makkelijker overweg met, en voorkeur geven aan, het digitale dienstverleningsaanbod. Dit geeft ruimte in capaciteit voor persoonlijke dienstverlening aan inwoners die niet overweg kunnen met digitale middelen.

#### *Vervolg*

Overwogen kan worden op dit punt nader onderzoek te doen of/welke aanpassingen of toevoegingen nodig zijn.

### **Aanbeveling 6 - Bied duidelijkheid over de positie van de klachtencommissaris**

#### *Toelichting*

Deze aanbeveling gaat in over de positie van de klachtencommissaris en het feit dat Enschede een ander model heeft ingericht dan waar de commissie Vonk mee bekend was. Aanvullend is de suggestie na te gaan hoe de positie van de klachtencommissaris kan worden versterkt.

#### *Onze zienswijze*

Wij hechten zeer aan een klachtenprocedure waarbij de inwoner zo snel mogelijk de gelegenheid krijgt zijn ervaring te delen en waarbij zo snel mogelijk gewerkt kan worden aan duidelijkheid en het herstel van de relatie met inwoner en/of organisatie. Met deze bedoeling is in 2017 op basis van een Rekenkamerrapport door uw Raad gekozen voor de positionering van de Klachtencommissaris zoals die nu is. Hiertoe is een gewijzigde verordening Klachtenbehandeling Gemeente Enschede vastgesteld en functioneert de Klachtencommissaris op basis van een professioneel statuut. Er is op deze wijze invulling gegeven aan een brede behoefte een interne klachtenadviesprocedure over te laten aan een daartoe aan te wijzen persoon belast met behandeling van en de advisering over klachten als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht.

Een veelgehoorde wens vanuit uw raad is het instellen van een onafhankelijke ombudsfunctie vergelijkbaar met de nationale ombudsman. Dit kan echter niet voor de eerste lijns klachtenafhandeling. Een bestuursorgaan moet altijd eerst zijn eigen klacht behandelen. In Enschede hebben we die procedure vastgelegd in de genoemde verordening. Op basis hiervan wordt door de Klachtencommissaris (KC) o.a. hoor en wederhoor toegepast. Voorheen werd de klachtenbehandeling op verschillende manieren binnen de gemeentelijke organisatie ingericht en uitgevoerd. Volgens de verordening ziet de onafhankelijkheid van de KC op "Los van zeggenschap over en invloed op de klachtenbehandeling door de bestuursorganen en ambtelijke organisatie van de gemeente". Vandaar ook dat er een personeel statuut is en de KC een eed heeft afgelegd ten overstaan van de burgemeester.

De onafhankelijkheid van de KC betreft dus de zeggenschap over de klachtbehandeling en het advies aan het bestuursorgaan waar de klacht over gaat.

Het klopt wat de commissie aangeeft dat daarna een onafhankelijk oordeel over een klacht door de Nationale ombudsman gegeven kan worden (externe klachtbehandeling). Uw raad, wij als college en ook de KC zelf hebben ook niet bij de vaststelling van de verordening gepretendeerd wat anders te doen of te laten zijn. Na klachtbehandeling door de KC worden verzoekers immers ook altijd naar de Nationale Ombudsman verwezen, ongeacht de uitkomst van de klachtbehandeling.

De commissie noemt opties voor de provinciale of Nationale ombudsman. Zoals hiervoor aangegeven geldt dit enkel voor de zogeheten tweede lijn. Dit is staande praktijk. Na de interne klacht behandeling door onze klachtcommissaris kan men nu al terecht bij de Nationale Ombudsman. Om verschillende redenen, waaronder de kwaliteit, kosten en het gezag van de Nationale ombudsman zien wij geen meerwaarde in het zoeken van aansluiting bij de Overijsselse ombudsman. Dit te meer omdat ook deze niet kan voorzien in de eerstelijns klachtenafhandeling.

#### *Voorstel voor vervolg*

Uiteraard zijn wij bereid om samen met uw raad en de Klachtencommissaris te kijken op welke manier de werkwijze van de Klachtencommissaris kan worden verduidelijkt. Wij adviseren deze aanbeveling en onze zienswijze te bespreken bij de behandeling van het eerstvolgende jaarverslag van de Klachtencommissaris.

### **Aanbeveling 7 - Vraag de bezwaarcommissie op een visie over integrale heroverweging en realiseer een meer diverse samenstelling**

#### *Toelichting*

De commissie Vonk stelt een andere werkwijze voor, waartoe de bezwaarcommissie gevraagd wordt een visie in relatie tot de menselijke maat te ontwikkelen.

#### *Onze zienswijze*

De gedane aanbevelingen zullen door de afdeling Juridische zaken, die de commissie bezwaarschriften ondersteunt, onder de aandacht van de commissie worden gebracht. In samenwerking met de commissie zal worden gewerkt aan een leerproces waarvan de menselijke maat onderdeel is. De raad is aan zet middels de verordening.

#### *Voorstel voor vervolg*

Bij de werving van nieuwe commissieleden zal worden gestreefd naar zoveel mogelijk diversiteit (conform aanbeveling). De benoeming vindt plaats door het college.

### **Aanbeveling 8 - Betrek cliënten bij de voorbereiding van het uitvoeringsbeleid**

#### *Toelichting*

De commissie stelt vast dat juist voor de menselijke maatvoering het van belang is te luisteren naar de inbreng van mensen die een beroep moeten doen op voorzieningen. Dit hoort dus ook een plek te krijgen binnen de beleidsvoorbereiding.

#### *Onze zienswijze*

Wij zien in deze aanbeveling de parallel met de BAS (Bewoners Adviesraad Sociaal). Bij de vorming van beleid wordt in een vroeg stadium advies gevraagd aan de BAS, die uit inwoners van Enschede, waaronder cliënten van de gemeente, bestaat. De BAS adviseert op een integrale wijze aan ons college over thema's in het sociaal domein en maatschappelijke kwesties vanuit het bewonersperspectief.

#### *Klantreis*

Bij het inrichten van werkprocessen wordt steeds meer gewerkt volgens het principe van de 'klantreis'. Hierbij wordt de dienstverlening ingericht vanuit het perspectief van cliënten, inwoners en ervaringsdeskundigen door hen daarbij te betrekken.

Daarnaast worden ze ook betrokken bij het inrichten van de communicatie. Wij hebben reeds eerder opdracht gegeven voor het herinrichten en verbeteren van de communicatie. Hierbij staat het perspectief 'direct duidelijk' voorop. Dit houdt in dat we in onze communicatie rekening houden met onze lezers, zorgen we dat de taal begrijpelijk is en kiezen we voor een persoonlijke benadering.

### *Voorstel voor vervolg*

Het leren van cliëntervaringen en het alert zijn op thema's die leven bij (kwetsbare) inwoners is een wezenlijk onderdeel van het goed inrichten van (de uitvoering van) beleid. Wij kunnen ons voorstellen dat deze aanbeveling in dat licht bezien kan worden. Wij zullen in overleg met u bekijken of er nog meer aanvullende zaken nodig zijn.

## **Aanbeveling 9 - Overweeg een onafhankelijke integriteitscommissie in te stellen**

### *Toelichting*

De commissie Vonk doet in haar laatste aanbeveling het voorstel tot het instellen van een integriteitscommissie ter versterking van een open cultuur en omgangsvormen.

### *Onze zienswijze*

De laatste aanbeveling is voor ons niet herleidbaar uit het onderliggende rapport of de toelichting. Voor wat betreft ongewenst gedrag is dit geregeld in de 'Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid' en de 'Vertrouwenspersoon Ongewenste omgangsvormen'. Voor wat betreft het melden van misstanden binnen de gemeentelijke organisatie is dit geregeld in de 'Regeling melden vermoeden misstand'. Beide regelingen voorzien, naast een rol van de vier vertrouwenspersonen, in een externe onafhankelijke meldingsmogelijkheid. Ook is Enschede aangesloten bij de Klokkeluidersregeling. Beide regelingen maken deel uit van de Aanvullende Arbeidsvoorwaarden Enschede.

In de organisatie streven wij naar en kennen wij grotendeels al een cultuur waarin dilemma's en omgangsvormen bespreekbaar gemaakt kunnen worden. Dit wordt vanuit continu verbeteren zelfs sterk gestimuleerd. Daarnaast heeft de Ondernemingsraad aangegeven dat zij - indien gewenst - ook een rol wil en kan spelen om dilemma's of omgangsvormen bespreekbaar te maken.

Daar waar morele bezwaren tellen bij besluitvorming, kunnen we gebruik maken van het instrument moreel beraad. Dit instrument is nog geen gemeengoed bij de uitvoering. Daar gaan we aan werken.

### *Voorstel tot vervolg*

Ons inziens bestaan er hiermee voldoende mogelijkheden binnen en buiten de organisatie, al dan niet met de Ondernemingsraad en zien wij geen aanleiding om aan deze aanbeveling gevolg te geven.

## **Vervolg**

U ziet dat een aantal aanbevelingen betrekking heeft op reeds lopende processen, waar ook uw raad bij meerderheid besluiten toe genomen heeft. Wij bevelen aan om deze sporen te benutten en tot concrete uitvoering te laten komen. Wij horen graag uw behoefte met betrekking tot de overige thema's, wanneer dit ook past in het beeld dat u voor ogen heeft. Dit alles in de context van de eerste aanbeveling; wij zijn graag bereid het vervolg als voltallig gemeentebestuur op te pakken. Wij laten het graag aan u om deze suggestie te betrekken in het bepalen van het vervolgproces.

### *Strategische agenda*

Een agenda om te komen tot de gewenste veranderingen kan de uitkomst zijn. Wij denken dan vooral aan het verbinden met het visietraject Sociaal Domein. Hierbij zullen wij ook naar onze organisatie kijken. Vanuit 'Enschede ontwikkelt' werken we al vanuit en aan bepaalde waarden. Deze kunnen worden aangevuld en extra aandacht krijgen.

### *Vorm*

U bespreekt binnenkort welk proces u hiervoor passend vindt. Wij kunnen ons voorstellen dat u gesprekstafels vormt met leden van uw raad, zo mogelijk met experts uit de organisatie en wellicht ook met leden van bijvoorbeeld de BAS.

Hier kan het gesprek gevoerd worden over beelden, feiten en ervaringen, maar ook geldende (juridische/beleids-)kaders en dat op basis daarvan aanbevelingen worden gedaan. Wij zijn graag bereid mee te denken over een passende vorm en daar - indien gewenst - aan deel te nemen.

### **Conclusie**

De conclusie die wij uit het rapport trekken is dat de commissie Vonk op meerdere plekken duidt dat Enschede haar koers ten goede aan de menselijke maat, heeft bijgesteld. Er liggen ontwikkelpunten, we zijn nog niet klaar, maar we zijn duidelijk aan het werk om nog meer invulling te geven aan de huidige maatschappelijke norm voor ondersteuning. Dit rapport draagt hier aan bij en wij zijn nieuwsgierig om met u het vervolgproces in te gaan.

### **Tot slot**

Als het over dit gespreksonderwerp gaat, vinden wij het van belang dat we dat doen op een waardige, respectvolle manier. Laten onze uitingen en optreden in het politiek debat het toonbeeld zijn van hoe wij onze inwoners willen benaderen en behandelen. De taal en toon die wij gebruiken in ons gesprek zouden daarvan moeten getuigen. We zouden moeten afzien van het gebruik van fragmentarische of selectieve beelden om een alomvattend geheel te suggereren. En we zouden over en met de verschillende actoren (raadsleden, bestuurders, ambtenaren) moeten spreken met het respect dat ze verdienen. Als we de menselijke maat in Enschede leidend willen laten zijn, mogen we ons stadhuis daar niet van uitsluiten. Wij gaan en staan voor een open en inhoudelijk debat dat recht doet aan de inwoners van de gemeente Enschede.

Hoogachtend,

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

(E.A. Smit)

(drs. Th.J.F.M. Bovens)