

HEERLIJK DUIDELIJK?

DAT WIL TOCH IEDEREEN?

OF NIET?

mr. Ninke van der Kooy

oud-Klachtencommissaris gemeente Enschede

LinkedIn



Ninke van der Kooy

Rijnlander van het jaar 2018 / Docent
Rechten / Stage coördinator / Lid
Stuurgroep Direct Duidelijk / Bestuurslid
vereniging voor klachtrecht
Windesheim

Profiel weergeven

[We zoeken naar oplossingen](#)

 Gemeente
Enschede

hogeschool
Windesheim
Dichter bij jou

Bron 1Twente

Klachtencommissaris gemeente Enschede: "Klachten? Hoe meer hoe liever!"



KLACHTBEHANDELING BIJ DE GEMEENTE ENSCHEDE



UIT DE PRAKTIJK VAN ALLEDAG



Enschedeërs onaangenaam verrast door gemeente: 'ineens' speeltuin voor hun deur

ENSCHEDE - Sinds een paar weken is Enschede een speelplek rijker. Op het Gertfertplein staan zes speeltoestellen tussen de huizen, op een woonlocatie met vooral alleenstaanden, starters en ouderen. De speelplek splitst de bewoners van het Gertfertplein en de Gertfertweg. Met name de eerste groep is furieus op de gemeente. Zij voelen zich niet gekend, niet gehoord en als een stel zeurende kinderen in de hoek gezet.

Newsroom Enschede 21-12-17, 17:22



Martin uit Enschede ziet minderjarige zoon al 13 maanden niet: 'Mijn kind is gewoon ontvoerd'

ENSCHEDE - Martin, een Enschedese vader, ziet al meer dan een jaar zijn minderjarige zoon niet. Volgens hem doordat hulpverlenende instanties compleet langs elkaar heen werken. Ten einde raad heeft de vader nu de Nationale Ombudsman ingeschakeld om een einde te maken aan wat hij 'de ontvoering van mijn zoon' noemt.

UIT DE PRAKTIJK VAN ALLEDAG

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.

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 Stadskantoor. Hij is aangesproken door medewerkers van het Stadskantoor op zijn gedrag bij het werven van die ondersteuningsverklaringen. Deze situatie is uit de hand gelopen en verzoeker kreeg een pandverbod opgelegd.

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.

JE KUNT HET VERSCHIL MAKEN!!!

- Een klacht is een klacht als een burger vindt dat het een klacht is!
- Wat kan wel?
- Gemotiveerde duidelijkheid
- Wees de overheidsvertegenwoordiger die je zelf zou willen treffen

HEERLIJK DUIDELIJK

Wat wordt er van
jou verwacht?

HEERLIJK
DUIDELIJK

Klachten & Gedrag



Afbeelding: Hoofd / Hart / Buik

KLACHTEN & GEDRAG

Emotioneel gedrag

- Herkennen, erkennen, verkennen

KLACHTEN & GEDRAG

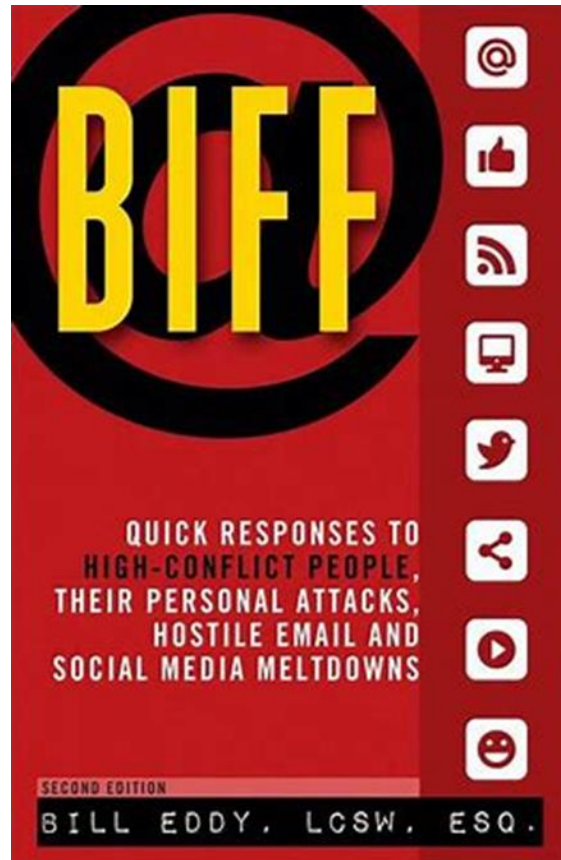
Instrumenteel gedrag

- Zo krijg ik mijn zin
- Ik word anders niet gehoord
- Ik kan niet anders

INSTRUMENTEEL GEDRAG & EFFECT

- Deze mensen zijn niet conflictvaardig, een conflict voelt voor hen als een zaak van leven en dood
- Ze zijn niet op zoek naar oplossingen maar op zoek naar dé of een schuldige
- Het ontbreekt hen aan enig inzicht hoe hun gedrag bijdraagt aan (hun eigen) problemen
- Ze zien niet in dat de manier waarop anderen op ze reageren door henzelf veroorzaakt wordt.
- Ze zijn niet in staat hun gedrag aan te passen, aanspreken heeft geen enkele zin.
- Het is emotioneel intens
- Het is heel persoonlijk
- Het is helemaal jouw schuld
- Het is uit zijn context getrokken
- Het wordt vaak gedeeld met anderen
- Je krijgt er een negatief (onderbuik) gevoel van
- Je moet heel hard werken om de neiging te onderdrukken om zelf verwijtend terug te reageren
- 90 % van andere mensen in dezelfde situatie reageert anders

INSTRUMENTEEL GEDRAG VRAAGT OM EEN HEERLIJK DUIDELIJKE AANPAK



Grenzen stellen &
procedureel correct
handelen

<https://highconflictinstitute.com>

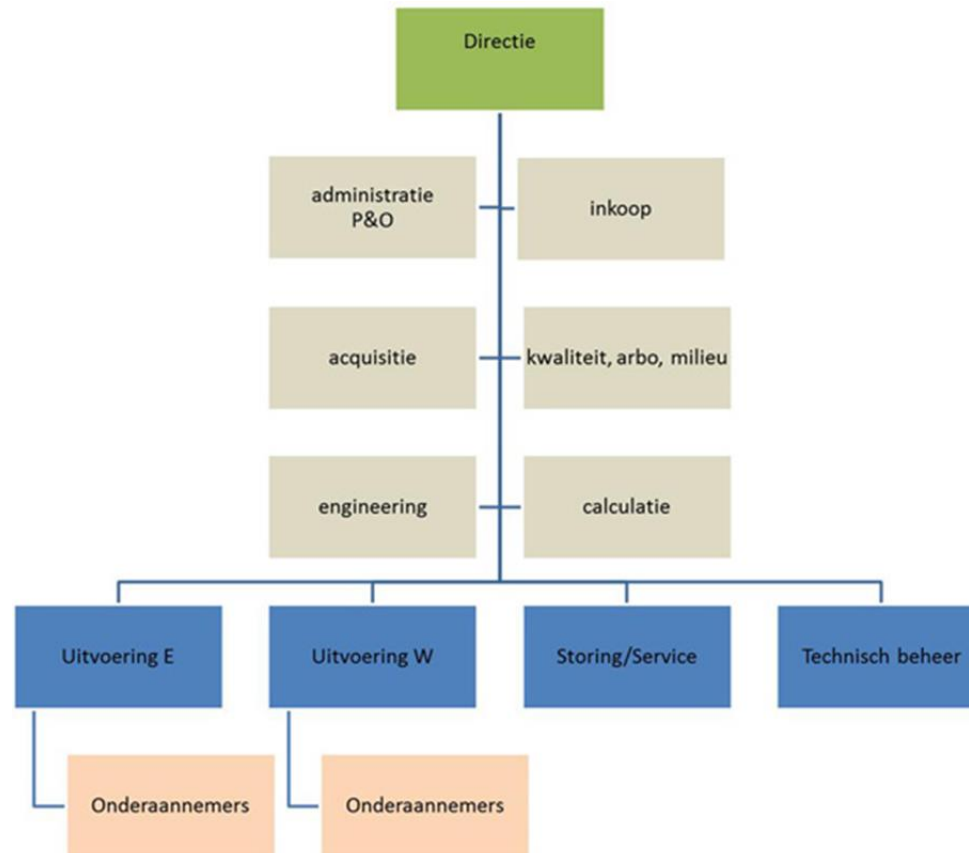
PROBLEMEN MET DE OVERHEIDSBRIL BEKEKEN



WAT ER ECHT AAN DE HAND IS



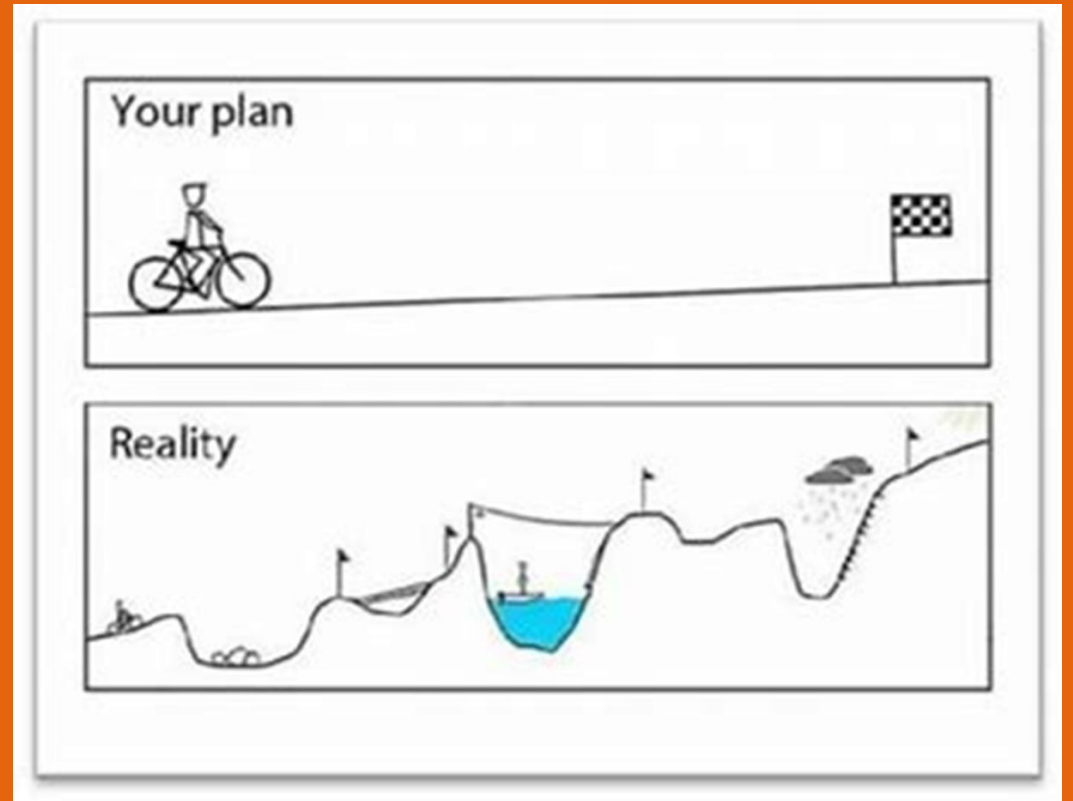
HOE WE DENKEN DAT EEN ORGANISATIE ERUIT ZIET:



DE REALITEIT



DE GEKOZEN WEG
EN DE REALITEIT
PASSEN VAAK
NIET



EN WAT DAN?

JE HEBT TAAL
NODIG

Behoorlijkheidswijzer

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen



OPEN EN DUIDELIJK

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

DEZE NORMEN GEVEN WOORDEN AAN HET “HET KLOPT NIET” GEVOEL

- [Behoorlijkheidsnormen NO](#)

Afbeelding:
Het klopt niet

NAAST RECHTMATIGHEID EN DOELMATIGHEID OOK.....

Behoorlijkheid

Rechtvaardigheid

Mensbeeld

Zelfreflectie

Gewoon gezond verstand!

"Niet plus gevoel"

WANNEER GAAT HET GOED?

Als men zelf ziet en realiseert dat er een
fout gemaakt is

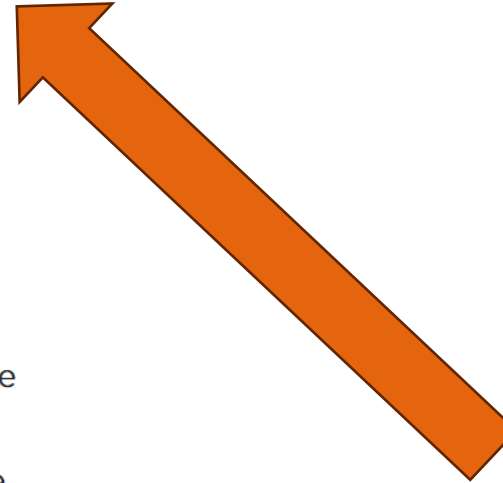
of

De klacht is ongegrond

SNIPPERGROENPERIKELEN

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente de aanspraak op de grond door verjaring voldoende zorgvuldig heeft behandeld. De gemeente heeft steeds uitvoerig inhoudelijk gereageerd op drie brieven hierover. De gemeente heeft daarbij haar standpunt voldoende gemotiveerd. Het is de civiele rechter die over de juistheid van het standpunt van de gemeente een eindoordeel kan geven, niet de ombudsman.

De eenvoudige procedure bij de kantonrechter kan alleen gevolgd worden, als partijen daarmee instemmen. In de keuze of en hoe de gemeente een procedure voert, is de gemeente vrij. De ombudsman vindt het wel van belang dat de gemeente haar keuze dan goed motiveert. De gemeente stemde niet in met de procedure, omdat zij verjaring van grond ziet als een ingewikkeld onderwerp. Verder vond de gemeente dat de eenvoudige procedure niet geschikt was, omdat de bewijsrechtregels dan niet van toepassing zijn. Hiermee heeft de gemeente haar keuze om niet in te stemmen met de eenvoudige procedure volgens de ombudsman voldoende gemotiveerd.



WANNEER WORDT HET ECHT LASTIG

Als het bestuursorgaan, het onderdeel, de afdeling, het team vindt dat ze rechtmatig en doelmatig gehandeld hebben.

of

Ze de fout niet (willen) zien

of

Als er instrumenteel gedrag ingezet wordt

2021/023 Gemeente Enschede handelt onredelijk in geschil over olifantenpaadje

Rapport

Een echtpaar koopt een kavel en laat daarop een huis bouwen. Langs de schuine zijde van het bouwvlak wordt een raam geplaatst. Naast de kavel stroomt een beek en tussen het water en de woning van het echtpaar in ligt een openbare groenstrook. Al tijdens de bouw merkt het echtpaar dat er dwars door de groenstrook heen een zogenaamd 'olifantenpaadje' ontstaat. Via dit paadje lopen buurtbewoners – door het groen – naar een recreatiegebied. Zo hoeven zij niet om te lopen.



**nationale
ombudsman**

De Nationale ombudsman heeft in het kader van zijn onderzoek uitgebreid met meneer en mevrouw en de gemeente gesproken. Ook is het ontstane olifantenpaadje ter plaatse bekeken. De conclusie van de ombudsman komt overeen met de conclusie van de klachtencommissaris van de gemeente. Deze heeft de klacht van verzoekers uitgebreid onderzocht en een goede analyse gemaakt van wat er in deze kwestie precies aan de hand is. **Op basis van haar onderzoek, heeft de klachtencommissaris een deugdelijk advies geschreven en een aantal aanbevelingen gedaan. De ombudsman acht de aanbevelingen van de klachtencommissaris redelijk en onderschrijft deze.** De ombudsman constateert ook dat het college geen aandacht heeft gehad voor de impact van haar reactie op het echtpaar. Dat vindt de ombudsman een gemiste kans. Ten

HET OLIFANTENPAADJE

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede is gegrond, wegens strijd met het vereiste van redelijkheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman komt op basis van zijn eigen onderzoek – waarbij eveneens met verzoekers en de gemeente is gesproken en de locatie is bezocht – tot dezelfde conclusie en aanbevelingen als de klachtencommissaris. De ombudsman realiseert zich dat verzoekers en de gemeente in de afgelopen jaren steeds verder van elkaar af zijn komen te staan. Desondanks is het belangrijk om te bezien of deze ontstane afstand verkleind kan worden. De ombudsman beveelt de gemeente dan ook aan om met de aanbevelingen van de klachtencommissaris aan de slag te gaan.



:

Wat kun je verwachten?

ANDERE BELANGEN

O.a. te herkennen aan:

Veel woorden

Kluitje in het riet

Doorverwijzen

Iets wel zeggen maar niet doen

Persoonlijke aanvallen / integriteit

Procedureel geneuzel

Meningen als feiten presenteren, etc..

POLITIEKE AANVALLEN

Deel politiek in Enschede heft klaagzang aan over 'niet onafhankelijke' klachtencommissaris

ENSCHEDA - Ze zou aan de leiband lopen van het college van burgemeester en wethouders en niet onafhankelijk zijn. Het werk van de klachtencommissaris van de gemeente leidt tot flink wat klachten in een deel van de politiek in Enschede.



Bron Tubantia

Oppositie in Enschede stelt vragen over onafhankelijkheid klachtencommissaris

oost

Bron: RTV OOST



Is klachtencommissaris Ninke van der Kooy van de gemeente Enschede onafhankelijk of loopt ze aan de leiband van het college? Dat was de grote hamvraag bij de bespreking van het jaarverslag over 2019. De Enschedese raad bleek gisteravond klassiek verdeeld: de oppositie stelt vraagtekens bij de neutraliteit van de klachtencommissaris, de coalitie niet. En Van der Kooy zelf? Zij vindt dat ze haar werk op eigen wijze kan doen. "Of je vertrouwt op de onafhankelijkheid of je vertrouwt er niet op."

PERSOONLIJKE AANVALLEN

Advies aan Hof in zaak-Beunders: 'Klacht tegen Klachtencommissaris Enschede gegrond'

ENSCHEDÉ - Het Hof in Leeuwarden doet er goed aan de klacht die René Beunders via een artikel 12-procedure heeft aangespannen tegen de Enschedese Klachtencommissaris Ninke van der Kooy gegrond te verklaren. Dat adviseert de advocaat-generaal.

Als het aan René Beunders ligt, wordt de klachtencommissaris van Enschede alsnog vervolgd

ENSCHEDÉ - René Beunders van Sociaal Hart Enschede, spant een zogenaamde artikel 12 procedure aan tegen de gemeente. Daarmee wil hij het Openbaar Ministerie (OM) dwingen alsnog vervolging in te stellen tegen klachtencommissaris Ninke van der Kooy.

Bron: Tubantia

BEELDVORMING IN DE MEDIA

De teloorgang van de klachtencommissaris in Enschede

BESCHOUWING ENSCHEDE - De benoeming van de klachtencommissaris deugt niet. Dat zegt hoogleraar staatsrecht Douwe Jan Elzinga. Daarmee eindigt het verhaal over de klachtencommissaris. In vier jaar tijd heeft de raad een onafhankelijk instituut tot verlengstuk van het gemeentehuis gemaakt.

Toon Mesman 07-12-17, 15:49 Laatste update: 07-12-17, 15:56

NIUWS

ENSCHEDA

OVERHEID

POLITIEK

RAPPORT VEELAANVRAGERS

Hoe de Enschedese klachtencommissaris de gemeenteraad op het verkeerde been zette met een rapport over strenge bijstand

Bron: Tubantia en 1Tvente

HOE HOU JE HET VOL?

Goed zijn in je vak: blijf bijleren

Intrinsieke motivatie

Improvisatie : zeg ja tegen nieuw spelaanbod

Genieten van wat wel goed gaat

Meestribbelen

Steun organiseren

Choose your battles

Weten wanneer het genoeg is

GENIET VAN GROTE EN KLEINE SUCCESSEN



▲ © Erwin Waanders

Alternatief plan voor speelplek aan Getfertplein in Enschede

ENSCHEDÉ - Er lijkt een oplossing voor de langstlepende kwestie rondom de speelplek aan het Getfertplein. De gemeente heeft een nieuw ontwerp gemaakt op basis van de resultaten van een brainstormsessie met de buurt.

Erwin Waanders 03-04-19, 15:34



▲ De speelplek aan het Getfertplein met het duikelrek. © Erwin Waanders

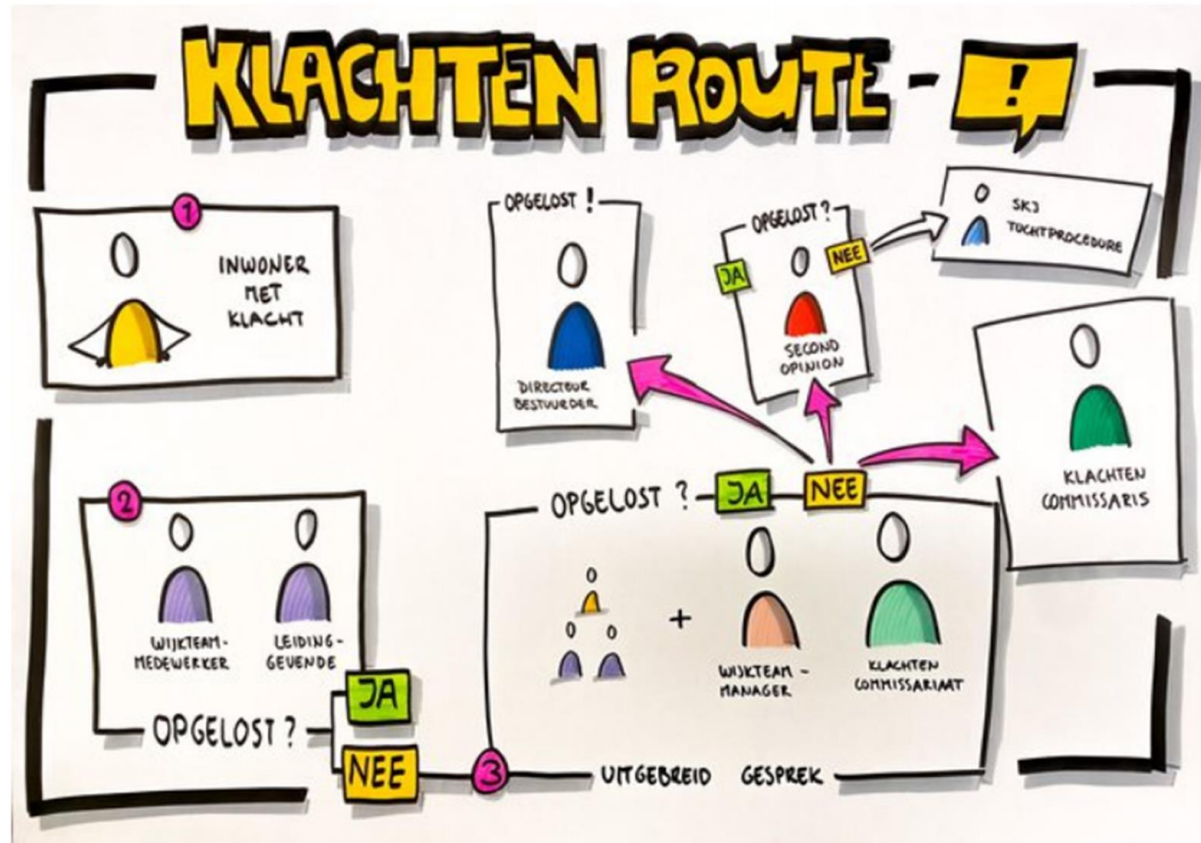
Speelplek aan het Getfertplein is een verrijking voor het Hofkwartier in Enschede

De veelbesproken speelplek aan het Getfertplein is sinds kort ingericht. Het ontwerp is samen met bewoners bedacht en aangepast aan de wensen. De nieuwe plek is een verrijking voor het Hofkwartier.

GROTE EN KLEINE SUCCESSSEN

Afbeelding successen

GROTE EN KLEINE SUCCESSEN



JIJ KUNT HET VERSCHIL MAKEN
DOE HET MET VEEL PLEZIER

N.L.VAN.DER.KOOY@WINDESHEIM.NL

06 - 28397256