

Klachtenrapportage 2022

De spiegel die wordt voorgehouden



Colofon

Uitgave

Financiën, Inkoop en Juridische Zaken (FIJ)
Team Centrale Klachtencoördinatie
Gemeente Utrecht

in opdracht van

Bestuur- en Strategienetwerk (BSN)
E. Westphal directeur FIJ

internet

www.utrecht.nl

rapportage

J. Meijer FIJ, met ingang van 1 januari 2023: PBZ

cijfers

Zaaksysteem/Cognos/KCM
Klachtencoördinatoren

bronvermelding

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding:
FIJ, gemeente Utrecht

Inleiding

De spiegel die wordt voorgehouden

Het klachtrecht is bedoeld om inwoners of ondernemers op weg te helpen als zij vinden dat het niet goed is gegaan tussen hen en ons. En om ons te laten leren van fouten die gemaakt zijn. Om zo – te proberen – het vertrouwen met onze inwoners te herstellen.

Fouten maken is niet wenselijk, maar wel menselijk. Van belang is dan dit te erkennen en te herstellen. Dit was in 2022 niet altijd vanzelfsprekend en is ons ook niet altijd gelukt. De druk op de uitvoeringspraktijk is hiervan de voornaamste reden. En dit zien we helaas terug in een verlaging van het waarderingscijfer.

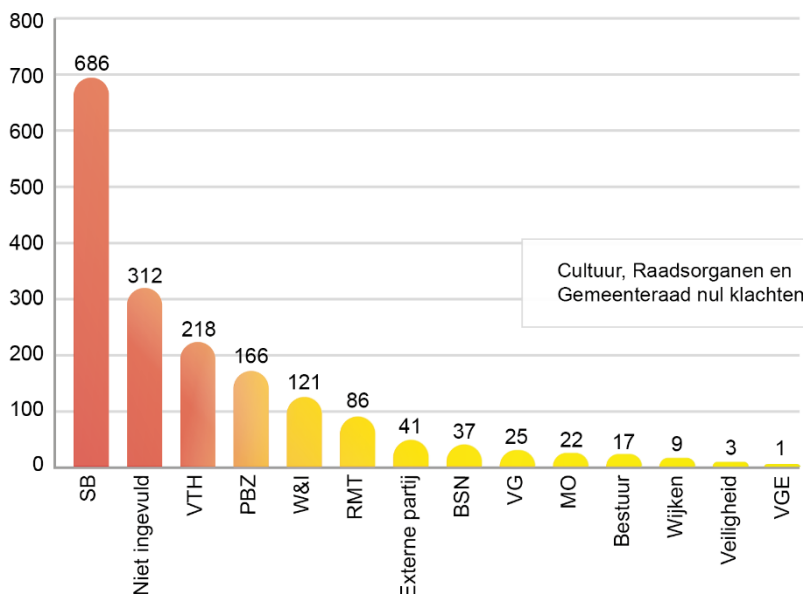
In 2022 hebben wij ongeveer 240 klachten meer ontvangen dan in 2021. Dit heeft niet alleen te maken met de groei van de stad, maar ook met de toegenomen ontevredenheid onder de inwoners over onze dienstverleningsprocessen. Kregen we in 2021 nog een 5,9 als waardering voor de klachtbehandeling, is dit over 2022 gedaald tot een 5,0. Los van het gedaalde vertrouwen in de overheid is deze daling ook toe te rekenen aan het gebrek aan persoonlijk contact en de gemiddelde behandelduur van een klacht. Ook bij een klacht die gegrond is verklaard is de waardering (zeer) laag, omdat inwoners lang moest wachten en tussentijds niet goed op de hoogte werden gehouden van de behandelstappen.

Onze inwoners verwachten een behoorlijke en professionele klachtenbehandeling, waarbij we voortvarend en met gepaste snelheid handelen. In 2022 hebben we dit onvoldoende gedaan. In 2023 gaan we dit door het volgen van opleidingen en/ of trainingen verbeteren. Dit doen we met de hele klachtenkolom. Verder verricht [De Stadskamer](#) meerdere klantreizen met het doel de dienstverleningsprocessen gericht te verbeteren. Op het klachtenproces wordt op dit moment een klantreis verricht die op korte termijn is afgerond. Bij deze klantreis wordt ook de input van inwoners betrokken. De adviezen uit deze klantreis leiden tot een verbetering van het proces en van het behandelingsniveau. Verder geldt dat we zullen blijven luisteren naar alle signalen en hiermee kritisch kijken naar onze dienstverlening en verwachten we dat de komst van een gemeentelijk ombudskloket dit versterkt.

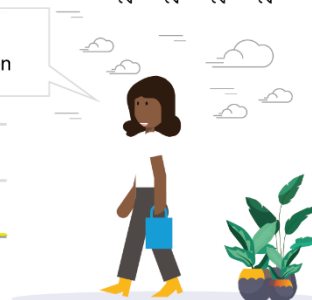
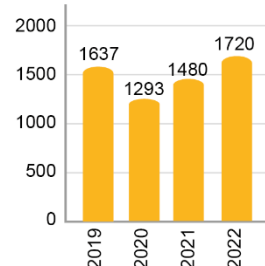
Sharon A.M. Dijkma
Burgemeester

JAARBEELD 2022

Aantal klachten per OO in 2022

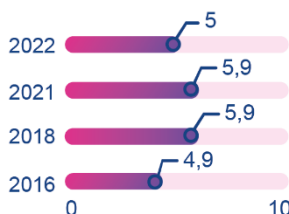
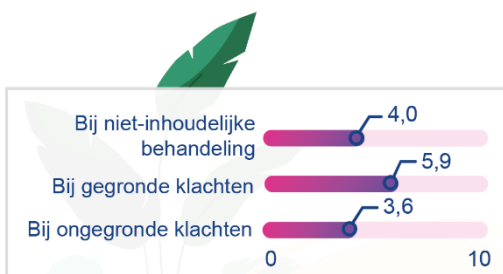


Totaal aantal klachten



Klanttevredenscijfers Gemeentebreed

aantal verzonden 413, aantal ingevuld 187



Afgehandeld binnen wettelijk termijn?

93%



Aantal Coronagerelateerde klachten:



Inhoudsopgave

<i>Over deze rapportage</i>	<i>6</i>
<i>Continu verbeteren: stand van zaken</i>	<i>7</i>
<i>Informatie organisatiebreed</i>	<i>9</i>
<i>Totaal aantal klachten 2022: 1720</i>	<i>9</i>
<i>Uitkomst van de klachtbehandeling: 50% gegrond</i>	<i>10</i>
<i>Gemiddelde tevredenheid over de klachtbehandeling: 5,0</i>	<i>12</i>
<i>Wijze van afhandeling.....</i>	<i>15</i>
<i>Organisatieonderdelen vergeleken</i>	<i>18</i>
<i>Belangrijkste gegevens vergeleken</i>	<i>19</i>
<i>Klanttevredenheid over de klachtbehandeling.....</i>	<i>21</i>

Over deze rapportage

Reikwijdte algemeen

Deze rapportage gaat over de klachten die de gemeente Utrecht in 2022 ontving over haar medewerkers en dienstverlening. De rapportage gaat ook in op de tevredenheid over de klachtbehandeling. Het aantal klachten vertelt immers niet het hele verhaal. Bovendien willen we dat klagen laagdrempelig en eenvoudig is. We maken het de inwoners makkelijk om een klacht in te dienen. Klachten worden inmiddels goed herkend en het is belangrijk hoe wij met klachten omgaan en als organisatie van leren.

Tevredenheid over klachtbehandeling

Als klagers hiervoor open staan, kunnen zij na afhandeling van hun klacht een aantal vragen beantwoorden over hun tevredenheid bij het resultaat van de klacht en de manier waarop zij de klachtbehandeling hebben ervaren. Over heel 2022 heeft dit onderzoek naar klanttevredenheid plaatsgevonden. We zien, meer dan eerdere jaren, dat vooral klagers die ontevreden zijn de vragenlijst invullen.

Klachten over externe partijen en ketenpartners

Dit rapport gaat niet over klachten over externe partijen of ketenpartners van de gemeente. Als de gemeente een samenwerking aangaat, vindt een zorgvuldige afweging plaats. Hierbij is ook aandacht voor klachtbehandeling. Externe partijen moeten zelf een goede klachtbehandeling aanbieden aan inwoners. Zij kunnen immers het beste beoordelen of een klacht over hun dienstverlening of medewerkers terecht is en wat zij hiervan behoren te leren. Bij de uitbesteding van taken maakt de gemeente afspraken over de klachtbehandeling. Indien nodig, onderneemt de gemeente actie. Dit geldt zeker voor externe organisaties die veel directe contacten hebben met inwoners. Ook de Buurtteamorganisatie Sociaal heeft een specifieke regeling voor klachten.

Als inwoners desondanks problemen ervaren bij externe partijen of hun klachtbehandeling, weten zij de weg naar de gemeente gelukkig goed te vinden. Dit stelt ons in staat om deze signalen bij deze partijen onder de aandacht te brengen, zodat de klachtbehandeling wordt verbeterd.

Basis voor deze rapportage

Deze rapportage is gebaseerd op:

- gegevens uit het gemeentelijke klachtenregistratiesysteem;
- gegevens uit de klanttevredenheidsmonitor en gesprekken die hierover plaatsvinden met klagers;
- informatie van klachtcoördinatoren van de diverse organisatieonderdelen.

Continu verbeteren: stand van zaken

Inleiding

De Rekenkamer deed in 2014 in het rapport 'Lessen van ongenoegen' aanbevelingen ter verbetering van de klachtbehandeling en de klachtenrapportage. Naar aanleiding hiervan nam de raad een aantal besluiten. De afgelopen jaren hebben wij steeds over de voortgang op deze onderwerpen gerapporteerd in de Klachtenrapportage. Inmiddels zijn alle raadsbesluiten uitgevoerd.

In 2019 heeft de Rekenkamer Utrecht een opvolgingsonderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek is de Rekenkamer nagegaan in hoeverre het college de raadsbesluiten over het rekenkameronderzoek heeft uitgevoerd. In juni 2020 is het rapport naar aanleiding van dit opvolgingsonderzoek uitgebracht en hierin is geconcludeerd dat alle aanbevelingen op juiste wijze zijn opgepakt en doorgevoerd met een positief effect.

De klachtcoördinatoren zelf zijn continu bezig met de kwaliteit van de klachtbehandeling en het verbeteren van het klachtenproces. Onder de tabel gaan wij op een aantal in het oog springende verbeteracties van 2022 nader in.

VERBETERPUNT	BRON	STAND VAN ZAKEN
Verder onderzoeken of de meldingen- en klachtenroute anders en daarmee inwonervriendelijker kan worden ingericht.	Team Concern Klachtencoördinatie (TCK). Met ingang van 1 januari 2023 valt dit team onder de Stadskamer van PBZ en heet het Concern Klachtencoördinatie (CKC)	In 2021 hebben we een prototype ontwikkeld die werkt met kunstmatige intelligentie. De inwoner kan 'zijn ei' kwijt en het systeem bepaalt of het meer een melding of meer een klacht is. In 2022 hebben we dit verder ontwikkeld door het verrichten van een klantreis (met de Stadskamer).
Veelvragersregeling	TCK/ CKC	Er is ambtelijk akkoord op de regeling en wordt in Q1 2023 in de staf besproken en daarna formeel bekend gemaakt.
Verbeteren samenwerking Vakgroep Klachtencoördinatie en versterken eerstelijns klachtbehandeling	TCK/ CKC	In 2022 zijn de eerste stappen gezet in deze verbetering. Dit was nodig vanwege verschillende personele wisselingen. Zo is goed verhelderd wat op concern- en decentraal niveau de taken en verantwoordelijkheden zijn. In 2023 gaan we verder met het naar een hoger niveau tillen van de klachtbehandeling. Zie ook deze raadsbrief: Raadsbrief Versterking klachtbehandeling eerstelijns Utrecht - iBabs RIS (bestuurlijkeinformatie.nl)
Ieder organisatieonderdeel leert van integraal ontsloten klantsignalen, zoals klachten	TCK	Het leren van klachten en het daardoor verbeteren van de dienstverlening verdient doorontwikkeling en doorlopende aandacht.

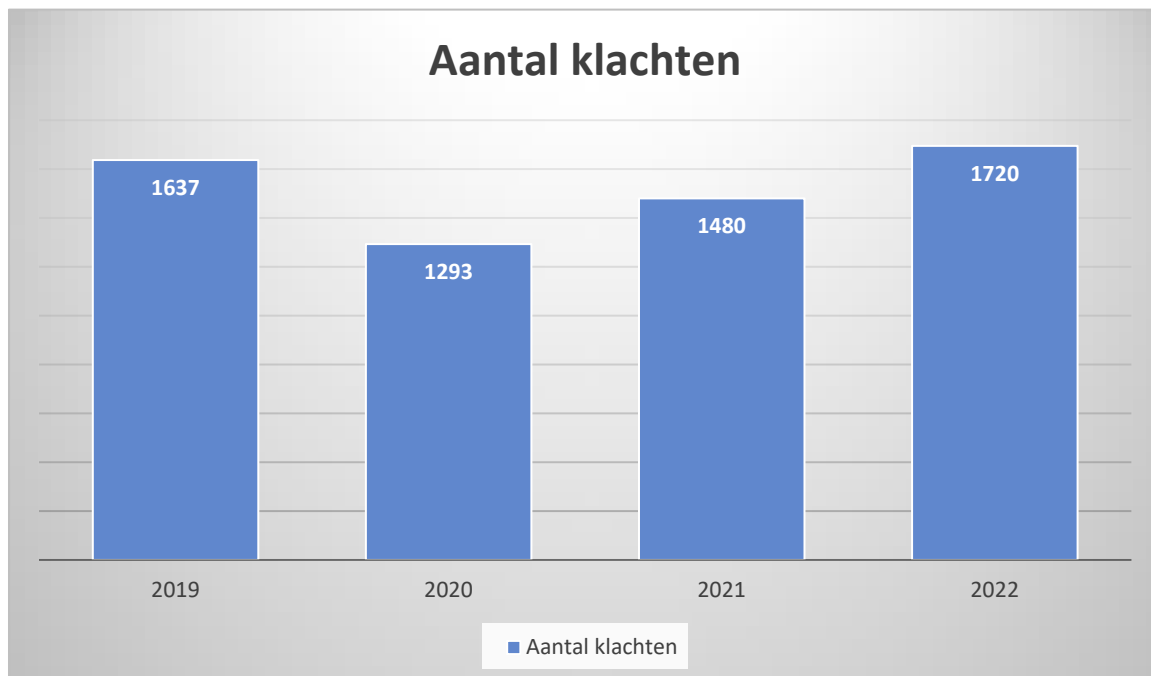
Meest opvallende (verbeter)activiteit gemeentebreed in 2022

In 2022 zijn we gestart met *de Stadskamer*. De Stadskamer is een nieuw team binnen het KCC, waar expertise over de contacten met alle Utrechters samenkomt. In de Stadskamer worden signalen over de dienstverlening geanalyseerd. Hier maken zij inzichtelijk wat voor inwoners belangrijk is, wat van ons verwacht wordt, wat we anders kunnen doen en hoe we negatieve ervaringen kunnen voorkomen. Deze informatie wordt teruggegeven aan de organisatie en daarbij zetten we de kennis van het KCC in om tot daadwerkelijke verbetering van de dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner. Zo dragen we bij aan het verstevigen van de transparantie en betrouwbaarheid van de overheid.

Wat gaat de Stadskamer zoals doen? Het versterken van de uitvoering door het inzetten op de professionaliteit en kwaliteit van de klachtenfuncties. De focus wordt verlegd, die wordt breder: van klachten naar 'alle (negatieve) signalen van inwoners' als uitgangspunt. Hiervoor is gekozen, omdat veel van onze inwoners het als drempel ervaren om een klacht in te dienen. We krijgen ook terugkoppelingen in de vorm van een appje, mailtje of in gesprek met een handhaver of raadslid. Dit wordt als toegankelijker en laagdrempeliger ervaren en dit zijn belangrijke signalen dat er iets niet goed gaat. TCK heet met ingang van 1 januari 2023: CKC (Concern Klachtencoördinator)

Informatie organisatiebreed

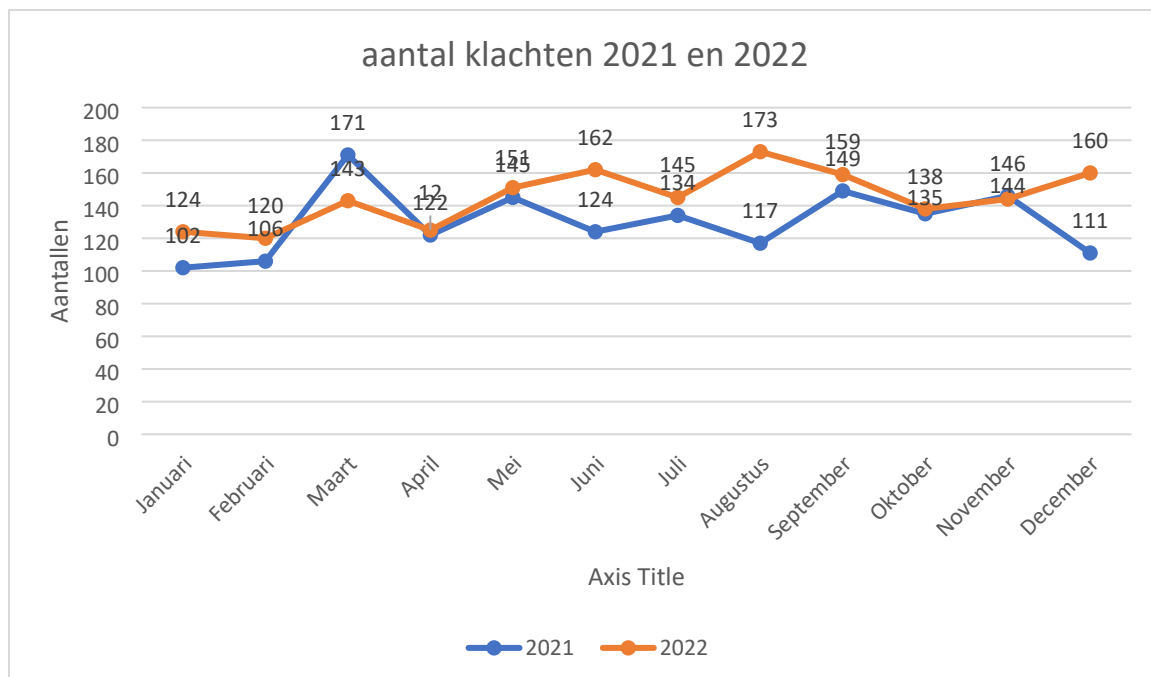
Totaal aantal klachten 2022: 1720



In de bovenstaande grafiek staat hoeveel klachten de gemeente Utrecht heeft ontvangen in de afgelopen vier jaar. In 2020 zagen we een daling. Voor 2021 en 2022 geldt dat het aantal klachten weer stijgt, net als voor 2020. Dit is ook het geval in andere grote gemeenten. Om onze aantallen in perspectief te zetten:

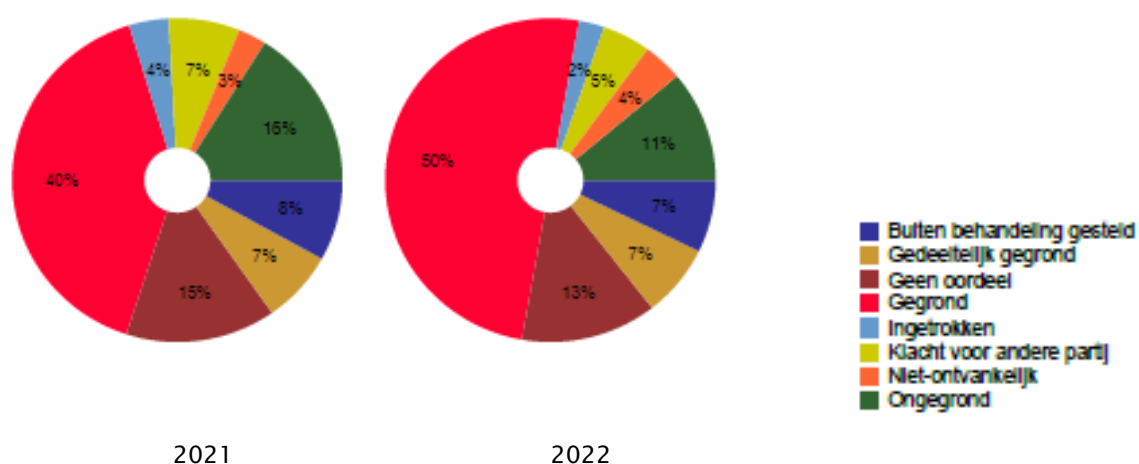
- alleen al de afdeling Burgerzaken had in 2022 circa 156.836 baliebezoeken (in 2021 waren dit 135.698 bezoeken);
- het Klantcontactcentrum beantwoordde in 2022 359.882 telefoongesprekken. In 2021 waren 255.188 telefoongesprekken. De stijging komt door het plaatsen van het W&I-team in het KCC;
- de afdeling Inzamelen van Stadsbedrijven bedient circa 209.070 huishoudens en 3.241 bedrijven
- in 2021 bezochten 583.609 inwoners de drie afvalscheidingsstations van Stadsbedrijven. In 2020 waren dat er 633.274;
- Volksgezondheid heeft circa 136.400 contacten met inwoners per jaar (team Jeugd had ongeveer contacten, team volwassenen ongeveer 7.400 en Inspectie Kinderopvang ruim 6.000). en co-creatie wijken had naar schatting meer dan 10.000 contacten.

Uit de grafiek blijkt dat het totaal aantal ontvangen klachten in 2022 is gestegen ten opzichte van 2021. Door de jaren heen hebben we altijd een stijging van het aantal klachten gezien. In de grafiek hieronder is het aantal ontvangen klachten per maand in 2021 afgezet tegen het aantal klachten in 2022.



Het zijn bekende gegevens: de stad en het aantal inwoners groeit. Ook weten onze inwoners de gemeente steeds beter te vinden om hun ongenoegen te uiten. In dat licht is de stijging van het aantal klachten bescheiden. De piek in augustus 2022 wordt verklaard door het besluit om zes weken lang vrijwel alle sociale huurwoningen die vrijkwamen te reserveren voor statushouders. Deze klachten kwamen niet alleen uit Utrecht, maar uit het hele land. En Stadsbedrijven ontving ook meer klachten, de aard van de klachten is divers.

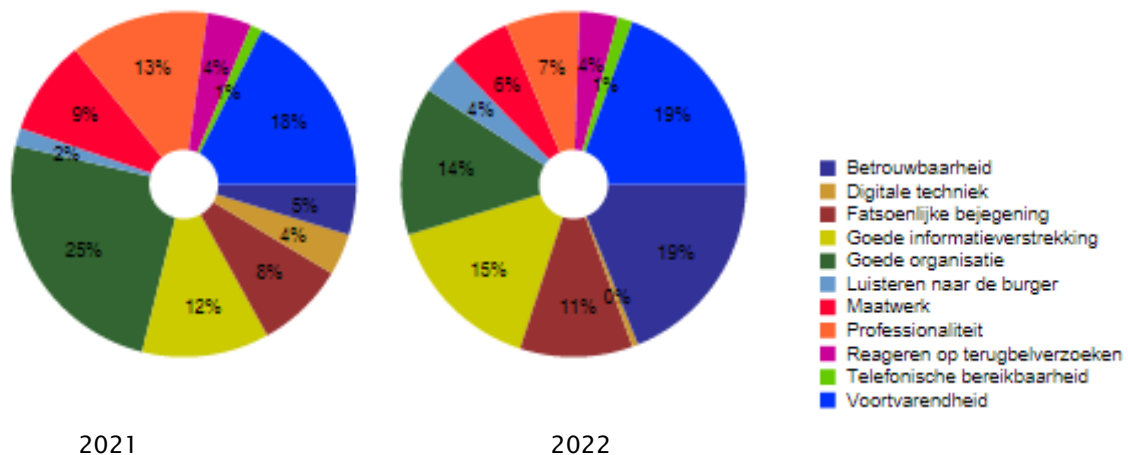
Uitkomst van de klachtbehandeling: 50 % gegrond



Het percentage klachten dat gegrond was, is 50%. Dit is een stijging van 10% en dat is fors. Zeker, omdat we voorgaande jaren rond de 40% gegronde klachten hadden. Het percentage klachten dat ongegrond was, is gedaald: van 16% naar 11%. Dit is logisch, gelet op het aantal gegrond verklaarde

klachten. En beide percentages zeggen natuurlijk veel over de kwaliteit van onze dienstverlening, want die moet omhoog. Voor het overige zijn de percentages nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

De meeste (gegronde) klachten gingen over 'Betrouwbaarheid' en 'Voortvarendheid'



Wat betekenen deze normen?

Betrouwbaarheid

Wij behandelen binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, we doen wat we zeggen en geven gevolg aan rechterlijke uitspraken.

Klachten over 'betrouwbaarheid' gingen bijvoorbeeld over:

- Het niet ophalen van grof vuil op de afgesproken dagen;
- Het niet tijdig reageren op terugbelverzoeken of mails;
- Het niet zorgvuldig handelen bij het uit dienst gaan: geen overdrachtdossier en vastgelegde afspraken.

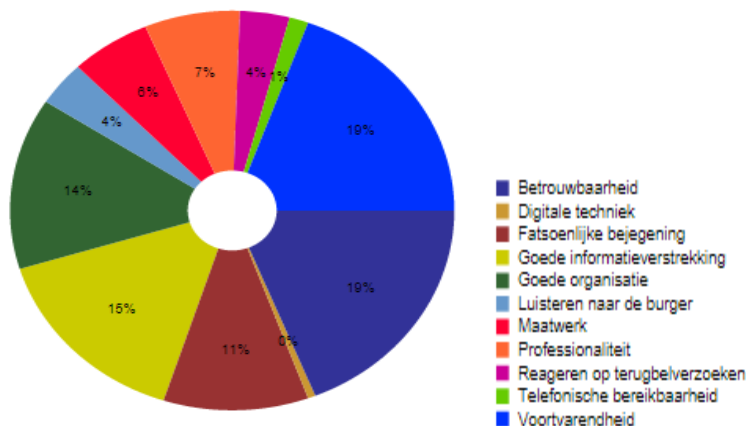
Voortvarendheid

Wij handelen zo snel en slagvaardig als mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen., wij streven kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeren wij onze inwoners daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelen wij binnen een redelijke -korte-termijn.

Klachten over 'voortvarendheid' gingen bijvoorbeeld over:

- Het niet opvolgen van een belafsprak;
- Het niet tijdig afhandelen van aanvragen en het niet tijdig informeren hierover van de inwoners;
- Het niet snel verhelpen van een kabelbreuk.

De onderwerpen waar *alle* ingediende klachten over gingen in 2022



Uit bovenstaande figuur blijkt dat van het *totaal* aantal klachten de normen voortvarendheid en betrouwbaarheid grote percentage zijn. Ook goede informatieverstrekking 'scoort hoog'. De inhoud van de klachten die hierop zien varieert. Wel liggen deze drie normen in elkaars verlengde. In het Hoofdstuk 'Nadere informatie per organisatieonderdeel' is hier meer over te lezen.

Gemiddelde tevredenheid over de klachtbehandeling: 5,0

Wekelijks ontvangen klagers die hiervoor open staan – en wiens klacht kort geleden is afgehandeld – een digitale enquête. Aan de hand van een korte vragenlijst krijgen wij inzicht in de mate van tevredenheid over de klachtbehandeling. In 2022 hebben 187 respondenten de enquête ingevuld en ons van feedback voorzien.

Klanttevredenheid: opmerking vooraf

Hoe tevreden kan de gemeente een gemiddelde klager krijgen over de behandeling van een klacht? Het contact met de gemeente hierover begint immers met onvrede. Uiteraard moet de klachtbehandeling op orde zijn, maar is het realistisch om te streven naar bijvoorbeeld een 9 als het gaat om klachtbehandeling?

Utrecht is nog steeds enige G4-gemeente die op deze wijze de tevredenheid continu meet en hierover zeer transparant is. Om die reden is het lastig om een vergelijking te trekken met andere organisaties of om een specifiek doel te bepalen, al is ons streefcijfer een 6.

Inzoomend op 2022, dit is wat we zien:

In 2022 hebben we meer dan ooit tevoren te maken gehad met de gevolgen van druk op de uitvoering. Er zijn organisatieonderdelen waarbij de klachtbehandeling een nevenfunctie is. Vanwege de grote hoeveelheid werk die er ligt krijgt klachtbehandeling niet altijd prioriteit. Hierdoor blijven klachten langer liggen dan van ons verwacht mag worden. In onze ontvangstbevestiging vermelden we wat inwoners van ons kunnen verwachten, zoals het eerste persoonlijke contact binnen vijf werkdagen en een behandelduur van in principe maximaal zes weken. Aan het geven van opvolging van deze verwachtingen schieten we te kort. Vooral vanwege de druk op uitvoering. Wat ook nog eens kan leiden tot het ontvangen van meer klachten. We stellen vast dat de kwaliteit hierdoor is verlaagd.

Dan speelt nog mee dat het vertrouwen van onze inwoners in de overheid in algemene zin is gedaald. Door het lage vertrouwensniveau moeten we meer dan ooit tevoren ons best doen. En daar slagen we niet in. Zo houden onze klagende inwoners niet goed op de hoogte van de stappen die we zetten bij de behandeling van de klacht en ook de afspraken die we maken komen we niet na. Dit blijkt ook uit de data, waarop we hieronder inzoomen.

Een paar voorbeelden van klachten waarbij deze lijn duidelijk naar voren komen zijn deze:

Een klacht vanwege de lange wachttijden bij Burgerzaken is gegrond verklaard. Dit blijft bij een 'papieren overwinning', want de wachttijden zijn nog steeds hoog (want personeelstekort). Er verandert niets, al zouden wij dat uiteraard ook graag anders zien.

Een klacht is afgehandeld in het systeem. Uit de enquête blijkt dat de inwoner geen terugkoppeling of afhandelingsbericht heeft gehad. Eigenlijk niets meer heeft gehoord in het kader van de klachtbehandeling en dus 'ineens' een enquête krijgt. Dit leidt tot een lage(re) tevredenheid.

Kijkende naar de data zien we het volgende. Waarbij het goed is te vermelden dat we in 2022 concernbreed de klanttevredenheidsonderzoeken in een 'nieuw jasje' hebben gestoken. Hierdoor is de opzet anders en soms ook de vraagstelling. Ook werken we sinds 2022 met zogenaamde ijzeren vragen, zodat verschillende onderzoeken makkelijker met elkaar vergeleken kunnen worden. Het betekent ook dat we het klanttevredenheidsonderzoek bij klachten niet kunnen vergelijken met de jaren daarvoor.

In 2022 was sprake van een stijging van het aantal klachten, ongeveer 19%. Van *alle* respondenten is 47% tevreden met de uitkomst van de klacht. Zij beoordeelden dit met een 6 of hoger. 53% geeft een onvoldoende en hiervan geeft 30% een één als cijfer. Van de respondenten waarvan de klacht *gegrond* is verklaard geeft 62% een onvoldoende. 19% hiervan geeft een één als cijfer. En als je dit koppelt aan de hoeveelheid gegronde klachten, verklaar je onder andere het lage tevredenheidscijfer over 2022. Deze enen komen voort uit de hiervoor genoemde omstandigheden.

56% van de respondenten heeft een lage waardering gegeven op de vraag in hoeverre zij het gevoel hebben dat het zin heeft gehad om de klacht in te dienen. Van dit percentage heeft 37% een één gegeven. 50% van de respondenten zegt niet goed op de hoogte te zijn gehouden van de voortgang van de behandeling, zij gaven een onvoldoende. De helft hiervan beoordeelde dit met een één.

Verder gaf 27% van de respondenten aan dat ze het veel moeite vonden om een klacht in te dienen. Hiervan was 17% heel erg negatief. Ook kan uit de feedback van de respondenten de conclusie worden getrokken dat zij het gevoel hebben dat er niets gebeurt met hun klacht en het resultaat. Onze inwoners voelen zich niet gehoord, zo valt te lezen.

Uit de feedback (zogenoemde 'open velden') van klanttevredenheidsonderzoek leiden we verder af dat inwoners vinden dat hun tijd wordt verspild, dat 'het vlees door de eigen slager wordt gekeurd'. In dat verband kregen we ook terug dat ambtenaren hun eigen fouten 'recht lullen'. Maar ook dat er niet wordt geleerd van fouten en dat vaak dezelfde fouten worden gemaakt. Verder werd vaak teruggegeven dat de behandeling van de klacht lang duurt en het antwoord op de klacht nietszeggend was. Ook begrijpen onze inwoners het onderscheid tussen klachten en meldingen niet.

Tevredenheid van de klagers wiens klacht niet inhoudelijk werd behandeld : 4,0

Dit betreft klagers waarvan de gemeente de klacht niet inhoudelijk behandelde, bijvoorbeeld omdat deze niet-ontvankelijk was, buiten behandeling is gesteld of wiens klacht zag op een externe partij. Vorig jaar werd hierop een 4,9 gescoord. Nu iets eronder. Dat betekent dat we komend jaar moeten inzetten op het beter informeren van de klager over de redenen waarom de klacht niet inhoudelijk behandeld wordt. Dit doen we in principe tijdens het eerste telefoongesprek na het ontvangen van de klacht. Bij lang niet alle klachten gebeurt dit, terwijl het beter informeren van de klagers over de redenen van niet behandelen van de klacht, kan leiden tot een hogere klanttevredenheid.

Tevredenheid van klagers wiens klacht gegrond werd verklaard : 5,9

Dit betreft de beoordeling van klagers wiens klacht gegrond werd verklaard. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen hen die tevreden waren met de uiteindelijke oplossing en hen die dat niet waren. Vorig jaar was dit cijfer een 6,7. Er is sprake van een flinke daling, zeker als je hierbij meeneemt dat 45% van de respondenten in deze categorie valt. Verder is deze daling opmerkelijk, omdat inwoners gelijk hebben gekregen en daar dus zeer waarschijnlijk tevreden over zouden kunnen zijn. Eén van de redenen voor het lagere cijfer is de behandelduur. Immers, hoe langer dit duurt hoe minder tevredenheid.

Tevredenheid van klagers wiens klacht ongegrond werd verklaard : 3,6

Dit betreft de beoordeling van klagers wiens klacht ongegrond werd verklaard. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen hen die tevreden waren met de uiteindelijke oplossing en hen die dat niet waren. Vorig jaar was dit cijfer een 4,6. Een forse verlaging dus. Dit heeft onder andere te maken met de doorlooptijd van sommige (juridische) processen, zoals (uitkerings)aanvragen of bezwaarschriftprocedures. Het extreme aantal gegeven enen leidt tot dit cijfer.

De respondenten waarvan de klacht gegrond werd verklaard, beoordelen de klachtbehandeling dus een stuk positiever dan zij wiens klacht ongegrond verklaard werd. Er is ingezet op het geven een goede uitleg over het proces en een dito behandeling, want dan heeft de uitkomst van de klacht het minst invloed op het klanttevredenheidscijfer. Maar dit is (nog) niet terug te zien in het cijfer. Hier zal in 2023 verder op worden ingezet met (nieuwe) trainingen en sessies die gericht zijn zorgvuldige klachtbehandeling en waar onze eigen Utrechtse methode centraal staat.

Wat deden we ter bevordering van het leereffect?

Ook in 2022 zijn wij verder gegaan met de inspanningen om de organisatie beter te laten leren van klachten. Klachtencoördinatoren en/ of -behandelaars hebben mede tot taak om uit de ontvangen klachten de lessen te destilleren en deze bij de verantwoordelijken neer te leggen. Als het om het leereffect gaat, blijven we kritisch. Om het leereffect van klachten te bevorderen vonden de volgende activiteiten plaats:

- 1) We monitoren de klanttevredenheid en doen dit continu. Met de Stadskamer wordt ingezoomd op de zogenoemde 'open velden' in de klachttevredenheidsonderzoeken. Deze analyses worden gedeeld en als nodig meteen verwerkt. Dit kan, omdat we samenwerken met coördinatoren van andere klantsignalen;
- 2) Er is een modelrapportage ontwikkeld, waarvan een kopje 'Lessen uit klachten' deel uitmaakt. Decentrale klachtencoördinatoren kunnen zo eenvoudig en eenduidig de door henesignaleerde lessen meenemen naar hun MT. Ze zijn uniformer gaan informeren en dit is beter voor de dienstverlening. Dit is een doorgaande ontwikkeling, organisatieonderdelen zijn

zich beter bewust van hun eigen trends en rode draden. Daarbij is in 2022 afgesproken dat TCK (nu CKC) in ieder geval één keer per jaar aanschuift als het betreffende MT wordt geïnformeerd.

Enkele geleerde lessen

- 1) De inzamelvoertuigen voorzien van tablets en digitaal kaartmateriaal. Dat maakt het werk minder foutgevoelig;
- 2) Een melding pas sluiten als er bij de medewerker is gecontroleerd dat de inwoner is teruggebeld;
- 3) Inwoners wisten niet goed wat ze van het klachtbehandelingsproces konden verwachten. De ontvangstbevestiging is daarom verbeterd (nadat vooraf een klantreisje was gemaakt). Er staat nu aan de hand van plaatjes uitgelegd wat wij met de klacht doen en wanneer er (in ieder) contact is.

Trends

We zien dat inwoners ook door middel van het indienen van klachten reageren op (beleids)keuzes met maatschappelijke impact, zoals de keuze om statushouders tijdelijk met voorrang huizen toe te bedelen. Nadat dit bekend werd, regende het klachten, zowel schriftelijke als aan de telefoon bij het KCC. Onze deur staat ook open voor deze signalen, maar meer dan de signalen bundelen, lezen en er op reageren kunnen we niet. Dit komt vooral, omdat je tegen beleid niet kunt klagen.

Toch zien we vaker dat inwoners via het klachtenkanaal van zich laten horen bij bijvoorbeeld impactvolle beleidskeuzes. We moet in 2023 verder nadenken hoe het platform waar inwoners dan terecht kunnen met hun signalen eruitziet.

Inwoners worden steeds mondiger en hun omgangsvormen veranderen, die blijkt ook uit de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ook zijn de verwachtingen van de kwaliteit van onze dienstverlening is door de jaren heen, bij onze inwoners, verhoogd. Als we die verwachtingen niet waarmaken, horen we dat terug. Dit gaat helaas niet altijd op een constructieve of opbouwende manier. Dan hebben we ook nog inwoners die nog verder en grensoverschrijdend (klaag)gedrag vertonen. Voor deze doelgroep hebben wij de Veelvragersregeging.

Stem van de klant

Ter verduidelijk van bovenstaande trend is hieronder de 'stem van de klant' vermeld. Dit is wat bijvoorbeeld respondenten in het invulveld van de enquête hebben ingevuld.

2020

"Ontheffing sollicitatieplicht ZONDER OPGAVE VAN REDENEN. GA ALLEMAAL DOOD !!!!!!!!!!"
(W&I)

"Een juridische klootzak wijst alles af, heb er geen goed woord voor over, hufters zijn jullie! Geen enkele compensatie. Geen enkele verantwoordelijkheid opgenomen, klootzakken" (VTH)

"Jullie zijn echt slechte mensen door jullie zitten mensen zonder werk of woning" (W&I)

2021

"Zoals u zelf kan zien is er nog geen uitkomst en ambtenaren hebben altijd gelijk, ze maken géén fouten!"

"Een simpel rekensommetje, van juni 2019 t/m juni 2021 = 24 maanden x € 285,00 = € 6.840,00
Aangezien ik meerdere debiteuren al meerdere maanden niet kan betalen, verzoek ik u nogmaals om per direct, dinsdag 13 juli 2021, tot actie over te gaan. Financiële stress is killing!! ALS
BUURRTTEAM BINNESTAD BEKWAME MEDEWERKERS ZOU HEBBEN, STEL DAT??? Was ik niet in deze
ware nachtmerrie van inmiddels ruim 3 jaren beland!"

"I'm sorry man, I don't know who is good and who is bad behind the scenes, I only know the end result is bad and getting worse for my son. I'm going to *publish everything online*..."

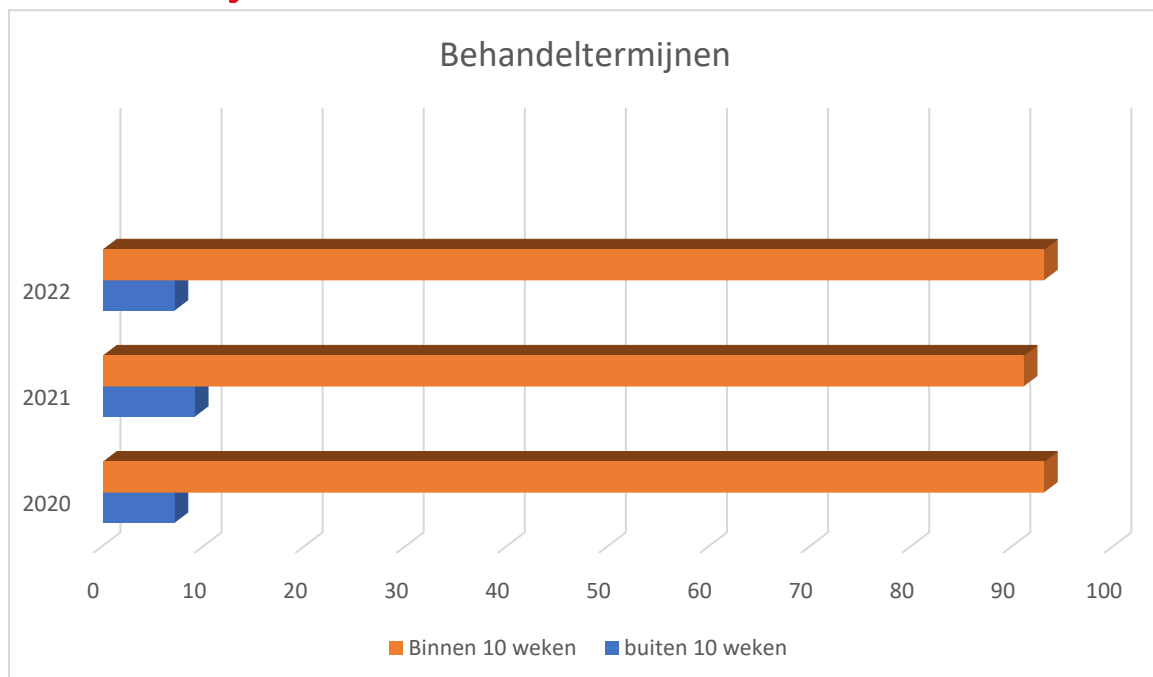
"Sorry hoor maar de gene die mij het laatste mailtje heb gestuurd met daarin de wetterlijke verplichte vragen, stap in die grote vuilnis wagen waneer die voorbij rijdt en vraag of ze meteen op dat knopje willen drukken.. Want opgeruimd staat netjes!!! Alleen slaven laten zich dingen verplichten en dat maakt ze onmenselijk dus stel jezelf de vraag wat ben jij...?"

2022

"De reden dat ik niet naar de nationale ombudsman ga is omdat alles, maar dan ook echt alles bij de kankerorganisatie die jullie zijn energie kost, niet een klein beetje maar al mijn energie. Burgers alsmat dwingen in complexere procedures is geen oplossing maar ronduit asociaal. Jullie hebben het al voor elkaar dat ik op de seh terecht ben gekomen en nu aan de medicatie zit. Mocht dat escaleren dan zoek ik geen hulp meer maar trek ik jullie mee m'n graf in."

"Utrecht is met afstand de meest racistische gemeente van alle waar ik ooit heb gewoond"

Behandeltermijn

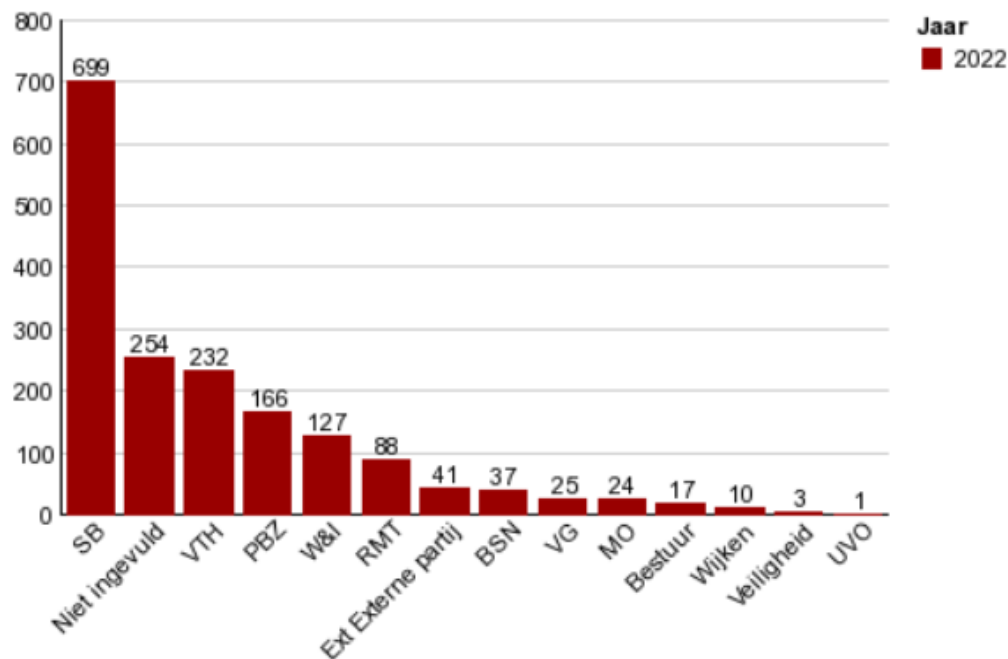


Van de klachten wordt 93% binnen de wettelijke termijn behandeld. Het percentage klachten waarvan de behandeling langer duurde dan 10 weken, is in 2022 iets verlaagd naar 7%. Door de jaren heen geeft dit een stabiel beeld

Organisatieonderdelen vergeleken

Hieronder gaan wij in op aspecten die opvallen, als we organisatieonderdelen met elkaar vergelijken.

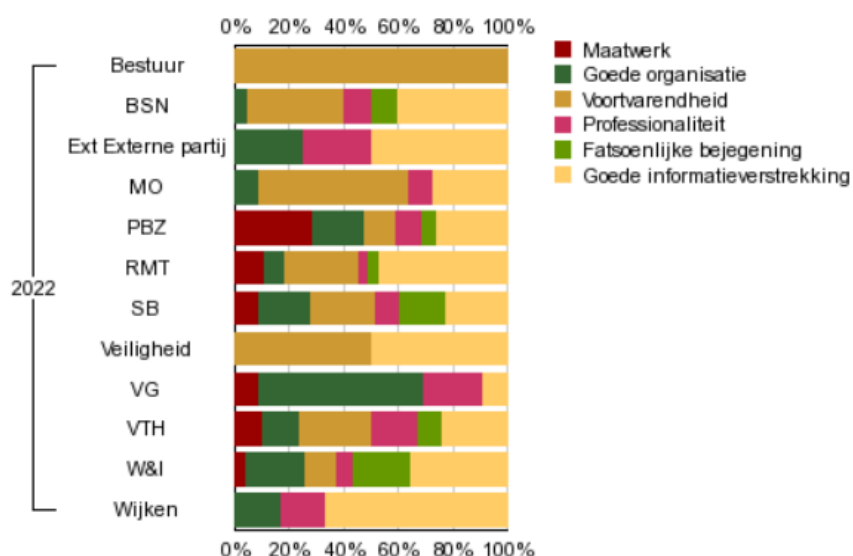
Aantal klachten per organisatieonderdeel



De verschillen in aantallen klachten kan zoals ieder jaar grotendeels worden verklaard door het aantal klantcontacten dat een organisatieonderdeel heeft, in combinatie met het soort dienstverlening. Waar handhaving plaatsvindt of uitkeringen worden geweigerd, ligt de 'klachtgevoeligheid' hoger.

Waar gingen gegronde klachten over?

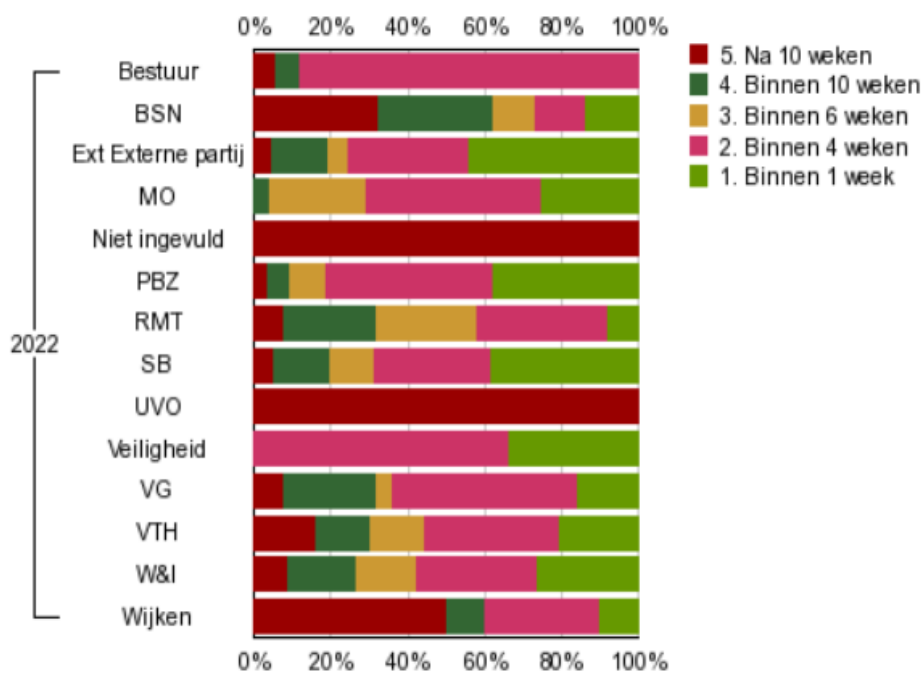
Geschonden behoorlijkheidsnormen klachten



Opvallend is dat alle klachten over het bestuur te maken hadden met voortvarendheid. We zagen dat inwoners bijvoorbeeld geen ontvangstbevestiging kregen als zij een verzoek hadden opgestuurd of dat zij hier lang op moesten wachten. Ook MO 'scoort' hoog op deze norm. Er valt te herleiden dat aanvragers van subsidies lange tijd niets hoorden of omdat sommige aanvragen nog via het oude proces werden afgehandeld. Het nieuwe proces verloopt een stuk voortvarender. Ook bij Veiligheid is veel sprake van deze norm, al zijn daar weinig klachten ontvangen. Kijkende naar deze gegevens valt op in het signaal van de klacht van deze klagers dat 'lang wachten en 'niets horen' reden voor de klacht zijn.

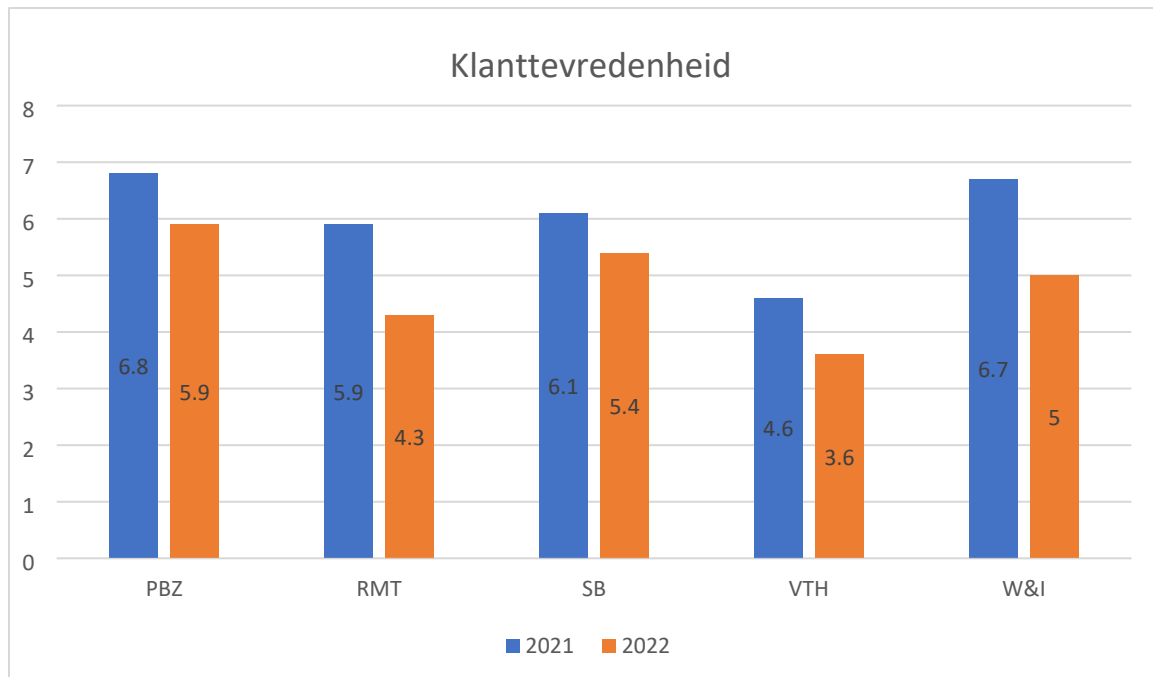
Behandeltermijn

Doorlooptijden in weken



Opvallend is dat er relatief veel klachten al langer dan 10 weken openstaan, die staan bij 'Niet ingevuld'. We gaan in 2023 met de 'data-dames' (Data-analisten bij Publiekszaken) achterhalen welke klachten dit zijn, bij welk organisatieonderdeel te horen en waarom ze open staan. Eerste gevoel bij deze data is dat het oude klachten zijn die ten onrechte (slechts) *administratief* openstaan, zonder dat de klachtbehandelaar zich hier bewust van is. Dit geldt ook voor UVO. Verder valt op dat Stadsbedrijven en Publiekszaken veel klachten binnen één week afhandelen.

De grafiek hieronder laat de klanttevredenheid zien van de vijf organisatiedelen die per jaar de meeste klachten ontvangen.



Opvallend in bovenstaande grafieken is:

- De cijfers over de tevredenheid flink zijn gedaald. Stadsbedrijven ontvangt de meeste klachten en is het minst gedaald;
- Dat VTH het laagste cijfer haalt. Een verklaring hiervoor is het niet tijdig geregeld hebben van goede opvolging na (aangekondigd) vertrek van de decentrale klachtencoördinator en een klachtbehandelaar. Een groot deel van het afgelopen jaar zijn klachten behandeld door medewerkers van VTH die geen/ weinig affiniteit met klachten hebben en ook geen ervaring hadden met klachtbehandeling. Sinds november 2022 is het klachtenteam van VTH weer compleet;
- Publiekszaken handelt mede in relatie tot het aantal klachten relatief veel klachten binnen een week af. Dit komt door de aard van hun klachten en ook omdat ze met een relatief groot team klachten behandelen. Dit zie je terug in hun klanttevredenheidcijfer.