

Klachtenrapportage 2021

De kracht van persoonlijk contact



Colofon

Uitgave

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

in opdracht van

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

internet

www.utrecht.nl

rapportage

H. Kok (FIJ)
J. Meijer (FIJ)

cijfers

Zaaksysteem/Cognos/KCM
Klachtencoördinatoren

bronvermelding

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

Inleiding

De kracht van persoonlijk contact

Pakweg een jaar geleden konden weinig mensen zich voorstellen dat de veerkracht van de samenleving nog een jaar op de proef zou worden gesteld. De beperkingen maakten het soms wat lastiger om een gesprek te regelen voor het behandelen van een klacht. Gelukkig is het altijd wel gelukt om – fysiek of digitaal, desnoods alleen telefonisch – de verbinding tot stand te brengen. Uitgangspunt was dat het contact veilig moest kunnen plaats vinden. Daar waar dat kon en in overleg is gezocht naar een bevredigende oplossing, want dat is ons uitgangspunt: een inwoner die zich gehoord voelt en weet dat zijn signaal serieus genomen wordt. Die aandacht is hard nodig. De relatie tussen burger en overheid stond afgelopen jaar onder druk. Niet alleen door de coronacrisis. De affaire rond de kinderopvangtoeslagen heeft laten zien hoe schadelijk dit is voor het vertrouwen van burgers in de overheid.

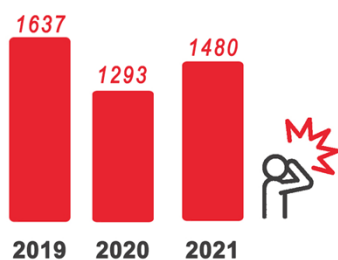
In 2021 hebben wij bijna 200 klachten meer ontvangen dan in 2020. Dit heeft te maken met de groei van de stad en de betrokkenheid bij de stad van onze inwoners. In 2020 kregen we een 6,1 als waardering voor de klachtbehandeling. Over 2021 is dit gewaardeerd met een 5,9. Los van het gedaalde vertrouwen in de overheid is deze daling ook toe te rekenen aan het gebrek aan persoonlijk contact. Onze inwoners verwachten een behoorlijke behandeling, dat we eerlijk, duidelijk en begripvol zijn. Een signaal waar we naar luisteren en in 2022 op gaan inzetten.

Vanzelfsprekend is er in 2021 ingezet op meerdere verbeterinitiatieven. Zo is er onderzoek verricht naar de mogelijkheid om voor de inwoners op de website één plek in te richten voor (al) hun signalen. Dit onderzoek krijgt in 2022 een vervolg. Verder is er een betere samenwerking met andere G4-gemeenten ontwikkeld op het gebied van klachtbehandeling en is er binnen de organisatieonderdelen aandacht geweest voor het leren van integraal ontsloten klantsignalen, zoals klachten. Voor 2022 geldt dat we zullen blijven luisteren naar alle signalen en hiermee kritisch kijken naar onze dienstverlening. Hierdoor zullen we blijven leren en blijven streven naar het vergroten van de tevredenheid.

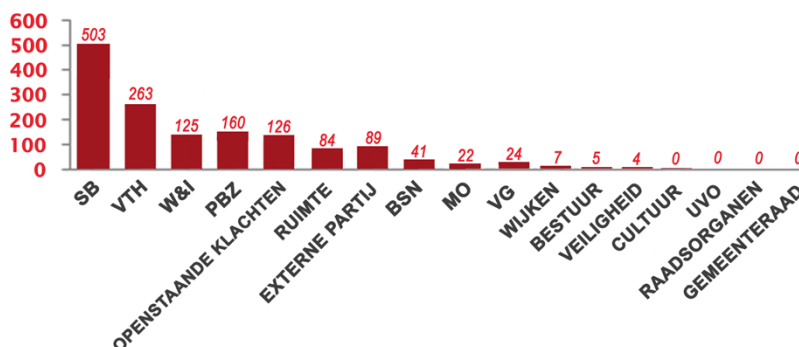
Sharon A.M. Dijkma
Burgemeester

Jaarbeeld 2021

Totaal aantal klachten:



Aantal klachten per OO in 2021:



Klanttevredenheid gemeentebreed:



(was 4,9 in 2016, 5,9 in 2018 en 6,1 in 2020)

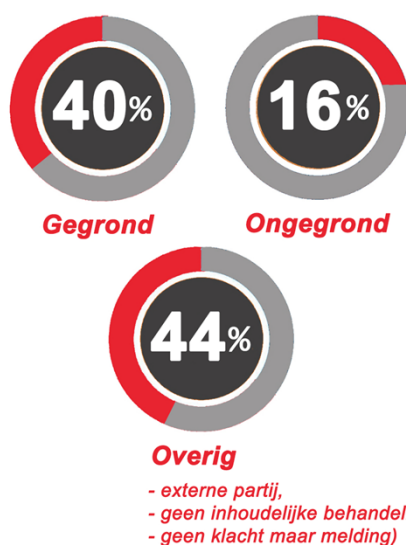
Klanttevredenheidscijfers:

* Bij niet-inhoudelijke behandeling: **4,6**

* Bij gegronde klacht: **6,7**

* Bij ongegronde klacht: **4,6**

Uitkomst van de klachtbehandeling:



Aantal Coronagerelateerde



klachten:

105



91%

Binnen wettelijke termijn
afgehandeld

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 2019: 1293</i>	<i>9</i>
<i>Uitkomst van de klachtbehandeling: 38% gegrond</i>	<i>10</i>
<i>Gemiddelde tevredenheid over de klachtbehandeling: 6,1</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 2021 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

In 2014 deed de Rekenkamer de aanbeveling om de tevredenheid over de klachtbehandeling te betrekken in de jaarrapportage. In 2016 werd daarom eenmalig onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid. Hierover rapporteerden wij in de Klachtenrapportage 2016. Om meer duiding en richting aan mogelijke verbeterpunten te geven, is vervolgens een structurele tevredenheidsmeter ontworpen. 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 2021 heeft dit onderzoek naar klanttevredenheid plaatsgevonden en hebben we ook gewerkt met de feedbackloop (bij wijze van een –verlengde– pilot). In de feedbackloop kunnen klager en klachtbehandelaar verdiepende vragen over de behandeling met elkaar bespreken. Dit levert nuttige extra informatie en duiding op.

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 2021 nader in.

VERBETERPUNT	BRON	STAND VAN ZAKEN
Onderzoeken of de meldingen- en klachtenroute anders en daarmee klantvriendelijker kan worden ingericht.	Team Concern Klachtencoördinatie (TCK)	We hebben 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 gaan we dit verder ontwikkelen en hopelijk goedgekeurd krijgen. Ook de procesinrichting en de personele inrichting en de (eventuele) aanpassing aan de website komen aan bod.
Veelvragersregeling	TCK	De regeling (stappenplan en procesbeschrijving) is af. Het Afdelingshoofd JZ heeft akkoord gegeven en de IRM's zijn erover geïnformeerd en om feedback gevraagd. 16 februari 2022 wordt de regeling in de Directieraad besproken. Na ambtelijk akkoord kan de regeling formeel worden vastgesteld en bekend worden gemaakt.
Beter samenwerken met andere gemeentes of externe deskundigen	TCK	In 2021 hebben we met veel andere gemeentes gesproken over de beste aanpak voor veelvragers of contactintensieve inwoners. Dit wordt in 2022 voortgezet. We hebben een trainingssessie gemaakt met de Nationale ombudsman over complex klaaggedrag en die zou door hen in november 2021 gegeven worden, maar is verplaatst naar 2022.

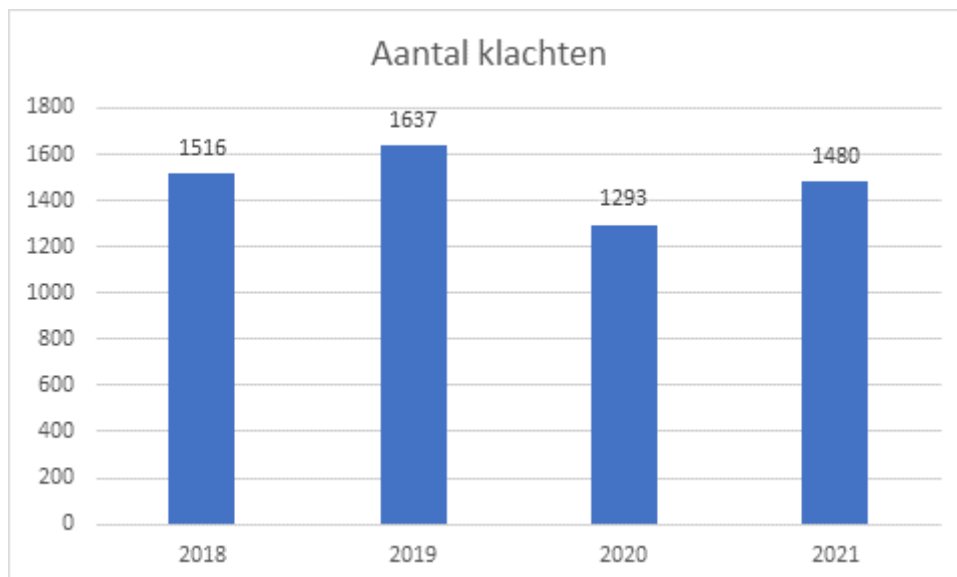
leder organisatieonderdeel leert van integraal ontsloten klantsignalen, zoals klachten	TCK	Het leren van klachten en het daardoor verbeteren van de dienstverlening verdient doorontwikkeling en doorlopende aandacht.
Campagne binnen de organisatie over (het belang van) klachten, goede klachtbehandeling en registratie	TCK	Het Handboek dat in 2018 is opgesteld is nog niet helemaal afgerond, dit zal in 2021 gebeuren. Ook hierbij heeft TCK de hulp van de Nationale ombudsman ingeroepen. Zodra een fysieke sessie mogelijk is, zal die worden ingepland.

Meest opvallende (verbeter)activiteiten gemeentebreed in 2021

- 1) TCK heeft de expertise en deskundigheid op het gebied van klachtbehandeling en het coördineren van klachten als kerntaak. Dit team bewaakt de kwaliteit en signaleert gemeentebrede trends. Verder signaleert TCK rode draden en trends en is er zicht op het geheel van de gemeente. Maar deze signalen staan niet op zichzelf. Naast klachten krijgen we ook input vanuit klanttevredenheidsonderzoeken, meldingen, reacties maar ook uit de data over het gebruik van de dienstverleningskanalen zoals de website, telefonie en social media. Met als deze signalen houden inwoners ons dagelijks op verschillende wijze een spiegel voor. Zij geven ons aan wat belangrijk is en geven ons inzicht in wat we anders kunnen doen en hoe we fouten kunnen voorkomen. Proactief en preventief. In 2022 wordt verder verkend of een plek gemaakt kan worden in de vorm van een expertisecentrum over het contact met alle Utrechters.
- 2) Veel van onze collega's krijgen in hun werk te maken met druk van buitenaf. Die druk kan zich uiten in heel verschillende vormen (bijv. fysieke agressie, publiceren van namen online, integriteit ter discussie stellen, ervaren druk van buiten de organisatie (inwoners, bedrijven, maar mogelijk ook politiek), maar de uitkomst is in de regel hetzelfde: het heeft impact op medewerkers en kan invloed hebben op het werk dat we leveren. Voor medewerkers en leidinggevendenden is het erg zoeken wat hiertegen kan worden gedaan (als er al iets kan worden gedaan). Om deze reden heeft TCK samen met de Integriteitscoördinator in 2021 een sessie belegd: "Druk van buitenaf vs. goed werkgeverschap", die ook is betrokken in het gemeentelijk MD (management development) programma. De samenwerking op dit thema heeft in oktober 2021 geleid tot een memo waarin we hebben gevraagd te besluiten om 1) akkoord te geven voor verkenning naar data (aard en omvang van incidenten) bij verschillende onderdelen om vervolgens een uniforme aanpak (bijvoorbeeld routekaart) te maken (een aanvulling op wat er al is) en 2) te starten met een expertteam 'omgaan met druk'. Hier zal in 2022 een vervolg op komen. Verder heeft TCK, naast een nauwe samenwerking met de Integriteitscoördinator ook een goede samenwerking ontwikkeld met de Adviseur Veilige Publieke Dienstverlening. Deze samenwerking leidt ertoe dat we meer in staat zijn om met onze expertise en deskundigheid de organisatie zo goed mogelijk te bedienen op basis van vraagstukken of problemen in deze context.

Informatie organisatiebreed

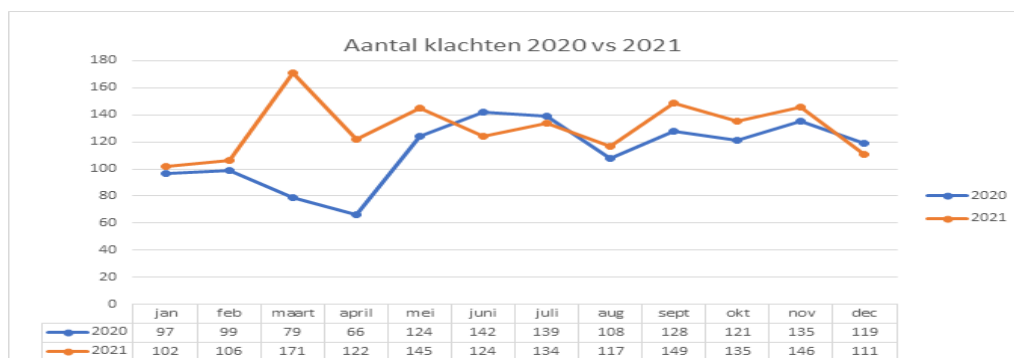
Totaal aantal klachten 2021: 1480



In bovenstaande grafiek staat hoeveel klachten de gemeente Utrecht heeft ontvangen in de afgelopen vier jaar. In 2020 zagen we een daling. In de jaren hiervoor was steeds sprake van een stijging. Voor 2021 geldt dat het aantal weer stijgt. Dit is ook het geval in andere grote gemeenten. Om onze aantallen in perspectief te zetten:

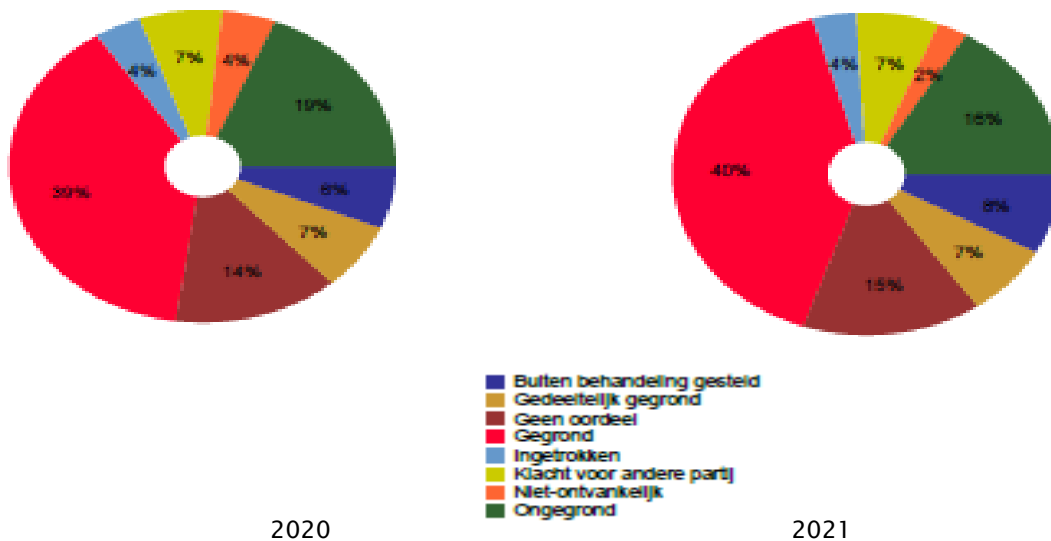
- alleen al de afdeling Burgerzaken had in 2021 circa 135.698 baliebezoeken;
- het Klantcontactcentrum beantwoordde 255.188 telefoongesprekken;
- de afdeling Inzamelen van Stadsbedrijven bedient circa 183.018 huishoudens en 3.480 bedrijven
- in 2021 bezochten 633.274 inwoners de drie afvalscheidingsstations van Stadsbedrijven. In 2020 waren dat er 643.120;
- Volksgezondheid heeft circa 124.000 contacten met inwoners per jaar.

Uit de grafiek blijkt dat het totaal aantal ontvangen klachten in 2021 gestegen is ten opzichte van 2020. Door de jaren heen hebben we, op 2020 na, 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 2020.



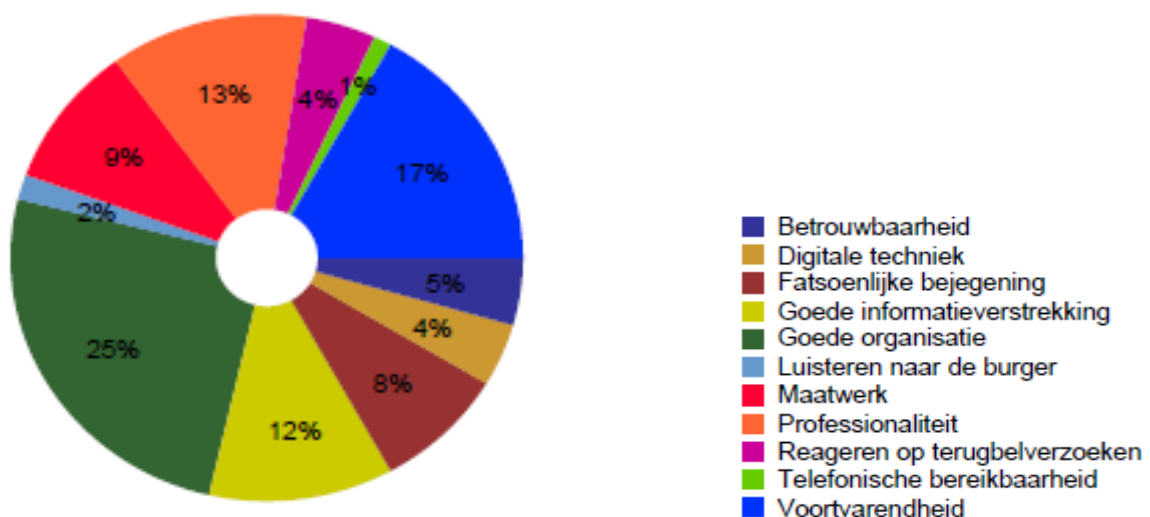
Het zijn bekende gegevens: de stad en het aantal inwoners groeit. Ook weten onze inwoners de gemeente steeds beter te vinden om hun ongenoegen te uiten. In dat licht is de stijging van het aantal klachten bescheiden. Ook omdat veel werkzaamheden digitaal en vanuit huis zijn verricht. De piek in maart wordt verklaard door de verkiezingen (strengere maatregelen op de stembureaus), deze klachten worden door Publiekszaken behandeld. En Stadsbedrijven ontving ook meer klachten, de aard van de klachten is divers.

Uitkomst van de klachtbehandeling: 40 % gegrond



Het percentage klachten dat gegrond was, is met 1% gestegen en is 40%. Of dit veel of weinig is, is moeilijk te duiden; dit percentage (ongeveer) 'scoren' we al meerdere jaren op rij. Het percentage klachten dat ongegrond was, is licht gedaald: van 19% naar 16%. Verder zijn de percentages nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

De meeste (gegronde) klachten gingen over 'Goede organisatie'



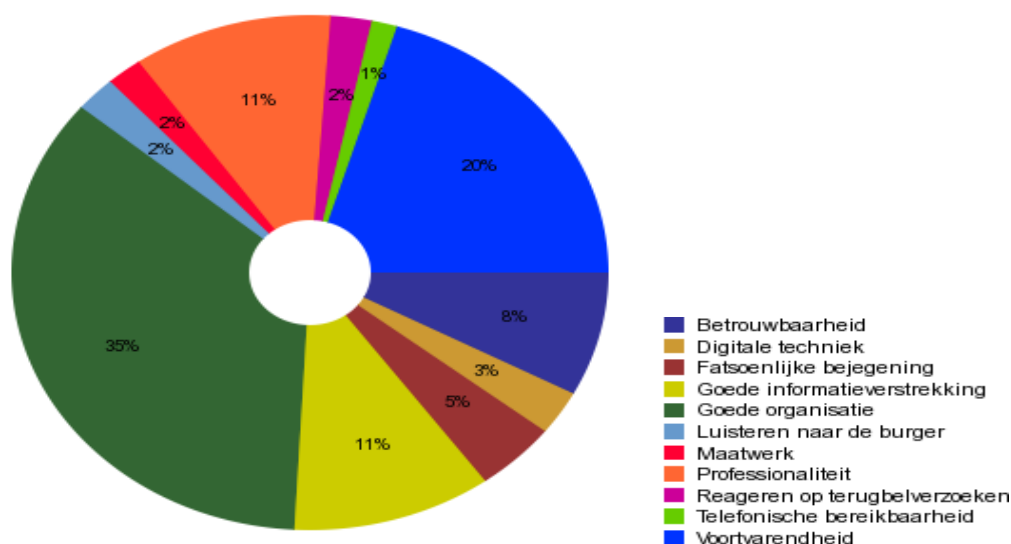
Wat betekent 'Goede organisatie'?

We moeten ervoor zorgen dat onze organisatie en administratie de dienstverlening aan onze inwoners ten goede komt. Zo werken we secuur en vermijden we slordigheden. Goede organisatie betekent ook dat wij eventuele fouten zo snel mogelijk herstellen.

Klachten over 'goede organisatie' gingen over:

- Onduidelijke rolverdeling tussen onze organisatie en een externe partij, waardoor de inwoner kan het 'kastje naar de muur' werd gestuurd en niemand zich verantwoordelijk voelde voor de klachtbehandeling;
- Onvoldoende gecontroleerd of plaatsingsafspraken van citybins (draagbare bak voor groente-, fruit-, en tuinafval) zijn nagekomen;
- Onmogelijkheid om bij een belafsprake voor je naturalisatie aan te geven wanneer je gebeld wilt worden.

De onderwerpen waar *alle* ingediende klachten over gingen in 2021



Uit bovenstaande figuur blijkt dat van het *totaal* aantal klachten het grootste percentage (35%) ziet op de norm 'Goede organisatie'. De inhoud van de klachten die zien op 'Goede organisatie' varieert. In het Hoofdstuk 'Nadere informatie per organisatieonderdeel' is hier meer over te lezen.

Gemiddelde tevredenheid over de klachtbehandeling: 5,9

Wekelijks ontvangen klagers die hiervoor open staan – en wiens klacht recent is afgehandeld – een digitale enquête. Aan de hand van een korte vragenlijst krijgen wij inzicht in de mate van tevredenheid over de klachtbehandeling.

Klanttevredenheid: opmerking vooraf

Een cijfer zonder nadere duiding geeft slechts een gedeeltelijk beeld van de tevredenheid. Zo kan het aantal respondenten te laag zijn om een betrouwbaar beeld te krijgen. Daarnaast blijft het lastig voor respondenten om *het resultaat* van de klachtbehandeling los te zien van *de manier waarop* de klacht behandeld is. Zo kan een klein aantal klagers dat niet tevreden was met de uitkomst van de klachtbehandeling en daarom een zeer laag cijfer gaf, de score flink beïnvloeden. In de enquête

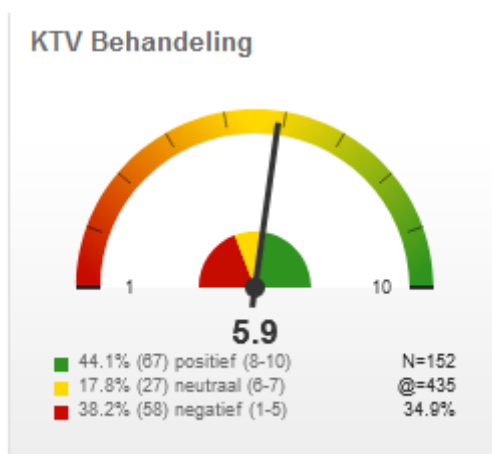
proberen wij respondenten op dit onderscheid te wijzen en alleen de klachtbehandeling op zichzelf te laten beoordelen. Het uitgangspunt hierbij is dat we een zuiverdere reactie op de klachtbehandeling ontvangen.

Met ingang van 1 januari 2021 zijn we, bij wijze van pilot, gestart met de feedbackloop. Als de klager dat wil kan hij, na afloop van de KTO-enquête, met zijn klachtbehandelaar verdiepende vragen bespreken over de behandeling. Met de feedbackloop ontstaat een soort 3-trapsraket: eerst algemene vragen over de uitkomst, dan specifieke vragen over de behandeling en tot slot een feedbackgesprek. Met deze manier van vragen kan er beter geleerd worden van klachten, waardoor de klachtbehandeling naar een hoger niveau getild kan worden. Ook krijgt de respondent na dit gesprek nog eenmaal de gelegenheid om de klachtbehandeling een cijfer te geven. Zodoende behandelen we in deze rapportage ook het cijfer dat werd gegeven nadat de feedbackloop werd doorlopen, waaraan 11 respondenten hebben deelgenomen.

Tot slot: hoe tevreden kan de gemeente een gemiddelde klager überhaupt 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 de eerste gemeente en nog steeds de 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.

Tevredenheid van de klagers wiens klacht inhoudelijk werd behandeld: 5,9



Dit cijfer, de 5,9, komt van klagers naar wiens klacht inhoudelijk is gekeken, los of de klacht uiteindelijk gegrond of ongegrond verklaard is en of zij tevreden waren met de feitelijke oplossing. Dit cijfer is gebaseerd op de reactie van 152 respondenten. In 2021 hadden we 139 respondenten. Dit is in samenhang met de toename van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar.

Omdat dit cijfer het meest representatieve beeld geeft van de tevredenheid over de (inhoudelijke) klachtbehandeling, houden wij deze categorie aan als het organisatiebrede tevredenheidscijfer. Wij zullen dit cijfer ook gebruiken in de vergelijking tussen organisatieonderdelen. De scores hieronder

zijn vooral interessant voor het inzicht in de relatie tussen de beoordeling van de klachtbehandeling enerzijds en bepaalde kenmerken van de klachtbehandeling anderzijds.

Tevredenheid van de klagers wiens klacht niet inhoudelijk werd behandeld : 4,6

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 : 6,7

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 6,8. Er is sprake van een stabiel beeld.

Tevredenheid van klagers wiens klacht ongegrond werd verklaard : 4,6

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 6,3. Een forse verlaging dus. Het vermoeden is, dat dit te maken heeft met verminderd vertrouwen in de overheid. Dit valt [hier](#) ook terug te lezen.

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 2022 verder op worden ingezet met (nieuwe) trainingen en sessies die gericht zijn zorgvuldige klachtbehandeling en waar onze eigen Utrechtse methode centraal staat.

Feedbackloop

De respondenten die dat wilden konden in de feedbackloop met de klachtbehandelaar verdiepende vragen bespreken, zoals: "Heb ik voldoende mijn best gedaan om uw standpunt te begrijpen?", "Heeft u mijn brieven of e-mails goed begrepen?", "Heb ik mij aan de gemaakte afspraken gehouden?" of "Heeft u nog tips voor mij?" Het meedoen aan de feedbackloop heeft vanuit het klachtenveld nog niet de aandacht die het verdient. Lang niet alle KTO-respondenten willen na de enquête gebeld worden voor de vragen in de feedbackloop en bij een deel van de klachthandelaars wordt het belang niet altijd onderkend. Het doel van de Feedbackloop is immers leren en de klachtbehandeling verbeteren. We zetten ons ervoor in om het deelnemersaantal te vergroten. Dit doen wij door medewerkers te enthousiasmeren en ervaringen van deelnemende collega's te delen. Het levert een genuanceerder beeld van de tevredenheid en de klachtenbehandelaar krijgt op deze manier gerichte(re) feedback en kan, als dat nodig is, verbeteren.

Uit het overzicht hieronder is te zien welke cijfers de respondenten, met het feedbackloop-gesprek in het achterhoofd, de klachtbehandeling –opnieuw– geven. En deze waardering leidt tot een tevredenheidscijfer van **6,8**

	9.1%	(N=1)	1
	9.1%	(N=1)	2
	9.1%	(N=1)	3
	0.0%	(N=0)	4
	0.0%	(N=0)	5
	9.1%	(N=1)	6
	9.1%	(N=1)	7
	9.1%	(N=1)	8
	9.1%	(N=1)	9
	36.4%	(N=4)	10

Wat deden we ter bevordering van het leereffect?

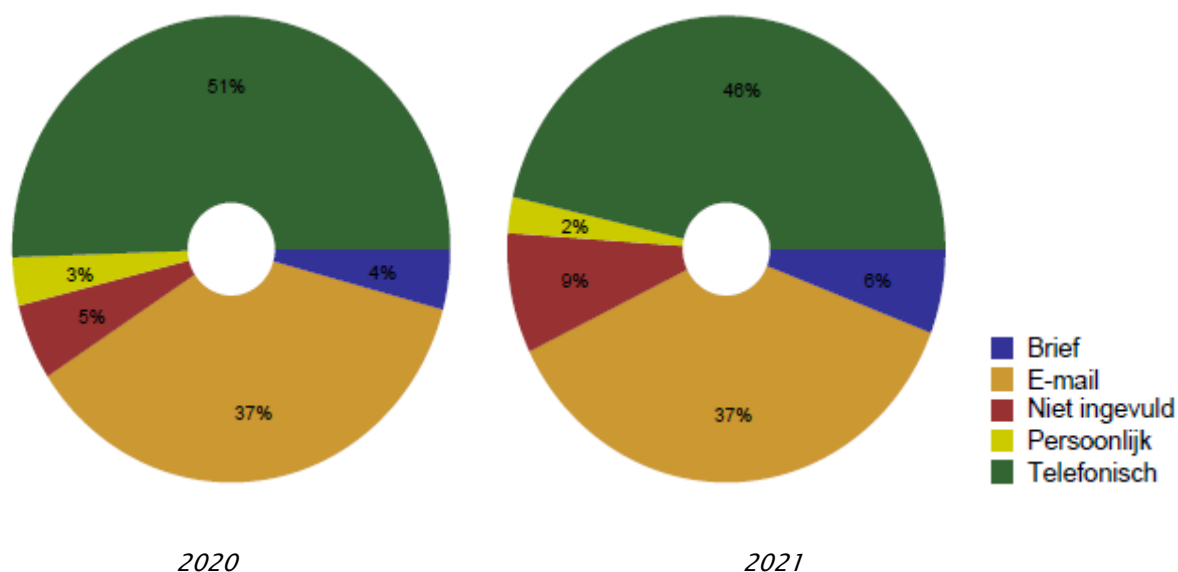
Ook in 2021 zijn wij verder gegaan met de inspanningen om de organisatie beter te laten leren van klachten. Klachtencoördinatoren en/ of –behandelaars hebben mede tot taak om uit de ontvangen klachten de lessen te destilleren en deze bij de verantwoordelijken neer te leggen. Als het om het leereffect 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. Ook analyseerden we de knelpunten en werden die aangepakt. Als bijvoorbeeld een melding onvoldoende wordt opgepakt, kan dit leiden tot een klacht. We hebben de samenwerking gezocht 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 hen gesignaleerde 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 2021 afgesproken dat TCK 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) Bij flyeren álle straten in de betreffende wijk van een wijkbericht (start werkzaamheden) voorzien.

Wijze van afhandeling



In de wijze van afhandeling van klachten is gemeentebreed niet veel veranderd in vergelijking met vorig jaar.

Trends

Binnen de groep van klagers is een specifieke groep die complex klaaggedrag vertoont. We zien in de gemeente Utrecht steeds meer 'contactintensieve burgers' en dit is ook een landelijke trend. Het is moeilijk om hier op de juiste manier mee om te gaan. Goed overleg is van belang, maar ook een goede regeling. Mede hierom is de Veelvragersregeling in 2020 geanalyseerd en fors verbeterd. We hebben hierbij de hulp van de Nationale ombudsman, maar ook van externe deskundigen ingeroepen. De Veelvragersregeling is in 2021 worden afgerond en akkoord bevonden door het Afdelingshoofd Juridische Zaken. Na bespreking in en akkoord van de Directieraad kan de regeling worden vastgesteld in het college en breed bekend worden gemaakt.

Doel van deze regeling is herkenning en informeren, maar ook het zorgen van de regierol voor de gemeente. Hierdoor zal de kans op een energielek verkleinen, roepen we grensoverschrijdend klaaggedrag een halt toe en is duidelijk wie wat moet/mag doen rondom de contactintensieve burgers.

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

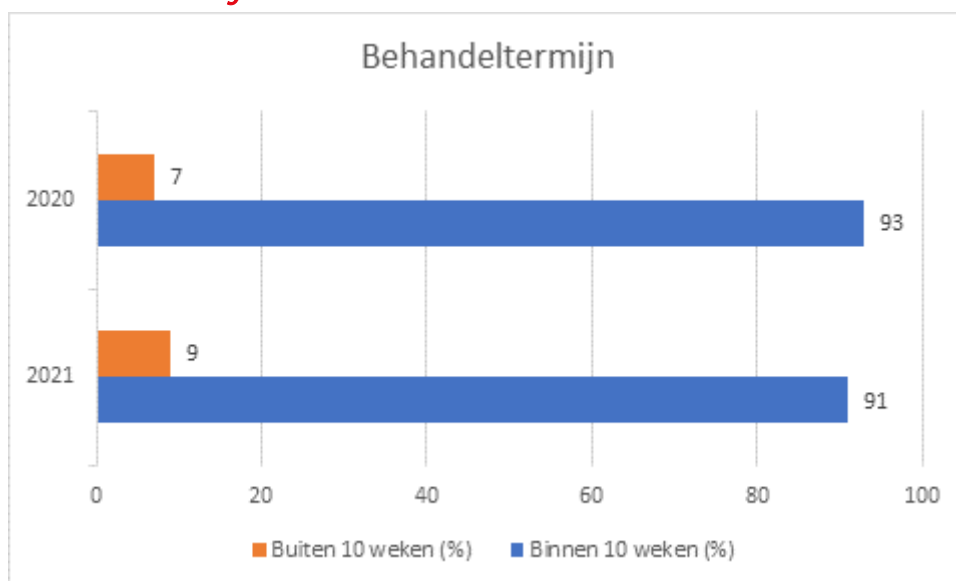
“Zoals u zelf kan zien is er nog geen uitkomst en ambtenaren hebben altijd gelijk, ze maken géén fouten!”

“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 wettelijke verplichte vragen, stap in die grote vuilnis wagen wanneer 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...?”

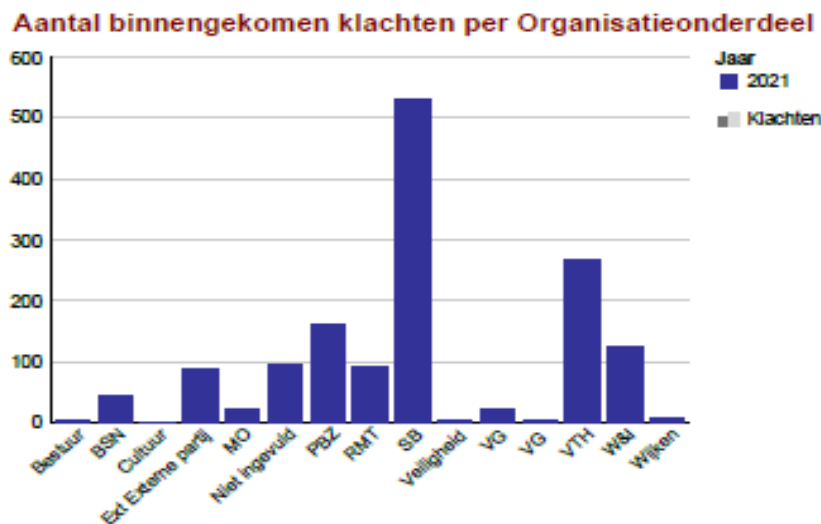
Behandeltermijn



Van de klachten wordt 91% binnen de wettelijke termijn behandeld. Het percentage klachten waarvan de behandeling langer duurde dan 10 weken, is in 2021 iets verhoogd naar 9%, dit komt door capaciteitsuitdagingen op verschillende plekken in de organisatie. In 2022 zullen wij hier onverminderd aandacht voor hebben.

Organisatieonderdelen vergeleken

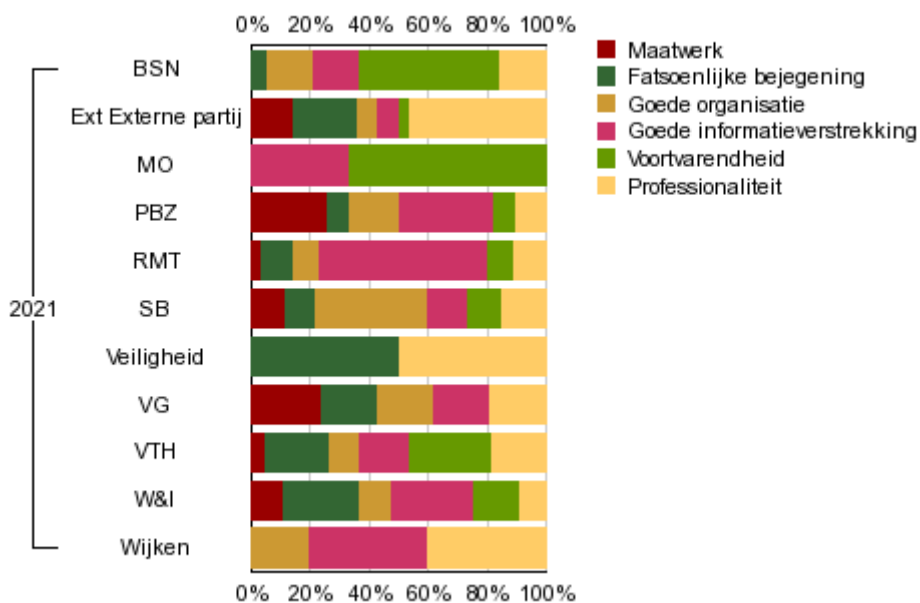
Hieronder gaan wij in op aspecten die opvallen, als we organisatieonderdelen met elkaar vergelijken.



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



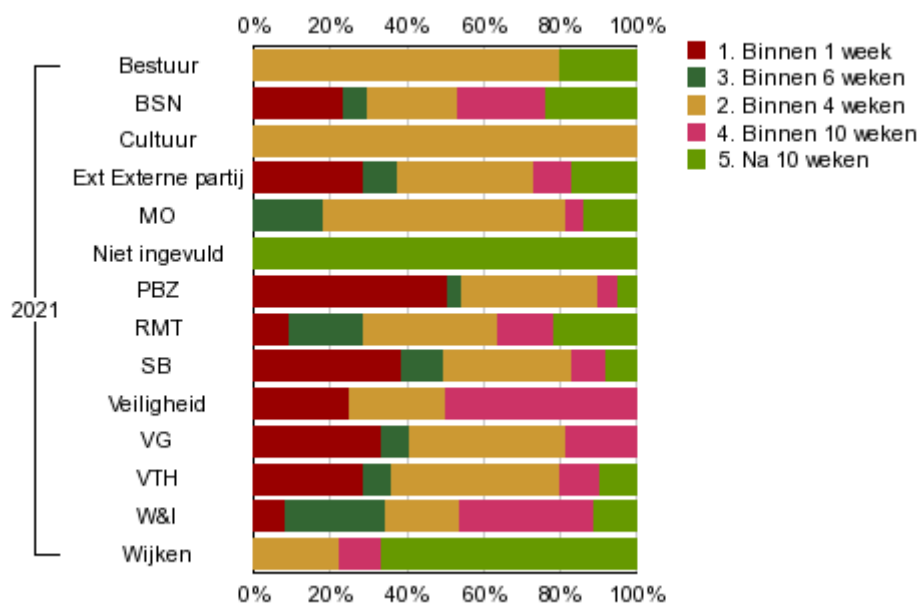
Opvallend is dat relatief veel gegronde klachten bij Veiligheid gaan over fatsoenlijke bejegening. Het ging veelal over (het gebrek aan) passend contact, zoals het niet nakomen van gemaakte afspraken. Afspraken zoals het niet bellen of (inhoudelijk) op het afgesproken moment. Daarnaast is het opvallend

dat bij Stadsbedrijven relatief veel gegronde klachten zien op (het gebrek aan een) goede organisatie. Veel klachten gaan over het niet goed georganiseerd hebben van het ophalen van afval. En dat is al een paar jaar op rij het geval. Daarom heeft Stadsbedrijven zelf twee doelen voor 2022 gesteld:

1. De overlast voor inwoners te verminderen door in 2022 100% van meldingen over zwerfafval binnen 24 uur af te handelen;
 2. Het beheersbaar houden van het probleem van bijplaatsingen. En daarom wordt de norm van de beeldkwaliteit in de openbare ruimte rond ondergrondse inzamellocaties verhoogd en is voor dit doel bij de afdeling Wijkonderhoud & Service een 'Regisseur Bijplaatsingen' aangesteld.
- TCK zal met SB deze doelen goed monitoren en tussentijds analyseren. Als het nodig is kan worden opgeschaald.

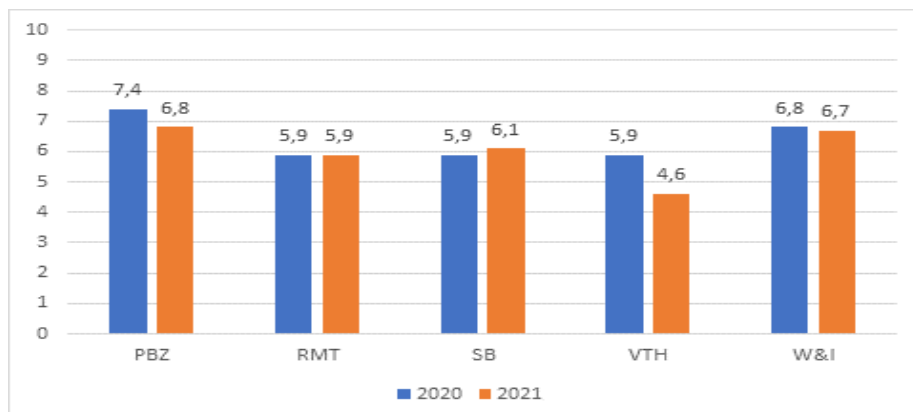
Behandeltermijn

Doorlooptijden in weken



Opvallend is dat er relatief veel klachten al langer dan 10 weken openstaan, die staan bij 'Niet ingevuld'. We gaan in 2022 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.

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



Opvallend in bovenstaande grafieken is:

- Dat VTH een van een voldoende naar een onvoldoende is gegaan. Veel klachten zijn zonder contact met de inwoner administratief afgehandeld, omdat ze voor een externe partij waren of omdat de klacht een melding was;
- 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.

Nadere informatie per organisatieonderdeel

Inhoud

Stadsbedrijven	2
Publiekszaken	15
Werk en Inkomen.....	22
Ruimte.....	30
Bedrijfsvoering– en Strategienetwerk.....	37
Volksgezondheid	42
Maatschappelijke Ontwikkeling.....	49
Wijken	53
Vastgoed Organisatie Utrecht.....	56
Veiligheid.....	56
Culturele Zaken	56
Advocaten in gemeentedienst	56
College van burgemeester en wethouders en ambtelijke top.....	56
Raadsorganen	57
Gemeenteraad.....	57
Nationale ombudsman (No).....	58

In deze bijlage zoomen wij in op de klachtbehandeling per organisatieonderdeel. Allereerst bespreken wij de organisatieonderdelen die de meeste klachten ontvangen. Dit zijn ook de organisatieonderdelen die het meest contact met inwoners en bedrijven hebben. Vervolgens benoemen wij een aantal opvallende zaken uit de overige organisatieonderdelen.

Stadsbedrijven

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	385	492
Beheer Openbare Ruimte	46	43
Inzamelen, Markten en Havens (IMH)	204	245
Bedrijfsbureau IMH	4	4
Projecten/Het Nieuwe Inzamelen	18	35
Staf	1	1
Vastgoed Exploitatie	41	58
Wijkonderhoud & Service	64	97
Stadsingenieurs	7	9
<i>Geen klacht, maar melding</i>	520	352
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	55%	58%
Ongegrond	14%	9%
Geen oordeel	14%	17%
Niet-ontvankelijk	3%	1%
Buiten behandeling gesteld	11%	10%
Ingetrokken	2%	2%

Klacht voor externe partij	1%	3%
Gegronde klachten gingen vooral over	1) (GFT) afval inzamelen 2) Geen adequate reactie 3)Telefonische bereikbaarheid	1) Grof afval niet opgehaald 2) Bijgeplaatst afval 3) GFT afval inzamelen
Aantal corona gerelateerde klachten	11	15

Algemene Toelichting

Het totaal aantal klachten is in 2021 met ruim 25% gestegen. De stijging is goeddeels te verklaren door meer klachten over het inzamelen van afval. Dat geldt in het bijzonder voor klachten over het niet nakomen van grof afval afspraken. Afval dat niet in ondergrondse afvalcontainers is gestopt maar er op of naast is achtergelaten (bijplaatsingen) leidt ook steeds meer tot klachten. Illegale bijplaatsing van restafval (grijze zakken) en grof afval (bankstellen, koelkasten e.d.) bij ondergrondse inzamelplekken is eveneens vaker aanleiding om een klacht in te dienen. Tot slot gaf het besluit om te stoppen met het gescheiden inzamelen van plastic, blik en drinkpakken extra klachten.

Toelichting op bijzonderheden

- Toename Inzamelen, Markten en Havens: Stoppen met plastic, blik en drinkpakken inzamelen en (rij)gedrag.
- Toename Projecten/Het Nieuwe Inzamelen: Uitbreiding ondergronds inzamelen.
- Toename Wijkonderhoud &Service: Bijplaatsingen worden door Wijkonderhoud &Service weggehaald.
- Toename 'Geen oordeel': Meer klachten over grof afval afspraken.
- Toename 'Klacht voor externe partij': Het innemen voor het hergebruik van de kliko's voor plastic, blik en drinkpakken is uitbesteed aan een extern bedrijf. Het bedrijf is de afgesproken ophaaldatum vaak niet nagekomen.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

Ad 1 Grof afval: Inwoners die aantoonbaar een grof afval afspraak hadden, dienden vaker een klacht in, omdat het grof afval niet werd opgehaald. Als reden werd vaak opgegeven dat het afval niet (op tijd) buiten stond. De chauffeur kon dit met een foto bewijzen. Voor de verongelijkte inwoner een belangrijke reden om hierover een klacht in te dienen. Omdat de inwoner meestal niet kon aantonen dat het grof afval er wél stond, was er geen goed oordeel op deze klachten te geven. Dit verklaart ook de toename van het klachtoordeel 'geen oordeel'

Ad 2 Bijplaatsingen: De klachten over bijplaatsingen komen voornamelijk door uitbreiding van het ondergronds inzamelen. Ook het sterk toegenomen online winkelen zorgt voor meer klachten over bijplaatsingen. Vooral te grote kartonnen dozen veroorzaken verstoppingen en overlast. Zeker als de dozen niet in kleinere stukken worden verscheurd en naast de ondergrondse containers worden achtergelaten.

Ad 3 GFT: Vooral het gebruik van de kleine bruine container (Citybin) maakt dat deze categorie klachten ieder jaar bij de 'meest voorkomende klachten' staat. Met uitzondering op verzamelplekken, is de Citybin niet altijd goed in het straatbeeld te zien. De kans op

uitvoeringsfouten is hierdoor groot. In de winterperiode bevriest de vochtige inhoud al snel, met klachten over niet (goed) geleegde Citybins tot gevolg.

Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

Ad 1 Afval inzamelen.

Ad 2 Geen (adequate) reactie op meldingen Openbare Verlichting

Ad 3 Geen (adequate) reactie op meldingen over groenonderhoud.

Toelichting op 'geen oordeel'

In 2021 kregen circa 80 klachten de beoordeling 'geen oordeel'. Dit waren in alle gevallen klachten waarbij een welles-nietes discussie speelde. Bij gebrek aan bewijs was er geen goed oordeel over deze klachten te geven. In lijn met het advies van de Nationale ombudsman is in deze gevallen 'geen oordeel' gegeven (Bron: Rapport Nationale ombudsman 2018/045). Of [de beoordeling 'geen oordeel'](#) in alle gevallen terecht was, is op basis van het beoordelen van een feitenrelaas lastig in te schatten. Dat komt omdat er geen bewijs is geleverd waarmee het tegendeel van een bewering werd aangetoond.

Trends en analyse

Door de aanhoudende thuiswerksituatie dienen inwoners meer klachten in. Deze klachten zien ook steeds vaker op het gedrag van medewerkers in de openbare ruimte. Ongewenst gedrag naar anderen en in het verkeer wordt daardoor vaker gesignaleerd. Ook het sterk dalend vertrouwen in de overheid, vertaalt zich in meer klachten over vermeende integriteit kwesties.

Lessen uit klachten:

***Grof afval niet opgehaald**

De inzameling van grof afval blijft door het huidige werkproces erg gevoelig voor uitvoeringsfouten. Daardoor kan het voorkomen dat een grof afval afspraak simpelweg vergeten wordt. Ook is het afsprakensysteem niet onfeilbaar als het grof afval op een andere plek dan het huisadres wordt aangeboden. Op termijn lossen we dit op door ook de ophaalroutes voor grof afval te digitaliseren. Dit is ook met succes gedaan bij de ophaalroutes voor kerstbomen en de huisvuilinzameling.

***Bijplaatsingen**

Meldingen en klachten over zwerfafval leidden in 2019 tot het opstellen van 'Het Actieplan Utrecht Schone Stad'. Zwerfafval wordt namelijk mede veroorzaakt door bijplaatsingen. In het actieplan werd daarom een nieuwe doelstelling geformuleerd. Dit is 'De nieuwe Aanpak Hotspots-Bijplaatsingen'. De aanpak richt zich op 2 doelen;

1. De overlast voor inwoners te verminderen door in 2022 100% van meldingen over zwerf afval binnen 24 uur af te handelen.
2. Het beheersbaar houden van het probleem van bijplaatsingen. Daartoe verhogen we speciaal rond ondergrondse inzamellocaties de norm van de beeldkwaliteit in de openbare ruimte. De norm voor de beeldkwaliteit is vastgesteld door het Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water en Wegebouw en Verkeerstechniek, kortweg CROW. Ten aanzien van de landelijke norm wordt de norm voor de beeldkwaliteit rond ondergrondse inzamellocaties met 10% aangescherpt.

Speciaal voor dit speerpunt heeft de afdeling Wijkonderhoud & Service een 'Regisseur Bijplaatsingen' aangesteld.

*GFT afval niet opgehaald

Het aantal meldingen voor GFT is al flink teruggebracht. Deze positieve trend is ook te zien in de klachtenregistratie. In de klasse 'meest voorkomende klacht' is 'GFT niet opgehaald' gezakt van 1 naar 3. Verdere digitalisering van dit werkproces is een belangrijke stap vooruit geweest. Zoals hierboven al is aangegeven, zorgt vooral het werken met de kleine citybin voor fouten in de uitvoering. Daarom is één van de doelstellingen in Grondstoffennota 2020 om voor hoogbouwbewoners en inwoners van de binnenstad de mogelijkheid te onderzoeken voor een hoogwaardig brengsysteem voor GFT + E(tensresten). Op initiatief van Utrecht is hiertoe samen Amsterdam en Rotterdam een onderzoek gestart in combinatie met proefprojecten en marktconsultaties.

*Zwerf afval

Om zwerf-afval tegen te gaan wordt onder andere flink ingezet op de samenwerking met inwoners. Zo is dit jaar de 5000^{ste} zwerf-afval knijper door wethouder Kees Diepeveen aan een inwoner uitgereikt. Een knijper kan gratis aangevraagd worden en wordt thuis afgeleverd door een 'Utrecht Schone Stad Coach'. De knijpers zijn ook op te halen bij alle Afvalscheidingsstations, Buiten de hekken van de stations zijn namelijk 'knijperhubs' geplaatst: een bak met knijpers die inwoners gratis kunnen meenemen. In de strijd tegen zwerf-afval is er ook een op maat samengesteld digitaal lespakket ontwikkeld voor Utrechtse basis- en middelbare scholen. Met het lesmateriaal beogen we scholen en leerlingen kennis bij te dragen hoe ze slim met (zwerf)afval kunnen omgaan.

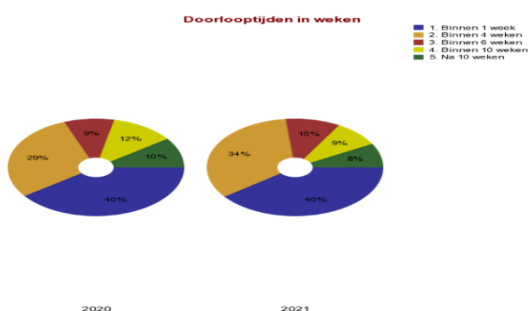
*Klachten over benzinebladblazers

Het gebruik van benzinebladblazer leidt tot klachten over geluidsoverlast, slaapverstoring en fijnstof. Daarom stopt Stadsbedrijven per 1 februari 2022 helemaal met het gebruik van benzinebladblazers. De bladblazers worden vervangen door elektrische varianten.

Doorontwikkeling:

Door het vertrek van de Coördinator meldingen en klachten is de afronding van de startnotitie 'Professionaliseren klachtbehandeling Stadsbedrijven' vertraagd. De startnotitie komt in Q1 van 2022 op de agenda van het directie MT om een besluit te laten nemen. Bij goedkeuring wordt het plan in 2022 gefaseerd geïmplementeerd.

Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

Het percentage klachten dat binnen 4 weken is afgehandeld steeg met 5%. Het binnen 6 weken krijgen van de benodigde inhoudelijke informatie blijft een tijdrovende klus is. Dit blijkt wel uit de

stijging van 9% naar 10%. Positief is dat het aantal klachten dat binnen of na 10 weken werd afgehandeld daalde tot respectievelijk 9% en 8%.

Wijze van behandeling:

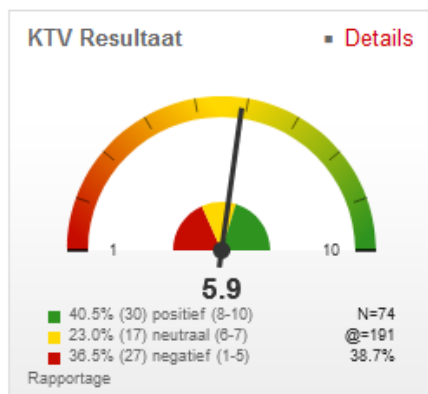


Toelichting op de wijze van behandeling

Dat het indienen van een klacht in het digitale tijdperk laagdrempeliger is geworden, blijkt ook de verder toegenomen populariteit van het webformulier (88%). Via het Klantencontactcentrum komt 10% van klachten binnen.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van het resultaat:

- 1) Hoe ik op de hoogte ben gehouden van de voortgang
- 2) Mijn klacht is terecht verklaard
- 3) Ik ben voldoende op de hoogte gehouden over de voortgang

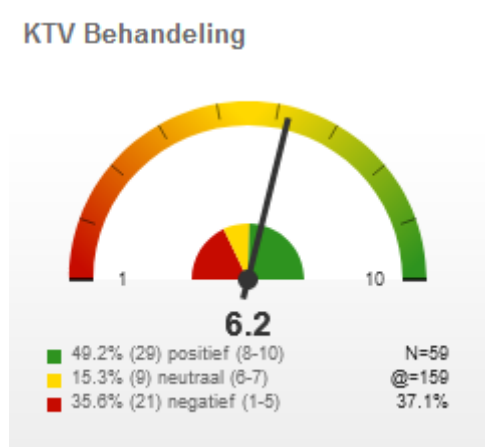
Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van het resultaat:

- 1) De gemeente vond mijn klacht onterecht

- 2) Mijn klacht is buiten behandeling gelaten
- 3) Wij hebben na ontvangst van de klacht niet snel genoeg contact opgenomen

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Wij hebben na ontvangst van de klacht snel genoeg contact opgenomen
- 2) De klachtbehandelaar was goed bereikbaar
- 3) Ik ben voldoende op de hoogte gehouden over de voortgang

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Ik ben onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang
- 2) Wij hebben na ontvangst van de klacht niet snel genoeg contact opgenomen
- 3) Mijn klachtbehandelaar was niet voldoende professioneel

Verbeteraspecten volgens de klagers:

- 1) Mijn klachtbehandelaar was niet voldoende professioneel.
- 2) Ik ben onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang
- 3) Mijn betrokkenheid bij de klachtbehandeling

De stem van de klager of een toelichting op de cijfers:

- 1) Toedracht was inderdaad zoals ik had aangegeven: De grofvuil ophaaldienst belazert de boel.
- 2) Leuk als er iemand langskomt maar als er niks mee gedaan wordt
- 3) Er werd gelijk teruggebeld en gehandeld

*De klagers die na de klachtbehandeling aan de **Verbetermodule** wilden meewerken, gaven de volgende suggesties aan ons mee.*

- 1) Kom beloften/afspraken na.
- 2) Misschien op een later tijdstip nog eens contact opnemen om te horen hoe het gaat met het gemelde probleem.

3) Eerder en adequater reageren op meldingen en klachten van bewoners.

Als behandelaars gaan we daarom hierop inzetten in 2022

In augustus 2021 is bij Stadsbedrijven een Klachtbehandelaar gestart die zich volledig richt op de klachtbehandeling. Hierdoor kunnen de Klachtencoördinatoren zich meer concentreren op andere taken zoals het succesvol laten implementeren van voorgenomen verbeteringen. De startnotitie 'Professionaliseren klachtbehandeling Stadsbedrijven' vormt hiervoor de opmaat.

Overige zaken:

Het dagelijks werk van Stadsbedrijven is het visitekaartje van de gemeente; iedereen ziet ons werk! Of het nu gaat om het inzamelen van afval, het beheren, onderhouden of reinigen van de openbare ruimte, sportlocaties, zwembaden, parkeergarages, begraafplaatsen en welzijnsaccommodaties, de bereikbaarheid van en in de stad, bomen of grachten. Dat verklaart ook waarom Stadsbedrijven in deze jaarrapportage meer dan andere organisatieonderdelen vertegenwoordigd is.

Vergunningen, Toezicht en Handhaving

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	273	263
Afdeling THBO	25	22
Afdeling THOR	156	129
Afdeling Vergunningen	79	85
VTH (niet toe te wijzen)	13	28
Geen klacht, maar melding	158	132
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	32%	32%
Ongegrond	30%	32%
Geen oordeel	15%	15%
Niet-ontvankelijk	5%	6%

Buiten behandeling gesteld	6%	7%
Ingetrokken	2%	3%
Klacht voor externe partij	4%	8%

	2020	2021
Gegronde klachten gingen vooral over	1) Voortvarendheid (33) 2) Professionaliteit (10) 3) Informatieverstrekking (12)	1) Voortvarendheid (31) 2) Goede organisatie (8) 3) Informatieverstrekking (7)
Meest voorkomende klachten	1) Voortvarendheid (64) 2) Professionaliteit (49) 3) Betrouwbaarheid (31)	1) Voortvarendheid (50) 2) Fatsoenlijke bejegening (39) 3) Professionaliteit (34)
Aantal corona-gerelateerde klachten	10	44

Algemene Toelichting

Elk jaar wordt bij elke klacht de aangevoerde en/of geschonden behoorlijkheidsnorm bekeken en geregistreerd. Een aantal van deze normen ligt dicht bij elkaar. Wanneer de norm betrouwbaarheid wordt geschonden, kan dat ook betekenen dat er niet professioneel maar ook niet voortvarend is gehandeld. Dat is ook de reden dat het Platform Klachtencoördinatie in 2021, samen met Nationale ombudsman, is gestart met het herijken van de behoorlijkheidsnormen. Dit heeft mede door corona vertraging opgelopen en wordt in 2022 weer opgepakt.

Toelichting op corona gerelateerde klachten

De zogenaamde corona-gerelateerde klachten zijn klachten die gaan over bijvoorbeeld het niet dragen van mondkapjes door ambtenaren of het niet houden aan de 1,5 m afstand tot anderen (burgers of collega-handhavers).

In 2020 is niet vanaf dag 1 van de eerste lockdown gestart met het bijhouden van het aantal corona-gerelateerde klachten. Het werkelijke aantal lag dan ook hoger dan 10. En is daarom niet vergelijkbaar met het aantal in 2021.

Toelichting op bijzonderheden

Aantal klachten

Het aantal ingekomen klachten is iets teruggelopen ten opzichte van 2020. Er heeft een paar verschuivingen plaatsgevonden:

- Meer klachten over de afdeling Vergunningen. Van 79 in 2020 naar 85 dit jaar
- Aanzienlijk minder klachten over de afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte

- 3 Klachten minder over de afdeling Toezicht en Handhaving Bebouwde Omgeving
- Het aantal klachten dat is vermeld bij staf VTH betreft klachten die niet zijn onder te brengen bij een afdeling. Dit aantal is overigens verdubbeld.

Wanneer je het totaal ingekomen aantal klachten (263) over Vergunningen, Toezicht en Handhaving afzet tegen de duizenden contacten die onze handhavers, inspecteurs, vergunningsverleners e.a. hebben met burgers en bedrijven op straat, telefonisch en via beeldbellen (sinds 2020), is dit relatief erg laag.

Lichte stijging aantal klachten afdeling Vergunningen

Het aantal aanvragen omgevingsvergunningen is in de periode van corona 2020/2021 toegenomen. Door het thuiswerken (met daarbij de zorg voor kinderen die thuis de lessen moesten volgen) en de vele inkomende telefoontjes en e-mails met vragen, omdat aanvragers niet naar het Stadskantoor wilden komen, ontstond er in het eerste halfjaar een achterstand in het behandelen van die vragen en terugbelverzoeken. Voor dit probleem is na de zomer een oplossing gezocht (en gevonden). Tegenover het iets oplopende aantal klachten staat het verminderde aantal gegronde klachten over de afdeling Vergunningen en daarmee het teruglopen van het aantal klachten dat gegrond is beoordeeld.

Het aantal niet toe te wijzen klachten

Dit aantal is t.o.v. vorig jaar behoorlijk opgelopen. Dit zijn klachten die

- bestemd zijn voor een externe partij (bijvoorbeeld ProRail over handhavers van de NS, een supermarkt over de winkelwagens), of klachten
- gaan over beleid of
- een besluit betreffen waartegen de bezwaarmogelijkheid openstaat
- niet ontvankelijk (anoniem ingediend) of ingetrokken zijn

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

Ad 1 Voortvarendheid (50) Ook in 2021 is er onvoldoende aandacht gewerkt volgens de servicenormen. Wanneer burgers een melding of terugbelverzoek doen, wordt bij ontvangst het aantal dagen vermeld waarin zij reactie kunnen verwachten. Als dit uitblijft, is dat reden voor een klacht.

Ad 2 Fatsoenlijke bejegening (39) Bejegeningsklachten gaan grotendeels over de "ontmoetingen" met handhavers en toezichthouders. De oorzaak is vaak de manier van communiceren of het feit dat communicatie niet mogelijk is. Burgers willen graag in gesprek met de geüniformeerden; die mogelijkheid wordt niet altijd geboden. Het is de toon die de muziek maakt en die toon wordt al gezet aan het begin van het gesprek. Een gesprek beginnen met een groet, voorstellen en een uitleg over de situatie draagt bij aan begrip waarom er wordt gehandhaafd.

Ad 3 Professionaliteit (34) 29 klachten betreffen geüniformeerden en dienstauto's. Van ambtenaren wordt verwacht dat zij het goede voorbeeld geven. Zeker van geüniformeerde ambtenaren en van chauffeurs van dienst- en scanauto's; het is zichtbaar wanneer dit niet lijkt te gebeuren. De burger heeft echter vaak onvoldoende beeld wat een dienst- of scanauto wel/niet mag, dat zij in bezit zijn van ontheffingen. Deze ontheffingen mogen alleen voor uitvoering van de werkzaamheden en als uiterste optie worden gebruikt, bijvoorbeeld tegen het verkeer inrijden als de bestemming niet op een andere manier te bereiken is.

Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

Ad 1 Voortvarendheid (31)

Ad 2 Goede organisatie (8)

Ad 3 Informatieverstrekking (7)

Toelichting op 'geen oordeel'

Bij klachten waar geconcludeerd wordt dat 'geen oordeel' kan worden gegeven betreft het meestal een-op-een-situaties die door klager en beklaagde verschillend zijn beleefd. Wanneer deze belevingen niet eensluidend zijn, kan de klachtbehandelaar geen uitspraak doen, hij was er tenslotte niet bij. In een enkel geval is niet te achterhalen om welke medewerker het gaat, ook dan kan een situatie niet worden beoordeeld.

Uit onderzoek kan niet altijd worden geconcludeerd wat of waar iets mis is gegaan. In zo'n geval kan ook geen oordeel worden uitgesproken.

Het gaat om 36 klachten.

Trends en analyse

1. Wat direct opvalt in 2021 is dat het aantal corona-gerelateerde klachten hoog is. De zogenaamde corona-gerelateerde klachten zijn klachten over bijvoorbeeld het niet dragen van mondkapjes door ambtenaren of het niet houden aan de 1,5 m afstand tot anderen (burgers of collega-handhavers).
Het gaat om 44 van het totaal aantal klachten. Dat is ruim 17%.
2. Toelichting op de norm Goede organisatie "De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld."
Het aantal klachten waarvan de norm Goede organisatie gegrond is beoordeeld is verdubbeld. Dat zou te wijten kunnen zijn aan het vele thuiswerken.
3. Blijkbaar is de betrouwbaarheid van de gemeente, van VTH, gestegen. Het aantal klachten waarbij deze norm is geschonden is teruggelopen van 10 naar 3.
4. Over 2022 is nog weinig te zeggen. Het is op dit moment niet in te schatten of we wederom te maken krijgen met een coronajaar en zo ja, wat daarvan de gevolgen zijn voor de werkzaamheden van VTH. De uitvoering van de werkzaamheden door de handhavers, toezichthouders en inspecteurs betreft contacten met burgers op straat of tijdens huisbezoeken. Deze contacten zijn minder (huisbezoeken), maar ook anders door de controlebezoeken aan winkels (sluitingstijden) door THBO en meer door THOR, handhaving coronamaatregelen.
5. Inwoners worden nog steeds mondiger en vragen veel van de gemeente, maar zijn aan de andere kant ook van mening dat de gemeente zich terughoudender, met meer inlevingsvermogen moet opstellen. De pilot fietshandhaving bijvoorbeeld werd door sommige klagers een verkeerde handhavingskeuze genoemd.
6. Sinds 2020 lijkt er een trend te ontstaan waarin mogelijk sprake is van misbruik van het klachtrecht. Bij huisjesmelkers en ondermijning kan (en zal) misbruik worden gemaakt van de klachtenregeling om druk op medewerkers uit te oefenen. De Universiteit Tilburg heeft op verzoek onderzoek gedaan naar "druk van buitenaf". In de samenvatting van het rapport "Binnen de lijntjes" wordt o.a. vermeld: *"Niet-strafbare intimidatie van overheidsmedewerkers en (politieke) ambtsdragers door middel van wettelijke middelen en procedures is een niet eerder beschreven onderwerp. Dit is verwonderlijk gezien de impact en gevolgen die deze vorm van intimideren heeft. Als gevolg van dergelijke intimidatie kunnen geïntimideerde functionarissen hun gedrag veranderen, laten ze zich op een andere afdeling plaatsen of nemen ze zelfs ontslag naar aanleiding van intimiderende procedures. Deze vorm van*

intimideren blijft de slachtoffers, en hun privéomgeving, soms jarenlang achtervolgen. Getroffen organisaties en personen gaan als gevolg hiervan de afweging maken of zij vasthouden aan een besluit, of dat ze de eiser maar gelijk geven. Dit om eindeloze procedures te voorkomen. Het geeft de eiser een gevoel van onaantastbaarheid. Het geeft getroffen organisaties en personen daarentegen een gevoel van onmacht, onrecht en onzekerheid.....”

7. Door de coronamaatregelen zijn veel mensen thuis en wordt er meer op anderen gelet. Zo is het aantal klachten over het rijgedrag van de scanauto hoger dan het ooit is geweest. Deze klachten zijn weliswaar ongegrond, omdat deze chauffeurs ontheffing hebben, maar het geeft wel aan wat in 2021 is opgevallen/gezien.
8. Er is ook in 2021 binnen alle afdelingen van VTH enorm hard en intensief gewerkt aan de gevolgen van de coronacrisis. Dit geldt zowel voor bouwaanvragen, het toezicht op de horeca, handhaving van het opvolgen van de coronamaatregelen door bewoners en winkeliers (sluitingstijden).

Het jaar 2021 was, net als 2020, bijzonder door corona. Het is daarom niet aan te geven wat de gevolgen hiervan zijn in 2022 en hoe dat nieuwe jaar gaat verlopen. Dit is weer afhankelijk van het effect van het wel/niet voortduren van de coronacrisis.

Lessen uit klachten:

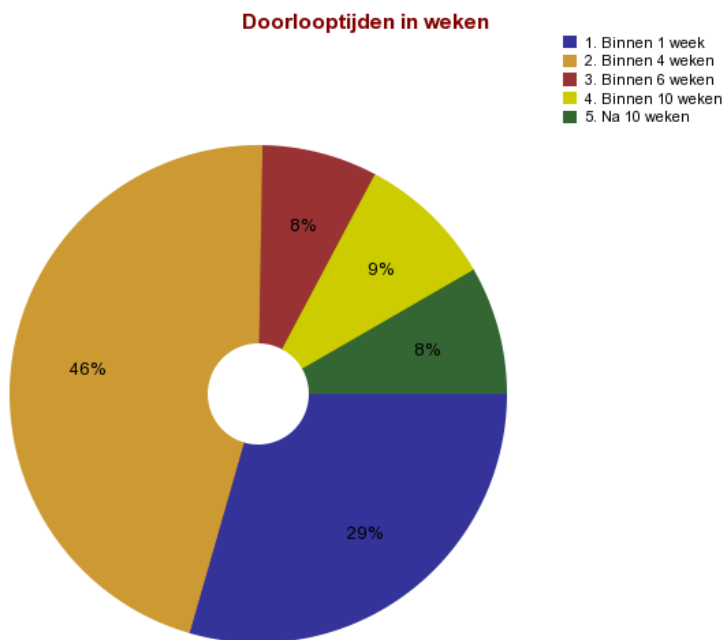
- ✓ Conclusie uit de klachten in 2021 is dat de afdelingen Vergunningen en Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (nog meer) aandacht moeten besteden aan de servicenormen. De helft van het aantal klachten gaat over het niet tijdig reageren op een melding.
Ook in 2021 is nog een groot aantal meldingen als klacht ontvangen. Dit verschil is voor de bezoeker van de website onvoldoende duidelijk.
- ✓ Veel klachten bij THOR gaan over bejegening (34%). Hier valt winst te behalen door meer te trainen op gesprekstechnieken en sociale vaardigheden.
- ✓ Binnen een aantal teams bij de afdeling Vergunningen is de beleving van de werkdruk hoog. Door tussenkomst van de klachtbehandelaar Vergunningen is de klager door hem geïnformeerd over bijvoorbeeld de ingediende aanvraag, of is door een teamleider telefonisch contact opgenomen, waarmee de officiële klachtprocedure is voorkomen.

Doorontwikkeling:

- Aandacht besteden aan het houden aan de servicenormen voor telefoon, balie, post en e-mail richting burgers zal het aantal klachten verminderen.
- Ook het goed aangesloten houden van de burger in de processen is erg belangrijk. Informeer burgers tijdens een proces over welke stappen worden genomen/de stand van zaken.
- Verbetering gesprekstechnieken en sociale vaardigheden bij de handhavers en toezichthouders van THOR.
- Gebleken is dat elke gemeente verplicht is klachten over Boa's te publiceren. Dit was niet eerder bekend, tot er eind mei 2021 een Wob-verzoek over publicatie werd ontvangen.
Met ingang van 2022 wordt in de zaak geregistreerd of de klacht het inzetten van de Boa-bevoegdheden betreft. Deze klachten moeten jaarlijks (anoniem) gepubliceerd.
Ook moeten deze klachten worden voorgelegd aan de Direct Toezichthouders. Zij letten erop dat

Boa's hun opsporingsbevoegdheden op de juiste manier gebruiken, goed samenwerken met de politie en haar instructies naleven.

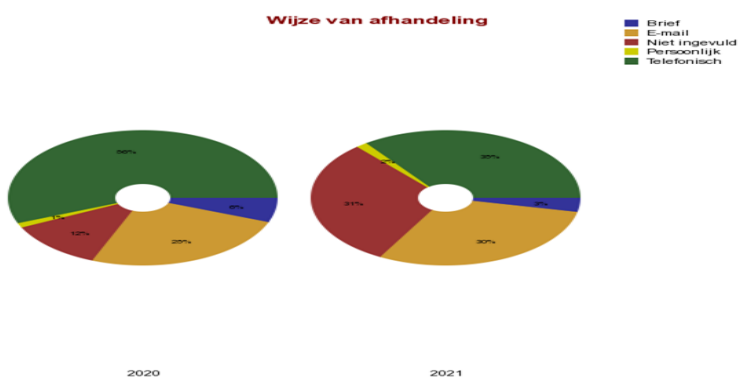
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

De werkelijke doorlooptijden zijn anders dan in deze grafiek vermeld. In deze grafiek zijn de tijden van administratieve afsluiting vermeld en niet de afhandelings tijden van de klachten.

Wijze van behandeling:



Toelichting op de wijze van behandeling

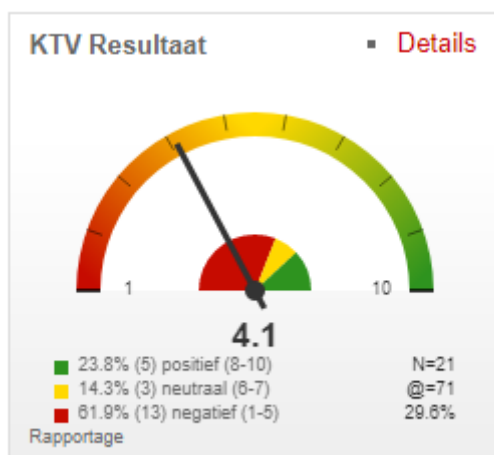
- Ruim de helft van het aantal klachten waarbij is aangegeven dat de afhandeling niet is ingevuld betreft klachten die niet zijn behandeld; dat zijn zaken voor externe partijen, klachten die niet ontvankelijk zijn of buiten behandeling zijn gesteld of klachten die zijn ingetrokken door de klager.
- 89% van de klachten wordt door middel van het webformulier ingediend. Het streven is om zoveel mogelijk klachten informeel/op die manier af te handelen. Dit is in veel gevallen voor de klager prettig en vraagt minder inzet van klager en klachtbehandelaar. Veel klagers voelen

zich al serieus genomen op het moment dat er telefonisch contact met ze wordt opgenomen. De meeste klagers zijn tevreden met afhandeling per e-mail of telefonisch. De meeste klagers kiezen voor een informele, snelle afhandeling via mail of telefonisch (67%). Dit percentage is niet veel anders dan in 2020.

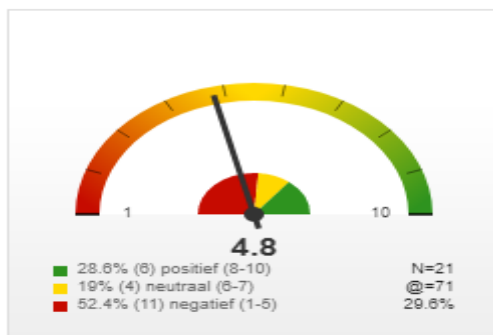
- Plm. 35% van het aantal ingekomen klachten betreft een melding. Na ontvangst worden deze ter behandeling doorgezet naar de juiste afdeling of het juiste organisatieonderdeel.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



KTV Behandeling



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Ik ben voldoende op de hoogte gehouden over de voortgang
- 2) Wij hebben na ontvangst van de klacht snel genoeg contact opgenomen
- 3) Mijn klachtbehandelaar was voldoende professioneel

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) 1) Ik ben onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang

- 2) Mijn klachtbehandelaar was niet voldoende professioneel
- 3) Wij hebben na ontvangst van de klacht niet snel genoeg contact opgenomen

De stem van de klager of een toelichting op de cijfers:

- 1) Afhandeling van vragen omtrent dienstverlening van de gemeente duurt te lang, systemen zijn digital, onderliggende processen zijn niet in Line met digitale infra en ouderwets.
 - 2) De klachtencoördinator heeft direct stappen ondernomen om tot een oplossing te komen en die oplossing is ook direct ingezet.
- Nu nog wachten of de afdeling de afspraken alsnog na gaat komen.
- 3) Een pinnig antwoord gekregen. Ik kreeg de indruk van “ wat zeur man”

*De klagers die na de klachtbehandeling aan de **Verbetermodule** wilden meewerken, gaven de volgende suggesties aan ons mee.*

Er zijn onvoldoende gegevens. Er is 1 reactie ontvangen. Uit nader onderzoek blijkt dat de klachtbehandelaar en klager tegenstrijdige informatie geven, daar kan geen conclusie uit worden getrokken of een suggestie voor verbetering worden gebaseerd.

Als behandelaren gaan we daarom hierop inzetten in 2022

- *Gebleken is dat we ook in 2022 binnen VTH hoog moeten inzetten op het nakomen van de toezeggingen en afgesproken servicenormen. Dit blijft een aandachtspunt en wanneer dit verbetert zal het aantal gegronde klachten dalen en klanttevredenheid hoger scoren.*
- *Overigens is in de enquête de score op de behandeling van klachten gegeven door een kwart van de klagers. En die score is tegenstrijdig met wat klagers aangeven in telefoongesprekken of e-mails, waaruit regelmatig blijkt dat ze tevreden zijn over de behandeling van de zaak.*

Ter afsluiting van het VTH-deel van deze rapportage nog even dit:

- Het is voor burgers niet altijd te begrijpen of niet acceptabel dat de gemeente niet op alle gebieden actie kan ondernemen. Dit vraagt veel tijd van klachtbehandelaars.
- Ook Vergunningen, Toezicht en Handhaving krijgt meer te maken met contact intensieve en soms ook met verwarde personen, of een combinatie daarvan. Mensen die met “nee, de gemeente kan niets voor u betekenen” geen genoeg nemen, of via allerlei verschillende kanalen de gemeenteraad, het college, medewerkers blijven bestoken met mails. Er moet vaker duidelijk worden gemaakt dat men op één manier met en aan één contact/e-mailadres binnen de gemeente communiceert.
- Klachtbehandeling kost per klacht gemiddeld steeds meer tijd; klagers vragen meer en komen via e-mail makkelijk in contact met de klachtbehandelaar, waardoor de drempel om een vervolgvraag, -verzoek of -klacht in te dienen laag is.

Publiekszaken

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
--	------	------

Totaal aantal klachten	129	160
Afdeling KCC	17	19
Afdeling Burgerzaken	112	141
Staf	0	0
<i>Geen klacht, maar melding</i>	28	22
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	62%	67%
Ongegrond	16%	16%
Geen oordeel	11%	13%
Niet-ontvankelijk	6%	1%
Buiten behandeling gesteld	0%	3%
Ingetrokken	2%	0%
Klacht voor externe partij	2%	1%
Meest voorkomende klachten	1)Goede informatieverstrekking 2) Maatwerk 3) Goede organisatie	1) Goede informatieverstrekking 2) Maatwerk 3) Goede organisatie
Gegronde klachten gingen vooral over	1) Goede informatieverstrekking 11% 2)Goede organisatie 9% 3)Maatwerk 9%	1) Maatwerk 11% 2) Goede informatieverstrekking 10% 3) Goede organisatie 9%
Aantal coronagerelateerde klachten	4%	7%

Algemene Toelichting

Publiekszaken heeft in het afgelopen jaar 31 klachten meer ontvangen dan in 2020. Deze toename is vooral terug te vinden bij Burgerzaken. Het KCC heeft 1 klacht meer ontvangen dan in 2020. De

onderwerpen van de top 3 van de meest voorkomende klachten en de gegronde klachten is hetzelfde. De volgorde van de gegronde klachten is wel gewijzigd; maatwerk staat nu bovenaan, gevolgd door goede informatieverstrekking en goede organisatie.

Toelichting op bijzonderheden

De toename van het aantal klachten bij Burgerzaken is deels te verklaren door de Tweede Kamerverkiezingen van maart 2021. Publiekszaken heeft 16 klachten over verkiezingen ontvangen. In de klachten die over verkiezingen gingen was er geen signaal dat opviel. Dit geldt ook voor de overige klachten.

Het aantal corona-gerelateerde klachten is ook nagenoeg gelijk aan 2020.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

Ad 1 Goede informatieverstrekking.

Zowel in de mondelinge als de schriftelijke communicatie gaat de informatieverstrekking aan de inwoner niet altijd goed. Dit heeft te maken met het niet toetsen bij de inwoners of de boodschap goed is overgekomen, maar het kan ook komen doordat de informatie op de website niet volledig is.

Ad 2 Maatwerk.

Burgerzaken is de dienstverlener voor de gehele Utrechtse bevolking en niet voor één bepaalde doelgroep. De laatste jaren zien we dat er meer inwoners aanspraak maken op maatwerk. Dit wordt in sommige gevallen niet goed opgepakt door de medewerkers van Burgerzaken.

Ad 3 Goede organisatie.

Klachten die onder deze noemer vallen gaan over slordigheden; er is niet secuur gewerkt.

Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

Ad 1 Maatwerk.

Zoals bij alle klachten van Burgerzaken is er geen bepaald onderwerp van de gegronde klachten over maatwerk dat er tussenuit springt. Uiteraard is het aantal klachten niet de enige maatstaf om een aanpassing door te voeren. Eén gegronde klacht over de aanvraag van een briefadres heeft er toe geleid dat het gesprek over dit product intern in gang werd gezet. De indiener van de klacht schreef dat hij bij zijn aanvraag briefadres had aangegeven, graag in persoon een toelichting te willen geven over zijn aanvraag. Ondanks zijn verzoek heeft een medewerker van Burgerzaken via de mail contact met hem gezocht. Hierdoor werd de duur van de aanvraag onnodig lang en de inwoner raakte gefrustreerd. Deze klacht en andere signalen zijn aangegrepen om te analyseren of dit product nog door het juiste team wordt uitgevoerd. We zien dat de aanvraag briefadres een product is waarbij vaak maatwerk toegepast moet worden. De conclusie is dat het team dat de aanvragen behandelt wel de wil heeft om maatwerk te leveren maar niet de ruimte. Daarom is besloten dit product naar een ander team binnen Burgerzaken met ingang van 2022 over te hevelen.

Ad 2 Goede informatieverstrekking.

De gegronde klachten over goede informatieverstrekking gaan over het geven van tegenstrijdige informatie, verkeerde informatie en onvolledige informatie. Wanneer wij klachten krijgen die onder deze behoorlijkheidsnorm vallen, wordt er altijd onderzocht door wie de informatie is gegeven of waar de informatie staat. Als het te herleiden is naar een medewerker, dan wordt de kennis van de

medewerker bijgespijkerd. Als de informatie op de website of in de kennisbank van het KCC niet duidelijk is, dan wordt deze aangepast. Overigens wordt de informatie op de site, in de kennisbank en in de brieven niet alleen aangepast op basis van de feedback uit de klachten. De medewerkers van zowel het KCC als Burgerzaken geven het ook aan als bepaalde informatie niet klopt of niet volledig is.

Ad 3 Goede organisatie.

Het waren voornamelijk slordigheden die geleid hebben tot de gegronde klachten over goede organisatie. Een voorbeeld hiervan is een klacht over de bezorging van een reisdocument. De inwoner diende een klacht in omdat hij niets hoorde van de bezorgdienst. Het bleek dat een medewerker van Burgerzaken de contactgegevens niet goed had overgenomen. Na het indienen van de klacht heeft Burgerzaken contact opgenomen met de bezorgdienst en de juiste contactgegevens doorgegeven.

Toelichting op 'geen oordeel'

Bij 20 klachten hebben wij kunnen niet constateren of de klacht gegrond of ongegrond was. Dit is het geval als de verhalen van de klager en de medewerker te ver uit elkaar liggen en er geen onafhankelijke getuige is geweest. Daarnaast is het ook niet mogelijk om een oordeel te vellen als de klacht niet specifiek genoeg is en de klager de gevraagde gegevens niet heeft geleverd.

Trends en analyse

Het valt op dat de behoefte van de inwoners aan maatwerk groter wordt. Er wordt vaker een beroep gedaan op medewerkers om, al dan niet terecht, uitzonderingen te maken. Ook is er een toename van inwoners die bij ieder nieuw contact met de gemeente een klacht indienen. Wat deze klagers met elkaar gemeen hebben is dat klachtbehandeling niet bijdraagt in het herstel van vertrouwen. Dit houdt in dat de gesprekken tussen klachtbehandelaar en klager moeizamer verlopen.

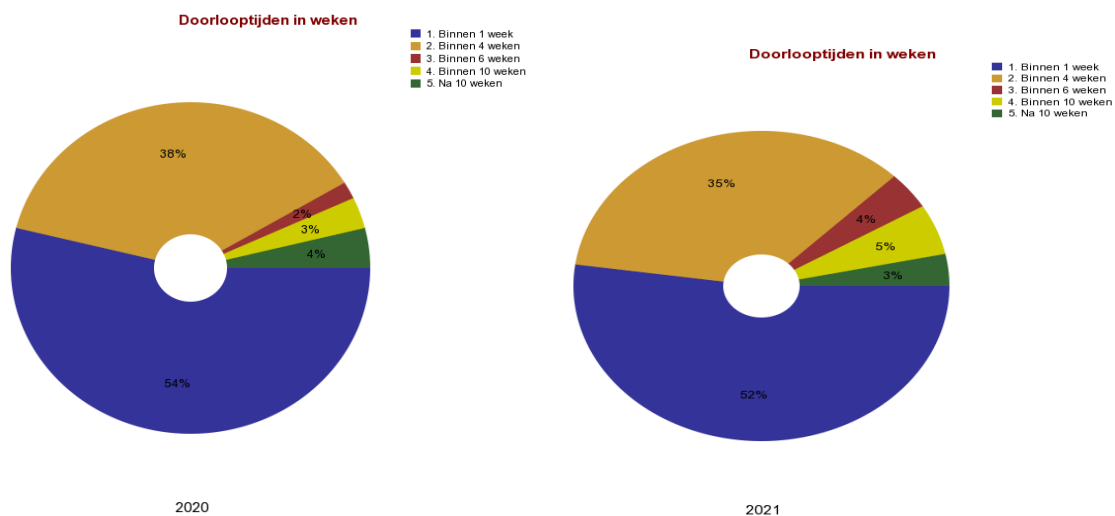
Lessen uit klachten:

- * Juiste reactie op de toon van de beller vanuit het KCC met de inwoner.
- * Blijf altijd secuur werken.
- * Verplaats je in de schoenen van de inwoner.
- * Als een casus vraagt om maatwerk, wacht daar niet te lang mee.

Doorontwikkeling:

In 2022 gaan we door met het verspreiden van de boodschap dat klachten waardevol zijn. Daarnaast blijven we erop toezien dat de informatie die wordt gegeven duidelijk en juist is. Wij zullen ook aandacht blijven besteden aan de klantbeleving: het verplaatsen in de schoenen van de inwoner. We bestendigen het netwerk met collega's buiten Publiekszaken om snel te kunnen schakelen als maatwerk geleverd moet worden (bijvoorbeeld vaste contacten voor Citydeal, samenwerking met Wenl en StadsteamBackup rondom specifieke casussen).

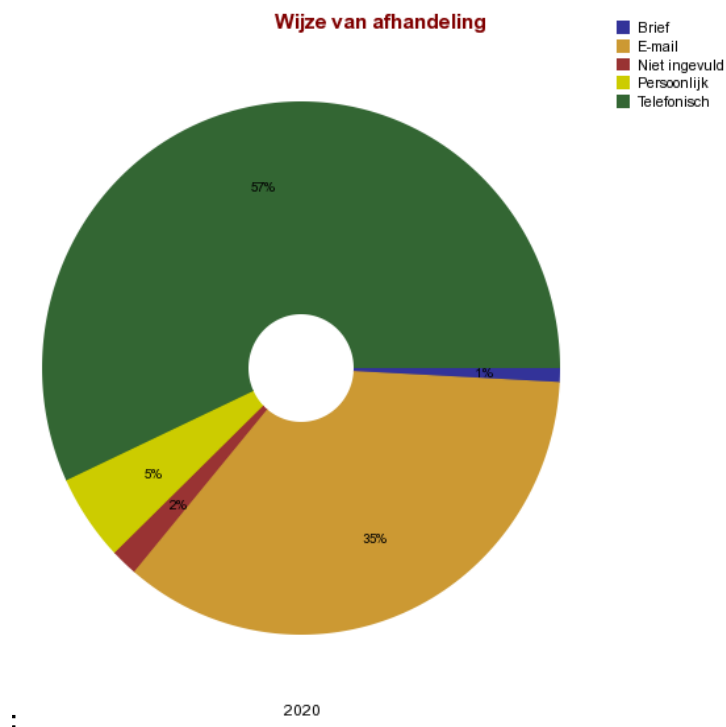
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:

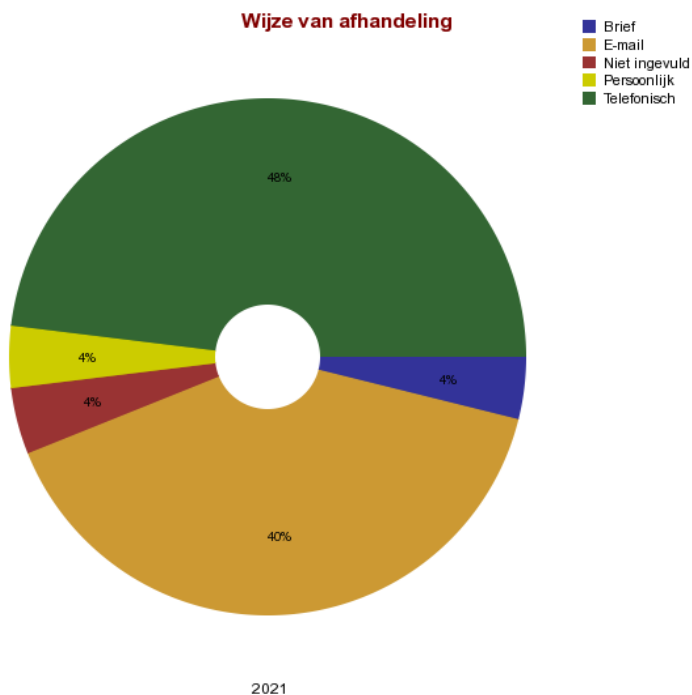


Toelichting op de doorlooptijden

De doorlooptijden van de behandeling van de klachten zijn al een aantal jaar stabiel. Dit heeft te maken met het feit dat de lijnen binnen Publiekszaken kort zijn. De klachtbehandelaren hebben daarnaast ook veel inhoudelijke kennis van de diensten die Publiekszaken levert, het zijn mensen van de inhoud. Hierdoor zit er weinig tijd tussen het gesprek met de klager en de analyse wat er fout is gegaan en hoe de fout hersteld kan worden.

Wijze van behandeling



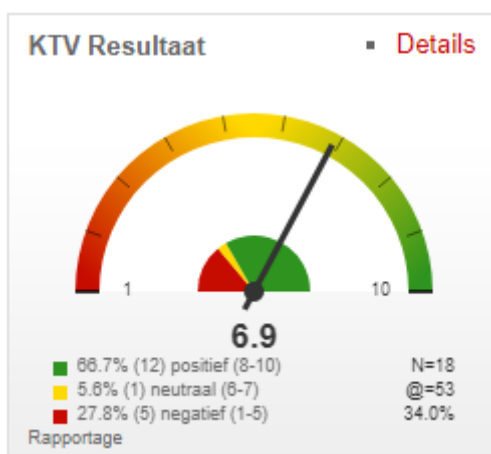


Toelichting op de wijze van behandeling

In vergelijking met 2020 is er een lichte toename in de afhandeling per brief en per e-mail en is er een afname in de afhandeling van telefonisch contact. De klager heeft de regie op de wijze van afhandeling. Maar wanneer je als klachtbehandelaar snel in contact treedt met de klager en er nog voor kan zorgen dat een fout hersteld kan worden, dan volstaat om de klacht af te handelen veelal een mail of een telefoongesprek. Mensen die een klacht indienen over een complexe situatie willen meestal een reactie per brief.

Klanttevredenheid

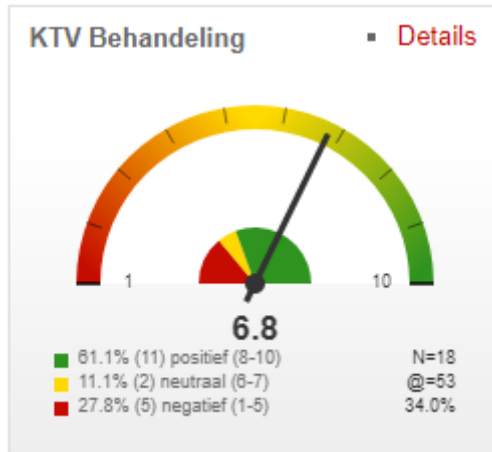
Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



Dit jaar scoren voor de klachtbehandeling afgerond een 7. Een mooi cijfer. Goed om te zien dat dit jaar meer mensen de moeite hebben genomen om het onderzoek in te vullen en feedback te geven. Toch zijn er net als vorig jaar nog veel mensen die in eerste instantie aangeven het KTO in te willen vullen,

maar dit toch niet doen. Van deze mensen krijgen de klachtbehandelaren overigens met enige regelmaat een mailtje waarin ze hun waardering voor de klachtbehandeling uitspreken.

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Mijn klachtbehandelaar was voldoende professioneel.
- 2) Wij hebben na ontvangst van de klacht snel genoeg contact opgenomen.
- 3) Ik ben voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang.

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Mijn klachtbehandelaar was niet voldoende professioneel.
- 2) De klachtbehandelaar was niet goed bereikbaar.
- 3) Ik ben onvoldoende op de hoogte gehouden van de voortgang.

Verbeteraspecten volgens de klagers:

- 1) Na het indienen van de klacht is snel contact gelegd met de klager;
- 2) De klachtbehandelaar was goed bereikbaar.

De stem van de klager of een toelichting op de cijfers:

Stem van de klager

- 1) Nee, ga zo door. Helemaal goed geregeld zo'n klacht afhandeling afdeling.
- 2) Het is flauw om iemand een klacht te laten afhandelen die niet zelf betrokken was bij de organisatie van de verkiezingen (daar ging mijn klacht namelijk over). Kennelijk heeft u een communicatieteam om klachten af te vangen, maar dat werkt dus niet als je doorvraagt. En het is goed voor de ambtenaren die beleid bepalen om ook te weten waar men over klaagt en die klachten zelf te behandelen.
- 3) Ga met mijn aanbevelingen aan de slag. Het is raar dat bij getrouwde mensen je wel met DigiD een geboorteaangifte kan doen voor de achternaam van de vader en niet voor de achternaam van de moeder. Als dit met de wet of de procedures te maken heeft, zorg dan dat de telefonisten op de

hoogte zijn dat een afspraak voor naamkeuze voorafgaand wél noodzakelijk is om niet na de bevalling voor voldongen feiten te worden gezet als de moeder niet mobiel genoeg is om mee te komen naar het stadskantoor.

*De klagers die na de klachtbehandeling aan de **Verbetermodule** wilden meewerken, gaven de volgende suggesties aan ons mee.*

- 1) De site en kalender voor de afspraken aanpassen. Erg onduidelijk.
- 2) Wees zorgvuldiger in het meegeven van brieven en behandel elke klacht zorgvuldig en niet als een nummertje wat even nee verkocht dient te worden
- 3) Mijn klacht was dat bij aanvraag uittreksel personenregister niet de persoonsgegevens van alle bewoners van dit adres waren vermeld terwijl ik hier om gevraagd had. Misschien is het een idee om deze optie duidelijker op de website duidelijk aan te geven.

Toelichting op de cijfers

Dit jaar scoren voor de klanttevredenheid op uitkomst van de klacht en de klanttevredenheid op klachtbehandeling afgerond een 7. Een mooi cijfer. Goed om te zien dat dit jaar meer mensen de moeite hebben genomen om het onderzoek in te vullen en feedback te geven. Toch zijn er net als vorig jaar nog veel mensen die in eerste instantie aangeven het KTO in te willen vullen, maar dit toch niet doen. Van deze mensen krijgen de klachtbehandelaren overigens met enige regelmaat een mailtje waarin ze hun waardering voor de klachtbehandeling uitspreken.

Achttien mensen hebben de enquête ingevuld, veertien personen gaven ons een voldoende (zes keer een 10) en vier personen gaven ons een onvoldoende, maar dan ook gelijk een dikke onvoldoende. Drie keer een 1 en één keer een drie. Alle vier hadden ze een klacht ingediend waarbij zij niet in het gelijk werden gesteld. De feedback die de inwoners geven in het KTO wordt geanalyseerd. Als de feedback anders is dan in de klacht, dan wordt bekeken wat wij ermee kunnen doen.

Als behandelaren gaan wij voor het jaar 2022 inzetten op het beter overbrengen van een negatieve boodschap. Dit kan wellicht de dikke onvoldoendes voorkomen. Daarnaast zullen we als klachtbehandelaar nog scherper zijn in het op de hoogte houden van de klager en duidelijker zijn in de terugkoppeling aan de klagers en dan met name op wat wij met de feedback doen of gaan doen.

Werk en Inkomen

Aantallen en resultaten

	2020	2021
Totaal aantal klachten	180	144
Unit Inkomen	78	73
Unit Werk	46	24
Unit Participatie	46	38

Wenl Overige	3	2
Externe Partij	7	7

Algemene Toelichting op klachten

Dit jaar is er een daling te zien van het totaal aantal klachten in vergelijking met vorige jaar. De Unit Werk heeft de grootste daling, namelijk 22 klachten minder dan vorig jaar. Een verklaring kan zijn dat de Unit Werk de medewerkers handvatten heeft gegeven om de inwoners beter te kunnen begeleiden. Ze hebben trainingen gehad, zoals motiverende gesprekstechnieken en herkennen van psychische problematiek.

Aantal hartenkreten (bron: excelbestand)

	2020	2021
Aantal hartenkreten	20	29

Algemene toelichting op hartenkreet

De rol die de afdeling Klachten heeft is informatie verzamelen om de wethouder of burgemeester te informeren om de inwoner te antwoorden. Ook kan het zijn dat de wethouders of burgermeester de afdeling vraagt om samen met de inwoner tot een oplossing te komen. Hartenkreten worden anders afgehandeld dan klachten. Klachten worden afgehandeld volgens wetgeving en kent een oordeel. Dit is voor hartenkreten niet nodig.

Er is een toename in de hartenkreten. Inwoners slaan het regulier klachtproces over en gaan met een hulpvraag naar de wethouder. We zien dat dit soort hulpvraag vaak een integrale aanpak vraagt.

Uitwerking klachten

Geen klacht maar een melding/externe partijen

Van de 144 klachten in 2021 zijn:

- 12 geen klacht maar een melding
- 7 zijn klachten over externe partij.

Een melding is een signaal van een inwoner om ons ergens van op de hoogte brengen, bijvoorbeeld gevolg van een beleidskeuze van de gemeente.

Externe partijen zijn bijvoorbeeld Buurtteam en Stadsteam Back-up.

Meldingen en klachten voor externe partijen worden inhoudelijk niet behandeld. Over deze klachten wordt geen oordeel gevormd. Over 124 klachten is wel oordeel gevormd.

Coronaklachten

Van de 124 klachten zijn er 10 corona gerelateerd. Vorig jaar waren dit er 8. Een klacht werd geregistreerd als corona gerelateerd als het over de afdeling Tozo ging.

Resultaat oordeel in procenten

	2020	2021
--	------	------

Resultaten in procenten	Van de 151 behandelde klachten zijn:	Van de 124 behandelde klachten zijn:
(Gedeeltelijk) gegrond	17% (gedeeltelijk gegrond) 19% (gegrond)	8% (gedeeltelijk gegrond) 22% (gegrond)
Ongegrond	23%	27%
Geen oordeel	16%	16%
Niet-ontvankelijk	9%	2%
Buiten behandeling gesteld	7%	10%
Ingetrokken	9%	16%

De stijging van de ingetrokken klachten kan onder andere worden verklaard door de inwoner die 6 klachten had ingediend en deze allemaal heeft ingetrokken. Dit op advies van zijn advocaat. De inwoner gebruikte klachten om beslissingen af te dwingen.

Klachten worden ingetrokken als de grond voor de klacht niet meer bestaat. Daarbij valt te denken aan herstel van de relaties tussen klager en beklaagde of dat alsnog de gevraagde informatie wordt verstrekt. Mogelijk is het bieden van maatwerk hier de verklaring voor.

Meest voorkomende behoorlijkheidsnormen.

Bij het afhandelen van klachten legt de klachtbehandelaar vast om welke behoorlijkheidsnorm het gaat het. Een behoorlijkheidsnorm is een toetsingskader voor het optreden van de overheid naar de inwoner. De top drie van de meest geschonden behoorlijkheidsnormen zijn:

	2020	2021
Top 3 alle klachten	1) Goede informatieverstrekking 2) Fatsoenlijk bejegening 3) Voortvarendheid	1) Goede organisatie (22%) 2) Goede informatieverstrekking (19%) 3) Voortvarendheid (19%)
Top 3 gegronde klachten	1) Voortvarendheid 2) Fatsoenlijk bejegening 3) Goede informatieverstrekking	1) Goede organisatie 2) Goede informatieverstrekking 3) Voortvarendheid

Toelichting top 3 geschonden behoorlijkheidsnormen.

Goede organisatie.

In de cijfers is te zien dat 22% van de 124 klachten afgesloten zijn met de behoorlijkheidsnorm, goede organisatie. We verstaan onder goede organisatie, dat de (digitale) administratie op orde is en dat de systemen goed functioneren. Klachten over dat huishoudelijk hulp wat wel toegekend is maar door gebrek aan personeel niet geleverd wordt, werden afgesloten met deze behoorlijkheidsnorm. Ook als vragen niet op de juiste afdeling terecht kwamen. De inwoner ziet Werk en Inkomen als een organisatieonderdeel.

Goede informatieverstrekking.

Bij de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking is 19 % van de 124 klachten afgesloten met deze behoorlijkheidsnorm. Dit zijn 24 klachten in totaal. We verstaan onder goede informatieverstrekking, dat informatie op een helder en juiste informatie wordt verstrekt. Klachten waarbij deze behoorlijkheidsnorm geschonden is gingen o.a. over: uitleg geven over vorderingen, uitkeringen en wet-regelgeving.

Voortvarendheid.

19 % van de 124 klachten zijn afgesloten met de behoorlijkheidsnorm, voortvarendheid. Dit zijn 24 klachten in totaal. We verstaan onder voortvarendheid; dat er snel en slagvaardig wordt gehandeld, daarbij zijn de wettelijke termijnen uiterste termijnen. Klachten waarbij deze behoorlijkheidsnorm geschonden is gingen over dat de gemaakte fouten niet snel worden opgelost en klachten waarbij de inwoner lang moest wachten op duidelijkheid.

Vorig jaar was een van de top 3 fatsoenlijk bejegening, deze is dit jaar het minst geschonden behoorlijkheidsnorm. Een eventuele verklaring hiervan kan zijn, dat Werk en Inkomen zich inzet voor een klantgerichte dienstverlening. De medewerkers krijgen trainingen, denk hierbij aan de training motiverende gesprekstechnieken en stress-sensitieve dienstverlening.

Toelichting op top 3 geschonden behoorlijkheidsnormen van de gegronde klachten:

1 Goede organisatie.

Klachten die gegrond zijn verklaard met deze behoorlijkheidsnorm gingen o.a. over:

- Geen huishoudelijke hulp ondanks toekenning
- Inhouding huur niet tijdig stopgezet.
-

2 goede informatieverstrekking

Klachten die grond zijn verklaard met deze behoorlijkheidsnorm gingen over:

- Onduidelijke informatie /communicatie over wet-regelgeving.

Ad 3. Voortvarendheid.

Klachten die gegrond zijn verklaard en de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid hebben gekregen gingen over:

- Niet tijdig antwoord geven op vragen.
- Terugbelverzoeken die niet tijdig zijn opgepakt.

Toelichting op 'geen oordeel'

In 16% van de gevallen is er geen oordeel gegeven bij de afhandeling. Geen oordeel wordt gegeven als:

- Het onduidelijk is over wie de klacht gaat. Inwoner doet dan een algemeen klacht, die niet meer te onderzoeken is.

- Het klachten zijn waar de verhalen te ver uit elkaar liggen en er geen waarheidsoordeel gemaakt kan worden. Dit heeft te maken met het feit dat de klachtbehandelaar niet bij het gesprek aanwezig was.

Trends en analyse

De trend die we zagen in 2020 zien we ook in 2021 terug. We zien dat klachten en de klachtenbehandeling complexer worden. Sommige inwoners nemen geen genoegen met alleen een excuses of een antwoord op de vraag.

We zien dit terug in de toename van formele klachtafhandeling. In 2020 is er 1 klacht formeel afgehandeld, in 2021 is dit gestegen naar 6 formele afhandelingen.

De toename kan te maken hebben met de toeslagenaffaire en de boodschappenaffaire. Op het formulier en in de klachtgesprekken worden deze affaires regelmatig genoemd. Hierdoor is het wantrouwen richting de overheid toegenomen.

Formele klachtafhandeling: bij deze manier van afhandelen vindt er hoorzitting plaats en krijgt de inwoner een officieel besluit. Met het besluit kan de inwoner zich wenden tot de Nationale Ombudsman als de inwoner niet tevreden is met de afhandeling.

Bij klachten merken wij dat sommige inwoners een vorm van een tegemoetkoming verwachten als klachten gegrond zijn verklaard. Dit zien wij op het klachtformulier, wordt omgevraagd in het klachtgesprek of komt naar voren als de klacht gegrond is verklaard. Bij dit laatste blijkt de inwoner de verwachting te hebben dat als er een fout wordt gemaakt door de gemeente, dat daar een tegemoetkoming tegenover staat.

Voorbeelden van de tegemoetkomingen zijn:

- Schadevergoeding
- Een tergvordering ongedaan maken
- Alsnog toekenning -en/of wijziging van een besluit.

Een ander ontwikkeling is dat dit jaar er 3 klachten zijn binnengekomen over het niet leveren van huishoudelijk hulp, wegens te weinig personeel en veranderende zorgaanbieder. Deze klachten zijn in principe voor de externe partij en horen daar ingediend te worden. Werk en Inkomen kent de inwoner huishoudelijk hulp toe en daardoor vindt de inwoner dat de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze hulp. Het probleem is bekend maar kan niet op korte termijn opgelost worden. Bij afdeling Klachten verwachten een toename van dit soort klachten in het jaar 2022.

Lessen uit klachten:

- (Nog) meer stresssensitief werken
- Meer integraal werken tussen de Units.
- Meer klantbeleving.

Doorontwikkeling:

Vanuit Werk en Inkomen heeft team Kwaliteit en Ontwikkeling (TKO) het afgelopen jaar een doorontwikkeling gemaakt op klachten. Voordat we daarmee van start zijn gegaan hebben we een analyse gemaakt op welke onderdelen wij graag die doorontwikkeling wilden hebben. Een A3 verbeterplan is hiervoor gemaakt. De onderwerpen zijn:

- Hartenkreten
- Leren en bewustwording creëren rondom klachten.
- Inzetbare medewerker. (Rol klachtbehandelaar)

De verbeteracties zijn:

Om de hartenkreten op dezelfde manier te kunnen behandelen als klachten hebben wij het volgende ingericht:

- Er is zaaktype Wenl hartenkreten in het zaakstelsel ingericht. Dit is inmiddels in productie en wordt door de klachtbehandelaars gebruikt.
- Managementinformatie voor hartenkreten is ingericht in Cognos. Handmatig opvoer is niet meer nodig.
- Werkafspraken voor hartenkreten en Fall-back t.b.v. snelle workflow ten behoeve van de klant is gemaakt en ingericht. Deze is gedeeld met de wethouder en betreffende medewerkers.

Leren van klachten

- Ontwikkelen workshop Klachten en Bezwaar (onboarding nieuwe medewerkers) en deze workshop onderdeel laten uitmaken van de opleidingsprogramma Werk en Inkomen. (Doorontwikkeling hierop is nog gaande)
- Events verzorgen ter inspiratie van het team en om te leren van externe partijen op het gebied van klachten en klantsignalen. Een inspirerende sessie van Zilveren Kruis en Bol.com gehad.

Inzetbare medewerker:

Er is een disbalans tussen de taken en de rollen van de klachtbehandelaar en de functie(senior) kwaliteitsanalist. Daarnaast is de instroom van het aantal klachten onvoorspelbaar. Klachtbehandelaar is geen aparte functie maar een rol en dat moet nog nader gespecificeerd worden. Inzet en volledige PDCA kan beter. We willen de juiste mensen, op de juiste tijd op de juiste plek inzetten.

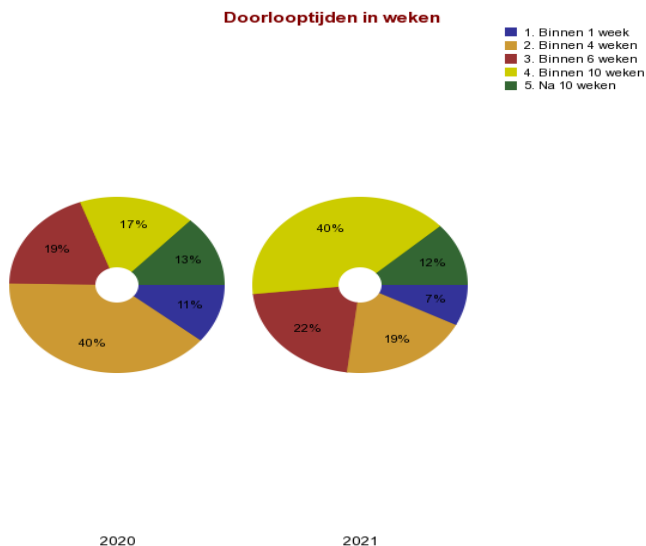
- Een businesscase waar formatie en coördinatie klachten onderdeel van uitmaakt is gemaakt en meegenomen in het formatieplaatje.

Wat nemen we mee naar 2022?

- Het onderwerp klachten–inclusief lessen uit klachten en de tevredenheid over de klachtbehandeling– structureel op de agenda zetten binnen en waar nodig buiten ons eigen team. (MT, teamleiders). We zetten daarbij ook in op voorbeeldgedrag.
- Uitrol workshop Klachten en Bezwaar binnen Werk en Inkomen.
- Meer Events verzorgen te leerling en inspiratie.

- Onderzoek (middels een workforce management systeem?) hoe het ondersteunende systeem bij klachtafhandeling zo ingericht kan worden dat de juiste (hoeveelheid) mensen, op de juiste tijd en de juiste plek ingezet kunnen worden.

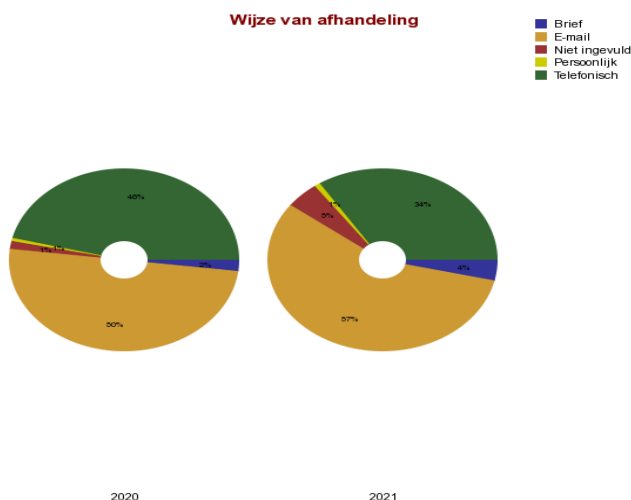
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

We zien een toename van de doorlooptijden ten opzichte van 2020. Een mogelijk oorzaak hiervan is dat dit jaar de klachtafhandeling met minder inzet van mensen is gedaan. Een ander oorzaak kan ook liggen bij de aard van de klachten. We zien dat de het klaaggedrag verandert, het wordt complexer en de klagers eisen meer van de behandelaars, waardoor de termijnen gerekt worden.

Wijze van behandeling:

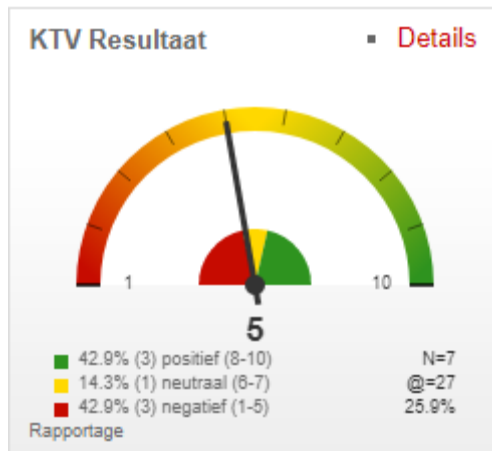


Toelichting op de wijze van behandeling

Zoals voorgaande jaren worden de meeste klachten telefonisch of per mail afgehandeld. Dit jaar zien we een toename van 7% op afhandeling via de mail. Dit is conform de afspraken die we hebben.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van het resultaat:

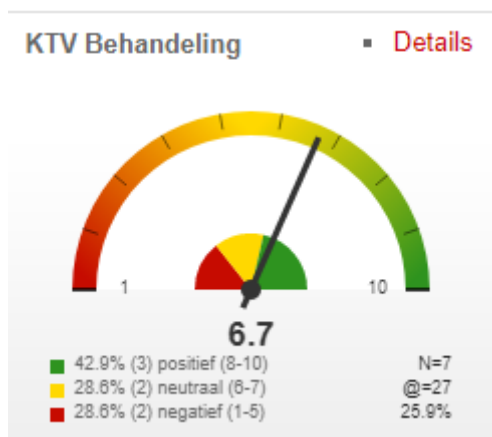
- 1) Er is tijdig en vriendelijk gereageerd met begrip voor de klacht en met daadkracht
- 2) Er was begrip voor mijn geval
- 3)

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van het resultaat:

- 1) Ik heb alleen gehoord dat mijn klacht naar een andere afdeling werd gestuurd, verder niks
- 2) U stuurt dit formulier, terwijl de klacht nog loopt.
- 3) Zoals u zelf kan zien is er nog geen uitkomst en abtenaren hebben altijd gelijk, ze maken geen fouten.

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) De snelheid van afhandelen en de vriendelijkheid en begrip van de mensen die we hebben gesproken hebben, deden ons heel goed
- 2) Ga zo door!
- 3) De dame die mijn klacht heeft afgehandeld was zeer kundig en helder in communicatie. Ik wist wat ik kon verwachten. Ze kwam haar afspraken na en komt zeer betrouwbaar over,

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Niet dit formulier sturen als de klacht nog loopt en niet is afgerond.
- 2) Als ambtenaren fouten maken, mogen ze dat gewoon toegeven.
- 3) Fouten maken is menselijk.

Verbeteraspecten volgens de klagers:

Geen informatie in KCM. Klagers die mee hebben gedaan aan de vragenlijst hebben niet meegewerkt aan de Verbetermodule, waardoor we geen data hebben.

Als behandelaren gaan we daarom hierop inzetten in 2022

We zien een vertekend beeld bij dit soort cijfers. Er zijn 7 responsen die mee hebben gedaan aan de vragenlijst, hiervan heeft er 1 persoon een 3 gegeven, waardoor het gemiddelde meteen naar beneden gaat.

Een verbeteractie is om samen met het centrale klachtenteam te kijken hoe we dit beter en anders moeten inrichten zodat de cijfers meer representatief worden.

Ruimte

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	102	84
Stedenbouw en Mobiliteit	71	47
Investeren en exploiteren	3	7
Projectmanagement Ruimte	3	15
Opgavesturing	0	1

Wonen en Economie	7	3
Duurzame Stad	7	7
Bedrijfsvoering	1	4
Overig	2	0
<i>Geen klacht, maar melding</i>	51	47
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	50%	60%
Ongegrond	17%	20%
Geen oordeel	22%	13%
Niet-ontvankelijk	1%	0%
Buiten behandeling gesteld	1%	2%
Ingetrokken	2%	2%
Klacht voor externe partij	6%	2%
Meest voorkomende klachten	1) goede informatieverstrekking (33%) 2) voortvarendheid (18%) 3) reageren op terugbelverzoeken en goede organisatie (17%)	1) goede informatieverstrekking (38%) 2) Reageren op terugbelverzoeken (14%) 3) betrouwbaarheid (11%)
Gegronde klachten gingen vooral over	1) reageren op terugbelverzoeken (30%) 2) goede informatieverstrekking (22%) 3) voortvarendheid (22%)	1) reageren op terugbelverzoeken (28%) 2) goede informatieverstrekking (25%) 3) voortvarendheid (14%)
Aantal coronagerelateerde klachten	5	0

Algemene toelichting

Opvallend is dat er dit jaar meer klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond zijn. Het percentage klachten zonder oordeel is gezakt van 22 naar 13%. De klachten zijn beter te duiden (expliciet) en daarom kan beter aangegeven worden of het om een gegronde of ongegronde klacht gaat.

Toelichting op bijzonderheden

De klachten over informatieverstrekking blijven bovenaan staan en de klachten over terugbelverzoeken staan ook nog in de top 3. Opvallend is de toename van het aantal klachten over betrouwbaarheid en de afname van het aantal klachten over voortvarendheid (nog maar 7%). Dat zou voor een deel verklaard kunnen worden door de aanpak van meldingen bij Mobiliteit.

Het kan ook dat deze categorie-indeling en de verschuiving hierin niet zoveel betekent omdat de categorieën niet zo helder afgebakend zijn. Wanneer iemand belooft terug te bellen en het niet doet, is diegene dan niet betrouwbaar? Of heeft die dan niet voortvarend genoeg teruggebeld? Of zien we dit als niet reageren op een terugbelverzoek? We zijn met de andere klachtcoördinatoren binnen de gemeente op zoek naar scherpere definities van deze categorieën, zodat de rapportages ook meer inzicht geven.

Dit jaar zijn er bij Ruimte geen corona-gerelateerde klachten ingediend.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

De top 3 verandert hier niet: reageren op terugbelverzoeken op de eerste plaats, goede informatieverstrekking op de tweede plaats en op de derde plaats staat voortvarendheid.

Trends en analyse

Er is een kleine daling zichtbaar in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar. Dit blijkt ook gemeentebreed zo te zijn.

- De klachtencoördinator heeft handmatig het aantal klachten geteld dat betrekking heeft op niet goed afgehandelde meldingen. Een kwart van de klachten bij Ruimte heeft betrekking op een melding.
- Van de 83 klachten gingen er 46 over Stedenbouw en Mobiliteit. Dat is relatief een stuk minder dan in 2020, 55% in plaats van 75%. Binnen Mobiliteit heeft een verschuiving plaatsgevonden van klachten. Als je het aantal klachten bekijkt over geheel 2021, is het aantal voor het team Wijkverkeersadviseurs gedaald terwijl dat voor team Parkeerprojecten is toegenomen.
- Bij Investeren en Exploiteren is het aantal klachten verdubbeld. Bij team Snippergroen was langere tijd onderbezetting, wat heeft geleid tot langere doorlooptijden bij het beantwoorden van vragen. Sinds november 2021 is de bezetting op orde en mogelijk leidt dit volgend jaar tot geen of minder klachten over het niet reageren op terugbelverzoeken.
- Het aantal klachten over Projectmanagement is toegenomen van 3 in 2020 naar 15 klachten in 2021. In het Zaaksysteem worden klachten gekoppeld aan een gilde en niet aan een opgave. Vanwege de grote hoeveelheid projecten binnen Ruimte zijn veel klachten gekoppeld aan een eerste aanspreekpunt. Dit is vaak de projectmanager. Er zijn veel klachten over goede informatieverstrekking, driekwart hiervan is gegrond.

Formele klachten

We hebben dit jaar vier formele klachten behandeld. De klager maakt de keuze voor informele of formele klachtbehandeling. Bij de formele route houden we hoorgesprekken met klager en beklagde. We maken daarvan een verslag en er komt een oordeel over de klacht dat wordt ondertekend door de IRM'er met een doorverwijzing naar de Nationale ombudsman

Meer dan klachten

Dit jaar hebben we 148 klachten ontvangen, waarvan 83 als klacht zijn behandeld. De rest (45%) van deze klachten bestond uit algemene vragen, meldingen of klachten voor andere organisatieonderdelen.

Lessen uit klachten

Klantgericht en klantvriendelijk werken

- Er speelt veel binnen Ruimte als het gaat over werkdruk, personeelwisselingen en de grote opgave waar we mee te maken hebben. Het is begrijpelijk dat er prioriteiten gesteld moeten worden.
- Het reageren op terugbelverzoeken kan meer prioriteit krijgen. Daar valt nog veel eer te behalen. En het lijkt zo simpel om er wat aan te doen, maar het vraagt om een mentaliteitsverandering. De

burger eist steeds meer van dienstverleners, dus ook van de overheid. Als ik vandaag een pakketje bestel, heb ik het morgen in huis. Waarom kan ik dan niet minstens binnen 24 uur teruggebeld worden? Maar een betere telefonische bereikbaarheid, waar binnen Ruimte ook aan gewerkt wordt, helpt ook om het aantal terugbelverzoeken te verminderen.

- Ditzelfde geldt ook voor het houden aan behandeltermijnen.
- Medewerkers van Ruimte komen niet altijd toezeggingen na. Dit wordt mogelijk vergeten door de waan van de dag. Sommige klagers komen terug op een eerdere klacht, omdat de inhoudelijke toezegging niet is nagekomen.
- De klager geeft soms nadrukkelijk aan dat ze gebeld willen worden met een inhoudelijke reactie. De klachtbehandelaar geeft dit verzoek altijd door aan de medewerker. Toch mailen sommige medewerkers in plaats van te bellen met de klager.
- Een goede motivatie ontbreekt soms in een antwoord naar de bewoner. Soms wordt er gekozen voor een standaard tekst of procesmatig antwoord zonder inlevingsvermogen. De bewoner voelt zich dan al snel niet serieus genomen.

Verwachtingen van en over bewoners

- Er wordt niet altijd gekozen voor een wijkbericht, de omwonenden verwachten dit vaak wel.
- Bewoners werden in het verleden geïnformeerd door de gemeente over bijvoorbeeld planontwikkeling. Er wordt verwacht dat bewoners zelf zorgen dat ze goed geïnformeerd zijn. Niet iedereen is zich hiervan bewust. Dit leidt tot verkeerde verwachtingen van de gemeente, maar ook andersom.
- Er ontstaat vaak een lange radiostilte naar bewoners. Een bewoner ervaart dit al snel als dat er niet aan wordt gewerkt, terwijl dit mogelijk niet aan de orde is.
- We merken dat bewoners met het jaar mondiger en kritischer worden, ook naar de klachtbehandelaars. Soms willen ze niet gebeld worden maar alleen gemaild, want dan hebben ze het zwart op wit. Soms zijn ze erg grof en respectloos. Daarom hebben we binnen de gemeente afspraken gemaakt over hoe we omgaan met onacceptabel gedrag.

Verbetertraject meldingen Mobiliteit

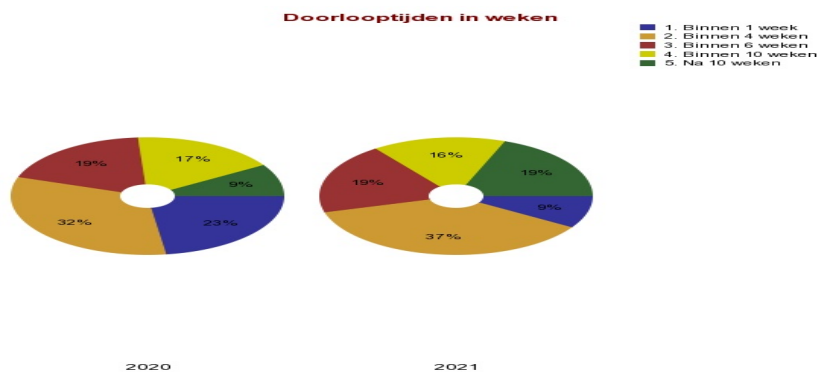
We zien een verschuiving van het aantal klachten binnen Mobiliteit van team Wijkverkeersadviseurs (WVA) naar team Parkeren. In maart 2021 is een verbetertraject gestart binnen team WVA; naast procesverbetering is ook een grote inhaalslag gemaakt met het afhandelen van de meldingen. Er is een vervolg gegeven aan de richting die met de projectgroep Publieksdienstverlening Ruimte in 2018 en 2019 is ingezet. Er wordt vaker een tussenbericht verstuurd naar de bewoners als er meer tijd nodig is om een melding te beantwoorden. Er is een uniforme werkwijze ingevoerd en (nieuwe) medewerkers wordt waar nodig uitleg gegeven over het beantwoorden van meldingen. Er zijn minder schaduwarchieven en de dossiers zijn completer. Dit voorkomt klachten en bespaart extra zoekwerk bij klachtbehandeling.

Doorontwikkeling

- Ruimte vervult in 2022 de vacature van klachtbehandelaar, zodat het klachtenteam bij Ruimte op sterke is. De vacature is per 1 december 2022 als klus uitgezet voor de duur van een half jaar.
- Ruimte heeft per 1 december 2021 een coördinator Meldingen aangesteld. Meldingen waar input vanuit meerdere disciplines nodig is worden opgepakt. De coördinator jaagt het leereffect aan, maakt verbetervoorstellen en initieert overleggen binnen Ruimte om de kwaliteit en servicenorm van de meldingen te verbeteren. Dit kan mogelijk leiden tot minder klachten.
- Het verbeteren van de publieksdienstverlening binnen Ruimte verdient blijvend aandacht en dan met name het klantgericht- en klantvriendelijk handelen. Mogelijk heeft de bewoner hier wel begrip voor en stelt hij het indienen van de klacht uit.

- In 2022 worden de vaardigheden van het team Mobiliteit vergroot op het gebied van klantgericht- en klantvriendelijk werken. Dit is vanwege de hoge werkdruk en de coronamaatregelen (thuis werken) doorgeschoven naar volgend jaar.
- Vanuit Publieksdienstverlening Ruimte wordt samen met het management onderzocht wat nodig is om ingesloten patronen te doorbreken bij medewerkers op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht werken.
- Bewoners werden in het verleden geïnformeerd door de gemeente. Er wordt nu verwacht dat bewoners zelf zorgen dat ze goed geïnformeerd zijn. Dit stukje bewustwording is nog niet bij iedereen gebeurd. Dit leidt tot verkeerde verwachtingen van de gemeente, maar ook andersom. In het GMO of MT Ruimte wordt besproken wat mogelijk anders of beter kan en wie wat oppakt.

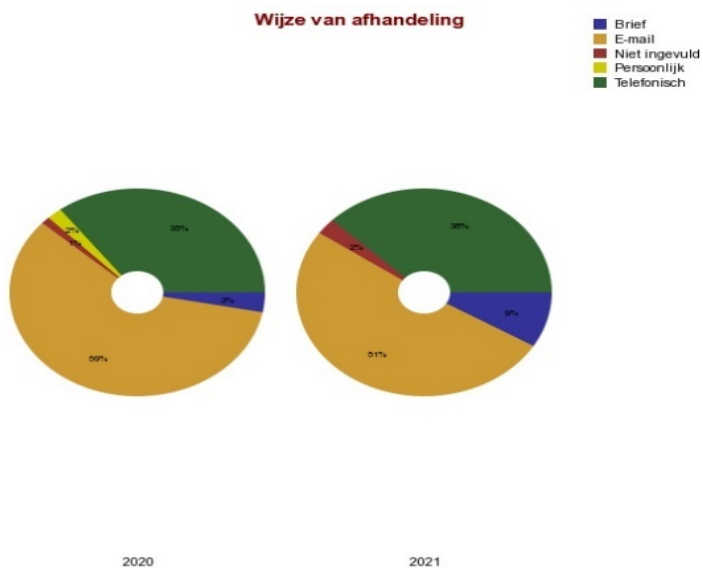
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken



Toelichting op de doorlooptijden

65 % van de klachten handelen we binnen zes weken af, 16% binnen 10 weken. Dat is minder dan vorig jaar, toen we alle klachten binnen 10 weken af konden handelen. Het jaar daarvoor werd echter nog bijna een derde van de klachten niet binnen tien weken afgehandeld. Dit kan enerzijds komen doordat de klager met het jaar kritischer wordt en soms eist dat een klacht open blijft staan tot het onderliggende probleem is opgelost. Anderzijds duurt klachtbehandeling langer, omdat collega's minder snel reageren met een inhoudelijke reactie en er soms sprake is van minder voortvarendheid bij de klachtbehandelaar vanwege hoge werkdruk.

Wijze van afhandeling

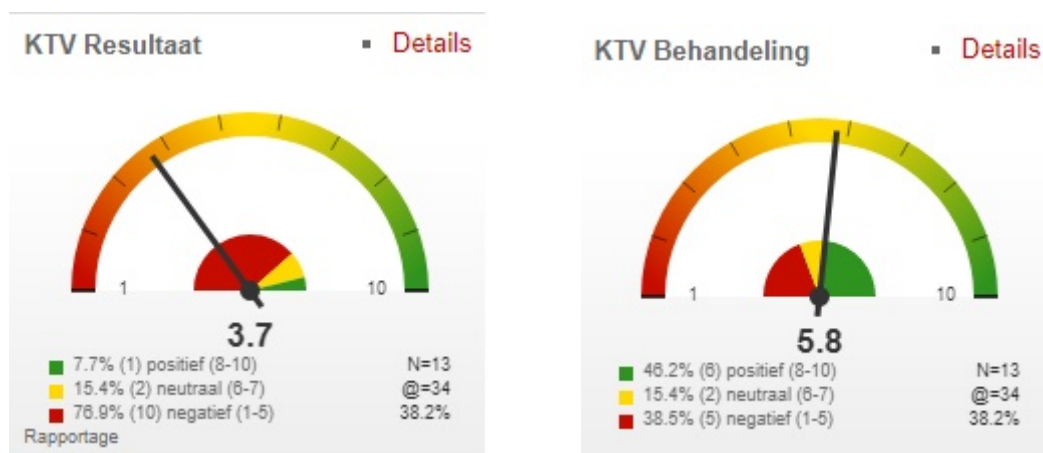


Toelichting op de wijze van afhandeling

Ook dit jaar handelen we klachten voornamelijk telefonisch en via de e-mail af. 51% van de klachten handelen we per e-mail af en 35% telefonisch. Wel zien we een lichte stijging in het afhandelen via brief. Klagers geven duidelijk aan via welk kanaal zij geïnformeerd willen worden.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) en behandeling van de klacht



We scoren gemiddeld een 4,8 voor klachtbehandeling; dit is het gemiddelde van de tevredenheid over het resultaat (3,7) en over de klachtbehandeling zelf (5,8). Het aantal reacties op de enquête is gestegen van 8 in 2020 naar 13 reacties in 2021.

Iemand die klaagt over het niet reageren op een terugbelverzoek over te hard rijden in de straat geeft vaak een laag cijfer bij het resultaat als er niets wordt gedaan aan de rijsnelheid. Dat is echter soms een verkeerskundige maar vaker nog een politieke keuze, en heeft niets met de klachtbehandeling te maken. Die gaat over het niet reageren op het terugbelverzoek. Gelukkig zijn klagers vaak ook wel in staat hierin onderscheid te maken, wat blijkt uit het grote verschil tussen de 3,7 over het resultaat enerzijds en de 5,8 over de klachtbehandeling anderzijds.

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht

Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Mijn klachtbehandelaar was voldoende professioneel
- 2) De gemeente heeft na ontvangst van de klacht snel genoeg contact opgenomen
- 3) De klachtbehandelaar was goed bereikbaar

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Mijn klachtenbehandelaar was niet voldoende professioneel
- 2) Er is na ontvangst van de klacht niet snel genoeg contact opgenomen
- 3) Ik ben onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang

De stem van de klager

We tonen een aantal reacties van bewoners in dit overzicht. Deze reacties zijn bij inwoners door de klachtbehandelaars zelf opgevraagd.

Positieve reacties van bewoners op klachtbehandeling (ook: telefoon/mail)	Toelichting bewoners (resultaat)	Toelichting bewoners (behandeling)
Dank je wel voor het telefoongesprek en uitgebreide mail, het is prettig om gehoord te worden.	Ik vind het onvoorstelbaar dat de gemeente geen oog heeft voor deze onveilige situatie. Als het misgaat klop ik bij jullie aan.	Ik wil nu voor 10 april een inhoudelijke reactie anders sleep ik u in persoon voor de rechter.
Hartelijk dank voor al uw bemoeienissen in dezen.	Ik heb nog niets gehoord, wat na een week na melding toch wat slordig is.	De klacht is prima opgevolgd door degene die hem in behandeling heeft genomen, echter tegen de tijd dat de reactie kwam, was de overlast al voorbij.
U toont lef door mij te bellen om de klacht te bespreken. Wat fijn dat u dit wel doet. Ik steek vanavond een kaarsje voor u aan.	De inhoudelijke reactie stelt ons bijzonder teleur. Wij zullen vervolgstappen nemen.	Snellere responsetijden op klachten, 5 werkdagen voordat er iemand belt is echt niet meer van deze tijd.
De klacht is inmiddels behandeld, het parkeerprobleem helaas nog niet opgelost. U kunt deze klacht sluiten.	Wederom nog niks gehoord van de adviseur. Dit is nou precies de reden waarom zoveel mensen een wantrouwen tegen de politiek hebben en niks op hebben met gemeenteambtenaren.	De vraag is wat je moet doen als ambtenaren niet bereid zijn antwoord te geven. U kunt kunnen verwijzen naar de mogelijkheid om een WOB-verzoek in te dienen. U zou als bemiddelaar op kunnen treden in het gesprek tussen burger en betrokken ambtenaar.

Ik ben blij dat mijn punt onder de aandacht is geweest en ik hoop dat we samen gemeente en bewoners optrekken tegen bomenkappen.	Helaas ontbreekt de inhoudelijke reactie. Ik heb wel een reactie gekregen, maar een termijn ontbreekt. Ik baal, ik krijg niet het idee dat er serieus met mijn klacht wordt omgegaan.	De klacht kan niet inhoudelijk worden beantwoord met nadere informatie op welke termijn bv. het opnieuw bestraten van de scheefliggende stoep wel kan worden hersteld.
Dank voor de vinger aan de pols houden.	De medewerker heeft erg haar best gedaan, maar op het terugbelverzoek werd niet gereageerd. Het heeft uiteindelijk lang geduurd.	Het zou fijn zijn als er enige voortvarendheid betracht wordt bij de behandeling van mijn aanvraag. Wellicht dat u de wachttijd tot april kunt verkorten.
Op mijn klacht werd zeer snel gereageerd door de klachtenafhandeling en vervolgens door de betrokken afdeling.	Ik heb zeker een terugkoppeling gehad van deze afdeling, maar helaas geen bijbehorende excuses. Dat heb ik ook aangegeven, maar er volgde toch geen excuses. Deze afdeling heeft een arrogante werkwijze naar burgers toe.	
Nogmaals complimenten voor de dame die het heeft opgepakt, zij is al haar afspraken nagekomen en heeft uitermate haar best gedaan, dat wordt gewaardeerd.	Er wordt niks gedaan aan het negeren van eenrichtingsverkeer ondanks dat er zowaar over geklaagd is en het vrij gemakkelijk op te lossen is.	

De behandelaren zetten in 2022 in op

- Van klagers wordt verwacht dat zij vooraf aangeven of ze willen meewerken aan de enquête. Mogelijk verliezen we naast de verbeteraspecten (negatieve ervaringen) een aantal positieve ervaringen. Er is hiervoor in december aandacht gevraagd bij de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator neemt vaker het initiatief om in gesprek te gaan met gildemanagers aan de hand van een analyse van de klachten. Alleen de (inhoud van de) klachten of ook de klachtbehandeling en het leren ervan?
- Sinds 2020 houden zij de klager vaker op de hoogte van de klachtbehandeling en voorkomen ze radiostilte. Deze werkwijze zetten zij ook in 2022 voort en zo voorkomen wij dat mogelijk het gevoel ontstaat dat wij sturen op het sluiten van de klacht.
- KCC maakt soms onterecht een klacht aan omdat de bewoner klaagt over beleid. Ook worden klachten onterecht doorgezet naar Ruimte. De klachtencoördinator blijft in gesprek met de andere OO's, dit is een blijvend aandachtspunt. Ook zoeken zij elkaar steeds vaker op als het gaat over gezamenlijke klachtbehandeling en leren van elkaar.

Tussen de klachtbehandelaars en de gildemanagers van Mobiliteit zijn werkafspraken gemaakt dat na één herinneringsmail naar een medewerker om te reageren op een klacht wordt opgeschaald.

Vervolgens verstuurt de klachtbehandelaar geen herinneringsmail meer, de actie ligt vervolgens bij de gildemanager. Deze aangescherpte werkwijze passen we per 2 januari 2022 toe en wordt eind 2022 geëvalueerd.

Bedrijfsvoering– en Strategienetwerk

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	35	41
BSN-IPM-DomstadIT	7	7
BSN MCN (Communicatie)	1	1
BSN-M&O-F&H (Facilitaire Zaken & Huisvesting)	4	7
BSN FIJ FIN (Financiën)	2	5
BSN M&O HRM	1	0
BSN FIJ JZ (Juridische Zaken)	16	21
BSN-PMB (Projectmanagement bureau)	4	0
BSN OND (Onderzoek)	0	0
BSN-BO (Bestuursondersteuning)	0	0
<i>Geen klacht, maar melding</i>	15	31
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	39%	57%
Ongegrond	14%	7%
Geen oordeel	11%	10%
Niet-ontvankelijk	3%	5%
Buiten behandeling gesteld	11%	5%
Ingetrokken	22%	7%
Klacht voor externe partij	0%	0%

Meest voorkomende klachten	1) Digitale techniek, voorbeeld: Slimmelden App werkt soms niet; 2) Goede informatieverstrekking, voorbeeld: niet op de hoogte houden van voortgang behandeling bezwaarschrift of schadeclaim; 3) Voortvarendheid, voorbeeld: behandeling bezwaarschrift of schadeclaim werd niet voortvarend opgepakt.	1) Goede informatieverstrekking: niet op de hoogte houden van de voortgang behandeling bezwaarschrift of schadeclaim; 2) Voortvarendheid: behandeling bezwaarschrift of schadeclaim werd niet voortvarend opgepakt; 3) Digitale techniek: Slimmelden App had storing
Gegronde klachten gingen vooral over	1) Slimmelden App; 2) Behandeling schadeclaim werd niet voortvarend opgepakt; 3) Behandeling bezwaarschrift werd niet voortvarend opgepakt.	1) Behandeling bezwaarschrift werd niet voortvarend opgepakt; 2) Slimmelden App 3) Op de hoogte houden voortgang behandeling bezwaarschrift of schadeclaim
Aantal coronagerelateerde klachten	3	2

Algemene Toelichting

Het totaal aantal BSN klachten is in vergelijking met 2020 gestegen met 6. Bij Juridische Zaken was de stijging het grootst (+5). Door capaciteitsgebrek is het aantal klachten over het niet voortvarend oppakken van bezwaarschriften toegenomen. Facilitaire Zaken & Huisvesting heeft 3 klachten meer ontvangen tot opzichte van vorig jaar. Het aantal klachten over de beveiliging in het Stadkantoor is toegenomen. Bij DomstadIT is het aantal klachten gelijk gebleken. De klachten gingen net zoals in 2020 over de Slimmelden App. PMB heeft geen klachten ontvangen, terwijl dat er vorig jaar nog 4 waren. Het betrof toen klachten over projecten, geleid door projectleiders van PMB.

Toelichting op bijzonderheden

Facilitaire Zaken & Huisvesting heeft 4 klachten ontvangen over de beveiliging in het Stadskantoor. Het ging om klachten over de bejegening door beveiligers. De beperkende maatregelen als gevolg van de covid pandemie leiden soms tot discussies tussen beveiligers en bezoekers.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

Ad 1 De meeste klachten voor Juridische Zaken gingen over het niet op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling bezwaarschrift of schadeclaim.

Ad 2 In 2021 kwamen bij Juridische Zaken meer klachten binnen van klagers van wie het bezwaarschrift of schadeclaim niet voortvarend werd opgepakt.

Ad 3 De reden van de klachten over de Slimmelden App was, dat de zoekfunctie van de App niet goed werkte. De leverancier heeft dit inmiddels opgelost.

Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

De meest gegronde klachten bij BSN gingen over het niet voortvarend behandelen van bezwaarschriften. Bij Juridische Zaken zijn medewerkers door ziekte uitgevallen. Door extra inhuur is het capaciteitsgebrek tijdelijk opgelost.

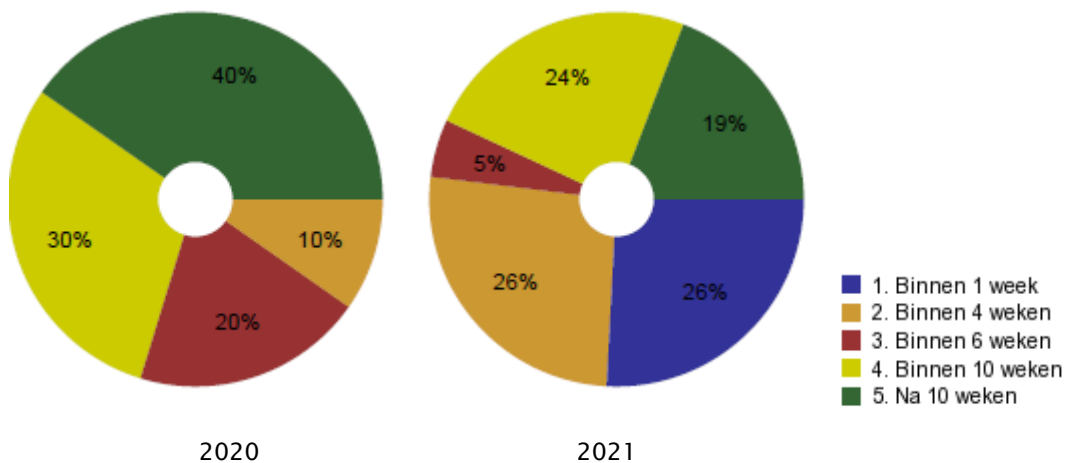
Toelichting op 'geen oordeel'

Er zijn 3 klachten afgehandeld met als uitkomst: geen oordeel. Bij Facilitaire Zaken & Huisvesting ging het om 2 klachten waarbij de klagers aangaven alleen een signaal te willen afgeven. Op basis van de aanwezige gegevens kon er geen oordeel over de gestelde klachtwaardige gedraging worden gegeven.

Lessen uit klachten en doorontwikkeling

Bij Juridische Zaken is het aantal klachten gestegen over het niet op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van een bezwaarschrift. De les voor de betrokken medewerkers is om burgers beter en sneller te informeren over de status van de behandeling van hun bezwaarschrift of schadeclaim.

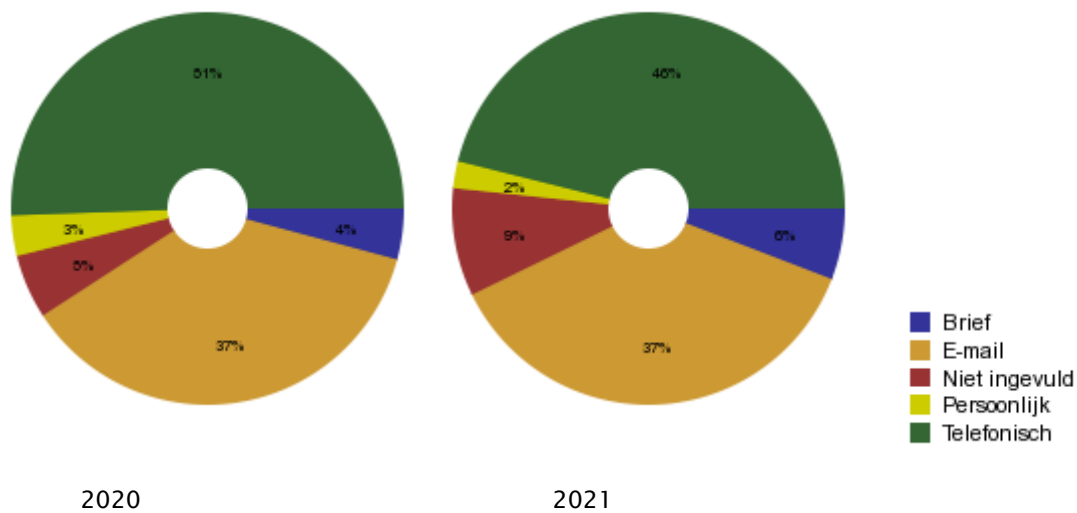
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

In 2021 is het aantal klachten dat binnen 1 week is afgehandeld met 26% gestegen. De doorlooptijden zijn ten opzichte van 2020 aanzienlijk korter geworden. Dit is voor een deel de verdienste van een stagiaire.

Wijze van behandeling:

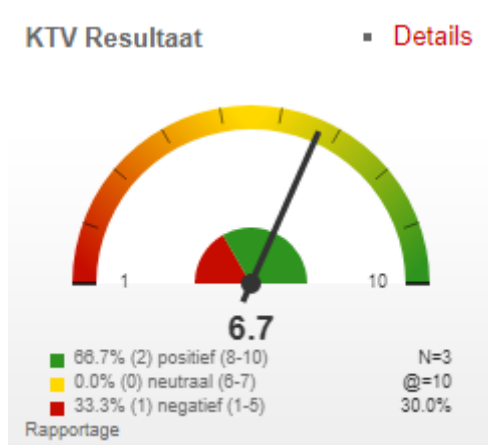


Toelichting op de wijze van behandeling

In 2021 zijn er iets meer klachten telefonisch afgehandeld.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van het resultaat:

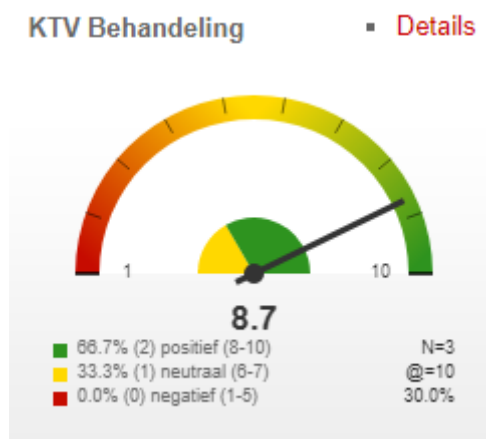
–Ik heb een terugkoppeling ontvangen dat het was opgepakt en behandeld.

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van het resultaat:

- 1) Het heeft veel energie gekost;
- 2) De gemeente luister niet naar haar bewoners.

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Er is na indiening van de klacht snel contact met ons opgenomen;
- 2) Mijn klachtbehandelaar was voldoende professioneel;
- 3) Ik ben voldoende op de hoogte gehouden over de voortgang.

De stem van de klager of een toelichting op de cijfers:

- 1) Er zou iemand moeten zijn die de voortgang van een bezwaarschrift in de gaten houdt;
- 2) Veel eerder reageren op een bezwaar. Ik moest eerst een klacht indienen voordat er contact werd opgenomen. Ga eerst eens bij bewoners langs voordat er iets wordt geplaatst in een wijk of op een parkeerplaats;
- 3) Instrueren van het personeel dat er –sneller– dient te worden gereageerd op verzoeken van derden.

*De klagers die na de klachtbehandeling aan de **Verbetermodule** wilden meewerken, gaven de volgende suggesties aan ons mee.*

- 1) Ik ben denk dat de gemeente Utrecht beter zijn best moet doen om bereikbaar en efficiënt te zijn. Deze suggestie spreekt voor zich. Het is essentieel voor goede dienstverlening.

Volksgezondheid

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	19	27
Afdeling (gerelateerd aan) Jeugd	14	24

Afdeling Volwassenen	2	0
CPT	2	1
Niet-ontvankelijk	1	
Overig	x	2
Klacht voor externe partij	4	4 (wordt niet meegeteld in het totaal aantal klachten; is een aparte categorie)
<i>Geen klacht, maar melding</i>	4	5 (wordt niet meegeteld in het totaal aantal klachten; is een aparte categorie)
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	40%	38%
Ongegrond	35%	35%
Geen oordeel	5%	15%
Niet-ontvankelijk	5%	n.v.t.
Buiten behandeling gesteld	5%	4%
Ingetrokken	5%	n.v.t.
Klacht voor (ander) externe partij	5%	8%
Meest voorkomende klachten	1)Goede informatieverstrekking (31%) – voor een gesloten deur bij het consultatiebureau – niet geïnformeerd over nieuwe consultdatum van de screening. 2) Professionaliteit (19%) – Niet voldoende doorgevraagd tijdens een consult.	1) Maatwerk (22%) – afgeven van een indicatie voor Voorschoolse Educatie (VE) 2) Goede informatieverstrekking (17%) – afspraak voor consult afgezegd d.m.v. voicemailbericht. Klager heeft bericht gemist. 3) Fatsoenlijke bejegening (17%)

	- Niet direct een vervolgafspraak ingepland na het 8-maanden consult. 3) Bejegening (12%) - Toon van communicatie.	- klantvriendelijkheid
Gegronde klachten gingen vooral over	1) Goede informatieverstrekking 2) Professionaliteit 3)	1) Professionaliteit, Reageren op terugbelverzoeken, Goede organisatie en fatsoenlijke bejegening gaan gelijk op. 2) 3)
Aantal corona gerelateerde klachten	3	6

Algemene Toelichting

Volksgezondheid ziet een lichte stijging in het aantal klachten ten opzichte van 2020. Dit aantal afgezet tegen ca. 124.000 cliëntcontacten (peildatum 30 november 2021), alleen al bij de Jeugdgezondheidszorg (hierna JGZ) is een mooie prestatie. Evenals in 2020 is tijdens de Covid-19 pandemie het aantal telefonische contactmomenten verder toegenomen. Dit heeft echter niet geleid tot een enorme stijging van het aantal klachten.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

Ad 1 Maatwerk: VE-beoordeling: na een second opinion is er alsnog een VE-indicatie afgegeven.

Ad 2 Goede informatieverstrekking: Het protocol is aangepast naar minimaal 2 x bellen voordat er een voicemail bericht wordt achtergelaten (grotere inspanning om tot warm contact te komen).

Ad 3 Fatsoenlijke bejegening: Weinig sensitieve benadering. Er wordt aandacht besteed aan vaardigheden op het vlak van klantvriendelijkheid.

Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

Ad 1 Professionaliteit > Een kind heeft mogelijk! een verkeerde vaccinatie gekregen. Hiervan is melding gemaakt bij de commissie Meldingen Incidenten Cliënten. Het incident wordt intern onderzocht.

Daarnaast een klacht over een te lange wachttijd bij het consultatiebureau. Vanzelfsprekend wordt geprobeerd om de uitloop van consulten tot een minimum te beperken. Aan ouders/verzorgers wordt een vervolgconsult aangeboden op het moment dat zij meerdere vragen hebben.

Hoewel dit de enige formele klacht over een te lange wachttijd is, wordt intern wel nagedacht over welke opties er nog meer zijn op de wachttijd acceptabel te houden.

Ad 2 Reageren op terugbelverzoeken > niet teruggebeld binnen de afgesproken termijn van 48 uur.

Ad 3 Goede organisatie > Het verzetten van een afspraak voor kinderen van 0-4 via het Ouderportaal lukt niet (voldoende). Het wordt door de organisatie herkend dat herplannen van afspraken via het

ouderportaal regelmatig niet lukt. Herplannen kan alleen binnen een bepaald tijdsvenster op de eigen JGZ-locatie en die ruimte is er in de agenda niet. Daarnaast is er intern ook extra aandacht gekomen voor het wijzen van ouders/verzorgers op de mogelijkheid van (her)plannen via het ouderportaal omdat blijkt dat veel ouders/verzorgers deze mogelijkheid niet kennen. **Vervolg** via de werkgroep ouderportaal wordt verder onderzocht hoe de kans op succesvol herplannen via het ouderportaal vergroot kan worden. Stadsbreed herplannen wordt naar verwachting in 2022 geïmplementeerd. Ook zal nog in deze werkgroep besproken worden welke boodschap we telefonisch naar ouders/verzorgers willen communiceren. Dus wel wijzen op het bestaan van het ouderportaal, maar steeds ook met oog op toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor iedereen voor wie dit geen optie is.

Ad 4 Fatsoenlijke bejegening > de rode draad bij dit type klacht is dat er ongeacht de omstandigheden (zoals werkdruk en privéomstandigheden) oog moet zijn voor hoe je als medewerker overkomt op de burger. Intern wordt hier extra aandacht aanbesteed.

Toelichting op 'geen oordeel'

Vier klachten kregen de conclusie 'geen oordeel'.

In twee gevallen ging het om bejegeningklachten. Wanneer tijdens het onderzoek naar de klacht blijkt dat er niet voldoende aanwijzingen zijn om de klacht gegrond te verklaren en de beleving van het gebeuren door klager en beklaagde (te) ver uit elkaar liggen, dan wordt er geen oordeel uitgesproken. Daarnaast wordt vanzelfsprekend ook gekeken of er getuigen zijn die het verhaal van klager en/of beklaagde kunnen bevestigen. Dat was bij deze klachten niet het geval.

Bij één klacht kon niet vastgesteld worden waardoor de fout is ontstaan (door onvolledige communicatie of doordat klager het zelf niet goed heeft begrepen).

En in een geval vond klager een opmerking overbodig die door een medewerker gemaakt werd over de afkomst van haar partner. Klager vindt het niet prettig dat dit tweemaal benoemd werd. Het gaat hierbij niet om racistische opmerkingen (werd ook door klager bevestigd). De medewerkers zijn zich van geen kwaad bewust.

Trends en analyse

Wat opvalt is dat alle medewerkers en in het bijzonder de artsen, verpleegkundigen en assistenten met de huidige coronamaatregelen hun uiterste best hebben gedaan om alle cliënten en ouders/verzorgers zo goed als mogelijk te bedienen. We zien dat niet al onze klanten altijd blij zijn met deze maatregelen en de keuzes die we hierdoor (moeten) maken in onze dienstverlening. Dat vertaalt zich soms in bejegeningklachten. We willen benadrukken dat we begrip hebben voor de onvrede die deze maatregelen opleveren bij onze klanten. Daarnaast willen we dit jaar in het bijzonder ook begrip tonen voor onze medewerkers die de onvrede van onze klanten moeten aanhoren over de beleidskeuzes die door de overheid en het management gemaakt en meerdere malen gewijzigd zijn.

Het is vooralsnog koffiedik kijken hoe onze dienstverlening i.r.t. corona er in 2022 zal uitzien.

Wat verder opvalt is dat Volksgezondheid ook in 2021 het grootste deel (81%) van de klachten (zowel gegrond als ongegrond) telefonisch heeft afgehandeld. Ten opzichte van vorig jaar is dat een lichte daling van 4%, maar het blijft een mooi resultaat. Zoals ook vorig jaar is aangegeven is het telefonisch afhandelen van klachten geen doel op zich, maar het sluit wel mooi aan bij de Utrechtse methode van klachtbehandeling waarbij wordt gestreefd naar een zo laagdrempelig mogelijke klachtbehandeling.

Lessen uit klachten:

- * Verdere ontwikkeling van het Ouderportaal zodat deze tool steeds beter aansluit op de behoefte van ouders/verzorgers.
- * Oog houden voor de toon waarop gecommuniceerd wordt door medewerkers met onze doelgroep. Het streven is om ook bejegeningssklachten tot een minimum te beperken.
- * Met nog meer precisie de afgesproken processtappen rondom VE-aanmelding en inschrijving uitvoeren en toelichten. Vooral goed het onderscheid maken tussen aanmelding door JGZ en het vervolg, inschrijving door ouders, moet goed worden toegelicht.

Doorontwikkeling:

Ouderportaal

Verder door ontwikkelen van het Ouderportaal. Zoals eerder in deze rapportage beschreven wordt verder onderzocht hoe de kans op succesvol herplannen via het ouderportaal vergroot kan worden. Daarnaast wordt doorlopend gekeken hoe deze tool zo goed als mogelijk aansluit op de behoefte van de klant.

Wachttijden Jeugdgezondheidszorg

In 2021 is er slechts één formele klacht behandeld over te lange wachttijden (lees: uitloop van een consult). Niettemin blijft dit ook een onderwerp wat doorlopend de aandacht heeft.

Terugblik op (door)ontwikkelpunten 2021

Volksgezondheid geeft ook graag een terugblik op de (door)ontwikkelpunten die genoemd zijn in de klachtenrapportage van 2020.

- 1) Beperkte mogelijkheden om een afspraak te plannen op de woensdag en/of vrijdag aan het einde van de dag. De klachtencoördinator deed de aanbeveling om in 2021 te onderzoeken hoe de Jeugdgezondheidszorg op dit punt nog meer kan aansluiten op de behoefte van ouders/verzorgers.

Stand van zaken: bij de werving van nieuw personeel is er structureel extra aandacht geweest voor het vaststellen van werkdagen. Het laat zich lastig beoordelen of dit ook iets heeft opgeleverd, gezien alle coronamaatregelen en het voeren van wel en niet fysieke consulten en de extra mogelijkheden die (beeld)bellen geeft.

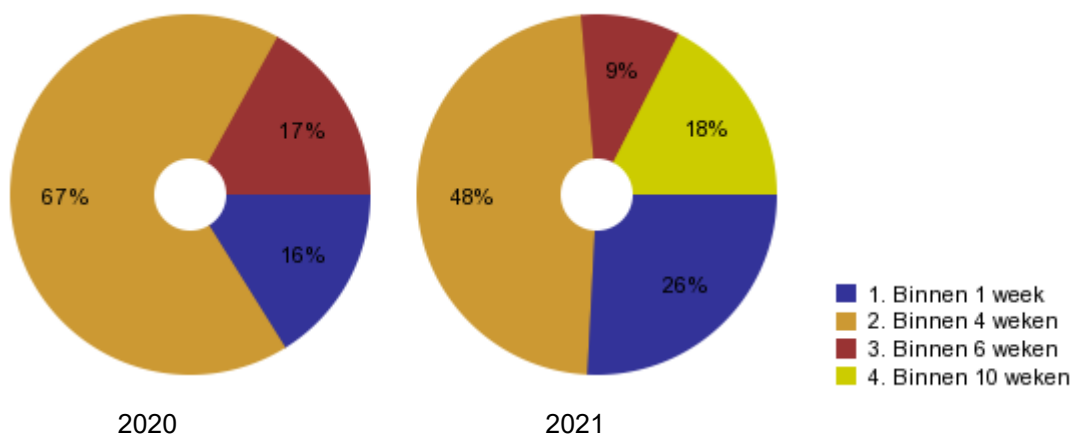
- 2) Zwangere vrouwen geven in de behoeftepeiling aan dat zij de vragenlijst ten behoeve van het kennismakingsconsult, graag online willen invullen. Dat is nu nog niet mogelijk. De klachtencoördinator doet de aanbeveling om te onderzoeken of de vragenlijst door deze doelgroep digitaal ingevuld kan worden.

Stand van zaken: Landelijk is hiervoor veel aandacht. Aan een concrete oplossing wordt nog gewerkt.

- 3) In 2021 is de verwachting dat de vragenlijst ten behoeve van het Peuterconsult beschikbaar komt in het Ouderportaal, waardoor de vragenlijst door de ouder/verzorgers digitaal ingevuld kan worden en op een later moment ook te raadplegen is. De JGZ zit in de interne testfase.

Stand van zaken: Voor het Peuterconsult is dit gerealiseerd. Voor Basisschoolkinderen is de verwachting dat de realisatie plaatsvindt in het tweede kwartaal van 2022. De JGZ monitort de hoeveelheid vragenlijsten die via het Ouderportaal worden ingevuld en houdt daarmee in de gaten of deze tool in voldoende mate voldoet aan de wensen van de ouders/verzorgers.

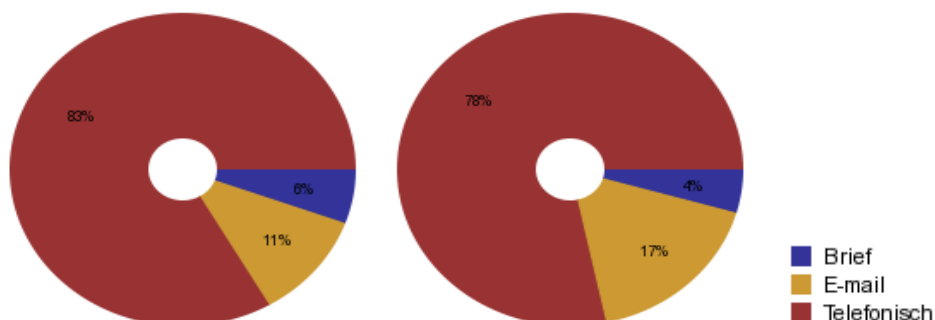
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

Zowel de klachtencoördinator als de klachtbehandelaars zijn alert op de voortgangsbewaking van de klachtbehandeling. Mede hierdoor zijn ook in 2021 alle klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld. We zien een stijging van 10% in de behandeling 'binnen 10 weken'. Oorzaken zijn o.a. geweest de vakantieperiode en meer tijd nemen voor een grondige klachtafhandeling (kwaliteit voor kwantiteit). De termijnen waarbinnen de klachten zijn afgehandeld verschillen niet veel met die in 2020.

Wijze van behandeling:



2020

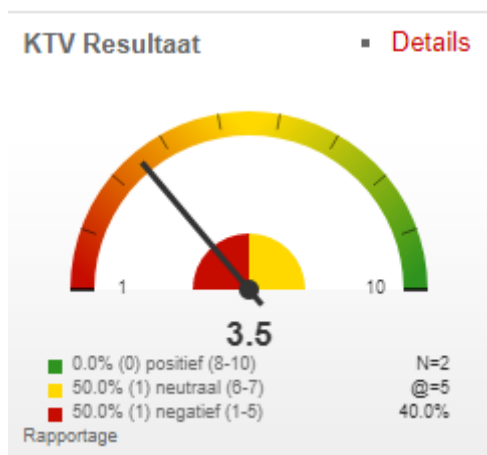
2021

Toelichting op de wijze van behandeling

Het grootste aantal klachten en meldingen zijn – evenals in 2020 – telefonisch afgehandeld. Dit sluit mooi aan bij een informele klachtbehandeling.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van het resultaat:

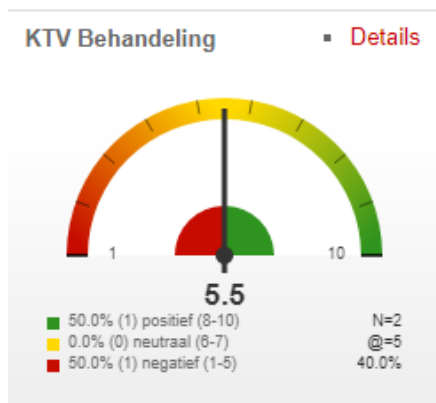
1) Begrepen voelen en serieus genomen. Echter wel de vraag of er op hoger niveau ook geluisterd wordt.

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van het resultaat:

- 1) Nog geen oplossing
- 2) Het is wat het is; beleid verander je niet zomaar

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht



Tevredenheidsaspecten:

De klagers die tevreden waren, waren dit over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) Na ontvangst van de klacht snel contact opgenomen

Ontevredenheidsaspecten:

De klagers die ontevreden waren, waren vooral ontevreden over de volgende aspecten van de behandeling:

- 1) De klachtbehandelaar was niet goed bereikbaar
- 2) Onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang
- 3) Klachtbehandelaar was niet voldoende professioneel

Verbeteraspecten volgens de klagers:

- 1) Luisteren niet alleen met het oor, maar ook in daden.

De stem van de klager of een toelichting op de cijfers:

- 1) Twee klagers hebben de moeite genomen om feedback te geven. Helaas is één klacht niet te herleiden waardoor Volksgezondheid geen nuance kan aanbrengen. Een tweede klacht is wel te herleiden. Deze klager geeft een ruime voldoende voor de klachtbehandeling, maar zou graag zien dat het beleid wordt aangepast. Omdat het hier om landelijk beleid gaat is dat lastig te veranderen.

Als behandelaars gaan we daarom hierop inzetten in 2022

De kwaliteit van onze klachtbehandeling heeft continue onze aandacht. Nieuwe klachtbehandelaars worden door de klachtencoördinator ingewerkt in het proces van klachtbehandeling, zodat ook zij in korte tijd het klachtproces goed begrijpen. Hierbij is vanzelfsprekend ook aandacht voor de contacten met klagers.

Maatschappelijke Ontwikkeling

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	11 (inclusief die voor een externe partij: 24)	13 (inclusief die voor een andere partij: 18)
<i>Geen klacht, maar melding</i>	3	35 Deze meldingen zijn afkomstig van enkele personen. De meldingen zijn te relateren aan psychische problemen en instellingen. Reden waarom ze hier bij de rapportage van organisatieonderdeel Maatschappelijke ontwikkeling zijn opgenomen.
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond		44%
Ongegrond		0%
Geen oordeel		0%
Niet-ontvankelijk		6%
Buiten behandeling gesteld		11%
Ingetrokken		11%
Klacht voor externe partij		28%
Meest voorkomende klachten	Goede organisatie en voortvarendheid.	Goede organisatie en voortvarendheid bij het subsidiebureau inzake de groene dakjes
Gegronde klachten gingen vooral over	Goede organisatie en voortvarendheid	Subsidie groene daken
Aantal corona-gerelateerde klachten	2	0

--	--	--

Algemene Toelichting

Het aantal klachten is stabiel gebleven. Het merendeel van de klachten is ruim binnen de wettelijke termijn van zes weken afgerond, waarvan 66% binnen vier weken. Opvallend is dat het aantal klachten voor externe partijen van 13 naar 5 is gegaan. Dit komt, omdat het aantal klachten dat is binnengekomen voor het buurtteam is afgenomen. In 2020 waren dat nog 9 klachten. In 2021 waren er dit nog 5. De aanpassing van de website heeft wat dat betreft zijn vruchten afgeworpen. De klachten over het subsidiebureau ten aanzien van de afhandeling van subsidieaanvragen voor de aanleg van een groen dak zijn de enige klachten die daadwerkelijk betrekking hebben op de werkzaamheden en gedragingen van de medewerkers van MO.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

De gegronde klachten waren voor het subsidiebureau. Het ging daarbij (op één na) om de subsidieaanvragen met betrekking tot de aanleg van groene daken. Dit proces liep vertraging op. Dit had net als in 2020 te maken met de een groter aantal aanvragen dan vooraf ingeschat.

Om een beeld te geven:

Jaar	Aantal aanvragen
2018	37
2019	124
2020	532
2021	476

De klachten van aanvragers van een subsidie voor een groen dak zijn in 2021 voortvarend afgewikkeld. Medewerkers hebben de klachten binnen één dag na binnenkomst bij het bureau naar tevredenheid van klagers afgehandeld, door het nemen van een beslissing op de aanvraag is steeds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht voldaan.

Lessen uit klachten:

Zoals hierboven aangegeven gaan de gegrond verklaarde klachten over de voortvarendheid bij het aanvragen voor subsidie voor de aanleg van een groen dak. De les hieruit is dat de oude nadere regel is aangepast en dat met ingang van 1 januari 2022 de nieuwe nadere regel van toepassing is. De verwachting is dat hierdoor de doorlooptijd van de behandeling van een aanvraag afneemt en aanvragen binnen de gestelde termijnen worden afgerond.

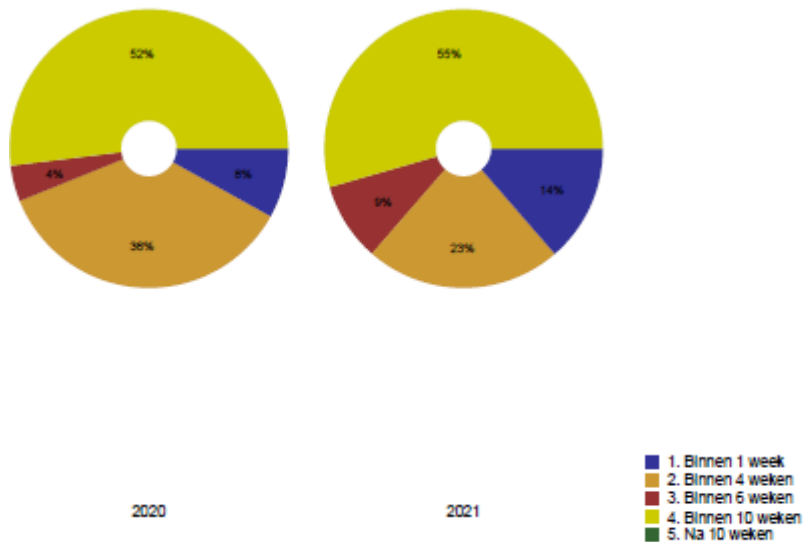
De belangrijkste aanpassingen zijn:

- Aanvragen kunnen zowel voor- als achteraf ingediend worden. Bij achteraf ingediende aanvragen zal de behandeltijd per dossier worden gehalveerd, omdat alle benodigde informatie in één keer door de aanvrager kan worden aangeleverd.
- De behandeltermijn per aanvraag wordt verlengd van 8 naar 13 weken. De streeftijd per dossier blijft wel 8 weken, maar met name tijdens de piekmomenten zal de aanvraag wel binnen de gestelde en gecommuniceerde termijnen afgehandeld kunnen worden. Aanvragers weten met name op die momenten beter wanneer ze een besluit mogen verwachten. Ook zal de informatie op internet worden verbeterd. De verwachting is dat het aantal aanvragen dat

niet compleet is daarmee zal afnemen, zodat we minder tijd kwijt zijn met het opvragen van de ontbrekende gegevens.

- Er komt uitbereiding van de capaciteit, beter passend bij het aantal aanvragen.

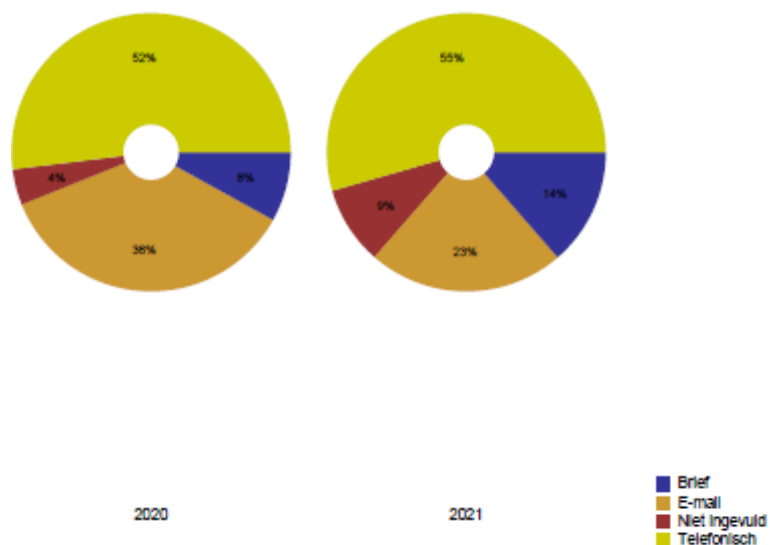
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

Gezien het beperkte aantal klachten kunnen er geen conclusies worden getrokken ten aanzien van de doorlooptijd in weken. Het beeld is vergelijkbaar met 2020 en in dat jaar is sprake geweest van een verbetering ten opzichte van de voorliggende jaren.

Wijze van behandeling:



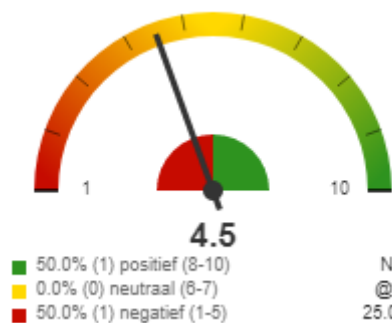
Toelichting op de wijze van behandeling

Het beeld is vergelijkbaar met 2020. Ten opzichte van de voorliggende jaren worden er meer en meer klachten telefonisch in plaats van per e-mail afgedaan.

Klanttevredenheid

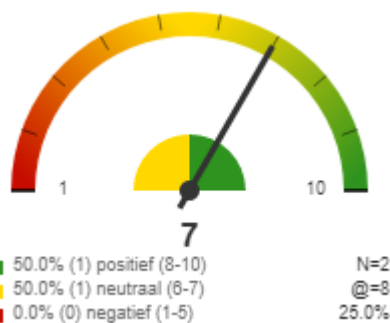
De gegevens ten aanzien van de klanttevredenheid is gebaseerd op een tweetal respondenten.

Resultaat



N=2
@=8
25.0%

Behandeling



N=2
@=8
25.0%

Klanttevredenheid over de behandeling van de klacht:

Voor de behandeling van klacht zijn ook twee cijfers gegeven een 6 en een 8. De tevredenheid zag er met name op dat de klachtbehandelaar goed bereikbaar was, dat klager voldoende op de hoogte werd gehouden over de voortgang en de snelheid van contact opnemen na indienen van de klacht.

Wijken

Aantallen en resultaten

In de tabel hieronder maken wij een vergelijking tussen 2020 en 2021.

	2020	2021
Totaal aantal klachten	7	14
<i>Geen klacht, maar melding</i>	4	5
Resultaten in procenten		
(Gedeeltelijk) gegrond	57%	12%
Ongegrond	14%	12%

Geen oordeel	–	12%
Niet-ontvankelijk	14%	12%
Buiten behandeling gesteld	14%	12%
Ingetrokken	–	–
Klacht voor externe partij	–	12%
Meest voorkomende klachten	1) Goede informatie verstrekking en reageren op mails. 2) Professionaliteit 3) n.v.t.	1) Goede informatie verstrekking en reageren op mails 2) Professionaliteit 3) Goede organisatie
Gegronde klachten gingen vooral over	1) Goede informatie verstrekking, reageren op mails. 2) Professionaliteit 3) nvt	1) Goede informatie verstrekking, reageren op mails 2) Professionaliteit 3) Goede organisatie
Aantal coronagerelateerde klachten	Geen	1

Algemene Toelichting

Het aantal klachten voor Wijken is relatief laag, maar wel iets gestegen ten opzichten van voorgaand jaar. Een aantal klachten bleken ook meldingen te zijn voor andere organisatieonderdelen.

Toelichting op bijzonderheden

Het aantal klachten is ten opzichten van vorig jaar iets gestegen. Hier is niet echt een verklaring voor. Een aantal klachten waren niet voor Wijken of waren voor een andere partij. De klachten zijn ook zeer divers dus ook geen trend aan te geven. Er is één Corona gerelateerde klacht binnen gekomen, deze is ook gegrond verklaard. De gemeente heeft een voorbeeldfunctie en de Coronaregels gelden ook voor de gemeente.

Toelichting op 'Meest voorkomende klachten' in 2021

De meest voorkomende klachten gingen over het op tijd verstrekken van informatie en reageren op mails. Het is van belang om bewoners goed op de hoogte te houden van het proces, met name bij langdurige processen. Dit is intern besproken met betreffende medewerkers.

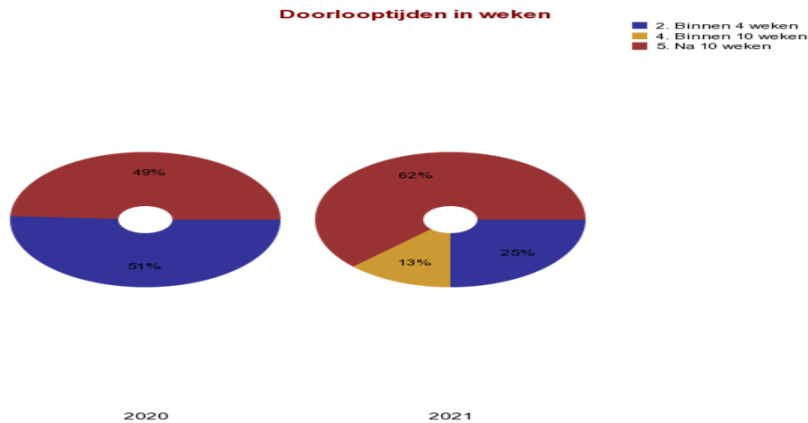
Toelichting op: Waarover gingen de meest gegronde klachten in 2021?

Zie hierboven bij "Meest voorkomende klachten, geen aanvullingen

Trends en analyse

“De klachten waren divers, er is geen sprake van een trend.

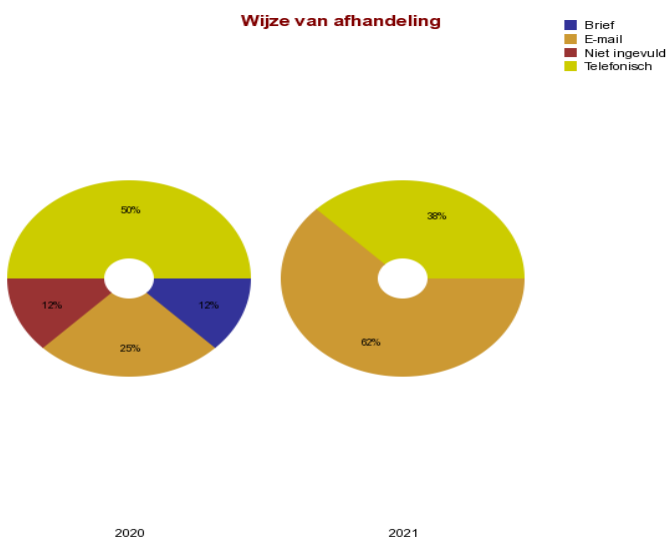
Doorlooptijden klachtbehandeling in weken:



Toelichting op de doorlooptijden

Het aantal klachten, waarvan de behandelingsduur langer duurde dan 10 weken, is in 2021 verder toegenomen. Dit had met name te maken met de complexiteit van de klachten.

Wijze van behandeling:



Toelichting op de wijze van behandeling

Vrijwel de meeste klachten zijn per email afgehandeld. Een enkele klacht is telefonisch afgehandeld. Vanuit Wijken streven we er naar om zo laagdrempelig en dienstverlenend mogelijk te werken en daarom zijn veel klachten via de informele wijze en per mail afgehandeld.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid op resultaat (uitkomst) van de klacht

Binnen wijken hebben er geen respondenten meegewerkt aan de klanttevredenheid en zijn dus geen resultaten die weergegeven kunnen worden.

Vastgoed Organisatie Utrecht

Er zijn door UVO geen klachten ontvangen in 2021.

Veiligheid

Veiligheid ontving in 2020 vier klachten. Twee ongegronde klachten gingen over fatsoenlijke bejegening en professionaliteit. Eén klacht was niet-ontvankelijk en één werd ingetrokken.

Culturele Zaken

Culturele Zaken ontving één klacht en die is ingetrokken na een telefoongesprek met de indiener van de klacht.

Advocaten in gemeentedienst

Er zijn geen klachten over de advocaten in gemeentedienst ontvangen in 2021.

College van burgemeester en wethouders en ambtelijke top

	2020	2021
Totaal aantal klachten	4	5
Resultaten klachtbehandeling		
(Gedeeltelijk) gegrond	50%	
Ongegrond	25	20%
Geen oordeel	–	
Niet-ontvankelijk	25%	80%
Buiten behandeling gesteld	–	
Ingetrokken	–	
Klacht voor externe partij	–	
Meest voorkomende klachten	1) 'voortvarendheid': klagers hebben te lang op een reactie moeten wachten 2) goede informatievoorziening': klager moest bij externe partij zijn.	
	1) luister naar de burger	

Toelichting: verklaring voor de stijging/daling van het aantal klachten

Het aantal klachten is stabiel gebleven. Er was geen sprake van onverwachte pieken of een knelpunt.

Lessen uit klachten en doorontwikkeling

Het verbeterinitiatief voor 2022 is dat er meer aandacht komt voor betere interne afstemming. Een kleine taakbeschrijving kan hierbij nuttig zijn. Hier moet in 2021 aan gewerkt worden, want dit signaal popt niet voor het eerst op. TCK zal dit in het eerste kwartaal van 2021 initiëren met als doel dat de burger tussentijds beter op de hoogte wordt gehouden over de stand van zaken van zijn ingediende vraag of klacht.

Klanttevredenheid klachtbehandeling

Er waren geen respondenten in 2020.

Overige zaken

De niet-ontvankelijke klachten waren van een 'contactintensieve inwoner' waarbij sprake was een overdaad aan klachten, waarvan de signalen als eens behandeld waren. De ongegronde klacht ging over de politieke afwegingen bij het maken van beleid.

Raadsorganen

Er zijn in 2021 geen klachten ontvangen over de griffie of de rekenkamer.

Gemeenteraad

Over de gemeenteraad als zelfstandig bestuursorgaan zijn in 2021 geen klachten binnengekomen. Klachten over gedragingen van een individueel raadslid vallen niet onder het formele klachtenrecht en het is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de fractie zelf om het raadslid aan te spreken. De eindverantwoordelijkheid ligt uiteindelijk bij de raad.

Nationale ombudsman (No)

Aantallen en resultaten

	2020	2021
Totaal aantal verzoeken	111	160
Afgedaan door informatie verstrekken	59	109
Terugverwezen naar interne klachtbehandeling Gemeente Utrecht	41	42
Afgedaan door interventie (7) of afgedaan met brief (2)	11	9

Algemene toelichting

De Nationale ombudsman helpt burgers op weg als het misgaat tussen hen en de overheid. Burger worden de weg gewezen naar het juiste loket of krijgen advies. De Nationale ombudsman kan ook onderzoek doen en rapporteren. Daarnaast stimuleert de Nationale Ombudsman overheden om anders te kijken naar hun werk en dienstverlening. Kijk voor verder informatie op de website: <https://www.nationaleombudsman.nl>

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman

uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Daarnaast neemt de Nationale ombudsman ook regelmatig contact op met Team Concern klachtcoördinatie, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid. Ten opzichte van 2020 is het aantal vragen en informatieverzoeken in 2021 fors toegenomen. De onderwerpen zijn divers en de toename komt door meer publiekelijk optreden van de Nationale ombudsman (zichtbaarheid). Ook is de toename voor een deel te wijten aan minder vertrouwen in de overheid door de toeslagenaffaire.

Toelichting op Interventie

Bij een interventie wordt het probleem van klager aan de gemeente voorgelegd met het verzoek of een snelle oplossing mogelijk is. In 2021 ging het in totaal om 7 interventies.

Deze interventies gingen over de volgende organisatieonderdelen:

BSN:	1
Stadbedrijven:	2
Veiligheid:	1
Vergunningen Toezicht en Handhaving:	2
Werk en Inkomen:	1

Eén van deze interventies ging over de afhandeling van een klacht over overstroming door een verstopt riool. Hierbij ging het in feite om een verzoek om schadevergoeding, dat door de gemeente was afgewezen. De ruimte voor de Nationale ombudsman om iets te doen in schadevergoedingszaken is beperkt. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen naar de juridische kant van de claim kijkt, maar ook naar de

behoorlijkheid. Verzoeker vond dat er niet op een behoorlijke manier met zijn verzoek was omgegaan en heeft daarom de Nationale ombudsman benaderd. Omdat de Nationale ombudsman het belangrijk vindt dat het voor de burger duidelijk is waarom zijn verzoek is afgewezen, heeft de gemeente vervolgens de beslissing nader gemotiveerd.

Toelichting op verzoeken afgedaan met een brief

Eén van de verzoeken betrof de klacht dat de gemeente stukken achter zou houden die aan een omgevingsvergunning uit 2011 ten grondslag hadden moeten liggen. Omdat klager geen duidelijkheid kreeg van de gemeente en de klachtafhandeling door de gemeente volgens klager geen uitkomst bood, heeft hij een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. De Nationale ombudsman heeft geoordeeld, dat de gemeente zich voldoende heeft ingespannen om de door verzoeker bedoelde stukken boven water te krijgen. De gemeente legde voldoende uit waarom dat niet gelukt is. De gemeente organiseerde vervolgens nog een afrondend gesprek met klager. Klager zag af van deelname aan dit gesprek. De Nationale ombudsman zag geen aanleiding voor verdere inzet om een gesprek te bewerkstelligen en heeft vervolgens het onderzoek afgesloten en het verzoek afgedaan met een brief.

Lessen uit klachten en doorontwikkeling

De Nationale ombudsman rapporteert jaarlijks over de klachten en signalen die bij hen over de gemeente Utrecht zijn binnengekomen. Ook de Nationale ombudsman wil meer inzicht krijgen in wat geleerd kan worden van klachten en signalen. Daarom hebben zij op ons verzoek een maatwerkoverzicht ontwikkeld om de lessen uit klachten inzichtelijk te maken. Dit project is in 2021 opgepakt en wordt in 2022 afgerond.