

Gemeenteraad

<b>Behandeld door</b>	E.M. Scholten	<b>Datum</b>	6 september 2016
<b>Doorkiesnummer</b>	030 – 28 60414	<b>Ons kenmerk</b>	16.506874
<b>E-mail</b>	e.scholten@utrecht.nl	<b>Onderwerp</b>	Brief Rekenkamer klachtbehandeling
<b>Bijlage(n)</b>	Geen	<b>Verzonden</b>	
<b>Uw kenmerk</b>			
<b>Uw brief van</b>			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte dames en heren,

Op 9 augustus 2016 heeft de Rekenkamer u een brief gestuurd over de gemeentelijke klachtbehandeling. Met deze brief gaat de Rekenkamer in op de uitvoering van de aanbevelingen uit haar eerdere rapport over klachtbehandeling 'Lessen van ongenoegen'. Met deze brief reageren wij op de bevindingen van de Rekenkamer.

### **Voortgang raadsbesluit**

Wij zijn aan de slag gegaan met de aanbevelingen uit het rapport 'Lessen van ongenoegen' en uw raadsbesluit over dit rapport. Laatstelijk informeerden wij u op 7 april jl. over de Rapportage klachten 2015. Het is goed te constateren dat de Rekenkamer oordeelt, dat flinke stappen voorwaarts zijn gezet. Met de Rekenkamer zijn wij van oordeel, dat verdere verbetering mogelijk is. Het analyseren en leren van klachten wordt steeds beter en professioneler aangepakt. Hoe dit vorm krijgt leest u in het vervolg van deze brief. Hierbij lopen we de punten van de rekenkamer langs.

### **Afgerond**

De rekenkamer constateert, dat de volgende punten zijn uitgevoerd.

1. Onderbouwde keuzes maken voor de uniformering van onderdelen van het proces van klachtbehandeling en deze vastleggen in het herontwerp klachtproces. Dit doen in samenspraak met de IRM-ers.
2. Status van het herontwerp, na de verbeterslag, verhelderen en de verantwoordelijkheid voor de invoering hiervan toedelen.
3. Een stevige positie van de decentrale klachtcoördinatoren te waarborgen.
4. De uniformering van klachtbehandeling doorzetten op het gebied van ICT-ondersteuning en registratie én de oorzaken van klachten registreren.

### **(verdere) Verbetering mogelijk**

#### Analyse en rapportage

De Rekenkamer constateert dat de klachtenrapportage nog verder kan worden verbeterd. De analyse van de klachten, het benoemen van trends en de vergelijking tussen de verschillende organisatieonderdelen kan beter. Deze constatering delen wij. Wij streven naar continue optimalisering van de klachtbehandeling. Door te leren van eerdere jaren, eerdere analyses van patronen en trends wordt de klachtrapportage elk jaar professioneler. De gegevens van voorgaande jaren kunnen worden betrokken bij het opstellen van analyses. Wij zijn van mening dat er met het herontwerp van klachtproces en de opbouw van het zaakssysteem een stevig fundament staat. Een basis waarop we verder kunnen bouwen.

#### Inzicht in klachten bij 'uitvoeringsorganisaties'

De Rekenkamer schrijft in haar brief, dat *de klachtenrapportage 2015 geen sluitend beeld geeft over het gehele gemeentelijke beleid, want er is niet gerapporteerd over organisaties die in opdracht van de gemeente beleid uitvoeren (bijvoorbeeld in het sociaal domein). (...) De gemeente geeft niet weer hoeveel klachten deze partijen ontvingen, waar deze betrekking op hebben en wat er van is geleerd.*

De rekenkamer spreekt in haar brief van uitvoeringsorganisaties. Uit de brief blijkt, dat dit een zeer ruime categorie is. Het betreft immers alle externe partijen die (mede) gemeentelijk beleid uitvoeren. Het kan gaan van gesubsidieerde sportverenigingen en de bibliotheek tot gecontracteerde zorgaanbieders en de gemeenschappelijke regelingen, zoals de BghU, VRU en RUD. Er vindt een zorgvuldige afweging plaats bij de keuze de uitvoering van publieke taken aan een externe (markt)partij over te dragen door middel van aanbestedingen, subsidieregelingen dan wel deel te nemen aan verbonden partijen. Hierbij is ook aandacht voor de wijze waarop de gemeente stuurt op kwaliteit en/of klanttevredenheid. Klachtbehandeling kan in dat kader een rol spelen. Om voor alle organisaties die een publieke taak uitvoeren eenzelfde werkwijze te verlangen als klachten bij de gemeente, is ingrijpend. Het lijkt meer voor de hand te liggen om te sturen op een goede klachtbehandeling bij derde partijen. Dat houdt onder meer in dat zodra ons signalen bereiken dat de klachtbehandeling niet adequaat is, actie wordt ondernomen. De ervaring leert dat inwoners zich tot de gemeente wenden indien zij problemen ervaren bij externe partijen. Uiteraard worden dergelijke signalen serieus genomen en indien nodig wordt er actie ondernomen. Zo kunt u in de klachtenrapportage 2015 lezen, dat de gemeente contact heeft opgenomen met de BghU.

#### Vindbaarheid klachtrapportages

De Rekenkamer concludeert dat er voldoende aandacht is voor de leesbaarheid van de klachtenrapportages. De vindbaarheid van rapportages vindt zij onvoldoende. Inmiddels zijn de rapportages – net als eerder – weer te raadplegen via de klachtenpagina op de gemeentelijke website. <https://pki.utrecht.nl/Loket/prodcat/products/getProductDetailsAction.do?id=643>

#### Evaluatie en onderzoeken

De Rekenkamer wijst erop dat het onderzoek naar het intern en het extern klachtrecht nog niet zijn afgerond. Conform de toegezegde planning vinden beide onderzoeken dit jaar plaats. In de klachtrapportage 2016 worden de resultaten gepresenteerd.

#### **Klachtrapportage 2016**

Begin 2017 ontvangt u de klachtrapportage over het jaar 2016. In deze rapportage zullen wij de analyse van de klachten verder verbeteren. Zo zullen wij specifiek ingaan op de redenen voor termijnoverschrijdingen. Ook worden de resultaten van ons onderzoek naar de tevredenheid van de klager over de klachtbehandeling en het extern klachtrecht gepresenteerd.

Met het verbeterde klachtproces en zaakstelsel staat er een goed fundament om op verder te bouwen, zodat we optimaal kunnen leren van klachten.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,