

De Rekenkamer Utrecht beoogt met haar onderzoek een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid, het beheer en de organisatie van de gemeente Utrecht en de daaraan verbonden instellingen. Met haar rapporten wil ze de controlerende functie van de gemeenteraad versterken. Voor de inwoners van de gemeente Utrecht wil de Rekenkamer zichtbaar maken hoe publiek geld wordt besteed en wat er terecht komt van de beleidsvoornemens van de gemeente.

REKENKAMER UTRECHT

LEDEN:

- ◆ Gerard Bukkems
- ◆ Hans van den Broek

MEDEWERKERS ONDERZOEK:

- ◆ Mario van den Berg
- ◆ Maaïke van Elteren
- ◆ Floris Roijackers

CONTACTGEGEVENS:

Postadres: Postbus 16200, 3500 CE Utrecht

Telefoon: 030 - 286 1391

E-mail: rekenkamer@utrecht.nl

Website: www.rekenkamer.utrecht.nl

Vormgeving: Tappan - Foto raad: Desiree Meulemans

LESSEN VAN ONGENOEGEN

EEN ONDERZOEK NAAR KLACHTBEHANDELING
DOOR DE GEMEENTE UTRECHT



LESSEN VAN ONGENOEGEN

WAT HEEFT DE REKENKAMER UTRECHT ONDERZOCHT?

De gemeente verleent verschillende diensten en producten aan inwoners, ondernemers en bezoekers van de stad. Bijvoorbeeld: het ophalen van vuilnis, het afgeven van vergunningen of reisdocumenten en het verstrekken van uitkeringen. Als iemand ontevreden is over de dienstverlening, dan kan hij een klacht indienen. Een klacht gaat over gedragingen, zoals een onprettige bejegening, het niet op tijd beantwoorden van een brief, het geven van onbegrijpelijke informatie, enzovoort. De gemeente Utrecht ontving in 2012 in totaal 599 klachten, waarvan er 221 gegrond waren. De Rekenkamer Utrecht onderzocht in 2014 of klachtbehandeling door de gemeente Utrecht adequaat is. Biedt de gemeente klagers genoegdoening en leert de gemeente van de klachten?

WAT IS HET OORDEEL VAN DE REKENKAMER?

De rekenkamer concludeert dat het college van burgemeester en wethouders onvoldoende stuurt op een adequate klachtbehandeling.

De gemeente stelde in 2013 een nieuwe werkwijze (herontwerp) op om de behandeling van klachten te verbeteren. De nieuwe werkwijze bevat waardevolle uitgangspunten, maar is niet gemeentebreed geïmplementeerd omdat het nooit formeel is vastgesteld door de ambtelijke top. Verder hebben de raad, het college en de ambtelijke top geen inzicht in de mate waarin klagers genoegdoening krijgen en of de gemeente leert van klachten. Dat belemmert het sturen op adequate klachtbehandeling en het signaleren van kansen voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

De rekenkamer onderzocht meer diepgravend de klachtbehandeling van de organisatieonderdelen Stadswerken, Publiekszaken en Werk en Inkomen. Deze organisatieonderdelen hebben veel contacten met burgers en ontvingen in 2012 de meeste klachten.

De drie organisatieonderdelen verschillen op een aantal punten onderling qua werkwijze en zij voeren klachtbehandeling niet volledig uit volgens de uitgangspunten van de nieuwe werkwijze. Die verschillen zijn niet per definitie slecht: er moet ruimte zijn voor maatwerk. Een aantal verschillen beoordelen we wél als problematisch. Dat zijn met name factoren die het leren van klachten belemmeren. Leren van klachten is belangrijk om herhaling te voorkomen en de dienstverlening te verbeteren. Om lessen uit klachten te kunnen trekken is het van belang om klachten te registreren (op een zelfde wijze) en om ze periodiek te analyseren. De organisatieonderdelen doen dat nog niet allemaal in voldoende mate. Daardoor is het ook lastig om op gemeentebreed niveau lessen uit klachten te trekken.

Als een burger niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente zijn klacht behandelde, kan hij de hulp inschakelen van de ombudsman. De functie van ombudsman wordt in Utrecht sinds 2012, na een besluit van de gemeenteraad, uitgevoerd door de Nationale ombudsman. De verzoeken die burgers indienen bij de Nationale ombudsman zijn door de gemeente onvoldoende gebruikt om de dienstverlening en de klachtbehandeling van de gemeente te verbeteren.

WILT U MEER LEZEN OVER DE UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK?

U kunt de conclusies en aanbevelingen en een toelichting daarop lezen in het rapport 'Lessen van ongenoegen. Een onderzoek naar klachtbehandeling door de gemeente Utrecht.'

Ga naar www.rekenkamer.utrecht.nl/actueel of scan de QR-code.



17 juli 2014