

UTRECHT STUURT ONVOLDOENDE OP HET LEREN VAN KLACHTEN VAN BURGERS

UTRECHT, 17 juli 2014 - De gemeente Utrecht stuurt onvoldoende op adequate behandeling van klachten van burgers. Dit constateert de Rekenkamer Utrecht in haar rapport *Lessen van ongenoegen* (17 juli 2014). De gemeente heeft geen overkoepelend beeld van de lessen die getrokken kunnen worden uit klachten van burgers. Hierdoor mist de gemeente kansen om klachten van burgers beter te benutten om knelpunten in de dienstverlening op te sporen en weg te nemen.

De mogelijkheid te klagen over de dienstverlening van de gemeente is voor burgers een recht. Het doel van het klachtrecht is burgers de mogelijkheid tot genoegdoening te bieden en te leren van klachten. Een goede klachtbehandeling kan bijdragen aan herstel van vertrouwen van burgers in de gemeente. Een burger kan een klacht indienen als hij of zij zich onprettige bejegend of onvoldoende geïnformeerd voelt, of als de gemeente niet tijdig reageert op een brief of een verzoek, bijvoorbeeld als het gaat om het afgeven van een vergunning of het verstrekken van een uitkering. Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop de gemeente de klacht behandelde, dan kan een klager zich richten tot de ombudsman. De gemeente ontving in 2012 zo'n 600 klachten.

De rekenkamer constateert in haar rapport dat de gemeente onvoldoende stuurt op de verbetering van klachtbehandeling. De gemeente deed een goede aanzet om de klachtbehandeling te verbeteren en stelde een nieuwe werkwijze op. Maar de ambtelijke top stelde deze nieuwe werkwijze niet vast, waardoor zij nooit helemaal is ingevoerd in de gemeentelijke organisatie.

De rekenkamer is wel positief over de richtlijnen die de gemeente in de nieuwe werkwijze formuleerde, bijvoorbeeld om klachten in de hele organisatie volgens eenzelfde wijze te behandelen en te registreren. Ook de werkwijze om direct te bellen met burgers met een klacht vindt de rekenkamer waardevol. Maar de rekenkamer ziet ook de noodzaak voor verdere aanscherping van de nieuwe werkwijze. Zo is de onafhankelijke positie van de klachtcoördinatoren ten opzichte van managers onvoldoende gewaarborgd. En de gemeente registreert de oorzaken van klachten niet, terwijl dat wel nodig is om knelpunten in de dienstverlening te signaleren en verbeteringen door te voeren.

De gemeente heeft geen overkoepelend beeld van de lessen die getrokken kunnen worden uit klachten van burgers. Dat geldt ook voor de verzoeken die burgers indienden bij de ombudsman. De rapportage over verzoeken van burgers en signalen over knelpunten in de dienstverlening is met de overgang in 2012 van een gemeentelijke Ombudsman naar de Nationale ombudsman verslechterd. De raad, het college van B&W en de ambtelijke top hebben daardoor onvoldoende in beeld welke verbeteringen nodig zijn in de dienstverlening. Ook voor burgers is geen goede verantwoordingsrapportage beschikbaar.

In het rapport doet de rekenkamer concrete aanbevelingen. De rekenkamer licht haar rapport toe op de raadsinformatieavond van 9 september 2014 (onder voorbehoud).

Noot voor de redactie: Voor meer informatie over het rekenkamerrapport kunt u contact opnemen met Gerard Bukkems, plv. voorzitter rekenkamer, tel. 06-46071734, of Floris Roijackers, secretaris rekenkamer, tel. 030-2861391 / 06-28352620. Voor meer informatie over de Rekenkamer Utrecht: www.rekenkamer.utrecht.nl