



Aan de commissie
Bestuur, Organisatie, Financiën en Veiligheid

Geachte commissieleden,

Conform het door de raad in 2021 vastgestelde Klachtenkader (21bb4246), wordt de jaarlijkse klachtenrapportage aan u gestuurd. Klachtbehandeling is bedoeld om het vertrouwen van de burger in onze organisatie te herstellen en om vanuit klachten te leren hoe en waar we de dienstverlening kunnen verbeteren. De gemeente Rotterdam onderscheidt drie type klachten: bejegening door de medewerker, kwaliteit van product of dienst en tijdigheid gebaseerd op een wettelijke of eigen servicenorm. De gemeente registreert op welke manier klachtbehandeling heeft plaatsgevonden en maakt daarbij onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling.

- Informele afhandeling: vaak is de klager tevreden als het probleem waar de klacht betrekking op heeft is verholpen, of als er een luisterend oor is geboden.
- Formele klachtbehandeling: er wordt een onderzoek gedaan naar de klacht en daar wordt een oordeel over gegeven.

De gemeente streeft ernaar om zo veel mogelijk klachten informeel af te handelen met een oplossingsgerichte, pragmatische insteek.

Cijfermatig deel

Een aantal kerncijfers over de klachten in 2022:

	Jaar	2022	2021
1. Aantal klachten		6.780*	5.900
2. Onderverdeling in type klacht			
a. <i>Kwaliteit van product op dienst</i>		74%	75%
b. <i>Tijdigheid</i>		18%	16%
c. <i>Omgang van de medewerker (houding/gedrag)</i>		7%	9%
3. Percentage klachten dat informeel is afgehandeld		98%	96%
4. Percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgehandeld		91%	86%



Wat Rotterdammers vinden van hun klachtafhandeling

Het is van belang dat Rotterdammers die een klacht indienen zich gehoord voelen en tevreden zijn over de behandeling van hun klacht. In 2022 is begonnen met het meten van de tevredenheid over de Rotterdamse klachtafhandeling met de NPS (Netto Promotor Score) methode. Dit is een erkende methodiek voor het meten van klanttevredenheid en wordt door de gemeente gebruikt voor het meten van de tevredenheid van Rotterdammers over specifieke processen en contacten. Daarin meten we een aantal factoren waaronder de algemene tevredenheid, tijdigheid, duidelijkheid en vriendelijkheid. De resultaten over 2022 zijn als volgt:

Aspect	Rapportcijfer
Algemene tevredenheid*	5,5
Vriendelijkheid van de klachtbehandelaar	7,3
Kennis van de klachtbehandelaar	6,5
Duidelijkheid uitleg klacht	6,3
Snelheid contact opnemen	6,2
Oplossingsgerichtheid	6,0
Afhandeltijd van de klacht	5,7

Aantal respondenten was (1.528).

Wat in algemene zin opvalt in het NPS-onderzoek op klachtbehandeling:

- Rotterdammers zijn het minst tevreden over de lengte van de afhandeltijd van de klacht. De gemeente hanteert normen de wettelijke norm (6 weken), maar streeft naar een afhandeling van 4 weken. Wij voldoen voor 91% aan de norm voor klachtbehandeling binnen de wettelijke termijn. Hier zien we dus heel duidelijk dat voldoen aan wetgeving niet parallel loopt aan het bevorderen van tevredenheid.
- Uit analyse van de signalen blijkt dat de (algemene) tevredenheid over de klachtafhandeling in grote mate afhankelijk is van de uitkomst. In de feedback reageert de Rotterdammer met grote regelmaat op de inhoud van de klacht, in plaats van op de klachtbehandeling.

Hieronder een beknopte analyse per aspect:

Algemene tevredenheid: in de toelichting op de scores geven Rotterdammers vooral aan tevreden te zijn wanneer zij zich gehoord voelen en zich persoonlijk behandeld voelen. Als verbeterpunt wordt vooral aangedragen dat men meer maatwerk en minder bureaucratische antwoorden verwachtte en dat het (persoonlijk) contact met de klager beter kan. Bijvoorbeeld bij het geven van een (tijdige) beantwoording.

Vriendelijkheid van de klachtbehandelaar: Rotterdammers vinden het belangrijk dat de klachtbehandelaar vriendelijk en empathisch is. Regelmatig wordt benoemd dat het contact als persoonlijk werd ervaren. Onvriendelijkheid van de klachtbehandelaar wordt zelden genoemd. Wanneer een Rotterdammer de klachtbehandelaar niet vriendelijk vindt, geeft de klager in de meeste gevallen aan dat men het gevoel kreeg te worden afgescheept.

Kennis van de klachtbehandelaar: Rotterdammers vinden het belangrijk dat degene die de klacht behandelt, goed bekend is met de materie. Sommige klagers uiten hun onvrede over een te beperkte kennis van de organisatie of de klacht bij de klachtbehandelaar.



Duidelijkheid uitleg klacht: Als niet helder wordt gemaakt hoe een klacht heeft kunnen ontstaan, vindt de Rotterdammer dat vervelend. Men wil graag weten wat er gedaan wordt om herhaling te voorkomen.

Snelheid contact opnemen en afhandeltijd van de klacht: Een snelle opvolging wordt heel belangrijk gevonden. In de reacties komt duidelijk terug dat het enorm wordt gewaardeerd wanneer dit gebeurt, en er veel ontevredenheid ontstaat als dit niet snel gebeurt. Tegelijkertijd wordt 91% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Oplossingsgerichtheid: Bij dit aspect worden twee zaken, in zowel positieve als negatieve zin, het meest genoemd: de tijd en moeite die een klachtbehandelaar in de behandeling van de klacht heeft gestoken en het intensieve contact dat al dan niet heeft plaatsgevonden.

Vervolgstappen

In 2023 worden aan de volgende verbeteringen gewerkt om de klachtbehandeling (op basis van bovenstaande signalen) verder te verbeteren:

1. Er komt een uitbreiding van het opleidingsprogramma voor klachtbehandelaars en complexe casuïstiek wordt steeds meer besproken;
2. Er wordt geëxperimenteerd met een proactieve werkwijze waarbij niet enkel wordt gewacht tot er klachten binnenkomen en die dan in behandeling nemen. De dienstverlening wordt al geanalyseerd wanneer de eerste signalen van een (mogelijk) probleem binnenkomen. Hiermee voorkomen we klachten op die onderwerpen waarop we vervolgens actie moeten ondernemen. Zo verbeteren we proactief de dienstverlening beter aan burgers en ondernemers en draagt deze werkwijze tevens bij aan meer vertrouwen in het functioneren van de overheid.
3. De samenwerking met de Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) is in 2022 geïntensiveerd. De samenwerking kenmerkt zich vooral door het vroegtijdig in gezamenlijkheid optrekken wanneer er signalen zijn dat de dienstverlening verbetering behoeft of zelfs doorbraken moeten worden gerealiseerd. Het realiseren van verbeteringen daar waar het knelt voor de Rotterdammer of ondernemer. De gemeente gaat hiermee door.

Tot slot

In 2022 zijn er 880 meer klachten ingediend dan in 2021. De afhandeling van deze klachten gebeurde in 98% van de klachten op een informele manier. Een positieve trend t.o.v. 2021. Circa 91% van de klachten in 2022 is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. Het percentage dat binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld is met 5% gestegen t.o.v. 2021, wat ook een positieve trend is. Rotterdammers geven gemiddeld een 5,5 op het aspect 'Algemene tevredenheid' over de klachtafhandeling. Daarbij is men het minst tevreden over het aspect 'tijdigheid': de afhandeltijd van klachten duurt volgens Rotterdammers te lang. Het meest tevreden is men over vriendelijkheid en vakkundigheid van de klachtbehandelaar. In 2023 werkt de gemeente verder aan de verbetering van de klachtafhandeling met concrete stappen die naar verwachting een betere ervaring van de klachtbehandeling door de burger of ondernemer zal opleveren.

Blad: 4/4
Datum: 20 september 2023
Ons kenmerk: M2309-1528



Daarbij wordt vooral ingezet op het voorkomen van klachten en subsequent de tevredenheid over de klachtafhandeling.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'M' and 'S' followed by a horizontal line extending to the right.

Maarten Struijvenberg
Wethouder Financiën en Organisatie, Dienstverlening, Grote Projecten