



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief? / Waarom nu voorgelegd?

Conform artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en paragraaf 4 van het Concernkader Klachtbehandeling (21bb4246) ontvangt uw raad jaarlijks de rapportage over de gemeentelijke klachtbehandeling. Met deze brief bieden wij u inzicht in de resultaten van het jaar 2024.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Opgave De Rotterdamse Dienstverlening (23bb003841).

"Er werd netjes erkend dat de eerste klacht in het ongerede was geraakt, en dat ze persoonlijk stappen zou nemen om de juiste ingang te vinden en mij persoonlijk nog te benaderen of e.e.a. afgewikkeld was. Dat is ook keurig gedaan, eerst telefonisch (met voicemail ingesproken omdat we op vakantie waren) en vervolgens nog een mail gestuurd."

De Rotterdamse Dienstverlening (collegetarget)

Wij willen deze collegeperiode het aantal ontevreden Rotterdammers over het contact met de gemeente verminderen. Wij scoren nu al een 8 op onze dienstverlening, maar wij willen de groep ontevreden Rotterdammers (waardering met 6 of lager) met 30% verkleinen. Dat meten we aan de hand van 4 indicatoren:

1. Algemene tevredenheid
2. Vriendelijkheid
3. Duidelijkheid, en
4. Tijdigheid.

Sinds 2023 werken wij aan de opgave De Rotterdamse Dienstverlening. Persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact staan hierbij centraal.



Dit bereiken we door de infrastructuur rondom contact te verbeteren, door beter te luisteren naar signalen van Rotterdammers en mee te bewegen met maatschappelijke ontwikkelingen en het continu verbeteren van de dienstverlening in het hele concern.

Persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact

Hoe ziet persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds contact er precies uit?

Als gemeente werken we met toewijding en empathie aan verbetering van onze gehele dienstverlening. Als Rotterdammers bellen met 14010 krijgen ze medewerkers aan de telefoon die echt luisteren en helpen. Het zijn geen medewerkers die binnen een bepaalde tijd een gesprek moeten hebben afgerond, maar werken volgens het principe 'een gesprek duurt zo lang als nodig, maar niet onnodig lang'. Maatwerk, menselijke maat, gericht op antwoorden én oplossingen voor alle Rotterdammers zijn voor ons de uitgangspunten in onze werkzaamheden. Daarbij is gelijkwaardigheid in het handelen richting de Rotterdammers voor ons essentieel: iedereen verdient dezelfde zorgvuldige behandeling, ongeacht hoe luid een signaal klinkt. We willen voorkomen dat een vocale minderheid ten koste gaat van een stille meerderheid. Wij zetten ons in voor alle Rotterdammers. En Rotterdammers kunnen op veel manieren contact met de gemeente leggen.

"Mijn klacht neergelegd inzake het aanvragen [XXX] een vergunning mantelzorg. Heel goed en doortastend gereageerd door [XXX] en mede door de opvolging [XXX] snel een oplossing gezocht. Blij dat deze mensen "de mens" centraal stellen i.p.v. verschuilen achter argumenten of systemen om het niet te doen. Dit is waar Rotterdam voor staat: Niet lullen, maar poetsen! [XXX] mensen zijn onmisbaar om alles draaiende te houden, dus koester deze [XXX] de organisatie s.v.p. Een zéér tevreden persoon."

Contact met Rotterdammers

Rotterdammers hebben contact met de gemeente via veel verschillende kanalen. Dat kan naast steeds meer digitaal ook altijd fysiek, op twee verschillende soorten locaties, namelijk in één van de 16 publiekslocaties, één van de 39 wijkhubs, of wanneer een specifieke situatie daarom vraagt, de mobiele wijkhub. Bij een publiekslocatie of het werkstation kunnen Rotterdammers veel zaken regelen. Zij kunnen hier terecht voor diverse Burgerzaken producten (paspoort, rijbewijs of uittreksel), Belastingen, de Vraagwijzer, Werk en Inkomen, het Jongerenloket of de afdeling Geldplein (voorheen: Kredietbank Rotterdam). Een wijkhub is een kleinschalige locatie, midden in de wijk. Het is laagdrempelig voor bewoners in de buurt en tegelijkertijd een aanlandplek en ontmoetingspunt voor medewerkers en ketenpartners om samen te werken in de wijk, dichtbij de Rotterdammers.

Rotterdammers kunnen ook digitaal via rotterdam.nl en verschillende apps zaken aanvragen, melden of regelen met de gemeente. Dit moet voor iedereen op een makkelijke, prettige en veilige manier kunnen. Op de website kunnen Rotterdammers ruim 440 verschillende gemeentelijke producten en diensten aanvragen. Om Rotterdammers op weg te helpen met het kiezen van de juiste producten of diensten op rotterdam.nl is er een regelhulp beschikbaar. In het collegeakkoord is afgesproken dat de gemeente 1 gezicht heeft en 1 herkenbare ingang. Online is dat rotterdam.nl met Mijn Loket. Het voordeel van 1 herkenbare ingang is dat Rotterdammers in één oogopslag inzicht in de status van de afhandeling van hun zaken krijgen.



Naast vragen via het kanaal telefonie (14010) stellen Rotterdammers ook vragen via de kanalen social media en (live)chat. Het streven is Rotterdammers direct bij het eerste contact te helpen; de zogenaamde 'first-time-fix'.

Op steeds meer pagina's op rotterdam.nl komt onze chatbot GEM beschikbaar. GEM is een virtuele assistent die veelvoorkomende vragen van Rotterdammers kan beantwoorden. GEM is 24/7 beschikbaar, werkt snel en efficiënt. Als GEM geen antwoord heeft op een vraag, krijgt de vragensteller automatisch via een livechat contact met een medewerker van het Klantcontactcentrum. Zo vormen GEM, indien nodig opgevolgd door livechat een kanaal dat snel antwoord geeft op vragen.

Het is niet altijd nodig dat Rotterdammers fysiek langskomen op een locatie om zaken met de gemeente te regelen. Met de digitale balie kan dat vaak ook vanuit het comfort van hun eigen huis met indien nodig ondersteuning van een familielid of bekende op afstand. En niet alleen voor een videogesprek. Met de digitale balie is het ook mogelijk direct te betalen voor leges, documenten te tonen, akkoord te verklaren of documenten op te vragen. De digitale balie biedt dus veel functies die ook men ook op een publiekslocatie aantreft.

Klachten en publieksreacties

De gemeente ontvangt veel positieve en negatieve publieksreacties en daar moeten wij tijdig en duidelijk op reageren. Het behandelen van klachten is een wettelijke taak. Klachten en andere publieksreacties zijn waardevolle bronnen van signalen over waar dienstverlening beter kan. Zij helpen om knelpunten te herkennen en vormen een kans om aan de ene kant het vertrouwen van Rotterdammers in de gemeente te herstellen en aan de andere kant individuele signalen op te lossen en structurele zaken te verbeteren. De gemeente onderscheidt drie hoofdtypen klachten:

- Bejegening door medewerkers;
- Kwaliteit van producten en diensten;
- Tijdigheid, gemeten aan wettelijke termijnen en gemeentelijke servicenormen.

Klachten worden op twee manieren afgehandeld:

- Informeel: door direct contact en een praktische oplossing – een aanpak waar wij sterk op inzetten.
- Formeel: met een onderzoek en schriftelijke reactie, conform hoofdstuk 9 van de Awb.

"Gisteren heb ik een klacht ingediend over auto's die verkeerd parkeerden, waardoor een fietstrommel niet of nauwelijks open kan. VANDAAG is een paaltje geplaatst, wat een oplossing! FANTASTISCH!"

Toelichting

Top 10 klachten per onderwerp

De tabel in de bijlage laat zien over welke producten of diensten Rotterdammers in 2024 de meeste klachten indienden. Nieuw dit jaar is dat het aantal klachten is afgezet tegen het totaal aantal afgehandelde verzoeken. Dit maakt het mogelijk om het aantal klachten in perspectief te plaatsen en geeft inzicht in de verhouding tussen gebruik (volume) en ervaren knelpunten. Hieruit blijkt onder meer dat in absolute zin het aantal aanvragen bij



de gemeente in 2024 is toegenomen ten opzichte van 2023. Ook blijkt dat het percentage klachten ten opzichte van het totaal volume aanvragen in 2024 (en ook 2023) vrij klein is.

De onderwerpen Collectief aanvullend vervoer (CAV) en Medewerkers, die in 2023 nog op plek drie en vijf stonden, komen in 2024 niet meer in de top 10 voor.

"Ik had niet verwacht dat ik gebeld zou worden i.v.m. mijn klacht. Dat ik gebeld ben en dat ze het mij netjes uitgelegd hadden, vond ik erg fijn en professioneel."

Hieronder volgt een duiding:

Wmo-aanvraag en/of -melding

In 2023 leidde personeelstekort tot lange wachttijden voor meldingen en indicaties. In 2024 zijn maatregelen genomen, zoals personeelsuitbreiding, wachttijdbeheer en automatisering van processen. Ondanks deze inspanningen zijn wachttijden niet gedaald, maar ook niet verder opgelopen – gezien de toename in het aantal aanvragen. Klachten gingen over lange doorlooptijden, onduidelijkheid in communicatie, en vertraging in overdracht naar zorgaanbieders. In enkele gevallen werden ook klachten over zorgaanbieders direct bij de gemeente gemeld. Door betere monitoring, samenwerking met aanbieders en procesoptimalisatie verwachten we op termijn kortere wachttijden en meer duidelijkheid voor inwoners.

Inzameling – huiscontainer

Wij hebben in 2024 ruim 4,6 miljoen ledigingen uitgevoerd, gelijk aan 2023. Er was incidenteel sprake van personeelstekort en defecte voertuigen, wat tot route-uitval leidde. Klachten gingen over het niet of te laat legen van containers. Ook kwamen meldingen binnen over onduidelijke of gemiste inzamelmomenten. De verstoringen zijn deels terug te voeren op technische problemen, verkeersbeperkingen en inwerktrajecten voor nieuwe chauffeurs. Er wordt gewerkt aan stabielere bezetting en betere voertuigplanning.

Ondersteuning wijkteam

Het aantal klachten is gestegen door signalen over HTT010 (Hulpteam Toeslagen 010) binnen het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Dit team biedt hulp aan Rotterdamse gedupeerden van de toeslagenaffaire. Klachten betroffen vooral vertraging in ondersteuningstrajecten en onduidelijkheid over wie verantwoordelijk was voor de uitvoering. Sinds 2024 is de uitvoering van Toeslagen vrijwel volledig ondergebracht bij één i.p.v. meerdere afdelingen. Naar verwachting leidt dit in 2025 tot meer duidelijkheid en een daling van het aantal klachten.

Parkeren bezoekers

De introductie van de Rotterdamse Bezoekers Parkeren-app (RBP) heeft geleid tot meer meldingen. In 2024 zijn 46.236 aanvragen gedaan via reguliere kanalen, waarvan er 33.311 zijn verleend. Klachten gingen over installatieproblemen, storingen op piekmomenten (zoals Vaderdag of Feyenoord-wedstrijden) en gebrekkige ondersteuning. De app wordt herontwikkeld. Er zijn extra medewerkers ingezet voor ondersteuning bij installatie. We monitoren meldingen actief en werken aan stabielere dienstverlening rond evenementen.



Grofvuil

In 2024 zijn 130.659 grofvuilverzoeken afgehandeld, een stijging ten opzichte van 2023 (123.710). Klachten betroffen met name het niet of te laat ophalen van aangemeld grofvuil, of het ontbreken van terugkoppeling na melding. De oorzaken en verbetermaatregelen zijn grotendeels vergelijkbaar met die bij huiscontainers (zie dat punt op de vorige pagina). Tekorten aan chauffeurs en storingen aan voertuigen hebben ook hier tot verstoringen geleid. Door betere planning en inzet van extra capaciteit wordt gewerkt aan stabielere uitvoering.

Parkeervergunning bewoners

In 2024 zijn 123.755 parkeervergunningen aangevraagd en zijn er 38.464 verleend, meer dan in 2023. De stijging hangt samen met uitbreidingen van betaald parkeren in onder andere Pendrecht, Zuidwijk, Lombardijen en IJsselmonde. Per sector geldt een vergunningenplafond. Bij overschrijding komen aanvragers op een wachtlijst, waarbij eerste aanvragen voorrang hebben. Klachten betroffen drie hoofdthema's:

1. Lange wachttijd – het vergunningenplafond zorgt ervoor dat niet te voorspellen is hoelang het duurt tot toekenning.
2. Wachtlijsten – ontstaan bij overschrijding van het plafond, wat tot onzekerheid leidt.
3. Administratieve verwerking – bijvoorbeeld vertraagde verwerking van verhuizingen, waardoor een aanvraag tijdelijk niet mogelijk is.

Verhuizingen worden in 80% van de gevallen binnen twee weken verwerkt. Tijdens jaarlijkse piekmomenten lukt dit soms niet, maar de uiterste termijn van vijf weken wordt altijd gehaald. Interne werkafspraken en verbeterde processen dragen bij aan een stabielere verloop, zodat het aantal klachten naar verwachting zal afnemen.

Publiekslocatie – afspraak maken

2024 was het eerste jaar van de zogenoemde paspoortenpiek, als gevolg van de wijziging in de geldigheidstermijn van reisdocumenten in 2014 (van 5 naar 10 jaar). Hierdoor is het aantal aanvragen verdubbeld. In totaal werden in 2024 415.000 afspraken gemaakt, tegen 275.000 in 2023. De publiekslocatie Centrum blijft het populairst voor het maken van een afspraak, ondanks beperkte capaciteit die hier voor reisdocumenten beschikbaar is vanwege behandeling van specialistische burgerzakenproducten. Klachten gingen vooral over het niet kunnen maken van een afspraak op korte termijn voor producten als naturalisatie, eerste vestiging en tonen van buitenlandse brondocumenten. De populariteit van publiekslocatie Centrum en personeelskrapte speelden daarbij een rol.

Door inzet van externe consultants en opleiding van nieuwe medewerkers is de achterstand flink ingelopen. In de afgelopen zes maanden zijn 8.000 specialistische aanvragen afgehandeld. Dit heeft een positief effect op de werkvoorraad, wat naar verwachting dit jaar zal leiden tot minder klachten.

Digitale dienstverlening

In 2024 is actief gewerkt aan het verbeteren van de afhandeling van klachten over digitale dienstverlening. Veel klachten gingen over verstoringen in applicaties waarmee inwoners producten aanvragen. Snelle signalering is daarbij essentieel om storingen vroegtijdig op te merken en op te lossen. Inwoners meldden foutmeldingen, trage of gebrekkige communicatie bij verstoringen en onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor opvolging. Ook werd aangegeven dat verstoringen vaak niet zichtbaar of aangekondigd waren. Werkprocessen zijn geanalyseerd en aangescherpt, onder andere op het gebied van instructiequaliteit en duidelijkheid over eigenaarschap. Inwoners worden via meerdere kanalen actiever geïnformeerd. Daarnaast worden samen met leveranciers en ontwikkelaars verbeteringen doorgevoerd op het gebied van techniek, beveiliging en



gebruiksvriendelijkheid. Hoewel verstoringen nooit volledig te voorkomen zijn, wordt zo gewerkt aan een betrouwbaarder digitaal dienstverleningsaanbod.

Klantcontact

Het aantal afspraken in de publiekslocaties steeg van 275.000 in 2023 naar 415.000 in 2024 (+34%). Daarnaast zijn er bijna 1,3 miljoen telefoongesprekken verwerkt via het Klantcontactcentrum (14010). Dit betreft een hoog volume aan contactmomenten.

Klachten gingen vooral over:

1. Niet-tijdig terugbellen na een contactverzoek door de 2^e lijn;
2. Afkeuring van pasfoto's bij aanvraag van reisdocumenten;
3. Bejegening aan de balie of telefoon, of onjuiste of onvolledige informatie.

Hoewel het aantal klachten in verhouding tot het totale contactvolume relatief beperkt is, blijven dit belangrijke signalen voor verbetering. Voor terugbelverzoeken en speedmails is medio 2024 een nieuwe werkwijze ingevoerd, waardoor inwoners sneller worden geholpen. Bij afgekeurde pasfoto's biedt elke publiekslocatie de mogelijkheid om dezelfde dag terug te komen zonder afspraak. De kwaliteit van dienstverlening wordt geborgd via coaching en een actuele kennisbank. Daarnaast worden nieuwe technieken getest om medewerkers beter te ondersteunen bij het geven van juiste informatie.

Bezwaar/beroep dienstverlening

In 2024 zijn 99.398 bezwaarschriften ontvangen, tegenover 102.295 in 2023. De meeste bezwaren hebben betrekking op naheffingsaanslagen, parkeerbelasting en postverwerking, zoals het niet door de gemeente hebben ontvangen van een bezwaarschrift. Klachten gingen vooral over:

- Onvrede met de beslissing op bezwaar, wat leidde tot een tweede indiening;
- Bezwaren die niet of te laat zijn ontvangen door problemen in de postverwerking.

In 2024 is gestart met extra kwaliteitscontrole op afgehandelde bezwaren. Als blijkt dat een beslissing onjuist is, wordt de naheffing alsnog vernietigd. Daarnaast wordt de zichtbaarheid van aanslagen in MijnLoket verlengd van zes weken naar twaalf weken. Hierdoor is het eenvoudiger voor Rotterdammers om na de bezwaartermijn van zes weken alsnog bezwaar in te dienen, wanneer zij daarvoor een goede reden hebben (verschoonbare termijnoverschrijding). Dit geeft inwoners meer tijd en helpt het aantal bezwaren per post terug te dringen. Zo werken we aan een zorgvuldiger en toegankelijker bezwaarproces.

"Er werd vrijwel meteen contact opgenomen na de klacht. Deze spoedeisendheid was in deze kwestie ook vereist. Het is fijn dat de klachtbehandelaar de ernst van de situatie ook inzag."

Kerncijfers klachtbehandeling 2023–2024

In 2024 zijn 9.158 klachten geregistreerd, een stijging ten opzichte van 2023 (6.149). Dit is deels te verklaren door grotere zichtbaarheid en betere toegang tot klachtkanalen. (gemakkelijker om klacht in te dienen) 99% van de klachten is in 2024 informeel afgehandeld, een stijging van 2 procentpunt ten opzichte van 2023. Dit is een positief resultaat, in lijn met onze doelstelling om klachten snel, empathisch en oplossingsgericht te behandelen.

	2024	2023
Totaal aantal klachten	9.158	6.149



Type klacht		
• Kwaliteit van het product of de dienst	78%	75%
• Tijdigheid	16%	16%
• Bejegening	5%	8%
Informeel afgehandeld	99%	97%
Binnen wettelijke termijn (6 weken)	93%	89%
Binnen gemeentelijke servicenorm (4 weken)	77%	80%

Het totaal aantal klachten is gestegen en vanuit deze signalen werken we dan ook aan duurzame verbeteringen. Tegelijk laat de toename van informele afhandeling zien dat de organisatie beter in staat is om snel, persoonlijk en laagdrempelig te reageren – precies waar de menselijke maat om vraagt.

Wat Rotterdammers vinden van hun klachtbehandeling

Het is belangrijk dat Rotterdammers die een klacht indienen zich gehoord voelen en tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld. Sinds 2022 meten wij de tevredenheid van inwoners over de Rotterdamse klachtbehandeling via de NPS-methode. Daarbij wordt aandacht besteed aan verschillende aspecten, waaronder algemene tevredenheid, tijdigheid, duidelijkheid en vriendelijkheid. Hieronder vindt u de resultaten van 2024, afgezet tegen die van 2023¹:

Aspect ²	Rapportcijfer 2024	Rapportcijfer 2023
1. Algemene tevredenheid	5,2	5,4
2. Vriendelijkheid van de klachtbehandelaar	7,2	7,3
3. Kennis van de klachtbehandelaar	6,4	6,4
4. Duidelijkheid uitleg klacht	6,2	6,4
5. Snelheid contact opnemen	6,1	6,3
6. Oplossingsgerichtheid	6,2	6,1
7. Afhandeltijd van de klacht	5,6	5,8

In algemene zin valt op dat Rotterdammers minder tevreden zijn dan vorig jaar over vrijwel alle onderzochte aspecten van de klachtbehandeling.

- De laagste tevredenheid wordt uitgesproken over de afhandeltermijn van klachten. De gemeente Rotterdam hanteert naast de wettelijke norm van 6 weken een servicenorm van 4 weken. Hoewel wij voldoen aan de wettelijke norm, blijkt duidelijk dat deze termijn niet overeenkomt met de verwachtingen van de Rotterdammers.
- Uit analyse van de feedback blijkt verder dat de algemene tevredenheid afhankelijk is van de uitkomst van de klachtbehandeling. Rotterdammers reageren in hun toelichting vooral op de inhoudelijke uitkomst en minder op het verloop van het proces van de behandeling van de klacht zelf.

¹ Het totaal aantal respondenten betrof 1.938.

² De algemene tevredenheid meten wij op een schaal van 0 tot en met 10. De andere aspecten meten wij op een schaal van 1 tot en met 10.



“Naar alle tevredenheid telefonisch te woord gestaan. Met een luisterend oor en begrip voor hetgeen mij dwars zat.”

De constatering is enigszins gewijzigd ten opzichte van 2023. Hieronder worden de afzonderlijke aspecten nader toegelicht.

Algemene tevredenheid: In de open antwoorden geven Rotterdammers aan vooral tevreden te zijn wanneer zij snel worden geholpen, serieus worden genomen, netjes en eerlijk worden behandeld, er ‘menselijk’ contact is en de medewerkers aardig, vriendelijk en begripvol zijn. Negatieve feedback gaat vooral over de voorgeschiedenis van de klacht (niet over de afhandeling van de klacht, maar men was al ontevreden), de afhandeling van de klacht duurt te lang en het probleem lijkt niet te worden opgelost.

Vriendelijkheid van de klachtbehandelaar: Rotterdammers vinden het belangrijk dat de klachtbehandelaar aardig, begripvol en behulpzaam was. Regelmatig waardeert de Rotterdammer de persoonlijke benadering en vindt het prettig dat namens de gemeente netjes excuses worden gemaakt. Negatieve feedback over vriendelijkheid van de behandelaar komt niet veel voor. Als het wel voorkomt, gaat kritiek meestal niet over een klachtbehandelaar die persoonlijk contact heeft opgenomen, maar over een andere medewerker, waarover wordt geklaagd.

Kennis van de klachtbehandelaar: In de open antwoorden zeggen Rotterdammers dat de klachtbehandelaar professioneel is, tracht zo goed mogelijk een oplossing te vinden en meer inzicht geeft in de situatie waarover is geklaagd. Sommige klagers uiten hun onvrede over een te beperkte kennis van de organisatie als klachtbehandelaar.

Duidelijkheid uitleg klacht: Als de klachtbehandelaar niet bekend kan maken hoe een klacht heeft kunnen ontstaan, vindt de Rotterdammer dat vervelend. Als positieve feedback krijgen wij ook terug dat de situatie omtrent de klacht goed werd uitgelegd.

Snelheid contact opnemen en afhandeltijd van de klacht: Een snelle reactie na een klacht vinden Rotterdammers belangrijk. In de reacties komt duidelijk naar voren dat het enorm wordt gewaardeerd wanneer dit gebeurt, en er veel ontevredenheid ontstaat als het niet gebeurt. Ook bij de totale afhandeltijd blijkt duidelijk dat Rotterdammers het waarderen als hun klacht snel wordt afgehandeld.

Oplossingsgerichtheid: Bij dit aspect worden twee zaken, in zowel positieve als negatieve zin, genoemd, namelijk proactief (of niet) in het bedenken van oplossingen en het vinden van een goede oplossing van een klacht (of dat de oplossing onvoldoende is).

Vervolgstappen

Er worden diverse stappen gezet om de afhandeling van klachten concernbreed te verbeteren. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen:

1. Wij werken aan meer uniformiteit in het proces van klachtafhandeling en het rapporteren hierover tussen de verschillende gemeentelijke clusters. Hiermee verbeteren wij de vergelijkbaarheid van gegevens, zodat problemen sneller



- kunnen worden aangepakt en oplossingen effectiever gedeeld worden binnen de gemeente.
2. Rotterdammers geven aan persoonlijk en empathisch contact belangrijk te vinden bij klachtbehandeling. Daarom hebben wij onze trainingen en leermaterialen uitgebreid met concrete praktijkvoorbeelden, zodat medewerkers beter voorbereid zijn om op een empathische en persoonlijke wijze klachten af te handelen. Daarnaast hebben wij de opleiding opengesteld voor een bredere groep medewerkers die direct of indirect contact hebben met inwoners en klachten behandelen of verwerken
 3. De samenwerking tussen de Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) en de gemeente wordt voortgezet en versterkt. Wij organiseren dit jaar opnieuw een bijeenkomst waarbij medewerkers ervaringen en kennis uitwisselen om klachtbehandeling verder te verbeteren. Dit draagt bij aan sneller en oplossingsgericht handelen en het vergroten van het vertrouwen van Rotterdammers.
 4. In 2024 zijn door ORR en gemeente gezamenlijk vijf belangrijke doorbraakthema's vastgesteld waarop een hoog volume aan signalen worden ontvangen: Inkomenszekerheid, Statusinformatie, Dejuridiseren, Overlast en Toegang tot Hulpverlening. Deze thema's worden in 2025 verder uitgewerkt en verbeteringen op gerealiseerd. De centrale klachtencoördinatie speelt hierbij een belangrijke rol, met name bij het thema Dejuridiseren en gerelateerde onderwerpen zoals het toepassen van de menselijke maat en maatwerk.
 5. In 2024 hebben de ORR en de gemeente voorbereidingen getroffen om gezamenlijk een gespreksbemiddelingspool op te zetten. Deze pool is onlangs van start gegaan met bemiddelaars vanuit zowel de ORR als de gemeente. Wanneer er sprake is van een escalerend conflict tussen een medewerker en een Rotterdammer, kan vanuit deze pool een expert worden ingezet om conflicten snel te de-escaleren en de relatie tussen de Rotterdammer en de gemeente te herstellen. Dit draagt tevens bij aan het terugdringen van juridische procedures, aansluitend bij het thema dejuridisering.
 6. De Nationale ombudsman werkt momenteel aan een update van de Behoorlijkheidswijzer³, die naar verwachting in de tweede helft van 2025 beschikbaar komt. De Nationale ombudsman komt een toelichting geven op deze vernieuwde Behoorlijkheidswijzer aan medewerkers van de gemeente, waarbij ook medewerkers van de ORR aanwezig zullen zijn.

"Ook al wist ik niet de naam van de medewerker is er toch actie ondernomen om dit te achterhalen en dat er met deze medewerker een gesprek is gevoerd n.a.v. mijn klacht. M.a.w. ik voel mij serieus genomen."

Conclusie

In 2024 is het aantal klachten gestegen ten opzichte van 2023. Ook komt terug dat het percentage informeel afgehandelde klachten is gestegen tot een percentage van 99%. 93% van de klachten is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. Rotterdammers geven gemiddeld een 5,2 voor de klachtbehandeling. 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 de 'vriendelijkheid van de klachtbehandelaar'.

³ De huidige Behoorlijkheidswijzer is te vinden via: [Behoorlijkheidswijzer | Nationale ombudsman](#).



In 2025 gaan we signalen van Rotterdammers verder gebruiken om de kwaliteit van onze dienstverlening aan Rotterdamse inwoners en ondernemers te blijven verbeteren.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Niet van toepassing.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten

BIJLAGE 1. TOP-10 KLACHTEN PER ONDERWERP

	2024					2023					Toe- of afname
	Klachten			Totaal	Totaal (%)	Klachten			Totaal	Totaal (%)	
Wmo-aanvraag en/of -melding	255			35.389	0,72%	283			33.938	0,83%	-0,11%
Ondersteuning wijkteam ⁴	280	15.779 meldingen	5.237 aanvragen	21.016	1,33%	119	16.719 meldingen	5.828 aanvragen	22.547	0,53%	0,80%
Inzameling – huiscontainer ⁵	572			4.680.000	0,01%	92			4.680.000	0,00%	0,01%
Grofvuil ⁶	267			130.659	0,20%	144			123.710	0,12%	0,09%
Parkeren bezoekers	271	46.236 aanvragen	33.311 uitgiftes	79.547	0,34%	106	49.125 aanvragen	19.043 uitgiftes	68.168	0,16%	0,19%
Parkeervergunning bewoners	240	123.755 aanvragen	38.464 uitgiftes	162.219	0,15%	173	92.575 aanvragen	21.849 uitgiftes	114.424	0,15%	0,00%
Publiekslocatie – afspraak maken ⁷	792			415.000	0,19%	85			275.000	0,03%	0,16%
Digitale dienstverlening en Klantcontact ⁸	431			1.402.700	0,03%	207			1.267.300	0,02%	0,01%
Bezwaar/beroep cluster Dienstverlening ⁹	192			99.398	0,19%	76			102.295	0,07%	0,12%

⁴ De kolom 'Meldingen' betreft het aantal Rotterdammer dat aangeeft een ondersteuningsbehoefte te hebben. De kolom 'Aanvragen' betreft het aantal Rotterdammers waarvan de behoefte concreet is gemaakt en de gemeente hulp/ondersteuning gaat leveren.

⁵ De kolommen 'Totaal 2024' en 'Totaal 2023' bevatten het totaal aantal ingezamelde huiscontainers.

⁶ De kolommen 'Totaal 2024' en 'Totaal 2023' bevatten het totaal aan gemaakte afspraken voor het ophalen van grofvuil.

⁷ De kolommen 'Totaal 2024' en 'Totaal 2023' bevatten het totaal aantal gemaakte afspraken in de publiekslocaties.

⁸ De kolommen 'Totaal 2024' en 'Totaal 2023' bevatten het totaal aantal geregistreerde klantcontacten (via telefonie, publieksreacties, chat en webcare).

⁹ De kolommen 'Totaal 2024' en 'Totaal 2023' bevatten het totaal aan afgehandelde bezwaarschriften inzake Dienstverlening.