

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2022, NUMMER 85

Datum	31 augustus 2022
Van	College B&W
Behandeld door	J.M. Meijer
Doorkiesnummer	030-286 1027
E-mailadres	jolanda.meijer@utrecht.nl
Kenmerk	10100828
Beleidsveld	Ombudszaken/klachtafhandeling

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2022 nummer 85 van Jantine Zwinkels (CDA) van 8 mei 2022 over 'Tijd voor een lokale ombudsman'. De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

Vragen 1 en 2

Wat gaat het college gezien deze rapportage nu echt concreet anders doen, en Gaat er een bijsturing plaatsvinden op korte termijn, welke opties liggen voor?

Antwoorden 1 en 2

In onze [brief](#) van 15 april 2022 hebben we aangegeven met welke mogelijkheden we voor (verdere) verbetering van de klachtbehandeling aan de slag gaan. Sinds 2014, toen het Rekenkamerrapport Lessen van Ongenoegen verscheen, is de waardering van de klachtafhandeling gestegen van 4,6 naar ongeveer een 6. Utrecht is de enige G4-gemeente die klanttevredenheid meet.

In 2021 ontvingen wij in totaal 1480 klachten. Om dit aantal in perspectief te zetten:

- *alleen al de afdeling Burgerzaken had in 2021 circa 135.698 baliebezoeken;*
- *het Klantcontactcentrum beantwoordde 255.188 telefoongesprekken;*
- *de afdeling Inzamelen van Stadsbedrijven bedient circa 183.018 huishoudens en 3.480 bedrijven;*
- *in 2021 bezochten 633.274 inwoners de drie afvalscheidingsstations van Stadsbedrijven. In 2020 waren dat er 643.120;*
- *Volksgesondheid heeft circa 124.000 contacten met inwoners per jaar.*

In het coalitieakkoord 2022-2026 is daarnaast een passage opgenomen over het instellen van een lokale ombudsman.

Vraag 3

Welke doelstelling heeft het college ten aanzien van klachtafhandeling voor 2022?

Antwoord 3

Vraag 4

Is het college bereid om met de nieuwe Voorjaarsnota een budgetvoorstel voor te leggen waarin we de lokale Ombudsman instellen voor Utrecht? Zo nee, is het college bereid om in overleg te treden met de CDA-fractie om de haalbaarheid van een motie of amendement (van onze zijde) op dit punt te vergroten?

Antwoord 3/4

In het coalitieakkoord 2022-2026 is een passage opgenomen over het instellen van een lokale ombudsman. Voor de uitvoering van deze afspraak krijgt de raad via het Presidium een notitie aangeboden ter bespreking in de raadscommissie VBF (naar verwachting op 8 september a.s.).

Vraag 5

Wat houdt deze regeling precies in en hoe kunnen we hierin ruimte bieden voor de menselijke maat? En hoe wil het college omgaan met zulke voorbeelden als bij Burgerzaken, hoe worden ambtenaren daarin ondersteund zodat zij hun werk op een prettige manier kunnen uitvoeren?

Antwoord 5

Zoals in elk contact met onze inwoners houden we ook bij veelvragers oog voor de menselijke maat: achter veelvragen kan een hulpvraag verscholen gaan. Veelvragen uit zich bijvoorbeeld door oude met nieuwe zaken verknopen, het herhaaldelijk indienen van klachten/ bezwaarschriften zonder inhoudelijke motivatie of in veel gebeurtenissen aanleiding zien om contact te zoeken met medewerkers/ bestuurders. Het gaat om een groep van enkele tientallen inwoners (30- 40 inwoners). Ook met deze groep proberen wij in contact te blijven, maar het kan noodzakelijk zijn om (individueel) afspraken te maken over de aard en omvang van de communicatie met deze inwoners.

Vraag 6

Hoe verklaart het college deze trend, en waaruit bestaat die “integrale aanpak”?

Antwoord 6

Deze trend kent meerdere oorzaken, namelijk:

- *Mede door de toeslagenaffaire en de coronacrisis is het vertrouwen in instituties afgenomen. Besluiten en beslissingen worden in mindere mate zomaar geaccepteerd.*
- *Een ander trend is dat de inwoner sneller overgaat tot het vaak indienen van verzoeken en een uitzondering vraagt voor zijn/haar vraagstuk bij de wethouder/burgemeester.*

Een integrale aanpak betekent dat de situaties van onze inwoners meerdere leefgebieden raken waardoor de oplossing niet alleen geboden kan worden vanuit het eigen organisatieonderdeel. Dit vraagt goede samenwerking met andere partijen in de stad, zoals met het buurtteam.

Vraag 7

Wat betekent dit precies, en hoe spoort dit met de wens om juist geen tweesporenbeleid voor meldingen en klachten te hanteren, zoals ook staat beschreven? Wie zal dit goedkeuren, is dit een collegebesluit of ontvangen wij als raad hiervoor een raadsvoorstel?

Antwoord 7

Op dit moment moet een inwoner, als hij iets aan ons kwijt wil, zelf kiezen of hij dat via een melding doet of een klacht. In de beleving van een inwoner kan een klacht iets anders inhouden dan voor de gemeente.

Met het ontwikkelde ‘Proof of Concept’ (basisimplementatie om aan te tonen dat de voorgestelde oplossing in de praktijk te gebruiken is, dus een bewijs dat idee kan werken) hebben we aangetoond op basis van de gebruikte test data dat je met grote mate van zekerheid kan laten bepalen of een signaal van een inwoner een melding is of een klacht en in welk gemeentelijk proces deze moet vallen. Daarmee hoeft een inwoner niet meer zelf op voorhand een keuze te maken tussen

categorieën onderwerpen. Het goedkeuren slaat in deze context niet op een besluit van college of raad, maar het succesvol zijn van deze proef.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

Schriftelijke vragen Tijd voor een eigen lokale Ombudsman?

8 mei 2022

Vragen:

Op vrijdag 15 april ontvingen wij de raadsbrief Klachtenrapportage 2021. De gemeentelijke afhandeling van klachten kreeg het rapportcijfer van een 5,9. In 2020 was dit een 6,1. Wij snappen dat dit cijfer niet vanzelfsprekend heel hoog is, ondanks de nadruk op het proces van afhandeling.

In de begeleidende brief schrijft het college dat het toegenomen aantal klachten (in totaal 1480) vooral te wijten is aan de groei van de stad en de laagdrempeligheid van het indienen van een klacht (waarmee ook al de verwachting wordt uitgesproken dat het aantal klachten in 2022 verder toeneemt). In de rapportage zelf wordt echter beschreven dat het toe te rekenen is aan het gebrek aan persoonlijk contact en dat inwoners een behoorlijke behandeling (eerlijk, duidelijk en begripvol) verwachten. Er wordt ook gesproken over continue ontwikkeling en verbetering van de afhandeling.

In het kader van Publieksdienstverlening hebben wij als CDA al vaker aandacht gevraagd voor het wijzigen van het systeem SlimMelden, het gaan werken met vaste aanspreekpunten, minder gebruik maken van 14030 en andere instrumenten die het contact tussen inwoner en gemeente menselijker maakt en dichterbij brengt.

We hebben daarom de volgende vragen:

1. Gaat er een bijsturing plaatsvinden op korte termijn, welke opties liggen voor?
2. Wat gaat het college gezien deze rapportage nu echt concreet anders doen?
3. Welke doelstelling heeft het college ten aanzien van klachtafhandeling voor 2022?

Eerder hebben wij als CDA al gepleit voor het aanstellen van een lokale Ombudsman (/vrouw).

4. Is het college bereid om met de nieuwe Voorjaarsnota een budgetvoorstel voor te leggen waarin we de lokale Ombudsman instellen voor Utrecht? Zo nee, is het college bereid om in overleg te treden met de CDA-fractie om de haalbaarheid van een motie of amendement (van onze zijde) op dit punt te vergroten?

Er staat beschreven dat het college de nieuwe “Veelvragersregeling” voor de “contact intensieve inwoners” wil actualiseren. *“Doel van deze regeling is herkenning en*

informereren, maar ook het zorgen van de regierol voor de gemeente.” Als CDA vinden we het belangrijk dat we grensoverschrijdend (scheld)gedrag niet toelaten, maar hoe kunnen we tegelijkertijd ook individuele casuïstiek herkennen en hierop acteren, wanneer blijkt dat de menselijke maat in het systeem mist?

Op pagina 36 staat ook: “Burgerzaken is de dienstverlener voor de gehele Utrechtse bevolking en niet voor één bepaalde doelgroep. De laatste jaren zien we dat er meer inwoners aanspraak maken op maatwerk. Dit wordt in sommige gevallen niet goed opgepakt door de medewerkers van Burgerzaken.” Daarover staat bijvoorbeeld: “De conclusie is dat het team dat de aanvragen behandelt wel de wil heeft om maatwerk te leveren maar niet de ruimte.”

5. Wat houdt deze regeling precies in en hoe kunnen we hierin ruimte bieden voor de menselijke maat? En hoe wil het college omgaan met zulke voorbeelden als bij Burgerzaken, hoe worden ambtenaren daarin ondersteund zodat zij hun werk op een prettige manier kunnen uitvoeren?

Er is een toename in de hartenkreten. Inwoners slaan het regulier klachtproces over en gaan met een hulpvraag naar de wethouder. We zien dat dit soort hulpvraag vaak een integrale aanpak vraagt.

6. Hoe verklaart het college deze trend, en waaruit bestaat die “integrale aanpak”?

Tot slot, op pagina 7 van de Jaarrapportage staat “We hebben een prototype ontwikkeld die werkt met kunstmatige intelligentie. De inwoner kan ‘zijn ei’ kwijt en het systeem bepaalt of het meer een melding of meer een klacht is. In 2022 gaan we dit verder ontwikkelen en hopelijk goedgekeurd krijgen.”

7. Wat betekent dit precies, en hoe spoort dit met de wens om juist geen tweesporenbeleid voor meldingen en klachten te hanteren, zoals ook staat beschreven? Wie zal dit goedkeuren, is dit een collegebesluit of ontvangen wij als raad hiervoor een raadsvoorstel?

Gesteld door:

- Jantine Zwinkels, CDA Utrecht