Gemeente Rotterdam

Dienstverlening
Financiën en Organisatie, Dienstverlening, Grote Projecten
Maarten Struijvenberg

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Van: Barbara Reitsma
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk: M2403-2466 - 24bo004612

Onderwerp: Jaarrapportage Klachten 2023

Datum: B&W 14 mei 2024

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?
Conform het door uw raad in 2021 vastgestelde Klachtenkader (21bb4246), wordt de jaarlijkse klachtenrapportage aan uw raad gestuurd.

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

- Opgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' 2023-2026
- Klachtenkader 2021

Toelichting:
Klachtbehandeling is bedoeld om het vertrouwen van de burger in onze organisatie te herstellen en om vanuit klachten te leren. De gemeente Rotterdam onderscheidt drie hoofdsoorten klachten: bejegening door de medewerker, kwaliteit van product of dienst en tijdigheid gebaseerd op een wettelijke of eigen servicenorm. Klachten worden formeel of informeel afgehandeld. De gemeente registreert op welke manier klachtbehandeling heeft plaatsgevonden.

- 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 2023:

Jaar	2023	2022
1. Aantal klachten	6.688	6.780

2. Onderverdeling in type klacht		
a. *Kwaliteit van product op dienst*	75%	74%
b. *Tijdigheid*	16%	18%
c. *Omgang van de medewerker (houding/gedrag)*	8%	7%
3. Percentage klachten dat informeel is afgehandeld	97%	98%
4. Percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgehandeld	89%	88%[1]

Waar Rotterdammers het meest over klagen
Over deze producten en/of diensten heeft de gemeente de meeste klachten ontvangen in 2023.

Klacht	2023	2022
1. Inzameling	412 (+2%)	404
2. WMO-aanvragen en meldingen	283 (+174%)	103
3. Collectief aanvullend vervoer	187 (-32%)	277
4. Parkeervergunning bewoners	173 (-22%)	221
5. Medewerkers	144 (-79%)	258

Duiding bij de (opmerkelijke) toe- en afnames

Inzameling:
Het product 'Inzameling' betreft ook inzameling van huis- en wijkcontainers. De stijging van het aantal klachten kan komen doordat er in oktober 2023 de producten 'Inzameling - huiscontainer" en "Inzameling - wijkcontainer" zijn toegevoegd. Bovendien is de stijging (deels) te verklaren door storingen in de sensoren die de vulgraad in de wijkcontainers meten, waardoor Rotterdammers hun afval minder goed kwijt konden.

WMO-aanvragen en meldingen:
De behoorlijkheidsnormen tijdigheid, communicatie en het leveren van maatwerk staan onder druk vanwege de langere doorlooptijden bij aanvragen WMO. Burgers moeten langer wachten totdat een aanvraag is behandeld en dit leidt tot een gevoel van ontevredenheid. De doorlooptijd was aan het einde van het jaar 2023 gemiddeld 92 dagen. Het lange wachten levert frustratie op bij de burger en dat wordt teruggezien in het aantal klachten. De klachten over de zorgaanbieders over de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening (WMO) zijn ook opvallend. De vervanging van vast personeel binnen een organisatie sluit niet altijd voldoende aan bij de behoefte van de burger, of de overdracht aan vervangend personeel is onvoldoende sluitend.

Collectief aanvullend vervoer:
In 2023 zagen we meer ritten op tijd vertrekken en was er fors minder vertraging ten opzichte van 2022. Dit verklaart de daling in klachten ten opzichte van het vorige jaar. Daarbij willen we opmerken dat het aantal klachten, met name over Trevvel, in de laatste vier maanden van 2022 ongebruikelijk hoog was. Dit kwam door de krappe arbeidsmarkt wat leidde tot een problematisch tekort aan beschikbare chauffeurs.

[1] In de klachtenrapportage van 2022 stond een percentage vermeld van 91%. Door een geconstateerde omissie, is dit percentage in werkelijkheid 88%.

De actuele stabiliteit kan overkomen als een flinke daling in klachten terwijl vooral het hoge aantal klachten in het jaar 2022 opmerkelijk was.

Parkeervergunning bewoners:
Het afgelopen jaar heeft de afdeling parkeren veel geïnvesteerd in het kennisniveau van de medewerkers. Hierdoor kan het gehele team de klachten behandelen en is de reactietijd hierdoor korter geworden, het gegeven antwoord in één keer goed en indien nodig wordt direct het product verwerkt. Het beleid omtrent de parkeerproducten is begrijpelijker beschreven waardoor het sneller duidelijk is voor de burger en de bedrijven welke parkeerproducten aangevraagd kunnen worden. Daarnaast zijn alle brieven die verstuurd worden aan de burger bekeken en indien nodig aangepast naar begrijpelijke taal. Door extra inzet van medewerkers zijn er op dit moment geen achterstanden in de verwerking van aanvragen, wijzigingen en toekennen van parkeerproducten.

Medewerkers:
De grote daling in klachten over medewerkers komt vooral door een grote daling in klachten over medewerkers van Stadsbeheer. Binnen Stadsbeheer is er veel aandacht geweest voor gastheerschap, wat een verklaring kan zijn voor deze daling.

Wat Rotterdammers vinden van hun klachtbehandeling
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 methode. Daarin meten we een aantal factoren, waaronder de algemene tevredenheid, tijdigheid, duidelijkheid en vriendelijkheid. De resultaten over 2023 ten opzichte van 2022 zijn als volgt:

Aspect	Rapportcijfer 2023	Rapportcijfer 2022
Algemene tevredenheid*	5,4	5,5
Vriendelijkheid van de klachtbehandelaar	7,3	7,3
Kennis van de klachtbehandelaar	6,4	6,5
Duidelijkheid uitleg klacht	6,4	6,3
Snelheid contact opnemen	6,3	6,2
Oplossingsgerichtheid	6,1	6,0
Afhandeltijd van de klacht	5,8	5,7

Aantal respondenten was 1473.

*De algemene tevredenheid wordt gemeten op een schaal van 0 t/m 10. De andere aspecten worden gemeten op een schaal van 1 t/m 10.

Wat in algemene zin opvalt in het klanttevredenheidsonderzoek 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 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 klachtbehandeling 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 het proces.

Hieronder worden de aspecten per stuk langsgegaan. Deze constateringen zijn nauwelijks veranderd ten opzichte dan in 2022.

Algemene tevredenheid: in de open antwoorden 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. Ook het ontbreken van persoonlijk contact wordt als negatief beschouwd.

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, komt dit meestal doordat 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 bij de klachtbehandelaar.

Duidelijkheid uitleg klacht: als niet bekend 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 (wat is de oplossing), maar wenst ook vaak een oorzaak voor de oorsprong van een gebeurtenis.

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 het niet gebeurt.

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 klacht heeft gestoken en het intensieve contact dat al dan niet heeft plaatsgevonden.

Vervolgstappen
In 2024 worden de volgende stappen gezet om de klachtbehandeling (op basis van bovenstaande signalen) te verbeteren:

1. Omdat Rotterdammers aangeven dat zij persoonlijk en empathisch contact belangrijk vinden komt er een uitbreiding van het opleidingsprogramma voor klachtbehandelaars. In het eerste kwartaal van 2024 wordt er een e-learning opgeleverd over klachtbehandeling. Het menu aan opleidingsmogelijkheden wordt uitgebreid met soft skills-trainingen, zoals 'empathisch schrijven'.
2. De goede samenwerking tussen ORR en klachtencoördinatoren zetten wij voort. Daarnaast organiseren wij in 2024 ook events en intervisie voor klachtbehandelaars. Hiermee poogt de gemeente kennisdeling en inspiratie voor klachtbehandelaars te vergroten;
3. De samenwerking tussen gemeente (afgevaardigden per cluster) en ORR via het doorbraakoverleg wordt concreter. Zo hebben wij een top 5 benoemd van grote thema's waarop we in 2024 doorbraken willen realiseren. Centrale klachtencoördinatie speelt een belangrijke rol bij een van deze thema's; namelijk het bevorderen van dejuridisering en maatwerk.

4. In 2023 hebben we vanuit Centrale Klachtencoördinatie meer aandacht en ondersteuning geboden bij complexe casuïstiek. Dit zetten we voort in 2024. In 2024 wordt een pool van professionele gespreksbegeleiders opgezet, in samenwerking met ORR. Door eerder in gesprek te gaan met Rotterdammers die een klacht willen indienen hopen wij in veel gevallen ook sneller tot een oplossing te komen. Ook hier geldt dat we willen inzetten op persoonlijk contact en het vergroten van onze oplossingsgerichtheid.
5. Door te luisteren naar de klachten en signalen van Rotterdammers kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren. Vanuit BZK is voor trajecten die zich bezighouden met digitale innovatie een budget beschikbaar gesteld. Ook de gemeente Rotterdam heeft, met samenwerkingspartners, een voorstel ingediend waarbij we signalen van inwoners en ondernemers (anoniem) breder met elkaar willen delen en van daaruit samen willen verbeteren op thema's. De partners met wie wij samenwerken zijn de gemeenten Utrecht en Tilburg, de Belastingdienst en de ORR.

Conclusie
In 2023 is het aantal klachten iets gedaald ten opzichte van 2022. De behandeling van deze klachten gebeurde zoveel mogelijk op een informele manier. 89% van de klachten in 2023 is afgehandeld binnen de wettelijke termijn. Rotterdammers geven gemiddeld een 5,4 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 vriendelijkheid en vakkundigheid van de klachtbehandelaar. Toch is er vaak reden om de inhoud van de klacht te herhalen. In 2024 blijft de gemeente zich inzetten om klachten te voorkomen en de kwaliteit van klachtbehandeling te vergroten. Dit doen we met name door het leren van klachten binnen de organisatie te bevorderen en het verstrekken van passende opleidingsmogelijkheden aan betrokken collega's.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

J.H. Meijer, l.s

De burgemeester,

A. Aboutaleb