



Haarlem

Gemeente Haarlem

Mr. B.B. Schneiders
burgemeester

Retouradres Postbus 511 2003 PB Haarlem

aan de commissie Bestuur

Datum 14 januari 2016
Ons kenmerk 2016/25008
Contactpersoon mevr. E. Kingma
Doorkiesnummer 023-5113042
E-mail ekingma@haarlem.nl
Onderwerp Regeling klachtbehandeling

Geachte leden van de commissie Bestuur,

Hierbij informeer ik u over het volgende.

In uw vergadering van donderdag 7 januari jl. heeft u kennis genomen van de klachtenregeling die het college op 15 december jl. heeft vastgesteld. Door sommige commissieleden is aan de orde gesteld dat de keuze om de klachtbehandeling in handen van het dienstdoende afdelingshoofd te stellen niet voldoende waarborgen geeft voor een objectieve afdoening van een klacht. Een afdelingshoofd staat te dicht bij de medewerkers waardoor het risico bestaat dat een klacht niet onafhankelijk wordt beoordeeld. Klachtbehandeling door een echelon hoger zou beter zijn.

Ik heb toegelicht dat de keuze om de klachtbehandeling laag in de organisatie te beleggen is ingegeven door de wens om zoveel mogelijk aan te sluiten bij het zelflerend vermogen van de organisatie. Het biedt mogelijkheden om snel te kunnen schakelen met de medewerker over de klacht en bij te sturen bij eventuele onvolkomenheden. Verder heb ik uiteengezet dat de klachtencoördinator de klachtbehandeling bewaakt en in die zin dus een borg vormt voor een uniforme klachtafdoening. Bovendien geldt er een escalatieprocedure naar het hoofd van de afdeling Juridische Zaken, als klachtbehandelaar en klachtencoördinator het niet eens worden over de afdoening van een klacht.

Uw bezwaren heb ik, zoals toegezegd, met de gemeentesecretaris besproken. Er is wat hem betreft geen aanleiding om alle klachten naar een extra niveau hoger te tillen. Immers, bij verschil van inzicht tussen de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator over de afdoening van een klacht wordt er opgeschaald. Het lijkt hem wel verstandig om in de instructie van de klachtencoördinator en dus ook in de procesbeschrijving op te nemen dat er in voorkomend geval wordt opgeschaald naar de gemeentesecretaris in plaats van naar het hoofd Juridische



Haarlem

2

opgeschaald naar de gemeentesecretaris in plaats van naar het hoofd Juridische Zaken. Het betreffen immers klachten over gedrag of bejegening van een klant en het gaat niet over een juridisch geschil.

In deze bijstelling kan ik mij goed vinden. Ik zal dan ook bevorderen dat de onderliggende werkinstructie en procesbeschrijving op dit punt worden aangepast.

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

mr. B.B. Schneiders