



<b>Onderwerp</b> Jaarverslag klachten 2019	
Nummer	2020/525621
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	JZ
Auteur	Braeken, R.
Telefoonnummer	023-5114608
Email	rbraeken@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Op basis van artikel 12 van de 'Klachtenregeling gemeente Haarlem' brengt de klachtencoördinator jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening. De klachtencoördinator van de gemeente bewaakt de tijdigheid en kwaliteit van de afdoening van klachten. Daarbij is hij namens de gemeente de contactpersoon voor de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft de zorg voor de externe klachtenbehandeling en doet hiervan jaarlijks verslag aan uw college.</p> <p>In de commissievergadering van 14 februari 2018 heeft de burgemeester een aantal toezeggingen aan de bestuurscommissie gedaan voor wat betreft de klachtenafhandeling bij partijen met gemeentelijke publieke taken. In 2019 is geïnventariseerd om welke partijen het in eerste instantie zou gaan. Inmiddels is met een aantal partijen contact gelegd. Tot een volledige beantwoording is het door uitval van de klachtencoördinator nog niet gekomen. Een aanpak wordt meegenomen in een voorstel tot optimalisatie van het proces van klachtafhandeling in 2020.</p>
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit ter kennisname aan de commissie Bestuur
Relevante eerdere besluiten	Niet van toepassing
Besluit College d.d. 16 juni 2020	<p>Het college van burgemeester en wethouders</p> <p>Besluit:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Het jaarverslag klachten 2019 vast te stellen.</li></ol> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>

## **1. Inleiding**

Op basis van artikel 12 van de 'Klachtenregeling gemeente Haarlem' wordt jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag gedaan van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Dit jaarverslag wordt door het college vastgesteld en wordt ter kennisname aan de commissie bestuur gestuurd.

In dit verslag gaat het niet alleen over de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), maar wordt ook inzage gegeven in andersoortige klachten die worden ingediend. Deze klachten worden ook geregistreerd vanwege het leereffect dat van deze andersoortige klachten uit kan gaan.

In 2018 is het college in gesprek geweest met de raad over de interne en externe afhandeling van klachten. De interne afhandeling van klachten gebeurt door het college, de externe afhandeling van klachten vindt plaats door de Nationale ombudsman. Daarom wordt in dit jaarverslag ook kort stilgestaan bij de belangrijkste activiteiten van de Nationale ombudsman in 2019. De Nationale ombudsman doet per klacht verslag van de afhandeling en brengt daarnaast jaarlijks verslag uit van de afdoening van klachten vanuit Haarlem en onderzoekrapportages naar verbetermogelijkheden in de interne of externe klachtenafhandeling. Voor het jaarverslag van de Nationale ombudsman, zie deze [link](#).

## **2. Besluitpunten college**

Het College besluit:

1. Het jaarverslag klachten 2019 vast te stellen.

## **3. Beoogd resultaat**

Het beoogde resultaat is inzicht voor het gemeentebestuur in de aard en omvang alsmede de afdoening van de klachtbehandeling. De conclusies en aanbevelingen leiden tot een verbetering van het proces en de kwaliteit van klachtbehandeling, en een verbeterde dienstverlening aan de inwoners e.a. van Haarlem.

## **4. Argumenten**

*In dit verslag zijn punten opgenomen die zien op een verbetering en verdere professionalisering van de klachtenprocedure.*

Om de klachtafhandeling te optimaliseren en de dienstverlening te verbeteren, zijn de volgende aanbevelingen opgenomen:

- Verdere optimalisatie van het proces van klachtafhandeling met de nadruk op de informele afhandeling en toegankelijkheid van het klachtloket, zowel bij de gemeentelijke organisatie als bij de samenwerkingspartners.



- Een sterke regie en sturing door verbeterde inrichting van de functie van de klachtencoördinator.
- Het meer inzichtelijk maken en uitwerking geven aan het leereffect van klachtafhandeling voor de gemeentelijke organisatie

#### **5. Risico's en kanttekeningen**

Niet van toepassing.

#### **6. Uitvoering**

Het verslag wordt aan de commissie Bestuur ter kennisname gestuurd.

#### **7. Bijlagen**

Jaarverslag klachten 2019