



**Gemeente
Haarlem**

Jaarverslag klachten 2019

8 juni 2020

[Naam]

Juridische Zaken

Inhoud

1.	Managementsamenvatting	3
2.	Inleiding	4
3.	Klachtrecht in de zin van de Awb	5
4.	Procedure klachtbehandeling	6
4.1	Interne en externe klachtbehandeling	6
4.2	Doorlooptijden en termijnbewaking	6
4.3	De Nationale ombudsman	7
4.3.1	Cijfermatig overzicht Nationale ombudsman	7
5.	Overzicht binnengekomen klachten	9
5.1	Cijfermatig overzicht klachten per afdeling	11
6.	Conclusies	13
7.	Aanbevelingen	14
7.1	Aanbevelingen voor 2018	14
7.2	Aanbevelingen voor 2019	14
7.2.1	Actielijst Bestuurscommissie	14
7.2.2	Verbetering van het leereffect	14
7.3	Aanbevelingen voor 2020	15

1. Managementsamenvatting

In de gemeentelijke praktijk tot de behandeling van klachten is de afgelopen jaren een verandering merkbaar. Inwoners volgen de overheid op de voet en staan kritischer tegenover overheidshandelen. Dit vertaalt zich in een groeiend aantal klachten dat jaarlijks wordt ingediend. Ook in 2019 is deze ontwikkeling in het aantal klachten merkbaar, namelijk 356 tegenover 324 in 2018. Deze aantallen leggen een grotere druk op de afhandeling van de klachten.

Het is positief om te melden dat er steeds meer klachten op informele wijze afgehandeld worden. Door deze klantvriendelijke wijze van behandelen van een klacht worden relatief meer klachten vereenvoudigd in de eerste lijn afgerond, inmiddels ongeveer 80%.

In 2019 is de mogelijkheid om klachten online in te dienen opengesteld. Helaas is tijdens het 3e kwartaal ontdekt dat door een systeemfout een aantal digitaal ingediende klachten niet tijdig is behandeld. Deze omissie is zichtbaar in de cijfers rond tijdige afhandeling van klachten in 2019.

In 2019 is gewerkt aan versterking van de regie en sturing op de klachtafhandeling om zo de kwaliteit en het leereffect daarvan in de organisatie te vergroten. Als gevolg van de langdurige afwezigheid van de klachtencoördinator zal deze doorontwikkeling ook in 2020 doorlopen.

In 2019 zijn de meeste klachten binnen de termijn afgehandeld. Ook zijn de contacten met de samenwerkingspartners van de gemeente over de klachtbehandeling gezocht en is een voorstel tot optimalisatie van het klachtenproces in voorbereiding. Dit voorstel zal in 2020 ter besluitvorming worden aangeboden.

2. 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 informatie aan de raad gestuurd.

In dit verslag wordt de gelegenheid aangegrepen om niet alleen te rapporteren 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 behandeling van klachten. De interne behandeling van klachten vindt plaats in de gemeentelijke organisatie, onder de verantwoordelijkheid van het college (of de burgemeester als de klacht zich tegen hem richt). De externe behandeling 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 onderzoeksrapportages naar verbetermogelijkheden in de interne of externe klachtbehandeling. Zie voor het jaarverslag van de Nationale Ombudsman deze [link](#).

Sinds 2019 worden klachten over integriteit niet meer direct via het Meldpunt Integriteit behandeld maar via de klachtbehandelingsprocedure, waarbij indien noodzakelijk door de klachtcoördinator contact wordt gezocht met het Meldpunt Integriteit. In 2019 zijn geen klachten over integriteit ontvangen.

3. Klachtrecht in de zin van de Awb

Bij een klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Awb gaat het om het recht van een ieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Wel moet het gaan om een concrete aangelegenheid en moet er sprake zijn van een gedraging jegens iemand.

Bij een andersoortige klacht gaat het vaak om algemene (beleids-)wensen, klachten over medeburgers, klachten over en/of in verband met de openbare ruimte (meldingen) en om voor burgers onwelgevallige besluiten (waarvoor de bezwaarprocedure is bedoeld). Deze klachten vallen niet onder de reikwijdte van de Awb.

Tot slot is het in een enkel geval niet helemaal duidelijk of er sprake is van een klacht of een bezwaar. Hoewel de kwalificatie van belang is voor wat betreft de toepasselijke procedure, is het voor een snelle en goede klantgerichte oplossing minder van belang. In dergelijke gevallen zal in samenspraak met klager, de klachtbehandelaar en de beklaagde, binnen de mogelijkheden daartoe, worden gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en afhandeling.

4. Procedure klachtbehandeling

4.1 Interne en externe klachtbehandeling

Als iemand een klacht indient tegen een bestuursorgaan of iemand in de gemeentelijke organisatie die onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzaam is, wordt de klacht in eerste instantie intern behandeld, dus onder de verantwoordelijkheid van het betreffende bestuursorgaan. Het bestuursorgaan wordt daardoor in de gelegenheid gesteld om zelf, in overleg met de klager, tot een bevredigende oplossing te komen. Het leereffect is hierdoor ook het grootst.

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend. Per post, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Haarlem. De klachtbehandelaar is in veel gevallen de afdelingsmanager.

Nadat een klacht intern is behandeld, wordt deze aangemerkt als afgehandeld. Indien de indiener van de klacht na afhandeling nog steeds ontevreden is, heeft de klager het recht om zijn of haar klacht neer te leggen bij een onafhankelijke instantie. Dat is in het geval van de gemeente Haarlem de Nationale ombudsman. Laatstgenoemde is vervolgens verantwoordelijk voor de externe behandeling van de klacht. De rol van de Nationale ombudsman wordt verder besproken in punt 4.3 van dit verslag.

4.2 Doorlooptijden en termijnbewaking

De klachtencoördinator is belast met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten in de organisatie. De klachtencoördinator houdt zicht op de doorlooptijd en wijze van afhandeling van klachten. Een klacht dient binnen zes weken na indiening te worden afgehandeld (art. 9:11, eerste lid van de Awb). Indien de klacht niet binnen deze gestelde termijn kan worden afgedaan, stelt de behandelaar de klager hierover schriftelijk op de hoogte. De termijn voor afhandeling kan dan met vier weken worden verlengd. De klacht dient dan uiterlijk binnen 10 weken te zijn behandeld (art. 9:11, tweede lid van de Awb).

In het schematisch overzicht hieronder treft u de volgende gegevens aan:

- wat de doorlooptijden waren van de ingediende klachten
- welk percentage van de ingediende klachten werd afgedaan binnen de wettelijke termijn van zes weken
- wat de gemiddelde doorlooptijd van de klachtenprocedure was.

Wat opvalt is dat het percentage waarbinnen de klachten tijdig worden afgedaan in 2019 licht is gedaald.

Daarnaast zijn van april tot oktober 2019 alle klachten die digitaal via het webformulier op de gemeentesite zijn ingediend, vanwege een systeemfout in een onbeheerde testmailbox terecht gekomen. Deze klachten zijn dientengevolge te laat in behandeling genomen. Hiervoor is aan alle klagers excuses aangeboden. Dit heeft tot een lichte stijging van het aantal klachten geleid. De klagers hadden doorgaans al via een andere weg contact gekregen met de gemeente.

Doorlooptijd klachtenprocedure	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
0-6 weken	252	245	236	244	123	89	116
6-10 weken	33	39	32	26	9	8	16
> 10 weken	35	45	7	6	3	6	1
Openstaand op 31-12 van betreffende jaar	36	11	0	10	3	5	6
TOTAAL	356	329	275	286	138	108	139
Percentage tijdig afgedaan(binnen 6 weken)	70%	74,4%	85,2%	88,4%	89,1%	86,4%	87,2%
Percentage tijdig afgedaan (binnen 10 weken)	9%	11,9%					

4.3 De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is externe klachtbehandelaar voor 262 gemeenten in Nederland, waaronder de gemeente Haarlem.

Daarnaast doet de Nationale ombudsman uit eigen beweging diverse onderzoeken naar aanleiding van klachten die zij vanuit diverse gemeenten ontvangt en trends die zij waarneemt. De Nationale ombudsman nodigt overheden vervolgens uit anders te kijken naar diensten, processen en innovaties.

Wanneer een klacht bij de Nationale ombudsman wordt ingediend, wordt getoetst of de klacht door de gemeente op juiste wijze is behandeld. De Nationale ombudsman neemt hierover contact op met de gemeente en wordt van de nodige informatie voorzien. Vervolgens kan de Nationale ombudsman de klacht op verschillende manieren in behandeling nemen. Dit kan zijn door een rapport op te stellen of bemiddelend op te treden door middel van een tussentijdse interventie.

4.3.1 Cijfermatig overzicht Nationale ombudsman

De ombudsman brengt jaarlijks een cijfermatig verslag uit met een overzicht van alle ontvangen en behandelde klachtverzoeken, zo ook voor 2019.

De ombudsman heeft, in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2019, 109 verzoeken van inwoners over de gemeente ontvangen. Daarvan is verreweg het grootste gedeelte, nl. 94, zonder onderzoek afgedaan. Dat waren ofwel zaken die zich niet voor klachtbehandeling leenden, zoals bijvoorbeeld meldingen over de openbare ruimte, ofwel zaken die direct telefonisch konden worden afgedaan, omdat het bijvoorbeeld informatievragen waren over de klachtbehandeling. Van de overige zaken zijn er 2 met een rapportonderzoek afgehandeld en 17 tussentijds beëindigd na minnelijk overleg met de gemeente.

Wanneer sprake is van een rapportonderzoek betekent dit dat de Nationale ombudsman dossieronderzoek verricht, beide partijen telefonisch hoort en een formele reactie op schrift stelt. De 2 zaken die met een rapport zijn afgedaan betroffen respectievelijk een klacht over de ondertekening van brieven en de bevoegdheid daaromtrent en de weigering van de gemeente om een onderzoek in te stellen naar een klacht over het antidiscriminatiebureau Kennemerland. Beide

zaken zijn naar mening van de Nationale ombudsman naar behoren afgehandeld. Ter vergelijking, in 2018 is er 1 zaak middels een rapportonderzoek afgehandeld en zijn er 16 tussentijds beëindigd. De aantallen zijn dus ongeveer gelijk gebleven.

Dat er maar sprake is van 2 onderzoeksrapporten verklaart de Nationale ombudsman door te benadrukken dat het bereiken van een minnelijke oplossing de voorkeur geniet. Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel, is hierdoor een uitzondering geworden.

5. Overzicht binnengekomen klachten

In onderstaand overzicht zijn de aantallen klachten opgenomen die in 2019 bij de gemeente Haarlem zijn ingediend. Het is een totaaloverzicht waarin zowel de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb zijn opgenomen als andersoortige klachten (zoals meldingen openbare ruimte). Van deze klachten zijn 5 ingediend door Zandvoortse inwoners. Het betrof in alle gevallen Haarlemse ambtenaren. Over deze 5 klachten is voor het Zandvoortse bestuur een raadsinformatiebrief opgesteld. Deze informatie is aan het Zandvoortse bestuur gestuurd in het kader van het Dienstverleningshandvest.

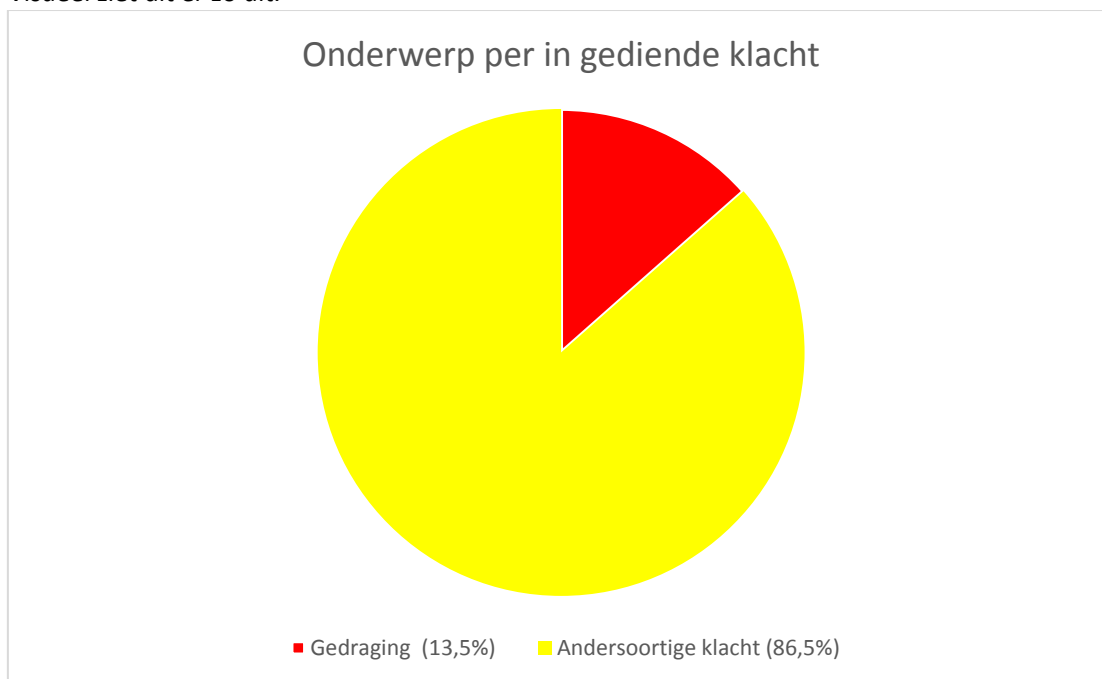
Aantal ingediende klachten	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal ingediende klachten per jaar	356	324	275	178	138	108	139
Waarvan nog in behandeling	36	0	0	0	0	0	0
Totaal afgehandeld	320	324	275				

Bovenstaand overzicht laat een licht stijgende trend in het aantal klachten zien in 2019, conform de trend van de afgelopen jaren. Eén van de redenen van de lichte stijging is de steeds betere registratie van klachten, waardoor het totale overzicht is verbeterd. Ook de systeemfout zoals eerder beschreven heeft bijgedragen aan de lichte stijging.

Onderwerp per ingediende klacht	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Gedraging (Awb klachten)	48	43 (13%)	35 (13%)	38 (21%)	27 (20%)	27 (26%)	48 (36%)
Handelwijze gemeente (Awb klachten)		175 (54%)	194 (70%)	134 (75%)	73 (54%)	63 (61%)	67 (50%)
Anders	308		46 (17%)		35 (26%)	13 (13%)	18 (14%)
Procedure		37 (11%)		6 (4%)			
Melding		44 (14%)					
Beleid		6 (2%)					
Bereikbaarheid		19 (6%)					
TOTAAL	356	324	275	178	135	103	133

In 2019 is ervoor gekozen om de categorieën te vereenvoudigen. Dit volgt uit 1 van de aanbevelingen in paragraaf 6 van het jaarverslag klachten 2018. De categorieën zoals in voorgaande jaren werden gebruikt zorgden voor een onduidelijk beeld. Vanaf 2019 is er nog enkel onderscheid gemaakt tussen klachten op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en andersoortige klachten.

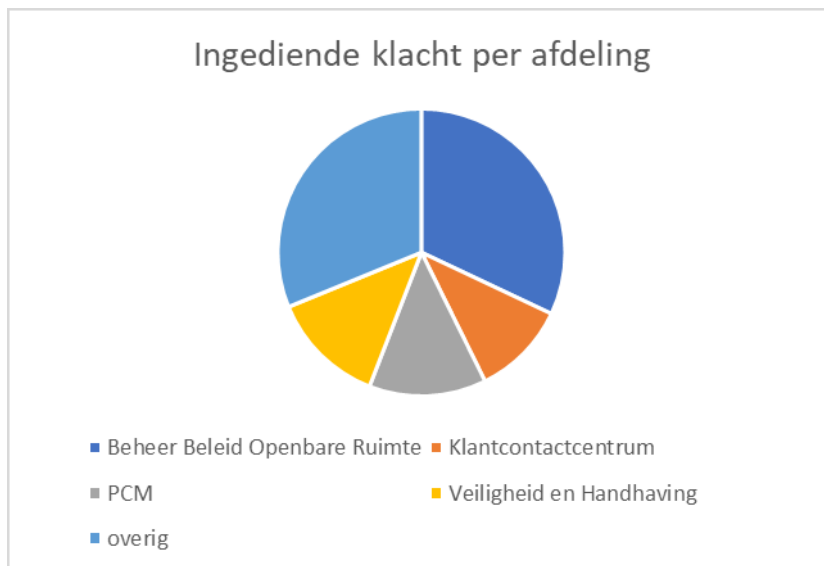
Visueel ziet dit er zo uit:



Klachten die zien op gedragingen (inclusief handelswijzen) van de gemeente zijn klachten in de zin van de Awb en kunnen nadat de gemeente ze heeft afgehandeld worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De overige klachten worden aangemerkt als 'andersoortige klachten' en worden in de meeste gevallen door de Nationale ombudsman terugverwezen naar de gemeente voor interne afhandeling.

5.1 Cijfermatig overzicht klachten per afdeling

Ingediende klacht per afdeling	2019
Bedrijven	14
Beheer Beleid Openbare Ruimte	114
Bestuur en communicatie	1
Economie cultuur duurzaamheid en wonen	3
Jeugd Onderwijs Sport	6
Juridische Zaken	1
Klantcontactcentrum	38
Maatschappelijke Ondersteuning	21
Omgevingsbeleid	4
Project- en contractmanagement	47
Programma en gebiedsmanagement	27
Schulden Minima en Sociale Recherche	3
Vastgoed	7
Veiligheid en Handhaving	46
Vergunningen, Toezicht en Handhaving	15
Werk en Inkomen	9
Totaal	356



Wat opvalt uit bovenstaande grafiek is dat slechts een beperkt aantal afdelingen, nl. BBOR, PCM, KCC en V&H, verantwoordelijk is voor 68% van het totale aantal klachten. Dit zijn, niet geheel onverwacht, afdelingen die veel contact hebben met inwoners en waar de werkzaamheden direct

merkbaar zijn voor de inwoner en zijn omgeving. Zoals hierboven al aangegeven is het aantal klachten in 2019 iets gestegen ten opzichte van 2018.

Een aantal zaken valt op. Zo heeft het klantcontactcentrum hard gewerkt aan verbetering van de bereikbaarheid en is mede daardoor het aantal klachten van 112 klachten in 2018 naar 38 in 2019 gedaald. Bij Beheer Beleid Openbare Ruimte is het aantal klachten juist meer dan verdubbeld. Van 50 in 2018 naar 112 in 2019. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat bijna alle klachten meldingen openbare ruimte betreffen. Men kan hierbij denken aan klachten over verlichting, losliggende stoeptegels of volle containers. De reden van de verdubbeling heeft met de verbeterde registratie van dit soort klachten te maken. Het is dus niet zo dat er veel meer wordt geklaagd over de openbare ruimte, de meldingen worden simpelweg steeds beter bijgehouden.

Uitkomsten klachtenprocedure	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Ongegrond	25	77	53	79	27	29	20
Gegrond	13	169	171	59	32	35	50
Niet-ontvankelijk	20	14	0	24	22	0	0
Deels gegrond	23	32	36	12	11	11	30
Anders afgehandeld	239	21	15	102	43	28	33
Openstaand op 31-12-2019	36	11	0	10	3	5	6
TOTAAL	356	324	275	286	138	108	139

In 2019 is een stijging zichtbaar van het aantal zaken dat anders is opgelost/afgehandeld. Dat heeft niet zozeer te maken met een andere wijze van afdoen van de klachten, als wel de manier van registreren. Voor 2019 zijn de categorieën '(deels) gegrond en ongegrond' grotendeels vervallen. In plaats daarvan is een categorie 'afgehandeld' gebruikt. De reden hiervoor is dat veel klachten zich niet lenen voor een categorie (deels) gegrond of ongegrond. Inhoudelijk bestaat een groot deel van de klachten uit een subjectieve beleving van de klager. De klager voelt zich niet gehoord of onvoldoende serieus genomen.

Hoewel de ambtenaar volgens de regels heeft gehandeld, kan een verkeerd beeld ontstaan wanneer de klacht als ongegrond wordt aangemerkt. Wanneer een goed gesprek heeft plaatsgevonden met de klager en de klacht op die manier als zodanig is afgerond, is het gepaster om deze aan te merken als 'afgehandeld'. Klachten die aangeduid zijn als 'anders afgehandeld', zijn dus in der minne opgelost. Toch kan het belangrijk zijn om inzicht te krijgen in de gevallen waarbij een klacht heeft geleid tot aanpassing van een instructie, aanpak dan wel concrete handelwijze van de gemeente. Het voorstel is dan ook om de invoering van de informele aanpak rond klachtafhandeling verder te ontwikkelen, en een betere uitwerking te geven aan het leereffect van de klachtafhandeling.

6. Conclusies

In 2019 zijn 356 klachten bij de gemeente ingediend, een lichte stijging ten aanzien van voorgaande jaren. De stijging is met name een gevolg van een aanzienlijke toename van het aantal klachten bij de afdeling beheer en beleid openbare ruimte. Deze klachten betreffen echter zo goed als allemaal meldingen over de openbare ruimte. De stijging is te verklaren door een betere registratie van de klachten.

Geconcludeerd kan worden dat de gemeente in 2019 het grootste gedeelte van al haar klachten heeft afgehandeld. Wel heeft een technische fout ervoor gezorgd dat gedurende langere tijd klachtenformulieren die online werden ingevuld in een onbeheerde testmailbox zijn verdwenen. Dit heeft geleid tot vertraging in de afhandeling van meldingen en klachten. Het heeft nauwelijks tot extra klachten geleid. Verder blijkt dat er in verhouding nauwelijks klachten zijn doorgezet naar de Nationale ombudsman en dat het kleine deel dat wel is neergelegd bij de Nationale ombudsman, in bijna alle gevallen weer is teruggestuurd voor interne afhandeling. Bij slechts 2 zaken heeft de ombudsman een onderzoeksrapport opgesteld.

7. Aanbevelingen

7.1 Aanbevelingen voor 2018

In het rapport van 2017 zijn aanbevelingen opgenomen voor 2018. Deze hebben betrekking op een verdere professionalisering in de klachtenprocedure. Dit wordt bewerkstelligd door aanpassingen door te voeren in het digitale klachtenformulier en deze online beschikbaar te stellen. Dit is inmiddels gebeurd.

7.2 Aanbevelingen voor 2019

Het aannemen van de motie in de raadsvergadering van 21 april 2016 heeft uiteindelijk geresulteerd in toezeggingen van de burgemeester die moeten gaan leiden tot een verbetering in het klachtenproces, met name daar waar het gaat om klachtafhandeling door externe samenwerkingspartners van de gemeente in het sociale domein en het zichtbaar maken van het leereffect van de klachtafhandeling. Inmiddels is een voorstel in een vergevorderd stadium met als doel om de kwaliteit van klachtafhandeling te verbeteren door:

1. Het proces tot klachtafhandeling te optimaliseren
2. Het lerend effect dat vanuit de klachtafhandeling uitgaat een prominenter plaats in de klachtafhandeling te geven en
3. De rol en positie van de klachtcoördinator in de organisatie te verstevigen.

7.2.1 Actielijst Bestuurscommissie

In de commissievergadering van 14 februari 2018 heeft de burgemeester een aantal toezeggingen aan de bestuurscommissie gedaan wat betreft de klachtenafhandeling bij partijen met gemeentelijke publieke taken. Deze zien op het volgende:

- Van alle partijen die voor de gemeente publieke taken uitvoeren laagdrempelig inzichtelijk te maken bij wie en op welke wijze inwoners met hun klachten bij die partij terecht kunnen;
- Aan te geven wat de mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen als inwoners zich bij deze partijen niet gehoord voelt;
- Aan te geven wat de mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen als inwoners een klacht hebben over de wijze waarop deze partijen met elkaar samenwerken ter uitvoering van de publieke taak.
- Jaarlijks inzage te geven in de aard en omvang van de klachten die bij partijen zijn ingediend en de afhandelwijze.

In 2019 is geïnventariseerd om welke partijen het dan in eerste instantie zou gaan. Inmiddels is met een aantal partijen contact gelegd. Tot een volledige beantwoording is het door uitval van de klachtcoördinator in de tweede helft van 2019 nog niet gekomen. Een aanpak voor vorenstaande punten wordt meegenomen in het voorstel tot optimalisatie van het proces van klachtafhandeling zoals hierboven genoemd. in 2020.

7.2.2 Verbetering van het leereffect

Klachten kunnen voor een deel voorkomen worden door het zogenoemde leereffect dat in bepaalde gevallen van een klacht uitgaat. Een functie waarmee leereffecten kunnen worden

gesignaleerd is een verbeterde registratie. Naast het opnemen van een aparte categorie 'Leereffect' op de registratielijst, kan er ook in de klachtaantallen trends worden ontdekt. Als duidelijk wordt dat er een toename is in klachten bij een specifieke vakafdeling, of een opvallende herhaling in het onderwerp, dan kan de klachtencoördinator met de betrokkenen van de afdeling in gesprek.

Een voorbeeld kan zijn dat bij het klantcontactcentrum in de zomermaanden veel klachten komen met het tijdig afhandelen van paspoortaanvragen. Stel dat deze trend wordt geconstateerd door de klachtencoördinator, dan kan een overleg met de vakafdeling leiden tot het verschaffen van informatie aan de inwoners van Haarlem. Die informatie zou kunnen inhouden dat paspoortaanvragen in de zomermaanden in verband met de grote toestroom langer kan duren dan normaal. Daarmee kunnen klachten hierover in de toekomst worden beperkt.

7.3 Aanbevelingen voor 2020

Voor 2020 willen wij graag de volgende aanbevelingen doen om de klachtafhandeling verder te verbeteren en de dienstverlening daaromtrent te optimaliseren:

1. 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.
2. Een sterke regie en sturing door verbeterde inrichting van de functie van de klachtencoördinator.
3. Het meer inzichtelijk maken en uitwerking geven aan het leereffect van klachtafhandeling voor de gemeentelijke organisatie.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
8 juni 2020

Tekst: juridische zaken

Fotografie:

Ontwerp:

Drukwerk:

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl