



## **1. Inleiding**

Op basis van artikel 12 van de 'Klachtenregeling van de 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. Dit jaarverslag wordt door het college vastgesteld en wordt ter kennisname aan de commissie Bestuur gestuurd.

Dit jaarverslag gaat niet alleen over de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht maar biedt ook inzage in de andersoortige klachten die worden ingediend. Deze klachten worden ook geregistreerd vanwege het leereffect dat hiervan uit kan gaan.

## **2. Besluitpunten college**

Het College besluit:

1. Het jaarverslag klachten 2020 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 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**

Dit verslag wordt voor vaststelling aangeboden om:

1. uitvoering te geven aan de gemeentelijke klachtenregeling;
2. inzage te bieden aan de burgemeester, het college en de gemeenteraad in de aard en omvang van de klachtbehandeling;
3. het leereffect dat hiervan uit gaat te benutten ter verbetering van onze dienstverlening;
4. de toegankelijkheid en kwaliteit van onze klachtbehandeling en die van onze samenwerkingspartners te verbeteren.
5. de stand van zaken aan te geven van de verbetering en verdere professionalisering van de klachtenprocedure, namelijk:
  - In 2020 is gelijk opgaand met de visie op dienstverlening gestart met het optimaliseren van de klachtbehandeling. Niet alleen in de gemeentelijke organisatie maar ook in de samenwerking met partners is onderzocht op welke punten de klachtbehandeling verbetering nodig heeft.
  - De functie van klachtencoördinator is verstevigd door hier inzet op strategisch en tactisch niveau aan toe te voegen.



- Daarnaast is een toetsmoment of ‘trriage’ ingevoerd waarmee de klachtbehandeling efficiënter kan verlopen.
- Er is geïnventariseerd met welke partners en diens gemeentelijke accounthouders het gesprek over de klachtbehandeling kan worden gevoerd en hoe hierover door de partners kan worden gerapporteerd.
- Het leren van klachten zal verder ontwikkeld worden middels een digitaal dashboard.

6. te rapporteren over de klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman.

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

Niet van toepassing.

### **6. Uitvoering**

Het verslag wordt ter kennisname aan de commissie Bestuur gestuurd.

### **7. Bijlage**

Jaarverslag klachten 2020