



<b>Onderwerp</b> Jaarverslag klachten 2021	
Nummer	2022/468147
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	JZ
Auteur	Hermans, R.
Telefoonnummer	023-511
Email	klachten@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Jaarlijks brengt de klachtencoördinator verslag uit van het aantal klachten en de wijze van afhandeling. Daarnaast rapporteert de coördinator over de verbetermaatregelen die naar aanleiding van klachten genomen zijn. In 2021 is het aantal geregistreerde klachten verdubbeld ten opzichte van de voorgaande jaren. De verklaring hiervoor kan worden gevonden in verschillende actualiteiten van dat jaar zoals de coronademonstraties. Daarnaast is in 2021 de klachtherkenning en registratie verbeterd waardoor meer klachten inzichtelijk zijn geworden. Het aantal bejegeningklachten daarentegen is sterk gedaald.</p> <p>In dit verslag geeft de klachtencoördinator ook inzage in de klachten die in tweede instantie voor Haarlem door de Nationale ombudsman worden afgehandeld. In 2021 is dit aantal ligt gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.</p>
Behandelvoorstel voor commissie	<p>Het college stuurt dit besluit ter informatie naar de commissie Bestuur.</p> <p>In de vergadering van de raadscommissie Bestuur van maart dit jaar heeft de burgemeester toegezegd na te zullen gaan of de informatievoorziening over de klachtafhandeling op de gemeentelijke website voldoende en toegankelijk genoeg is. Voorts heeft de raadscommissie Bestuur eerder aangegeven de behoefte te hebben meer inzage te hebben in de klachtafhandeling bij de partners van de gemeente zodat hier via de contractuele relatie meer sturing op mogelijk is.</p>
Relevante eerdere besluiten	Niet van toepassing
Besluit College d.d. 17 mei 2022	<p>1. Het jaarverslag 2021 vast te stellen.</p> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>

## 1. Inleiding

De klachtencoördinator brengt verslag uit aan de burgemeester en het college van het aantal klachten en klachtafhandeling over het kalenderjaar 2021. In de alledaagse praktijk wordt een ruime uitleg gevolgd die de Nationale ombudsman hieraan geeft. Uit de praktijk blijkt immers dat de inwoner vooral wil dat de gemeente zijn of haar geluid serieus neemt en oppakt. Een ruime meerderheid van deze klachten wordt informeel via een telefoontje of bericht opgelost. Voor de registratie en jaarlijkse verslaglegging van klachten volgt Haarlem de uitleg van het klachtbegrip uit de Algemene wet bestuursrecht. Het gaat hierbij om klachten gericht tegen gedragingen van bestuursorganen en andersoortige hieraan gelieerde klachten zoals klachten over handelswijze en beleid. Dit volgt ook uit de klachtenregeling van de gemeente Haarlem uit 2019.

## 2. Besluitpunten college

Het College besluit:

1. Het jaarverslag klachten 2021 vast te stellen.

## 3. Beoogd resultaat

Inzage in de aard en omvang alsmede de afdoening van klachten. Hiermee kan de kwaliteit van de klachtbehandeling omhoog en onze dienstverlening aan de inwoners e.a. van Haarlem worden verbeterd.

## 4. Argumenten

1. Sturen op verbetering dienstverlening

*Inzage in de cijfers en afhandelwijze ondersteunt het beeld van het functioneren van de organisatie en biedt de mogelijkheid gericht te sturen op de verbetering van de dienstverlening.*

*Het inzicht geven in klachten en het leren van klachten is in 2021 verder ontwikkeld. In 2022 zal dit worden ondersteund door de invoering van een digitaal dashboard. Een volgende stap hierbij is het vastleggen van het leereffect van de klacht.*

*In 2021 heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de inrichting van de klachtbehandeling bij de (samenwerkings-)partners. In 2022 zal met de opbrengst van 2021 een vervolgaanpak worden geformuleerd.*

2. Uitvoering van wet- en regelgeving

Volgens de klachtenregeling doet de klachtencoördinator jaarlijks verslag van het aantal klachten, de klachtafhandeling en de verbetermaatregelen.

3. Ondersteuning van de dienstverleningsvisie

*Het jaarverslag rond de klachtafhandeling is een instrument waarmee inzage wordt geboden in de manier waarop we onze dienstverlening uitvoeren. Door de klachtafhandeling snel, simpel, open in te richten en ons betrouwbaar op te stellen zijn we ondersteunend aan de inmiddels ontwikkelde visie op dienstverlening.*



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

Niet van toepassing.

## **6. Uitvoering**

Het verslag wordt na vaststelling in het college ter kennisname aan de commissie Bestuur gestuurd. Daarna wordt het verslag gepubliceerd en gedeeld met de organisatie. De klachtencoördinator ondersteunt de organisatie bij de uitvoering van de verbeterpunten uit het jaarverslag.

## **7. Bijlagen**

1. Jaarverslag klachten 2021