

Onderwerp Toezegging nagaan informatievoorziening website onderdeel klachten en bezwaren		Soort: Toezeggingen Nummer: 2022/484049 Programmanummer 6.2 Gemeentelijk bestuur
Bestuursorgaan en Ontstaansdatum Commissie bestuur d.d. 10-3-2022		Indiener/Fractie
Omschrijving Tijdens de behandeling van het agendapunt over de werkwijze van de afhandeling van klachten en bezwaren zegt burgemeester Wienen toe na te gaan of de website op dit onderdeel aanpassing behoeft om daarmee de informatievoorziening voor inwoners te verbeteren.		Afdeling JZ Verantwoordelijke Hermans, R.B.M. Email rhermans@haarlem.nl Telefoonnummer 023-5114693
Stand van Zaken/afdoening De vindbaarheid van het klachtportaal is met de lancering van de nieuwe gemeentelijke website verbeterd. Op de homepagina kunnen inwoners nu via de button Contact, iets te melden, klacht, direct doorklikken en onder de link 'klacht over onze dienstverlening' een klachtformulier openen. Hieronder staat ook informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en de wijze waarop deze wordt afgehandeld. Tot slot wordt op de huidige website ook verwezen naar de klachtbehandeling in tweede instantie, de Nationale Ombudsman. De vindbaarheid op de gemeentelijke website van de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift is op dezelfde websitepagina te vinden als die van de klachtbehandeling, dus direct na de homepagina. Wat het indienen en de werkwijze bij bezwaar betreft geeft de gemeentelijke website voldoende informatie.		
Afdelingsmanager	Hermans, R. 26-4-2022 10:21:19	Hermans, R.
Portefeuillehouder		Wienen, J.