Gemeente Haarlem

Collegebesluit

Onderwerp Jaarverslag klachten 2022	
Nummer	2023/247532
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	JZ
Auteur	Meulen-Soonius, E. van der
Telefoonnummer	023-5113336
Email	klachten@haarlem.nl
Kernboodschap	Jaarlijks brengt de klachtencoördinator verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn genomen om de klachtbehandeling te verbeteren. Daarnaast wordt inzage gegeven in de klachtbehandeling in tweede instantie door de Nationale ombudsman.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit en jaarverslag ter informatie naar de commissie Bestuur op grond van de Klachtenregeling van de gemeente Haarlem.
Relevante eerdere besluiten	Niet van toepassing.
Besluit College d.d. 18 april 2023	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. Het jaarverslag klachten 2022 vast te stellen. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De klachtencoördinator brengt verslag uit aan de burgemeester en het college over het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de te nemen maatregelen om zo de klachtbehandeling te verbeteren over het jaar 2022.

In de klachtpraktijk van Haarlem wordt voor het begrip 'klacht' de ruime uitleg gevolgd die de Nationale ombudsman hieraan geeft. Deze luidt als volgt *'Een klacht is iedere uiting van ongenoegen van een inwoner. Het gaat om alle handelingen waar de belangen en perspectieven of gezichtspunten van overheid en inwoner schuren dus ook signalen van knelpunten of problemen vallende onder het*

ruime klachtbegrip.' In de praktijk wordt het klachtbegrip ruimer uitgelegd dan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt omschreven.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. Het jaarverslag klachten 2022 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 verbeterde dienstverlening aan de inwoners e.a. van Haarlem en een verbetering van het proces en de kwaliteit van klachtbehandeling.

4. Argumenten

1. *Uitvoering van wet- en regelgeving*

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

2. *Sturen op dienstverlening*

Het jaarverslag geeft inzage in de cijfers en afhandelwijze van de klachten in 2022.
In 2022 zijn totaal 752 klachten geregistreerd. De gemeente heeft 42 klachten meer dan in 2021 ontvangen. Deze toename is deels te verklaren door actualiteiten, zoals de Gemeenteraads-verkiezingen en de energietoeslag. Daarnaast hebben een langere afhandelingsduur van aanvragen en het uitblijven van besluiten, alsmede het niet communiceren hierover, geleid tot meer klachten. Ook de verbeterde klachtherkenning heeft tot hogere jaarlijkse cijfers geleid.

De percentages van het aantal klachten dat binnen 6 of 10 weken is afgehandeld is iets afgenomen. De gemiddelde behandeltermijn is in 2022 gestegen als gevolg van een toename van het aantal klachten dat nog niet is afgehandeld. De reden daarvan is dat op de afdelingen een hoge werkdruk is en is sprake van een exponentiele groei in af te handelen aanvragen en anderszins. Daarnaast zijn meer complexe klachten ontvangen en kost in sommige zaken een persoonlijke benadering en oplossing op maat meer tijd.

De meeste klachten (85%) zijn in 2022 is informeel afgehandeld via een telefoontje of mailtje. De gemeente zoekt uit en vraagt na wat de gewenste oplossing is voor een klacht bij de klager. Het doel is een oplossing naar tevredenheid van de burger en te leren van de klacht voor de toekomst. Het streven naar een daling van het aantal klachten is geen doel op zichzelf. Signalen die door de klachten naar boven komen, kunnen aanleiding zijn om verbetermaatregelen te nemen. Het effect van de ingezette maatregel zou terug te zien kunnen zijn in het aantal klachten bij de evaluatie voor het jaarverslag voor het volgend jaar.

2. Ondersteuning van de dienstverleningsvisie

De gemeentelijke visie op het klachtproces impliceert een win-win situatie: de klacht moet zo dienstverlenend en oplossingsgericht mogelijk behandeld worden en de gemeente leert van de feedback die de klachtbehandeling oplevert. De gemeente handelt hierbij snel, simpel, en persoonlijk. De gemeente handelt vanuit vertrouwen en stelt zich betrouwbaar op door gemaakte afspraken en toezeggingen na te komen.

3. Verbetering en verdere professionalisering van de klachtenprocedure

In 2022 is de klachtenprocedure in de gemeentelijke organisatie verder geoptimaliseerd door een andere en intensievere inzet op de klachtencoördinatie en het verder digitaliseren van het werkproces. De managementassistenten en andere ondersteunende medewerkers zijn bijgepraat over de registratie van klachten in het zaaksysteem. De klachtbehandelaar kan in het zaaksysteem zelf informatie over de klacht invullen en ook het leereffect aangeven. Op deze manier is het mogelijk om beter inzicht te krijgen waar punten voor verbetering of aanpassing nodig zijn.
Inzage in klachten en het leren van klachten zal in 2023 vorm krijgen door de invoering van een digitaal dashboard klachten. Hiermee wordt de klachtbehandeling van de gemeente steeds meer geprofessionaliseerd en ingebed in de gemeentelijke organisatie.
In 2021 heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de inrichting van de klachtbehandeling bij de samenwerkingspartners. In 2023 zal met de opbrengst een vervolgaanpak worden geformuleerd.

4. Rapporteren over de klachtbehandeling bij de Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman heeft 72 klachten ontvangen in 2022 over de gemeente. In 2021 waren dat er nog 104 en dit is een afname van 32. De Nationale ombudsman heeft in 2022 76 klachten afgehandeld, waarvan 71 zijn afgehandeld door informatieverstrekking of terugverwijzing. Geen van deze klagers is opnieuw naar de Nationale ombudsman gestapt. De gemeente heeft dan ook met name ingezet op een oplossingsgerichte benadering in de verschillende casuïstiek.

5. Risico's en kanttekeningen

Niet van toepassing.

6. Uitvoering

Het verslag wordt ter kennisname aan de commissie Bestuur gestuurd.

7. Bijlage

Jaarverslag klachten 2022