

Onderwerp Vaststellen Jaarverslag klachten 2018	
Nummer	2019/309646
Portefeuillehouder	Wienen, J.
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur
Afdeling	JZ
Auteur	Schuitemaker, A.O.
Telefoonnummer	023-5114291
Email	aschuitemaker@haarlem.nl
Kernboodschap	Op basis van artikel 12 van de 'Klachtenregeling gemeente Haarlem, 29 januari 2016' brengt de klachtencoördinator jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening. Dit verslag geeft inzage in de aard en omvang van de klachten die in 2018 door inwoners e.a. in eerste instantie bij uw college zijn ingediend over onder andere de wijze waarop zij zijn bejegend of behandeld. Tevens biedt het inzage in de wijze van afdoening van deze klachten. De klachtencoördinator van de gemeente bewaakt de tijdigheid en kwaliteit van de afdoening van klachten. Daarbij is hij namens de gemeente de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft de zorg voor de klachtenbehandeling in tweede instantie en doet hiervan jaarlijks verslag aan uw college. De leermomenten werden nog niet geregistreerd, vanaf heden zal dit wel gebeuren. Per vakafdeling zullen de leermomenten inzichtelijk worden gemaakt, dit zal vervolgens worden opgenomen in het jaarverslag van 2019.
Behandelveorstel voor commissie	Het college zendt het voorstel ter kennisname aan de commissie Bestuur
Relevante eerdere besluiten	Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman (2018/857629)
Besluit College d.d. 21 mei 2019	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. Het Jaarverslag 2018 Klachten vast te stellen; de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

Ingevolge artikel 12 van de Klachtenregeling gemeente Haarlem brengt de klachtencoördinator jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening. In voorgaande jaren werd ten aanzien van de klachtenafhandeling een cijfermatige opsomming in het burgerjaarverslag opgenomen. Besloten is om de verslaglegging over de klachtenafhandeling afzonderlijk en uitgebreider voor te bereiden.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. het Jaarverslag 2018 Klachten vast te stellen.

3. Beoogd resultaat

Meer inzage voor het gemeentebestuur in de aard en omvang alsmede de afdoening van de klachtbehandeling. De conclusies en aanbevelingen leiden tot een verbetering van het proces en de kwaliteit van klachtbehandeling. Een verbeterde dienstverlening aan de inwoners e.a. van Haarlem.

4. Argumenten

In dit verslag zijn argumenten opgenomen die zien op een verbetering en verdere professionalisering van de klachtenprocedure. Deze staan uitgewerkt in de aanbevelingen, waar ook de stand van zaken uit het jaarverslag van vorig jaar wordt beschreven.

De aanbevelingen uit het jaarverslag van 2017 hadden betrekking op een verdere professionalisering in de klachtenprocedure. Dit wordt bewerkstelligd door aanpassingen door te voeren in het digitale klachtenformulier. De aanzet daartoe is inmiddels gemaakt.

Er komen digitaal klachten binnen via het formulier op de website. Voordeel van de nieuwe manier van werken is dat alle klachten direct in het werksysteem komen, waardoor de klachtencoördinator te allen tijde overzicht heeft over alle klachten. Overige aanbevelingen die inmiddels worden uitgevoerd betreffen onder andere het registreren van informele klachten en bellen met de burger.

De aanbevelingen voor 2019 betreffen een verbeterde registratie van klachten, het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek inzake de toegankelijkheid van de gemeente voor klagers en de wijze van afdoening, afspraken met grote partijen die publieke taken uitvoeren over klachtbehandeling en overleg voeren met vakafdelingen voor de verbetering van het leereffect.

5. Risico's en kanttekeningen

n.v.t.



6. Uitvoering

1. Het jaarverslag wordt tevens ter kennisgeving aangeboden aan de gemeenteraad
2. De toezeggingen van de burgemeester om de aanbevelingen van de Nationale ombudsman uit te voeren (motie 9.6).

Het gaat hier om de volgende toezeggingen:

- 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 e.a. zich bij deze partijen niet gehoord voelt;
- Aan te geven wat de mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen als inwoners e.a. 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.

Betrokkenen zullen via de website van de gemeente Haarlem worden geïnformeerd waar zij terecht kunnen met hun klacht. Bij het digitaal indienen van de klacht (via de website van de gemeente) zal bovendien automatisch worden doorverwezen naar de juiste organisatie, waar noodzakelijk.

Vorenstaande punten worden meegenomen voor 2019 en opgenomen in het voorstel tot optimalisatie van de klachtenregeling. Binnenkort zal dit voorstel in de raad worden behandeld.

7. Bijlagen

Jaarverslag klachten 2018