



Jaarverslag klachten 2018

1	INLEIDING.....	3
2	KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN DE AWB	4
3	PROCEDURE KLACHT	6
	3.1. INTERNE (EN EXTERNE) KLACHTENBEHANDELING	6
	3.2. DOORLOOPTIJDEN EN TERMIJNBEWAKING	6
	3.3. DE NATIONALE OMBUDSMAN	7
	3.3.1. CIJFERMATIG OVERZICHT NATIONALE OMBUDSMAN.....	9
4	OVERZICHT BINNENGEKOMEN KLACHTEN	10
	4.1. CIJFERMATIG OVERZICHT KLACHTEN PER AFDELING	12
5	CONCLUSIE.....	14
6	AANBEVELINGEN	15
	6.1. AANBEVELINGEN VOOR 2018.....	15
	6.2. AANBEVELINGEN VOOR 2019.....	15
	6.2.1 MOTIE 9.6 VAN 21 APRIL 2016	15
	6.2.2 VERGADERING BESTUURSCOMMISSIE 14 FEBRUARI 2018.....	15
	6.2.3 VERBETERING REGISTRATIE KLACHTEN	16
	6.2.4 KLANTTEVREDENHEID ONDERZOEK	16
	6.2.5 VERBETERING VAN HET LEEREFFECT	16

1 INLEIDING

Op basis van 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 en de wijze van afdoening. In de jaren daarvoor werd hierover via het burgerjaarverslag gerapporteerd. Nu dit verslag niet meer wordt uitgebracht, verschijnt voortaan jaarlijks een aparte verslaglegging. Dit verslag wordt door het college vastgesteld en wordt ter informatie aan de raad gestuurd.

In dit verslag gaat het niet alleen over de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), maar wordt ook inzage gegeven in andersoortige klachten die worden ingediend. Deze klachten registreert de klachtencoördinator namelijk ook vanwege het leereffect dat van deze andersoortige klachten uit kan gaan. Het afdelingsmanagement handelt klachten in beginsel zelf af. De betrokkenheid van de klachtencoördinator hierbij is afhankelijk van de aard en omvang van deze klachtensoort. De klachtencoördinator bewaakt in ieder geval de tijdigheid en kwaliteit van de afdoening van deze klachten. Voorts is de klachtencoördinator aanspreekpunt voor vragen met betrekking tot klachten. Gaat het om klachten gericht tegen de gedraging van een bestuurder dan neemt de klachtencoördinator het initiatief voor de afhandeling daarvan.

In 2018 is het college in gesprek geweest met de raad over de eerste- en tweedelijns afhandeling van klachten. De tweedelijns afhandeling van klachten vindt plaats door de Nationale ombudsman. Daarom wordt in dit jaarverslag ook kort stilgestaan bij de belangrijkste activiteiten van de Nationale ombudsman in 2018. De Nationale ombudsman doet per klacht verslag van de afhandeling en brengt daarnaast jaarlijks verslag uit van de afdoening van klachten vanuit Haarlem en onderzoekrapportages naar verbetermogelijkheden in de eerste – of tweedelijns klachtenafhandeling. Het verslag van de Nationale ombudsman is als bijlage bij dit jaarverslag meegezonden.

2 KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN DE AWB

Bij een klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Awb gaat het om het recht van een ieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Wel moet het gaan om een concrete aangelegenheid en moet er sprake zijn van een gedraging jegens iemand.

Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, vallen dus buiten de klachtdefinitie en worden aangemerkt als andersoortige klachten. Anders gesteld: klachten die niet zien op gedragingen.

Aan de hand van het navolgende voorbeeld wordt dit onderscheid uitgelegd.

Een klacht over het ontbreken van een lantaarnpaal op een bepaalde plaats is geen klacht in de zin van de Awb, omdat het hier gaat om een melding. Een melding vormt in zichzelf geen klacht, maar kan daar wel in omslaan. Dit kan gebeuren wanneer de gemeente verzaakt te reageren op de melding.

Bij een andersoortige klacht gaat het vaak om algemene (beleids-)wensen, klachten over medeburgers, klachten over en/of in verband met de openbare ruimte (meldingen) en om voor burgers onwelgevallige besluiten (waarvoor de bezwaarprocedure is bedoeld). Deze klachten vallen niet onder de reikwijdte van de Awb en behoren daarom in beginsel ook tot de taak van het afdelingsmanagement om deze klachten af te handelen en niet tot de bevoegdheid van de klachtencoördinator. Dit laatste neemt niet weg dat de klachtencoördinator door middel van informatievoorziening, doorverwijzing en in een heel enkel geval bemiddeling ook in deze klachten soms een rol speelt.

Tot slot is het in een enkel geval niet helemaal duidelijk of er sprake is van een klacht of een bezwaar. Hoewel de kwalificatie van belang is voor wat betreft de toepasselijke procedure, is het voor een snelle en goede klantgerichte oplossing minder van belang. In dergelijke gevallen zal in samenspraak met klager, de klachtbehandelaar en de beklaagde, binnen de mogelijkheden daartoe, worden gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en afhandeling. De klachtencoördinator neemt hierbij, als coördinator van het proces, het initiatief richting afdelingsmanagement.

3 PROCEDURE KLACHT

3.1. Interne (en externe) klachtenbehandeling

Wanneer een klacht wordt ingediend kan deze op verschillende manieren de gemeente bereiken. Soms komen klachten binnen per post, maar meestal wordt een klacht digitaal ingediend. Dit gebeurt veelal via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Haarlem. De klacht wordt intern uitgezet naar het afdelingsmanagement. Het afdelingsmanagement draagt in de meeste gevallen zorg voor afhandeling van de klacht. Dit wordt ook wel de eerstelijns klachtbehandeling genoemd. Wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn over een klacht kan de vakafdeling contact opnemen met de klachtencoördinator.

Als een klacht complex is of om andere redenen niet door de aangewezen klachtbehandelaar kan worden opgepakt, wordt beoordeeld wie de klacht dan in behandeling neemt. Dat kan een hiërarchisch boven geplaatste of nevenschikte manager zijn of mogelijk een bestuurder. Klachten kunnen in deze gevallen ook worden neergelegd bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt dan voor verdere afhandeling van de klacht en neemt, indien nodig, zelf contact op met de klager. Ook zorgt de klachtencoördinator ervoor dat alle klachten worden geregistreerd. Nadat een klacht intern is behandeld, wordt deze aangemerkt als afgehandeld. Indien de indiener van de klacht na afhandeling nog steeds ontevreden is, heeft de klager het recht om ingevolge artikel 9:17 Awb zijn of haar klacht neer te leggen bij de Nationale ombudsman. Laatstgenoemde is vervolgens verantwoordelijk voor de externe afhandeling, de zogenoemde tweedelijnsklachtbehandeling.

3.2. Doorlooptijden en termijnbewaking

De klachtencoördinator houdt toezicht op de doorlooptijd en wijze van afhandeling van klachten. Een klacht dient binnen zes weken na indiening te worden afgehandeld (art. 9:11 lid 1 Awb). Indien de klacht niet binnen dit gestelde termijn kan worden afgedaan, kan de behandelaar de klager hierover schriftelijk op de hoogte stellen. De termijn voor afhandeling kan dan met vier weken worden verlengd. De klacht dient dan uiterlijk binnen 10 weken te zijn behandeld (art. 9:11 lid 2 Awb). De klachtbehandelaar is ervoor verantwoordelijk dat de klacht binnen de termijn en de procedure wordt afgehandeld. Primair heeft de klachtencoördinator een coördinerende en bewakende rol.

- In het schematisch overzicht hieronder treft u de volgende gegevens aan: wat de doorlooptijden waren van de ingediende klachten
- welk percentage van de ingediende klachten werd afgedaan binnen de wettelijke termijn van zes weken
- wat de gemiddelde doorlooptijd van de klachtenprocedure was.

Wat opvalt is dat het percentage waarbinnen de klachten tijdig worden afgedaan in 2018 is gedaald. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de afdeling Juridische Zaken te maken heeft gehad met langdurige afwezigheid van de klachtencoördinator, waardoor er minder toezicht is gehouden op de doorlooptijd. Dit heeft overigens voor zover bekend niet tot extra klachten geleid.

Doorlooptijd klachtenprocedure	2018	2017	2016	2015	2014	2013
0-6 weken	245	236	244	123	89	116
6-10 weken	39	32	26	9	8	16
> 10 weken	45	7	6	3	6	1
Openstaand op 31-12	11	0	10	3	5	6
TOTAAL	329	275	286	138	108	139
Percentage tijdig afgedaan(binnen 6 weken)	74,4%	85,2%	88,4%	89,1%	86,4%	87,2%
Percentage tijdig afgedaan (binnen 10 weken)	11,9%					

3.3. De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is tweedelijns klachtbehandelaar voor 262 andere gemeenten van Nederland, waaronder de gemeente Haarlem.

Daarnaast doet de Nationale ombudsman diverse onderzoeken uit eigen beweging naar aanleiding van klachten die zij vanuit diverse gemeenten ontvangt en trends die zij waarneemt. De Nationale ombudsman daagt overheden vervolgens uit anders te kijken naar diensten, processen en innovaties.

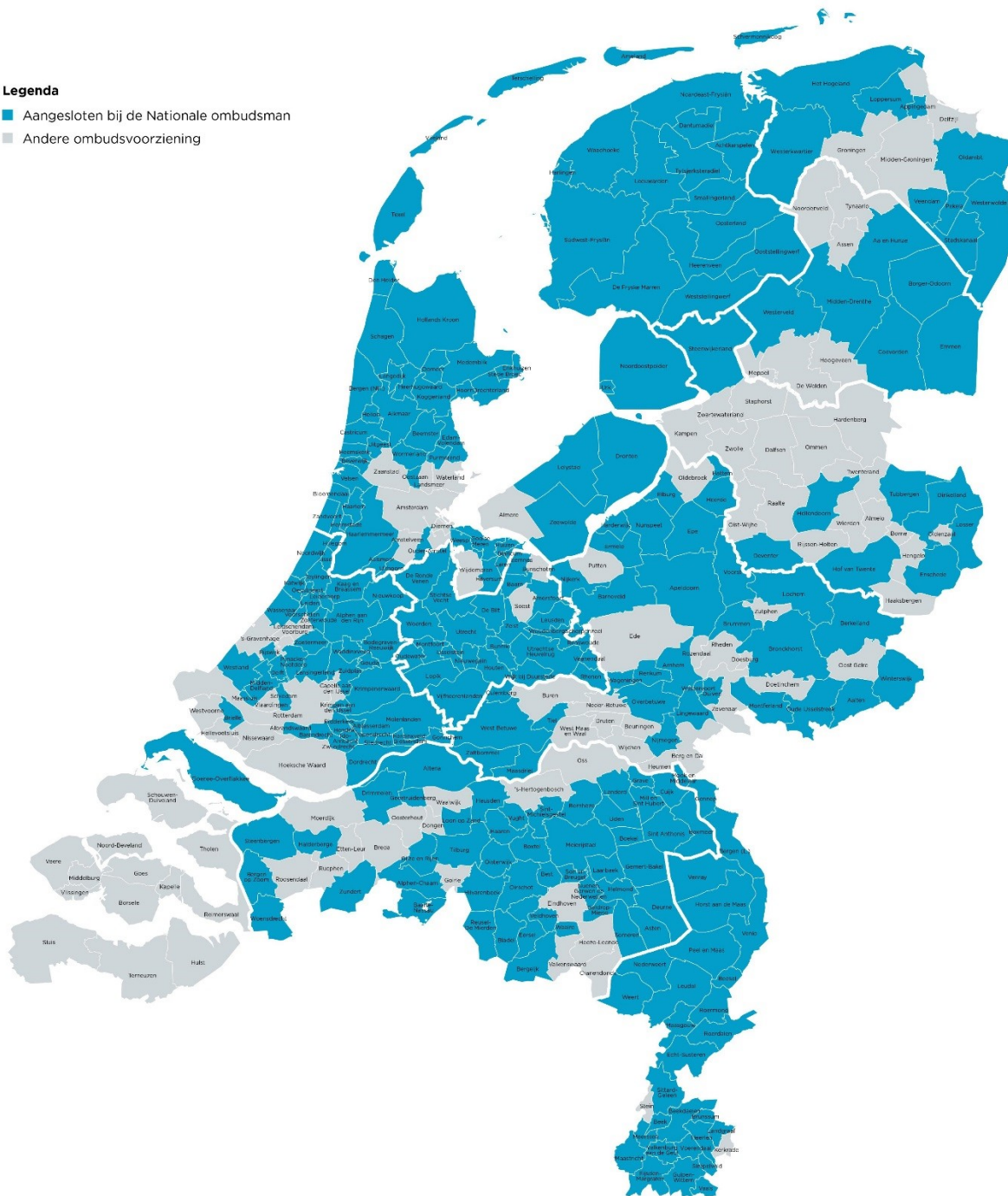
Wanneer een klacht bij de Nationale ombudsman terechtkomt, wordt getoetst of de klacht door de gemeente op juiste wijze is behandeld. De Nationale ombudsman neemt hierover contact op met de gemeente en wordt zo nodig van informatie voorzien. Vervolgens neemt de Nationale ombudsman de klacht op verschillende manieren in behandeling, dit kan zijn met een rapport of bemiddelend door middel van een tussentijdse interventie. De Nationale ombudsman geeft sterk de voorkeur aan het bereiken van een bevredigende oplossing.

In 2017/2018 was het onderzoek van de Nationale ombudsman vooral gericht op de wijze van klachtenafhandeling in het sociaal domein na de decentralisatie van meerdere taken naar de gemeenten. Hierbij heeft de Nationale Ombudsman een raadpleging gedaan bij gemeenten van verschillende omvang waaronder de gemeente Haarlem. In maart 2017 is de rapportage (rapportagenummer: 2017/035) *‘Terug aan tafel, samen de klacht oplossen, een onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na decentralisatie’* verschenen en doet de Nationale Ombudsman een aantal aanbevelingen ter verbetering van de toegankelijkheid en afdoening als ook het vergroten van het leereffect van de klachtbehandeling. Op 12 november 2018 is een vervolgrapport: *‘Vier speerpunten voor klachtbehandeling bij gemeenten’* verschenen waarin deze aanbevelingen wederom zijn opgenomen. Ten aanzien van een aantal aanbevelingen uit het meest recente rapport van de ombudsman is op de commissievergadering van 14 februari 2019 door burgemeester Wienen toegezegd deze te zullen onderzoeken. Bij de actualisatie van de klachtenregeling van Haarlem in 2019 worden deze aanbevelingen meegenomen. Zie voor de aanbevelingen onder punt 6.2.2. van dit jaarverslag.

262 gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman

Legenda

- Aangesloten bij de Nationale ombudsman
- Andere ombudsvoorziening



Visueel overzicht van aantal gemeenten aangesloten bij de Nationale ombudsman.

3.3.1. Cijfermatig overzicht Nationale ombudsman

De ombudsman brengt jaarlijks een cijfermatig verslag uit met een overzicht van alle ontvangen en behandelde klachtverzoeken, zo ook voor 2018.

De ombudsman heeft, in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2018, 16 klachtverzoeken ontvangen vanuit de gemeente Haarlem. Van de 16 klachtverzoeken zijn er uiteindelijk 12 door de ombudsman afgedaan. De meeste klachten zijn zonder onderzoek afgedaan omdat van de 12 klachten er uiteindelijk 11 zijn terugverwezen voor interne (eerstelijns) afhandeling door de gemeente. Dit betreft 75% van de klachten bij de Nationale ombudsman. Bij één klacht liep er al een beroepsprocedure, deze had betrekking op het stopzetten van een uitkering.

Vier klachten zijn inhoudelijk onderzocht. Drie daarvan zijn door middel van interventie tussentijds beëindigd. Een interventie houdt in dat de Nationale ombudsman per brief of telefonisch contact zoekt om de klacht bevredigend tot een einde te brengen. De Nationale ombudsman heeft één klacht afgehandeld door middel van een rapport. Deze klacht ging over de gemeente Zandvoort en had betrekking op het melden van overlast, waarbij er sprake was van een conflict met de burens.

Dat er maar sprake is van een enkel rapport verklaart de Nationale ombudsman door te benadrukken dat het bereiken van een bevredigende oplossing de voorkeur geniet. Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel, is hierdoor een uitzondering geworden.

Om meer duidelijkheid te krijgen over de tevredenheid van de klager over de afhandeling van diens klacht en de overweging om wel of niet de klacht door te zetten richting de Nationale Ombudsman wordt voorgesteld een tevredenheidsonderzoek te gaan houden. Tijdens de behandeling van de klacht worden de betrokkenen altijd geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

4 OVERZICHT BINNENGEKOMEN KLACHTEN

Hieronder treft u een totaal overzicht aan van alle (soorten) klachten die in 2018 bij de gemeente Haarlem zijn ingediend.

Aantal ingediende klachten	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal ingediende klachten per jaar	324	275	178	138	108	139
Waarvan nog in behandeling	0	0	10	3	5	6
Totaal afgehandeld	324	275				

Bovenstaand overzicht laat een stijgende trend in het aantal klachten zien, met name tussen 2016 en 2017. Een verklaring hiervoor is dat de gemeente vanaf 2016 klachten meer en beter is gaan registreren. Voorheen werden klachten vaak ad hoc behandeld, zonder dat deze op een punt werden geregistreerd. Tegenwoordig houdt de klachtencoördinator toezicht en worden de klachten geregistreerd in een gemeentelijk werksysteem: 'Verseon'.

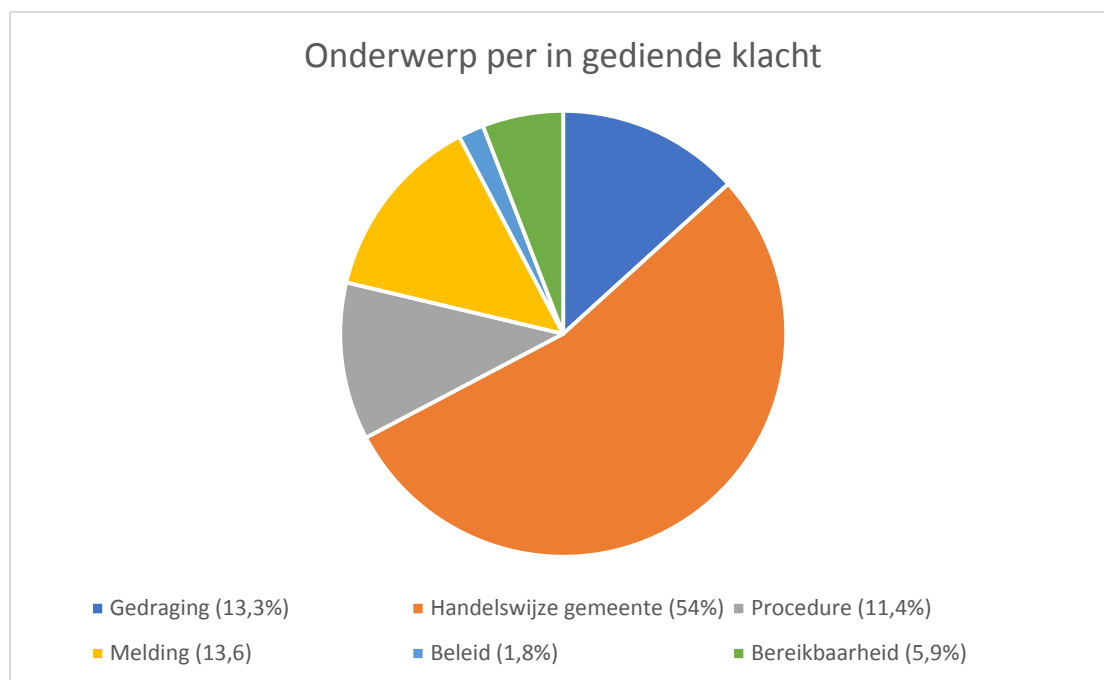
Onderwerp per ingediende klacht	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Gedraging (Awb klachten)	43 (13%)	35 (13%)	38 (21%)	27 (20%)	27 (26%)	48 (36%)
Handelswijze gemeente (Awb klachten)	175 (54%)	194 (70%)	134 (75%)	73 (54%)	63 (61%)	67 (50%)
Anders ¹		46 (17%)		35 (26%)	13 (13%)	18 (14%)
Procedure	37 (11%)		6 (4%)			
Melding	44 (14%)					
Beleid	6 (2%)					
Bereikbaarheid	19 (6%)					
TOTAAL	324	275	178	135	103	133

In het overzicht hierboven valt een groot deel van de klachten onder de categorie 'Handelswijze gemeente'. Opvallend is de stijging in 2016 en 2017 binnen deze categorie.

Verder is de categorie 'handelswijze' breed waardoor klachten vaker als zodanig worden aangemerkt. Het geniet de voorkeur van de klachtencoördinator om de categorieën te vereenvoudigen in enerzijds gedragingen in de zin van de Awb en anderzijds andersoortige klachten. Dit wordt in paragraaf 6 van dit jaarverslag onder de aanbevelingen uitgewerkt.

¹ Deze categorie fungeerde in voorgaande jaren als restcategorie. In 2018 werd deze categorie niet meer gehanteerd, maar kwamen daarvoor in de plaats de categorieën: Procedure, Melding, Beleid en Bereikbaarheid.

Hieronder een visueel overzicht:

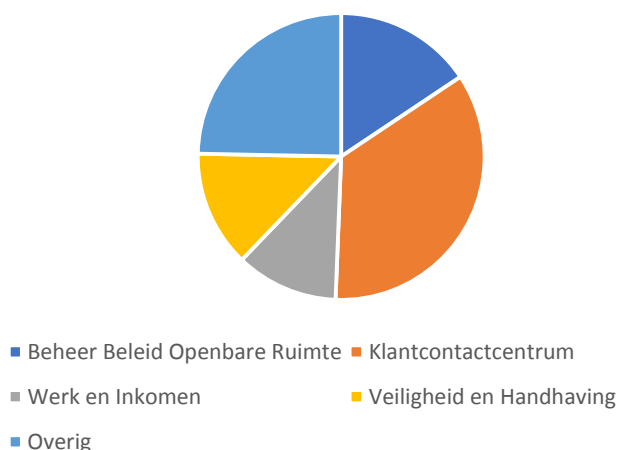


De klachten zijn opgedeeld in een aantal onderwerpen. Klachten die zien op gedragingen (inclusief handelswijzen) van de gemeente zijn klachten in de zin van de Awb en kunnen nadat de gemeente ze heeft afgehandeld worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De overige klachten worden aangemerkt als 'andersoortige klachten' en worden in de meeste gevallen door de Nationale ombudsman terugverwezen naar de gemeente voor interne afhandeling.

4.1. Cijfermatig overzicht klachten per afdeling

Ingediende klacht per afdeling	2018
Balie	1
Bedrijven	5
Beheer Beleid Openbare Ruimte	50
Cocensus	6
Directie	1
Facilitaire Zaken	1
HRM	1
Informatievoorziening	1
Jeugd Onderwijs Sport	3
Juridische Zaken	8
Klantcontactcentrum	112
Maatschappelijke Ondersteuning	16
Meldpunt Integriteit	1
Overig	1
Privacy	1
Programma's	3
Schulden Minima en Sociale Recherche	9
Vastgoed	2
Veiligheid en Handhaving	42
Vergunningen	19
Werk en Inkomen	37
Onbekend	3
Bestuur en Communicatie	1
Totaal	324

Ingediende klacht per afdeling



Bovenstaande grafiek en tabel maken inzichtelijk dat een aanzienlijk deel van de klachten worden ingediend bij het klantcontactcentrum, namelijk 34,5%. Dat is ruim een derde van de klachten. De voornaamste reden hiervoor is dat het klantcontactcentrum vaak het eerste aanspreekpunt is voor inwoners van de gemeente. De afdeling Beheer Beleid Openbare Ruimte ontving 15,4% van de klachten, terwijl de afdeling Veiligheid en Handhaving 15,1% van het klachtentotaal heeft ontvangen. Bij afdeling Werk en Inkomen is dit 11,4%.

Alle overige afdelingen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor 23,6% van het klachtentotaal. Per afdeling ligt het percentage echter lager dan 6%.

Uitkomsten klachtenprocedure	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Ongegrond	77	53	79	27	29	20
Gegrond	169	171	59	32	35	50
Niet-ontvankelijk	14	0	24	22	0	0
Deels gegrond	32	36	12	11	11	30
Anders (bijvoorbeeld doorgezonden)	21	15	102	43	28	33
Openstaand op 31-12-2018	11	0	10	3	5	6
TOTAAL	324	275	286	138	108	139

Het schema hierboven laat in 2017 een stijging zien in de categorie 'gegrond' ten opzichte van voorgaande jaren. Dit hangt samen met de stijging van het totaal aantal klachten van 2017 ten opzichte van 2016. Zoals eerder aangegeven ligt de oorzaak daarvan met name in een betere registratie van de klachten.

Voor 2019 zullen de categorieën ' (deels) gegrond en ongegrond' vervallen. In plaats daarvan zullen we gaan werken met een categorie 'afgehandeld'. De reden hiervoor is dat veel klachten zich niet lenen voor een categorie (deels) gegrond of ongegrond. Inhoudelijk bestaat een groot deel van de klachten uit een subjectieve beleving van de klager. De klager voelt zich niet gehoord of onvoldoende serieus genomen. Hoewel de ambtenaar volgens de regels heeft gehandeld, kan een verkeerd beeld ontstaan wanneer de klacht als ongegrond wordt aangemerkt. Wanneer een goed gesprek heeft plaatsgevonden met de klager en de klacht op die manier als zodanig is afgerond, is het gepaster om deze aan te merken als afgehandeld. Toch kan het belangrijk zijn om inzicht te krijgen in de gevallen waarbij een klacht heeft geleid tot aanpassing van een instructie, aanpak dan wel concrete handelswijze van de gemeente. Om die reden wordt een categorie 'Leereffect' toegevoegd aan toekomstige klachtregistraties. Op die manier kan de gemeente zicht houden en beter sturing geven aan de ontwikkeling.

5 CONCLUSIE

In 2018 zijn 324 klachten bij de gemeente ingediend, een stijging ten aanzien van voorgaande jaren. De stijging kan worden verklaard doordat, in tegenstelling tot voorgaande jaren, meldingen in 2018 als zelfstandige categorie is opgenomen. Een klacht is in de kern een uiting van ongenoegen en zoals eerder beschreven kunnen meldingen, indien ze niet goed ter hand worden genomen, verworden tot een klacht. Dit is vooral het geval wanneer er niet (of niet tijdig) gereageerd wordt op een melding. Om die reden worden meldingen opgenomen in het klachtentotaal. Een andere verklaring kan liggen in het feit dat, in tegenstelling tot voorgaande jaren, er meerdere categorieën zijn opgenomen in het klachtentotaal. Zo worden klachten die zien op de categorieën beleid, procedure en bereikbaarheid nu ook in het overzicht opgenomen.

Geconcludeerd kan worden dat de gemeente in 2018 al haar klachten heeft afgehandeld. Verder blijkt dat er in verhouding nauwelijks klachten zijn doorgezet naar de Nationale ombudsman en dat het kleine deel dat wel is neergelegd bij de Nationale ombudsman, in bijna alle gevallen weer is teruggestuurd voor interne afhandeling. De gemeente lijkt daarmee op cijfermatig vlak goed te presteren. Om verder te onderzoeken of deze conclusie klopt, is het mogelijk en wenselijk om een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren onder klagers. Op deze wijze kan de gemeente nog beter inzicht krijgen in hoeverre zij naar tevredenheid van de Haarlemmers omgaat met de afhandeling van klachten.

6 AANBEVELINGEN

6.1 Aanbevelingen voor 2018

In het rapport van 2017 zijn aanbevelingen opgenomen voor 2018. Deze hebben 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. Op dit moment worden er procesafspraken gemaakt tussen het klantcontactcentrum (hierna: KCC) waar de klachtenformulieren nu binnenkomen en de afdeling Managementondersteuning (hierna: M). Het nieuwe klachtenformulier zorgt ervoor dat klachten binnenkomen op een centrale plek in ons werksysteem (Verseon) .

Over de routing van de klachten zijn de afdelingen IV/Informatiebeheer in gesprek met de afdelingen M en KCC, hierover worden nog nadere afspraken gemaakt.

Er komen op dit moment 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. De klachten komen in de huidige situatie ook op een vaste plek binnen, alleen is dat op dit moment een mailbox en in het kader van veiligheid en privacy kwetsbaarder.

6.2. Aanbevelingen voor 2019

Het aannemen van de motie in de raadsvergadering van 21 april 2016 heeft uiteindelijk geresulteerd in toezeggingen van de burgemeester die moeten gaan leiden tot een verbetering in het klachtenproces, met name daar waar het gaat om klachtafhandeling door externe samenwerkingspartners van de gemeente in het sociale domein en het zichtbaar maken van het leereffect van de klachtafhandeling.

6.2.1 Motie 9.6 van 21 april 2016

In de raadsvergadering van 21 april 2016 heeft de raad de motie (9.6) 'Onderzoek aansluiting bij de Gemeentelijke Ombudsman' aangenomen. Dit onderzoek is gestart en vervolgens aangehouden in afwachting van de uitkomst van verschillende onderzoeken over dit thema, zowel door de eigen organisatie als de Nationale ombudsman. Van het onderzoek is een verslag opgesteld en de algemene conclusie is dat de tweedelijns klachtenafhandeling door de inzet van de Nationale ombudsman de beste keuze voor het gemeentebestuur van Haarlem blijft.

6.2.2 Vergadering bestuurscommissie 14 februari 2018

In de commissievergadering van 14 februari 2018 heeft de burgemeester naar aanleiding van de motie (9.6) en in de lijn met de rapportage van de Nationale ombudsman een aantal toezeggingen gedaan. Deze zien op het volgende:

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

Vorenstaande punten worden meegenomen voor 2019 en het actualisatieproces klachtafhandeling wordt in juli in de raad behandeld.

6.2.3 Verbetering registratie klachten

Het advies voor 2019 is om bij de registratie van klachten het aantal categorieën te verminderen. Op deze manier voorkom je dat zaken onterecht als klacht worden geregistreerd.

Geadviseerd wordt om klachten voortaan in drie categorieën te registreren. Awb-klachten, andersoortige klachten en meldingen. De reden dat meldingen als categorie is opgenomen is vanwege de overlap die deze in veel gevallen kan hebben. Dit geldt met name voor meldingen die onbeantwoord blijven en daardoor uiteindelijk een uiting van ongenoegen worden in de zin van de klachtregeling. Of bij een melding die tevens een klacht is, omdat de melding vanuit haar aard al een uiting van ongenoegen is.

Geadviseerd wordt om de categorieën gegrond en ongegrond te laten vervallen om redenen eerder in het jaarverslag beschreven. In plaats daarvan wordt geadviseerd om twee nieuwe categorieën aan te maken, te weten: afgehandeld en leereffect. Dit zal moeten resulteren in meer duidelijkheid, inzicht en efficiëntie.

6.2.4 Klanttevredenheid onderzoek

Het advies is om voor 2019 en de daaropvolgende jaren bij afhandeling van een klacht een gestandaardiseerde bijlage te koppelen, waarbij de indiener de mogelijkheid krijgt om op schaal van 1 tot 10 een beoordeling te geven en deze toe te lichten. Zo kan in de jaarverslagen 2019 en verder ook de klanttevredenheid worden getoetst en trends daarbinnen worden geconstateerd.

Als pilot wordt nu onderzocht of een klanttevredenheidonderzoek kan worden uitgerold over de klachten die zijn binnengekomen in 2018. Op die manier kunnen de uitkomsten van 2019 worden afgezet tegenover die van 2018.

6.2.5 Verbetering van het leereffect

Klachten kunnen voor een deel voorkomen worden door het zogenoemde leereffect dat in bepaalde gevallen van een klacht uitgaat. Een functie waarmee leereffecten kunnen worden gesignaleerd is door middel van een verbeterde registratie. Naast het opnemen van een aparte categorie 'Leereffect' op de registratielijst, kan er ook in de klachtaantallen trends worden ontdekt. Als duidelijk wordt dat er een toename is in klachten bij een specifieke vakafdeling, of een opvallende herhaling in het onderwerp, dan kan de klachtencoördinator met de betrokkenen van de vakafdeling in gesprek.

Een voorbeeld kan zijn dat bij het klantcontactcentrum in de zomermaanden veel klachten komen met het tijdig afhandelen van paspoortaanvragen. Stel dat deze trend wordt geconstateerd door de klachtencoördinator, dan kan een overleg met de vakafdeling leiden tot het verschaffen van informatie aan de inwoners van Haarlem. Die informatie zou kunnen inhouden dat paspoortaanvragen in de zomermaanden in verband met de grote toestroom langer kan duren dan normaal. Daarmee kunnen klachten hierover in de toekomst worden beperkt.