



Onderwerp Verantwoording toezegging verklaring stijging aantal klachten		Soort: Toezeggingen Nummer: 2019/940208 Programmanummer 6.2 Gemeentelijk bestuur
Bestuursorgaan en Ontstaansdatum Commissie bestuur d.d. 14-11-2019		Indiener/Fractie
Omschrijving Tijdens de behandeling van de nota Jaarverslag klachten 2018 zegt burgemeester Wienen toe, op verzoek van de heer Sepers (PvdA), wat de verklaring is voor de stijging van het aantal klachten.		Afdeling JZ Verantwoordelijke Braeken, R. Email rbraeken@haarlem.nl Telefoonnummer 023-5114608
Stand van Zaken/afdoening De verklaring voor de stijging van het aantal klachten, met name tussen 2016 en 2017, kan gevonden worden in het feit dat klachten vanaf 2016 beter worden geregistreerd. Voorheen werden klachten vaak ad hoc behandeld, zonder dat deze apart werden geregistreerd. Tegenwoordig houdt de klachtencoördinator toezicht en worden de klachten in verseen geregistreerd.		
Afdelingsmanager	22-11-2019 10:58:06	Hermans, R.
Portefeuillehouder		Wienen, J.