



**Gemeente
Haarlem**



Jaarverslag klachten 2020

22 juni 2021
Nina Gogar
Afdeling Juridische Zaken

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting klachtenjaarverslag 2020	3
2.	Inleiding	4
3.	Klachtrecht in de zin van de Awb	5
4.	Visie op klachten: een win-win situatie	6
4.1	De klager: het klachtproces is laagdrempelig, integraal en oplossingsgericht; Nationale ombudsman, klachtbehandeling in tweede instantie.	6
4.2	De organisatie: verantwoordelijkheid in de lijn, leren van klachten, samenhang met de Visie op Dienstverlening	8
4.3	De klachtencoördinatie	9
4.4	De regeling melden vermoeden misstand 2019	9
5.	Kwantitatieve analyse van de binnengekomen klachten	10
5.1	Klachten per afdeling	10
5.2	Doorlooptijd klachtenprocedure	12
5.3	Uitkomsten van klachtbehandeling	12
5.4	Leereffect van de klachtbehandeling 2020	13
5.5	De Nationale ombudsman	14

1. Samenvatting klachtenjaarverslag 2020

2020 was een uitzonderlijk jaar, dat een grote impact heeft gehad op vele maatschappelijke en gemeentelijke processen, en dus ook op de klachtafhandeling.

Er zijn in 2020 364 klachten geregistreerd, waarvan 46 klachten over gedragingen en 318 andersoortige klachten. In 2019 was dit aantal 422 waarvan 48 klachten over gedragingen en 374 andersoortige klachten. De aantallen zijn over de afgelopen jaren lastig met elkaar te vergelijken. Dit komt door verbeterde registratie waarbij onderscheid tussen aantallen klachten en meldingen is doorgevoerd. Voor dit verslagjaar is het aantal meldingen openbare ruimte niet meegeteld. Over het verslagjaar 2020 is bij bepaalde afdelingen als gevolg van de coronamaatregelen een stijging van het aantal klachten te zien. Tevens hebben deze maatregelen de doorlooptijden van de klachtbehandeling negatief beïnvloed.

De gemeentelijke visie op het klachtproces impliceert een win-win situatie: de klacht moet zo dienstverlenend en oplossingsgericht mogelijk behandeld worden, en de gemeente moet leren van de feedback die de klachtbehandeling oplevert. De gemeente handelt hierbij laagdrempelig, integraal, tijdig, fungeert als vangnet en neemt zo nodig de regie.

In 2020 is gelijk opgaand met de visie op dienstverlening gestart met het optimaliseren van de klachtbehandeling. Niet alleen in de gemeentelijke organisatie maar ook in de samenwerking met partners is onderzocht op welke punten de klachtbehandeling verbeterpunten nodig heeft.

Zo is de functie van klachtencoördinator verstevigd door hier inzet op strategisch en tactisch niveau aan toe te voegen. Daarnaast is een toets moment ingevoerd waarmee de klachtbehandeling efficiënter kan verlopen.

Tot slot is geïnterviewd met welke partners en diens gemeentelijke accounthouders het gesprek over de klachtbehandeling kan worden gevoerd en hoe hierover door de partners kan worden gerapporteerd. Het leren van klachten zal verder ontwikkeld worden met een digitaal dashboard.

De klachtbehandeling wordt stapje voor stapje verder geprofessionaliseerd, via een laagdrempelige en integrale benadering, een procesoptimalisatie en het opbouwen van de lerende organisatie.

2. Inleiding

Het College van Burgemeester en Wethouders doet op basis van de 'klachtenregeling gemeente Haarlem' jaarlijks verslag van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Het vastgestelde jaarverslag wordt ter informatie aan de raad gestuurd.

Het jaarverslag bestaat uit twee delen. Het eerste gedeelte gaat in op de gemeentelijke visie op klachten en beschrijft welke kant de gemeente op wil en de stand van zaken daarbij. Het tweede gedeelte betreft een kwantitatieve analyse van de klachten ontvangen in 2020.

In dit verslag gaat het vooral over de klachten gericht tegen gedragingen van ons college, de gemeenteraad en de burgemeester in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Ook wordt inzage gegeven in andersoortige klachten die worden ingediend. Deze klachten worden ook geregistreerd vanwege het leereffect dat van deze andersoortige klachten uit kan gaan.

3. Klachtrecht in de zin van de Awb

Bij een klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (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.

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 in beginsel niet onder de reikwijdte van de Awb.

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 wat betreft de toepasselijke procedure en de rechtsbescherming, 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.

4. Visie op klachten: een win-win situatie

Bij een goede uitvoering levert de klachtbehandeling een win-win situatie op. Voor de klager wordt de dienstverlening verbeterd. Daarnaast krijgt de organisatie nuttige feedback die gebruikt kan worden voor optimalisatie van de eigen processen. De gemeente beoogt het klachtproces zo in te richten dat aan beide belangen wordt voldaan.

De algemene visie op de klachtbehandeling in de zin van de algemene wet bestuursrecht wordt hieronder uitgewerkt aan de hand van drie invalshoeken: die van de klager, die van de organisatie en die van de klachtencoördinatie. Eveneens wordt aangegeven waar de gemeente 'staat' in dit optimaliseringsproces.

4.1 De klager: het klachtproces is laagdrempelig, integraal en oplossingsgericht; Nationale ombudsman, klachtbehandeling in tweede instantie.

Voor de klager is van belang dat hij/zij gemakkelijk met zijn/haar klacht bij de gemeente terecht kan, dat de gemeente de klacht goed behandelt en dat de burger niet (nodeloos) verwezen wordt.

Laagdrempelig

De definitie van een klacht is daarom eenvoudig: elke uiting van ongenoegen over het handelen van de gemeente is een klacht. De gemeente behandelt klachten volgens de Algemene wet bestuursrecht en de klachtenregeling van de gemeente Haarlem.

De gemeente stelt geen beperkingen aan de indiening van klachten; alle kanalen staan open voor burgers om een klacht in te dienen. Indienen kan via de website of de post of op welke manier dan ook. Het 'voorkeurskanaal' om een klacht in te dienen is via de gemeentelijke website. Daarom is op de website makkelijk te vinden hoe een klacht ingediend kan worden.

Integraal

De burger wendt zich tot de gemeente. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om de klacht zo adequaat en integraal mogelijk te behandelen.

Integraal wil enerzijds zeggen dat de gemeente de klacht in zijn context probeert te bekijken. Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen naar de (on)behoorlijkheid van het gemeentelijk handelen gekeken maar ook gezocht naar het verhaal achter de klacht. De gemeente behandelt de klacht als één geheel, waarbij de burger één aanspreekpunt heeft.

Samenwerkingspartners

Een ander belangrijk aspect van de integrale aanpak van klachten betreft de verhouding met de samenwerkingspartners van de gemeente. De gemeente werkt niet alleen samen met

andere bestuursorganen maar ook met een groot aantal opdrachtnemers, die taken uitvoeren voor en namens de gemeente. Bij de integrale aanpak van klachten is het belangrijk om deze partners en samenwerkingspartners daarbij te betrekken, zodat de burger niet steeds doorverwezen wordt.

De gemeentelijke website moet daarop ingericht zijn. De burger kan op de website vinden wat de rol is van de gemeente en wat is de rol van de samenwerkingspartners. De gemeente geeft niet alleen informatie maar biedt de burger ook een vangnet. Komt de burger er niet uit met een opdrachtnemer dan kan de burger altijd weer bij de gemeente terecht en in sommige (complexe) gevallen neemt de gemeente de regie.

Oplossingsgerichtheid

De regelgeving geeft de mogelijkheid om, als de gemeente naar tevredenheid tegemoet komt aan de klacht, de klacht niet verder te behandelen. Een oplossingsgerichte benadering betekent dat de gemeente concreet op zoek gaat en bij de klager informeert naar wat de gewenste oplossing voor zijn klacht is. Deze informele klachtbehandeling vindt bij voorkeur telefonisch plaats omdat dit het snelste manier is. Is de gewenste oplossing mogelijk, dan gebeurt dat zo snel mogelijk.

Het kan natuurlijk zijn dat de gemeente de klacht niet kán oplossen. In dat geval wordt uitgelegd, waarom niet. Ook kan het zijn dat nader onderzoek nodig is. In dat geval wordt de wettelijke procedure gevolgd, de klager mag zijn klacht mondeling toelichten en de gemeente handelt de klacht binnen zes weken af.

De Nationale ombudsman

Het klachtrecht kent een tweedelijns klachtbehandelaar: de Nationale ombudsman. Hier kan de burger terecht als hij niet tevreden is met het antwoord op zijn klacht of op de wijze waarop de klacht is afgedaan. 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. Daarnaast doet de Nationale ombudsman uit eigen beweging diverse onderzoeken naar aanleiding van klachten die hij vanuit diverse gemeenten ontvangt en trends die hij waarneemt. Zie meer over de onderzoeken van de Nationale ombudsman in het tweede gedeelte.

Stand van zaken

Procesoptimalisatie

In april 2020 is gestart om met vertegenwoordigers vanuit de hele gemeente de gewenste procesoptimalisatie omtrent de klachtafhandeling te realiseren.

Hieronder vallen:

1. De herijking van de gemaakte afspraken en werkwijze van de klachtbehandeling.
2. Verdere verbetering van registratie van klachten en monitoren van de klachtbehandeling.
3. Betere gegevensverwerking als basis voor de lerende organisatie.
4. Het ontwikkelen van trainingen en workshops voor klachtbehandelaars met als inzet om de kwaliteit van de klachtbehandeling te verhogen.
5. De vernieuwing van de website met betrekking tot klachten.
6. Verder is een inventarisatie gestart van de opdrachtnemers/ partners en is contact gelegd via de contractmanagers. De opdrachtnemers/partners hebben allemaal een eigen klachtenprocedure dus is het zaak de processen te stroomlijnen.

4.2 De organisatie: verantwoordelijkheid in de lijn, leren van klachten, samenhang met de Visie op Dienstverlening

Verantwoordelijkheid in de lijn

Zoals hierboven omschreven wil de gemeente een klacht oplossingsgericht benaderen. De oplossing voor een klacht ligt doorgaans bij de verantwoordelijke afdeling in de organisatie. De verantwoordelijkheid van klachtbehandeling ligt mede daarom bij de afdeling die inhoudelijk bij de klacht betrokken.

Leren van klachten

Daarnaast bevordert behandeling in de lijn het leerproces. Als de verantwoordelijke afdeling de klacht behandelt, ontstaat een stimulans om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, én krijgt de afdeling direct feedback op het eigen handelen. Een klacht is immers een gratis advies.

De klachtbehandeling is een proces van continu leren en verbeteren. De verbeteringen zullen gaan resulteren in een daling van het aantal klachten en grotere mate van tevredenheid bij onze inwoners over onze dienstverlening.

Ontwikkelingen in het leren van klachten

Op dit moment wordt beperkt en handmatig informatie bijgehouden over het leereffect van de klachtbehandeling. Om hier in de toekomst volledig inzage in te kunnen krijgen wordt een digitaal dashboard ontwikkeld.

Een klacht is een goed signaal waarmee snel inzicht wordt gekregen of en zo ja welk proces niet goed loopt, dan wel legt deze bloot welke onderliggende werkwijze verbeterd kan worden. Deze signaleringsfunctie moet verder ontwikkeld worden. De komende jaren zal hier extra op worden ingezet, door de regie op de klachtbehandeling te versterken met inzet van de klachtencoördinator.

Samenhang met de Visie op Dienstverlening

De omschreven integrale laagdrempelige benadering van het klachtproces voor de burger en daarnaast het creëren van een educatief effect voor de organisatie is niet alleen vanuit klachten een wens. Het maakt deel uit van een bredere beweging die zichtbaar is binnen de organisatie, met name van de visie op dienstverlening. Het doel van deze visie is vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten te werken aan een gemeentelijke organisatie die geen anoniem overheidsinstituut is, maar een organisatie waarbij de menselijke maat het uitgangspunt is, en de gemeente in dienst van de bewoners staat en de burgers centraal plaatst.

De visie Dienstverlening is eind 2020 besproken in de gemeenteraad en hiervoor wordt een uitvoeringsprogramma geschreven. De dienstverlenings- en klachtprocessen zullen elkaar kunnen gaan versterken, omdat deze beide de burger centraal plaatsen en uitgaan van dezelfde gemeentelijke waarden.

4.3 De klachtencoördinatie

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het borgen van het juiste proces. De klachtencoördinator adviseert over de juiste aanpak van een klacht, zorgt dat hoor en wederhoor wordt toegepast en houdt de wettelijke termijnen in de gaten. Waar de afdeling de behandeling doet, verhoogt de klachtencoördinator de (procedurele) objectiviteit. De klachtencoördinator houdt de registratie bij, creëert samenhang in de processen en coacht de afdeling. De klachtencoördinator zet zich in voor verbetering van de klachtherkenning en draagt bij aan het inzichtelijk maken van de leereffecten.

Stand van zaken Klachtencoördinatie

Vorig jaar is besloten tot een verbeterslag in de klachtbehandeling en procesoptimalisatie. Vooruitlopend hierop is een organisatiewijziging doorgevoerd waarbij een klachtencoördinator bij het KCC op operationeel niveau een beoordeling/analyse doet van de inkomende klachten en deze binnen de organisatie uitzet.

Daarnaast is er een klachtencoördinator bij de afdeling Juridische Zaken om op tactisch en strategisch niveau het proces van klachtbehandeling te regisseren en complexe klachten gericht tegen gedragingen zoals bedoeld in hoofdstuk 9 Awb te coördineren. Deze coördinator neemt ook initiatieven ter verbetering van de kwaliteit van de klachtbehandeling en verzorgt de vertaling van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman voor de organisatie. De klachtencoördinator is ook aanspreekpunt voor het bestuur.

4.4 De regeling melden vermoeden misstand 2019

De regeling melden vermoeden misstand is in 2019 in werking getreden. Deze regeling voorziet in een mogelijkheid voor medewerkers van de organisatie van Haarlem en Zandvoort om een melding te doen van een vermoeden van een misstand. De klachtencoördinator heeft met deze regeling de rol om in geval van een klacht (hoofdstuk 9 Awb) die betrekking heeft op een vermoeden van een misstand, te beoordelen of deze klacht wordt voorgelegd aan het Meldpunt Integriteit, na overleg en afstemming hierover met het bevoegd gezag en de coördinator integriteit. Hierop is de gemeentelijke meldingsprocedure van deze regeling van toepassing.

In 2020 heeft de klachtencoördinator één klacht volgens de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Haarlem voorgelegd aan het Meldpunt Integriteit. Deze klacht zal in 2021 worden afgehandeld.

5. Kwantitatieve analyse van de binnengekomen klachten

5.1 Klachten per afdeling

In het onderstaand overzicht zijn de aantallen klachten opgenomen die in 2020 bij de gemeente Haarlem zijn geregistreerd. Dit is een totaaloverzicht waarin zowel de klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb zijn opgenomen als andersoortige klachten. Klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb zijn terug te vinden onder 'klachten 1e instantie' en is blauw gearceerd.

Klachtenoverzicht 2020	Aantal ingediende klachten voor de gemeente Haarlem 2020	Totalen 2019
Bedrijfsvoering		
Concern Control (CC)	0	0
Data, Informatie en Analyse (DIA)	0	0
Facilitaire Zaken (FAZA)	3	0
Financiën (FIN)	0	0
HRM	2	0
Informatie Voorziening (IV)	0	0
Interne Dienstverlening (ID)	0	0
Juridische Zaken (JZ)	7	1
Klachten 1e instantie (hoofdstuk 9 Awb/klachten over gedragingen)	46	48
Klachten 2e instantie (Nationale Ombudsman)	7	18
Management ondersteuning (M)	0	0
Burger en Bestuur		
Bedrijven (BE)	15	14
Bestuur en Communicatie (BC)	0	1
Economie, Cultuur, Duurzaamheid, Wonen (ECDW)	3	3
Klant Contact Centrum (KCC)	70	38
Veiligheid en Handhaving (VH)	65	46

Tabel 5.1 Totaal overzicht klachten 2020

Klachtenoverzicht 2020	Aantal ingediende klachten voor de gemeente Haarlem 2020	Totalen 2019
Sociaal Domein		
Werk en Inkomen (WI)	28	9
Jeugd, Onderwijs en Sport (JOS)	6	6
Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)	24	21
Schulden, Minima en Sociale Recherche (SM & SR)	11	3
Fysiek Domein		
Beheer en Beleid Openbare Ruimte (BBOR)	40	114
Omgevingsbeleid (OMB)	2	4
Programma- en gebiedsmanagement (PGM)	11	27
Project- en contractmanagement (PCM)	13	47
Vastgoed (VG)	6	7
Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	5	15
Totaal	364	422

Tabel 5.1 Totaal overzicht klachten 2020

De kwantitatieve data over 2020 zijn moeilijk vergelijkbaar met die van 2019. In de vorige jaren was er een overlap in de registratie van klachten enerzijds en meldingen anderzijds; deze registratie is aangepast en dit leidt tot lagere klachtaantallen met name bij BBOR. Tegelijk hebben de coronamaatregelen bij verschillende afdelingen tot meer klachten geleid. Dit is het duidelijkst zichtbaar bij de afdelingen WI, VH en bij het KCC. Dit zijn ook de afdelingen die veel klantcontact hebben met de inwoners, en waarbij de uitvoering in de werkzaamheden direct effect hebben op de inwoner en zijn omgeving.

Coronamaatregelen

Klachten gerelateerd aan de coronamaatregelen waren het vaakst gericht aan het KCC, VH en WI. Het KCC heeft vanwege de coronamaatregelen meer contacten gehad dan gebruikelijk. De stijging bij VH valt te verklaren door de klachten rondom de handhaving van de coronamaatregelen. Bij de afdeling WI is de stijging is te verklaren door klachten die zijn ingediend over de ToZo regeling die door de afdeling WI wordt uitgevoerd.

Ook is het klachten aantal van de afdeling SMSR en de afdeling JZ gestegen. De aard van de klachten zijn verschillend en is er geen trend aan te geven.

Naast BBOR laten de afdelingen PGM, PCM en VTH een daling te zien in de klacht aantallen. De reden van de daling is onduidelijk.

5.2 Doorlooptijd klachtenprocedure

Doorlooptijd klachten procedure	2020	2019
0- 6 weken	220	318
6-10 weken	41	33
> 10 weken	68	35
Openstaand op 31-12-2020	35	36
TOTAAL	364	422
Percentage tijdig afgedaan (binnen 6 weken)	60%	75%
Percentage tijdig afgedaan (binnen 10 weken)	11%	8%

Tabel 5.2 Totaal overzicht klachten 2020 doorlooptijden klachten

Het percentage tijdig afgedaan binnen zes weken is afgenomen en het percentage tijdig afgedaan binnen tien weken is toegenomen. Dit is een onwenselijke ontwikkeling. De reden is de werkdruk mede als gevolg van de coronapandemie. In 2021 zal hierop door de klachtencoördinatie gemonitord worden.

5.3 Uitkomsten van klachtbehandeling

Uitkomsten klachtenprocedure	2020	2019
Afgehandeld	329	386
Openstaand	35	36
Totaal	364	422

Tabel 5.3 Totaal overzicht klachten 2020 uitkomsten klachtenprocedure

In 2019 is begonnen om de categorieën '(deels) gegrond' en 'ongegrond' te laten vervallen. In plaats daarvan zijn 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.

Het is begrijpelijk dat met het hanteren van de nieuwe categorie 'afgehandeld' voor het bestuursorgaan toch een behoefte bestaat om inzage te hebben in een classificatie van wat er met de klacht is gebeurd. Maar ook wat de organisatie van Haarlem en Zandvoort hiervan kan leren zodat dit in de toekomst kan worden voorkomen. De verwachting is dat hier meer zicht op gaan komen door een stevige regie op de gemeentebrede klachtbehandeling en de ontwikkeling van een digitaal dashboard klachten.

5.4 Leereffect van de klachtbehandeling 2020

De klachten die in 2020 door de Klachtencoordinator zijn ontvangen en door de organisatie zijn afgehandeld, geven geen aanleiding tot het bespreken van een specifiek thema waarvoor direct actie nodig is.

Wat uit dit overzicht blijkt is dat een groot deel van de klachten ook moet worden gezien als een impliciet verzoek om in actie te komen, zoals bijvoorbeeld voor het aanbrengen van een extra straatnaambord of meer tekst en uitleg over gemeentelijk beleid of een besluit dat hen raakt. De klachten zijn daarmee onderscheidend en worden voor het grote deel op passende wijze door maatwerk toe te passen afgehandeld.

Wat uit de klachtbehandeling als 'lessons learned' voor de organisatie wel kan worden gehaald kan in een vijftal aandachtspunten worden vertaald. Dit zijn achtereenvolgens:

- Het verbeteren van de informatieverstrekking aan inwoners over de activiteit of zaak waarbij zij zich betrokken voelen of zijn;
- Het beter luisteren en doorvragen door de organisatie naar de aard en strekking van de vraag of klacht die wordt gedeeld;
- Het verbeterd onderzoek doen en meer meedenken door de organisatie met eventuele oplossingen bij het verzoek of de casus;
- Het verbeterd uitleggen door de organisatie waarom hetgeen wordt gevraagd niet kan.
- Nazorg plegen door navraag te doen naar de tevredenheid van de klant over de wijze waarop het verzoek is afgehandeld afhankelijk van de impact daarvan.

5.5 De Nationale ombudsman

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

De Nationale ombudsman brengt jaarlijks een cijfermatig verslag uit met een overzicht van alle ontvangen en behandelde klachtverzoeken.

Nationale ombudsman	2020	2019
Ontvangen verzoeken	80	109
Afgedaan zonder onderzoek	77	94
a. rapport	0	0
b. rapport onderzoek	1	2
c. tussentijds beëindigd (interventie)	6	17
d. bemiddeling of goed gesprek	0	0

Tabel 5.7 Cijfermatig overzicht Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman heeft, in de periode van 1 januari tot en met 31 december, 80 verzoeken van inwoners over de gemeente ontvangen. Daarvan zijn 77 verzoeken, zonder onderzoek afgedaan. Dat waren zaken die zich niet voor klachtbehandeling leenden. Van de overige zaken is er 1 met een rapportbrief afgehandeld en 6 tussentijds beëindigd na minnelijk overleg met de gemeente. Deze 6 klachten waren divers van aard, zoals het kappen van bomen, handelwijze van een medewerker en het uitblijven van een reactie van de afdeling.

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

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
22 juni 2021

Tekst: Juridische zaken, Nina Gogar,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl