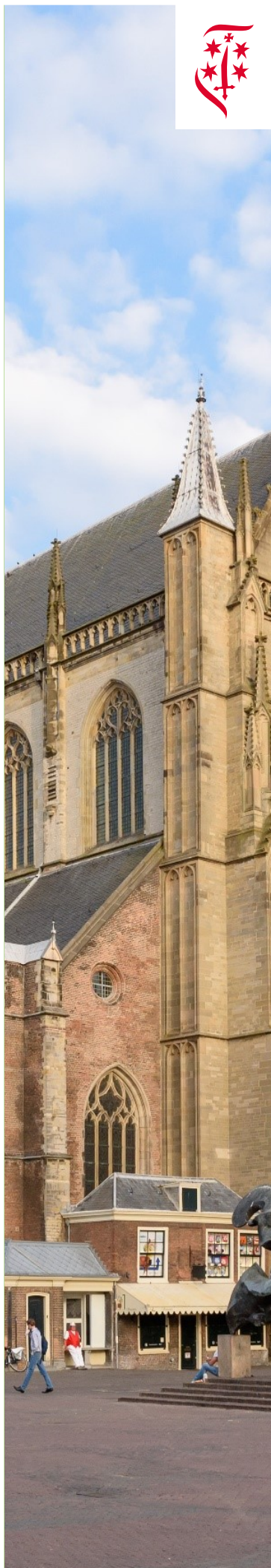




**Gemeente  
Haarlem**



## **Jaarverslag klachten 2021**

6 mei 2022  
Klachtencoördinator  
Afdeling Juridische Zaken

# Inhoudsopgave

|           |                                                                          |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Samenvatting jaarverslag klachten 2021</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Inleiding</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Het klachtbegrip</b>                                                  | <b>5</b>  |
| <b>4.</b> | <b>De klachtbehandeling: een win-win situatie</b>                        | <b>6</b>  |
| 4.1       | De klager: het klachtproces is toegankelijk, snel, simpel en persoonlijk | 6         |
| 4.2       | Samenwerkingspartners                                                    | 7         |
| 4.3       | De Nationale ombudsman                                                   | 7         |
| 4.4       | De organisatie: verantwoordelijkheden, leerproces, verbeteringen         | 8         |
| 4.5       | De klachtencoördinatie                                                   | 9         |
| 4.6       | De regeling melden vermoeden misstand 2019                               | 10        |
| <b>5.</b> | <b>Analyse van de binnengekomen klachten</b>                             | <b>11</b> |
| 5.1       | Klachten per afdeling                                                    | 11        |
| 5.2       | Doorlooptijd klachtenprocedure                                           | 14        |
| 5.3       | Formele en informele klachtafhandeling                                   | 14        |
| 5.4       | Uitskomsten van klachtbehandeling                                        | 15        |
| 5.5       | Klacht Categorieën                                                       | 16        |
| 5.6       | Leereffect van de klachtbehandeling 2021                                 | 17        |
| 5.7       | De Nationale ombudsman                                                   | 18        |

# 1. Samenvatting jaarverslag klachten 2021

*"Door klachten professioneel te behandelen halen we als gemeente-ervaringen van inwoners van buiten naar binnen en geven we het perspectief van inwoners een plek. De klachtbehandeling is geen doel op zich. Het is een middel om de inwoners op weg te helpen en om de gemeentelijke organisatie te laten leren van klachten."*

Bovenstaande onderstreept het nut en de noodzaak van een professionele klachtbehandeling. Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in aard en omvang van de klachten die jaarlijks worden ingediend en de behandeling van deze klachten in de gemeentelijke organisatie van Haarlem.

In Haarlem wordt in de alledaagse praktijk voor het klachtbegrip de ruime uitleg gevolgd die de Nationale ombudsman hieraan geeft. Uit de praktijk blijkt immers dat de inwoner vooral wil dat de gemeente zijn of haar geluid serieus neemt en oppakt. Een ruime meerderheid van deze klachten wordt informeel via een telefoontje of bericht opgelost.

Voor de registratie en jaarlijkse verslaglegging van klachten volgt Haarlem een ruime uitleg van het klachtbegrip uit de Algemene wet bestuursrecht. Het gaat hierbij om klachten gericht tegen gedragingen van bestuursorganen en andersoortige hieraan gelieerde klachten. Dit volgt ook uit de klachtenregeling van de gemeente Haarlem uit 2019.

In 2021 zijn totaal 710 klachten geregistreerd. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2020, toen het om 369 geregistreerde klachten ging. Deze verdubbeling is deels te verklaren door actualiteiten in 2021 zoals demonstraties vanwege de coronamaatregelen, de Tweede Kamerverkiezingen en de invoering van de loting voor het voortgezet onderwijs. Ook de verbeterde klachtherkenning en vernieuwde wijze van registreren hebben tot een ander beeld van de jaarlijkse cijfers geleid. Het gemiddelde behandeltermijn is in 2021 daarentegen niet gestegen. Evenmin zijn er meer verzoeken tot onderzoek ontvangen van de Nationale ombudsman. De gemeente heeft ingezet op een oplossingsgerichte benadering. 83% van de klachten in 2021 is informeel afgehandeld. Een oplossing naar tevredenheid van de burger is van een even groot belang als het streven naar een daling van het aantal klachten.

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. Reageert hierbij vanuit vertrouwen en stelt zich tevens betrouwbaar op.

In 2021 is de vindbaarheid en het gebruik van ons klachtportaal op de gemeentelijke website verbeterd. Daarbij is de klachtenprocedure in de gemeentelijke organisatie verder geoptimaliseerd door een andere en intensievere inzet op de klachtcoördinatie en het verder digitaliseren van het werkproces. Inzicht in klachten en het leren van klachten zal in 2022 vorm krijgen door de invoering van een digitaal dashboard. Hiermee wordt de klachtbehandeling van de gemeente steeds meer geprofessionaliseerd en ingebed in de gemeentelijke organisatie en waar aan de orde in afstemming met de samenwerkingspartners.

## 2. Inleiding

Jaarlijks doet de klachtencoördinator van de gemeente Haarlem verslag aan het college en de raad van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening als ook van de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen aangevuld met een verslag van de klachten die in het jaar bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Het vastgestelde jaarverslag wordt ter informatie aan de raad gestuurd en gepubliceerd op de gemeentelijke website.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 3 wordt duiding gegeven aan het klachtbegrip waarna in hoofdstuk 4 de belangrijkste aspecten van de klachtbehandeling worden beschreven zowel in de gemeentelijke organisatie als bij de samenwerkingspartners. In hoofdstuk 5 wordt een analyse van de cijfers voor het jaar 2021 gegeven. Hierbij wordt meer dan voorheen, ingegaan op de aard van de klachten en wordt het leereffect van een jaar lang klachtbehandeling beschreven. Tot slot worden de jaarcijfers van de Nationale ombudsman weergegeven.

### 3. Het klachtbegrip

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

In de Awb gaat het namelijk om het recht van eenieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (bejegening), 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 van een persoon (bejegeningsklachten). Anders dan bejegening kunnen ook (andere) gedragingen klachtwaardig zijn, bijvoorbeeld het niet bereikbaar zijn, verkeerde informatie geven enz. Deze klachten worden klachten in de zin van de Awb genoemd.

Voor de registratie van klachten en de jaarlijkse verslaglegging daarover wordt uitgegaan van het klachtbegrip volgens de Awb, dus klachten gericht tegen gedragingen van het college, de burgemeester en de medewerkers werkzaam voor deze bestuursorganen. Daarnaast worden ook andersoortige klachten geregistreerd vanwege het leereffect dat hiervan uit kan gaan. 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 klachten over procedures zoals de bezwaarprocedure. Ook deze worden in de verslaglegging meegenomen. Klachten die betrekking hebben op voornemens of besluiten waarvoor andere rechtsbescherming zoals zienswijze of bezwaar open staat worden niet in deze verslaglegging meegenomen.

Tot slot is het in een enkel geval niet helemaal duidelijk of er sprake is van een klacht, een zienswijze of een bezwaar. Hoewel de kwalificatie van belang is wat betreft de behandeling en de rechtsbescherming, is het voor een snelle en goede klantgerichte oplossing minder van belang. In dergelijke gevallen wordt in samenspraak met klager, de klachtbehandelaar en de beklaagde, binnen de mogelijkheden daartoe, gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en afhandeling.

## 4. De klachtbehandeling: een win-win situatie

Een goedlopende klachtbehandeling levert altijd een 'win-win' situatie op. Aan de klager wordt een luisterend oor geboden en voor zover mogelijk een oplossing geboden voor het specifieke probleem waarvoor deze bij de gemeente aanklopt. Soms is het nodig om een excuus te maken voor het probleem en inzet te plegen in de organisatie om herhaling hiervan te voorkomen. Ook kan het zo zijn dat een klacht ten onrechte is en dan biedt een uitleg voldoende oplossing. Daarnaast krijgt de organisatie nuttige feedback vanuit de klachtbehandeling die gebruikt kan worden om de dienstverlening in het algemeen te verbeteren. De gemeente beoogt het klachtproces zodanig in te richten dat aan beide belangen wordt voldaan.

Het doel van 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 klachtcoördinatie. Eveneens wordt aangegeven waar de gemeente nu 'staat' met de klachtbehandeling en waar nog verbeteringen kunnen worden gedaan.

### 4.1 De klager: het klachtproces is toegankelijk, snel, simpel en persoonlijk

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

#### *Toegankelijk, Snel en Simpel*

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 via een eenvoudig formulier of per post, telefonisch of aan de balie of op welke manier dan ook. Op de gemeentelijke website is goed te vinden hoe een klacht kan worden ingediend.

De behandelingsduur van de klacht is bepaald in de klachtenregeling en hiervoor staat zes weken. In de praktijk wordt een klager binnen een aantal dagen na ontvangst van de klacht door de klachtbehandelaar gebeld en wordt bekeken of de klacht informeel kan worden afgedaan. Lukt dit niet dan krijgt de klager een uitnodiging om zijn of haar klacht toe te lichten.

#### *Persoonlijk*

Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen naar de (on)behoorlijkheid van de gedraging gekeken maar ook gezocht naar het persoonlijke verhaal achter de klacht. De gemeente behandelt de klacht als één geheel, waarbij de burger één aanspreekpunt heeft.

In het persoonlijke contact met de inwoner hoort een informele behandeling van de klacht. Een informele behandeling betekent dat de gemeente eerst 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. De regelgeving geeft de mogelijkheid om de klacht niet verder te behandelen als de gemeente naar tevredenheid van de klager, tegemoetkomt aan de klacht.

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 procedure gevolgd, de klager mag zijn klacht mondeling toelichten en de gemeente handelt de klacht in beginsel binnen zes weken af.

## **4.2 Samenwerkingspartners**

De gemeente werkt voor haar publieke taken veel samen met andere partners of besteedt haar werkzaamheden uit. Voor inwoners is het belangrijk dat ook deze partners een laagdrempelige en goede klachtenvoorziening hebben. Niet alleen moet worden voorkomen dat inwoners voor hun klacht van de ene naar de andere instantie doorverwezen worden. De klacht hoort thuis bij de partner over wiens gedraging wordt geklaagd. Een vorm van escalatie voor de inwoner als hij of zij bij deze partner geen gehoor krijgt maakt ook onderdeel uit van een toegankelijke, snelle en simpele klachtbehandeling.

De gemeente heeft op dit onderdeel de opgave om duidelijk te maken wie haar (samenwerkings)partners zijn en wat de afspraken zijn over de klachtbehandeling door deze partners. Daarnaast biedt de gemeente een portaal voor inwoners die niet met hun klacht bij de samenwerkingspartners gehoord worden. 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 inwoner altijd weer bij de gemeente terecht en in sommige (complexe) gevallen neemt de gemeente waar mogelijk de regie.

## **4.3 De Nationale ombudsman**

De gemeente Haarlem is voor een onafhankelijke klachtbehandeling in tweede instantie aangesloten bij de Nationale ombudsman. Hier kan de inwoner 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 op zijn verzoek 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.

## 4.4 De organisatie: verantwoordelijkheden, leerproces, verbeteringen

### *Verantwoordelijkheid in de lijn*

Zoals hierboven omschreven benadert de gemeente een klacht snel, simpel en persoonlijk met oog voor maatwerk. De oplossing voor een klacht ligt doorgaans bij de afdeling in de organisatie. De verantwoordelijkheid van klachtbehandeling ligt daarom ook bij de afdeling die inhoudelijk bij de klacht is betrokken. De klachtencoördinator adviseert hierbij. Het bestuursorgaan is eindverantwoordelijk.

### *Ontwikkelingen in het leren van klachten*

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 wordt vanuit het digitale dashboard uitgebouwd.

In het tweede kwartaal van 2022 wordt het digitale dashboard opgeleverd. Dit is een real-time overzicht van geregistreerde klachten, de aard van de klachten, doorlooptijden en geeft het aantal klachten per afdeling weer.

### *Leren van klachten*

De behandeling van klachten in de lijn bevordert 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 - als het goed is - resulteren in een daling van het aantal (gegronde) klachten en een grotere mate van tevredenheid bij onze inwoners over onze dienstverlening.

### *Samenhang met de Visie op Dienstverlening*

Een toegankelijk klachtenproces voor inwoners en het realiseren van een lerend effect voor de organisatie ondersteunen de gemeentelijke visie op dienstverlening. Deze visie is erop gericht om 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 haar inwoners staat en deze centraal plaatst. Een effectieve klachtbehandeling draagt hieraan bij.

#### *Verbeteren van de klachtbehandeling*

In 2021 is in de organisatie veel aandacht besteed aan de lerende werking van de klachtbehandeling. Dit wordt procesmatig en met nieuwe afspraken ondersteund en genereert de benodigde managementinformatie en bestuurlijke informatie wat de klachtbehandeling aangaat.

#### *Vindbaarheid van informatie klachten*

De vindbaarheid van informatie over klachten, hoe een klacht ingediend kan worden en een uitleg over de procedure, over wat de burger kan verwachten ook wat betreft de samenwerkingspartners, kan worden verbeterd. In 2021 is een nieuw webformulier voor het indienen van een klacht op een toegankelijke positie op de website geplaatst. Daarnaast is de informatie over het indienen van een klacht geactualiseerd.

Gewerkt wordt nog aan het op de website plaatsen van informatie over de vervolgprocedure. Hiervoor is door de klachtencoördinator via UserExperience (UX) pool nagegaan hoe andere gemeenten en overheidsinstanties de website voor klachten hebben ingericht. Het resultaat van dit onderzoek richt zich op een intuïtiever ingerichte website met eventueel een apart klachtportaal voor de gebruiker. In 2022 wordt dit verder opgepakt.

#### *Registeren en herkenning van klachten*

Door een verbeterde registratie komen meer klachten naar voren, kan hieraan meer duiding worden gegeven en krijgt het leereffect in de organisatie meer kans. Immers door te weten waar het knelt in de dienstverlening wordt ook zichtbaar welke verbeteringen hierin nodig zijn. De verwachting is dat met de huidige verbeteringen in de registratie van klachten, de nieuwe werkwijze, de jaarlijkse terugkoppeling op de cijfers meer in balans zal zijn.

#### *Samenwerkingspartners*

Via de (contractuele) relatie met deze samenwerkingspartners en opdrachtnemers is de noodzaak van het hebben van een laagdrempelig klachtportaal in beeld. In 2021 is bij de voornaamste partners onderzoek gedaan naar het voorhanden hebben van een klachtportaal en klachtproces. Hieruit blijkt dat de meeste van deze relaties een klachtportaal hebben ingericht en hiervan ook jaarlijks verslag doen. In 2022 zal dit onderzoek worden uitgebreid met andere partners. Met de opbrengst van dit onderzoek kunnen verschillende acties worden geformuleerd met als doel de klachtbehandeling bij samenwerkingspartners te verbeteren, in dit verband meer managementinformatie te krijgen over aantallen, looptijden etc.. waarop eventueel in de contractuele relatiegesprekken kan worden gestuurd.

## **4.5 De klachtencoördinatie**

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de afhandeling van klachten. De klachtencoördinator adviseert in voorkomende gevallen over de juiste aanpak van klachten, 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 ondersteunt de afdeling. De klachtencoördinator zet zich in voor verbetering van de klachtherkenning en draagt bij aan het inzichtelijk maken van de leereffecten. Jaarlijks doet de klachtencoördinator verslag van de bevindingen uit de klachtbehandeling. Daarnaast is de klachtencoördinator de gemeentelijke contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

### *Stand van zaken Klachtencoördinatie*

De verbeteringen in de klachtbehandeling worden ondersteund door een klachtencoördinatie op tactisch en operationeel niveau. Het KCC, onderdeel klachtbehandeling voert op operationeel niveau een beoordeling/analyse van de inkomende klachten uit en zet deze binnen de organisatie uit en bewaakt de tijdige afhandeling. Het KCC levert cijfermatige inbreng op de monitor van de klachtbehandeling.

Op tactisch niveau is de klachtencoördinator bij de afdeling Juridische Zaken regiehouder van het proces en behandelt alleen complexe (afdelingsoverstijgende) of ernstige bejegeningssklachten gericht tegen bestuurders en managers. De klachtencoördinator 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 aanspreekpunt voor directie en de bestuursorganen.

## **4.6 De regeling melden vermoeden misstand 2019**

De Regeling melden vermoeden misstand (2019) voorziet in een mogelijkheid voor medewerkers van de organisatie van Haarlem om een melding te doen van een vermoeden van een misstand. De klachtencoördinator heeft in het kader van 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 extern Meldpunt Integriteit, na overleg en afstemming hierover met het bevoegd gezag en de coördinator integriteit.

In 2021 heeft de klachtencoördinator twee klachten volgens de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Haarlem voorgelegd aan het Meldpunt Integriteit. Deze klachten zijn inmiddels afgehandeld door het Meldpunt.

# 5. Analyse van de binnengekomen klachten

## 5.1 Klachten per afdeling

In het onderstaand overzicht zijn de aantallen klachten opgenomen die in 2021 bij de gemeente Haarlem zijn geregistreerd. Dit is een totaaloverzicht per afdeling waarin zowel de bejegeningssklachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb, zijn opgenomen als andersoortige klachten.

| Klachtenoverzicht                               | 2020       | 2021       |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Klachten (hoofdstuk 9 AWB/bejegeningssklachten) | 51         | 11         |
| Klachten 2e instantie (Nationale ombudsman)     | 7          | 8          |
| <b>Bedrijfsvoering</b>                          |            |            |
| Concern Control (CC)                            | 0          | 1          |
| Data, Informatie en Analyse (DIA)               | 0          | 2          |
| Facilitaire Zaken (FAZA)                        | 3          | 5          |
| Financiën (FIN)                                 | 0          | 1          |
| HRM                                             | 2          | 0          |
| Juridische Zaken (JZ)                           | 7          | 5          |
| <b>Burger en Bestuur</b>                        |            |            |
| Bedrijven (BE)                                  | 15         | 14         |
| Bestuur en Communicatie (BC)                    | 0          | 5          |
| Economie, Cultuur, Duurzaamheid, Wonen (ECDW)   | 3          | 7          |
| Klant Contact Centrum (KCC)                     | 70         | 142        |
| Veiligheid en Handhaving (VH)                   | 65         | 109        |
| <b>Sociaal Domein</b>                           |            |            |
| Werk en Inkomen (WI)                            | 28         | 49         |
| Jeugd, Onderwijs en Sport (JOS)                 | 6          | 20         |
| Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)              | 24         | 29         |
| Schulden, Minima en Sociale Recherche (SM & SR) | 11         | 19         |
| <b>Fysiek Domein</b>                            |            |            |
| Beheer en Beleid Openbare Ruimte (BBOR)         | 40         | 190        |
| Omgevingsbeleid (OMB)                           | 2          | 0          |
| Programma- en gebiedsmanagement (PG)            | 11         | 16         |
| Project- en contractmanagement (PCM)            | 13         | 35         |
| Vastgoed (VG)                                   | 6          | 7          |
| Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)      | 5          | 35         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>369</b> | <b>710</b> |

Tabel 5.1 Totaaloverzicht klachten 2021

\*Wat betreft de afdelingen IV en ID zijn zowel in 2020 als 2021 geen klachten ingediend.

\*\* In paragraaf 5.5 worden deze klachten via een klachtencategorie-indeling nader gespecificeerd.

#### *Toelichting bij klachtenoverzicht per afdeling*

Er zijn in 2021 totaal 710 klachten geregistreerd, dit is ruim een verdubbeling ten opzichte van 2020, toen werden er 369 klachten geregistreerd. De stijging is deels te verklaren door maatschappelijke actualiteiten in 2021 en verbeterde klachtherkenning en registratie.

Als maatschappelijke actualiteiten worden hier genoemd: de demonstraties bij de abortuskliniek, de corona demonstraties, het al dan niet opleggen van een dwangsom voor theater De Lieve, de Tweede Kamer verkiezingen, de invoering van de loting voor het voorgezet onderwijs en de regeling TOZO.

De toename is te vooral te zien bij afdeling met de meeste burgercontacten zoals:

1. Klant Contact Centrum,
2. Beheer Beleid en Openbare Ruimte
3. Veiligheid en Handhaving,
4. Werk en Inkomen,
5. Maatschappelijke ontwikkeling,
6. Project- en contractmanagement,
7. Vergunningen, Toezicht en Handhaving.
8. Jeugd, Onderwijs en Sport

Ad. 1. Het KCC heeft in totaal 142 klachten ontvangen. Dit is een toename ten opzichte van 2020, toen er 70 klachten werden geregistreerd. Uit de analyse van klachten komt naar voren dat het KCC veel klachten heeft ontvangen over de Tweede Kamer verkiezingen en lange wachttijden bij de balie in verband met het werken op afspraak vanwege corona. Voorts zijn er klachten ontvangen over diverse burgerzakenproducten.

Ad. 2. De afdeling Veiligheid en Handhaving heeft ruim 40 klachten meer ontvangen dan in het jaar daarvoor. De toename van het aantal klachten laat zich vooral zien in het aantal klachten over de demonstraties bij de abortuskliniek, de coronademonstraties en het al dan niet opleggen van een dwangsom voor theater De Lieve.

Ad. 3. De stijging van het aantal klachten bij de afdeling Werk en Inkomen gaan veelal over de TOZO, onduidelijkheid over de werkwijze, bijvoorbeeld over inhoudingen op de bijstandsuitkering, het niet ontvangen van een voorschot, niet toekennen van de verlening van woonkosten. De klachten zijn dus divers van aard. Uit klachten blijkt soms frustratie en ongeduld bij de burger over de klantmanagers. De klachten over klantmanagers hadden het vaakst betrekking op de handelwijze, deze klachten zijn adequaat opgepakt door direct in contact te treden met de burger en vaak zijn deze klachten met een gesprek opgelost.

Ad. 4. Opvallend is de stijging van het aantal klachten bij de afdeling BBOR van 40 klachten 2020 naar 190 klachten. De klachten gaan veelal over parkeren en klachten waarbij de burger diverse keren een melding heeft gemaakt. Na een onbevredigend antwoord en/of resultaat wordt er vaak een klacht ingediend. De aard van de klachten is divers. Ze gaan bijvoorbeeld over een defect parkeermeter, overlast door ongedierte, een onveilige speeltuin, het niet snoeien van een boom en rioleringsproblematiek. Ook zijn er klachten in samenwerking met Spaarnelanden opgepakt en opgelost.

Ad. 5. Bij de afdeling PCM is een toename van klachten van 13 klachten in 2020 naar 35 klachten in 2021. De klachten voor de afdeling PCM gaan het vaakst over het uitvallen van de

straatverlichting in diverse delen van de gemeente Haarlem en over plaatsing van afvalcontainers. Daarnaast zijn klachten ontvangen over het draagvlakonderzoek invoeren betaald parkeren. De overige klachten zijn divers van aard en gingen over bijvoorbeeld de herplantplicht van bomen, het vervangen van slecht wegdek, het opheffen van parkeerplaatsen ten behoeve van een elektrische laadpaal en overlast door werkzaamheden.

Ad. 6. De stijging van klachten bij afdeling VTH van 5 klachten in 2020 naar 35 klachten in 2021. Ook bij de afdeling VTH is de toename toe te schrijven aan een verbeterde registratie en het aantal vergunningaanvragen kan ook hebben bijgedragen aan een toename van de klachten. Tijdens de pandemie zijn veel vergunningaanvragen gedaan omdat men ging (ver)bouwen aan eigen huis.

De klachten vertalen zich niet in een of twee onderwerpen maar zijn divers van aard en gaan bijvoorbeeld over het niet verstrekken van een parkeervergunning, start bouwactiviteiten, wachttijd proceskostenvergoeding, Omgevingsvergunning, het gebruik van de fietsenstalling en het wijzigen van een bestemmingsplan.

7. Bij de afdeling JOS is er ook een stijging te zien van 6 klachten 2020 naar 20 klachten in 2021. De toename van klachten is toe te schrijven aan het nieuw ingevoerde lotingsysteem voor het voorgezet onderwijs. Echter valt de plaatsing van leerlingen niet onder de bevoegdheid van de gemeente. De inwoners zijn hierover geïnformeerd door de gemeente Haarlem. De klachten zijn namens alle schoolbesturen voortgezet onderwijs in de regio in behandeling genomen door stichting IRIS.

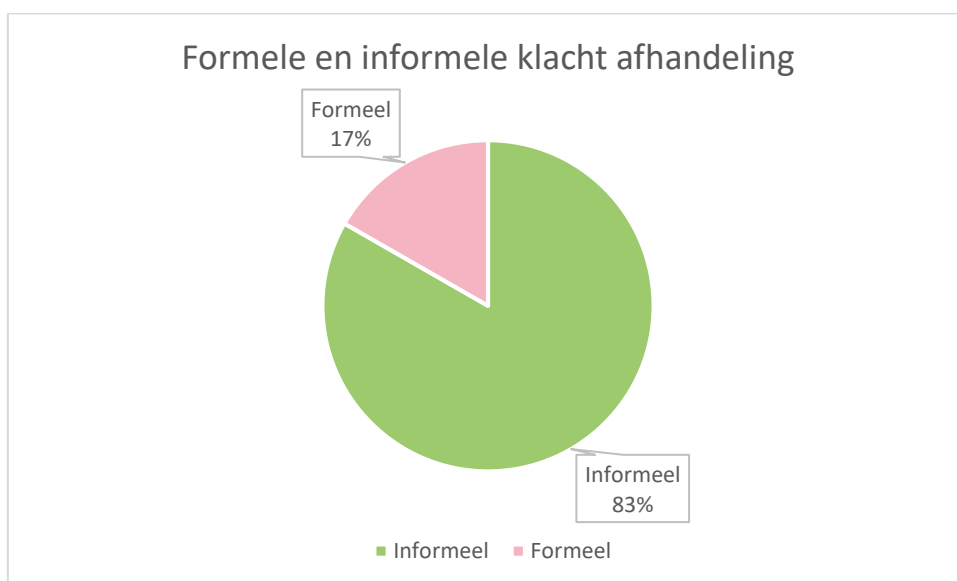
## 5.2 Doorlooptijd klachtenprocedure

| Doorlooptijd klachtenprocedure               | 2021 | 2020 |
|----------------------------------------------|------|------|
| 0- 6 weken                                   | 501  | 225  |
| 6-10 weken                                   | 67   | 41   |
| > 10 weken                                   | 66   | 68   |
| Openstaand op 31-12-2021                     | 76   | 35   |
| TOTAAL                                       | 710  | 369  |
| Percentage tijdig afgedaan (binnen 6 weken)  | 71%  | 60%  |
| Percentage tijdig afgedaan (binnen 10 weken) | 9%   | 11%  |

Tabel 5.2 Totaaloverzicht klachten 2021 doorlooptijden klachten

Het percentage tijdig afgedaan binnen de wettelijke termijn van zes weken is toegenomen en het percentage tijdig afgedaan binnen tien weken is afgenomen. Dit is een positieve ontwikkeling als gevolg van de betere registratie en monitoring tussen klachtencoördinatie en de afdelingen.

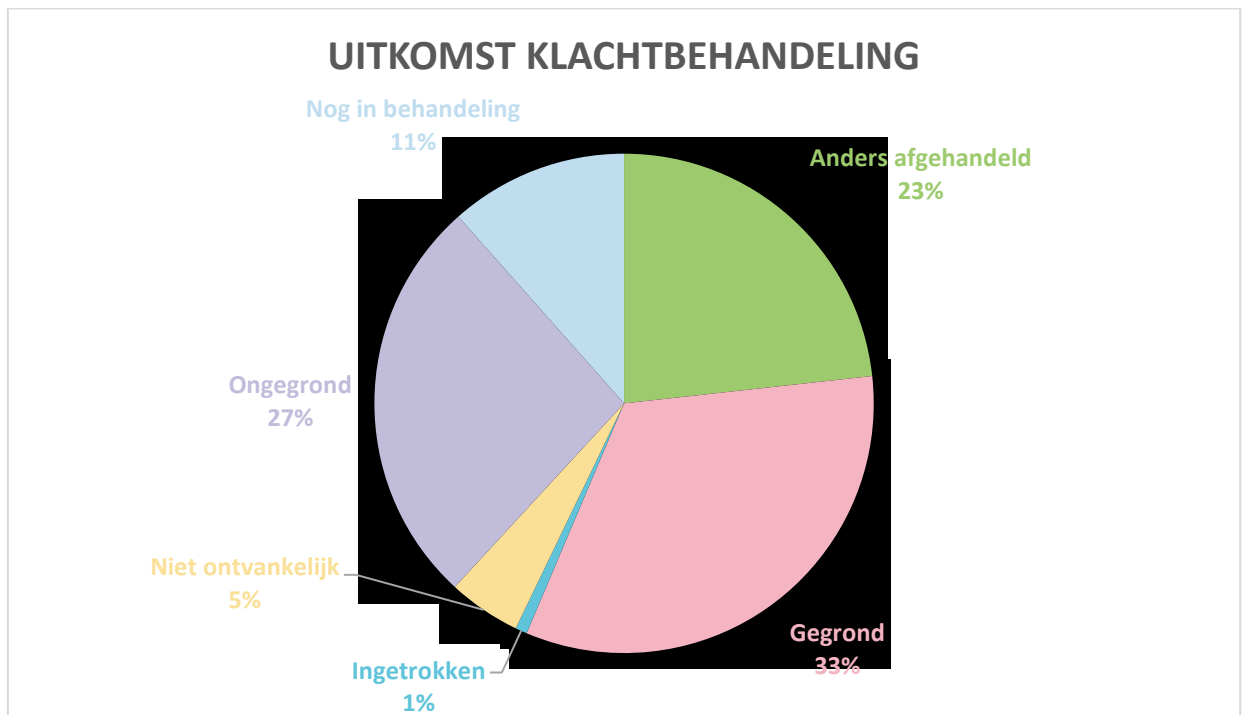
## 5.3 Formele en informele klachtafhandeling



Tabel 5.3 Totaaloverzicht klachten 2021 formele en informele klachtafhandeling

De gemeente Haarlem streeft naar een oplossingsgerichte benadering. Dat betekent concreet dat de gemeente op zoek gaat en bij de klager informeert naar wat de gewenste oplossing voor zijn klacht is. Deze informele klachtbehandeling vindt bij voorkeur telefonisch of per e-mail plaats omdat dit het snelste manier is.

## 5.4 Uitkomsten van klachtbehandeling

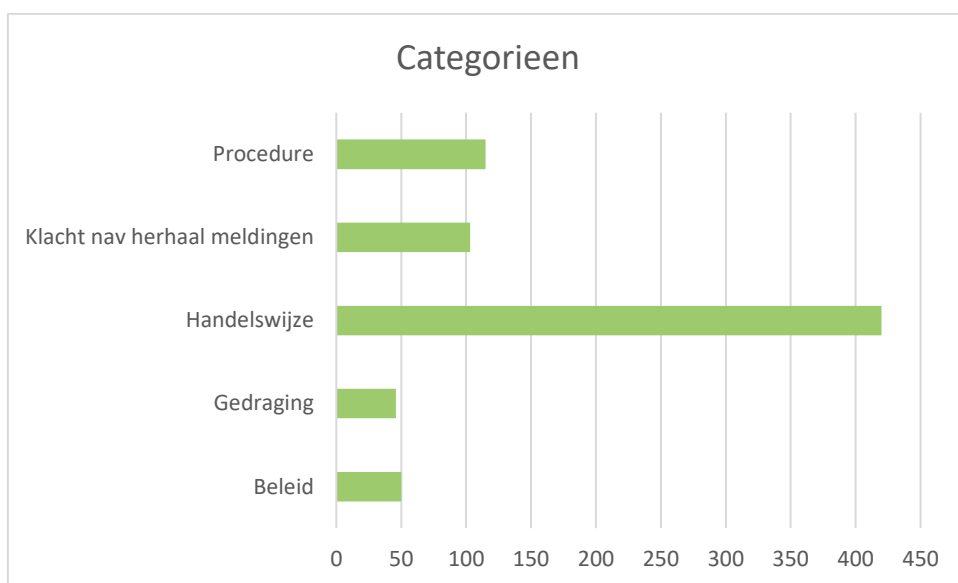


Tabel 5.4 Totaaloverzicht klachten 2021 uitkomsten klachtenprocedure

Uit deze grafiek blijkt dat ongeveer 1/3 van het aantal klachten gegrond verklaard wordt. Dat betekent dat de burger een terecht punt had en de gemeente beter had kunnen handelen. Opgemerkt moet worden dat veel klachten zich niet lenen voor een categorie deels gegrond of deels ongegrond, bij 1/3 van het aantal klachten heeft een goed gesprek plaatsgevonden met de klager en is de klacht op die manier afgerond. Het is gepaster om deze aan te merken als anders afgehandeld. Daarom zet de gemeente ook bij voorkeur in op de oplossingsgerichte dejuridiserende aanpak naar tevredenheid van de klager.

## 5.5 Klacht Categorieën

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de vijf categorieën voor klachten die de gemeente Haarlem nu hanteert. Deze categorie-indeling helpt bij het uitwerken van het leereffect in de organisatie. Het biedt meer en nuttige informatie waarmee de afdelingen hun werkwijze/gedrag kunnen verbeteren. Uit dit overzicht blijkt dat de meeste klachten gaan over de handelswijze van de gemeente en de gevolgde procedure. De categorie Handelswijze is de manier waarop de gemeente heeft gehandeld in een bepaalde situatie. De categorie Gedraging heeft betrekking op het gedrag, de manier van bejegenen door de gemeente. Om goed inzicht te geven in de klachten en om het leereffect te vergroten binnen de organisatie is de aanbeveling om deze categorieën aan te houden en mogelijk in de toekomst uit te breiden. Hierdoor worden de klachten nog meer inzichtelijk en kan er beter gestuurd worden op het leereffect.



Tabel 5.5 Totaaloverzicht categorieën klachten 2021

## 5.6 Leereffect van de klachtbehandeling 2021

De klachten die in 2021 door de klachtencoördinator zijn ontvangen en door de organisatie zijn afgehandeld, geven net zoals vorig jaar geen aanleiding tot het bespreken van een specifiek thema waarvoor direct actie nodig is.

Het blijkt 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 zeker 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.

## 5.7 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 | 2021 |
| Ontvangen verzoeken                    | 80   | 104  |
| Afgedaan zonder onderzoek              | 77   | 98   |
| a. rapport                             | 0    | 0    |
| b. rapport onderzoek                   | 1    | 0    |
| c. tussentijds beëindigd (interventie) | 6    | 8    |
| 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, 104 verzoeken van inwoners over de gemeente ontvangen. Daarvan zijn 98 verzoeken, zonder onderzoek afgedaan. Dat waren zaken die zich niet voor klachtbehandeling leenden. Van de overige zaken zijn er 8 tussentijds beëindigd na minnelijk overleg met de gemeente. Deze 8 klachten waren divers van aard, zoals het verstrekken van een briefadres, ontevredenheid over een rolstoel, niet eens met de leges, verkeersveiligheid, gevaarlijke verkeerssituatie, een pandverbod, sociale problematiek, stankoverlast ontstaan na nieuw aangelegde riolering, proces rondom verleende omgevingsvergunning voor het kappen van bomen.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,  
[Kies datum]

**Tekst:** [Naam],  
**Fotografie:** [Naam],  
**Ontwerp:** [Naam],  
**Drukwerk:** [Naam]

---

Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
Tel. 14 023

[haarlem.nl](http://haarlem.nl)