



**Gemeente
Haarlem**



Jaarverslag klachten 2022

18 april 2023
Klachtencoördinator
Afdeling Juridische Zaken

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	3
2.	Inleiding	4
3.	Het klachtbegrip	5
4.	De klachtbehandeling: een win-win situatie	6
	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
	4.7 Ontwikkelingen	10
5.	Analyse van de binnengekomen klachten	11
	5.1 Klachten per afdeling	11
	5.2 Doorlooptijd klachtenprocedure	14
	5.3 Formele en informele klachtafhandeling	14
	5.4 Uitkomsten van klachtbehandeling	15
	5.5 Klacht Categorieën	16
	5.6 Leereffect van de klachtbehandeling 2022	17
	5.7 De Nationale ombudsman	18

1. Samenvatting

In 2022 zijn totaal 752 klachten geregistreerd. Dit zijn klachten in de brede zin van het woord. De gemeente heeft 42 klachten meer dan in 2021 ontvangen. Deze toename is deels te verklaren door actualiteiten, zoals de Gemeenteraadsverkiezingen en de energietoeslag. Daarnaast hebben een langere afhandelingsduur van aanvragen en het uitblijven van besluiten, alsmede het niet communiceren hierover, geleid tot meer klachten. Ook de verbeterde klachtherkenning heeft tot hogere jaarlijkse cijfers geleid.

De percentages van het aantal klachten dat binnen 6 of 10 weken is afgehandeld is iets afgenomen. De gemiddelde behandeltermijn is in 2022 gestegen als gevolg van een toename van het aantal klachten dat nog niet is afgehandeld. De reden daarvan is dat op de afdelingen een hoge werkdruk is en is sprake van een exponentiele groei in af te handelen aanvragen en anderszins. Daarnaast zijn meer complexe klachten ontvangen en kost in sommige zaken een persoonlijke benadering en oplossing op maat meer tijd.

De Nationale ombudsman heeft 72 klachten ontvangen in 2022 over de gemeente. In 2021 waren dat er nog 104 en dit is een afname van 32. De Nationale ombudsman heeft in 2022 76 klachten afgehandeld, waarvan 71 zijn afgehandeld door informatieverstrekking of terugverwijzing. Geen van deze klagers is opnieuw naar de Nationale ombudsman gestapt. De gemeente heeft dan ook met name ingezet op een oplossingsgerichte benadering in de verschillende casuïstiek.

85% van de klachten in 2022 is informeel afgehandeld. De gemeente zoekt uit en vraagt na wat de gewenste oplossing is voor een klacht bij de klager. Het doel is een oplossing naar tevredenheid van de burger en te leren van de klacht voor de toekomst. Het streven naar een daling van het aantal klachten is geen doel op zichzelf. Signalen die door de klachten naar boven komen, kunnen aanleiding zijn om verbetermaatregelen te nemen. Het effect van de ingezette maatregel zou terug te zien kunnen zijn in het aantal klachten bij de evaluatie voor het jaarverslag voor het volgend jaar.

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. De gemeente handelt vanuit vertrouwen en stelt zich betrouwbaar op door gemaakte afspraken en toezeggingen na te komen.

In 2022 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. Inzage in klachten en het leren van klachten zal in 2023 vorm krijgen door de invoering van een digitaal dashboard klachten. Hiermee wordt de klachtbehandeling van de gemeente steeds meer geprofessionaliseerd en ingebed in de gemeentelijke organisatie.

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 2022 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, 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. Onder gedraging valt elk handelen of nalaten. Naast 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 wordt hieronder uitgewerkt. Eveneens wordt aangegeven waar de gemeente nu 'staat' met de klachtbehandeling, waar nog verbeteringen kunnen worden gedaan en welke ontwikkelingen er zijn.

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

Een klacht in brede zin moet zo snel mogelijk afgehandeld worden. Een redelijke termijn is 4 weken. De behandelingsduur van de klacht in de zin van de Awb 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 naar de (on)behoorlijkheid van de gedraging en naar het persoonlijke verhaal achter de klacht gekeken. 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. De samenwerkingspartners zijn zelf verantwoordelijk voor het behandelen van klachten die zij van inwoners ontvangen. De gemeente biedt 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 de regie van de klachtafhandeling over. De samenwerkingspartner levert de input voor de afhandeling van de klacht en de gemeente koppelt dit terug aan de klager.

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 (of het organisatiedeel) 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 2023 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

Een klacht kan gezien worden als een kans. Een kans om te leren van de klacht en processen te verbeteren of aan te passen. 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.

De klachtbehandeling is een proces van continu leren, verbeteren en aanpassen. De verbeteringen en aanpassingen in processen zullen - als het goed is - resulteren in een daling van het aantal (gegronde) klachten daarover 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 te werken vanuit gemeenschappelijke waarden: open, betrokken en gedreven aan de drie dienstverleningsuitgangspunten: we werken in vertrouwen, we werken betrouwbaar en we werken snel en simpel waar het kan, persoonlijk waar het hoort. De gemeentelijke organisatie is geen anoniem overheidsinstituut is, maar wil het verschil maken. Een toegankelijk klachtproces en snelle informele klachtbehandeling door de afdeling draagt hieraan bij.

Verbeteren van de klachtbehandeling

Het verbeteren van de klachtbehandeling is een doorlopend proces. In 2022 is in de organisatie aandacht besteed aan de lerende werking van de klachtbehandeling. De managementassistenten en andere ondersteunende medewerkers zijn bijgepraat over de registratie van klachten in Verseon. Daarnaast kan de klachtbehandelaar in Verseon zelf informatie over de klacht invullen en ook het leereffect aangeven. Op deze manier is het mogelijk om beter inzicht te krijgen waar punten voor verbetering of aanpassing nodig zijn.

Vindbaarheid van informatie klachten

Informatie over klachten, hoe een klacht ingediend kan worden en een uitleg over de procedure, over wat de burger kan verwachten en ook voor wat betreft de samenwerkingspartners, staat op een toegankelijke plek op de website.

Registeren en herkenning van klachten

Door het verbeteren van de 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. Het is op dit moment nog een uitdaging om tot een juiste, volledige en eenduidige registratie van klachten te komen, waardoor met realistische cijfers aangestuurd kan worden op de kwaliteit van de klachtafhandeling. In 2023 wordt dit met de organisatie ter verbetering opgepakt.

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 2023 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 creëert samenhang in de processen en ondersteunt de afdelingen. 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. De klachtencoördinator begeleidt alleen bij 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 2022 heeft de klachtencoördinator geen klachten volgens de Regeling melden vermoeden misstand gemeente Haarlem voorgelegd aan het Meldpunt Integriteit.

4.7 Ontwikkelingen

Toename verbaal en non-verbaal geweld

Designaleerd wordt dat in het landschap van meldingen, klachten (klachtbereidheid), integriteitsmeldingen het verbaal en non-verbaal geweld toeneemt. Dit hangt met elkaar samen en komt ook in verschillende casuïstiek terug. Er is een trend van eerder en intenser klagen. Deze problematiek speelt vooral in het kader van de uitvoering van de Wet open overheid en de Wet maatschappelijke ondersteuning waarbij door de verzoekers meerdere ingangen worden gebruikt om veelvuldig richting medewerkers, directieleden en bestuurders hun mening en ongenoegen te uiten.

Wet open overheid

Vanaf 1 mei 2022 geldt de Wet open overheid (Woo). De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo heeft als doel informatie bij de overheid meer en beter toegankelijk te maken. De Woo verplicht straks gemeenten om de volgende gegevens actief openbaar te maken: de ontvangstdatum, de inhoud van de klacht, het betrokken organisatieonderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd, de wijze van afhandeling en het oordeel. Het artikel in de Woo waar deze verplichting in is opgenomen (artikel 3.3, tweede lid, sub I) is nog niet in werking getreden. De komende jaren zal dit artikel gefaseerd in werking treden. Het gaat om oordelen in klachtprocedures die op de door hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorgeschreven wijze worden afgehandeld (de bejegeningklachten). Dit is een aanvulling op de verplichting om jaarlijks een register van ontvangen klachten te publiceren (artikel 9:12a van de Awb).

5. Analyse van de binnengekomen klachten

5.1 Klachten per afdeling

In het onderstaand overzicht zijn de aantallen klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen die in 2022 bij de gemeente Haarlem zijn geregistreerd.

Klachtenoverzicht hoofdstuk 9 Awb	2022	2021	2020
Bestuur (burgemeester en wethouders)	2	4	2
Bedrijfsvoering			
Concern Control (CC)	1	0	0
Human Resource Management (HRM)	1	1	1
Juridische Zaken (JZ)	9	1	5
Burger en Bestuur			
Klant Contact Centrum (KCC)	0	2	3
Veiligheid en Handhaving (VH)	0	1	0
Sociaal Domein			
Werk en Inkomen (WI)	1	1	6
Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)	2	0	5
Schulden, Minima en Sociale Recherche (SM&SR)	1	0	2
Fysiek Domein			
Bedrijven (BE)	0	0	6
Beheer en Beleid Openbare Ruimte (BBOR)	0	0	11
Project- en contractmanagement (PCM)	0	0	1
Vastgoed	0	0	2
Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	1	1	7
Totaal	18	11	51

In het volgende overzicht zijn alle klachten die in 2022 bij de gemeente Haarlem zijn geregistreerd opgenomen.

Klachtenoverzicht	2022	2021	2020
Klachten (hoofdstuk 9 Awb)	18	11	51
Klachten 2e instantie (Nationale ombudsman)	5	8	7
Bedrijfsvoering			
Concern Control (CC)	2	1	0
Data, Informatie en Analyse (DIA)	1	2	0
Informatievoorziening (IV)	0	0	0
Interne Dienstverlening (ID)	2	0	0
Facilitaire Zaken (FAZA)	3	5	3
Financiën (FIN)	0	1	0
HRM	2	0	2
Juridische Zaken (JZ)	6	5	7
Burger en Bestuur			
Bestuur en Communicatie (BC)	5	5	0
Klant Contact Centrum (KCC)	176	142	70
Veiligheid en Handhaving (VH)	92	109	65
Sociaal Domein			
Werk en Inkomen (WI)	41	49	28
Jeugd, Onderwijs en Sport (JOS)	8	20	6
Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)	58	29	24
Schulden, Minima en Sociale Recherche (SM & SR)	41	19	11
Fysiek Domein			
Bedrijven (BE)	14	14	15
Beheer en Beleid Openbare Ruimte (BBOR)	146	190	40
Economie, Cultuur, Duurzaamheid, Wonen (ECDW)	20	7	3
Omgevingsbeleid (OMB)	1	0	2
Programma- en gebiedsmanagement (PG)	5	16	11
Project- en contractmanagement (PCM)	50	35	13
Vastgoed (VG)	3	7	6
Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	53	35	5
Totaal	752	710	369

Tabel 5.1 Totaaloverzicht klachten 2022

Toelichting bij klachtenoverzicht per afdeling

Er zijn in 2022 totaal 752 klachten geregistreerd. Dit zijn 42 klachten meer dan in 2021. De stijging is deels te verklaren door maatschappelijke actualiteiten, zoals de Gemeenteraadsverkiezingen en de energietoeslag. Daarnaast is de toename te verklaren door een langere afhandelingsduur van aanvragen en het uitblijven besluiten, mede doordat hierover niet gecommuniceerd wordt, als gevolg van capaciteitstekort op afdelingen door uitval medewerkers en vacatures die niet in te vullen zijn.

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

1. Klant Contact Centrum (KCC): +34
2. Maatschappelijke ontwikkeling (MO): +29
3. Schulden, Minima en Sociale Recherche (SMSR): + 22
4. Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH): +18
5. Project- en contractmanagement (PCM): + 15
6. Economie, Cultuur, Duurzaamheid en Wonen (ECDW): +13

Ad. 1. Het KCC heeft in totaal 176 klachten ontvangen. Dit is een toename ten opzichte van 2021, toen er 142 klachten werden geregistreerd. Uit de analyse van klachten komt naar voren dat het KCC veel klachten heeft ontvangen over de Gemeenteraadsverkiezingen (24) en lange wachttijden voor het maken van een afspraak bij de balie in verband met het werken op afspraak (39). Voorts zijn er klachten ontvangen over diverse burgerzakenproducten. Ook hebben de Klachtencoördinatoren van het KCC 37 klachten behandeld die niet over het KCC gaan. Dit zijn klachten waarin zij de regie op zich hebben genomen (klacht gaat over meerdere afdelingen of een samenwerkingspartner).

Ad 2. De afdeling MO heeft in totaal 58 klachten ontvangen. Dit zijn 29 klachten meer dan in 2021. De toename van de klachten is toe te schrijven aan de langere wachttijd voor het toekennen van een voorziening. Ook over de handelswijze van de gemeente zijn meer klachten ingediend. Daarnaast is er een toename van klachten over samenwerkingspartners, die bijvoorbeeld hulp in het huishouden aanbieden.

Ad 3. De afdeling SMSR heeft 41 klachten ontvangen in 2022. Dit is een toename van 22 klachten ten opzichte van 2021. Deze toename is onder andere toe te schrijven aan klachten over de energietoeslag en de afhandelingsduur van aanvragen.

Ad 4. Het aantal klachten bij afdeling VTH is gestegen van 35 klachten in 2021 naar 53 klachten in 2022. Ook bij de afdeling VTH is de toename toe te schrijven aan een verbeterde registratie. De klachten zijn zeer divers van aard en zijn niet in 1 of 2 onderwerpen te vatten. Het grootste aantal klachten gaat over de bereikbaarheid van de afdeling en de procedure voor een aanvraag voor een omgevingsvergunning en parkeervergunningen.

Ad. 5. Bij de afdeling PCM is een toename van klachten van 35 klachten in 2021 naar 50 klachten in 2022. De klachten voor de afdeling PCM gaan het meest over het uitvallen van de straatverlichting in diverse delen van de gemeente Haarlem, het planten en snoeien van bomen en afvalcontainers en samenwerkingspartner Spaarnelanden. De overige klachten zijn zeer divers van aard en gingen over bijvoorbeeld het herinrichten van een plantsoen voor de opvang van vluchtelingen, het niet bereikbaar zijn of ontbreken van een elektrische laadpaal en overlast door werkzaamheden.

Ad 6. De toename van het aantal klachten bij de afdeling ECDW is 13 ten opzichte van 2021. In 2022 heeft de afdeling 20 klachten ontvangen. Deze toename is toe te schrijven aan klachten over woonwagendplaatsen en (overlast door) evenementen.

5.2 Doorlooptijd klachtenprocedure

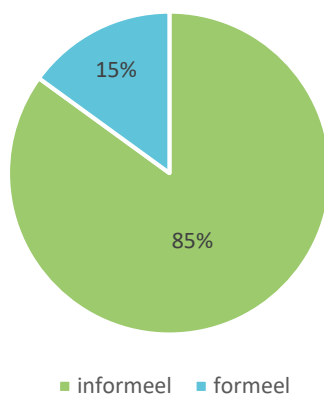
Doorlooptijden klachtenprocedure	2022	2021	2020
0-6 weken	481	501	225
6-10 weken	63	67	41
> 10 weken	49	66	68
Openstaande klachten op 31-12-2022	159	76	35
Totaal	752	710	369
Percentage tijdig afgedaan (binnen 6 weken)	64%	71%	60%
Percentage tijdig afgedaan (binnen 10 weken)	8%	9%	11%

Tabel 5.2 Totaaloverzicht klachten 2022 doorlooptijden klachten

Uit de cijfers van 2022 blijkt dat we overall ons niet hebben kunnen verbeteren in aantallen en tijdige klachtafhandeling. De cijfers geven een beeld van de organisatie uit 2022 dat werd gekenmerkt door hoge werkdruk bij de afdelingen en een exponentiele groei in af te handelen aanvragen en anderszins. Daarbij was ook kenmerkend voor 2022 dat zich meer complexe zaken voordeden. Dit zijn klachten waar niet eenvoudig een oplossing voor te vinden is of klachten over meerdere onderwerpen en/of afdelingen. Tot slot wordt steeds meer de nadruk gelegd op de persoonlijke benadering en oplossing op maat voor onze inwoners hetgeen de organisatie ook meer tijd kost zo blijkt in de praktijk.

5.3 Formele en informele klachtafhandeling

Formele en informele afhandeling klachten



Tabel 5.3 Totaaloverzicht klachten 2022 formele en informele klachtafhandeling

De gemeente Haarlem streeft naar een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering. Dat betekent dat de gemeente uitzoekt en navraagt bij de klager 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. Vorig jaar werd 17% van de klachten formeel afgehandeld.

5.4 Uitkomsten van klachtbehandeling



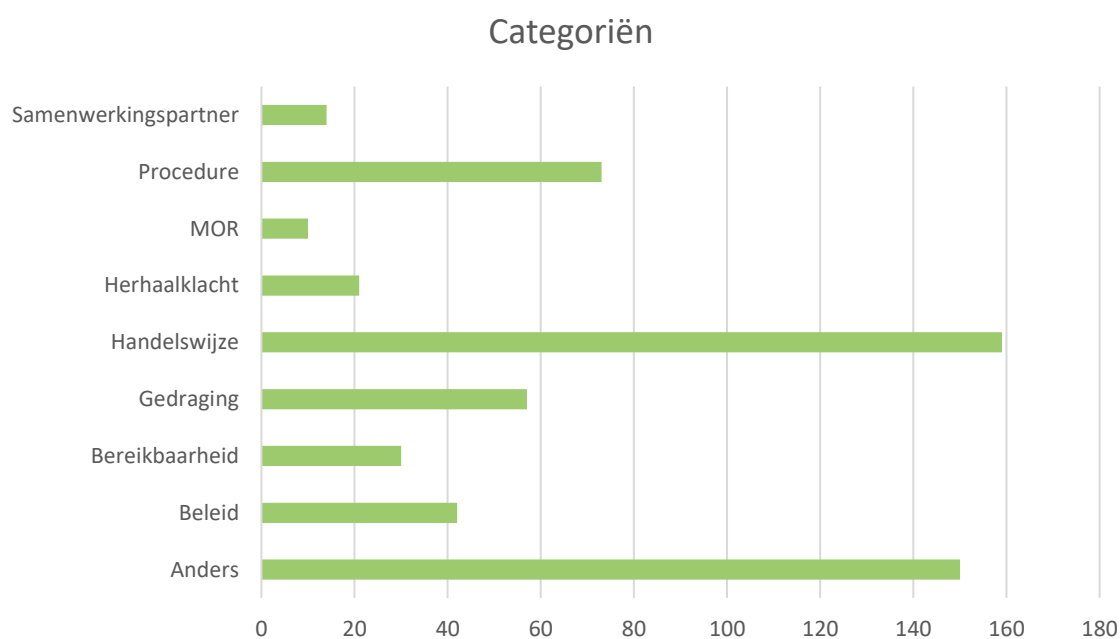
Tabel 5.4 Totaaloverzicht klachten 2022 uitkomsten klachtenprocedure

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 ongeveer 1/8 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. Daarnaast kan de uitkomst van een gesprek ook zijn dat de klacht wordt ingetrokken. Een deel van de klachten is nog in behandeling. Deels is dit te verklaren doordat deze klachten in november en december zijn ontvangen en in 2023 worden afgehandeld. Ook is sprake van beperkte capaciteit op de afdelingen om klachten tijdig te kunnen afhandelen.

5.5 Klacht Categorieën

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de 8 categorieën voor klachten die de gemeente Haarlem nu hanteert. De 5 bestaande categorieën zijn uitgebreid met 4 nieuwe categorieën: Bereikbaarheid, MOR, Samenwerkingspartner en Anders. De categorie Bereikbaarheid zijn klachten die gaan over de telefonische bereikbaarheid of reacties op mails. De categorie MOR zijn klachten over de openbare ruimte. Klachten over samenwerkingspartners, zoals bijvoorbeeld Spaarnelanden, vallen onder de categorie Samenwerkingspartner en de categorie Anders is toegevoegd voor klachten die niet binnen de andere categorieën passen. Deze categorie-indeling helpt bij het uitwerken van het leereffect in de organisatie. Het biedt meer en nuttige informatie waarmee de afdelingen hun werkwijze of gedrag kunnen verbeteren.

Uit dit overzicht blijkt dat de meeste klachten gaan over de handelswijze van de gemeente. 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. Onder de categorie Bereikbaarheid vallen de klachten die gaan over het niet kunnen bereiken van een medewerker of afdeling per telefoon of mail. 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. Hierdoor worden de klachten nog meer inzichtelijk en kan er beter gestuurd worden op het leereffect.



Tabel 5.5 Totaaloverzicht categorieën klachten 2022

5.6 Leereffect van de klachtbehandeling 2022

Het blijkt dat een groot deel van de klachten moet worden gezien als een impliciet verzoek om in actie te komen, zoals bijvoorbeeld het tijdig reageren op een vraag, tijdig besluiten op een aanvraag of het oplossen van een verkeersonveilige situatie.

Daarnaast kan de manier waarop inwoners worden benaderd verbeterd worden. In 2022 waren er 57 klachten over de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen (bejegeningsklachten).

De klachten in de categorieën 'Procedure' en 'Bereikbaarheid' gaan met name over de mogelijkheid om een afspraak te maken bij de balie en de tijd tussen het maken van de afspraak en de fysieke afspraak. Dit speelde met name rond de zomerperiode en lijkt te zijn opgelost. Hieruit zou een les getrokken kunnen worden voor de komende zomerperiode. Daarnaast komt ook de langere termijn voor het nemen van een besluit op een aanvraag, voor bijvoorbeeld een parkeervergunning, toeslagen of huishoudelijke hulp, of het uitblijven van een besluit naar voren en ook de bereikbaarheid van de behandelaar voor vragen hierover. Het informeren van de aanvrager dat de behandeling van de aanvraag langer op zich laat wachten zou tot minder klachten kunnen leiden.

Klachten in de categorie 'Handelswijze' zijn zeer uiteenlopend en gaan bijvoorbeeld over (informatie over) de stemlocaties voor de Gemeenteraadsverkiezingen, de wijze waarop handhavers optreden en het snoeien en bomen en planten. Omdat de klachten over zeer uiteenlopende onderwerpen gaan komt er geen eenduidig leereffect uit naar voren.

Een groot deel van de klachten is door de klachtbehandelaars ingedeeld in de categorie 'Anders'. Dit zijn zeer diverse klachten, waar niet direct een leereffect uit te filteren is. Het lijkt erop dat deze restcategorie vaak gemakshalve wordt ingevuld door de klachtbehandelaar. In de organisatie zou bij de afhandeling van klachten meer aandacht kunnen worden besteed aan in welke categorie een klacht past, zodat het leereffect van de klachten wordt vergroot.

Klachten over 'Beleid' zijn uiteenlopend van aard en gaan over uiteenlopende onderwerpen. Deze klachten zouden ondervangen kunnen worden door meer tekst en uitleg te geven over het beleid en waar nodig maatwerk toe te passen.

Herhaalklachten ontstaan als niet tijdig op een vraag, melding of klacht gereageerd wordt door de organisatie. Ze zijn te voorkomen door tijdig te reageren. De organisatie kan de workflow en afhandeltermijnen in het zaakstelsel bijhouden. Ter ondersteuning sturen de klachtencoördinatoren bij het KCC maandelijks een rappellijst aan de afdelingsmanagers met openstaande klachten zodat zij hierop kunnen sturen. Daarnaast kunnen herhaalklachten ontstaan als inwoners het niet eens zijn met het antwoord dat zij ontvangen hebben of het antwoord onduidelijk vinden. Het beter luisteren en doorvragen door de organisatie naar de aard en strekking van de vraag of klacht die wordt gedeeld kan hierbij helpen.

Naast de klachtafhandeling binnen de eigen organisatie wordt door onze samenwerkingspartners aan klachtafhandeling gedaan. De gemeente dient als vangnet als de burger geen gehoor krijgt bij een samenwerkingspartner. Klachten over samenwerkingspartners zijn gaan met name over Spaarnelanden en zorgaanbieders op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Op dit moment is onvoldoende inzicht in de klachten die de samenwerkingspartners ontvangen. De sturing hierop vanuit het contractmanagement/accounthouderschap kan worden verbeterd.

Om het leereffect van de klachten voor de organisatie te vergroten is het van belang dat klachten als klacht herkend worden en zo geregistreerd worden in het zaakstelsel. Daarnaast is het

belangrijk dat de workflow klachtbehandeling in het zaakstelsel wordt bijgehouden om inzicht te krijgen in de aard van de klacht, afhandeltermijn en -wijze. Hoe zorgvuldiger het zaakstelsel wordt bijgehouden door de organisatie, hoe meer inzichten verkregen worden uit de analyse van de klachten en daarmee ook het leereffect.

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. Dit zijn klachten in de brede zin van het woord.

Nationale ombudsman	2022	2021	2020
Ontvangen verzoeken	72	104	80
Behandeld	76	98	77
a. Oplossing door interventie	3	8	6
b. Bemiddeling of goed gesprek	0	0	0
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0	0	1
d. Onderzoek, waarvan met brief	2	0	0
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	0	0	0
f. Informatie of doorverwijzing	71	90	71
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	0	0	0

Tabel 5.7 Cijfermatig overzicht Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft, in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2022, 72 verzoeken van inwoners over de gemeente ontvangen. In totaal heeft de Nationale ombudsman 76 van deze klachtverzoeken behandeld, waarvan 71 zonder onderzoek zijn afgedaan. Dat waren zaken die zich niet voor klachtbehandeling leenden. De Nationale ombudsman heeft 5 verzoeken als klacht in de zin van de Awb over de gemeente Haarlem ontvangen. Daarvan zijn 2 klachten onderzocht en 3 klachten tussentijds beëindigd na minnelijk overleg met de gemeente. Deze 3 klachten waren divers van aard, zoals een aanvraag individuele inkomenstoelag, de reparatie van een traplift en het niet nakomen van toezeggingen bij het opleggen van parkeerboetes bij een verlopen Gehandicaptenparkeerkaart.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
18 april 2023

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

[haarlem.nl](https://www.haarlem.nl)