



Onderwerp		
raadsinformatiebrief naar aanleiding van technisch probleem bij invullen klachtenformulier op website gemeente		
Nummer	2019/894208	Datum college 5 november 2019
Portefeuillehouder	Botter, J.	
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening	
Afdeling	JZ	
Auteur	R. Braeken	
Telefoonnummer	023-5114608	
Email	rbraeken@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Bestuur	
Bijlagen	geen	

Hierbij informeert het college u dat in de periode van april tot oktober dit jaar door een technische fout bij het emailadres antwoord@haarlem.nl vertraging is ontstaan in de afhandeling van meldingen – klachten. Hierdoor is in de kwartaalrapportage van de meldingen – klachten openbare ruimte een vertekend beeld ontstaan van de aantallen. Dit wordt in de eerstvolgende rapportage gecorrigeerd.

Klachten | meldingen via antwoord.nl

Geconstateerd is dat de registratie van klachten die via het webformulier worden ingediend en terecht dienen te komen bij het emailadres antwoord@haarlem.nl niet goed is verlopen. De ingediende formulieren zijn namelijk tijdelijk in een testomgeving terecht gekomen en konden daardoor niet direct worden geregistreerd en opgepakt. In eerste instantie zou het gaan om 233 ongeregistreerde klachten. Na onderzoek naar de aard en omvang van deze klachten zijn er 172 formulieren overgebleven die naar de vakinhoudelijke afdelingen zijn gestuurd met het dringende verzoek deze zaken met spoed af te handelen. Er bleken namelijk ook meldingen en andersoortige zaken, niet zijnde klachten, tussen te zitten. Alle indieners van de formulieren hebben direct nadat dit is ontdekt per email een antwoord met excuses ontvangen waarbij is vermeld dat er vanwege een technische fout vertraging is opgelopen in de afhandeling. Van een aantal klachten is bekend dat die ondertussen al waren opgepakt of afgehandeld. Ondertussen is de technische fout hersteld en vindt er weer een correcte registratie van klachten plaats die zijn ingediend via het webformulier.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris
de burgemeester