



Onderwerp Klachtenregeling		
Nummer	2020/978289	Datum college 15 december 2020
Portefeuillehouder	Wienen, J.	
Programma/beleidsveld	6.2 Gemeentelijk bestuur	
Afdeling	JZ	
Auteur	N.J. Gogar	
Telefoonnummer	023-5115732	
Email	ngogar@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Bestuur. Behoort bij het onderwerp 2018/876921 ‘Klachtenregeling’ en 2019/135267: ‘Toezegging overgenomen aanbevelingen Nationale Ombudsman’ in commissievergadering van 14 februari 2019.	
Bijlagen	Geen.	

Beste leden van de raad,

In de vergadering van de commissie Bestuur van 14 februari 2019 is aan u toegezegd om de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman over het klachtproces over te nemen en met een nieuwe klachtenregeling te komen. Hierbij informeer ik u over de voortgang.

De aanbevelingen van de Nationale Ombudsman waren de volgende:

- Van alle partijen die voor de gemeente publieke taken uitvoeren laagdrempelig inzichtelijk te maken bij wie en op welke wijze inwoners met hun klachten bij die partij terecht kunnen;
- Aan te geven wat de mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen als inwoners zich bij deze partijen niet gehoord voelt;
- Aan te geven wat de mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen als inwoners een klacht hebben over de wijze waarop deze partijen met elkaar samenwerken ter uitvoering van de publieke taak.
- Jaarlijks inzage te geven in de aard en omvang van de klachten die bij partijen zijn ingediend en de afhandelwijze.

Ten tijde van deze toezegging was de verwachting dat voor de uitvoering van deze aanbevelingen een actualisatie van de huidige klachtenregeling van de gemeente nodig zou zijn. Dit staat ook als zodanig nog op uw raadsagenda als actiepunt. Echter naderhand is gebleken dat de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman prima passen binnen de huidige procesoptimalisatie en kwaliteitsslag in de klachtbehandeling en de huidige klachtenregeling op dit moment voldoende actueel is. Bestuurlijke besluitvorming over een klachtenregeling is op dit moment dan ook niet nodig.

Ons college ziet het klachtproces als een belangrijk instrument, enerzijds om middels adequate klachtbehandeling de dienstverlening aan de burger te verhogen, en anderzijds om te leren van de feedback die het klachtproces oplevert. Ook deze ambitie sluit aan op de door de Nationale Ombudsman opgestelde 'professionele klachtbehandeling'.

De aanbevelingen van de Nationale Ombudsman en het door ons college ingezette proces ter verbetering van de klachtbehandeling zijn voorts een uitwerking van de Dienstverleningsvisie, die onlangs (12 november 2020) door uw commissie Bestuur positief is ontvangen.

De gemeente is de warm uitgestoken hand voor de burger in contacten met de samenwerkingspartners. Daarom past de gemeente Haarlem de website aan waarbij de burger uitleg wordt gegeven over het indienen van een klacht als het gaat om haar samenwerkingspartners.

De inwoner dient eerst de klacht in bij de samenwerkingspartners zelf en als dat niet lukt of als verschillende partijen niet goed samenwerken dan kan er een klacht ingediend worden bij de gemeente. Evenwel kan de burger altijd bij de gemeente terecht. Zo doen we enerzijds recht aan het streven om klachten zo snel mogelijk op te lossen en anderzijds kan de gemeente een overkoepelende rol spelen, dan wel als verbindend vangnet fungeren. De huidige procesoptimalisatie ziet niet alleen toe op de (sociale) samenwerkingspartners maar volgt ook hierbij de Dienstverleningsvisie die klachten in de openbare ruimte als een van de speerpunten heeft.

Los van de inzet van de gemeente fungeert de Nationale Ombudsman ook hier wettelijk gesproken als klachtbehandelaar in de tweede instantie, zodat de onafhankelijkheid en behoorlijkheid gewaarborgd zijn.

Over de verdere voortgang wordt u medio 2021 geïnformeerd middels de klachtenrapportage 2020.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,