



**gemeente
Haarlemmermeer**

De Rekenkamercommissie van de gemeente Haarlemmermeer
t.a.v. de voorzitter, de heer Bartelink
en
De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Cluster **Staf Bestuur & Directie**
Contactpersoon **Isabel Suárez Santos**
Doorkiesnummer **+31235676013**
Uw brief
Ons kenmerk **XS-24041906.230**
Bijlage(n) **Geen**
Onderwerp **Reactie op DoeMee-onderzoek Klachtenbehandeling 2023**

Verzenddatum

23 MEI 2024

Geachte heer, mevrouw

In deze brief geven wij een reactie op het onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie "DoeMee-onderzoek naar Klachtenbehandeling 2023".

Wij spreken onze waardering uit voor het onderzoeksrapport. Het is onze ambitie om onze klachtenbehandeling continu te verbeteren en om voortdurend te leren van klachten. Het onderzoek bestaat uit een vergelijking van de klachtenbehandeling van 71 gemeenten drie provincies en één waterschap, en biedt ons de mogelijkheid om van anderen te leren. Dit onderzoek komt bovendien op een goed moment. Wij zijn dit jaar bezig met het evalueren en verbeteren van ons klachtenproces.

In het onderzoek concludeert u dat de klachtenbehandeling van de gemeente Haarlemmermeer redelijk goed is. Dat doet ons deugd. U signaleert echter ook verbeterpunten. Wij zien in de aanbevelingen mogelijkheden om onze Klachtenbehandeling verder te verbeteren. De volgende aanbevelingen nemen we over:

1. Stel een klachtverordening of -regeling op en leg daar onder andere de volgende zaken in vast:
 - a. Servicenormen voor klachtbehandeling
 - b. Procedures voor informatievoorziening aan klachtindieners
 - c. De afweging of en hoe de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman worden opgevolgd en teruggekoppeld.
 - d. Hoe de functie van de klachtenadviseur zich verhoudt tot de taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar in de afdeling of cluster waarop de klacht betrekking heeft.
2. Hanteer een toetsingskader voor het behandelen van klachten
3. Geef het leren van ervaringen van indieners een plek in de klachtenrapportage

4. Leg met het oog op de toenemende afhankelijkheid van verbonden partijen vast wat de gemeente van verbonden partijen verwacht rondom klachtenbehandeling.
5. Beleg het mandaat voor klachten over de burgemeester bij een andere functionaris of gremium.

In het verbeterproces van het Klachtenmeldpunt zullen wij de volgende acties op laten nemen:

- het opstellen van een klachtverordening met daarin heldere servicenormen voor klachten.
- het maken van een instructie voor de terugkoppeling aan de indiener
- het vaststellen van de communicatie en omgang met de adviezen van de Nationale Ombudsman
- met onze verbonden partijen maken we afspraken over hun eigen klachtenmeldpunt en hoe zij ons informeren over hun klachten
- de jaarlijkse klachtenrapportage wordt tegen het licht gehouden en er zullen meer kwalitatieve analyses van de klachten worden gemaakt
- het beleggen van het mandaat voor klachten over de burgemeester bij een ander gremium. Op een later tijdstip zullen wij aangeven hoe wij dat gaan organiseren

De aanbeveling: *Beleg het mandaat voor klachten over de gemeenteraad bij een andere functionaris of gremium*, beschouwen wij als een aanbeveling aan de gemeenteraad. Wij zien echter organisatorische belemmeringen bij de uitvoering van deze aanbeveling. En hopen dat de Rekenkamercommissie ons hier concreter advies op kan geven.

Wij verwachten in 2025 het verbeterproces van het klachtenmeldpunt af te ronden. In dit proces zullen alle andere aanbevelingen van het rapport worden overwogen en overgenomen waar deze mogelijk zijn en een verbetering van onze klachtenbehandeling betekenen.

Het verminderen van klachten en het verbeteren en leren van klachten heeft onze voortdurende aandacht. Wij danken u daarom voor dit heldere onderzoeksrapport en de geboden aanbevelingen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,

Cees Vermeer

Marianne Schuurmans-Wijdeven