

2018

Jaarverslag klachten



de **BUCH**

Naam: Rob Stam
Functie: klachtencoördinator

Telefoonnummer: 0889097320
E-mail: robstam@debuch.nl
Organisatie: Werkorganisatie de BUCH

Document: Jaarverslag 2018
Publicatiedatum: 10 juli 2019

Inhoud

Inleiding.....	2
Klachtenprotocol.....	3
Indienen van een klacht.....	3
Klachtbehandeling	3
Klachtenoverzicht per gemeente.....	4
Nationale ombudsman	4
Klachten voor externe partijen	4
Doorlooptijden klachten	4
Beantwoording klachtencoördinator.....	4
Verbeteracties.....	5
Complimenten	5
Benchmark	5
Verklaring verschillen in aantal.....	6
Klachtenoverzicht werkorganisatie De BUCH	7
Klachtenoverzicht gemeente Bergen.....	7
Klachtenoverzicht gemeente Uitgeest.....	9
Klachtenoverzicht gemeente Castricum	10
Klachtenoverzicht gemeente Heiloo.....	11

Inleiding

Jaarlijks hebben de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo veel contact met hun inwoners, ondernemers en organisaties. Ongeveer 100.000 telefoongesprekken, 70.000 bezoeken aan de balie en 9000 meldingen openbare ruimte.

Soms gaat er bij deze contacten iets niet goed en wordt er een klacht ingediend.

Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2018 zijn afgehandeld door de Werkorganisatie BUCH.

Per gemeente wordt inzicht gegeven in het aantal en soort klachten die per domein zijn afgehandeld. Hierbij wordt ook een apart overzicht gegeven van de klachten die zijn afgehandeld door de Nationale ombudsman.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Als blijkt dat meer tijd nodig is om een verbetering door te voeren, neemt de betrokken leidinggevende het verbeterpunt op in het werkplan van de afdeling.

Dit jaarverslag wordt via de directieraad aangeboden aan het bestuur van de werkorganisatie BUCH. Het bestuur van de werkorganisatie biedt het verslag aan bij de colleges van de gemeente Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de wettelijk voorgeschreven wijze.

Klachtenprotocol

Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende wijze worden ingediend:

Schriftelijk	brief/formulier aan de balie
Digitaal	mail/klachtenformulier website
Telefonisch	Klachtencoördinator of KCC
Mondeling	Klachtencoördinator of KCC

Klachtbehandeling

Informeel

Een klacht kan informeel worden afgehandeld in goed onderling overleg. We doen dit door bijvoorbeeld met de inwoner te bellen en vervolgens de afspraken schriftelijk te bevestigen. Het heeft onze voorkeur om een klacht informeel af te handelen, omdat dit zowel voor de inwoner als organisatie een voordeel is. Het snelle persoonlijke contact zorgt namelijk voor begrip en levert een snellere oplossing voor het probleem.

Formeel

Formele klachten worden op de volgende manier afgehandeld:

1	De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging met de naam van de klachtbehandelaar.
2	De klachtbehandelaar nodigt de indiener van de klacht uit voor een gesprek.
3	De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de indiener en de medewerker in de gelegenheid om een mondelinge toelichting te geven.
4	Er wordt een verslag gemaakt van het gesprek. Beide partijen ontvangen hiervan een afschrift.
5	De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een brief op namens de BUCH Werkorganisatie. In de brief staan de bevindingen van het onderzoek en de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.
6	Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk afgedaan. De termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd.
7	In de brief staat een verwijzing naar de Nationale ombudsman als er onvrede bestaat over de uitkomst van de klachtafdoening.

Klachtenoverzicht per gemeente

In het klachtenoverzicht staat het aantal klachten vermeld van 2017 en 2018. In het aantal terecht klachten van 2018 wordt de volgende onderverdeling gemaakt:

Bejegening	Indien de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoners/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

Nationale ombudsman

De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman. Bij urgente gevallen wordt er gevraagd om bemiddeling. Bij meldingen aan de Nationale ombudsman wordt er meestal advies gegeven door deze instantie of wordt er doorverwezen naar de gemeente.

De gemeente is de instantie om de klacht in eerste instantie te behandelen. De Nationale ombudsman komt in beeld indien er onvrede bestaat over de beoordeling van de klacht door de gemeente. De Nationale ombudsman kan op verzoek een onderzoek starten indien daarvoor voldoende reden bestaat.

Per gemeente wordt het aantal klachten vermeld die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Van de 48 klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, waren er zeven klachten gegrond.

Klachten voor externe partijen

In 2018 zijn er 51 klachten ingediend die bedoeld waren voor externe partijen: HVC, Cocensus, politie, Connexion, provincie, Hoogheemraadschap etc. Deze klachten zijn doorverwezen en indien nodig is er bemiddeling geweest. Dit aantal maakt geen deel uit van het totaal aantal klachten.

Doorlooptijden klachten

Van de 255 aangemelde klachten zijn 15 klachten niet binnen de gestelde termijn afgehandeld.

Beantwoording klachtencoördinator

Binnen de organisatie is kenbaar gemaakt dat de klachtencoördinator voorrang krijgt bij het beantwoorden van vragen die bij het eerste contact met een klager worden gesteld. De afspraak is dat er binnen twee werkdagen antwoord wordt gegeven aan de klachtencoördinator. Het is belangrijk om snel (vak)informatie aan te leveren zodat een klacht binnen korte tijd informeel kan worden opgelost.

Verbeteracties

Bejegening (totaal 32 klachten)

Alle medewerkers (net als bij resultaat gericht werken) verplicht trainen in Hostmanship. Oftewel een gastheer/vrouw zijn in je werk. Vanuit het Programma Dienstverlening wordt in 2020 het scholingsprogramma De BUCH verwelkomt! gestart vanuit het Hostmanship-principe. Daarbij worden alle medewerkers van de werkorganisatie geschoold wat betreft houding en gedrag.

Geen reactie of geen tijdige reactie (totaal 79 klachten)

Bij deze klachten komt het vaak voor dat de klant niet op de hoogte is gebracht van de voortgang van een verzoek, aangifte of melding. Advies hierbij is dat de klant wordt geïnformeerd over de voortgang en termijn waarop de klant een antwoord of besluit kan verwachten.

Op een terugbelverzoek wordt regelmatig te laat gereageerd. Vanuit het klantcontactcentrum (KCC) wordt aan de inwoner gemeld dat er binnen twee werkdagen contact wordt opgenomen door een medewerker.

Als een inhoudelijke reactie niet gegeven kan worden binnen twee werkdagen, dan dient de medewerker dit binnen deze termijn te melden aan de inwoner. Een nieuwe redelijke termijn kan in overeenstemming worden afgesproken. Het verdient aanbeveling om dit regelmatig bekend te maken via het werkoverleg en BUCHMETT.

Werkwijze (totaal 131 klachten)

Medewerkers informeren dat zij meer uitleg geven over het proces van een verzoek en zaken terugkoppelen om soortgelijke klachten te voorkomen. Daarbij niet alleen naar de oplossing kijken van de klacht of de eigen afdeling, maar de gehele organisatie overzien. Sommige zaken hebben namelijk ook betrekking op het informeren van een andere afdeling(en), het KCC of de productvermelding op de website.

Bij werkzaamheden in de openbare ruimte is het belangrijk om de inwoners vooraf én binnen de verdere uitvoering te blijven informeren via bewonersbrieven, de internetsite en de plaatselijke bladen.

Combinatie van onderwerpen (totaal 13 klachten)

Complimenten

Naast mondelinge complimenten, zijn er ook inwoners die de moeite nemen om een schriftelijk compliment te geven. In totaal zijn er 14 schriftelijke complimenten aangemeld.

Benchmark

Een benchmark is een 'referentiekader'. Benchmarking is een manier om prestaties van bijvoorbeeld apparaten of organisaties met elkaar te kunnen vergelijken.

Een benchmark 'klachten' van vergelijkbare gemeenten is niet beschikbaar. Wel kan er een vergelijking worden gemaakt met gemeenten van een gelijk inwonersaantal:

- Venlo: 348 klachten
- Alkmaar: 328 klachten

Verklaring verschillen in aantal

Het totale verschil

In het verleden was het niet mogelijk om via de hoofdpagina van de website een online klachtenformulier in te vullen. Dit was in 2018 wel mogelijk, waardoor het indienen van een klacht eenvoudiger is geworden en direct vindbaar op de hoofdpagina.

Een mogelijke tweede verklaring is dat het steeds meer bekend wordt dat als je een klacht indient dit tot een snelle reactie leidt.

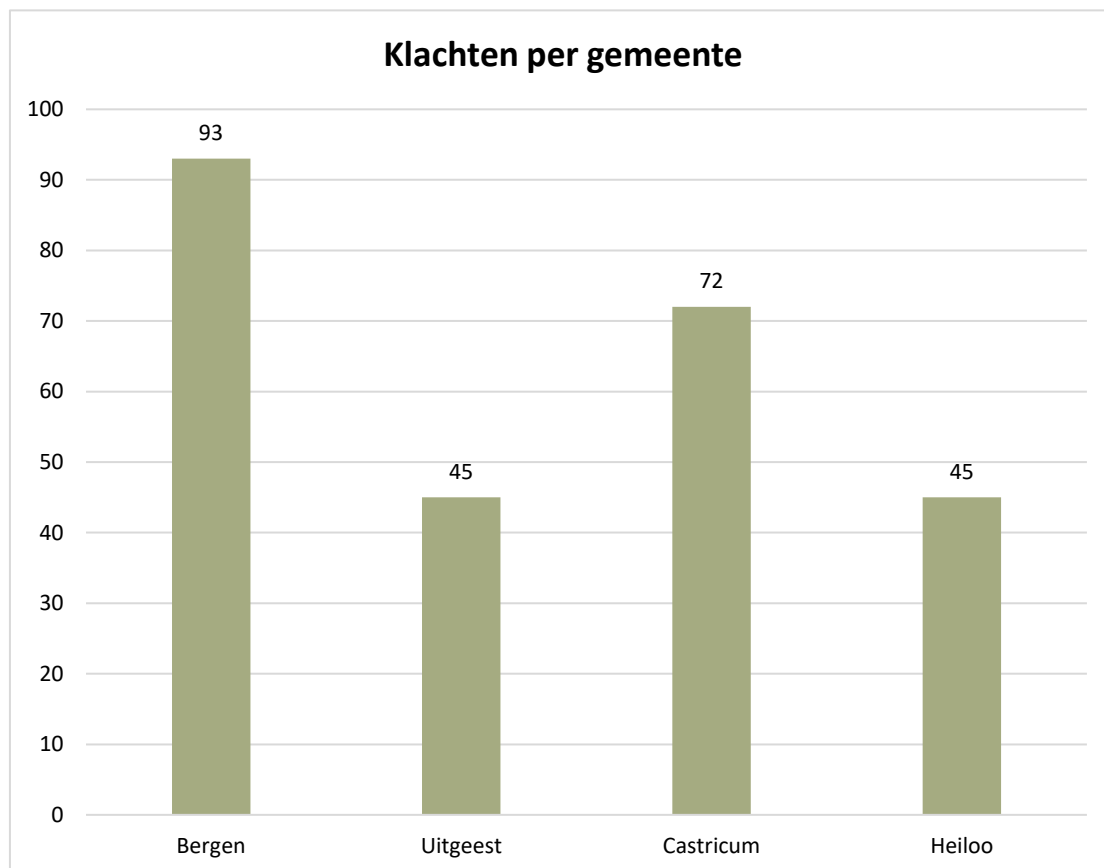
Verklaring stijging klachten Bergen

In Bergen is er, ten opzichte van de andere BUCH gemeenten, sprake van een ander parkeerbeleid. De burger dient een parkeervergunning in bezit te hebben en/of te betalen voor het parkeren. Deze twee onderwerpen zijn 'klachtgevoelig'.

Daarnaast was er in Bergen sprake van een fout in het werkproces omtrent het toekennen van het mantelzorgcompliment. Ook dit heeft geleid tot meerdere klachten.

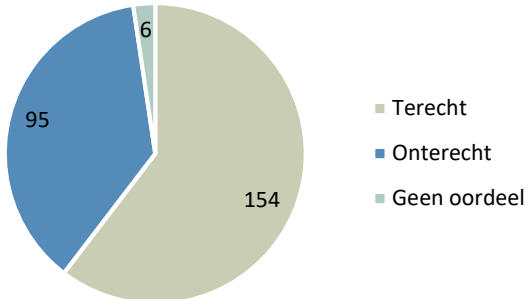
Verklaring stijging klachten Heiloo

In 2018 waren in Heiloo veel activiteiten in de buitenruimte. Dit gaat gepaard met overlast, wat veel vragen en/of meldingen genereert. Deze vragen en/of meldingen werden soms niet-tijdig afgehandeld, wat heeft geleid tot klachten.

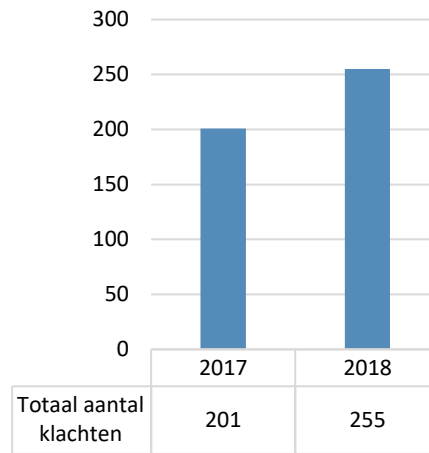


Klachtenoverzicht werkorganisatie De BUCH

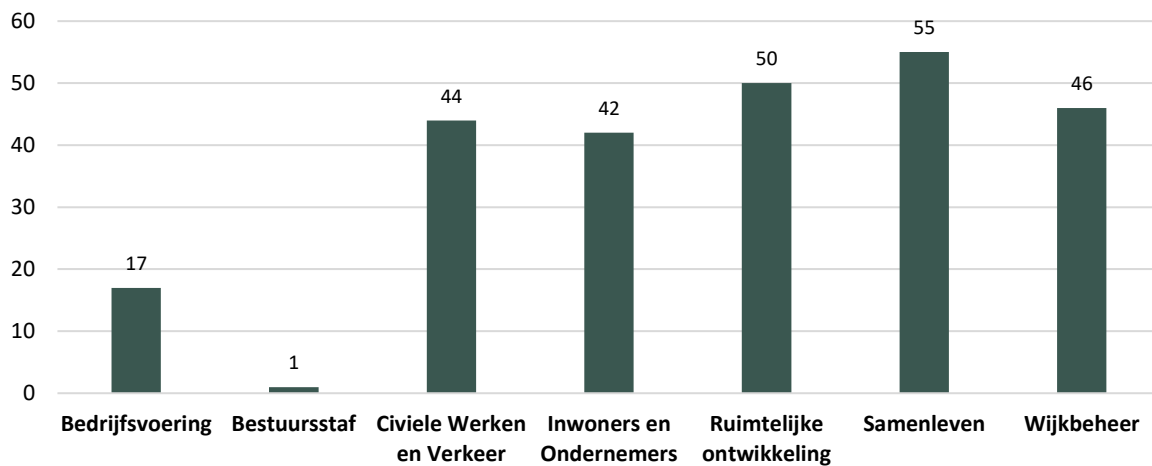
Totaal aantal klachten 2018



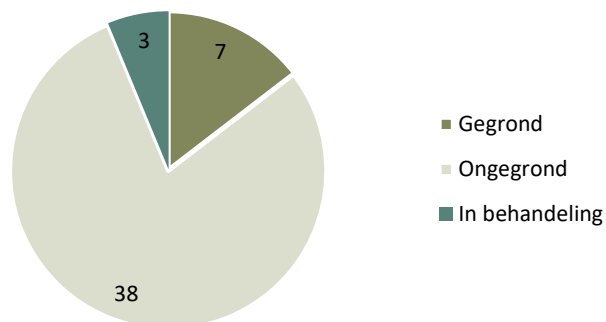
Totaal aantal klachten 2017-2018



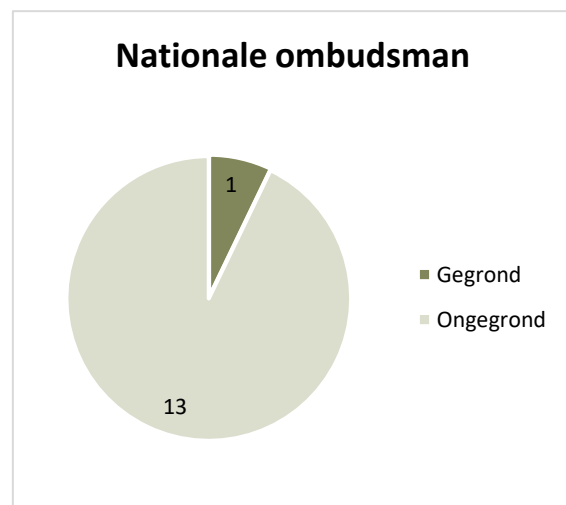
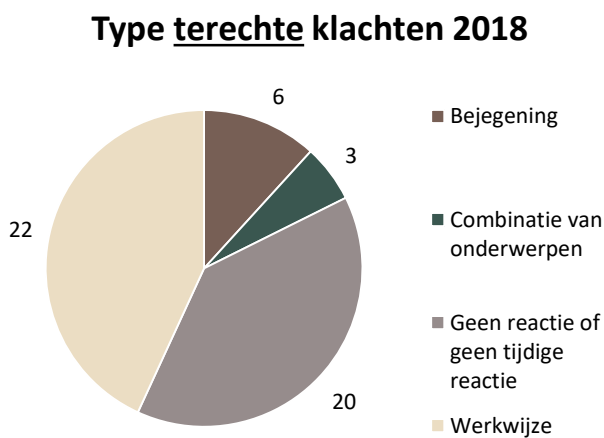
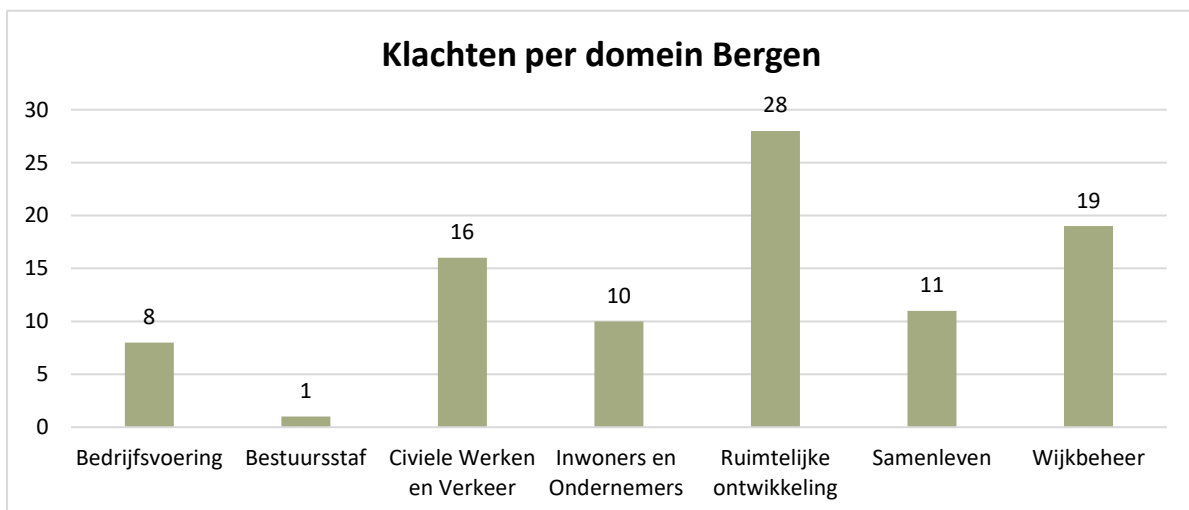
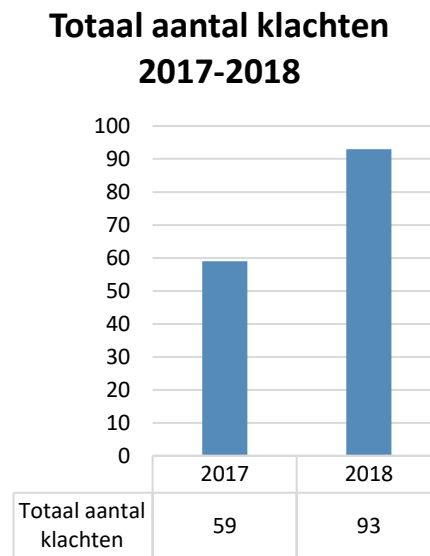
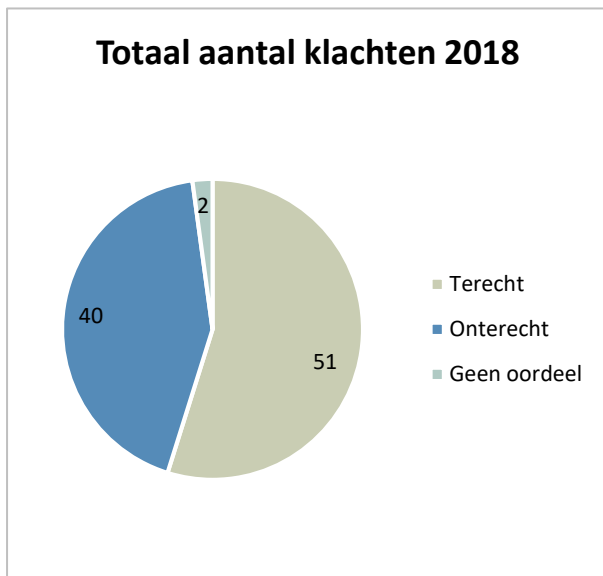
Klachten per domein 2018



Nationale ombudsman

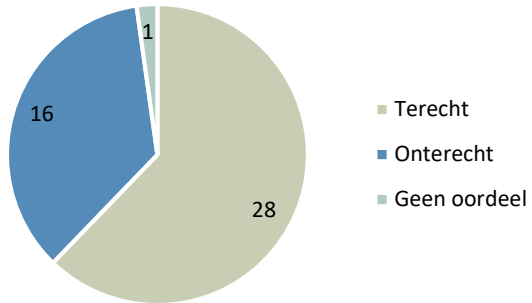


Klachtenoverzicht gemeente Bergen

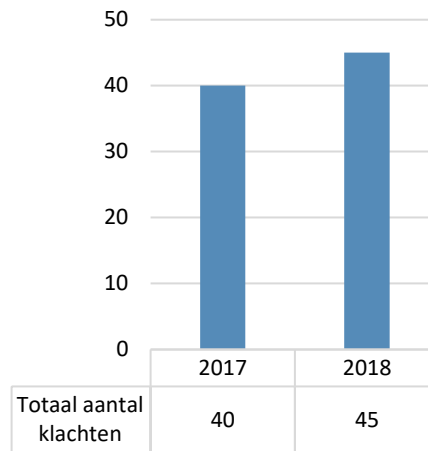


Klachtenoverzicht gemeente Uitgeest

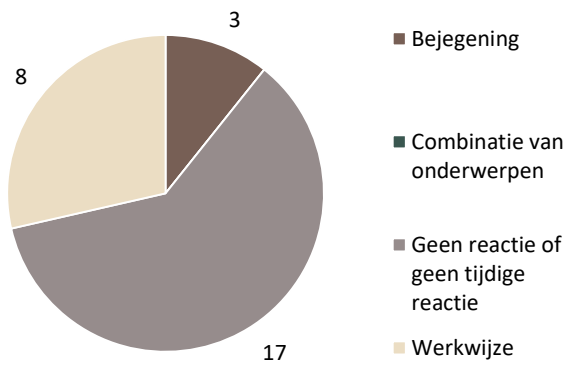
Totaal aantal klachten 2018



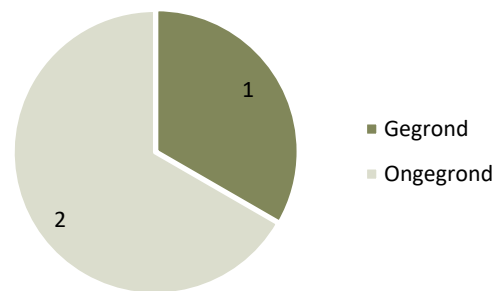
Totaal aantal klachten 2017-2018



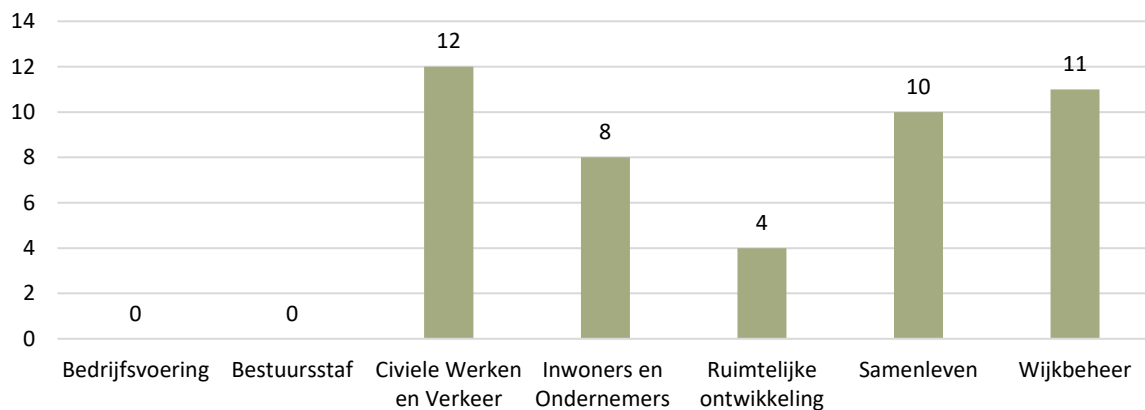
Type terechte klachten 2018



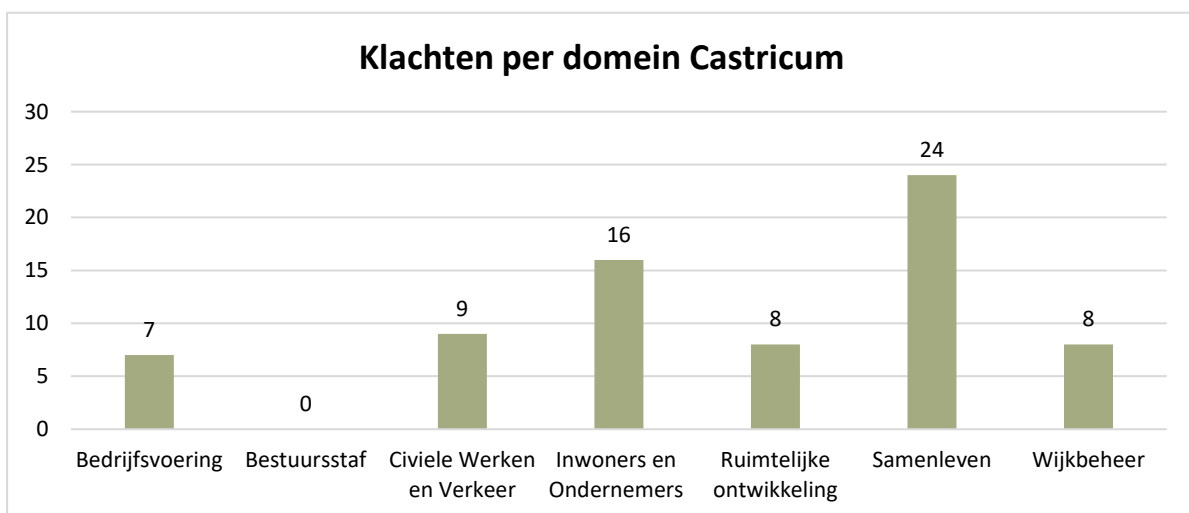
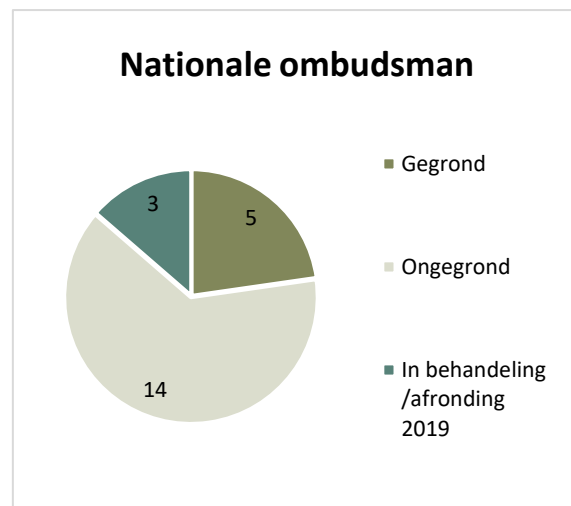
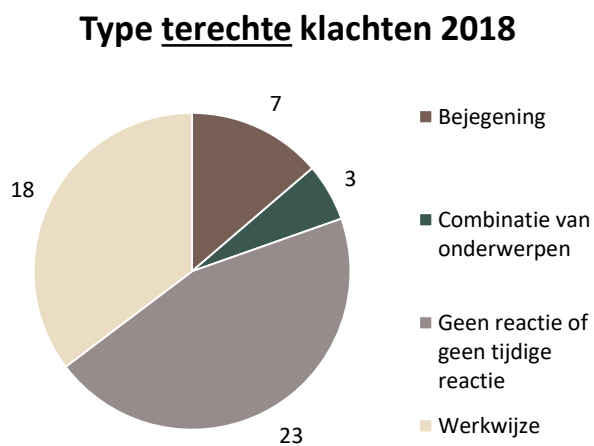
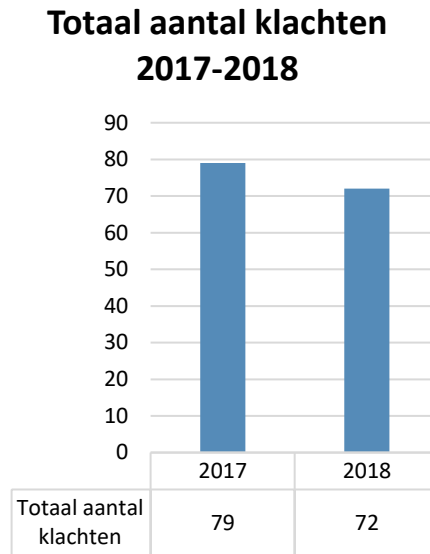
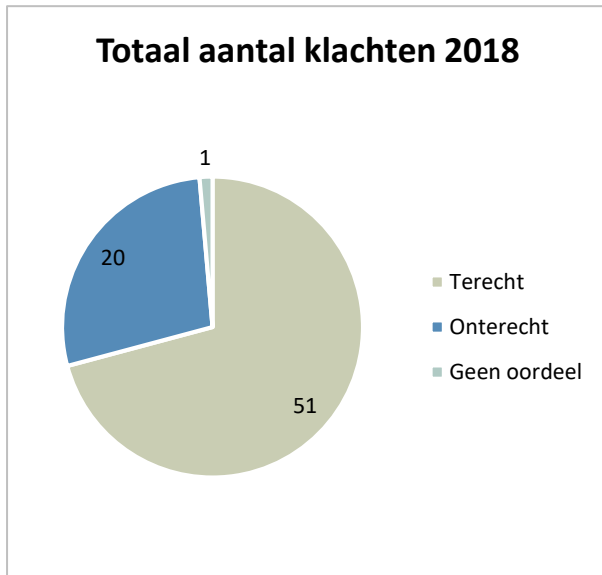
Nationale ombudsman



Klachten per domein Uitgeest



Klachtenoverzicht gemeente Castricum



Klachtenoverzicht gemeente Heiloo

