

# JAARVERSLAG KLACHTEN 2019



NAAM: ROB STAM  
FUNCTIE: KLACHTEN COÖRDINATOR  
TELEFOONNR: 088-9097320  
E-MAIL: [ROBSTAM@DEBUCH.NL](mailto:ROBSTAM@DEBUCH.NL)  
ORGANISATIE: WERKORGANISATIE BUCH  
DOCUMENT: JAARVERSLAG 2019 20IP.01025  
PUBLICATIE: 17-04-2020

## Inhoud

<b>Managementsamenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Klachtenprotocol .....</b>	<b>4</b>
Indienen van een klacht .....	4
Klachtbehandeling .....	4
Soorten klachten .....	5
<b>Nationale ombudsman.....</b>	<b>5</b>
<b>Klachten voor externe partijen .....</b>	<b>5</b>
<b>Klachtencommissie Jeugd.....</b>	<b>6</b>
<b>Doorlooptijden klachten .....</b>	<b>6</b>
<b>Beantwoording klachtencoördinator .....</b>	<b>6</b>
<b>Onderzoek RKC naar klachtenafhandeling .....</b>	<b>6</b>
<b>Complimenten .....</b>	<b>6</b>
<b>Klachtenoverzicht werkorganisatie BUCH .....</b>	<b>10</b>
<b>Klachtenoverzicht gemeente BERGEN .....</b>	<b>10</b>
<b>Klachtenoverzicht gemeente UITGEEST.....</b>	<b>12</b>
<b>Klachtenoverzicht gemeente CASTRICUM .....</b>	<b>13</b>
<b>Klachtenoverzicht gemeente HEILOO.....</b>	<b>14</b>

# Managementsamenvatting

## Klachten 2019 werkorganisatie BUCH

 Het indienen van een klacht is laagdrempelig. Makkelijk bereikbaar: via de internet sites, bellen, mailen of een persoonlijke afspraak.

**274** aangemeld      **173** terecht



 101 klachten doorgezonden naar externe partners

 3 zaken voor klachtencommissie jeugd

**Aanbevelingen:**

- publicatie klachtadressen externe partners
- sneller antwoord naar de klachtencoördinator
- terugbrengen doorlooptijden klachten

 Door snelle medewerking van de medewerkers van de werkorganisatie BUCH konden 157 klachten informeel worden opgelost naar tevredenheid van de inwoners.

 38 schriftelijke complimenten

 Geen onderzoeken van de Nationale Ombudsman

**Klantcontacten**

-  97.000
-  70.000
-  9.000



- 12 klachten: bejegening.
- 64 klachten: niet of te laat gereageerd
- 89 klachten: onjuist uitgevoerde werkprocessen
- 8 klachten: een mix van bovenstaande onderwerpen



de **BUCH** verbindt !

## Inleiding

Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2019 zijn afgehandeld door werkorganisatie BUCH.

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

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek naar klachten levert soms een belangrijk leereffect.

Verbeterpunten proberen we direct door te voeren:

- ontbrekende informatie wordt z.s.m. aangepast. Als voorbeeld: er ontbrak informatie op onze websites over een spoedmelding, dit is op alle sites van de gemeenten aangepast
- diverse werkprocessen zijn aangepast om het versturen van bewonersbrieven beter te borgen
- sommige medewerkers zijn door de teammanager aangesproken op de bereikbaarheid
- sommige medewerkers zijn door de teammanager aangesproken op hun niet klantvriendelijke gedrag
- het lokale huis-aan-huisblad wordt meer gebruikt, ook als publicatie geen plicht is. Bijvoorbeeld bij het kappen van bomen.

Dit jaarverslag wordt via de directie aangeboden aan het bestuur van werkorganisatie BUCH. Daarna wordt het verslag aangeboden aan 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:

<b>Schriftelijk</b>	brief/formulier insturen of bij de balie inleveren
<b>Digitaal</b>	mail/klachtenformulier via de website
<b>Telefonisch</b>	Klachtencoördinator of KCC
<b>Persoonlijk</b>	Klachtencoördinator

### Klachtbehandeling

#### *Informeel*

Een klacht kan informeel worden afgehandeld in goed onderling overleg. Binnen twee werkdagen wordt er met de indiener van de klacht persoonlijk contact opgenomen. Afspraken worden schriftelijk bevestigd.

#### *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 werkorganisatie BUCH. 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 beoordeling van de klacht.

## Soorten klachten

In het klachtenoverzicht staat het aantal aangemelde klachten vermeld van 2017, 2018 en 2019. Met betrekking tot het aantal terechte klachten van 2019 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 inwoner/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 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. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Per gemeente wordt het aantal klachten vermeld die bij de Nationale ombudsman is ingediend. Er zijn in totaal 39 klachten bij de Nationale ombudsman aangemeld. In geen van deze 39 klachten heeft hij een nader onderzoek verricht, omdat:

- 3 zijn er afgewezen wegens de reden dat er bezwaar/beroep mogelijk was
- 5 zijn er afgedaan door het geven van informatie
- 3 keer is er interventie door de klachtencoördinator toegepast
- 2 tussentijdse beëindigingen
- 26 zijn terugverwezen naar de klachtencoördinator van de BUCH

## Klachten voor externe partijen

In 2019 werden 101 klachten ingediend die bedoeld waren voor externe partijen, zoals: HVC, Cocensus, politie, Connexion, provincie, schuldhulpverlening, Hoogheemraadschap etc. Deze klachten zijn doorverwezen en indien nodig heeft er interventie plaatsgevonden door de klachtencoördinator als er een beroep werd gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijk orgaan. Dit aantal maakt geen deel uit van het totaal aantal klachten.

### *Aanbeveling:*

De informatie op de website uitbreiden met verwijzingen naar de klachtenpagina's van de grootste externe partijen die werkzaamheden uitvoeren voor de werkorganisatie BUCH.

### *Actie:*

De klachtencoördinator levert deze informatie aan om te vermelden op de websites.

### **Klachtencommissie Jeugd**

Formele klachten over jeugdzaken worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie Jeugd volgens paragraaf 4.2. a van de Jeugdwet. In 2019 zijn er 3 zaken in behandeling genomen door de klachtencommissie, waarvan 2 ingediend in 2018. Daarvan zijn er 2 deels gegrond verklaard en 1 ongegrond.

### **Doorlooptijden klachten**

Van de 274 aangemelde klachten zijn er 17 klachten niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Dit zijn er 2 meer dan vorig jaar.

#### *Aanbeveling:*

Soms is vooraf al in te schatten dat de termijn niet gehaald gaat worden vanwege de complexiteit van het onderwerp. Je kunt toestemming vragen aan de indiener van een klacht om wettelijke termijnen los te laten en te kiezen voor een ruimere termijn.

#### *Actie:*

De klachtencoördinator informeert de teammanagers hierover in periodiek overleg.

### **Beantwoording klachtencoördinator**

De afspraak is dat er binnen 2 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 afgehandeld. Ten opzichte van 2018 zit hier een verbetering in.

#### *Aanbeveling:*

Deze afspraak opnieuw bevestigen.

#### *Actie:*

De domeinmanagers informeren de teammanagers hierover.

### **Onderzoek RKC naar klachtenafhandeling**

In 2020 wordt er onderzoek gedaan door de rekenkamer hoe de klachtafhandeling binnen werkorganisatie BUCH wordt uitgevoerd. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen worden in juni 2020 verwacht.

### **Complimenten**

Naast de mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die de moeite nemen om digitale en schriftelijke complimenten te geven. In 2019 zijn er 36 complimenten aangemeld. Enkele voorbeelden:

- *Een compliment aan de dames van de balie op de Schulpstet. Maar ook voor de medewerkers van de vuilophaaldienst die in weer en wind onze containers legen. Dank hiervoor!*
- *Inmiddels is er voor de tweede keer met de veegmachine gewerkt en nu ziet het er allemaal prima uit. De olievlek is vrijwel weg en alles ziet er weer netjes uit.*
- *Ik wil u hierbij bedanken voor de snelle reactie op mijn klacht. De manier waarop dit is opgepakt doet mij heel goed en daarom een oprecht compliment voor uw organisatie. Tevens wil ik opmerken, dat het mij opvalt dat het er op de gemeentewerf zo netjes en verzorgd uit ziet (Complimenten voor medewerker en afdeling dus).*

- *Graag wil ik bij deze een compliment geven over de enorm prettige manier van de behandeling van mijn aanvragen omtrent de huisvestingsindicatie en aanpassingen die nodig zijn in mijn nieuwe woning.*
- *De straatkolk doet het weer. Grote klasse!*
- *Ik wil een compliment maken over het aanzetten van de verkeerslichtinstallatie op de kruising Rijksweg/Burgemeester Nieuwenhuijsenstraat/Kerkweg te Limmen. Al jaren moet ik 's morgens voor 07.00 uur mijn leven wagen om vanaf de B.N. straat de Rijksweg op te rijden in de richting van Alkmaar. Een aaneengesloten stroom auto's overvalt rond deze tijd Limmen. Daarnaast moet je ook rekening houden met het verkeer vanuit Castricum richting Limmen. Kortom ik ben erg blij met de werkende verkeerslichten opgenoemde kruising.*
- *Compliment voor de 2 knappe heren die vanmiddag bij ons het riool hebben door gespoot en ervoor gezorgd hebben dat we weer normaal kunnen douchen en gebruik kunnen maken van het toilet. Verder ook voor de vriendelijke mevrouw die me te woord stond en meteen de heren heeft ingeseind z.s.m. langs te komen. GROTE KLASSE GEMEENTE HEILOO. Ben heel blij dat ik in zo'n toffe gemeente woon.*
- *Beste Arnold Kuijs en andere medewerkers van Groenbeheer, Ik wil jullie graag mijn complimenten maken voor de goede samenwerking van de laatste jaren. Dat betreft het niet meer verwijderen van de Hedera in de bomen aan de Boterbloem en omgeving, het stoppen van jaarlijks volkomen laag snoeien van alle struiken en heesters in de perken, en de toestemming die mij verleend is om een deel van het gazon om te vormen tot bloemrijkgrasland. Dit alles met als doel: het verkrijgen van een rijker insectenleven( o.a. bijen en vlinders) en een fraaier aanzien van het gebied. Verder krijg ik uitsluitend positieve reacties van alle passanten aan het plantsoen. Uiteraard werk ik samen met o.a. Bijzzaak en ik hoop ook op een blijvende positieve relatie met onze " mannen van het groen". Dank voor jullie vertrouwen in mijn nog kleine experiment aan de Boterbloem.*
- *Mede namens mijn echtgenote wil ik Burgemeester en Wethouders hartelijk dankzeggen voor de felicitatie en het mooie bloemstuk ter gelegenheid van ons 50-jarig huwelijksjubileum gisteren.*

### **Vergelijking 2018 & 2019**

KLACHTEN	Totaal ingediend	Terecht	Onterecht/ geen oordeel
2018	255	154	101
2019	274	173	101

Het is moeilijk om cijfers van andere gemeenten te vinden om te vergelijken. Er is geen officiële benchmark naar klachten bij gemeenten. Een gemeente die qua inwonersaantal vergelijkbaar is met die van de werkorganisatie BUCH is Venlo. Daar zijn in 2018 520 klachten ingediend.



### **Toelichting op de cijfers**

Het aantal aangemelde klachten in 2019 (274) is ten opzichte van 2018 (255) gestegen met 19. Ook het aantal terechte klachten is met 19 gestegen. Mogelijke oorzaken hiervan zijn:

- Ten opzichte van voorgaande jaren is het indienen van een klacht steeds laagdrempeliger geworden. Via de websites van de vier gemeenten staat op de hoofdpagina een digitaal formulier dat eenvoudig is in te vullen.
- In de gemeente Heiloo is het aantal klachten in 2019 (80) met 35 gestegen ten opzichte van 2018 (45). De stijging ligt mogelijk in het feit dat er in 2019 veel activiteiten in de buitenruimte in Heiloo zijn uitgevoerd, zoals nieuwbouw met de daarbij behorende overlasterisaties. Dit geeft veel communicatie tussen inwoners en medewerkers. Soms gaat daarbij iets niet goed. Daarnaast waren er bezettings- en overgangsproblemen op de afdeling Burgerzaken wat meer klachten heeft veroorzaakt.

Het aantal klachten in de gemeente Uitgeest is in 2019 gehalveerd ten opzichte van 2018: een daling van 45 naar 23. Deze positieve ontwikkeling is te danken aan een betere bereikbaarheid en sneller reageren vanuit de domeinen BOR en I&O.

### **Aanbevelingen**

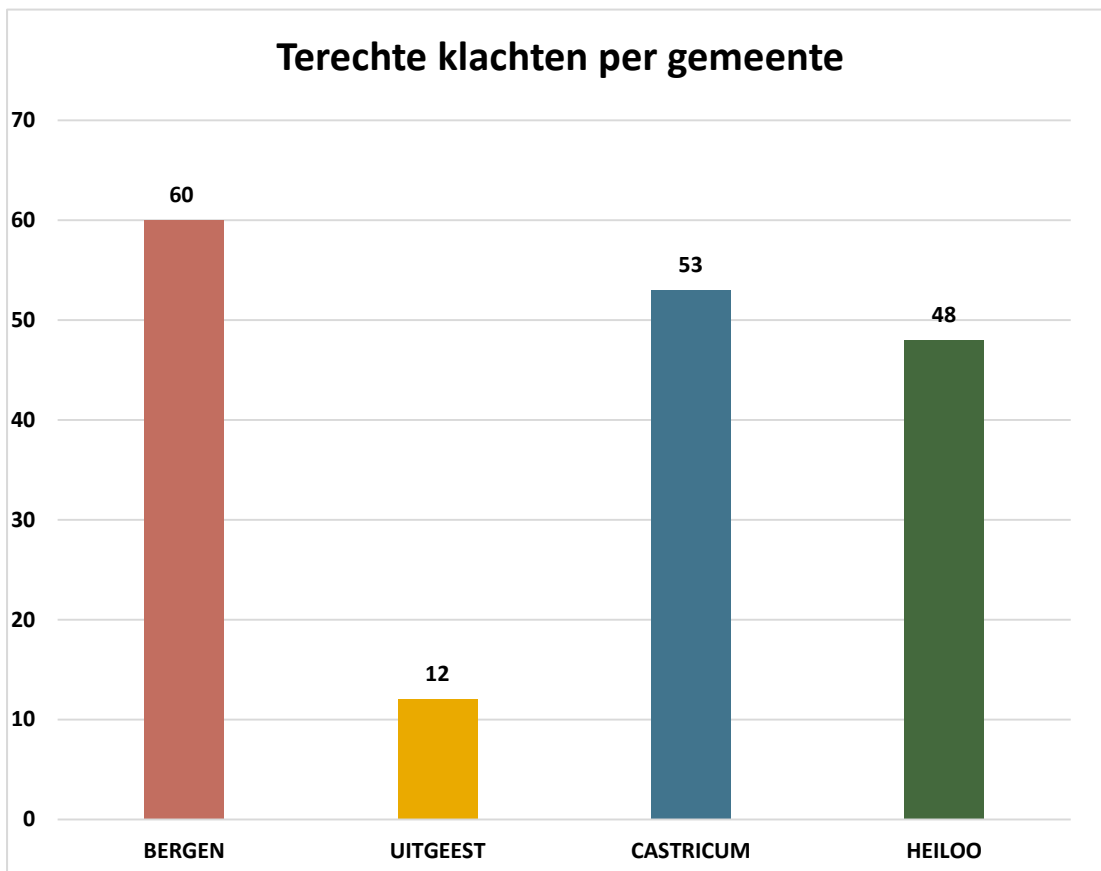
Uit het bovenstaande volgen de volgende aanbevelingen:

- Klachten voor externe partijen
  - een lijst met links op onze websites naar de klachtenpagina's van de grootste externe partijen
  - digitale formulieren verbeteren
  - actie: de klachtencoördinator maakt een lijst en laat deze publiceren op de websites van de BUCH-gemeenten
- Doorlooptijden klachten
  - tijdig toestemming vragen aan indiener voor een ruimere termijn
  - actie: de klachtencoördinator informeert de teammanagers in periodiek overleg
- Informatie aanleveren aan klachtencoördinator
  - de afspraak dat binnen 2 werkdagen antwoord wordt gegeven aan de klachtencoördinator opnieuw bevestigen
  - actie: de domeinmanagers informeren de teammanagers hierover

Om het aantal klachten te verminderen hebben we naast bovenstaande verbeteracties ook een advies over mogelijke verbeteracties voor de klachten over bejegening en geen reactie of niet tijdig reageren:

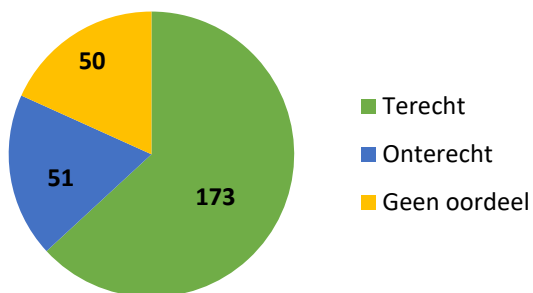
- Bejegening
  - Medewerkers trainen om gastheer/vrouw te zijn in je werk. In 2020 starten we met de BUCH verwelkomt! vanuit het Hostmanship-principe.

- Geen reactie of geen tijdige reactie
  - bij deze klachten komt het vaak voor dat de klant niet op de hoogte is gebracht over de voortgang van een verzoek, aangifte of melding. Het advies hierbij is dat de klant tijdig wordt geïnformeerd over de voortgang en termijn waarop hij/zij een antwoord of besluit ontvangt. Ook hier kan de BUCH verwelkomt! een positieve bijdrage aan leveren.

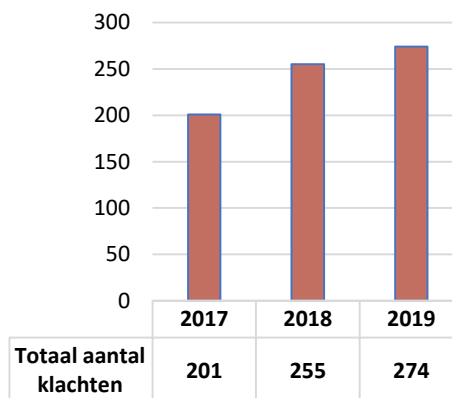


## Klachtenoverzicht werkorganisatie BUCH

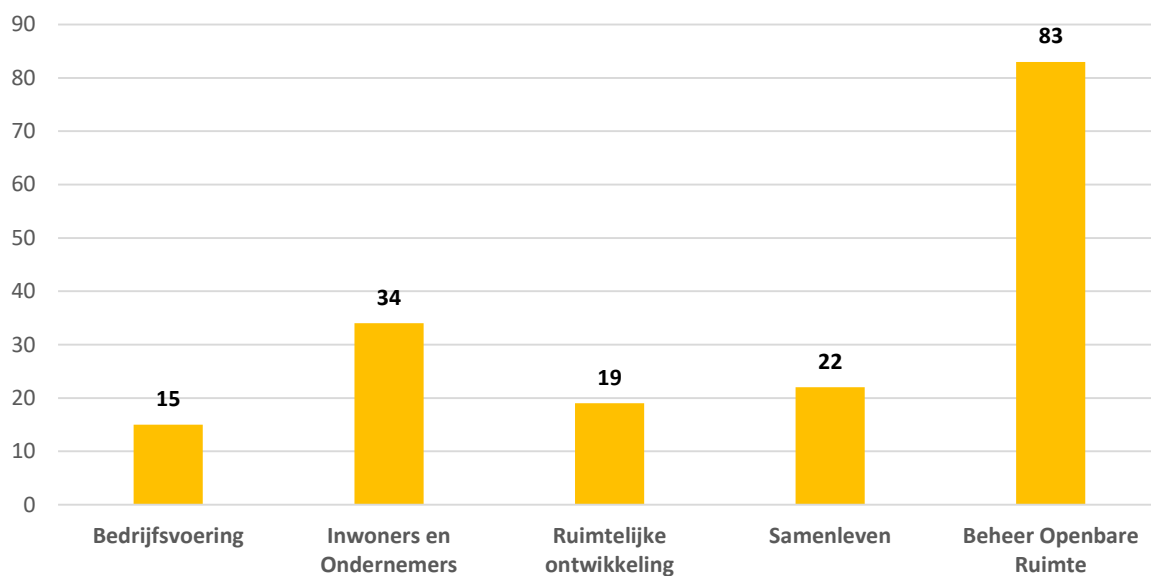
### Totaal aantal klachten 2019



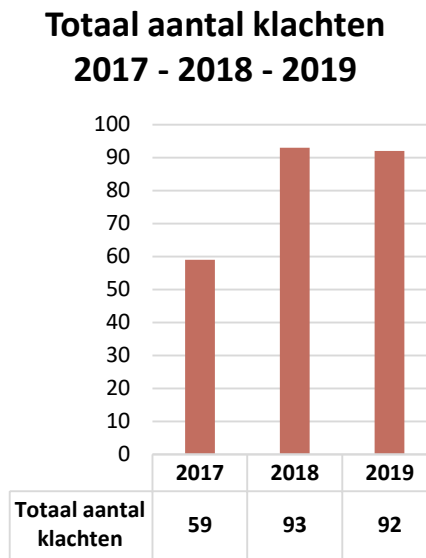
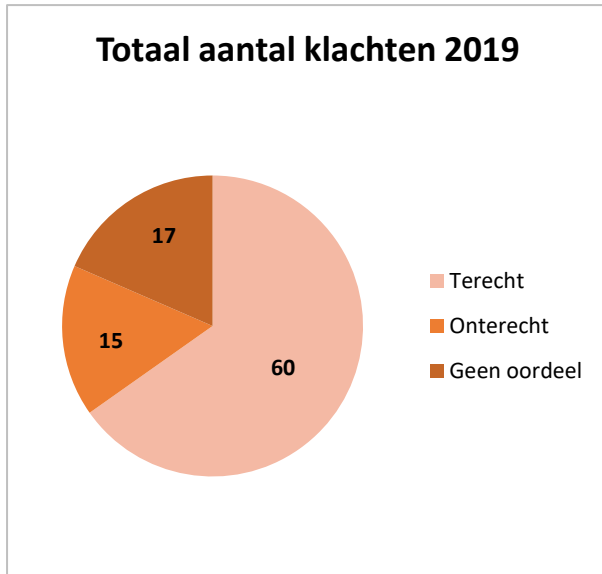
### Totaal aangemelde klachten 2017 - 2018 - 2019



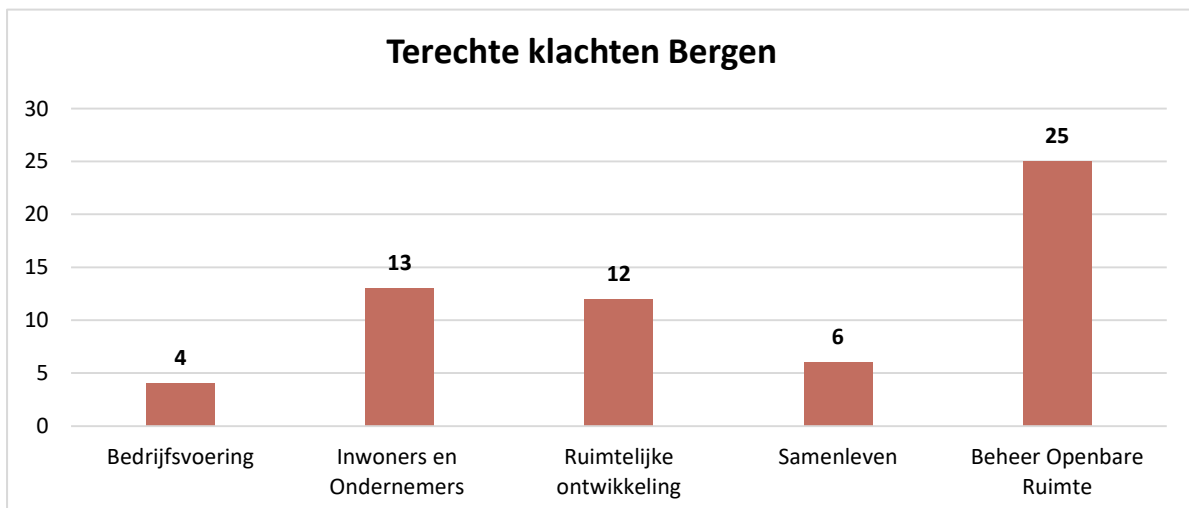
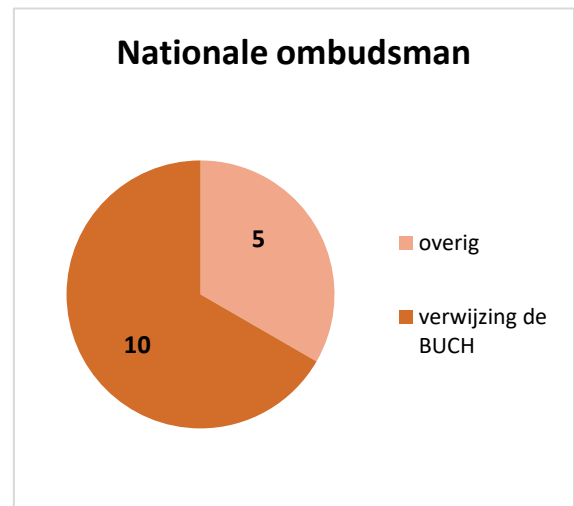
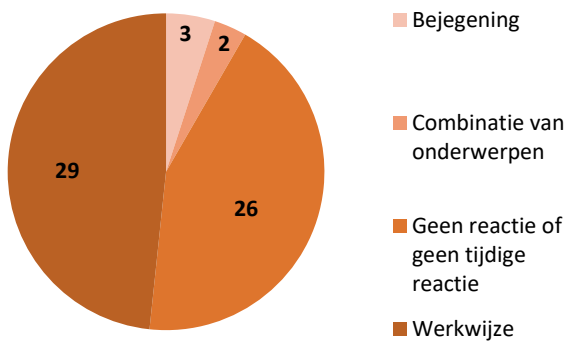
### Terechte klachten per domein 2019



## Klachtenoverzicht gemeente BERGEN

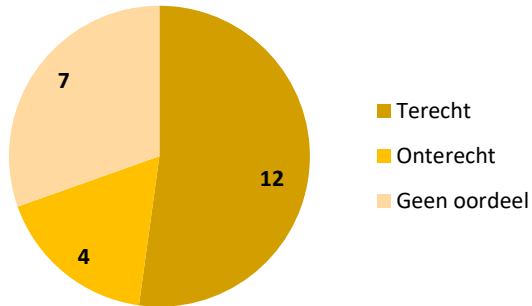


### Type terechte klachten 2019

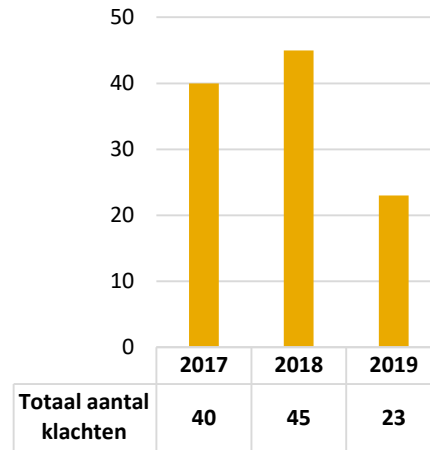


## Klachtenoverzicht gemeente **UITGEEEST**

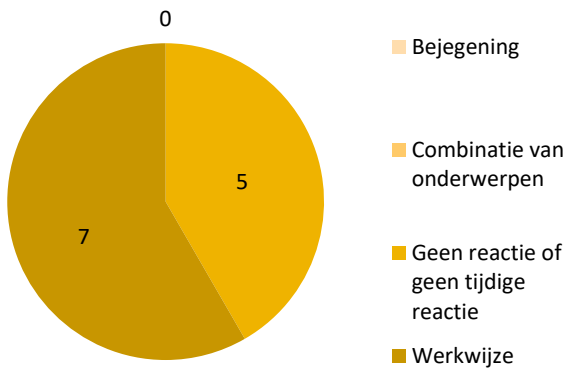
**Totaal aantal klachten 2019**



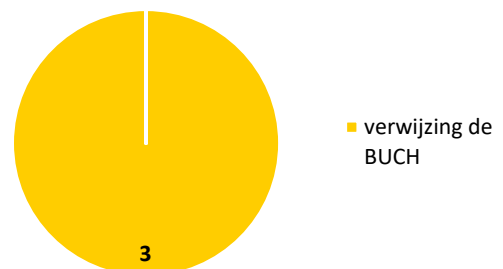
**Totaal aantal klachten 2017 - 2018 - 2019**



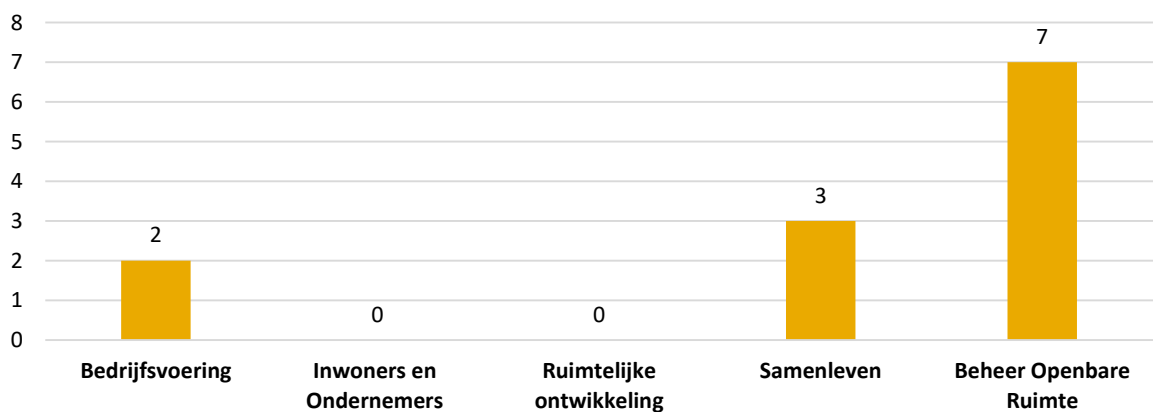
**Type terechte klachten 2019**



**Nationale ombudsman**

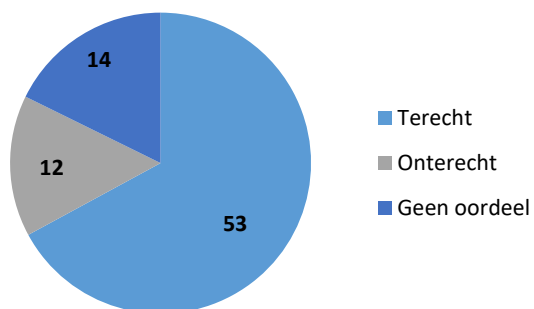


**Terechte klachten Uitgeest**

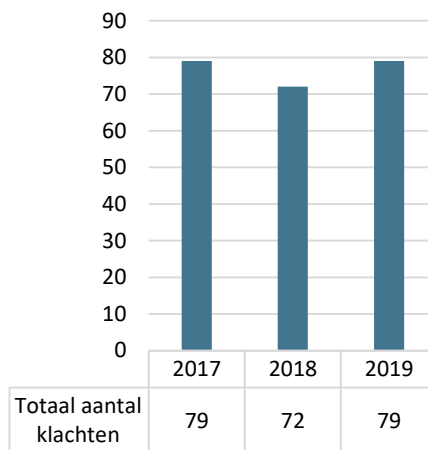


## Klachtenoverzicht gemeente CASTRICUM

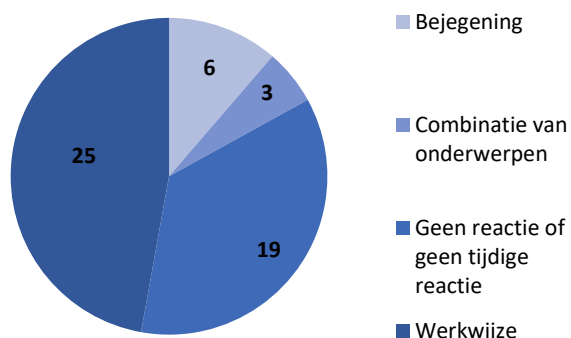
Totaal aantal klachten 2019



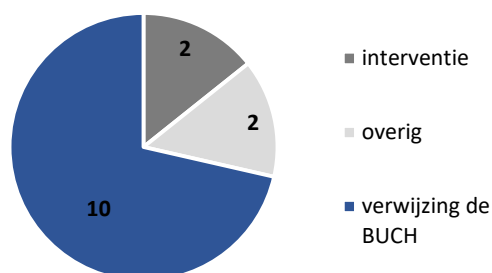
Totaal aantal klachten 2017 - 2018 - 2019



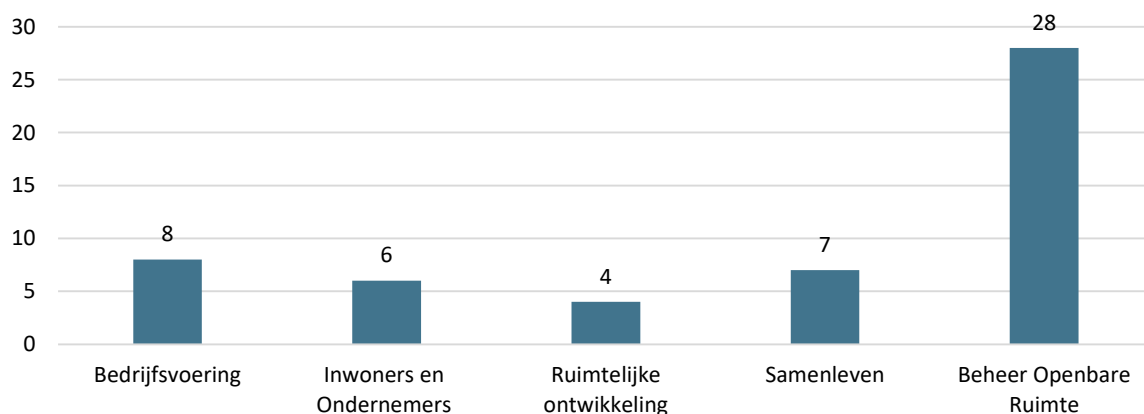
Type terechte klachten 2019



Nationale ombudsman



Terechte klachten Castricum



## Klachtenoverzicht gemeente HEILOO

