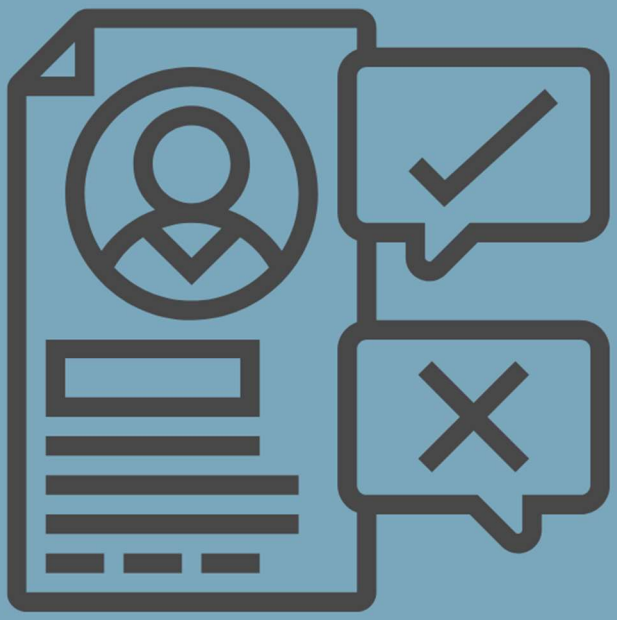
Periodiek verslag klachten

Januari 2022 - juni 2022



Rob Stam
Klachtencoördinator

de BUCH

Inhoud

Inleiding 2
besluitvormingstraject 2
Managementsamenvatting 4
Totaaloverzicht ingediende klachten werkorganisatie de BUCH 5
Vergelijking aantal klachten 5
Toelichting cijfers 5
Gegronde klachten per categorie 6
Inwoners en Ondernemers 7
Beheer Openbare Ruimte 7
Samenleven 8
Ruimtelijke Ontwikkeling 9
Bedrijfsvoering 10
Gegronde klachten per gemeente 11
Complimenten 11
Aanbeveling 12
Overig 12

Inleiding

Hierbij het tweede periodieke overzicht (eerste halfjaar 2022) voor de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Dit overzicht bevat de klachten die in 2022 zijn afgehandeld tussen 1 januari en 1 juli 2022 door werkorganisatie de BUCH. Er wordt een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2021.

Bij geringe verschillen wordt er geen verklaring gegeven. Bestuurlijke klachten (1 in deze periode) worden verder verantwoord via gemeentelijke jaarverslagen.

besluitvormingstraject

Dit periodieke verslag wordt via MT BUCH aangeboden aan het BUCH Bestuur. Daarna wordt dit verslag aangeboden aan de colleges en ter kennisname doorgezonden naar de gemeenteraden van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo.

Klachten
Klachten kunnen betrekking hebben op de volgende aspecten:

Bejegening	Als 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 categorieën.

Ongegronde klachten

- Sommige klachten die via het klachtenformulier worden aangemeld, voldoen niet aan de criteria om als klacht (genoemd in de klachtenregelingen) in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld een klacht over: beleid, regelgeving, een besluit, geleden schade.

De inwoner wordt hier persoonlijk over geïnformeerd en er wordt uitleg gegeven waarom het niet in behandeling kan worden genomen als klacht. In de uitleg wordt tevens verwezen naar andere mogelijkheden/procedures.

- Soms is de conclusie na het onderzoek van de klacht dat de uitkomst ongegrond is.

Externe partijen en Meldingen Openbare Ruimte / FIXI
In de eerste helft van 2022 werden 13 klachten ingediend die bedoeld waren voor externe partijen of bedoeld waren als klacht/melding openbare ruimte Dit aantal maakt geen deel uit van het totaal aantal behandelde klachten.
In dezelfde periode in 2021 waren dit er 80. Er zijn minder klachtformulieren ingediend wat als een melding openbare ruimte was bedoeld. Gebleken is dat het soms onvoldoende

duidelijk was waar de knop “melding” voor stond op de website. Dit is aangepast en heeft een positief resultaat.

De externe klachten zijn doorverwezen/doorgezonden en waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator wanneer er een beroep werd gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke.

De klachten die bedoeld waren voor de openbare ruimte zijn omgeboekt naar het systeem FIXI. De inwoner is hierover persoonlijk geïnformeerd en er is verwezen naar het juiste kanaal voor toekomstige meldingen.

Managementsamenvatting

Klachten de BUCH

Periode : januari 2022 t.m. juni 2022

gemeente BERGEN	gemeente UITGEEST	gemeente CASTRICUM	GEMEENTE HEILOO
40	18	33	27

Het indienen van een klacht is laagdrempelig. Makkelijk bereikbaar via websites, telefoon of een persoonlijke afspraak.

200 klachten ingediend

118 klachten gegrond

Inwoners en Ondernemers 15

Bedrijfsvoering 5

Ruimtelijke Ontwikkeling 37

bestuur 1

Samenleven 9

Beheer Openbare Ruimte 51

13 klachten doorgezonden naar externe partners & FIXI

2 zaken ingediend Jeugdzaken, 2 formeel afgehandeld. 1 gegrond / 1 in behandeling.

aanbeveling: bejegeningsklachten behandelen binnen een termijn van twee weken.

Er konden 112 gegronde klachten informeel worden opgelost.

Één onderzoek van de Nationale Ombudsman en gegrond verklaard

geregisteerde klantcontacten kcc/fixi/balie 2021

kcc 32.300

Fixi 8.348

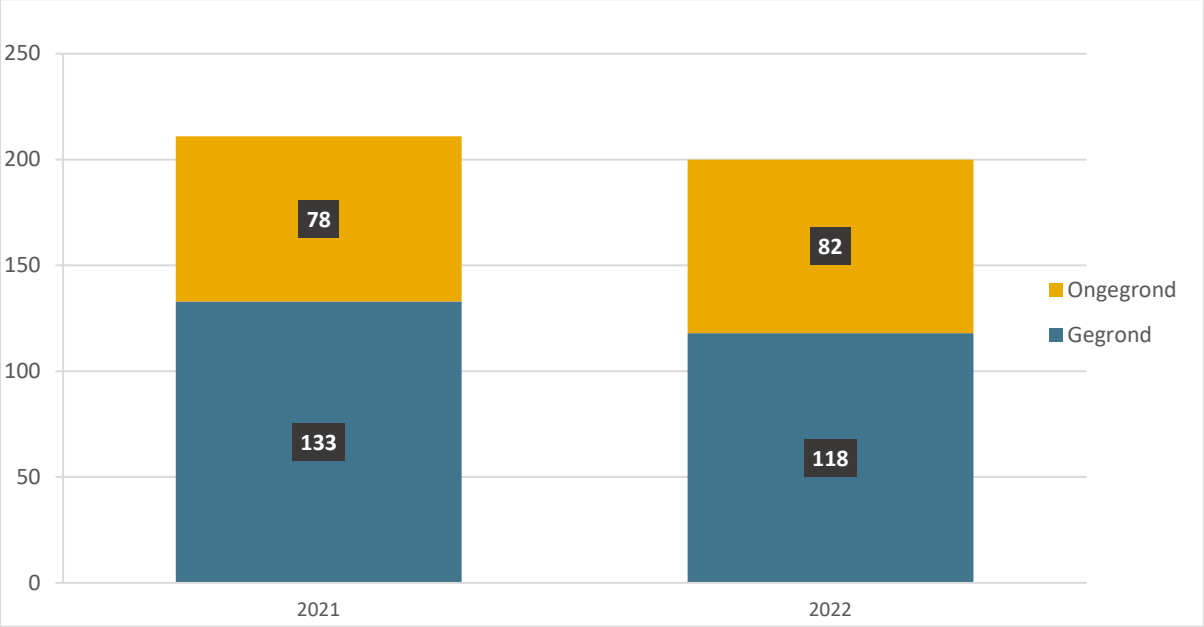
balie 17.868

32 schriftelijke complimenten.

- **13 klachten: Bejegening.**
- **49 klachten: Niet of te laat gereageerd.**
- **41 klachten: Onjuist uitgevoerde werkprocessen**
- **15 klachten: Een mix van bovenstaande onderwerpen.**

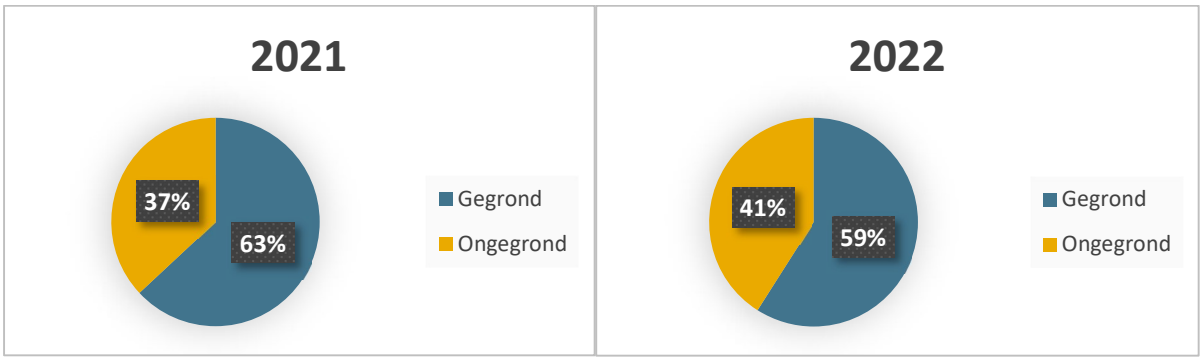
Totaaloverzicht ingediende klachten werkorganisatie de BUCH

Vergelijking aantal klachten



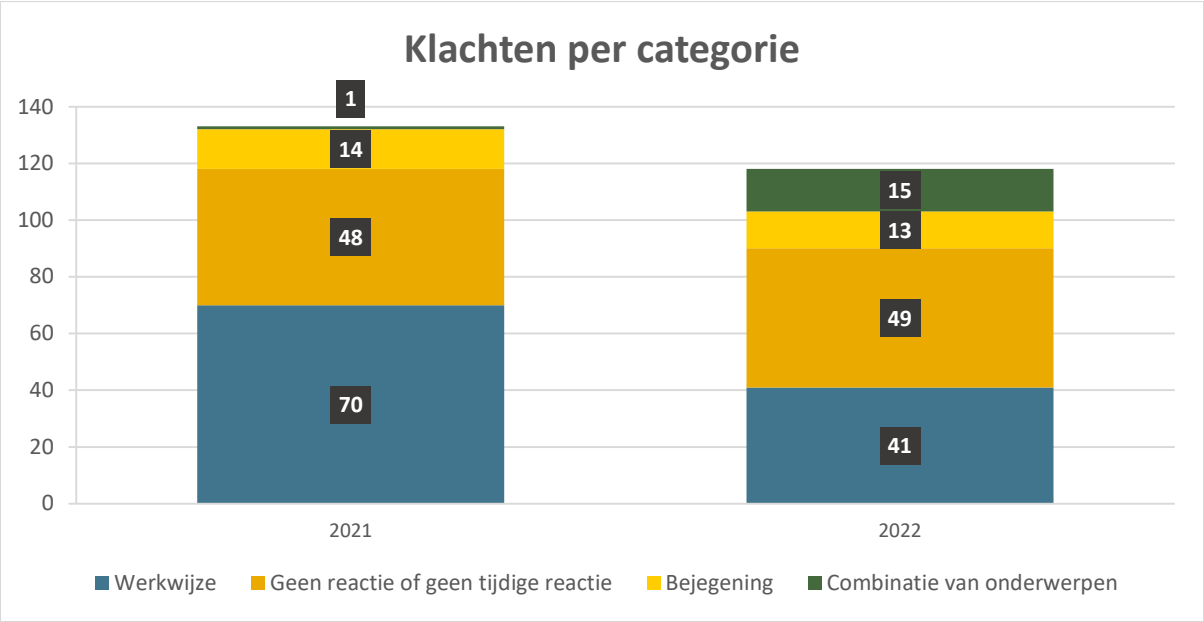
Toelichting cijfers

Het aantal ingediende klachten tussen 01 januari en 01 juli 2022 ten opzichte van dezelfde periode in 2021, is gedaald met 5%. Het aantal gegronde klachten is gedaald met 11%. Het percentage ingediende klachten ten opzichte van het aantal geregistreerde klantcontacten bedraagt 0,3.

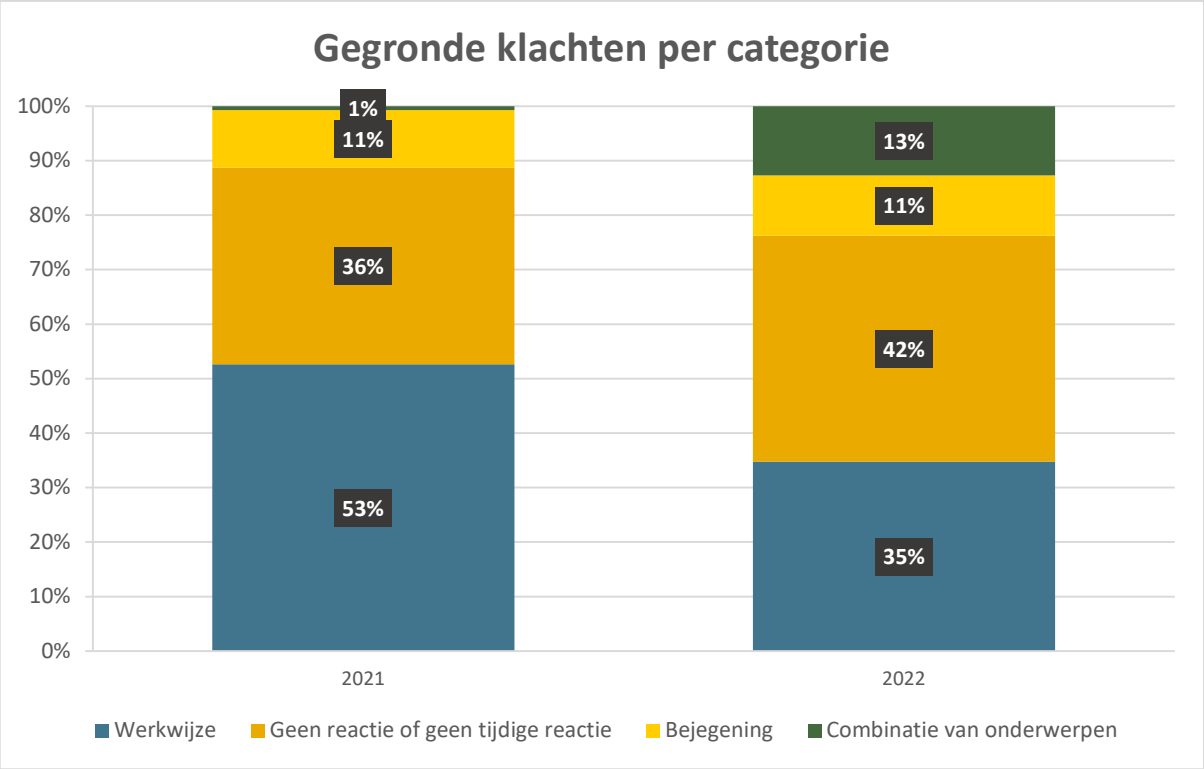


De klachten worden verder onderverdeeld per domein. Er wordt ingezoomd ***op gegronde klachten.***

Gegronde klachten per categorie

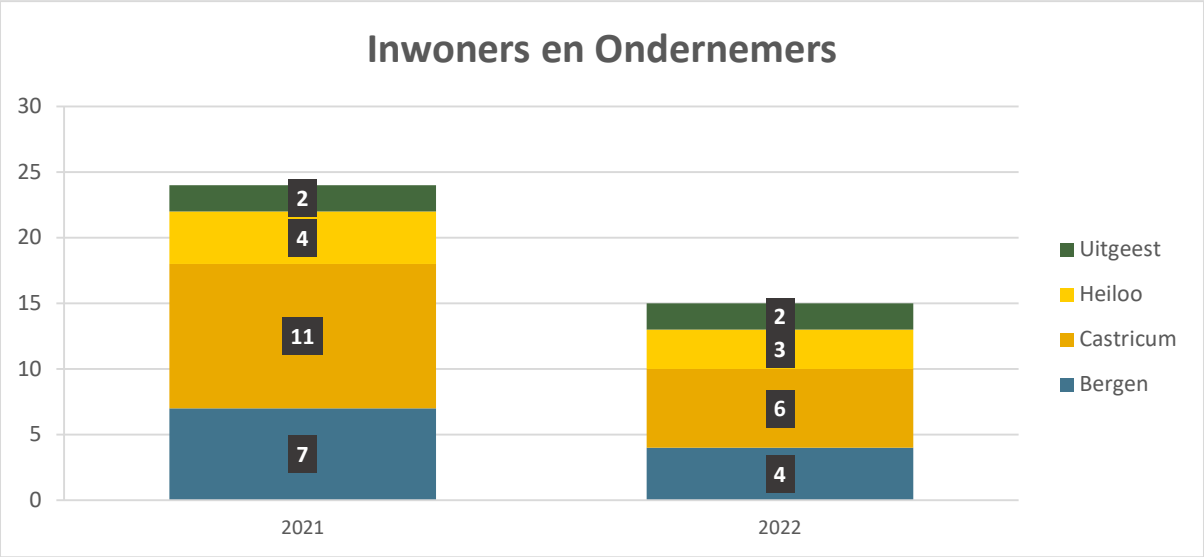


<u>Daling in categorie werkwijze</u>
Dit is (grotendeels) te herleiden naar het domein Beheer Openbare Ruimte, team Afval.

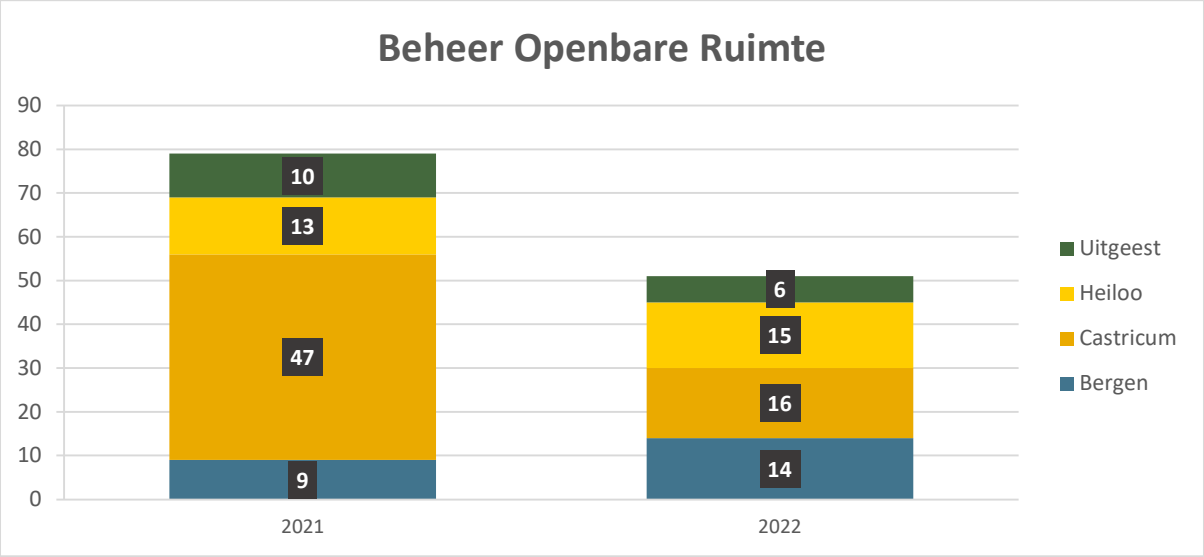


Gegronde klachten per domein

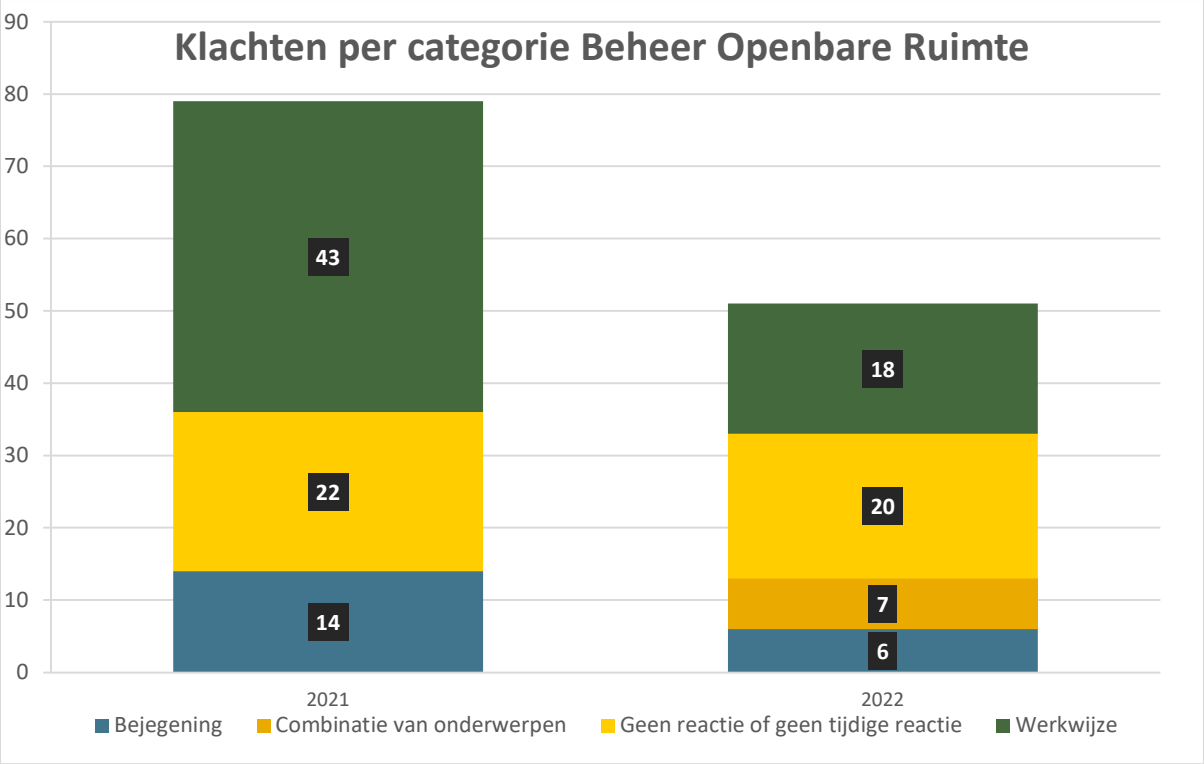
Inwoners en Ondernemers



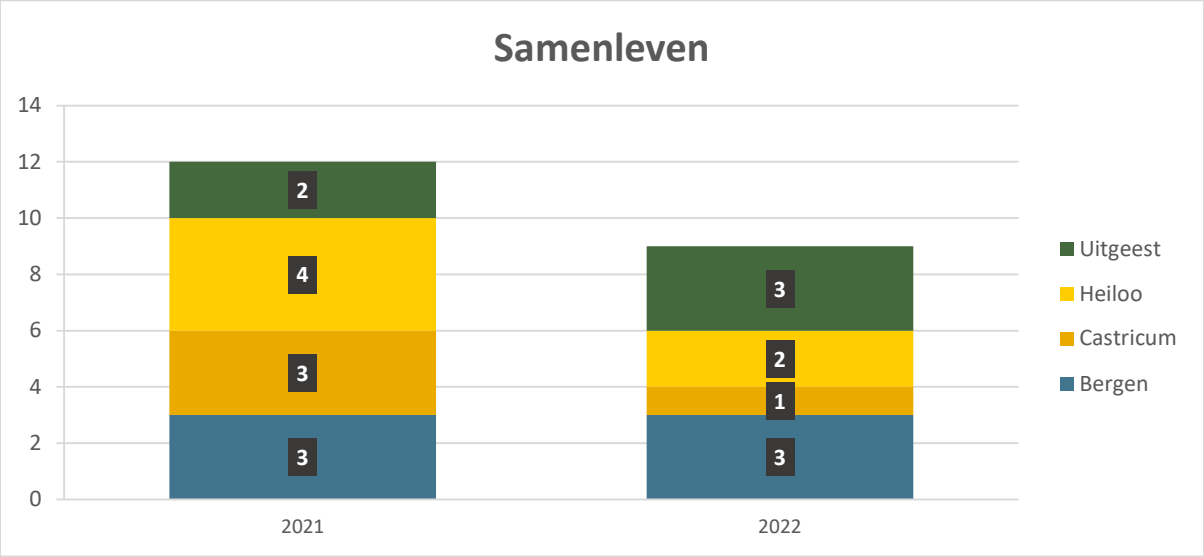
Beheer Openbare Ruimte



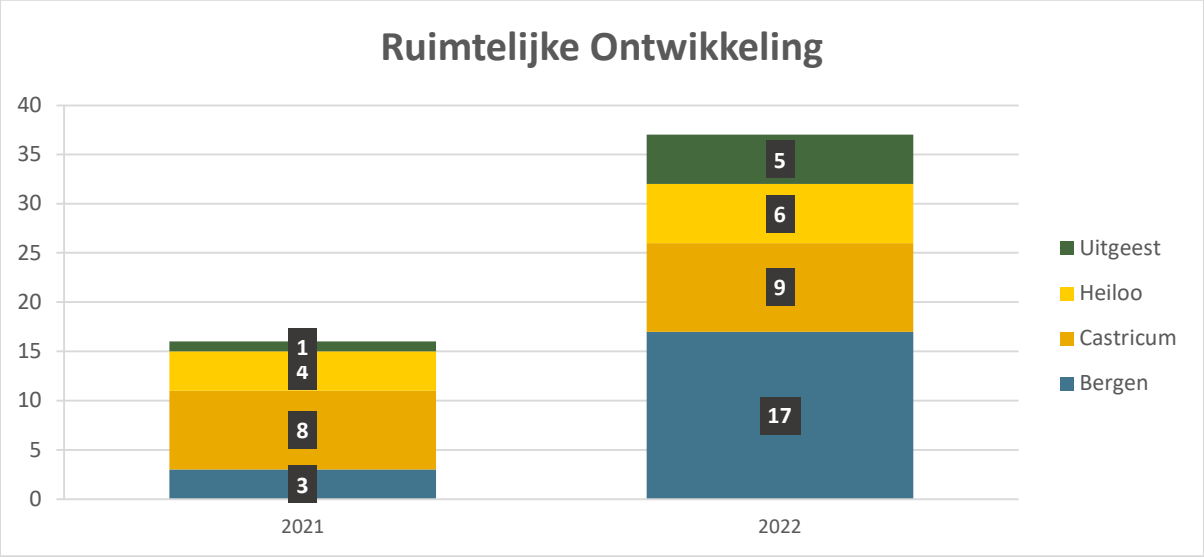
De daling had te maken met de uitrol van het grondstoffenplan voor de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo (UCH). Dit was een veelomvattende operatie waar iedere inwoner binnen UCH mee te maken heeft gehad. De afwikkeling van dit project liep nog door in 2021. Denk hierbij aan de communicatie rondom het omwisselen en het plaatsen van containers. In 2022 was dit niet meer van toepassing.


Klachten per categorie Beheer Openbare Ruimte
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
43
22
14
18
20
7
6
2021
2022
Bejegening
Combinatie van onderwerpen
Geen reactie of geen tijdige reactie
Werkwijze

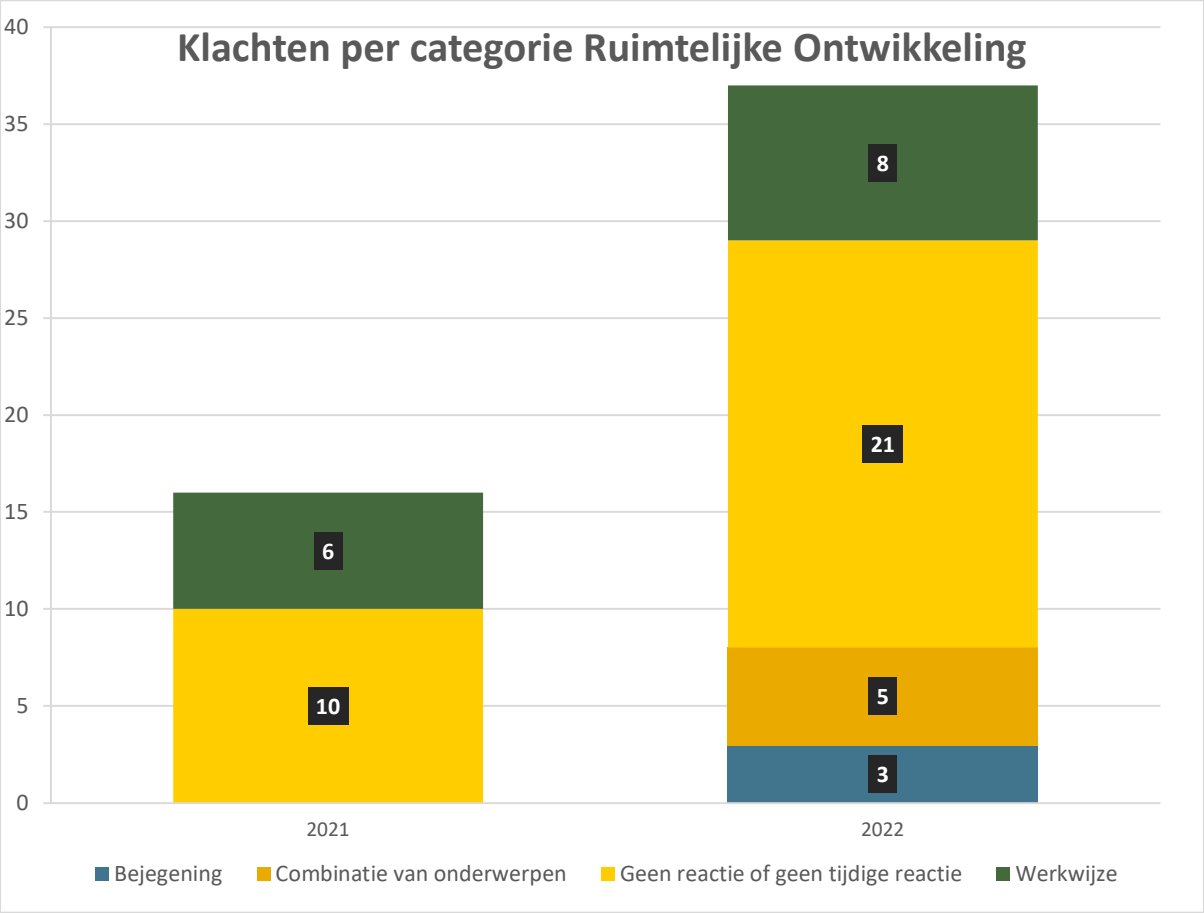
Samenleven


Samenleven
14
12
10
8
6
4
2
0
2
4
3
3
3
2
1
3
2021
2022
Uitgeest
Heiloo
Castricum
Bergen

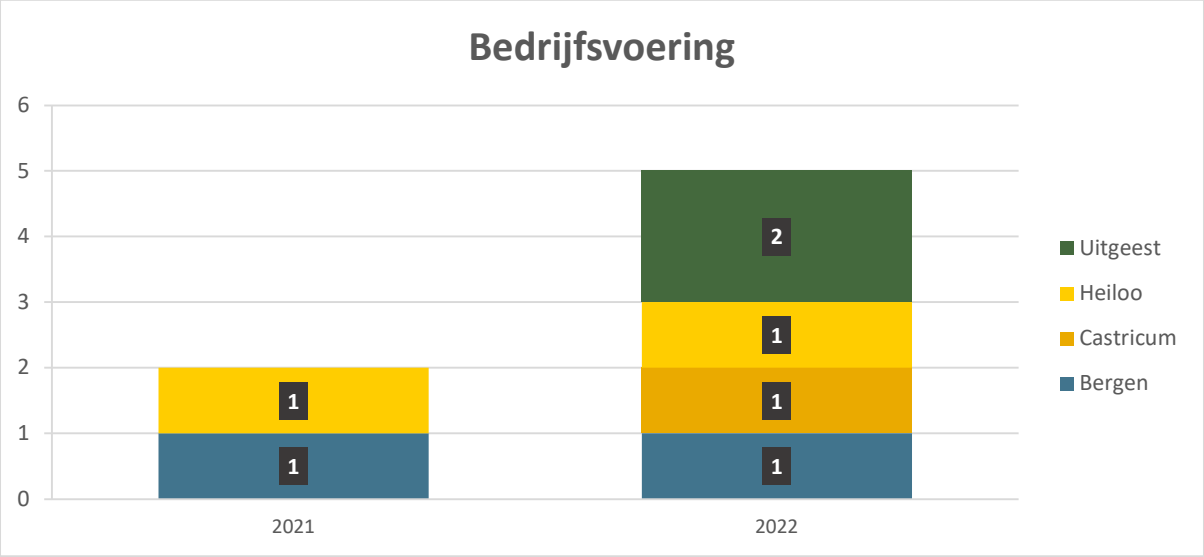
Ruimtelijke Ontwikkeling

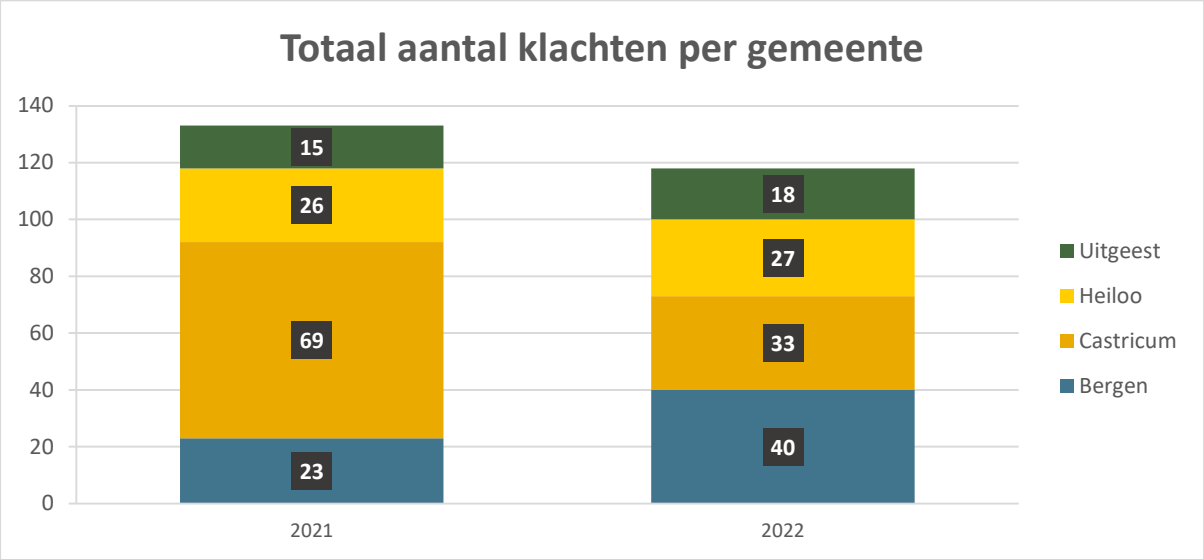


Er waren meer klachten over de reactietermijn bij het domein Ruimtelijke Ontwikkeling.



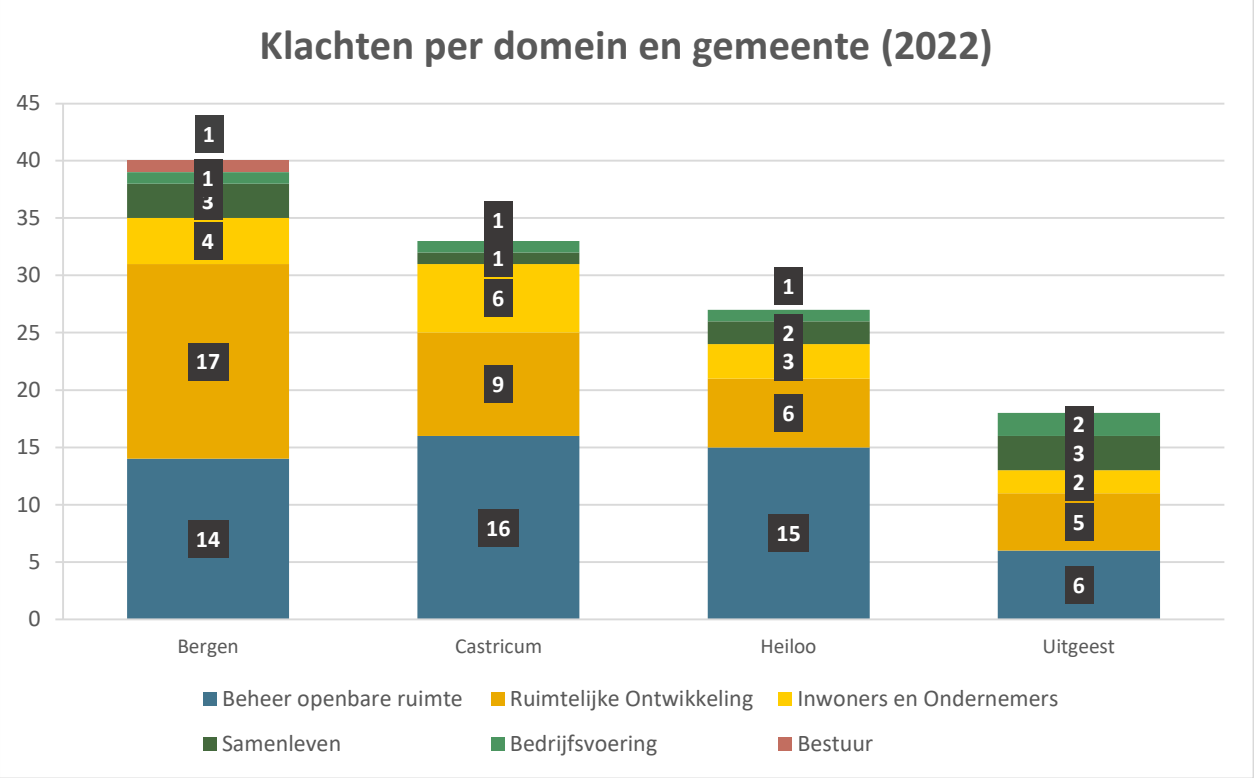
Bedrijfsvoering





De daling bij de gemeente Castricum is vooral te herleiden naar het Domein Beheer Openbare Ruimte, team Afval (-22).
De stijging bij de gemeente Bergen is te herleiden naar het Domein Ruimtelijke Ontwikkeling, teams Veiligheid Toezicht Handhaving & Vergunningen (+13).

Gegronde klachten per gemeente



Complimenten

Naast de mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die digitale en schriftelijke complimenten geven. Er zijn 32 complimenten aangemeld. Een aantal voorbeelden:

- Gemeente Bergen wat goed dat u de informatie op de website over vluchtelingen ook in het Russisch en in het Oekraïens plaatst, wat attent !!
- Een groot compliment voor de medewerkers die het riool hebben gemaakt, jullie zijn echt toppers hoor!
- Wat zijn die wilde bloemperken aan de Vuurbaak in Limmen mooi geworden!!!
- Perfect voorbeeld van hoe je ook om kunt gaan met het groen, naast de strak gemaaide grasstroken… complimenten voor wie dat heeft aangedurfd, dus indirect ook de gemeente. Dank
- Hallo Rob,
  Geweldig voor de snelle reactie en het zorgvuldig laten maken van de stoep tegels.
- Ik wil al een tijd laten weten dat ik vind dat de toegangsweg tot het wooncomplex van de kloosterhof aan de Mericilaan zo mooi is geworden. en nu wordt ook het laatste stuk verzorgd, de versmalling van de weg naar de achterkant van het gebouw, en de verbreding van het plantsoendeel. We leven in een mooi land dat dit alles zo goed verzorgd wordt!!!
- Hartelijk dank voor de super snelle reactie en door het te komen kijken naar het riool op de locatie. Top!
- Complimenten voor alle prachtige rotondes en ook zeker de bloemenzee langs de Kleibroek. Wat een zee van wilde bloemen. Zie zelfs mensen die het fotograferen. Een heel mooi mengsel en prachtig opgekomen.

Aanbeveling

Klachten in de categorie bejegening
De bejegeningsklachten met voorrang te behandelen door de klachtbehandelaar en zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen twee weken, uitsluitsel geven aan de indiener van de klacht.
Het aanhouden van de wettelijke termijn (6/10 weken) is in deze categorie niet wenselijk voor de inwoner maar ook niet voor de BUCH medewerker: een eventuele onterechte klacht moet ter bescherming van de medewerker zo snel mogelijk van tafel.

Overig

Lid koplopergemeente open state foundation

De BUCH gemeenten zijn vertegenwoordigd als koplopergemeenten voor het project "open state" onder begeleiding van de Nationale Ombudsman. Dit project heeft tot doel
om alle mogelijke klachteninformatie te publiceren op een centraal platform volgens een klachten datastandaard en het ontwikkelen van uniforme werkwijzen door klachtbehandelaars.
Een datastandaard te gebruiken als informatiebron bij de behandeling van individuele klachten en transparantie binnen overheidshandelen.