

Jaarverslag Klachten

Werkorganisatie BUCH

2017



de **BUCH**

Datum: 26-06-2018
Opsteller: Rob Stam

Inleiding

Jaarlijks hebben de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo veel contact met hun inwoners, ondernemers en andere organisaties. Soms gaat er bij deze contacten iets niet goed en wordt er een klacht ingediend.

Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2017 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 van de Werkorganisatie BUCH aangeboden aan de colleges van 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 in het voordeel is. Het 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, dit is in de praktijk vaak de teammanager. |
| 2 | De klachtbehandelaar nodigt de indiener van de klacht uit voor een gesprek. |
| 3 | De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. |
| 4 | Het horen kan op verzoek apart plaatsvinden. |
| 5 | Van het horen wordt een verslag opgemaakt. Beide partijen ontvangen hiervan een afschrift. |
| 6 | De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt namens het bestuursorgaan een afdoeningsbrief op. De afdoeningsbrief bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift. |
| 7 | Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk afgedaan. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verdaagd. |

| | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | In de afdoeningsbrief wordt op de mogelijkheid gewezen om de klacht binnen één jaar voor te leggen aan de Nationale ombudsman als er onvrede bestaat over de uitkomst van de klachtafdoening. |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Wetgeving

De volgende wetgeving is van toepassing op klachten.

- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
- Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2017
- Interne Klachtenregeling gemeente Bergen 2017
- Interne Klachtenregeling gemeente Uitgeest 2017
- Interne Klachtenregeling gemeente Castricum 2017
- Interne Klachtenregeling gemeente Heiloo 2017
- Wet Nationale Ombudsman

Klachtenoverzichten per gemeente

In het klachtenoverzicht staat een overzicht van het aantal klachten in 2017 en (als de informatie beschikbaar is) van 2015 en 2016. Daarnaast wordt het aantal klachten in relatie tot het aantal klantcontacten weergegeven. Hier zijn niet alle gegevens van bekend omdat in 2017 een wisseling is gemaakt van klantcontact-softwarepakketten. Het aantal gegronde klachten in 2017 wordt verder onderverdeeld in de volgende ongewenste gedragingen:

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bejegening | Er is sprake van onheuse bejegening als de klager vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk of onredelijk heeft gedragen of beledigend is geweest. |
| Geen reactie of geen tijdige reactie | De inwoners/ondernemer krijgt geen of te laat een reactie. |
| Werkwijze | Een procedure is niet goed gegaan of er is verkeerde of onvolledige informatie verstrekt. |
| Combinatie van onderwerpen | Een combinatie van de hiervoor genoemde gedragingen. |

Nationale Ombudsman

Ook wordt per gemeente het aantal klachten dat in 2017 bij de Nationale Ombudsman is ingediend en afgehandeld weergegeven. Geen van de klachten waren gegrond, wel is er in sommige zaken bemiddeld door de klachtencoördinator.

Klachten voor externe partijen

In 2017 zijn er ook klachten ingediend bij de gemeenten die bedoeld waren voor externe partijen waren (bv Axxicom, HVC, politie, Connexion, Provincie etc) deze klachten zijn doorverwezen en indien nodig is er interventie toegepast. Hieronder wordt weergegeven hoeveel klachten er voor externe partijen waren per gemeente.

| | aantal klachten |
|-----------|-----------------|
| Bergen | 17 |
| Uitgeest | 5 |
| Castricum | 22 |
| Heiloo | 1 |

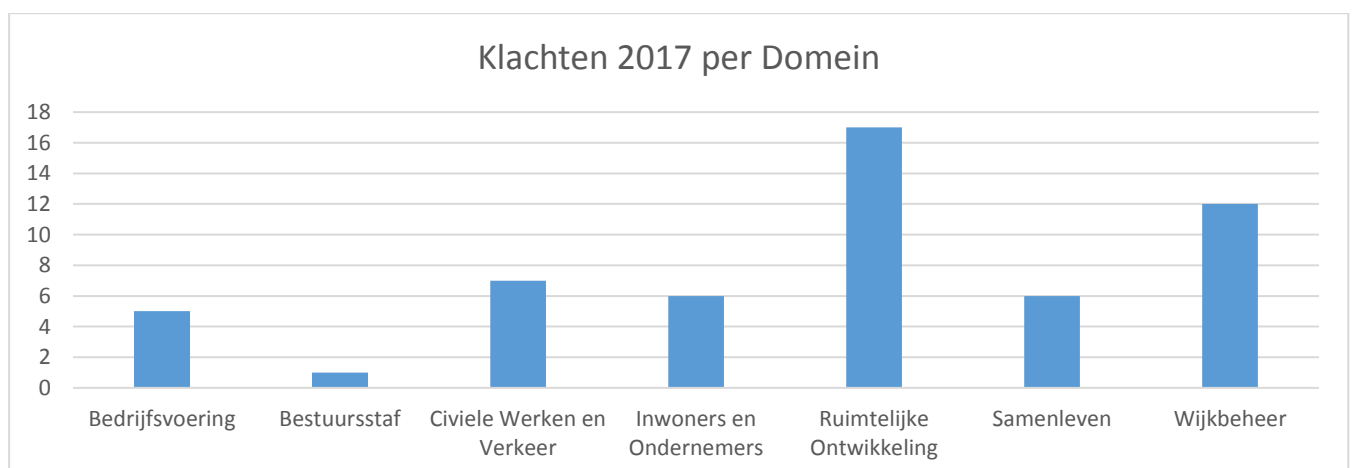
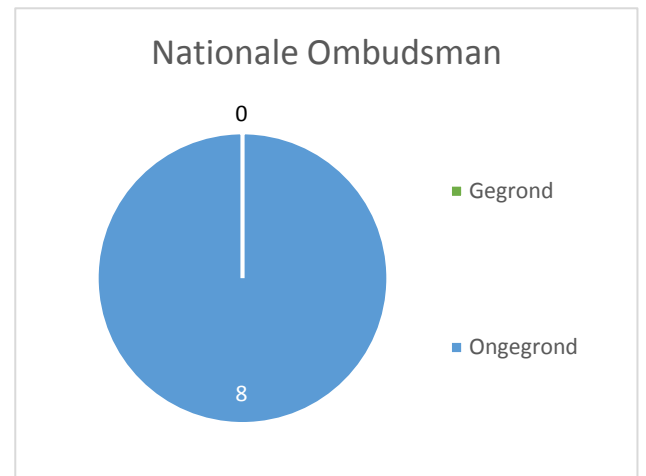
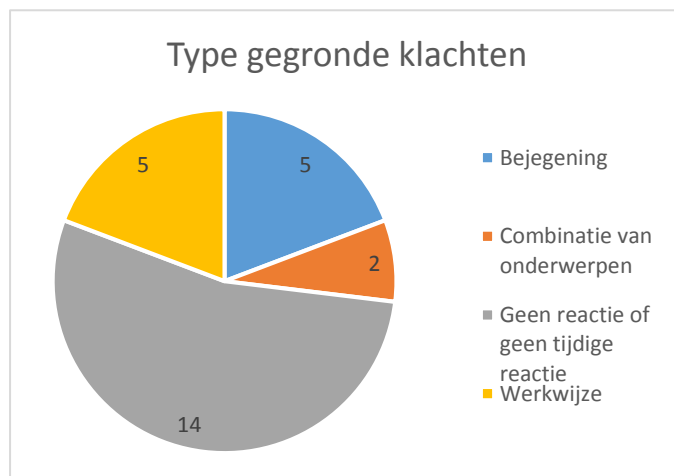
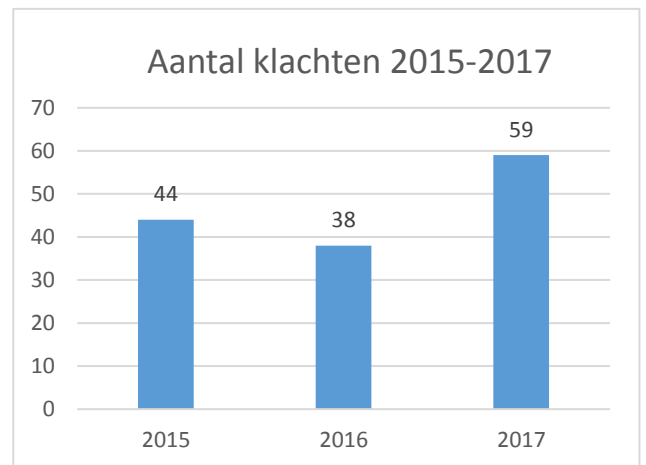
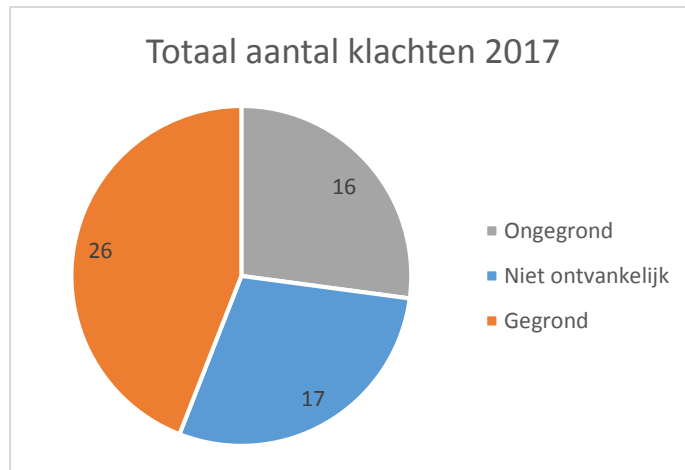
Gemeente Bergen

Klantcontacten

| | |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Telefoongesprekken ingekomen bij het Klantcontactcentrum* | 37.608 |
| Bezoekers aan de balie | 24.650 |
| Digitale verzoeken en aangiften incl. meldingen openbare ruimte | 2.122 |

(* de gegevens van oktober, november en december 2017 zijn geëxtrapoleerd naar een jaar.

Klachtoverzicht

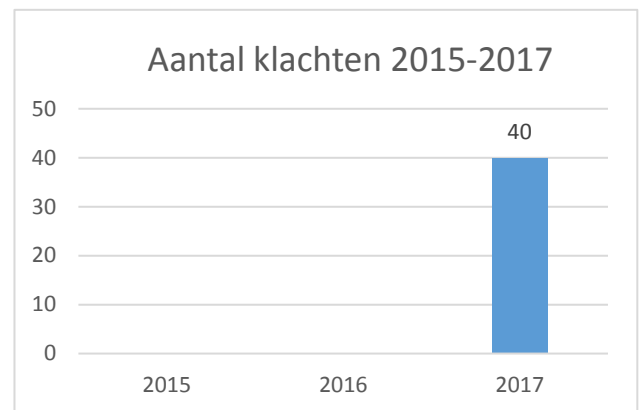
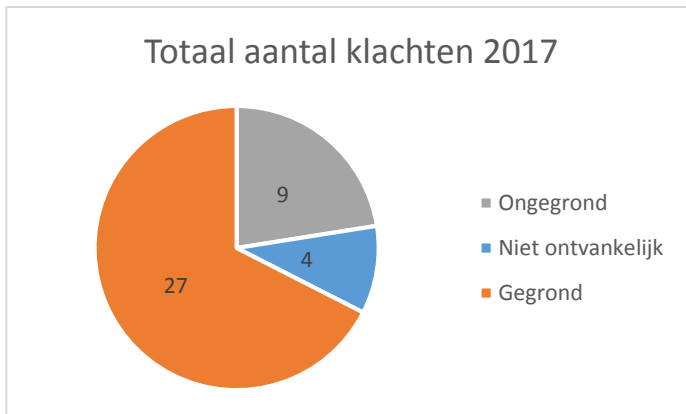


Gemeente Uitgeest

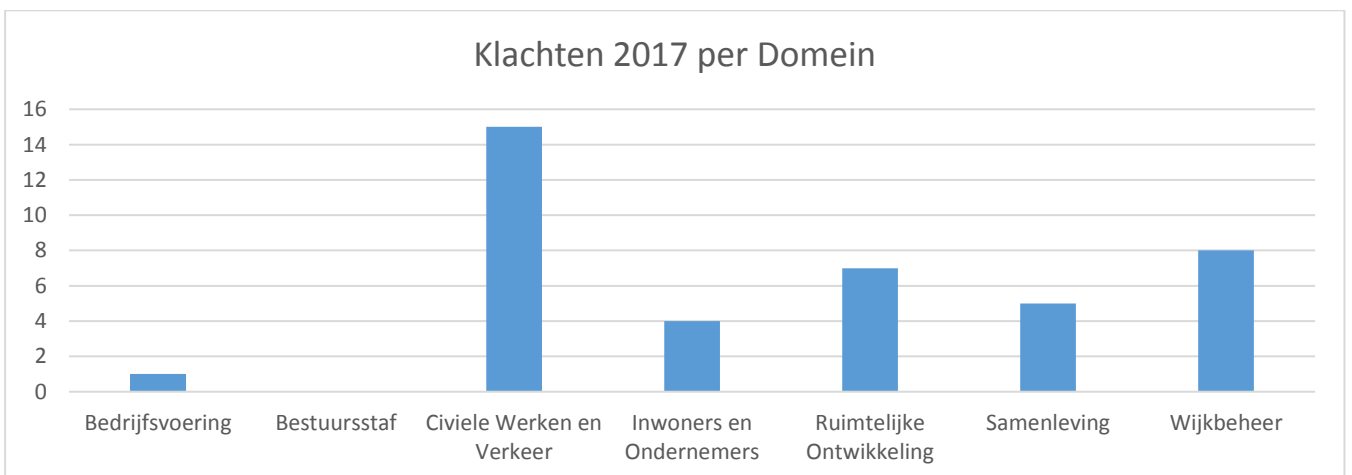
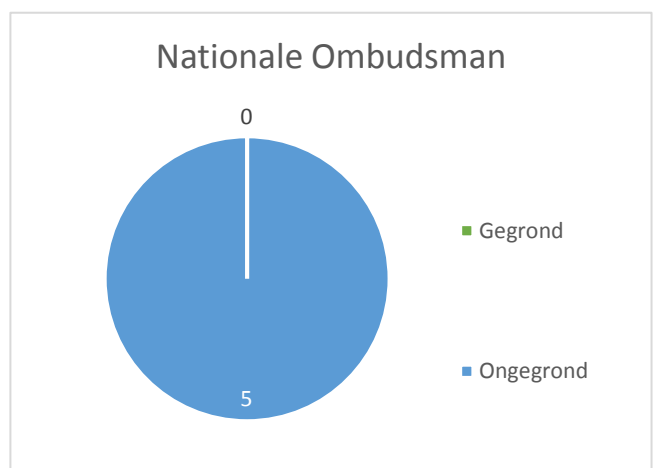
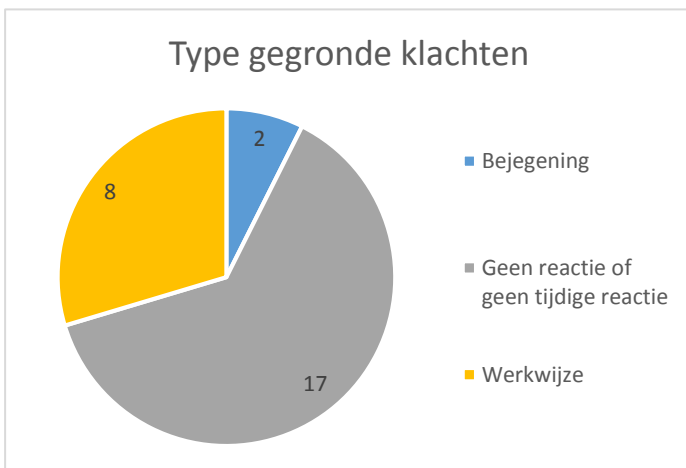
| Klantcontacten | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|
| Telefoongesprekken ingekomen bij het Klantcontactcentrum* | 9.216 |
| Bezoekers aan de balie | Niet beschikbaar |
| Digitale verzoeken en aangiften incl. meldingen openbare ruimte | 1.145 |

(*) de gegevens van oktober, november en december 2017 zijn geëxtrapoleerd naar een jaar.

Klachtoverzicht



Het aantal klachten in 2015 en 2016 is onbekend

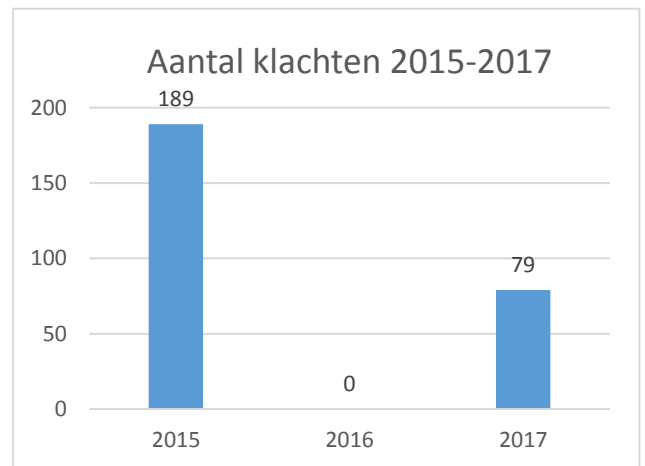
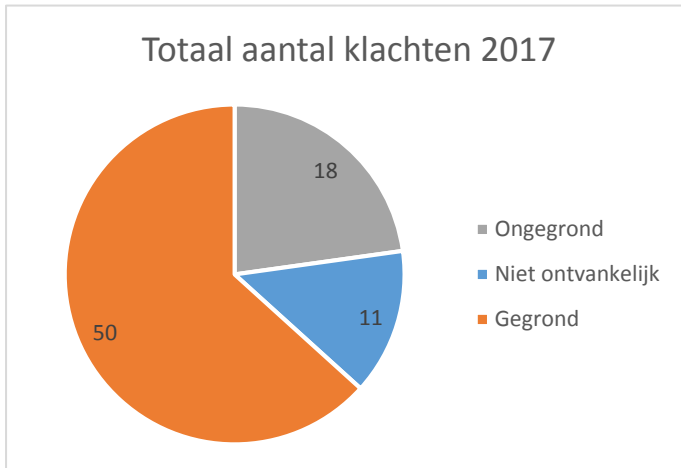


Gemeente Castricum

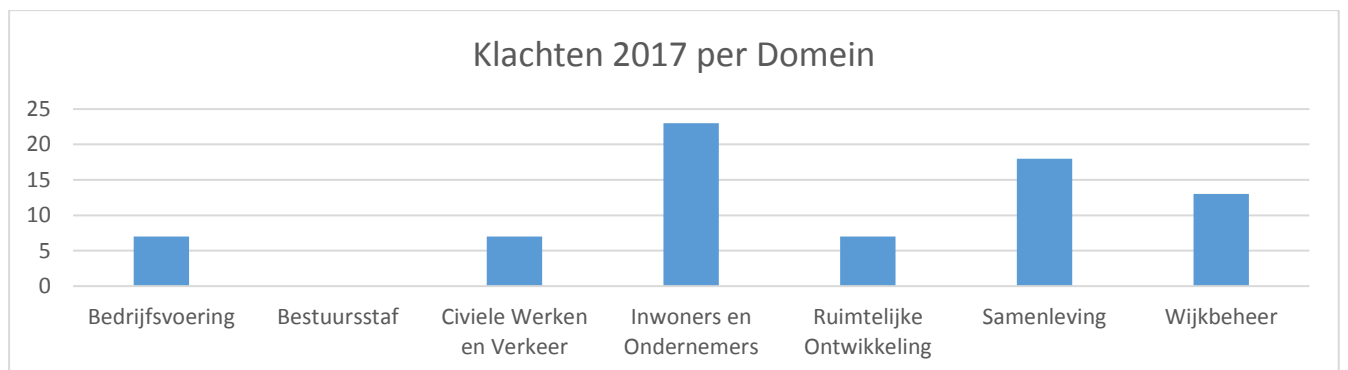
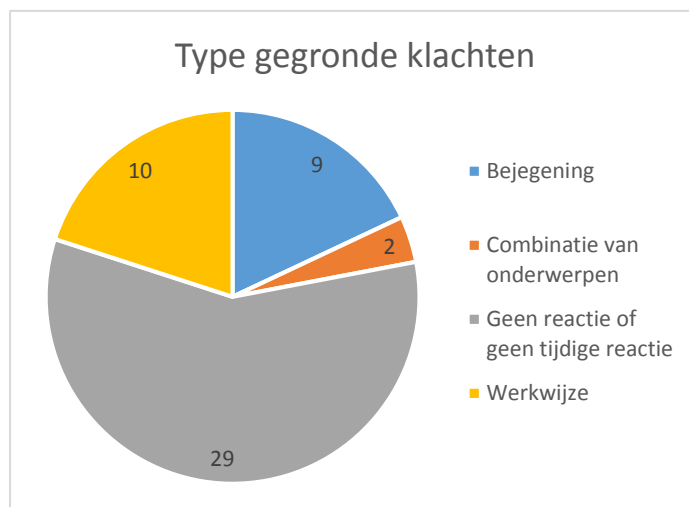
| Klantcontacten | |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Telefoongesprekken ingekomen bij het Klantcontactcentrum* | 28.460 |
| Bezoekers aan de balie | 30.438 |
| Digitale verzoeken en aangiften incl. meldingen openbare ruimte | 2.634 |

(*) de gegevens van oktober, november en december 2017 zijn geëxtrapoleerd naar een jaar.

Klachtoverzicht



* Het aantal klachten in 2016 is onbekend

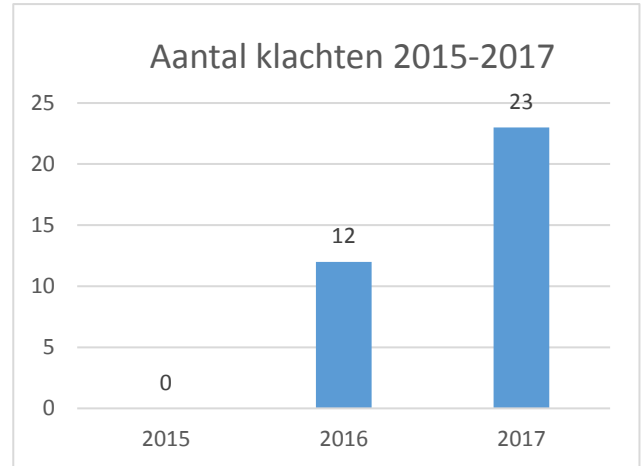
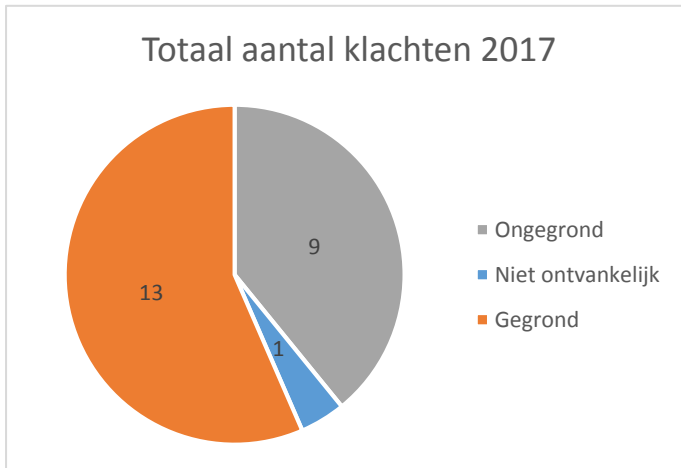


Gemeente Heiloo

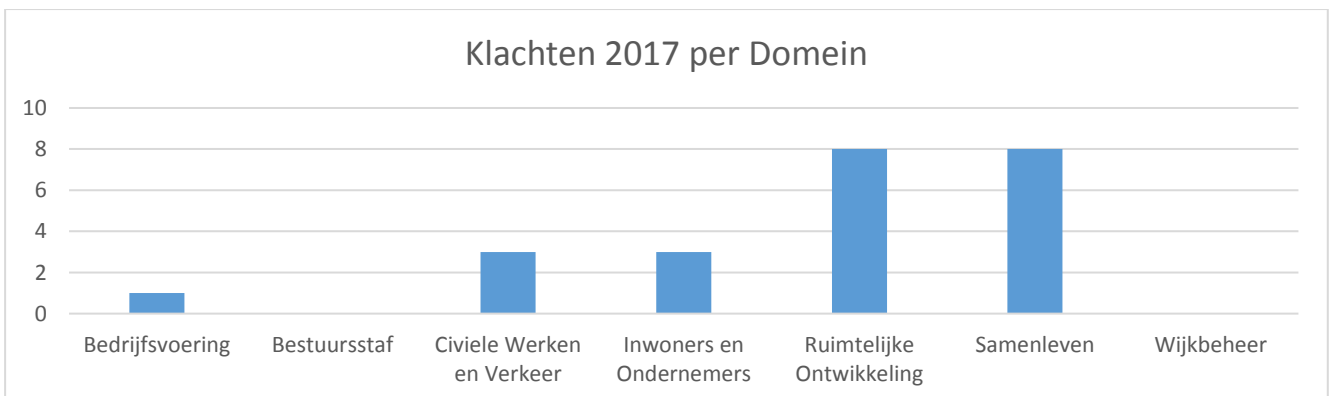
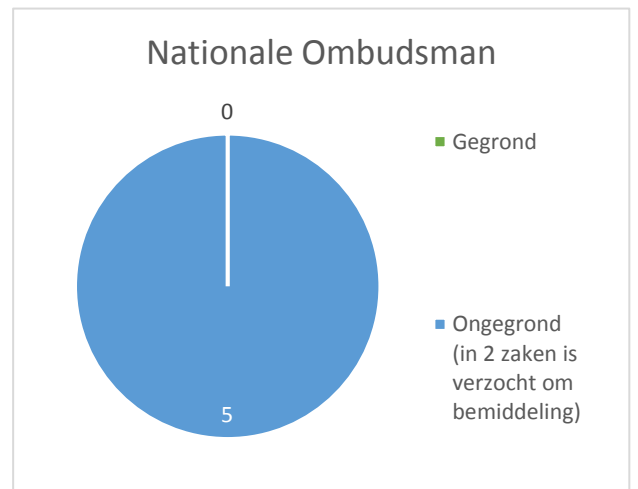
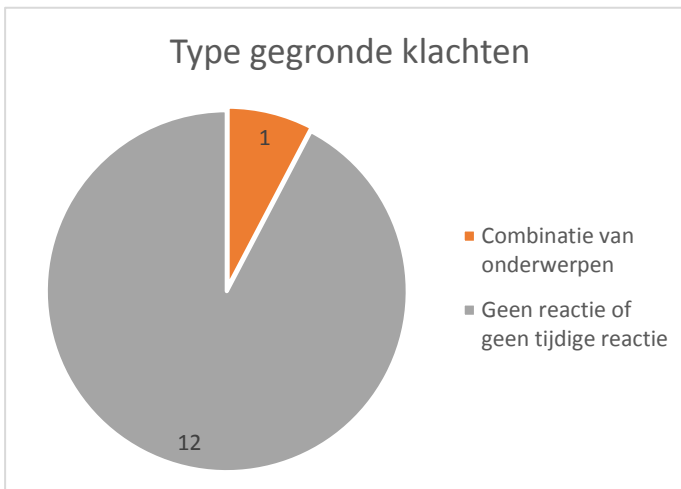
| Klantcontacten | |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Telefoongesprekken ingekomen bij het Klantcontactcentrum* | 27.840 |
| Bezoekers aan de balie | 1.459 |
| Digitale verzoeken en aangiften incl. meldingen openbare ruimte | 1.226 |

(*) de gegevens van oktober, november en december 2017 zijn geëxtrapoleerd naar een jaar.

Klachtoverzicht



*Het aantal klachten in 2015 is onbekend.



Kanttekeningen en verbeteracties

De BUCH is een nieuwe start

Een kanttekening die bij de cijfers geplaatst kan worden is dat de cijfers uit voorgaande jaren niet 1 op 1 vergeleken kunnen worden met de cijfers van 2017. Zo is bijvoorbeeld nu duidelijk geworden dat:

- de verschillende gemeenten niet allemaal dezelfde definitie hadden van wat een klacht is. Bij de een was bijvoorbeeld een melding een klacht en bij de ander niet. Hier is eenduidigheid in gebracht.
- de manier waarop een klacht ingediend kon worden verschillend was per gemeente. Bij de ene gemeente kon dit makkelijk digitaal via de website, bij de ander moest dit met een pdf formulier wat nog uitgeprint en ingevuld moest worden. Dit is inmiddels allemaal gelijk getrokken en makkelijker gemaakt voor de inwoner en ondernemer.
- bepaalde informatie ontbreekt.

Doorlooptijden klachten

Van de 203 klachten zijn 36 klachten niet binnen de gestelde termijn van 42 dagen afgehandeld. Verklaring voor het niet halen van de termijn is dat er op sommige plekken in de organisatie onderbezetting was en het overzicht op meerdere afdelingen ontbrak wie verantwoordelijk was voor welke taak. Tevens was de bereikbaarheid onder de maat. Daarnaast hadden deze klachten vaak betrekking op complexe situaties met juridische componenten.

Verbeteracties per type klacht

Om het aantal klachten te verminderen hebben we naast bovenstaande verbeteracties ook een advies over mogelijke verbeteracties per type klacht/gedraging:

Bejegening

Alle medewerkers (net als bij resultaat gericht werken) verplicht trainen in Hostmanship. Oftewel een gastheer/vrouw zijn in je werk. Vanuit het Programma Dienstverlening start in 2019 het scholingsprogramma De BUCH verwelkomt! vanuit het Hostmanship-principe. Daarbij worden alle medewerkers van de werkorganisatie geschoold wat betreft houding en gedrag.

Geen reactie of geen tijdige reactie

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 worden verwacht. Ook hier kan Hostmanship een positieve bijdrage aan leveren.

Werkwijze

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.

Beantwoording klachtencoördinator

Binnen de organisatie wordt kenbaar gemaakt dat de klachtencoördinator voorrang krijgt bij het beantwoorden van vragen die bij het eerste contact met een klager worden gesteld. Het is belangrijk om snel (vak)informatie aan te leveren zodat in de meeste gevallen een klacht binnen korte tijd informeel wordt opgelost.