Jaarverslag klachten 2024

Rob Stam
Klachtencoördinator

de BUCH

Inhoud

Inleiding 2
Managementsamenvatting 3
Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH 4
Vergelijking aantal klachten 4
Klachten per categorie 7
Klachtencommissie Jeugd 8
Doorlooptijden klachten 8
Klachten via de Nationale ombudsman 8
Bijlage 1: Selectie complimenten 11
Bijlage 2 Externe partners 14
Bijlage 3 Externe zorgleveranciers 17
Bijlage 4 Stand van zaken aanbevelingen rekenkameronderzoek klachtbehandeling 25

Inleiding

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een product of gedrag van een medewerker. Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Werkorganisatie BUCH vindt het belangrijk om klachten goed te behandelen. Dit met als doel om te komen tot een hogere klanttevredenheid en professionaliteit. Door klachten professioneel te behandelen leert de organisatie continu bij en worden klachten gebruikt als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening blijvend te verbeteren.

Voor u ligt het jaarverslag klachten van werkorganisatie BUCH 2024. Dit jaarverslag bevat een overzicht en duiding van de klachten die in 2024 zijn afgehandeld. Klachten over het beleid en de uitvoering in het algemeen belang zijn geen klachten volgens de klachtenregeling, maar zijn wel inzichtelijk gemaakt in dit jaarverslag. Dit kan mede aanleiding zijn tot bijstelling van het beleid. Klachten ingediend over gemeentebestuurders worden nader toegelicht in de gemeentelijke jaarverslagen.

Soorten klachten

In deze rapportage wordt per gemeente inzicht gegeven in het aantal klachten en de soorten klachten. Er wordt verder ingezoomd op gegronde klachten en op de afhandeling ervan. Bij geringe verschillen met 2023 wordt er geen verklaring gegeven.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten klachten. Ook een combinatie van deze klachten is mogelijk.

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

Complimenten

We zijn blij dat er naast klachten ook complimenten binnenkomen. Naast mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die schriftelijke complimenten geven. In 2024 zijn er 51 complimenten aangemeld. Dit zijn er 30 meer dan in 2023. Voorbeelden vindt u in bijlage 1.

Managementsamenvatting

Klachten de BUCH

Periode : 2024

gemeente BERGEN	gemeente UITGEEST	gemeente CASTRICUM	GEMEENTE HEILOO
49	21	48	42

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

445 klachtformulieren ingediend

160 klachten gegrond

Bedrijfsvoering 3

Ruimtelijke Ontwikkeling 42

Bestuur 1

Dienstverlening & Samenleven 38

Beheer Openbare Ruimte 76

121 klachten doorgezonden naar externe partners & FIXI

4 zaken ingediend Jeugdzaken, 3 informeel afgehandeld /1 formeel & ongegrond verklaard

Nationale ombudsman 43 klachten aangemeld. Bij 40 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente. Bij twee klachten is interventie toegepast.

Één onderzoek uitgevoerd en gegrond verklaard.

150 gegronde klachten zijn informeel opgelost.

51 schriftelijke complimenten.

Geregisteerde klantcontacten kcc/fixi/balie 2024

20710

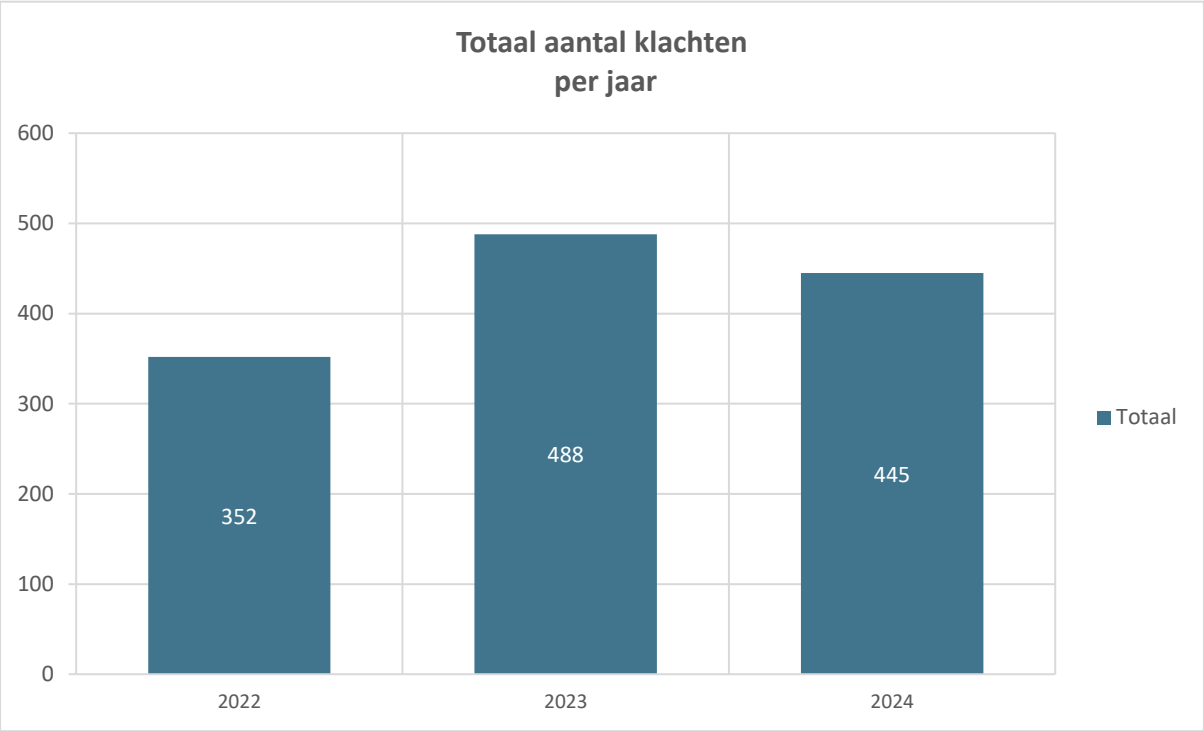
59284 Fixi

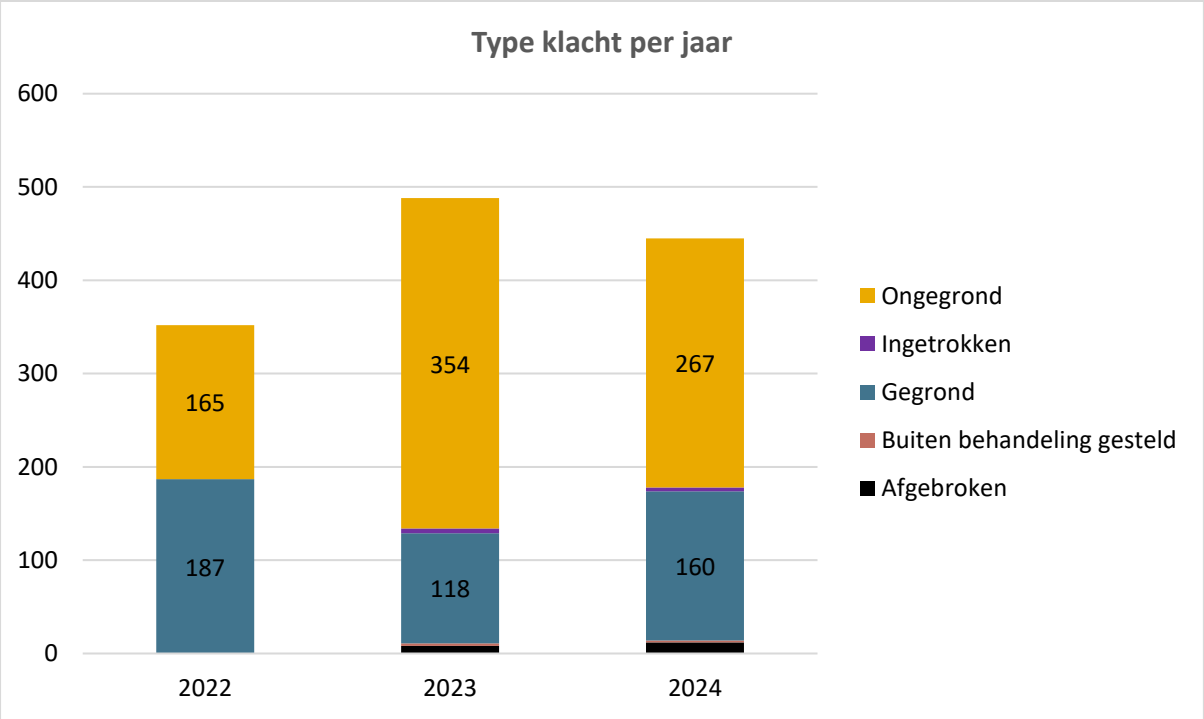
61378

- **4 klachten: Bejegening.**
- **84 klachten: Niet of te laat gereageerd.**
- **72 klachten: Onjuist uitgevoerde werkprocessen**

Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH

Vergelijking aantal klachten





Toelichting cijfers

Het aantal gegronde klachten is gestegen met 42. Ten opzichte van het aantal klantcontacten betreft dit een stijging van 0,03%. Het totale aantal aangemelde klachten in 2024 is gedaald ten opzichte van 2023 met 43. Er zijn 69 klachten omgeboekt naar Fixi-meldingen en de indieners zijn daarover geïnformeerd.

Na onderzoek van de klachtencoördinator bleek dat verkeerde zoekwoorden waren meegegeven aan de digitale formulieren in de Google zoekmachine. Hierdoor kwamen Fixi-meldingen terecht in de klachtformulieren. In 2024 zijn de juiste zoekwoorden gekoppeld aan de digitale formulieren. Dit heeft geresulteerd in een daling van 67.

Werkwijze

Na een klacht wordt contact opgenomen met de indiener en wordt eerst geprobeerd om informeel tot een oplossing te komen. Lukt het niet op deze manier, dan volgt de formele afhandeling volgens de klachtenregeling.

Er zijn 10 klachten formeel in behandeling genomen en gegrond verklaard.

Er zijn 150 gegronde klachten informeel afgehandeld. Het informeel afhandelen van klachten heeft de voorkeur en sluit aan bij de visie van de Nationale ombudsman die informele klachtafhandeling adviseert.

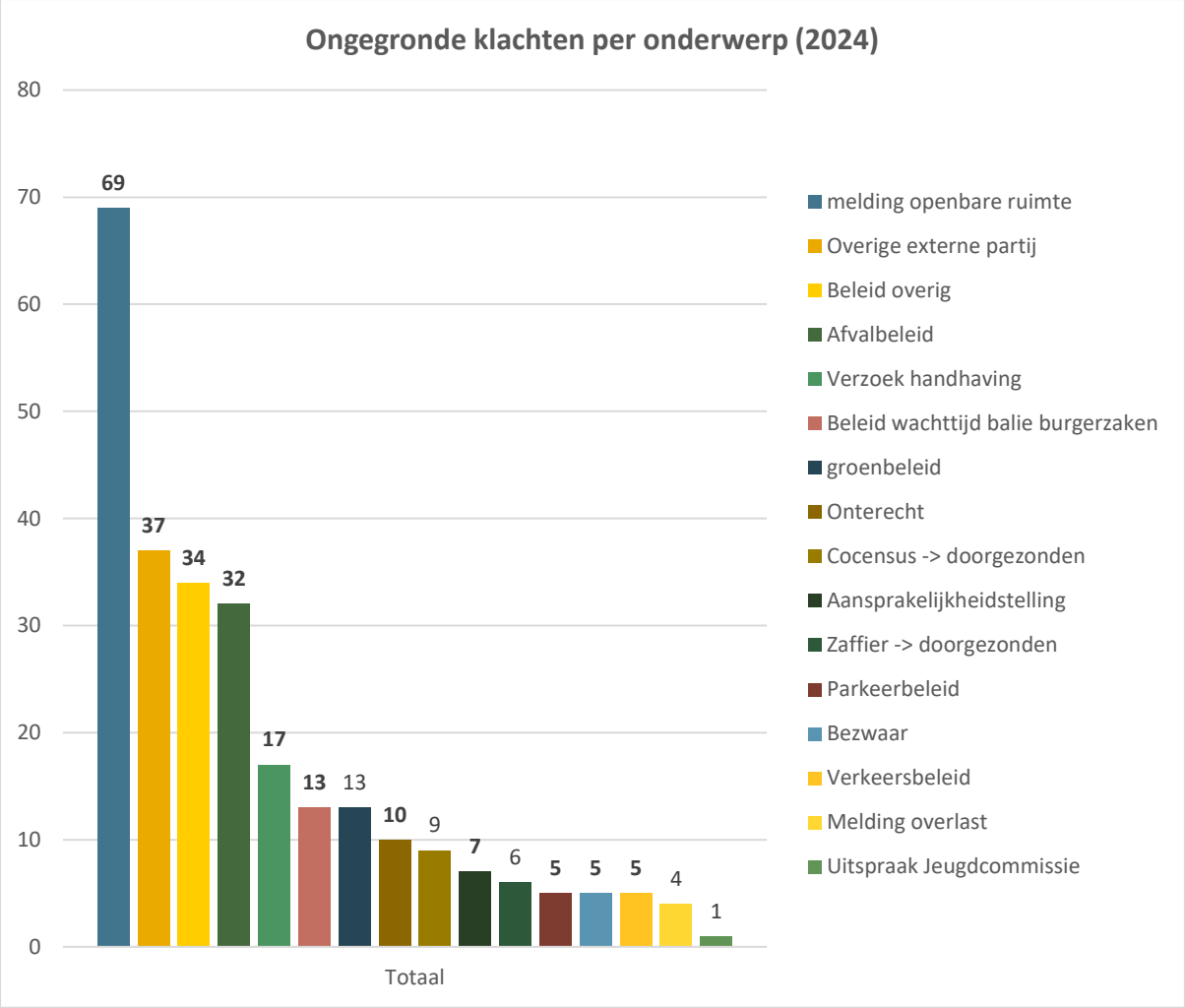
Ongegrond zijn klachten:

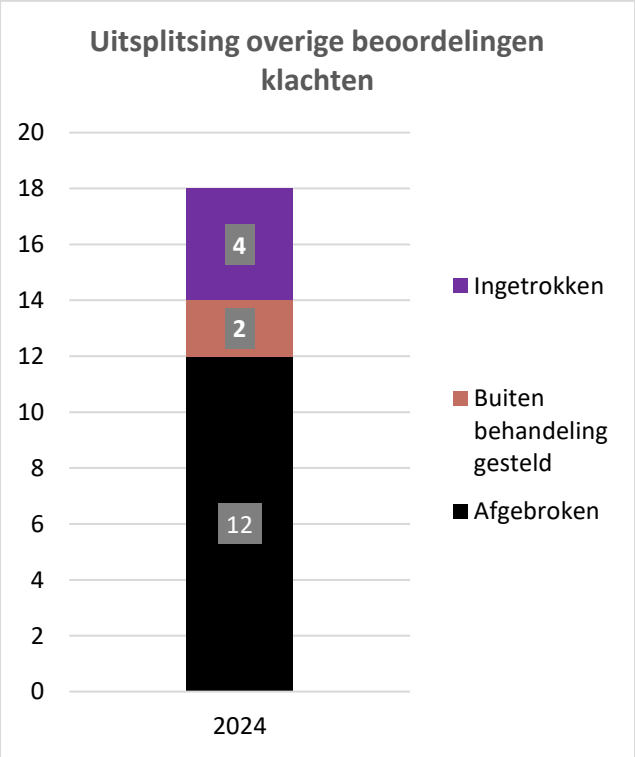
- waarbij na het onderzoek de klacht onterecht is;
- die bedoeld zijn voor externe partijen;
- bedoeld als melding openbare ruimte;
- die niet voldoen aan de criteria van de klachtenregeling; algemene klachten over beleid - uitvoering in het algemeen belang- of meldingen over voorzieningen in de openbare ruimte, vallen niet onder deze regeling.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de inwoner hiervan persoonlijk geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

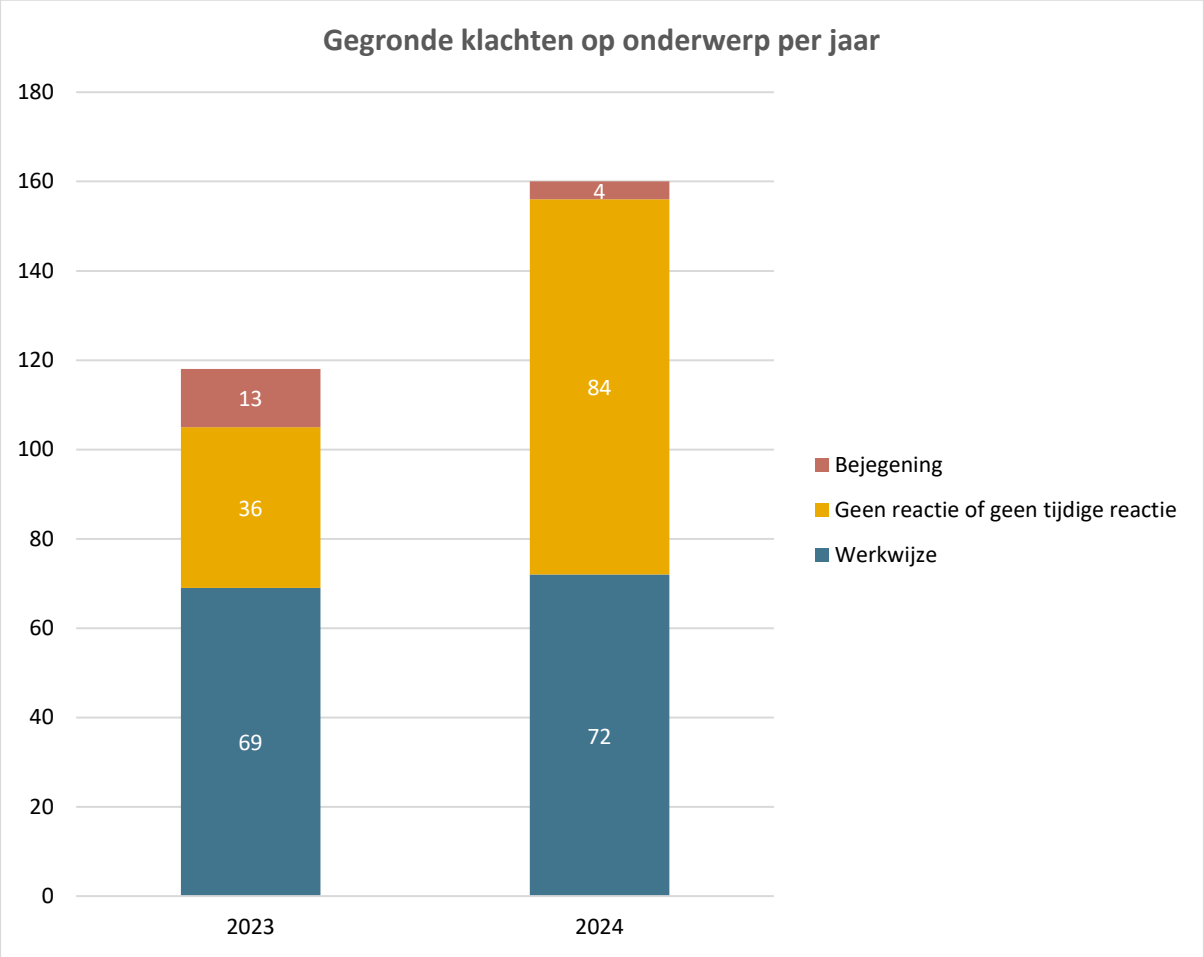
De klachten voor externe partijen worden doorgezonden. Waar nodig heeft bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer een beroep wordt gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke.

De klachten over de openbare ruimte zijn omgeboekt naar het systeem Fixi. De inwoner is hierover persoonlijk geïnformeerd en is verwezen naar het juiste kanaal voor toekomstige meldingen.


Ongegronde klachten per onderwerp (2024)
80
70
60
50
40
30
20
10
0
69
37
34
32
17
13
13
10
9
7
6
5
5
5
4
1
Totaal
melding openbare ruimte
Overige externe partij
Beleid overig
Afvalbeleid
Verzoek handhaving
Beleid wachttijd balie burgerzaken
groenbeleid
Onterecht
Cocensus -> doorgezonden
Aansprakelijkheidstelling
Zaffier -> doorgezonden
Parkeerbeleid
Bezwaar
Verkeersbeleid
Melding overlast
Uitspraak Jeugdcommissie

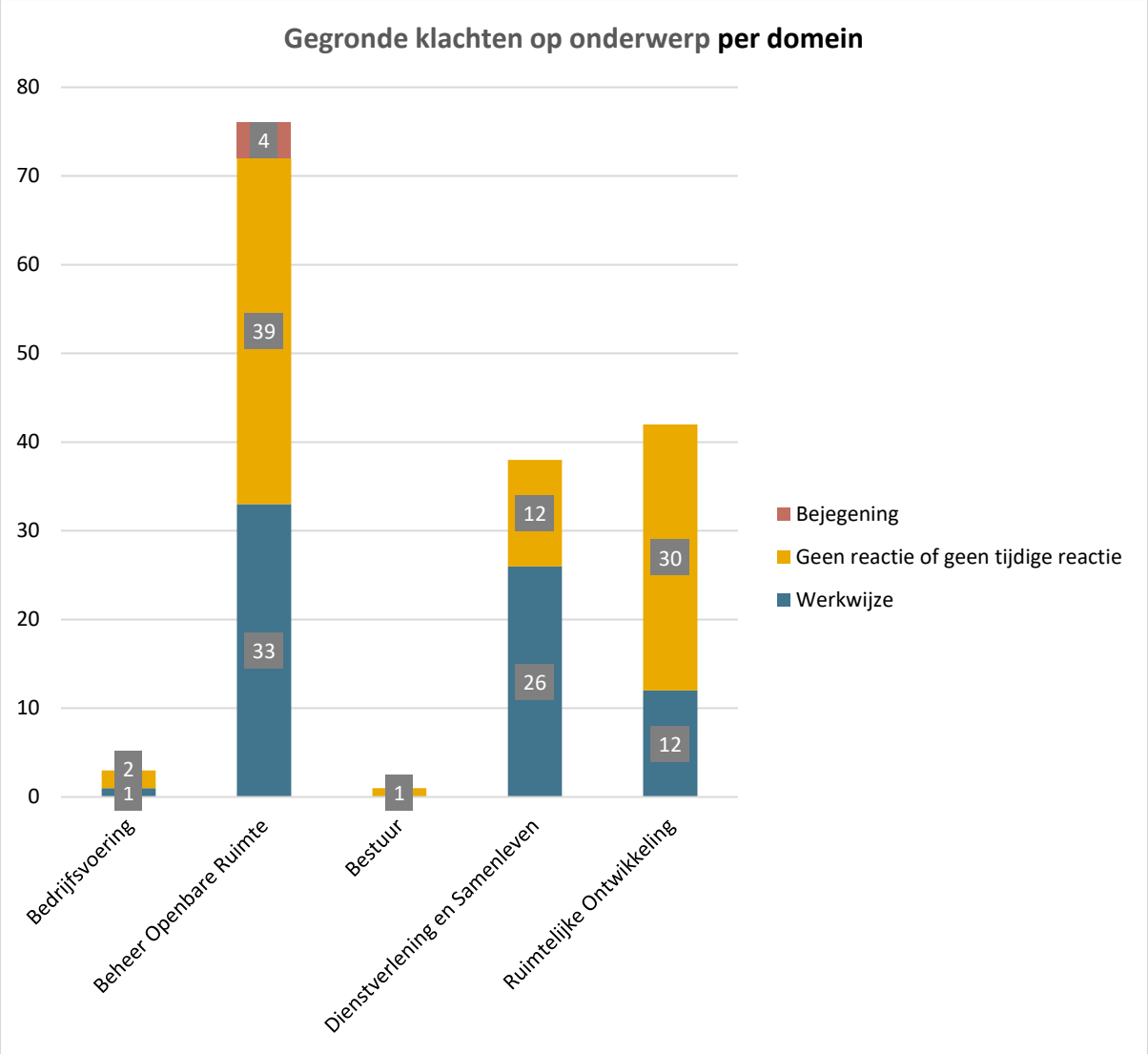

Uitsplitsing overige beoordelingen klachten
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
4
2
12
2024
Ingetrokken
Buiten behandeling gesteld
Afgebroken

Klachten per categorie



<u>Categorie 'Geen reactie of geen tijdige reactie'</u>
Hier is een stijging te constateren. De stijging is te herleiden naar de domeinen Ruimtelijke ontwikkeling en Beheer Openbare Ruimte.

<u>Categorie "Bejegening"</u>
Hier is een daling te zien. Te herleiden naar de afdeling Afvalverwerking en een betere bezetting op de pont in de gemeente Castricum.



Klachtencommissie Jeugd

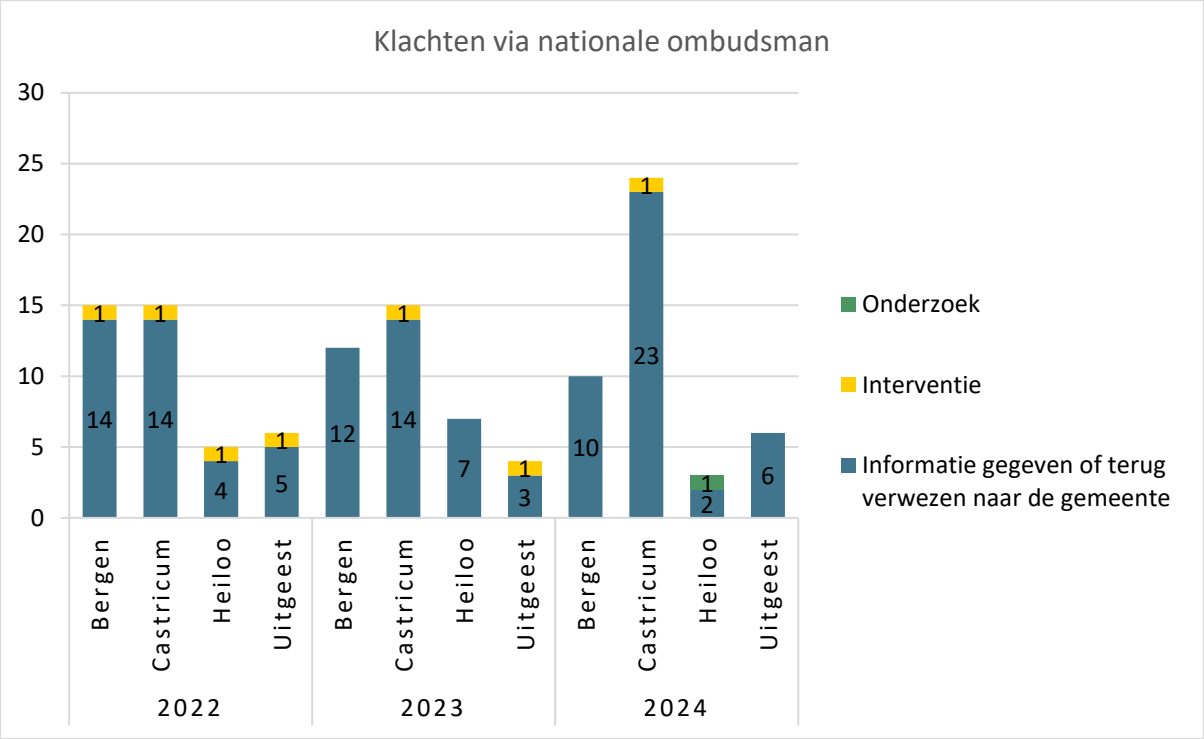
Formele klachten over jeugdzaken worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie Jeugd volgens paragraaf 4.2. a van de Jeugdwet. In 2024 zijn vier zaken in behandeling genomen. Van deze klachten is één zaak aan de commissie voorgelegd en ongegrond verklaard. Drie zaken zijn informeel in een voortraject afgedaan.

Doorlooptijden klachten

Er zijn 12 klachten niet binnen de wettelijk gestelde termijn afgehandeld. Dit zijn er negen meer dan vorig jaar. 6 klachten zijn te herleiden naar het domein Ruimtelijke ontwikkeling.

Klachten via de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten behandelt over bijna alle overheidsinstanties. De gemeente is de instantie om de klacht als eerste te behandelen. De Nationale ombudsman komt in beeld indien onvrede bestaat over de behandeling en/of beoordeling van de klacht door de gemeente. De Nationale ombudsman kan een onderzoek starten als daarvoor voldoende reden bestaat. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.



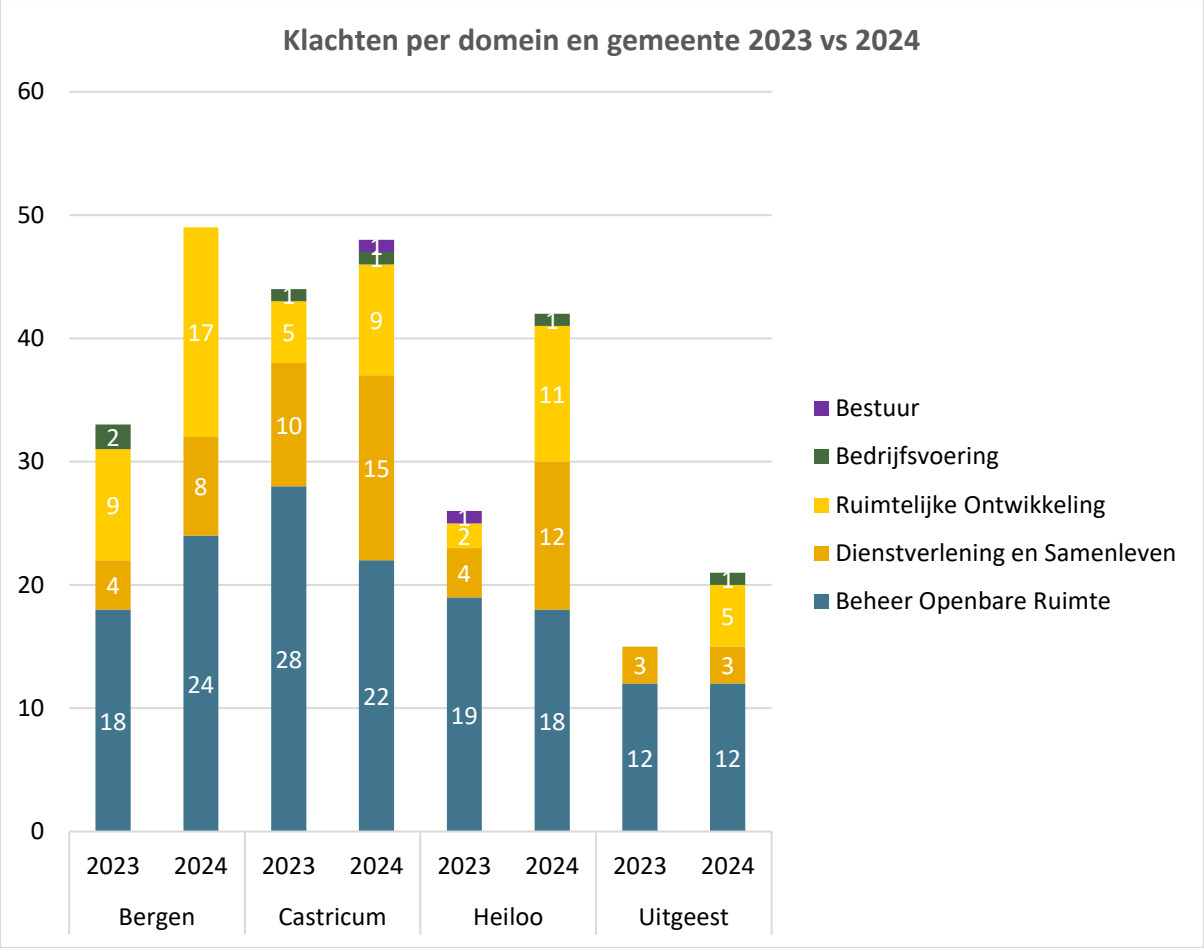
Er zijn in totaal 43 klachten bij de Nationale ombudsman aangemeld:

Gemeente Bergen: er zijn 10 klachten aangemeld. Bij 9 klachten is informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. Eén geval is opgelost na interventie.

Gemeente Uitgeest: er zijn 6 klachten aangemeld. Bij 6 klachten is informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg.

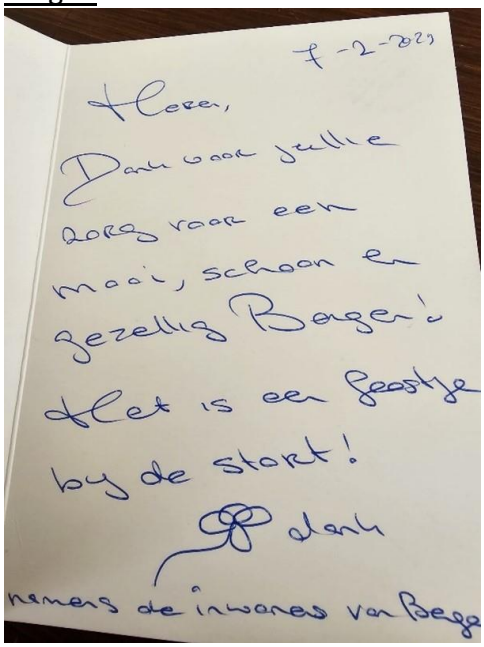
Gemeente Castricum: er zijn 24 klachten aangemeld. Bij 23 klachten is informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg.
In één geval is de klacht opgelost door interventie. De stijging in 2024 heeft te maken met klachten van statushouders over de huisvesting.

Gemeente Heiloo: er zijn 3 klachten aangemeld. Bij 2 klachten is informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg.
Er is één onderzoek uitgevoerd in 2024 en gegrond verklaard.


Klachten per domein en gemeente 2023 vs 2024
60
50
40
30
20
10
0
2023
2024
2023
2024
2023
2024
2023
2024
Bergen
Castricum
Heiloo
Uitgeest
18
4
9
2
24
8
17
28
10
5
1
22
15
9
1
1
19
4
2
1
18
12
11
1
12
3
12
3
5
1
Bestuur
Bedrijfsvoering
Ruimtelijke Ontwikkeling
Dienstverlening en Samenleven
Beheer Openbare Ruimte

Bijlage 1: Selectie complimenten

Bergen



“De traplift is gistermiddag geïnstalleerd en werkt prima. Wij zijn er reusachtig blij mee en danken U voor alles wat U voor ons gedaan heeft. Nogmaals onze dank.”

“Vorige week hebben wij meegedaan aan de klimaatactie van de gemeente. We hebben een regenton, planten en een big bag voor oude tegels aangevraagd. Dat ging heel snel en makkelijk. Ook het afhalen op de gemeentewerk in Schoorl was goed geregeld. Erg leuk om alle enthousiaste mensen en medewerkers van de gemeente daar te zien. De big bag met tegels werd deze week keurig opgehaald. Onze complimenten voor deze leuke en zinvolle actie.”

“Graag wil ik uw medewerker die vandaag het onkruid met een veegmachine heeft verwijderd aan de Gijsbert Pieterszlaan te Bergen een compliment geven. Het ziet er weer keurig uit, dank u wel. “

“Beste mensen, ik had bij u een afspraak om 14.10 waarop ik mijn paspoort zou verlengen. Ik was als altijd veel te vroeg. Om 13.30 had ik bij u inmiddels pasfoto's laten maken en ietwat ongemakkelijk vroeg ik aan een jonge vrouw achter de balie of ik misschien iets eerder geholpen kon worden. De lach, de klantgerichtheid en het plezier in haar werk straalden er vanaf. Ik ben zelden zo vriendelijk te woord gestaan. Zou u haar deze pluim willen geven? Met een mooie groet,”

Uitgeest

“Vorige week, volgens mij vrijdag 6 september, is er onderhoud gepleegd op het speelpleintje aan het Wittebroodslaantje. Er was een heer bezig met diverse machines om het onkruid van het kunstgras te verwijderen en het grasveldje te reinigen. De man had duidelijk plezier in zijn werk en het heeft er, na de aanleg, niet zo mooi uit gezien. Een week eerder was de heg gesnoeid, dus het is weer helemaal top!”

“Vandaag ontvingen wij de brief dat er gestart wordt met de speeltoestellen aan de Haverkamplaan in Uitgeest. Wij wonen pal aan de speeltuin en hebben altijd ontzettend genoten van de toetellen die er stonden. Althans ik was er niet zo vaak op te vinden, maar onze en de kinderen uit buurt wel. Er is altijd wel iemand te vinden in de houten speeltuin.”

“Hartelijk dank voor de informatie. En fijn dat de zooi rond de kledingcontainers zo snel is opgeruimd. Komt door u uw melding. Compliment aan u!”

“Compliment voor de snoei ploeg rond de kuil erg netjes zonder dat het terrein omgeploegd word Klasse!”

Castricum

“De app Fixie werkt heel fijn en de gemeente reageert adequaat op alle meldingen die ik via fixie heb gedaan. Het ging vaak over het snoeien van bomen of struiken, en/of het herstellen van de straattegels. Vaak wordt er binnen een paar dagen actie ondernomen, en wordt het probleem meteen verholpen. Ik vind het fijn dat ik gehoord wordt, en dat er snel actie komt. Chapeau voor de gemeente Castricum.”

“Wij zijn heel erg blij met de nieuwe fietspaden op de Soomerwegh. De betonplaten functioneren geweldig. Een compliment voor gemeente Castricum”

“Dank voor de bemiddeling inzake de sportzaal op de Hogeweg in Limmen aangaande de douches. Prima geregeld. Dank. “

“We zijn zo verrast. Met een prachtig bloemstuk van de Burgermeester En de Wethouders, met ook nog een felicitatie brief er bij . Op ons 60 jarig Huwelijksdag gisteren Hartelijk dank”

“Bij het recht leggen van 2 pannen van het dak van de Protestantse Kerk aan het Dielofslaantje in Akersloot werden wij aangenaam verrast door het vele uitgevoerde snoeiwerk van de begraafplaats en het aanvegen van het toegangspad tot de kerk. Een 2e toegang wordt met voortvarendheid aangelegd, waarvoor onze dank. College van kerkrentmeesters van de Protestantse Gemeente Uitgeest-Akersloot.”

Heiloo

“Hartelijk dank voor de supersnelle reactie op mijn vraag of het groen in onze straat gesnoeid kan worden nadat mijn zus was gevallen over uitstekende takken. Er is echt supersnel gereageerd èn het is zeldzaam netjes en nauwkeurig gebeurd!! Hartelijk dank aan de snoeiers en hun opdrachtgevers!! “

“Super blij dat de jongens en meiden de bladeren hebben op opgeruimd die voor onze deur, het voetpad/fietspad en rijweg inclusief de grasberm waren gevallen zo netjes hebben opgeruimd. Dank jullie wel. Het is herfst maar het was wel veel blad in korte tijd dit jaar.”

“Wij wonen in Heiloo en rijden een aantal keer per maand naar Egmond om daar van het strand te genieten. Uiteraard staat onze parkeer app aan tussen Maart en November. Op Zondag 3 november hebben wij onze auto geparkeerd op het parkeerterrein gelegen aan de

Kennedyboulevard te Egmond. Voorgaande jaren was parkeren na 1 november gratis en derhalve hebben we (helaas) geen aandacht besteed aan de borden aldaar. Na een wandeling op het strand en koffie momentje op t terras kwamen wij terug bij de auto. Tot onze schrik zat er een 'bonnetje' onder onze ruitenwissers. Na het openvouwen van de bon was de opluchting groot. De gemeente collega's hebben ons een waarschuwing gegeven. Wij vinden dit wel heel erg netjes van jullie want wij hadden beter moeten kijken. Onze hartelijk dank voor jullie coulance. "

"Ik was te laat op woensdag 04-12-2024 met het afval. De boys reden net weg toch stopte ze nog apart voor mij. Super service en hartelijk dank!"

"Ik wilde de heren van de groenvoorziening een compliment geven over de fijne manier van overleg om de groenstrook aan het Malevoort achter ons huis flink uit te dunnen. We zijn er héél blij mee. Hoge bomen/struiken verdwenen of flink ingekort. Hierdoor weer veel licht in onze tuin. De bewoners zijn er blij mee. Bedankt."

"Vandaag viel onze elektrische auto stil op kruispunt Heereweg/Zeeweg met een computer storing. Toevallig waren twee handhavers ter plaatse die het verkeer 1,5 uur hebben omgeleid. Zij waren uitermate geduldig en begripvol. Fijn! Uiteindelijk kregen we de auto gereset en weer aan de praat voordat hulpverleners arriveerden, maar omdat we niet durfden te stoppen konden we jullie medewerkers niet bedanken. Bij deze!"

Bijlage 2 Externe partners

Bij meldingen in de openbare ruimte (Fixi) is vaak sprake van inzet van externe partijen. Bijvoorbeeld energiemaatschappijen (kabels & leidingen / kapotte lantaarnpalen) of aannemers (herstel van bestratingen / riool / groenbeheer etc.) Dit overzicht zegt, naast de inzet van de eigen medewerkers van de afdeling Beheer Openbare Ruimte, indirect ook iets over externe partners.

Fixi meldingen

Aantal gemeld		Aantal gesloten
20710	de BUCH	20287

Servicenorm per gemeente

Regio	aantal meldingen	Reactie binnen 3 dagen	Afgesloten binnen 10 dagen
Bergen	6112	63,1%	78,3%
Castricum	5823	74,0%	90,7%
Heiloo	5987	65,2%	81,5%
Uitgeest	2788	84,5%	85,7%

Categorie melding per gemeente

Categorie	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest	**Totaal**
Afval	994	985	1142	477	**3598**
Gladheidsbestrijding	11	18	10	15	**54**
Groen en Natuur	1184	936	1282	452	**3854**
Handhaving	1251	1224	978	583	**4036**
Kabels en leidingen	45	59	23	15	**142**
Ongedierte	106	118	120	28	**372**
Openbare Straatverlichting	683	548	488	343	**2062**
Speelplaatsen/ Speeltoestellen	56	87	50	38	**231**
Stormschade	51	33	37	14	**135**
Straatmeubilair	471	315	294	121	**1201**
Toeristische verhuur	3				**3**
Verkeerslichten	40	30	42	9	**121**
Water en Riolering	447	397	363	158	**1365**
Wegen en Verkeer	770	1073	1158	535	**3536**
Totaal	**6112**	**5823**	**5987**	**2788**	**20710**

ParkeerService ondersteunt de gemeente Bergen bij het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van parkeerbeleid. ParkeerService verstrekt vergunningen en abonnementen, handhaven het parkeerbeleid, beheren apparatuur en bewaken parkeergarages.

2024: Er zijn 16 klachten geregistreerd en antwoord gegeven.
Er zijn 29 restitutieverzoeken ingediend. Er zijn 28 verzoeken uitbetaald.

INOVIM / D&C ondersteunt gemeenten, gemeentelijke verenigingen en afvalinzamelingsorganisaties die hun afvalbeheer willen optimaliseren.

In de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo wordt in 2025 het beleidsplan 'Van Afval naar Grondstof' geëvalueerd. Een inwonersenquête over de afvalinzameling maakt deel uit van de evaluatierapportage die aan de raden voorgelegd wordt. De bevindingen worden betrokken bij het voor de komende beleidsperiode op te stellen plan.

In de gemeente Bergen wordt een tussenevaluatie over het beleidsplan 'Van Afval naar Grondstof' opgesteld. Ook in Bergen krijgen inwoners de gelegenheid middels een enquête hun mening te geven over de afvalinzameling. De tussenevaluatie en de enquête worden aan de raad voorgelegd.

In de gemeente Bergen is Inovim ondersteuner bij het bereiken van een betere afvalscheiding sinds dat de eigen werkorganisatie in 2024 is gestart met inzamelen. In januari 2024 kwam de app MijnAfvalzaken.nl beschikbaar in Bergen. In die maand zijn er een aantal meldingen geweest van inwoners die aangaven dat hun adres niet beschikbaar was in de app (om bijvoorbeeld de inzamelkalender te kunnen zien). De programmafout is snel gevonden en hersteld.

Concensus

cocensus

klachtenregistratie 2024

Sommige klachten die 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.

In 2024 zijn door de klachtencoördinator negen klachten BUCH-gemeenten geregistreerd. Van deze negen klachten zijn drie klachten gegrond of deels gegrond verklaard. Één klacht had betrekking op informatie op de aanslag (bankrekening). Naar aanleiding van deze klacht is de notering van het banknummer op het aanslagbiljet aangepast. Klagers zijn veelal van mening dat de werkwijze bij het afdoen van een bezwaarschrift niet correct is. Derden, veelal partners, klagen over het feit dat zij geen toegang hebben tot de gegevens op het aanslagbiljet en zijn dan van mening dat er sprake is van ongelijke behandeling.

Er is één klacht ontvangen m.b.t. beleid van de gemeenten. Deze is door de gemeente zelf verder afgehandeld.

Externe Klachtenbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman kan ook zelf onderzoek doen. Dit gaat dan over situaties die vaker fout gaan in de relatie tussen burger en overheid. De Nationale Ombudsman laat Cocensus inzien wat de knelpunten zijn en geeft advies aan Cocensus over een aanpak ervan. Zo zorgt de Nationale Ombudsman er mede voor dat de overheid leert van haar fouten. In 2022 heeft de Nationale Ombudsman 7 vragen, klachten of verzoeken over Cocensus ontvangen. De Nationale ombudsman heeft deze bijna allemaal afgedaan door het geven van voorlichting of het door-of terugverwijzen naar Cocensus.

In 2024 zijn geen klachten van de BUCH-gemeenten van Cocensus alsnog ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Bijlage 3 Externe zorgleveranciers

Op dit moment zijn beperkt gegevens beschikbaar.

Gemeente	Onderwerp	Afgehandeld	tevreden
Heiloo	Ontevreden over installatie	Ja	Ja
Bergen	Extra wens klant	Ja	Ja
Bergen	Oneens met installatie	Ja	Ja
Castricum	Problemen met onderdeel	Ja	Ja

Huishoudelijke hulp van meerdere aanbieders

Gemeente	Onderwerp	Gegrond	tevreden
Bergen	geen hulp	Ja	Over naar andere aanbieder
Bergen	ontevreden	Ja	Nee
Bergen	inzet medewerker	Deels	Nee
Bergen	inzet medewerker	Deels	Ja
Bergen	inzet medewerker	Geen beoordeling	Nee
Bergen	gemiste zorg	Ja	Ja
Bergen	ontevreden over medewerker	Ja	Ja
Uitgeest	communicatie, kwaliteit	Deels	Ja
Castricum	klacht dienstverlening	Ja	Ja
Castricum	ontevreden over medewerkster	Ja	Ja
Castricum	ontevreden over medewerker	Ja	Ja
Castricum	ontevreden over medewerkster	Nee	Onbekend
Castricum	ontevreden over medewerker	Deels	Ja
Heiloo	ontevreden over medewerkster	Ja	Ja
Heiloo	conflict	Ja	Ja
Heiloo	ontevreden over medewerkster	Nee	Onbekend
Heiloo	ontevreden over medewerkster	Ja	Ja
Heiloo	client is niet tevreden over de bereikbaar van aanbieder	Ja	Ja
Heiloo	ontevreden over medewerkster	Ja	Ja
Heiloo	ontevreden over medewerkster	Ja	Ja
Heiloo	gemiste zorg	Nee	Onbekend
Heiloo	misverstand over werkzaamheden	Nee	Ja

Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Castricum	Gedrag medewerker niet correct	Gegrond	Onbekend
Heiloo	Afspraken worden niet nagekomen	Gegrond	Ja

medipoint

Gemeente	Soort klacht	Klant tevreden
Januari		
Heiloo	doorlooptijd reparatie	Ja
Februari		
Castricum	telefonische bereikbaarheid	Ja
Castricum	maatvoering voorziening	Nee
Castricum	doorlooptijd aanpassing en kwaliteit levering	Ja
Maart		
Bergen	doorlooptijd reparatie	Ja
Bergen	algehele dienstverlening service	Nee
Castricum	algehele dienstverlening	Nee
April		
Bergen	Doorlooptijd te lang levering	Ja
Uitgeest	Heeft betrekking op doorlooptijd reparatie.	Ja
Mei		
Castricum	Vervanging voorziening duurt te lang én doorlooptijd reparatie te hoog	Nee
Juni		
Bergen	technische problemen	Ja
Juli		
Bergen	doorlooptijd levering te lang	Ja
Castricum	Kwaliteit levering	Ja
Augustus		
Heiloo	doorlooptijd te lang reparatie	Ja
Heiloo	Bejegening door monteur	Ja
September		
Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
Castricum	Terugkerend technisch probleem	Ja
Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
Heiloo	communicatie	Ja
Heiloo	Doorlooptijd reparatie	Ja
Heiloo	Doorlooptijd reparatie	Ja
Oktober		
Castricum	Kwaliteit dienstverlening	Ja
Castricum	Doorlooptijd reparatie te hoog	Ja

Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
November		
Castricum	Doorlooptijd levering	Ja
Castricum	Communicatie aan de telefoon.	Ja
Castricum	Communicatie omtrent levering	Ja
Castricum	Communicatie omtrent levering	Ja
Heiloo	Doorlooptijd reparatie te hoog	Ja
Heiloo	Onduidelijkheid over te leveren voorziening / verwachtingsmanagement.	Ja

MUNCKHOF

Bergen

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	4
Gedrag medewerker	5
Diversen / overig	0
Niet verreden	4
Prijs	0
Tijdigheid	15
Voertuig	0
Totaal	**28**

Uitgeest

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	1
Gedrag medewerker	1
Diversen / overig	0
Niet verreden	2
Prijs	0
Tijdigheid	3
Voertuig	0
Totaal	**7**

Castricum

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	5
Gedrag medewerker	2
Diversen / overig	0
Niet verreden	2
Prijs	2
Tijdigheid	17
Voertuig	4
Totaal	**32**

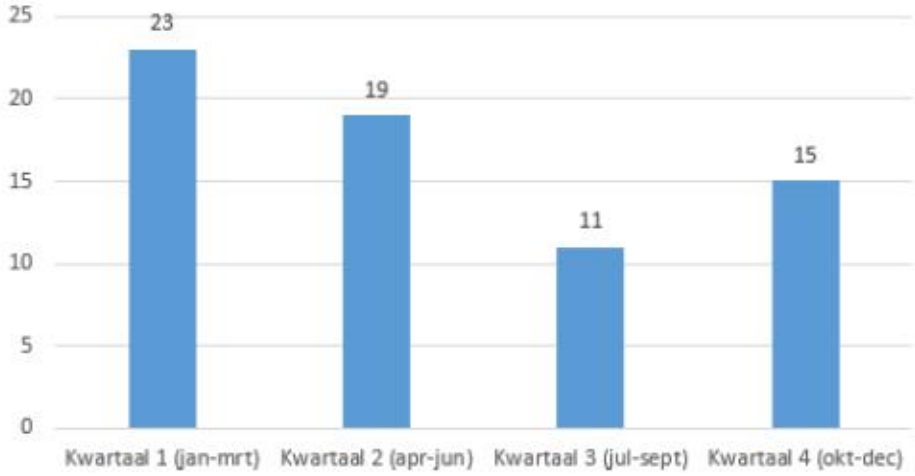
Heiloo

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	2
Gedrag medewerker	1
Diversen / overig	0
Niet verreden	2
Prijs	0
Tijdigheid	13
Voertuig	0
Totaal	**18**

Zaffier

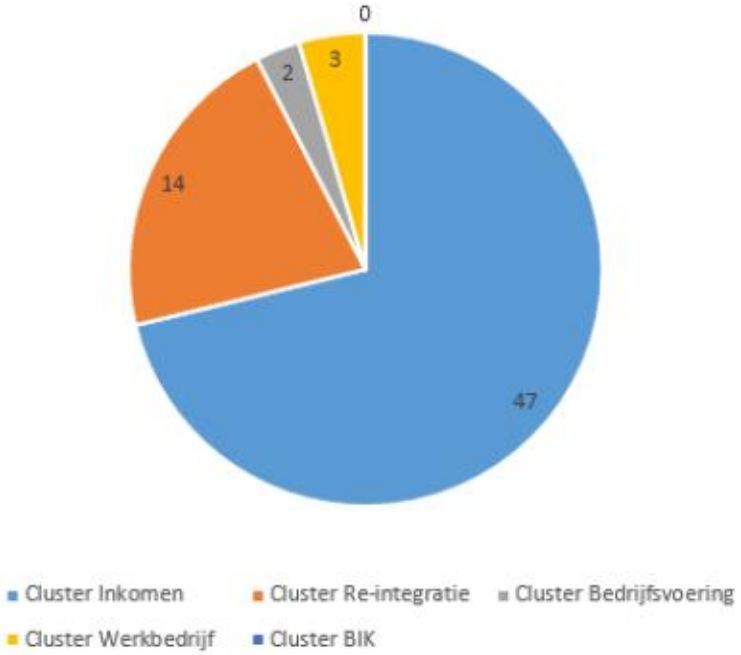
Rapportage klachten jaar 2024

In totaal zijn er **68 klachten** ingediend in 2024:



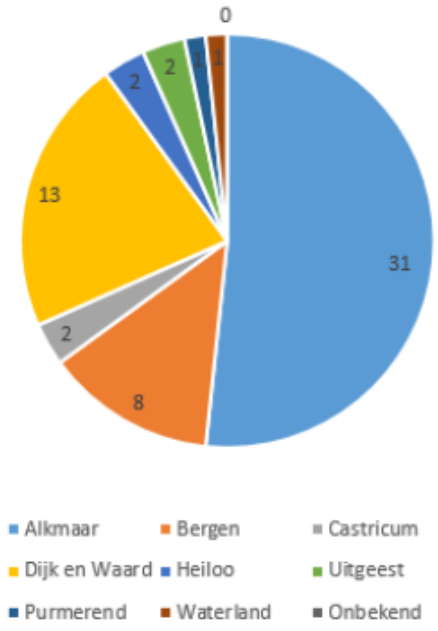
Vorig jaar zijn er **87 klachten** ingediend.

Onderverdeeld per cluster:



In 2024 werd nog niet goed bijgehouden in welke gemeente de klachtindiener woonachtig is. Bij 8 van de 68 klachten is dit niet bekend. 14 van de 68 klachten zijn voor de BUCH-gemeenten, maar mogelijk zijn dit er dus meer. In 2025 wordt dit juist bijgehouden en in de toekomst aangeleverd per BUCH-gemeente.

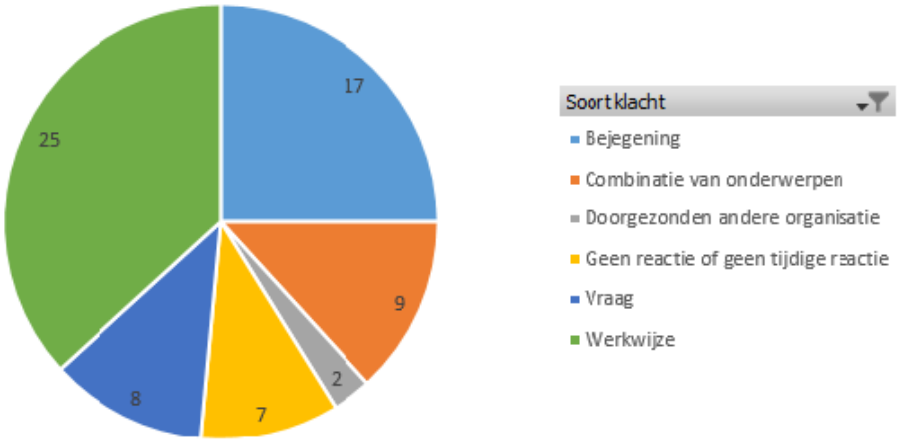
Gemeenteniveau:



Soort klachten

Een klacht kan betrekking hebben tot een van de volgende onderwerpen: bejegening, geen reactie of geen tijdige reactie, onze werkwijze, of het betreft een combinatie van de eerdergenoemde onderwerpen.

- In 2 gevallen was de klacht niet voor onze organisatie bedoeld. Deze wordt dan ter afhandeling doorgezonden naar een andere organisatie. (Bijvoorbeeld rechtstreeks bij één van de Zaffier gemeenten.)
- In 8 gevallen betrof de klacht een vraag. Er is gekozen om deze wel te registreren en in behandeling te nemen.

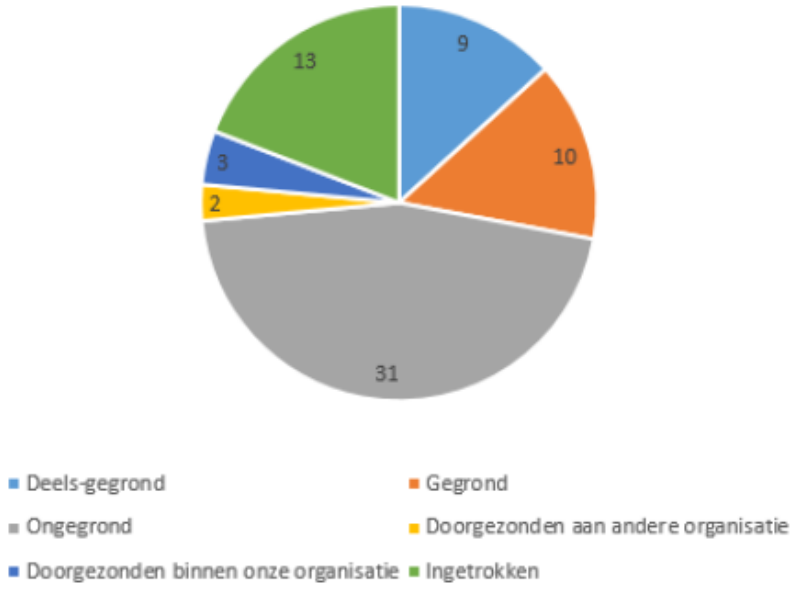


- De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van de klachten is **23** dagen.
- In **8** gevallen is er gebruik gemaakt van de termijnverlenging van vier weken.
- **0** klachten zijn buiten deze termijn van tien weken afgehandeld.

Beoordeling klacht

De teammanager beoordeeld of de klacht gegrond, deel-gegrond of ongegrond is.

- Van de **68** klachten zijn er **10** klachten gegrond en **9** klachten deels-gegrond verklaard.
- In de meeste gevallen (**31**) is de klacht ongegrond verklaard.
- In **3** gevallen bleek de binnengekomen klacht iets anders te zijn (bijvoorbeeld een bezwaar, inzageverzoek, fraudemelding).
- In **2** gevallen was de klacht niet voor onze organisatie bedoeld. Deze wordt dan ter afhandeling **doorgezonden** naar een andere organisatie.



Klachten via nationale ombudsman

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

Dit jaar zijn er in totaal **8** klachten bij De Nationale ombudsman afgehandeld over Zaffier. Hiervan zijn **6** klachten niet in behandeling genomen door De Nationale ombudsman. Hierbij is door hen informatie verstrekt of hebben ze de klachtindiener doorverwezen. Van deze klachten zijn wij niet op de hoogte gebracht.

Van **1** klacht zijn wij direct op de hoogte gebracht door De Nationale ombudsman. Deze klacht ging over discriminatie. Middels een onderzoek door De Nationale ombudsman is deze klacht afgehandeld en ongegrond verklaard. Zij zien geen aanknopingspunten voor de conclusie dat Zaffier discriminerend handelde.

1 andere klacht heeft de Nationale ombudsman wel in behandeling genomen, maar het onderzoek is tussentijds beëindigd, omdat de klachtindiener niets meer liet weten aan hen. Dit ging over een klacht over Zaffier als werkgever (meer uren werken dan contract).

Bijlage 4 Stand van zaken aanbevelingen rekenkameronderzoek klachtbehandeling

De aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek naar de klachtbehandelingsprocedures van de BUCH-gemeenten van oktober 2020 zijn uitgevoerd en geborgd in het reguliere werkproces. Aanbeveling 8 wordt in 2025 verder geborgd in het reguliere proces en aanbeveling 4 kan alleen worden uitgevoerd met nadere besluitvorming en/of de beschikbaarstelling van extra middelen.

Aanbeveling 4 & 8

4. *Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.*

Van sommige organisaties zijn de gegevens opgenomen. Jaarlijks wordt geprobeerd dit uit te breiden. Maar is bijvoorbeeld afhankelijk van de looptijd van al afgesloten overeenkomsten.

Aanbeveling 8

Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Deze zaken zijn vastgelegd in de klachtenregeling 2017. Als onderdeel van het lopende project robuuste rechtsbescherming wordt een nieuwe klachtenregeling opgesteld in 2025 waarin rollen, taken en procedures bij klachtafhandeling opnieuw worden beschreven.