

Aan de gemeenteraad

Domein	: Dienstverlening en Samenleven	Ons kenmerk	: D764711
Team	: Kwaliteit	Zaaknummer	: Z24 171951
Contactpersoon	: Rob Stam	Uw brief van	:
		Uw kenmerk	:
Bijlage(n)	: -2-	Verzenddatum	: 18-06-2024

Onderwerp : Jaarverslag klachten 2023 werkorganisatie BUCH / jaarverslag klachten gemeente Castricum 2023

Geachte gemeenteraad,


Op 18 juni 2024 heeft het college kennis genomen van het jaarverslag klachten van werkorganisatie BUCH 2023 en het jaarverslag klachten van de gemeente Castricum 2023 vastgesteld.

Hierbij ontvangt u beide jaarverslagen ter kennisname.

Met vriendelijke groet,
Het college van burgemeester en wethouders,



Mevrouw drs. H.G.M. Bakker
secretaris



De heer B.A. Tap
burgemeester

Jaarverslag klachten 2023



Rob Stam
Klachtencoördinator

de **BUCH**

Inhoud

Inleiding.....	2
Managementsamenvatting.....	3
Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH.....	4
Vergelijking aantal klachten.....	4
Toelichting cijfers.....	4
Klachten per categorie.....	6
Klachtencommissie Jeugd.....	7
Doorlooptijden klachten.....	7
Klachten via de Nationale ombudsman.....	7
Bijlage 1: Selectie complimenten.....	10
Bijlage 2 FIXI meldingen.....	12
Bijlage 3 Cocensus uitvoering belastingen.....	13
Bijlage 4 Externe zorgleveranciers.....	15
Bijlage 5 Stand van zaken uitvoering aanbevelingen Rekenkameronderzoek Klachtbehandeling	19
Algemeen.....	19
Overzicht uitwerking aanbevelingen.....	19

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. Op deze manier komen we tot hogere klanttevredenheid en professionaliteit van de gemeente. Door klachten professioneel te behandelen leert de organisatie continu bij. Zij gebruikt het als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening structureel te verbeteren.

Voor u ligt het jaarverslag klachten van werkorganisatie BUCH 2023. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2023 zijn afgehandeld. Klachten over het beleid en de uitvoering in het algemeen belang zijn geen klacht volgens de klachtenregeling maar zijn wel inzichtelijk gemaakt.

Klachten ingediend over gemeentebestuurders (4) 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 2022 wordt geen verklaring gegeven.

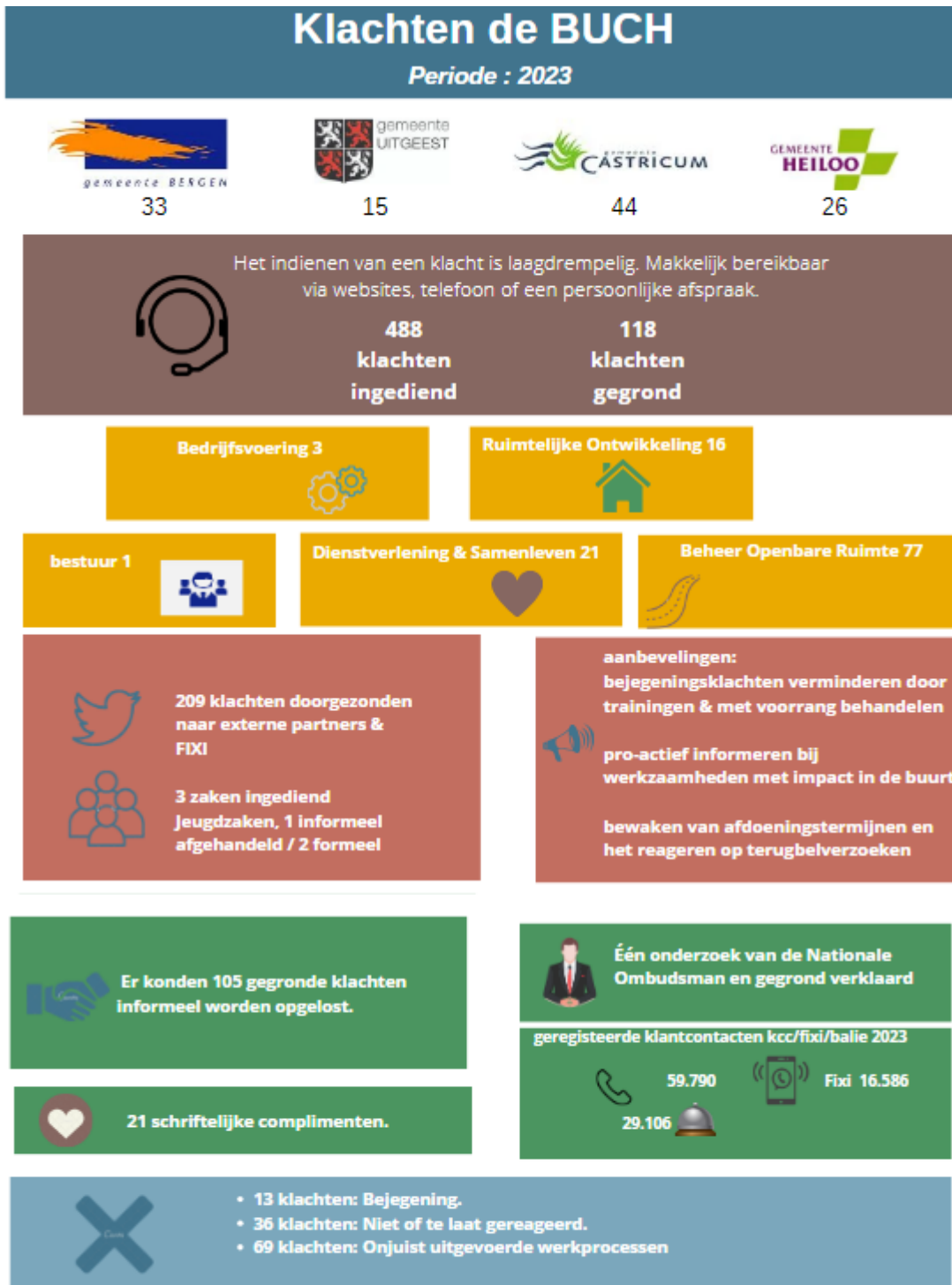
Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten klachten. Ook een combinatie van deze klachten is mogelijk.

Bejegening	De indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De 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.

Complimenten

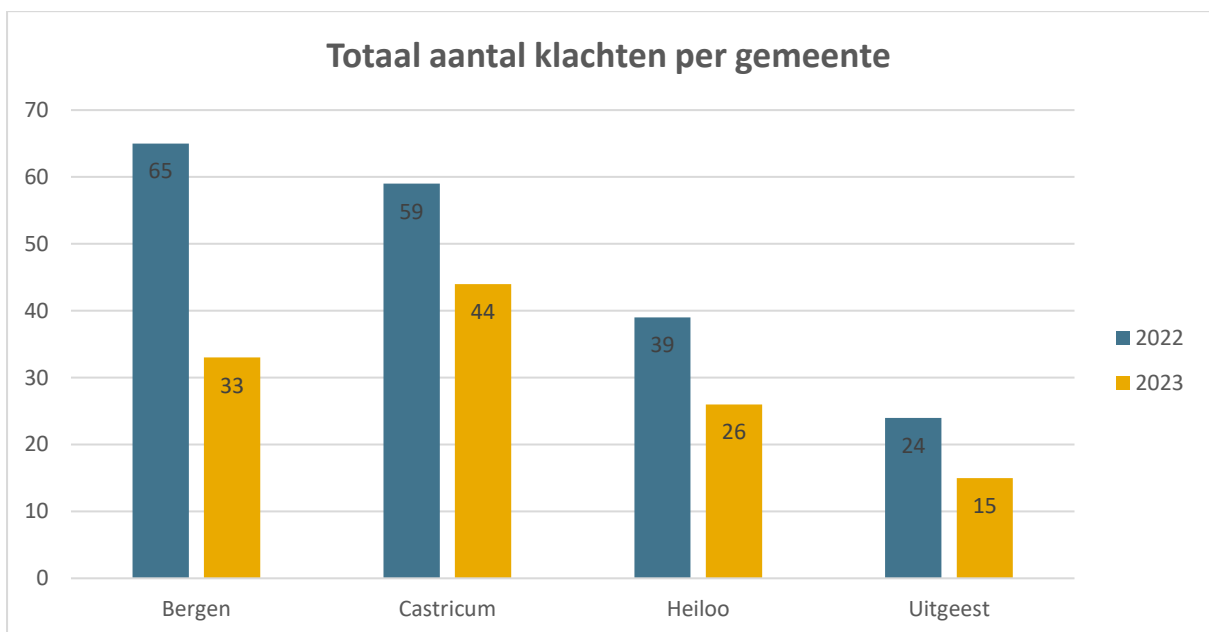
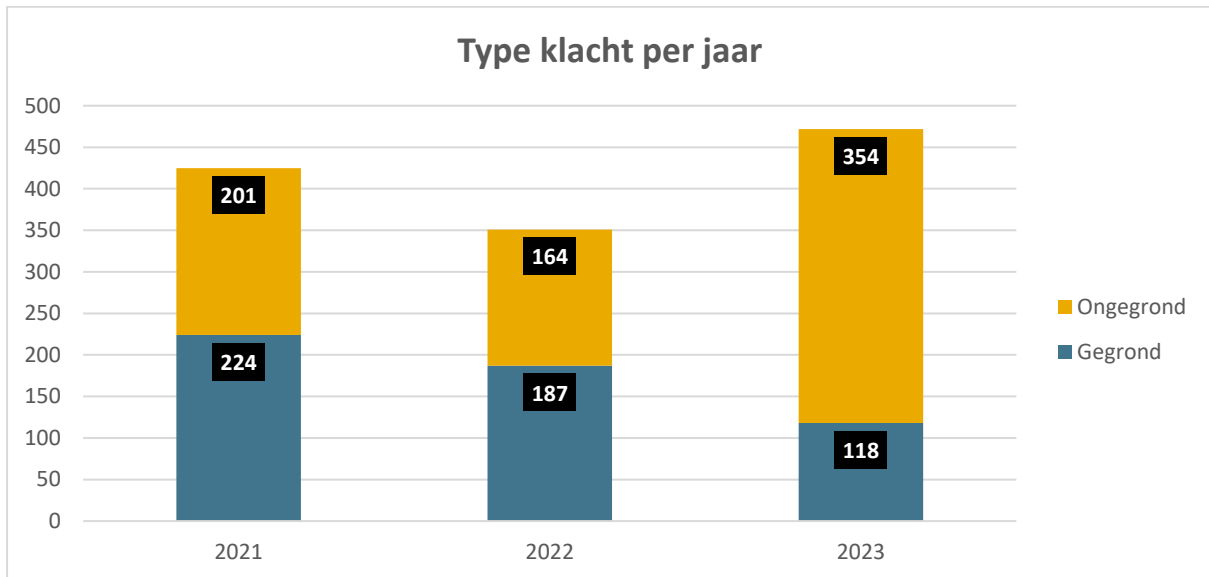
We zijn blij dat er naast klachten ook complimenten binnenkomen. Naast mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die schriftelijke complimenten geven. In 2023 zijn er 21 complimenten aangemeld. Voorbeelden vindt u in Bijlage 1.

Managementsamenvatting



Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH

Vergelijking aantal klachten



Toelichting cijfers

Het aantal gegronde klachten is gedaald met 69. Het totale aantal aangemelde klachten in 2023 is gestegen ten opzichte van 2022 met 137. De verklaring van deze stijging is dat klachtformulieren zijn gebruikt als meldingen openbare ruimte (MOR). Er zijn 136 klachten omgeboekt naar FIXI meldingen en de indieners zijn daarover geïnformeerd.

Na onderzoek van de klachtencoördinator bleek dat er verkeerde zoekwoorden waren meegegeven aan de digitale formulieren in de google zoekmachine. Dit had tot gevolg dat niet de juiste formulieren werden ingevuld. Er zijn ook klachten via de MOR formulieren

ingediend. Hoeveel dit er zijn is niet meer te herleiden dus ook niet of zij gegrond waren. In 2023/2024 zijn de juiste zoekwoorden gekoppeld aan de digitale formulieren.

Werkwijze

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

Er zijn 13 klachten formeel in behandeling genomen en gegrond verklaard.

Er zijn 105 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.

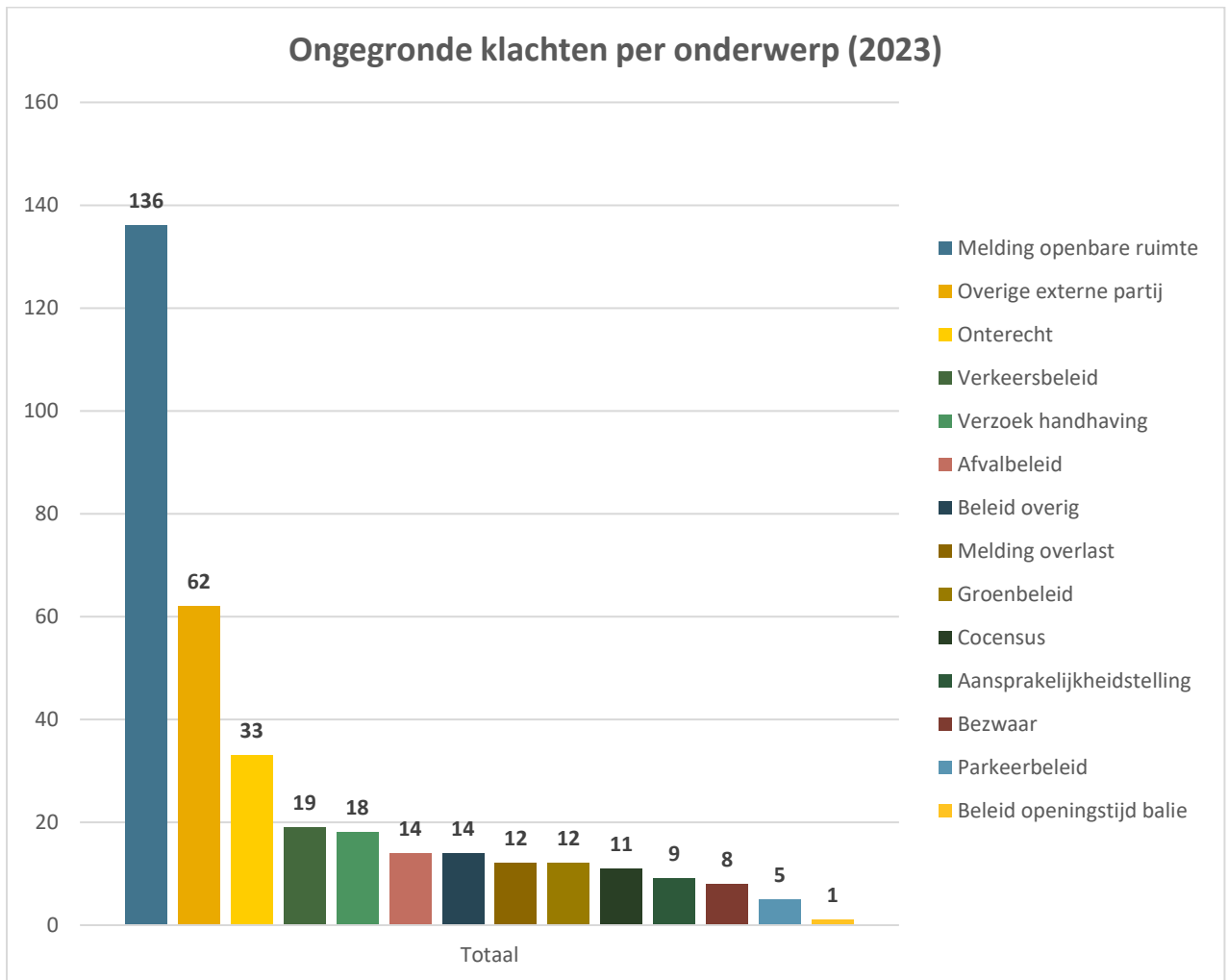
Ongegrond/niet ontvankelijk zijn de klachten

- waarbij na het onderzoek de conclusie ongegrond is;
- die bedoeld zijn voor externe partijen;
- bedoeld als melding openbare ruimte;
- die niet voldoen aan de criteria van de klachtenregeling.

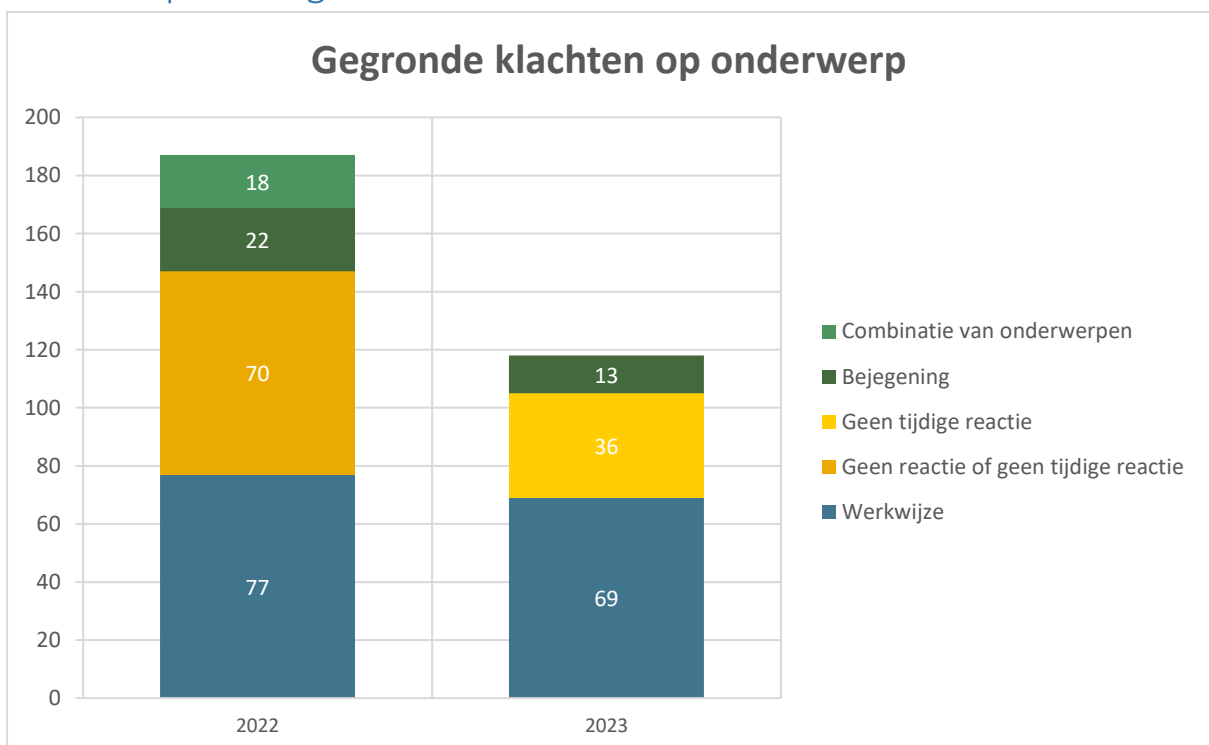
De inwoner wordt hier persoonlijk over geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

De externe klachten zijn doorgezonden. Waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer er een beroep werd 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 er is verwezen naar het juiste kanaal voor toekomstige meldingen.



Klachten per categorie



categorie 'Geen reactie of geen tijdige reactie'

Hier is een daling te constateren. Het blijven sturen op het tijdig reageren op terugbelverzoeken is essentieel voor een verdere daling.

Klachtencommissie Jeugd

Formele klachten over jeugdzaken worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie Jeugd volgens paragraaf 4.2. a van de Jeugdwet. In 2023 zijn er drie zaken in behandeling genomen. Van deze klachten is er één zaak uit de gemeente Castricum informeel in een voortraject afgedaan. Er zijn twee klachten formeel door de commissie afgedaan voor de gemeente Bergen en ongegrond verklaard.

Doorlooptijden klachten

Er zijn drie klachten niet binnen de wettelijk gestelde termijn afgehandeld. Dit zijn er negen minder dan vorig jaar.

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 er 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.

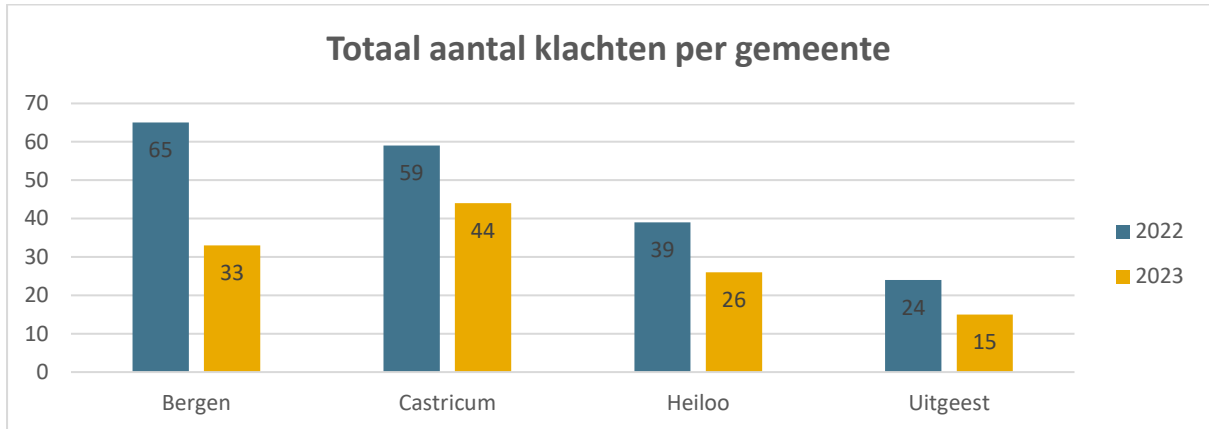
Er zijn in totaal 38 klachten bij de Nationale ombudsman aangemeld:

Gemeente Bergen: er zijn 12 klachten aangemeld. Bij 11 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. In één geval heeft er een onderzoek plaatsgevonden. De uitkomst was een gegronde klacht.

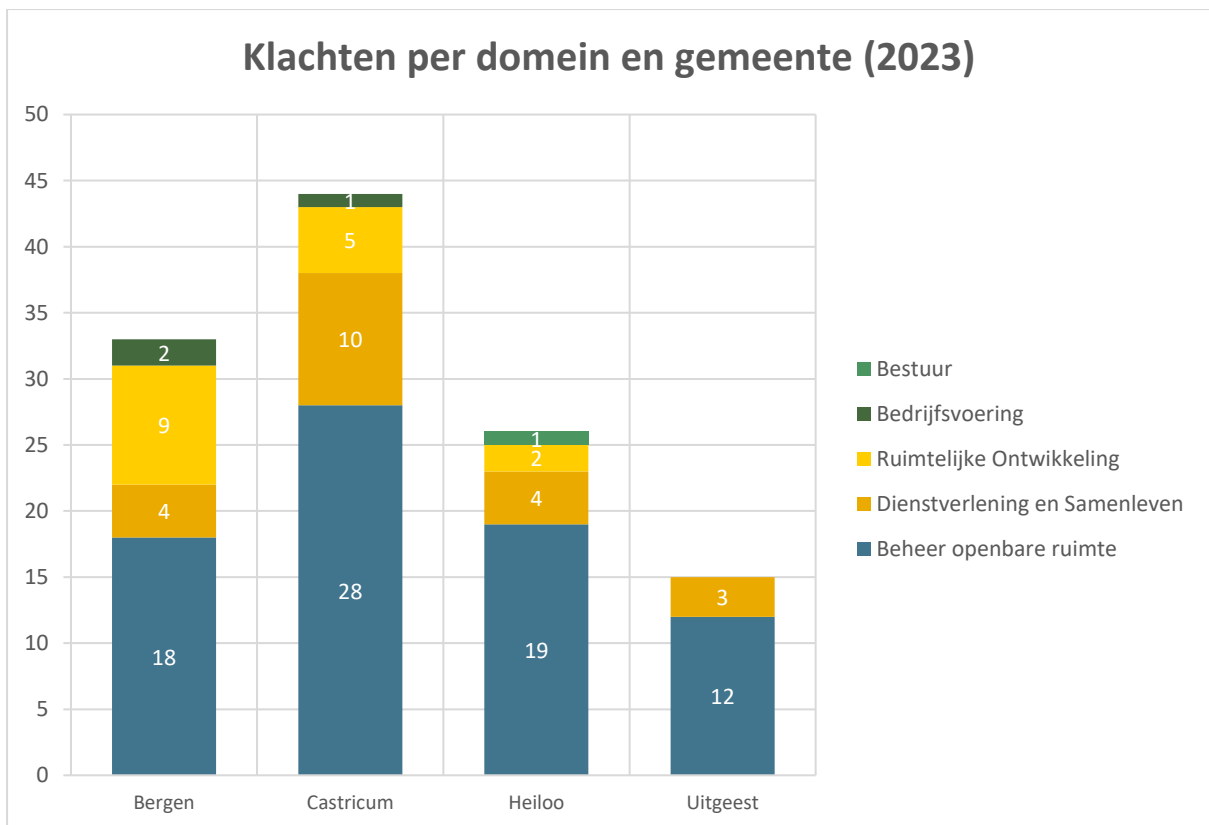
Gemeente Uitgeest: er zijn 4 klachten aangemeld. Bij 3 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. In één geval is de klacht opgelost door interventie.

Gemeente Castricum: er zijn 15 klachten aangemeld. Bij 14 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. In één geval is de klacht opgelost door interventie.

Gemeente Heiloo: er zijn 7 klachten aangemeld. Bij 7 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg.



Bij de gemeente Bergen is een daling te zien, dit is voornamelijk te herleiden naar de domeinen Ruimtelijke ontwikkeling en Dienstverlening & Samenleven.



Aanbevelingen:

- De inwoners en ondernemers blijven informeren als uitvoering van werkzaamheden impact heeft op de leefomgeving en deze reacties zou kunnen opleveren. Werkzaamheden publiceren in de gemeentekrant, website, bewonersbrieven versturen.
- Collega's betrekken/informeren die bij de uitvoering van taken te maken kunnen krijgen met daaruit voortvloeiende vragen/klachten. Denk hierbij aan het klantcontactcentrum en de klachtencoördinator.
- Bejegeningklachten behandelen binnen een termijn van twee weken

Bijlage 1: Selectie complimenten

Bergen

Ik was zojuist bij het afvalbrengrstation in Bergen en werd daar door een meneer zó ontzettend aardig bejegend!! Hij ging in op een flyer op mijn autoraampje over mijn vermiste hond, super vriendelijk en toen ik terug kwam van de afdeling elektrische apparaten had hij m'n doos oud papier al opgeruimd Topper deze man!!!

Mevrouw heeft gebeld om wijkbeheer een compliment te geven. Mevrouw heeft een scootmobiel en wilde glas in de afvalcontainer weggoaien. Er lag glas maar de volgende dag was het al netjes en opgeruimd. Top!!

Wat is het een mooi plantsoen/plein geworden. Genieten is het van de bloemen en groen, echt prachtig! Was steeds al van plan dit jullie te mailen, nu dus gedaan! Mijn dank!

Even mijn complimenten voor de mannen die het blad in de straat hebben verwijderd. Er ligt in onze straat Waldeck Pyrmontlaan in Bergen altijd een hoop blad van de grote mooie platanen. En gelukkig hoef ik niet in mijn eentje te harken, maar is de hulp van de gemeente heel goed dat jullie dit weghalen. (En nee, dit is geen indirecte klacht over die bomen! Juist blij met de schaduw in de zomer en hoe mooi ze zijn.) Ook met de bladkorf in de straat ben ik heel blij.

Uitgeest

Zeer bedankt voor het plaatsen van het kenteken bij de gehandicapten parkeerplaats, heel fijn!

Ik heb geen tips maar wel een compliment naar Uw medewerkster aan de balie. Ik werd heel vriendelijk rustig te woord gestaan, Ik was nl. een beetje een stress kip over wat ik moest regelen, maar ging gerust gesteld naar huis Hele fijne, gezellige korte afspraak!

Eindelijk na jaren kunnen we de vijver weer zien, we genieten volop van het geweldige uitzicht van de vogels eenden enz. Gemeente bedankt en we hopen dat het zo blijft. Geweldig!

Castricum

Wilde even laten weten dat ik het leuk vind om te zien dat er met zoveel zorg nieuwe speeltuinen worden neergezet. Maar ook het onderhoud van de huidige speeltuinen is goed. Dank!

Mijn compliment aan haar is voor haar vriendelijke en deskundig informatieve benadering. De dame was vriendelijk en handelde het goed af. Super service gericht. Een aanwinst voor de gemeente.

Zeer vriendelijke ontvangst, zowel bij de receptie als aan de balie. Medewerker gaf op een rustige manier een goede uitleg. Ze dacht met mee en hielp me hierdoor direct "uit de brand". De medewerker voelde goed aan dat mijn dochter zenuwachtig was, en ging daar fantastisch invoelend en lief mee om.

Ik ben een nieuwe inwoner in Limmen (gemeente Castricum) en ben erg verrast door de vriendelijkheid van zowel Limmen als in Castricum. En dat kwam ik ook nu weer tegen in het Gemeentehuis. De rust, deskundigheid en de vriendelijkheid was een warm bad! Gewoon een groot compliment. Ik vind het allemaal uitzonderlijk goed geregeld bij de gemeente. De dame die me heeft geholpen is uitstekend neem meer van deze medewerkers aan. Fijn dat er persoonlijke aandacht was, en ruimte voor een grapje.

Heiloo

Hele aardige vrouw, snelle en ontspannen afhandeling werden aan de balie vriendelijk en correct behandeld met de juiste informatie.

Bedankt voor het meedenken aan de telefoon en de eerlijke benadering. Er werd aangegeven dat spoedaanvragen paspoort vaak in 1 dag lukken, met de toevoeging dat dit geen garantie was. Het is gelukt, daarvoor bedankt!!

Dit is een compliment voor uw medewerkers, die voortvarend en effectief mijn klacht/melding hebben afgehandeld. Het betreft uw kenmerk..... Ik dank een ieder daarvoor hartelijk.

Ben erg tevreden over de manier waarop de gemeente de (fixi) meldingen afhandelt. Razendsnel. Recent incl vandaag bij toeval aan t lopen kort na t doen van een melding en wijkbeheer was al bezig en vertrok zelfs al. Sneller kan t niet.

Kijk, dat vind ik nu weer leuk om uw reactie te lezen. Klagen is vaak zo makkelijk, complimenteren lijkt veel moeilijker maar is minstens net zo effectief en heel vaak erg motiverend. Graag gedaan ;-)

Bijlage 2 FIXI meldingen

Bij meldingen in de openbare ruimte (fixi) is er 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.

Aantal gemeld		de BUCH		Aantal gesloten	
16,59K				16,18K	
Servicenorm per gemeente					
Regio	aantal meldingen	Reactie binnen 3 dagen	Afgesloten binnen 10 dagen		
Bergen	4670	58,8%	76,7%		
Heiloo	4455	62,8%	83,7%		
Castricum	5155	81,1%	91,4%		
Uitgeest	2306	82,4%	90,7%		
Categorie melding per gemeente					
Categorie	Bergen	Castricum	Heiloo	Uitgeest	Totaal
Handhaving	1182	991	769	427	3369
Groen en Natuur	928	720	931	320	2899
Wegen en Verkeer	670	896	841	340	2747
Afval	303	938	932	462	2635
Openbare straatverlichting	620	624	267	304	1815
Straatmeubilair	375	376	239	220	1210
Water en Riolering	286	233	207	97	823
Ongedierte	104	125	87	34	350
Speelplaatsen/ Speeltoestellen	55	108	59	41	263
Stormschade	73	65	56	19	213
Gladheidsbestrijding	30	59	45	39	173
Verkeerslichten	37	18	22	2	79
Toeristische verhuur	6				6
Kabels en leidingen		1		1	2
Overige	1	1			2
Totaal	4670	5155	4455	2306	16586

Bijlage 3 Cocensus uitvoering belastingen

GR Cocensus

De Trompet 2700
1967 DD Heemskerk
Info@cocensus.nl
www.cocensus.nl
Tel: 023-5563400



Rapportage klachten 2023 ontvangen klachten BUCH

klachtenregistratie 2023

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.

Aantal en soort klachten

Klachten kunnen betrekken hebben op de volgende aspecten:

Bejegening	Als de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van Cocensus zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De belanghebbende/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.

In 2023 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 2023 zijn geen klachten van de BUCH - gemeenten van Cocensus alsnog ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Klachtencoördinator Cocensus

Bijlage 4 Externe zorgleveranciers

Op dit moment zijn beperkt gegevens beschikbaar.



Gemeente	Onderwerp	Afgehandeld
Heiloo	Aanpassing spilzijde	Ja
Bergen	Extra kosten	Ja
Bergen	Aanpassing rails	Ja
Castricum	Aanpassing spilzijde	Ja
Castricum	Wil leuning	Ja
Castricum	Uitloop boven	Ja
Castricum	Aanpassing ivm. waterluik	Ja



Klachtenoverzicht BUCH Gemeenten

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



Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Bergen	Lange levertijd/doorlooptijd reparatie – 4- klachten	Gegronnd	Ja
Castricum	Lange levertijd/doorlooptijd reparatie – 12- klachten	Gegronnd -11-	Ja -11 klachten-
Heiloo	Lange levertijd/doorlooptijd reparatie -10-klachten	Gegronnd	Ja
Uitgeest	Lange levertijd/doorlooptijd reparatie – 5 klachten -	Gegronnd	Onbekend



Bergen

Maand	Gegron	# ritten	%
Januari	1	1136	0,09%
Februari	0	966	0,00%
Maart	2	1208	0,17%
April	2	1100	0,18%
Mei	3	1074	0,28%
Juni	1	1008	0,10%
Juli	4	973	0,41%
Augustus	3	1000	0,30%
September	4	1043	0,38%
Oktober	1	1292	0,08%
November	8	1268	0,63%
December	6	1214	0,49%
Totaal	35	13282	0,26%

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	4
Gedrag medewerker	10
Diversen / overig	1
Niet verreden	6
Prijs	0
Tijdigheid	20
Voertuig	1
Totaal	42

Uitgeest

Maand	Gegron	# ritten	%
Januari	1	278	0,36%
Februari	0	222	0,00%
Maart	1	343	0,29%
April	0	323	0,00%
Mei	0	296	0,00%
Juni	2	269	0,74%
Juli	0	236	0,00%
Augustus	0	202	0,00%
September	0	252	0,00%
Oktober	0	290	0,00%
November	2	324	0,62%
December	0	193	0,00%
Totaal	6	3228	0,19%

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	2
Gedrag medewerker	0
Diversen / overig	0
Niet verreden	1
Prijs	1
Tijdigheid	4
Voertuig	0
Totaal	8

Castricum

Maand	Gegron	# ritten	%
Januari	1	1232	0,08%
Februari	1	1215	0,08%
Maart	3	1404	0,21%
April	0	1286	0,00%
Mei	8	1292	0,62%
Juni	2	1219	0,16%
Juli	4	1197	0,33%
Augustus	3	1253	0,24%
September	6	1162	0,52%
Oktober	3	1325	0,23%
November	3	1195	0,25%
December	2	1165	0,17%
Totaal	36	14945	0,24%

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	2
Gedrag medewerker	8
Diversen / overig	0
Niet verreden	4
Prijs	1
Tijdigheid	27
Voertuig	0
Totaal	42

Heiloo

Maand	Gegron	# ritten	%
Januari	0	763	0,00%
Februari	1	669	0,15%
Maart	4	830	0,48%
April	1	719	0,14%
Mei	1	704	0,14%
Juni	3	711	0,42%
Juli	0	738	0,00%
Augustus	1	797	0,13%
September	3	737	0,41%
Oktober	1	882	0,11%
November	3	904	0,33%
December	1	802	0,12%
Totaal	19	9256	0,21%

Categorie klacht	Actueel jaar
Communicatie	2
Gedrag medewerker	1
Diversen / overig	0
Niet verreden	5
Prijs	0
Tijdigheid	15
Voertuig	0
Totaal	23



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.

2023: Er zijn 28 klachten geregistreerd.

In 20 gevallen is restitutie uitgekeerd, op 8 klachten is uitleg gegeven.



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

Voor de gemeente Uitgeest, Castricum en Heiloo geldt dat de evaluatie van het beleidsplan “Van Afval naar Grondstof” en een inwoner enquête in april 2023 aan de gemeenteraden zijn aangeboden. Dit beleid was vastgesteld in 2019. Onderdeel van het plan was een evaluatie in 2023. In de evaluatie is aandacht voor klachten en meldingen.

Inwoners van Heiloo, Uitgeest en Castricum geven de dienstverlening rondom de afvalinzameling een beoordelingscijfer van respectievelijk een 7,4, 7,3 en 7,3.

In de gemeente Bergen is Inovim ondersteuner bij het bereiken van een betere afvalscheiding sinds dat de eigen werkorganisatie in 2023 is gestart met inzamelen. In januari 2023 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.

Bijlage 5 Stand van zaken aanbevelingen Rekenkameronderzoek Klachtbehandeling

Algemeen

De aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek naar de klachtbehandelingsprocedures van de BUCH-gemeenten van oktober 2020 worden uitgevoerd. De aanbevelingen zijn grotendeels uitgevoerd. Resterende aanbevelingen kunnen alleen worden uitgevoerd met nadere besluitvorming en/of de beschikbaarstelling van extra middelen. Is de aanbeveling deels uitgevoerd wordt dat benoemd.

Overzicht nog niet uitgewerkte aanbevelingen

Aanbeveling 4 & 9 & 10

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.

*9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als **niet-gemeentelijke** dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.*

10 Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

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

Aanbeveling 5

Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Als onderdeel van het lopende project robuuste rechtsbescherming wordt een nieuwe klachtenregeling opgesteld waarin de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator expliciet worden beschreven, dusdanig dat hij/zij, zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Door het MT BUCH is aangegeven dat de positie van de klachtencoördinator wordt opgenomen binnen de concernstaf. Dit besluit maakt deel uit van het nieuwe organisatieontwerp. Naar verwachting is dit uiterlijk 1 januari 2025 geïmplementeerd.

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 waarin rollen, taken en verantwoordelijkheden procedures bij klachtafhandeling opnieuw worden beschreven.

JAARVERSLAG KLACHTEN GEMEENTE CASTRICUM 2023



Naam:	Rob stam
Functie:	Klachten coördinator
Telefoonnummer:	088-9097320
e-mail:	robstam@debuch.nl
Document:	Jaarverslag 2023

Inhoud

Inleiding.....	2
Wat verstaan wij onder een klacht?	2
Klachtafhandeling.....	2
Wetgeving	2
Rapportage.....	2
Routing.....	3
Ingediende klachten	3
Klachtencommissie	3

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten van de gemeente Castricum. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2023 zijn afgehandeld.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, gedrag van een persoon of een product. Algemene klachten of wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten de klachtenregeling.

Klachtafhandeling

Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Het is belangrijk om klachten goed op te lossen om te komen tot hogere klanttevredenheid en professionaliteit.

Wetgeving

De volgende wetgeving is van toepassing:
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
Interne Klachtenregeling gemeente Castricum 2017
Wet Nationale ombudsman
De Gemeentewet

Rapportage

In deze rapportage wordt inzicht gegeven in het aantal en soorten klachten.

Gegronde klachten

Bejegening	Als de indiener van de klacht vindt dat er sprake is van onbehoorlijk gedrag.
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.

Ongegronde klachten

Sommige klachten die via het klachtenformulier aangemeld worden, voldoen niet aan de criteria om de klacht in behandeling te nemen. Dit betreft vooral meldingen van ongenoegen tegen beleid.

Routing

Dit jaarverslag wordt aan het college ter vaststelling aangeboden en ter kennisname doorgezonden naar de gemeenteraad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gebruikelijke wijze.

Ingediende klachten

*Gemeenteraad: 0
Griffier/griffiemedewerkers: 0
De burgemeester: 0
De gemeentesecretaris: 0
Wethouders: 1

Er is 1 klacht ingediend en ongegrond verklaard.

*Binnen het klachtrecht is het niet mogelijk om afzonderlijk tegen een raadslid een klacht in te dienen. Wel tegen de gehele gemeenteraad.

Klachtencommissie

Er zijn geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie van de gemeente Castricum.