

Jaarverslag klachten 2022



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.....	8
Doorlooptijden klachten.....	8
Klachten via de Nationale ombudsman.....	8
Gegronde klachten per domein.....	10
Bijlage 1: Selectie complimenten.....	13
Bijlage 2 FIXI meldingen.....	14
Bijlage 3 Cocensus uitvoering belastingen.....	15
Bijlage 4 Externe zorgleveranciers.....	17
Bijlage 5 Stand van zaken uitvoering aanbevelingen Rekenkameronderzoek Klachtbehandeling	24
Algemeen.....	24
Overzicht uitwerking aanbevelingen.....	24

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 voor de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2022 zijn afgehandeld door Werkorganisatie BUCH. Klachten over het beleid en de beleidsuitvoering in het algemeen vallen zijn geen klacht volgens de klachtenregeling maar zijn wel inzichtelijk gemaakt

In het verslag zijn ook de klachten opgenomen die zijn ingediend over gemeentebestuurders. Dit wordt nader toegelicht in de gemeentelijke jaarverslagen.

Soorten klachten

In deze rapportage wordt per gemeente inzicht gegeven in het aantal klachten en de soorten klachten. De klachten worden onderverdeeld per domein. Er wordt verder ingezoomd op gegronde klachten en op de afhandeling ervan. Bij geringe verschillen in vergelijking met 2021 wordt er geen verklaring gegeven.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen drie soorten klachten. Ook een combinatie van deze drie 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.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

Complimenten

We zijn blij dat er naast klachten ook complimenten binnenkomen over werkzaamheden. Naast mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die schriftelijke complimenten geven. In 2022 zijn er 38 complimenten aangemeld. Voorbeelden vindt u in Bijlage 1.

Managementsamenvatting

klachten werkorganisatie BUCH

Periode : 2022



65



24



59



39



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

351
klachten
ingediend

187
klachten
gegrond

Inwoners en Ondernemers 25



Bedrijfsvoering 10



Ruimtelijke Ontwikkeling 48



bestuur 2



Samenleven 18



Beheer Openbare Ruimte 84



24 klachten doorgezonden naar externe partners & FIXI



4 zaken ingediend Jeugdzaken, 3 informeel afgehandeld / 1 formeel



bejegeningklachten verminderen & met voorrang behandelen

pro-actief informeren bij werkzaamheden met impact in de buurt

bewaken van afdoeningstermijnen en het reageren op terugbelverzoeken



Er konden 177 gegronde klachten informeel worden opgelost.



Geen onderzoek van de Nationale Ombudsman.

geregisteerde klantcontacten kcc/fixi/balie 2021



77.233



Fixi 16.586

32.291



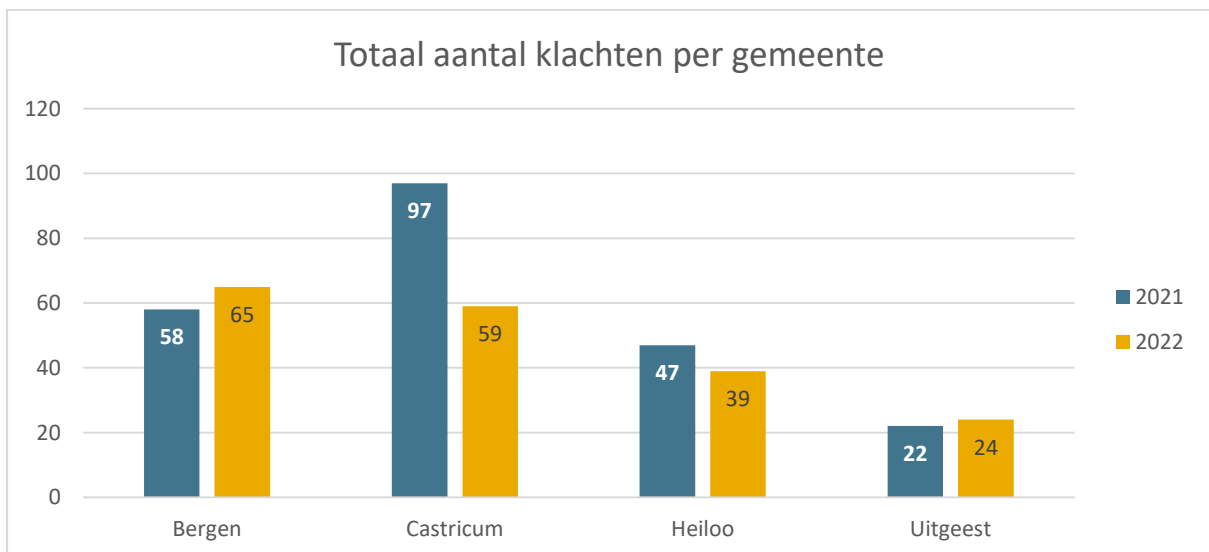
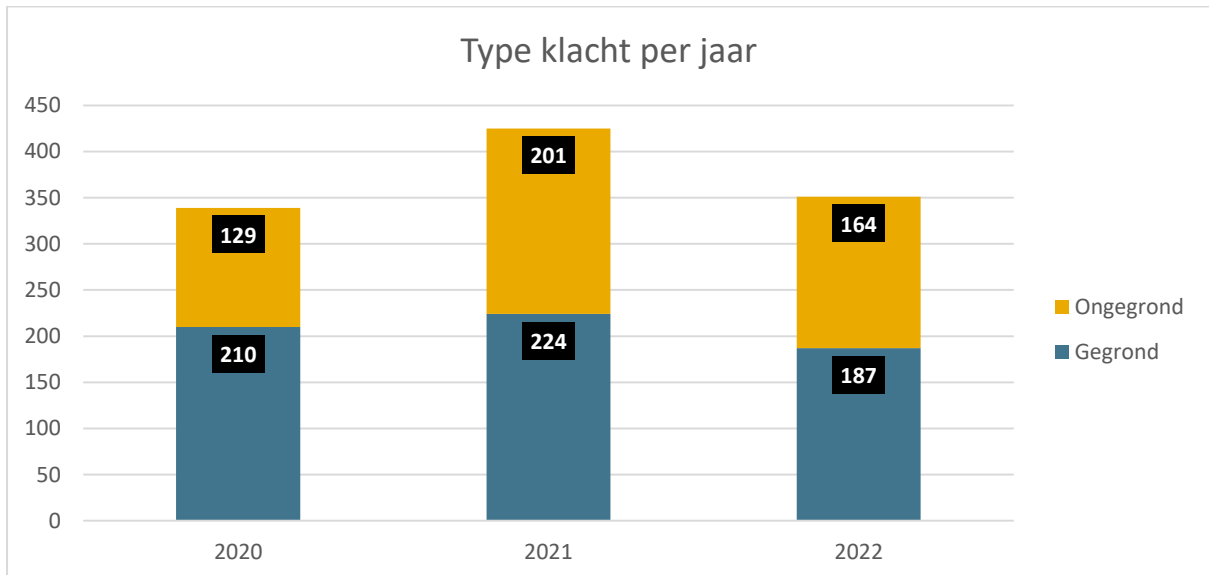
38 schriftelijke complimenten.



- 22 klachten: Bejegening.
- 69 klachten: Niet of te laat gereageerd.
- 78 klachten: Onjuist uitgevoerde werkprocessen
- 18 klachten: Een mix van bovenstaande onderwerpen.

Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH

Vergelijking aantal klachten



Toelichting cijfers

Het totaal aantal aangemelde klachten in 2022 is gedaald ten opzichte van 2021 met 74. Het aantal gegronde klachten is gedaald met 37.

Werkwijze

Na een klacht nemen we zo spoedig mogelijk contact op met de indiener van de klacht. Zo proberen we eerst informeel tot een oplossing te komen. Lukt het niet op deze manier, dan volgt de formele afhandeling volgens de wettelijke procedure.

Er zijn in 2022 tien klachten formeel in behandeling genomen. Daarvan zijn er negen gegrond en één ongegrond verklaard.

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

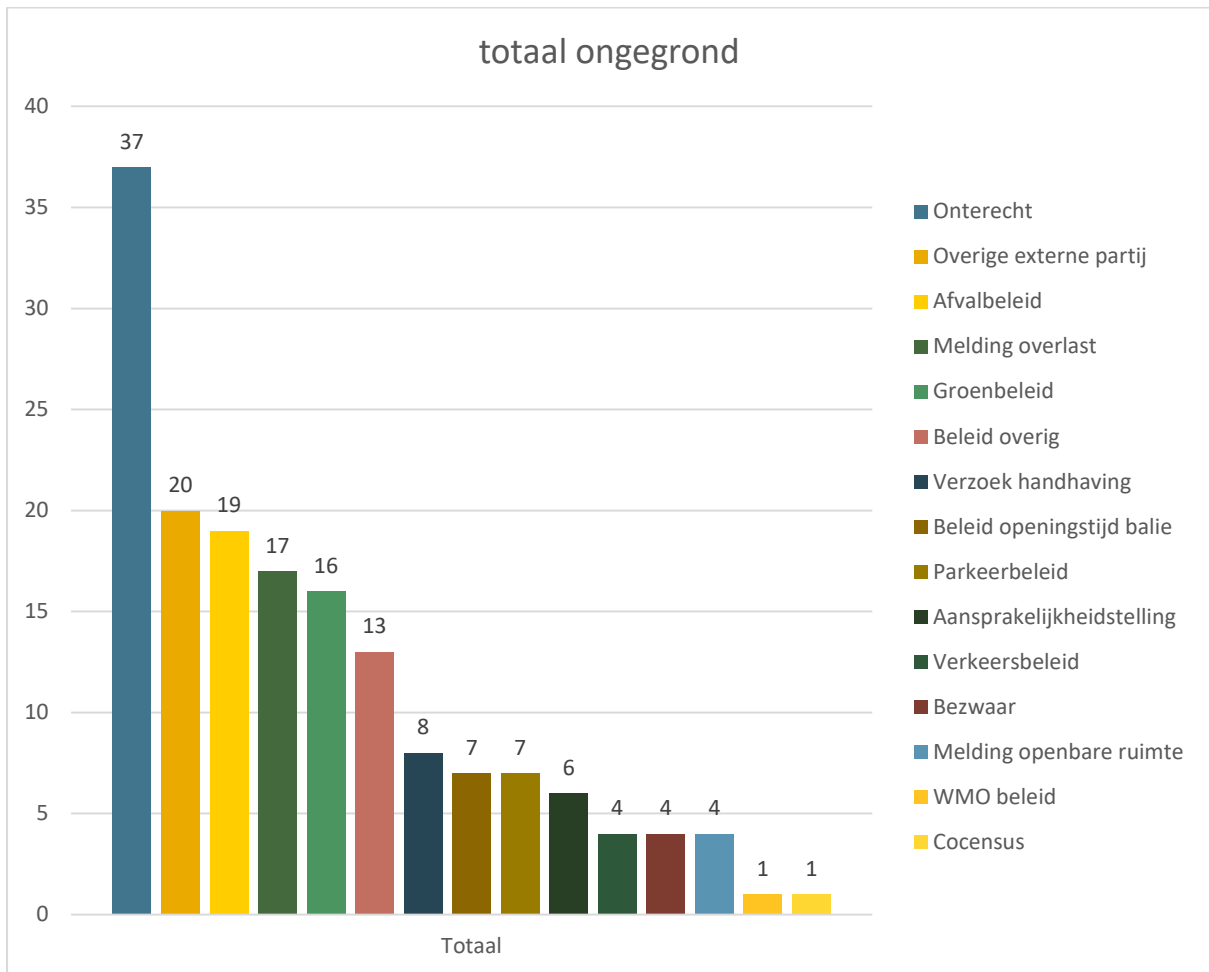
Ongegrond zijn de klachten

- 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.

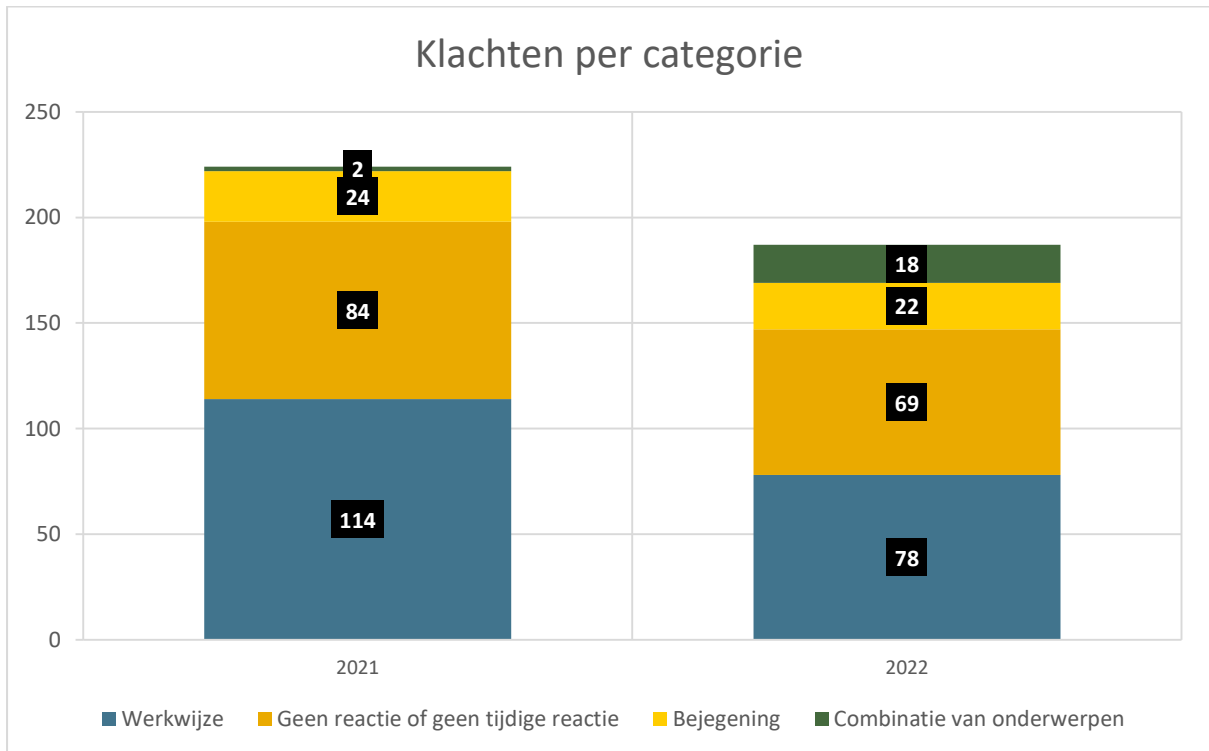
De inwoner wordt hier persoonlijk geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen of ongegrond is. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

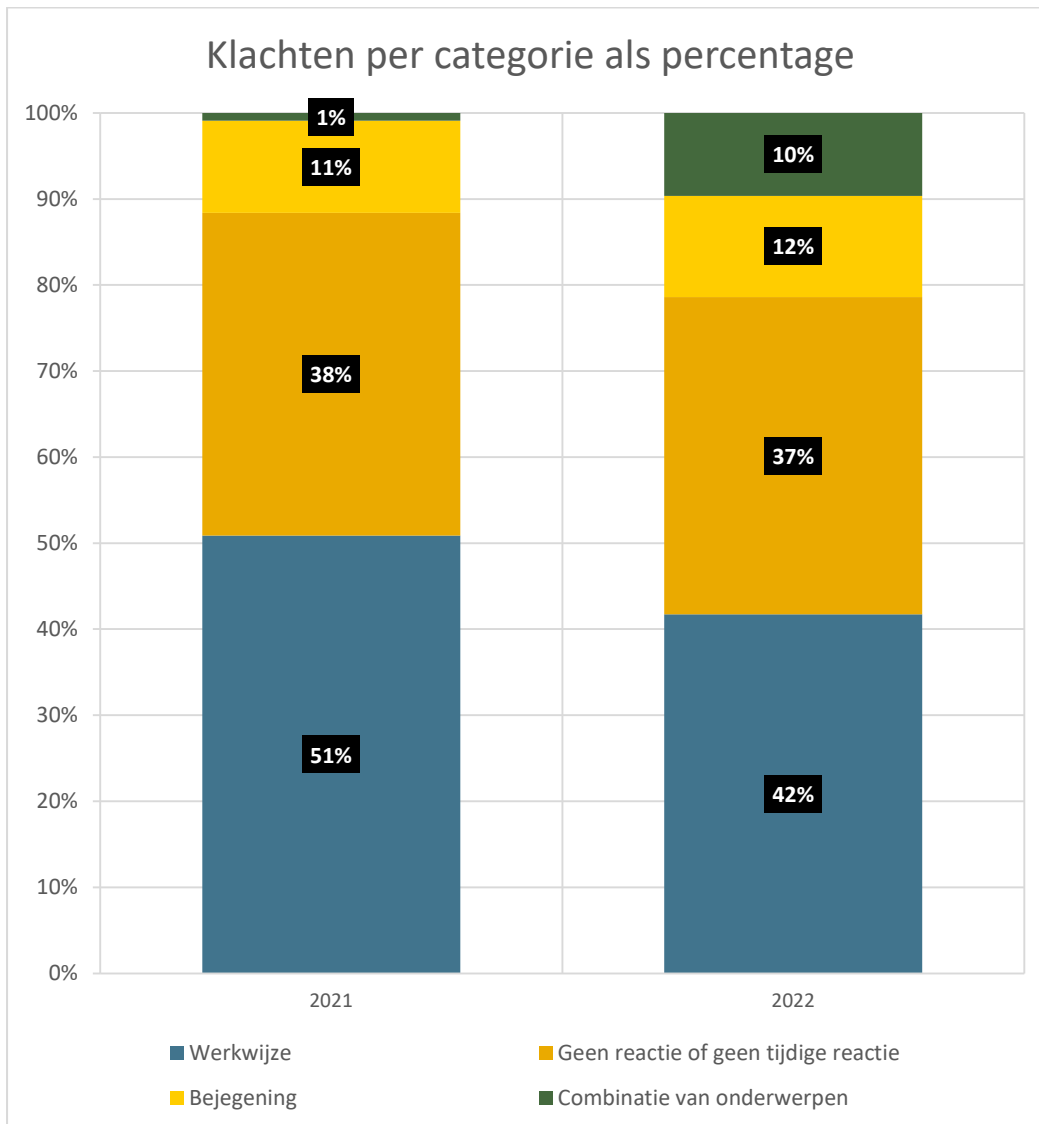
De externe klachten zijn doorgezonden. Waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer er een beroep werd gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke.

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 ‘Werkwijze’

De daling is grotendeels opgetreden binnen het domein Beheer Openbare Ruimte, team Afval. In 2021 heeft de overgang plaatsgevonden van HVC naar Werkorganisatie BUCH als afvalinzamelaar. In 2022 is hier rust gekomen en dat is terug te zien in de cijfers.

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.

categorie ‘Combinatie van onderwerpen’

Er waren meer klachten waarbij er sprake was van meerdere onderwerpen in één klacht. Bijvoorbeeld: er was sprake van geen tijdige reactie maar er was ook verkeerde informatie gegeven via de medewerker of website.

categorie ‘Bejegening’

De klachten zijn voor een deel te herleiden naar het team Gemeentelijke Eigendommen. Een van de coronamaatregelen was de invoering van betaalpalen bij de pont van Akersloot.

Een combinatie van het ontbreken van bebording, de inrichting en plaatsing van de betaalpalen resulteerde regelmatig in spanningen tussen bezoekers en de schippers. Technische verbeteringen zijn hierop uitgevoerd. Er is een personele wijziging doorgevoerd vanwege meerdere incidenten. Dit zou in 2023 moeten resulteren in minder klachten in deze categorie.

Klachtencommissie Jeugd

Formele klachten over jeugdzaken worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie Jeugd volgens paragraaf 4.2. a van de Jeugdwet. In 2022 zijn er vier zaken in behandeling genomen. Van deze klachten zijn er drie informeel in een voortraject afgedaan. Er is één klacht 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 op verzoek een onderzoek starten als daarvoor voldoende reden bestaat. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

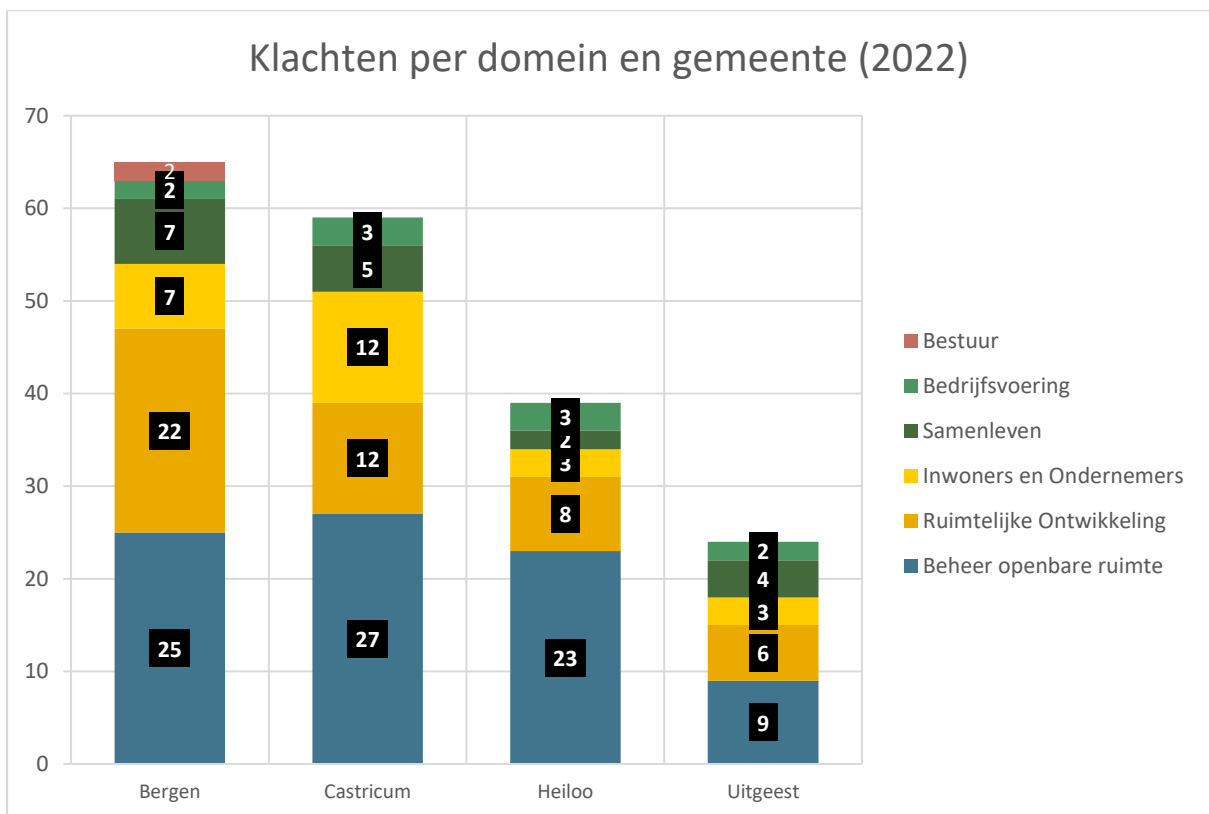
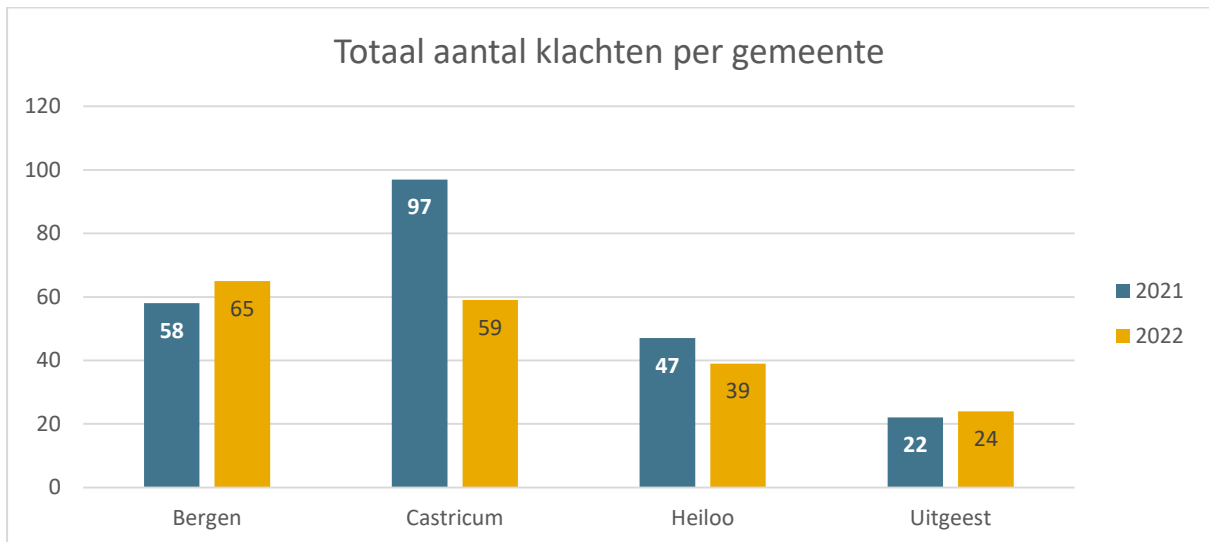
Er zijn in totaal 41 klachten bij de Nationale ombudsman aangemeld:

Gemeente Bergen: 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.

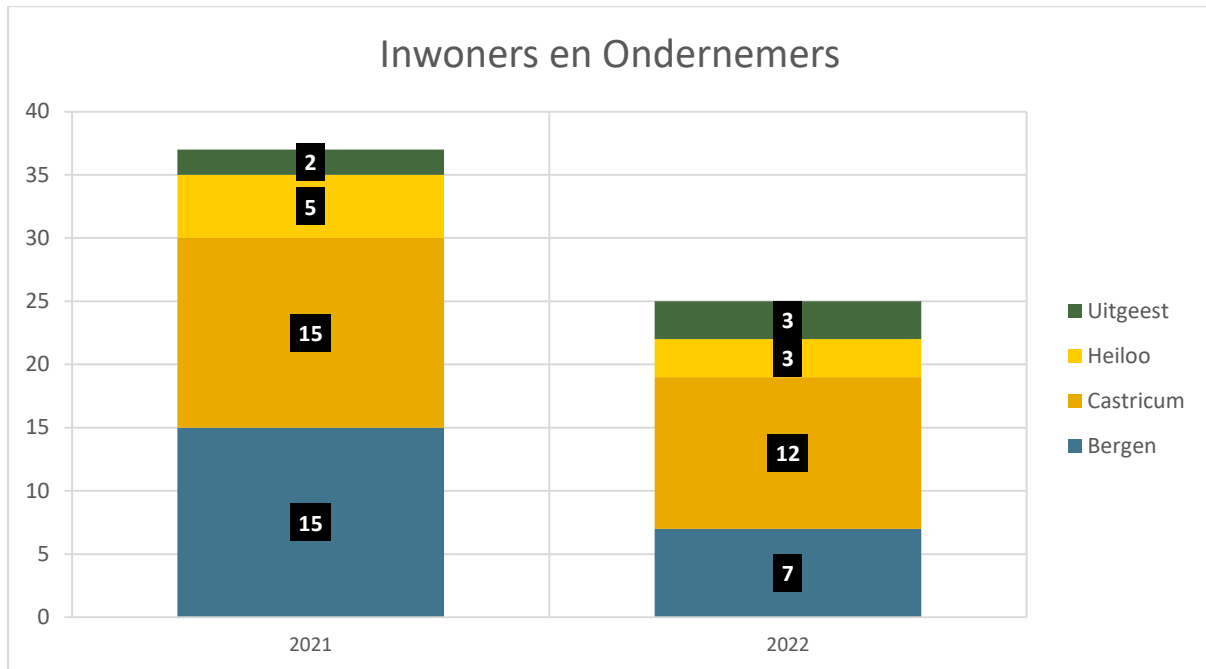
Gemeente Uitgeest: er zijn 6 klachten aangemeld. Bij 5 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. In één geval is de klacht opgelost door interventie.

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.

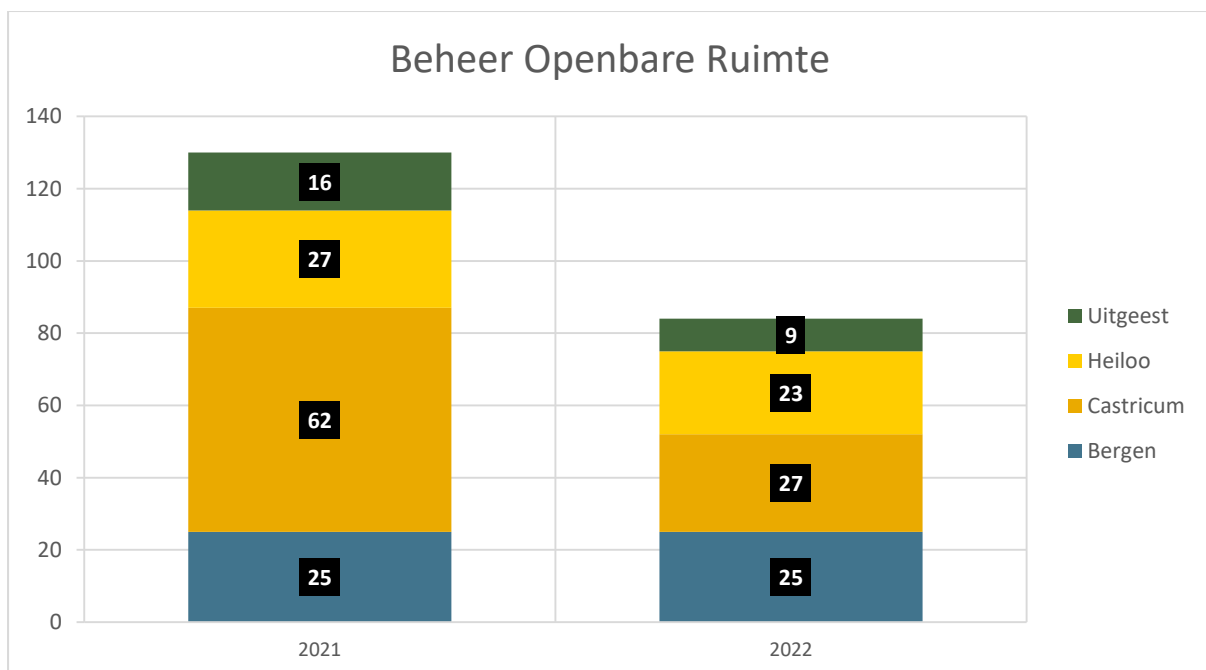
Gemeente Heiloo: er zijn 5 klachten aangemeld. Bij 4 klachten is er informatie gegeven of terug verwezen naar de gemeente voor de behandeling in eerste aanleg. In één geval is de klacht opgelost door interventie.



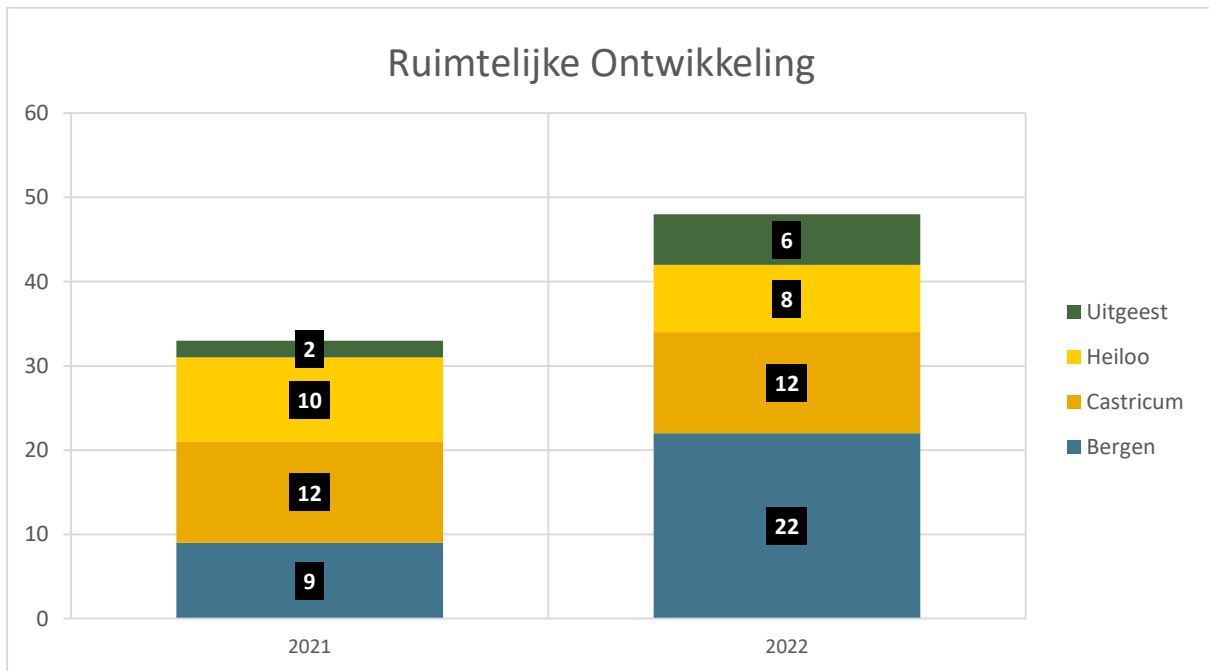
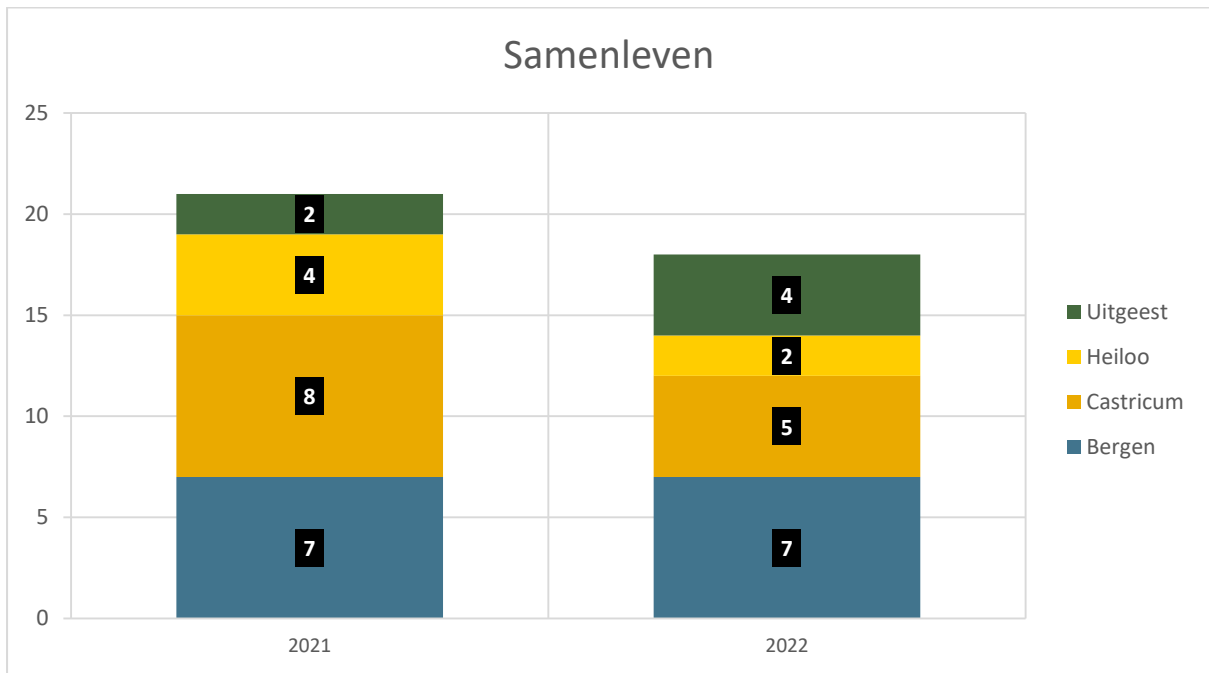
Gegronde klachten per domein



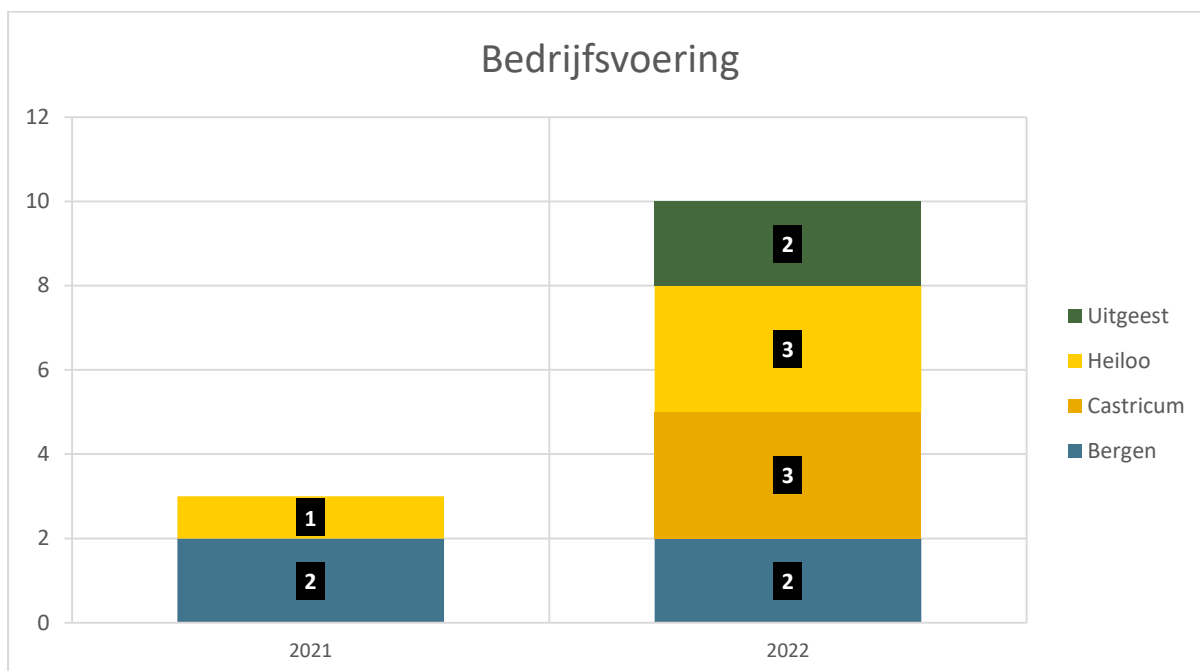
Er is een daling te zien van klachten vooral in Bergen. Er is een stabielere bezetting en meer ervaring op de werkvloer.



De daling is grotendeels opgetreden binnen het domein Beheer Openbare Ruimte, team Afval. De hogere cijfers in 2021 werden veroorzaakt door de uitrol van het grondstoffenplan. 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.



De stijging bij de gemeente Bergen is vooral te zien bij het Domein Ruimtelijke Ontwikkeling, teams Veiligheid Toezicht Handhaving & Vergunningen. Er waren meer klachten over de reactietermijn. Er was sprake van een combinatie van werkdruk, schaarste van personeel en veelvragers van diensten.



Aanbevelingen:

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

Bijlage 1: Selectie complimenten

Goedemorgen,

Door middel van deze mail wil ik mijn complimenten maken over de herindeling van het middelste hofje van de Benesserlaan. Het was even doorbijten, echt overlast wil ik het echt niet noemen, maar nu de werkzaamheden achter de rug zijn ben ik erg tevreden. Vooral de vorm van het plantsoen waar in het voorjaar weer begroeiing wordt geplant, de stoep erom heen: SUPER! Ook de firma de Bie hield mij door middel van hun app heel goed op de hoogte. Wilt u de juiste mensen/afdeling van mijn mail op de hoogte brengen? Met vriendelijke groet, x

Het nieuwe speeltuintje in de Huibert van Ginhovenstraat te Castricum is zeer geslaagd. Leuk ingericht met lekker veel groen. Een verrijking voor de buurt!

De laatste 5 jaar heb ik de drempel van het Gemeentehuis steeds lager zien worden. Ik ervaar dat vanuit het gemeentehuis steeds meer directe toenadering naar haar burgers door middel van gesprekken en ondersteuning van waardevolle projecten. Ik heb zelf ook in het verleden vaak gedacht en gezegd: "Nou, ze beloven van alles maar, het duurt en het duurt maar! Toch wil ik mijn vertrouwen in hen herstellen.

Mevr. x van Heiloo. Compliment voor de medewerker die gisteren voor mijn woning het gras heeft gemaaid. Ik had vorig jaar veel narcissen geplant en daar heeft de medewerker heel netjes omheen gemaaid.

Ik woon in Bergen en wil een groot compliment geven dat ik precies de juiste uren heb gekregen voor huishulp. Ik heb een heel blij hart.

Ik wilde graag een positieve mening geven, over de mogelijkheid om te stemmen. Dit was voor het eerst dat ik met mijn scootmobiel prima terecht kon 👍👍👍👍.Vriendelijke groet, X

Fantastisch hoe de gemeente ons rioolprobleem heeft opgelost!

Wat een snelle topreactie! Groot compliment voor het plaatsen van de honden afvalemmer met zakjes eraan. Wij als bewoners van de Kapelweidjtje zijn er blij mee! Groot compliment.

Compliment aan de groenvoorziening. Het zijn prachtig ingezaaide paden. Geel, rood en blauw. Veel mensen stappen af om een foto te maken. Als iets is uitgebloeid komt er weer wat anders.

Groot compliment naar de groenvoorziening. De omgeving kleibroek heeft er nog nooit zo mooi. Allemaal mooie bloemen in de perken.

Goedemiddag, 20 juni een mail gestuurd over de groenstrook naast ons huis. Heel snel een reactie gekregen en vandaag (24/06) is de klacht al verholpen. Twee medewerkers hebben het overhangend groen weggehaald en alles weer keurig achtergelaten! Top en heel erg blij mee!

Hartelijk dank voor de super snelle reactie. En door het te komen kijken naar het riool op de locatie.

Hierbij wil ik een compliment maken aan de gemeente Castricum. Na het indienen van een klacht is er direct contact met mij opgenomen en hebben we een goed gesprek gehad. De klacht is serieus genomen en is tot actie overgegaan. Dit resulteerde in een snelle en goede afhandeling.

Hartelijk dank voor de vergunning van onze dakopbouw. Met vriendelijke groet;

Geweldig voor de snelle reactie en het zorgvuldig maken van de stoep tegels .

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 2022 ontvangen klachten BUCH

klachtenregistratie 2022

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 onderwerpen	van Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

In 2022 zijn door de klachtencoördinator vier klachten BUCH – gemeenten geregistreerd. Van deze vier klachten zijn drie klachten gegrond of deels gegrond verklaard.

- 1) Twee klachten hadden betrekking op ingediende bezwaarschriften en waardevaststelling van onroerende zaken. De klachten betrof een te late uitspraak. Gegrond en excuses.
- 2) Eén klacht is ontvangen m.b.t. een onplezierig telefonisch gesprek. Deze klacht is telefonisch en met genoegdoening opgepakt en verder afgehandeld.
- 3) Eén klacht had betrekking op gebrek aan informatie inzake afhandelingstermijnen en het niet verzenden van de beschikking. Het eerste deel is gegrond verklaard. Het niet verzenden van stukken is ongegrond verklaard.

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 2022 zijn geen van de vier klachten BUCH - gemeenten van Cocensus alsnog ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Ik vertrouw erop u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Waarnemend Klachtencoördinator Cocensus

Bijlage 4 Externe zorgleveranciers

Op dit moment zijn beperkt gegevens beschikbaar.



Klachten 2022:

Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Bergen	Zorgmoment	Gegronnd	Ja
Bergen	Communicatie planner	Gegronnd	Ja
Bergen	Communicatie coördinator	Gegronnd	Ja



Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Bergen	Omzetting	Ongegrond	Ja
Bergen	Discriminatie	Ongegrond	Nee



Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Bergen	Onvrede dienstverlening/communicatie	Onbekend	Onbekend



Dit rapport geeft een beoordeling in een cijfer van de inwoner en gaat over alle producten die Magentazorg levert aan de BUCH gemeenten.

Clienttevredengheidsonderzoek

Team	Uitgestuurd	retour	percentage	1. vaste medewerker	2. afgesproken tijden	3. wensen	4. passende ondersteuning	5. bejegening	6. op gemak voelen
Buch	142	58	41%	8,9	9,1	9,1	8,7	9,4	9,1

7. vertrouwen deskundigheid	8. gezondheids-situatie	9. omgaan met aandoening	10. gesprekken	11. aanbevelings-vraag
8,7	8,5	8,8	7,4	8,6



Gemeente	Onderwerp	Afgehandeld
Heiloo	Bediening en ruimte boven	Ja
Uitgeest	Geen goede afstap	Ja
Uitgeest	Uitloop verlengen	Ja
Castricum	Te weinig ruimte	Ja
Castricum	Te weinig ruimte	Ja
Castricum	Verplaatsen naar spilzijde	Ja
Castricum	Te weinig ruimte	Ja
Castricum	Wil knik bocht onder	Ja



Klachtenoverzicht BUCH Gemeenten

Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Castricum	Geen zorg	Gegronnd	Ja
Heiloo	Hulp niet goed uitgevoerd	Gegronnd	Ja
Heiloo	Geen vervangende hulp	Gegronnd	Ja
Heiloo	Discriminatie	Onbekend	Onbekend
Heiloo	Ontevreden over geleverde zorg	Gegronnd	Ja



Gemeente	Onderwerp	Beoordeling	Naar wens opgelost
Bergen	Lange levertijd rolstoel	Gegronnd	Ja
Bergen	Lange levertijd rolstoel	Gegronnd	Ja
Bergen	Lange levertijd scootmobiel	Gegronnd	Ja
Bergen	Lange levertijd tillift	Gegronnd	ja
Castricum	Lange levertijd rolstoel	Gegronnd	Onbekend
Castricum	Lange levertijd rolstoel	Gegronnd	Ja
Castricum	Bereikbaarheid	Gegronnd	Ja
Castricum	Lange levertijd hulpaandrijving	Gegronnd	Onbekend
Castricum	Lange levertijd rolstoel	Gegronnd	Onbekend
Heiloo	Lange levertijd handbike	Gegronnd	Ja
Heiloo	Bereikbaarheid	Gegronnd	Ja
Heiloo	Bereikbaarheid	Gegronnd	Ja
Heiloo	Lange reparatie tijd scootmobiel	Gegronnd	Ja
Uitgeest	Levertijd	Onbekend	Onbekend
Uitgeest	Lange levertijd aanpassing rolstoel	Onbekend	Onbekend

Uitgeest	Bereikbaarheid/dienstverlening	Gegron	Ja
----------	--------------------------------	--------	----



MUNCKHOF

Gemeente	Onderwerp	Beoordeling
Bergen 8	Te laat aankomst taxi	Gegron
Bergen 2	Gedrag medewerker	Gegron
Bergen 1	Fout in boeking	Gegron
Uitgeest 1	Boeking	Gegron
Castricum 1	Boeking	Gegron
Castricum 2	Gedrag medewerker	Gegron
Castricum 1	Prijs	Gegron
Castricum 1	Niet verschenen	Gegron
Castricum 13	Te laat aankomst taxi	Gegron
Heiloo 1	Prijs	Gegron
Heiloo 8	Te laat aankomst taxi	Gegron

Regiotaxi Noord-Kennemerland

Gemeente Heiloo:

Maand	Geground	# ritten	%
Januari	1	645	0,16%
Februari	0	586	0,00%
Maart	3	713	0,42%
April	1	673	0,15%
Mei	5	774	0,65%
Juni	2	733	0,27%
Juli	5	674	0,74%
Augustus	1	643	0,16%
September	3	682	0,44%
Oktober	4	698	0,57%
November	1	733	0,14%
December	3	659	0,46%
Totaal	29	8213	0,35%

Gemeente Bergen:

Maand	Geground	# ritten	%
Januari	2	896	0,22%
Februari	4	1013	0,39%
Maart	6	1156	0,52%
April	2	1206	0,17%
Mei	3	1137	0,26%
Juni	2	1106	0,18%
Juli	1	927	0,11%
Augustus	1	891	0,11%
September	3	1048	0,29%
Oktober	2	1111	0,18%
November	1	1048	0,10%
December	1	1043	0,10%
Totaal	28	12582	0,22%

Gemeente Castricum:

Maand	Gegrond	# ritten	%
Januari	2	1185	0,17%
Februari	1	1132	0,09%
Maart	8	1313	0,61%
April	5	1182	0,42%
Mei	7	1291	0,54%
Juni	7	1187	0,59%
Juli	5	1063	0,47%
Augustus	2	1069	0,19%
September	5	1082	0,46%
Oktober	2	1143	0,17%
November	2	1108	0,18%
December	0	1113	0,00%
Totaal	46	13868	0,33%

Gemeente Uitgeest:

Maand	Gegrond	# ritten	%
Januari	0	294	0,00%
Februari	0	258	0,00%
Maart	1	340	0,29%
April	3	277	1,08%
Mei	0	293	0,00%
Juni	0	289	0,00%
Juli	0	235	0,00%
Augustus	0	260	0,00%
September	0	271	0,00%
Oktober	0	217	0,00%
November	0	254	0,00%
December	0	219	0,00%
Totaal	4	3207	0,12%



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.

2022: Er zijn 16 klachten geregistreerd.

In 11 gevallen is restitutie uitgekeerd, op 5 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.

Voor de gemeente Bergen zijn er op dit moment geen gegevens beschikbaar vanuit de afvalverwerker HVC. De inzameling van afval van de gemeente Bergen is per 01-01-2023 overgedragen naar werkorganisatie BUCH / Inovim.

Bijlage 5 Stand van zaken uitvoering aanbevelingen Rekenkameronderzoek Klachtbehandeling

Algemeen

De aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek naar de klachtbehandelingsprocedures van de BUCH-gemeenten van oktober 2020 worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van de aanbevelingen hebben de raden geen extra middelen beschikbaar gesteld. De uitvoering van de aanbevelingen wordt nu gedaan naast de reguliere klachtenbehandeling. Sommige aanbevelingen zijn uitgevoerd. Andere aanbevelingen kunnen alleen worden uitgevoerd met nadere besluitvorming en de beschikbaarstelling van middelen. Dit betreft de uitvoering van aanbevelingen: 4, 7, 9,10 en 11.

Overzicht uitwerking aanbevelingen

Aanbeveling 1 *Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.*

Aan het zaakstelsel is een formulierenmodule toegevoegd. Het klachtformulier is te benaderen via de hoofdpagina's van de gemeentelijke websites. Een korte uitleg van de klachtenregeling is geplaatst op de websites.

Klachten kunnen ook persoonlijk worden ingediend via de receptiemedewerker in het gemeentehuis en via het klantcontactcentrum.

Aanbeveling 2 & 6

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Als de indiener van de klacht niet tevreden is over de afdoening door de gemeente kan de Nationale ombudsman (NO) als tweedelijns mogelijkheid worden ingeschakeld. De NO kan vervolgens een onafhankelijk onderzoek starten. In de ontvangstbevestiging en in de beoordelingsbrief van de gemeente is een verwijzing naar de NO opgenomen.

De colleges beschouwen een tweedelijns onafhankelijke klachtafhandeling bij de NO als voldoende.

Voor klachten betreffende jeugdzaken is in 2019 een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld conform de Jeugdwet.

Klachtencoördinator

Herpositionering of een bijzondere status (zoals een gemeentelijk mediator of functionaris gegevensbescherming) worden onderzocht in het project robuuste rechtsbescherming.

Aanbeveling 3

Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

De informatie op de websites is aangepast.

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.

*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.

[Zie algemeen.](#)

FIXI overzichten (afdoening meldingen openbare ruimte) worden opgenomen in het jaarverslag klachten. Bij FIXI-meldingen zijn ook regelmatig externe partijen betrokken.

Er is er een verslag opgenomen van cosensus (uitvoering belastingen) en informatie over inovim (afvalverwerking) en parkeerservice.

Er vindt frequent overleg plaats met de strategisch adviseur Dienstverlening en periodiek met teammanagers / MT BUCH om klachten & complimenten te gebruiken als integraal onderdeel in de verbetering van de dienstverlening.

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 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.

Aanbeveling 7

Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

[Zie algemene opmerking](#)

De invoering van het zaaksysteem is afgerond.

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 project robuuste rechtsbescherming wordt een nieuwe klachtenregeling opgesteld waarin rollen, taken en verantwoordelijkheden procedures bij klachtafhandeling opnieuw worden beschreven.

Aanbeveling 11

Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

[Zie algemene opmerking.](#)

Er wordt voldaan aan de wettelijke taak om jaarlijks een verslag klachten te publiceren.