



## **Jaarverslag klachten 2014**

## Inleiding

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van dienstverlening. Onderzoek van de klachten levert een belangrijk leereffect. Actiepunten en verbeterpunten komen uit de klachtbehandeling naar voren. Indien mogelijk worden verbeteringen meteen ingevoerd. Als blijkt dat er meer tijd nodig is om verbeteringen door te voeren neemt de betreffende afdeling de verbeteractie op in het werkplan.

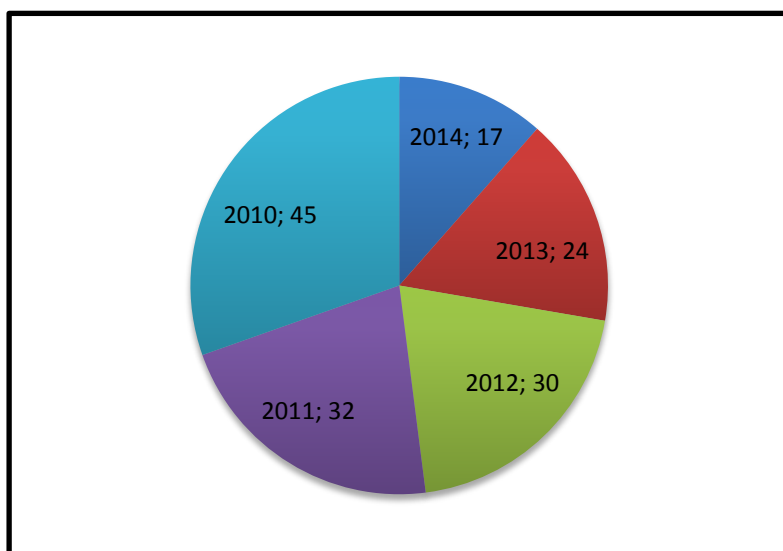
Met dit jaarverslag informeren wij u over de wijze waarop wij klachten benutten om onze dienstverlening verder te verbeteren.

In 2014 is de coördinatie van klachten overgedragen naar het Klantcontactcentrum. De overdracht van deze taak was onderdeel van het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”.

Er is een dalende lijn te zien vanaf 2013 in het aantal ingediende klachten. Vanaf 2014 is de daling te zien van het aantal gegronde klachten in de afgelopen 5 jaar. Als iemand niet tevreden is over de dienstverlening van onze gemeente kan diegene contact opnemen met een medewerker of leidinggevende. Het geven van opheldering, misverstanden recht zetten, luisteren naar de klant en oplossingsgericht werken kan vaak afdoende zijn. Dit noemen we klachtpreventie.

Is iemand niet tevreden of komt samen met de medewerker of leidinggevende niet tot een oplossing, kan diegene een klacht indienen. Uiteraard kan men ook zonder gebruik te maken van de mogelijkheid van klachtpreventie een klacht indienen.

## Overzicht gegronde klachten 2010-2014



In 2015 wordt het werkproces van klachtbehandeling in BUCH-verband via de leanmethodiek op elkaar afgestemd.

## Klantcontacten

Om een beeld te geven van het aantal klachten in relatie tot het aantal klantcontacten geven wij aan hoeveel klantcontacten er in 2014 zijn geweest met onze gemeente. Er zijn:

- 60.000 telefoongesprekken binnengekomen bij het Klantcontactcentrum.
- 21.400 bezoekers aan de balie geweest.
- 3.260 digitale verzoeken en aangiften inclusief de meldingen openbare ruimte gedaan.
- 4.500 mails ontvangen op het algemene emailadres van onze gemeente.
- 8.000 schriftelijke verzoeken en aangiften geregistreerd in het postregistratiesysteem.

## Toegankelijkheid indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende wijze worden ingediend.

- Schriftelijk: men kan een brief schrijven, een formulier invullen (deze is in de klachtenbrochure opgenomen).
- Digitaal: men kan een mail sturen of op de website, in het digitaal loket, het klachtenformulier invullen, dat is met en zonder DigiD in te vullen.
- Telefonisch: men kan bellen met de klachtcoördinator om de klacht voor te leggen.
- Mondeling: men kan in gesprek gaan met de klachtcoördinator.

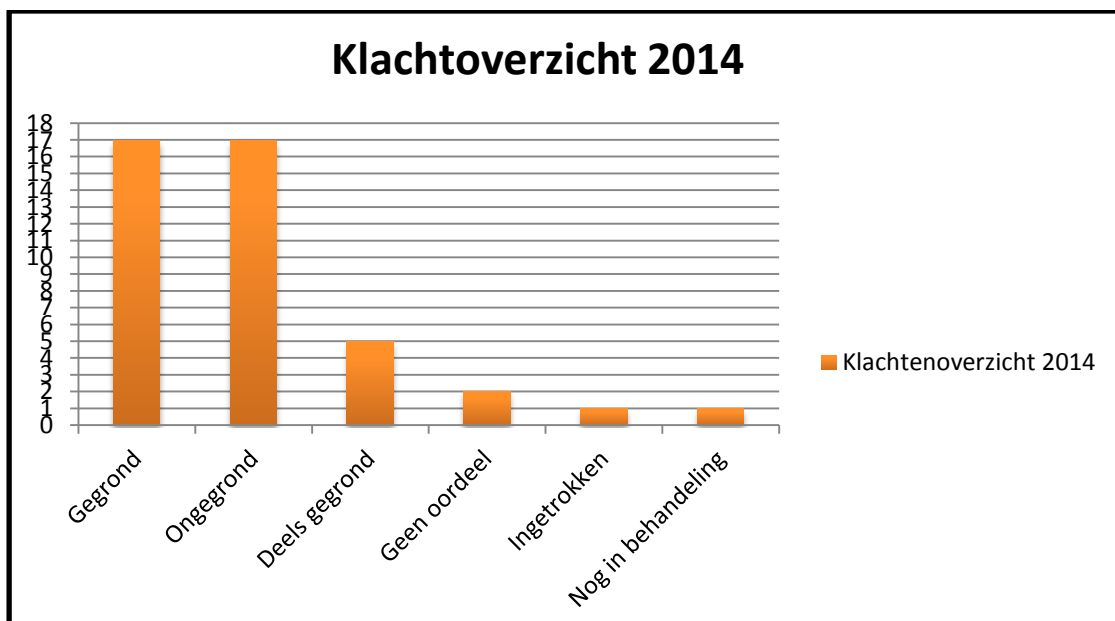
## Klachtbehandeling

Iedere vorm van informele afdoening van een klacht is mogelijk mits dat gebeurt tot tevredenheid van de klager. Soms volstaat een telefoongesprek, gevolgd door een schriftelijke bevestiging met de gemaakte afspraken. Daarmee is de klacht informeel afgedaan. In een andere situatie nodigt de klachtbehandelaar de indiener van de klacht uit voor een gesprek. De indiener van de klacht krijgt een ontvangstbevestiging toegestuurd met de naam van de klachtbehandelaar en welke afspraak er is gemaakt.

Na het gesprek stuurt de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging om de klacht af te handelen. Is de klager niet tevreden met de behandeling van de klacht kan diegene de klacht voorleggen bij de Nationale Ombudsman die door onze gemeente is aangewezen als externe klachtcommissie.

## Klachtoverzicht

In 2014 zijn 43 klachten ingediend, waarvan 17 gegrond. Ten opzichte van 2013 is dat een afname van klachten, dat waren 24 gegronde klachten. Hieronder staat de grafiek van de ingediende klachten.

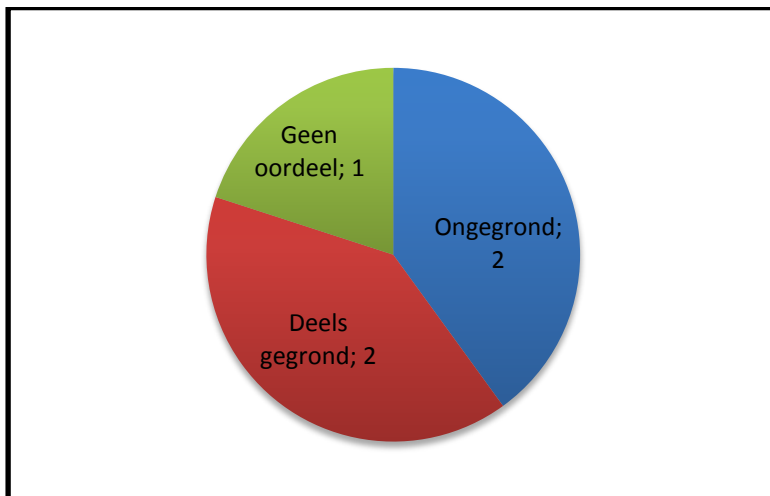


## Onderwerpen van klachten en onze verbeteringen



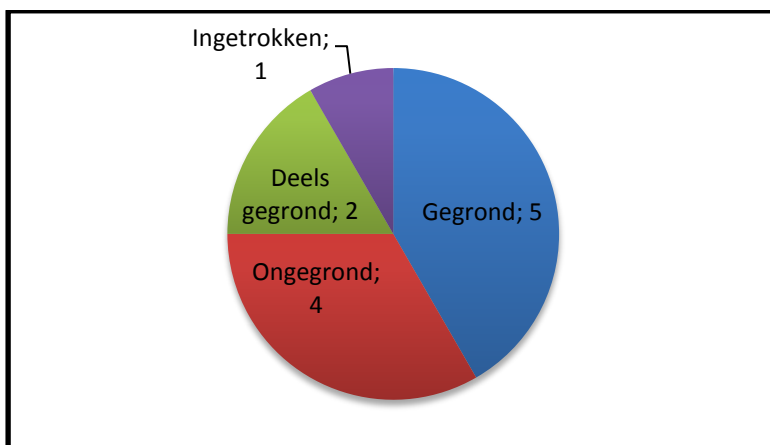
### Bejegening

Er zijn 5 klachten over bejegening ingediend. Een aantal ging over de toon van een brief die als een onprettige bejegening werd ervaren. Als verbeterpunten hebben we het werkproces aangepast, zodat er eerst een herinnering wordt gestuurd in plaats van direct een besluit. En de toon van de brief is aangepast.



### Geen reactie of geen tijdige reactie

Over geen reactie of geen tijdige reactie op een verzoek, aangifte of melding zijn 11 klachten ingediend. In veel gevallen is niet naar de klant gecommuniceerd dat de klacht wel in behandeling was genomen. Vervolgens werd een klacht ingediend omdat men in de veronderstelling verkeerde dat er niets met het verzoek, aangifte of melding werd gedaan. Voortaan wordt de klant op de hoogte gesteld van de planning, status of de voortgang. Dit verbeterpunt is direct ingevoerd.

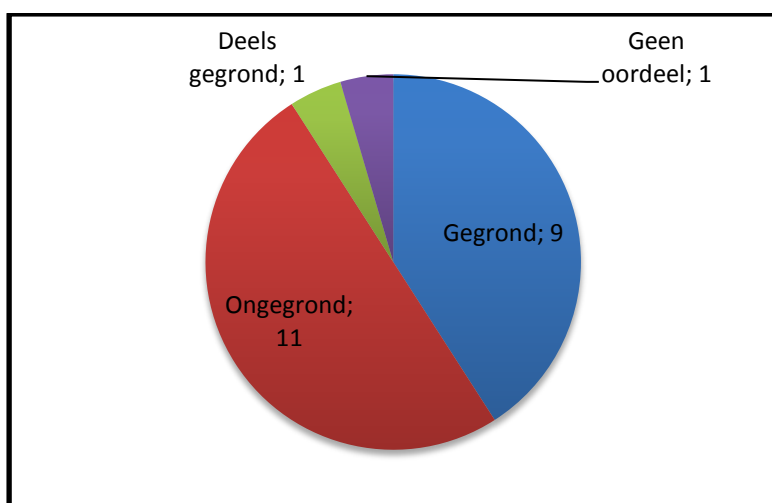




## Werkwijze

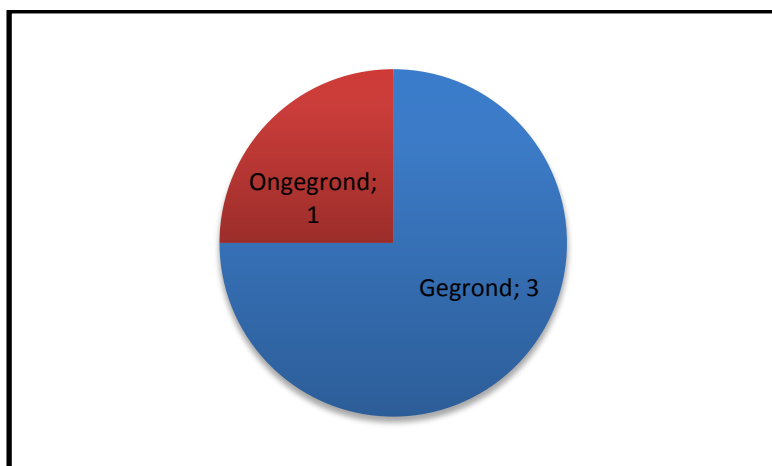
Er zijn 22 klachten ingediend over de werkwijze. Een verbeteractie is wederom communicatie gerelateerd namelijk om uitgevoerde werkzaamheden terug te koppelen naar de klant. Het werkproces voor de aanvraag van een omgevingsvergunning om mantelzorgwoningen te bouwen is verbeterd.

Eén klacht ging over de locatie van de welstandscommissie (WZNH) die niet rolstoeltoegankelijk is. Omdat het pand een rijksmonument is kan de toegang van deze locatie niet worden aangepast. Tweewekelijks wordt de vergadering van de welstandscommissie gepubliceerd in de gemeentekrant. Nu wordt in de publicatie vermeld dat de locatie niet rolstoeltoegankelijk is en dat men kan aangeven de vergadering te willen bijwonen. De vergadering van de welstandcommissie kan dan op een andere locatie worden gehouden.



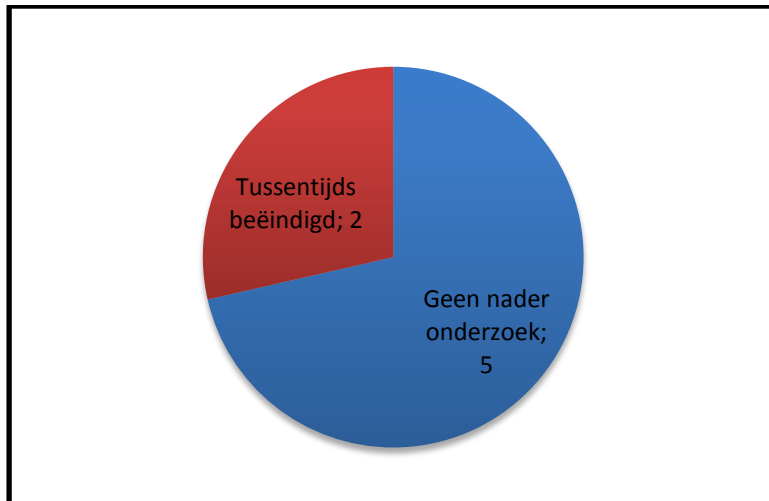
## Combinatie van klachten

Er zijn 4 klachten ingediend die een combinatie kunnen zijn van bejegening en/of geen (tijdige) reactie en/of de werkwijze. Verbeterpunt is om één contactpersoon aan te wijzen voor personen die meerdere of complexe verzoeken indienen, die door verschillende afdelingen worden behandeld. Dat voorkomt miscommunicatie. Nog een verbeterpunt is dat beslissingen op bezwaar van belastingen op maat worden geschreven, met een duidelijke motivering.



## Verzoeken aan de Nationale ombudsman

In 2014 werden 7 verzoekschriften ingediend bij de Nationale ombudsman (NOM). Bij 5 klachten was de klacht goed behandeld bij de gemeente en stelt de NOM geen nader onderzoek in. 2 klachten zijn tussentijds beëindigd omdat ze door de gemeente al waren opgepakt.



## Klachtbehandeling bij uitbestede diensten

Een aantal organisaties die namens de gemeente Bergen diensten uitvoeren, behandelen zelf de klachten. Cocensus voert de belastingen uit, Parkeer Combinatie Holland voert het betaald parkeren uit en de Huisvuilcentrale zorgt voor het inzamelen van afval. Hieronder vindt u informatie over de klachtbehandeling bij deze uitbestede diensten.

### Belastingen

Vanaf 1 januari 2014 voert Cocensus (gemeenschappelijke regeling) de Wet WOZ en de gemeentelijke belastingen uit voor onze gemeente. Cocensus heeft een eigen klachtenregeling. De klachtencoördinator van Cocensus behandelt de klachten over belastingen. In 2014 zijn 2 klachten ingediend. Eén klacht betrof de integriteit van het taxatiebureau. Deze klacht bleek ongegrond. Eén klacht was ingediend omdat een klant geen reactie had ontvangen op de aangifte van hondenbelasting. Deze klacht was gegrond.

### Parkeer Combinatie Holland (PCH)

PCH voert de taken uit voor de controle op het betaald parkeren, het legen van de parkeerautomaten en de behandeling van bezwaar. In 2015 is de overeenkomst met PCH beëindigd. Middels een aanbestedingsprocedure zijn taken met betrekking tot parkeren aan een nieuwe opdrachtnemer gegund. In 2014 heeft PCH klachten informeel afgehandeld naar tevredenheid van de klant. Er zijn geen klachten volgens het formele proces behandeld.

### Huisvuilcentrale (HVC)

De HVC heeft in totaal 48 klachten en meldingen ontvangen van inwoners van onze gemeente. Hiervan zijn 39 klachten en meldingen gegrond en 9 ongegrond. Alle klachten en meldingen zijn binnen de gestelde termijn van 10 werkdagen afgehandeld. In 2014 is sprake van een zeer positieve ontwikkeling wat betreft het aantal inzamelcorrecties. Er waren maar liefst 182 meldingen minder dan in 2013, een afname van 34%. HVC informeert in de jaarrapportage 2014 over de tevredenheid van dienstverlening.