

gemeente BERGEN

Jaarverslag klachten 2013

KLACHTEN, DAAR MAKEN WIJ WERK VAN!

Inleiding

De klachtenregeling van de gemeente Bergen is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betreft het interne klachtrecht. Intern klachtrecht ziet toe op de behandeling van de klacht door de gemeente. Ook registreert de gemeente de ingediende klachten en publiceert dit in het jaarverslag Klachten.

In de loop van 2013 zijn we overgestapt naar het nieuwe digitale postregistratiesysteem MyCORSA. Dit betekent voor de registratie, behandeling en afhandeling van klachten een andere manier van werken. Voorheen werden klachten op papier met een begeleidingsformulier aan de betrokken behandelaar gegeven. Na behandeling en afhandeling werd het, inclusief relevante verslagen en correspondentie, teruggegeven aan de klachtencoördinator. De laatste maanden van 2013 loopt deze informatiestroom digitaal via MyCORSA. Hierdoor is het papiergebruik ook sterk verminderd.

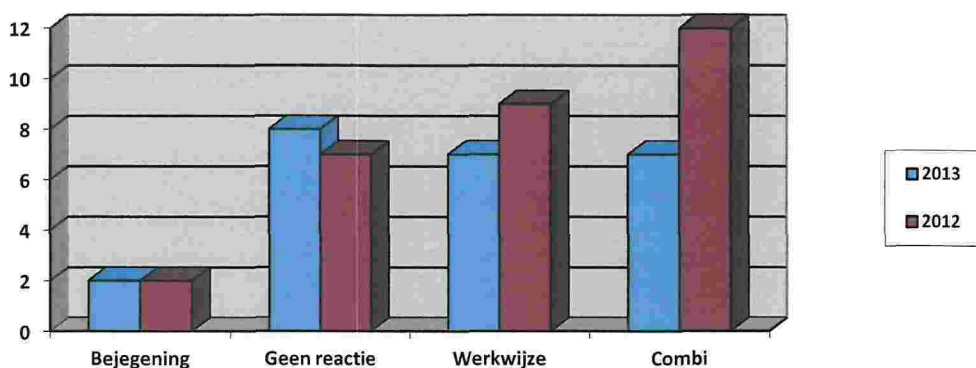
Om het jaarverslag Klachten 2013 te maken hebben we zowel gebruik gemaakt van de 'oude' papieren bronnen, als van de 'nieuwe' digitale informatie uit MyCORSA.

Evenals in voorgaande jaren informeren wij u met dit jaarverslag over de manier waarop wij dit jaar de klachten van 2013 benutten om onze dienstverlening verder te verbeteren. Was directe verbetering niet mogelijk omdat het complexe situaties betrof, dan worden de leerpunten en aanbevelingen in de afdelingsplannen opgenomen.

Aantallen

In 2013 zijn 42 klachten ingediend, waarvan 24 gegrond. Dat is een afname ten opzichte van 2012, want toen waren er 30 gegronde klachten. In onderstaand schema ziet u de gegronde klachten van 2013 ten opzichte van 2012.

Schema gegronde klachten 2013 (24) – 2012 (30)



Een selectie van de klachten en onze reactie daarop



Bejegening klachten

Bij een gegronde bejegening klacht kreeg betrokken medewerker speciale begeleiding van de leidinggevende, om inzicht te krijgen in zijn of haar eigen rol bij het ontstaan van de klacht. Hierbij werd ook ingezet op het herstel van de relatie met klager.

Een bejegening klacht betrof een werknemer van een onderaannemer. In deze situatie werd de aannemer gevraagd de onderaannemer hierop aan te spreken. Ook deze klacht werd met succes opgepakt en afgerond richting de klager.

Ongegronde bejegening klachten waren er ook. Bijvoorbeeld omdat een burger niet het antwoord kreeg dat hij wilde. De burger reageerde zijn frustratie af op de ambtenaar en diende een klacht in. Een dergelijke klacht werd gemotiveerd ongegrond verklaard.



Geen of geen tijdige reactie

Klachten over geen of geen tijdige reactie kwamen het meeste voor in 2013. Deze klachten kunnen nog meer worden voorkomen als iedereen actief bij vakantie of ziekte - waar mogelijk- toegezegde afspraken overdraagt aan een collega. De leidinggevenden moeten hier sturing aan geven.

Geen of geen tijdige reactie ontstond ook als een burger bovengemiddeld veel aandacht opeiste van de ambtelijke organisatie. Het advies is dan ook om de betreffende burger uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek om hierover afspraken te maken.

Onvoldoende inhoudelijke kennis over een bepaalde vraag of een te hoge werkdruk, waren ook oorzaken die soms leidden tot geen of geen tijdige reactie. In zulke gevallen moet de ambtenaar samen met zijn leidinggevende actief op zoek gaan naar een oplossing en de burger tijdig hierover informeren.

Als een burger per brief of e-mail iets aanvraagt bij de gemeente, wordt er een standaard ontvangstbevestiging gestuurd met hierin een streefdatum. De burger interpreteert deze streefdatum dikwijls als definitieve datum, waardoor het verwachtingspatroon niet meer strookt met de werkelijkheid. Het is zinvol om te bekijken of hier meer maatwerk mogelijk is.



Werkwijze

Bij het aanschrijven van een groot aantal adressen is het belangrijk de meest actuele adresgegevens te gebruiken. Want het is voorgekomen dat we burgers aanschrijven die zijn verhuisd of, erger nog, zijn overleden.

Bij wettelijke of organisatorische wijzigingen kloppen sommige procedures niet meer. Als deze procedures niet tijdig worden aangepast, ontstaan fouten in de werkwijze en daardoor klachten. Regelmatig procedures toetsen is dan ook noodzakelijk.

Bij sommige werkzaamheden zijn we afhankelijk van de planning van een netbeheerder. Op deze planning hebben we niet of nauwelijks grip en omdat het te lang duurde ontstonden er klachten bij onze burgers.

Omdat ook andere gemeenten dezelfde problemen ervoeren, trekken wij nu als gemeenten gezamenlijk op om de netbeheerder sneller in beweging te krijgen. Deze manier van werken is succesvol.

Voor werkzaamheden die in de directe leefomgeving van burgers plaatsvinden, is gerichte communicatie van belang. Doordat dit niet altijd gebeurde, ontstonden klachten. Ook over veranderingen in plannen moet gecommuniceerd worden.



Combiklachten

Gecombineerde klachten omvatten meerdere elementen en meerdere afdelingen. In dergelijke gevallen werd ook nu weer gekeken welke afdeling het meest geschikt was om de klacht op te pakken. Bij dergelijke klachten werd de regie bij één persoon neergelegd om de behandeling en afhandeling in goede banen te leiden.

Klachtenbehandeling bij uitbesteed werk

Een aantal bedrijven dat namens de gemeente Bergen werk uitvoeren, verzorgen zelf de klachtenbehandeling. Hieronder een toelichting.

Belastingen

Sinds januari 2010 wordt de uitvoering van de Wet WOZ en de gemeentelijke belastingen in samenwerking met de gemeente Alkmaar verzorgd. Deze samenwerking is per 31 december 2013 beëindigd. Schriftelijke klachten, waarvoor geen bezwaar- of beroepsprocedure mogelijk was, werden in overleg door de gemeente Bergen afgehandeld. Dit is naar wens verlopen.

Vanaf 1 januari 2014 worden deze taken uitgevoerd door GR Cocensus. Dit is een gemeenschappelijke regeling (GR) van twaalf gemeenten. Aan de GR Cocensus zijn meer bevoegdheden overgedragen dan tijdens de samenwerking met Alkmaar. Om deze reden gaat Cocensus een eigen klachtenregeling vaststellen. Deze zal van toepassing zijn op klachten over uitgevoerde taken die binnen de bevoegdheid van Cocensus liggen. Een aantal belastingtaken zijn niet volledig overgedragen. In voorkomende gevallen zullen klachten in onderling overleg tussen Bergen en Cocensus worden afgehandeld

PCH parkeerservices

PCH heeft dit jaar de werkzaamheden weer goed uitgevoerd. Ook verloopt het werken met één aanspreekpunt vanuit de gemeente naar wens.

HVC Huisvuilcentrale

Het structureel maandelijks overleg tussen gemeente en HVC loopt goed. Pieken in klachten worden nu direct met HVC besproken.

Intern zijn duidelijke afspraken gemaakt over de taak van de afvalcoördinator.

Er is een verantwoordelijk aanspreekpunt bij zowel HVC als de gemeente.

Deze korte lijnen zorgen voor een snelle en adequate aanpak bij onder andere klachtenafhandeling.

Verzoeken aan de Nationale ombudsman

In 2013 werden vijf verzoekschriften ingediend bij de Nationale ombudsman (NOM). Twee verzoekschriften werden na overleg afgedaan door middel van interventie. Twee verzoekschriften werden ter behandeling verwezen naar de gemeente en één verzoekschrift werd tussentijds beëindigd omdat het geen klacht betrof.