

## MEMO van college aan de raad

Datum : 17 mei 2011  
Aan : Gemeenteraad  
Van : College  
Onderwerp : Jaarverslag klachten 2010  
Portefeuillehouder : Burgemeester  
Inlichtingen bij : klachtencoördinator Angela Bos, toestel 260

---

### Aanleiding

De burgemeester ziet toe, op grond van artikel 170 Gemeentewet, op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. In het kader van de actuele informatieplicht ontvangt uw raad het jaarverslag Klachten 2010.

### Toezegging

Op 30 september 2010 heeft mevrouw Kindt (PvdA), mede ondersteund door het CDA, het verzoek gedaan om het jaarverslag Klachten 2009 te agenderen voor de algemene raadscommissie en deze eventueel te koppelen aan het jaarverslag commissie van advies voor bezwaarschriften.

Ons college heeft via de toezeggingenlijst aan uw raad opgemerkt om het jaarverslag klachten 2009 niet tegelijk met het jaarverslag van de commissie van advies voor bezwaarschriften te bespreken omdat de jaarverslagen geen relatie met elkaar hebben. Het jaarverslag Klachtenregeling gaat over klachten met betrekking tot gedragingen van de ambtenaren cq bestuursleden. Het jaarverslag bezwaarschriften gaat over de bezwaarschriften op besluiten.

Uw raad ontvangt hierbij het jaarverslag Klachten 2009 en 2010 ter informatie.

### Bijlage

Jaarverslag Klachten 2009 en 2010.



## Jaarverslag klachten 2009

## Inleiding

Sinds 2002 heeft de gemeente Bergen een klachtenregeling. Deze regeling is in 2009 aangepast aan veranderde wetgeving en aan de nieuwe organisatie en is 15 december 2009 door de Raad vastgesteld.

De klachtenregeling 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 het bestuursorgaan. Het onderzoek naar de klacht geschiedt door of onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, dat vervolgens zelf een oordeel geeft over de klacht. Het interne klachtrecht kan worden gezien als een voorprocedure (eerstelijnsvoorziening). Naast het interne klachtrecht geldt het externe klachtrecht dat gezien kan worden als een tweedelijnsvoorziening en dat een sluitstuk vormt van een goede klachtvoorziening. Bij het externe klachtrecht wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke instantie. In dat kader is de gemeente Bergen sinds 1 januari 2004 aangesloten bij de Nationale ombudsman (NOM).

In hoofdstuk 9 van de Awb is geen definitie van een klacht gegeven. Ook de Nationale ombudsman en de Vereniging van klachtrecht geven geen definitie van een klacht. In de klachtenregeling van de gemeente Bergen staat onder begripsbepalingen het volgende omschreven over een klacht:

*Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan zich in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.*

## Algemeen

### Categorieën van klachten

Wij onderscheiden 4 soorten van klachten:

1. **Bejegening.** Deze klachten zijn vrijwel altijd persoonsgerelateerde en terug te brengen op de houding en het inlevingsvermogen van betrokken ambtenaar. Denk hierbij aan onbeleefd gedrag.
2. **Geen reactie:** Er wordt niet binnen de afgesproken termijn of helemaal niet gereageerd op vragen, e-mails en brieven.
3. **Werkwijze.** Deze klachten gaan meestal over het niet of onvolledig volgen van procedures of het ontbreken van procedures. Omslachtige, inflexibele procedures. Het incompleet behandelen van vragen, het ontbreken van samenwerking tussen afdelingen, geen regie.
4. **Beleid.** Oneens met regelgeving.
5. **Combi.** Ook een combinatie van de klachtsoorten komt voor.

### Het behandelen van klachten.

Het behandelen en afhandelen van klachten is altijd maatwerk. Onze insteek is om klachten zo informeel mogelijk op te lossen. Dat is ook het advies van de Nationale ombudsman. Dat lukt in de meeste gevallen goed. Uitgangspunt is dat de klager tevreden is over de manier waarop zijn of haar klacht is behandeld en afgehandeld.

Bij binnenkomst registreert de klachtencoördinator de klacht, geeft deze met het begeleidingsformulier aan de klachtenbehandelaar - meestal het hoofd van de betrokken afdeling - en bespreekt de wijze waarop de klacht het beste kan worden behandeld. De wettelijke termijn van afhandeling bedraagt zes weken en kan met vier weken verlengd worden naar tien weken.

Na de behandeling van de klacht wordt gekeken of de werkwijze moet en kan worden aangepast om herhaling van de klacht te voorkomen. Waar mogelijk worden verbeteringen direct doorgevoerd.

### De beoordeling van klachten.

Bij de beoordeling van klachten wordt geen gebruik gemaakt van specifieke criteria. Het beoordelen van klachten is altijd maatwerk. Als een feitelijke toezegging niet of slechts gedeeltelijk wordt nagekomen dan is er sprake van een gegronde klacht. Klachten over bejegening zijn lastig te beoordelen. Zo kan de burger een bejegening klachtwaardig vinden, terwijl de betrokken ambtenaar vindt dat hij zich correct heeft gedragen. Als het niet lukt om de waarheid te achterhalen wordt er geen oordeel uitgesproken over het wel of niet gegrond zijn van de klacht. Als een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht door de gemeente dan wordt hij gewezen op de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

### Verslaglegging over 2009

De verslaglegging over 2009 is op een aantal punten aangepast. De redenen van deze aanpassingen zijn:

- Op verzoek van de raad worden de klachten nu ook per afdeling weergegeven. Dit zijn de afdelingen conform de nieuwe organisatie per 1 september 2009
- Klachten die op 31-12 nog niet afgehandeld waren werden voorheen niet meegenomen in de verslaglegging. Dit is nu wel gebeurd omdat dit tijdens het opmaken van het jaarverslag wel bekend is. Zodoende wordt een completer beeld gegeven over het afgelopen jaar.
- In de verslaglegging is ook de categorie combi toegevoegd. Dit zijn de klachten die uit meerdere categorieën bestaan.

### Conclusies ten opzichte van het jaarverslag 2008

- Het aantal ingediende klachten is met 30% toegenomen.
- Klachten over bejegening zijn vrijwel gelijk gebleven.
- Klachten over geen reactie zijn met 12% afgenomen.
- Klachten over de werkwijze zijn met 13% toegenomen.
- De overschrijding van de wettelijke behandeltermijnen van klachten is met 14% toegenomen.
- De behandeling van klachten binnen 2 weken is sterk verbeterd. In 2008 was dit 24% en in 2009 was dit 36%.

## Analyse

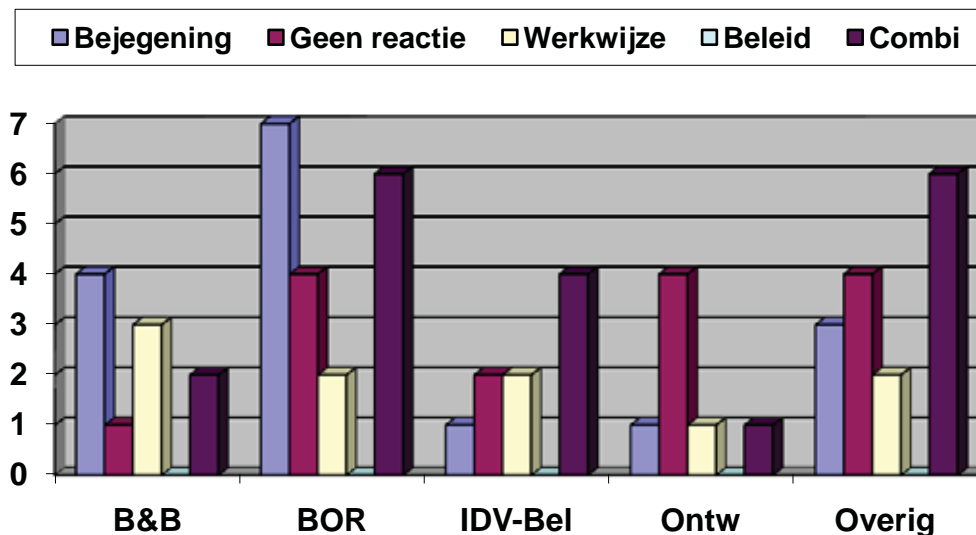
Het aantal ingediende klachten is met 30% toegenomen.

In 2009 zijn 81 klachten bij ons ingediend. Dat is een toename van 30 % ten opzichte van 2008 (62). Zeven klachten werden ingetrokken en 2 klachten werden doorgestuurd naar bedrijven die in opdracht van de gemeente werkzaamheden verrichten. 72 klachten werden in behandeling genomen. Een van de oorzaken van deze toename is dat de gemeente Bergen, in navolging van de campagne van de Nationale ombudsman, haar burgers actief geïnformeerd heeft over de manier waarop klachten kunnen worden ingediend. Andere oorzaken zijn niet bekend. Zowel landelijk als regionaal is er geen trend te ontdekken en is het beeld over toe- of afname van klachten wisselend.

Van de 72 behandelde klachten werden 60 klachten (deels) gegrond verklaard.

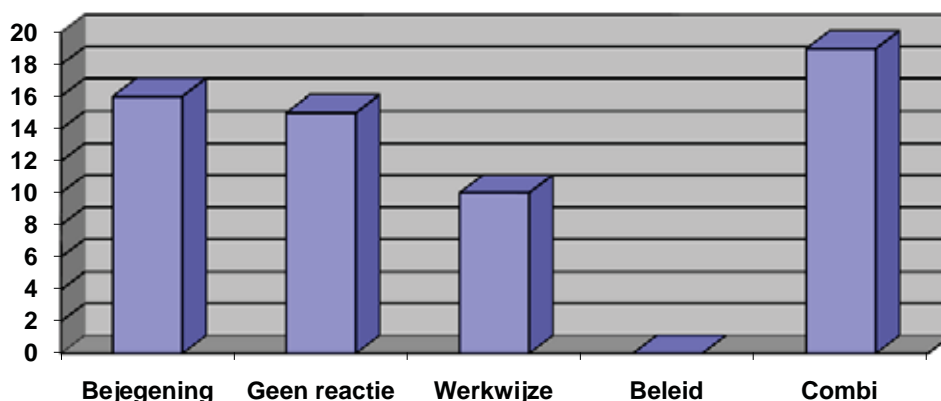
De aantallen klachten per afdeling moeten met de nodige voorzichtigheid worden beoordeeld. Allerlei factoren kunnen een rol spelen bij het ontstaan van klachten. Denk hierbij aan het soort product, lange doorlooptijden, aantallen rechtstreekse burgercontacten, aantallen medewerkers per afdeling. Ook de werkvoorraad en de bezetting van de afdeling spelen een grote rol.

**Grafiek (deels) gegronde klachten 2009 per afdeling.**



Toelichting: B&B Burgers en Bedrijven  
BOR Beheer Openbare Ruimte  
IDV-BEL Interne Dienstverlening onderdeel Belastingen;  
ONTW Ontwikkeling.  
Overig Hier zijn de klachten ondergebracht die meerdere afdelingen betreffen en klachten van afdelingen met relatief weinig burgercontacten.

**Grafiek (deels) gegronde klachten 2009 per categorie.**



Klachten over bejegening zijn vrijwel gelijk gebleven.

In 2009 gingen de meeste klachten over *bejegening*. Direct gevolgd door klachten in de categorie *geen reactie*.

Klachten over *bejegening* komen voor bij alle afdelingen. Meestal ontstaat een klacht over bejegening door onvoldoende inlevingsvermogen. Betrokken medewerkers worden begeleid op het gebied van klantgerichtheid en hen wordt geleerd om te gaan met het brengen van slecht nieuws en het omgaan met lastige situaties. De betrokken leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk.

Klachten over geen reactie zijn met 12% afgenomen.

De klachten van de categorie *geen reactie* zijn ten opzicht van 2008 sterk verminderd. Er wordt hier veel beter op gestuurd. Zie hiervoor pagina 7, stand van zaken van de leerpunten en aanbevelingen uit het jaarverslag 2008, punt 8.

Deze klachten komen ook bij alle afdelingen voor en ontstaan door het ontbreken van tijdige communicatie naar de burger. Aanleiding is meestal de hoge werkdruk of een onvolledige afdelingsbezetting en soms onvoldoende kennis waardoor de vraag onder op de stapel komt te liggen. Een betere samenwerking tussen afdelingen is hierbij van belang. De bedrijfscultuur moet zijn dat je bij problemen elkaar opzoekt en actief met elkaar kennis deelt. Ook hier is een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevende.

Klachten over de werkwijze zijn met 13% toegenomen.

De toename van de klachten over de werkwijze zijn verdeeld over alle afdelingen, waardoor geen conclusies kunnen worden getrokken.

Beleid

Er zijn geen gegronde klachten over het beleid.

Combi

Een flink aantal ingediende klachten bestaat uit meerdere klachtcategorieën. Omdat deze gecombineerde klachten bij alle afdelingen voorkomen is ook hier geen conclusie aan te verbinden.

Behandeltermijnen 2009

De wettelijke termijn voor het behandelen van klachten is zes weken, verlenging van 4 weken is mogelijk. De overschrijding van de wettelijke behandeltermijnen van klachten is met 14% toegenomen. De meeste klachten die meer tijd in beslag namen dan de wettelijke termijn betroffen juist die klachten die meerdere afdelingen betroffen, waardoor extra overleg nodig was.

Deze toename was ook het gevolg van de nieuwe organisatie, waardoor de overdracht van werkzaamheden niet altijd vlekkeloos verliep. De overschrijding lag in een aantal gevallen ook bij de klagers zelf, door drukke agenda of vakantie.

De behandeling van klachten binnen 2 weken is sterk verbeterd. In 2008 was dit 24% en in 2009 was dit 36%.

## **Verzoeken aan de Nationale ombudsman.**

In 2009 zijn 5 verzoekschriften bij de Nationale ombudsman (NOM) ingediend. Daarnaast waren nog 3 verzoekschriften in behandeling over 2008.

Niet alle verzoekschriften die worden ingediend bij de NOM worden geregistreerd als klacht. Sommige verzoeken behoren tot de normale bedrijfsvoering en worden in behandeling genomen bij de betrokken afdeling. Sommige verzoekschriften komen niet bij de gemeente terecht omdat de NOM geen reden ziet tot interventie of doorsturen naar de gemeente, deze worden door de Nationale ombudsman geretourneerd aan de klager. Uiteindelijk zijn 3 van de 5 verzoekschriften bij de gemeente ingediend en geregistreerd.

Een verzoekschrift ging over het feit dat de aanvraag voor een legalisatie vergunning voor een naast verzoeker gelegen restaurant erg lang duurde. De klacht over de werkwijze is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een verzoekschrift ging over de gang van zaken m.b.t. WOZ-waardebeschikking. De klacht over de werkwijze is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een verzoekschrift ging over het niet reageren op een brief en over de werkwijze m.b.t. de verkoop van een stuk gemeentegrond. Deze klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard.

## Leerpunten en aanbevelingen naar aanleiding van klachten 2009

1. Procedure aanvraag parkeervergunningen vereenvoudigen. Onderzoeken of dit mogelijk is via DigiD.
2. Afdeling handhaving structureel informeren over evenementen.
3. Aan derden die namens de gemeente werkzaamheden verrichten voorafgaand instructies geven over een klantvriendelijke manier van werken.
4. Bij het inhuren van dienstverleners in het standaardcontract ook een artikel opnemen over de behandeling van klachten van burgers.
5. Procedure met betrekking tot communicatie naar aanleiding van de brand verder aanscherpen.
6. Niet alleen formele procedure volgen maar ook met meer inlevingsvermogen burgers behulpzaam zijn.
7. Bij motivering altijd alle relevante aspecten meewegen die door burgers worden aangedragen.
8. Als de 6 weken behandeltermijnen van klachten moet worden verlengd met 4 weken of als de wettelijke 10 weken termijn wordt overschreden, dan altijd tijdig de burger hierover informeren.

## Stand van zaken van leerpunten en aanbevelingen uit het jaarverslag 2008.

1. De samenwerking tussen afdelingen moet verbeteren.  
*Dit is gerealiseerd door het samenvoegen van afdelingen en het inbouwen van structureel overleg.*
2. Brieven die betrekking hebben op meerdere afdelingen, de zogenaamde samengestelde brieven, toewijzen aan de afdeling met het grootste belang.  
*Dit is inmiddels gerealiseerd. Bij twijfel wordt overlegd met de leidinggevende.*
3. Veelschrijvers:  
*Per geval wordt naar een maatoplossing gezocht.*
4. Er zijn meerdere adressenbestanden in gebruik. Deze worden soms niet goed bijgehouden.  
*De planning is dat begin oktober 2010 het BAG, t.w. de wettelijk verplichte basis administratie adressen en gebouwen operationeel is. De regelgeving met betrekking tot het GBA is leidend. Medewerkers zijn verplicht gebruik te maken van de brongegevens van het GBA. BAG en GBA worden op termijn gekoppeld. Hieraan worden t.z.t ook de subsystemen gekoppeld. Door deze ontwikkelingen behoren aparte adressenbestanden op termijn tot het verleden.*
5. In kritieke situaties met betrekking tot leerlingenvervoer moet flexibel en snel gezocht worden naar een oplossing.  
*Was incident en is opgelost.*
6. De uitvoering van het beleid met betrekking tot parkeerbelasting leidt tot klachten.  
*Hierover zijn afspraken gemaakt met PCH –parkeerservices.*
7. Bij motiveringen altijd alle aspecten meewegen die door burgers worden aangedragen.  
*Leidinggevendens sturen hierop. Daarnaast is het de bedoeling om SMART-doc aan te schaffen waardoor maatwerk kan worden geleverd bij het uitsturen van brieven.*
8. Houd je aan de toegezegde afhandelingstermijnen. Lukt dit niet dan betrokkene voor afloop van de termijn hierover informeren.  
*Het is mogelijk om uit corsa rappellijsten te halen. Hierover zijn de leidinggevendens geïnformeerd en de secretariaten hebben instructie gekregen. De leidinggevendens sturen hierop.*
9. Zorg dat je toezeggingen agendeert in agenda of to-do-list zodat deze niet vergeten worden.  
*Over gedane toezeggingen vindt afstemming plaats tussen de afdelingen, waarna deze worden verwerkt in de werkplanning*
10. Als een verzoek om een gesprek met een wethouder of de burgemeester niet wordt gehonoreerd, dan moet de reden waarom goed uitgelegd worden aan betrokkene.  
*Was een incident en is opgelost.*





## Jaarverslag klachten 2010

## Inleiding

Sinds 2002 heeft de gemeente Bergen een klachtenregeling. De klachtenregeling 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 het bestuursorgaan. Conform artikel 9.12 zorgt het bestuursorgaan voor de registratie van de ingediende klachten en de publicatie hiervan in het jaarverslag klachten.

Het onderzoek naar de klacht geschiedt door of onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, dat vervolgens zelf een oordeel geeft over de klacht. Het interne klachtrecht kan worden gezien als een voorprocedure (eerstelijnsvoorziening). Naast het interne klachtrecht geldt het externe klachtrecht dat gezien kan worden als een tweedelijnsvoorziening en een sluitstuk vormt van een goede klachtvoorziening. Bij het externe klachtrecht wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke instantie. In dat kader is de gemeente Bergen sinds 1 januari 2004 aangesloten bij de Nationale ombudsman (NOM).

In hoofdstuk 9 van de Awb is geen definitie van een klacht gegeven. Ook de Nationale ombudsman en de Vereniging van klachtrecht geven geen definitie van een klacht. In de klachtenregeling van de gemeente Bergen staat onder begripsbepalingen het volgende omschreven over een klacht:

*Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan zich in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.*

## Algemeen

### Categorieën van klachten

Wij onderscheiden 3 soorten van klachten:

1. **Bejegening.** Deze klachten zijn vrijwel altijd persoonsgerelateerd en terug te brengen op de houding en het inlevingsvermogen van betrokken ambtenaar. Denk hierbij aan onbeleefd gedrag.
2. **Geen reactie.** Dit betreft het niet, niet tijdig of incompleet communiceren naar aanleiding van afspraken, vragen, e-mails en brieven.
3. **Werkwijze.** Deze klachten gaan meestal over het niet juist of onvolledig volgen van procedures of omslachtige, inflexibele procedures. Het ontbreken van samenwerking tussen afdelingen, geen regie.
4. **Een combinatie** van bovengenoemde klachtsoorten.

### Het behandelen van klachten.

Het behandelen van klachten is altijd maatwerk. Veel tijd wordt besteed aan de persoonlijke benadering van mensen met een klacht. Onze insteek is een klacht informeel op te lossen. Dat lukt in de meeste gevallen. Uitgangspunt is dat de klager tevreden is over de manier waarop zijn/haar klacht is behandeld en afgehandeld. Per klacht wordt geprobeerd de oorzaak te achterhalen. Er wordt onderzocht of het een incident betreft of dat er meer structurele aanpassingen nodig zijn om herhaling van de klacht te voorkomen. Bijvoorbeeld door het aanpassen van werkprocessen, het structureel invoeren van overleggen tussen afdelingen, het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden en/of het coachen van medewerkers.

Bij binnenkomst registreert de klachtencoördinator de klacht, geeft deze met het begeleidingsformulier aan de klachtenbehandelaar - meestal het hoofd van de betrokken afdeling - en bespreekt de wijze waarop de klacht het beste kan worden behandeld. De wettelijke termijn van afhandeling bedraagt zes weken en kan met vier weken verlengd worden naar tien weken. Ons streven is echter de klacht binnen 2 weken af te handelen.

### De beoordeling van klachten.

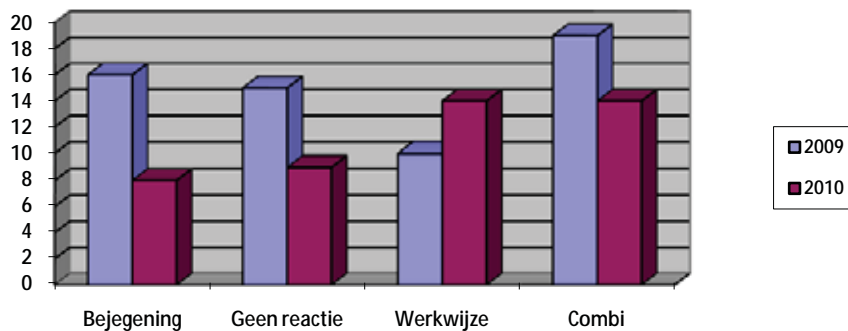
Bij de beoordeling van klachten wordt geen gebruik gemaakt van specifieke criteria. Het beoordelen van klachten is altijd maatwerk. Als een feitelijke toezegging niet of slechts gedeeltelijk wordt nagekomen dan is er sprake van een gegronde klacht. Klachten over bejegening zijn lastig te beoordelen. Zo kan de burger een bejegening klachtwaardig vinden, terwijl de betrokken ambtenaar vindt dat hij zich correct heeft gedragen. Als het niet lukt om de waarheid te achterhalen wordt er geen oordeel uitgesproken over het wel of niet gegrond zijn van de klacht.

Als een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht door de gemeente dan wordt hij gewezen op de mogelijkheid om de Nationale ombudsman in te schakelen.

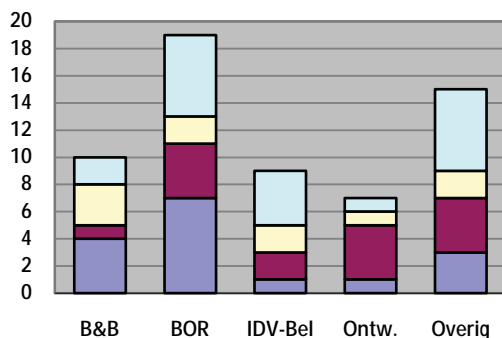
### Conclusies ten opzichte van het jaarverslag 2009

1. Het aantal totaal ingediende klachten is afgenomen tot 73 (was 81). Ook het aantal gegronde klachten is afgenomen tot 45 (was 60).
2. Gegronde klachten over bejegening zijn sterk afgenomen tot 8 (was 16).
3. Gegronde klachten over geen reactie zijn afgenomen tot 9 (was 15).
4. Gegronde klachten over werkwijze zijn toegenomen tot 14 (was 10).
5. Gegronde gecombineerde klachten zijn wat afgenomen naar 14 (was 19).
6. De behandeling van klachten binnen 2 weken is verder verbeterd van 36% in 2009 naar 40% in 2010.

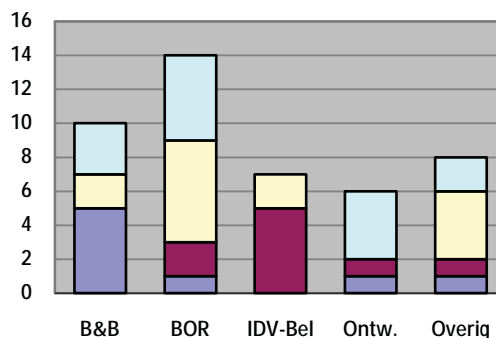
### Schema gegronde klachten 2009 (60) – 2010 (45)



Gegronde klachten 2009 per afdeling



Gegronde klachten 2010 per afdeling



■ Bejegening ■ Geen reactie ■ Werkwijze ■ Combi

■ Bejegening ■ Geen reactie ■ Werkwijze ■ Combi

**Toelichting:** B&B: Burgers en Bedrijven / BOR: Beheer Openbare Ruimte / IDV-BEL: Interne Dienstverlening onderdeel Belastingen / Ontw.: Ontwikkeling / Overig: Klachten die meer afdelingen betreffen of afdelingen met weinig burgercontacten.

## Analyse

Conclusies aan de hand van aantallen per afdeling moeten met de nodige voorzichtigheid worden gezien, want conclusies uit relatief kleine aantallen kunnen een sterk vertekend beeld geven. Daarbij komt dat bij het uiten van klachten veel subjectieve factoren een rol spelen. Het sturen op aantallen geeft dan ook onvoldoende zicht op de ontwikkeling.

### 1. Het aantal totaal ingediende klachten is afgenomen tot 73 (was 81). Ook het aantal geponde klachten is afgenomen tot 45 (was 60).

- De omliggende gemeenten geven een wisselend beeld, hieruit valt geen conclusie te trekken.
- Door leidinggevend wordt actief sturing gegeven aan het klantgericht benaderen van de burgers.
- Door tijdige interventie door leidinggevende en/of klachtencoördinator werd afgezien van het indienen van een klacht en werd de vraag van de burger conform de normale bedrijfsvoering opgepakt.

Van de 73 klachten zijn vijftien klachten niet door ons in behandeling genomen omdat:

- de klacht werd ingetrokken na overleg/interventie tussen de klager en betrokken leidinggevende of klachtencoördinator.
- de klacht werd doorgezonden omdat het een bedrijf betrof die namens de gemeente werkzaamheden uitvoert en die klachten zelf behandelde.
- de klager diende een klacht in over een situatie waar hij niets mee te maken had.

Uiteindelijk zijn 60 klachten in behandeling genomen. Hiervan zijn 45 klachten (deels) gegrond zijn.

### 2. Bejegeningsklachten.

In z'n totaliteit zijn de bejegeningsklachten sterk afgenomen. Vooral bij de afdeling BOR is deze afname opvallend.

De belangrijkste oorzaak van deze positieve ontwikkeling is dat leidinggevend gericht sturing geven aan medewerkers op het gebied van klantgericht handelen.

### 3. Klachten over geen reactie.

Klachten over geen reactie komen het meeste voor bij de afdeling IDV-belastingen.

Oorzaak is de overdracht van werkzaamheden aan Alkmaar en onvoldoende mankracht bij de gemeente Bergen om de nog openstaande oude zaken (open eindjes) tijdig af te ronden.

### 4. Klachten over werkwijze.

Deze klachten verschillen zodanig van elkaar qua inhoud en achtergrond dat het trekken van conclusies niet mogelijk is.

### 5. Gecombineerde klachten.

Hierbij wordt in één brief/e-mail over meerdere zaken geklaagd. Deze gecombineerde klachten werden vrijwel nooit volledig gegrond verklaard.

Omdat ook deze klachten qua inhoud en achtergrond van elkaar verschillen zijn ook hier geen conclusies aan te verbinden.

### 6. De behandeling van klachten binnen 2 weken is verder verbeterd van 36% in 2009 naar 40% in 2010.

Leidinggevend onderschrijven het belang van een snelle klachtenbehandeling en dragen hier actief aan bij.

## Direct doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van klachten 2010

- Naar aanleiding van ongeval op de dijk is de procedure over tijdige schoonmaak in de publieke ruimte aangepast
- Met de MRA (Milieudienst Regio Alkmaar) is afgesproken om structureel terugkoppeling te verzorgen aan burgers die bijvoorbeeld geluidsoverlast melden.
- Iedereen die een zienswijze indient ontvangt een standaard brief. Omdat deze onduidelijk was is deze brief aangepast.

- Bij werkzaamheden op de begraafplaats wordt nu standaard controle uitgevoerd op eventuele beschadiging van graven.
- Bij vergunningen worden de werk dossiers pas geschoond en gearchiveerd nadat de volledige bezwaarfase is doorlopen en afgerond. Voorheen gebeurde dit voorafgaand, terwijl er nog bezwaar gemaakt kon worden. Als dat gebeurde moest veel tijd worden besteed aan het opzoeken van reeds gearchiveerde informatie.
- Taken en verantwoordelijkheden op het gebied van kunst in openbare ruimte zijn ondergebracht bij Vastgoed en een accountmanager.
- Er is een structureel overleg ingevoerd tussen de gemeente Alkmaar en de gemeente Bergen over de werkzaamheden die Alkmaar voor ons uitvoert.

### **Leerpunten en aanbevelingen naar aanleiding van klachten 2010.**

- Het protocol m.b.t. post en e-mail actief onder de aandacht brengen van nieuw personeel.
- E-mail qua prioriteit hetzelfde behandelen en afhandelen als reguliere post en telefoon.
- De mogelijkheid onderzoeken om burgers die per e-mail brieven sturen aan [info@bergen-nh.nl](mailto:info@bergen-nh.nl) per e-mail een ontvangstbevestiging te sturen.
- Bij afdelingsoverstijgende werkzaamheden afspraken maken over welke afdeling verantwoordelijk is voor complete dossiervorming.
- Lastige klagers altijd snel, correct en compleet behandelen. De neiging bestaat om sommige complexe/lastige zaken op de lange baan te schuiven waardoor het probleem alleen maar groter wordt en de te besteden tijd toeneemt.
- Als een toezegging niet kan worden nagekomen dan altijd de betrokken burger tijdig hierover informeren.
- Bij vragen/brieven die meerdere afdelingen raken afspraken maken over waar de regie ligt en wie wat doet.
- Bij plannen waarbij direct belanghebbenden worden betrokken duidelijk de kaders aangeven waar ruimte voor inspraak is en waar niet.
- Ambtenaren coachen op het klantgericht benaderen van burgers, vooral als een verzoek niet kan worden gehonoreerd.
- Het begeleidingsformulier na de behandeling van de klacht compleet invullen. Waarbij ook ingevuld moet worden wat er wordt gedaan om dezelfde soort klacht in de toekomst te voorkomen.
- In afdelingen met veel burgercontacten uitleg geven over klachtenbehandeling en afhandeling bij de gemeente Bergen.

### **Stand van zaken leerpunten en aanbevelingen uit jaarverslag 2009**

1. Procedure aanvraag parkeervergunningen vereenvoudigen. Onderzoeken of dit mogelijk is via DigiD.  
*Het parkeerproces is in kaart gebracht waardoor duidelijk is wie wat moet doen. Gewerkt wordt aan een verdere verbering van dit proces.*
2. Afdeling handhaving structureel informeren over evenementen.  
*Het verstrekken van APV-vergunningen is ondergebracht bij de senior medewerkers van Burgers & Bedrijven, afdeling Publieksdiensten. Waar mogelijk zijn aanvragen gestandaardiseerd en de evenementenkalender is bijgewerkt. Er is ook structureel overleg ingevoerd tussen Handhaving en Publieksdiensten.*
3. Aan derden die namens de gemeente werkzaamheden verrichten voorafgaand instructies geven over een klantgerichte manier van werken.  
*Dit betrof de manier waarop uitvoering is gegeven aan het parkeerbeleid. In 2011 wordt hierover een enquête onder de bewoners uitgezet. Ook de overgang van GP-Groot naar de HVC was aanleiding voor klachten. Er is nu structureel overleg tussen de gemeente en HVC over de uitvoering en het beleid.*
4. Bij het inhuren van dienstverleners in het standaardcontract ook – waar nodig - een artikel opnemen over de behandeling van klachten van burgers. Hierdoor wordt de kwaliteit voor de burger gewaarborgd en blijft de regie in handen van de gemeente.  
*Hierover is een voorstel ingediend aan het MT.*
5. Procedure met betrekking tot communicatie naar aanleiding van de branden verder aanscherpen.

*De gemeente maakt in overleg met politie, Staatsbosbeheer en PWN een overzicht van kernboodschappen die – bij soortgelijke calamiteiten - gebruikt kan worden in de woordvoering richting de media.*

6. Niet alleen de formele procedure volgen maar ook met meer inlevingsvermogen burgers behulpzaam zijn.  
*Hier wordt door de leidinggevenden op gestuurd*
7. Bij motivering altijd alle relevante aspecten meewegen die door burgers worden aangedragen.  
*Ook hier wordt door de leidinggevenden op gestuurd.*
8. Als de 6 weken behandeltermijnen van klachten moet worden verlengd met 4 weken of als de wettelijke 10 weken termijn wordt overschreden, dan altijd tijdig de burger hierover informeren.  
*De klachtencoördinator checkt structureel of de termijnen in acht worden genomen.*

### **Verzoeken aan de Nationale ombudsman.**

In 2010 hebben 6 burgers uit de Gemeente Bergen rechtstreeks de Nationale ombudsman (NOM) benaderd over een klacht. Zij werden allen terugverwezen naar de gemeente omdat zij de klacht niet hadden ingediend bij de gemeente zelf. Deze 6 klachten werden allen door de gemeente behandeld en gegrond verklaard. De Nationale ombudsman is – waar gewenst - over de afhandeling geïnformeerd.