



klachten



# Jaarverslag klachtafhandeling 2020



De Dienst  
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Februari 2021  
Margriet Schotanus  
Klachtcoördinator

Inhouds-  
opgave

Inleiding  
Cijfers  
Afhandeling  
Onderwerpen  
Verhalen  
De nationale Ombudsman  
2021

# Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat mensen tevreden zijn over onze dienstverlening. Als het toch niet loopt zoals verwacht, dan horen wij dat graag, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken. Soms vermelden mensen niet letterlijk dat het gaat om een klacht, daarom zijn we ook alert op andere signalen die aangeven dat men niet tevreden is. We stellen in beginsel geen formele eisen aan het indienen van een klacht en zijn duidelijk over de afhandeling daarvan.

We registreren alle klachten en meldingen die wij krijgen. Zo wordt duidelijk wat er beter kan in onze organisatie. Als blijkt dat de klacht niet gaat over de Dienst zorgen we er voor dat men bij de juiste persoon of instantie terecht komt. Indien nodig bemiddelen we in het zoeken naar een oplossing.

**Klagen is brandstof  
voor verbetering.**

# Cijfers

48

zaken

22

Dienst

26

bemiddeling

In 2020 zijn door de klachtcoördinator 48 zaken behandeld. Bij 26 zaken ging het om bemiddeling met (contract)partners. Van de 22 klachten voor de Dienst gingen 6 klachten over beleid en in 2 zaken heeft de klachtcoördinator proactief contact opgenomen met een klant.

6

beleid

2

proactief



De Dienst  
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

14

klachten

3

Informatie  
verstrekking

1

Behandel  
termijn

8

bejegening

Van de overblijvende 14 'echte' klachten gingen 8 over bejegening, 3 over informatieverstrekking en 1 over de behandeltermijn. 2 zaken waren niet onder te brengen in een klachtrubriek, maar zijn wel afgehandeld.

2

anders



De Dienst  
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

**8**

Telefonisch/  
mondeling

**5**

digitaal

**1**

schriftelijk

8 klachten werden telefonisch/mondeling ingediend. 5 klachten kwamen digitaal binnen en we ontvingen 1 klacht per brief.  
We hebben 13 klachten informeel afgehandeld en 1 klacht is formeel ongegrond bevonden

**13**

informeel

**1**

Formeel  
ongegrond



De Dienst  
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

**12**

Tijdig  
afgehandeld

**1**

Samenwerking  
met de  
Nationale  
Ombudsman

De wettelijke termijn om een klacht af te handelen bedraagt 6 weken. In bijzondere gevallen kan deze termijn worden verlengd met 4 weken.

12 klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.  
1 zaak is in goed overleg met de indiener onder de aandacht gebracht van de Nationale Ombudsman en kon daarom niet binnen de termijn worden afgehandeld.

In 1 zaak loopt een bemiddelingstraject waarmee we hopen te voorkomen dat de rechter uitspraak moet doen.

**1**

Bemiddelings-  
traject

# Afhandeling

We nemen binnen 5 werkdagen contact op  
We zoeken in eerste instantie naar een informele oplossing  
We behandelen geen klachten over beleid,  
maar geven wel uitleg  
We nemen soms proactief contact op om  
escalatie en agressie te voorkomen

We zijn  
betrokken  
en  
oplossingsgericht

We zijn open  
en duidelijk

We zijn eerlijk en  
betrouwbaar

We zijn  
respectvol



# Onderwerpen

Klachten delen we in als volgt:

## Behandeltermijn

de periode tussen aanvraag en besluit

## Bejegening

de dienstverlening, de wijze van contact, de toon,  
de snelheid van een reactie, de inhoud van een besluit

## Beleid

vastgesteld beleid en andere wet- en regelgeving

## Doorverwijzing

de klacht heeft geen betrekking op de Dienst, maar op een (contract)partner

## Informatie

onjuiste of onduidelijke informatie verstrekking en/of communicatie

## Proactief

om mogelijke escalatie en agressie te voorkomen

# Verhalen

## Afwijzing Individuele inkomenstoeslag:

Mevrouw klaagt dat ze (achteraf gezien) wel voldoet aan de eisen voor het ontvangen van de individuele inkomenstoeslag. De termijn voor het indienen van bezwaar is echter inmiddels verlopen. We besluiten de aanvraag opnieuw te beoordelen en de aanvraag wordt alsnog toegekend.

## Eigen bijdrage kinderopvang:

Mevrouw kon vanwege maatregelen rondom de uitbraak van Corona, geen gebruik maken van de kinderopvang voor haar kind. Ze had echter over die periode wel de eigen bijdrage kinderopvang betaald. Mevrouw kwam niet in aanmerking voor teruggave van de eigen bijdrage via de Sociale Verzekerings Bank. Na onderzoek bleek dat mevrouw in aanmerking kwam voor vergoeding van de eigen bijdrage door de gemeente. De vergoeding is aan mevrouw verstrekt.

#### Huisbezoek handhaver:

Een man gaf aan dat hij het niet prettig vond dat een handhaver van de Dienst bij hem aan de deur gesproken had met zijn huisbaas.

De klachtcoördinator heeft aan de man uitleg gegeven over zijn rechten en de bevoegdheden van de handhaver tijdens een huisbezoek.

Verder is besproken dat er geen sprake is geweest van uitwisseling van persoonlijke gegevens met de huisbaas. De man gaf aan dat hij zich door deze uitleg serieus genomen voelde en dat de klacht ingetrokken kon worden.

#### Hiaat in de wetgeving;

Een echtpaar vertelde dat ze jarenlang een inkomen onder het bestaansminimum hadden gehad. Uit onderzoek bleek dat de uitkering op de juiste wijze was toegepast, maar dat een hiaat in de fiscale regelingen heeft geleid tot het tekort. In overleg is de casus voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman gaf aan dat ze dit hiaat in de wet- en regelgeving al eerder hebbenesignaleerd en in 2016 om een oplossing hebben gevraagd aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het probleem is inmiddels onder de aandacht van het parlement, maar een oplossing en Eventuele compensatie voor gedupeerden laat nog op zich wachten.

Hoewel de Dienst niet aansprakelijk is voor de ontstane situatie, heeft ze besloten in deze bijzondere omstandigheid de bijstand voor het echtpaar Af te stemmen op basis van individuele noodzakelijke gronden en alsnog bijstand toe te kennen ter hoogte van het verschik tussen het ontvangen inkomen en het voor hen geldende bijstandsniveau over de jaren 2013 tot en met 2019.

# De Nationale Ombudsman

Blijft een klager na de (formele) afhandeling van een klacht ontevreden, dan kan binnen een jaar bij de Nationale Ombudsman een klacht ingediend worden.

In 2020 heeft de Nationale Ombudsman geen klachten over ons ontvangen.

Zoals u al kon lezen is in overleg met de klager een casus voorgelegd aan De Nationale Ombudsman.

2021

Ondanks dat we het grootste gedeelte van 2020 thuis hebben gewerkt, is het ons gelukt om in contact te blijven met onze inwoners.

Voor 2021 geldt dat we alert willen zijn in het herkennen van een klacht ook al word deze niet Specifiek als klacht benoemd.

We willen dat mensen eenvoudig hun klacht kunnen blijven indienen, we maken het niet ingewikkeld met formele procedures

Het liefst willen we klachten voorkomen, we zoeken daarom actief naar knelpunten binnen onze organisatie. Wat gaat er bijvoorbeeld minder goed en waar krijgen we vragen of opmerkingen over.

Door het registreren van en spreken over klachten leren we Waar we het beter kunnen doen.

Herken een klacht

dien een klacht eenvoudig in

Voorkom klachten

Leer van klachten