



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



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

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. De 14 overblijvende 'echte' klachten gingen over diverse onderwerpen.

6

beleid

2

proactief



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

Cijfers 2



Cijfers 3

8

Telefonisch/
mondeling

5

digitaal

1

schriftelijk

We ontvingen 8 klachten telefonisch/mondeling, 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

Cijfers 4

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. We hebben 12 klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In goed overleg met de indiener is 1 klacht 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 er in goed overleg samen uit te komen en de rechter geen uitspraak hoeft te 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 informatieverstrekking en/of communicatie

Proactief

om mogelijke escalatie en agressie te voorkomen

Verhalen

Afwijzing Individuele inkomenstoeslag:

Mevrouw had een aanvraag individuele inkomenstoeslag gedaan, welke was afgewezen. Mevrouw klaagt enkele maanden later dat ze (achteraf gezien) wel voldoet aan de eisen voor het ontvangen van deze toeslag. 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. Ze legde de vraag neer bij de klachtcoördinator van de Dienst. Na onderzoek bleek dat mevrouw in aanmerking kwam voor vergoeding van de eigen bijdrage door de gemeente. De vergoeding is daarop aan mevrouw verstrekt.

Verhalen 2

Inkomstenvrijlating

Een man klaagt dat de inkomstenvrijlating niet is gekort op zijn uitkering en dat het te lang duurt voor dit hersteld wordt door de Dienst. Ook de communicatie hierover verloopt niet naar wens.

De klachtcoördinator heeft namens de Dienst excuus aangeboden voor de fout en het lange wachten op herstel daarvan. De inkomstenvrijlating wordt verrekend en intern is aandacht gevraagd voor de wijze van communiceren.

Huisbezoek handhaver

Een man klaagt 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 tijdens een huisbezoek 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 trok de klacht in.

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 worden ingediend. In 2020 heeft de Nationale Ombudsman geen klachten over de Dienst ontvangen. In overleg met een klager is een casus voor uitgebreid onderzoek voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Deze constateerde dat de Dienst niet in gebreke is gebleven in de casus, maar dat de klager de dupe is van een hiaat in bestaande fiscale regelingen. Hierdoor had de klager geruime tijd een inkomen onder het bestaansminimum. De Nationale Ombudsman adviseerde de Dienst, hoewel ze niet aansprakelijk is voor de ontstane situatie, om de klager een tijdelijke financiële oplossing te bieden tot de overheid met een oplossing komt. De Dienst heeft daarop besloten in deze bijzondere omstandigheid de bijstand van de klager af te stemmen op basis van individuele noodzakelijke gronden.

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 nietspecifiek 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



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal