



klachten



Jaarverslag klachtafhandeling 2022



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Januari 2023
Margriet Schotanus
Klachtcoördinator

Inhouds- opgave

Inleiding
Cijfers
Afhandeling
Onderwerpen
Verhalen
De Nationale Ombudsman
2023

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat mensen tevreden zijn over onze dienstverlening.
En we horen het graag als het niet loopt zoals iemand had verwacht.
Wij zoeken dan samen naar een oplossing.
Mensen vermelden niet altijd letterlijk dat het gaat om een klacht.
Daarom zijn we alert op signalen dat iemand niet tevreden is.
We stellen in eerste instantie geen formele eisen aan een klacht.
Zijn duidelijk over de afhandeling daarvan.
We registreren alle klachten en meldingen.
Zo zien wij wat er beter kan in onze organisatie.
We zorgen er voor dat iemand bij de de juiste persoon of instantie terecht komt als de klacht niet over ons gaat.
Indien nodig bemiddelen wij in het zoeken naar een oplossing.

**Klagen is brandstof
voor verbetering.**

Cijfers

18

Zaken

1

Beleid

14

Dienst

4

Bemiddeling

13

Divers

Wij kregen 18 klachten in 2022.
4 klachten waren voor onze (contract)partners.
Wij hebben daarin bemiddeld.
1 klacht ging over beleid. En de 13 overige klachten
gingen over diverse onderwerpen.



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Over informatieverstrekking kregen we 2 klachten
En 11 klachten gingen over bejegening.

Bejegening gaat bijvoorbeeld over
de inhoud van een brief,
een onprettig telefoongesprek
of het niet voldoen aan een verzoek.

2

**Formeel
ongegrand**

Klagers vertellen regelmatig dat ze het fijn vinden dat hun klacht vlot en adequaat wordt afgehandeld. Mensen vinden het belangrijk dat ze gehoord worden. En aandacht krijgen voor waar het minder goed loopt. Samen zoeken naar een oplossing is belangrijker dan de formele procedure volgen.

We hebben 11 klachten informeel afgehandeld. Twee daarvan waren gegrond. Deze zijn in overleg met de klager toch informeel afgehandeld.

We hebben 2 klachten formeel afgehandeld. Beide waren ongegrond

9

**Informeel
ongegrand**

2

**Informeel
gegrond**

10
Telefonisch

6
Digitaal

We ontvingen 10 klachten
telefonisch, 6 digitaal en 2 schriftelijk.

2
schriftelijk

**Alle klachten
tijdig
afgehandeld**

De wettelijke termijn om een klacht af te handelen is 6 weken. In bijzondere gevallen is dit 10 weken.

We handelden alle klachten binnen 6 weken af.
En we deden dit gemiddeld binnen 2 weken.

**Gemiddeld
binnen
2
weken**

Afhandeling

We nemen binnen 5 werkdagen contact op.
En we zoeken eerst naar een informele oplossing.
We behandelen geen klachten over vastgesteld beleid,
maar geven wel altijd uitleg hierover.
We nemen soms proactief contact op om escalatie en
agressie te voorkomen. Dit was in 2022 niet nodig.

We zijn open
en duidelijk

We zijn
betrokken
en
oplossingsgericht

We pakken een
klacht vlot op

We zijn eerlijk en
betrouwbaar

We zijn
respectvol

Onderwerpen

Klachten verdelen we in onderwerpen:

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



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

Verhalen

Energietoeslag

Een mevrouw belde ons in juni 2022. Ze vertelde dat ze twee brieven van ons had gekregen over de energietoeslag. Eén brief was gestuurd aan haar overleden man. En ze had twee keer energietoeslag ontvangen.

Mevrouw vertelde dat ze hierdoor van streek was. Wij hebben een begripvol gesprek met mevrouw gehad. En excuses gemaakt voor onze fout.

Mevrouw begreep dat ze één energietoeslag terug moest betalen. We hebben daarvoor een goede regeling met mevrouw afgesproken. Daarna hebben we mevrouw een bos bloemen gestuurd. Omdat we het heel vervelend vonden dat ze zoveel last had van onze fout.

Mevrouw belde ons later weer op. Ze bedankte ons voor de bloemen. En de manier waarop we met haar klacht om zijn gegaan.



Verhalen

Tekst in brief

Een meneer vertelde dat hij een brief van ons had gekregen. In de brief stond dat hij ons een bedrag terug moest betalen. Meneer hield hier al rekening mee. Hij nam echter aanstoot aan een alinea in de brief:

'Betaalt u ons niet op tijd terug? Dan kunnen wij overgaan tot invordering bij dwangbevel. Dat betekent dat we beslag kunnen leggen op uw inkomen (uitkering, salaris) en op uw bezittingen. U moet dan ook de kosten van het dwangbevel en van het beslag betalen. Daarnaast kunnen we het terug te betalen bedrag verhogen met de wettelijke rente.'

Meneer vond de alinea niet klantvriendelijk. Hij betaalt het bedrag immers terug na onze brief. Hij stelde voor om deze alinea pas te gebruiken in een brief aan iemand die niet betaalt.

Team invordering bespreekt het voorstel van meneer binnenkort in hun werkoverleg.

Verhalen

Berekening inkomen ontbreekt

Een meneer belde ons op. Zijn aanvraag voor energietoeslag was afgewezen. In de brief stond dat zijn inkomen te hoog was. Hij twijfelde of dit klopte. Want er zat geen berekening bij de brief. Wij hebben opnieuw een berekening gemaakt van het inkomen. En deze besproken met meneer. Hij zag nu dat zijn inkomen te hoog was om in aanmerking te komen voor energietoeslag. We hebben daarna de afspraken over de afhandeling van de aanvragen nog eens extra onder de aandacht gebracht van de consulenten.

De Nationale Ombudsman

Soms is een klager niet tevreden over onze (formele) klachtafhandeling. Hij kan hierover binnen een jaar na ons besluit een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

In 2022 ontving de Nationale Ombudsman 1 klacht over de Dienst. De Nationale Ombudsman besprak de klacht telefonisch met de klager. En heeft informatie gegeven. Er is geen onderzoek gestart.

De Nationale Ombudsman ontvangt weinig schriftelijke klachten. Mensen bellen voornamelijk. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. De Nationale Ombudsman handelt veel direct in het telefoongesprek af. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

1

2023

Ook in 2023 handelen we klachten op een persoonlijke manier af, zonder bureaucratie. We hebben oog voor de menselijke maat. We nemen onze inwoners serieus en behandelen hen met respect. We willen problemen met onze inwoners voorkomen. Of ze oplossen met goede communicatie.

We zijn helder en duidelijk. Mensen kunnen eenvoudig contact met ons opnemen over hun klacht. Ze hoeven ook niet altijd te benoemen dat het om een klacht gaat. Daar zijn we zelf alert op.

We willen klachten voorkomen. We zoeken daarom actief naar knelpunten binnen onze organisatie.

We registreren klachten en bespreken ze. Zo leren we hoe we het beter kunnen doen.

Zo werkt het sociaal

Herken een klacht

Dien een klacht eenvoudig in

Voorkom klachten

Leer van klachten