



klachten



Jaarverslag klachtafhandeling 2023



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Februari 2024
Margriet Schotanus
Klachtcoördinator

Inhouds- opgave

Inleiding
Cijfers
Afhandeling
Onderwerpen
Verhalen
De Nationale Ombudsman
2024

Inleiding

We vinden het belangrijk dat mensen tevreden zijn over onze dienstverlening.
En we horen het graag als het niet loopt zoals iemand had verwacht.
We 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.
En we zijn duidelijk over de afhandeling daarvan.
We registreren alle klachten en meldingen.
Zo zien we wat er beter kan in onze organisatie.
Gaat een klacht niet over ons? Dan zorgen we ervoor dat iemand bij de juiste persoon of instantie terecht komt.
En soms bemiddelen we in het zoeken naar een oplossing.

**Klagen is brandstof
voor verbetering.**

Cijfers

18

Zaken

1

Bemiddeling

17

Dienst

4

Beleid

13

Divers

We kregen achttien klachten in 2023. Hiervan was één klacht voor een van onze (contract)partners. We hebben deze klacht doorgestuurd. Vier klachten gingen over beleid. De dertien overige klachten gingen over verschillende onderwerpen.



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



10

Dienstverlening

3

Divers

We kregen tien klachten over onze dienstverlening.
De klachten gingen bijvoorbeeld over:

- niet (snel) terugbellen
- de inhoud van een brief
- een traject naar werk

De andere klachten gingen over diverse onderwerpen,
zoals een beslag op de uitkering.



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

13

informeel
afgehandeld

Klagers vertellen ons dat ze het fijn vinden dat we hun klacht vlot en passend afhandelen.

We vinden het belangrijk dat mensen de ruimte krijgen om te vertellen waar we het beter kunnen doen.

We zoeken samen met de klager een oplossing. Dit is belangrijker dan een formele klachtprocedure.

We handelden in 2023 alle klachten informeel af. Zes daarvan waren (deels) gegrond. Deze handelden we in overleg met de klager toch informeel af.

7

ongegrond

6

(deels) gegrond

4
Telefonisch

11
Digitaal

We ontvingen vier klachten telefonisch, elf digitaal,
één schriftelijk en één via een intern signaal.

1
schriftelijk

1
Intern
signaal

**Alle klachten
tijdig
afgehandeld**

We hebben zes weken de tijd om een klacht af te handelen.
In bijzondere gevallen is dit tien weken.

We handelden alle klachten binnen zes weken af.
En we deden dit gemiddeld binnen één week.
Vijf klachten handelden we dezelfde dag nog af.

**Gemiddeld
binnen
2
weken**

Afhandeling

We nemen binnen vijf werkdagen contact op met een klager.

En we bespreken samen of we het informeel kunnen oplossen. Soms is het voldoende dat we een heldere uitleg geven. Of we vertellen waar iemand terecht kan.

We behandelen geen klachten over vastgesteld beleid, maar geven wel altijd uitleg.

Merken we dat iemand boos of ontevreden is? Dan zoeken we contact. Zo voorkomen we dat het erger wordt. We deden dit in 2023 één keer.

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

We verdelen klachten in de volgende onderwerpen:

Behandeltermijn

De periode tussen de aanvraag en ons besluit

Dienstverlening

Hoe is onze toon

Bijvoorbeeld in e-mails, gesprekken en brieven. En reageren we op tijd

Beleid

Beleid, wetten en regels

Doorverwijzing

De klacht gaat niet over de Dienst, maar over een (contract)partner

Informatie

Onze informatie is niet duidelijk of klopt niet

Uit onszelf

Voorkomen dat iemand ontevreden is of boos wordt



Beleid

4

We kregen vier klachten over beleid.

Drie klagers vertelden dat ze verwachtten dat we de energietoeslag in oktober uitbetaalden. Dit kwam door berichten daarover in de landelijke media.

We legden uit dat gemeenten moesten wachten op een overheidsbesluit over de energietoeslag. Dit besluit kwam in oktober. Pas daarna konden de gemeenten een besluit nemen over hun eigen beleidsvoorstel. Dit deden de gemeenten in november. Wij onderzochten ondertussen wie recht heeft op energietoeslag. En we betaalden namens de gemeenten uit in december.

Eén klacht ging over de leeftijdsgrens voor begeleiding vanuit de jeugdwet.

Contractbeheer besprak dit met de klager.

Verhalen

Vragen over uitkering

Mevrouw vroeg een uitkering aan en had een intakegesprek met een medewerker. Ze vertelde dat ze nog veel vragen had over de vorige keer dat ze een uitkering kreeg. En ze was niet tevreden over onze communicatie in die tijd.

De consulent stelde een gesprek met de klachtcoördinator voor. Tijdens dit gesprek vertelde mevrouw dat ze in het verleden niet altijd een reactie van ons kreeg als ze belde of een e-mail stuurde. En ze begreep de jaaropgave, uitkeringsspecificaties en betalingen niet. De klachtcoördinator onderzocht deze zaken. Ze kreeg toestemming van mevrouw om met medewerkers over haar dossier te praten.

De klachtcoördinator zag dat we niet altijd reageerden als mevrouw daar in een e-mail of via de telefoon om vroeg. En we deden wekenlang niets toen mevrouw niet betaalde na een aanmaning van ons. Dat was niet netjes en onze fout.

De klachtcoördinator besprak dit met mevrouw. En bood namens de Dienst excuses aan. Ook besprak de klachtcoördinator dit met de medewerkers.

Verder gaf de klachtcoördinator uitleg aan mevrouw over alles waar ze vragen over had. De uitkering betaalden we steeds goed, maar onze uitleg daarover aan mevrouw kon beter.

De klachtcoördinator vroeg de betreffende afdeling om de uitleg op de specificatie duidelijker te maken.

Verhalen

Beslag op de uitkering

Meneer diende een klacht in, omdat een deurwaarder beslag legde op zijn uitkering. Dit betekent dat we iedere maand een gedeelte van zijn uitkering betalen aan de deurwaarder, omdat meneer een schuld heeft.

Meneer is het hier niet mee eens. Hij vindt dat de Dienst zich niet houdt aan zijn bevoegdheden. En dat dit strafbaar is. We legden aan meneer uit dat wij moeten meewerken aan beslag van een deurwaarder. Dit staat in de wet.

Meneer vertelde dat de Nederlandse wet- en regelgeving niet op hem van toepassing is. En dat de overheid geen macht over hem mag uitoefenen. Hij leeft in vrijheid en onttrekt zich aan het 'systeem'. Hij weigert financiële verplichtingen waarvoor hij geen toestemming gaf. Die financiële verplichtingen zijn er alleen maar om de staat rijker te maken.

Toch onttrekt meneer zich niet helemaal aan het systeem. Hij ontvangt wel financiële regelingen, zoals toeslagen en een uitkering.

We delen de standpunten van meneer niet. We vertelden hem dat hij Nederlands staatsburger is en daardoor bepaalde rechten en plichten heeft. Net als alle andere Nederlandse staatsburgers.

We blijven daarom het beslag uitvoeren volgens de regels van de wet.

Verhalen

Boos

Een mevrouw stuurde een boze e-mail aan een medewerker. Ze ontving veel te laat een verzoek om bewijsstukken in te leveren. Hierdoor kreeg ze haar betaling ook later. De medewerker vertelde haar dat haar e-mailadres verkeerd in ons systeem stond. En dat ze daarom zijn e-mail niet kreeg. Mevrouw geloofde dit niet en voelde zich niet serieus genomen.

De medewerker vroeg de klachtcoördinator om contact op te nemen met mevrouw. Mevrouw was blij dat de klachtcoördinator belde, want ze had inmiddels spijt van haar boze e-mail. De klachtcoördinator vertelde mevrouw dat de Dienst fouten had gemaakt. Het e-mailadres stond verkeerd in het systeem, maar haar vorige contactpersoon gebruikte wel het juiste e-mailadres. Hier konden we beter op letten.

Ook hadden we geen werkproces aangemaakt om bewijsstukken bij mevrouw op te vragen.

Daardoor duurde het te lang voordat we berekenden wat we mevrouw nog moesten betalen. De klachtcoördinator bood mevrouw excuses aan voor beide fouten. Ze vertelde ook dat de medewerker nu met spoed de berekening maakte en dat ze snel de betaling kreeg.

Mevrouw was blij met onze reactie en de betaling.

Ze vroeg of de klachtcoördinator namens haar excuses wilde aanbieden voor haar boze e-mail.

De Nationale Ombudsman

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

In 2023 meldde een meneer zijn klacht direct bij de Nationale Ombudsman. Wij kregen die klacht niet. De Nationale Ombudsman belde hierover met ons. We namen de klacht meteen over en losten deze op met meneer.

Hij moest een lening aan ons terugbetalen. Hiervoor legden wij beslag op zijn uitkering bij het UWV. Meneer vond dit bedrag te hoog, want hij kon zijn rekeningen niet meer betalen.

Uit ons onderzoek bleek dat het UWV een fout maakte. En een te hoog bedrag aan ons betaalde.

We maakten daarom nieuwe afspraken met meneer over de aflossing van zijn schuld.

1

2024

Ook in 2024 behandelen we klachten op een persoonlijke manier. Mensen willen een oplossing voor hun probleem. En gehoord en gezien worden. We willen dat mensen een prettig gevoel overhouden aan ons contact. Daarom spreken we hen het liefst persoonlijk.

We zijn helder en duidelijk.
Mensen kunnen eenvoudig contact met ons opnemen. Ze hoeven ook niet altijd te benoemen dat het om een klacht gaat. Want 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.

Mensen mogen altijd terug komen op de oplossing van hun klacht. We gaan dan opnieuw in gesprek.

Zo werkt het sociaal

Herken een klacht

Dien een klacht eenvoudig in

Voorkom klachten

Leer van klachten