



klachten



Jaarverslag klachtafhandeling 2021



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Januari 2022
Margriet Schotanus
Klachtcoördinator

Inhouds- opgave

Inleiding
Cijfers
Afhandeling
Onderwerpen
Verhalen
De Nationale Ombudsman
2022

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

30

Zaken

22

Dienst

8

Bemiddeling

In 2021 zijn door de klachtcoördinator 30 zaken behandeld.
Bij 8 zaken ging het om bemiddeling met (contract)partners. Van de
22 klachten voor de Dienst gingen 3 klachten over beleid.

De 19 overblijvende klachten gingen over
diverse onderwerpen.

3

Beleid

19

Divers



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

19

Klachten

3

Informatie
verstrekking

3

Behandel
termijn

11

Bejegening

Van de overblijvende 19 'echte' klachten gingen 11 over bejegening, 3 over informatieverstrekking en 3 over de behandeltermijn. In 2 zaken werd geklaagd dat de uitkering niet was uitbetaald, omdat een medewerker een bepaalde handeling niet had uitgevoerd in het systeem.

2

Verzuim
handeling in
systeem

11

Telefonisch/
mondeling

5

Digitaal

3

Schriftelijk

We ontvingen 11 klachten telefonisch/mondeling, 5 klachten kwamen digitaal binnen en we ontvingen 3 klachten per brief. We hebben 18 klachten informeel afgehandeld en 1 klacht is formeel gedeeltelijk gegrond bevonden. Regelmatig spreken klagers hun waardering uit over het vlot reageren op en snel en adequaat afhandelen van een klacht. Meestal is een formele procedure dan niet meer nodig. Hieruit blijkt dat gehoord worden, aandacht krijgen voor waar het minder goed loopt en het samen zoeken naar een oplossing het belangrijkste is.

18

Informeel

1

Formeel
gedeeltelijk
gegrond

18

Tijdig
Afgehandeld
(binnen 6 weken)

1

In de 8^e week
afgehandeld

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 18 klachten binnen de wettelijke termijn
van 6 weken kunnen afhandelen.

Bij 1 klacht werd gewacht op een bewijsstuk, waardoor deze
pas in de 8^e week kon worden afgehandeld.

Afhandeling

We nemen binnen 5 werkdagen contact op.
We zoeken in eerste instantie 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 2021 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 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



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal

Verhalen

Besluit herzien

Meneer vroeg in november een bijstandsuitkering aan.

Hij vertelde tijdens het intakegesprek dat hij in september ook al een aanvraag had ingediend, maar dat hij daar geen reactie op had gekregen. De consulent nam een besluit naar aanleiding van de aanvraag in november.

Meneer diende een klacht in en uit nader onderzoek bleek dat meneer inderdaad ook al in september een uitkering had aangevraagd, maar dat de aanvraag via het UWV niet bij de Dienst was terecht gekomen.

Het besluit is daarop herzien en de ingangsdatum is alsnog vastgesteld in september.

Meneer heeft een nabetaling ontvangen en er is zowel schriftelijk als mondeling excuses aangeboden, omdat er niet meteen bij de aanvraag in november onderzoek is gedaan naar de eerdere aanvraag in september.

Verhalen

Berekening

Mevrouw dient een klacht in omdat ze denkt dat haar inkomsten niet goed worden verrekend met haar uitkering. Op verzoek van de klachtcoördinator heeft een medewerker inkomensadministratie de berekening uitgewerkt en deze met mevrouw gedeeld en besproken. Hierdoor kon mevrouw zien dat de verrekening van haar inkomsten met haar uitkering correct worden uitgevoerd

Verhalen

Vordering/beslag

Meneer dient een klacht in dat maandelijks een vordering/beslag van Bureau Zelfstandigen Friesland (BZF) wordt ingehouden op zijn uitkering, terwijl hij daar niet van op de hoogte is gesteld. Op verzoek van meneer doet de klachtcoördinator navraag bij BZF en het blijkt dat er inderdaad een vordering is die maandelijks door de Dienst wordt ingehouden op de uitkering. Er is geen beschikking gestuurd, omdat meneer heeft aangegeven geen post te willen ontvangen van BZF. Op verzoek van de klachtcoördinator wordt alsnog een beschikking door BZF verzonden, gedateerd op de verzenddatum, zodat meneer, als hij dat wenst, alsnog bezwaar kan maken. Meneer gaat akkoord met de vordering, maar verzoekt BZF en de Dienst om de vordering niet zoals gebruikelijk maandelijks op de uitkering in te houden, maar jaarlijks in te houden op de vakantietoeslag. BZF en de Dienst gaan hiermee akkoord.

De Nationale Ombudsman

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

In 2021 heeft de Nationale Ombudsman 1 schriftelijke klacht over de Dienst ontvangen. Deze klacht is door de Nationale Ombudsman zonder onderzoek afgedaan, omdat er voor dit dossier al een bezwaarprocedure liep bij de Dienst.

Het indienen van schriftelijke klachten bij de Nationale Ombudsman is uitzondering geworden. Er wordt voornamelijk telefonisch contact opgenomen. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

2022

Ondanks dat we in 2021 weer veel thuis hebben gewerkt, is het ons gelukt om in contact te blijven met onze inwoners.

Ook voor 2022 geldt dat we alert willen blijven in het herkennen van een klacht ook al wordt 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



**De Dienst
Noardwest Fryslân**

zo werkt het sociaal