



klachten



Jaarverslag klachtafhandeling 2025



De Dienst
Noardwest Fryslân

zo werkt het sociaal



Februari 2026
Margriet Schotanus
Klachtcoördinator

Inhouds- opgave

Inleiding
Cijfers
Afhandeling
Onderwerpen
Verhalen
De Nationale Ombudsman
2026

Inleiding

We gaan behoorlijk om met onze inwoners

We vinden het belangrijk dat inwoners tevreden zijn over hoe we met hen omgaan.

Het is daarom belangrijk dat we niet alleen rechtmatig handelen, maar ook behoorlijk. Want we kunnen iets volgens wet-en regelgeving doen en toch onbehoorlijk handelen. Bijvoorbeeld omdat de uitkomst voor de inwoner niet is wat met de wet en het beleid wordt bedoeld.

Pakt een situatie toch nadelig uit voor een inwoner? Dan willen we wel dat hij tevreden terugkijkt op het contact met ons.

Loopt het niet zoals een inwoner het had verwacht? Dan horen we dat graag. Zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing. Mensen uiten ontevredenheid niet altijd via een klacht, Daarom zijn we alert op signalen en gaan we daarover met hen in gesprek.

We stellen in eerste instantie geen formele eisen aan een klacht. En 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 juiste persoon of instantie terecht komt als de klacht niet over ons gaat. En als het nodig is bemiddelen we in het zoeken naar een oplossing.

Cijfers

1
Niet
behan-
deld

29
Dienst

2
Beleid

31
Zaken

2
Bemidde-
ling

We kregen 31 klachten in 2025.
Hiervan waren 2 klachten voor onze (contract)partners.
We stuurden deze klachten aan hen door. 1 klacht hebben we niet in
behandeling genomen, omdat de klager geen belanghebbende is.
2 klachten gingen over beleid.
Van de overige 26 klachten gingen 19 over onze dienstverlening
en 7 over onze informatieverstrekking.

19
Dienstverlening

7
Informatie

26

**Klachten
handelden we
informeel af**

Klagers vertellen regelmatig dat ze het fijn vinden dat we hun klacht vlot en adequaat afhandelen.

Mensen vinden het belangrijk dat ze gehoord worden. En aandacht krijgen voor waar het minder goed loopt. Dat we samen zoeken naar een oplossing is meestal belangrijker dan dat we de formele procedure volgen.

We handelden alle 26 klachten informeel af, 5 daarvan waren gegrond. Deze hebben we in overleg met de klager informeel afgehandeld.

5

**Klachten waren
informeel
gegrond**

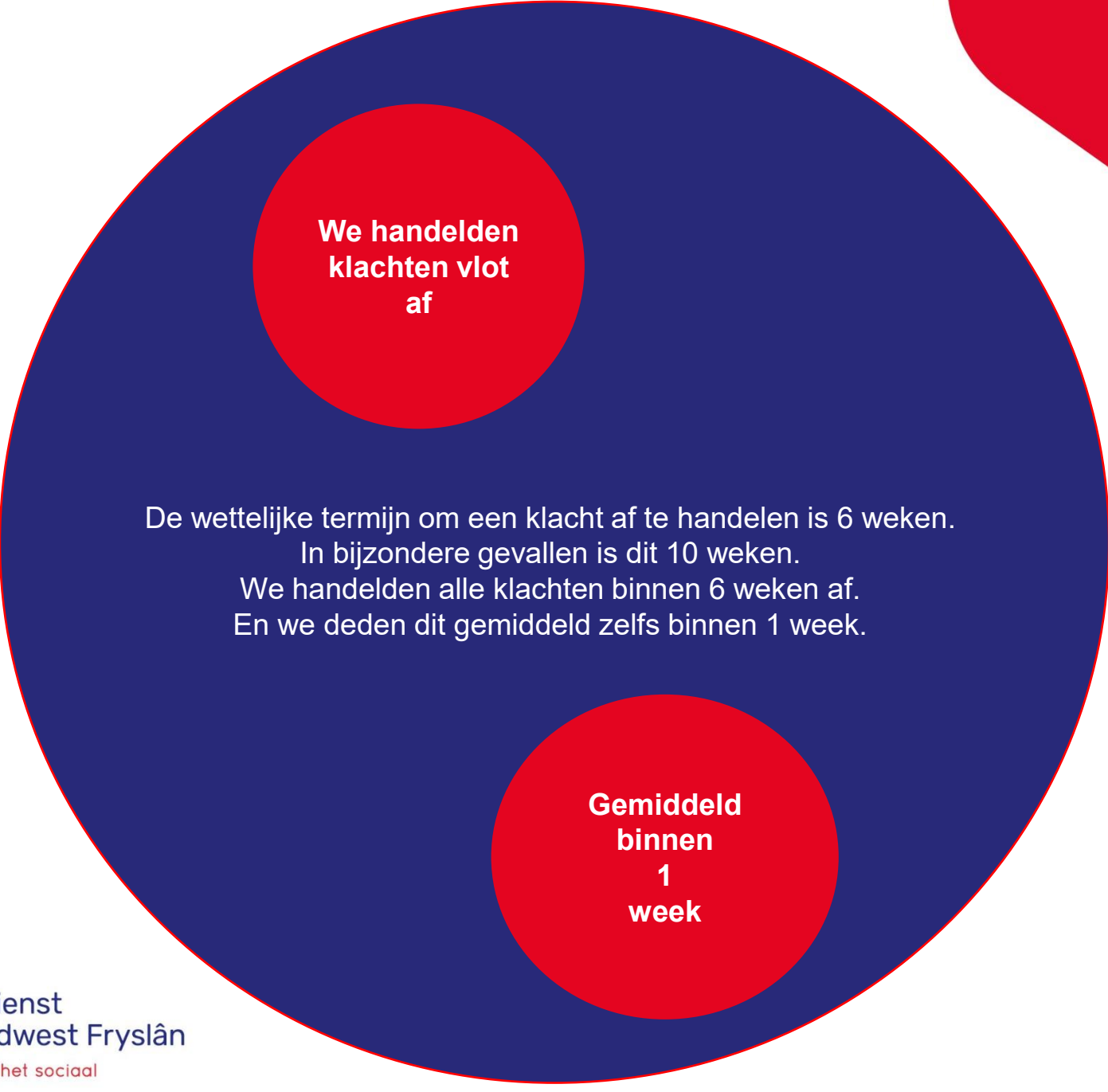
10
Telefonisch

14
Digitaal

We ontvingen 10 klachten telefonisch, 14 digitaal,
2 schriftelijk en 5 klachten handelden we af na
een signaal van een medewerker.

5
Intern
signaal

2
Schriftelijk



**We handelden
klachten vlot
af**

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 zelfs binnen 1 week.

**Gemiddeld
binnen
1
week**

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. In 2025 deden we dit 5 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

Klachten verdelen we in onderwerpen:

Behandeltermijn

de periode tussen aanvraag en besluit

Dienstverlening

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

Informatie

onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking en/of communicatie

Proactief

om mogelijke escalatie en agressie te voorkomen

Verhalen

Welke klachten waren gegrond?

Een inwoner kon tijdens het inloopspreekuur niet met een consulent spreken.

We stuurden pas in maart 2025 een brief aan een inwoner dat de uitleen van haar rolstoel met ingang van juli 2024 stopte.

Doordat we niet op tijd iets hadden omgezet in ons systeem, werd de vergoeding bijzondere bijstand aan een inwoner niet uitbetaald.

Een inwoner die pas sinds kort in Nederland woont vroeg een uitkering aan. We vergaten haar te vertellen dat we dit moeten melden bij de IND.

Omdat we een inwoner niet goed hadden geïnformeerd, was hij te laat met het inleveren van bewijsstukken. Hierdoor moest hij een bedrag aan ons terugbetalen

Alle klagers waren tevreden met de oplossing die we konden bieden en/of de excuses die we maakten

Verhalen

Aanvraag bijzondere bijstand medische kosten

We konden een aanvraag bijzondere bijstand voor medische kosten niet behandelen, omdat de inwoner niet alle bewijsstukken inleverde. Ze vertelde dat ze erg teleurgesteld is dat de AV-Frieso is afgeschaft. En dat ze er nu veel meer moeite voor moet doen om haar zorgkosten vergoed te krijgen.

Doordat ze mentaal en fysiek nogal wat uitdagingen heeft, lukt het haar niet om alle bewijsstukken binnen de tijd die we haar daarvoor gaven in te leveren.

Ook heeft ze het idee dat we haar pesten en verdenken van fraude omdat ze zoveel bewijsstukken moet inleveren.

We hebben met de inwoner besproken waarom we bepaalde bewijsstukken nodig hebben voor haar aanvraag. Toen de inwoner de noodzaak begreep vertelde ze dat ze graag alsnog bijzondere bijstand aan wilde vragen.

We hebben haar extra tijd gegeven om de bewijsstukken in te leveren. En handelden de aanvraag af zonder dat ze deze opnieuw moest doen.

Verhalen

Toch nog Individuele Inkomenstoeslag aanvragen

Een dochter helpt haar moeder met haar administratie. Ze doet dit op afstand, omdat ze niet in de buurt woont. De dochter vertelde dat we haar moeder geen bericht hadden gestuurd dat ze in 2024 weer Individuele Inkomenstoeslag kon aanvragen. Toen ze daar achter kwam, was het inmiddels januari 2025 en kon haar moeder de Individuele Inkomenstoeslag over 2024 niet meer aanvragen. De dochter vertelde ook dat ze contact met ons had gehad in het voorjaar van 2024 om de Individuele Inkomenstoeslag alvast aan te vragen voor haar moeder. We vertelden toen volgens haar ook dat dat pas kon vanaf 31 juli 2024 en dat haar moeder daarover bericht van ons zou krijgen.

We sturen inwoners geen bericht dat ze weer Individuele Inkomenstoeslag kunnen aanvragen. Maar we schrijven in de beschikking van het voorgaande jaar per wanneer ze weer kunnen aanvragen in het volgende jaar.

We weten ook niet wat we precies hebben verteld in het telefoongesprek met de dochter van de inwoner. Daarom mocht de inwoner toch nog Individuele Inkomenstoeslag aanvragen over 2024.

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 2025 ontving de Nationale Ombudsman 5 klachten, vragen of verzoeken over de Dienst. In deze zaken gaf de Nationale Ombudsman informatie aan de klager en/of hij verwees ze door naar de Dienst.

De Nationale Ombudsman heeft geen contact met ons opgenomen om verder onderzoek te doen.

De 5 zaken gingen over de volgende onderwerpen:

Niet aanwezig zijn tijdens het inloopsprekkuur

Tenaamstelling auto

Bejegening (2)

Uitblijven van een reactie

2026

Herken een klacht

Ook in 2026 willen we het goede doen voor de inwoner.
En behandelen we klachten op een persoonlijke manier.
We zijn attent en houden rekening met persoonlijke situaties.
We respecteren de inwoners, behandelen hen behoorlijk en zijn hulpvaardig. We willen problemen met onze inwoners voorkomen. Of ze oplossen met goede communicatie.

Bied excuses aan

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

Dien een klacht eenvoudig in

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

Leer van klachten

We registreren klachten en bespreken ze. Zo leren we hoe we het beter kunnen doen. Hebben we een fout gemaakt?
Dan bieden we daarvoor onze oprechte excuses aan.
En kijken we samen met de inwoner hoe we het kunnen oplossen.

Voorkom klachten

Zo werkt het sociaal