

Jaarverslag klachten 2023



Op grond van artikel 16 van de Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom doet de directeur jaarlijks verslag aan het algemeen bestuur over de klachtbehandeling. Dit verslag bevat in elk geval de aantallen en soorten klachten die door de klachtencoördinator in behandeling zijn genomen.

Inleiding

Op de afhandeling van klachten is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing. Daarbij gaat het om het recht van een ieder om zich te beklagen over “de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen”. Onder “bestuursorgaan” wordt ook de medewerker verstaan die onder dat bestuursorgaan werkt. Daarbij kan het gaan over de manier waarop iemand is bejegend, maar ook over de wijze waarop een bepaalde zaak is afgehandeld. Voorbeelden hiervan zijn het niet reageren op brieven, slechte (telefonische) bereikbaarheid of wachttijden. Ook het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan klachtwaardig zijn.

De klachtregistratie

Alle ingekomen klachten worden geregistreerd en moeten jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit verslag voldoet WIL aan dit vereiste. Per 1 mei 2022 is de Wet Open Overheid (WOO) van kracht. Deze wet geeft vorm aan het algemeen belang van openbaarheid van publieke informatie voor de democratische samenleving. De overheid is transparant en maakt actief documenten openbaar. Dat betekent dat informatie snel digitaal opvraagbaar moet zijn. De registratie van de klachten is hierop vorig jaar aangepast. In de klachtregistratie over 2023 staan alle klachten die WIL in 2023 heeft ontvangen en behandeld. Een groot deel van de klachten komt via het digitale klachtenformulier binnen. Verder vinden mensen de weg via mail, telefoon of medewerkers. De klachtregistratie is zodanig dat de ontvangstdatum van de klacht, het betrokken organisatieonderdeel, de bevindingen en het oordeel inzichtelijk en elektronisch opvraagbaar zijn. Knelpunten zijn te herleiden naar concrete situaties. Zo kunnen verbeteringen in de dienstverlening gemakkelijker worden gerealiseerd.



Klachtenoverzicht

In 2023 kwamen 40 klachten binnen.

Per 1 juli 2022 is de registratie van klachten anders ingericht als gevolg van de invoering van de Wet Open Overheid. Die registratie is nu zodanig dat data die op grond van de WOO worden opgevraagd eenvoudig uit het systeem geleverd kunnen worden.

Ingekomen klachten per programmaonderdeel			
	Bejegening	Gebrekkige informatie/ nalatigheid	Afhandelingsduur
Inkomen/UKA	4	6	2
Inkomensondersteuning/SHV	1/1	1/4	4/1
Werk	5	-	-
Bedrijfsvoering	7	3	-
Totaal ingekomen in 2023 *)	18	14	7

*) Dit zijn 39 klachten. Het totaal van 40 bevat ook een klacht die is doorgestuurd naar de gemeente Nieuwegein (over gang van zaken aan de balie bij burgerzaken), die is in dit overzicht niet opgenomen.

Ingekomen klachten per gemeente 2023		Cijfers over 2022	2021	2020
IJsselstein	10	12	8	8
Houten	7	5	9	5
Nieuwegein	22	32	17	22
Lopik	1	3	0	1
totaal	40	52	34	36

Toelichting op de aantallen

Over 2023 zijn 40 ingekomen klachten geregistreerd. Dat is 20% minder dan in 2022 binnenkwamen, toen waren het er 50.



Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verlengen. In overleg met de klager kan de behandeltermijn worden opgeschort. In 2023 zijn alle klachten binnen de wettelijke termijn behandeld.

Formele en informele procedure

Niet iedere klacht hoeft de formele klachtenprocedure in. Informele behandeling van een klacht is ook mogelijk, zolang de klager daarmee instemt. Dit is een relatief snelle, sterk oplossingsgerichte procedure. WIL is wel verplicht om iedere klacht op behoorlijke wijze te behandelen. Klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidsvereisten zoals die door de Nationale ombudsman zijn geformuleerd. Deze zijn na te lezen in de behoorlijkheidswijzer. Deze heb ik als bijlage bij dit verslag bijgevoegd.

In de praktijk worden klachten bij WIL vaak informeel behandeld. Voordeel hiervan is dat de oplossing in samenspraak met klager en beklagde, al dan niet gezamenlijk, wordt bereikt. Dit is voor alle betrokkenen een snelle, en meestal bevredigende werkwijze. Dit neemt overigens niet weg dat, als de klager dat wenst, de klacht formeel wordt behandeld. De klager wordt over het resultaat van de klachtbehandeling in een beschikking geïnformeerd. Als klager het daar niet mee eens is kan hij de Nationale ombudsman verzoeken de zaak nogmaals te bekijken.

Aard van de behandelde klachten

Geen klacht is dezelfde, maar de klachten zijn wel grofweg in te delen in drie categorieën: bejegening, niet/onvolledig of onjuist geïnformeerd worden en klachten over de afhandeldingsduur. De klachten worden op deze manier geregistreerd.

Resultaat van de behandelde klachten

In 2023 zijn 41 klachten behandeld. Goed om op te merken is, dat het aantal behandelde klachten niet noodzakelijkerwijs één op één overeenkomt met de binnengekomen klachten in 2023 (dat zijn er immers 40). De klachtbehandeling van 2022 kan doorgelopen zijn in 2023 (en dan pas geregistreerd zijn). Ook komt het voor dat een klacht uiteenvalt in verschillende onderdelen (bijvoorbeeld bejegening en nalatigheid), die afzonderlijk worden behandeld en beoordeeld.

Van het totaal aantal afgehandelde klachten zijn er 3 formeel behandeld, waarvan twee werden doorverwezen naar juridische zaken omdat het om verzoeken tot schadeloosstelling ging. 11 klachten waren niet-ontvankelijk. Bij het grootste gedeelte van de behandelde klachten is tot wederzijdse overeenstemming gekomen. Negentien klachten waren ongegrond, zeven klachten (gedeeltelijk) gegrond.

Het feit dat in de meeste gevallen de procedure informeel was doet niet af aan de mogelijkheid een oordeel te vellen over de klacht (gegrond, ongegrond etc.).



Resultaat van de behandelde klachten	2023	2022	2021
Gegronnd	6 (waarvan 1 ingebrekestelling)	5	1
Gedeeltelijk gegronnd	6	2	4
Ongegronnd	7	9	10
Wederzijdse overeenstemming	19	23	21
Ingetrokken	2	2	4
Niet ontvankelijk	3	9	7

Waar ging het om bij de (gedeeltelijk) gegronde klachten?

Twee klachten over de toon in de communicatie: 1 x over een mail vanuit de uitkeringsadministratie, 1x over een brief vanuit terugvordering. Een 81 jarige man heeft ten onrechte een ID moeten aanschaffen (bij aanvraag bijzondere regelingen), de kosten zijn naar aanleiding van de klacht vergoed. Twee klachten over niet doorverbinden door de klantenservice, twee klachten over de bejegening. Twee klachten over gebrekkige informatieverstrekking en manier waarop men te woord werd gestaan door de afdeling schuldhulpverlening. Drie klachten over de lange afhandeldingsduur bij bijzondere regelingen.

Wederzijdse overeenstemming

Het resultaat wederzijdse overeenstemming betekent dat de klager akkoord is met het resultaat en de genomen maatregelen. Na contact met de klachtencoördinator en/of de betrokken medewerker en/of manager is er tevredenheid over de uitkomst. Er zijn dingen besproken en uitgelegd. En soms ook adviezen uitgewisseld. Dus: niet alleen van WIL naar de klant, maar ook vice versa! Een mooie uitwerking van de bedoeling om klachten niet louter af te handelen, maar er ook van te leren.

Niet ontvankelijk

Een klacht kan niet ontvankelijk zijn als deze gaat over gedragingen langer dan een jaar geleden. Dat betekent evenwel niet dat er geen contact is over de klacht. Als een klager helemaal niet bereikt kan worden en ook geen contact meer opneemt, blijft de klacht onbehandeld en wordt deze als niet-ontvankelijk geregistreerd.

Terugkoppeling naar de organisatie

Gedetailleerde uitkomsten van alle behandelde klachten zijn met de betrokken medewerkers van de verschillende teams besproken. Met de senioren van de klantenservice is gesproken over de klachten die (ineens) in het derde kwartaal binnenkwamen. De teamleider heeft vervolgens een toelichting gegeven op de stand van zaken binnen deze afdeling. Na het derde kwartaal kwamen geen klachten meer binnen over de klantenservice.



De senior van het team schuldhulpverlening is geweest op de opvallende stijging van het aantal klachten over schuldhulpverlening in het derde kwartaal van dit jaar. Rode draad is dat klanten ervaren dat ze te weinig informatie krijgen. Hierbij kan stress aan de kant van de klant een rol spelen (informatie beklijft niet). Aan de kant van de uitvoering speelt de werkdruk een rol. Hierdoor wordt minder tijd geïnvesteerd in fysiek contact met de klant, waardoor het moeilijker na te gaan is of de verstrekte informatie wordt begrepen.

Deze uitkomsten zijn ook met het MT van WIL besproken.

Klachtbehandeling in tweede instantie

Naast de interne klachtenprocedure is de Nationale ombudsman de landelijke, onafhankelijke tweedelijns klachtvoorziening. Het overzicht van de ontvangen en behandelde verzoeken door de Nationale ombudsman voeg ik als bijlage bij: er zijn 3 meldingen behandeld. Daarvan is 1 melding terugverwezen naar de interne klachtbehandeling bij WIL.

Tot slot

In 2023 is het aantal klachten behoorlijk minder dan in 2022. Het is moeilijk te duiden waar dat in zit. Verschil met 2022 is het wegvallen van een tijdelijke regeling (TOZO). Die zorgde in 2022 nog wel voor een toename in het aantal klachten. Toch is er onverminderd aandacht voor mogelijke klachten. Zowel consulenten in de uitvoering als ook de medewerkers van de afdeling bezwaar en beroep zijn alert op signalen die zouden kunnen wijzen op een klacht. Deze signalen worden doorgegeven en nagevolgd.

