

Jaarverslag klachten 2024



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 voor 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

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 aangepast.

In de klachtregistratie over 2024 staan alle klachten die WIL in 2024 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.

De ingekomen klachten moeten ook jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit verslag voldoet WIL aan dit vereiste.



Klachtenoverzicht

In 2024 werden 47 inkomende klachten geregistreerd.

Ingekomen klachten per programmaonderdeel			
	Bejegening	Gebrekkige informatie/ nalatigheid	Afhandelingsduur
Inkomen	4	3	
SHV	5	3	
Inkomensondersteuning		4	1
Werk	18	2	
Bedrijfsvoering	4	3	
Totaal ingekomen in 2024	31	15	1

Onder de ingekomen klachten bij Inkomen zitten twee klachten over de uitvoering van de SPUK regeling (Specifieke Uitkering van het Rijk ten behoeve van slachtoffers van de Kinderopvangtoeslagenaffaire). De uitvoering daarvan was aanvankelijk belegd bij de WIL-generalisten. Vervolgens heeft de gemeente Nieuwegein dat overgenomen. Betrokken klagers hoorden maar niets, kregen geen contact, bleven met veel onduidelijkheid en onzekerheid zitten. Voorts is er bij Inkomen 1 klacht over het team Handhaving geregistreerd (overigens ongegrond).

Naast de geregistreerde klachten kwamen er ook een paar klachten binnen die niet zijn geregistreerd in het systeem (reden van het niet registreren van deze klachten is dat een registratie alleen mogelijk is als er een klantnummer is).

Eén van een werknemer uit de WSW over het uitblijven van salarisverhoging, is door de betreffende afdeling behandeld.

Eén van een dakloze “inwoner”, die is in contact gebracht met de generalisten.

Via de wethouder in Nieuwegein een klacht van een schuldeiser over een betalingsvoorstel.

En een verzoek om informatie over de energietoeslag in de vorm van een klacht.



Ingekomen klachten per gemeente 2024		Cijfers over 2023	2022	2021
IJsselstein	15	10	12	8
Houten	9	7	5	9
Nieuwegein	22	22	32	17
Lopik	1	1	3	0
totaal	47	40	52	34

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 2024 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 afhandelingsduur. De klachten worden op deze manier geregistreerd.

Resultaat van de behandelde klachten

In 2024 zijn 47 klachten behandeld. Goed om op te merken is, dat de behandelde klachten niet noodzakelijkerwijs één op één overeenkomen met de binnengekomen klachten. De klachtbehandeling van 2023 kan bijvoorbeeld doorgelopen zijn in 2024 (en dan pas geregistreerd zijn).

Van het totaal aantal afgehandelde klachten zijn er 4 formeel behandeld. Eén daarvan is door één van de concernmanagers van WIL behandeld, omdat de klacht gericht was tegen de (klachtbehandeling door de) klachtencoördinator. Dit is conform de Klachtenregeling. In de tabel op de volgende pagina staat een overzicht van de uitkomsten van de behandelde klachten. Ten opzichte van voorgaande jaren een redelijk stabiel beeld.



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	2024	2023	2022
Geground	3	6	5
Gedeeltelijk gegrond	6	6	2
Ongegrond	21	7	9
Wederzijdse overeenstemming	15	19	23
Ingetrokken	-	2	2
Niet ontvankelijk	2	3	9

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

- een verschil van inzicht over welke (privacygevoelige) gegevens moeten worden verstrekt aan een werkcoach.
- het niet afstemmen van de intensiteit van een gesprek over werk op door betrokkene vooraf aangegeven beperkingen.
- het ten onrechte (dwz. niet conform de wetgeving) opleggen van arbeidsverplichtingen aan een alleenstaand ouder.
- een ten onrechte verzonden 'dreigbrief' en oproep voor een hoorgesprek, terwijl eerdere correspondentie niet is ontvangen door klager.
- onduidelijkheid over de reden van een oproep voor een gesprek over werk.
- de vooringenomen houding van een shv consulent.
- het niet gehoord en gezien worden door de werkcoach.
- bejegening door medewerker klantenservice.
- een fout bij verlenging van een stadspas.

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.

Bijzonderheden

Opvallend is het relatief groot aantal klachten over de “afdeling werk”. Die gaan in de meeste gevallen over de manier waarop mensen zich behandeld voelen door hun werkcoach en/of accountmanager. Daarbij speelt in enkele gevallen de (gebrekkige) kennis van de Pwet een rol. In twee gevallen voelden mensen zich gestigmatiseerd (doordat ze zijn ingedeeld in de doelgroep roma). Voorts valt bij die klachten op dat werkcoaches geconfronteerd worden met mensen met moeilijk uitlegbaar gedrag. Zij zijn daar niet altijd op voorbereid en voor opgeleid. Een hierop toegespitste training zou hiervoor nuttig kunnen zijn. Van het totaal aantal klachten over de afdeling schuldhulpverlening zijn er vijf door de afdeling zelf opgelost.

Naar aanleiding van een klacht over de klantenservice (die inhoudelijk over de behandeling van een aanvraag ging) is WIL aansprakelijk gesteld. Deze is behandeld door juridische zaken. Aandachtspunt is dat het belangrijk is om de telefoongesprekken die de klantenservice voert (ook inhoudelijk) zorgvuldig te blijven registreren.

Een ons bekende ‘veelklager’ verzocht om zijn hele (zeer omvangrijke) dossier. Om dit te ontdoen van gegevens van derden (ivm de privacy) is een inhuurkracht ingeschakeld.

Terugkoppeling naar de organisatie

Gedetailleerde uitkomsten van alle behandelde klachten zijn met de betrokken medewerkers van de verschillende teams besproken.

De 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 in 2024 was bij het ter perse gaan van dit jaarverslag nog niet binnen.

Andere activiteiten

Er is in 2024 aandacht geweest voor de archivering. Dit zal in 2025 leiden tot een schoningsactie, waarna het archief actueel is.

De klachtencoördinator onderhoudt contact met de Vereniging voor Klachtrecht en woont de door hen georganiseerde studiedagen bij.

Er is op regelmatige basis contact met de sociaal ombudsman van de gemeente Nieuwegein.

Incidenteel is er contact met de Nationale ombudsman.

Tot slot

Het aantal klachten lijkt zich te stabiliseren rond de 50 op jaarbasis. Dat is niet veel. Reden voor tevredenheid dus.

Toch blijft het nodig en interessant om te zien welke klachten steeds weer terugkomen en of daar nog verbetering mogelijk is.

