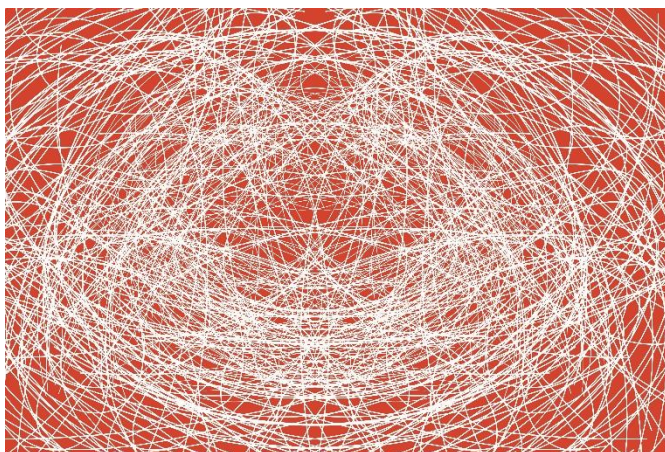


Jaarverslag klachten 2022



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 van afgelopen jaar 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 bepaalde informatie snel digitaal opvraagbaar moet zijn. Daarom is per 1 juli 2022 de registratie van klachten anders ingericht.

In de klachtregistratie over 2022 staan alle klachten die WIL in 2022 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 verbeterd 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 2022 kwamen 50 klachten binnen. Omdat een klacht uit verschillende klachtsoorten kan bestaan, is het aantal klachtsoorten groter (zie hieronder).

Per 1 juli 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 klachtsoorten per programmaonderdeel 2022 1^e half jaar (oude registratie)			
	Bejegening	Gebrekkige informatie/ nalatigheid	Afhandelingsduur
Inkomen*	8	11	2
Schuldhelpverlening		1	1
Werk	4		
Totaal 1^e half jaar	12	12	3

*Onder de term inkomen worden over het eerste half jaar ook klachten over de onderdelen inkomensondersteuning (bijzondere regelingen), handhaving, klantenservice, terugvordering, bezwaar en uitkeringsadministratie geregistreerd. Daarnaast ook een aantal algemene klachten. Die registratie is in het tweede half jaar verbeterd.

Ingekomen klachtsoorten per programmaonderdeel 2022 2^e half jaar (na invoering WOO)			
	Bejegening	Gebrekkige informatie/ nalatigheid	Afhandelingsduur
Inkomen/UKA	1	4	2
Inkomensondersteuning/SHV	1	8	
Werk	4	3	
Bedrijfsvoering	1	1	
Totaal 2^e half jaar	7	16	2
Totaal ingekomen in 2022	19	28	5



Ingekomen klachtsoorten per gemeente 2022		Cijfers over 2021	2020	2019
Gemeente	Aantal klachtsoorten			
IJsselstein	12	8	8	15
Houten	5	9	5	3
Nieuwegein	32	17	22	34
Lopik	3	0	1	1
totaal	52	34	36	53

Toelichting op de aantallen

Over 2022 zijn 52 ingekomen klachtsoorten geregistreerd. Dat is meer dan over 2021, toen waren het er 34. Van die 52 klachten gingen er 7 over de energietoeslag en 1 over de TOZO, tijdelijke regelingen die ook op niet-klanten van toepassing waren. Rest dus 44 klachten over de structurele dienstverlening.

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 2022 zijn zo goed als 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.

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.

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 2022 zijn 50 klachten behandeld. Goed om op te merken is, dat de behandelde klachten niet noodzakelijkerwijs één op één overeenkomen met de binnengekomen klachten in 2022 (dat zijn er immers 52. De klachtbehandeling van 2021 kan doorgelopen zijn in 2022 (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. Twee klachten werden ingetrokken, 11 klachten waren niet-ontvankelijk. Bij het grootste gedeelte van de behandelde klachten is tot wederzijdse overeenstemming gekomen. Negen 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	2022	2021	2020
Gegrond	5	1	2
Gedeeltelijk gegrond	2	4	4
Ongegrond	9	10	6
Wederzijdse overeenstemming	23	21	19
Ingetrokken	2	4	1
Niet ontvankelijk	9	7	4

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

Een aantal klachten ging over de slechte bereikbaarheid van consulenten. Er was een klacht over een foutieve automatische verrekening. Iemand die zich niet voldoende gehoord en gezien voelde door de werkcoach. En een klacht over de lange afhandeltijd van een aanvraag bijzondere bijstand en daarover niet te woord gestaan worden.

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. 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 was dit jaar nog niet beschikbaar. Na een melding vanuit de Nationale ombudsman is afgelopen jaar in ieder geval 1 klacht naar tevredenheid behandeld.

Vergoedingen

In 2022 is eenmaal ter compensatie van niet genoten dienstverlening een VVV bon overhandigd.

Tot slot

In 2022 zijn meer klachten binnengekomen dan het jaar daarvoor. Voor een deel zit dat verschil in de tijdelijke regelingen die werden uitgevoerd (energietoeslag, TOZO). Het komt ook door de nadrukkelijke intentie bij WIL om klachten al in een vroeg stadium te detecteren. Dit vanuit de overtuiging dat klachten een positieve bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Zo kan een gesprek tussen een consulent en een klant uitmonden in een bericht van eerstgenoemde aan de klachtencoördinator: “er zou wel eens sprake kunnen zijn van een klacht”. De klachtencoördinator neemt dan contact op met betrokkene om te informeren of er mogelijk sprake is van een klacht. Een toename van het aantal binnengekomen klachten is dus niet altijd negatief. Het is ook fijn te constateren dat mensen de weg naar de klachtencoördinator nog steeds weten te vinden.

