

Van : Onno Ketel  
Aan : Dagelijks Bestuur  
Datum : 24 januari 2025  
Onderwerp : Jaaroverzicht klachten 2024

---

Geacht bestuur,

Zoals ieder jaar ontvangt u van ons een jaaroverzicht van de ingediende en afgehandelde klachten. De formele wijze van afhandelen is verankerd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

### **Algemeen**

#### *Formele of informele afhandeling:*

Klachten handelen formeel of informeel af. Met een formele afhandeling ontvangt de klager een besluit van de directie. Met een informele afhandeling besparen we de klager een klachtproces in situaties waarin de uitkomst op voorhand al duidelijk is en/of waarbij het de klager niet primair te doen is om de formele erkenning door de directie van WPDA. Uitgangspunt daarbij blijft natuurlijk dat de klager de regie heeft en houdt over zijn klacht. Daarmee bedoelen we dat als klager kiest voor een formele afhandeling, die weg door ons natuurlijk gevolgd wordt.

#### *Wijze van indienen van een formele klacht:*

Inwoners zijn vrij in de wijze waarop zij een klacht met ons delen. Het indienen is laagdrempelig: via elektronisch formulier of contactformulier op onze website, per mail, per brief, per telefoon, of bijvoorbeeld via een opmerking in een bezwaarschrift. Ons uitgangspunt is dat inwoners niet met hun ongemak over onze dienstverlening moeten blijven zitten. Daarnaast zijn wij natuurlijk geïnteresseerd in de signalen die inwoners afgeven over onze dienstverlening. Iedere klacht is voor ons een tip voor verbetering van onze dienstverlening.

### **Patroon?**

In 2024, net als in voorgaande jaren, tekent zich geen patroon af. De klachten zijn inhoudelijk divers en incidenteel. Als er al een rode draad was dan gaat het over:

#### *Bereikbaarheid:*

Incidenteel klagen inwoners over bijvoorbeeld onze bereikbaarheid, *elektronisch, telefonisch of per mail*. Een klacht over de bereikbaarheid staat bijna nooit op zich zelf maar wordt vaak als bijvangst meegegeven in een meer inhoudelijke klacht over de dienstverlening.

#### *Serius nemen:*

Inwoners voelen zich niet altijd serieus genomen en/of niet gehoord worden. Dat gevoel is lastig te objectiveren. In gesprekken hierover blijkt dat het gevoel toch vaak voortkomt uit het feit dat klager niet krijgt waar die om vraagt. Dat neemt natuurlijk niet weg dat dit dan alsnog een serieus gevoel van ongemak teweeg kan brengen. Soms treft onze boodschap eenvoudig geen zachte landing bij de ontvanger en, eerlijk is eerlijk, soms slaan we naar de ontvanger ook wel eens communicatief de plank mis. Met alle klagers die geen goed gevoel overhouden na een contact met ons, gaan we in gesprek, met als doel er van te leren en het gedeukte vertrouwen in WPDA te herstellen.

### *Verzoek om een andere contactpersoon:*

Zo'n verzoek merken we aan als een klacht over onze dienstverlening en wordt ook als zodanig afgehandeld. Als uit de gesprekken met klager en contactpersoon het beeld ontstaat dat de dienstverlening naar klager gebaat is bij een andere contactpersoon dan wordt het verzoek ingewilligd. Dat betekent nog niet dat geoordeeld is dat we in dat geval in de dienstverlening te kort schoten. Als het verzoek door de oude contactpersoon gedeeld wordt en voorzienbaar is dat de relatie serieus gebaat is bij een nieuwe contactpersoon dan gaan we daar in mee. Er is in 2024 eenmaal verzoekt om een andere contactpersoon. Dat verzoek is ingewilligd.

### *Haperende E formulieren:*

Eén inwoner liep vast met elektronische aanvraagformulier energietoeslag 2023 doordat hij zijn aanvraag wilde indienen na de sluitingsdatum. Geen gegronde klacht, informeel afgehandeld.

### **Klachten ingetrokken:**

In 2024 is één klacht ingetrokken, in 2023 waren dat er vijf. Klagers trekken hun klacht in omdat ze na de uitleg in het klachtgesprek tevreden zijn of tevreden zijn met het luisterend oor en of de geboden oplossing. Klagers trekken een klacht ook wel in om te voorkomen dat de betrokken medewerker problemen krijgt door de ingediende klacht.

### **Nog in behandeling:**

Er zijn geen klachten uit 2024 meegenomen naar 2025.

### **Aantal klachten:**

In 2024 zijn 16 formele klachten over onze dienstverlening ingediend. Dat zijn er 7 minder dan in 2023.

### *Wijze van afhandelen:*

Drie daarvan zijn bij besluit van de directie afgehandeld en alle drie zijn ze gegrond verklaard. Er is geen klacht formeel ongegrond, buitenbehandeling/niet-ontvankelijk verklaard.

De overige 13 klachten zijn, met instemming van de klager, informeel afgehandeld. Dat betekent dat na een (telefoon-) gesprek en bevestiging daarvan per mail, eventueel nader intern onderzoek en terugkoppeling per mail/brief naar klager, klager gevraagd wordt of hij of zij zich kan vinden in de afhandeling van de klacht. In alle gevallen is dat het geval geweest. Op deze informele wijze zijn acht klachten (deels) gegrond verklaard en twee ongegrond. Voor klagers is het belangrijk om gehoord te worden en dat de ervaren probleem met onze dienstverlening worden opgelost.

### *Klachtachtige contacten:*

Naast die 16 formele klachten zijn er twee officieuze klachten ontvangen, zeg maar klachtachtige contacten van ongeruste of boze inwoners, per mail of telefonisch, over onze dienstverlening. Dit betreft inwoners die om uiteenlopende redenen, (bijvoorbeeld emotie, argwaan, boosheid, instrumentele boosheid) hun hart luchten en of informatie vragen over bijvoorbeeld onze werkwijze, over technische problemen met uploaden van documenten, opgeschorte uitbetalingen, uitleg over beschikkingen, over wet en regelgeving. In 2024 waren er dus maar twee klachtachtige contacten. Beide klagers zijn gesproken, hebben daarna een persoonlijk bericht met verslag van het gesprek en de afhandeling ontvangen en beiden toonden zich tevreden over de afhandeling, ondanks dat beide klachten ongegrond waren.

1. *Inwoner boos over niet-werkend E formulier: aanvraagtermijn energietoeslag bleek verstreken.*
2. *Inwoner boos vanwege beperkingen Zorgverzekering in relatie tot beperkingen bijz. bijstand.*

### **Ombudsvoorziening Tynaarlo:**

Voor de afhandeling van klachten over de eerstelijns klachtafhandeling kunnen inwoners zich richten tot de Ombudsvoorziening. Er is in 2024 één klacht aan de Ombudsvoorziening voorgelegd. Deze is na overleg met klager niet doorgezet. Daarnaast is in 2024 één klacht uit 2023, ook na overleg met klager, niet doorgezet. Het jaarverslag 2024 is als bijlage toegevoegd.

### **Ingebrekestelling/dwangsom bij niet tijdig beslissen:**

Er is in 2024 is tweemaal een ingebrekestellingen en/of een verzoek om een dwangsom ingediend. In beide gevallen bleek uit onderzoek dat verzoeker zich vergiste. Verzoekers zijn gesproken en hebben per beveiligde per mail een bevestiging van het gesprek alsmede een kopie van het door hen kennelijk gemiste besluit ontvangen.

### **Verzoek schadevergoeding:**

Er is in 2024 geen verzoek om een schadevergoeding ingediend .

### **Verzoek om informatie :**

Er is in 2024 zes keer verzocht om informatie uit het eigen bijstandsdossier. Vier daarvan zijn afgehandeld via beveiligde mail (*Zivver*). Twee verzoeken zijn ingetrokken. Inwoners die om informatie uit hun dossier vragen noemen verschillende redenen, bijvoorbeeld dat de eigen administratie niet op orde is, maar ook wordt zo'n verzoek in verband gebracht met de maatschappelijke discussie over de afnemende betrouwbaarheid van de overheid. Tot slot groeit ook onder inwoners de kennis over privacywetgeving, zoals de AVG waar onder meer het inzage-recht is verankerd. Inwoners die geïnteresseerd zijn in wat en hoe wij over hen schrijven in rapportages bijvoorbeeld, kunnen die gegevens opvragen.

### **Samenvatting en conclusie:**

Het aantal klachten afgezet tegen het aantal inwoners met wie wij contacten onderhouden, dat zijn in ieder geval al de ongeveer 2800 inwoners die gebruik maken van onze dienstverlening, kan vastgesteld worden dat wij het goed doen. Zeker als in acht genomen wordt dat ook altijd wel klachten over bejegening ingediend worden in een situatie waarin klager niet krijgt waar hij of zij om vraagt. De klacht wordt in dat geval het instrument om het ongenoegen over de weigering te uiten. Op zich niet bijzonder, in die situatie worden inwoners immers gevoeliger voor de manier waarop wij naar hem/haar toe de dienstverlening vorm geven (*dat gaat dan bijvoorbeeld over onze communicatie, bereikbaarheid, gevoel van discriminatie, toezegging niet nakomen, inwoners niet serieus nemen*). Opvallende en of structurele missers in onze dienstverlening hebben zich, net als in 2023, niet voorgedaan.

**Overzicht in getallen:**

<b><u>Klachten formeel</u></b> (off. brief van dir.):	<b>2024</b>	<b>2023</b>
(deels) Gegrond	3	2
Ongegrond	0	3
Buiten behandeling /niet ontvankelijk	0	0

<b><u>Klachten informeel</u></b> (geen off. brief):		
(deels ) Gegrond	8	6
Ongegrond	2	4
Ingetrokken	1	5
Ingewilligd verzoek nieuwe cp	1	4
Niet ingewilligd nieuwe cp	0	0
Niet ontvankelijk	0	1
Nog in behandeling	0	2
Doorverwezen	1	0

<b><u>In gebrekestelling:</u></b>		
Tijdig alsnog nieuw besluit	0	1
Niet ontvankelijk	2	1
Dwangsom	0	0

<b><u>Verzoek Schadevergoeding:</u></b>	0	0
---	---	---

<b><u>Ombudsvoorziening:</u></b>		
ongegrond	0	0
gegrond	0	0
niet ontvkn.	0	0
niet drgzt.	1	0
in beh.	0	0

<b><u>Verzoek om informatie:*</u></b>	6	6
---------------------------------------	---	---

<b><u>Klachtachtigen:</u></b>		
ongegrond	2	3
gegrond	0	2

21 februari 2025

Onno Ketel (Juridisch advies)