

Van : Onno Ketel
Aan : Dagelijks bestuur
Datum : 14 februari 2023
Onderwerp : Jaaroverzicht klachten 2022

Geacht bestuur,

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

Algemeen

Formele of informele afhandeling:

Klachten worden formeel of informeel afgehandeld. 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 directievoorzitter van WPDA. Uitgangspunt daarbij blijft natuurlijk dat de klager de regie heeft en houdt over zijn klacht. Daarmee wordt bedoeld dat als klager kiest voor een formele afhandeling, die weg door ons natuurlijk gevolgd wordt.

De meeste klagers kiezen voor de informele afhandeling. Die procedures worden dan niet met een formeel besluit van de directievoorzitter afgesloten, maar de klager wordt wel gehoord en is tevreden over de ingezette actie. De echte misstanden gaan natuurlijk altijd via de formele weg. Ten eerste om naar de klager toe te benadrukken dat we serieus naar zijn klacht kijken, maar ook om de directie en het bestuur te informeren over een serieuze misser in onze dienstverlening.

Het indienen van een klacht is bewust laagdrempelig gemaakt: via elektronisch formulier of contactformulier op onze website, per mail, per brief, per telefoon, of bijvoorbeeld via een opmerking in een bezwaarschrift. Het uitgangspunt is dat inwoners niet met hun ongemak of twijfel over onze dienstverlening moeten blijven zitten en dat wij natuurlijk ook belang hebben bij door inwoners ervaren aandachtspunten in onze dienstverlening, zodat we daar actie op kunnen inzetten.

Patroon?

In 2022, net als in voorgaande jaren, tekent zich geen echt patroon af. De meldingen van ontevreden inwoners zijn inhoudelijk divers en veelal incidenteel. Opvallend is wel dat er in 2022 één verzoek is geweest om dossierinzage tegen zes in 2021 en één in 2020. Was vorig verslagjaar de maatschappelijke focus gericht op een haperende overheid, als gevolg van de kinderopvangtoeslag-affaire, lijkt die aandacht nu getemperd, voor zover het WPDA aangaat althans.

Bereikbaarheid:

Net als in voorgaande jaren klagen inwoners incidenteel over onze bereikbaarheid, *telefonisch of per mail*. Een klacht over de bereikbaarheid staat bijna nooit op zich zelf maar wordt vaak als bijvangst meegegeven in een inhoudelijke klacht over de dienstverlening. *Voorbeeld: een inwoner die de stoute schoenen aantrekt om zijn langer sluimerende onbehagen telefonisch aan ons voor te leggen krijgt vervolgens niet à la minute de juiste persoon te spreken.* Dit vergroot het sluimerende ongenoegen.

Serius nemen?

Inwoners noemen voelen zich ook niet altijd serieus genomen door ons en/of voelen zich niet gehoord. Dat gevoel is lastig te objectiveren. In gesprekken hierover blijkt dat het gevoel veelal voortkomt uit het feit dat klager niet krijgt waar hij of zij om vraagt. Dat neemt natuurlijk niet weg dat dit dan alsnog een serieus gevoel van ongemak teweeg kan brengen.

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 respectievelijk klager en contactpersoon het beeld ontstaat dat de dienstverlening naar klager gebaat is bij een andere contactpersoon dan wordt het verzoek ingewilligd. Er is in 2022 drie keer verzocht om een andere contactpersoon en in alle drie gevallen is het verzoek toegekend. Dat betekent niet dat geoordeeld is dat we in die drie gevallen 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.

Communicatie:

Besluiten van de teams Incasso en Hoogte en Duur veroorzaken relatief veel onrust onder de ontvangers. Deze zien zich geconfronteerd met bijvoorbeeld een opgeschorte uitkering of een dwangbevel, waardoor rekeningen mogelijk niet op tijd betaald kunnen worden. Ook ons digitale aanvraag loket veroorzaakt meermaals ongemak bij gebruikers. Gebruikers zijn zelf niet altijd digitaal vaardig, maar ook WPDA vergeet wel eens een digitaal vinkje aan -of juist uit- te zetten, waardoor aanvragers hun aanvraag niet kunnen afronden. Voor medewerkers is het in de communicatie hierover spitsroeden lopen, waarbij het resultaat vaak wel, maar soms ook niet leidt tot een tevreden inwoner.

Klachten ingetrokken:

Opvallend is dat in 2022 5 klachten ingetrokken zijn tegen 0 in 2021. Hier is geen duidelijk zichtbare oorzaak. Eén klager erkende dat er sprake was van een misverstand aan eigen zijde, de overige klagers trokken de klacht in omdat ze na het klachtgesprek tevreden zijn met louter het luisterend oor en of de geboden oplossing en, wat regelmatig genoemd wordt, dat klager wil voorkomen dat de betrokken medewerker problemen krijgt door de ingediende klacht.

Veel-klager:

Er is een boze inwoner die vijf keer een formele klacht indiende, waarvan er één formeel deels gegrond verklaard is bij brief van de directievoorzitter. De andere zijn informeel afgehandeld en ongegrond verklaard. Deze inwoner maakt zich in het bijzonder zorgen over zijn financiële situatie. Hij is boos en zeer argwanend naar de overheid in het algemeen en naar ons in het bijzonder. Gezien de daarbij herhaaldelijk geuite beledigingen is een signaal van zorg naar maatschappelijk werk uitgegaan.

Nog niet in behandeling:

Eén klacht is op verzoek van klager nog niet in behandeling genomen vanwege langdurige ziekte van de klager.

Aantal klachten:

In 2022 zijn 23 formele klachten over onze dienstverlening ingediend. Vier daarvan zijn formeel bij besluit van de directeur afgehandeld, waarvan twee gedeeltelijk gegrond en twee ongegrond verklaard zijn. Er zijn geen klachten buitenbehandeling /niet-ontvankelijk verklaard. De overige klachten zijn met instemming van de klager informeel afgehandeld, waarvan er zes gegrond zijn verklaard. Met informeel wordt bedoeld 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. Opvallend is dat van de 23 klachten er vijf afkomstig zijn van dezelfde klager. De eerst van de deze reeks is formeel gedeeltelijk gegrond verklaard. De overige zijn informeel afgehandeld.

Naast die 23 officiële klachten zijn er 11 officieuze klachten ontvangen, zeg maar klachtachtige contacten, van ongeruste of boze inwoners, per mail of telefonisch, over onze dienstverlening. Alle 11 zijn informeel afgehandeld. Dit betreft inwoners die om uiteenlopende redenen, (*bijvoorbeeld emotie, argwaan, boosheid, instrumentele boosheid*) hun hart luchten en of informatie vragen over onder meer incassoproces, technische problemen bij uploaden van documenten, opgeschorte uitbetalingen, uitleg over beschikkingen, wet en regelgeving, maar ook bereikbaarheid van de contactpersonen. Vier van deze klachten waren gegrond, zes klachten ongegrond en ééntje deels gegrond. Alle 11 klagers zijn gesproken, hebben daarna een persoonlijk bericht met verslag van het gesprek en de afhandeling ontvangen en allen toonden zich tevreden over de afhandeling of reageerden niet meer.

Ingebrekestelling/dwangsom bij niet tijdig beslissen:

Er is in 2022 viermaal een ingebrekestelling en/of een verzoek om een dwangsom ingediend. Eén daarvan was terecht en wij hebben tijdig alsnog een besluit genomen. De andere drie zijn niet ontvankelijk verklaard. Alle vier indieners zijn gesproken en hebben per mail een bevestiging van het gesprek met daarin uitleg over de juridische context van een ingebrekestelling op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

Verzoek schadevergoeding:

Er is in 2022 één keer verzocht om een schadevergoeding. Dit verzoek is door een raadsman ingediend teneinde formeel de daarvoor geldende termijn veilig te stellen, in afwachting van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Een inhoudelijke beoordeling van het verzoek is pas relevant na de genoemde uitspraak.

Dossierinzage:

Eén keer is verzocht om dossierinzage: deze is afgehandeld via beveiligde mail (Zivver).

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 relatief veel klachten over bejegening ingediend worden in een situatie waarin een inwoner 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 2021 niet voorgedaan.

Klachten formeel (officiële brief van directievoorzitter):

	2022	2021
(deels) Gegrond	2	4
Ongegrond	2	3
Buiten behandeling /niet ontvankelijk	0	0

Klachten informeel (geen officiële brief):

(deels) Gegrond	6	5
------------------	---	---

Ongegrond	4	5
Ingetrokken	5	0
Ingewilligd verzoek nieuwe cp	3	3
Niet ingewilligd nieuwe cp	0	2
Niet ontvankelijk	0	1
Nog in behandeling	1	1
Doorverwezen	0	4

<u>In gebrekestelling</u>	4	0
Tijdig alsnog nieuw besluit	1	0
Niet ontvankelijk	3	0
Dwangsom	0	0

<u>Verzoek Schadevergoeding:</u>	1	2
---	---	---

<u>Ombudsvrouw</u>	ong	x	0
	Geg	x	0
	No	x	1

<u>Dossierinzage</u>	1	6
-----------------------------	---	---

Klachtachtigen:

Ongegrond:

1. klager boos vanwege incasso op grond van wettelijke hoofdelijke aansprakelijkheid.
2. klager boos vanwege inkomstenverrekening en bereikbaarheid contactpersoon.
3. klager boos vanwege inkomstenverrekening na werkaanvaarding.
4. klager boos over (eigen) vergissing met loonheffingskorting in combinatie met uitkering.
5. misverstand over onze dienstverlening rond aanvraag medisch advies.
6. misverstand over de dienstverlening tbv gedupeerden Kinderopvangtoeslagaffaire.

Gegronde:

1. klager boos over door WPDA veroorzaakte onnodige terugvordering.
2. klager boos vanwege discrepantie tussen informatie website gemeente en website WPDA
3. communicatiemisverstand kcc over vermeend zoekgeraakte aanvraag bijzondere bijstand.
4. afspraak over re-integratietraject niet snel genoeg nagekomen .

Deels gegronde:

1. vrijwilliger Vluchtelingenwerk stuurden wij inderdaad van kastje naar muur.. misverstand over algemene heffingskorting bleek door betrokkene zelf veroorzaakt.

Jaarverslag Ombudsvrouw:

Voor de afhandeling van klachten over de eerstelijns klachtafhandeling kunnen inwoners zich richten tot de Ombudsvoorziening Tynaarlo, (voorheen Ombudsvrouw Tynaarlo). In 2022 is één keer een beroep op de Ombudsvoorziening gedaan. De Ombudsvoorziening heeft dit beroep ongegrond verklaard. Een kopie van het jaarverslag treft u hier bijgevoegd aan.

17 februari 2023

Onno Ketel (Juridisch advies)