

Van : Onno Ketel  
Aan : Dagelijks bestuur  
Datum : 15 januari 2024  
Onderwerp : Jaaroverzicht klachten 2023

---

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 formele afhandeling ontvangt de klager een besluit van de directievoorzitter. 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 bedoelen we dat als klager kiest voor een formele afhandeling, die weg door ons natuurlijk gevolgd wordt.

#### *Wijze van indienen:*

Inwoners zijn vrij in de wijze waarop zij een klacht met ons delen. Het indienen is bewust 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 of twijfel over onze dienstverlening moeten blijven zitten. Daarnaast zijn wij natuurlijk geïnteresseerd in de door inwoners afgegeven signalen over onze dienstverlening. Iedere klacht is voor ons een tip.

#### *Patroon?*

In 2023, net als in voorgaande jaren, tekent zich geen patroon af. De meldingen van ontevreden inwoners zijn inhoudelijk divers en veelal incidenteel.

#### *Bereikbaarheid:*

Incidenteel klagen inwoners over 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 vaak niet serieus genomen en/of niet gehoord worden. 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. Soms heeft onze boodschap eenvoudig geen zachte landing bij de ontvanger en 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 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 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 2023 vijf keer verzocht om een andere contactpersoon. Vier verzoeken zijn toegekend. Dat betekent niet dat geoordeeld is dat we in die vier 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. Eén verzoek is formeel bij besluit van de directievoorzitter afgewezen vanwege de onderliggende klacht die ongegrond is verklaard.

#### *Haperende E formulieren:*

Enkele aanvragers liepen vast in het elektronische aanvraagformulieren energietoeslag. Uit onderzoek bleek sprake van technische mankementen die door de leverancier opgelost zijn.

#### *Klachten ingetrokken:*

In 2023 zijn vijf klachten ingetrokken, net als in 2022. 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 de klacht ook wel in om te voorkomen dat de betrokken medewerker problemen krijgt door de ingediende klacht.

#### *Nog in behandeling:*

Twee klachten zijn op verzoek van klagers nog niet in behandeling genomen.

#### **Aantal klachten:**

In 2023 zijn 23 formele klachten over onze dienstverlening ingediend .

Vijf daarvan zijn bij besluit van de directeur afgehandeld, waarvan twee (*gedeeltelijk*) gegrond verklaard zijn en drie ongegrond. Er is geen klacht formeel buitenbehandeling /niet-ontvankelijk verklaard.

De overige formele klachten zijn met instemming van de klager informeel afgehandeld. 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. Op deze informele wijze zijn zes gegrond verklaard en vier ongegrond. Vijf klagers trokken hun klacht in. Twee klachten zijn nog in behandeling en één klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Naast die 23 officiële klachten zijn er vijf officieuze klachten ontvangen, zeg maar klachtachtige contacten, van ongeruste of boze inwoners, per mail of telefonisch, over onze dienstverlening. Alle vijf 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, over wet en regelgeving, maar ook over bereikbaarheid contactpersonen. Twee klachtachtigen waren gegrond, drie ongegrond. Alle vijf 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.

#### **Ombudsvoorziening Tynaarlo:**

Voor de afhandeling van klachten over de eerstelijns klachtafhandeling kunnen inwoners zich richten tot de Ombudsvoorziening. Eén klager heeft de Ombudsvoorziening gevraagd naar de afhandeling door ons van zijn klacht kijken. De Ombudsvoorziening heeft deze klacht nog in behandeling.

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

Er is in 2023 tweemaal een ingebrekestellingen en/of een verzoek om een dwangsom ingediend. Eén daarvan was terecht, althans, ons te late besluit en de ingebrekestelling kruisten elkaar. De tweede ingebrekestelling is onderbouwd naar de indiener niet ontvankelijk verklaard. Beide 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 2023 geen verzoek om een schadevergoeding ingediend.

### **Dossierinzage:**

Er is in 2023 zes keer verzocht om dossierinzage. Deze zijn afgehandeld via beveiligde mail (Zivver), dan wel dat het dossier vanwege de omvang op een USB stick is gezet en persoonlijk overhandigd. Inwoners die om een 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 2700 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 2022, niet voorgedaan.

### **Overzicht in getallen:**

#### **Klachten formeel** (off. brief van dir.): **2023**                      **2022**

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

#### **Klachten informeel** (geen off brief):

(deels ) Gegrond	6	5
Ongegrond	4	5
Ingetrokken	5	0
Ingewilligd verzoek nieuwe cp	4	3
Niet ingewilligd nieuwe cp	0	2
Niet ontvankelijk	1	1
Nog in behandeling	2	1
Doorverwezen	0	4

**In gebrekestelling:**

Tijdig alsnog nieuw besluit	1	1
Niet ontvankelijk	1	3
Dwangsom	0	0

**Verzoek Schadevergoeding:**                      0                      1

<b><u>Ombudsvoorziening:</u></b>	ong	0	1
	geg	0	0
	no	0	0
	in beh.	1	

**Dossierinzage:**                                      6                      1

**Klachtachtigen:**

Ongegrond:

1. klager boos over “wroeten in privéleven” klacht ingetrokken.
2. Klager boos over inkomstenverrekening .
3. klager boos vanwege misverstand aan klagers zijde

Gegrond:

1. klager boos vanwege beperkt aantal up te loaden documenten bij elektronisch aanvragen.
2. klager boos over door WPDA verstuurd onbegrijpelijke brief.

**Jaarverslag Ombudsvoorziening:**

Het jaarverslag is opgevraagd bij de Ombudsvoorziening.

15 januari 2024

Onno Ketel (Juridisch advies)