

Jaarverslag klachten 2009

Aantal binnengekomen klachten in 2009.

Klachten 2009	
Totaal	7
Geground	0
Ongegrond verklaard	0
Ingetrokken	1
Niet in behandeling genomen	0
Naar tevredenheid tegemoetgekomen aan klacht, waardoor afgezien is van verdere afhandeling.(art.9:5 Awb)	2
Bleek na onderzoek geen klacht te zijn	1
Nog in behandeling (31-12-2009)	3

Toelichting:

In 2009 zijn in totaal 7 klachten ontvangen. Vergeleken met 2008 waarbij 21 klachten ontvangen zijn, is dit een daling van 14 klachten.(66%)

Een zorgvuldige klachtenbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen(art.9:5Awb). Dit is bij 2 klachten aan de orde geweest. Door tussenkomst van de klachtenfunctionaris was het mogelijk het probleem snel op te lossen, waardoor de cliënt tevreden was gesteld en de procedure niet meer verder gevolgd hoefde te worden.

Één klacht is ingetrokken. Het betrof een klacht gericht tegen een ex-medewerker van deze organisatie, aangezien cliënt een nieuwe klantmanager door zijn vertrek toegewezen kreeg, is de klacht ingetrokken. Een klacht bleek in feite geen klacht te zijn, maar een verzoek voor afhandeling van een schuldhulpverleningsaanvraag.

3 klachten waren nog in behandeling op 31 december 2009.

Op 31-12-2008 waren nog 4 klachten in behandeling deze zijn in 2009 afgehandeld.

Van deze 4 klachten is 1 klacht ongegrond verklaard. Cliënt had een klacht ingediend tegen de beëindiging van schuldhulpverlening, dit is niet mogelijk. Cliënt kan een heroverweging aanvragen, cliënt is aangeboden opnieuw in traject opgenomen te worden.

Een klacht bleek geen klacht te zijn maar een verzoek om informatie over de uitkering. Een klacht is direct opgepakt en naar tevredenheid van de cliënt tegemoetgekomen, waardoor de procedure niet verder gevolgd hoefde te worden.

De vierde klacht had betrekking op de schuldhulpverlening, mevrouw is opnieuw in traject genomen naar tevredenheid van mevrouw.

Conclusie:

Het aantal klachten is gedaald met 14. Dit is een opmerkelijke verlaging vergeleken met 2008. In 2008 hadden 9 klachten van de 21 klachten betrekking op schuldhulpverlening. Dit is 43% van het totaal.

In 2009 is dat 1 van de 7 klachten. Dit is 14% van het totaal.

De wachtlijst voor schuldhulpverlening is in 2009 verdwenen, dit kan als verklaring voor de verlaging van het aantal klachten t.a.v. schuldhulpverlening in 2009 worden gezien.

Procedure:

Bij de afhandeling van klachten, vindt altijd een gesprek plaats met de cliënt en de beklaagde (de hoorplicht). De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale Ombudscommissie gaat daar vanuit.

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk goed te formuleren. Daarom wordt de gelegenheid geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid om een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. De klant wordt serieus genomen, en het feit dat de cliënt zijn/haar verhaal kan doen is in een aantal keren voldoende gebleken. Daarnaast bestaat de mogelijkheid telefonisch een klacht in te dienen.

Klachten worden altijd besproken met de directeur en over de afloop teruggekoppeld.

Per 1 januari 2006 kunnen cliënten hun klacht in tweede aanleg laten behandelen bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard, indien zij ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht. Dit is 2009 eenmaal gebeurd, echter na bestudering van de stukken heeft de ombudscommissie besloten dat geen aanleiding bestond om een onderzoek te starten.

Communicatie

Vanaf 2007 is informatie over de klachtenregeling op de website van de RSDHW geplaatst, tevens is een klachtenfolder beschikbaar. Ook is een folder van de Ombudscommissie Hoeksche Waard in het folderrek aanwezig.

15 februari 2010
Hanneke Klip
Klachtenfunctionaris