

Jaarverslag klachtenafhandeling 2023

Peter Nellen
Klachtencoördinator

11 maart 2024

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenafhandeling 2023 van WerkBedrijf Rijk van Nijmegen.

In dit verslag lichten we de klachtenafhandeling in 2023 toe. Daarnaast bevat het verslag informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Dit jaarverslag is op 13 mei 2024 aangeboden aan het dagelijks bestuur van de MGR en is besproken in de kandidatenraad. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur gebracht.

Klachtenafhandeling

Sinds de start van WerkBedrijf is de Regeling voor interne klachtenbehandeling MGR 2015 van toepassing. Daarnaast is de Algemene wet bestuursrecht, in het bijzonder hoofdstuk 9, van toepassing. In de klachtenregeling staat beschreven dat klachten en meldingen binnenkomen via telefoon, webformulier of op een andere schriftelijke manier. In eerste instantie wordt altijd getracht de klacht informeel op te lossen. Als dit niet lukt vindt de behandeling van de klacht plaats door de jurist van WerkBedrijf. Klachten in tweede aanleg worden door de Gemeentelijke Ombudsman beoordeeld en afgehandeld.

Hieronder volgt op hoofdlijnen een beschrijving van de wijze waarop klachten over Werkbedrijf worden afgehandeld. De meeste klachten komen binnen via het eenvoudige klachtenformulier dat op de klachtenpagina van de site van WerkBedrijf is te vinden. Hier is ook ons klachtenreglement gepubliceerd. De klachtencoördinator zorgt voor een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klachtencoördinator neemt contact op met de klager om de eerste emoties op te vangen en de klacht te verhelderen. Vervolgens wordt de mogelijkheid geboden om de klacht met de leidinggevende van de beklaagde van het Werkbedrijf te bespreken. De klachtencoördinator bewaakt de (tijdige) voortgang van dit proces. Het streven is om de klacht op minnelijke wijze af te handelen, als de klager daarmee in kan stemmen. Daarbij staan het goede contact met de klager en het streven naar een herstel van het vertrouwen voorop. Met een minnelijke afhandeling komt het niet tot een formele schriftelijke uitspraak op de klacht.

Het is van wezenlijk belang dat altijd wordt geverifieerd of de klager tevreden is met de wijze waarop zijn klacht behandeld is en of deze kan worden afgesloten zonder formele schriftelijke uitspraak.

Als een minnelijke afhandeling niet mogelijk is en een formele schriftelijke reactie gewenst is, dan wordt deze reactie voorbereid door de klachtencoördinator in nauw overleg met de bedrijfsjurist en als advies ter ondertekening aangeboden aan de directeur. Voor officiële klachten geldt een afhandelingstermijn van 6 weken, welke termijn nog eens met 4 weken kan worden verdaagd.

Los van de wijze waarop een klacht wordt afgesloten, doet de klachtencoördinator indien hij dit wenselijk acht, aanbevelingen ter voorkoming van toekomstige klachten.

Indien een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan deze zich in tweede aanleg wenden tot de gemeentelijke ombudsman.

De klachtencoördinator heeft een actieve rol in het verbeteren van de dienstverlening rondom klachten naar burgers. Daarbij hoort een toegankelijk klachtenformulier, een adequate klachtenbehandeling maar ook een actieve rol in de interne communicatie naar de collega's van Werkbedrijf. In de praktijk betekent dit laatste dat de klachtencoördinator regelmatig een voorlichtingsrondje langs de teams maakt. Daarnaast krijgen nieuwe collega's in hun introductieprogramma uitleg over de klachtafhandeling.

Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	14 (9)		
Klachten formeel behandeld in 2023	Aantal	Beklaagde(n)	Onderwerp
Aantal klachten gegrond	0 (0)	-	
Aantal klachten ongegrond	1 (1)	Consulent	Klacht over houding en gedrag consulent
Gemiddelde doorlooptermijnen	< 6 weken		
Klachten informeel opgelost in 2023	Aantal	Beklaagde(n)	Onderwerp
Van Kandidaten	13 (8)	Consulenten Receptie (1x)	Klacht over houding en gedrag (9x) Klacht over regels/procedure (4x)
Van werkgevers	0 (0)	-	

Toelichting bij bovenstaande tabel:

Tussen haakjes is het aantal meldingen in 2022. Het aantal klachten is net als het jaar daarvoor gestegen.

Er is 1 formele klacht ingediend; deze is na onderzoek ongegrond verklaard.

Er zijn 13 informele klachten;

- De meeste klachten zijn gericht op ervaren consulenten;
- Er is geen inhoudelijke samenhang (structurele zaken/tekortkomingen) tussen de klachten;
- De klachten kwamen verspreid over het hele jaar binnen.

Voorbeelden van de geboden informele oplossingen zijn:

- het aanbieden van excuses
- een luisterend oor van de manager
- het aansluiten van een andere consulent.

Er is niet één klacht in tweede aanleg bij de regionale ombudsman behandeld.

Algemeen beeld;

Gezien de grote hoeveelheid contactmomenten tussen medewerkers van WerkBedrijf en kandidaten is het aantal klachten zowel in relatieve als in absolute zin wederom laag te noemen. Uit navraag blijkt dat veel (potentiële) klachten pragmatisch en in overleg worden opgelost, vaak door het overdragen naar of het aansluiten van een andere consulent.