

Jaarverslag klachtenafhandeling 2025

5.1.2e

Klachtencoördinator

18 februari 2026

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenafhandeling 2025 van WerkBedrijf Rijk van Nijmegen. In dit verslag lichten we de klachtenafhandeling in 2025 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 7 mei 2026 aangeboden aan het dagelijks bestuur van de MGR en is op 11 maart 2026 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 conform protocol door de leidinggevende van de beklagde, ondersteund door de klachtencoördinator. 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 klacht te verhelderen als dat nodig is. Vervolgens wordt de mogelijkheid geboden om de klacht met de leidinggevende van de beklagde 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.

Na afloop verifieert de klachtencoördinator altijd of de klager tevreden is met de wijze waarop zijn klacht behandeld is en of dat de klachtbehandeling moet worden verlengd.

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. Daarnaast krijgen nieuwe collega's in hun introductieprogramma uitleg over de klachtafhandeling.

Kwantitatieve gegevens

Totaal aantal klachten	11 (19)		
Klachten formeel behandeld in 2025	Aantal	Beklaagde(n)	Onderwerp
Aantal klachten gegrond	3 (1)	Consulent	Klacht over houding en gedrag consulent
Aantal klachten ongegrond	3 (8)	Consulent	Klacht over houding en gedrag consulent
Gemiddelde doorlooptermijnen	< 6 weken		
Klachten informeel opgelost in 2025	Aantal	Beklaagde(n)	Onderwerp
Van Kandidaten	4 (13)	Consulent	Klacht over houding en gedrag consulent
Van werkgevers	1 (0)	Jobcoach	Klacht over houding en gedrag jobcoach

(Tussen haakjes is het aantal klachten in 2024)

Het aantal ontvankelijke klachten (11) is gedaald vergeleken met het jaar ervoor (19). Van deze ontvankelijke klachten is er 1 deels ontvankelijk. De klachten kwamen gelijkmatig verspreid over hele jaar binnen. Wederom zijn de klachten gericht op ervaren consulenten, die al langer bij WerkBedrijf werken. Alle klachten zijn binnen een termijn van 6 weken behandeld.

Er zijn 6 klachten formeel behandeld. 3 van de 6 klachten zijns gegrond verklaard, er is excuses gemaakt en een oplossing geboden. De overige klachten zijn ongegrond verklaard. Het aantal formeel te behandelen klachten is beperkt, lager dan voorgaande jaren. We hebben hier geen verklaring voor, vermoedelijk is dit toeval. Er is geen inhoudelijke samenhang (structurele zaken/tekortkomingen) tussen de klachten van de klagers.

Er zijn 3 klachten in tweede aanleg bij de regionale ombudsman behandeld (vorig jaar waren dat er 2). Er zijn 4 klachten die informeel opgelost zijn door (nogmaals) onze werkwijze en de regels uit te leggen, het bieden van een luisterend oor door de manager, het aansluiten van een andere consulent of door het aanbieden van excuses.

Het aantal niet-ontvankelijke klachten of meldingen dat binnenkomt via het klachtenformulier op onze site is vergelijkbaar met voorgaande jaren (9). Met deze melders nemen we contact op, zorgen we voor een goede doorverwijzing en in sommige gevallen volgt een informeel gesprek. Anders dan voorgaande jaren is dat het aantal meldingen afkomstig van SW-medewerkers hoger is dan voorgaande jaren (dit jaar 4, vergeleken met 1 of 2 voorgaande jaren). Zij weten blijkbaar onvoldoende dat ze bij onvrede of meldingen gericht op het werk terecht kunnen bij de leidinggevende, de P&O-adviseur of de vertrouwenspersoon.

We zullen de tekst op het klachtenformulier op onze site aanpassen zodat SW-ers zien dat het klachtenformulier niet voor hen bedoeld is. Daarbij zullen we hen doorverwijzen zoals hierboven beschreven.

Algemeen beeld:

Het aantal formeel behandelde klachten is lager dan voorgaande jaren. Uit navraag blijkt wederom dat veel (potentiële) klachten pragmatisch en in overleg worden opgelost, vaak door het overdragen naar of het aansluiten van een andere consulent.

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens definitief geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1