

Jaarverslag klachten 2017 (in B1 taal¹)



¹ Eenvoudig Nederlands

Inhoud

Wat doen we bij Orionis Walcheren met klachten?	3
Aantal klachten.....	3
Hoe worden de klachten ingediend?	3
Wat vinden wij van de klachten?	5
Waar komen de meeste klachten voor?	5
Waar is het niet goed gedaan?	6
Waar wordt over geklaagd?	7
Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?	8
Zijn de klanten na de klachtafhandeling tevreden?	8
Conclusies, aandachtspunten en aanbevelingen.	9

Wat doen we bij Orionis Walcheren met klachten?

Een klacht is:

Alles wat een klant als klacht indient.

Het gaat over hoe wij ons gedragen tegen een burger of bedrijf.

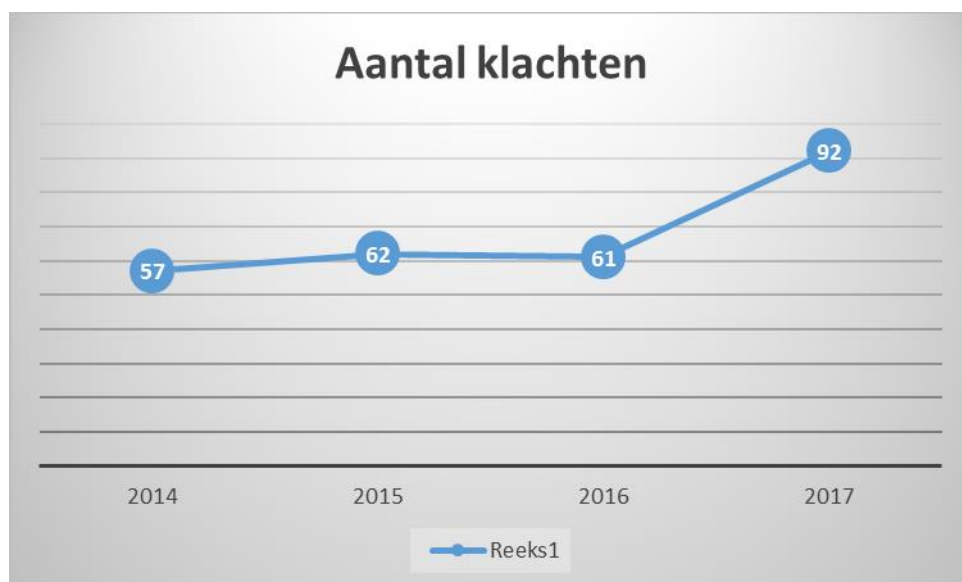
Soms gaat het over een besluit waar de klager het niet mee eens is. Dan vragen wij om een bezwaar in te dienen. Of wij behandelen de klacht als een bezwaar.

Soms gaat een klacht niet over ons. Die gaat dan over een begeleider van buiten Orionis. Wat doen wij dan?

Wij nemen alle klachten in behandeling. Bij een klacht neemt de klacht coördinator altijd contact op met de klant. Dan overleggen we hoe we de klacht gaan afhandelen.

Aantal klachten

Jaar	2014	2015	2016	2017
klachten	57	62	61	92



In 2017 is het aantal klachten sterk gestegen. Hiervoor zijn een aantal redenen te noemen:

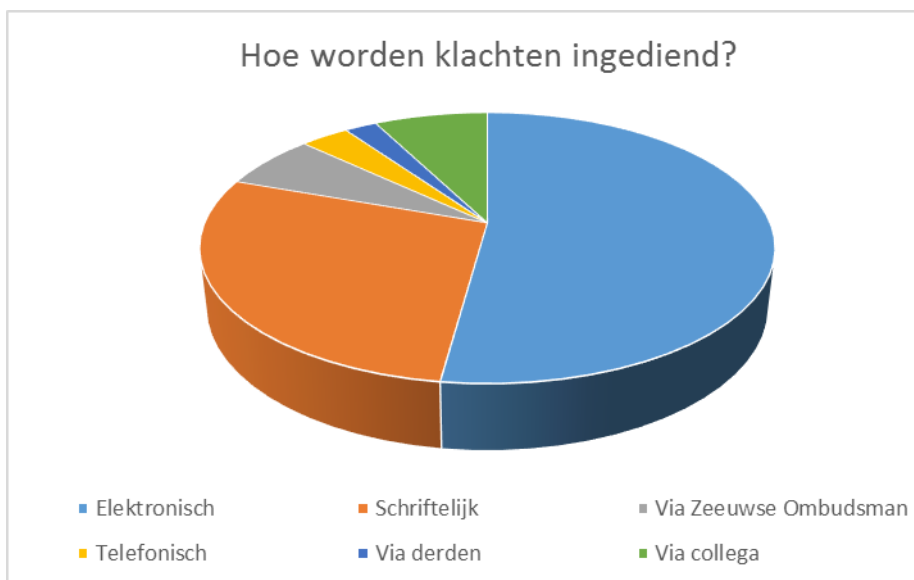
- We zijn strenger gaan optreden: afspraak is afspraak en als je niet komt dan kost je dat geld.
- Het lijkt duidelijker geworden hoe je een klacht indient.
- We schrijven alle klachten op, ook die door anderen worden afgehandeld.
- Klanten worden mondiger: ze dienen eerder een klacht in.

Hoe worden de klachten ingediend?

Wij vragen klanten om hun klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen. Het kan ook via email of een brief.

Meer dan de helft van de klachten zijn het afgelopen jaar per mail en digitaal formulier bij ons binnengekomen; ruim een kwart gebruikt het fysieke formulier, of schrijft een brief.

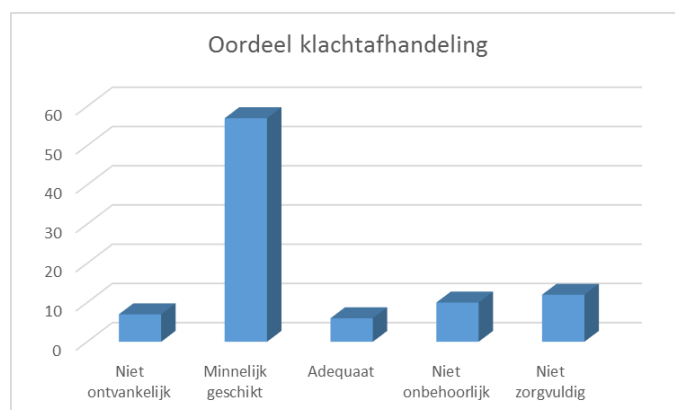
Kanaal	
Elektronisch	48
Schriftelijk	26
Via Zeeuwse Ombudsman	6
Telefonisch	3
Via derden	2
Via collega	7
	92



Wat vinden wij van de klachten?

De klacht coördinator neemt altijd contact op met de klant. Eerst bellen we, om te kijken of we de klacht eenvoudig kunnen afhandelen. Soms is even goed luisteren naar de klant al voldoende. Soms kunnen we opnieuw contact leggen tussen de klant en een collega. Heel vaak komen we er dan samen uit. In de tabel hieronder staat wat wij in 2017 van de klachten vonden. De gebruikte woorden sluiten aan bij wat wordt gebruikt door de Ombudsman (Zeeuws en landelijk). Achter de woorden van de Ombudsman staat een korte uitleg.

Oordeel klachtafhandeling		
Niet ontvankelijk	Dit is geen klacht voor ons	7
Minnelijk geschikt	We zijn er samen uit gekomen	57
Adequaat	Goed gedaan door ons	6
Niet onbehoorlijk	Niets fout gedaan door ons	10
Niet zorgvuldig	Niet goed gedaan door ons	12
		92



Waar komen de meeste klachten voor?

De klachten gaan over verschillende afdelingen van Orionis. De meeste klachten gaan over de afdelingen die over het geld van de klant gaan. Daarna gaan ze over de afdelingen waar veel klantcontact is. De klachten leren ons dat we vaker moeten bedenken hoe iets overkomt op een klant. Voor ons zijn zaken vanzelfsprekend, maar we moeten het blijven uitleggen aan de klant.

Afdeling	
Inkomensbeheer/specialisten	31
Schuldhelpverlening	23
Klantbegeleiding	9
Klant contact centrum	9
Orionis algemeen	8
Ondersteuning	4
Intake	3
Handhaving	2
Bezwaar	2
Beleid	1
	92



Waar is het niet goed gedaan?

Van 12 klachten vinden wij dat wij het niet goed hebben gedaan. Terechte klachten dus. Hieronder staat waar dit is voorgekomen.

Niet zorgvuldig gehandeld	
Schuldhelpverlening	6
Inkomensbeheer	3
Inkomensspecialisten	1
Handhaving	1

Matchpoint	1
	12



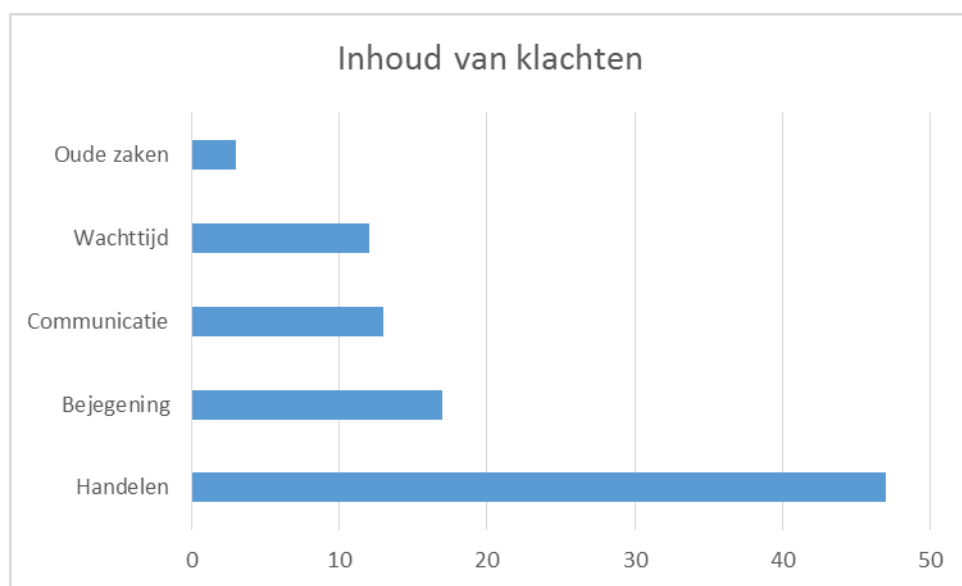
Wat is er niet goed gedaan?

Niet zorgvuldig gehandeld	
Te lang laten liggen	4
De manier waarop de klant is behandeld	4
Schending privacy	2
Oud dossier niet te vinden	1
Niet doen wat is afgesproken	1
	12

Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten loopt erg uiteen. De helft gaat over het handelen van onze medewerkers.

Inhoud klacht		
Handelen	Wat iemand doet of juist niet doet	47
Bejegening	Hoe de klanten worden behandeld	17
Communicatie	Wat er wordt gezegd. Wel of niet duidelijk	13
Wachttijd	Hoe lang het duurt.	12
Oude zaken	Meer dan 2 jaar oud	3
		92

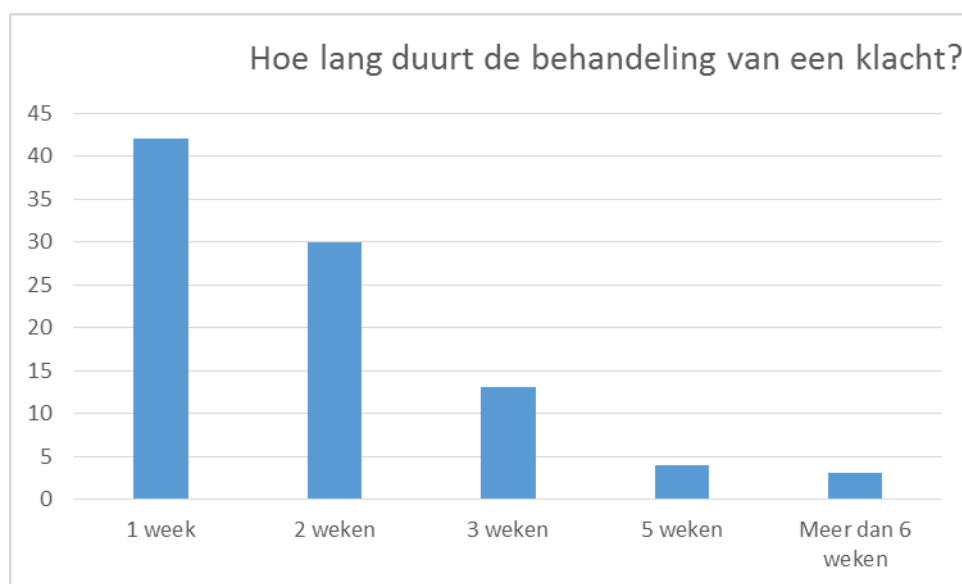


Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Bijna alle klachten worden binnen 4 weken behandeld.

In 2017 is 92% binnen deze tijd afgehandeld. Als het langer duurde was dat meestal omdat de klant pas later kon.

Termijn	
1 week	42
2 weken	30
3 weken	13
4 weken	
5 weken	4
Meer dan 6 weken	3
	92



Zijn de klanten na de klachtafhandeling tevreden?

Dit jaar is 1 klant naar de Zeeuwse Ombudsman gegaan, maar uiteindelijk is deze zaak ook minnelijk afgehandeld. De meeste klanten zijn dus tevreden over de afhandeling van hun klacht.

Conclusies, aandachtspunten en aanbevelingen.

Het blijft belangrijk dat we ons bewust zijn hoe we met de klant omgaan. Klanten kunnen niet naar een andere organisatie. De afhankelijkheid van de klant van ons is groot. Wij moeten dit altijd in gedachten houden. In ons handelen en praten met de klant moeten we dit ook laten zien.

De Zeeuwse Ombudsman zegt:

Goed overheidsoptreden kan worden samengevat in vier waarden:

- **open en duidelijk**
- **respectvol**
- **betrokken en oplossingsgericht**
- **eerlijk en betrouwbaar.**

Als organisatie moeten wij klachten blijven zien als tips voor betere dienstverlening. We moeten handelen volgens de waarden van een goede overheid.

Laten we de manier waarop we met de klant omgaan onderdeel maken van ieder inwerktraject. Of het nu trainees zijn of nieuwe medewerkers.

De klacht coördinator adviseert deze rapportage in de hele organisatie te bespreken. In het MT en OO met de klacht coördinator. Daarna kunnen de afdelingshoofden het bespreken in hun afdelingen.