

Jaarverslag klachten 2019 (in B1 taal¹)



¹ Eenvoudig Nederlands

Inhoud

Wat doen we bij Orionis Walcheren met klachten?.....	3
Aantal klachten	3
Hoe worden de klachten ingediend?	4
Over welke afdelingen gaan de klachten?.....	5
Waar wordt over geklaagd?	6
Wat vinden wij van de klachten?.....	7
Waar is het niet goed gegaan?	8
Wat is er niet goed gedaan?	8
Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?	9
Zijn de klanten na de klachtafhandeling tevreden?	9
Conclusies, aandachtspunten en aanbevelingen.....	10

Wat doen we bij Orionis Walcheren met klachten?

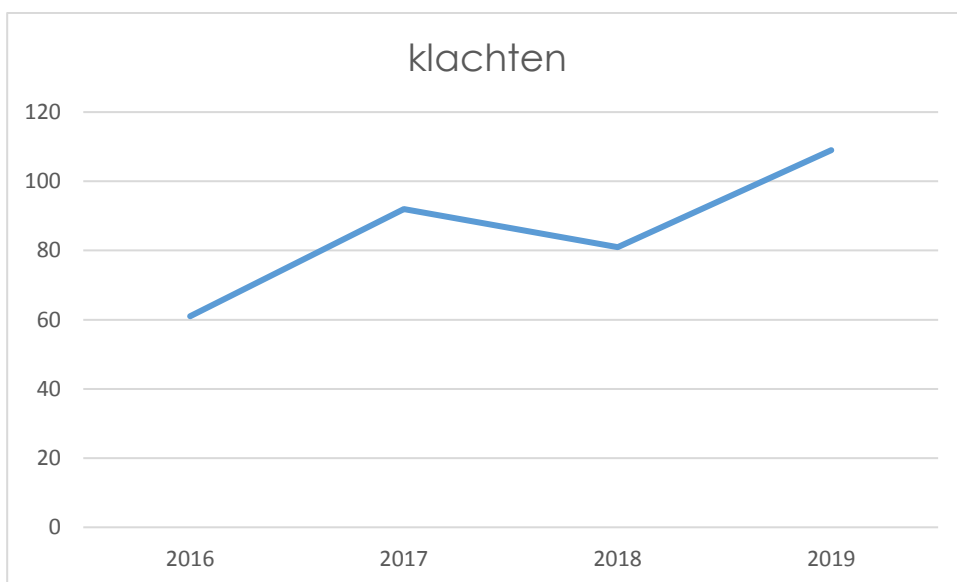
Een klacht is:

ALLES WAT EEN KLANT ALS KLACHT INDIENT.
HET GAAT OVER HOE WIJ ONS GEDRAGEN TEGEN EEN BURGER, BEDRIJF OF MEDEWERKER.

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

Aantal klachten

Jaar	2016	2017	2018	2019
klachten	61	92	81	109



In 2019 is het aantal klachten hoger dan daarvoor. Hiervoor zijn een aantal redenen:

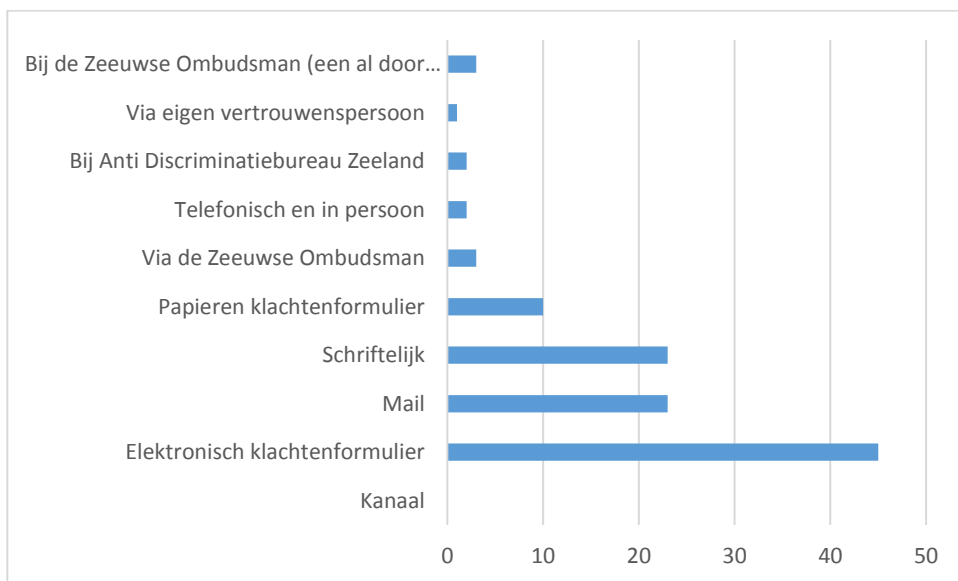
- We zijn streng: afspraak is afspraak en als je niet komt dan kost je dat geld.
- Klanten worden mondiger: ze dienen eerder een klacht in.
- In 2019 is er sprake van een 'veelklager': hij heeft 11 maal een klacht ingediend.
- Er waren veel wijzigingen bij de afdeling die de uitkeringen betaalt.
- De werkdruk op deze afdeling is erg hoog

Hoe worden de klachten ingediend?

Wij vragen klanten om hun klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan door het digitale klachtenformulier in te vullen. Het kan ook via e-mail, het papieren klachtenformulier of een brief.

Meer dan 60% van de klachten zijn per e-mail en digitaal formulier binnengekomen. Ongeveer 30% gebruikt het papieren formulier, of schrijft een brief.

Kanaal	
Elektronisch klachtenformulier	45
Mail	23
Schriftelijk	23
Papieren klachtenformulier	10
Via de Zeeuwse Ombudsman	3
Telefonisch en in persoon	2
Bij Anti Discriminatiebureau Zeeland	2
Via eigen vertrouwenspersoon	1
Bij de Zeeuwse Ombudsman (een al door ons afgehandelde klacht)	3



Over welke afdelingen gaan de klachten?

Een groot aantal klachten gaan over de afdelingen die over het inkomen van de klant gaan. Ook zijn er klachten over afdelingen die veel contact met klanten hebben.

**DE KLACHTEN LEREN ONS DAT WE VAKER MOETEN BEDENKEN
HOE IETS OVERKOMT OP EEN KLANT.**

We zijn streng voor de klant. Over wat een klant moet doen om weer werk te vinden. En we controleren streng of een klant de juiste uitkering krijgt. Voor ons is dit heel gewoon, de wet biedt ons die mogelijkheid. Maar sommige klanten hebben jaren geen contact met ons gehad. We moeten proberen ons in te leven hoe dit voor een klant is. Een klant die afhankelijk van ons is voor zijn inkomen (basisbehoefte).

Soms vragen klanten om een andere contactpersoon. De leidinggevende van de afdeling behandelt deze verzoeken.

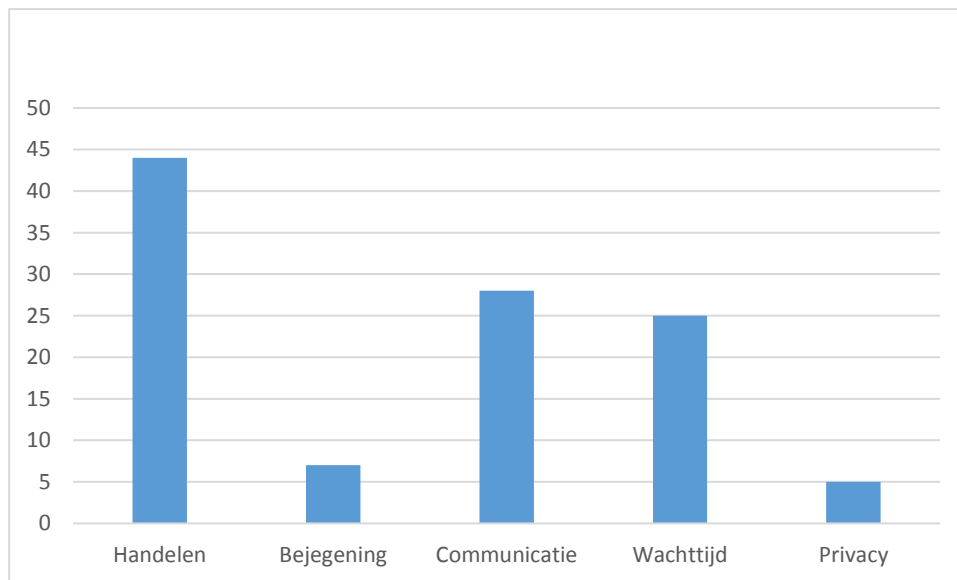
**VOOR ONS ZIJN ZAKEN VANZELFSPREKEND,
MAAR WE MOETEN HET BLIJVEN UITLEGGEN AAN DE KLANT.**

Afdeling	2019	%	2018%
Inkomen	47	43	27
Werk	18	17	17
Klant contact centrum	13	12	5
Werkbedrijf	10	8	6
Bezwaar	6	6	6
Intake	3	3	6
Handhaving	4	4	6
Orionis algemeen	3	3	7
MT/DB	2	2	1
Schuldhelpverlening	2	2	7
Klacht coördinator	1	1	-
ICT	-		1
Onbekend	-		2
	109		
Bij de Zeeuwse Ombudsman			
Inkomen	1		
Intake	1		
Bezwaar	1		
	112		

Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten is erg verschillend. 40 % gaat over wat iemand wel of juist niet doet. Hoe wij communiceren (25%) is ook een belangrijk onderdeel van de klachten. Maar ook hoe lang het duurt voordat wij reageren is een belangrijk onderdeel van het aantal klachten (22%).

Inhoud klacht		
Handelen	Wat iemand doet of juist niet doet	44
Bejegening	Hoe de klanten worden behandeld	7
Communicatie	Wat er wordt gezegd. Wel of niet duidelijk	28
Wachttijd	Hoe lang het duurt.	25
Privacy	Klantgegevens onbeschermd	5



Wat vinden wij van de klachten?

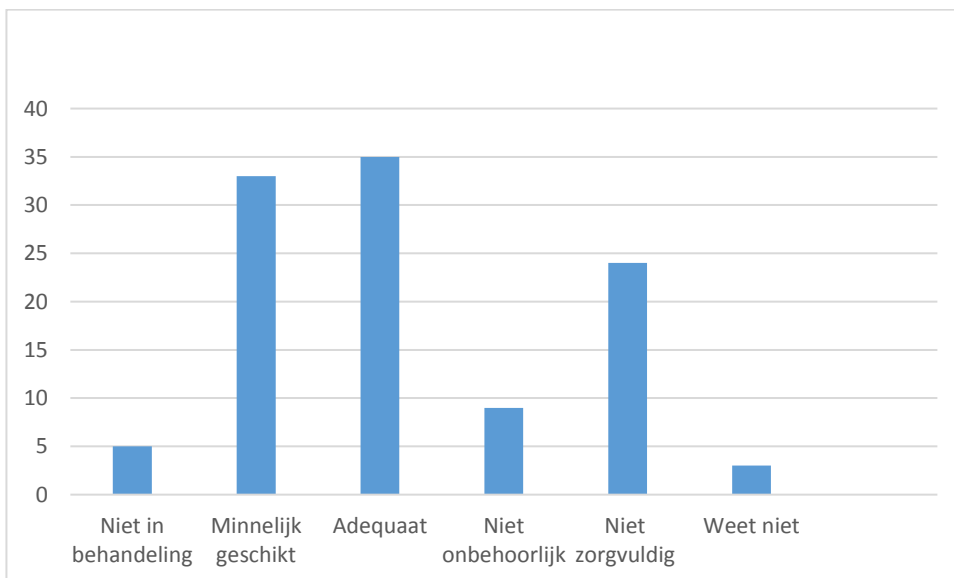
De klachtcoördinator neemt altijd contact op met de klant. Eerst bellen we, om te kijken hoe we de klacht kunnen afhandelen. Soms is even goed luisteren naar de klant al voldoende. Soms bespreken we de klacht met de klant en een collega samen. In de tabel hieronder staat wat wij in 2019 van de klachten vonden.

Bijna een derde van de klachten lossen we samen op. Bij een aantal van deze klachten hebben wij het eerst niet goed gedaan. Maar uiteindelijk is de klant tevreden.

In ruim 40% van de klachten hebben wij het goed gedaan.

Een klein aantal klachten hebben we niet in behandeling genomen.

Oordeel klachtafhandeling		
Niet in behandeling	Dit is geen klacht maar een bezwaar. Of we nemen de klacht niet in behandeling door agressie. Of er loopt al een juridische procedure, bijvoorbeeld beroep.	5
Minnelijk geschikt	We zijn er samen uit gekomen	33
Adequaat	Goed gedaan door ons	35
Niet onbehoorlijk	Niets fout gedaan door ons	9
Niet zorgvuldig	Niet goed gedaan door ons	24
Weet niet	Nog geen uitspraak Ombudsman en Anti Discriminatie Bureau	3



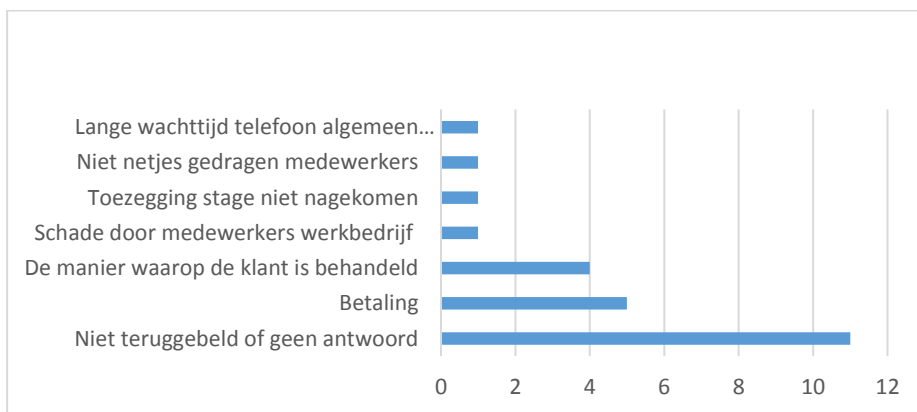
Waar is het niet goed gegaan?

Van 24 klachten vinden wij dat wij het niet goed hebben gedaan. Dit noemen we 'niet zorgvuldig gehandeld'. Terechte klachten dus. Soms antwoorden wij te laat op de vraag van de klant. Of we betalen zijn uitkering niet terwijl iemand wel recht heeft op zijn uitkering. Een aantal klachten kwam doordat medewerkers van het werkbedrijf van Orionis Walcheren zich niet netjes gedragen hebben.

Niet zorgvuldig gehandeld door	
Inkomen	15
Werkbedrijf	2
KCC	4
MT	1
Werk	2

Wat is er niet goed gedaan?

Niet zorgvuldig gehandeld	
Niet teruggebeld of geen antwoord	11
Betaling	5
De manier waarop de klant is behandeld	4
Schade door medewerkers werkbedrijf	1
Toezegging stage niet nagekomen	1
Niet netjes gedragen medewerkers	1
Lange wachttijd telefoon algemeen nummer	1



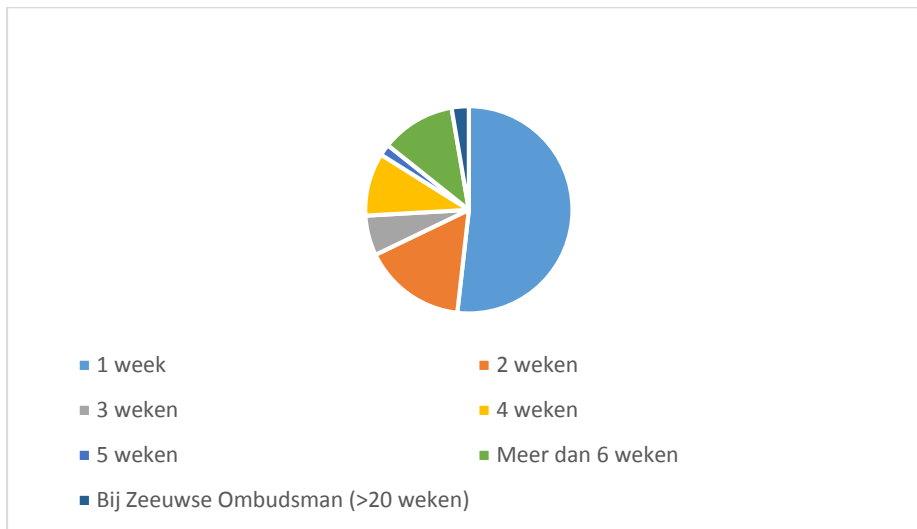
Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

De helft van de klachten behandelen we binnen een week.

Bijna alle klachten worden binnen 4 weken behandeld. In 2019 is 86% binnen deze tijd afgehandeld. Als het langer duurde was dat vaak omdat de klant niet eerder tijd had. Drie klachten liepen via de Zeeuwse Ombudsman, die veel langere termijnen gebruikt.

Klanten kunnen naar de Zeeuwse Ombudsman nadat wij de klacht hebben behandeld. Zij zijn dan dus niet tevreden over onze afhandeling.

Termijn	
1 week	58
2 weken	18
3 weken	7
4 weken	11
5 weken	2
Meer dan 6 weken	13
Bij Zeeuwse Ombudsman (>20 weken)	3



Zijn de klanten na de klachtafhandeling tevreden?

De meeste klanten lijken tevreden met de afhandeling van hun klacht door de klachtcoördinator van Orionis Walcheren.

Drie klanten waren niet tevreden en zijn naar de Zeeuwse Ombudsman gegaan. In één zaak vond de Zeeuwse Ombudsman dat wij zorgvuldiger hadden moeten handelen. Dit ging over het bespreken van schulden met een klant in een open ruimte. De andere zaken zijn nog niet behandeld door de Ombudsman.

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.

Behandel klanten zoals je zelf behandeld zou willen worden.

Laten we elkaar aanspreken op de wijze van communiceren naar de klant. Het geven van feedback op klantcontact dient blijvende aandacht in alle teams te hebben.

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

De klachtcoördinator adviseert deze rapportage in de hele organisatie te bespreken

Charlotte Spiro
Klachtcoördinator Orionis Walcheren
Februari 2020