



Afbeelding 1 Logo Orionis

Jaarverslag klachten 2020



1 even om te testen
Afbeelding 2 Huisstijl Orionis

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 KLANT.

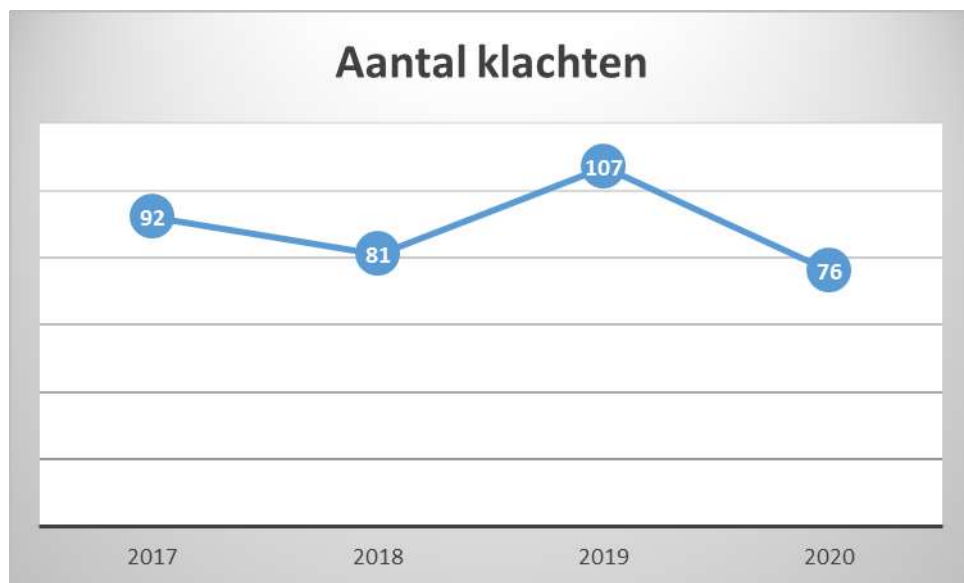
Wij nemen alle klachten in behandeling. Bij een klacht neemt de klachtcoördinator altijd contact op met de klant. We bespreken hoe we de klacht willen afhandelen. We proberen altijd de klacht op te lossen.

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

In 2020 waren er 76 klachten ingediend bij Orionis. Daarnaast zijn er drie klanten naar de Zeeuwse Ombudsman gestapt. Zij zijn het niet eens met de manier waarop wij hun klacht hebben afgehandeld.

Jaar	Aantal klachten
2017	92
2018	81
2019	107
2020	76



Figuur 2 laat het aantal klachten zien van 2017 tot en met 2020

In 2020 zijn veel minder klachten ingediend dan in 2019. Hier zijn een aantal verklaringen voor te vinden:

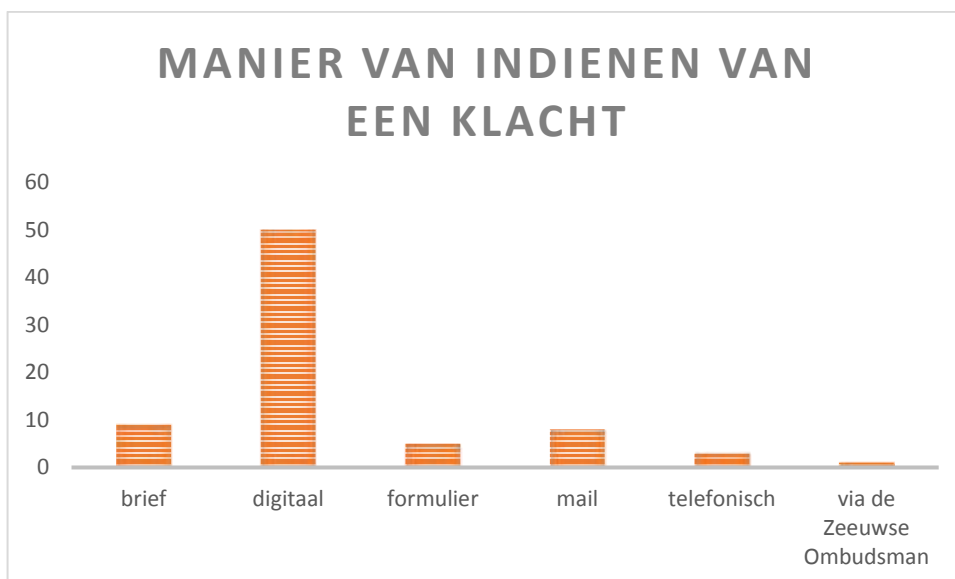
- In dit Corona jaar is alles anders
- Er is dit jaar extra aandacht voor hoe we met klanten omgaan
- Door Corona is er minder klantcontact geweest met klanten die naar werk begeleid worden
- De veel klager van vorig jaar heeft minder geklaagd
- Ondanks de flinke groei van het aantal klanten door de Tozo regeling

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 75% van de klachten zijn per e-mail en digitaal formulier binnengekomen. Ongeveer 14% gebruikt het papieren formulier of schrijft een brief. Dit jaar is er nog meer digitaal ingediend dan de vorige jaren. Niet alleen Orionis leert nog meer digitaal werken, de klanten ook.

Hoe is de klacht ingediend?	aantal
Brief	9
Digitaal formulier	50
Papieren formulier	5
Mail	8
Telefonisch	3
Via de Zeeuwse Ombudsman	1



Figuur 3 laat zien op welke manier de klachten zijn ingediend.

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.

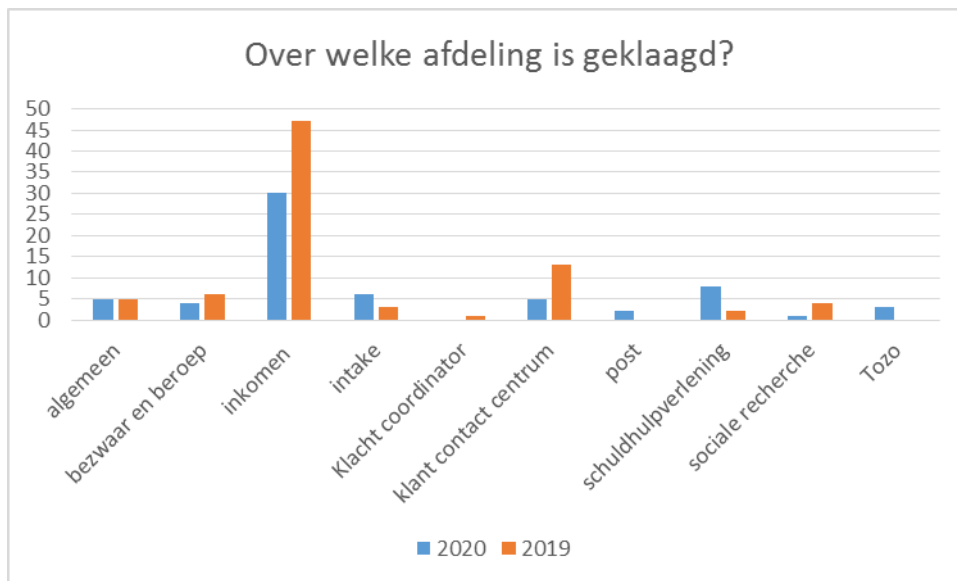
De Participatiewet is streng. Een klant moet bijna alles wat er gebeurt in zijn of haar leven aan ons vertellen. Als je kind is gestopt met de studie, of als je twee weken bij je tante logeert. Of als je geld krijgt van iemand. En natuurlijk als je gaat werken, of als je weer stopt met (gedeeltelijk) werken. Voor de medewerkers van Orionis is dit normaal. Maar een klant weet dit vaak niet. Voorlichting en uitleg zijn heel belangrijk. Als we contact hebben met de klant moeten de medewerkers van Orionis bedenken hoe iets overkomt op een klant.

En altijd geldt: "Behandel de klant zoals je zelf behandeld wil worden".

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	2020	2019
Algemeen	5	5
Bezwaar en beroep	4	6
Inkomen	21	47
Intake	6	3
Klacht coördinator	0	1
Klant contact centrum	5	13
Post	2	0
Schuldhelpverlening	8	2
Sociale recherche	1	4
Tozo	3	-
Uitkeringsadministratie	9	-
Werk	8	18
Werkbedrijf	4	10



Figuur 4 laat zien over welke afdelingen is geklaagd in 2020 en 2019

Waar wordt over geklaagd?

De meeste klachten gaan over iets wat Orionis doet. Dit is vaak over de uitbetaling of de hoogte van de uitbetaling. De manier waarop wij met de klant omgaan is de andere grote groep. In 2019 werd vaak over de wachttijd geklaagd. Het valt op dat dit in 2020 helemaal niet meer gebeurt. Misschien reageren we nu sneller op vragen van onze klanten.

De manier van contact met de klant	32
Iets wat Orionis doet	43
Mijn Orionis op de website	1



Figuur 5 laat zien waarover er wordt geklaagd