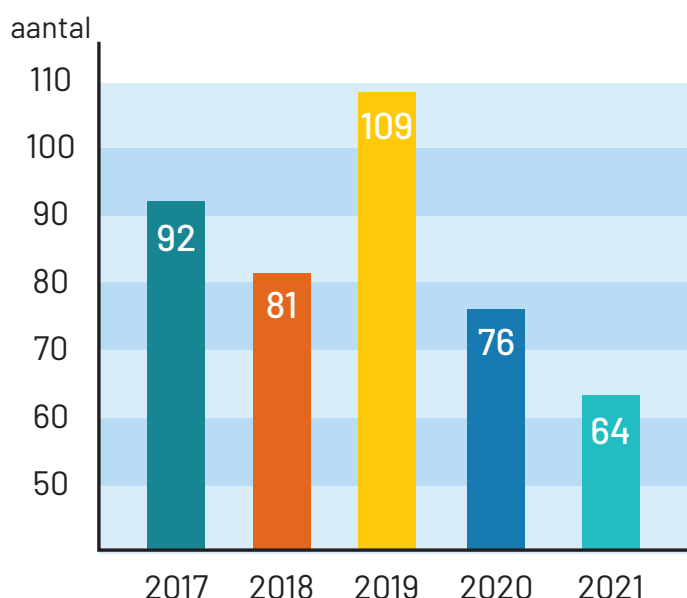


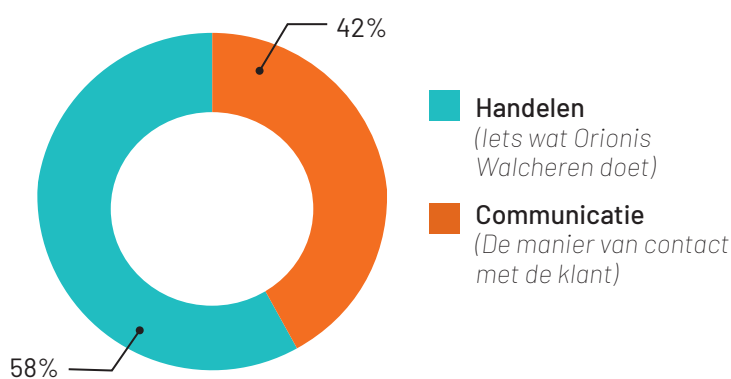
# 2021 JAARVERSLAG KLACHTEN

**ORIONIS NEEMT 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. Eerst is er contact met de medewerker. Zodat beide kanten van de klacht worden bekeken. De klachtcoördinator van Orionis beoordeelt de klachten zo objectief mogelijk.

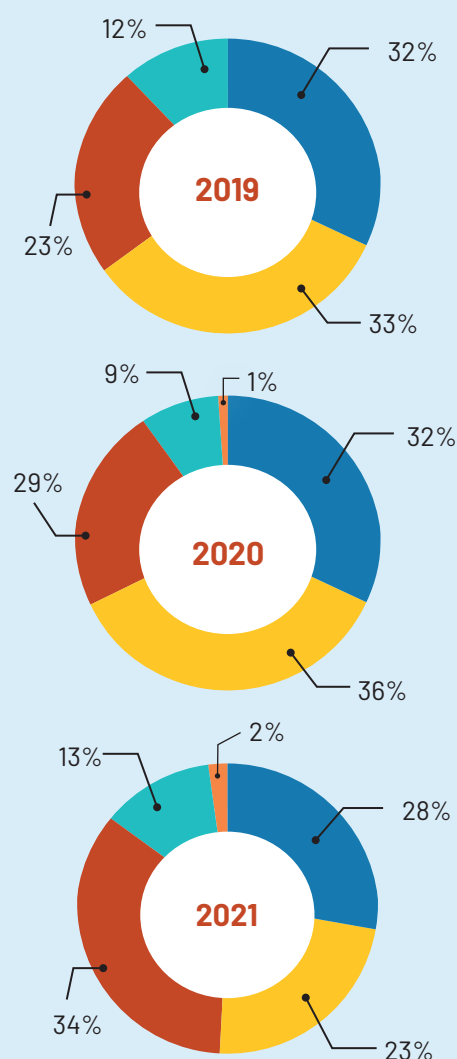
## AANTAL KLACHTEN IN DE AFGELOPEN 5 JAAR



## WAAR WORDT OVER GEKLAAGD?



## OORDEEL



- **Minnelijk**  
(We zijn er samen uitgekomen)
- **Zorgvuldig**  
(Goed gedaan door Orionis Walcheren)
- **Niet onbehoorlijk**  
(Niet fout gedaan door Orionis Walcheren)
- **Niet zorgvuldig**  
(Niet goed gedaan door Orionis Walcheren)
- **Ingetrokken**  
(Klacht niet meer behandelen)

## WAT IS ER NIET GOED GEDAAN?

KLACHT	AANTAL
onterecht nog geblokkeerde uitkering	3
niet (terug)gebeld	6
niet empathische klantbenadering	2
inhoudelijke fouten inkomen	4
schade veroorzaakt door Groen	2
weigeren aanvraagformulier te geven	1
geen besluit nemen op aanvragen	1
weigeren klant door te verbinden met contactpersoon	1
medewerker die oproept overheidsregels te overtreden	1
geheimhoudingsregels geschonden	1

### AANTAL KLACHTEN BIJ DE ZEEUWSE OMBUDSMAN

*klanten die ontevreden zijn over onze klachtafhandeling*



**NOG NIET BEHANDELD**



**AFGEHANDELD**

*waarvan 1 minnelijk en 1 gedeeltelijk niet zorgvuldig*

### CONCLUSIES (CIJFERMATIG)



Het aantal klachten is lager dan de voorgaande jaren



relatief is het aantal terechte klachten toegenomen (van 23% naar 34%)



In absolute zin is het aantal niet correcte gedragingen van Orionis gelijk gebleven (22)