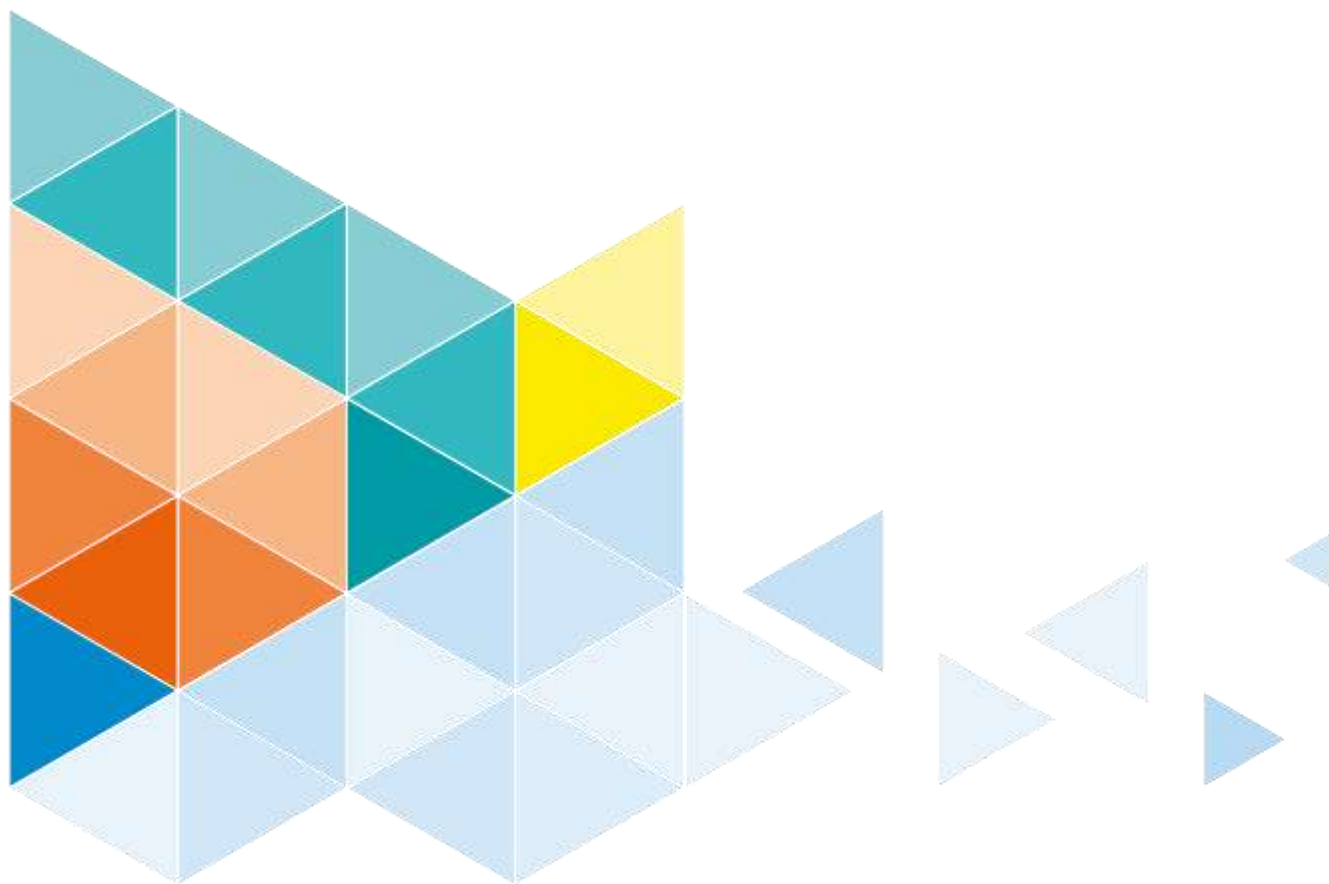


Jaarverslag klachten 2018 (in B1 taal¹)



¹ Eenvoudig Nederlands

Inhoud

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Wat doen we bij Orionis Walcheren met klachten?..... | 3 |
| Aantal klachten | 3 |
| Hoe worden de klachten ingediend? | 4 |
| Wat vinden wij van de klachten?..... | 5 |
| Over welke afdelingen gaan de meeste klachten? | 6 |
| Waar is het niet goed gedaan? | 7 |
| Wat is er niet goed gedaan? | 7 |
| Waar wordt over geklaagd? | 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?

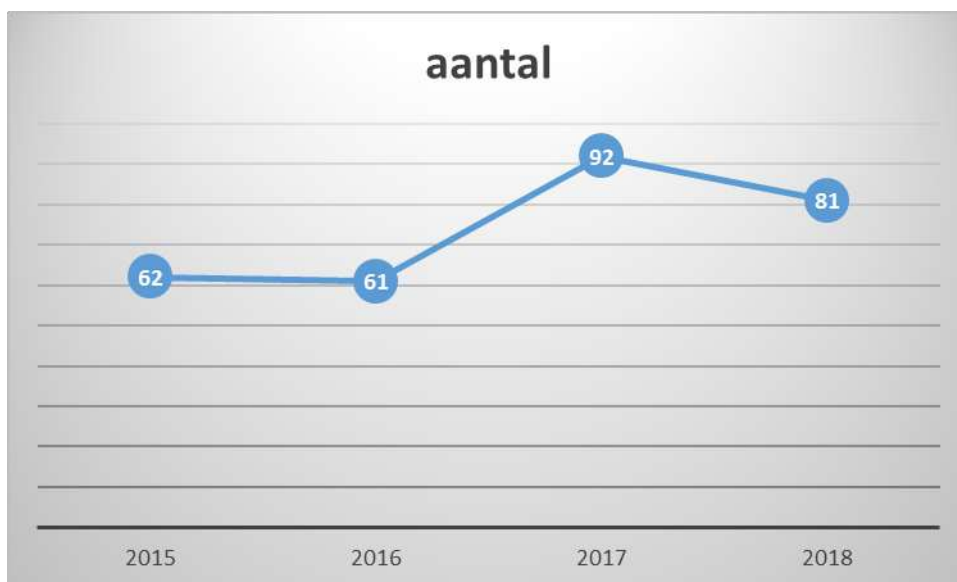
Een klacht is:

ALLES WAT EEN KLANT ALS KLACHT INDIENT.
HET GAAT OVER HOE WIJ ONS GEDRAGEN TEGEN EEN BURGER 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 die niet bij Orionis Walcheren werkt Orionis. Wat doen wij dan? Wij nemen alle klachten in behandeling. Bij een klacht neemt de klachtencoördinator altijd contact op met de klant. Dan bespreken we hoe we de klacht gaan afhandelen.

Aantal klachten

| Jaar | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|------|------|
| klachten | 62 | 61 | 92 | 81 |



In 2018 is het aantal klachten vrij hoog. Hiervoor zijn een aantal redenen te noemen:

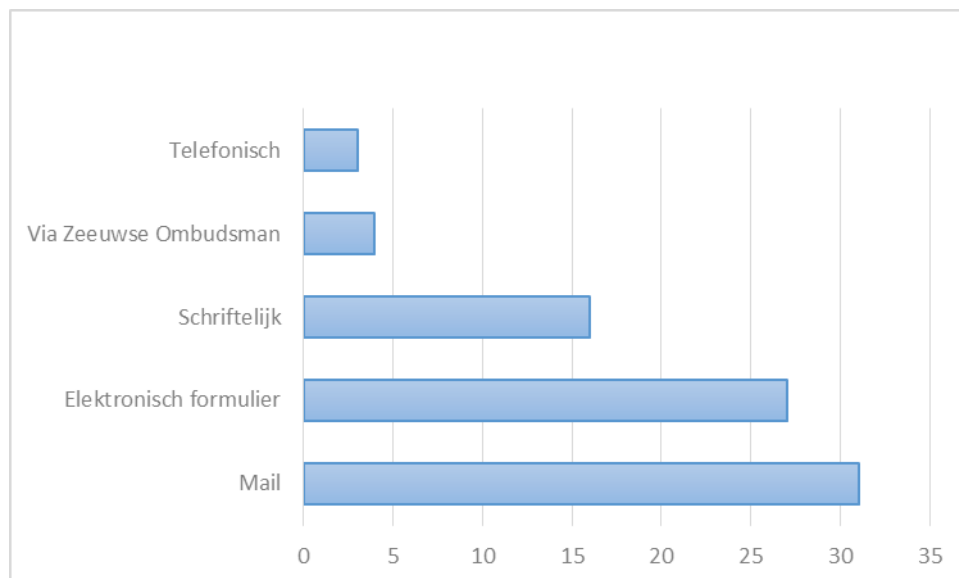
- We zijn strenger: afspraak is afspraak en als je niet komt dan kost je dat geld.
- Het lijkt duidelijker geworden hoe je een klacht indient.
- We schrijven alle klachten op, ook die door anderen worden afgehandeld.
- Klanten worden mondiger: ze dienen eerder een klacht in.
- Dit jaar is er 5 keer geklaagd over de schending van de privacy. Dit komt misschien omdat er aandacht was voor de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)

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 e-mail of een brief.

Meer dan 70% van de klachten zijn per e-mail en digitaal formulier binnengekomen. Ongeveer een kwart gebruikt het papieren formulier, of schrijft een brief.

| Kanaal | |
|------------------------|----|
| Mail | 31 |
| Elektronisch formulier | 27 |
| Schriftelijk | 16 |
| Via Zeeuwse Ombudsman | 4 |
| Telefonisch | 3 |

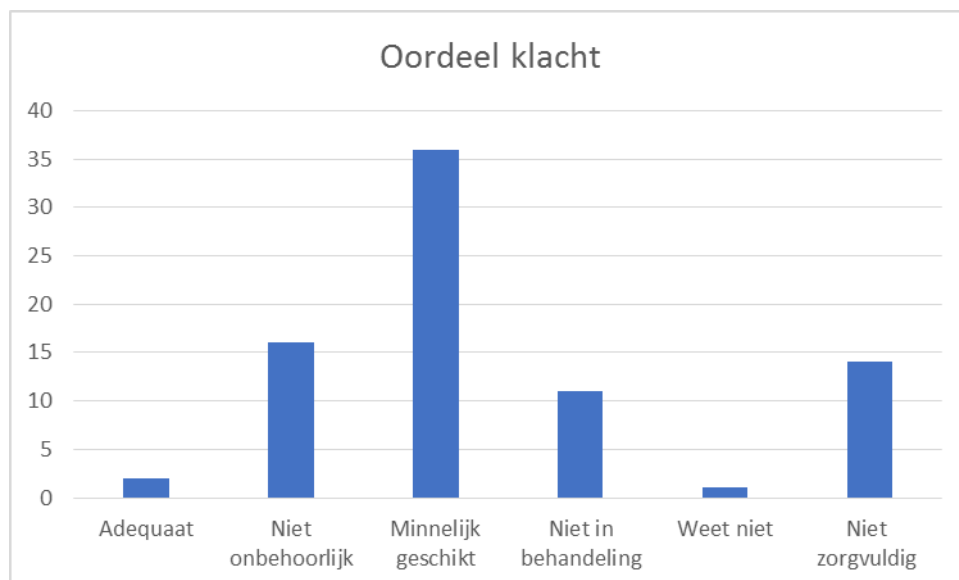


Wat vinden wij van de klachten?

De klachtcoördinator 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 bespreken we de klacht met de klant en een collega samen. Heel vaak komen we er dan samen uit. In de tabel hieronder staat wat wij in 2018 van de klachten vonden. We gebruiken dezelfde woorden als de Ombudsman. Achter de woorden van de Ombudsman staat een korte uitleg. Bijna de helft van de klachten lossen we samen op.

Een aantal klachten hebben we niet in behandeling genomen. Dit komt door agressief gedrag van klanten. Als de klant ons uitscheldt of bedreigt, nemen wij de klacht niet in behandeling.

| Oordeel klachtafhandeling | | |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Niet in behandeling | Dit is geen klacht voor ons. Of we nemen de klacht niet in behandeling door agressief gedrag. | 11 |
| Minnelijk geschikt | We zijn er samen uit gekomen | 36 |
| Adequaat | Goed gedaan door ons | 2 |
| Niet onbehoorlijk | Niets fout gedaan door ons | 16 |
| Niet zorgvuldig | Niet goed gedaan door ons | 14 |
| Weet niet | Nog geen uitspraak Ombudsman | 1 |
| | | 81 |



Over welke afdelingen gaan de meeste klachten?

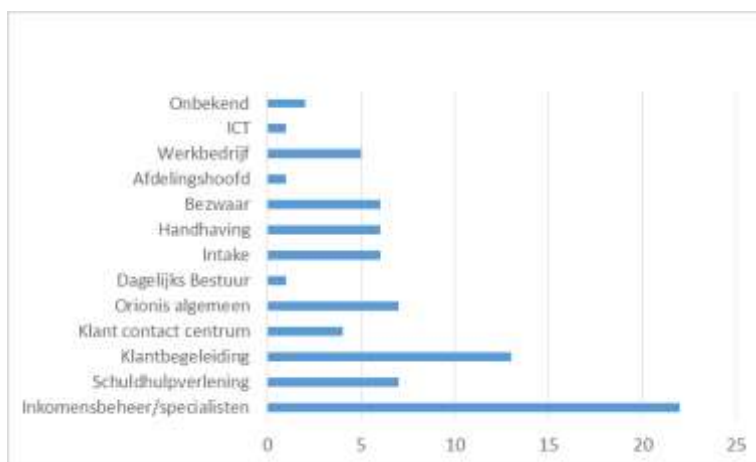
De meeste klachten gaan over de afdelingen die over het geld van de klant gaan. Ook zijn er klachten over afdelingen die veel contact met klanten hebben.

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

Wij zijn strenger tegen klanten die kunnen werken. Daarom worden er meer klachten hierover ingediend. Soms vragen klanten om een andere contactpersoon. de leidinggevende van deze afdeling behandelt deze verzoeken.

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

| Afdeling | |
|-----------------------------|----|
| Inkomensbeheer/specialisten | 22 |
| Schuldhelpverlening | 7 |
| Klantbegeleiding | 13 |
| Klant contact centrum | 4 |
| Orionis algemeen | 7 |
| Dagelijks Bestuur | 1 |
| Intake | 6 |
| Handhaving | 6 |
| Bezwaar | 6 |
| Afdelingshoofd | 1 |
| Werkbedrijf | 5 |
| ICT | 1 |
| Onbekend | 2 |
| | 81 |



Waar is het niet goed gedaan?

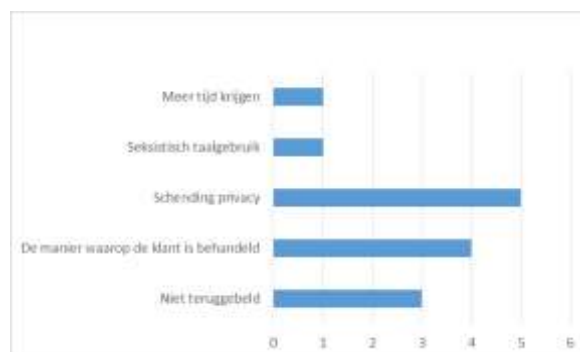
Van 14 klachten vinden wij dat wij het niet goed hebben gedaan. Dit noemen we 'niet zorgvuldig gehandeld'. Terechte klachten dus.

Bij de terechte klachten staat 5 maal de schending van de privacy. Het is duidelijk dat onze medewerkers daar nog niet altijd goed mee omgaan. Het gaat dan bijvoorbeeld over het bespreken van een situatie van een klant met de zorgverzekeraar. Of een brief die per ongeluk naar een verkeerd adres is gestuurd.

| Niet zorgvuldig gehandeld door | |
|--------------------------------|----|
| Schuldhelpverlening | 1 |
| Inkomensbeheer | 3 |
| Inkomensspecialisten | 3 |
| Handhaving | 3 |
| DB (oordeel Zeeuwse Ombudsman) | 1 |
| Werkbedrijf | 1 |
| KCC | 1 |
| Afdelingshoofd | 1 |
| | 14 |

Wat is er niet goed gedaan?

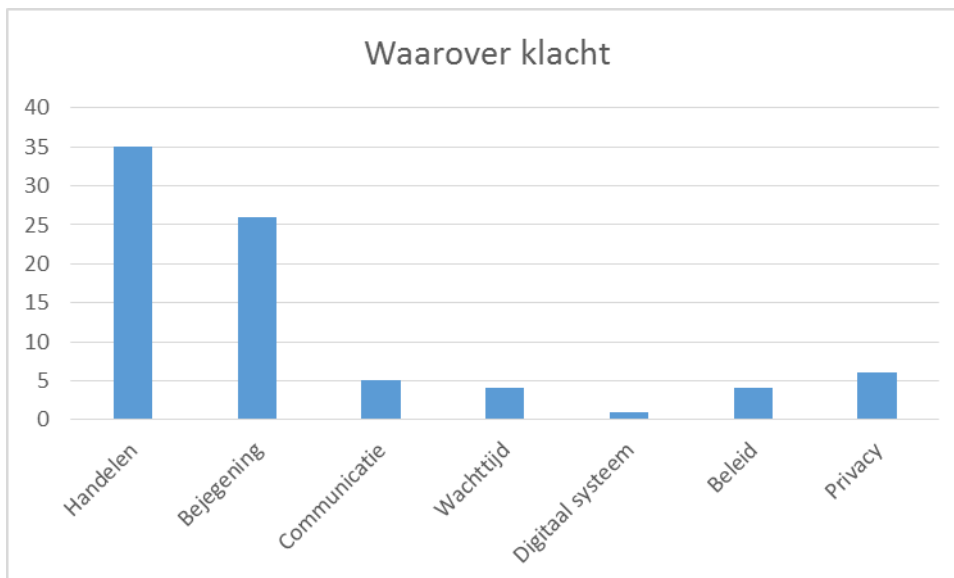
| Niet zorgvuldig gehandeld | |
|----------------------------------------|----|
| Niet teruggebeld | 3 |
| De manier waarop de klant is behandeld | 4 |
| Schending privacy | 5 |
| Seksistisch taalgebruik | 1 |
| Meer tijd krijgen | 1 |
| | 14 |



Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten is erg verschillend. De helft gaat over het handelen van onze medewerkers.

| Inhoud klacht | | |
|------------------|--------------------------------------------|----|
| Handelen | Wat iemand doet of juist niet doet | 35 |
| Bejegening | Hoe de klanten worden behandeld | 26 |
| Communicatie | Wat er wordt gezegd. Wel of niet duidelijk | 5 |
| Wachttijd | Hoe lang het duurt. | 4 |
| Digitaal systeem | Klantportaal | 1 |
| Beleid | Te weinig geld | 4 |
| Privacy | Klantgegevens gedeeld | 6 |
| | | 81 |



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 2018 is bijna 90% binnen deze tijd afgehandeld. Als het langer duurde was dat meestal omdat de klant niet eerder tijd had. Twee klachten liepen via de Zeeuwse Ombudsman, die veel langere termijnen hanteert.

| Termijn | |
|-----------------------------------|----|
| 1 week | 41 |
| 2 weken | 13 |
| 3 weken | 9 |
| 4 weken | 7 |
| 5 weken | 5 |
| Meer dan 6 weken | 4 |
| Via Zeeuwse Ombudsman (>20 weken) | 2 |
| | 81 |

Zijn de klanten na de klachtafhandeling tevreden?

Dit jaar zijn twee klanten naar de Zeeuwse Ombudsman gegaan. In een zaak is uitspraak gedaan, de Zeeuwse Ombudsman vindt dat wij zorgvuldiger hadden moeten handelen.

De andere zaak is nog niet behandeld door de Ombudsman.

De meeste klanten lijken tevreden met onze behandeling 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 klachtcoördinator adviseert deze rapportage in de hele organisatie te bespreken. In het MT en OO met de klachtcoördinator. Daarna kunnen de afdelingshoofden en teamleiders het bespreken met hun medewerkers.