

Onderzoek

.....
Proces klachtbehandeling 2015
.....



.....
**Gelijke behandeling
begint hier!**

Inhoud

.....

1. Inleiding.....	3
2. Onderzoek	3
3. Resultaten	4
4. Conclusies	7
5. Aandachtspunten	7

1. Inleiding

ADV Limburg is een dienstverlenende organisatie waarbij een goede kwaliteit van dienstverlening belangrijk wordt gevonden. ADV Limburg streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij vinden het belangrijk om te weten wat onze klanten van onze dienstverlening vinden. Wat doen we goed en waar kunnen wij onze dienstverlening verbeteren? Een belangrijke aanwijzing hiervoor is de tevredenheid van de klanten ten aanzien van bepaalde situaties. Een directe manier om meer te weten te komen over deze tevredenheid is het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.

2. Onderzoek

Doelstelling onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig. Het onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de klanten van ADV Limburg ten aanzien van het primaire proces, namelijk de klachtbehandeling. Daarnaast wordt aan de hand van de resultaten gekeken op welke verbeterpunten de focus de komende tijd moet liggen met betrekking tot dit primaire proces.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit klanten (de melders) die het afgelopen jaar een melding van discriminatie bij ADV Limburg hebben gedaan.

Respons

In 2015 heeft ADV Limburg 251 meldingen van discriminatie ontvangen. Van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten is een kwart geretourneerd en bruikbaar.

Methode en vragenlijst

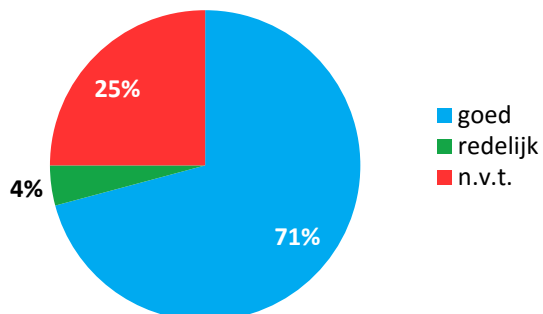
In 2010 heeft ADV Limburg een procedure opgesteld om de klanttevredenheid ten aanzien van het proces klachtbehandeling te meten. Rekening houdend met zaken als waarborgen anonimiteit, reageren op het moment dat het de klant uitkomt, beschikbare tijd van klant en beschikbare tijd, middelen en grootte van de eigen organisatie, heeft ADV Limburg gekozen voor de volgende methode; twee weken nadat de melding van de klant is afgesloten wordt middels een vragenlijst de klant gevraagd naar zijn of haar tevredenheid ten aanzien van een aantal zaken.

Eenmaal per jaar worden de retour ontvangen vragenlijsten verzameld en de uitkomsten verwerkt. De resultaten worden intern besproken en daar waar nodig worden verbeterpunten opgesteld.

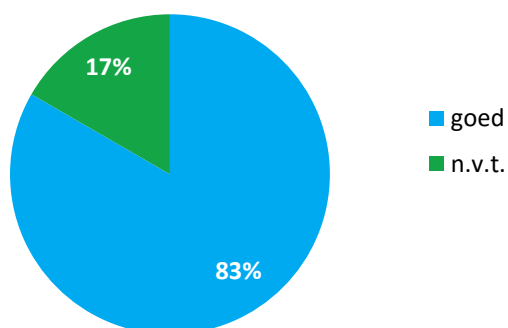
3. Resultaten

Tevredenheid over de bereikbaarheid

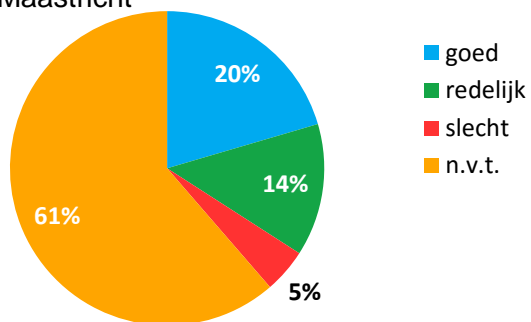
Telefonische bereikbaarheid



Bereikbaarheid via e-mail



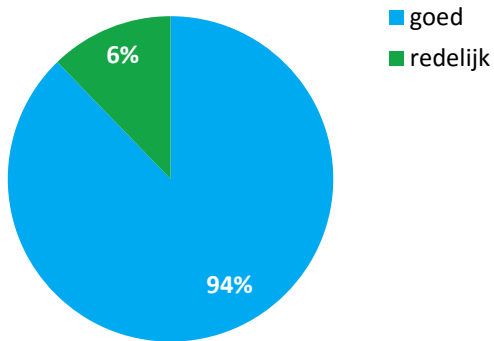
Bereikbaarheid locatie Maastricht



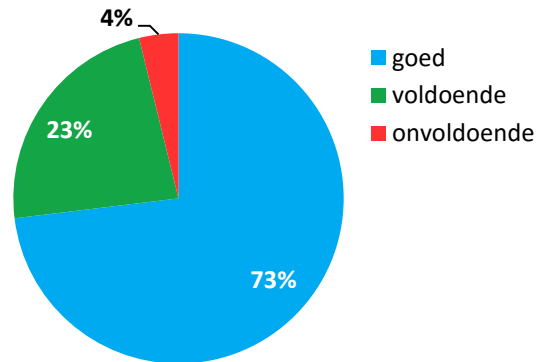
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van ADV Limburg zijn afhankelijk van de wijze waarop de respondenten contact hebben opgenomen plus of het contact met de klachtbehandelaar enkel telefonisch en/of per e-mail heeft plaatsgevonden of middels een persoonlijk gesprek in het kantoor van ADV Limburg.

Tevredenheid over de klantgerichtheid en professionaliteit

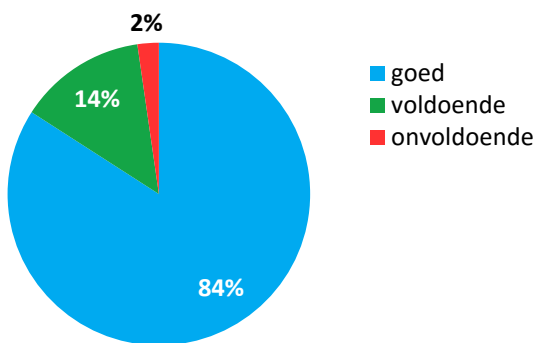
Eerste contact met de klachtbehandelaar



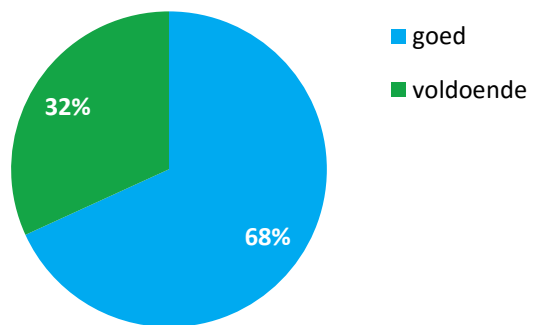
Kon u uw verhaal voldoende kwijt?



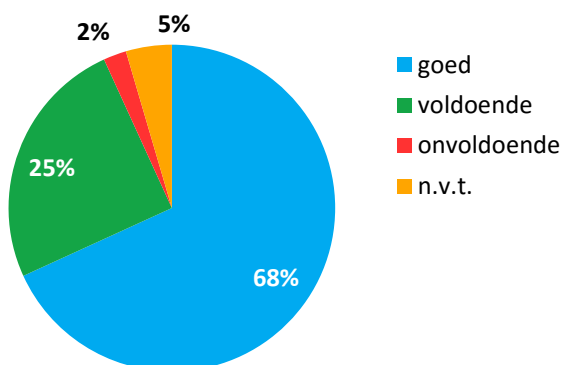
Begreep de klachtbehandelaar uw klacht?



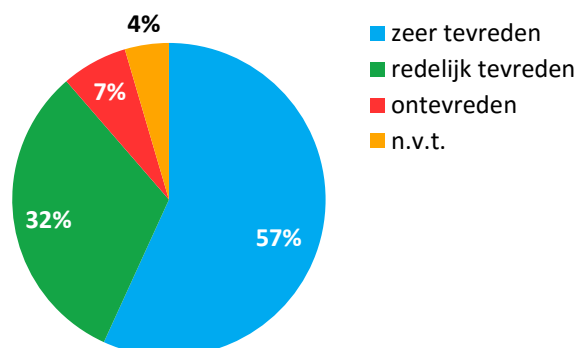
Professionaliteit en deskundigheid van de klachtbehandelaar



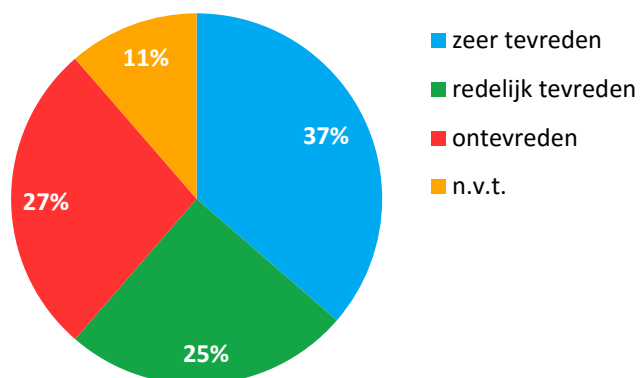
Informatie over werkwijze klachtbehandeling



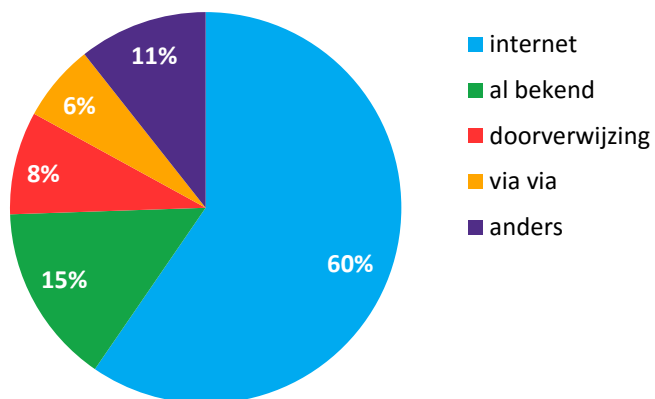
Tevredenheid over de wijze van klachtbehandeling



Tevredenheid over de uitkomst van de klachtbehandeling



Bekendheid van ADV Limburg



4. Conclusies

Over het algemeen genomen blijkt dat de respondenten tevreden zijn over zowel de bereikbaarheid, de klantgerichtheid en de professionaliteit van de organisatie en van de klachtbehandelaars.

Specifiek gezien geeft 98% van de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden zijn over het 1^e contact, het luisterend oor en het begrijpend vermogen van de klachtbehandelaar.

Op het gebied van professionaliteit en deskundigheid van de klachtbehandelaar geven alle respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Over de wijze van de klachtbehandeling zegt 89% tevreden tot zeer tevreden te zijn. 62% geeft aan tevreden te zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling, 27% geeft aan ontevreden te zijn met de uitkomst.

Getracht is om zoveel mogelijk te duiden waarom respondenten ontevreden zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling. De vragenlijsten die op naam geretourneerd zijn en waar de respondenten aangeven ontevreden te zijn met de uitkomst zijn allen op inhoud van de klacht, de wijze van klachtbehandeling en de uitkomst van de klachtbehandeling beoordeelt.

Dit onderzoek levert onder andere op dat de door de melders ervaren discriminatie geen wettelijk kader heeft, de aangifte bij de politie geseponneerd is, de melders te weinig feiten kan aandragen om de klacht te behandelen of dat de ervaren discriminatie wettelijk geen verboden onderscheid oplevert. Een deel van deze respondenten geeft overigens wel aan tevreden te zijn over de wijze van klachtbehandeling door ADV Limburg.

De klachtbehandelaars vragen voorafgaand aan een klachtenprocedure altijd aan de klant wat het gewenste resultaat van de klachtbehandeling zou moeten zijn. De verwachting van de klant en de werkwijze van ADV Limburg vormen tezamen het beoogde resultaat. Als de klant een verwachting heeft die niet reëel is of door de klachtbehandelaar onhaalbaar wordt geacht dan wordt dit besproken met de klant. Een garantie dat het beoogde resultaat daadwerkelijk behaald wordt kan ADV Limburg niet geven. De klant wordt hier altijd over geïnformeerd maar dit kan niet beletten dat de klant achteraf ontevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Het is niet meer dan logisch dat het gewenste resultaat niet in alle gevallen wordt gehaald. Een klant kan als resultaat bijvoorbeeld verwachten dat een oordeel bij het College voor de Rechten van de Mens in zijn/haar voordeel uitvalt, het College kan echter anders oordelen. Een klant kan verwachten dat de veroorzaker, in geval van een aangifte bij de politie, een straf wordt opgelegd door justitie maar ook hier kan een andere uitkomst volgen dan verwacht en gehoopt.

5. Aandachtspunten

Naar aanleiding van de resultaten is intern afgesproken dat het voor de klachtbehandelaars een blijvende taak is om verwachtingen van klanten af te stemmen op de werkelijkheid en de haalbaarheid van het gewenste resultaat helder te formuleren voor de klant.

Gelet op het feit 'hoe meer respondenten hoe beter' is vorig jaar afgesproken dat klanten waar van bekend is dat zij de vragenlijst (nog) niet geretourneerd hebben een herinnering ontvangen. Deze afspraak blijft voor de komende periode gehandhaafd.