

# Onderzoek

## Klanttevredenheid 2017

Proces klachtbehandeling

ADV Limburg



## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Onderzoek.....	3
3. Resultaten .....	4
4. Conclusies.....	6
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. Daarom willen wij graag weten hoe cliënten onze dienstverlening ervaren. Wat doen we goed en waar kunnen wij onze aanpak 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 betreffende 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 2017 heeft ADV Limburg 224 reguliere meldingen van discriminatie ontvangen. Van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten is 19% geretourneerd en bruikbaar.

### **Methode en vragenlijst**

ADV Limburg heeft een procedure opgesteld om de klanttevredenheid met betrekking tot het proces van klachtbehandeling te meten. Rekening houdend met zaken als waarborgen van anonimiteit, reageren op het moment dat het de klant uitkomt, beschikbare tijd van klant, middelen en grootte van de eigen organisatie; heeft ADV Limburg gekozen voor de volgende methode; binnen 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. Is er 2 weken na het versturen van die vragenlijst geen respons ontvangen dan verstuurt de klachtbehandelaar een herinnering.

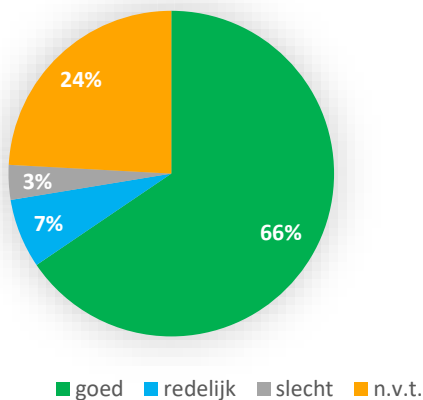
Eenmaal per jaar worden de retour ontvangen vragenlijsten verzameld en de uitkomsten verwerkt. De resultaten worden intern besproken en daar waar nodig worden verbeterpunten opgesteld.

### 3. Resultaten

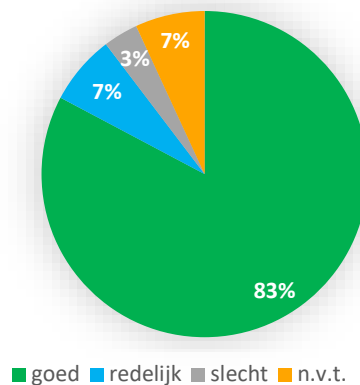
---

#### Tevredenheid over de bereikbaarheid

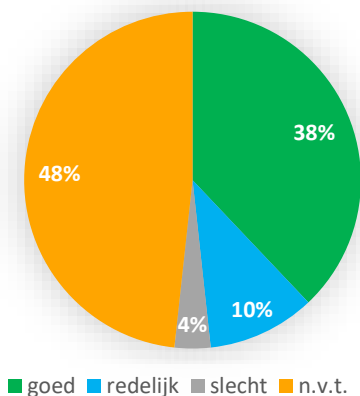
*Telefonische bereikbaarheid*



*Bereikbaarheid via e-mail*



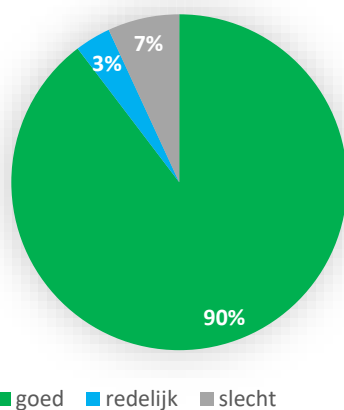
*Bereikbaarheid locatie*



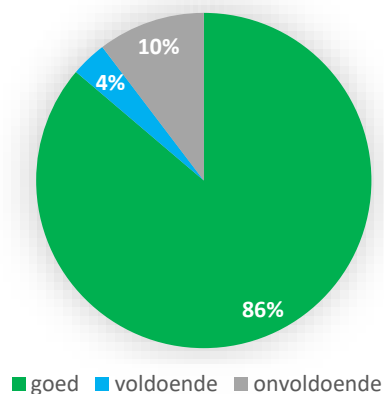
De antwoorden op de vragen met betrekking tot de bereikbaarheid van ADV Limburg zijn afhankelijk van de wijze waarop de respondenten contact hebben opgenomen. Ook zijn ze afhankelijk van of het contact met de klachtbehandelaar enkel telefonisch en/of per e-mail heeft plaatsgevonden of middels een persoonlijk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

#### Tevredenheid over de klantgerichtheid en de professionaliteit

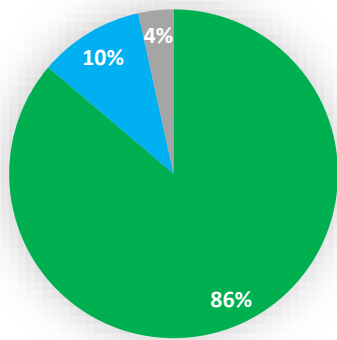
*1e contact met de klachtbehandelaar*



*Kon u uw verhaal voldoende kwijt?*

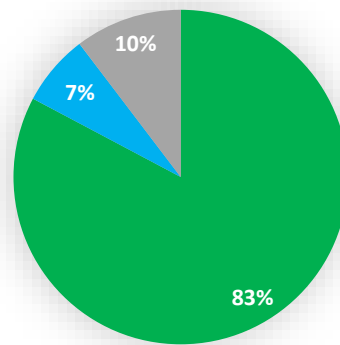


**Begreep de klachtbehandelaar uw klacht?**



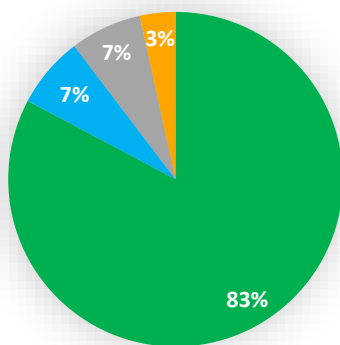
■ goed ■ voldoende ■ onvoldoende

**Professionaliteit en deskundigheid klachtbehandelaar**



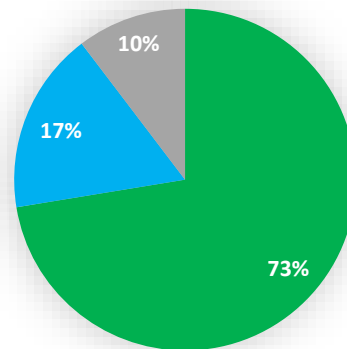
■ goed ■ voldoende

**Tevredenheid over wijze van klachtbehandeling**



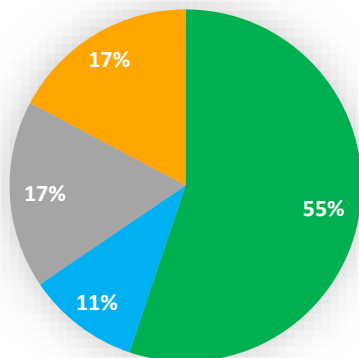
■ tevreden ■ redelijk tevreden

**Informatie over werkwijze klachtbehandeling**



■ goed ■ voldoende ■ onvoldoende

**Tevredenheid over de uitkomst klachtbehandeling**



■ tevreden ■ redelijk tevreden ■ ontevreden ■ n.v.t.

## 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 93% van de respondenten aan tevreden te zijn over het eerste contact, het luisterend oor en het begrijpend vermogen van de klachtbehandelaar. Een goede 90% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de professionaliteit en deskundigheid van de klachtbehandelaar. Eveneens 90% zegt goed te zijn geïnformeerd over de werkwijze van ADV Limburg. Over de wijze van de klachtbehandeling is ook 90% tevreden.

‘ik vond dat de mevrouw aan de telefoon heel erg vriendelijk en attent was’

‘Ik vond het fijn dat de consulent de situatie vanuit verschillende hoeken bekeek en dit ook zo met mij besprak. Het is goed om een zaak van een afstand te bekijken alvorens er stappen worden genomen’

‘ik was verbaasd over het snelle, betrokken en adequate advies. Ik kan alleen maar positief zijn’

‘ik ben nu voor de tweede keer adequaat geholpen. U zou meer de publiciteit mogen opzoeken met positieve resultaten en dat melding maken écht helpt’

Ten slotte geeft 66% van de respondenten aan tevreden te zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling, 17% is ontevreden 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 beoordeeld. Dit onderzoek levert onder andere op dat de door de melders ervaren discriminatie geen wettelijk kader heeft, de aangifte bij de politie geseponeerd 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.

‘ik ben redelijk tevreden met de wijze van klachtbehandeling. Maar de Nederlandse wetgeving zit krom in elkaar en blijkbaar vallen bepaalde zaken niet onder discriminatie terwijl het daar wel op lijkt. Daar kunt u als instantie weinig aan doen’

‘ontevreden met de uitkomst omdat mijn melding niet binnen de wettelijke kaders valt’

‘uw organisatie zou opgeheven moeten worden, omdat de wet alleen op papier staat en zelfs de overheid heeft daar geen aandacht voor’

‘ontevreden met de uitkomst van de klachtbehandeling omdat men mij nergens kon helpen maar dat komt niet door ADV Limburg’

De klachtbehandelaars vragen voorafgaand aan een klachtenprocedure altijd aan de melder 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 met hem of haar besproken. Een garantie dat het beoogde resultaat daadwerkelijk behaald wordt kan ADV Limburg niet geven. De melder 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 afgesproken om klanten, daar waar mogelijk, persoonlijk te benaderen om het belang van het invullen van de vragenlijst te benadrukken. De verantwoordelijke klachtbehandelaar monitort doorlopend of verstuurd vragenlijsten worden geretourneerd. Klanten waarvan bekend is dat zij de vragenlijst (nog) niet geretourneerd hebben, ontvangen een herinnering.

Ook wordt een extra inspanning geleverd om het aantal niet verstuurd vragenlijsten te verminderen. Het is gebleken dat 19% van de klanten, om uiteenlopende redenen, het afgelopen jaar geen vragenlijst heeft ontvangen.