



- PERSBERICHT -

- Stel het burgerperspectief altijd centraal -

Een voormalig inwonster van de gemeente Veere beklagt zich bij de Zeeuwse Ombudsman over de manier waarop zij behandeld is door Orionis Walcheren. Zo zouden diverse medewerkers van deze organisatie, in het bijzonder van het Klant Contact Centrum, onbehoorlijk naar haar gecommuniceerd hebben. Ook zouden verschillende medewerkers een onbehoorlijke houding jegens haar hebben gehad en zouden er fouten zijn gemaakt in de klachtenprocedure.

De inwonster had diverse geluidsopnamen gemaakt van haar belcontacten met het Klant Contact Centrum. Het viel de Ombudsman op dat diverse gesprekken moeizaam verliepen. De inwonster ergerde zich soms als een medewerker haar niet wilde doorverbinden met een medewerker van de Backoffice. In een enkel geval reageerde de medewerker naar het oordeel van de Ombudsman vervolgens niet professioneel genoeg op de geïrriteerde houding van de inwonster. De Ombudsman vond echter ook dat van de inwonster de nodige zelfbeheersing en begrip voor de positie van die medewerker mocht worden verwacht.

Orionis Walcheren werkt met een Klant Contact Centrum. Het streven is dat dit centrum alle binnenkomende telefoongesprekken zelf afdoet. Alleen voor specialistische vragen wordt een terugbelverzoek gemaakt of wordt de beller doorverbonden met de Backoffice. De Ombudsman heeft in zijn rapport hierover opgemerkt dat onverlet het belang van efficiency, het burgerperspectief altijd voorop moet staan. Dit kan inhouden dat in sommige situaties – niet alleen bij specialistische vragen – het denkbaar is dat een beller toch wordt doorverbonden met een medewerker van de Backoffice.

Een aantal van de klachten over de onbehoorlijk houding van Orionis Walcheren is door de Ombudsman gegrond verklaard, zo was er niet voortvarend genoeg gevolg gegeven aan een rechterlijke uitspraak. Er waren hiervoor wel excuses gemaakt, maar de Ombudsman verwacht van een organisatie dat zij zelf alert en professioneel genoeg is deze vervolgactie uit te voeren en vindt dat het niet nodig had moeten zijn dat de inwonster hiervoor een advocaat moest inschakelen.

De Ombudsman heeft ook een aantal klachten ongegrond verklaard, omdat de organisatie deze weersprak en de inwonster geen of onvoldoende bewijs hiervoor had geleverd.

De klachten over de klachtenprocedure vond de Ombudsman terecht. Ook constateerde hij dat Orionis Walcheren in strijd met de wet handelde door geen invulling te geven aan het in de klachtenprocedure essentiële en verplichte onderdeel 'horen'.