



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte [REDACTED]

Op 10 februari 2025 heeft u een Woo-verzoek ingediend. Dit Woo-verzoek zat als twee bijlagen bij de door u aangeleverde gronden op uw bezwaarschrift tegen ons Woo-besluit met zaaknummer [REDACTED]. Het gaat om de bijlagen "Woo juli 2023" en "Aanvulling van het huidige Woo-verzoek". Gelet op de uitgebreidheid van uw verzoek, heb ik ervoor gekozen deze twee bijlagen bij dit besluit te voegen.

Uw Woo-verzoek ziet enerzijds op informatie ten aanzien van de publieke taak en anderzijds op informatie ten aanzien van uw eigen klachtdossiers. In eerste instantie zal uw verzoek worden behandeld als een verzoek om informatie tot openbaarmaking voor eenieder (artikel 4.1 Woo).

Mijn reactie

Op basis van uw verzoek heb ik in ons zaakstelsel en op onze website gezocht naar de door u gevraagde documenten. In het zaakstelsel zijn onder andere uw klachtzaken en uw Woo-verzoeken voor de volledigheid meegenomen in de zoekslag.

Zoals al eerder aangegeven in ons Woo-besluit van 24 januari 2025 ziet de Woo op het openbaar maken, dan wel verstrekken, van documenten die berusten bij het bestuursorgaan. Informatie in documenten die al openbaar zijn, dan wel aan u verstrekt, valt dus niet onder de reikwijdte van de Woo. De Woo ziet ook niet op het beantwoorden van vragen. Daarnaast verplicht de Woo bestuursorganen niet om overzichten te genereren. Met dat in gedachten is uw verzoek behandeld.

Hieronder ga ik puntsgewijs in op uw verzoek "Woo juli 2023".

1. Informatie over "het grote doel" van de No waarin staat dat gemeenten gelijkwaardige partners zijn van de No bij het oplossen van problemen.
Mijn reactie: Er zijn geen documenten die zien op dit verzoek. Het behandelen van klachten van burgers over overheidsinstanties door de Nationale ombudsman vindt zijn grondslag in de Wet nationale ombudsman en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). We zijn er voor de burgers én voor overheden.
2. Informatie waarin staat dat de No "belangenvertegenwoordiger is van de gemeenten". U vraagt om verandering van het beleid en wanneer dit beleid is vastgesteld.
Mijn reactie: Er zijn geen documenten die zien op dit verzoek. Zie verder mijn reactie onder 1.
3. Informatie over communicatie tussen [REDACTED] en uw gemeente.
Mijn reactie: Dit verzoek valt niet onder de reikwijdte van de Woo. Deze informatie heeft u al bij het AVG-besluit van 9 maart 2023 ontvangen. De Woo regelt het openbaar maken van nog niet openbaar gemaakte informatie. Informatie die u al heeft, valt niet onder de reikwijdte van de Woo en dit verzoek.

Pagina 1

Datum

24 maart 2025

Onderwerp

Woo-besluit

Ons nummer

2170787

Uw kenmerk

Bijlage(n)

2

Contactpersoon



Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



4. Stukken over alle contacten tussen [REDACTED] die over klachtbehandeling gaan en in het bijzonder over u.
Mijn reactie: Ik verwijs u naar het Woo-besluit dat op 24 januari 2025 aan u is toegezonden. Zie verder mijn reactie onder 3.
5. U vraagt of u ter sprake bent gekomen bij het clubje mensen dat lastige klagers en complex klaaggedrag bespreekt.
Mijn reactie: U stelt een vraag die u in het verleden ook al eens heeft gesteld. Deze vraag is al wel beantwoord in het Woo-besluit dat u 30 oktober 2023 heeft ontvangen. Derhalve valt ook dit punt niet onder de reikwijdte van de Woo.
6. Stukken waaruit blijkt dat klachten van burger steeds minder onderzocht moeten gaan worden. U wilt uitleg omdat dit in tegenspraak is met de (Grond)wet.
Mijn reactie: Er zijn geen documenten die zien op dit verzoek omdat er geen verplichting is om minder klachten te onderzoeken.
7. Stukken waarin staat dat rapporten over klachten moeten minderen en in plaats daarvan een brief sturen.
Mijn reactie: Er zijn geen documenten die zien op dit verzoek omdat er geen verplichting is om minder rapporten te schrijven over klachten.
8. Stukken waarin staat dat geen onderzoek naar klachten (van gemeenten) wordt gedaan, maar in plaats daarvan een brief wordt gestuurd met uitleg waarom er geen onderzoek is gedaan.
Mijn reactie: Ik verwijs u naar het Woo-besluit dat in 2022 is gepubliceerd op onze website (2. Denkproces onderzoek).
9. U vraagt of de No kan opzoeken in hoeveel gevallen klachten niet zijn onderzocht.
Mijn reactie: Er zijn geen documenten met deze informatie. In het Woo-besluit dat aan u is verzonden op 24 juni 2024 is u gemeld dat het uitgangspunt is dat klachten worden behandeld.
10. Aantal klachten over gemeenten die [REDACTED] onderzocht heeft sinds het moment dat hij geen klachtbehandelaar meer is. U vraagt daarbij specifiek naar de hoeveelheid gegronde en ongegronde klachten. Wat de doorlooptijd is geweest, of er met de klagers is gecommuniceerd en of er hoor-en-wederhoor heeft plaatsgevonden.
Mijn reactie: De Woo ziet op het openbaar maken van informatie neergelegd in documenten. U vraagt om aantallen. Dit is niet neergelegd in documenten. De Woo verplicht ons niet om een overzicht te maken.
11. Aantal klachten over gemeenten in de periode van 2010-2015 en 2017-2022. In hoeveel van deze klachten werd de burger in het gelijk gesteld.
Mijn reactie: Ik verwijs u naar de jaarverslagen op onze website.
12. Hoeveel medewerkers (fte) bij de No houden zich bezig met klachtbehandeling. U vraagt om echte klachtbehandelaars.
Mijn reactie: U vraagt om aantallen. Dit is niet neergelegd in een document. De Woo verplicht ons niet om een overzicht te maken. Informatie over medewerkers in het algemeen is opgenomen in het jaarverslag.
13. Hoeveel klachten worden er jaarlijks (2021-2022) onderzocht waarbij de klacht gegrond of ongegrond is. Hoeveel is dat op het totaal.
Mijn reactie: In verwijs u naar de jaarverslagen op onze website.
14. Hoeveel klachten uit 2021-2022 zijn gegrond, deels ongegrond, ongegrond.
Mijn reactie: Ook hiervoor verwijs ik u naar de jaarverslagen op onze website.

Pagina 2

Ons nummer
2170787



15. Documenten waaruit blijkt dat de No zich niet aan de wet hoeft te houden. Stukken waaruit blijkt dat de No geen onderzoek naar klachten hoeft te doen.
Mijn reactie: Dit is een aanname die u doet. De Woo ziet niet op het onderbouwen van aannames door middel van documenten. Het moge overigens duidelijk zijn dat er geen documenten zijn die aangeven dat de Nationale ombudsman zich niet aan de wet mag houden. In de Awb is aangegeven wanneer de Nationale ombudsman klachten niet in behandeling kan of hoeft te nemen.
16. Documenten (en de wet?) waarin zou staan dat de ombudsman geen onderzoek hoeft te doen als hij van mening is dat onderzoek niet bijdraagt aan herstel van vertrouwen.
Mijn reactie: Ik verwijs u naar de beantwoording van punt 15.
17. Sinds wanneer heeft de ombudsman zijn regels over het niet onderzoeken van een klacht eenzijdig aangepast?
Mijn reactie: Ik verwijs u naar de beantwoording van punt 15.
18. Informatie waarin iets staat over hoeveel van het aantal jaarlijkse klachten onderzocht en behandeld mag worden. Zo ja, wat is de reden hiervoor. Is de informatie niet beschikbaar: waarom worden niet alle klachten onderzocht en behandeld? Naar hoeveel klachten is in 2012, 2015, 2018, 2021 en 2022 echt onderzoek gedaan?
Mijn reactie: Ik verwijs u naar de jaarverslagen op onze website.
19. Documenten van interne mails en/of memo's waarin uw naam staat, met de opdracht u te negeren/niet te antwoorden of welke reactie dan ook.
Mijn reactie: Dit verzoek valt buiten de reikwijdte van de Woo. Ik verwijs u naar het AVG-besluit dat u op 9 maart 2023 is toegezonden.
20. Alle informatie over het feit dat u terug bent gebeld door de Sector Veiligheid en verder. En alle informatie die de Sector Veiligheid en verder over u heeft. Daarnaast stel u twee persoonlijke vragen aan de Woo-coördinator.
Mijn reactie: U bent op zoek naar een antwoord waarom u bent teruggebeld door de sector "Veiligheid, Migratie en Mobiliteit". De Woo ziet niet op het beantwoorden van (persoonlijke) vragen.
21. Wat zijn de contacten geweest tussen [REDACTED] [REDACTED]. Hoe vaak en inhoudelijk is er na februari 2022 een gesprek geweest van de No met de klachtbehandelaars. Zijn in deze regio gebiedsbezoeken van de No gepland of geweest?
Mijn reactie: Op dit verzoek is al eerder gereageerd in de aan u toegezonden Woo-besluiten. Dit verzoek valt buiten de reikwijdte van de Woo.
22. Alles wat vanaf 2021 tussen de heren Van Zutphen en [REDACTED] over u is gecommuniceerd.
Mijn reactie: Op dit verzoek heb ik al eerder gereageerd in de aan u toegezonden Woo-besluiten. Derhalve valt ook dit verzoek buiten de reikwijdte van de Woo.
23. Informatie die klachtbehandelaars verplicht zijn om in hun brief te schrijven.
Mijn reactie: Ik verwijs u naar het Woo-besluit dat in 2022 is gepubliceerd op onze website (12. Kennisbank).
24. Hoeveel brieven zijn er in 2012, 2015, 2017, 2019, 2021 en 2022 de deur uitgegaan waarbij geen onderzoek werd ingesteld. Gespecificeerd of dat is vanwege dat de burger geen vertrouwen meer heeft of om een andere reden.
Mijn reactie: U vraagt om aantallen. Dit is niet neergelegd in een document. De Woo verplicht ons niet om een overzicht te maken.



25. Alle informatie over een onderzoek naar een door u gedane integriteitsmelding bij de gemeente welke zij zo hebben doorgezonden naar de No; melding, contacten met gemeente, verslagen van gesprekken.

Mijn reactie: Ik verwijs u naar het Woo-besluit dat u op 23 oktober 2024 is toegezonden. Omdat u de informatie al heeft, valt ook dit punt buiten de reikwijdte van de Woo.

26. Met een verwijzing naar een interview met [REDACTED] over hoe om te gaan met burgers die aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag vertonen vraagt u om hoeveel schreeuwers, bedreigers en schelders het gaat. Zijn er zoveel dat er een team voor samengesteld moest worden. Wat doet dit team?

Mijn reactie: U vraagt om aantallen. Dit is niet neergelegd in een document. De Woo verplicht ons niet om een overzicht te maken.

27. U vraagt om het bericht op te sporen waarin staat dat u uitgesloten bent van contact en bij wie dit vandaan komt.

Mijn reactie: Er zijn geen documenten. Ik verwijs u naar mijn reactie bij punt 5.

28. U vraagt om alle documenten waarin de resultaten van tevredenheidsonderzoeken/klachtvriendelijkheidsonderzoeken over klachtbehandeling staan. De gestelde vragen, de keren en jaartallen waarin onderzoek is gedaan naar de tevredenheid van klagers over hun klachtbehandeling.

Mijn reactie: Uit de zoekslag zijn twee documenten naar voren gekomen en bijgevoegd bij dit besluit. Het betreft een rapport uit 2013 (Kwaliteit van de dienstverlening van de Nationale ombudsman) en uit 2015 (onderzoeken naar tevredenheid dienstverlening ombudsplein). In beide documenten zijn de persoonsgegevens van de onderzoekers onleesbaar gemaakt. Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan uw belang bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkenen niet bekend wordt omdat dit hun privacy kan schenden. Ik besluit de verzamelde documenten aan u te verstrekken waarbij de persoonsgegevens van derde-belanghebbenden onleesbaar zijn gemaakt. Daarnaast verwijs ik u naar het Woo-besluit dat in 2022 is gepubliceerd op onze website (10. Klanttevredenheidsonderzoeken).

Hieronder ga ik in op uw verzoek "Aanvulling van het huidige Woo-verzoek". In dit document staan op één punt na herhalingen uit het verzoek "Woo juli 2023". Hierop heb ik al een reactie gegeven. Ik verwijs u dan ook naar het vorenstaande. Het overgebleven punt betreft uw vraag hoe vaak in de afgelopen jaren (2015-heden) besloten is een externe persoon of commissie te benoemen om een advies over een klacht te geven. U wenst het resultaat van deze adviezen.

Mijn reactie: er is geen externe persoon of commissie benoemd. Derhalve zijn er ook geen documenten.



Wijze van openbaarmaking

Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zullen de (geanonimiseerde) verzoeken, het (geanonimiseerde) besluit en de bijbehorende documenten worden gepubliceerd op onze website.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer [REDACTED] Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (2170787) te vermelden.

Met vriendelijke groet,
namens de Nationale ombudsman,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur

Bezwaar

Bent u het niet eens met deze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail (jz@nationaleombudsman.nl) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

Voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.



TNS Nipo

Grote Bickersstraat 74 1013 KS Amsterdam

t 020 5225 444

e info@tns-nipo.com www.tns-nipo.com

Rapport

Kwaliteit van de dienstverlening van de Nationale ombudsman



G6765 | 29 november 2013

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan. Door ons lidmaatschap zijn wij gehouden de gedragsregels na te leven van Esomar en de MarktOnderzoekAssociatie (MOA).

© TNS NIPO | ISO 9001, ISO 20252, ISO 26362, ISO 14001 en ISO 27001 gecertificeerd | rapport
nederlands.dotm

Inhoud

	Conclusies	1
	Inleiding	3
1	Profiel klanten Nationale ombudsman	5
1.1	Het type gebeurtenissen waar klanten een klacht over hebben	5
1.2	Ongeveer een kwart van de burgers heeft een klacht over de gemeente	6
1.3	Wie zijn de klanten van de Nationale ombudsman?	7
2	Waardering dienstverlening Nationale ombudsman	8
2.1	Waardering dienstverlening uitgesplitst naar klachtenafhandeling	8
2.2	Suggesties om de dienstverlening te verbeteren	10
3	Sterkten en zwakten: wat kan er beter?	11
3.1	Prioriteitenmatrix: wat te verbeteren?	15
3.2	Wat er beter kan; uitgesplitst naar klachtenafhandeling	17
3.2.1	Intakegesprek	17
3.2.2	Brief dat klacht niet wordt behandeld	17
3.2.3	Brief klacht wordt doorgestuurd	17
3.2.4	Bemiddeling	17
3.2.5	Contact met organisatie	18
3.2.6	Rapport	18
3.2.7	Anders	18
3.2.8	De kwaliteitsnorm 'direct aanpakken'	18
4	Contactkanalen	20
4.1	Klanten hebben vooral contact via e-mail of telefoon	20
4.2	Voorkeur voor contactkanaal	21
	Bijlage	
	Bijlage 1 Vragenlijst	

Conclusies

In dit onderzoek kijken we naar de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman. Burgers die contact hebben gehad met de Nationale ombudsman vanwege een klacht over de overheid zijn in dit onderzoek ondervraagd. Deze groep noemen we in dit onderzoek gemakshalve 'klanten van de Nationale ombudsman'. We kunnen de volgende conclusies uit het onderzoek trekken:

De 'typische' klant van de Nationale ombudsman

De 'typische' klant van de Nationale ombudsman is een man van 55 jaar of ouder; gemiddeld tot hoger opgeleid; vaak niet (meer) werkzaam en woonachtig in een kleine of middelgrote gemeente. De klant heeft doorgaans een klacht over gebeurtenissen met betrekking tot Politie en justitie, Werk en inkomen en Wonen en leefomgeving. Vaak heeft deze klacht betrekking op de dienstverlening van de gemeente, gevolgd door de Belastingdienst, Politie en UWV.

De manier waarop klacht wordt behandeld, verklaart waardering van de dienstverlening

We zien een hogere waardering als de Nationale ombudsman de klacht in behandeling heeft genomen in de vorm van een brief of door contact op te nemen met de organisatie in kwestie.

Wanneer de Nationale ombudsman contact heeft opgenomen met de organisatie in kwestie komt de waardering uit op een 7. Wanneer zij een brief naar de klant hebben gestuurd met daarin de mededeling dat de klacht is doorgestuurd, komt de waardering uit op een 6,3

Sterkten dienstverlening Nationale ombudsman

Wanneer de Nationale ombudsman contact opneemt met de organisatie in kwestie, zijn klanten op bijna alle kwaliteitsnormen boven gemiddeld positief. Er wordt goed geluisterd en klanten hebben het gevoel dat ze serieus worden behandeld.

Zwakten dienstverlening Nationale ombudsman

Klanten die de mededeling (per brief) krijgen dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden, voelen zich vaak niet gehoord en hebben het gevoel dat ze niet betrokken worden in het proces en dat de medewerker geen verantwoordelijkheid wil nemen. Ze hebben het gevoel weinig invloed te kunnen uitoefenen op het proces van klachtenbehandeling. Klachten worden ook niet altijd meteen opgepakt.

Vaker contact met de Nationale gaat niet hand in hand met een lagere waardering

Klanten die vaker dan 1 keer contact hebben gehad, zijn niet minder of meer tevreden over de dienstverlening. Er is dus geen relatie tussen het aantal keren contact met de Nationale ombudsman en de waardering van de dienstverlening.

Overall conclusie

De Nationale ombudsman wordt gezien als een organisatie die goed naar burgers luistert en haar klanten serieus neemt. Als de Nationale ombudsman in staat en bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen, dan zijn burgers over het algemeen tevreden over de dienstverlening. Er is teleurstelling en een gevoel van onbegrip en machteloosheid onder klanten die te horen krijgen dat hun klacht niet in behandeling genomen kan worden. Zij vinden dat medewerkers geen verantwoordelijkheid nemen. Deze negatieve gevoelens zijn terug te zien in een lage waardering. Er is veel variatie in waardering tussen klanten waarvan de klacht wel en niet in behandeling was genomen. Die eerste groep geeft gemiddeld een 6,7; de tweede groep geeft gemiddeld rond een 5,0.

Verbetering van de dienstverlening is gewenst in het voortraject. Maak burgers duidelijk over welke organisaties de Nationale ombudsman klachten in behandeling kan nemen (en welke type klachten behandeld kunnen worden). Een deel van de klanten denkt dat zij ook over niet-overheidsorganisaties een klacht kunnen indienen. Dit levert onbegrip op. Realiseer dat burgers de Nationale ombudsman als 'klankbord' zien om hun ongenoegen over de overheid kwijt te kunnen.

Klanten van de Nationale ombudsman vinden het vervelend als zij per brief te horen krijgen of een klacht wel/niet in behandeling genomen kan worden. Men heeft vaak behoefte aan een toelichting door een medewerker bij een bepaald besluit. Klanten willen graag hun gelijk halen. Burgers vinden het soms moeilijk om hun klacht schriftelijk of per mail toe te lichten aan de medewerker van de Nationale ombudsman en de tijd tussen het melden van een klacht en een reactie van de Nationale ombudsman is soms lang. Klanten van de Nationale ombudsman stellen in het verlengde hiervan voor dat ze voortaan de status van de ingediende klacht online kunnen volgen. Volgens klanten zou een chatbox ook een goede aanvulling op de dienstverlening kunnen zijn. Het is een contactkanaal waarbij klanten relatief snel en efficiënt over hun klacht kunnen communiceren met een medewerker van vlees en bloed.

Plaats het rapportcijfer in de context

De Nationale ombudsman krijgt gemiddeld een 5,5 voor haar dienstverlening. Dit cijfer is relatief laag in vergelijking tot de cijfers die vergelijkbare organisaties in het landelijke onderzoek kregen en tot de waardering voor de Nationale ombudsman volgens eerdere onderzoeken. Het relatief lage cijfer moet echter in de juiste context geplaatst worden.

- De klanten van de Nationale ombudsman kloppen aan, omdat ze een klacht hebben over een overheidsorganisatie. De Nationale ombudsman wordt als 'laatste redmiddel' ingeschakeld. Al aan het begin van het dienstverleningstraject is er veel ontevredenheid onder klanten.
- Klanten van de Nationale ombudsman hebben over het algemeen genomen een sceptische houding tegenover de samenleving in zijn geheel.
- Het gemiddelde cijfer dat klanten van de Nationale ombudsman geven aan organisaties waarover zij een klacht hebben, is een 2,7 terwijl het landelijke gemiddelde op een 7,1 ligt. Een 5,5 is in vergelijking daarmee een relatief hoog cijfer onder een gedesillusioneerde doelgroep.

Inleiding

In oktober en november 2013 heeft TNS NIPO in opdracht van de Nationale ombudsman een groot landelijk representatief onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening¹. Uit het onderzoek kwam onder andere naar voren dat overheidsorganisaties in 2013 gemiddeld met een 7,1 worden gewaardeerd. De 'keten' van organisaties kreeg een 6,8.

In dit onderzoek kijken we specifiek naar de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman. Het verschil tussen dit en het landelijk onderzoek is dat in het landelijke onderzoek de waardering van de dienstverlening was gemeten aan de hand van 55 levensgebeurtenissen waarmee in dat kader contact was met alle soorten overheidsorganisaties. Dit onderzoek meet de waardering van de dienstverlening van maar 1 overheidsorganisatie: de Nationale ombudsman.

Om een vergelijking te maken tussen de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman en die van andere overheidsorganisaties (benchmark) hebben we dezelfde methodiek en vragenlijst als in het landelijk representatieve onderzoek gebruikt. De doelgroep van dit onderzoek zijn mensen die in het afgelopen jaar een klacht hebben gehad over de overheid en daarover contact hebben opgenomen met de Nationale ombudsman.

Doel van de opdracht

Doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe 'klanten'² van de Nationale ombudsman de dienstverlening van de Nationale ombudsman waarderen. We doen dit aan de hand van de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: profiel van de 'klanten' van de Nationale ombudsman

In dit eerste hoofdstuk laten we zien wie de klanten van de Nationale ombudsman zijn. We beantwoorden vragen als:

- Naar aanleiding van welk soort gebeurtenissen hebben mensen een klacht over de overheid?
- Over welke organisaties hebben zij een klacht?
- Het profiel (leeftijd, inkomen etc.) van mensen die een klacht hebben over de overheid en hulp inschakelen van de Nationale ombudsman?

Hoofdstuk 2: waardering dienstverlening Nationale ombudsman

In dit hoofdstuk bespreken we hoe de dienstverlening van de Nationale ombudsman wordt beoordeeld. Welk rapportcijfer krijgt de Nationale ombudsman? Verschilt dit cijfer naar de manier waarop de Nationale ombudsman een klacht heeft afgehandeld?

Hoofdstuk 3: sterkten- en zwaktenanalyse

We bestuderen de sterkten en zwakten van de dienstverlening van de Nationale ombudsman. We doen dit aan de hand van dezelfde kwaliteitsnormen als die gemeten in het landelijke representatieve onderzoek. We maken een uitsplitsing naar de manier waarop een klacht was afgehandeld.

¹ [REDACTED] *Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2013*. In opdracht van de Nationale ombudsman, november 2013.

² Met 'klanten van de Nationale ombudsman' bedoelen we mensen die contact met de Nationale ombudsman hebben gehad naar aanleiding van een klacht over de overheid.

Hoofdstuk 4: contactkanalen

We bespreken kort op welke manier (kanaal) klanten van de Nationale ombudsman contact hebben en welke contactkanaal hun voorkeur heeft.

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 25 oktober en 15 november 2013. Klanten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de Nationale ombudsman kregen een e-mail met daarin een link naar een online vragenlijst.

In totaal namen 223 van de 1.000 klanten aan het onderzoek deel, een respons van 22%.

1 Profiel klanten Nationale ombudsman

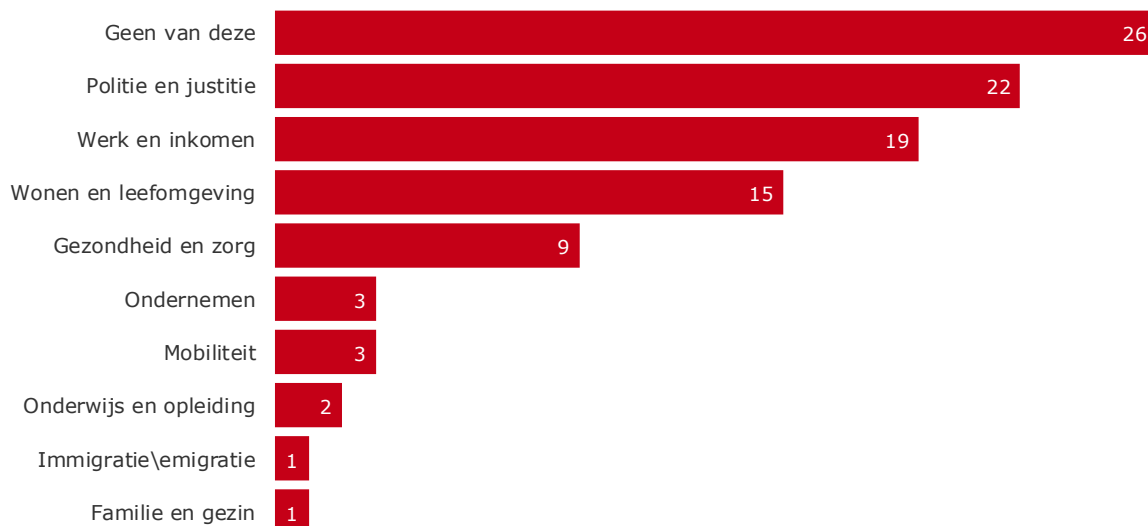
In dit eerste hoofdstuk laten we zien *wie* de klanten van de Nationale ombudsman zijn en naar aanleiding van welke gebeurtenissen zij contact met de Nationale ombudsman hebben opgenomen.

1.1 Het type gebeurtenissen waar klanten een klacht over hebben

Ongeveer een vijfde deel (22%) van de mensen neemt contact op met de Nationale ombudsman, omdat ze een klacht hebben over een gebeurtenis waar ze te maken hebben met Politie en justitie. Gebeurtenissen binnen de thema's Werk en inkomen (19%) en Wonen en omgeving (15%) wordt door ongeveer een derde deel van de burgers als aanleiding genoemd waarom zij contact hebben opgenomen met de Nationale ombudsman. In het Landelijk onderzoek zagen we dat burgers de dienstverlening binnen de thema's Buitenland en Familie en gezin het best waarderen. In dit onderzoek zien we dat terug. Maar 2 procent van de klanten van de Nationale ombudsman heeft een klacht naar aanleiding van een gebeurtenis binnen de thema's Familie en gezin en Immigratie\emigratie.

1 | *Bijna helft van de klanten heeft een klacht over Politie en justitie, Werk en inkomen, Wonen en leefomgeving*

Naar aanleiding van welk soort gebeurtenis had u een klacht over de overheid?

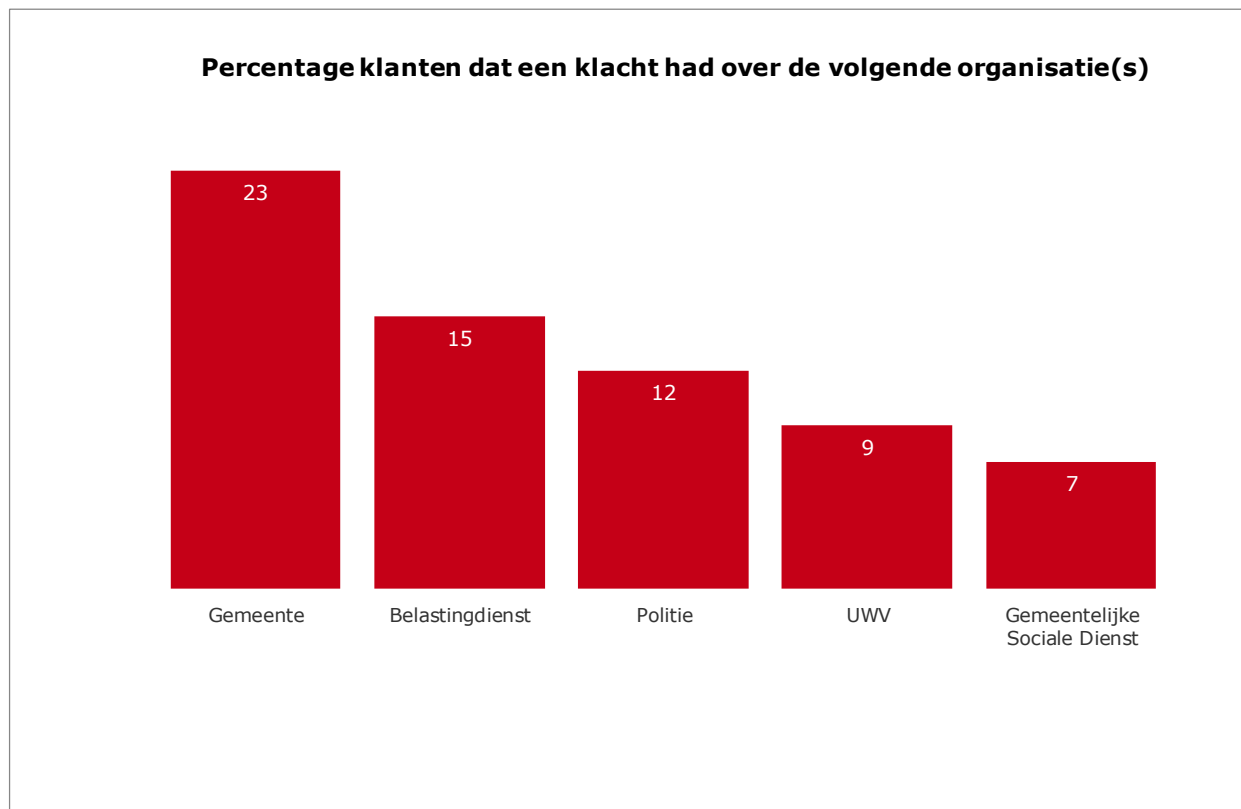


Bron: TNS NIPO, 2013

1.2 Ongeveer een kwart van de burgers heeft een klacht over de gemeente

In de afgelopen 12 maanden heeft 23% van de klanten van de Nationale ombudsman een klacht gehad over de gemeente. Ongeveer een zesde deel had een klacht over de Belastingdienst. Andere (relatief) vaak genoemde organisaties waar men een klacht over had, zijn de Politie, UWV en de Gemeentelijke Sociale Dienst.

2 | Ongeveer een kwart van de klanten van de Nationale ombudsman heeft klacht over de gemeente



Bron: TNS NIPO, 2013

1.3 Wie zijn de klanten van de Nationale ombudsman?

In het onderzoek hebben we de achtergrondkenmerken - zoals leeftijd, opleiding en werksituatie - uitgevraagd van burgers die contact hebben gehad met de Nationale ombudsman naar aanleiding van een klacht over de overheid. Met deze resultaten kunnen we een profiel opstellen van wie de 'klanten' van de Nationale ombudsman zijn. Zijn het vooral de ouderen? Welk opleidingsniveau hebben zij?

*Grosso modo*³ ziet het profiel van burgers die contact opnemen met de Nationale ombudsman als volgt uit:

Klanten van de Nationale ombudsman zijn voornamelijk...

- van het mannelijke geslacht;
- burgers van 55 jaar of ouder;
- gemiddeld of hoger opgeleid;
- gepensioneerd of werkloos;
- woonachtig in een kleine of middelgrote gemeente.

³ Bij het bepalen van het profiel is gekeken naar significante verschillen binnen een bepaald kenmerk. Bijvoorbeeld: op de vraag 'bent u werkzaam in een betaalde baan' geeft 59% het antwoord 'nee' en 41% aan 'ja'. Het verschil is significant wat betekent dat een meerderheid van de klanten niet (meer) werkzaam is.

2 Waardering dienstverlening Nationale ombudsman

In het landelijke representatieve onderzoek krijgen overheidsorganisaties gemiddeld een 7,1. We hebben in dit onderzoek alleen de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman sec uitgevraagd. In hoofdstuk 1 zagen we dat de meerderheid van de klanten van de Nationale ombudsman een klacht heeft over gebeurtenissen met betrekking tot Politie en justitie, Werk en inkomen en Wonen en leefomgeving. De gemiddelde waardering van organisaties binnen deze sectoren komt uit op een 6,6.

2.1 Waardering dienstverlening uitgesplitst naar klachtenafhandeling

In figuur 3 zien we dat klanten van de Nationale ombudsman gemiddeld een 5,5⁴ geven voor de dienstverlening. We zien echter verschillen in waardering als we een onderscheid maken naar de manier waarop een klacht in behandeling was genomen. De Nationale ombudsman onderscheidt verschillende manieren van klachtenafhandeling variërend van fysiek contact met een medewerker van de Nationale ombudsman tot het sturen van een brief met de mededeling of een klacht wel/niet wordt opgepakt. Uit figuur 3 komt naar voren dat de manier waarop de Nationale ombudsman met een klacht omgaat (hoe en of een klacht in behandeling wordt genomen) in sterke mate de waardering van dienstverlening verklaart. Als een medewerker van de Nationale ombudsman contact opneemt met de organisatie waar men een klacht over had, ligt het gemiddelde rapportcijfer op een 7. Bij een 'bemiddeling' komt de waardering uit op een 7,8⁵. Niet geheel onverwacht is de waardering een stuk lager wanneer een klant een brief heeft ontvangen met de mededeling dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden (gemiddelde van een 4,6). Klanten die een brief kregen met de mededeling dat hun klacht is doorgestuurd, geven de dienstverlening een 6,3. Wanneer de Nationale ombudsman op een 'andere' manier een klacht heeft behandeld, is het gemiddelde rapportcijfer een 4,5. Uit de open antwoorden blijkt dat dit veelal klanten betreft die nog geen reactie hebben gekregen van de Nationale ombudsman.

Resumerend: we zien een hogere waardering als de Nationale ombudsman beter in staat was om iets met een klacht te doen in de vorm van een brief of door contact op te nemen met de organisatie in kwestie.

⁴ Het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening van de organisaties waar men een klacht over had (en daarover contact opnam met de NO) ligt op een 2,71. 87% geeft een onvoldoende.

⁵ Indicatief cijfer gezien het laag aantal observaties.

3 | De manier van klachtenafhandeling heeft een sterke impact op de waardering van de dienstverlening⁶



Bron: TNS NIPO, 2013

⁶ Helaas is het aantal observaties te laag (< 25 waarnemingen) om uitspraken te kunnen doen over de waardering wanneer er een Intakegesprek heeft plaats gevonden; een bemiddeling is geweest; of een rapport is gestuurd. Daarom moeten deze cijfers indicatief worden gelezen.

2.2 Suggesties om de dienstverlening te verbeteren

Uit de open antwoorden zien we een aantal suggesties voor verbetering van de dienstverlening.

- Burgers vinden dat de tijd tussen het indienen van een klacht en een reactie daarop van de Nationale ombudsman te lang is. Sommige klanten stellen voor dat de status van de ingediende klacht online kan worden gevolgd:

'Het zou wel erg prettig zijn als de klager de ingediende klacht(en) ook online kan volgen en dat de klager concreet wordt geïnformeerd door de ombudsman waar het is misgegaan.'

'De tijd voor men een probleem oppakt is erg lang. Men neemt mensen vervolgens niet serieus en doet een zaak dan af met een telefoontje met de mededeling dat men er niets aan kan doen zonder iets behoorlijks te onderzoeken'

'Dat ik sneller op de hoogte zou worden gebracht. Want er zat te veel tijd tussen de keren dat ik contact had met de gene die mijn zaak behandelde. En het heeft te lang geduurd voordat ik eindelijk kwam waar ik zijn moest en het einde is dat ik eigenlijk nog steeds niet heb wat ik wilde.'

'Dat ik zeer graag zou willen weten of er nog iets met mijn ingediende klachten wordt gedaan door de Nationale ombudsman, daar deze medische kwestie om twee ziekenhuizen gaat.'

- Klanten zien graag dat de dienstverlening van de Nationale ombudsman wordt uitgebreid naar niet-overheidsorganisaties, zoals zorgverzekeraars.

'De dienstverlening uit te breiden naar ook niet overheidsinstanties. Zorgverzekeraars die je 3 keer de schuld laten betalen, door hun dure manier van werken, mogen de tanden van de nationale ombudsman ook wel eens zien. U weet, kleine schulden worden al snel grote schulden bij deurwaarders.'

- Burgers vinden het soms moeilijk om hun klacht schriftelijk of per mail toe te lichten aan de medewerker van de Nationale ombudsman. Sommige klanten zouden graag beeld- of geluidsmateriaal willen tonen om hun klacht beter toe te lichten.

'De ombudsman moet de klant ook de kans geven om zijn klacht mondeling toe te lichten, omdat een klacht formuleren best wel moeilijk is. Soms helpen beeld- en geluidsopnames voor een belangrijk gesprek.'

- Een aantal klanten stelt voor om een Internet-chatbox (digitaal contact met een medewerker van de Nationale ombudsman) in te zetten.

'Chatten met een medewerker zou makkelijk zijn zodat je direct reactie krijgt, net als bij de jurofoon.'

3 Sterkten en zwakten: wat kan er beter?

Aan de mensen die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de Nationale ombudsman in verband met een klacht over de overheid zijn 20 kwaliteitsnormen⁷ voorgelegd om deze in verband met de ontvangen dienstverlening te beoordelen. In tabel 4 staan de stellingteksten en de labels die we in de rapportage gebruiken om de norm kort te duiden.

4 | Kwaliteitsnormen vertaald naar stellingen

Stelling bij kwaliteitsnorm	Label kwaliteitsnorm
1 Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid/de Nationale ombudsman in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, Internet).	Keuzevrijheid contactkanaal
2 Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp.	Vindbaarheid info en hulp
3 Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had.	Rechten en plichten
4 Ik kreeg juiste en op mijn eigen situatie afgestemde informatie.	Juiste informatie
5 Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren.	Info 1x aanleveren
6 Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening.	Transparante werkwijzen
7 Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld.	(Digitale) betrouwbaarheid
8 Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen.	Klachten serieus nemen
9 Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld.	Actieve betrokkenheid
10 Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening).	Doorlooptijd
11 Ik kreeg wat ik wilde.	Antwoord/Oplossing
12 Ik heb een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop deze organisatie(s)/ de Nationale ombudsman mijn vraag\verzoek\probleem oplossen\afhandelden	Goed gevoel
13 De medewerkers (van de Nationale ombudsman) toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	Verantwoordelijkheid
14 De medewerkers (van de Nationale ombudsman) probeerden in eerste instantie zelf mijn vraag\probleem zo goed mogelijk te beantwoorden\op te lossen, voordat zij me doorstuurden naar een andere afdeling of organisatie	Probleemeigenaar
15 Er werd goed naar mij geluisterd door de medewerkers van deze organisatie(s)/ de Nationale ombudsman	Luisteren
16 De medewerkers \ organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden	Aangenaam verrassen
17 Ik voelde mij serieus behandeld door de medewerkers waarmee ik contact had	Serieus behandelen
18 De organisaties en medewerkers maakten het mij zo makkelijk mogelijk (niet moeilijker dan nodig)	Makkelijke dienstverlening
19 De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had	Behoeftegericht
20 Mijn klacht werd meteen door de Nationale ombudsman opgepakt	Direct aanpakken

⁷ Dezelfde normen zijn voorgelegd als in het landelijk onderzoek met uitzondering van de norm 'Direct aanpakken'. Deze is extra uitgevraagd in dit onderzoek. Daarnaast werd in het landelijk onderzoek telkens 'de overheid' in de stellingen genoemd terwijl in het interne onderzoek enkel werd gerefereerd naar de dienstverlening van de Nationale ombudsman.

Tabel 5 bevat de antwoorden op bovenstaande stellingen die met betrekking tot de dienstverlening van de Nationale ombudsman aan burgers zijn voorgelegd. Burgers konden per stelling antwoorden op een schaal van helemaal eens (score 5) tot en met helemaal oneens (score 1). We laten zowel de scores zien van het landelijke representatieve onderzoek ('Landelijk onderzoek') als de resultaten van dit Interne onderzoek onder klanten van de Nationale ombudsman ('intern onderzoek NO'). We gebruiken het landelijke onderzoek als benchmark.⁸

De hoogste waardering krijgt de *Keuzevrijheid contactkanaal*. Het percentage burgers dat de keuzevrijheid als 'goed' beoordeelt, is 78. Maar 6% oordeelt negatief over dit aspect. De gemiddelde score ligt op 4,2 en dit is hoger dan bij het Landelijk onderzoek (benchmark: 3,8).

Ook zeer tevreden zijn klanten over de (digitale) betrouwbaarheid. Net als in het Landelijk onderzoek is ongeveer 60% van de burgers positief.

Bij een aantal kwaliteitsnormen zien we grote verschillen met het landelijk onderzoek: de benchmark. Bijvoorbeeld over *Antwoord/oplossing* is 60% positief in het landelijk onderzoek tegenover 26% in dit onderzoek onder klanten van de Nationale ombudsman. Anders dan in het landelijke onderzoek is dit een beslissende factor voor de dienstverlening. Klanten van de Nationale ombudsman willen hun gelijk halen. Meer dan de helft (54%) van de klanten vindt dat ze niet kregen wat ze van de Nationale ombudsman wilden. Ze haalden dus niet hun gelijk. Dezelfde discrepantie in tevredenheid tussen het landelijk en Intern onderzoek onder klanten zien we bij het aspect *Probleemeigenaar*. In het landelijk onderzoek is 10% ontevreden; in het onderzoek onder klanten van de Nationale ombudsman is dit 39%.

Klanten van de Nationale ombudsman zijn het minst tevreden over de norm *Actieve betrokkenheid*. Maar 17% van de klanten is positief. De gemiddelde score – op een schaal van 1 tot 5 – is in het Intern onderzoek een 2,3; landelijk ligt deze op een 3,0.

De norm *Direct aanpakken* is niet in het landelijke onderzoek gevraagd, maar wel in het Interne onderzoek. Ongeveer de helft van de klanten van de Nationale ombudsman is positief over de mate waarin hun klacht meteen door de Nationale ombudsman werd opgepakt. Echter, 38% is niet te spreken over het 'direct aanpakken' van klachten.

⁸ Bij de vergelijking met de benchmark moet men de context in ogenschouw nemen: klanten van de Nationale ombudsman hebben bij voorbaat een sceptischere houding dan burgers die bij andere overheidsorganisaties komen.

5 | Beoordeling kwaliteitsnormen

			goed (4-5)	neutraal (3)	niet goed (1-2)	nvt/ wn	Gemiddelde score
			%	%	%	%	
1	Keuzevrijheid contactkanaal	Intern onderzoek NO	78	8	6	8	4,2
		Landelijk onderzoek	62	13	16	9	3,8
2	Vindbaarheid info en hulp	Intern onderzoek NO	60	16	20	5	3,6
		Landelijk onderzoek	65	18	13	4	3,7
3	Rechten en plichten	Intern onderzoek NO	48	21	24	8	3,3
		Landelijk onderzoek	45	21	16	18	3,4
4	Juiste informatie	Intern onderzoek NO	42	14	39	4	3,0
		Landelijk onderzoek	63	17	13	7	3,7
5	Info 1x aanleveren	Intern onderzoek NO	72	6	15	6	3,8
		Landelijk onderzoek	60	10	18	12	3,6
6	Transparante werkwijzen	Intern onderzoek NO	41	14	30	14	3,1
		Landelijk onderzoek	44	18	21	17	3,3
7	(Digitale) betrouwbaarheid	Intern onderzoek NO	59	10	5	26	4,0
		Landelijk onderzoek	60	13	3	24	3,9
8	Klachten serieus nemen	Intern onderzoek NO	50	9	35	6	3,2
		Landelijk onderzoek	44	15	10	31	3,6
9	Actieve betrokkenheid	Intern onderzoek NO	17	19	50	14	2,3
		Landelijk onderzoek	30	20	26	24	3,0
10	Doorlooptijd	Intern onderzoek NO	43	15	35	6	3,0
		Landelijk onderzoek	56	17	18	9	3,5
11	Antwoord/Oplossing	Intern onderzoek NO	26	14	54	6	2,4
		Landelijk onderzoek	60	15	15	10	3,6
12	Goed gevoel	Intern onderzoek NO	35	14	45	6	2,7
		Landelijk onderzoek	57	19	16	8	3,5
13	Verantwoordelijkheid	Intern onderzoek NO	38	16	39	6	2,9
		Landelijk onderzoek	55	17	12	6	3,6
14	Probleemeigenaar	Intern onderzoek NO	25	15	39	21	2,6
		Landelijk onderzoek	40	14	10	36	3,5
15	Luisteren	Intern onderzoek NO	51	14	30	4	3,2
		Landelijk onderzoek	61	16	9	14	3,7

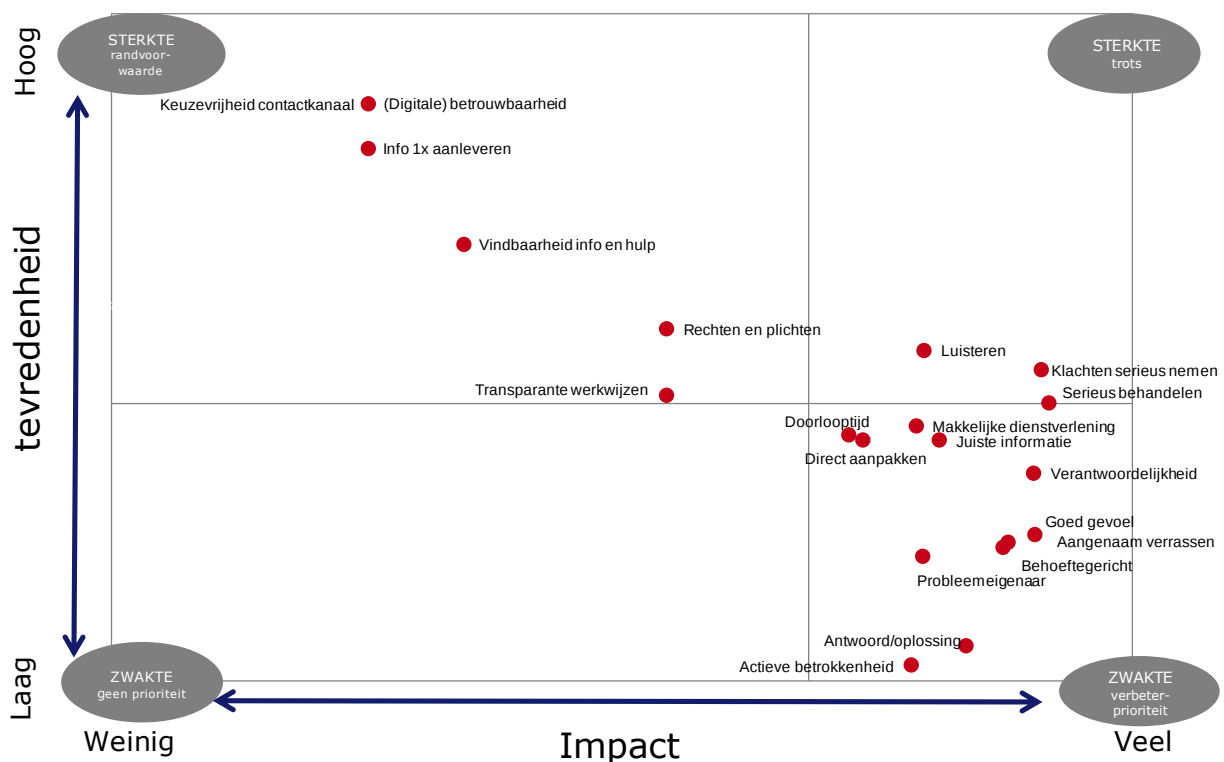
		goed (4-5)	neutraal (3)	niet goed (1-2)	nvt/ wn	Gemiddelde score	
16	Aangenaam verrassen	Intern onderzoek NO	28	20	43	9	2,7
		Landelijk onderzoek	27	33	25	15	3,0
17	Serieus behandelen	Intern onderzoek NO	49	12	35	4	3,1
		Landelijk onderzoek	66	15	8	11	3,7
18	Makkelijke dienstverlening	Intern onderzoek NO	41	17	34	9	3,0
		Landelijk onderzoek	55	21	14	10	3,5
19	Behoeftegericht	Intern onderzoek NO	32	14	48	5	2,7
		Landelijk onderzoek	59	18	14	9	3,6
20	Direct aanpakken	Intern onderzoek NO	45	13	38	4	3,0

Leeswijzer: er is gepercenteerd van links naar rechts. Voorbeeld: met de stelling over keuzevrijheid contactkanaal 'Landelijk onderzoek' is 62% het eens, 14% is het niet eens maar ook niet oneens, 17% is het oneens. In dit onderzoek ('Intern onderzoek NO') was dat 78% etc. De gemiddelde score op een vijfpuntsschaal is in het Landelijk onderzoek een 3,8, in dit onderzoek is dit een 4,2 was dit een 3,7.

3.1 Prioriteitenmatrix: wat te verbeteren?

De waardering van een kwaliteitsnorm zegt nog niets over de mate waarin een kwaliteitsnorm prioriteit moet krijgen. Om hier inzicht in te krijgen, is een prioriteitenmatrix gemaakt waarin alle vormen van klachtenafhandeling zijn samengenomen.⁹ De prioriteitenmatrix toont welke kwaliteitsnormen een hoge dan wel lage impact hebben op de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman. In de matrix is het belang van de kwaliteitsnorm op de horizontale as afgezet tegen waardering van de kwaliteitsnormen op de verticale as.

6 | Prioriteitenmatrix Kwaliteitsnormen



Bron: TNS NIPO, 2013

⁹ Een prioriteitenmatrix is een grafische weergave van een correlatieanalyse. In een correlatieanalyse wordt achterhaald wat de samenhang is tussen de opgenomen criteria en het totaaloordeel (oordeel keten).

Sterkten (trots)

Kwaliteitsnormen die rechtsboven in de matrix verschijnen, zijn normen die klanten van de Nationale ombudsman niet alleen hoog waarderen, maar ook waar ze belang aan hechten. Klanten geven aan dat ze het belangrijk vinden dat de medewerker(s) van de Nationale ombudsman goed luistert (*Luisteren*). Veel impact op de waardering van de dienstverlening heeft ook de mate waarin burgers door medewerkers serieus worden behandeld (*serieus behandelen*). Een andere sterkte die uit figuur 6 naar voren komt, is *klachten serieus nemen* (Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen).

Zwakten (verbeterprioriteit)

Om de waardering van de dienstverlening van de Nationale ombudsman te verbeteren is de meeste winst te behalen bij die kwaliteitsnormen die laag worden gewaardeerd en waar burgers relatief veel belang aan hechten. De kwaliteitsnormen die hiervoor in aanmerking komen zijn *actieve betrokkenheid* (Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld); *Antwoord/oplossing* (Ik kreeg wat ik wilde); *Behoeftte gericht* (De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had) en *Aangenaam verrassen* (De medewerkers \ organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden).¹⁰ De norm *Direct aanpakken* (Mijn klacht werd meteen door de medewerker van de Nationale ombudsman opgepakt) heeft ook verbeterprioriteit.

Sterkten (randvoorwaarden)

De aspecten linksboven in figuur 6 zijn normen waar burgers minder belang aan hechten, doorgaans omdat ze goed op orde zijn. We beschouwen deze normen als randvoorwaarden. Er hoeft niet extra in geïnvesteerd te worden in deze kwaliteitsnormen. Normen die onder de groep vallen, zijn: (*digitale*) *betrouwbaarheid* (ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld); *Vindbaarheid info en hulp* (ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp); *keuzevrijheid* *contactkanaal* (ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen); *Transparante werkwijzen* (Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening) en *info 1x aanleveren* (ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren).

Zwakten (geen prioriteit)

Binnen dit kwadrant (linksonder) zien we geen kwaliteitsnormen terug komen.

¹⁰ 'Aangenaam verrassen' betekent dat de service/dienstverlening van de medewerker van de Nationale ombudsman beter was dan gedacht.

3.2 Wat er beter kan; uitgesplitst naar klachtenafhandeling

De Nationale ombudsman onderscheidt 6 verschillende mogelijkheden van hoe (en of) een klacht kan worden opgepakt:¹¹

- Een intakegesprek
- Een brief met de mededeling dat een klacht niet behandeld kan worden.
- Een brief dat een klacht is doorgestuurd.
- Bemiddeling door de Nationale ombudsman
- Contact met de organisatie in kwestie
- Rapport

In deze paragraaf bespreken we per manier van klachtenafhandeling hoe de kwaliteitsnormen scoren. Voelen klanten die een bemiddeling hebben gekregen zich serieuzer genomen? Sluit de dienstverlening van de Nationale ombudsman beter aan op klanten waarvan de klacht middels een rapport is afgehandeld? Per manier van klachtenafhandeling bespreken we - aan de hand van tabel 7 - de normen die beter dan wel slecht scoren dan gemiddeld.

3.2.1 Intakegesprek

Over klanten die een intakegesprek kunnen we maar beperkt uitspraken doen, gezien het lage steekproefaantal (n = 11). Bovendien zien we geen significante verschillen. Dit betekent dat de kwaliteitsnormen niet verschillen.

3.2.2 Brief dat klacht niet wordt behandeld

Klanten binnen deze groep geven de dienstverlening een 4,6. In tabel 7 zien we dat dit lage cijfer komt doordat klanten niet kregen wat ze wilden. Ze hebben daarnaast het gevoel hebben dat zij weinig invloed kunnen hebben op het proces en dat de klacht niet serieus wordt genomen. Deze groep heeft ook het gevoel dat medewerkers van de Nationale ombudsman niet goed luisteren. Een verklaring hiervoor kan zijn, dat burgers een reactie krijgen dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden en dat ze weinig invloed kunnen hebben op dit besluit. Ze voelen zich niet gehoord. Klanten in deze groep zijn wel positief over het feit dat ze informatie maar één keer hoeven aan te leveren.

3.2.3 Brief klacht wordt doorgestuurd

Als klanten een brief krijgen dat de klacht is doorgestuurd (en de klacht dus wél in behandeling wordt genomen) zijn burgers positiever, onder andere over de mate waarin ze invloed kunnen uitoefenen op het proces. Ook hebben zij beter inzicht in de rechten en plichten. Ze zijn positief over hoe de medewerker(s) van de Nationale ombudsman met de klacht omgaat. De dienstverlening sluit beter aan op wat ze willen.

3.2.4 Bemiddeling

Over klanten die een bemiddeling hebben gehad, kunnen we maar beperkt uitspraken doen, gezien de lage n (n = 16). Klanten die een bemiddeling hebben gehad, zijn op bijna alle kwaliteitsnormen positiever dan klanten waarvan de klacht op een andere manier was afgehandeld. Uitzondering is de kwaliteitsnorm 'Vindbaarheid informatie en hulp'.

¹¹ In tabel 7 onderscheiden we ook de mogelijkheid 'anders'. Dit betreft veelal respondenten die nog geen reactie van de Nationale ombudsman hebben gekregen of waarvan de klacht op een andere manier was opgepakt.

3.2.5 Contact met organisatie

Wanneer de Nationale ombudsman contact opneemt met de organisatie in kwestie zijn klanten positiever dan gemiddeld over de kwaliteitsnormen. Wel is het voor deze groep klanten minder duidelijk welke 'Rechten en plichten' zij hebben.

3.2.6 Rapport

Over klanten die een intakegesprek kunnen we maar beperkt uitspraken doen, gezien de lage n (n = 14). Bovendien zien we geen significante verschillen. Dit betekent dat de kwaliteitsnormen niet beter of slechter presteren dan gemiddeld zoals besproken in tabel 5.

3.2.7 Anders

De groep 'anders' betreft klanten die nog geen reactie van de Nationale ombudsman hebben gekregen of waarvan de klacht op een andere manier was opgepakt. Op bijna alle kwaliteitsnormen presteert de Nationale ombudsman lager dan gemiddeld. Net als de groep die een brief ontvangt met de mededeling dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden; is deze groep vooral negatief over de mate waarin zij invloed kunnen uitoefenen op het proces. Klanten in deze groep zijn ook negatiever dan gemiddeld over de mate waarin zij kregen wat ze wilde.

3.2.8 De kwaliteitsnorm 'direct aanpakken'

Speciaal voor dit onderzoek hebben we de kwaliteitsnorm 'direct aanpakken' toegevoegd. Deze norm heeft betrekking op de mate waarin de klacht meteen door de Nationale ombudsman werd opgepakt. Het 'directe handelen' is een belangrijke kwaliteitsnorm voor de Nationale ombudsman. Klanten die een bemiddeling hebben gehad of waarvoor contact is opgepakt met de organisatie in kwestie zijn tevreden over het 'directe aanpakken'. In beide groepen scoort deze norm hoger dan gemiddeld. Klanten waarvan de klacht niet in behandeling wordt genomen, zijn negatiever over 'Direct aanpakken'.

7 | Mogelijkheden voor verbetering dienstverlening per klachtenafhandeling¹²

	Intake- gesprek	Brief klacht niet behandeld	Brief klacht doorgestuurd	Bemiddeling	Contact met organisatie	Rapport	Anders
	N=11	N=57	N=41	N=16	N=77	N=14	N=70
Keuzevrijheid contactkanaal	4,2	4,1	4,3	4,3	4,4+	3,92	4,1
Vindbaarheid info en hulp	3,6	3,3	3,8-	3,8-	4,0+	3,5	3,3-
Rechten en plichten	3,0	3,1	3,7+	4,0+	3,6-	2,9	3,0-
Juiste informatie	2,9	2,7	3,3	3,9+	3,5+	2,7	2,5-
Info 1x aanleveren	3,0	3,5+	3,9	4,3	4,1+	3,4	3,7
Transparante werkwijzen	3,2	3,1	3,2	3,5+	3,5+	2,8	2,5-
(Digitale) betrouwbaarheid	3,7	3,8	4,0	4,4+	4,1	4,0	4,0
Klachten serieus nemen	3,0	2,7-	3,5	4,0+	4,0+	3,0	2,7-
Actieve betrokkenheid	2,1	1,8-	3,0+	3,5+	3,0+	2,0	1,7-
Doorlooptijd	2,9	2,7-	3,1	3,7+	3,4+	2,5	2,6-
Antwoord/Oplossing	2,2	1,8-	2,7	3,5+	3,2+	2,3	1,9-
Goed gevoel	2,5	2,2-	3,0	3,9+	3,4+	2,6	2,2-
Verantwoordelijkheid	2,4	2,2-	3,2	3,8+	3,7+	2,8	2,3-
Probleemeigenaar	2,5	2,2-	2,8	3,9+	3,3+	2,8	2,0-
Luisteren	3,2	2,9-	3,5	3,9+	3,8+	3,4	2,8-
Aangenaam verrassen	2,7	2,2-	3,2+	3,7+	3,3+	2,5	2,1-
Serieus behandelen	2,8	2,6-	3,5+	4,1+	3,7+	3,2	2,6-
Makkelijke dienstverlening	3,3	2,5-	3,4+	3,9+	3,6+	3,5	2,5-
Behoeftegericht	2,3	2,1-	3,2+	3,8+	3,4+	2,6	2,1-
Direct aanpakken	2,9	2,4-	3,3	3,9+	3,7+	3,4	2,3-
+/- betekent significant beter/slechter dan gemiddeld							

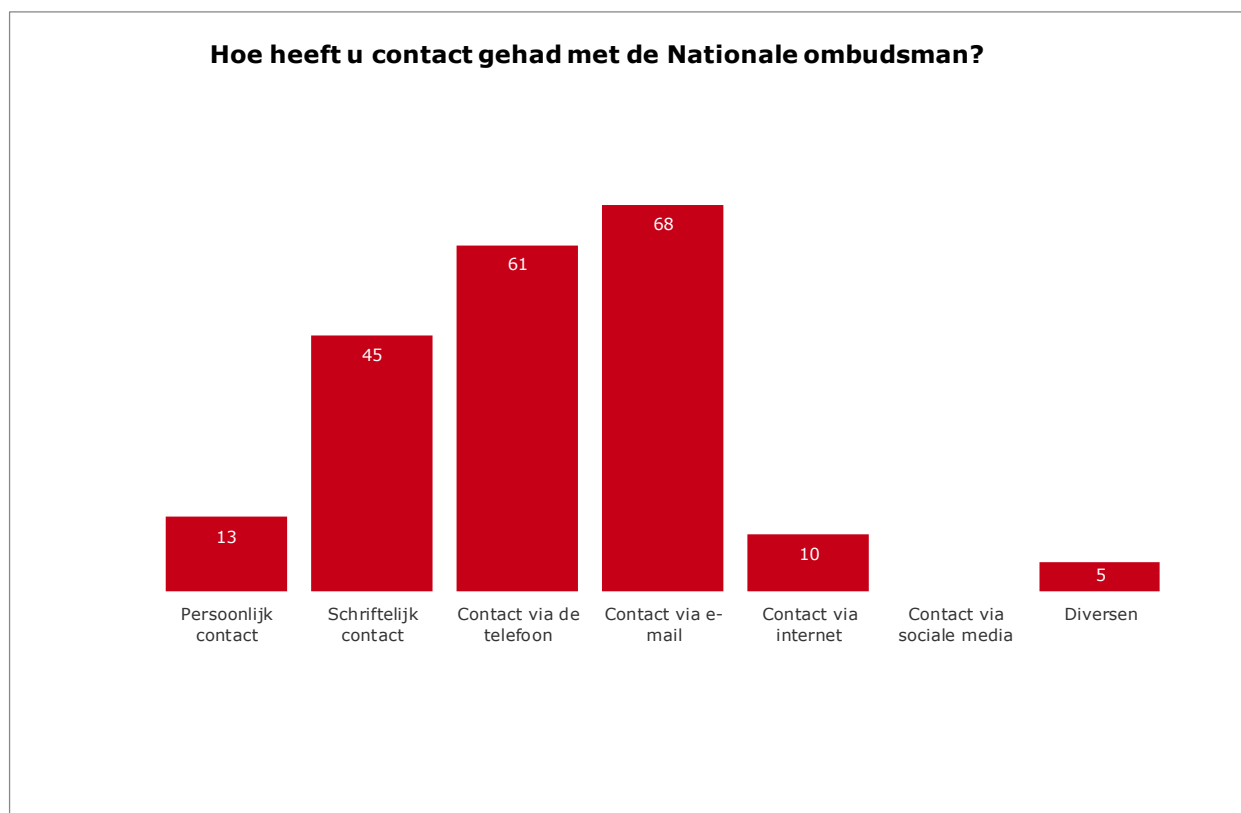
¹² De getallen in de tabel zijn gemiddelde scores op een van 5 'helemaal eens' en 1 'helemaal oneens'.

4 Contactkanalen

4.1 Klanten hebben vooral contact via e-mail of telefoon

Ruim tweederde van de klanten heeft contact met de Nationale ombudsman via e-mail. Telefonisch contact ligt op 61 procent, schriftelijk contact op 45% en persoonlijk contact met de Nationale ombudsman heeft maar 13 procent van de klanten. Niemand heeft contact gehad via sociale media.

8 | *Percentage klanten dat contact had via verschillende kanalen*¹³



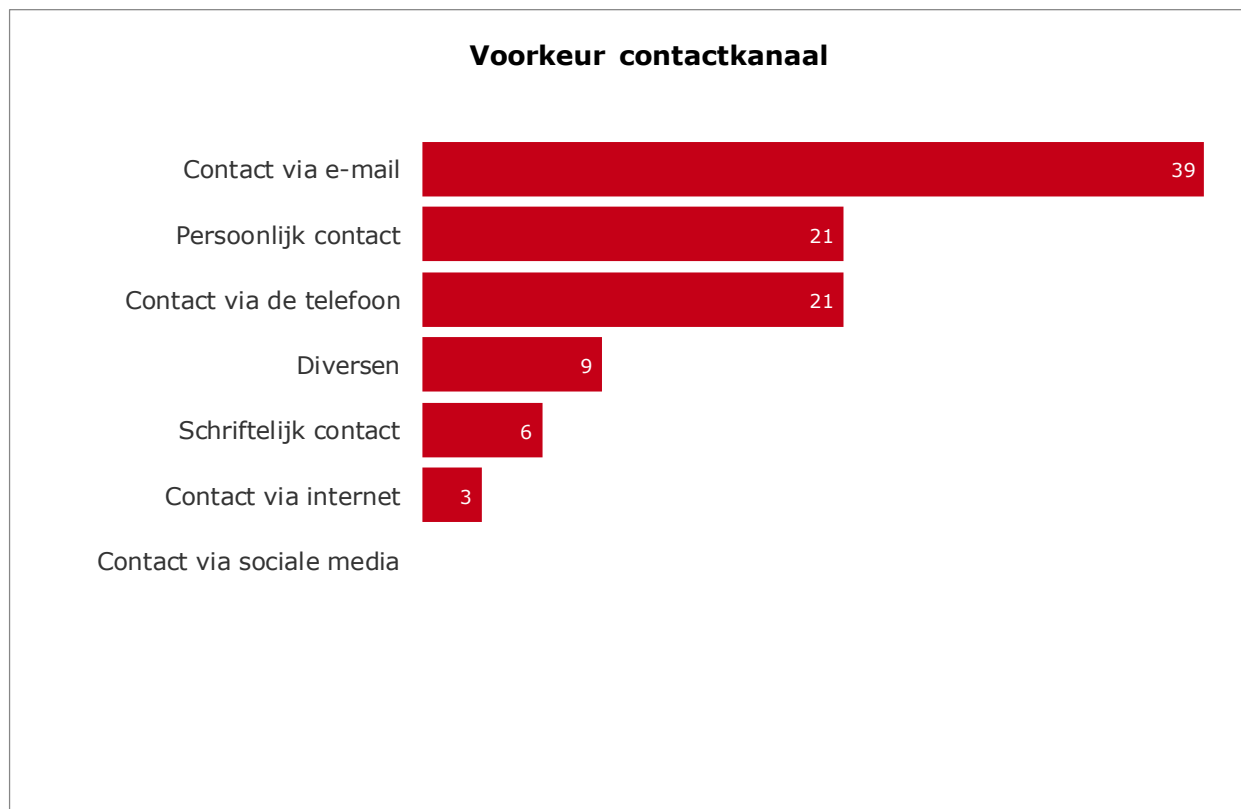
Bron: TNS NIPO, 2013

¹³ Percentages tellen op tot boven de 100%, omdat de respondenten meerdere antwoorden konden geven.

4.2 Voorkeur voor contactkanaal

We hebben de klanten gevraagd welke manier van contact met de Nationale ombudsman de voorkeur heeft. Ongeveer vier op de tien klanten geven aan het liefst contact via e-mail te hebben. Een vijfde deel heeft voorkeur voor persoonlijk contact; een andere 20 procent kiest voor persoonlijk contact. Maar 3 procent kiest voor contact via Internet en niemand heeft voorkeur voor contact via sociale media.

9 | Vier op de tien heeft voorkeur voor contact via e-mail



Bron: TNS NIPO, 2013

Bijlage

Bijlage 1 Vragenlijst

T1 :

Text

U heeft contact gehad met de Nationale ombudsman. We willen u graag hierover een aantal vragen stellen.

Q1 :

Single coded

Klopt het dat u in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft gehad over de overheid?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee

Q2 :

Single coded

Naar aanleiding van welk soort gebeurtenis had u een klacht over de overheid?

- 1 ☐ onderwijs en opleiding
- 2 ☐ werk en inkomen
- 3 ☐ ondernemen
- 4 ☐ gezondheid en zorg
- 5 ☐ familie en gezin
- 6 ☐ Immigratie/emigratie
- 7 ☐ wonen en leefomgeving
- 8 ☐ mobiliteit
- 9 ☐ Politie en justitie
- 10 ☐ geen van deze

Q3 :

Multi coded

Kunt u aangeven over welke organisatie(s) u een klacht had?

- 1 ☐ Ambassade (Nederlandse)
- 2 ☐ Ambulancedienst
- 3 ☐ Arbeidsinspectie
- 4 ☐ Autoriteit Consument en Markt
- 5 ☐ Belastingdienst
- 6 ☐ Brandweer
- 7 ☐ Bureau Halt
- 8 ☐ Bureau Jeugdzorg
- 9 ☐ Bureau Krediet Registratie (BKR)
- 10 ☐ Buurtpreventie
- 11 ☐ Buurtbemiddeling
- 12 ☐ CAD (Consultatiebureau alcohol & drugs)
- 13 ☐ CAK (Centraal Administratiekantoor)
- 14 ☐ Centrum voor Jeugd en Gezin
- 15 ☐ Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)
- 16 ☐ Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)
- 17 ☐ Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)
- 18 ☐ Centraal orgaan Opvang Asielzoekers (COA)
- 19 ☐ Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
- 20 ☐ College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)
- 21 ☐ College voor Zorgverzekeringen (CVZ)
- 22 ☐ College voor de Rechten van de Mens
- 23 ☐ Consultatiebureau (ouders en kinderen)
- 24 ☐ Douane
- 25 ☐ DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
- 26 ☐ Gemeente
- 27 ☐ Gemeentelijke Sociale Dienst
- 28 ☐ Gerechtsdeurwaarder
- 29 ☐ GGD \ GG&GD (Gemeentelijke Gezondheids- en Geneeskundige dienst)
- 30 ☐ GGZ (Geestelijke Gezondheids- en verslavingszorg)
- 31 ☐ Hoogheemraadschap
- 32 ☐ Huurcommissie
- 33 ☐ Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
- 34 ☐ Inspectie Jeugdzorg
- 35 ☐ Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)
- 36 ☐ Inspectie Veiligheid en Justitie
- 37 ☐ Inspectie Werk en Inkomen
- 38 ☐ Juridisch Loket
- 39 ☐ Kadaster
- 40 ☐ Kinderbescherming
- 41 ☐ Koninklijke Marechaussee (KMar)
- 42 ☐ Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)
- 43 ☐ Landelijk Parket
- 44 ☐ Landmacht (leger)
- 45 ☐ Marine
- 46 ☐ Milieudienst
- 47 ☐ Ministerie
- 48 ☐ Nederlandse Zorgautoriteit

- 49 ☐ NIDOS (jeugdbescherming voor vluchtelingen)
- 50 ☐ Onderwijsinstelling \ School
- 51 ☐ Openbaar Ministerie (OM)
- 52 ☐ Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)
- 53 ☐ Politie
- 54 ☐ Rijksoverheid (voorheen: Postbus 51)
- 55 ☐ Raad voor de Kinderbescherming
- 56 ☐ Raad voor Rechtsbijstand
- 57 ☐ Reclassering
- 58 ☐ Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten (RACM)
- 59 ☐ Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)
- 60 ☐ Schuldhulpverlening
- 61 ☐ Slachtofferloket
- 62 ☐ Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- 63 ☐ Stichting Internt Domeinregistratie Nederland (SIDN)
- 64 ☐ Uitvoeringsorgaan AWBZ
- 65 ☐ UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen) / UWV werkbedrijf
- 66 ☐ Visumdienst
- 67 ☐ Voedsel en Warenautoriteit
- 68 ☐ Vuilnisophaaldienst
- 69 ☐ Waterschap
- 70 ☐ Wijkregisseur
- 71 ☐ WMO-Loket (Wet maatschappelijke ondersteuning)
- 72 ☐ Woningcorporatie / Woningbouwvereniging
- 73 ☐ Ziekenhuis
- 74 ☐ Zorgkantoor (uitvoering AWBZ)
- 75 ☐ Anders, namelijk ...

Q4 :

Single coded

U heeft aangegeven over de volgende organisatie(s) een klacht te hebben gehad:

<organisatie noemen vorige vraag>

Hoe beoordeelt u de dienstverlening van deze organisatie(s) met een cijfer van 1 tot 10?

- 1 ☐ 1 - heel slecht
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4
- 5 ☐ 5
- 6 ☐ 6
- 7 ☐ 7
- 8 ☐ 8
- 9 ☐ 9
- 10 ☐ 10 - heel goed
- 11 ☐ Niet van toepassing
- 12 ☐ Weet niet

T2 :

Text

De volgende vragen gaan over de Nationale ombudsman.

B1 : B1 | Ervaring met dienstverlening overheid

Begin block

- 1 Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de Nationale ombudsman in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, Internet).
- 2 Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp bij de Nationale ombudsman.
- 3 De Nationale ombudsman maakte mij duidelijk welke rechten en plichten ik had.
- 4 Ik kreeg de juiste en op mijn eigen situatie afgestemde informatie van de Nationale ombudsman.
- 5 Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren bij de Nationale ombudsman.
- 6 Ik werd door de Nationale ombudsman op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening.
- 7 Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld door de Nationale ombudsman.
- 8 Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen door de Nationale ombudsman.
- 9 Ik kon bij de Nationale ombudsman invloed uitoefenen op de manier waarop mijn probleem werd opgelost\afgehandeld.
- 10 Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening) bij de Nationale ombudsman.
- 11 Ik kreeg wat ik wilde bij de Nationale ombudsman.
- 12 Ik heb een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop de Nationale ombudsman mijn probleem oplosten\afhandelden
- 13 De medewerkers van de Nationale ombudsman toonden zich verantwoordelijk om mijn probleem daadwerkelijk op te lossen
- 14 De medewerkers van de Nationale ombudsman probeerden in eerste instantie zélf mijn probleem zo goed mogelijk op te lossen, voordat zij me doorstuurden naar een andere afdeling of organisatie
- 15 Er werd goed naar mij geluisterd door de medewerkers van de Nationale ombudsman
- 16 De medewerkers van de Nationale ombudsman hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden
- 17 Ik voelde mij serieus behandeld door de medewerkers van de Nationale ombudsman waarmee ik contact had
- 18 De medewerkers van de Nationale ombudsman maakten het mij zo makkelijk mogelijk (niet moeilijker dan nodig)
- 19 De dienstverlening van de Nationale ombudsman sloot goed aan op wat ik nodig had
- 20 Mijn klacht werd meteen door de Nationale ombudsman opgepakt

B1 : B1 | Ervaring met dienstverlening overheid

End block

Q5 :

Single coded

U heeft aangegeven dat u contact met de Nationale ombudsman hebt gehad in verband met een klacht over de overheid.

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

- <Stelling van repeaterblok>

- 1 ☐ Helemaal mee eens
- 2 ☐ Mee eens
- 3 ☐ Niet mee eens maar ook niet mee oneens
- 4 ☐ Mee oneens
- 5 ☐ Helemaal mee oneens
- 6 ☐ Niet van toepassing
- 7 ☐ Weet niet

Q6 :

Single coded

De volgende vraag gaat over het totaalbeeld dat u van de Nationale ombudsman heeft.

Hoe beoordeelt u de TOTALE dienstverlening van de Nationale ombudsman met een cijfer van 1 tot 10?

- 1 ☐ 1 - heel slecht
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4
- 5 ☐ 5
- 6 ☐ 6
- 7 ☐ 7
- 8 ☐ 8
- 9 ☐ 9
- 10 ☐ 10 - heel goed
- 11 ☐ Niet van toepassing
- 12 ☐ Weet niet

ASK ONLY IF Q6=8,9,10

Q7 :

Open

U heeft de TOTALE dienstverlening van de Nationale ombudsman met een <antwoord vorige vraag> beoordeeld.

Kunt u aangeven waarom u dit cijfer heeft gegeven?

1 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

ASK ONLY IF Q6=1,2,3,4,5

Q8 :

Open

Wat kan er volgens u beter?

1 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Q9 :

Single coded

Hoe waarschijnlijk is het dat u de Nationale ombudsman zou aanbevelen bij uw vrienden, collega's of kennissen als zij een klacht zouden hebben over de overheid?

Geef uw antwoord op een schaal waarbij 0 voor 'zeker niet aanbevelen' en 10 voor 'zeker aanbevelen' staat.

- 1 ☐ 0 Zeker niet aanbevelen
- 2 ☐ 1
- 3 ☐ 2
- 4 ☐ 3
- 5 ☐ 4
- 6 ☐ 5
- 7 ☐ 6
- 8 ☐ 7
- 9 ☐ 8
- 10 ☐ 9
- 11 ☐ 10 Zeker aanbevelen
- 12 ☐ Niet van toepassing
- 13 ☐ weet niet

**Position fixed*

Q10 :

Open

Heeft u suggesties voor de Nationale ombudsman om de dienstverlening te verbeteren?

- 1 ☐ weet niet

**Exclusive *Position fixed*

Q11 :

Single coded

Hoe vaak heeft u contact gehad met de Nationale ombudsman?

Als u het niet meer precies weet, wilt u dan schatten?

Met contact bedoelen we alle vormen van contact (bezoek, schriftelijk, telefonisch, e-mail, Internet, etc).

- 1 ☐ 1 keer
- 2 ☐ 2-3 keer
- 3 ☐ 4-6 keer
- 4 ☐ 7-9 keer
- 5 ☐ 10-19 keer
- 6 ☐ 20-39 keer
- 7 ☐ 40 keer of vaker
- 8 ☐ weet het echt niet meer

Q12 :

Multi coded

Hoe heeft u contact gehad met de Nationale ombudsman?

Meer antwoorden mogelijk

- 1 ☐ Persoonlijk contact
- 2 ☐ Schriftelijk contact
- 3 ☐ Contact via de telefoon
- 4 ☐ Contact via e-mail
- 5 ☐ Contact via Internet
- 6 ☐ Contact via sociale media (bijv. twitter / facebook)
- 7 ☐ anders, namelijk...

**Open *Position fixed*

Q13 :

Single coded

Welke manier van contact met de Nationale ombudsman heeft uw voorkeur?

- 1 ☐ Persoonlijk contact
- 2 ☐ Schriftelijk contact
- 3 ☐ Contact via de telefoon
- 4 ☐ Contact via e-mail
- 5 ☐ Contact via Internet
- 6 ☐ Contact via sociale media (bijv. twitter / facebook)
- 7 ☐ anders, namelijk...

**Open *Position fixed*

Q14 :

Multi coded

Wat heeft de Nationale ombudsman met uw klacht gedaan?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 ☐ Ik heb een intakegesprek gehad
- 2 ☐ Ik kreeg een brief waarin stond dat mijn klacht niet in behandeling genomen kon worden door de Nationale ombudsman
- 3 ☐ Ik kreeg een brief waarin stond dat mijn klacht is doorgestuurd
- 4 ☐ Er heeft een bemiddeling plaatsgevonden
- 5 ☐ De medewerker van de Nationale ombudsman heeft contact opgenomen met de organisatie waar ik een klacht over had
- 6 ☐ Ik heb een rapport over mijn klacht gekregen
- 7 ☐ anders, namelijk...
- 8 ☐ weet niet

**Open *Position fixed
*Exclusive *Position fixed*

T3 :

Text

Tot slot willen we graag een aantal achtergrondgegevens van u weten.

Q15 :

Single coded

Bent u:

- 1 ☐ Man
- 2 ☐ Vrouw

Q16 :

Single coded

In welke categorie valt u leeftijd?

- 1 ☐ 18 tot en met 29 jaar
- 2 ☐ 30 tot en met 39
- 3 ☐ 40 tot en met 54
- 4 ☐ 55 jaar of ouder

Q17 :

Single coded

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- 1 ☐ Lagere school/ Basisonderwijs / geen onderwijs
- 2 ☐ VMBO, Mavo
- 3 ☐ Havo, VWO
- 4 ☐ Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO)
- 5 ☐ Hoger Beroeps Onderwijs (HBO)
- 6 ☐ Universiteit (WO)

Q18 :

Single coded

Bent u werkzaam in een betaalde baan?

- 1 ☐ Nee
- 2 ☐ Ja, in loondienst
- 3 ☐ Ja, als zelfstandig ondernemer

Q19 :

Single coded

In welke provincie woont u?

- 1 ☐ Groningen
- 2 ☐ Friesland
- 3 ☐ Drenthe
- 4 ☐ Overijssel
- 5 ☐ Gelderland
- 6 ☐ Utrecht
- 7 ☐ Noord-Holland
- 8 ☐ Zuid-Holland
- 9 ☐ Zeeland
- 10 ☐ Flevoland
- 11 ☐ Noord-Brabant
- 12 ☐ Limburg

Q20 :

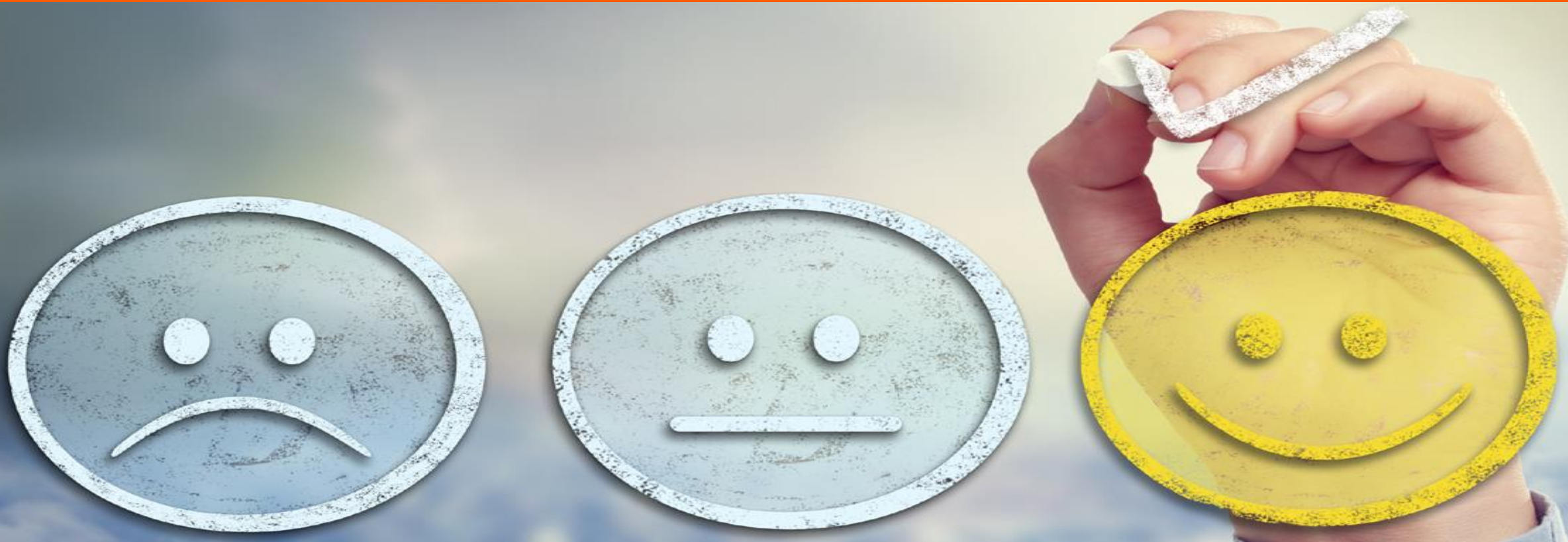
Single coded

Kunt u een inschatting maken van de grootte van de gemeente waarin u woont?

Het gaat om het inwonersaantal van uw gemeente

- 1 ☐ Meer dan 400.000
- 2 ☐ 100.000 - 400.000
- 3 ☐ 50.000 - 100.000
- 4 ☐ 20.000 - 50.000
- 5 ☐ 10.000 - 20.000
- 6 ☐ 5.000 - 10.000
- 7 ☐ weet niet

**Position fixed*



ONDERZOEK NAAR TEVREDENHEID DIENSTVERLENING OMBUDSPLEIN

Uitgevoerd in opdracht van



VOORWOORD

Medio 2014 opende de Nationale ombudsman het Ombudsplein, een omgeving voor het verkrijgen van informatie over de relatie tussen burger en overheid, voor het indienen van klachten en voor het afgeven van signalen.

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en het verbeterpotentieel van het Ombudsplein is RenM|Matrix gevraagd om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Tussen 7 en 30 april hebben in totaal 465 burgers, die recent contact hebben gehad met de Nationale ombudsman, aan dit onderzoek deelgenomen. Afhankelijk van het door de burger gekozen contactkanaal werd het grootste deel telefonisch ondervraagd (n=403), de overige respondenten hebben een online vragenlijst ingevuld (n=62). In deze rapportage worden de belangrijkste uitkomsten uiteengezet.

Wij spreken het vertrouwen uit dat de uitkomsten die in dit rapport staan weergegeven een bijdrage zullen leveren aan een verdere optimalisering van de geboden dienstverlening door het Ombudsplein.

Maastricht,
29 mei 2015

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2		
<u>Vragen, problemen en klachten</u>		<u>Contact via internet of mail</u>	
- Instantie/bedrijf	4	- Rapportcijfers	17-18
- Interventie	5	- Toelichting	19
- Uitkomst na interventie	6	- Drivers	20
- Soort contact	7		
<u>Telefonisch contact</u>		<u>Eindoordeel</u>	
- Contactfrequentie	9	- Intentie Ombudsman opnieuw inschakelen	22
- Contactpersonen	10		
- Rapportcijfers	11-13	Highlights	24-27
- Toelichting	14	Onderzoeksverantwoording	29
- Drivers	15		

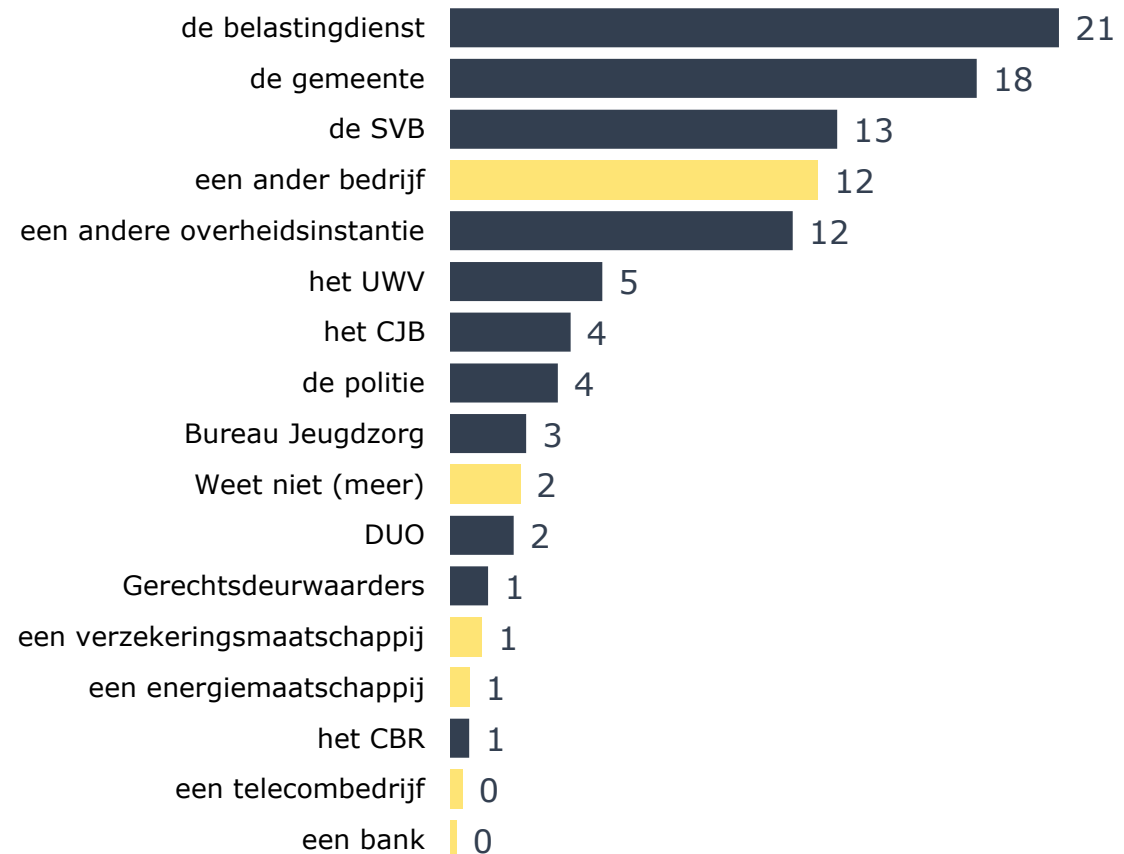


VRAGEN, PROBLEMEN EN KLACHTEN

INSTANTIE / BEDRIJF

- De figuur hiernaast laat zien op welke instantie of bedrijf ingediende vragen, problemen of klachten betrekking hadden. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen binnen wettelijk (blauw) en buiten wettelijk (geel).
- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat het een overheidsinstantie en dus een binnen wettelijke kwestie betrof (83%, n=385), met de Belastingdienst, de gemeente en de SVB als meest genoemde onderwerp.
- Bij de overige respondenten betrof het geen overheidsinstantie, waarmee het onder de noemer buiten wettelijk valt (17%, n=80).

“Kunt u aangeven over welke instantie of bedrijf uw vraag, probleem of klacht ging?”

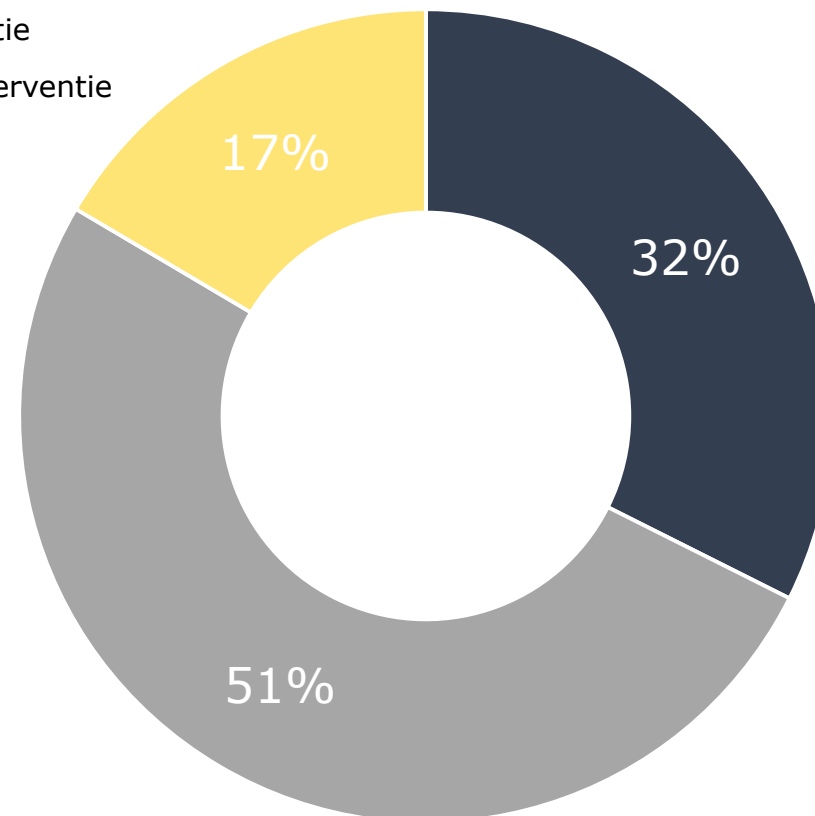


INTERVENTIE

- Respondenten met binnen wettelijke kwesties is gevraagd of de Nationale ombudsman met de betreffende instantie contact heeft opgenomen over de vraag, het probleem of de klacht. In dat geval is er sprake van een interventie.
- Uitgedrukt op alle ondervraagden is er bij 32% sprake van een interventie en gaat 51% over een binnen wettelijke kwestie zonder interventie. (inclusief 9% die aangeeft dat niet te weten). De resterende 17% betreft de burgers met een buiten wettelijke vraag of klacht.
- Nadere analyse laat zien dat er bij kwesties over de SVB en de Belastingdienst vaker sprake is van een interventie (bij resp. 67% en 55%) dan als het bijvoorbeeld een gemeentelijke instantie betreft (21%).

“Heeft de Nationale ombudsman over uw vraag, probleem of klacht contact opgenomen met instantie/bedrijf?”

- Binnen wettelijk - interventie
- Binnen wettelijk - geen interventie
- Buiten wettelijk

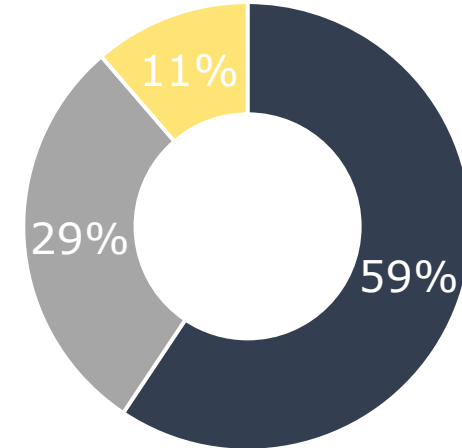


UITKOMST NA INTERVENTIE

- In het geval van interventies (n=150) is eveneens gevraagd of de kwestie daadwerkelijk is opgelost en of de Nationale ombudsman gemaakte afspraken is nagekomen.
- In 59% van de gevallen is de vraag, het probleem of de klacht inderdaad opgelost, 11% geeft aan dat dit niet het geval is. Bij de overige 29% blijkt de uitkomst nog niet vast te staan.
- 9 van de 10 ondervraagden met een interventie geven aan dat de ombudsman gemaakte afspraken is nagekomen, 5% is van mening dat dit niet het geval is.

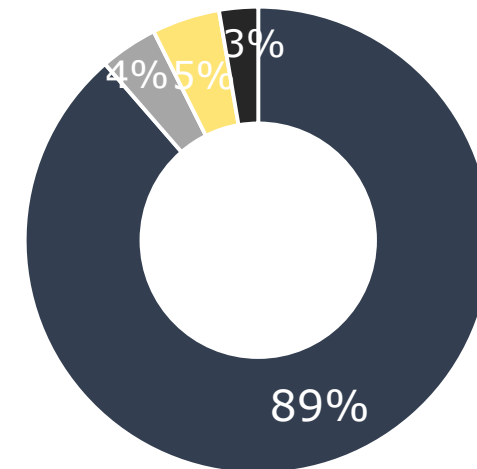
“Is uw vraag, probleem of klacht daadwerkelijk opgelost?”

- Probleem/klacht opgelost
- Probleem/klacht nog niet opgelost
- Probleem/klacht NIET opgelost



“Is de Nationale ombudsman de afspraken die hij met u gemaakt heeft nagekomen?”

- Gemaakte afspraken nagekomen
- Gemaakte afspraken nog niet nagekomen
- Gemaakte afspraken NIET nagekomen
- Weet niet (meer)

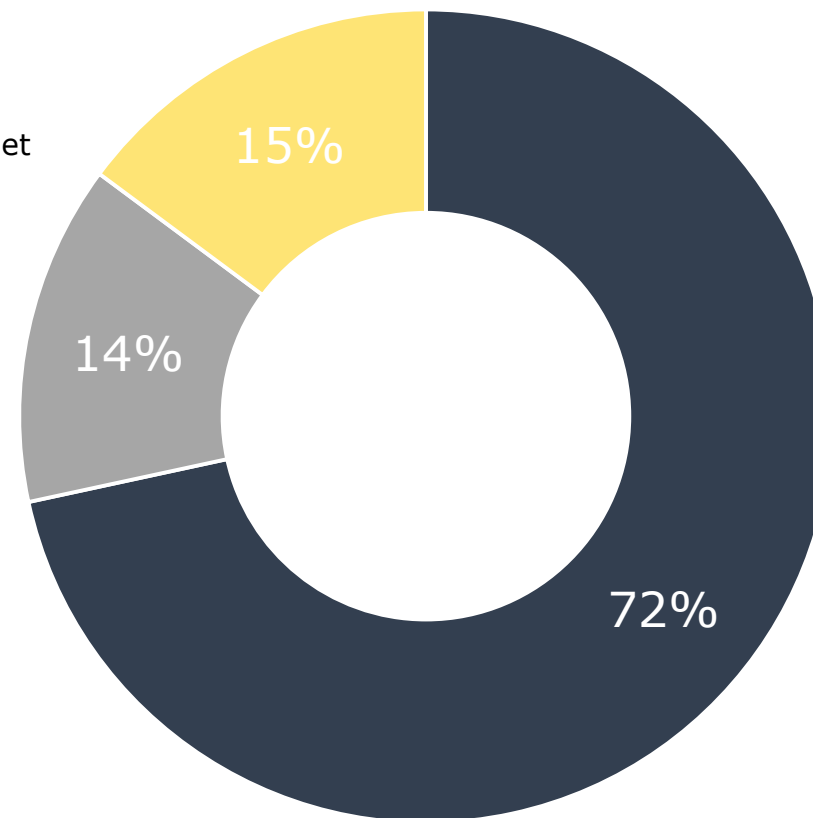


SOORT CONTACT

- Het merendeel van de ondervraagde burgers had telefonisch contact met de Nationale ombudsman. Van de ondervraagden die het Ombudsplein via internet benaderden (n=132), blijkt de helft ook nog telefonisch contact te hebben gehad.
- In het verdere verloop van dit rapport wordt de tevredenheid over het contact met het Ombudsplein behandeld, te beginnen met het oordeel over het telefonische contact.

“Heeft u telefonisch of via internet contact gehad met de Nationale ombudsman?”

- telefonisch
- via internet
- zowel telefonisch als internet





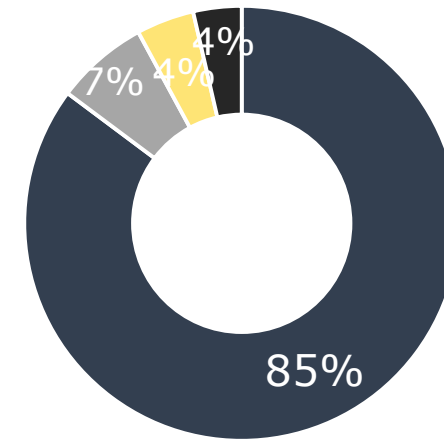
TELEFONISCH CONTACT

CONTACTFREQUENTIE

- Het gros van de ondervraagden met telefonisch contact (n= 402) zegt dat zij bij de eerste keer meteen iemand aan de lijn kregen (85%), 11% geeft aan meerdere pogingen te hebben moeten ondernemen.
- Het merendeel kwalificeert het als kort (62%), slechts een beperkt deel van de ondervraagden vond de wachttijd te lang (6%).

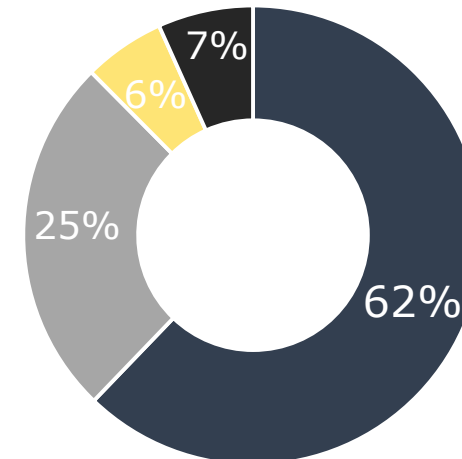
“Hoe vaak heeft u geprobeerd de Nationale ombudsman telefonisch te benaderen alvorens u iemand aan de lijn kreeg?”

- 1ste keer meteen contact
- 2 keer
- 3 keer of vaker



“Wat was naar uw gevoel de wachttijd voordat u iemand aan de lijn kreeg?”

- kort
- niet te kort, niet te lang
- (veel) te lang
- weet niet (meer)

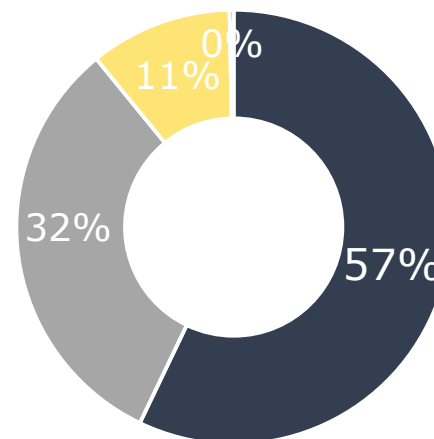


CONTACTPERSONEN

- Meer dan de helft van de ondervraagden heeft met één medewerker contact gehad (57%). 32% sprak twee medewerkers en bij 11% ging het om drie of meer personen.
- De ondervraagden die met meer dan één medewerker contact hadden (n=174) is gevraagd hoe vaak zij hun verhaal hebben moeten vertellen. In 42% van de gevallen was dit slechts één keer, een evenzo groot aandeel moest dit twee keer doen en 15% heeft drie keer of vaker hun verhaal moeten doen.
- In het geval van binnen wettelijke kwesties met een interventie komt het vaker voor dat men met meer dan één persoon contact heeft (49%). Dit betekent echter niet dat men automatisch ook meerdere keren hun verhaal moet doen. Dit aandeel blijkt binnen deze groep zelfs lager te liggen (46%).

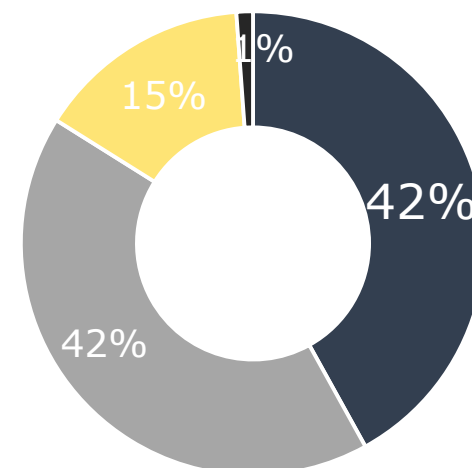
“Kunt u aangeven met hoeveel medewerkers van de Nationale ombudsman u in totaal contact heeft gehad?”

- 1 medewerker
- 2 medewerkers
- 3 of meer medewerkers
- weet niet (meer)



“Hoe vaak heeft u uw verhaal moeten doen?”

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer of vaker



RAPPORTCIJFERS

- Het telefonisch contact met het Ombudsplein wordt positief beoordeeld met een overall rapportcijfer van 7,6.
- De meest gewaardeerde onderdelen (8+) van het telefonisch contact zijn:
 - duidelijkheid afspraken vervolg : 8,4
 - vriendelijkheid medewerker : 8,2
 - nakomen afspraken : 8,1
 - goed kunnen luisteren : 8,0.
- Relatief minder scorende aspecten zijn:
 - op weg helpen : 7,5
 - inschatten situatie : 7,5
 - verstand van zaken : 7,6
 - meedenken : 7,6.

“Kunt u het telefonische contact dat u met één van de medewerkers van de Nationale ombudsman heeft gehad op ieder aspect door middel van een rapportcijfer beoordelen?”



RAPPORTCIJFERS

- Direct telefonisch contact (bij eerste poging) resulteert in een 7,9. Burgers die 2 of meer pogingen nodig hebben gehad, geven een aanmerkelijk lager oordeel voor het telefonische contact.
- Een soortgelijk beeld zien we terug bij de wachttijden. Hoe korter de wachttijd, hoe hoger de beoordeling van het telefonische contact. Opvallend is het hoge oordeel voor de groep burgers waarbij de wachttijd sneller (kort) is dan verwacht.
- Een zelfde beeld zien we ook terug voor wat betreft het aantal medewerkers waarmee contact is geweest. Het omslagpunt ligt bij 3 medewerkers. Als een burger met 3 of meer medewerkers contact heeft gehad, wordt een lager oordeel voor het telefonisch contact gegeven.
- Dit geldt ook voor het aantal keren dat een burger zijn verhaal moet doen. Hoe vaker, hoe lager het oordeel. Opvallend is overigens de (hoogste) score wanneer de burger 1 keer het 'verhaal' vertelt.

Relatie tussen oordeel telefonisch contact en bereikbaarheid, wachttijd, aantal medewerkers contact en aantal keer verhaal moeten doen.

**Rapportcijfer
telefonisch contact
(gemiddeld 7,6)**

Telefonische bereikbaarheid: aantal pogingen om contact te krijgen

Goed bereikbaarheid, 1^{ste} keer meteen contact (n=342)

7,9

Slechte bereikbaarheid, bij 2 keer of vaker contact (n=45)

5,8

Telefonische bereikbaarheid: wachttijd

Goede bereikbaarheid, wachttijd kort (n=250)

8,2

Goede bereikbaarheid, wachttijd niet te kort, niet te lang (n=102)

7,1

Slechte bereikbaarheid, wachttijd (veel) te lang (n=23)

4,9

Aantal medewerkers contact

1 medewerker (n=228)

7,7

2 medewerkers (n=128)

7,8

3-6 medewerkers (n=42)

6,7

Aantal keren verhaal moeten doen

1 keer (n=73)

8,3

2 keer (n=73)

7,6

3-8 keer (n=26)

5,2

RAPPORTCIJFERS

- Nadere analyse van het tevredenheidsniveau naar soort kwestie laat een eenduidig beeld zien: binnen de groep waarbij een interventie heeft plaats gevonden (n=131) scoren alle aspecten van het contact een 8,5 of hoger. De groep binnen wettelijk zonder interventie (n=208) is over de hele lijn het minst positief in hun oordeel, waarbij dient te worden opgemerkt dat nagenoeg alle aspecten wel nog tenminste een 7 scoren.
- Binnen de groep interventie is er wel sprake van een groot verschil in de overall tevredenheid tussen ondervraagden wiens vraag, probleem of klacht is opgelost en respondenten bij wie dit niet het geval is:
 - opgelost : 8,9
 - nog niet opgelost : 8,6
 - niet opgelost : 6,3.

“Kunt u het telefonische contact dat u met één van de medewerkers van de Nationale ombudsman heeft gehad op ieder aspect door middel van een rapportcijfer beoordelen?”

	Binnen wettelijk - interventie	Binnen wettelijk - geen interventie	Buiten wettelijk
Afspraken voor vervolg (proces) zijn duidelijk	8,6	--	7,8
Vriendelijkheid van de medewerker	8,6	7,8	8,3
Medewerker is afspraken nagekomen	8,7	7,4	8,0
Goed kunnen luisteren door de medewerker	8,6	7,6	8,2
Antwoord medewerker was te begrijpen	8,5	7,5	8,0
Serieus worden genomen door medewerker	8,8	7,4	8,0
Persoonlijke benadering door medewerker	8,5	7,5	8,1
Duidelijk uitgelegd wat u moest doen	8,5	7,3	7,8
Medewerker is deskundig	8,5	7,1	7,7
OVERALL OORDEEL	8,6	7,0	7,7
Medewerker heeft goed met u meegedacht	8,6	7,0	7,7
Medewerker heeft verstand van zaken	8,5	7,0	7,5
Juist kunnen inschatten van uw situatie	8,5	6,9	7,7
Medewerker heeft u goed op weg geholpen	8,5	6,8	7,6

TOELICHTING

- Hiervoor zagen we dat bij de groep interventie het eindresultaat (probleem wel of niet opgelost) een grote invloed heeft op de tevredenheid over (aspecten van) het telefonische contact. De impact van de uiteindelijke uitkomst komt ook terug bij de toelichting op het overall oordeel, zowel bij de zeer positieve (een 9 of een 10) als bij de minder positieve scores (6 of lager).

“Kunt u toelichten waarom u de afhandeling van het telefonische contact met een ... beoordeelt?”

“Ben correct behandeld ben en het probleem is opgelost”

“Ze namen me heel serieus, hebben zich aan de afspraken gehouden, en een snelle oplossing”

“Alle afspraken zijn nagekomen, alles opgelost en zelfs nog een telefoontje achteraf om te checken of het ook is opgelost”

“Ik ben tevreden, alles is goed uitgelegd en ik wist wat ik doen moest”

“Ik geef een 9 omdat het zo is gegaan als werd afgesproken”

“Ik ben buitengewoon goed en snel geholpen”

“Het heeft niet te het gewenste resultaat geleid”

“Had verwacht dat de ombudsman mij zou kunnen helpen en dat was niet het geval”

“Ik vond het antwoord erg matig, er werd niet meegedacht met mijn probleem en het kwam erop neer dat ik het zelf maar moest uitzoeken”

DRIVERS

- In welke mate zijn de afzonderlijke aspecten van het telefonisch contact nu van invloed op het overall oordeel? Middels een factoranalyse zijn alle voorgelegde aspecten gegroepeerd. Aspecten die bij elkaar horen in de beleving van ondervraagden vormen één factor. Deze analyse heeft 3 verklarende factoren opgeleverd:

1. Deskundigheid

(verstand van zaken, deskundig, duidelijke uitleg, begrijpelijk antwoord, goed op weg geholpen en inschatten persoonlijke situatie);

2. Inlevingsvermogen

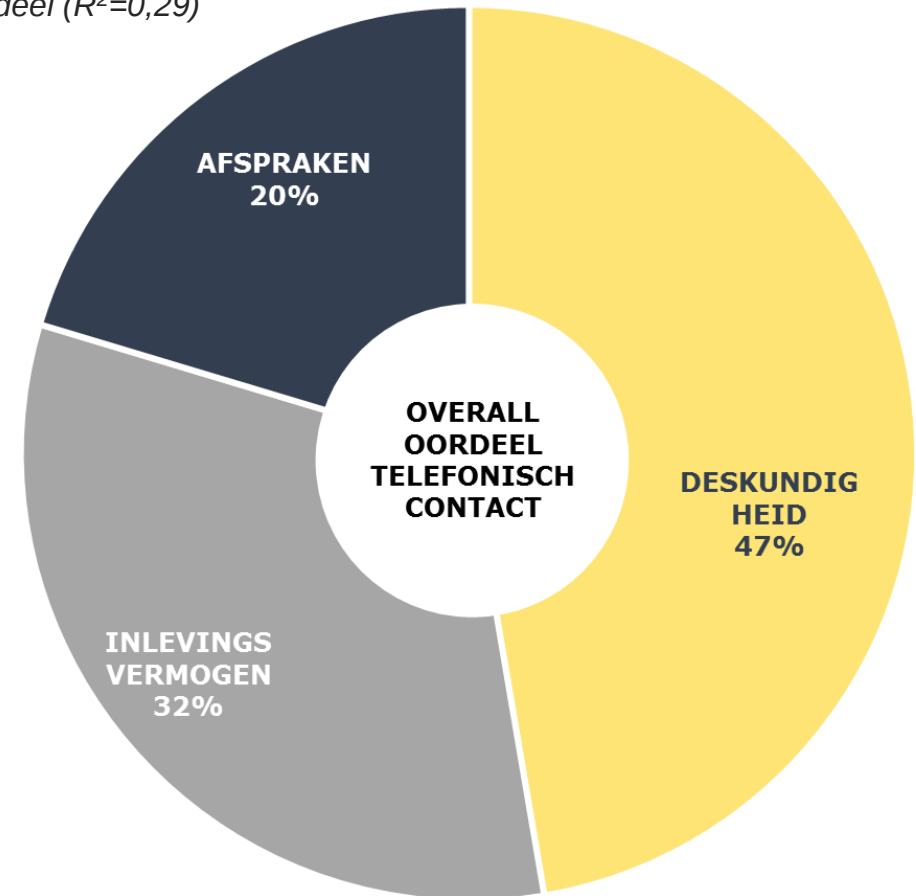
(persoonlijk, goed luisteren, vriendelijk, serieus genomen en goed meegedacht);

3. Afspraken

(duidelijke afspraken, nakomen afspraken).

- De figuur toont dat alle factoren van invloed zijn op het overall oordeel, maar dat de impact van inhoudelijke deskundigheid het grootst is.
- Eerder zagen we dat het overall oordeel niet alleen door het proces wordt bepaald en dat het eindresultaat een nog belangrijkere driver is. Dat verklaart waarom het eindoordeel (7,6) lager ligt dan de waardering voor deskundigheid (7,7), inleving (7,8) en afspraken (8,3).

Verklaringsmodel overall oordeel ($R^2=0,29$)



A.d.h.v. de invloedsrelaties (β èta's) uit de driveranalyse is de relatieve bijdrage van elke factor berekend:

- Deskundigheid : $\beta=0,42$
- Inlevingsvermogen : $\beta=0,29$
- Afspraken : $\beta=0,18$.



CONTACT VIA INTERNET OF MAIL

RAPPORTCIJFERS

- Het contact via internet of mail (n=132) wordt eveneens positief beoordeeld, het overall rapportcijfer ligt op een 7,5.
- De meest gewaardeerde onderdelen (8+) van het online contact zijn:
 - duidelijkheid afspraken vervolg : 8,2
 - nakomen afspraken : 8,0.
- Relatief minder scorende aspecten zijn:
 - op weg helpen : 7,1
 - inschatten situatie : 7,1
 - duidelijkheid antwoord : 7,3
 - aandacht voor persoonlijke situatie : 7,3
 - kwaliteit antwoord/reactie : 7,4.

“Kunt u het contact dat u via internet/e-mail heeft gehad op ieder aspect door middel van het geven van een rapportcijfer beoordelen?”



RAPPORTCIJFERS

- Net als bij het oordeel over het telefonische contact laat de groep met een interventie (n=59) ook hier over de hele lijn de meest positieve scores zien en is de groep binnen wettelijk zonder interventie (n=48) het minst positief in hun oordeel. Een aantal aspecten van het online wordt door de laatste groep als onvoldoende beoordeeld: doorverwijzing naar juiste instantie, inschatting persoonlijke situatie en duidelijkheid uitleg.
- Verder is er binnen de groep interventie wederom sprake van een heel groot verschil in de overall tevredenheid tussen ondervraagden wiens vraag, probleem of klacht is opgelost en respondenten bij wie dit niet het geval is:
 - opgelost : 8,9
 - nog niet opgelost : 8,7
 - niet opgelost : 6,3.

“Kunt u het contact dat u via internet/e-mail heeft gehad op ieder aspect door middel van het geven van een rapportcijfer beoordelen?”

	Binnen wettelijk - interventie	Binnen wettelijk - geen interventie	Buiten wettelijk
Duidelijke afspraken voor het vervolg	8,6	--	7,5
Afspraken uit de e-mail zijn nagekomen	8,7	6,4	8,2
Toonzetting van de reactie	8,4	7,3	7,6
Persoonlijke benadering	8,5	7,0	7,4
Begrijpelijkheid van het antwoord	8,5	6,9	7,6
De snelheid van antwoorden	8,2	6,9	7,5
OVERALL OORDEEL	8,5	6,5	7,2
Kwaliteit van het antwoord / reactie	8,5	6,2	7,0
Aandacht voor uw persoonlijke situatie	8,4	6,3	6,8
Duidelijk uitgelegd wat u moest doen	8,3	5,9	7,2
Juist inschatten persoonlijke situatie	8,3	5,8	6,8
Doorverwezen naar de juiste instantie	8,4	5,5	6,6

TOELICHTING

- Net als bij het telefonische contact wordt ook bij het online contact de overall tevredenheid voor een groot deel door het eindresultaat bepaald (probleem wel of niet opgelost).

“Kunt u toelichten waarom u de afhandeling van het online contact met een ... beoordeelt?”

“Het is correct afgehandeld en heeft mijn doel bereikt”

“Ik kreeg de volgende dag al een reactie op mijn vraag en mijn verzoek werd ingewilligd”

“Ik vond fijn dat er meteen duidelijk was werd welke stukken er nodig waren. en er werd een termijn aangegeven wanneer ik moest reageren en zaken kon verwachten”

“Alles werd in een paar dagen opgelost en is nu rechtgezet”

“Mijn problemen zijn niet naar behoren opgelost”

“Er is eigenlijk geen antwoord geweest, alleen een bevestiging van de ontvangst van de klacht”

“Het antwoord was teleurstellend”

“Ik ben eerst terugverwezen naar de instantie waar ik een klacht over had met daarbij wel de uitnodiging als het niet zou lukken dat ik dan wel weer terug zou kunnen komen bij de Nationale Ombudsman. Tweede contact: We zijn niet bevoegd voor KIFID”

DRIVERS

- In welke mate zijn de afzonderlijke aspecten van het online contact nu van invloed op het overall oordeel? Net als bij het telefonisch contact zijn alle voorgelegde aspecten middels een factoranalyse gegroepeerd. Deze analyse heeft de volgende 3 verklarende factoren opgeleverd:

1. Inhoud antwoord

(goed op weg geholpen, duidelijk advies, kwaliteit antwoord, inschatten persoonlijke situatie, persoonlijke aandacht en persoonlijke benadering);

2. Afspraken

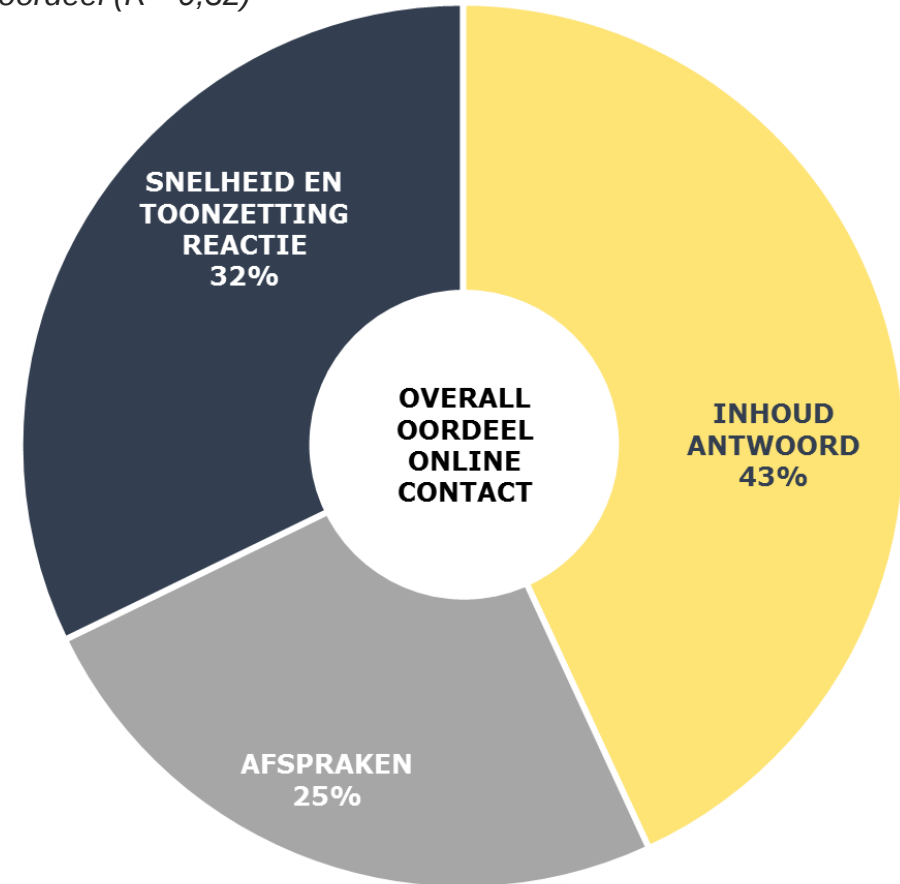
(afspraken nakomen, begrijpelijkheid, duidelijkheid afspraken);

3. Snelheid en toonzetting reactie

(snelheid antwoorden, toonzetting reactie).

- De figuur hiernaast laat zien dat alle 3 actoren van invloed zijn op het overall oordeel, maar dat (de inhoud van) het antwoord de belangrijkste driver is.
- De factor Afspraken krijgt gemiddeld de hoogste beoordeling (8,0) en wordt gevolgd door Snelheid en toonzetting van de reactie (7,7). Inhoud van het antwoord relatief scoort het laagst (7,3).

Verklaringsmodel overall oordeel ($R^2=0,32$)



A.d.h.v. de invloedsrelaties (β èta's) uit de driveranalyse is de relatieve bijdrage van elke factor berekend:

- Inhoud antwoord : $\beta=0,42$

- Snelheid en toonzetting reactie : $\beta=0,31$

- Afspraken : $\beta=0,24$.

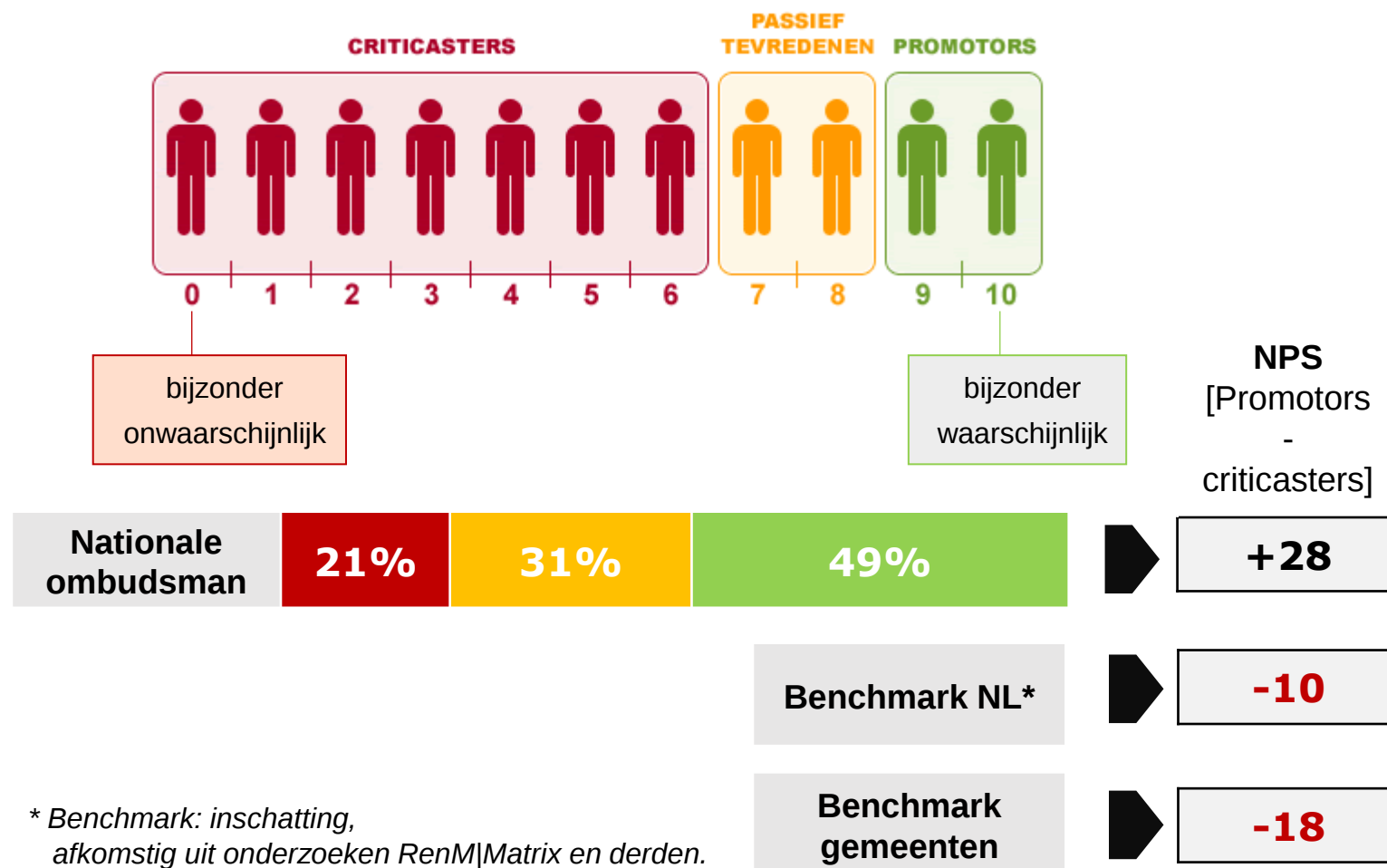


EINDOORDEEL

INTENTIE OMBUDSMAN OPNIEUW INSCHAKELEN

- Afsluitend is de respondenten gevraagd om op een schaal van 0 (=bijzonder onwaarschijnlijk) tot en met 10 (=bijzonder waarschijnlijk) aan te geven of zij de Nationale ombudsman, indien nodig, nog eens zouden inschakelen.
- De NPS score varieert tussen -100 en +100. Een positieve score is acceptabel, een score van +25 is goed en boven de +50 zeer goed.
- Uitgaande van de NPS-definities is 49% van de ondervraagden promotor van de Nationale ombudsman en zou deze zeer waarschijnlijk weer inschakelen. Eén op de vijf valt onder de categorie critcasters.
- Conform verwachting is binnen de groep met een interventie het aandeel promotors (64%) een stuk hoger. De NPS score bedraagt maar liefst **+56**. Binnen deze groep varieert het aandeel promotors sterk tussen ondervraagden wiens vraag, probleem of klacht wel of niet is opgelost, tussen haakjes de NPS score:
 - opgelost : 70% (+65)
 - nog niet opgelost : 71% (+64)
 - niet opgelost : 18%. (-12)
- De 'Net Promoter Score' (NPS, Promoters - Critcasters) is positief en bedraagt : **+28**.

"Stel dat u (opnieuw) een vraag, probleem of klacht heeft over een overheidsinstantie. Hoe waarschijnlijk is het dan dat u hierover (opnieuw) contact opneemt met de Nationale ombudsman?"



* Benchmark: inschatting, afkomstig uit onderzoeken RenM|Matrix en derden.



HIGHLIGHTS : OP NAAR EEN 8

HIGHLIGHTS : OP NAAR EEN '8'

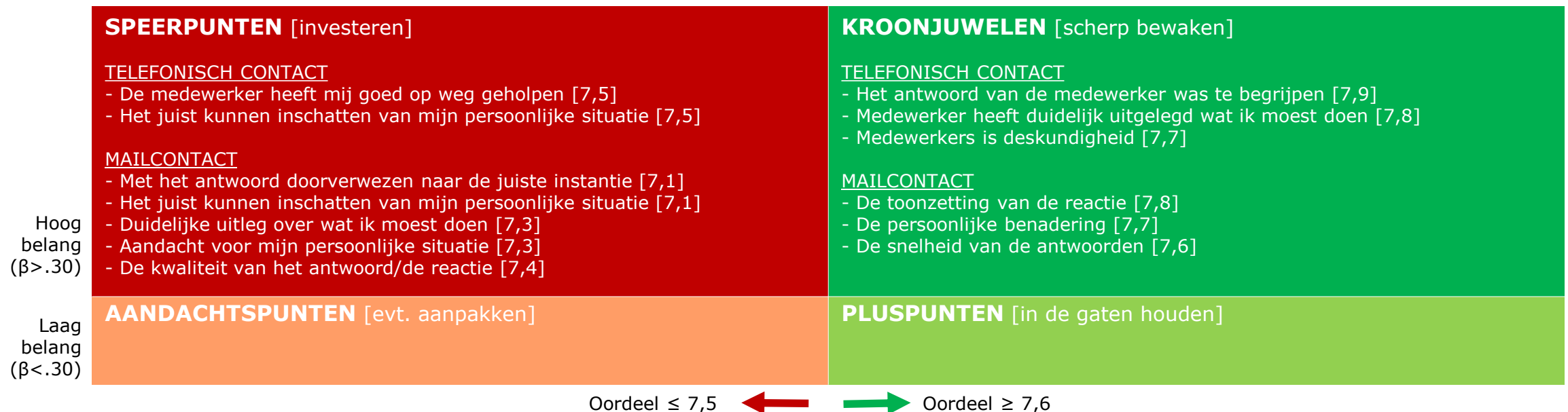
Doelstelling van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en het verbeterpotentieel van het Ombudsplein. De meest in het oog springende uitkomsten staan hieronder samengevat.

- De dienstverlening van de Nationale ombudsman wordt over het algemeen positief beoordeeld: het telefonisch contact scoort een gemiddeld rapportcijfer van 7,6, het contact via internet of mail wordt gewaardeerd met een 7,5. De helft van de ondervraagden kan in NPS-termen worden gekwalificeerd als een 'promotor' van de ombudsman en zou deze, indien nodig, zeer waarschijnlijk weer inschakelen. Eén op de vijf valt onder de categorie 'criticasters' en heeft hier nog vraagtekens bij, de resterende groep stelt zich wat neutraler op.
- Uit de extra analyses blijkt dat hoe beter de bereikbaarheid (zowel qua aantal keren contact als wachttijd) hoe hoger het oordeel over het telefonisch contact. Het omgekeerde geldt ook. Ook kan worden geconcludeerd dat het aantal medewerkers waar een burger contact mee heeft niet meer dan 2 moet bedragen. Bij 3 of meer, neemt de beoordeling van het contact significant af. Hetzelfde geldt voor het aantal keren dat een burger zijn verhaal moet doen.
- De groep met een interventie laat zowel bij het telefonische als bij online contact over de hele lijn de meest positieve scores zien, de groep binnen wettelijk zonder interventie is in beide gevallen het minst positief in hun oordeel.
- Er zijn een aantal factoren die bepalend zijn voor de mate van tevredenheid over de Nationale ombudsman. Bij telefonisch contact worden er drie drivers onderscheiden, waarvan inhoudelijke deskundigheid relatief het meest van invloed blijkt te zijn. In het geval van online contact heeft de inhoud van het antwoord de meest impact.
- Nadere analyse laat echter zien dat het uiteindelijke resultaat (wel of geen oplossing) nog meer doorslaggevend is in hoe de ombudsman wordt beoordeeld dan de hierboven behandelde contactelementen:
 - ondervraagden wiens vraag, probleem of klacht niet is opgelost zijn beduidend minder positief in hun oordeel over (het contact met) de ombudsman dan respondenten bij wie het wel tot het gewenste resultaat heeft geleid of bij wie dit nog niet bekend is. De laatste groep is overigens bijna net zo positief als de groep wiens kwestie is opgelost, wat erop wijst dat deze groep wel al van een positieve afloop lijkt uit te gaan;
 - het gros van de toelichtingen op het oordeel over het contact met het Ombudsplein hebben betrekking op het uiteindelijke resultaat. Dat geldt zowel voor de positieve scores (*"Alle afspraken zijn nagekomen en alles is opgelost"*) als voor de minder positieve (*"Mijn problemen zijn niet naar behoren opgelost"*);
 - de verklaarde variantie van de driversanalyses ligt rond de 0,3. Dit betekent dat het overall oordeel over het telefonisch/online contact door 30% door de voorgelegde elementen wordt verklaard en dat het resterende deel door andere factoren (lees: het eindresultaat) wordt beïnvloed.

HIGHLIGHTS : OP NAAR EEN 8

Met een 7,6 voor telefonisch en een 7,5 bij online contact scoort het Ombudsplein een hele dikke voldoende. Toch is er ook ruimte voor verbetering. Om vast te kunnen stellen op welke punten zich met name dient te richten, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. Deze is samengesteld door de belangscores* in het voorgaande model te combineren met de prestatiescores**. Dit levert een 4-tal kwadranten op, te weten:

- Kroonjuwelen (scherp bewaken): hoog belang, hoge score;
- Speerpunten (investeren): hoog belang, lage score;
- Pluspunten (in de gaten houden): laag belang, hoge score;
- Aandachtspunten (eventueel aanpakken): laag belang, lage score.



* Het belang is te omschrijven als de relatieve invloed van de verschillende onderdelen van het contact op het eindoordeel. De arbitraire grens tussen een hoog en laag belang is bepaald bij een β van 0.30.

** De prestatie is het rapportcijfer voor de verschillende aspecten. Voor het bepalen van de grens zijn de overall rapportcijfers als uitgangspunt genomen (7,6 bij telefonisch en 7,5 bij online contact).

HIGHLIGHTS : OP NAAR EEN 8

Hoog belang ($\beta > .30$)	SPEERPUNTEN [investeren]	KROONJUWELEN [scherp bewaken]
Laag belang ($\beta < .30$)	AANDACHTSPUNTEN [evt. aanpakken]	PLUSPUNTEN [in de gaten houden] <u>TELEFONISCH CONTACT</u> - De afspraken over het vervolg(proces) zijn duidelijk [8,4] - Vriendelijkheid van de medewerker [8,2] - Medewerkers is afspraken nagekomen [8,1] - Goed kunnen luisteren door de medewerker [8,0] - Serieus worden genomen door de medewerker [7,9] - Persoonlijke benadering door de medewerker [7,9] <u>MAILCONTACT</u> - De afspraken over het vervolg(proces) zijn duidelijk [8,2] - De afspraken uit de e-mail zijn nagekomen [8,0] - De begrijpelijkheid van het antwoord [7,7]

Oordeel $\leq 7,5$   Oordeel $\geq 7,6$

- * Het belang is te omschrijven als de relatieve invloed van de verschillende onderdelen van het contact op het eindoordeel. De arbitraire grens tussen een hoog en laag belang is bepaald bij een β van 0.30.
- ** De prestatie is het rapportcijfer voor de verschillende aspecten. Voor het bepalen van de grens zijn de overall rapportcijfers als uitgangspunt genomen (7,6 bij telefonisch en 7,5 bij online contact).

HIGHLIGHTS : WAAR LIGGEN DE VERBETERMOGELIJKHEDEN?

Een andere belangrijke doelstelling van het onderzoek is krijgen van inzicht in het verbeterpotentieel van de dienstverlening van het Ombudsplein: Wat zijn de 'knoppen' waar aan moet worden gedraaid om de dienstverlening van het Ombudsplein verder te verbeteren? Hierna staan de belangrijkste verbetermogelijkheden weergegeven.



TELEFONISCH CONTACT

- De medewerker kan de burger nog beter op weg helpen
- De medewerker kan nog beter de persoonlijke situatie van de burger inschatten (context)

Her- en erkennen de medewerkers van het Ombudsplein deze punten op het gebied van inlevingsvermogen en context kennis? Een manier om hier meer de vinger achter te krijgen is om bovenstaande punten met de medewerkers van het Ombudsplein te bespreken. Ook is het aan te bevelen om nog een keer goed naar de telefoonscripts op dit gebied te kijken.



DIGITAAL CONTACT

- Met het gegeven antwoord in de email nog beter doorverwijzen naar de juiste instantie
- Het nog beter kunnen inschatten en aandacht bieden aan de persoonlijke situatie van de burger (context)
- Het nog beter, duidelijkere uitleggen wat de burger moet doen

Ook hiervoor geldt, en nog iets sterker dan bij het telefonische contact: Her- en erkennen de medewerkers van het Ombudsplein deze punten op het gebied van inlevingsvermogen en context kennis?

Wellicht is het ook een optie om in het digitale contact met de burger aan te geven dat, wanneer hij/zij het gevoel heeft niet goed genoeg op weg te zijn geholpen, er telefonisch contact kan worden opgenomen met de medewerker die het antwoord heeft opgesteld. Voordeel hiervan is dat het telefonisch contact rijker en meer diepgaand is, waarbij sneller via vraag en antwoord is te achterhalen wat er nou exact speelt.

Tot slot, een andere mogelijkheid is om via verdiepend onderzoek te achterhalen wat hier nou precies achter zit.

De verbetermogelijkheden hebben voornamelijk betrekking op het inlevingsvermogen en de context kennis van medewerkers van het Ombudsplein. In het geval van een **interventie** wordt deze alleen meer in twijfel getrokken als de voorgelegde kwestie niet (naar tevredenheid) wordt opgelost. Sterker nog, als de ombudsman hierbij geen oplossing aandraagt, worden ook aspecten als 'vriendelijkheid' en 'goed kunnen luisteren' aanzienlijk minder positief beoordeeld.

In het geval er een **doorverwijzing** plaats vindt, lijkt **verwachtingsmanagement** het sleutelwoord. Hierbij is het zaak om in een zo vroeg mogelijk stadium duidelijk te maken bij welke kwesties er wel en bij welke er geen ondersteuning geboden kan worden. In het geval van buiten wettelijke vragen is deze grens waarschijnlijk duidelijker aanwezig, gelet op de positievere beoordeling. We adviseren ook om in het gesprek tijdig begrip te tonen voor de (vooralsnog) mindere prettige boodschap die er aan de burger wordt medegedeeld.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

VERANTWOORDING

Opdrachtgever	:	Nationale Ombudsman
Onderzoekspopulatie	:	Burgers die recent contact hebben gehad met het Ombudsplein
Veldwerkperiode	:	7 tot en met 30 april 2015
Methodiek & netto steekproef	:	Telefonische enquête (n=403) en online vragenlijst (n=62). In totaal 465 deelnemers aan het onderzoek.
Respons	:	Telefonisch 53% (350 weigeringen) en online 29%.

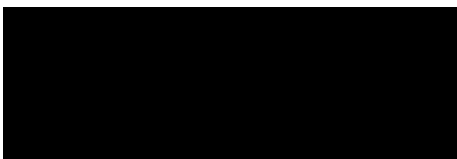
Netto steekproefverdeling
achtergrondkenmerken

Provincie (%)		Leeftijd (%)		Geslacht (%)	
Drenthe	2	< 34 jaar	20	M	46
Flevoland	5	35 – 50 jaar	31	V	54
Friesland	6	50 – 65 jaar	36		
Gelderland	13	65+	13		
Groningen	3				
Limburg	6				
Noord Brabant	15				
Noord Holland	13				
Overijssel	5				
Utrecht	10				
Zeeland	1				
Zuid Holland	21				

*Voor een uitgebreid overzicht van alle onderzoeksuitkomsten wordt verwezen naar het digitale tabellenrapport.
Voor de letterlijke vraagstelling die bij het onderzoek gehanteerd is, verwijzen wij naar de originele vragenlijst.*



Heeft u vragen of opmerkingen over de interpretatie van deze rapportage?
De onderzoeker(s) van RenM|Matrix staan u graag te woord:



Telefoon

+31 (0)43 – 350 8000

Bezoekadres

Gebr. Hermansstraat 2
NL-6221 XM Maastricht

Postadres

Postbus 992
NL-6200 AZ Maastricht

Mail

info@renmmatrix.nl