Verkenning van Verwachtingen

Welke verwachtingen hebben hulpvragers, intermediairs en overheden van de ombudsman?

Onderzoeksrapport
De Nationale ombudsman

[redacted]

22 maart 2022

E:M+MA.

Inhoudsopgave

Introductie 3
De kern: vijf lijnen van dienstverlening 4

1. Verwachtingen over *wanneer* de ombudsman kan helpen 5
2. Verwachtingen over *wie* de ombudsman kan helpen 6
3. Verwachtingen over *hoe* de ombudsman kan helpen 7
4. Verwachtingen over *het contact* met de ombudsman 9
5. Verwachtingen over *de samenwerking met* de ombudsman 11

Quick wins 12
Onderzoeksmethode 13
Resultaten per doelgroep 15
Bijlagen 23

Introductie

De Nationale ombudsman (No), Veteranenombudsman (Vom) en Kinderombudsman (Kom) houden hun dienstverlening tegen het licht. Dat doen ze om die dienstverlening verder aan te scherpen en zo de maatschappelijke impact van hun organisaties te vergroten. Hierbij willen ze graag de verwachtingen van burgers, intermediaire organisaties en overheden over deze dienstverlening meenemen. Onderzoeksbureau EMMA heeft deze externe verwachtingen onderzocht.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt: Welke verwachtingen hebben hulpvragers, intermediairs en overheidsorganisaties van de dienstverlening van de Nationale ombudsman (No), Veteranenombudsman (Vo) en de Kinderombudsman (Kom)?

Doelgroepen van onderzoek

EMMA heeft deze verwachtingen onderzocht bij drie verschillende doelgroepen. Ten eerste bij burgers en veteranen (hulpvragers) die onlangs contact hebben gehad met de organisatie van de No, Vo of Kom (spoor 1). Ten tweede met intermediaire organisaties die opkomen voor een specifieke, vaak kwetsbare doelgroep, zoals bijvoorbeeld de Raad van Ouderen of Vluchtelingenwerk (spoor 2). Ten derde hebben we ook met contactpersonen bij overheidsorganisaties gesproken, waarover in 2020 veel klachten bij de No, Vo en Kom zijn binnenkomen (spoor 3). Bijvoorbeeld met het UWV, DUO en CBR.

Focus op ombudswerk

De drie nationale ombudsorganisaties hebben een breed takenpakket, variërend van het 'klassieke' ombudswerk, tot het agenderen van misstanden bij politici en bestuurders, en het uitvoeren van onderzoek op eigen initiatief. Dit onderzoek richt zich in de eerste plaats op de verwachtingen van mensen ten aanzien van het *ombudswerk.* Hieronder verstaan we het helpen van hulpvragers die in de knel zijn gekomen met een overheid(sorganisatie). In een aantal gesprekken brachten de geïnterviewden het gesprek toch op het vlak van agendering, onderzoek en beleidsbeïnvloeding. Ook deze opbrengsten zijn meegenomen in het onderzoek.

Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. We beschrijven eerst de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Dit doen we aan de hand van vijf lijnen waarin de resultaten gegroepeerd zijn: verwachtingen over wanneer, voor wie, de rol, het contact en de samenwerking. Daarna presenteren we enkele *quick wins* die we uit de gesprekken hebben opgehaald.

Vervolgens beschrijven we de onderzoeksopzet: hoe is het onderzoek uitgevoerd en wie hebben we geïnterviewd? Tot slot beschrijven we de resultaten per doelgroep (spoor). In de bijlagen zijn de gebruikte vragenlijsten en de inrichting van de focusgroep te vinden.

Wanneer de resultaten van toepassing zijn op alle drie de ombudsfuncties hebben we het over de ombudsman in het algemeen. Hiermee doelen we niet op de vertegenwoordiger maar op de gehele organisatie. Indien het gaat over een specifieke ombudsfunctie benoemen we dit expliciet.

De kern: vijf lijnen van dienstverlening

In het komende hoofdstuk zetten we in grote lijnen de verwachtingen die we hebben opgehaald uiteen. Deze verwachtingen hebben betrekking op vijf verschillende aspecten van de dienstverlening van de Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman:

1. ***Wanneer*** *de ombudsman kan helpen*
2. ***Wie*** *de ombudsman kan helpen*
3. ***Hoe*** *de ombudsman kan helpen*
4. *Het* ***contact*** *met de ombudsman*
5. *De* ***samenwerking*** met de ombudsman

Voor iedere categorie zetten we eerste de belangrijkste verwachtingen uiteen, die we onderbouwen met een aantal citaten. Vervolgens vertalen we dit in een aantal 'behoeften' voor de dienstverlening van de No. Wanneer verwachtingen specifiek leven onder één van de drie doelgroepen die we hebben onderzocht – 1) hulpvragers, 2) intermediaire organisaties en 3) uitvoeringsinstanties – benoemen we dat expliciet.

Hulpvragers, intermediaire organisaties en overheden hebben vergelijkbare verwachtingen

De verwachtingen van de drie doelgroepen komen grotendeels overeen., Wel zaten er grote verschillen in de ervaringen die zij hebben met de ombudsman. Hulpvragers (spoor 1) waren over het algemeen zeer positief over de manier waarop ze door de ombudsman geholpen werden. De intermediairs (spoor 2) waren het meest negatief over de dienstverlening van de ombudsman. Deze groep heeft ook de minste kennis van en ervaring met de ombudsman. Een uitzondering is het Veteraneninloophuis, zij zijn erg tevreden over de dienstverlening. De overheidsorganisaties (spoor 3) zijn wederom erg tevreden over de samenwerking met de ombudsman en de relatiebeheerder in het bijzonder. Meerdere overheidsorganisaties gaven aan dat ze zich vrij voelen om verbeterpunten zelf aan te geven tijdens contact met de relatiebeheerder.

Hulpvragers Veteranenombudsman opvallend constructief

We zagen verder weinig verschillen tussen de drie ombudsfuncties. Hulpvragers bij de Veteranenombudsman waren wel opvallend constructief in hun verwachtingen: ze weten dat de Vo nog relatief nieuw is en denken graag mee over verbeteringen. Bij de Kom zijn de verwachtingen wat emotioneler: hulpvragers verwachten dat het betreffende kind geholpen wordt door de Kom.

Hulpvragers weten vaak niet wat de No voor ze kan betekenen

Er is verder een verschil zichtbaar tussen hulpvragers die alleen contact hebben gehad met het Ombudsplein ten opzichte van hulpvragers die met onderzoekers te maken hebben gehad. Het Ombudsplein voldoet minder vaak aan de verwachtingen. De oorzaak daarvan lijkt te liggen in het feit dat die hulpvragers vaak verwacht hadden dat ze door de ombudsman geholpen konden worden, terwijl dat niet zo bleek te zijn. Hieruit blijkt dat voor veel hulpvragers onduidelijk is waar de ombudsman nou wel en niet bij kan helpen.

1. Verwachtingen over *wanneer* de ombudsman kan helpen

Welke verwachtingen hebben mensen over de *situaties* waarbij de ombudsman van betekenis kan zijn? Bij welk type problemen? Waar in het proces van klachtbehandeling? En bij klachten over welke organisaties?

Verwachting ontbreekt…

Een aantal hulpvragers en intermediairs gaven aan dat ze geen verwachtingen hadden over de dienstverlening van de ombudsman, omdat ze op het moment van het eerste contact onbekend waren met wat deze voor hen zou kunnen betekenen.[1] Deze hulpvragers werden door anderen op de ombudsman gewezen. Ook voor verschillende intermediaire organisaties gold dat er weinig kennis was over voor wie, en waarvoor, de ombudsman er precies is.

Verwachting dat ombudsman helpt bij elk probleem met 'de overheid'

Een aantal hulpvragers had verwacht dat de ombudsman hen kon helpen terwijl dit niet het geval bleek. Wanneer de ombudsman wel en niet kan helpen is bij veel respondenten onduidelijk (hulpvragers & intermediairs). In de communicatie gaat het over 'onbehoorlijk overheidsfunctioneren', maar mensen weten bijvoorbeeld niet dat ze eerst de interne klachtenprocedure moeten doorlopen, dat de ombudsman niet kan helpen als er een juridische procedure loopt of dat de ombudsman niet kan helpen bij algemene onvrede over (lokale of landelijke) politieke problemen.

"Ik had geen flauw idee. Kende de ombudsman niet. Hoopte vooral dat het goed zou komen. Ik dacht dat het niet zou lukken." – hulpvrager

"Het werkgebied van de Kom is gigantisch breed, van 'ik krijg te weinig zakgeld' tot 'hier wordt een kind zwaar te kort gedaan door het systeem'. Dus het is voor mij ook wel onduidelijk waarvoor we ze kunnen inzetten." – intermediair

"Ik ben het oneens met het [corona]beleid van de overheid. De ombudsman zou helpen bij klachten over overheid." – hulpvrager

"Ik had geen duidelijke verwachting, ik ging er blanco in. Wel dacht ik dat de Ombudsman íets zou kunnen betekenen aangezien dat in de brief stond." – hulpvrager

"Ik dacht dat ik wist waar de ombudsman bij kan helpen, vanuit mijn achtergrond als docent maatschappijleer. Toch konden ze mij in dit geval niet helpen." – hulpvrager

"De Nationale ombudsman is vooral onbekend, niet onbemind." – intermediair

Behoeften

- Duidelijke communicatie over de rol, mogelijkheden en onmogelijkheden van de ombudsman:
  - Duidelijke kaders voor, en communicatie over, waar de Ombudsman wel en niet voor is.
  - Duidelijkheid over wat de ombudsman wel en niet kan oplossen, ook in verband met het ondernemen van juridische stappen, mensen in het gelijk stellen, en de (on)mogelijkheid om instanties te dwingen tot een ander besluit te komen.
- Een alternatieve, toegankelijke route voor de hulpvrager als de ombudsman niet kan helpen.

[1] Alle hulpvragers die we spraken hadden inmiddels contact gehad met de ombudsman. Dit inzicht hebben we verkregen door aan hulpvragers te vragen wat hun verwachtingen waren op het moment dat ze voor het eerst contact opnamen met de ombudsman. Vervolgens hebben we verder met hen gesproken over wat hun verwachtingen nu zijn, waarin zij ook kunnen bogen op de ervaring die ze inmiddels wel hebben met de ombudsman.

2. Verwachtingen over *wie* de ombudsman kan helpen

De categorie 'wie' gaat over de verwachtingen over de focus van de dienstverlening van de ombudsman. Voor wie is de ombudsman er? Is de ombudsman onpartijdig? Wie zijn het meest gebaat bij de dienstverlening?

Verwachting dat ombudsman het opneemt voor burgers

Alle respondenten verwachten dat de ombudsman opkomt voor mensen die zich niet gehoord, gezien en rechtvaardig behandeld voelen door overheidsinstanties. De ombudsman zou de stem van de burger moeten vertegenwoordigen. Sommige intermediaire organisaties hebben het gevoel dat dit nu niet het geval is, dat de ombudsman er toch meer is voor de overheidsorganisaties, om hen te helpen met het afhandelen van klachten.

Overheidsorganisaties zelf verwachten ook dat de ombudsman opkomt voor de burger. Zij hebben echter ook een daarmee conflicterende verwachting, namelijk dat de ombudsman functioneert als mediator in conflicten.

Verwachting dat de ombudsman onpartijdig is

Hoewel veel overheidsorganisaties aangeven dat de ombudsman een stem moet geven aan burgers die in de knel zijn gekomen, wordt door dezelfde organisaties ook vaak genoemd dat de ombudsman onpartijdig moet blijven en beide kanten van het verhaal moet aanhoren voordat zij een standpunt inneemt.

Verwachting dat de ombudsman naast de hulpvrager staat

Verschillende intermediairs ervaren een grote afstand tot de ombudsman (tot Den Haag). Zij zien de ombudsman als een 'Haagse' organisatie, als een overheid. Dit draagt bij aan hun beleving dat de ombudsman meer vanuit een ambtelijk perspectief handelt, in plaats van het burgerperspectief.

Verwachting dat de ombudsman de persoonlijke situatie bekijkt

Vooral de intermediaire organisaties verwachten dat de ombudsman aandacht heeft voor de persoonlijke situatie van de hulpvrager. Hulpvragers verwachten dat impliciet ook. De ombudsman zou er voor de burger moeten zijn en niet gelijk moeten aanhaken bij de structuren van de overheidsorganisatie waar de hulpvraag over gaat. Dat is tegenstrijdig met wat overheidsorganisaties verwachten. Die vinden dat de Ombudsman ook de processen en structuren van overheden moet snappen. Alleen als de ombudsman deze structuren snapt, kan zij meedenken over eventuele wijzigingen die nodig zijn om de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

"Er een neutrale bemiddelaar als de Vo nodig om veteranen te beschermen." – veteraan

"Ze zijn er in eerste instantie voor de burger [maar] aan de andere kant ook een organisatie die een overheidsorganisatie verder kan helpen." – intermediair

"Ik verwacht dat de ombudsman optreedt namens burgers die dreigen vermalen te worden door de ambtelijke molens." – intermediair"

"Het is te formeel, te veel gericht op processen." – intermediair

"'Ik verwacht dat ze de procedures goed kennen. En wijzigingen bespreken [...]" – overheidsorganisatie

"Dat de No ook bereid is achter [de overheidsorganisatie] te gaan staan" – overheidsorganisatie

Behoeften

- Hulp voor elke hulpvrager, ongeacht de complexiteit van de hulpvraag.
- Duidelijkheid over de (on)partijdigheid van de ombudsman.

3. Verwachtingen over *hoe* de ombudsman kan helpen

Op *welke manier* kan de ombudsman van betekenis zijn voor hulpvragers? Wat wordt er met een hulpvraag gedaan? In hoeverre kan de ombudsman ingrijpen? Wat is precies het mandaat van de ombudsman?

Verwachting dat de ombudsman een luisterend oor biedt

Hulpvragers verwachten dat ze hun verhaal kwijt kunnen bij de ombudsman. Veel hulpvragers zijn heel tevreden met de empathie en het luisterend oor wat medewerkers van de Ombudsman bieden. Vaak biedt dat al veel opluchting, rust en vertrouwen.

Verwachting dat de ombudsman ervoor kan zorgen dat de klacht serieus wordt genomen

Sommige hulpvragers proberen van een bepaalde instantie aandacht te krijgen voor hun probleem, maar krijgen hier geen repliek op. Zij hopen dat de Ombudsman ervoor kan zorgen dat de instantie aandacht besteedt aan hun probleem, wanneer zij dat als individu niet voor elkaar krijgen. Vooral bij de Veteranenombudsman is dit vaak het geval. Ze verwachten dat de autoriteit van de Ombudsman ertoe leidt dat overheden in beweging komen. Sommige hulpvragers laten ook weten dit in de praktijk te hebben ervaren.

Verwachting dat de ombudsman kan adviseren bij een probleem met een overheidsorganisatie

Verschillende hulpvragers geven aan dat ze de ombudsman benaderen om te checken of ze inderdaad onjuist behandeld worden of om advies te krijgen hoe en waar ze een klacht kunnen indienen. Sommigen hebben genoeg aan een bevestiging, anderen aan een doorverwijzing. Tegelijkertijd zijn er ook hulpvragers die juist bij elke stap aan de hand genomen moeten worden. Overheidsorganisaties verwachten ook dat de ombudsman de hulpvrager aan de juiste informatie helpt, terwijl intermediairs en hulpvragers vaker verwachten dat de ombudsman meer doet dan slechts adviseren.

Verwachting dat de ombudsman kan ingrijpen

Veel hulpvragers verwachten dat de ombudsman doorzettingsmacht heeft om lopende zaken vlot te trekken. Bijvoorbeeld door een overheid te dwingen een hulpvrager toch te helpen, een instantie 'aan te klagen' of door de bepalen 'wie er gelijk heeft'. Ze zijn veelal teleurgesteld wanneer ze horen dat de ombudsman deze mogelijkheden niet heeft. Dat de macht van de Ombudsman in feite een meer 'zachte', normatieve macht is.

Verwachting dat ombudsman een onderzoek instelt bij meerdere meldingen of ernstige signalen

Vooral intermediairs verwachten dat de ombudsman zelf proactief te werk gaat met signalen. Dat er een onderzoek wordt ingesteld door de ombudsman als er meerdere meldingen of ernstige signalen binnen komen. Deze zou de ombudsman moeten agenderen, en zelfs vertalen naar nieuwe beleidsvoorstellen.

Veteranen op zoek naar vertegenwoordiging

Veteranen lopen als groep vaak tegen vergelijkbare problemen aan, die om een structurele oplossing vragen. Zij verwachten dat de zij bij veelvoorkomende gevallen kunnen meewerken aan een oplossing die niet alleen de individuele casus verder helpt, maar ook collega-veteranen die geconfronteerd zijn met eenzelfde problematiek. Deze verwachting wordt versterkt door het gevoel van veteranen alleen te staan wanneer ze in conflict komen met de overheid.

"Ik hoopte op zorgvuldig onderzoek naar de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen, zodat die ook serieuzer zouden reflecteren op hun rol." – hulpvrager

"Ik wilde zeker weten of de afwijzing door [overheidsorganisatie] wel klopte. En als het niet zo was, dat de ombudsman ook richting [overheidsorganisatie] een signaal kon geven." – hulpvrager

"Hoopte dat de No bij meer gevallen een signaal kon afgeven richting [overheidsorganisatie]/OM." – hulpvrager

"Advies over hoe verder, over wat wel en wat niet doen." – hulpvrager

"Op basis van signalen en cijfers belangrijke signalen agenderen en aandacht blijven geven." – intermediair

Behoeften

- Duidelijkheid over het mandaat en de middelen van de ombudsman.
- Duidelijkheid over en begeleiding bij de verschillende routes die bewandeld kunnen worden wanneer een burger geconfronteerd wordt met onbehoorlijk overheidsoptreden. Welke manieren zijn er om de handelswijze van een overheid aan te vechten?
    - Specifiek: Informatie over de mogelijkheden die een burger heeft om een overheid tot een andere handelswijze te dwingen.
- Wat is er nodig om een juridische procedure te starten? Wanneer is dit een reële optie? En welke begeleiding en ondersteuning is daarvoor beschikbaar?
- Specifiek voor veteranen: grote behoefte aan een organisatie die hun beschermt en voor hen gaat staan.

4. Verwachtingen over *het contact* met de ombudsman

De categorie 'contact' gaat over de verwachtingen ten aanzien van de *communicatie* met de ombudsman. Hoe snel worden hulpvragers geholpen? Hoe wordt er op een hulpvraag gereageerd? Wat gebeurd er als de ombudsman niet kan helpen?

Verwachting dat de ombudsman doorverwijst als ze zelf niet kan helpen

Hulpvragers geven aan alsnog van het kastje naar de muur te worden gestuurd, of dat ze slechts te horen krijgen dat de ombudsman ze niet kan helpen. Terwijl de Nationale ombudsman aangeeft er voor iedereen te zijn. De intermediairs bevestigen dit beeld. De reactie dat de ombudsman niet kan helpen gaat dus in tegen de verwachting.

Verwachting dat de ombudsman terugverwijst naar overheidsorganisatie als daar nog geen klacht is ingediend

Overheidsorganisaties geven aan dat de ombudsman in verschillende gevallen klachten in behandeling neemt, ook als de interne klachtenprocedure bij een overheidsinstantie nog niet volledig is doorlopen. In die gevallen hebben overheidsorganisaties de verwachting dat burgers eerst terug worden verwezen naar de instantie waar de klacht over gaat.

Verwachting dat de ombudsman duidelijk en tijdig communiceert over het proces

Niemand verwacht dat de ombudsman alle tijd heeft en heel snel kan reageren, er is veel begrip voor de drukte bij het ombudsplein en de onderzoekers. De verwachting is wel dat hulpvragers en overheidsorganisaties tussentijds geïnformeerd worden zodat ze op de hoogte zijn van de drukte en weten wanneer ze een reactie kunnen verwachten (procesinformatie). Wanneer er veel tijd tussen de klacht en afhandeling zit, verwachten overheidsorganisaties ook dat de ombudsman bij hen checkt wat de huidige stand van zaken is. En ze verwachten een terugkoppeling waarin de ombudsman duidelijk aangeeft hoe zij tegen de zaak aankijken.

Verwachting dat de ombudsman laagdrempelig communiceert

Intermediairs verwachten snelle en laagdrempelige communicatie vanuit de ombudsman. Overheidsorganisaties hebben daarnaast ook behoefte aan informeler contact, zodat ze alvast op de hoogte zijn als er bijvoorbeeld een nieuw onderzoek wordt gestart of er een rapport over hun werkveld door de ombudsman is gepubliceerd.

Hulpvragers zijn over het algemeen erg tevreden over de relatief snelle respons en de expertise die medewerkers van de Ombudsman in huis hebben. De meesten kunnen met de ontvangen informatie zelf weer verder. Dit geldt voornamelijk voor medewerkers van het Ombudsplein.

Verwachting dat er holistisch naar het probleem gekeken wordt

Bij complexe klachten verwachten respondenten dat de ombudsman naar het totaalplaatje kijkt, en niet de verschillende klachten apart oppakt. Zodat de ombudsman het grote plaatje begrijpt en het probleem voldoende gewicht krijgt.

De stap van ombudsplein naar onderzoeker wordt niet door iedereen als soepel ervaren. Sommigen worden eerst voor meerdere klachten afzonderlijk geholpen en moeten daarna bij een onderzoeker opnieuw beginnen.

"De ombudsman zou dienstverlenend moeten zijn of ten minste moeten doorverwijzen." – intermediair

"Als een veteraan nog niet bij organisatie zelf is geweest, gelijk doorverwijzen of zelf aanmelden. Niet zelf al in hulpverleningsstand als Vo." – veteraan

"Wij zouden graag zien dat er bij het opstarten van een interventie, eerst even telefonisch contact opgenomen wordt." – overheidsorganisatie

"Mensen sneller helpen en uitleggen waarom het langer duurt. Waarom zou Corona effect hebben op jullie werk? Dat klinkt als een smoes." – hulpvrager

"In plaats van naar kleine stukjes van het probleem kijken, eerder doorschakelen naar onderzoeker." – hulpvrager

Behoeften

- Een toegankelijke ombudsman die ook lokaal goed bereikbaar is.
- Goede doorverwijzingen als de ombudsman niet kan helpen.
- Behoefte aan tussentijdse updates (procesupdate) en inzicht in de processen:
  - Duidelijke communicatie vooraf, tijdens en achteraf over wat de stappen zijn.
  - Regelmatige statusupdates met een simpele uitleg
  - Duidelijkheid over wat er van de hulpvrager zelf verwacht wordt en welke rol de Ombudsman op zich neemt.
- Aan de voorkant van het proces een beoordeling of klachten gebundeld moeten worden of niet. Zodat een onderzoeker het niet pas later in het proces opnieuw uit hoeft te zoeken en aan elkaar te koppelen.

5. Verwachtingen over *de samenwerking met* de ombudsman

Welke verwachtingen hebben intermediaire organisaties en overheden over de omgang tussen hun eigen organisatie en de ombudsman? En hoe ziet die samenwerking er nu uit?

Verwachting om betrokken te worden bij vragen en rapporten

De belangrijkste verwachting, of eigenlijk wens, die de intermediairs uitgespraken is een proactieve samenwerking tussen de intermediaire organisaties en de ombudsman. Dit was de kern van het gesprek tijdens de focusgroep. Ze willen betrokken worden bij vragen en rapporten over hun doelgroep. Ze spraken de wens uit dat de ombudsman hun perspectief meeneemt in rapporten, en hen daarvoor actief benadert. Ook verwachten ze een terugkoppeling van onderzoeken die betrekking hebben op hun werkveld. Deze kennisdeling zou volgens intermediaire organisaties goed gepaard kunnen gaan netwerkontwikkeling, waarin de ombudsman een logische voortrekker zou kunnen zijn.

Ook de overheidsorganisaties verwachten dat de ombudsman contact met ze opneemt als er relevante onderzoeken uitkomen, of rapporten die hun werkveld raken. De vraag om netwerkontwikkeling is bij overheden minder expliciet.

Verwachting dat de ombudsman meedenkt over complexe casussen

Overheidsorganisaties verwachten dat de ombudsman kan meedenken over complexe casussen. Daarnaast hebben ze de verwachting dat ze met de ombudsman informatie, kennis en *best practices* kunnen uitwisselen. Ze geven aan dat zij deze rol van de ombudsman erg waarderen.

Verwachting dat de ombudsman samenwerkt met de overheidsorganisaties

Overheidsorganisaties verwachten dat ze wederzijds punten kunnen agenderen, ook op strategisch niveau. Ze verwachten reguliere afstemming. Ook verwachten ze dat de ombudsman in haar communicatie rekening houdt met het belang van vertrouwen in de overheid, dat ze kritisch zijn maar niet te scherp communiceren.

De overheidsorganisaties zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met de ombudsman. Reguliere afstemming wordt vaak als positief ervaren en, als het er nog niet is, als wens genoemd.

"Dat we elkaar goed weten te vinden op momenten die er toe doen. Als zij een bericht krijgen van burger die in de knel zit verwacht ik dat ze contact met ons opnemen zodat we [het samen kunnen aanpakken]. En dat ik ze omgekeerd altijd kan bellen [als] we hier ergens tegenaan lopen wat ik misschien met ze zou willen afstemmen." – overheidsorganisatie

"De ombudsman zou contact moeten onderhouden met intermediaire organisaties." – intermediair"

"Een proactieve benadering vanuit de ombudsman naar organisaties in het veld. Wat speelt er, wat gaat er mis bij mensen?" – intermediair

Behoeften

- Samenwerking bij het schrijven van rapporten.
- Proactieve samenwerking tussen ombudsman en intermediaire organisaties. Opbouwen van netwerken rond doelgroepen of typen problematiek.
- Voor overheden: sparringpartner bij complexe casussen.

Quick wins

Uit de gesprekken haalden we een aantal simpele suggesties op, waarmee snel aan een aantal behoeften van respondenten voldaan kan worden:

1. **Niet bellen met privé-nummers of algemene nummers, zodat hulpvragers gericht kunnen terugbellen.**
2. **Creëer overzicht van typen vragen waarover hulpvragers wel en niet contact met het ombudsplein kunnen opnemen.**
3. **Zorg voor een automatische reply dat de ombudsman probeert om binnen X aantal dagen te reageren.**
4. **Zorg voor duidelijke informatie over het mandaat van de ombudsman, op de website en aan het begin van een hulpvraag.**
5. **Benadruk dat de ombudsman voor een probleem aandacht kan vragen als een individu die zelf niet krijgt.**
6. **Zet verder in op netwerkontwikkeling met intermediaire organisaties**

Let op: hierbij hebben we bewust geen rekening gehouden met het bestaande aanbod van de ombudsman. Dit zijn de 'ongefilterde' quick wins vanuit het perspectief van de respondenten

Onderzoeks-methode

De informatie in dit onderzoek hebben we verzameld door middel van interviews en een focusgroep. We hebben het onderzoek uitgevoerd aan de hand van drie sporen, één per doelgroep: hulpvragers, intermediaire organisaties en overheidsorganisaties. Vanwege de coronapandemie zijn alle interviews en de focusgroep online of via telefoon afgenomen.

Spoor 1 – Hulpvragers

Het eerste spoor is gericht op de hulpvragers die onlangs contact hebben gehad met de No, Vo of Kom. Om in contact te komen met deze hulpvragers zijn de medewerkers van de No, Vo en Kom gevraagd om bij afronding van het contact de hulpvragers uit te nodigen voor het onderzoek. De medewerkers vulden dan de contactgegevens van deze personen in, in het daarvoor aangemaakte formulier en lieten weten dat de onderzoekers in de komende weken contact met hen zouden opnemen. Omdat er na twee weken nog net niet genoeg respondenten binnen waren, hebben we de medewerkers gevraagd om dit nog een week langer vol te houden. Uiteindelijk zijn er 48 respondenten aangemeld. Hiervan hebben er 29 daadwerkelijk meegedaan aan het onderzoek. In Tabel 1 staat de verdeling van respondenten over de verschillende ombudsfuncties en - afdelingen.

	Ombudsplein	Onderzoeker	*Totaal*
No	14	7	*21*
Vo	0	4	*4*
Kom	3	1	*4*
Totaal	*17*	*12*	**29**

Tabel 1. *Verdeling van respondenten Spoor 1.*

Het interviewscript van spoor 1 staat beschreven in Bijlage 1. Onderzoekers waren vrij om de volgorde van de vragen te veranderen en om door te vragen waar dat relevant leek. Bij de resultaten werd een onderscheid gemaakt tussen inhoud en proces, waarbij de inhoud gaat over de geboden hulp en het proces over de werkwijze en het contact met de medewerker(s). Ook werd er onderscheid gemaakt tussen verwachtingen, ervaringen en verbeterpunten. Bij verwachtingen gaat het over wat hulpvragers van tevoren van de dienstverlening van de ombudsman hadden verwacht. Bij ervaringen over wat zij daadwerkelijk hebben ervaren en bij verbeterpunten hoe ze de dienstverlening graag zouden zien.

Spoor 2 – Intermediaire organisaties

In het tweede spoor hebben we ons gericht op intermediaire organisaties. In 2020 deed EMMA onderzoek naar kwetsbare doelgroepen voor de Nationale ombudsman, door middel van focusgroepen met intermediaire organisaties. Van de organisaties die na dat onderzoek aangaven in de toekomst opnieuw benaderd te willen worden zijn de adresgegevens bewaard, deze hebben we gebruikt om de betreffende organisaties opnieuw uit te nodigen voor een focusgroep.

Er waren destijds 5 focusgroepen voor verschillende doelgroepen. Per focusgroep hebben we drie organisaties uitgenodigd, dus 15 organisaties in totaal. Bij twee organisaties was de contactpersoon van baan gewisseld of momenteel niet bereikbaar, en daardoor zijn twee nieuwe organisaties uitgenodigd, uit dezelfde doelgroep. Uiteindelijk hebben 6 van de uitgenodigde organisaties aan de focusgroep deelgenomen, met in totaal 9 personen.

Deelnemende organisaties Focusgroep Nationale ombudsman:

- Raad van Ouderen
- VNG
- Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK)
- Vluchtelingenwerk
- Stichting Al Amal
- Buurtteam Mbo Utrecht

Deze deelnemers zijn vooral relevant voor de Nationale ombudsman. Om te toetsen of hun ervaringen aansluiten bij die van organisaties die relevant zijn voor de Vo en de Kom, hebben we ook met intermediairs vanuit die hoek gesproken. Voor de Veteranenombudsman spraken we met iemand van de Veteranenontmoetingscentra en voor de Kinderombudsman met Onderwijsconsulenten. De contactgegevens hiervoor kregen we via de managers bij de Vo en de Kom.

Als voorbereiding op de focusgroep hebben we de resultaten uit 2020 doorzocht om destijds (impliciet) uitgesproken verwachtingen te identificeren. Deze hebben als leidraad gefungeerd voor het opstellen van de vragenlijsten voor alle drie de sporen, en hier in het bijzonder voor extra aandachtpunten binnen de focusgroep.
De opzet van de focusgroep en de vragen die we hierin stelden zijn te vinden in bijlage 2.

Spoor 3 – Overheidsorganisaties

Het derde spoor heeft betrekking op overheidsorganisaties (overheidsorganisaties) waar de No, Vo en Kom veel klachten over binnen krijgen. De keuze voor deze organisaties is gemaakt op basis van de top 10 organisaties waar de meeste klachten over binnenkomen. Daaraan zijn twee gemeenten toegevoegd (een grote en een kleine) en hebben we gezorgd dat er ook voor de Vo en Kom specifiek relevante organisaties tussen staan. Met via de relatiebeheerders bij de No, Vo en Kom verkregen contactgegevens zijn in totaal zijn 13 overheidsorganisaties benaderd via. Met 11 van hen hebben we interviews afgenomen, met:

- Het Nederlands Veteraneninstituut
- Het UWV
- De DUO
- Het CBR
- De Belastingdienst (afdeling Toeslagen)
- De SVB
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Haarlemmermeer
- De IND
- Defensie
- Het AKJ

De vragenlijst die we daarbij gebruikten is te vinden in bijlage 3.

Resultaten per doelgroep

In dit hoofdstuk zetten we de verschillende verwachtingen per spoor uiteen. Hieronder volgt eerst een overzicht van al die verwachtingen. In de pagina's die volgen geven we bij elke verwachting een korte toelichting.

De verwachtingen hieronder zijn 'klikbaar'. Door een specifieke verwachting aan te klikken, komt de lezer terecht op de pagina waar de verwachting wordt toegelicht.

Resultaten hulpvragers

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers helpt bij problemen met 'de overheid' 16

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers aan de juiste informatie helpt 16

Verwachting dat ze via de ombudsman wel serieus genomen worden 16

Verwachting dat de ombudsman kan ingrijpen bij overheidsorganisaties 16

Verwachting dat de ombudsman een luisterend oor biedt 17

Verwachting dat de ombudsman duidelijk communiceert over het proces..... 17

Verwachting dat de ombudsman problemen holistisch benadert..... 17

Resultaten intermediaire organisaties

Verwachting dat de ombudsman opkomt voor alle hulpvragers 18

Verwachting dat de ombudsman een luisterend oor biedt 18

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers verder helpt 18

Verwachting dat de ombudsman naast de hulpvrager staat, niet erboven of ver weg in Den Haag 18

Verwachting dat ombudsman proactief met signalen aan de slag gaat en problemen aankaart 19

Verwachting dat de ombudsman bemiddelt tussen hulpvrager en ambtenarij 19

Verwachting dat de ombudsman zichtbaar, toegankelijk en benaderbaar is 19

Verwachting dat de ombudsman goed en snel communiceert 20

Verwachting dat de ombudsman proactief contact onderhoudt met intermediaire organisaties 20

Resultaten overheidsorganisaties

Verwachting dat de ombudsman de stem van de burger vertegenwoordigd 21

Verwachting dat de ombudsman functioneert als mediator in conflicten 21

Verwachting dat ze met de ombudsman informatie en kennis kunnen uitwisselen.... 21

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers naar de overheidsorganisatie terugverwijst als de interne procedure nog loopt of nog niet is gestart..... 22

Verwachting dat de ombudsman goed en tijdig communiceert..... 22

Verwachting dat de ombudsman samenwerkt met de overheidsorganisaties 22

Resultaten hulpvragers

In spoor 1 onderscheiden we zeven verschillende verwachtingen. We hebben met 29 hulpvragers gesproken, die over het algemeen zeer positief waren over de manier waarop ze door de ombudsman geholpen werden. Vooral op gebied van het proces (snelheid, vriendelijkheid, etc.) voldoet de ombudsman grotendeels aan de verwachtingen.

Er is een verschil zichtbaar tussen respondenten die alleen contact hebben gehad met het Ombudsplein tegenover respondenten die met onderzoekers te maken hebben gehad. Het Ombudsplein voldoet minder vaak aan de verwachtingen. De oorzaak daarvan lijkt te liggen in het feit dat die respondenten vaak verwacht hadden dat ze door de ombudsman geholpen konden worden, terwijl dat niet zo bleek te zijn. Hieruit blijkt dat voor veel mensen onduidelijk is waar de ombudsman nou wel en niet bij kan helpen.

Vooral respondenten die contact hebben gehad met de Vo zijn constructief in hun verwachtingen: ze weten dat de Vo nog relatief nieuw is en denken graag mee over verbeteringen.

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers helpt bij problemen met 'de overheid'

Veel mensen verwachten dat de Ombudsman hen helpt als zij er niet uitkomen met de overheid of als zij het niet eens zijn met een besluit van "de overheid" (of "de politiek"). Wat dat precies betekent is voor brede interpretatie vatbaar. Daarom verbinden mensen daar hun eigen conclusies aan. Als dan blijkt dat de Ombudsman hen niet kan helpen, levert dat verwarring op. "Ze zijn er toch om mij als burger te helpen?"

Ervaring: Iemand is het niet eens met het coronabeleid van de regering. Daar wil deze persoon een klacht over indienen, maar de Ombudsman kan daar niet bij helpen. Deze persoon wordt verwezen naar de politiek om een klacht in te dienen. Dat roept verwarring op. De regering is toch de overheid? Hoe kunnen mensen een klacht indienen bij 'de politiek'?

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers aan de juiste informatie helpt

Een aantal mensen is op zoek naar bepaalde informatie om hun probleem zelf op te lossen. Soms omdat de materie ingewikkeld is en ze het niet zelf kunnen uitzoeken. In andere gevallen omdat de instantie van wie zij informatie vragen, geen antwoord geeft. Soms verwachten zij slechts een concreet antwoord: 'klopt dit wel?' Ook zijn er mensen die zich onterecht behandeld voelen door een overheid. Dan verwachten zij informatie van de ombudsman als onafhankelijke instantie over welke rechten zij hebben, zodat ze stappen kunnen ondernemen.

Ervaring: Iemand krijgt na 4 jaar opeens een aanmaning voor een boete van de gemeente. Bij de boete worden 4 jaar incassokosten opgeteld. Deze persoon vindt dat oneerlijk en wil van de Ombudsman weten wat zijn rechten zijn. Met de informatie van de Ombudsman heeft hij het probleem vervolgens zelf kunnen oplossen met de gemeente.

Verwachting dat ze via de ombudsman wel serieus genomen worden

Sommige mensen proberen van een bepaalde instantie aandacht te krijgen voor hun probleem, maar krijgen hier geen repliek op. Zij hopen dat de Ombudsman ervoor kan zorgen dat de instantie aandacht besteedt aan hun probleem, want als individu krijgen zij het niet voor elkaar. Vooral bij de Veteranenombudsman is dat vaak het geval.

Ervaring: Iemand wacht al een jaar op een herkeuring van zijn arbeidsongeschiktheid door het ABP zodat hij de juiste indicatie kan krijgen. Hij neemt contact op met de Ombudsman en binnen twee dagen krijgt hij antwoord van het ABP, inclusief excuses voor het lange wachten.

Verwachting dat de ombudsman kan ingrijpen bij overheidsorganisaties

Sommige hulvragers verwachten van de Ombudsman juist meer dan alleen een advies over hun probleem. Ze willen dat de Ombudsman ook iets *doet*. Over het algemeen kan dat twee vormen aannemen:

1. Een deel van hen verwacht dat de Ombudsman in hun specifieke geval meer kan afdwingen bij een overheidsinstantie. Dat het advies van de Ombudsman bijvoorbeeld bindend is, of de vorm van een bevel heeft.

Ervaring: Iemand maakt zich zorgen om haar kleinkind omdat zij al 4,5 jaar niet naar school is gegaan en de hulpverlening niets doet. Met het advies van de Ombudsman kan zij niet veel, omdat het de hulpverlening niet in beweging brengt. Zij wil graag dat de

Ombudsman een tool heeft om in te grijpen, zodat er ook echt verandering komt vanuit de hulpverlening.

2. Een ander deel van hen vindt dat de Ombudsman niet alleen een advies moet uitbrengen over hun specifieke geval, maar ook op eigen initiatief collectieve problemen bij instanties moet aankaarten. Dat zij meer kunnen signaleren richting de politiek en daadkrachtiger naar instanties moeten optreden. Zij vinden de Ombudsman nu nog te onderdanig, terwijl zij zo'n unieke positie hebben om structurele problemen aan het licht te brengen.

Ervaring: Defensie wilde iemand niet indexeren waardoor hij geen uitkering kon ontvangen. Hij wist dat dit een structureel probleem was onder veteranen. Samen met de Ombudsman heeft hij het probleem ontrafelt, heeft de Ombudsman Defensie op het structurele probleem aangesproken en hebben ze gezorgd voor Kamervragen over het onderwerp.

Verwachting dat de ombudsman een luisterend oor biedt

Een aantal mensen ligt in de knoop met een overheidsinstantie. Vaak voelen zij zich door zo'n instantie niet gehoord, onjuist behandeld en niet begrepen. Dit zorgt voor gevoelens van frustratie, boosheid, verdriet en een verlies van vertrouwen in de overheid. Zij nemen contact op met de Ombudsman om geholpen te worden met hun probleem en hopen tegelijkertijd ook op een luisterend oor.

Ervaring: Iemand heeft al langere tijd een conflict met een overheidsinstantie. Ook door de vakbond wordt deze persoon niet geholpen of gehoord. Hij ervaart hier veel stress en frustratie door. In het contact met de Ombudsman voelde hij zich voor het eerst gehoord en geholpen. Alleen al door het feit dat hij netjes werd teruggebeld. Maar ook omdat iemand voor het eerst echt meedenkt en hem de ruimte biedt om zijn verhaal te doen. Deze persoonlijke benadering heeft zijn vertrouwen in de overheid weer een beetje hersteld.

Verwachting dat de ombudsman duidelijk communiceert over het proces

Wanneer mensen in contact komen met de Ombudsman wordt er een proces in gang gezet. De ene keer is dat een kort en simpel proces, soms wordt het een lang en ingewikkeld proces. In beide gevallen is het voor de hulpvrager vaak onduidelijk wat er bij de Ombudsman achter de schermen gebeurd. Als buitenstaander hebben zij geen inzicht in de bureaucratische processen. Dat kan onrust en frustratie opleveren. Zijn ze wel bezig met mijn vraag? Hoe ver zijn ze al? Welke stappen worden ondernomen? Wanneer kan ik een antwoord verwachten? Moet ik zelf actie ondernemen?

Ervaring: Iemand loopt vast met verschillende instanties tegelijk rondom jeugdzorg en ziet door de bomen het bos niet meer. Deze persoon neemt contact op met de Ombudsman om meer duidelijkheid te krijgen over haar situatie. Zij heeft vooral behoefte aan een duidelijk proces waarin wordt uitgelegd: we gaan deze stappen ondernemen, we nemen met die contact op, op dat moment ontvangt u een terugkoppeling, dit wordt er van u verwacht, etc. Toch is het voor haar onduidelijk wat de aanpak van de Ombudsman is, of zij contact hebben gehad met de betreffende instanties en ook aan het einde van de rit ontvangt ze geen duidelijke terugkoppeling. Het voelt als een ontmoedigingsbeleid om contact met de Ombudsman op te nemen.

Verwachting dat de ombudsman problemen holistisch benadert

Sommige mensen komen met een complex probleem bij de Ombudsman. Bijvoorbeeld een probleem wat bestaat uit meerdere klachten over verschillende instanties. De hulpvrager ziet het als één probleem, waarbij meerdere klachten op elkaar inhaken. Zij verwachten dat de Ombudsman het probleem ook op die manier benadert: holistisch. Anders ontstaat het risico dat de Ombudsman het grotere plaatje niet begrijpt en hun niet goed kan helpen. Ook ontstaat het risico dat het probleem minder gewichtig bij de betreffende instantie binnenkomt.

Ervaring: Iemand dient meerdere klachten in bij de politie over misbruik van gezag door agenten. Het lukt niet om via deze route het probleem op te lossen. Daarom neemt deze persoon contact op met de Ombudsman. De Ombudsman behandelt de klachten echter per geval, waardoor het structurele probleem niet wordt blootgelegd en aangekaart.

Resultaten intermediaire organisaties

De verwachtingen van de intermediaire organisaties zijn minder vanzelfsprekend. De organisaties spraken in de focusgroep vooral over ervaringen en over hoe hun verwachtingen daardoor naar beneden zijn bijgesteld. Ook is er bij verschillende intermediaire organisaties weinig kennis over voor wie, en waarvoor, de ombudsman er precies is.

Over het algemeen is dit spoor het meest negatief over de dienstverlening van de ombudsman. Ook heeft deze groep de minste kennis van en ervaring met de ombudsman. Een uitzondering is het Veteraneninloophuis, zij zijn erg tevreden over de dienstverlening.

De belangrijkste verwachting, of eigenlijk wens, die dit spoor heeft uitgesproken is een proactieve samenwerking tussen de intermediaire organisaties en de ombudsman. Dit was de kern van het gesprek tijdens de focusgroep.

Verwachting dat de ombudsman opkomt voor alle hulpvragers

De verwachting dat de ombudsman opkomt voor mensen die zich niet gehoord, gezien en rechtvaardig behandeld voelen door overheidsinstanties wordt breed gedeeld. De ombudsman zou op moeten komen voor mensen of doelgroepen wanneer zij onvoldoende aandacht krijgen van de overheid, niet (goed) geholpen, of zelfs tegengewerkt worden. De ombudsman moet als laatste strohalm fungeren voor mensen die het meest in de problemen zitten, volgens sommigen zou dit prioriteit moeten hebben. Ook werd genoemd dat de ombudsman moet opkomen voor doelgroepen wanneer wetgeving niet toereikend is.

"Ik verwacht dat de ombudsman optreed namens hulpvragers die dreigen vermalen te worden door de ambtelijke molens"

Ervaring: Verschillende doelgroepen vallen buiten de boot bij de Nationale ombudsman, onder andere ZZP'ers en mbo'ers werden genoemd.

"De Nationale ombudsman heeft nog weinig bereikt voor ZZP'ers"

Verwachting dat de ombudsman een luisterend oor biedt

Intermediairs verwachten dat de ombudsman oprechte aandacht heeft voor problematiek tussen de burgers en de overheid. Dat ze meedenken en klachten serieus nemen. Sommigen hebben het niet alleen over een luisterend oor maar ook over een klaagmuur.

Ervaring: Veel intermediairs geven echter ook aan dat ze de ervaring hebben dat het bij luisteren blijft en dat er geen actie wordt ondernomen.

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers verder helpt

De intermediairs verwachten meer hulp van de ombudsman. De Nationale ombudsman zou dienstverlenend moeten zijn of ten minste moeten doorverwijzen.

Ze zouden daarnaast verwachten dat de ombudsman oplossingsgericht, praktisch en proactief handelt. De ombudsman wordt ingezet als breekijzer, de naam heeft een zeker gewicht en daarom wordt verwacht dat de ombudsman iets voor elkaar kan krijgen wat anders niet lukt.(Vo en Kom) Al wordt ook niet verwacht dat de ombudsman alles kan oplossen: meerdere respondenten benoemen dat het ombudsman geen mandaat heeft (wat wel een wens zou zijn: meer mandaat voor de ombudsman).

"De Nationale ombudsman moet echt wat doen, verantwoordelijkheid nemen. Klachten serieus nemen en doorverwijzen indien nodig."

Ervaring: dat de naam ombudsman alleen al kan iets teweeg brengen.

"Ze zouden een klacht nooit mogen afwijzen, maar mee moeten denken over het vervolg bij een afwijzing."

Ervaring: Dat met klacht niets wordt gedaan, dat er wordt terugverwezen zonder hulp, of dat er geen doorverwijzing wordt gegeven.

"Het lijkt alsof ze signalen verzamelen en niet bezig zijn met de individuele problemen." - (Kom)

Verwachting dat de ombudsman naast de hulpvrager staat, niet erboven of ver weg in Den Haag

Intermediaire organisaties vinden dat dat de ombudsman voor en naast de hulpvrager zou moeten staan. Omdat het belangrijk is dat de hulpvrager nog één plek heeft waar

zijn vraag/klacht serieus behandeld wordt. De verwachting bij de focusgroep is echter juist dat de Ombudsman toch echt voor de overheid is.

Ervaring: No staat ver af van de doelgroepen, meer betrokkenheid is nodig. Gericht op de burger/dienstverlenend.

Verwachting dat de ombudsman aandacht heeft voor de individuele situatie van een hulpvrager
Ombudsman moet kijken naar persoon, en niet naar of processen en structuren gevolgd zijn. Persoonlijke aandacht voor individuen. De No riep in de media op voor een tijdgeest met betrokkenheid en oog voor kwetsbaren, zou dit ook in de eigen organisatie moeten doorvoeren Niet ambtelijk/verwijzen naar protocollen e.d., door bureaucratie heen werkend. Verwijzen naar en vasthouden aan protocollen helpt niet, eerst kijken naar het probleem

In de focusgroep bleek daarnaast dat de aanwezigen zouden verwachten dat er vooral op individueel casusniveau veel meer gedaan zou kunnen worden.

De respondent die contact heeft met de Vo verwacht dat echter niet. Die weet precies wanneer het nodig is en zinvol om de ombudsman te betrekken.

Verwachting dat ombudsman proactief met signalen aan de slag gaat en problemen aankaart
Bij de intermediairs heerst de gedeelde verwachting dat de ombudsman zelf proactief te werk gaat. Ze moet signaleren en initiëren, leiden tot actie, in een actievere rol en met een proactieve strategie. Niet alleen als intermediair tussen hulpvrager en overheid optreden, maar ook als *spokesperson* voor de hulpvrager naar de overheid. Ophalen wat er misgaat op de verschillende leefgebieden, de rode draad eruit halen en dit vertalen naar nieuwe beleidsvoorstellen. Op basis van signalen en cijfers belangrijke signalenkwesties agenderen en aandacht blijven geven. En partijen verbinden (in de breedste zin) rondom deze signalen.

De No zou ook moeten inspelen op actualiteiten en actief contact moeten leggen met kwetsbare doelgroepen. De ombudsman zou moeten werken aan het ontwikkeling van oplossingen in algemene zin maar ook op casusniveau.

"'Omtzigt'-achtig vastbijten en veel publiciteit rond voortgang"

"Consequenties duiden van beslissingen die genomen zijn, en er gevolgen aan koppelen." (Vo)

Ervaring De ombudsman wordt nu vooral als reactief ervaren, en groepen van gelijkgestemden worden (te) laat erkend (e.g. toeslagenouders)

"De Nationale ombudsman moet de focus verschuiven van rapporten naar daadkracht"

Suggestie: Er zijn meer mensen nodig bij de No die opkomen voor kwetsbaren

Suggestie: Aansluiting tussen formele en informele zorg is een probleem, waar de No iets aan zou moeten kunnen bijdragen

Wensen: meer zeggenschap hebben bij de politiek. Zwaarder mandaat, is het enige wat ik mis. Maar kunnen ze zelf niks aan doen.

Verwachting dat de ombudsman bemiddelt tussen hulpvrager en ambtenarij
De No is vooral onbekend, niet onbemind. Zou moeten werken als Haarlemmerolie. Richting de politiek, maar vooral richting het ambtelijk apparaat waar de politiek minder invloed op heeft. No moet de middelen hebben om echt iets te kunnen doen.

Verwachting dat de ombudsman de afstand tussen hulpvrager en overheid verkleint. No moet aansluiten bij de nieuwe bestuurscultuur, link tussen hulpvrager en overheid verkleinen.

Suggestie: Maak strategisch plan over de rol van Ombudsman in nieuwe bestuurscultuur

"Bij een bepaalde affaire, dan verwacht ik wel dat ombudsman harde vuist maakt tegen politiek. Dat de Ombudsman samen met ons lawaai maakt en paal en perk stelt aan gemaakte fouten. Ombudsman moet wel ook positie blijven houden. Je moet met serieuze zaken bij overheid aankloppen." - (Vo)

Verwachting dat de ombudsman zichtbaar, toegankelijk en benaderbaar is
Intermediairs verwachten dat de ombudsman dicht bij de hulpvrager staat. De toegang tot de ombudsman zou laagdrempelig moten zijn. Een snelle toegang en luisterend oor. De No zou uitnodigend moeten zijn en niet alleen in Den Haag, ook

lokaal aanwezig. In de haarvaten van de samenleving. De ombudsman zou ook zichtbaar moeten zijn, en hun rol duidelijk.

"Helderheid, wat kan je nu echt daadwerkelijk doen? Behalve oppakken signalen en in rapport gieten en zeggen het gaat niet goed met X. Maar wat kunnen ze daadwerkelijk binnen een week regelen voor een individu?"

"Hij moet maar eens stage komen lopen" en "poten in de klei – in het veld"

Ervaring: De Nationale ombudsman is een bestuurder die niet onder de mensen komt.

Er wordt aangegeven dat iemand eerder naar de politiek stapt dan naar de ombudsman, hebben niet het idee dat de No naast de hulpvrager staat. Wat kan de ombudsman dat de politiek niet kan?

Ervaring: De Ombudsman is een brug te ver, er is een grote drempel.

"De vorige ombudsman stond duidelijk ergens voor, de nieuwe ombudsman is te onzichtbaar."

Verwachting dat de ombudsman goed en snel communiceert

Intermediairs verwachten goede communicatie vanuit de ombudsman, snel en laagdrempelig. Ook verwachten ze snelheid van handelen, professionaliteit en oog voor diversiteit. Er zou helder gecommuniceerd moeten worden over wanneer iemand wel en wanneer niet bij de ombudsman terechtkan. Ook wordt een zekere mate van flexibiliteit van de ombudsman verwacht. Deze verwachtingen gelden zowel voor het contact tussen ombudsman en intermediair, als voor het contact tussen ombudsman en hulpvrager.

"Dat ze er a) snel iets mee doen, en b) op terug komen binnen afzienbare tijd. En ook laten weten wat er bereikt is met hun interventie."

Ervaring: Scherpte en snelheid mist bij de No, het is te formeel, te veel gericht op processen.

"Ik was verbaast dat ombudsman niet snel kan schakelen bij crisis (e.g. jeugdzorg)"

Verwachting dat de ombudsman proactief contact onderhoudt met intermediaire organisaties

Intermediairs vinden dat de ombudsman contact zou moeten onderhouden met intermediaire organisaties. Een meer proactieve benadering vanuit de ombudsman naar organisaties in het veld. Wat speelt er, wat gaat er mis bij mensen?

Ze verwachten ook dat ombudsman met hen contact opneemt en hun input vraagt. Dat ze betrokken worden bij onderzoeken en rapporten en dergelijke. En op de hoogte gehouden worden van welke rapporten eraan zitten te komen, of terugkoppeling krijgen als hun input gevraagd is.

"De rapporten van de No zijn zinnig, maar wat wordt er gedaan met de uitkomsten?"

Ervaring: Terugkoppeling na vorige focusgroepen ontbrak, werd gemist.

"Vorig jaar hebben we dit ook al besproken in een focusgroep. Wat ik nu verwacht is dat dat misschien al een goed begin zou zijn wanneer de Ombudsman in communicatie naar deze groep een goede laagdrempelige reactie kan geven op de verwachtingen die we nu hebben geuit? Wat willen ze anders gaan doen en hoe willen ze dat doen?"

Suggestie: De No zou (thema)panels moeten houden zoals de focusgroep, om de drempel te verlagen. Online kunnen makkelijk veel mensen worden bereikt.

Resultaten overheidsorganisaties

In spoor drie onderscheiden we zes verschillende verwachtingen over de dienstverlening van de nationale ombudsman, veteranenombudsman en kinderombudsman. Over het algemeen zijn de overheidsorganisaties erg tevreden over het contact met de organisatie van de No, Vo en Kom en met de relatiebeheerder in het bijzonder.

Het merendeel heeft regelmatig contact met de ombudsman, wekelijks of soms zelfs dagelijks. Dit contact gaat veelal over individuele klachten. Daarnaast is er vaak periodiek overleg over bredere signalen. Meerdere overheidsorganisaties gaven aan dat ze zich vrij voelen om verbeterpunten zelf aan te geven tijdens contact met de relatiebeheerder.

Verwachting dat de ombudsman de stem van de burger vertegenwoordigd

De overheidsorganisaties geven aan dat zij de ombudsman zien als stem van de burger. Ze vertegenwoordigen de burger en zijn er voor hen om eventueel iets aan te zwengelen bij een overheidsorganisatie. Ze verwachten dat het doel van de ombudsman is om de burger te helpen. Overheidsorganisaties verwachten daarnaast dat de ombudsman hen scherp houdt op het belang van de burger.

"Zijn er in eerste instantie voor burger om problemen op te lossen die ze hebben met de overheid")

"Alle neuzen dezelfde kant op omdat we allemaal het zelfde doel hebben: burger helpen."

"Overheid scherp houden op belang van de burger. Is alles wat overheid doet in belang van burger?"

"No is geen adviesorgaan in richting van [overheidsorganisatie], moet ze juist scherp houden."

"Belangrijke rol van ombudsman: soms geeft de ombudsman een advies om ons beleid aan te passen. Dat gaat dan naar de directie. Bijvoorbeeld toen er niet altijd hoor en wederhoor toegepast werd. (Alleen werkgever horen bijv.). Dan krijgen ze een aantal klachten en doen ze ons een advies. Vind ik wel een voordeel, als de No zegt, je moet dit doen, waarom doen jullie het niet?"

Verwachting dat de ombudsman functioneert als mediator in conflicten

Hoewel veel overheidsorganisaties aangeven dat de ombudsman een stem van de hulpvragers moet zijn, wordt er ook vaak genoemd dat de ombudsman onpartijdig moet blijven en beide kanten van het verhaal moet aanhoren voordat zij een standpunt inneemt. De ombudsman mag de overheidsorganisatie vragen stellen namens een hulpvrager, maar zonder een vooraf ingenomen standpunt. Zij verwachten ook dat de ombudsman zelf, op basis van verkregen informatie van de hulpvrager, de inschatting kan maken of het nodig is contact op te nemen met de overheidsorganisatie. Een enkeling krijgt ook graag bevestiging van de ombudsman als zij als overheidsorganisatie het juiste hebben gedaan.

"Ombudsman is intermediair voor hulpvragers om iets aan te zwengelen bij een overheidsorganisatie."

Ervaring: No kiest de laatste jaren te vaak voor de kant van de burger, zonder eerst de kant van de overheidsorganisatie gehoord te hebben.

Verwachting dat ze met de ombudsman informatie en kennis kunnen uitwisselen

De overheidsorganisaties zien de ombudsman ook als een kritische sparringpartner, een organisatie die henzelf verder kan helpen. Zij hebben graag regelmatig contact, om te sparren over complexe casussen, over en weer informatie te delen, om af te stemmen en om een algemene visie te bespreken. Overheidsorganisaties verwachten dat de ombudsman hen aan nuttige informatie kan helpen, bijvoorbeeld over specifieke casussen. Ze verwachten ook advies, informatie en goede voorbeelden uit andere organisaties, en feedback op werkwijzen en afhandeling van klachten door de overheidsorganisatie.

Ze verwachten dat de ombudsman een ander perspectief brengt, terwijl ze op hetzelfde kennisniveau zitten. Een overheidsorganisatie noemt ook dat ze verwacht dat de ombudsman kennis heeft van structuren en processen bij de overheidsorganisaties, zodat de ombudsman ook kan meedenken bij eventuele wijzigingen.

Ervaring: De ombudsman wordt gezien en gewaardeerd als een kritische sparringpartner. De ervaring is niet altijd dat er duidelijk advies komt. De workshops die de ombudsman geeft worden als erg positief ervaren.

Verwachting dat de ombudsman hulpvragers naar de overheidsorganisatie terugverwijst als de interne procedure nog loopt of nog niet is gestart

Het gebeurt regelmatig dat hulpvragers direct naar de ombudsman stappen, in plaats van eerst een klacht in te dienen of contact op te nemen bij de betreffende overheidsorganisatie. Overheidsorganisaties verwachten dat de ombudsman dan eerst naar hen terugverwijst, voordat ze zelf "in de hulpverleningsstand schieten."

"De taak van de ombudsman is om eerst naar klachtafhandeling van <overheidsorganisatie> te verwijzen." Eer het dan via de No bij ons terecht komt is het al afgehandeld.

"Soms gaan veteranen met hulpvraag eerst naar Vo voordat ze naar organisatie gaan."

"Niet zelf al in hulpverleningsstand als Vo."

Verwachting dat de ombudsman goed en tijdig communiceert

De overheidsorganisaties hebben een aantal verwachtingen op het gebied van communicatie. Ze verwachten dat de communicatie laagdrempelig is, en dat ze open en eerlijk met de ombudsman kunnen praten over voorliggende zaken.

Overheidsorganisaties verwachten daarbij ook informeler contact. Zij worden graag alvast informeel op de hoogte gesteld als er via de officiële kanalen een verzoek binnen gaat komen of een interventie wordt gestart. Ook verwachten ze tussentijds geïnformeerd te worden. Wanneer er veel tijd tussen de klacht en afhandeling zit, verwachten overheidsorganisaties dat de ombudsman bij hen checkt wat de huidige stand van zaken is. Ook verwachten ze een terugkoppeling waarin de ombudsman duidelijk aangeeft hoe zij tegen de zaak aan kijkt.

"Ik zou willen dat ze ons wat sneller zouden consulteren. Vooral omdat het voorkomt dat een klant niet eerst bij ons komt klagen maar direct naar de No gaat. Eer het dan via de No bij ons terecht komt is het al afgehandeld."

Ervaring: Een vaste contactpersoon wordt erg gewaardeerd. De jaarlijkse klachtenrapportages worden niet als nuttig ervaren.

"Spreken elkaar met enige regelmaat en als er zaken zijn gaat er officiële post via officiële kanalen maar worden we ook informeel op de hoogte gesteld."

Suggestie: Als je terugbelt kom je bij centrale uit, die weten niet wie er gebeld heeft. Liever bellen via 06-nummers.

Verwachting dat de ombudsman samenwerkt met de overheidsorganisaties

Overheidsorganisaties verwachten dat ze wederzijds punten kunnen agenderen, ook op strategisch niveau. Ze verwachten een reguliere afstemming. Ook verwachten ze dat de ombudsman in haar communicatie rekening houdt met het belang van vertrouwen in de overheid, dat ze kritisch zijn maar niet te scherp communiceren.

"Dat zij in hun communicatie rekening houden (in media) met belang van vertrouwen in de overheid. Door kritische houding verstoren ze het vertrouwen. Praktisch voorbeeld: onderzoek of er voldoende hulp is voor dakloze veteranen. NOS en radio: zorgloket niet bereikbaar, maar nog niet onderzocht, slechts een signaal. Afschrikfunctie. Ondermijnd de onpartijdigheid van loket. Verpest het vertrouwen."

"Goed dat ze kritisch zijn, intentie is goed, maar scherpte kan vertrouwen vernietigen."

Ervaring: De overheidsorganisaties zijn over het algemeen heel tevreden over de samenwerking met de ombudsman. Reguliere afstemming wordt vaak als positief ervaren en, als het er nog niet is, als wens genoemd.

"Zoals laatst al gebeurde, zou het fijn zijn als er een soort tussenstap was tussen een casus/interventie en een groot onderzoek uit eigen beweging: zodat we er eventueel meteen zelf op kunnen inspringen in plaats van dat de ombudsman op hoger niveau een onderzoek gaat instellen zonder dat we dat weten."

"Kinderombudsman hoorde hoe wij het met de No geregeld hebben en haar conclusie was 'dat wil ik ook'"

Bijlagen

Bijlage 1

Vragenlijst Spoor 1 – Hulpvragers

Inleiding

Goedemorgen/middag, u spreekt met [...] van onderzoeksbureau EMMA. De nationale/veteranen/kinderombudsman heeft ons gevraagd om te onderzoeken welke verwachtingen hulpvragers hebben van de ombudsman. Zodat zij hun hulpverlening in de toekomst kunnen verbeteren. Omdat u onlangs contact heeft gehad met de ombudsman willen wij u graag een paar vragen stellen over uw verwachtingen en ervaring met de ombudsman. Dit zal ongeveer 10 minuten in beslag nemen, om ook niet te veel van uw tijd te vragen. Zou u daar nu tijd voor hebben? [Zo niet] dan kunnen we een afspraak inplannen.

Interviewvragen

- Kunt u in een paar zinnen uitleggen wat uw situatie was waardoor u contact opnam met de ombudsman?
- Waarom heeft u specifiek met de No/Kom/Vo contact opgenomen?
- Wat verwachtte u dat de ombudsman voor u kon betekenen? (ook interessant om te zien of het duidelijk is wat de No kan bieden)
- Hoe had u vooraf verwacht dat de dienstverlening zou verlopen (snel of juist langzaam, simpel of ingewikkeld)?
- Hoe heeft u de dienstverlening ervaren? Open beginnen, maar bijsturen naar de volgende onderwerpen:
  - Tijdigheid/snelheid/adequaatheid van hulp
  - Vaardigheden en expertise medewerkers
  - Beleefdheid/vriendelijkheid/welwillendheid/wordt er goed geluisterd?
  - Hoe gemakkelijk is het om met No in contact te komen?
  - Gebruik van begrijpelijke taal
  - Worden afspraken nagekomen?
- Wat hoopte u dat de dienstverlening van de No zou opleveren?
- Wat zou u willen dat er door de ombudsman gedaan werd?
- Is uw hulpvraag afgehandeld? Denkt u dat u in de toekomst nog contact met de No opneemt over dit specifieke onderwerp?
- Op welk moment bedacht u dat de ombudsman iets zou kunnen betekenen?
- Hoe weet u van de ombudsman af? Website, vrienden etc.?

Bijlage 2
Agenda en topiclijst focusgroep Nationale ombudsman

Agenda 10 januari 2022

15:50-16:00	Inloop
16:00-16:15	Uitleg & voorstelrondje & eerste verwachtingen
16:15-16:30	Samenwerking No/intermediaire organisaties
16:30- 16:50	Ombudsfunctie
16:50-17:00	Afronding

Vraag 1: Waar denken jullie aan bij verwachtingen van de ombudsman?
Vraag 2: Welke verwachtingen zijn er wat betreft samenwerking?
Vraag 3: Welke verwachtingen zijn er wat betreft ombudsfunctie?

Topics

Inhoud

- Hulp bij probleem
- Rol als doorverwijzer/vraagbaak
- Vertrouwen in overheid versterken
- Duidelijkheid over rol van ombudsman

Proces

- Empathie
- Klanten goed meenemen in proces
- Rekening houden met kwetsbaarheid
- Laagdrempelig contact
- Duidelijke en heldere communicatie
- Snelheid
- Privacy

Samenwerking intermediairs

- Samenwerking
- Zichtbaarheid / Duidelijkheid over de rol van de ombudsman
- Onderzoek van anonieme signalen / Aansporing tot verbetering

Bijlage 3
Vragenlijst spoor 3 – overheidsorganisaties

- Wat zijn uw verwachtingen van de nationale ombudsman?
- Hoe vaak heeft u contact met de Nationale ombudsman?
- Hoe ziet dat contact er dan meestal uit?
  - Gaat dit contact over individuele hulpvragen of om bredere signalen?
  - Is dit contact met de relatiebeheerder bij de No, met onderzoekers of medewerkers van het ombudsplein? *(ook interessant om te merken of dit onderscheid bekend is bij contactpersoon)*
  - Neemt u dan contact op met de No of nemen zij contact op met u?
- Als u contact opneemt, waarom doet u dat dan?
- Is het duidelijk voor u met wie u dan het beste contact kunt opnemen?
- Wat verwacht u dat de ombudsman in dit geval voor u kan betekenen?
- Hoe ervaart u het contact met de ombudsman (over het algemeen)?
- Wat zou u willen dat de ombudsman voor u kan betekenen?
- Wat zijn uw verwachtingen over de samenwerking met de ombudsman?

think. do. connect.

E:M+MA.
Wijnhaven 88
2511 GA Den Haag
070 - 87 00 460
info@emma.nl
www.emma.nl
Volg ons op Facebook, Twitter en LinkedIn