

SAMENVATTING

Aanleiding

In januari 2016 publiceerde de Nationale ombudsman de *Verkenning: burgerperspectief op Rijksinspecties (2016/002)*. Deze verkenning laat zien wat burgers van Rijksinspecties verwachten, dat zij het werk van inspecties belangrijk vinden en dat burgers daar ook een bijdrage aan willen leveren. Dit onderzoek is een vervolg op die verkenning. Het geeft inzicht in de manier waarop het burgerperspectief in het werk van de Rijksinspecties geborgd is en hoe zij in hun dagelijkse contact omgaan met de signalen en klachten van burgers.

Reinier van Zutphen, de Nationale ombudsman:

'De Rijksinspecties zijn goed op weg, de een is wat verder dan de ander. Zij zouden regelmatig met elkaar in gesprek moeten gaan om ervaringen uit te wisselen en te leren van elkaar. Dit draagt bij aan een nog betere borging van het burgerperspectief in het werk van de Rijksinspecties.'

de Nationale
ombudsman

Definitie burgerperspectief

Het burgerperspectief definieert de Nationale ombudsman in het kader van zijn onderzoek naar Rijksinspecties als volgt: hoe ervaren burgers het werk van Rijksinspecties? Het gaat hierbij om de groep burgers die geen professionele relatie hebben met Rijksinspecties. Het gaat in dit onderzoek dus niet om burgers die in hun werkomgeving onder toezicht staan of vergunningen moeten aanvragen bij een inspectie.

Wat gaat goed

Het burgerperspectief neemt in het dagelijks werk van de Rijksinspecties steeds meer een belangrijke plek in. In hun dienstverlening en contacten met burgers besteden Rijksinspecties doorlopend aandacht aan de ervaringen, klanttevredenheid en het managen van verwachtingen. In de onderzoeksprogrammering en de meerjarenplannen is uitdrukkelijk aandacht voor het burgerperspectief. De Rijksinspecties halen de buitenwereld meer naar binnen door social media te monitoren en in gesprek te gaan met burgerpanels. Ook maken Rijksinspecties steeds meer zichtbaar voor burgers wat ze doen door onderzoeksresultaten te publiceren.

Welke aandachtspunten ziet de ombudsman voor Rijksinspecties

- Maak gebruik van burgers om de website en communicatie begrijpelijk en toegankelijk te maken en verwachtingen te managen.
- Koppel burgers actief, zichtbaar en structureel terug wat hun meldingen hebben opgeleverd.
- Laat aan burgers op een toegankelijke en laagdrempelige manier zien wat de aard en de resultaten zijn van het werk van de Rijksinspecties.
- Ga door met het gebruik van social media en het praten met burgers bij het opstellen van de onderzoeksprogrammering.