

Samenvatting onderzoek

Hoe burgers het geven van feedback aan en de afhandeling van klachten door overheidsorganisaties ervaren

Door: Kantar Public (Martin Schalkwijk)

Korte samenvatting van het onderzoek

De centrale vraag van het onderzoek is: hoe ervaren burgers het geven van feedback aan overheidsorganisaties en de afhandeling van klachten? Deze vraag is uitgesplitst in verschillende deelvragen: hoe vaak geven burgers feedback of dienen ze klachten in? Hoe ervaren burgers het geven van feedback aan en het indienen van klachten bij overheidsorganisaties?

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. De vragenlijst is opgesteld door ICTU en uitgewerkt in samenwerking met Kantar. Het veldwerk is eind mei 2022 uitgevoerd.

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18 jaar of ouder, representatief op geslacht, leeftijd (18+), regio en opleidingsniveau, aangevuld met Nederlanders van 18 jaar en ouder die eerder hadden aangegeven in de afgelopen 12 maanden een klacht te hebben ingediend (boostgroep). Voor de representatieve steekproef zijn n=3.000 respondenten uitgenodigd. Hiervan hebben n=1.638 respondenten deelgenomen (respons 55%). In de boostgroep zijn n=550 respondenten uitgenodigd. Hiervan hebben n=452 respondenten deelgenomen (respons 82%).

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Uit het onderzoek komen de volgende inzichten:

- *Inzicht 1.* Circa een op de twaalf burgers heeft recentelijk feedback gegeven aan een overheidsorganisatie of een klacht/bezwaar ingediend. De meeste burgers die overwegen feedback te geven of een klacht in te dienen, doen dit ook. Circa driekwart heeft gehandeld, een kwart heeft alleen overwogen.
- *Inzicht 2.* Een kwart van de burgers vond dat de instantie open stond voor feedback, maar een derde vond juist dat de instantie niet open stond. Vier op de tien burgers vonden het makkelijk om hun klacht in te dienen.
- *Inzicht 3.* Over het algemeen zijn burgers eerder ontevreden dan tevreden over de afhandeling van hun feedback of klacht. Het ontvangen van een reactie heeft een duidelijke positieve relatie met de tevredenheid van de burger als het gaat om het geven van feedback en de afhandeling van klachten.
- *Inzicht 4.* Het vinden van het juiste contact is de belangrijkste barrière voor het geven van feedback. Het gevoel dat er toch niets met de klacht gebeurt, is de belangrijkste reden om af te zien van het indienen van een klacht of bezwaar.

Aanbevelingen en tips

Vanuit de ondervraagde burgers zijn verschillende tips meegegeven. De belangrijkste tips van burgers voor het verbeteren van de afhandeling van feedback en klachten zijn:

- Neem de burger serieus. Ze willen het gevoel hebben dat hun situatie gehoord wordt.
- Houd de burger op de hoogte.