

KANTAR PUBLIC

Ervaringen met het
geven van feedback
en het indienen van
klachten bij de
overheid

Martin Schalkwijk
244410933
25 augustus 2022



Centrale vraag

Hoe ervaren burgers het geven van feedback aan overheidsorganisaties en de afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen?

Hoe vaak geven burgers feedback of dienen ze klachten in?

- Hoe vaak geven de burgers feedback?
- Hoe vaak waren ze het van plan, maar hebben het niet gedaan?
- Hoe vaak dienen burgers klachten in?
- Hoe vaak waren ze het van plan, maar hebben het niet gedaan?

Hoe ervaren burgers het geven van feedback aan overheidsorganisaties?

- Was men tevreden?
- Vond men het makkelijk of lastig?
- Wat maakte het lastig?
- Hebben burgers tips of suggesties?

Hoe ervaren burgers het indienen van klachten, bezwaren en beroepen aan overheidsorganisaties?

- Was men tevreden?
- Vond men het makkelijk of lastig?
- Wat maakte het lastig?
- Hebben burgers tips of suggesties?

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van ICTU in het kader van de Staat van de Uitvoering, onderdeel van het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering, ter verbetering van de publieke dienstverlening. Het onderzoek is een verdieping op een breder onderzoek naar de waardering van de overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van burgers en ondernemers.

Definities en toelichtingen zoals gebruikt in de vragenlijst:

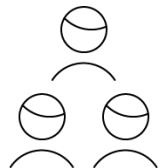
- *Feedback: geven van terugkoppeling gericht op het verbeteren van de dienstverlening. Dit kan positief of negatief zijn.*
- *Klachten: een klacht of bezwaar ingediend bij een overheidsorganisatie of in beroep gegaan tegen een beslissing.*
- *Overheidsorganisaties: gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries en organisaties die in opdracht van een ministerie een taak uitvoeren, zoals het UWV, de SVB, DUO, de Belastingdienst, enzovoort. Scholen en ziekenhuizen horen niet bij de overheid.*

Onderzoeksspecificaties



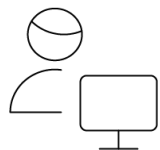
Doelgroep

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)



Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel.



Respons

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%).



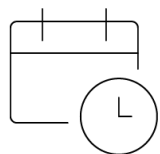
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door ICTU en uitgewerkt in samenwerking met Kantar. De gemiddelde invulduur bedroeg 5 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 25 mei t/m 1 juni 2022.

1 Samenvatting



Samenvatting belangrijkste inzichten

INZICHT #1

Ruim een op de tien burgers heeft in de afgelopen 12 maanden feedback gegeven aan een overheidsorganisatie (incl gemeentes) of een klacht, bezwaar of beroep ingediend.

De meeste burgers die overwogen feedback te geven of een klacht in te dienen, doen dit ook. Circa driekwart heeft gehandeld, een kwart heeft alleen overwogen.

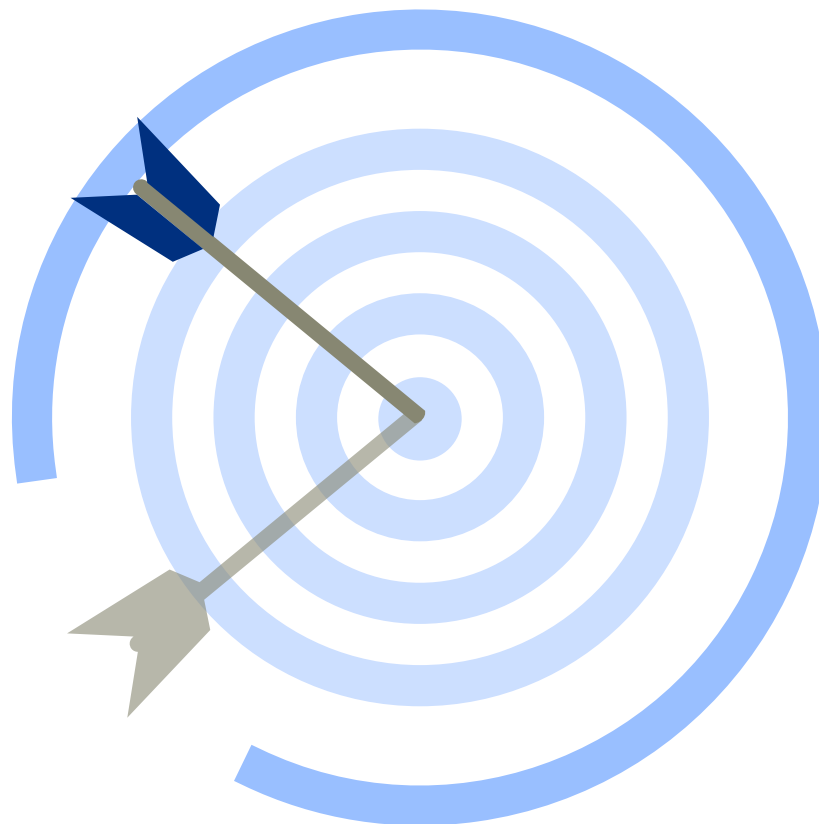
INZICHT #2

De meeste feedback en de meeste klachten, bezwaren en beroepen werden gegeven aan de Belastingdienst of de gemeente.

INZICHT #3

Een kwart van de burgers vond dat de instantie open stond voor feedback, maar een derde vond juist dat de instantie hier niet open voor stond.

Vier op de tien burgers vond het makkelijk om hun klacht in te dienen.



INZICHT #4

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 m.b.t. het geven van feedback en de afhandeling van klachten.

INZICHT #5

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, bezwaar en beroep.

INZICHT #6

Belangrijkste tips van burgers voor het verbeteren van de afhandeling van feedback en klachten zijn:

- Neem de burger serieus. Ze willen dat zij gehoord worden
- Houd de burger op de hoogte.

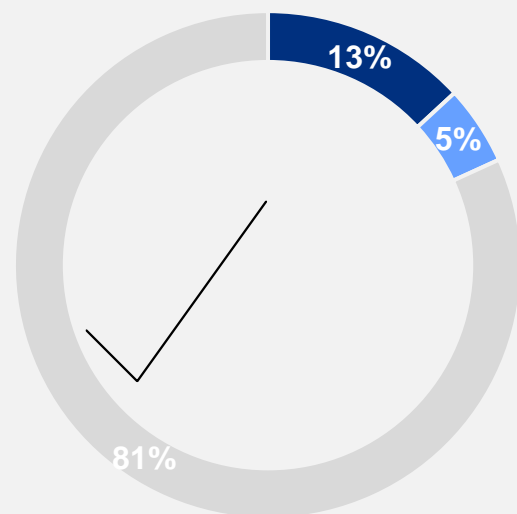
A close-up photograph of a person's hands holding several interlocking puzzle pieces. The pieces are in shades of orange and yellow, and the background is a bright, sunlit window with a blurred view of buildings outside. The lighting is warm and soft, creating a sense of hope and problem-solving.

2

Hoe vaak geven burgers
feedback of dienen zij
een klacht in?

Ruim een op de tien burgers heeft in de afgelopen 12 maanden feedback gegeven aan een overheidsinstantie.

Aandeel burgers dat feedback heeft gegeven



■ Heb ik gedaan ■ Was ik van plan, maar niet gedaan ■ Heb ik niet gedaan

Ruim een op de tien burgers* geeft aan dat ze in de afgelopen 12 maanden feedback hebben gegeven aan een overheidsinstantie. Nog eens 5% heeft dit overwogen. Omgerekend betekent dit dat ruim 70% van de mensen die hebben overwogen om feedback te geven, dit ook gedaan hebben.

*Een op de tien is ogenschijnlijk veel. Hierin speelt mee dat:

- In dit onderzoek geen onderscheid is gemaakt naar type feedback. Elke soort feedback telt dus mee; van een uitgebreide brief met gedetailleerde feedback tot een korte beoordeling na een contact ('geef een rapportcijfer over onze dienstverlening').
- Burgers gedurende het jaar contact hebben met meerdere overheidsinstanties. Als ze ook maar aan één van deze instanties feedback geven, dan telt dit volledig mee, ongeacht met hoeveel instanties en hoe vaak zij daarmee contact hebben gehad. Denk bijvoorbeeld aan de Belastingdienst en gemeenten, die ook zijn meegenomen in dit onderzoek.

Q003: Heeft u in de afgelopen 12 maanden feedback gegeven aan een overheidsorganisatie?

Basis: totale representatieve steekproef, excl boost, n=1.638

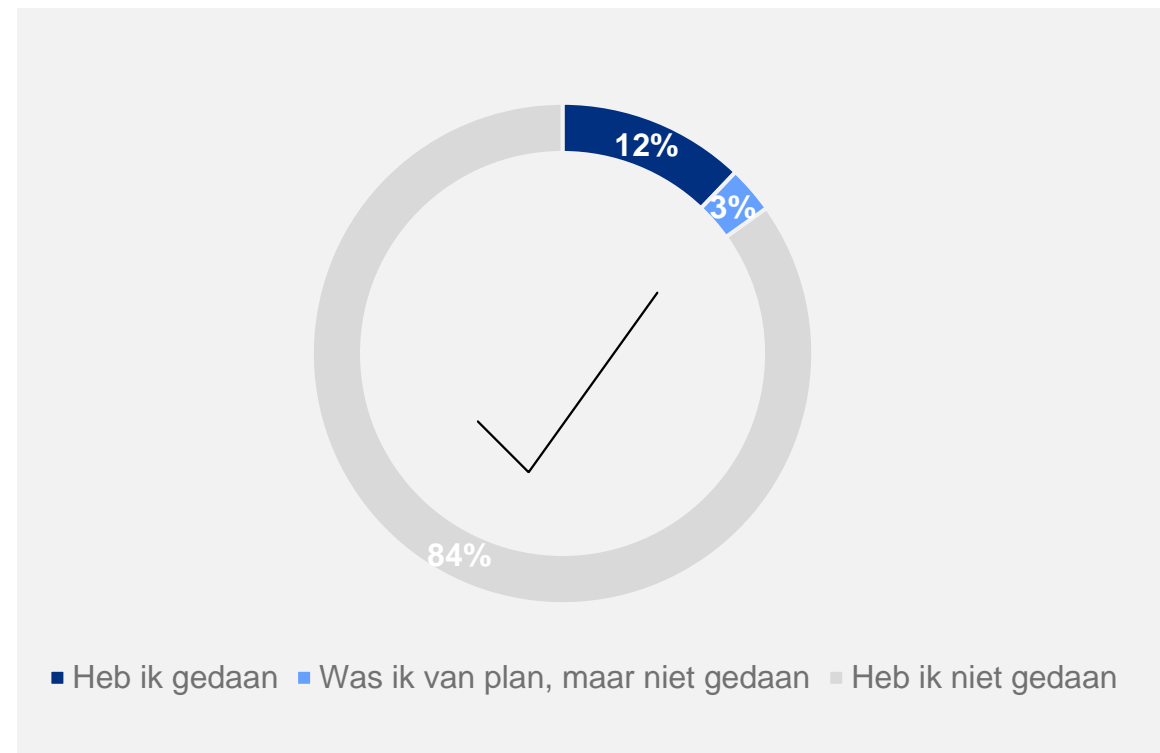
Ruim een op de tien burgers heeft in de afgelopen 12 maanden een klacht, bezwaar of beroep ingediend.

Ruim een op de tien burgers* geeft aan dat ze in de afgelopen maanden een klacht, bezwaar of beroep hebben ingediend bij een overheidsinstantie. Nog eens 3% heeft dit overwogen. Omgerekend betekent dit dat 80% van de mensen die hebben overwogen om een klacht, beroep of bezwaar in te dienen, dit ook gedaan hebben.

*Een op de tien is ogenschijnlijk veel. Hierin speelt mee dat:

- In dit onderzoek geen onderscheid is gemaakt naar type klacht, bezwaar of beroep. Elke soort klacht, beroep of bezwaar telt dus mee; van een diepgaande procedure over onheus behandeld zijn, tot een bezwaar tegen een WOZ-beschikking of belastingaanslag of een klacht over een losliggende stoeptegels.
- Burgers gedurende het jaar contact hebben met meerdere overheidsinstanties. Als ze ook maar bij één van deze instanties een klacht, bezwaar of beroep hebben ingediend, dan telt dit volledig mee, ongeacht met hoeveel instanties en hoe vaak zij daarmee contact hebben gehad. Denk bijvoorbeeld aan de Belastingdienst en gemeenten, die ook zijn meegenomen in dit onderzoek.

Aandeel burgers dat een klacht heeft ingediend



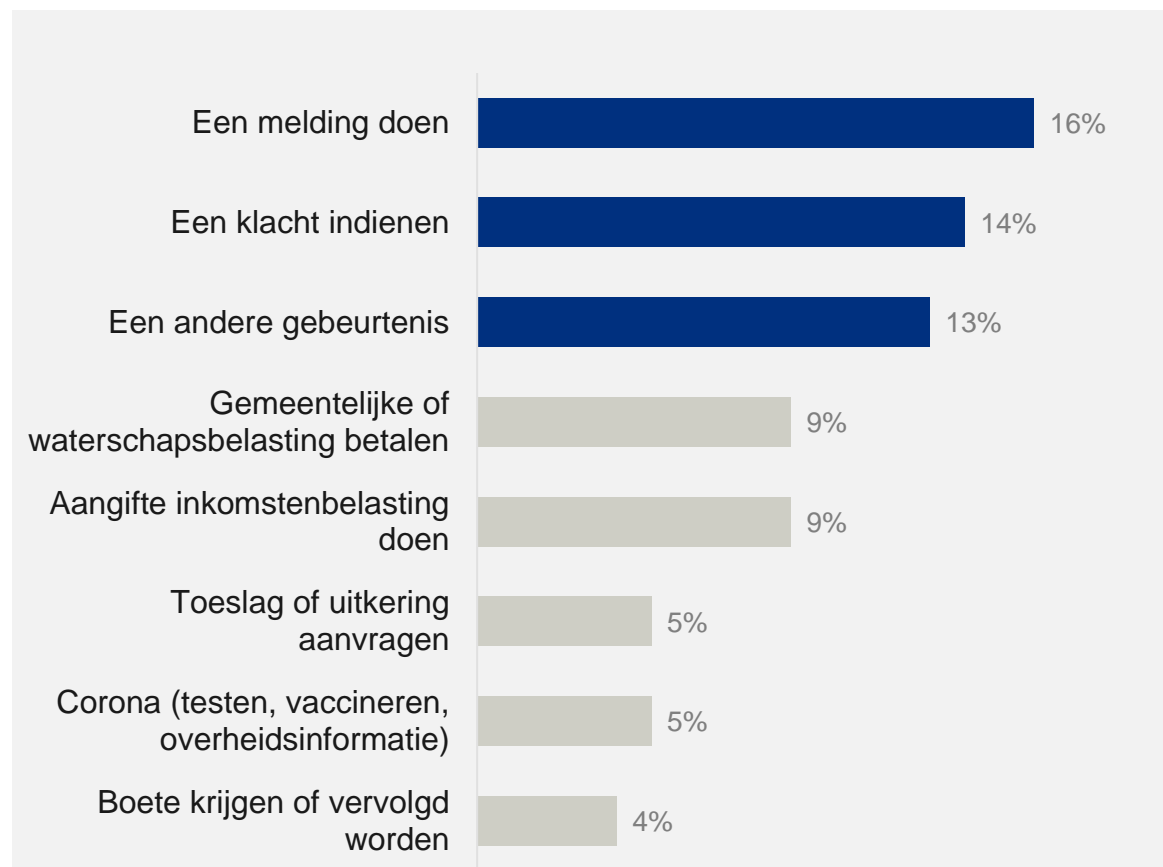
Q004: Heeft u in de afgelopen 12 maanden een klacht of bezwaar ingediend bij een overheidsorganisatie of bent u in beroep gegaan tegen een beslissing? | Basis: totale representatieve steekproef, excl boost, n=1.638



3

Ervaringen met het geven van feedback

Meldingen meest genoemde aanleiding voor het geven van feedback



De meeste genoemde aanleiding voor het geven van feedback is het doen van een melding (bijv. van een onveilige situatie, ongeluk of misstand). Dit wordt met name genoemd door burgers die ook daadwerkelijk feedback hebben gegeven. Burgers die het geven van feedback hebben overwogen noemen deze aanleiding minder vaak (9%).

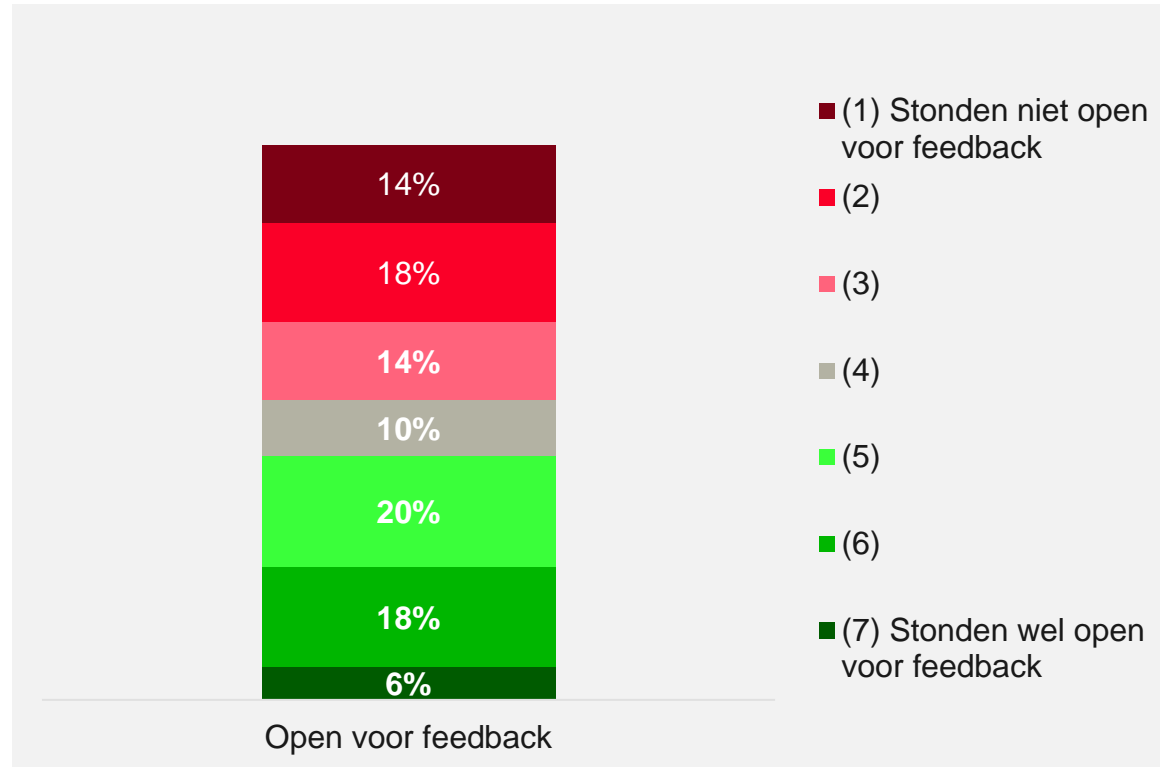
Een boete krijgen wordt door 4% van de burgers als aanleiding genoemd. Dit wordt met name genoemd door burgers die hebben overwogen om feedback te geven (8%).

Er zijn in totaal ruim 30 verschillende mogelijke aanleidingen voorgelegd aan de respondenten. In het overzicht zijn alleen de meest genoemde aanleidingen getoond. Alle andere mogelijke aanleidingen zijn minder vaak genoemd.

Het betrof meestal de gemeente of de Belastingdienst waar men feedback aan wilde geven.

Q006: Naar aanleiding van welke gebeurtenis was dit?
Basis: heeft feedback gegeven of dit overwogen (incl boost) n=537

Kwart burgers vond instantie open staan voor feedback

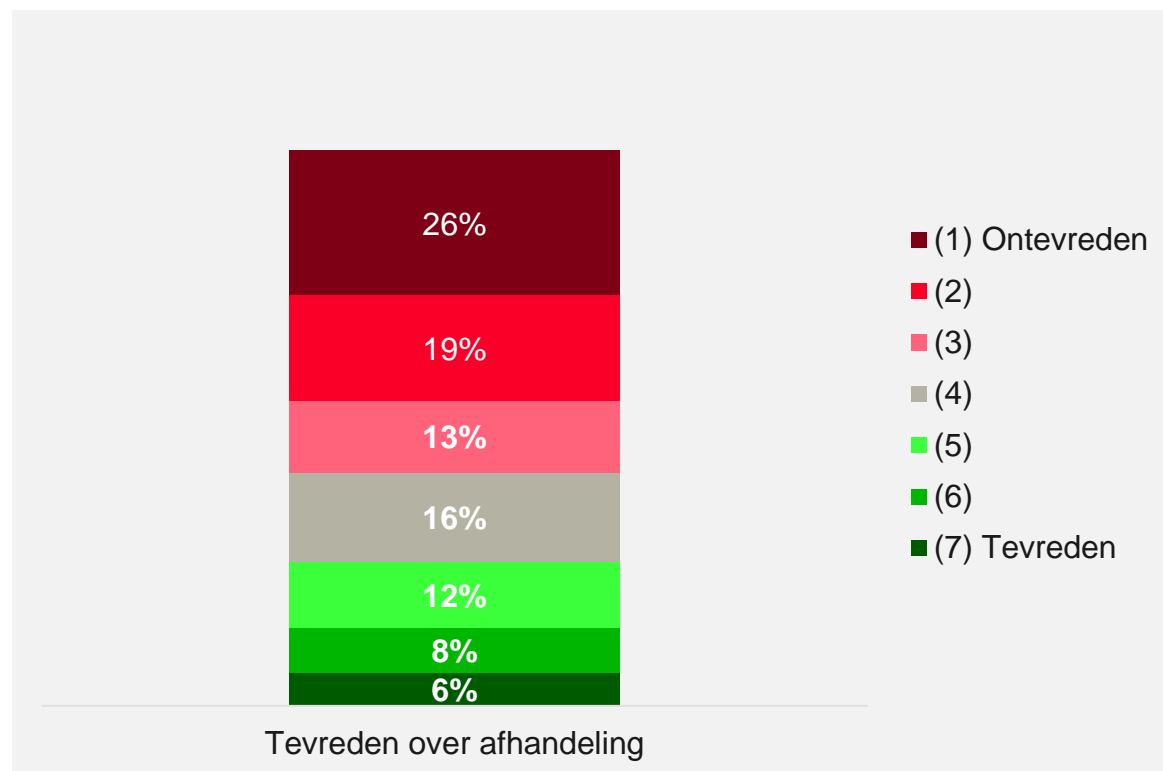


Circa een kwart van de burgers die feedback hebben gegeven, gaven een 6 of 7 (op een zevenpuntsschaal) op de vraag of de instantie open stond voor feedback. Zij waren dus tevreden. Aan de andere kant gaf een derde van de burgers een lage waardering (1 of 2).

Q008: Vond u dat deze overheidsorganisatie open stond voor feedback?

Basis: heeft feedback gegeven (incl boost) n=436

Bijna helft burgers ontevreden over wat de instantie met de feedback heeft gedaan



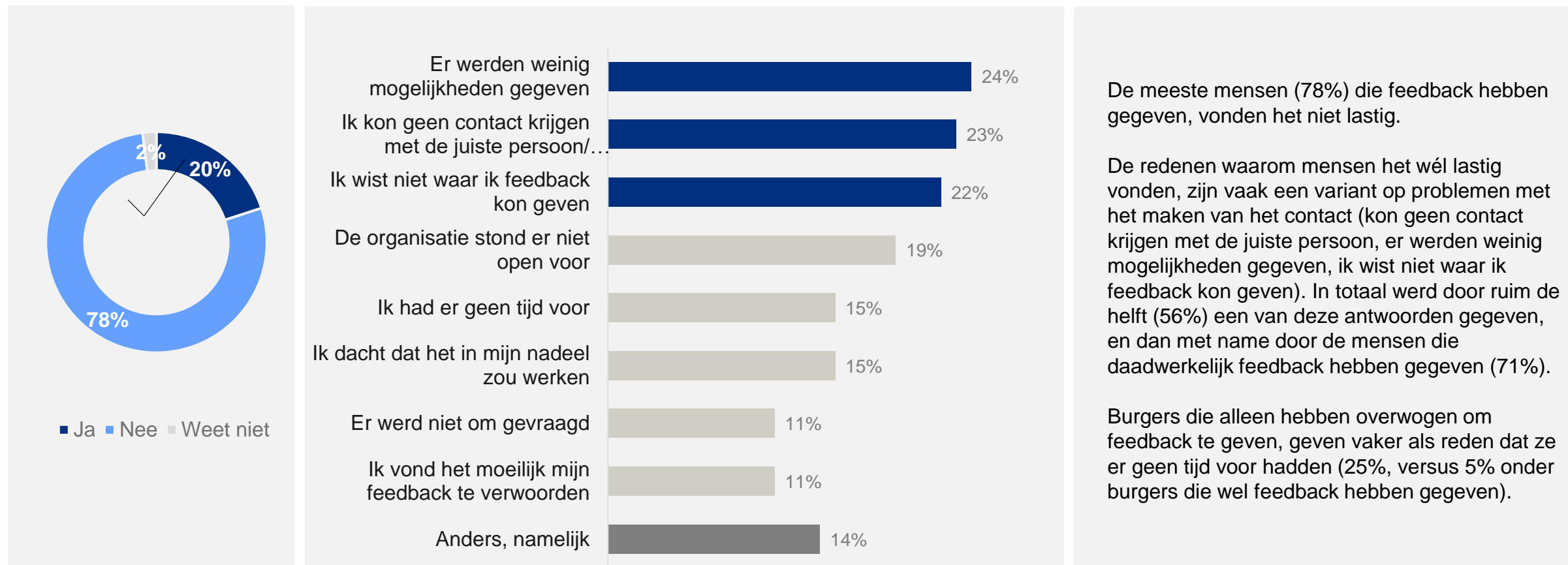
Bijna de helft van de burgers (45%) die feedback hebben gegeven, zijn ontevreden over wat de instanties met hun feedback hebben gedaan. Zij geven een score 1 of 2 (op een zevenpuntsschaal). Ongeveer één op de zeven (14%) is tevreden.

Mogelijk heeft dit te maken met de informatie vanuit de instantie. Ruim de helft (56%) van de burgers is niet geïnformeerd wat er met de feedback is gedaan. De burgers die niet geïnformeerd zijn, geven vaker aan ontevreden te zijn dan burgers die wel geïnformeerd zijn (54% versus 34%).

Q010: Hoe tevreden bent u over wat ze met uw feedback hebben gedaan?

Basis: heeft feedback gegeven (incl boost) n=436

(Geen) contact met organisatie meest genoemde obstakel voor geven van feedback



De meeste mensen (78%) die feedback hebben gegeven, vonden het niet lastig.

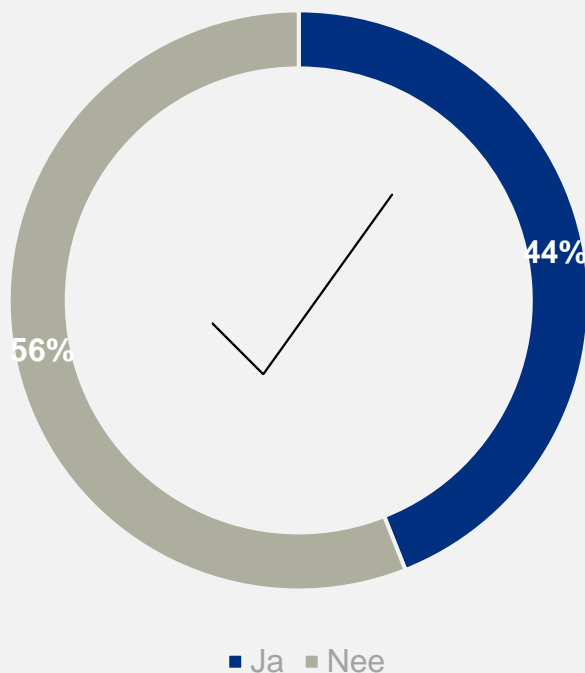
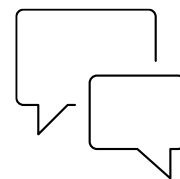
De redenen waarom mensen het wél lastig vonden, zijn vaak een variant op problemen met het maken van het contact (kon geen contact krijgen met de juiste persoon, er werden weinig mogelijkheden gegeven, ik wist niet waar ik feedback kon geven). In totaal werd door ruim de helft (56%) een van deze antwoorden gegeven, en dan met name door de mensen die daadwerkelijk feedback hebben gegeven (71%).

Burgers die alleen hebben overwogen om feedback te geven, geven vaker als reden dat ze er geen tijd voor hadden (25%, versus 5% onder burgers die wel feedback hebben gegeven).

Q011: Vond u het lastig om feedback te geven?
Basis: heeft feedback gegeven (incl boost) n=537

Q011: Wat maakte het lastig om feedback te geven? | Waarom heeft u uiteindelijk geen feedback gegeven?
Basis: Heeft feedback gegeven en vond het lastig OF heeft geen feedback gegeven maar wel overwogen | n=537

‘Neem de burger serieus’ meest genoemd als tip voor het geven van feedback



Q013: Heeft u tips of suggesties hoe het geven van feedback verbeterd kan worden?
Basis: heeft feedback gegeven of dit overwogen (incl boost) n=537

De suggesties die burgers geven zijn divers en soms erg persoonlijk, maar vallen grotendeels in de volgende categorieën:

- Burgers willen serieus genomen worden. Tussen de regels lees je dat feedback vaak gebaseerd is op een – in de ogen van de burger – bijzondere situatie. De burger wil dat hun verhaal gehoord wordt. *“Klachten serieus nemen, goed doorlezen en/of noteren wat de klachten zijn en daarop reageren, geen standaard antwoorden geven!”*
- Burgers willen graag op de hoogte gehouden worden. Hierbij noemen sommige burgers ook de wens om via verschillende kanalen te kunnen communiceren. Bijvoorbeeld updates via Whatsapp of email, of het idee dat bezwaren alleen via brief ingediend kunnen worden. *“Terugkoppeling over de gang van zaken.”*
“Contact met de klant opnemen en niet de klant van het kastje naar de muur sturen.”

Een aantal burgers geeft specifieke suggesties over organisaties, en een gevoel van ongelijkwaardigheid tussen burger en organisatie.
“Minder star en formeel reageren waar de gemeente zelf steken heeft laten vallen.”

An aerial, black and white photograph of a city street. Several pedestrians are walking across the frame, their shadows cast long and dark on the pavement. The street is marked with white lines, including a prominent vertical line on the left and a horizontal line near the bottom. Overlaid on the image are bright green graphic elements: a circle in the upper left, a large arc spanning the top right, and another arc in the bottom left. The text '4 Ervaringen met het indienen van klachten, bezwaren en beroepen' is positioned on the left side of the image, partially overlapping the green circle and the street scene.

4
Ervaringen met het
indienen van klachten,
bezwaren en beroepen

Gemeentelijke of waterschapsbelasting meest genoemde aanleiding voor indienen van klacht, bezwaar of beroep



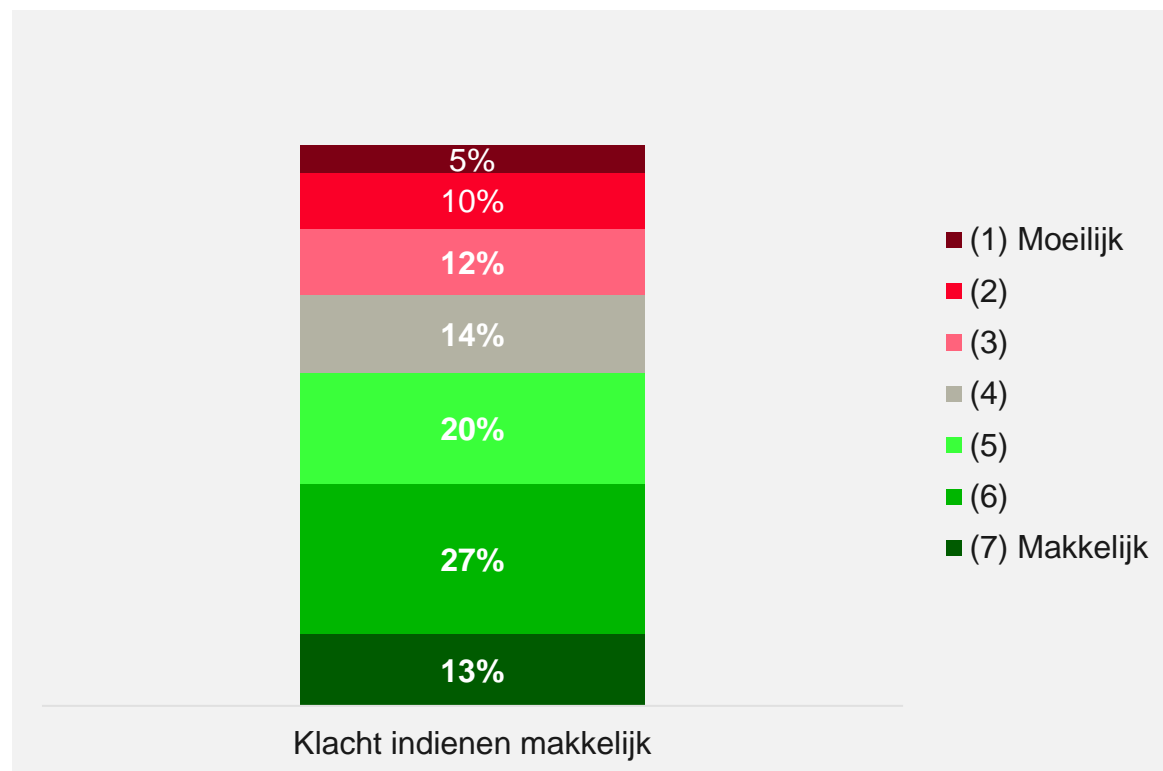
Q014: Naar aanleiding van welke gebeurtenis was dit?
Basis: heeft klacht of bezwaar ingediend dit overwogen (incl boost) n=545

De meeste genoemde aanleiding voor het indienen van een klacht, beroep of bezwaar is het betalen van gemeentelijke- of waterschapsbelasting. Daarnaast is het indienen van een klacht zelf weer vaak aanleiding tot een klacht of bezwaar. Dit laatste (een klacht als aanleiding van een klacht) is met name genoemd door burgers die ook daadwerkelijk een klacht of bezwaar hebben ingediend. Burgers die het indienen van een klacht hebben overwogen, noemen deze aanleiding minder vaak (5%).

Een boete krijgen wordt door 8% van de burgers als aanleiding genoemd. Dit wordt met name genoemd door burgers die daadwerkelijk een klacht hebben ingediend. Burgers die dit hebben overwogen noemen deze aanleiding minder vaak (2%). De aangifte inkomstenbelasting wordt dan weer vaker genoemd door mensen die het indienen van een klacht hebben overwogen (14% versus 6%).

Er zijn in totaal ruim 30 verschillende mogelijke aanleidingen voorgelegd aan de respondenten. In het overzicht zijn alleen de meest genoemde aanleidingen getoond. Alle andere mogelijke aanleidingen zijn minder vaak genoemd. Er is geen onderscheid gemaakt tussen 'klacht', 'beroep' en 'bezwaar'.

Vier op de tien burgers vonden het makkelijk om er achter te komen hoe ze hun klacht, bezwaar of beroep konden indienen



Vier op de tien (40%) burgers die een klacht, bezwaar of beroep hebben ingediend, vond het makkelijk om er achter te komen hoe ze hun deze konden indienen.

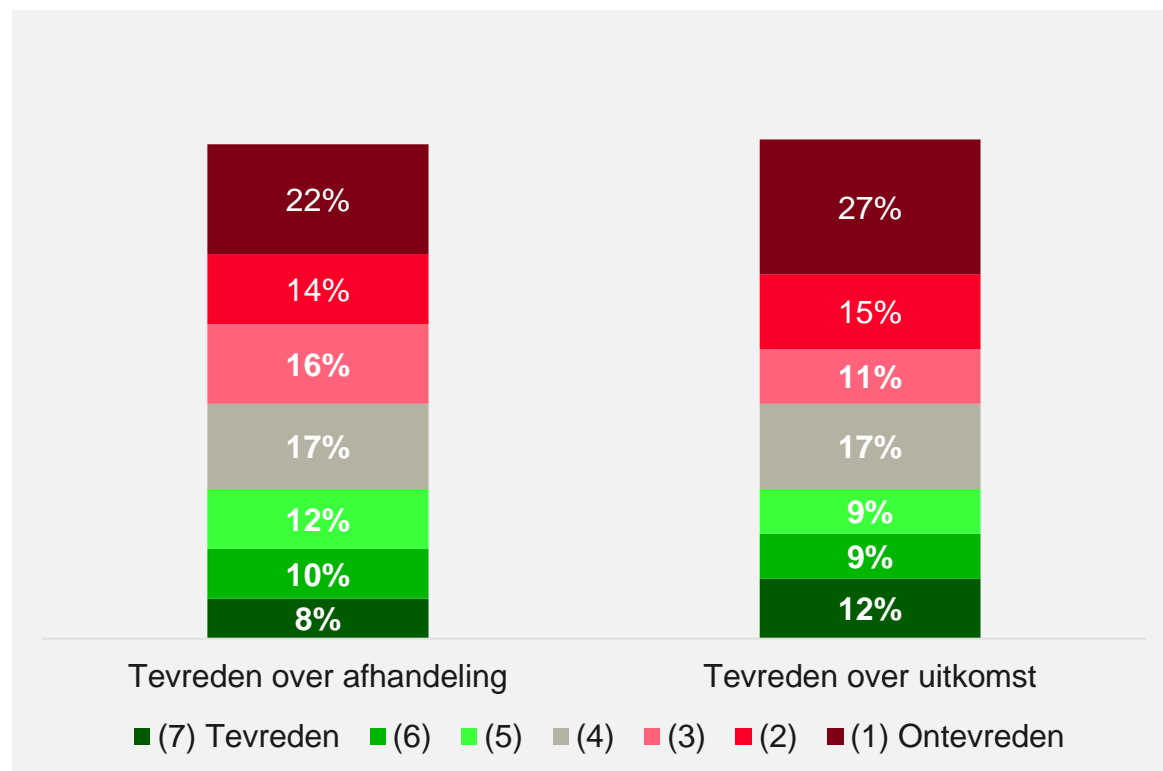
Een op de zes (15%) vonden het lastig. Aan burgers is gevraagd wat ze lastig vonden. De antwoorden zijn soms erg persoonlijk. Enkele algemene observaties zijn:

- Het was lastig de juiste contactpersoon/ afdeling te vinden. Hierbij noemt men ook dat de contactpersoon niet online te vinden is, alleen na doorverwijzing kon men de juiste persoon vinden.
- Gegevens of documenten waren niet toegankelijk, men had een advocaat nodig.
- Men liep tegen administratieve problemen aan met het indienen van de klacht of het bezwaar (termijnen onbekend of verlopen, juiste verwijzingen, welke informatie moet meegeleverd worden, etc.).

Q016: Hoe moeilijk of makkelijk was het om erachter te komen hoe u uw klacht kon indienen?

Basis: heeft klacht ingediend (incl boost) n=482

Een op de vijf burgers tevreden over de manier waarop hun klacht, bezwaar of beroep werd afgehandeld



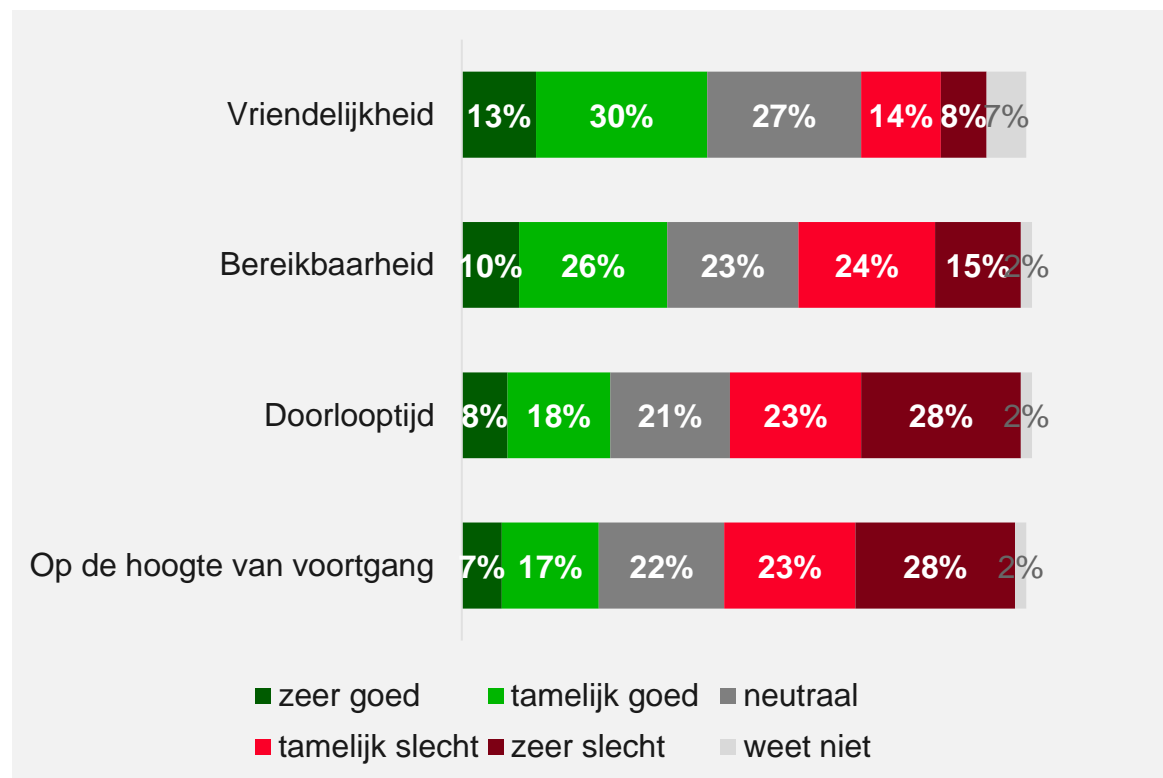
Q016: Hoe tevreden bent u over...? de manier waarop uw klacht werd afgehandeld? de uitkomst van de klachtafhandeling? | Basis: heeft klacht ingediend (incl boost) n=482

Ongeveer een op de vijf (18%) burgers die een klacht, beroep of bezwaar hebben ingediend, is tevreden over de manier waarop deze is afgehandeld. Ook een op de vijf (21%) burgers is tevreden over de uitkomst.

Hierin speelt informatievoorziening mogelijk een rol. Burgers die zijn geïnformeerd over wat er met hun klacht, bezwaar of beroep is gedaan, zijn duidelijk vaker tevreden over de afhandeling (32%) en uitkomst (38%) dan burgers die niet zijn geïnformeerd of waarbij de procedure nog in behandeling is (respectievelijk 4% en 4%).

Ongeveer de helft van de burgers (47%) geeft aan dat ze geïnformeerd zijn over wat er met hun klacht, bezwaar of beroep is gedaan, nog eens een kwart (27%) geeft aan dat ze nog in behandeling zijn. Tot slot geeft een kwart (24%) aan dat ze niet geïnformeerd zijn.

Vriendelijkheid meest gewaardeerde aspect van afhandeling klacht, bezwaar of beroep

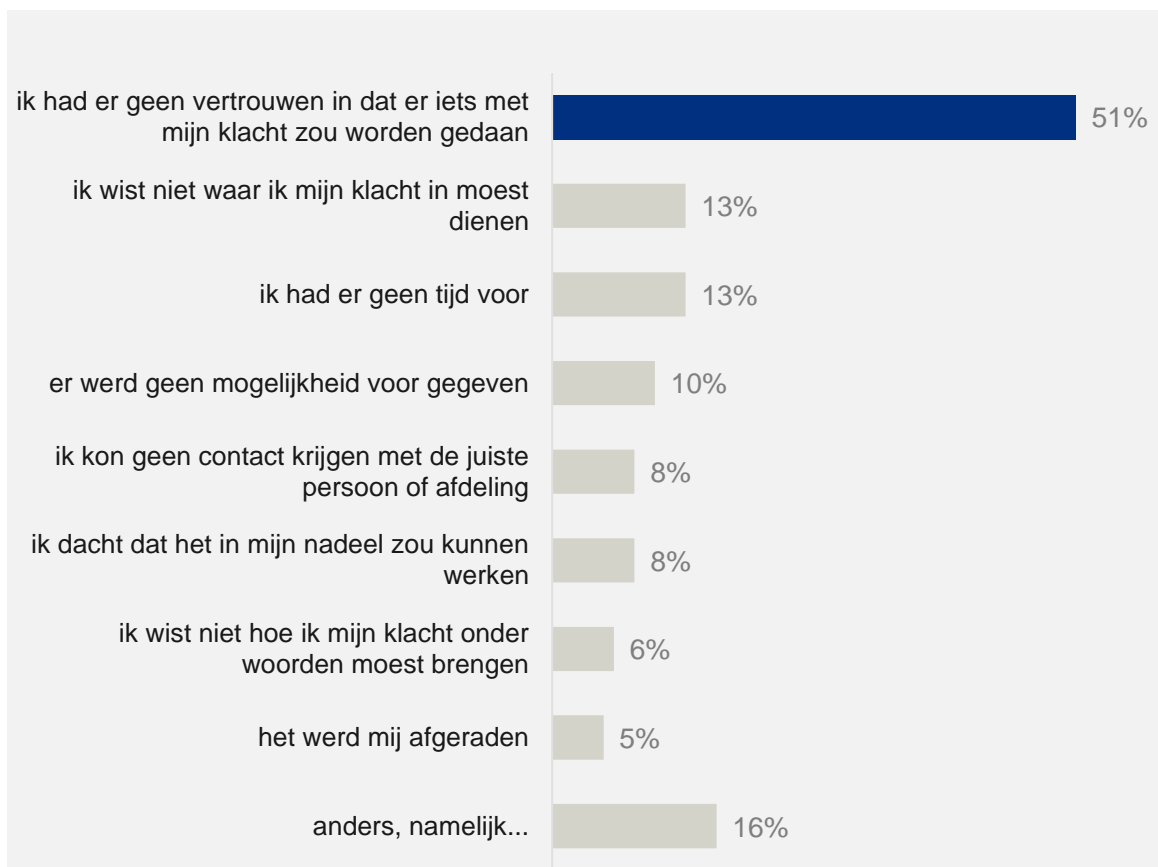


Ruim vier op de tien burgers die een klacht, bezwaar of beroep hebben in gediend, vinden de *vriendelijkheid* van de behandeling (zeer) goed. Ook de *bereikbaarheid* wordt redelijk beoordeeld door 36% van de burgers. Tegelijkertijd is ook een grote groep ontevreden (39%). *Doorlooptijd* (26%) en *op de hoogte gehouden worden van de voortgang* (24%) worden eerder negatief dan positief beoordeeld.

Opnieuw zien we dat informatievoorziening mogelijk een rol speelt. Burgers die zijn geïnformeerd over wat er met hun klacht, bezwaar of beroep is gedaan, zijn duidelijk vaker tevreden over de verschillende aspecten dan burgers die niet geïnformeerd zijn.

Q019: Wat is uw oordeel over de volgende aspecten van de behandeling van uw klacht? | Basis: heeft klacht ingediend (incl boost) n=482

Geen vertrouwen in effect van klacht meest genoemde reden om af te zien van indienen



Burgers die hebben overwogen een klacht, bezwaar of beroep in te dienen, konden aangeven waarom ze dit uiteindelijk niet hebben gedaan. Met afstand de meest genoemde reden is dat ze geen vertrouwen hebben dat er iets mee zou worden gedaan.

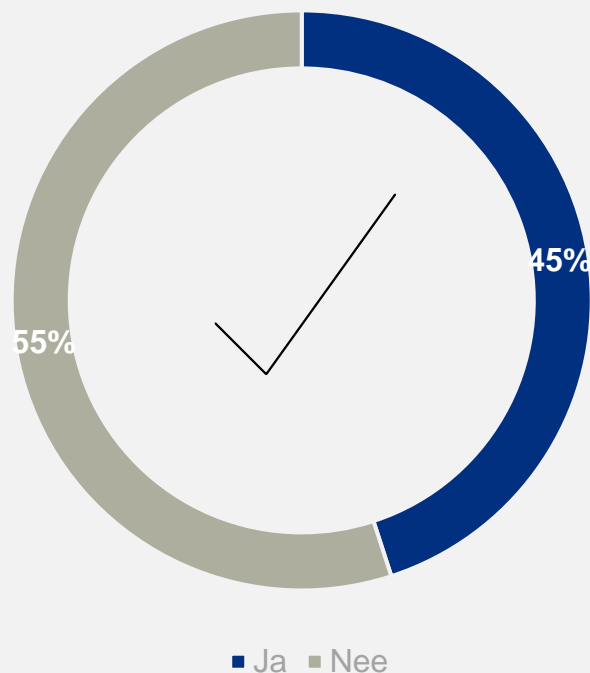
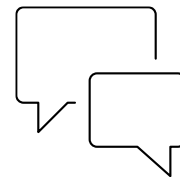
Andere genoemde redenen zijn dat ze niet weten waar ze hun klacht, bezwaar of beroep in moeten dienen of dat ze er geen tijd voor hadden.

Overigens is de groep burgers die heeft overwogen een klacht, bezwaar of beroep in te dienen maar dit niet hebben gedaan relatief klein ten opzichte van de groep die wel een klacht heeft ingediend (3% versus 12% van de Nederlanders).

Q021: Waarom bent u niet overgegaan tot het indienen van een klacht?

Basis: heeft overwogen klacht of bezwaar in te dienen, maar niet gedaan (incl boost) n=63

‘Neem de burger serieus’ meest genoemd als tip voor het behandelen van klachten, bezwaren of beroepen



Q022: Heeft u nog tips of suggesties hoe de behandeling van klachten, bezwaren of beroepen kan worden verbeterd? | Basis: heeft klacht ingediend of dit overwogen (incl boost) n=545

De suggesties die burgers geven zijn divers en soms erg persoonlijk, maar vallen grotendeels in de volgende categorieën:

- Burgers willen serieus genomen worden. Tussen de regels lees je dat klachten, beroepen en bezwaren vaak gebaseerd is op een – in de ogen van de burger – uitzonderingssituatie waar de wet misschien niet (volledig) in voorziet. De burger wil dat hun verhaal gehoord wordt. *“Accuraat reageren op de feitelijke vraag/klacht.” “Lezen wat er staat in een klacht, geen standaard antwoord geven.” “Naar de geest van de wet handelen en niet naar de letter van de wet.”*
- Burgers willen graag op de hoogte gehouden worden. *“Op zijn minst laten horen of de klacht in behandeling is!”*

Een aantal burgers noemt procedurele punten, met name de doorlooptijd. *“Versnellen. Dit duurt nu al maanden.”*
“Duidelijker aangeven hoe een bezwaar eruit moet zien en wat er allemaal moet worden aangeleverd.”