



Onderzoek klanttevredenheid ADV Limburg 2020



**anti
discriminatie**
voorziening Limburg

juni 2021



1. Inleiding

ADV Limburg hecht veel waarde aan een goede kwaliteit van dienstverlening. Wij willen graag weten hoe melders onze dienstverlening ervaren. Door te vragen naar deze ervaringen krijgen wij beter inzicht in de klanttevredenheid. Aan de hand daarvan kunnen wij onze dienstverlening nog beter aan laten sluiten bij de verwachtingen van onze melders. Wat doen we goed en wat is nog voor verbetering vatbaar?

Jaarlijks analyseert ADV Limburg de ingevulde klanttevredenheidsenquêtes van melders, hetgeen resulteert in voorliggende rapportage "Onderzoek klanttevredenheid 2020".

2. Onderzoek

Doel

Ten eerste wordt het onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van melders met betrekking tot de klachtbehandeling. Ten tweede worden naar aanleiding van de resultaten aandachtspunten ten aanzien van de klachtbehandeling benoemd waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit melders die in 2020 een melding van discriminatie bij ADV Limburg hebben gedaan en akkoord gaven voor de privacyverklaring.

Respons

In 2020 heeft ADV Limburg 512 discriminatiemeldingen ontvangen, 83% meer meldingen dan in 2019. Van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten (138) is 47% geretourneerd en bruikbaar.

Methode en vragenlijst

ADV Limburg heeft een procedure opgesteld om de klanttevredenheid met betrekking tot het proces van klachtbehandeling te meten. Rekening houdend met zaken als waarborgen van de anonimiteit, reageren op het moment dat het de melder uitkomt, beschikbare tijd van de melder, middelen en grootte van de eigen organisatie, hanteert ADV Limburg de volgende methode: alle melders die een akkoord gegeven hebben voor onze privacyverklaring, ontvangen een online enquêteformulier binnen twee weken nadat de melding is afgesloten. In dit formulier wordt er gevraagd naar de tevredenheid van melders ten aanzien van onze bereikbaarheid, aanpak, resultaat van de melding enzovoorts.

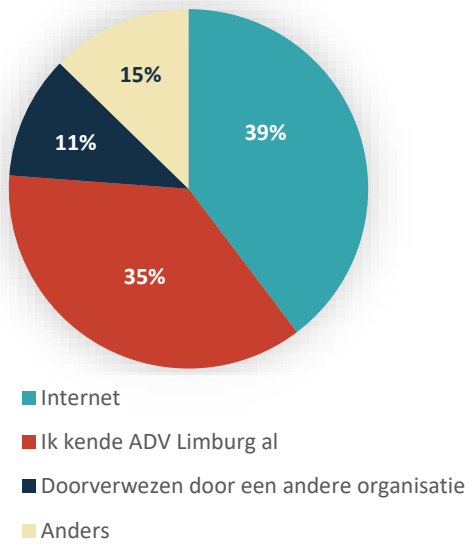
Als er twee weken na het versturen van de vragenlijst geen antwoord ontvangen is, wordt er een schriftelijke herinnering verstuurd. Bij geen retour wordt de vragenlijst telefonisch doorgenomen met de betreffende melder aan de hand van een bescrypt.

Enmaal per jaar worden de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten verwerkt. De resultaten worden intern besproken en daar waar nodig worden er verbeterpunten benoemd.

3. Resultaten

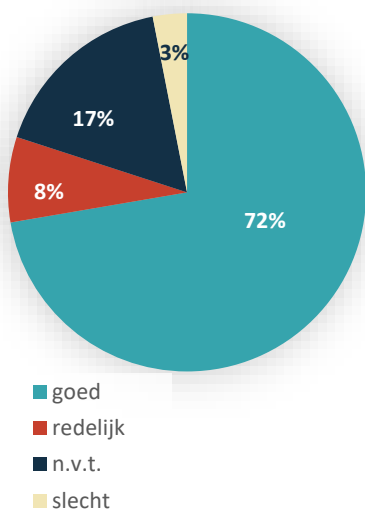
Waarvan kennen melders ADV Limburg?

Waarvan ken je ADV Limburg?

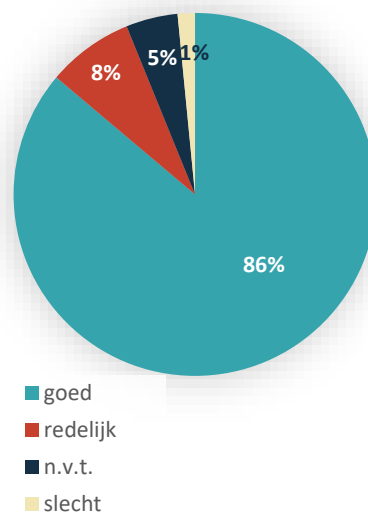


Tevredenheid over de bereikbaarheid

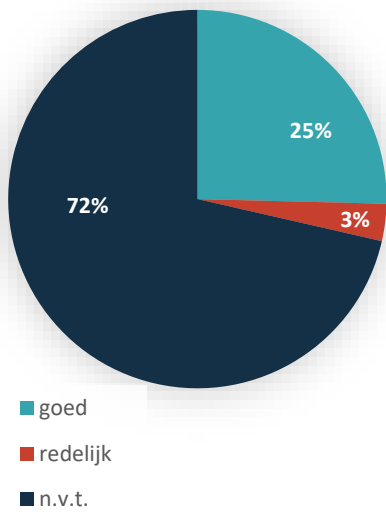
Telefonische bereikbaarheid



Bereikbaarheid via e-mail



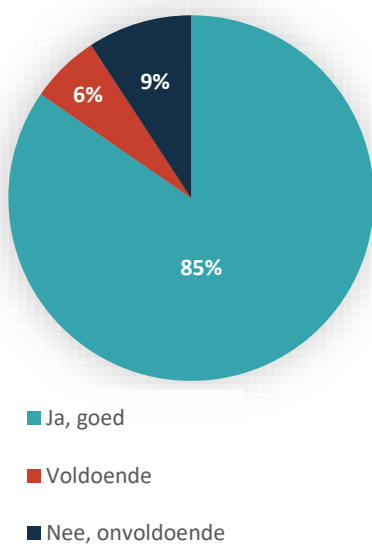
Bereikbaarheid locatie



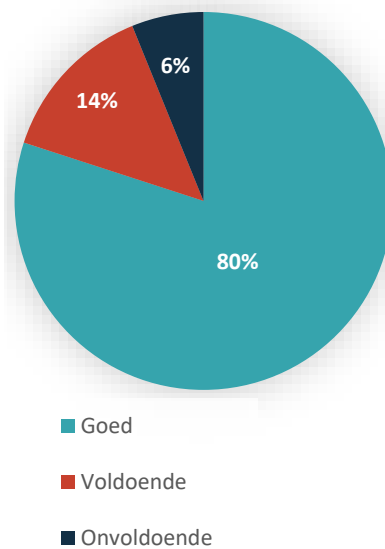
De antwoorden op de vragen over de bereikbaarheid van ADV Limburg zijn afhankelijk van de manier waarop het contact met melders is verlopen. De ene keer is er telefonisch contact, gevolgd door e-mail. De andere keer is er alleen contact via e-mail of vindt er ook een persoonlijk gesprek plaats op kantoor. Bij elke melding is er in ieder geval sprake van e-mailverkeer omdat wij toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens op die manier vastleggen in het dossier van melder.

Tevredenheid over de klantgerichtheid en professionaliteit

Denk je dat de consulent je melding begreep?

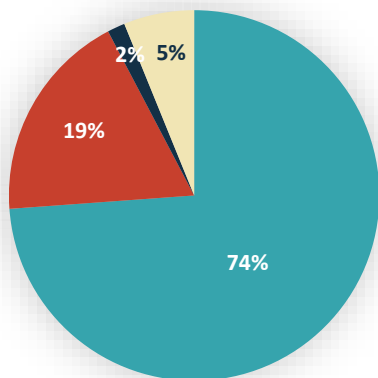


Maakte de consulent een deskundige en professionele indruk?



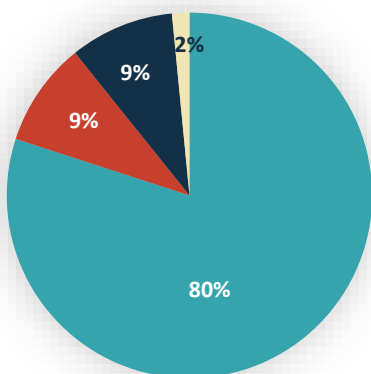
Tevredenheid over de aanpak en resultaat van de melding

Ben je goed geïnformeerd over onze manier van werken?



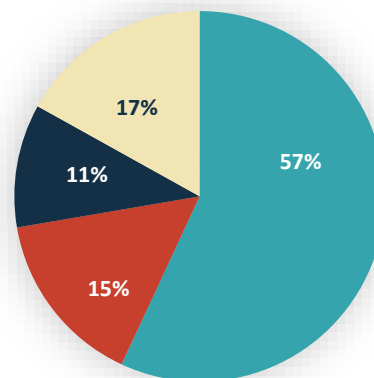
- Ja, goed
- Voldoende
- Nee, onvoldoende
- Niet van toepassing

Bent je tevreden over de aanpak van je melding?



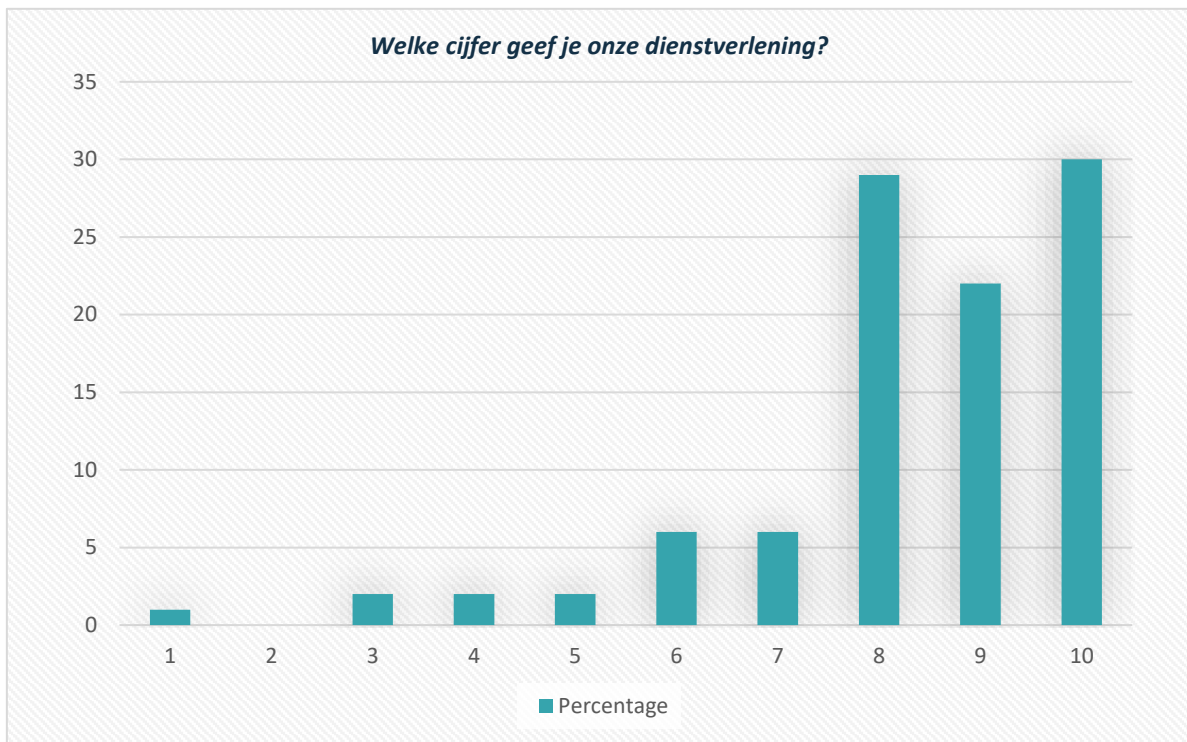
- Ja, goed
- Voldoende
- Nee, onvoldoende
- Niet van toepassing

Ben je tevreden met het resultaat?



- Ja, goed
- Voldoende
- Nee, onvoldoende
- Niet van toepassing

Welke score geef je onze dienstverlening?



4. Conclusies

Het merendeel van de respondenten blijkt ADV Limburg te kennen via internet (39%) of was reeds bekend met de organisatie (35%). Door COVID-19 hebben we een bijzonder jaar achter de rug waarin de consultants veel thuis hebben gewerkt. Op basis van de resultaten van de klanttevredenheidsenquêtes kunnen we concluderen dat het thuiswerken de bereikbaarheid en de behandeling van klachten niet in de weg heeft gestaan. Melders hebben er blijkbaar geen last van ondervonden, ze zijn over het algemeen tevreden over onze bereikbaarheid, zowel telefonisch als via e-mail. En, mits van toepassing, is ook ons kantoor goed te vinden.

De meeste respondenten (85%) zijn van mening dat de consultant zijn/haar/hen melding goed begreep. En 80% vindt dat de consultant deskundig en professioneel is. Verder zegt 19% voldoende en 74% goed te zijn geïnformeerd over de werkwijze van ADV Limburg. Over de aanpak van de klachtbehandeling is 9% redelijk tevreden en 80% van de respondenten tevreden.

Enkele uitspraken van respondenten

'Ga zo door.'

'Fijn dat jullie er zijn :)'

'Een gedegen en inzichtelijk antwoord.'

'Ik had liever een ander antwoord gehad, maar het ADV heeft zijn best gedaan.'

'Trots en blij met jullie hulp, bedankt!'

'Goede adviezen en begeleiding.'

Over het resultaat van de klachtbehandeling geeft 57% van de respondenten aan tevreden te zijn en 15% is redelijk tevreden. Voor 17% is het resultaat van de klachtbehandeling niet van toepassing. En 11% is ontevreden over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Er is onderzocht waarom respondenten ontevreden zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling. Hieruit zijn onder andere de volgende oorzaken naar voren gekomen:

1. Melders hebben te weinig feiten kunnen aandragen om de klacht te behandelen. Er zijn voldoende aanknopingspunten nodig om het vermoeden van discriminatie vast te stellen en met de melding aan de slag te gaan.
2. Melders hebben een verwachting van uitkomst die niet haalbaar blijkt te zijn. De consultants vragen bij de intake altijd aan de melder wat het doel is van de melding. Als de melder een verwachting heeft die niet reëel is of door de consultant als niet haalbaar wordt ingeschat dan wordt dit besproken. Er kan bijvoorbeeld niet gegarandeerd worden dat iemand die vanwege een vermoeden van discriminatie wordt afgewezen voor een vacature, alsnog wordt aangenomen.

3. De ervaren discriminatie levert geen verboden onderscheid op doordat het een niet-wettelijke grond betreft. Er zijn 12 discriminatiegronden in de wetgeving vastgelegd zoals leeftijd, geslacht, herkomst, godsdienst, handicap/chronische ziekte etc. Een niet-wettelijke grond is een grond die niet is opgenomen in de gelijke behandelingswetgeving of in discriminatieartikelen in het strafrecht. Voorbeelden van niet-wettelijke gronden zijn uiterlijke kenmerken, inkomen, woonplaats of opleidingsniveau. Bij een melding met een niet-wettelijke grond wordt de melder zo goed mogelijk geïnformeerd en waar mogelijk doorverwezen.
4. De ervaren discriminatie komt door een beslissing vanuit de overheid of de politiek, ook wel 'eenzijdig overheidshandelen' genoemd. Dit valt meestal buiten het kader van de gelijke behandelingswetgeving en ook het College voor de Rechten van de Mens is dan niet bevoegd om hier een oordeel over te geven. Het advies is dan om een klacht in te dienen bij de desbetreffende instantie en/of contact op te nemen met de Nationale Ombudsman.

Gelukkig geeft een deel van de respondenten die ontevreden zijn met het resultaat van de klachtbehandeling, wel aan tevreden te zijn over de wijze van klachtbehandeling door ADV Limburg.

De gemiddelde score die ADV Limburg van de respondenten krijgt voor haar dienstverlening over 2020 is een 8.

5. Aandachtspunten

Hoewel we blij zijn met de gemiddelde score van een 8 voor de dienstverlening is er een aantal aandachtspunten met betrekking tot de respons en de klanttevredenheid van onze melders.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over onze dienstverlening. Toch is het voor de consulenten een blijvende taak om de werkwijze duidelijk toe te lichten en te checken of melders onze werkwijze goed begrijpen omdat 19% van de respondenten 'slechts' voldoende is ingelicht over onze manier van werken. Ook blijft het van belang om verwachtingen van melders af te stemmen op de mogelijkheden die er zijn en de haalbaarheid van het gewenste resultaat helder te formuleren voor de melder. We bemerken wel eens onbegrip bij melders waarbij de ervaren discriminatie buiten het kader van de gelijke behandelingswetgeving valt. Het gemaakte onderscheid is dan niet verboden.

In dat geval kan het helpen om deze melders eerst telefonisch te woord te staan, een luisterend oor te bieden, persoonlijk van informatie en advies te voorzien alvorens een (standaard) e-mail met uitleg te sturen.

Daarnaast is er een blijvende inspanning nodig om het aantal niet verstuurd vragenlijsten te verminderen. In 2020 hebben 138 melders een vragenlijst ontvangen, een percentage van 27% van het totale aantal meldingen (512). Dit kleine percentage is te verklaren door twee gebeurtenissen die veel meldingen opleverden: Meldingen over een satirisch carnavalslied op Radio 10 waarin het coronavirus gelinkt werd aan Chinese mensen, en meldingen over discriminerende uitspraken op een facebookpagina die afkomstig leken te zijn van een woningcorporatie naar aanleiding van een slepend burencflict. De woningbouwcorporatie gaf aan deze discriminerende berichten niet zelf op facebook geplaatst te hebben en nam hier nadrukkelijk afstand van. Omdat het merendeel van deze meldingen anoniem gedaan is, heeft ADV Limburg besloten deze meldingen (45% van het totale aantal) buiten beschouwing te laten voor dit onderzoek. Dit geldt ook voor de meldingen uit 2020 die nog niet zijn afgesloten. Verder heeft een kwart van de overige melders het afgelopen jaar geen vragenlijst ontvangen omdat zij anoniem wilden blijven of er, na meerdere pogingen van onze kant, geen contact meer mogelijk was.

Vanwege de flinke stijging van het aantal meldingen in 2020 is het door de extra werkdruk die daarmee gepaard ging, niet altijd gelukt om binnen de afgesproken termijnen de klanttevredenheidsenquête te versturen en, bij geen retour, een herinnering te sturen of na te bellen. Het is daarom belangrijk dat de vragenlijsten na afsluiting van de klacht meteen verstuurd worden en dat er na twee weken een schriftelijke herinnering volgt of er wordt gebeld. Zodoende kunnen we meer kwantitatieve en kwalitatieve respons verkrijgen van melders.

Om het aantal respondenten te verhogen hebben we bovendien in eerdere jaren al afgesproken om melders, bij het versturen van de eerste vragenlijst, daar waar mogelijk persoonlijk te benaderen om het belang van het invullen van de vragenlijst te benadrukken. Dit kan besproken worden bij het laatste contactmoment voor de afsluiting van de melding. Hoewel over 2020, bijna de helft van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten geretourneerd is, blijft deze persoonlijke benadering belangrijk. Daarnaast zijn de vragen vereenvoudigd qua taalgebruik en is er ook een Engelse vertaling gemaakt voor melders die de Nederlandse taal minder goed machtig zijn.

Kortom, de meeste respondenten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van ADV Limburg. In 2021 zetten wij ons in een groter aantal vragenlijsten te versturen om de respons te vergroten en een completer beeld van de ervaringen met onze dienstverlening te krijgen.