

# RAPPORTAGE KLANTTEVREDENHEID ADV Limburg

2022

---



anti  
discriminatie  
voorziening Limburg

[www.advlimburg.nl](http://www.advlimburg.nl)

# Rapportage klanttevredenheid ADV Limburg 2022

---


Jaarlijks houdt ADV Limburg de klanttevredenheid bij onder de melders. Dit doen wij om inzicht te krijgen in hun ervaring met onze dienstverlening en het contact dat zij met ons hebben.

In 2022 heeft ADV Limburg een totaal van 435 voorvallen van discriminatie geregistreerd. Deze registraties bestaan uit:

- 371 reguliere meldingen
- 64 eigen waarnemingen

Alleen de melders die akkoord gaan met de privacyverklaring van ADV Limburg en daarmee toestemming geven om hun gegevens te registreren, ontvangen na het afsluiten van de melding een online vragenlijst. Anonieme melders krijgen deze vragenlijst niet, zij hebben immers geen toestemming gegeven om hun gegevens op te slaan. In 2022 waren dat er 109. Vanzelfsprekend worden er ook geen vragenlijsten verstuurd bij eigen waarnemingen. Dit zijn door ADV Limburg gesignaleerde gevallen waarbij sprake is van discriminerende uitingen of eisen zoals in nieuwsitems of vacatureteksten.

In 2022 is de vragenlijst klanttevredenheid naar 162 melders gestuurd. Van deze vragenlijsten zijn er 79 retour ontvangen (49%).



*“Heel fijn dat er een meldpunt is. Beter nog, een luisterend oor!”*

## Het jaar 2022

---

We laten de coronajaren achter ons, starten 2022 met aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en eindigen het jaar met projecties van rechtsextremistische leuzen op openbare plekken. Ook ADV Limburg heeft over deze onderwerpen meldingen ontvangen en wij hebben de melders ondersteund, geadviseerd en bijgestaan bij hun meldingen van discriminatie. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te blijven waarborgen heeft ADV Limburg ook in 2022 de melders gevraagd naar hun ervaring met onze organisatie.

## Methode en vragenlijst

---

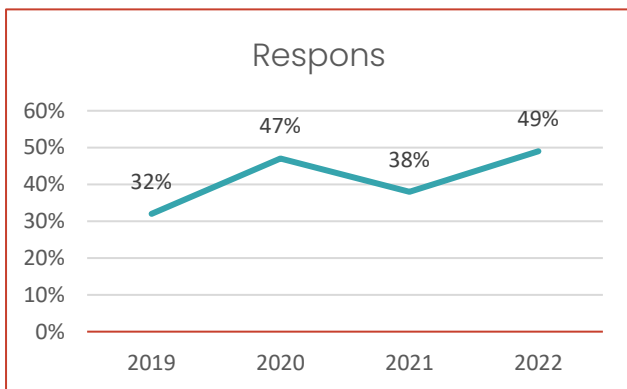
Na het afsluiten van een melding ontvangen melders, mits deze akkoord zijn met de privacyverklaring, een vragenlijst klanttevredenheid. Deze vragenlijst blikt terug op de melding en hoe de behandeling daarvan door de melder is ervaren. De vragenlijst bestaat uit de volgende punten:

- waarvan kent de melder ADV Limburg;
- de bereikbaarheid van het kantoor via e-mail, telefoon en fysiek;
- de consulent;
- aanpak en resultaat van de melding;
- beoordeling met een cijfer.

Na het versturen van de vragenlijst krijgt de melder twee weken de tijd om deze in te vullen. Indien de vragenlijst niet binnen deze termijn wordt ingevuld, ontvangt de melder een herinnering. De geretourneerde vragenlijsten worden op het netwerk van ADV Limburg opgeslagen. De resultaten zijn zo alleen toegankelijk voor de medewerkers van ADV Limburg.

## Respons

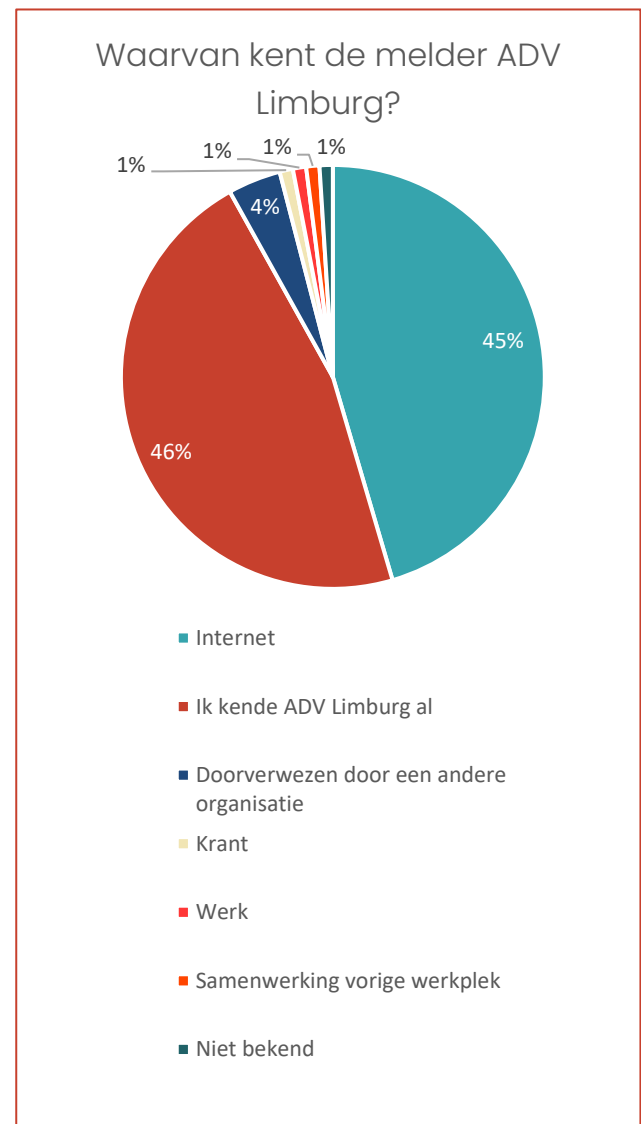
ADV Limburg heeft in 2022 371 discriminatiemeldingen ontvangen. Vergeleken met 2021 is het aantal reguliere meldingen met 30% gedaald in 2022. In 2022 zijn er 162 vragenlijsten verstuurd naar melders. Als we kijken naar 2021 is er een dalende lijn met betrekking tot de verstuurd vragenlijsten. De belangrijkste reden hiervoor is de daling van het totaal aantal meldingen bij ADV Limburg.



In vergelijking tot 2021 is de vragenlijst naar minder melders verstuurd, toch is de respons groter in 2022. In 2021 zijn 226 vragenlijsten verstuurd en zijn er 87 retour ontvangen (38%). In 2022 zijn er 162 vragenlijsten verstuurd en zijn er 79 retour ontvangen (49%). Kijkend naar de respons is er dus een stijging van 11%. In 2022 zijn melders voor het eerst geïnformeerd over het kans maken op een cadeaubon als zij de vragenlijst invullen en opsturen. Het zou kunnen dat de grotere respons hiermee te maken heeft en daarom herhalen wij deze actie in 2023. Een andere verklaring kan het grotere aantal 'herhaalmelders' zijn.

## Waarvan kent de melder ADV Limburg?

In de voorgaande jaren kenden de meeste melders ons via internet. Zij ervoeren discriminatie en kwamen via googelen bij ons terecht. In 2021 had 60% van de melders ons via internet gevonden en in 2022 was dit 45%.



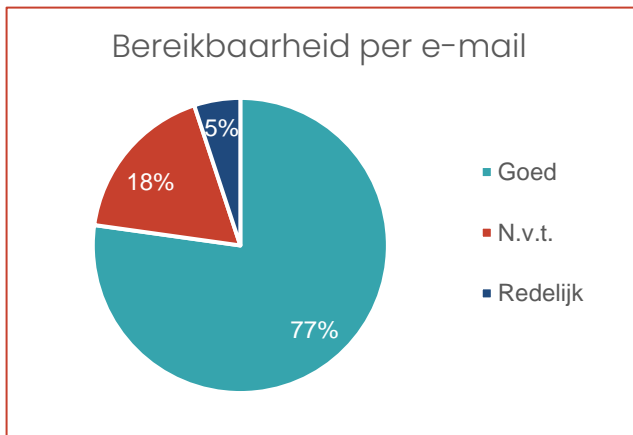
In 2022 was er voor het eerst een kleine meerderheid die al bekend was met ADV Limburg en op basis daarvan contact met ons opnam. Deze groep bestond uit 46% van de respondenten terwijl deze groep in 2021 slechts uit 16% bestond.

Net als in eerdere jaren zijn meerdere melders via doorverwijzing bij ADV Limburg terechtgekomen (4%). Bijvoorbeeld via het Juridisch Loket, de politie of een maatschappelijke organisatie.

De overige melders kenden ADV Limburg onder andere via het werk of een artikel in de krant. Slechts 1% was nog niet bekend met ADV Limburg.

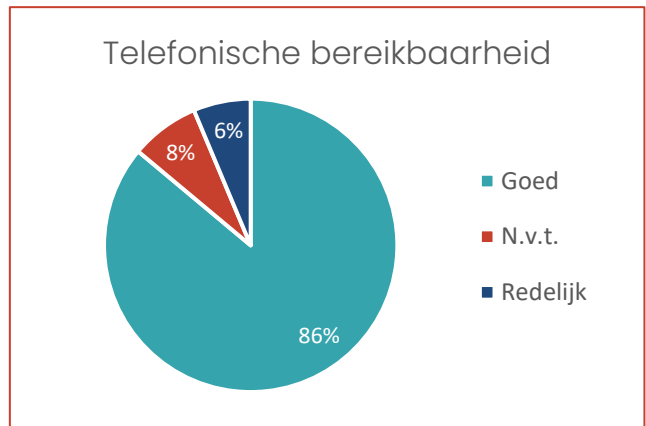
### Bereikbaarheid

ADV Limburg hecht veel waarde aan de bereikbaarheid en vindbaarheid van de organisatie. ADV Limburg wil iedereen kunnen bijstaan die met discriminatie te maken krijgt. De vragen over de bereikbaarheid bestaan uit drie onderdelen, namelijk de bereikbaarheid per e-mail, per telefoon en de fysieke bereikbaarheid van het kantoor.



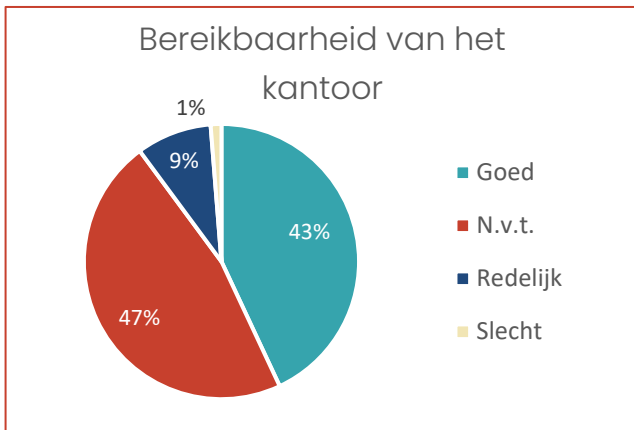
Nadat een melding is binnengekomen, ontvangt de melder binnen twee werkdagen een e-mail met daarin een ontvangstbevestiging en onze privacyverklaring. Nadat de melder hiermee akkoord is gegaan wordt er zo snel mogelijk contact opgenomen voor een intakegesprek. De meeste melders vinden de bereikbaarheid per e-mail goed (77%). Zij geven aan dat zij snel reactie op hun e-mails krijgen.

Een kleine 5% vindt dat het contact per e-mail redelijk is verlopen. Er is ruimte in de vragenlijst om een toelichting te geven. Maar omdat deze melders hiervan geen gebruik hebben gemaakt, weten we niet waarom ze het contact als redelijk beoordelen.



Veel contact met melders verloopt telefonisch. 86% van de melders vindt dat het contact per telefoon goed is verlopen. Zo geeft een melder aan dat er snel contact is opgenomen na het melden en zegt een ander dat hij het contact via de telefoon het fijnst vindt. 6% vindt het contact per telefoon redelijk. Ook hier zijn de redenen niet toegelicht.

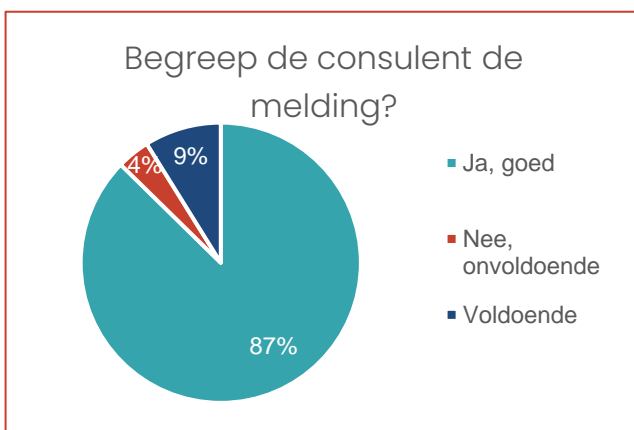




Over het algemeen vindt het meeste contact via e-mail en telefoon plaats. Van de groep melders die ons kantoor heeft bezocht geeft 43% aan dat zij de bereikbaarheid goed vindt. De groep die de bereikbaarheid redelijk of slecht vindt, legt dit niet verder uit.

### De consulent

Het contact met de consulent is een belangrijke factor tijdens de behandeling van de melding. De consulent ondersteunt, adviseert en helpt de melder gedurende de klachtbehandeling. Hoe kijken de melders terug op hun contact met de consulenten?



Maar liefst 87% van de melders had het gevoel dat de consulent de melding goed begreep. Zo zegt een tevreden melder dat de consulent begreep wat

er aan de hand was en ook de zorgen van de melder goed begreep. Verder geven melders aan dat ze goed te woord worden gestaan en hun melding serieus wordt genomen.

9% van de melders heeft het gevoel dat de consulent de melding voldoende begreep. Zo zegt een melder dat de consulent de melding wel begreep maar dat uit de klachtbehandeling geen consequenties volgden voor de veroorzaker van de discriminatie. 4% van de melders vond dat de consulent de melding niet goed begreep. Waarom zij dit vinden is niet bekend.

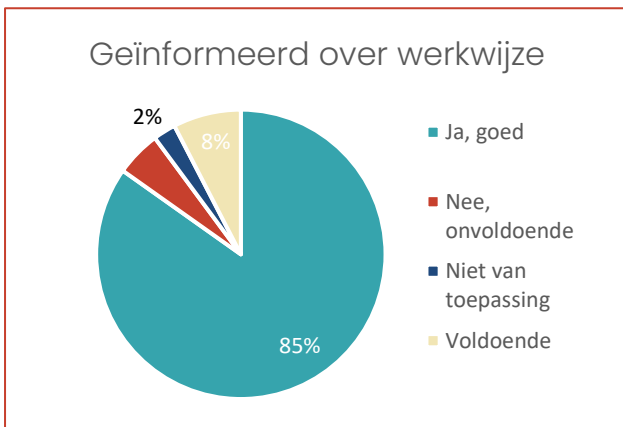


Veruit de meeste melders vinden dat de consulent een deskundige en professionele indruk maakt (83%). Zij geven aan dat de consulent goede adviezen gaf en de tijd nam om naar de discriminatie-ervaringen te luisteren. Ook beoordeelt een aantal van hen de consulenten als 'ervaren klachtbehandelaars'. 13% vindt dat de consulent voldoende professioneel en deskundig is en 1% vindt dat dit onvoldoende was.

*"Een goed gesprek gehad, er werd de tijd voor genomen."*

## Aanpak en resultaat van de melding

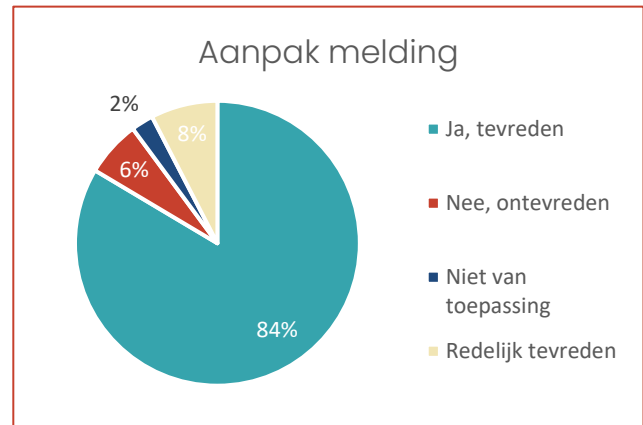
Als onderdeel van de aanpak en resultaat van de klachtbehandeling, vragen wij melders of zij goed geïnformeerd zijn over onze werkwijze. Zo wordt verteld wat ADV Limburg voor de melder kan betekenen, welke wetgeving van toepassing is en welke eventuele vervolgstappen genomen kunnen worden.



85% van de melders vindt dat zij goed zijn geïnformeerd over de werkwijze van ADV Limburg. Dit is een grote toename ten opzichte van 2021 toen 62% van de melders tevreden was over de uitleg van de werkwijze. De meeste melders vinden dat dat zij een duidelijke uitleg hebben gekregen over de werkwijze en vooral over wat wel en niet mogelijk is.

8% van de melders vindt dat zij voldoende geïnformeerd zijn. Waarom zij dit vinden is echter niet duidelijk. Zij motiveren niet wat er eventueel beter had gekund. 5% vindt dat zij onvoldoende geïnformeerd zijn. Een melder zegt: "Weet niet hoe het werkt" en een andere melder zegt: "Niet geholpen".

Over de aanpak van de melding is de meerderheid van de melders ook tevreden (84%). Zo zegt een meldster: "Ja, ik heb ruim voldoende tijd gehad om mijn verhaal te delen, en er werd zoveel mogelijk en waar nodig adviezen en tips gegeven en eventueel doorverwezen."



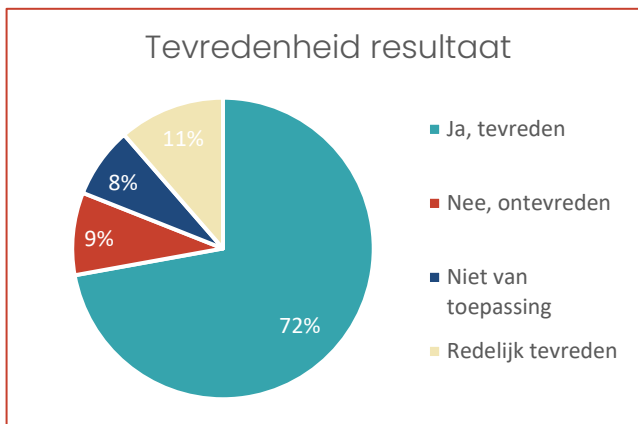
8% van de melders vindt dat er ruimte voor verbetering is. Zo zegt een melder dat er weinig met haar melding is gedaan, maar er wel veel begrip is getoond. Een andere melder zegt het voorval gemeld te hebben, maar dat het via deze weg niet opgelost kon worden. Bij dit soort gevallen is het belangrijk dat ADV Limburg melders doorverwijst naar andere organisaties voor de juiste bijstand en informatie, zoals naar het Juridisch Loket, een arbeidsjurist of de Nationale Ombudsman.

6% van de melders is ontevreden over de aanpak van de melding. Zo zegt een melder: "Ik denk dat er behalve alleen registreren in bepaalde gevallen wel meer kan."

*"Ze deed erg haar best om het probleem op te lossen."*

## Resultaat van de melding

In 2021 was er een duidelijk verschil in tevredenheid over de uiteindelijke resultaten van de klachtbehandeling. In dat jaar was 37% tevreden met het resultaat van de klachtbehandeling en 36% ontevreden. De grotere mate van ontevredenheid had toen te maken met de vele meldingen over de coronamaatregelen waardoor mensen zich gediscrimineerd voelden. Deze situatie konden wij niet voor hen oplossen. Wij konden ze uitsluitend informeren, maar dat bleek voor meerdere melders geen bevredigend resultaat.



In 2022 is er geen grote verdeeldheid in de tevredenheid met het uiteindelijke resultaat: 72% van de melders is hierover tevreden.

Melders zijn bijvoorbeeld tevreden over klachtbehandeling waarbij bemiddeling leidde tot aandacht en begrip van de wederpartij voor de discriminatiegevoelens van de melder en er uiteindelijk excuses werden aangeboden. Voor andere melders is het voldoende om hun verhaal te kunnen doen en onderbouwd advies te krijgen.

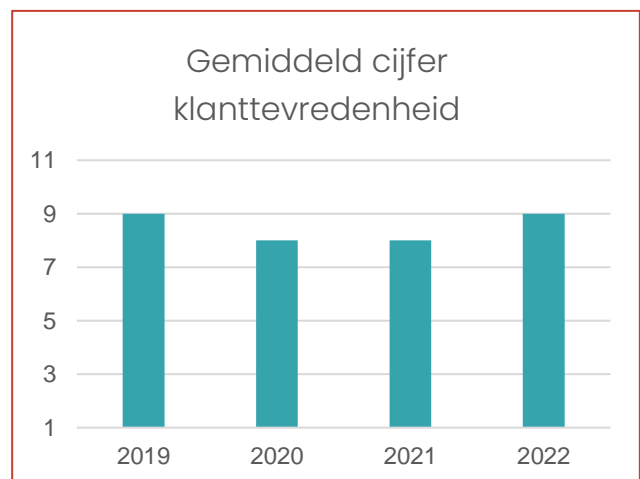
11% van de melders zegt redelijk tevreden te zijn met het resultaat. Zo zegt een melder dat hij blij is dat de melding geregistreerd wordt, maar het jammer vindt dat de wetgeving geen ruimte

biedt voor verdere behandeling. Ook een andere melder geeft aan het jammer te vinden dat verdere behandeling niet mogelijk is inzake haar melding.

9% is ontevreden over het uiteindelijke resultaat. Ook van deze groep melders gaat het vooral om meldingen waarin de wetgeving geen ruimte biedt voor verdere behandeling en doorverwijzing beter was.

## Beoordeling met een cijfer

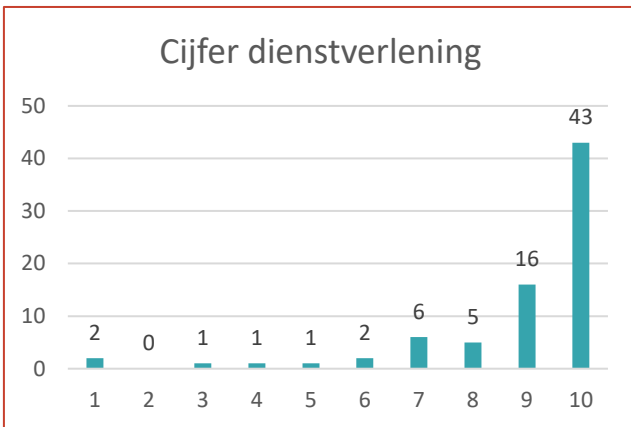
In 2022 scoorde ADV Limburg gemiddeld een 9 voor de klanttevredenheid. Een mooi cijfer waar wij erg blij mee zijn. De voorgaande twee jaren scoorden wij gemiddeld een 8.



De cijfers spreken voor zich: zij laten duidelijk zien dat de meeste melders in 2022 tevreden waren over de dienstverlening van ADV Limburg. Vanaf het eerste contact, de uitleg over de werkwijze, de deskundigheid van de consultants tot en met het resultaat van onze klachtbehandeling.

*“Bijzonder fijn dat ze er zijn en hoe ze me telkens helpen en te woord staan.”*





Meer dan de helft van de respondenten waardeert onze dienstverlening met een 10. Zestien met een 9 en vijf melders waarden ons met een 8.

### Conclusies en aanbevelingen

Wij zijn tevreden met gemiddeld een 9 voor onze dienstverlening in 2022. Maar wat nemen we mee voor volgend jaar?

Zoals blijkt uit het onderzoek, is het voor het eerst dat ongeveer evenveel melders ons kennen via internet als de groep melders die al bekend met ons was. ADV Limburg heeft in 2022 veel externe activiteiten georganiseerd en bijgewoond. Dit heeft waarschijnlijk bijgedragen aan de zichtbaarheid en vindbaarheid van onze organisatie in de provincie. Zo hebben wij onder andere:

- Samen met *Black Lives Matter Parkstad* de fototentoonstelling 'Eerlijk Gezegd' georganiseerd tijdens *Cultura Nova* in Heerlen. Vanwege het grote succes werd de tentoonstelling verlengd tot oktober 2022.
- Een rondje door de Noord-Limburgse gemeenten gemaakt met onze VR-Experience, gastlessen en andere activiteiten bij diverse bibliotheken, basisscholen en een buurtcentrum.

- Gesproken met bezoekers die verhalen en ervaringen met discriminatie met ons deelden tijdens het Bevrijdingsfestival in Roermond waar wij aanwezig waren met een stand.

Ook in 2023 zetten wij onze externe activiteiten voort in andere regio's binnen de provincie. Het is belangrijk om zichtbaar te blijven voor de inwoners van Limburg en hen te informeren en te adviseren over het melden van discriminatie.

In 2022 hebben wij voor het eerst melders geïnformeerd over het kans maken op een cadeaubon bij het invullen van het klanttevredenheidsonderzoek. Mogelijkerwijs heeft het informeren over het verloten van de cadeaubonnen bijgedragen aan de toename van de respons. Daarom herhalen wij deze actie in 2023.

We zien dat de meeste melders tevreden zijn over de consulent en het contact dat zij met hem of haar hebben gehad. 87% had het gevoel dat de consulent de melding begreep. Ook vond de meerderheid van de melders dat de consulent een deskundige en professionele indruk achterliet. We zijn blij dat de melders positief tergekijken op het contact met ons.

Voor 2022 had ADV Limburg als aandachtspunt meegenomen voortdurend stil te staan bij het goed en volledig informeren van melders over onze werkwijze. Zo zijn zij beter op de hoogte van wat zij en wel en niet kunnen verwachten van de klachtbehandeling van ADV Limburg. Daarbij is het belangrijk goed uit te leggen welke mogelijkheden de wetgeving biedt en wat dat voor de behandeling van de melding betekent.



Door consequent aandacht te besteden aan uitleg over onze werkwijze, is het percentage melders dat hierover tevreden was gestegen van 62% in 2021 naar 85% in 2022.

Naar aanleiding van de resultaten van de klanttevredenheidsrapportage 2021 heeft het team van ADV Limburg een training gesprekstechnieken gevolgd. De training was gericht op het contact met melders met specifieke aandacht voor het omgaan met weerstand en het voeren van slechtnieuwsgesprekken. De training heeft bijgedragen aan de bewustwording van de rol als klachtbehandelaar en welke gesprekstechnieken van meerwaarde zijn tijdens gesprekken met melders. Ook deze kennis neemt het team van ADV Limburg mee naar 2023.

*“Het is op het moment rustig, maar escaleert het weer dan bel ik gelijk om een nieuwe melding te maken.”*

*“Ik ben heel erg tevreden over de organisatie. Ze helpen echt en dat betekent heel erg veel voor mij. Want als je gediscrimineerd wordt dan sta je er helemaal alleen voor. En als de consulent naast je gaat staan en voor jou opkomt dat is een fijn gevoel. Je voelt je ook veilig.”*

*“Ik ben altijd tevreden over ADV Limburg. Ze doen alles voor je.”*

*“De consulent is vooral respectvol en dit is iets dat zo belangrijk is bij een dusdanige voorziening.”*