

Rapportage

Behoorlijk handelen bij subsidierelaties enquêteresultaten

Bestuurlijk opdrachtgever:	Maurits van de Geijn
Opdrachtgever:	Marjan Pols Strategie, Beleid & Regie
Gedelegeerd Opdrachtgever:	Hans Niemeijer/Hilde Verduijn, Strategie, Beleid en Regie
Opdrachtnemer:	Afdeling Informatie Onderzoek Astrid Sleiderink Renée van Os
Zaaknummer:	4324093
Datum:	april 2025
Versie:	definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	0
Samenvatting en conclusie	1
1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Doelstelling en centrale vraag	2
1.3 Onderzoeksopzet	2
1.4 Afbakening	3
2. Resultaten.....	4
2.1 Open en duidelijk	4
2.2 Respectvol	5
2.3 Inclusief	6
2.4 Betrokken en oplossingsgericht	7
2.5 Eerlijk en betrouwbaar.....	8
2.6 Klachten	9
2.7 Bezwaren.....	9

Samenvatting en conclusie

Er is een enquête uitgezet onder alle subsidiepartners. Er zijn 447 schriftelijke uitnodigingen verstuurd om een digitale enquête in te vullen. 131 partners hebben hier gehoor aan gegeven en een digitale enquête ingevuld. Een respons van 29%.

In de enquête waren stellingen geformuleerd over het handelen van de medewerkers met wie subsidiepartners contact hadden gehad over een subsidie. Hierbij werd het oordeel uitgevraagd over waarden die de Nationale Ombudsman heeft geformuleerd: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Als gemeente hebben wij daar 'inclusief' als waarde expliciet toegevoegd.

Ruime meerderheid positief over handelen van medewerkers van de gemeente

Uit de resultaten van de enquête komt een beeld naar voren dat subsidiepartners over het algemeen positief zijn over het handelen van de medewerkers van de gemeente bij subsidierelaties. Een ruime meerderheid antwoordt positief op stellingen over de waarden 'open en duidelijk', 'respectvol', 'inclusief', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Op de ene stelling of waarde reageert men wel positiever dan op de andere stelling of waarde. Zo reageert men positiever op de stellingen over 'open en duidelijk', 'respectvol', 'inclusief' en 'eerlijk en betrouwbaar' dan op 'betrokken en oplossingsgericht'. Binnen 'betrokken en oplossingsgericht' is men positiever over het zich verantwoordelijk voelen voor een goede behandeling van de subsidieaanvraag dan over het goed samenwerken. En binnen de waarde 'open en duidelijk' is men positiever over het luisteren dan over de volledigheid van de informatie.

Geen brede signalen dat subsidiepartners structureel negatief zijn over handelen van medewerkers

Er zijn geen brede signalen dat subsidiepartners negatief zijn over de bejegening of het handelen van de medewerkers. Niet alles gaat goed. Elke subsidiepartner heeft daarin zijn eigen verhaal. Wat terugkeert in de toelichtingen dat antwoorden, besluiten soms lang op zich laten wachten en dat contactpersonen soms moeilijk bereikbaar zijn. De communicatie sluit niet altijd aan bij de wensen van subsidiepartners. Daartegenover staat juist tevredenheid over het contact met medewerkers van de gemeente.

De meeste subsidiepartners weten niet waar ze terecht kunnen met een klacht over een medewerker

Een meerderheid van de subsidiepartners weet niet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben over een medewerker van de gemeente. Zorgen dat mensen weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht is daarmee een verbeterpunt dat uit deze enquête naar voren komt.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het respectvol en inclusief communiceren met onze partners is belangrijk voor het realiseren van onze opgaven en het zijn van een inclusieve stad. Het afgelopen jaar hebben drie organisaties (subsidiepartners) een brief gestuurd aan het college van B&W rondom bejegening. Om te beoordelen of deze signalen breder leven is aan Team Onderzoek en Statistiek gevraagd te onderzoeken hoe subsidiepartners de bejegening van de gemeente ervaren.

1.2 Doelstelling en centrale vraag

Doelstelling

Inzicht krijgen in hoe de gesubsidieerde instellingen de bejegening van de gemeente ervaren en wat de gemeente kan doen om de bejegening te verbeteren.

Centrale vraag

Onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de gesubsidieerde instellingen de bejegening van de gemeente?

1.3 Onderzoeksopzet

Verbreiding begrip bejegening tot behoorlijk handelen volgens Nationale Ombudsman

Als start van het onderzoek is een korte literatuurstudie uitgevoerd. Een goede definitie van het onderzochte en het operationaliseren daarvan is van groot belang voor de resultaten van het onderzoek. Onder 'bejegening' verstaan we bij dit onderzoek de wijze waarop een persoon (in dit onderzoek iemand die werkzaam is bij de gemeente) zich gedraagt tegenover een ander (in dit onderzoek iemand die werkzaam is bij een subsidiepartner). Die literatuurstudie heeft geleid tot een de verbreding van het begrip bejegening tot behoorlijk handelen zoals de Nationale Ombudsman dat in een [brochure¹](#) heeft vastgelegd. De Nationale Ombudsman heeft normen opgesteld voor behoorlijk handelen. Deze kunnen de overheid helpen goed om te gaan met burgers en hun belangen. Deze normen zijn ook te gebruiken voor onze contacten met subsidierelaties. Behoorlijk overheidshandelen is volgens de Nationale Ombudsman samen te vatten in vier kernwaarden: 'open en duidelijk', 'respectvol', 'betrokken en oplossingsgericht', en 'eerlijk en betrouwbaar'. Hieraan voegen wij als gemeente de kernwaarde 'inclusief' expliciet toe. Dit om recht te doen aan de ambitie dat Arnhem een inclusieve stad is en wij als gemeente nadrukkelijk ook naar zichzelf wil kijken: op welke vlakken kunnen wij onszelf verbeteren?

Kernwaarden 'behoorlijk handelen'

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Inclusief
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Vragenlijst

De vragenlijst bevatte blokjes van stellingen die passen bij de kernwaarden 'open en duidelijk', 'respectvol', 'inclusief', 'betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Per kernwaarde

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

is een blokje met vragen gemaakt. Elk blokje sloot af met de mogelijkheid een toelichting te geven. Daarnaast bevatte de enquête vragen over de klachtenprocedure en de bezwaarprocedure. Ook is gevraagd naar het subsidiebedrag dat een subsidiepartner ontving. De vragen zijn geformuleerd door Team Onderzoek en Statistiek. De vragen zijn afgestemd met het programma Inclusie. Daarnaast zijn ze de vragen besproken met de Arnhemse Coördinator Discriminatie en Racisme en de organisaties die met hun brief de aanleiding vormden voor deze enquête. De vragen zijn op B1-niveau geformuleerd.

Schriftelijke uitnodiging voor digitale enquête onder alle subsidiepartners

Voor de uitvoering van het onderzoek is gekozen voor een enquête onder alle subsidiepartners. Per organisatie kon één enquête ingevuld worden. Doordat er geen volledig emailadressenbestand was, is gekozen voor een schriftelijke uitnodiging op basis van de adressen zoals vermeld in Key2Subsidies. Dit is het systeem waarmee subsidies worden behandeld. In totaal bestond de lijst uit 447 niet natuurlijke subsidiepartners.

Doorlooptijd enquête

De uitnodiging voor de enquête is 25 september verstuurd. Tot 21 oktober konden subsidiepartner de enquête invullen. Na anderhalve week is een herinnering gestuurd.

Respons van 29%

In totaal hebben 131 van de 447 subsidiepartners de enquête ingevuld. De respons op de enquête is daarmee 29%. Die respons is goed te noemen bij een schriftelijke uitnodiging voor een digitale enquête.

1.4 Afbakening

Deze enquête is opgesteld als een eerste beoordeling onder alle gesubsidieerde partijen over het handelen van de gemeente. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen aanleiding geven voor vervolgonderzoek.

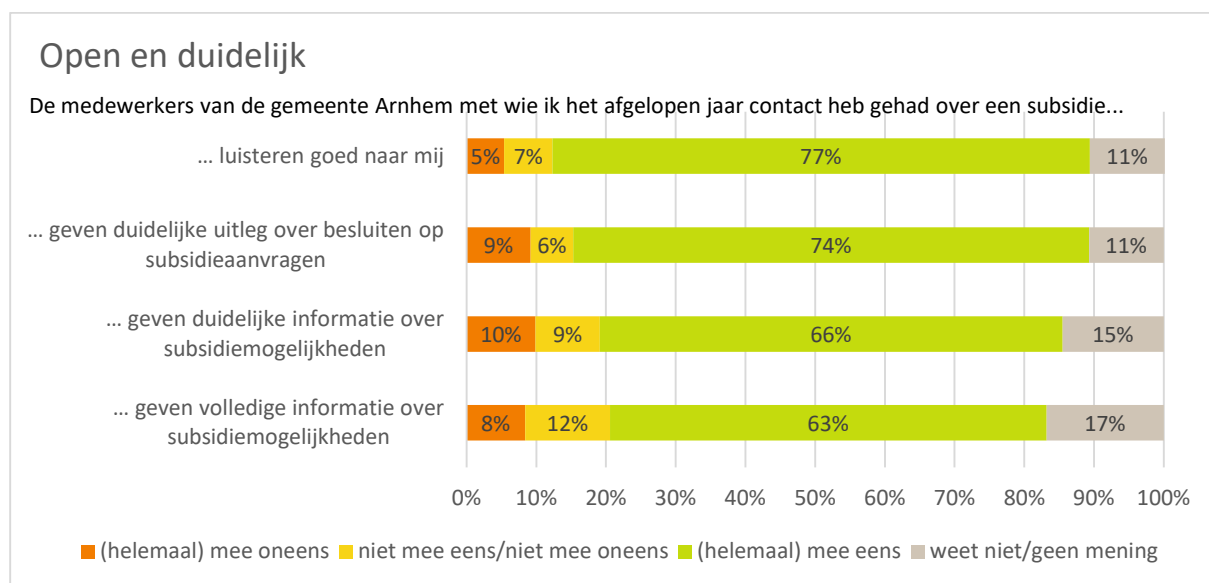
2. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft de resultaten op de stellingen die geformuleerd zijn bij de waarden 'open en duidelijk', 'respectvol', 'inclusief', betrokken en oplossingsgericht' en 'eerlijk en betrouwbaar'. Vervolgens komen de resultaten op de vragen over klachtenprocedure en bezwaarprocedure aan bod.

2.1 Open en duidelijk

Een ruim meerderheid is het eens met de stellingen die geformuleerd zijn bij 'open en duidelijk'.

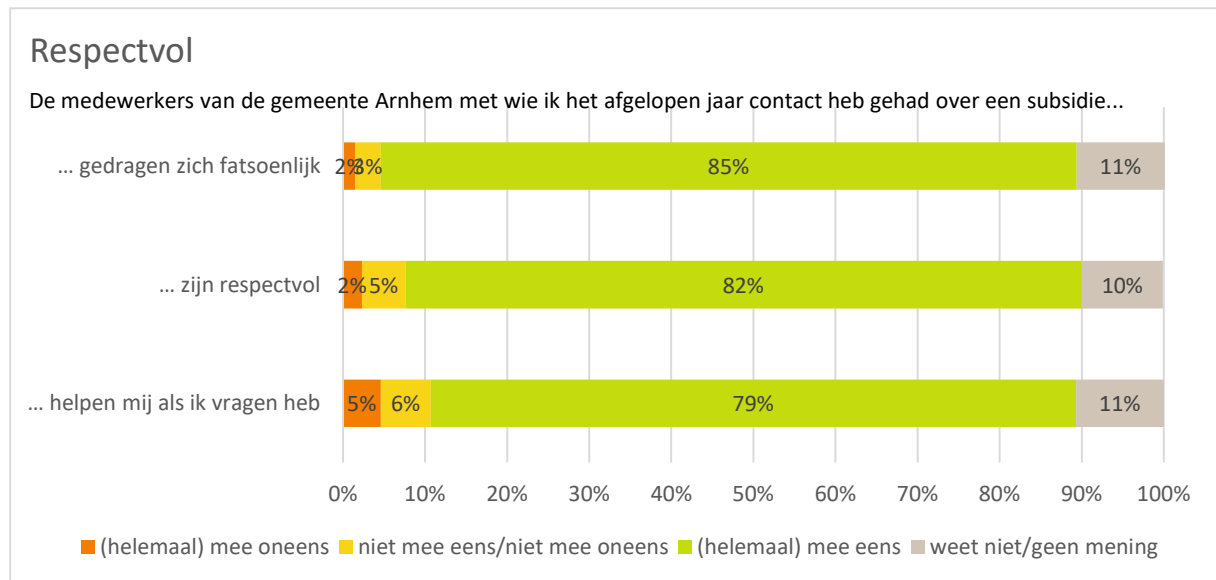
Zo vindt driekwart van de 131 subsidiepartners (77%) dat de medewerkers goed naar hen luisteren. Eveneens driekwart (74%) vindt dat de medewerkers duidelijke uitleg geven bij besluiten op subsidieaanvragen. Bijna twee derde (66%) is het eens met de stelling dat medewerkers duidelijke informatie geven over subsidiemogelijkheden. Zes op de tien subsidiepartners (63%) geven aan dat de medewerkers volledige informatie geven over subsidiemogelijkheden. Er zijn ook subsidiepartners die het niet eens zijn met de stellingen. Die percentages variëren van 5% tot 10%. Het minst positief zijn subsidiepartners over de volledigheid van de informatie. Het positiefst zijn ze over het luisteren. Twaalf subsidiepartners die ergens niet positief over waren, hebben daarbij een inhoudelijke toelichting gegeven. Iedere subsidiepartner gebruikt daarvoor zijn eigen woorden. Ontbrekende, niet tijdige en communicatie die om verschillende redenen niet aansluit bij wensen van subsidiepartner komt meer dan eens terug.



2.2 Respectvol

Een ruime meerderheid is het eens met stellingen die geformuleerd zijn bij 'respectvol'

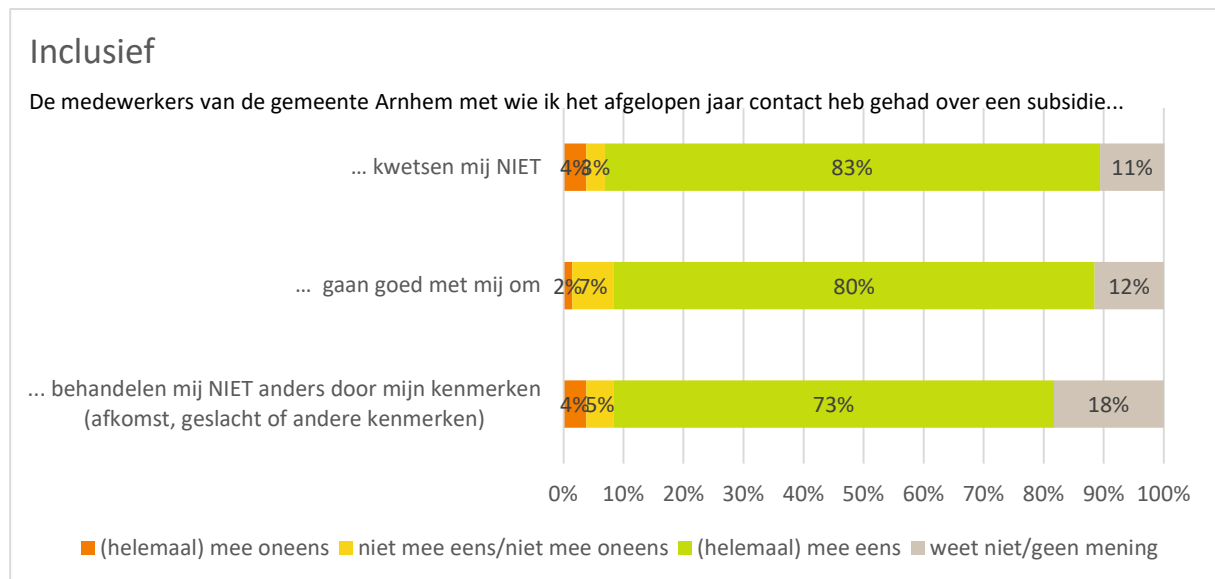
Zo is vier op de vijf subsidiepartners het eens met de stellingen dat medewerkers zich fatsoenlijk gedragen (85%), respectvol zijn (82%) en helpen als zij vragen hebben (79%). Er zijn ook subsidiepartners die het niet eens zijn met de stellingen. Die percentages variëren van 2% tot 5%. 5% is het niet eens met de stelling dat medewerkers hen helpen als zij vragen hebben. Vier subsidiepartners die ergens niet positief over waren, hebben daarbij een inhoudelijke toelichting gegeven. Iedere subsidiepartner heeft zijn eigen toelichting. Een gedeelde lijn is er niet.



2.3 Inclusief

Een ruime meerderheid reageert positief op stellingen die horen bij 'inclusief'

Zo is 83% het oneens met de stelling dat medewerkers hen kwetsen², geeft 80% van de subsidiepartners aan dat er goed met hen wordt omgegaan en geeft 73% aan het oneens te zijn met de stelling dat medewerkers hen anders behandelen door hun kenmerken². Er zijn ook subsidiepartners die negatief reageren op de stellingen. Die percentages variëren van 2 tot 4%. Vier subsidiepartners die ergens negatief over waren, hebben daarbij een inhoudelijke toelichting gegeven. Ieder heeft daarbij zijn eigen toelichting. Een lijn is daar niet uit te halen. Een subsidiepartner geeft aan dat lang onduidelijk was wie de accounthouder was en dat er bij hen met twee maten gemeten wordt.

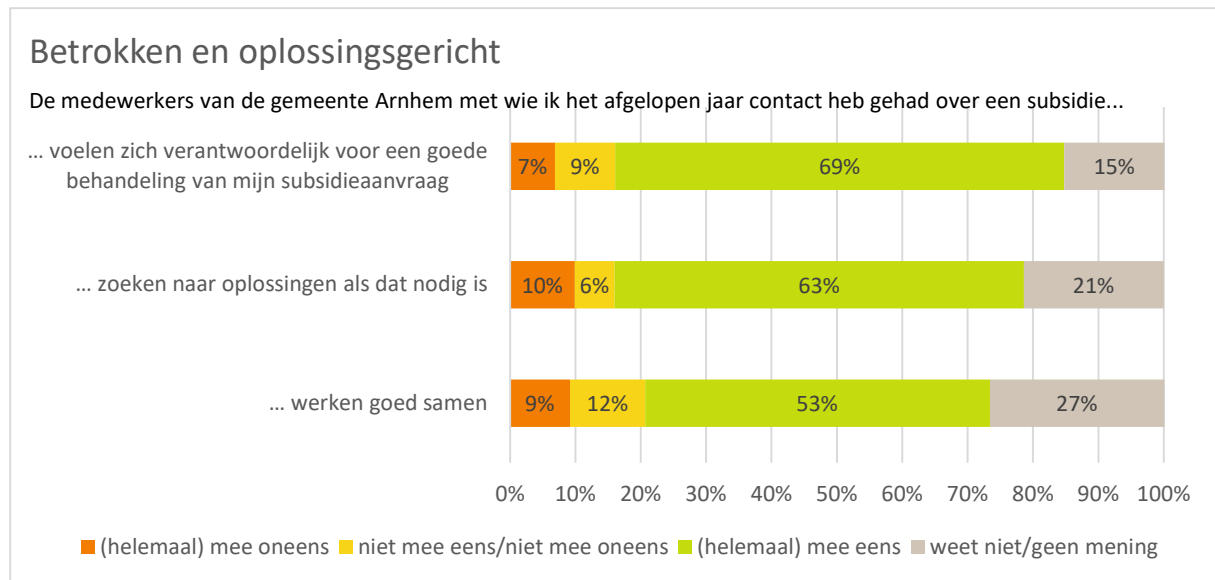


² In de figuur zijn de categorieën mee eens en mee oneens omgedraaid, zodat in de figuren alle percentage oneens negatief zijn en percentages eens positief.

2.4 Betrokken en oplossingsgericht

Een meerderheid is het eens met de stellingen over 'betrokken en oplossingsgericht'

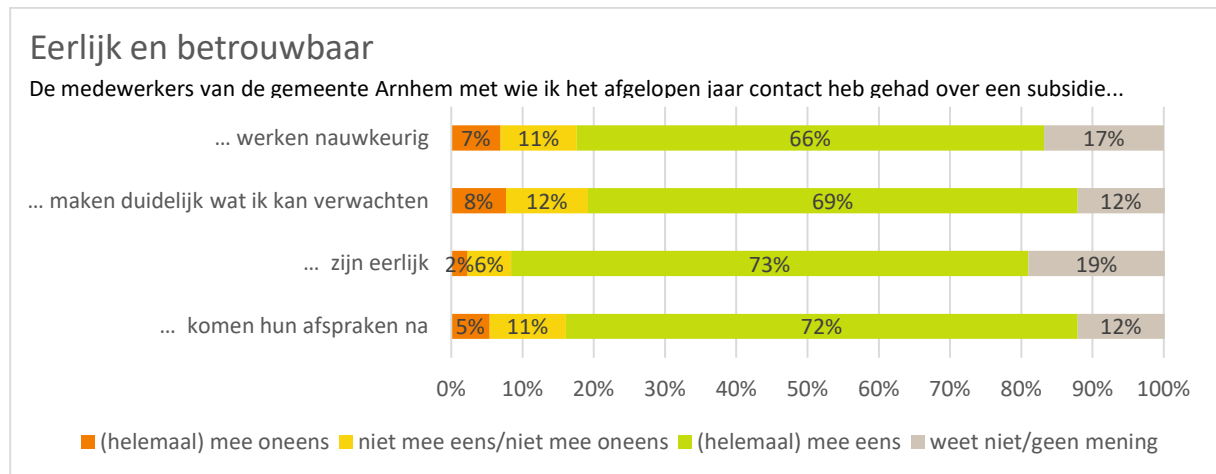
Zo is 69% het eens met de stellingen dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor een goede behandeling van hun subsidieaanvraag, is 63% het eens met de stellingen dat medewerkers zoeken naar oplossingen en is 53% het eens met de stelling dat medewerkers goed samenwerken. Een relatief groot aandeel geeft 'weet niet/geen mening' aan bij die stelling. Het aandeel van subsidiepartners dat negatief reageert, varieert van 7 tot 10%. Negen subsidiepartners die ergens niet positief over waren, hebben daarbij een inhoudelijke toelichting gegeven. Zij gebruiken daarvoor hun eigen woorden. Ontbreken van contact en samenwerking komt meer dan eens terug.



2.5 Eerlijk en betrouwbaar

Een ruime meerderheid is het eens met stellingen over 'eerlijk en betrouwbaar'

Zo vindt 66% van de subsidiepartners dat de medewerkers nauwkeurig werken. 69% vindt dat medewerkers duidelijk maken wat ze kunnen verwachten. 73% geeft aan dat de medewerkers eerlijk zijn en 72% geeft aan dat ze hun afspraken nakomen. De percentages oneens variëren van 2% tot 8%. Drie subsidiepartners die negatief reageren op een van de stellingen, hebben bij hun antwoorden een inhoudelijke toelichting gegeven. Een gedeelde lijn zit daar niet in.



2.6 Klachten

Twee derde van subsidiepartners weet niet waar hij terecht kan met klacht over een medewerker

Twee derde van de subsidiepartners weet niet dat hij met een klacht over een medewerker naar de klachtencoördinator van de gemeente Arnhem kan gaan. Slechts een derde van de subsidiepartners antwoordt bevestigend op de vraag of zij weten dat zij met een klacht over het gedrag van een medewerker naar de klachtencoördinator van de gemeente Arnhem kunnen gaan.



2.7 Bezwaren

Bijna twee derde van subsidiepartners weet hoe hij bezwaar kan maken tegen een besluit

Bijna twee derde van de subsidiepartners weet hoe hij bezwaar kan maken tegen een besluit van de gemeente Arnhem. Een derde weet niet hoe hij dat moet doen.

