

Informatiepunt
Chroom-6
Defensie



Ministerie van Defensie

Evaluatie Informatiepunt Chroom-6

Tevredenheid informatievoorziening,
communicatie en website

MWM²
experts in luisteren



Inhoudsopgave



Inleiding
Pagina 4



Conclusies
Pagina 5



Resultaten
Pagina 7



Bijlage
Pagina 25

Informatiepunt
Chroom-6
Defensie

Inleiding

Aanleiding en doel

- In 2014 heeft de minister van Defensie het Rijkinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) opdracht gegeven onderzoek te doen naar het gebruik van chroom-6 en Chemical Agent Resistant Coating (CARC) bij Defensie. In 2018 zijn de resultaten gepresenteerd van het onderzoek van het RIVM naar het gebruik van chroom-6 op de POMS-locaties van Defensie.
- Defensie vindt het belangrijk dat er geen drempels zijn voor mensen met vragen rondom Chroom-6 en CARC. Bij het Informatiepunt Chroom-6 kunnen (oud-)medewerkers meldingen plaatsen over het werken met Chroom-6 bij Defensie. Via het informatiepunt kunnen belanghebbenden ook kennisnemen van de resultaten van de verschillende onderzoeken en op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen.

Hoofdvraag van dit onderzoek is:

In hoeverre voelen (oud-)medewerkers van zowel POMS als niet-POMS locaties zich voldoende en juist geïnformeerd via Informatiepunt Chroom-6?



Leeswijzer

- In deze rapportage worden uitspraken gedaan op totaalniveau. Wanneer er (significante) verschillen zijn tussen subgroepen zullen deze in de tekst benoemd worden.
- Overall waar letterlijke quotes staan (in een 'tekstballonnetje' en tussen aanhalingstekens) dienen deze gelezen te worden als voorbeelden ter illustratie.



Informatiepunt Chroom-6 wordt redelijk goed beoordeeld. Het voldoet prima voor algemene informatie en updates. Wanneer er kritiek is, ligt dit aan een gebrek aan informatie op maat of aan het proces: het duurt te lang, er is geen duidelijkheid.

Contact

De helft van de belanghebbenden nam zelf actief contact op met het Informatiepunt (telefonisch of per e-mail).

De belangrijkste reden voor contact is het aanvragen van een regeling of indienen van een letselschadeclaim: ruim de helft nam hierover contact op. Ruim een derde zocht contact met een vraag over het RIVM-onderzoek.

De helft van de betrokkenen die contact opnamen kreeg de benodigde informatie. Een derde kreeg deze gedeeltelijk en twee van de tien kregen de benodigde informatie niet via deze weg.

Het meest kritisch over het contact zijn zij die ooit op een POMS-locatie werkten (en relatief vaak een medisch gerelateerde vragen hadden). Hun vragen werden vaker niet beantwoord dan gemiddeld.

Oordeel over contact

De algemene tevredenheid over het contact krijgt een redelijke 6,6 als rapportcijfer. Het is duidelijk dat bepaalde groepen kritischer zijn; Degenen met een ziekte of aandoening, degenen die op een POMS-locatie werkten en zij die contact opnamen met een medische vraag (hier zit onderling veel overlap in) geven een lager cijfer (rond 6,3).

Men is goed te spreken over de wijze waarop men te woord is gestaan. Spontaan genoemde verbeterpunten liggen op het vlak van informatie op maat en een snellere afhandeling van zaken.

Dit zien we ook terug in het oordeel op deelgebieden: men geeft de wijze van te woord staan een 6,7 en 'doorverwijzing' krijgt een 6,1.

Conclusies (2)

Doorverwijzing

Er wordt even vaak wel als niet goed doorverwezen volgens de betrokkenen die contact opnamen. Van iedereen die is doorverwezen zegt een kwart dat het Informatiepunt dit contact heeft opgevolgd. Even vaak gebeurde dit niet.

Website

Ruim acht van de tien betrokkenen bezochten de website wel eens. Een derde van de bezoekers vindt de site overzichtelijk en drie op de tien zeggen dat deze informatie bevat die zij zoeken. Een flink deel heeft geen uitgesproken mening over de website.

Een derde van de bezoekers geeft aan dat de website niet geheel voldoet aan hun behoeften. Wensen liggen met name op het vlak van structuur (betere vindbaarheid) en relevantere informatie. Men wil graag informatie over voor hen relevante situaties of locaties. Daarnaast geeft ook een deel aan meer transparantie te wensen: duidelijkheid over het proces en tijdslijnen, en eerlijke en objectieve informatie.

Informatievoorziening vanuit het Informatiepunt

Negen op de tien betrokkenen ontvangen (nieuws)brieven via het Informatiepunt. Men beoordeelt deze met een 7 als rapportcijfer.

De nieuwsbrieven bevatten heldere en duidelijke informatie. De informatie mag nog wat compacter en gestructureerder, zodat men duidelijk kan onderscheiden wat voor hen persoonlijk wel of niet relevant is. Ook wordt geopperd om de nieuwsbrieven met een vaste (en wellicht wat hogere) frequentie te laten verschijnen.

De grootste behoefte ligt op het vlak van medische informatie gerelateerd aan Chroom-6 / CARC. Daarna volgen informatie over de uitkeringsregeling en actuele ontwikkelingen en informatie rondom het RIVM-onderzoek.

Resultaten



Het onderzoek

Wat is Chroom-6 & CARC?

Wat zijn chroom-6 en CARC eigenlijk voor stoffen en waarom en waar zijn deze stoffen bij Defensie gebruikt?

NAAR WAT IS CHROOM-6 &

Regeling

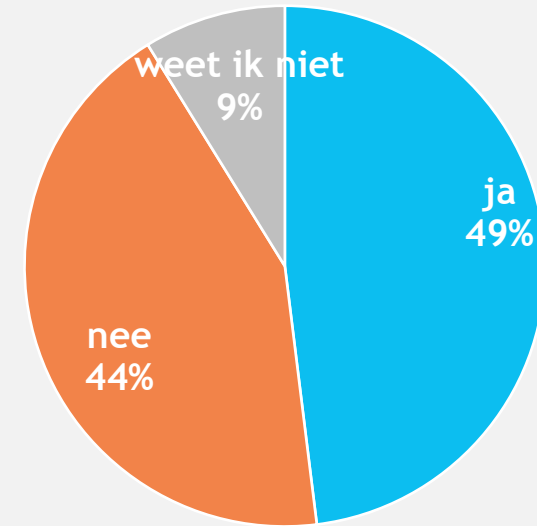
In 2018 stelden de en Defensie op bas RIVM-onderzoek o locaties van Defens collectieve regeling Regeling Uitkering Defensie (Uitkering

Tevredenheid over afhandeling contact

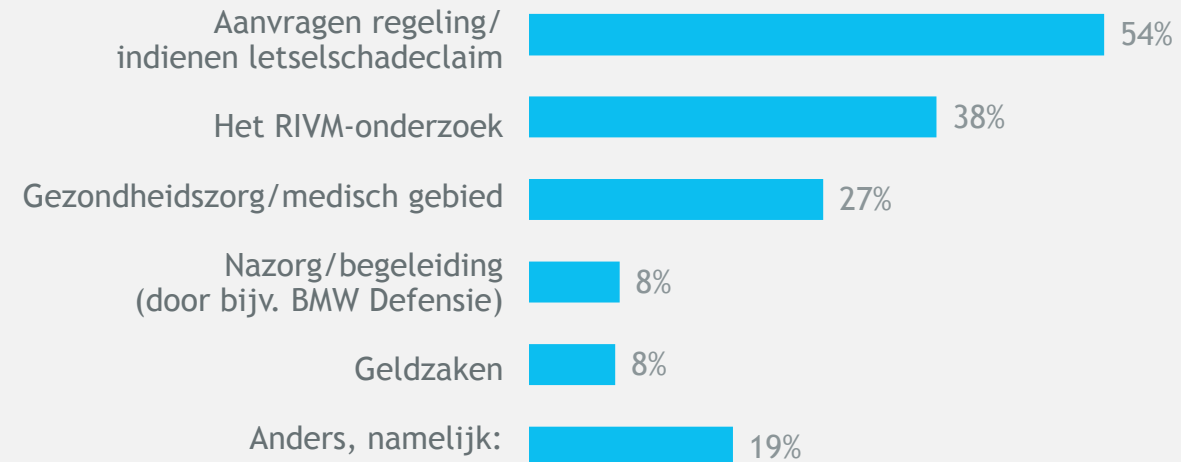
De helft had ooit contact met Informatiepunt Chroom-6

- Medewerkers van Defensie die momenteel als militair in dienst zijn, namen minder vaak contact op met het Informatiepunt (26%) dan gemiddeld.
- De belangrijkste reden voor contact is het aanvragen van een regeling of indienen van een letselschadeclaim (54%). Het RIVM-onderzoek volgt: 38% nam contact op voor meer informatie of vragen hierover.
- De betrokkenen die ooit op een POMS-locatie werkten, namen vaker contact op met een medische vraag (43%).
- Degenen die aangeven een ziekte of aandoening op de RIVM-lijst te hebben, hadden relatief vaak contact met het Informatiepunt (66%). Binnen deze subgroep gaat het contact vaker over een regeling / letselschadeclaim (69%) dan gemiddeld (54%).

Contact met Informatiepunt
(telefonisch / e-mail)



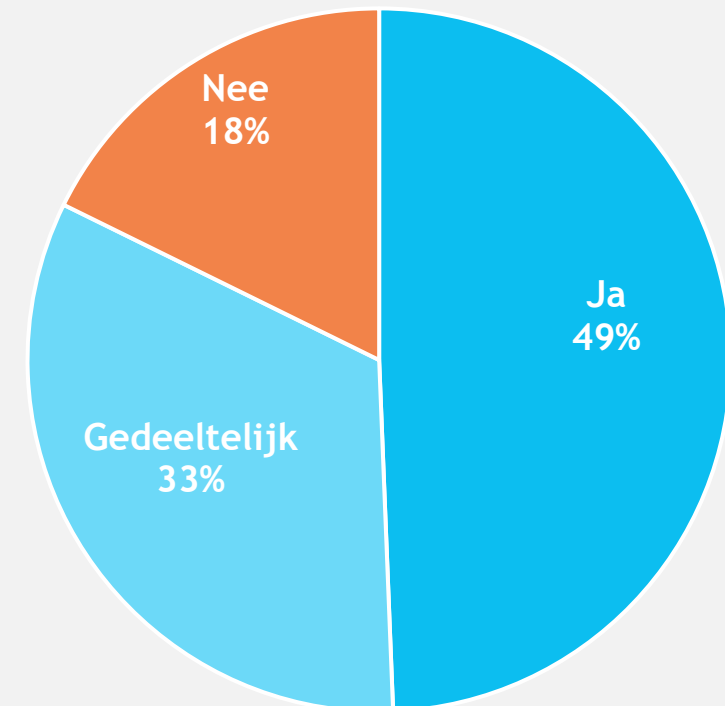
Onderwerp contact



Twée op de tien kregen niet de benodigde informatie

- De helft van de betrokkenen die contact opnamen kreeg de benodigde informatie via het Informatiepunt. Een derde kreeg deze informatie gedeeltelijk. De resterende 18% kreeg de benodigde informatie niet via deze weg.
- Medewerkers die ooit op een POMS-locatie werkten, geven vaker (28%) aan dat zij niet de informatie kregen die zij zochten.
- Er is ook een klein verschil op de soort vraag die men had. Degenen die contact hadden over gezondheidszorg / medische zaken (n=65) geven vaker aan slechts gedeeltelijk antwoord te hebben gekregen (41%). Iets minder vaak werd de vraag geheel beantwoord (35%).

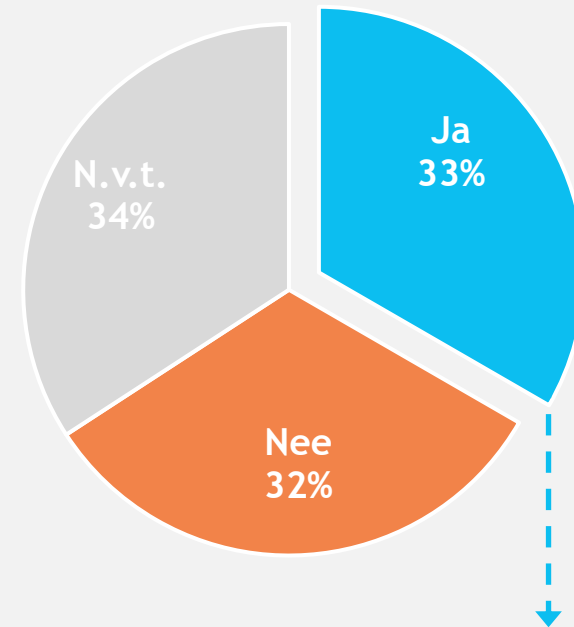
Informatie gekregen die nodig was?



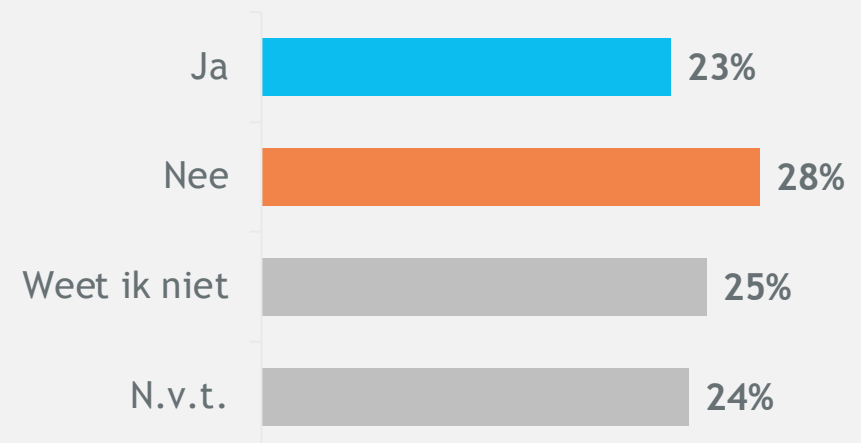
Een derde werd goed doorverwezen, ook een derde niet

- Wanneer het Informatiepunt een vraag niet kan beantwoorden, probeert zij door te verwijzen naar een andere instantie of informatiebron. Dit ging volgens een derde goed, maar ook een derde zegt dat ze niet goed zijn doorverwezen. Nog eens een derde zegt dat er geen doorverwijzing nodig was.
- Van iedereen die (goed) doorverwezen is naar een andere instantie, zegt 23% dat het Informatiepunt dit contact goed heeft opgevolgd. In nog iets meer gevallen (28%) is dit niet gebeurd.

Goed doorverwezen?



Goed opgevolgd?

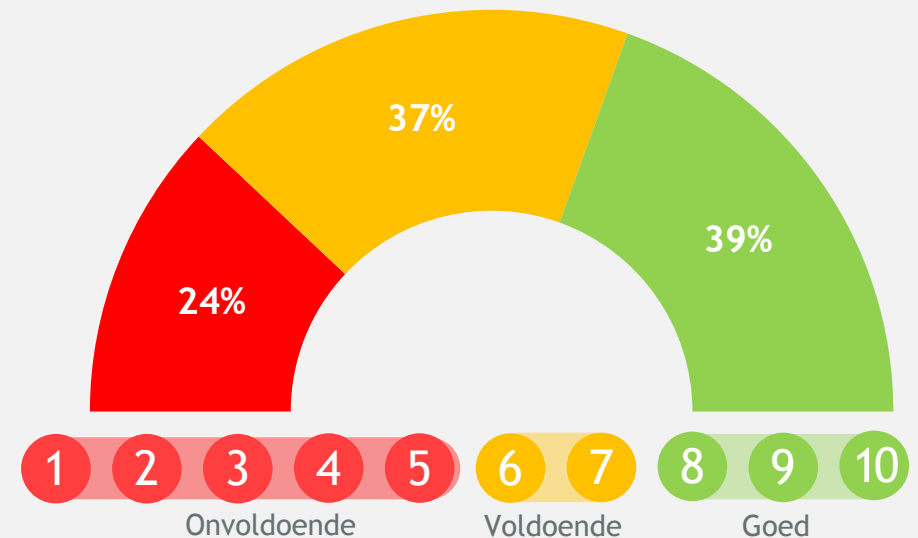


Een 6,6 voor contact met het Informatiepunt

- Vier van de tien beoordelen het contact dat zij hadden als (zeer) goed en geven een 8 of hoger. Een kwart is (zeer) ontevreden en geeft een 5 of lager. Het gemiddelde rapportcijfer komt op een 6,6.
- De betrokkenen die een ziekte of aandoening hebben, geven een lager cijfer (6,4) dan degenen zonder ziekte of aandoening (6,8).
- Degenen die op een POMS-locatie hebben gewerkt geven een lager cijfer (6,3) dan zij die daar niet werkten (6,8).
- Betrokkenen die contact opnemen met een medische vraag (n=65), beoordelen het contact iets minder goed: zij geven een 6,3.

Rapportcijfer

6,6



De vriendelijkheid en correctheid wordt gewaardeerd

Meer informatie op maat en snellere afhandeling worden vaak genoemd als verbeterpunten

- ‘Bijzonder vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan met duidelijke informatie voor mij hoe verder te handelen. En met snelle toezending van de juiste formulieren die ik kon invullen.’
- ‘Correcte behandeling Ze houden vinger aan de pols. Ik krijg altijd een terugkoppeling.’
- ‘Mijn vraag kon direct worden beantwoord. En ik werd zeer vriendelijk te woord gestaan.’
- ‘Klantvriendelijkheid en luisterend’

U gaf een 9 of hoger, kunt u dit toelichten?

- ‘Altijd een ontvangstbevestiging sturen, heb op 5 september een mail gestuurd naar APG en tot nu toe geen reactie gekregen. Moet maar raden of de mail is aangekomen.’
- ‘Een persoonlijker benadering, in mijn geval ben ik wel mijn man verloren [...] Ik weet dat het persoonlijke en emotionele contact niet de sterkste punten zijn van Defensie maar in gevallen zoals deze zou het voor de nabestaanden wel iets fijner zijn geweest.’
- ‘Eerlijker en transparanter’
- ‘Het ontbreekt nog, nadat ik mij had aangemeld, aan een vervolg. Dat inzicht ontbreekt en het zou wenselijk zijn als ik kan worden geïnformeerd over de vervolgstappen.’
- ‘De schaderegeling is onduidelijk en te algemeen. Dit zou persoonlijker kunnen.’

Wat zou ervoor kunnen zorgen dat u een nog hoger cijfer geeft? (Rapportcijfer 8 of 7)

- ‘Beter en transparanter overzicht en antwoord op vragen over een specifieke situatie waarin je hebt verkeerd. Zodat je een beter antwoord krijgt op de vraag of je in aanraking bent geweest met een verwerking van Chroom-6.’
- ‘Beter zorg en begeleiding op het gebied van klachten en doorverwijzen naar een specialist. En vergoeden van die kosten / eigen risico.’
- ‘Dat er eindelijk werk wordt gemaakt van mijn aanvraag, het duurt nu al langer dan een vol jaar.[.]’
- ‘Duidelijkheid over procedure en lengte van het proces’
- ‘Er wordt algemeen en basaal geantwoord. De persoonlijke aanpak/situatie ontbreekt.’
- ‘Ik heb een gesprek gehad, ik zou een doorverwijzing krijgen. Het constant tegen over anderen het hele verhaal moeten vertellen vind ik zeer afstotend en voel mij ook niet serieus genomen.’

Wat zou er beter kunnen? (Rapportcijfer 6 of lager)

Wijze van contact scoort het hoogst, doorverwijzing het laagst

- Het meest tevreden is men over de manier waarop men te woord is gestaan: men geeft gemiddeld een 6,7. De antwoorden op vragen en de doorverwijzingen scoren gemiddeld nog net een voldoende: 6,2 en 6,1.
- De betrokkenen die een ziekte of aandoening hebben, geven over de hele linie een wat lager cijfer dan degenen zonder ziekte of aandoening. Ook degenen die op een POMS-locatie hebben gewerkt geven lagere cijfers dan zij die daar niet werkten.
- Betrokkenen die contact opnemen met een medische vraag (n=65) beoordelen het contact ook hier iets minder goed: zij geven over de hele linie wat lagere cijfers.

Rapportcijfer

de wijze waarop ik te woord ben gestaan **6,7**

de informatievoorziening vanuit het Informatiepunt **6,4**

het Informatiepunt Chroom-6 & CARC in het algemeen **6,3**

het antwoord op de vragen die ik stelde **6,2**

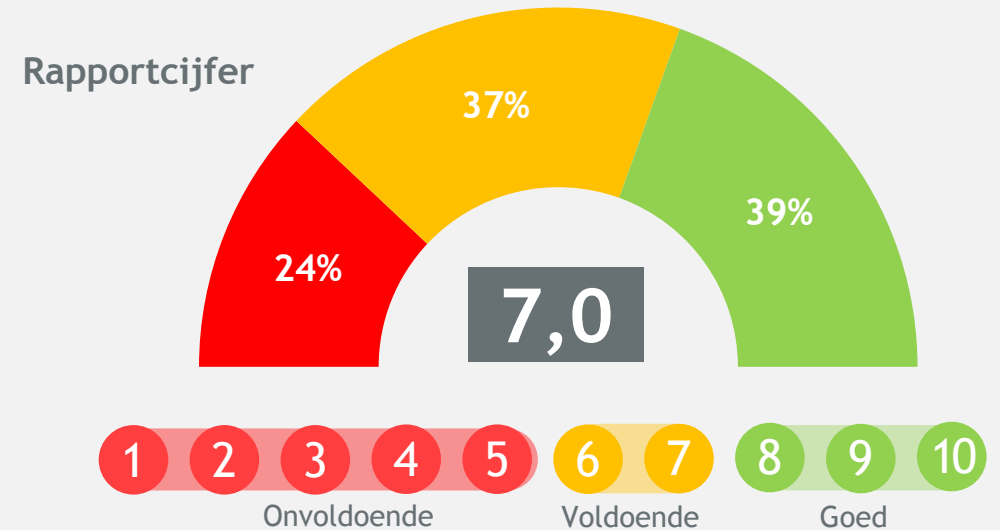
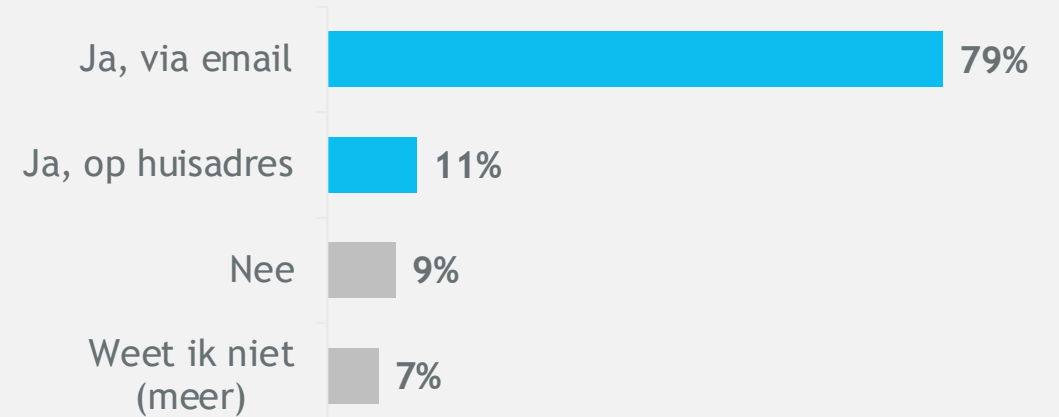
de doorverwijzing door het Informatiepunt **6,1**

Informatievoorziening vanuit het Informatiepunt Chroom-6

Grote meerderheid ontvangt de (nieuws)brieven

- De (nieuws)brieven worden goed gewaardeerd met een 7 als gemiddeld rapportcijfer. Vier op de tien geven een 8 of hoger.
- We zien ook hier dat betrokkenen die een ziekte of aandoening hebben, een wat lager cijfer geven (6,8) dan degenen zonder ziekte of aandoening (7,2). Ook degenen die op een POMS-locatie hebben gewerkt zijn kritischer (6,7) dan zij die daar niet werkten (7,2).

(Nieuws)brieven ontvangen over het RIVM-onderzoek en gerelateerde onderwerpen



De nieuwsbrieven mogen wat compacter en frequenter

Informatie kan gestructureerder, zodat je kunt filteren op wat voor jou relevant is

- ‘De informatie in de nieuwsbrieven is voor mij voldoende.’
- ‘De informatie was (voor zover ik kan beoordelen) ruim en helder geschreven.’
- ‘Het was duidelijke informatie met goede verwijzing naar de website voor verdere invulling.’
- ‘Word netjes middels mails en brieven op hoogte gehouden over chroom6’
- ‘Omdat het een uitgebreide informatie is met regelmatige updates’

U gaf een 9 of hoger, kunt u dit toelichten?

- ‘Alhoewel informatie wordt verspreid, zou er een bepaalde regelmaat in mogen zitten. Bijvoorbeeld per kwartaal en / of als er iets dringends is te vermelden.’
- ‘Compacter en frequenter’
- ‘Duidelijk, overzichtelijk; er is maar een klein gedeelte op mij van toepassing.’
- ‘Het betrof algemene informatie, ik zou graag wat op mij gerichte informatie hebben gekregen.’
- ‘Onderzoek per onderdeel en uitkomst per onderdeel heb ik nooit iets van gelezen.’
- ‘Het blijft een moeilijke materie om te lezen.’
- ‘Meer inlevingsvermogen. Als 'slachtoffer' van het hebben gewerkt met Chroom VI en COPD te hebben, heb ik het idee dat Defensie geen idee heeft wat dit met iemand doet.’

Wat zou ervoor kunnen zorgen dat u een nog hoger cijfer geeft? (Rapportcijfer 8 of 7)

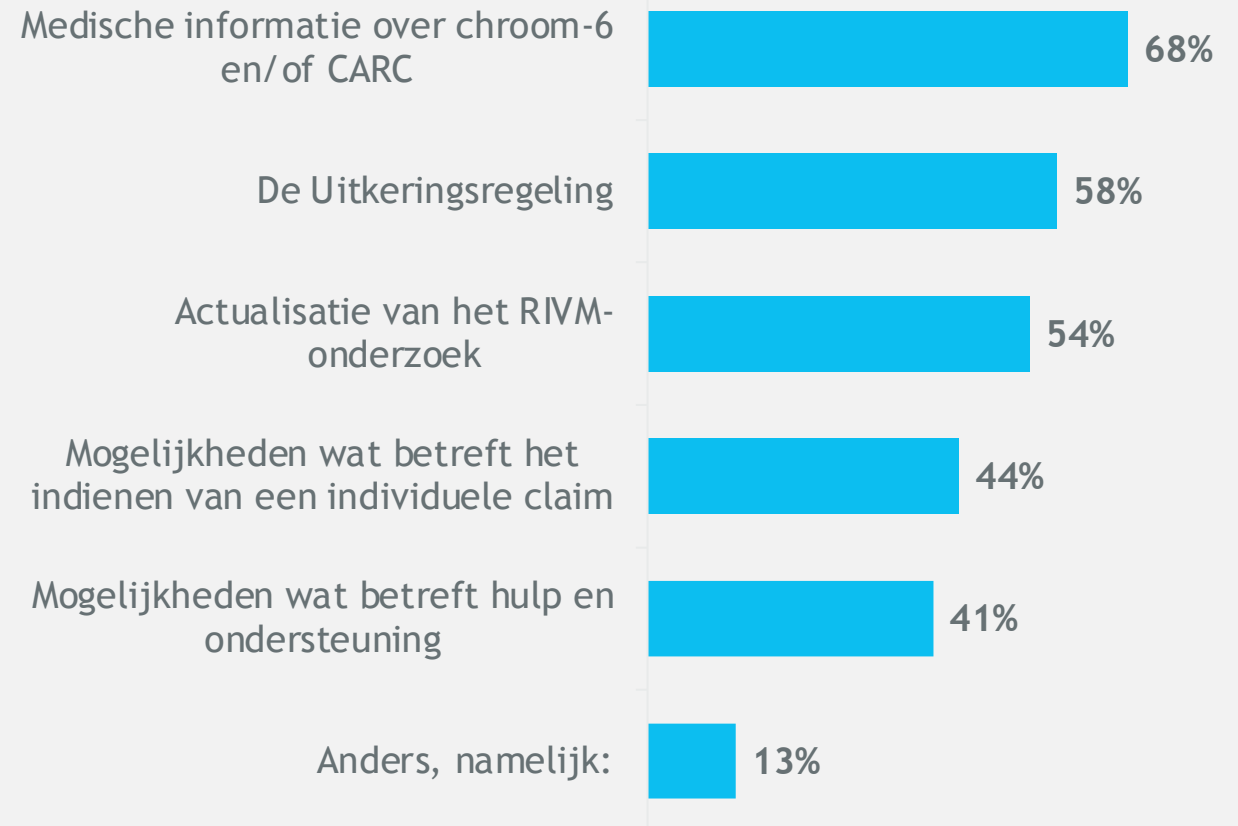
- ‘Betere afhandeling, ik heb het gevoel dat ik steeds met een kluitje in het riet gestuurd wordt.’
- ‘Actie! Afhandelen! Vergoeding!’
- ‘Waarom het zo lang moet duren dat men een antwoord heeft’
- ‘Alles wordt steeds in het voordeel van defensie uitgelegd, terwijl zij ondanks wetende van het gevaar net doen of hun neus bloedt.’
- ‘Meer op persoon en functie gericht.’
- ‘Meer persoonlijke informatie’
- ‘Vaker een update met meer informatie over de stand van zaken. nu lijkt het of er niets gebeurd.’
- ‘Een korte nieuwsbrief met een vermelding dat er op dat moment niets te melden valt is ook info verstrekken. Hierdoor voorkom je info uit de wandelgangen die niet altijd op waarheid berusten. Vooral Facebook is daar een slecht voorbeeld van.’

Wat zou er beter kunnen? (Rapportcijfer 6 of lager)

Vooral behoefte aan medische informatie

- De behoefte aan medische informatie gerelateerd aan Chroom-6 en/of CARC is het grootst; 68% wil hierover geïnformeerd worden of blijven.
- Daarna volgen informatie over de uitkeringsregeling (58%) en actuele ontwikkelingen en informatie rondom het RIVM-onderzoek (54%)
- Betrokkenen die een ziekte of aandoening hebben, hebben relatief vaak behoefte aan informatie over de uitkeringsregeling (67%). Ook degenen die op een POMS-locatie hebben gewerkt hebben hier meer dan gemiddeld behoefte aan (67%).

Thema's waarover men graag geïnformeerd wordt

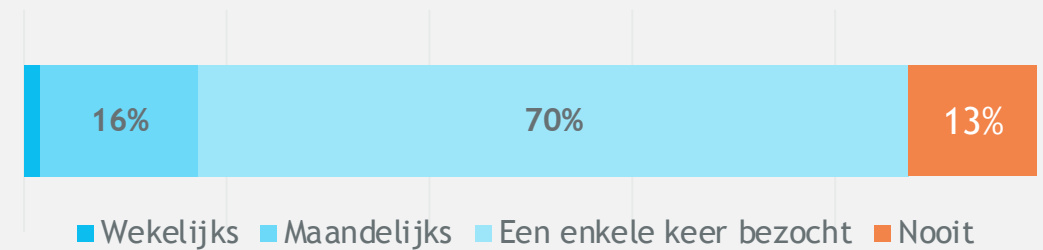


Website
www.informatiepuntchroom6.nl

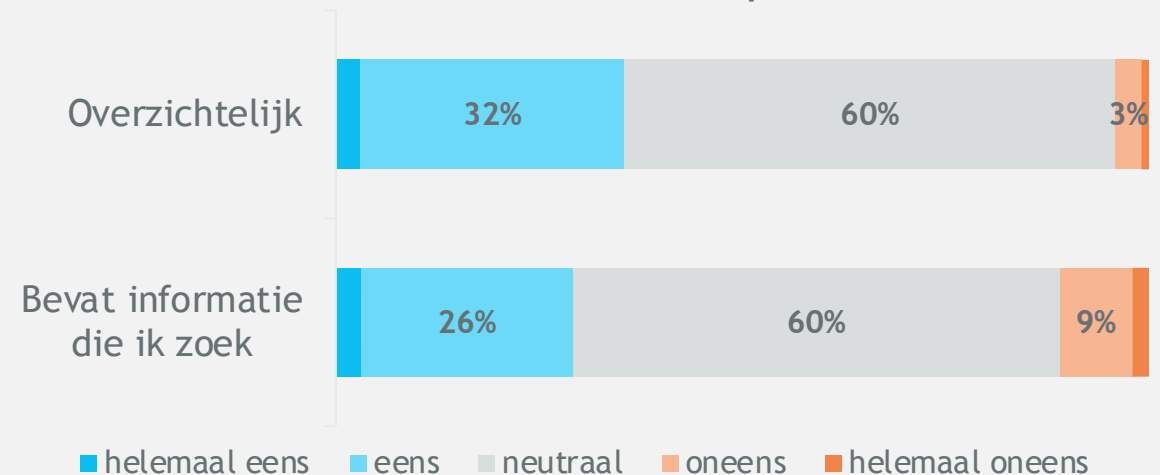
Ruim acht van de tien bezochten de website wel eens

- Zeven op de tien betrokkenen hebben de website een enkele keer bezocht. Bijna twee op de tien (18%) doen dit frequenter en bezoeken de website maandelijks (sommigen zelfs wekelijks).
- Betrokkenen die een ziekte of aandoening hebben, bezoeken de website vaker (26% wekelijks / maandelijks) dan gemiddeld (18%).
- Men is redelijk positief over de website: een derde vindt deze overzichtelijk en drie op de tien zeggen dat deze informatie bevat die zij zoeken. Een flink deel (zes van de tien bezoekers) heeft geen uitgesproken mening over de website.
- Degenen die op een POMS-locatie werkten, zijn minder positief: 26% vindt de website overzichtelijk en 19% zegt dat de website de informatie bevat die zij zochten.

Bezoek website informatiepuntchroom6.nl



Oordeel over website informatiepuntchroom6.nl



Een derde van de websitebezoekers geeft aan dat deze niet (geheel) voldoet aan hun informatiebehoefte

- Ongeveer een derde van de websitebezoekers geeft zaken aan waardoor de website niet (geheel) voldoet aan hun informatiebehoefte. Dit gaat vaak over te algemene informatie: men wil graag informatie over voor hen relevante situaties of locaties.

Te algemeen / weinig structuur

- ‘De website is erg algemeen en bevat nooit iets nieuws.’
- ‘Er is meer te vinden via google over oa. chroom-6 dan op deze website.’
- ‘Er staat weinig informatie op naar de persoon gericht’
- ‘Meer locatie-gerichte informatie’
- ‘Gerichte informatie mbt locaties waar sprake was van gevaarlijke stoffen.
- ‘ik weet niet bij wie ik moet zijn met mijn vragen en wie eventueel voor een uitkering in aanmerking komt’
- ‘Je ziet door de bomen het bos niet meer.’

Menselijkheid / empathie

- ‘[...] veelvuldig deskundigen die aan het woord zijn, die dan zeggen wat zij belangrijk vinden. Geen menselijke factoren. Praat eens met mensen die hun geliefde hebben mogen begraven en wat zij als steun vanuit defensie hebben mogen ontvangen’
- ‘Gebrek aan inlevingsvermogen’

Transparantie

- ‘Er wordt naar mijn idee alleen de informatie gegeven die Defensie kwijt wil.’
- ‘Er zijn veel aandoeningen verdwenen bij de onderzoek rapporten en er is geen info waarom dat gebeurd.’
- ‘Gebrek aan eerlijkheid’
- ‘En neem in het onderzoek eens op hoe de Mortaliteit per onderdeel en afdeling is en maak dit openbaar!’
- ‘Stroperig en gevoel dat je aan een lijntje wordt gehouden’

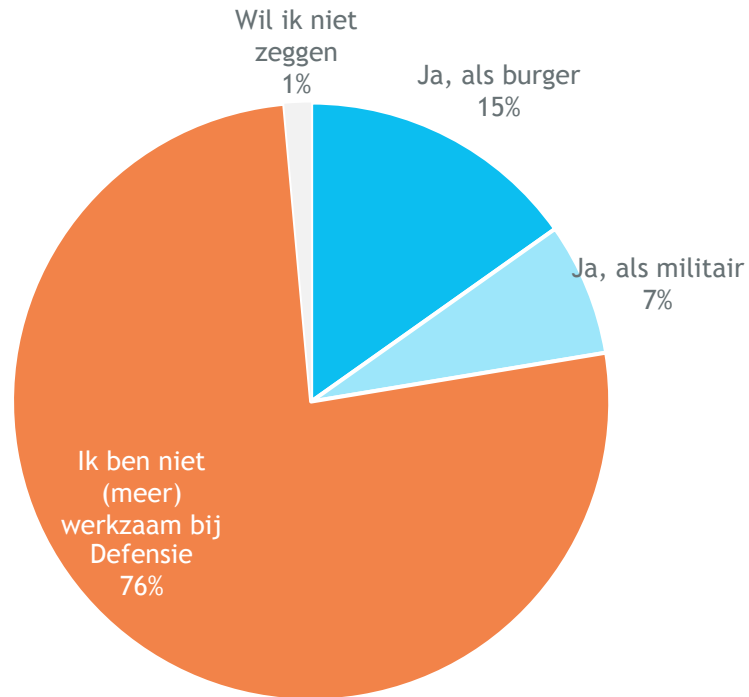
Ingewikkelde terminologie

- ‘[...] begrijpelijk voor iedereen’
- ‘De gebruikte terminologie zorgt in mijn geval voor veel onbegrip’

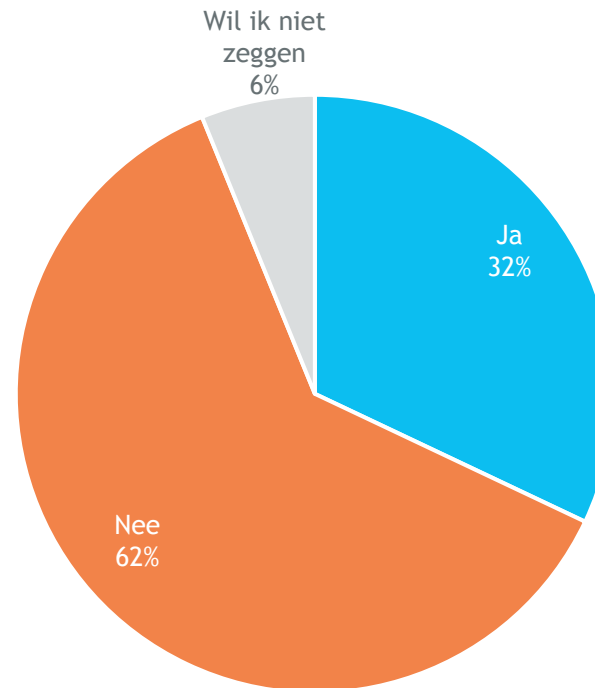
Profiel deelnemers

Een derde van de bezoekers werkte op een POMS-locatie, bijna de helft heeft een ziekte of aandoening van de RIVM-lijst

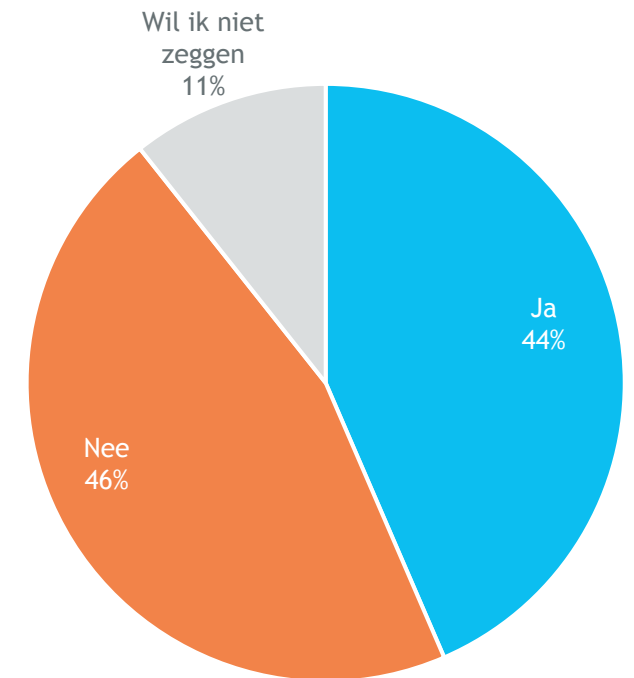
Werkzaam bij Defensie?



POMS-locatie gewerkt?

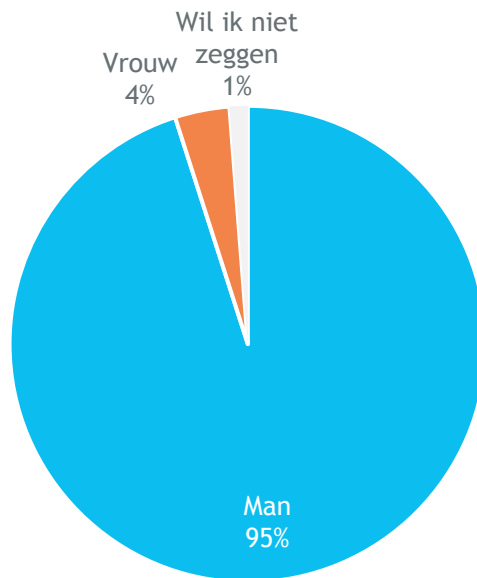


Ziekte of aandoening van RIVM-lijst?



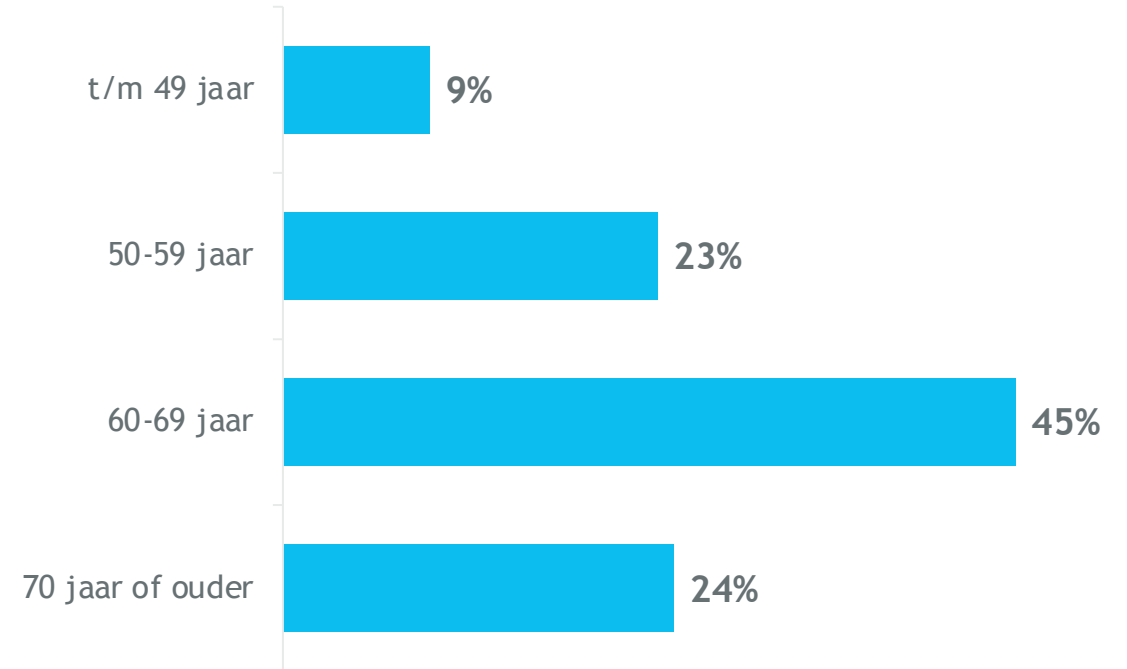
Bijna alle betrokkenen zijn mannen. Zeven van de tien zijn ouder dan 60 jaar.

Geslacht

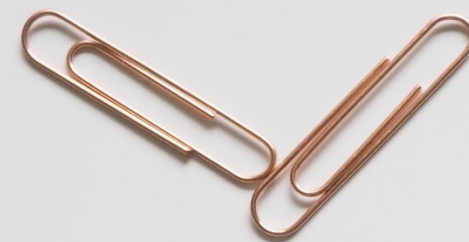


N=20 respondenten waren vrouw. Er deden n=9 nabestaanden mee aan het onderzoek, zij zijn allen vrouwen.

Leeftijd



Bijlagen



Onderzoeksverantwoording



Methode



> Online enquête



> 31 vragen



> Invulduur: 8 minuten



Doelgroep & steekproef



> Betrokkenen bij Informatiepunt Chroom-6



> Bron doelgroep



> Geen weging



Veldwerk



> Veldwerk-
periode: van
20 september -
3 oktober 2022



> Bruto / netto
respons @



Tot ziens bij MWM2

Auteurs:
Datum: 29-06-2022

