

Sterke kanten van het programma De Ombudsman

- Aan de kaak stellen van de bureaucratie en arrogantie van ambtenaren.
- Aan de kaak stellen van het logge wetstelsel, waarbij niet van de regels mag worden afgeweken.
- Aanhoudend, eerlijk, betrokken
- Aanhoudend, indringend, herkenbaar, bestrijding bureaucratie en onrecht
- Aantonen dat er nog veel situaties zijn, waar de zgn. 'grote politiek' langs loopt of geen/onvoldoende aandacht voor heeft.
- Actueel, onderzoeksjournalistiek, hoor en wederhoor, objectief, beeldend, afwisselend
- Alleen maar sterke kanten. Wat moet die meneer toch altijd zwetsen om een beetje gelijk te krijgen !!!!!!!
- Afwisselend en interessant programma
- Behulpzaam, informatief, niet drammerig
- Betrokken en deskundig, volhardend
- Betrokken, eigenwijs, doortastend
- Betrokken, gedreven, resultaatgericht.
- Betrouwbaar, noodzakelijk
- DAT ER OP DEZE WIJZE WAT AAN DE BUREAUCRATIE WORDT GEDAAN.
- De aandacht voor de mensen die hij op dat moment helpt.
- De afleveringen zijn kort en bondig. Er wordt duidelijk aan een oplossing gewerkt.
- De doortastendheid van de ombudsman.
- de duidelijkheid
- De Nederlandse ingezetene met problemen en tegen een muur van onbegrip loopt bij de doorgaans bureaucratische overheid, publieksrechtelijke instanties en instituten, kan en dat is meermalen gebleken, vaak met doorslaggevend succes een beroep doen op de ombudsman. Hij fungeert in uitstekende mate als laatste vangnet.
- De Ombudsman krijgt daadwerkelijk zaken voor elkaar en dat is heel mooi.
- De Ombudsman zelf is een zeer goede presentator voor dit programma. Natuurlijk mag hij nooit uit zijn rol vallen, maar scherp zijn wel, altijd wel oppassen dat het nooit beledigend is, maar dat is hem wel toevertrouwd. Een programma valt of staat met een presentator.
- De onderwerpen zijn herkenbaar en worden over het algemeen begrijpelijk gepresenteerd. Ook is het belangrijk dat het visueel in beeld word gebracht.
- De onderwerpen zijn vaak voorkomend in het dagelijkse leven.
- De onderwerpen zijn wel goed.
- De presentatie door Pieter Hilhorst spreekt mij erg aan.
- De problemen die opgelost moeten worden, spreken me vaak wel aan, maar de manier waarop minder.
- De programmaopzet, presentatie en onderwerpen
- De rustige manier van presenteren en geen sensatie.
- De sterke kanten van het programma zijn, dat ze gelijk op de persoon of instantie afgaan, dus niet wekenlang brieven schrijven of bellen. Recht op het doel af.
- Direct
- Doortastend en probleemoplossend
- Doorzettingsvermogen, grondig, dwingend
- duidelijk en prettig om te zien
- Duidelijk, een goede presentator. Een goed programma waarbij mensen worden geholpen.
- Duidelijke uitleg
- Duidelijkheid
- Duidelijkheid scheppen, helpen

- Een goed VARA-programma met een af en toe goed doorbijtende Pieter Hilhorst.
- Eigentijds consumentenprogramma
- Eindelijk een programma waar niet alleen maar snel gesneden beelden met voice-overs en irritante muziek door sprekers heen komen, maar wat breder uitgewerkte thema's.
- Er worden goede dingen bereikt
- Er wordt research gedaan naar de omstandigheden vanuit diverse invalshoeken
- Er wordt werkelijk wat aan gedaan!
- Erg duidelijk
- Gedreven en betrokken presentator
- Geeft redelijke informatie, en de mogelijkheid om problemen met bedrijven en instanties opgelost te krijgen. Het kan voor mensen ook herkenbaar zijn, en die kunnen dan misschien voor hun eigen problemen wat op weg geholpen worden hiermee.
- Gewoon goed consumentenprogramma, met goede presentator
- Goed onderbouwd
- Goede juridische adviezen.
- Goede onderwerpen, duidelijk uitgelegd, goed gepresenteerd
- Goede onderwerpen, vasthoudend,
- Goede resultaten op de juiste plek
- Heel goed werk dat de ombudsman levert, alles op een prettige niet agressieve manier, mensen worden echt geholpen, zelf zijn ze machteloos tegenover instanties
- Heel onpartijdig, houden zo.
- Heel open
- Heldere taal, confronterend, to the point
- Helpen misstanden aan de kaak te stellen in het algemeen en in het bijzonder bij de overheid.
- Helpen misstanden uit de wereld te helpen
- Helpt mensen die tegen een muur van bureaucratie lopen
- Het is altijd goed om mensen die in de knel zitten een helpende hand toe te steken. Dat gebeurt in dit programma op een zeer goede en niet betuttelende manier.
- Het opkomen voor de burger die tegenover een grote organisatie staat, past goed bij de VARA, en het feit dat dit niet op een sensationele 'Breekijzer'-achtige manier wordt gebracht.
- Het signaleren van misstanden
- Het staat dicht bij de mensen die hulp nodig hebben en mensen worden direct geholpen met hun probleem.
- Hij is heel vasthoudend en verschillende onderwerpen
- Hulp bieden waar een ander strandt. In ieder geval alles uit de kast halen
- Ik heb ze niet gezien
- Informatief en duidelijk in taal en uitleg
- Informatief, afwisselend
- Informatief, behulpzaam, variërende onderwerpen, goede presentator (passend bij het programma)
- Informatief, dicht bij problemen waarin je je kan herkennen
- Informatief, goed gemaakt
- Informatief, heel duidelijk, onderhoudende presentator, ter zake kundig.
- Integer, fatsoenlijk, effectief
- Is actueel
- Kort, goed te volgen en goede aanpak. uitkomsten leerzaam
- Kwaliteit
- Leuke onderwerpen, kort en duidelijk, met de nodige humor
- Maakt duidelijk dat er onrecht is, wat jezelf ook kan overkomen
- Matig
- Misstanden aan de kaak stellen.

- Niet te lange items, krachtig, resultaat
- Noodzakelijk, goede presentatie.
- Ogenshijnlijke lastige problemen worden door een stukje publiciteit en vasthoudendheid van de ombudsman vaak naar tevredenheid opgelost
- Onderwerpen komen voor in dagelijkse leven, herkenbaar voor veel mensen. Ombudsman komt op voor mensen die zijn vastgelopen in de bureaucratie en de middelen niet weten/ hebben om uit de narigheid te komen. Presentator is deskundig, duidelijk, laat niet over zich lopen, blijft vriendelijk en correct.
Goede journalistiek en research.
- Onrecht aanpakken
- Onrecht aantonen
- Op een beschaafde manier wantoestanden aan de kaak stellen.
- Op een rustige manier een kwestie uitgebreid behandelen
- Op een rustige manier worden herkenbare problemen t.g.v. bureaucratie of bezuinigingen aan de kaak gesteld.
- Opkomen voor de gewone man en of vrouw. Dit is nog echt VARA.
- Opkomen tegen onrecht is een goede zaak
- Opkomen voor de burger in de wereld van bureaucratie
- Opkomen voor mensen die in de bureaucratie de weg niet meer weten
- Pakt de problemen op een positieve manier goed aan en is bovendien vasthoudend
- Pieter Hilhorst krijgt voor elkaar waar de aanvragers soms al jaren mee bezig zijn.
- presentator stelt zich niet dienstverlenend, en niet als 'diva' op
Thema's komen veel voor, zodat veel mensen zich erin kunnen herkennen (en er hun voordeel mee kunnen doen)
- Problemen met de overheid worden heel serieus genomen en zo mogelijk wordt er een oplossing bedacht. Blijkbaar is het nodig dat er een camera bij komt, gewone burgers worden anders vaak niet gehoord.
- Problemen registreren
- Sociaal bewogen
- Sociaal, aanpakken misstanden
- Stelt bijzondere zaken aan de orde waar burgers onder gesneeuwd dreigen te raken
- Stelt misstanden / onvolkomenheden aan de kaak.
- Sterk betrokken met situatie en mensen die onrecht zijn aangedaan of behandeld.
- Sterk, aanhoudend
- Thema's goed gekozen.
- Typisch Vara; Gedegen consumenten programma met echte oplossingen
- Uitstekend
- Vasthoudend!
- Veel voorlichting over hoe men kan handelen als er iets fout is gegaan en waar men kan aankloppen.
- Verdiepend informatief voorlichting volhouden
- Vlotte aanpak, gericht op personen en niet op zaken. Veel op locatie filmen geeft meer dynamiek.
- Vriendelijk, vragend, oplossing zoekend, informatief
- Vriendelijk, respect maar toch op ze doel af gaan
- Vriendelijke doch standvastige aanpak van presentator
- Ze helpen blijven door vechten en komen terug op onderwerpen
- Zeer afwisselend en een prettige omgang met de mensen
- Zijn sociale bewogenheid.

Zwakke kanten van het programma

- Veel te agressief, wekt geen vertrouwen, geen rust
- 13 in een dozijn, te weinig onderscheidend
- Ander tijdstip
- Begin-tune en - beeld is een beetje schreeuwerig
- Blijft soms te netjes m.a.w. hij mag van mij wel eens wat harder erin gaan op een toch nette manier
- Commercieel
- De aandacht wordt afgeleid door beeldvorming.
- De onderwerpen vind ik matig
- De spanning en frustratie is dan zo groot bij mij dan kan ik daar niet op letten
- De uitkomst is voorspelbaar.
- De uitzendtijd. Kijk af en toe op uitzending gemist, maar vind dit geen prettige manier van kijken.
- Die zou ik niet weten
- Dit programma zou niet nodig moeten zijn
- Echt zwakke kanten heb ik niet opgemerkt
- Eindresultaat niet altijd duidelijk
- Geen zwakke kanten, doet wat het doen moet.
- Geen zwakke kanten, gewoon een goed programma!
- Gezocht. kinderlijk
- Heb ik niet
- Heb ik niet
- Heb met veel interesse naar een aflevering gekeken, en heb geen zwakke kanten gevonden.
- Het enige zwakke punt van dit soort programma's is het feit dat ze lage kijkcijfers hebben.
- Het gaat soms te vlug
- Het is jammer, dat het niet altijd lukt om in de uitzending het probleem op te lossen.
- Het is moeilijk de aandacht te houden als je een punt minder interessant vindt.
- Het komt soms nogal saai en langdradig over.
- Het onderdeel de petitie vind ik een iets mindere kant van het programma
- Het tijdstip waarop het wordt uitgezonden.
- Iets harder erin gaan.
- Ik ben tevreden
- Ik denk geen
- Ik heb op dit moment geen idee, ik zou het dan nog vaker moeten zien
- Ik heb soms het idee dat er teveel poeha wordt gemaakt over kleine dingen
- Ik vind de presentator erg demagogisch
- Ik vind de presentator niet zo goed. Hij doet bijzonder goed zijn best, maar komt niet relaxt over.
- Ik vind het jammer dat je niet precies hoort hoe de contacten met de betreffende instantie tot stand gekomen zijn, en hoe precies de problemen opgelost zijn. Het blijft naar mijn idee wat te oppervlakkig, misschien ook door teveel onderwerpen in een programma
- Ik zie eigenlijk geen zwakke kanten.
- Is vluchtig
- Kan eigenlijk geen zwakke punten bedenken.
- Kom ik niet zo snel op
- Korte programmaduur
- Laatste tijd te weinig gekeken om te kunnen beantwoorden.
- Leader vind ik rommelig, houd er niet van als eerst vertelt wordt wat er in

programma komt en daarna begint het pas. Dat zie je helaas bij heel veel programma's. Ik zet pas geluid aan als het echte programma begint.

- Maar de verslaggever doet zo hijgerig en op sensatie belust. Ik kijk er niet graag naar
- Mag meer resultaat opleveren; soms te vrijblijvend !
- Meer diepgang en toelichting
- Misschien dat er meer problemen opgelost zouden kunnen worden. Door samenvoeging. Maar informatie krijgen om problemen te voorkomen is ook belangrijk.
- Moeilijk aan te geven. Ik vind dat Hilhorst het vrij goed doet. Jammer dat het programma tegenover andere VARA-programma's zit.
- Muziek is veel te hard.
- Niet alle onderwerpen interessant, zoals de overtredders in het verkeer, meer of minder, naar gelang je inkomen, te betalen??
- Niet echt zwakke kanten gezien eigenlijk
- Niet kunnen ontdekken
- Nog geen echt zwakke kanten geconstateerd, misschien omdat ik houd van het 'niet te hard doordrammen'....
- Onderwerpen zijn soms wat lang. en Aad Bos had ik al eerder elders gezien. Niet dat het elders beter geregeld was met de klokkenluiders.
- Onduidelijkheid welke zaken bij de Ombudsman thuis horen en de uitkomsten van de behandelde zaken. Programma zou wat langer moeten zijn.
- Oninteressant, individueel
- Opletten dat het geen zielige mensen programma wordt.
- Populistisch, veel storende tunes. Te veel kijken naar incidenten en deze veralgemeniseren.
- Presentatie
- sensatiebelust - erg gefixeerd op 1 partij en de zaak niet bekijken van 2 kanten-zeker geen VARA-programma.
- Slecht programma "Geschreeuw"
- Soms drammend
- Soms duren de onderwerpen te lang
- Soms iets te aanhoudend
- Soms inhoudelijk wat tendentius, echter ik snap dat dit wel moet.
- Soms langdradig
- Soms langdradig, bijv. loopjes naar een kantoor weergegeven is zonde van de tijd, die wellicht gebruikt kan worden voor een ander item of verdere verdieping
- Soms te lief te aardig, maar wel op het doel af.
- Soms teveel gepraat en te weinig actie
- Soms wat druk
- Soms wat langdradig
- Soms wat te populistisch.
- Soms wordt genoegen genomen met een toezegging. Dat is niet genoeg want de vierde macht(bureaucratie) komt niet altijd beloften na. Vertrouwen is goed maar nadien controleren is beter
- Soms zijn problemen te ingewikkeld of individueel
- Soms zwakke onderwerpen
- Soms wat 'makkelijke', beetje platte populistische benadering
- Te hectisch.
- Te kleine zaken.
- Te kort
- Te kort soms.
- Te uitgebreid zaken behandelen
- Te veel onderwerpen van het zelfden bv belasting en zo
- Te weinig "vuur" in allemaal veel te gezapig. Het blijft niet de aandacht vasthouden
- Te weinig oplossingsgericht

- Tempo is wat ouderwets, wat misschien kijkers die modern moordend tempo gewend zijn weg jaagt?
- Terug komen op vorige uitzendingen en resultaten vermelden.
- Tja moeilijk, er zullen best zwakke punten zijn, maar ik ervaar het hele programma als erg positief.
- Uitzending te kort
- Vaak te rommelig
- Verkeerde tijd
- Wat traag sprekende presentator tijdstip van uitzenden
- Wat zijn zwakke punten, voor de een is het dit en voor een ander is het dat, helemaal 100 procent krijgt men het niet en er mag wel eens een zwak momentje zijn, dat is immers toch menselijk. Het programma is alleen te kort net als Kassa, graag samenvoegen misschien?
- Weinig of geen zwakke kanten
- Weleens te veel onderwerpen in een uitzending. Komt niet veel voor trouwens.
- Zie vraag 3. De presentator slaat een kleutertoontje aan en dat irriteert me mateloos.
- Zie weinig zwakke punten, hij presenteert op een voor mij aantrekkelijke manier
- zijn er niet
- Zwakke kanten heeft het programma nauwelijks.

Voorbeelden van onderwerpen die men had verwacht, maar tot nu toe niet gezien

- Onbegrijpelijk bureaucratische situaties en mensen die geen kans krijgen hun democratisch gegeven recht te gebruiken
- Buurtgebonden problemen zonder te vervallen tot rijdende rechter en kindgerichte problemen
- De toestanden met huur en zorg toeslag en de manier van klachten behandeling.
- Discriminatie van homo of lesboparen
- Het is altijd moeilijk om bepaalde onderwerpen te verwachten, het ligt denk ik ook aan de mensen die reageren met bepaalde problemen. Natuurlijk zijn er altijd onderwerpen die ook in het programma behandeld zouden kunnen worden, maar die moeten er dan wel zijn.
- Huurgrens sociale woningen, ongelijkheid wet WMO, uitkleding AWBZ, PGB
- Ik heb niet allen afleveringen gezien dus weet niet wat allemaal al is behandeld
- Invloed van veelal slechte politieke beslissingen/keuzes, die grote impact hebben op leven van velen. Het zou m.i. prima een telkens terugkerend 'deelthema' kunnen worden.
- Kan ik niet zeggen want daar moeten we op wachten. Zou het een idee zijn om een lijst te maken van onderwerpen die aan de orde komen? Neem aan dat die al bekend zijn.
- Probleem met huur of zo, telefoon terreur klantenservice
- Stampen tegen de overheid is heel makkelijk. Er zijn vast genoeg mensen die niet gekregen hebben wat ze willen hebben, zoals een parkeervergunning, een horecavergunning of dat soort zaken.

Opmerkingen en suggesties

- Ander tijdstip, na afloop ook op terugkomen of mensen en instanties daadwerkelijk hun belofte nakomen.
- Andere formule en presentator kiezen
- De mensen wat beter laten uitpraten en luisteren
- De mogelijkheid telefonisch met het UWV over je dossier te overleggen zou nog wel eens in het zonnetje gezet kunnen worden, daar hebben zelf beroepskrachten van de vakbonden grote problemen mee.
- De Ombudsman is een "ouderwets" programma, anno nu is het een modern programma uit de oude kast maar goed en zeker weer van deze tijd (helaas) zou je dan eigenlijk kunnen zeggen
- De uitzending op een andere tijd
- De vraagstelling van Pieter mag best wat scherper. Het hoeft nou ook niet zoals Pieter Storms dat deed, maar de opponent dichter op de huis zitten mag best.
- Doorgaan op deze manier. Hiermee profileert de VARA zich!
- Een goed programma, goede presentator, die netjes blijft
- Eigenlijk is het te gek voor woorden dat zo'n programma moet bestaan.
- Er zouden misschien wat meer problemen kunnen worden behandeld, maar daar moet dan ook wel zendtijd voor zijn, want dat is vaak het probleem.
Ik vind de presentatie prima, iedere presentator doet het op zijn eigen manier of dan een andere presentator het beter of minder zou doen, dat weet ik niet.
- Feller meer to the point
- Ga zo door
- Ga zo door!
- Ga zo door!!
- Ga zo door, Pieter heeft een mooie warme stem, je moet wel luisteren.
- Goed Vara programma.
- Haal zoveel mogelijk onderwerpen bij de St. Ombudsman vandaan en laat deze ook de opvang doen. Kijkers hebben de meeste behoefte om hun eigen verhaal kwijt te kunnen direct na de uitzending.
- Helaas kijk ik er niet altijd naar. Een goede index met behandelde onderwerpen kan zorgen dat ik wel op de hoogte blijf van die onderwerpen die mij boeien. Dus uitzending gemist aanbieden zoals bij de laatst gemaakte uitzending werkt snel en handig. Hoef je niet de hele uitzending te bekijken voor je favoriete onderwerp.
- Het is geen programma dat mij aanspreekt. Ik vind wel dat het netjes gedaan wordt: niet drammerig. Er wordt ook niemand aan de schandpaal gezet.
- Het programma moet duidelijker. Zoals zo vaak wordt er een item behandeld en komt er niet uit wat er in zit. Dus Vara doe je best!
Vraag: Is het eigenlijk mogelijk om een uitzending bij te wonen?
- Het principe van het programma beproefd, en duidelijk. Houd het geloofwaardig, niet alleen gevallen laten zien waarbij de mensen het probleem eigenlijk aan hun hebben te wijten.
- Het programma Kassa vind ik zeer goed. Een samensmelting is wellicht een optie.
- Het programma zou wel wat langer mogen duren, wat mij betreft. Maar dat zal wel met de programmacoördinator te maken hebben. Voor de rest: chapeau!
- Het zal nooit een programma met hoge kijkcijfers worden door gelijktijdig DWDD en journaal RTL.
- Hij zou bv uitgesproken kunnen presenteren
- Houdt u bij het onderwerp, vermijd overbodige franje. Ik zag een gekleurde medemens, die reuma had en haar kleinkind astma. En een dochter die gewoon de benen had genomen. Toen ontkwam ik niet aan de gedachte: hoe heeft die mevrouw haar dochter opgevoed, hoe kan zij haar kleindochter opvoeden. En waar blijft de moeder van dit kind in dit verhaal. Vervolgens keek ik kritisch hoe zij met haar

reuma omging, showde. Ik ben zelf reumapatiënt. Maar dat bleek allemaal niet het probleem te zijn, oma had recht op een financiële bijdrage. Dat zal wel, maar ik haakte af.

- Iets minder verbeten presentatie
- Korter, zakelijker en oplossing aanreikend
- Laat Hilhorst ook Kassa presenteren. Ik vind Brecht van Hulten niks.
- Langere programmaduur
- Meer accent hoe ik als kijker zelf een dergelijk probleem kan oplossen. Hoe kun je als burger voorkomen dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd
- Minder korte/vluchtige onderwerpen waardoor diepgang mist
Kijken naar een collectiever belang en wat ik er als individuele kijker (thuis)mee kan.
Niet te persoonlijke situaties (pleeg oma)want dan heb je als kijker geen leerelement of persoonlijke gewin. sneu voor die oma maar ja wat kan ik er mee?
- Minder schreeuwerig, meer achtergrond, informatie, alle feiten.
Misschien de misstanden algemener benaderen.
- Niet te lief te aardig zijn
- Omgang vorm over behandeling van klachten.
De machtsmisbruik van de andere kant van de telefoon en de onmacht van deze kant van de telefoon.
- Op vrijdag je eigen concurrent zijn naast DWDD wie verzint dit. Als het in jullie vermogen ligt gauw veranderen.
- Pleegzorg, woekerpolissen, verzorging in verzorgingstehuizen
- Presentator toont wel interesse in de mensen. Zou de dingen wel beter kunnen uitleggen en vooral hoe de problemen precies opgelost worden. Dat heb ik een paar keer gemist.
- Prima programma maar het ademt toch nog wat teveel een sfeer van consumentenprogramma waar er al zoveel van zijn.
- Programma heeft zich nu redelijk 'ingebed', wat ruimte biedt om er wat meer mee te experimenteren, kan leiden tot uitstekend programma i.p.v. zeer goed.
- Vind ik moeilijk aan te geven. bv. afbraak sociale zekerheden ; UWV en WIA
- Vooral doorgaan, prima voorbereid en gepresenteerd programma!!!
- Waarom maken jullie geen programma in samenwerking met Kassa? Kassa is zo kort en dit programma is ook te kort. Samenvoegen en er dan 60 minuten voor uit trekken. Vroeger was Kassa ook langer en dan op 2 avonden te zien, kost twee avonden zendtijd en met mijn idee kost het maar 1 avond en blijven de kijkers hangen denk ik. Het is toch te proberen?
- Wat mij betreft mag het continueren...
- Wie ben ik die moet oordelen over een presentator. Zoals hij bij mij overkomt is hij zeer betrokken bij de onderwerpen.
- Zet het programma a.u.b. op een later tijdstip van de avond b.v. direct na het journaal en i.p.v. Uitgesproken Vara. De Ombudsman is voor mij veel meer een echt VARA programma dan dat verschrikkelijke Uitgesproken VARA
- Zoals eerder verwoord er ontbreekt iets, met name de temperament in de items.
Ik zag graag een beetje meer verbaal agressiviteit (niet schelden. Hoewel de presentator wel dossier kennis heft laat jij te veel de tegenstanders aan het woord en zit hij er hoofdzakelijk luisterend bij. Ik zag liever iets meer in de richting zoals bij de Tros Radar Antoinette van Hertsenberg en ofschoon dit net iets te veel is doorgesloten Pieter Storms
- Zou ik zo niet weten