Relatie burger overheid 2030

Onderzoek in opdracht van De Nationale ombudsman

Manuel Kaal, Suzanne Plantinga en Judith ter Berg

26 april 2019

H6566

Inhoudsopgave

Inleiding en samenvatting	3
De toekomst van relatie burger en overheid	8
Huidige relatie met de Nederlandse overheid	15
Huidige dienstverlening Nederlandse overheid	24
Persoonlijke benadering boven snelle afhandeling voor burgers in lagere sociale klasse	30
Profiel van de Nederlander die de Nationale ombudsman niet kent	36
Onderzoeksverantwoording	37
Bijlage	40

1
Inleiding en samenvatting

Inleiding

Het uitvoeren van onderzoek onder burgers (‘het burgerpanel’) geeft inzicht in de wijze waarop burgers de relatie tussen burger en overheid zien, hoe men deze zou willen zien (of de NO daar wel of niet een rol in speelt), welke veranderingen men waarneemt in de relatie. Al met al een belangrijk startpunt voor het reflecteren op de werkzaamheden van de NO. De volgende onderzoeksvraag is door NO geformuleerd:

Hoe moet de relatie tussen de burger en de overheid er in de toekomst/2030 uitzien?

We hebben samen besproken dat deze vraagstelling heel breed is en dat het goed is om eerst een kwalitatieve fase in te bouwen waarbij we met burgers op een open manier gaan verkennen welke beleving ze hierbij hebben, hoe ze invulling geven hieraan, welke knelpunten en ontwikkelingen ze signaleren. Daarmee konden we vervolgens het kwantitatief onderzoek veel adequater en concreter inrichten.

Belangrijk aandachtspunt bij het onderzoek is dat de NO nadrukkelijk mogelijk kwetsbare groepen onder burgers wil bedienen. Vandaar dat we bij het kwantitatieve onderzoek bepaalde groepen extra hebben vertegenwoordigd, zodat ze genoeg worden gehoord.

Dit rapport bespreekt de resultaten van het kwantitatieve onderzoek wat jullie ‘het burgerpanel’ noemden.

Een onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage.

Leeswijzer

De resultaten in dit rapport is zo ingedeeld dat de belangrijkste conclusies het snelst duidelijk worden. Het rapport begint daarom met een samenvatting van de belangrijkste inzichten (pagina 4 en 5).

Vervolgens richt het rapport zich op *de toekomst van de dienstverlening van de Nederlandse overheid* (hoofdstuk 2), daarna gaat het rapport verder in op *de huidige relatie* - (hoofdstuk 3) en *dienstverlening van de Nederlandse overheid* (hoofdstuk 4) en wordt er besproken waar de hoogste prioriteit voor verbetering ligt. Dit wordt gedaan door middel van impact matrices. Een leeswijzer voor deze matrices is opgenomen in de bijlage.

Tot slot gaat het rapport verder in op *belangrijke verschillen en verwachtingen tussen sociale klassen* (hoofdstuk 5). Achterin het rapport vindt u verder nog een profiel van de Nederlanders die de Ombudsman niet kennen.

Bovenaan elke pagina staat de belangrijkste conclusie. Op elke pagina is een visual opgenomen die deze conclusie cijfermatig ondersteunt. Onderaan elke pagina is de vraagtekst van de vraag opgenomen evenals het aantal respondenten die deze vraag beantwoord heeft, vermeld als n=getal.

Inzichten (1/2)

De overheid moet in 2030 eerlijk, begripvol en met menselijke maat handelen

Als mensen denken aan de toekomstige relatie tussen henzelf en de overheid, zien ze het liefst een overheid die eerlijk is, begripvol richting burgers communiceert en handelt met een menselijke maat. Ook zien ze graag dat de overheid burgers met kennis van zaken op weg helpt, sneller reageert, dienstverlening op maat levert en beter naar burgers luistert. Begrijpelijkheid en dienstverlening via één loket zijn belangrijke verbeterpunten richting een betere relatie tussen burger en overheid.

Fysieke locaties mogen nooit verdwijnen

Hoewel de helft van de burgers denkt dat de overheid in de toekomst alleen nog maar digitaal zal communiceren, hecht toch ook een meerderheid van de burgers veel waarde aan de fysieke locaties (met ruime openingstijden!) waar men zaken met de overheid kan inzien en regelen.

De perceptie over de relatie met de overheid is gebaseerd op de relatie met de Belastingdienst

Bij zeer veel burgers komen termen als belasting en de Belastingdienst als eerste in ze op als ze denken aan hun relatie met de Nederlandse overheid.

Burgers geven hun relatie met de overheid een kleine voldoende

Mensen geven hun relatie met de overheid gemiddeld een zes (22% geeft daadwerkelijk een 6, 31% geeft een 5 of lager, 27% geeft een 7, 15% geeft een 8 of hoger). Ze typeren daarnaast hun relatie met de overheid het meest als verplicht, nodig, noodzakelijk en ver weg. Het valt op dat er steevast twee tot vijf keer zoveel mensen zijn die de negatieve kant kiezen van tegenstellingen (zoals snel – traag of dwingend – niet dwingend). Maar hoewel iedereen kritisch is over de manier waarop de overheid haar taken uitvoert, beschouwen vooral hoger opgeleiden de overheid wel vaker als maatschappelijk, belangrijk, democratisch en onmisbaar.

Burgers willen eigen verantwoordelijkheid nemen in correcte en tijdige aanlevering gegevens maar balans in pro-activiteit slaat toch uit richting overheid

In de relatie tussen burger en overheid mag de overheid van burgers verwachten dat ze netjes blijven in de omgang en dat ze de benodigde informatie correct en tijdig aanleveren. Als burgers moeten kiezen naar wie de balans uitslaat in pro-actieve houding naar de ander, kiest een meerderheid voor de overheid die pro-actief naar de burger moet zijn in plaats van andersom.

Inzichten (2/2)

De burgers met een lage sociale klasse*/opleiding: liever persoonlijk dan snel

Vooral lager opgeleiden hebben het gevoel het contact met de overheid te verliezen. Het belangrijkste punt dat zij lijken te maken is ‘persoonlijk boven snel’. Ze willen één loket, dichtbij en met één contactpersoon. Ze vinden (dan ook) vaker dat er in de toekomst meer mensen bij de overheid moeten werken. Hun roep om persoonlijke dienstverlening past enerzijds bij de ontwikkeling en verwachting dat meer taken naar de gemeente overgeheven worden, maar staat anderzijds haaks op de verwachting dat men nog zelfredzamer moet worden. Burgers in de lagere sociale klasse gebruiken vaker de negatieve bewoordingen om de relatie met de overheid te beschrijven. Zij hechten groot belang aan alle voorwaarden voor een goede relatie met de overheid (zoals de burger serieus nemen, meedenken met burger, luisteren naar burgers) maar voelen zich vaker minder goed gehoord of serieus genomen.

Deze groep weet ook opvallend minder vaak allerlei organisaties (waaronder de ombudsman) te noemen die opkomen voor de rechten van burgers/consumenten.

Burgers met hoge sociale klasse/opleding: kennisniveau ambtenaar van doorslaggevend belang

Vooral hoger opgeleiden en mensen uit een hogere sociale klasse hekelen het kennisniveau en de deskundigheid van ambtenaren. Over het algemeen weten deze groepen ook hulporganisties beter te vinden waardoor ze ondersteuning (kunnen) krijgen. Lager opgeleiden hebben dit juist niet en dreigen daardoor buiten de boot te vallen. Zeker omdat meer dan vier op de tien burgers (42%) verwachten dat er meer verantwoordelijkheid bij de burger zelf komt te liggen en bjina de helft (47%) verwacht dat het contact tussen hen en de overheid in de toekomst alleen nog maar digitaal gaat.

***Definitie van sociale klasse:** Het basisidee achter “sociale klasse” in de sociaal – wetenschappelijk theorie is dat een sociale klasse een groep mensen onderscheidt met een gelijke of gelijkwaardige economische positie en/of bezit die op een groot aantal gedragsterreinen homogeen of samenhangend gedrag vertoont en onderscheidend is ten opzichte van andere klassen. Voor een uitgebreidere classificatie, neem contact op met het onderzoeksbureau.

De definitie van overheid

- In deze vragenlijst is gebruik gemaakt van de volgende definitie van de Nederlandse overheid.
- De overheid in Nederland is onderverdeeld tussen de landelijke overheid (ministeries), de provinciale overheid (Provinciale Staten) en de gemeenten. Daarnaast bestaan er ook ruim 200 uitvoeringsorganisaties die tot de overheid behoren en overheidsbeleid uitvoeren. Voorbeelden van uitvoeringsinstanties zijn:
  - De Belastingdienst
  - Rijkswaterstaat
  - De Onderwijsinspectie
  - Het UWV
  - De Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA)

2
De toekomst van relatie burger en overheid

Eerlijkheid, begripvol en de menselijke maat zijn voor Nederlanders de grootste veranderingen die men richting 2030 hoopt te zien

*"Dat men **luistert**, geen gekonkel, **eerlijkheid en openheid**, fouten erkennen, toegeven en gepaste acties nemen"*

"Beter luisteren en meehelpen en niet star de regelgeving naleven"

*"**Snelle menswaardige oplossingen** en een snelle communicatie naar de burger toe"*

*"Dat men **transparanter** is en dat de openingstijden (publieksbalie) ruimer zijn voor de werkende burgers"*

*"**Begripvol** richting burgers. Bieden van mogelijkheden bij problemen. Digitaal maar makkelijker toegankelijk dan nu"*

"Dat ik in mijn gemeente naar iemand toe kan gaan die mij en mijn situatie kent en mij binnen 48 uur antwoord kan geven op mijn vraag of helpt bij mijn probleem. Dat iemand van het ministerie van Financiën bij mij thuis met mij mijn aangiften komt invullen zodat ik belasting naar vermogen en niet naar regels betaal"

*"Meer vrijheid van de burgers om in contact te kunnen komen met de overheid en daarbij **maatwerk** geleverd"*

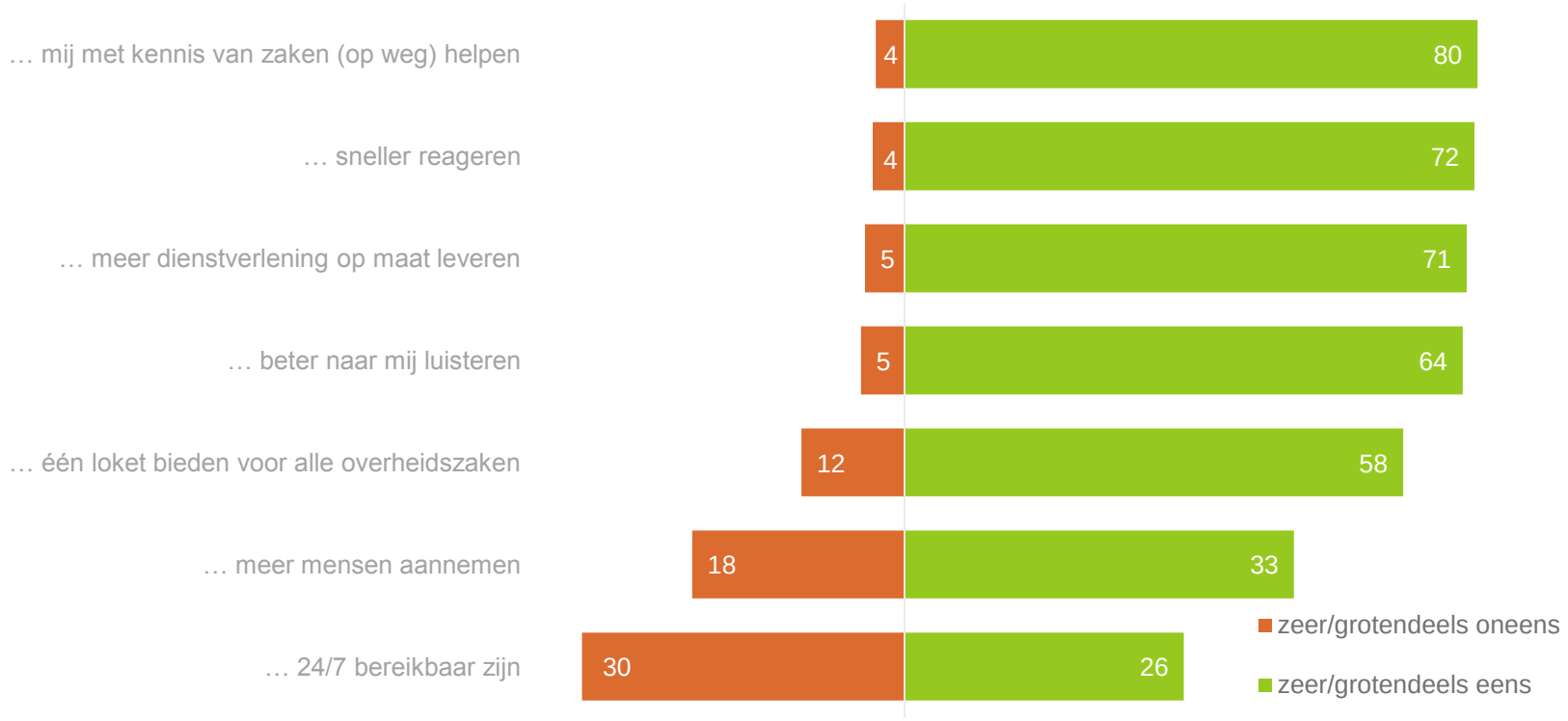
*"Contact naar **menselijke maat**, ondanks voortgaande digitalisering. Snel een deskundig contact kunnen bereiken"*

*"Dat de overheid dichterbij de burger staat, **doelgerichter** problemen aanpakt, meer openheid voor de burger om dossier in te zien"*

Stel het is 2030; wat zijn de grootste veranderingen die u hoopt te zien in de relatie tussen burgers en de overheid? (n=1.453)

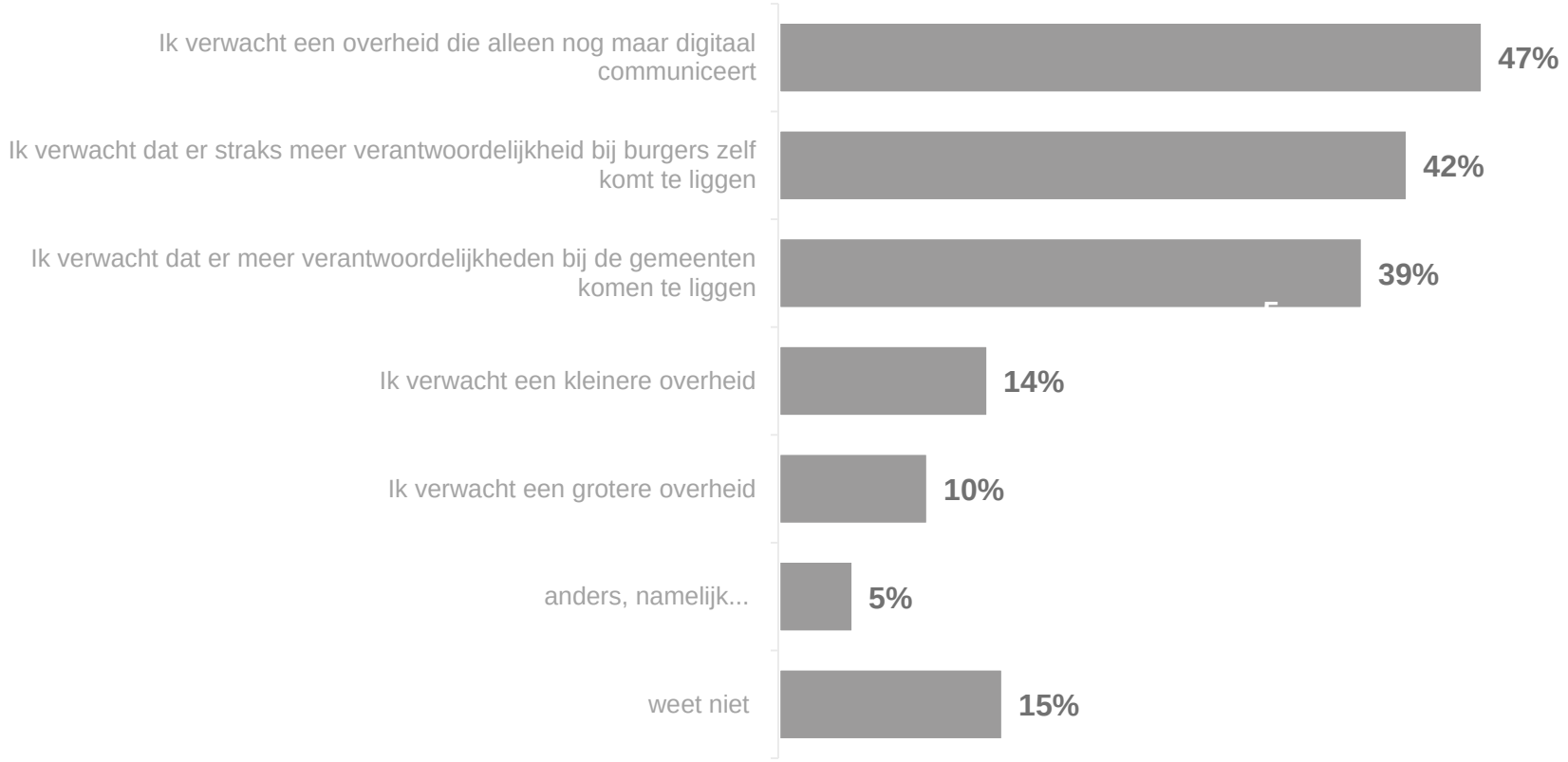
Nederlanders wensen in de toekomst een overheid met kennis van zaken die hen helpt, die snel reageert en die meer dienstverlening op maat levert

In de toekomst moet de overheid…



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=1.453)

Nederlanders verwachten een digitale overheid met veel verantwoordelijkheid bij de burger en bij de gemeenten



Verwacht u dat de rol van de overheid in de toekomst verandert? (n=1.453)

Ondanks grote verantwoordelijkheid bij de burger kiest men toch eerder voor pro-actieve houding van overheid naar burger dan andersom

Pro-actieve houding van mijzelf richting de overheid

Pro-actieve houding van de overheid richting mij

Leeftijd	cijfer
18 – 34 jaar	6,1
35 – 54 jaar	6,3
55 – 69 jaar	6,6
70 jaar en ouder	6,6 significant hoger

Regio	cijfer
Drie grote gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	6,3
Randgemeenten (Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Ouder-Amstel, Ridderkerk, Barendrecht, Albrandwaard, Krimpen a/d IJssel, Capelle a/d IJssel, Schiedam, Westland, Rijswijk,Leidschendam-Voorburg, Wassenaar)	6,4
West (Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland excl. 3 grote gemeenten en randgemeenten)	6,3
Noord (Groningen, Friesland, Drenthe)	6,1
Oost (Overijssel, Gelderland, Flevoland)	6,1
Zuid (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg)	6,3

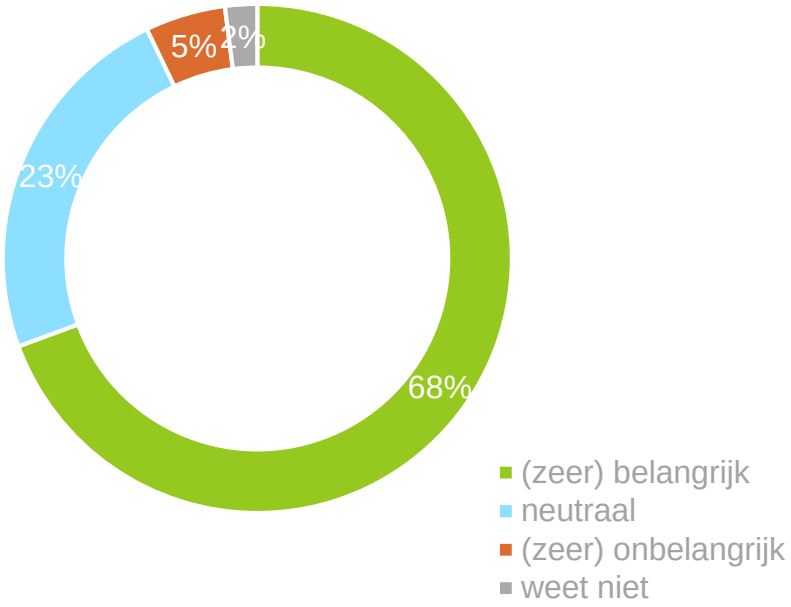
Geef op onderstaande schaal aan in hoeverre u in de toekomst een pro-actieve houding van de overheid of van u zelf mag verwachten? (n=1.453)

Belangrijkste verbeterpunt volgens burgers is versimpelen: begrijpelijke taal en simpele procedures, het liefst via één loket

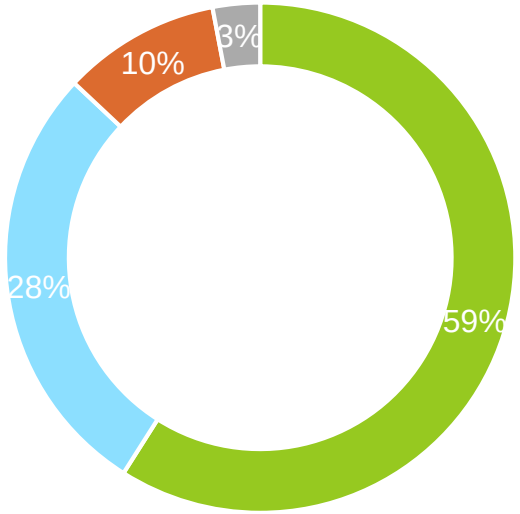
Welke van de onderstaande voorwaarden vindt die de overheid in de toekomst als eerste zou moeten verbeteren? (n=1.453). De vier meest genoemde antwoorden, zie bijlage voor een volledig overzicht van alle antwoorden.

Ondanks digitale ontwikkelingen mag de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit verdwijnen

*In hoeverre vindt u het belangrijk dat er in de toekomst een **digitale** locatie is waar u al uw zaken met de Nederlandse overheid kan inzien en regelen?*



*In hoeverre vindt u het belangrijk dat er in de toekomst een **fysieke** locatie is waar u al uw zaken met de Nederlandse overheid kan inzien en regelen?*



3
Huidige relatie met de Nederlandse overheid

Bij de overheid denkt men vooral aan 'belasting' en de Belastingdienst

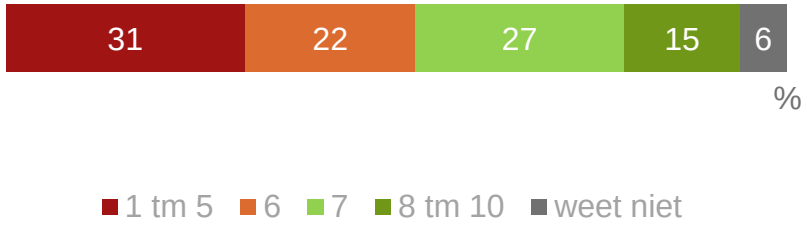
Wat komt er als eerste in u op als u denkt aan uw relatie met de Nederlandse overheid? (n=1.453)

KANTAR

Nederlanders waarderen de relatie tussen henzelf en de overheid met een kleine voldoende

6

Gemiddeld rapportcijfer van Nederlanders over de relatie burger overheid



Leeftijd	cijfer
18 – 34 jaar	6,0
35 – 54 jaar	6,0
55 – 69 jaar	5,9
70 jaar en ouder	6,0

Regio (voor indeling, zie slide 12)	cijfer
Drie grote gemeenten	6,1*
Randgemeenten	5,8
West	6,1
Noord	5,7*
Oost	6,0
Zuid	5,8

"Ze doen goed hun werk, mogen nog dichterbij de burger komen te staan."

"Op zich ben ik positief over de overheid, vanwege hun noodzakelijkheid. Maar er worden nog teveel fouten gemaakt bij het in de praktijk brengen van de benodigde maatregelen. Het is mensenwerk en ook in het bedrijfsleven worden (grote) fouten gemaakt. Fouten maken mag je dus niet uitsluitend de overheid aanrekenen."

"Over het algemeen is de Nederlandse overheid goed georganiseerd, maar er gaan ook dingen mis en kunnen beter."

"Contact was met SVB, die (weer) fouten hadden gemaakt, met WMO gemeente (ervaring wisselt sterk) en met sociale dienst van de gemeente die gelukkig goed meedenkt en laagdrempelig bereikbaar is."

"Prima relatie maar vind wel dat er weinig tot geen flexibiliteit aanwezig is."

* Het rapportcijfer van de drie grote gemeenten is significant hoger dan het rapportcijfer gegeven door de regio Noord

Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de relatie tussen u en de Nederlandse overheid of uitvoeringsorganisaties nu? (n=1.453)
Kunt u uw antwoord toelichten?

Nederlanders typeren hun relatie met de Nederlandse overheid vooral als noodzakelijk, ingewikkeld, ver weg, complex en nodig

Meest genoemd		Minst genoemd		Niet genoemd
1. Noodzakelijk	35%	60. Persoonlijk	2%	Snel
2. Ingewikkeld	30%	61. Handig	2%	Mooi
3. Ver weg	26%	62. Eerlijk	2%	Geweldig
4. Complex	26%	63. Open	1%	Perfect
5. Nodig	25%	64. Dichtbij	1%	Schitterend

Wat komt er als eerste in u op als u denkt aan uw relatie met de Nederlandse overheid? (n=1.453) Zie bijlage voor een volledig overzicht van de antwoorden.

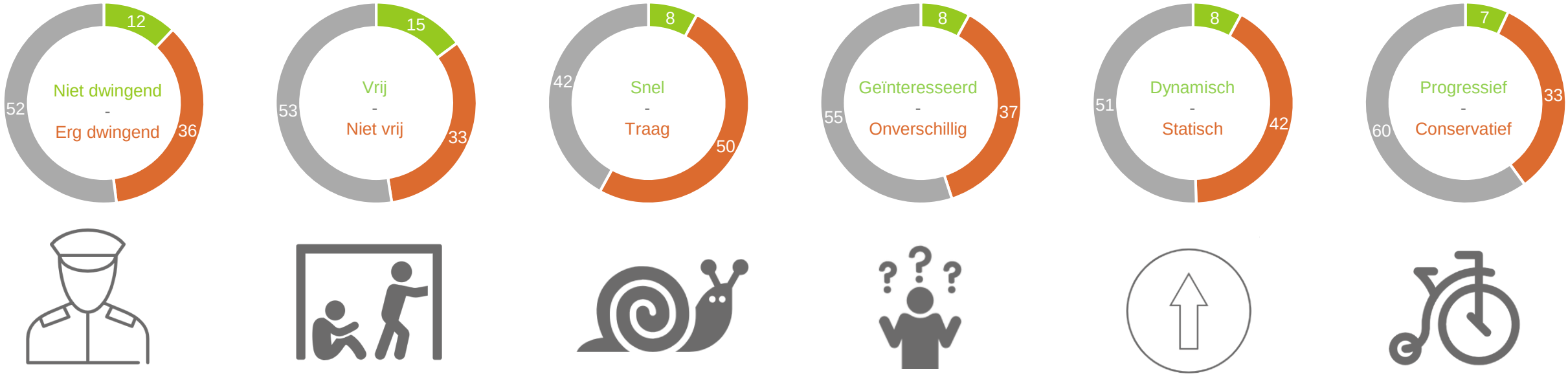
Top 5 ‘meest genoemd’ naar leeftijdsgroepen

Meest genoemd

18 – 34 jaar		35 – 54 jaar		55 – 69 jaar		70 jaar en ouder	
1. Noodzakelijk	33%	1. Noodzakelijk	34%	1. Noodzakelijk	38%	1. Noodzakelijk	40%
2. Ingewikkeld	30%	2. Ingewikkeld	33%	2. Complex	29%	2. Onbetrouwbaar	31%
3. Ver weg	29%	3. Nodig	28%	3. Ingewikkeld	27%	3. Langaam	30%
4. Nodig	21%	4. Complex	28%	4. Langzaam	27%	4. Ingewikkeld	29%
5. Complex	23%	5. Verplicht	27%	5. Ver weg	26%	5. Ver weg	27%

Wat komt er als eerste in u op als u denkt aan uw relatie met de Nederlandse overheid? (n=1.453) Zie bijlage voor een volledig overzicht van de antwoorden.

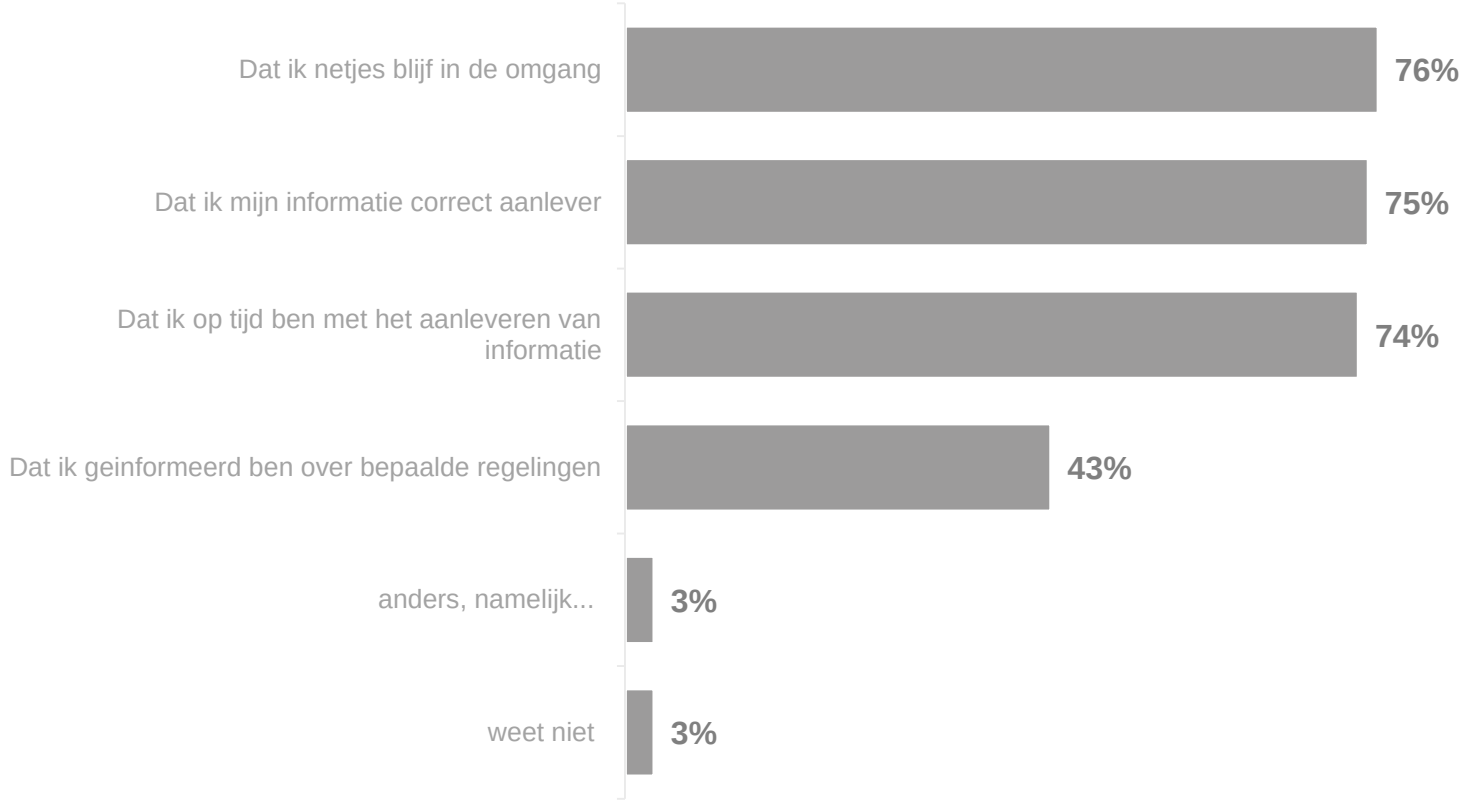
Verhouding positieve versus negatieve sentimenten slaat steevast flink uit naar negatieve kant



%

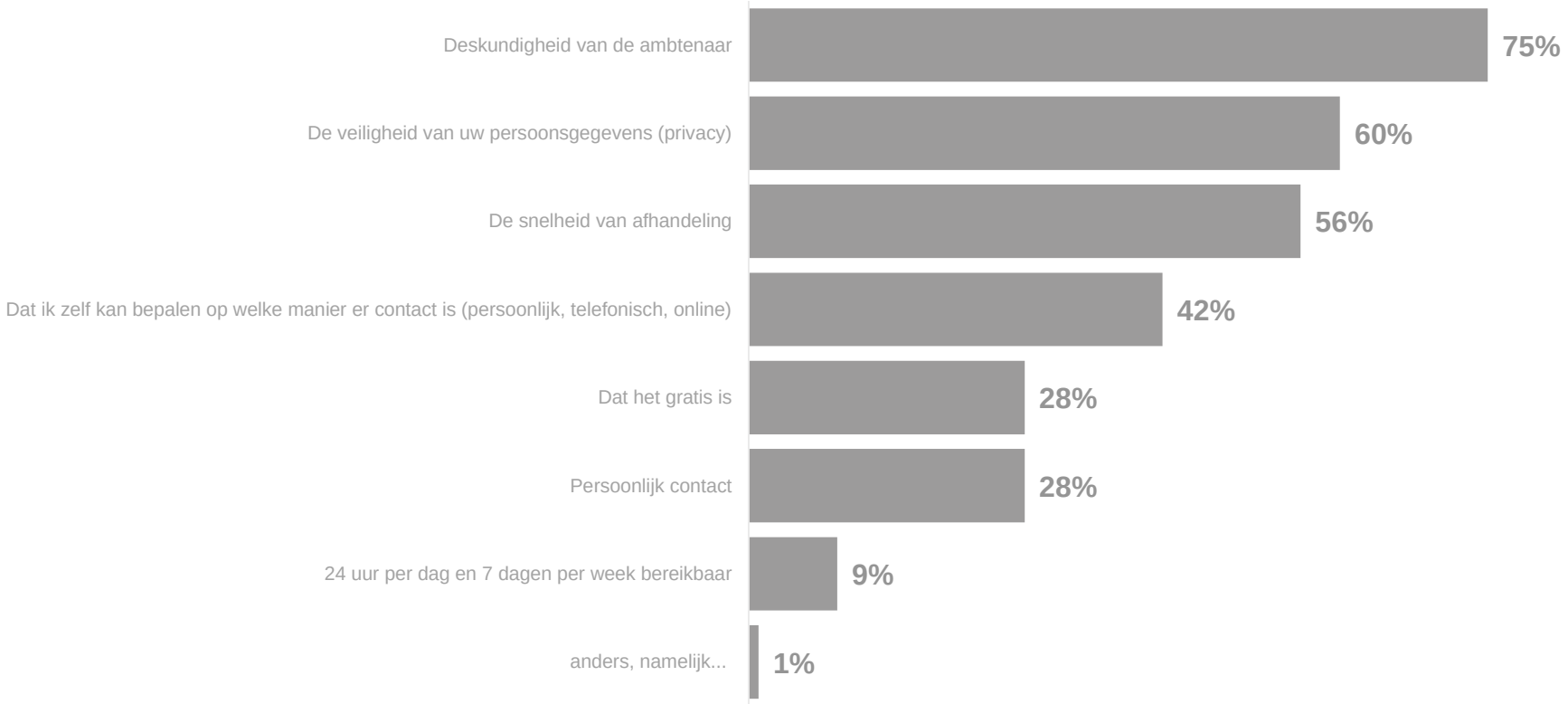
Hieronder vindt u een lijst van tegenstellingen. Geeft u per tegenstelling aan hoe u de relatie met overheid ervaart. (n=1.453)

Nederlanders vinden dat de overheid van hen mag verwachten dat zij netjes blijven in de omgang en dat zij informatie correct en op tijd aanleveren



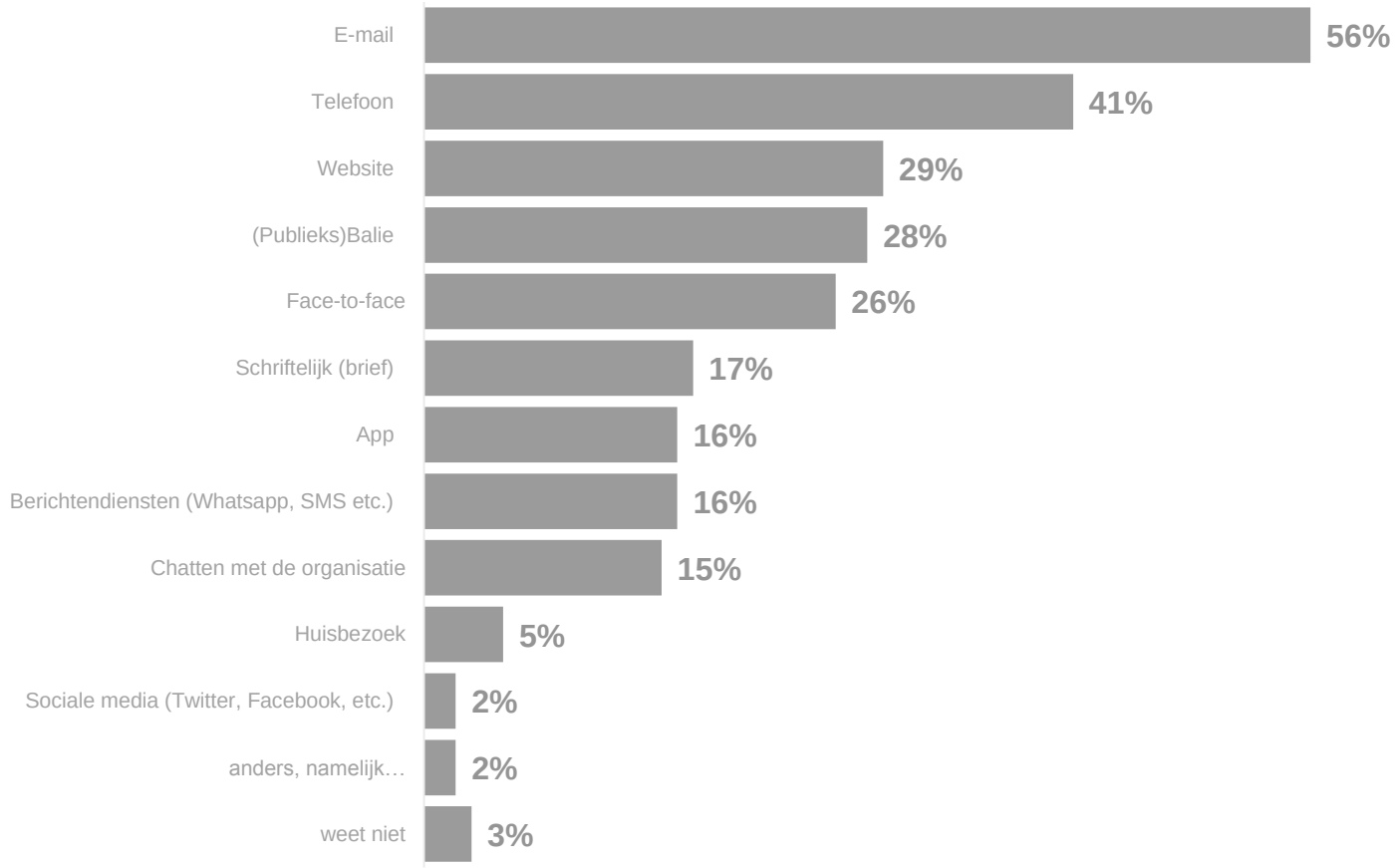
Wat mag de overheid van u als burger verwachten in de relatie met de overheid? (n=1.453)

Driekwart van de Nederlanders vindt de deskundigheid van de ambtenaar van belang voor goede communicatie tussen de burger en de overheid



Wat is voor u van belang bij communicatie tussen u en de overheid? (n=1.453)

Nederlanders hebben het liefst contact met de Nederlandse overheid via e-mail en telefoon. Face to face en via een publieksbalie komen op plaats vier en vijf

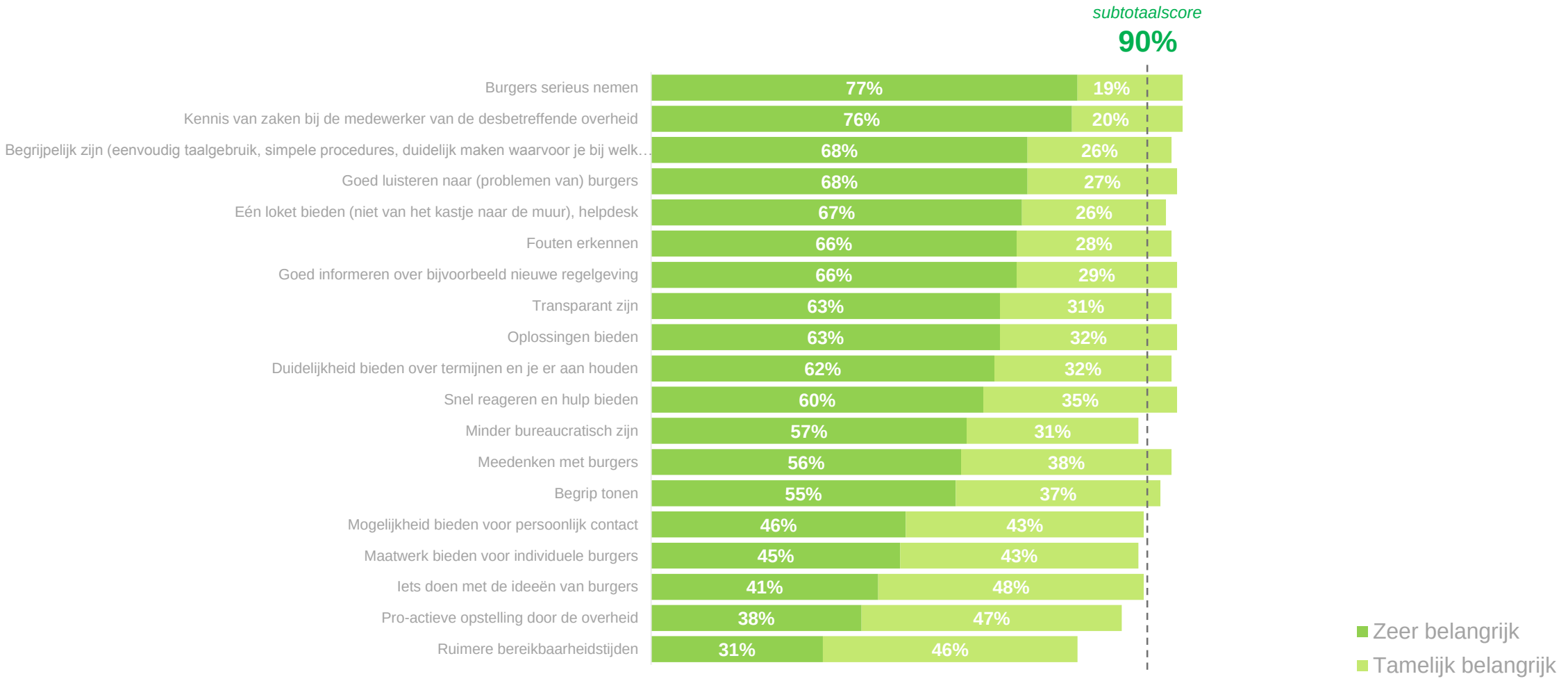


	18 – 34 jaar	35 – 54 jaar	55 – 69 jaar	70 jaar en ouder
E-mail	49%	54%	64%	61%
Telefoon	46%	44%	34%	39%
Website	30%	32%	30%	21%
(Publieks)Balie	21%	30%	32%	27%
Face-to-face	23%	28%	30%	20%
Schriftelijk (brief)	9%	15%	19%	30%
App	23%	17%	12%	8%
Berichtendiensten (Whatsapp, SMS etc.)	22%	18%	8%	12%
Chatten met de organisatie	20%	20%	8%	5%
Huisbezoek	4%	4%	5%	8%
Sociale media (Twitter, Facebook, etc.)	3%	3%	2%	0%
anders, namelijk…	1%	3%	2%	1%
weet niet	5%	3%	1%	2%

Hoe zou u in de toekomst het liefst contact hebben met de Nederlandse overheid? (n=1.453)

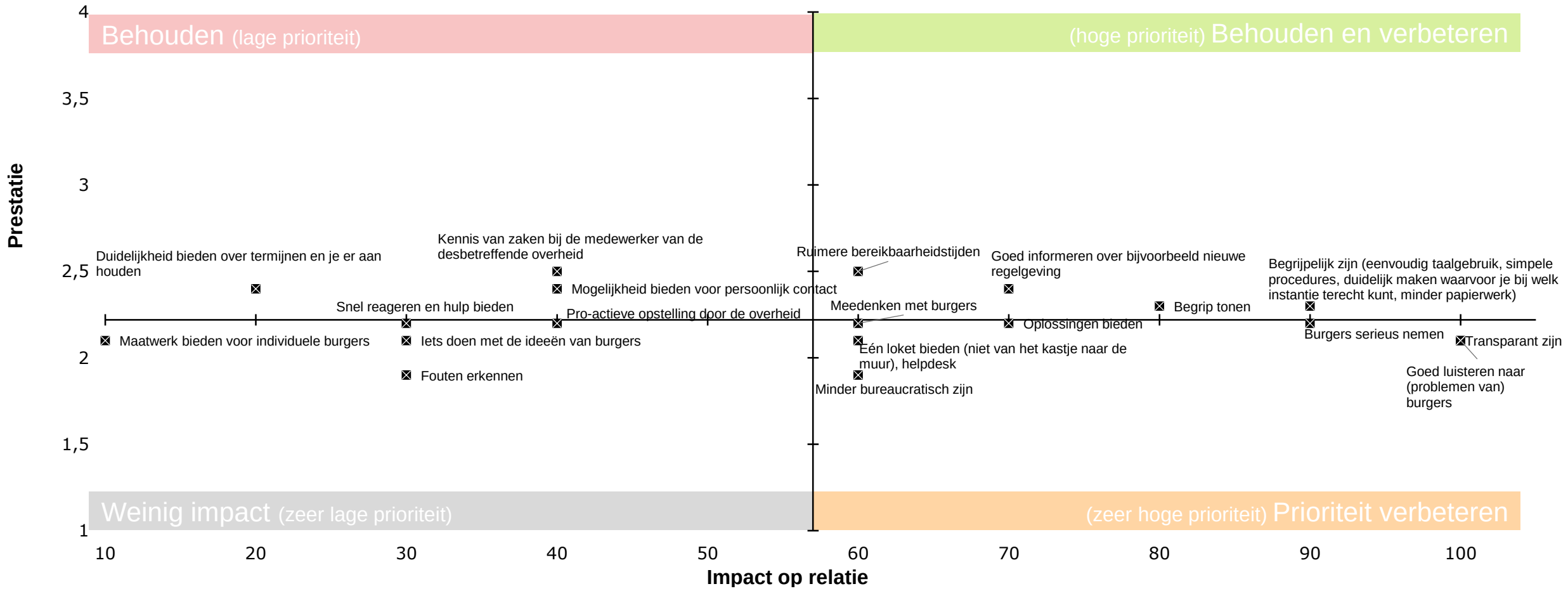
4
Huidige dienstverlening Nederlandse overheid

Tweederde van de aspecten zijn voor nagenoeg alle Nederlanders tamelijk tot zeer belangrijk in de relatie tussen burger en overheid

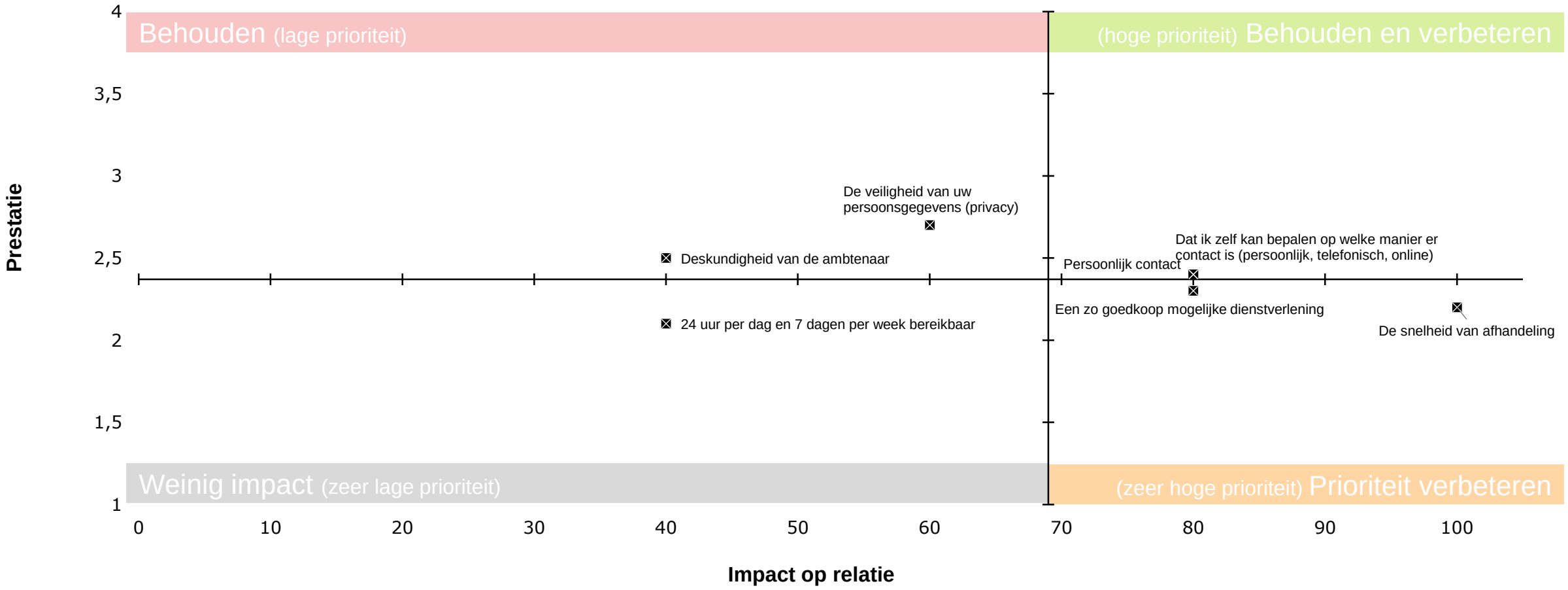


Geef per onderstaande voorwaarde aan hoe belangrijk u deze vindt in uw relatie met de overheid? (n=1.453) *zeer belangrijk* en *tamelijk belangrijk* gerapporteerd

Veel ruimte voor verbetering op alle aspecten. Burger serieus nemen, goed luisteren, transparantie en één loket bieden hebben prioriteit



Veel ruimte voor verbetering op alle aspecten. Snelheid van afhandeling, maatwerk en persoonlijk contact belangrijkste prioriteiten



Nederlanders hebben gemiddeld 4,8 keer per jaar contact met (een uitvoeringsinstantie van) de Nederlandse overheid

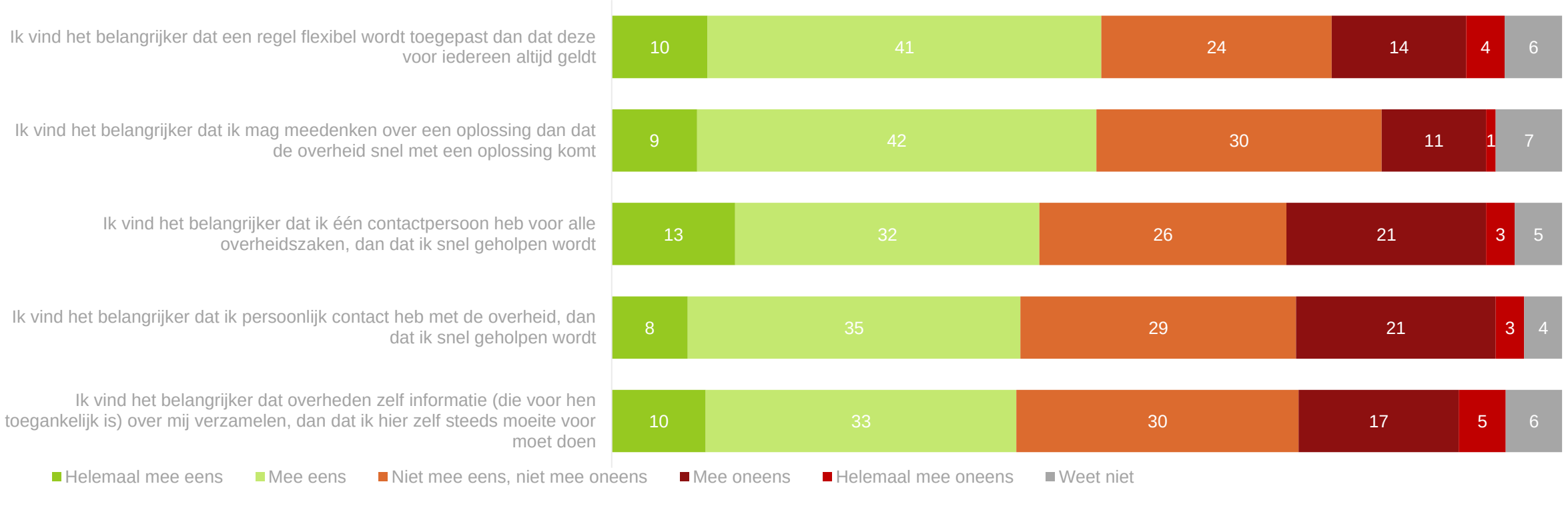
4,8

Gemiddeld aantal keer dat Nederlanders de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de Nederlandse overheid

%

Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met een onderdeel van de Nederlandse (rijks)overheid? Bijvoorbeeld via de telefoon, schriftelijk, e-mail, persoonlijk via bijvoorbeeld een balie, of door het opzoeken van zaken op een website van een overheidsorganisatie.Met digitale media bedoelen we alles op internet, social media, gebruiken van datasystemen en dergelijken (n=1.453)

Flexibiliteit omtrent regels, één contactpersoon voor alle overheidszaken en zelf meedenken over oplossingen vindt men belangrijk

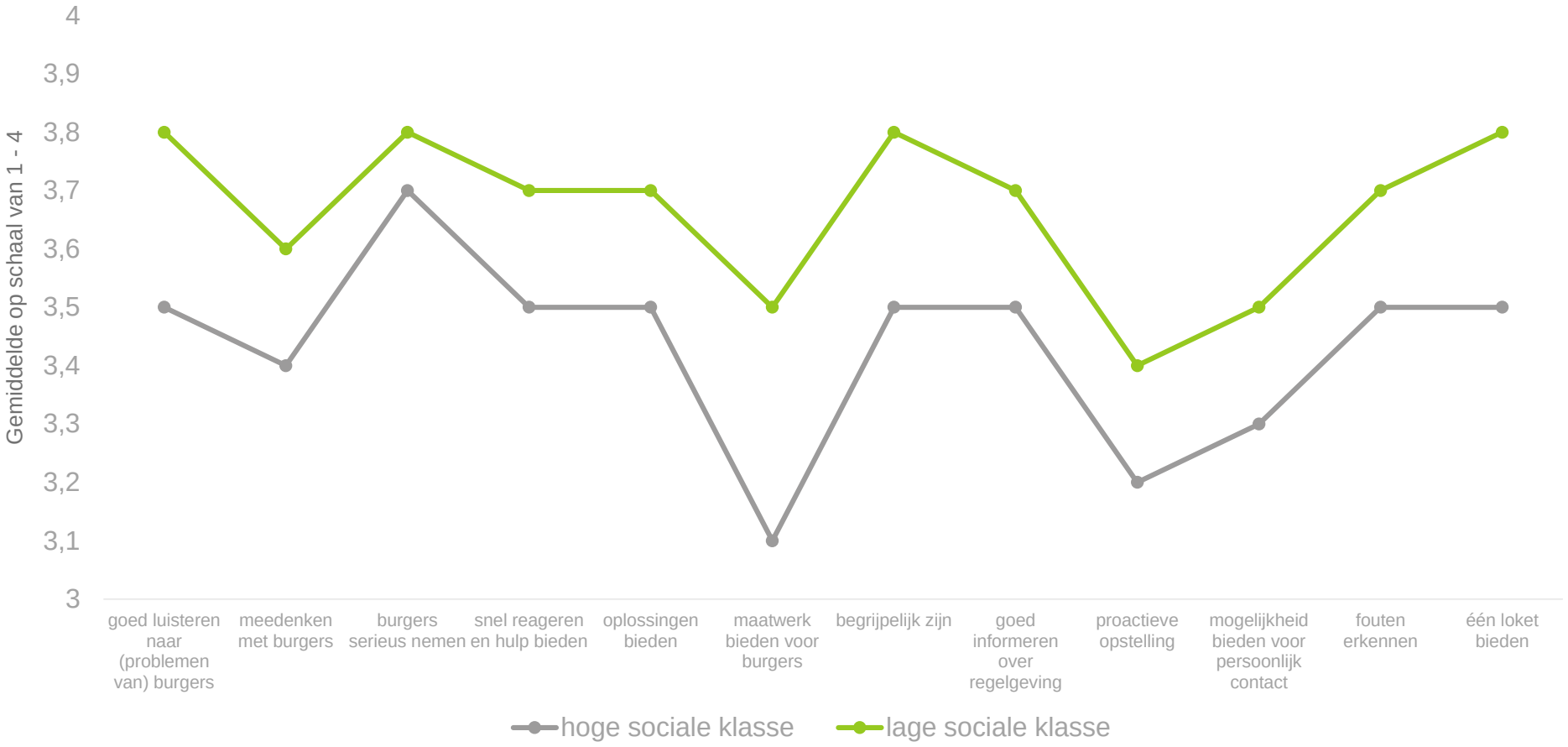


In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=1.453)

5

Persoonlijke benadering boven snelle afhandeling voor burgers in lagere sociale klasse

Burgers in lagere sociale klasse hechten groter belang aan allerlei voorwaarden voor een goede relatie met de overheid, maar voelen zich daarin niet op alle fronten gehoord



Over de prestatie van de overheid op deze voorwaarden zijn burgers in lagere sociale klasse vervolgens vaak kritischer. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

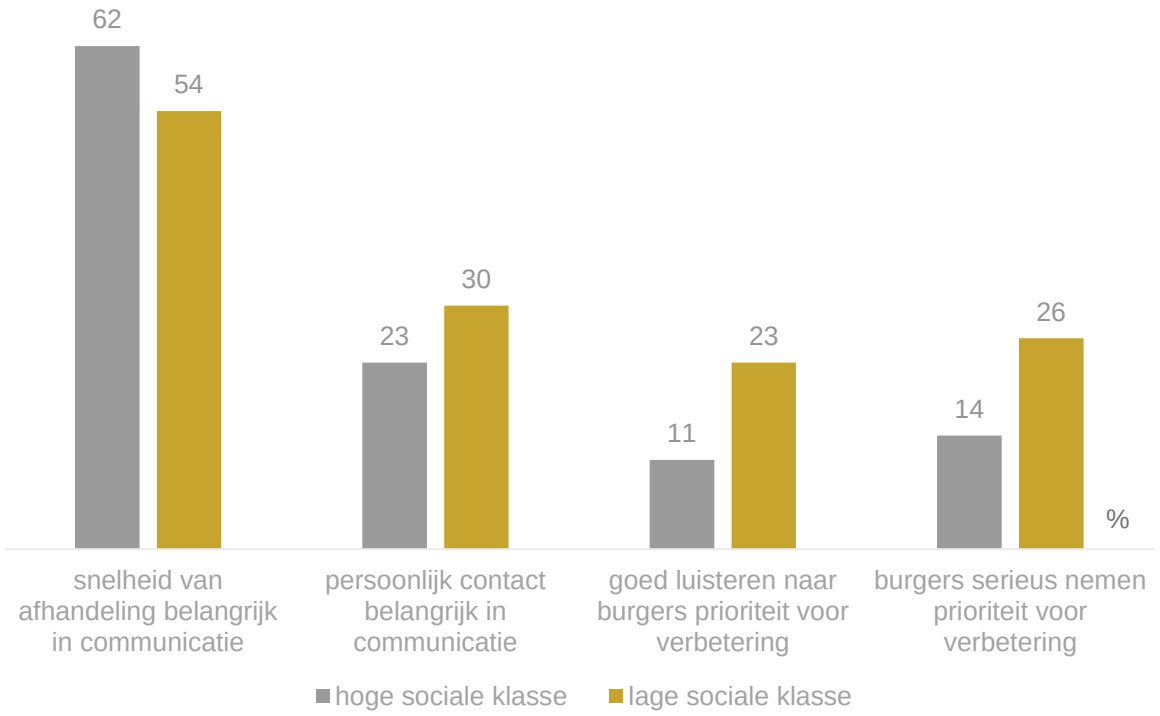
- Goed luisteren naar problemen van burgers
- Meedenken met burgers
- Begrijpelijk zijn
- Mogelijkheid bieden tot persoonlijk contact

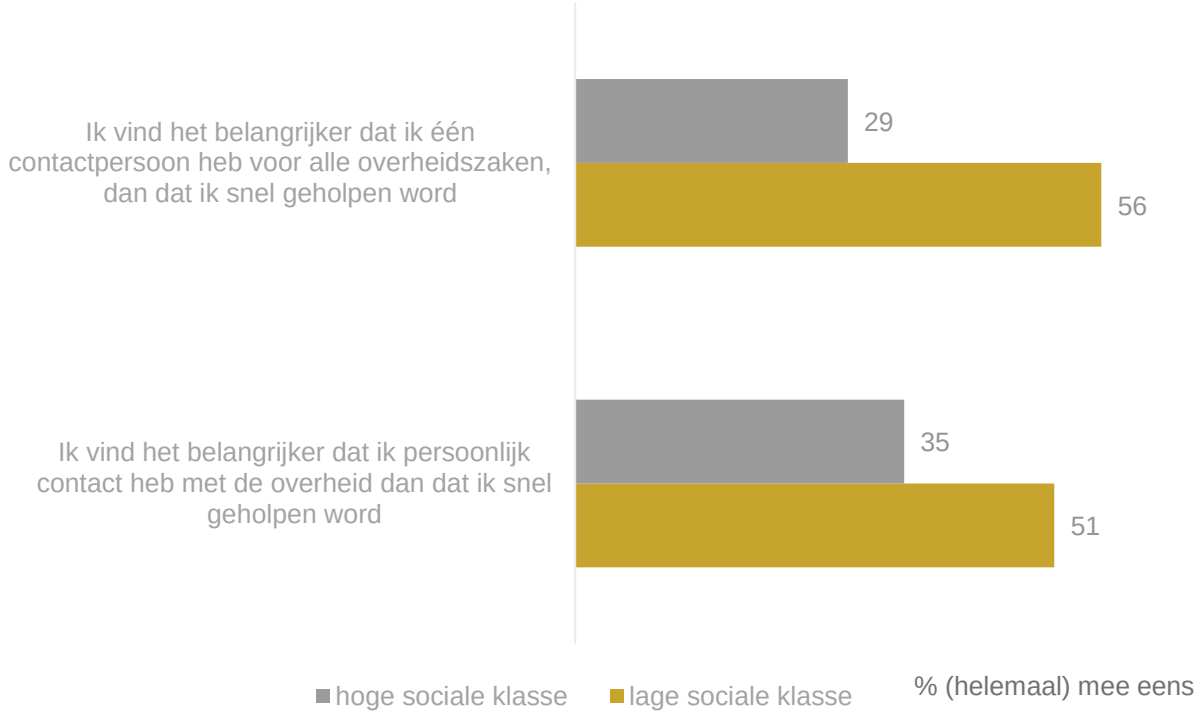
Gemiddelde op schaal van 1-4

Zeer onbelangrijk	= 1
Tamelijk onbelangrijk	= 2
Tamelijk belangrijk	= 3
Zeer belangrijk	= 4

Geef per onderstaande voorwaarde aan hoe belangrijk u deze vindt in uw relatie met de overheid (n=1.453)

Behoefte aan persoonlijke aandacht en één loket is groter in lagere sociale klasse. In hogere sociale klasse hecht men meer waarde aan snelheid





Wat is voor u van belang bij communicaite tussen u en de overheid? (n=1.453)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=1.453)

Mensen in hogere sociale klasse zijn positiever over hun relatie met de overheid dan mensen in een lagere sociale klasse

De gemiddelde rapportcijfers verschillen voornamelijk van elkaar door meer onvoldoendes in de lagere sociale klasse en opvallend veel achten in de hogere sociale klasse. Onder de grafieken zijn woorden opgenomen die opvallend vaker zijn genoemd vergeleken met een van de andere groepen. Hierin zien we de negatievere sentimenten ten aanzien van de overheid in de lagere sociale klasse duidelijk terug.

5,6

Lage sociale klasse

Vreselijk, verschrikkelijk, fout, irritant, onbetrouwbaar, bemoeizuchtig

6

Midden

Groot, maatschappelijk, noodzakelijk, verplicht

6,3

Hogere sociale klasse

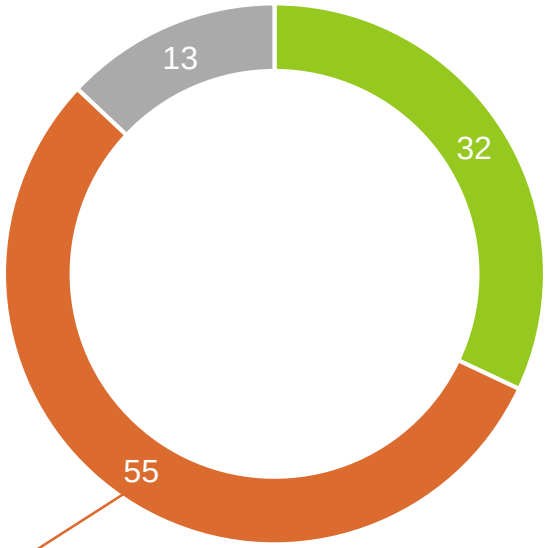
Groot, goed, belangrijk, maatschappelijk, nodig, noodzakelijk, deskundig, democratisch, verplicht, bevoegd, onmisbaar

1 tm 5 | 6 | 7 | 8 tm 10 | weet niet

%

Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de relatie tussen u en de Nederlandse overheid of uitvoeringsorganisaties nu? (n=1.453)

Meerderheid van de Nederlanders heeft bij een conflict met de overheid weinig vertrouwen in goede afloop



Onder mensen in een lagere sociale klasse ligt dit percentage op 62%

Uit het kwalitatieve onderzoek:

Er is een gematigd vertrouwen in een goed afloop van problemen tussen de overheid en burger. Dit heeft te maken met een ervaren zwakkere positie als individuele burger, een gevoel van David tegen Goliath. Het vereist veel doorzettingsvermogen, kan veel geld kosten en kan ook lang duren voordat er een oplossing is. Verder wordt er nog wel eens met verschillende maten gemeten; regels worden verschillend toegepast per gemeente. Ook ben je soms te afhankelijk van de bereidwilligheid van een individuele ambtenaar. Bovendien heeft men slechte voorbeelden paraat zoals de omgang van de overheid met de gasproblematiek en inwoners van Groningen. In het geval dat je als groep gaat optreden is er iets meer vertrouwen in een goede afloop, omdat je dan meer een machtsfactor kunt zijn.

Quotes uit kwalitatieve focusgroepen

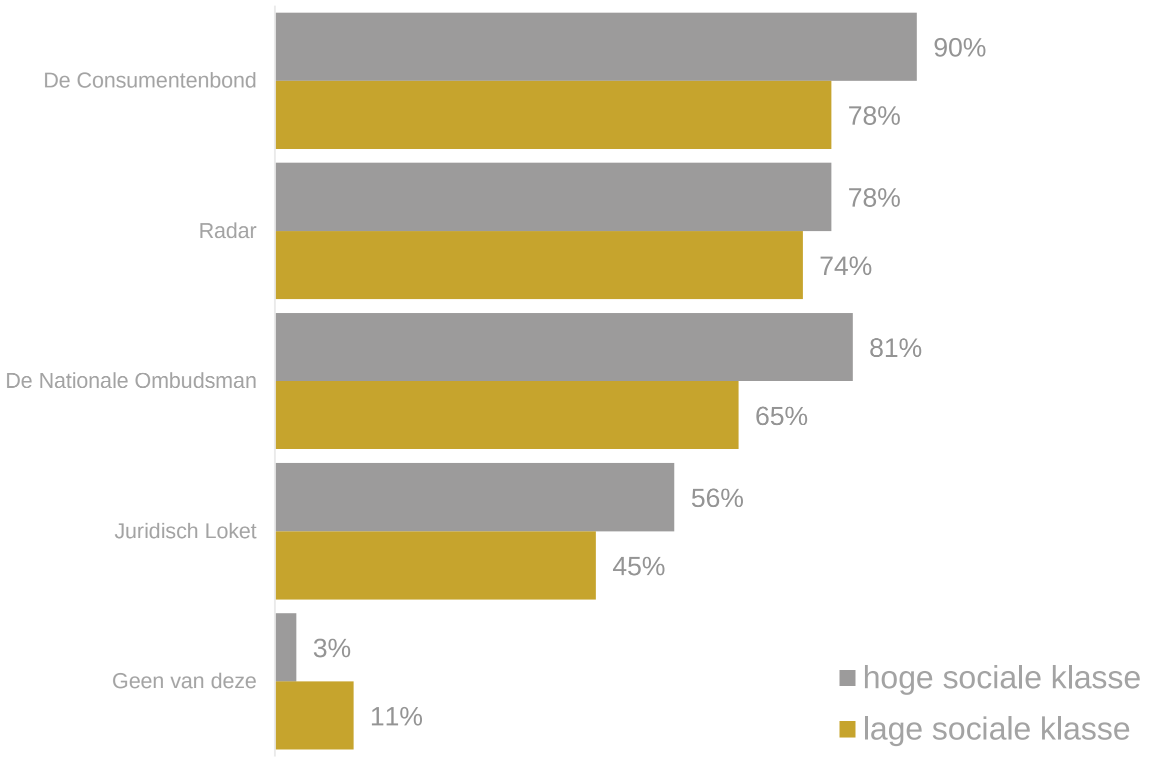
“Ik denk dat je wel standvastig moet zijn en eigenwijs moet doordrammen. Ik denk dat het wel een heel lang traject kan zijn.”

“20% kans als burger en 80% kans als overheid.”

“Weinig vertrouwen eigenlijk, anders heb je geen rechtsbijstandsverzekering. Als wij nu niet in Amersfoort zijn, maar in Groningen.. Wat daar gebeurt kan ook niet, al ben je met z’n allen.”

Hoeveel vertrouwen heeft u erin dat een conflict met de overheid tot een goed einde kan komen? (n=1.453)

Consumentenbond, Ombudsman en Juridisch Loket zijn bekende instanties die opkomen voor rechten van burgers/consumenten. Wel grote verschillen naar sociale klasse

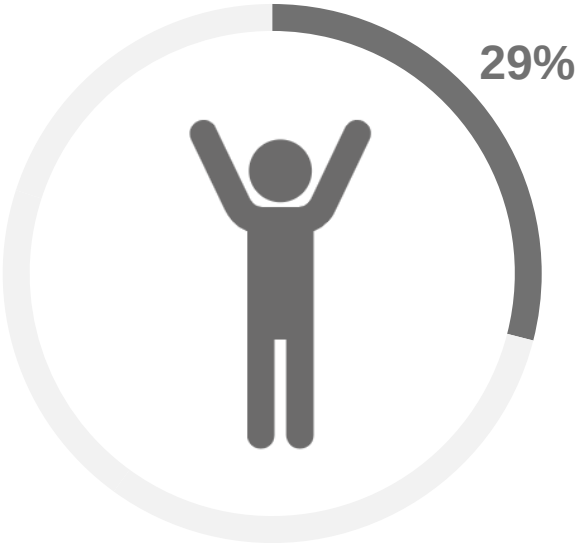


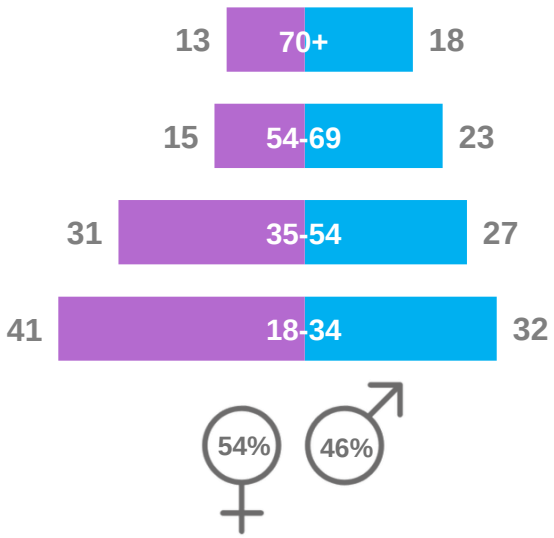
Kent u organisaties die opkomen voor de rechten van burgers/consumenten? (n=1.453)
Met welke van de onderstaande organisataties bent u bekend? (n=1.453). Zie voor een volledig overzicht de bijlage.

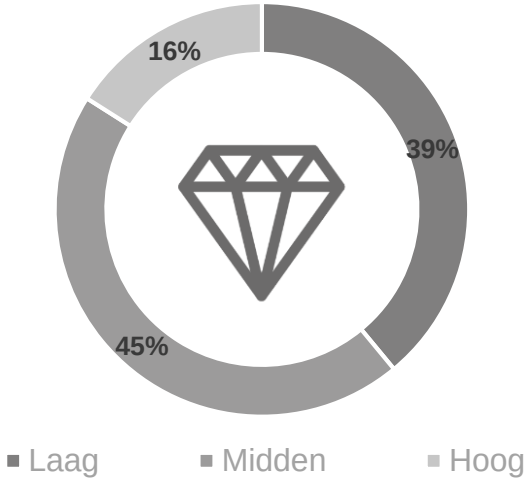
KANTAR

6
Profiel van de Nederlander die de Nationale Ombudsman niet kent

Profiel van Nederlanders die de Nationale Ombudsman niet kennen

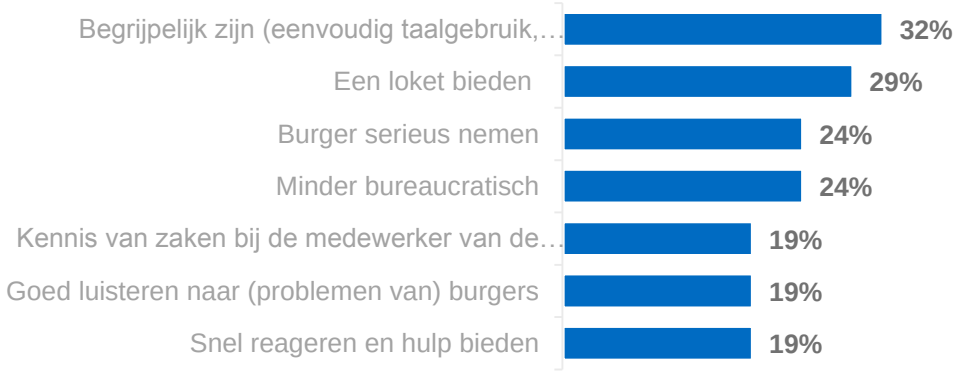






5,8
gemiddeld rapportcijfer dat deze groep geeft over de relatie met de overheid.

***Ingewikkeld** (32%),*
***Noodzakelijk** (24%),*
***Ver weg** (23%),*
***Onbetrouwbaar** (20%),*
***Bemoeizuchtig** (16%),*
***Moeilijk** (14%)*



Hoog opgeleid	**16%**
Middelbaar opgeleid	**43%**
Laag opgeleid	**39%**

7
Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	Relatie burger overheid in 2030
Doel onderzoek	Kantar Public heeft in opdracht van De Nationale Ombudsman onderzoek gedaan naar de huidige en gewenste relatie van Nederlanders met de overheid. Het onderzoek is uitgevoerd onder een representatieve groep Nederlanders van 18 jaar en ouder. Dit rapport richt zich primair op de ervaringen van deze personen.
Werving	Respondentenpanel Nipobase
Steekproefgrootte	De steekproef is samengesteld uit twee onafhankelijke steekproeven. De eerste steekproef bestond uit een representatieve groep Nederlanders van 18 jaar en ouder. De steekproef was representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, sociale klasse en provincie. De tweede steekproef is een boost van respondenten uit lagere sociale klasse(n) en mensen met een niet westerse migratie achtergrond om op over deze afzonderlijke groepen uitspraken te kunnen doen. De resultaten van dit onderzoek zijn herwogen naar de ideaalcijfers van de Nederlandse populatie.
Respons	Bruto n=2.500; netto 1.453 (58%)
Veldwerkperiode	2 april t/m 22 april 2019
Methode	Computer Assisted Web Interviewing (online)
Vragenlijstlengte	Gemiddeld 12 minuten

8
Bijlage

Nederlanders typeren hun relatie met de Nederlandse overheid vooral als noodzakelijk, ingewikkeld, ver weg, complex en nodig

1. Noodzakelijk (35%)
2. Ingewikkeld (30%)
3. Ver weg (26%)
4. Complex (26%)
5. Nodig (25%)

6. Langzaam (24%)
7. Verplicht (23%)
8. Onbetrouwbaar (22%)
9. Belangrijk (19%)
10. Democratisch (18%)

11. Bemoeizuchtig (18%)
12. Maatschappelijk (15%)
13. Onmisbaar (15%)
14. Moeilijk (14%)
15. Dwingend (14%)

16. Irritant (11%)
17. Bevoegd (9%)
18. Groot (9%)
19. Divers (9%)
20. Zwak (9%)

21. Goed (8%)
22. Aanwezig (8%)
23. Vervelend (8%)
24. Verschrikkelijk (7%)
25. Aanwezig (7%)

26. Betrouwbaar (7%)
27. Deskundig (6%)
28. Vreselijk (6%)
29. Kwetsbaar (6%)
30. Correct (6%)

31. Afhankelijk (5%)
32. Vreemd (5%)
33. Links (5%)
34. Rechts (5%)
35. Afwezig (5%)

36. Bereikbaar (4%)
37. Sociaal (4%)
38. Verkeerd (4%)
39. Fout (4%)
40. Netjes (4%)

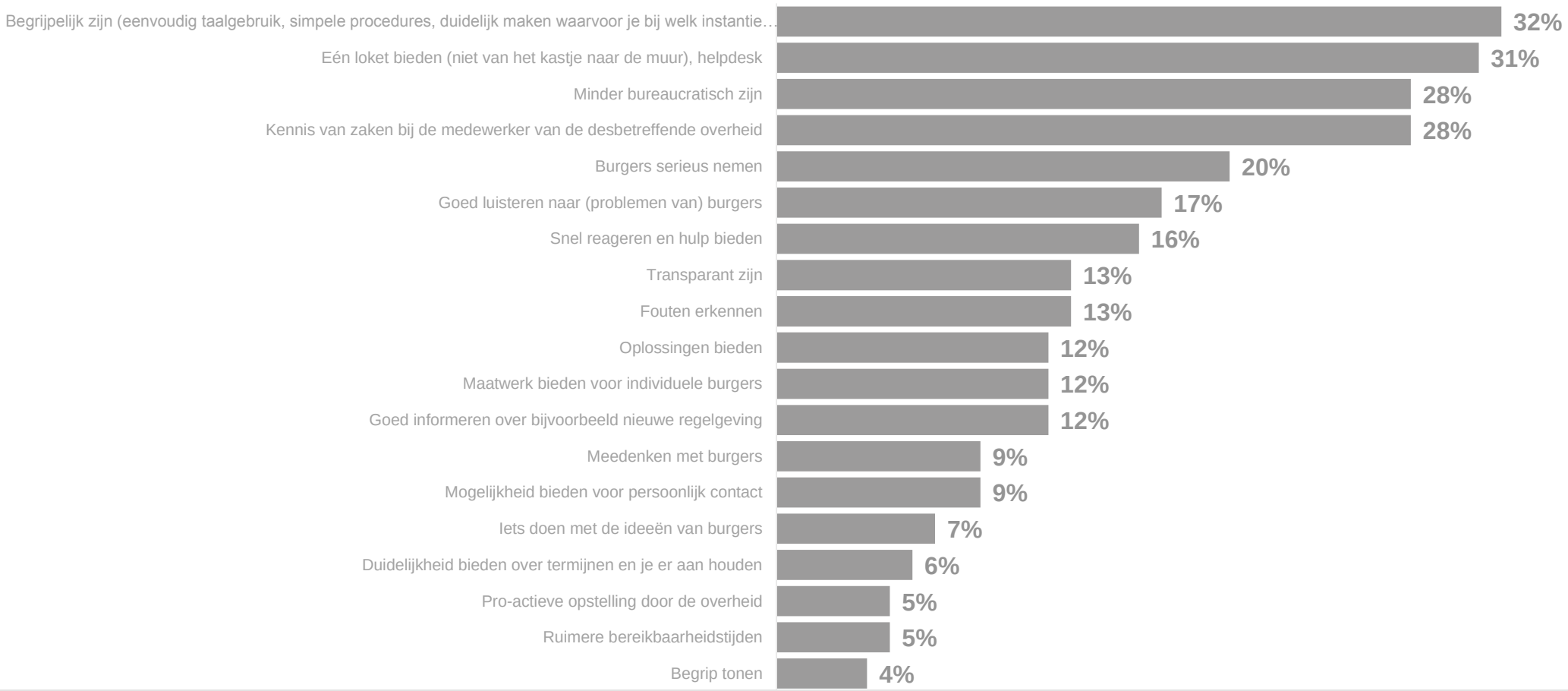
41. Bekwaam (4%)
42. Duidelijk (3%)
43. Bang (3%)
44. Menselijk (3%)
45. Onafhankelijk (3%)

Wat er niet genoemd is…

Snel
Mooi
Geweldig
Perfect
Schitterend.

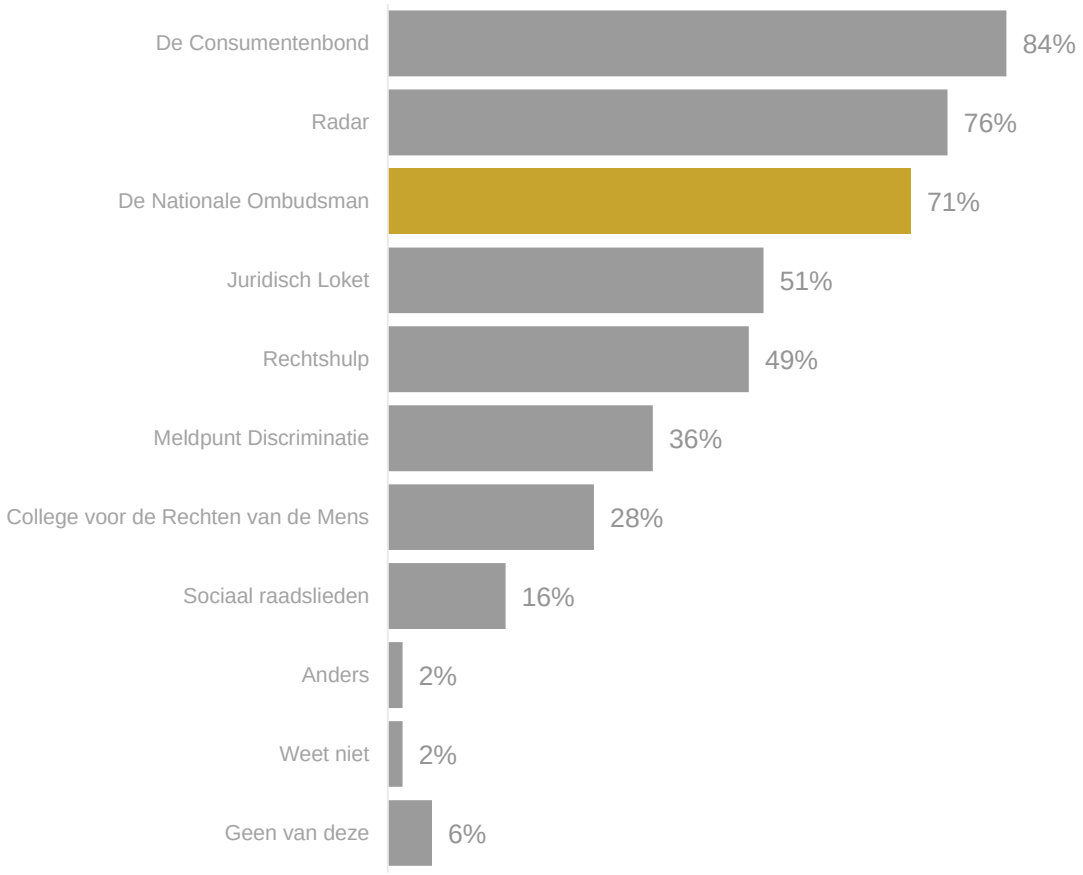
Wat komt er als eerste in u op als u denkt aan uw relatie met de Nederlandse overheid? (n=1.453)

Begrijpelijk zijn, één loket, minder bureaucratie en kennis van zaken zijn de vier belangrijkste verbeterpunten voor de Nederlandse overheid



Welke van de onderstaande voorwaarden vindt die de overheid in de toekomst als eerste zou moeten verbeteren? (n=1.453)

Consumentenbond en ombudsman worden spontaan en geholpen veel genoemd als organisties die opkomen voor de rechten van de burger



Kent u organisaties die opkomen voor de rechten van burgers/consumenten? (n=1.453)
Met welke van de onderstaande organisatataties bent u bekend?

Leeswijzer impact matrix

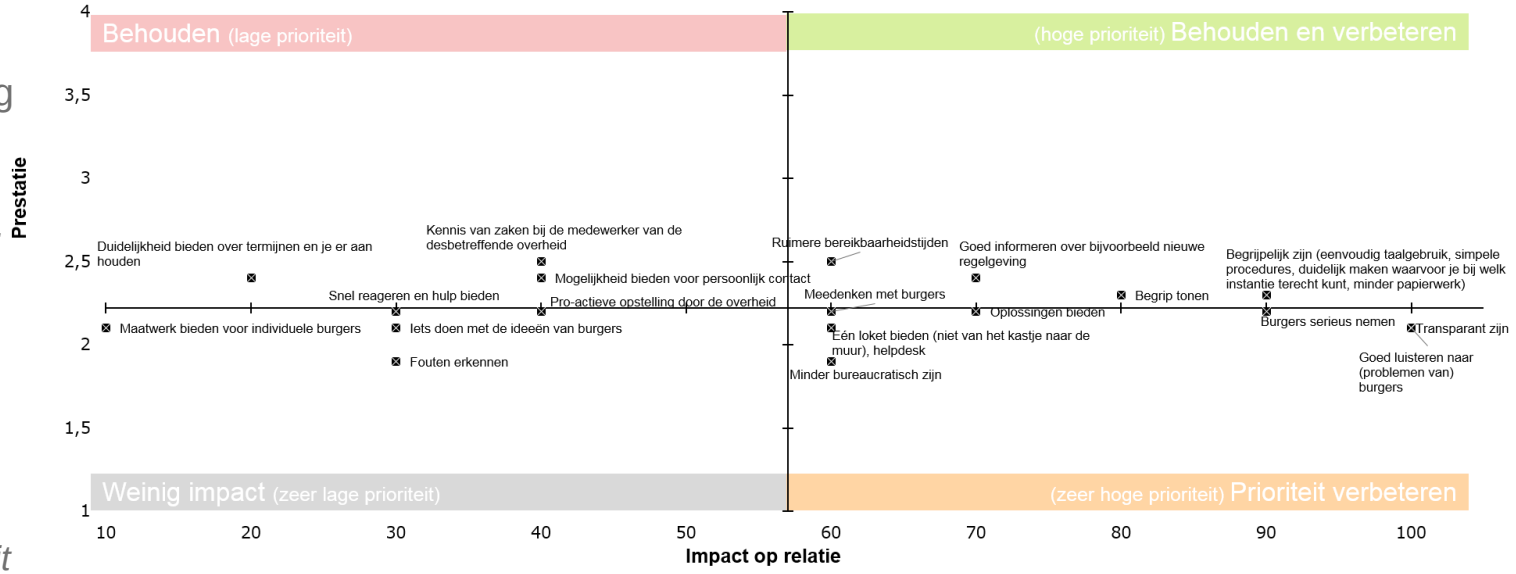
Een impact matrix is een goede manier om prioritering aan te bengen bij het verbeteren van de dienstverlening. Een *Strategic Impact Matrix* (SIM) bestaat uit een horizontale as en een verticale as. Op de verticale as is gebruik gemaakt van **prestatie;** de gemiddelde score op de volgende vraag: *Geef per onderstaande voorwaarde aan hoe goed u vindt dat de overheid hierop presteert*. Daarbij is een waarde van 1 – 4 toegekend aan Zeer slecht (1) t/m zeer goed (4). Op de horizontale as staat de **impact op de relatie**. Daarbij is gekeken in hoeverre de antwoorden van de respondenten op voorwaarden samenhangen (correleren) met de volgende vraag: *Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de relatie tussen u en de Nederlandse overheid of uitvoeringsorganisaties nu?*

De belanrijkste eigenschappen zijn: hoe **hoger** in de matrix, hoe beter (ten opzichte van de andere aspecten) de overheid op dit moment op het betreffende aspect scoort. Hoe **verder naar rechts** in de matrix hoe hoger de impact van het aspect op het rapportcijfer van de algehele relatie. De horizontale en de verticale as zijn het gemiddelde van alle aspecten.

In het assenstelsel staan de stipjes van de aspecten. De positie van het stipje bepaalt de mate van prioriteit die het aspect. Hieronder vindt u een korte beschrijving van de vlakken.

Links onder: slechte prestatie, maar lage impact op relatie. Zeer lage prioriteit.

Links boven: hoge prestatie, maar weinig impact.

Rechts boven: hoge prestatie en hoge impact. Behouden en zo nodig uitbouwen.

Recht onder: slechte prestatie, hoge impact. Hoge prioriteit en zo snel mogelijk verbeteren.