



**TNS Nipo**

Grote Bickersstraat 74 1013 KS Amsterdam

t 020 5225 444

e info@tns-nipo.com www.tns-nipo.com

## Rapport

# Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2013

Peter Kanne en Job van den Berg

G6765 | 14 november 2013

Opdrachtgever: de Nationale ombudsman

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan. Door ons lidmaatschap zijn wij gehouden de gedragsregels na te leven van Esomar en de MarktOnderzoekAssociatie (MOA).

© TNS NIPO | ISO 9001, ISO 20252, ISO 26362, ISO 14001 en ISO 27001 gecertificeerd | rapport  
nederlands.dotm

## **Voorwoord door Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer**

Voor de jaren 2008, 2009 en 2010 heeft TNS NIPO in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. In die jaren waren weinig significante verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening te zien. Wel hebben verschillende overheidsorganisaties energie gestoken in het verbeteren van hun dienstverlening. De Handvestgroep waarin veel overheidsorganisaties samenwerken, heeft onder andere de onderlinge samenwerking versterkt. Dat is belangrijk omdat steeds meer overheidsdiensten met elkaar gekoppeld zijn. Ook het project Prettig contact met de overheid van het ministerie van BZK heeft ertoe bijgedragen dat er een sterkere focus op behoorlijke behandeling van burgers en het vermijden van juridische procedures is komen te liggen. Dit project van BZK heb ik als Nationale ombudsman enthousiast ondersteund omdat het nauw aansluit bij de werkwijze die ik als Nationale ombudsman propageer.

De vraag rees daarom of inmiddels de dienstverlening door de overheid hoger door burgers, bedrijven en instellingen gewaardeerd werd. Daarom heb ik TNS NIPO gevraagd om het eerdere onderzoek te herhalen. Inderdaad wijzen de cijfers uit dat de dienstverlening door de overheid iets hoger gewaardeerd wordt en dat is een interessante uitkomst van dit onderzoek.

Inmiddels is er wel wat veranderd als het om de dienstverlening door de overheid gaat. De financiële crisis heeft geleid tot bezuinigingen op de dienstverlening. Het kabinet beoogt die bezuinigingen te halen door digitalisering. Daarbij sluit het kabinet aan bij een ontwikkeling die zich breder in de samenleving afspeelt. Internetbankieren, reizen via internet boeken en digitaal shoppen worden steeds normaler. Minister Plasterk heeft in mei in zijn Visiebrief digitale overheid aangekondigd dat in 2017 de overheid digitaal moet zijn. Vraag is wat de invloed daarvan is op de waardering van de burger op digitale dienstverlening. Daarom is in dit onderzoek ook gekeken naar de ideeën van burgers als het om de digitale overheid gaat. Burgers staan hier overwegend positief tegenover, maar ze brengen ook belangrijke kanttekeningen en suggesties naar voren.

Ik hoop dat de uitkomsten van dit onderzoek, die mede gebruikt worden voor het jaarverslag 2013 van de Nationale ombudsman, ertoe zullen bijdragen dat de digitalisering zodanig wordt uitgevoerd dat voldoende rekening wordt gehouden met de belangen van burgers. Ten slotte lijkt het me verstandig als dit onderzoek ook de komende jaren herhaald wordt.

Dr. A.F.M. Brenninkmeijer  
Nationale ombudsman  
13 november 2013

# Inhoud

<b>Voorwoord door Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>3</b>
<b>Aanbevelingen</b>	<b>14</b>
<b>Toelichting begrippen en leeswijzer</b>	<b>19</b>
<b>1 Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus</b>	<b>21</b>
1.1 Waardering overheidsdienstverlening op drie niveau's: de keten, individuele organisaties en de overheid als geheel	21
1.1.1 Waardering van de overheidsdienstverlening (keten) toegenomen	21
1.1.2 Licht toenemende kloof: zowel aandeel tevreden als ontevreden neemt toe	22
1.1.3 Waardering individuele organisaties gestegen	22
1.1.4 Waardering 'overheid in zijn geheel' stabiel	23
1.2 Waardering overheidsdienstverlening naar thema	24
1.3 Waardering overheidsdienstverlening naar levensgebeurtenis	25
1.4 Oordeel 'samenwerking' gestegen, maar nog steeds laag	27
<b>2 Overheidsdienstverlening: de keten</b>	<b>30</b>
2.1 Uit hoeveel organisaties bestaat een keten?	30
2.2 Welke organisaties vormen de keten?	31
2.3 Welke organisatie vormt de 'ingang' van de keten?	33
<b>3 Sterkten en zwakten: wat kan er beter?</b>	<b>35</b>
3.1 Kwaliteitsnormen	35
3.2 Prioriteitenmatrix: wat te verbeteren?	38
3.3 Waarom geeft een zesde deel de dienstverlening een onvoldoende?	43
3.4 Ongeveer de helft van de burgers voelt zich afhankelijk	44
3.5 Sterkten en zwakten binnen de thema's	47
3.5.1 Onderwijs & opleiding (cijfer: 6,9)	47
3.5.2 Ondernemen (cijfer: 6,5)	48
3.5.3 Gezondheid en zorg (cijfer 7,0)	48
3.5.4 Buitenland (cijfer: 7,3)	49
3.5.5 Familie & gezin (cijfer: 7,1)	50
3.5.6 Wonen & omgeving (cijfer: 6,5)	50
3.5.7 Werk en inkomen (cijfer: 6,6)	51
3.6 Welke factoren bepalen de waardering van de overheidsdienstverlening op <i>totaalniveau</i> ?	52
3.6.1 Welke factoren verklaren de waardering van de overheidsdienstverlening binnen de <i>thema's</i>	53
3.6.2 De sleutel tot betere overheidsdienstverlening	55
<b>4 De contactkanalen &amp; digitale dienstverlening</b>	<b>56</b>
4.1 Gebruik contactkanalen	56
4.1.1 Gebruik contactkanalen: sterke groei digitale dienstverlening	56
4.1.2 Gebruik contactkanalen als initiatief bij de burger ligt	58
4.2 Waardering contactkanalen	59
4.2.1 Voorkeur digitale contactkanalen neemt nauwelijks toe	59
4.2.2 Tevredenheid gebruikte contactkanalen	61
4.2.3 Reactietijd en tevredenheid met kanalen als initiatief bij de burger ligt	62
4.3 Digitale dienstverlening	64
4.3.1 Ervaringen met digitale dienstverlening: overwegend positief	64

4.3.2	Ruime meerderheid staat open voor digitale overheidsdienstverlening	67
4.3.3	Voorwaarden voor digitale dienstverlening	68
4.3.4	Voor digitale dienstverlening is 'menselijk gedrag' nog belangrijker dan voor niet-digitale dienstverlening.	71
4.4	Overheidsportals en DigiD	73
4.4.1	Bekendheid, gebruik en waardering portals en DigiD	73
4.4.2	Werk.nl	73
4.4.3	MijnOverheid.nl	76
4.4.4	DigiD	79
4.4.5	MijnToeslagen.nl	82
4.4.6	Gemeentelijke website	82
	<b>Bijlagen</b>	<b>83</b>
	Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	84
	Bijlage 2 Welke levensgebeurtenissen bij welk thema?	86

# Inleiding

In 2008 ontwikkelde TNS NIPO in opdracht van Burgerlink (ICTU, een stimuleringsprogramma van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) een meetinstrument voor het evalueren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening vanuit levensgebeurtenissen. De nulmeting vond plaats in datzelfde jaar. In 2009 en in 2010 is het onderzoek herhaald.

Het onderzoek 'kwaliteit van de overheidsdienstverlening' kwam voort uit de beleidsdoelstelling van het ministerie van BZK om in de dienstverlening van de overheid de vraag van de burger centraal te stellen. Doel van het kabinet-Balkenende IV was om voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening aan burgers en ondernemers minimaal een 7 te scoren.

## *Levensgebeurtenissen*

In het onderzoek is de vraag van de burger of ondernemer<sup>1</sup> vertaald naar 55 levensgebeurtenissen (van geboorte tot overlijden). Gevraagd wordt hoe burgers en ondernemers de overheidsdienstverlening in Nederland vanuit de levensgebeurtenis ervaren. Beoordeeld wordt de keten van publieke organisaties die samen de dienstverlening aan burgers en ondernemers verzorgen. Zowel de individuele organisaties die de keten vormen als de gehele keten worden in dit onderzoek geëvalueerd, evenals de 'kwaliteitsaspecten' die verklaren waarom de keten bij een levensgebeurtenis goed of minder goed wordt beoordeeld.

## *Nationale ombudsman: meer aandacht voor digitale dienstverlening*

Met het vallen van het kabinet-Balkenende IV in 2010 stopte ook het onderzoek. De Nationale ombudsman heeft TNS NIPO in 2013 opdracht gegeven het onderzoek naar de kwaliteit van overheidsdienstverlening weer op te pakken. Uit het herhalingsonderzoek blijkt wat burgers anno 2013 belangrijk vinden in het contact met de overheid, hoe ze hierover oordelen en hoe deze zaken zich de afgelopen vijf jaar hebben ontwikkeld.

De '7 voor dienstverlening' werd in 2008, 2009 en 2010 niet bereikt, het bleef steken op een 6,7. De belangrijkste verklaring lag volgens het onderzoek in de gebrekkige samenwerking in de keten en het te weinig opereren vanuit het perspectief van de burger. De oplossing zagen we destijds in een cultuurverandering bij overheidsorganisaties. Hostmanship, zo schreven we in 2010, zou een zinvolle aanpak kunnen bieden om hier vorm aan te geven.

Door het onderzoek te herhalen, kunnen we vaststellen hoe de overheidsdienstverlening zich sinds 2010 heeft ontwikkeld. In het onderzoek wordt dit jaar extra aandacht besteed aan Hostmanship en digitale overheidsdienstverlening. Ook gaat dit onderzoek dieper in op de bijdrage van portals als werk.nl, MijnOverheid.nl, Mijntoeslagen.nl en het digitale ID, DigiD aan de overheidsdienstverlening.

Peter Kanne  
*Senior onderzoeksadviseur*

Job van den Berg  
*Onderzoeksadviseur*

TNS NIPO, 13 november 2013

---

<sup>1</sup> Hoewel ook ondernemers in het onderzoek zijn betrokken, spreken we voor de leesbaarheid verder over 'burgers'.

## Samenvatting en conclusies

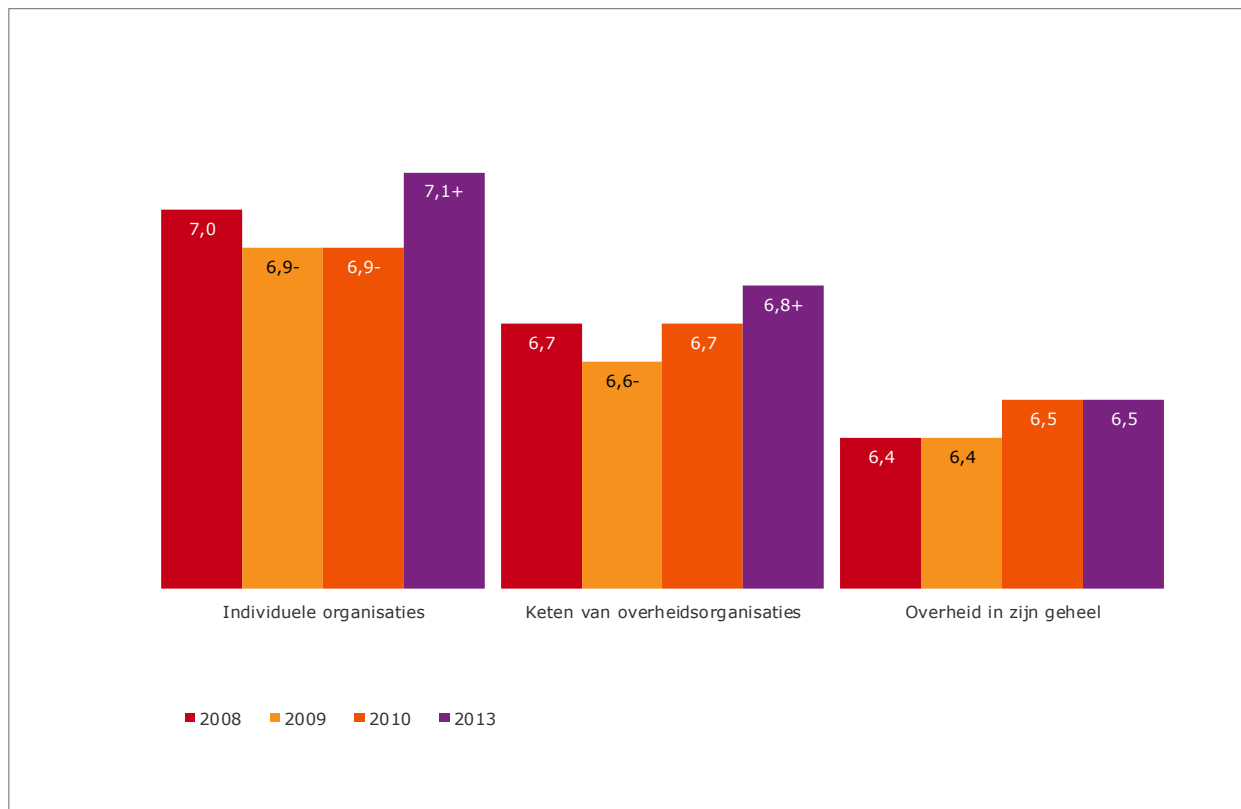
### Gemiddelde waardering voor de overheidsdienstverlening licht gestegen

Burgers zijn in 2013 gemiddeld iets tevredener over de geleverde overheidsdienstverlening door de *keten van overheidsorganisaties* naar aanleiding van een levensgebeurtenis dan drie tot vier jaar geleden. De dienstverlening wordt in 2013 gewaardeerd met een 6,8. Dit is een significante verbetering ten opzichte van 2009 (6,6). Ook de waardering voor de individuele organisaties stijgt: van een 6,9 in 2010 naar een 7,1 in 2013.

---

#### Waardering van de overheidsdienstverlening licht gestegen

---



+ = significante stijging in 2013 t.o.v. 2008/2009/2010 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013

Stijging waardering 'overheid in zijn geheel' van 2010 en 2013 is significant ten opzichte van 2009 en 2008

Bron: TNS NIPO, 2013

---

### Paradox: gemiddelde waardering dienstverlening stijgt, aandeel onvoldoendes ook

De kwaliteit van de overheidsdienstverlening neemt *gemiddeld* toe, maar we zien twee tegengestelde tendensen. Het aandeel burgers dat een 8, 9 of 10 geeft, stijgt (van 29% in 2008 naar 34% nu), de groep burgers die een *onvoldoende* geeft, neemt echter eveneens toe (van 13% naar 17%). Degenen die een onvoldoende gaven, hadden relatief vaak te maken met levensgebeurtenissen als het ervaren van overlast, werkloosheid, het aanvragen van een uitkering of juist het net weer beginnen met een

baan, een grote inkomensdaling, een arbeidshandicap, immigratie of een probleem met de overheid waarover men een klacht of bezwaar indiende.

Ondanks de toegenomen gemiddelde score is het zaak te blijven investeren in de dienstverlening naar aanleiding van deze levensgebeurtenissen. Het gevaar bestaat dat er anders een schisma ontstaat tussen de groep die heel goed meekan en zich prima bediend voelt en de groep waarvoor dat niet geldt. De groep die een onvoldoende geeft, is bovendien vaker dan gemiddeld laagopgeleid.

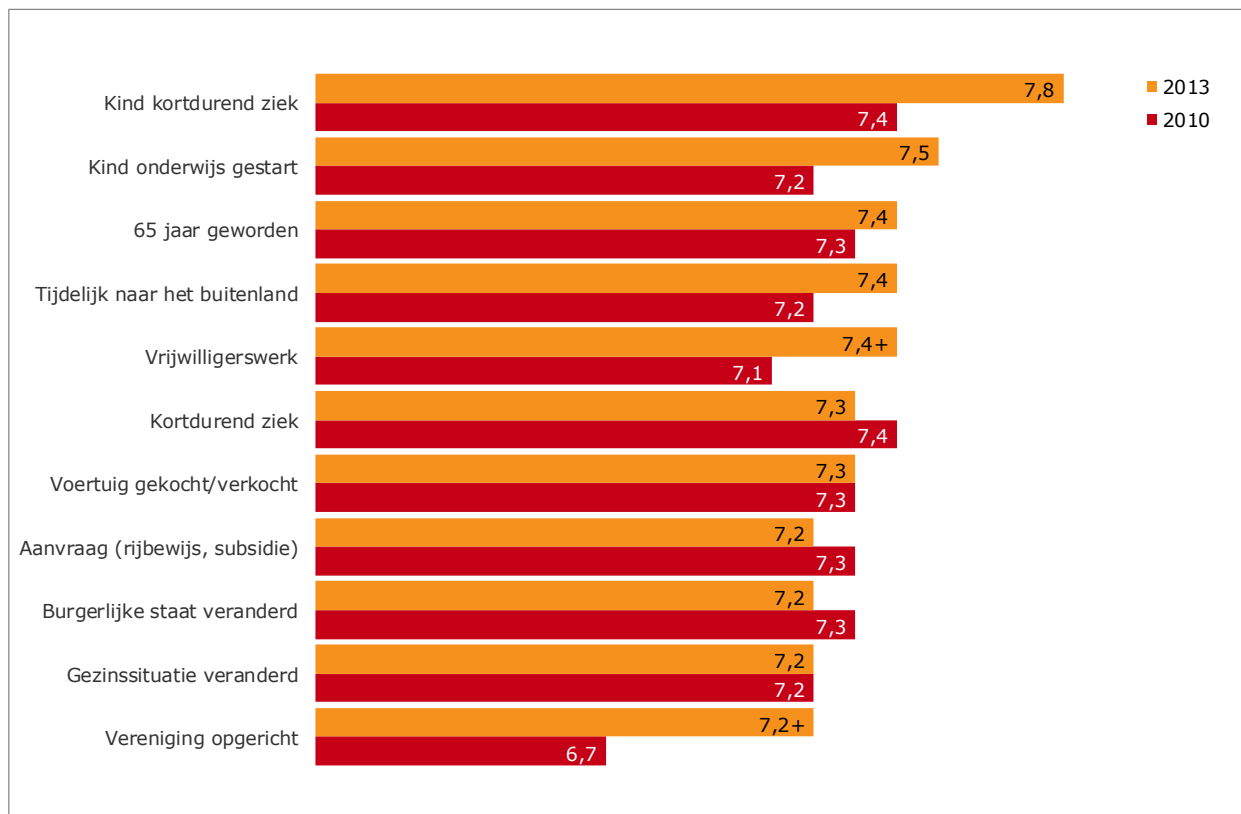
### Hoog en laag gewaardeerde levensgebeurtenissen

Het waarderingscijfer voor de overheidsdienstverlening, de *keten* (6,8), geeft een *gemiddeld* beeld van de waardering voor de overheidsdienstverlening in zeer diverse dienstverleningsprocessen. De diversiteit tussen levensgebeurtenissen is echter groot. De dienstverlening naar aanleiding van een korte ziekte, na het beginnen aan een school of opleiding, het bereiken van de – nu nog – pensioengerechtigde leeftijd 65 jaar, het doen van vrijwilligerswerk, een tijdelijke reis naar het buitenland, het doen van een aanvraag (zoals een rijbewijs, identiteitsbewijs of een subsidie), de verandering van de gezinssituatie (doorgaans: geboorte), het oprichten van een vereniging of de verandering van de burgerlijke staat (huwelijk of geregistreerd partnerschap) wordt het best gewaardeerd.

---

#### De hoogst gewaardeerde levensgebeurtenissen (overheidsdienstverlening door de keten)

---



+ = significante stijging 2013 versus 2010

Bron: TNS NIPO, 2013

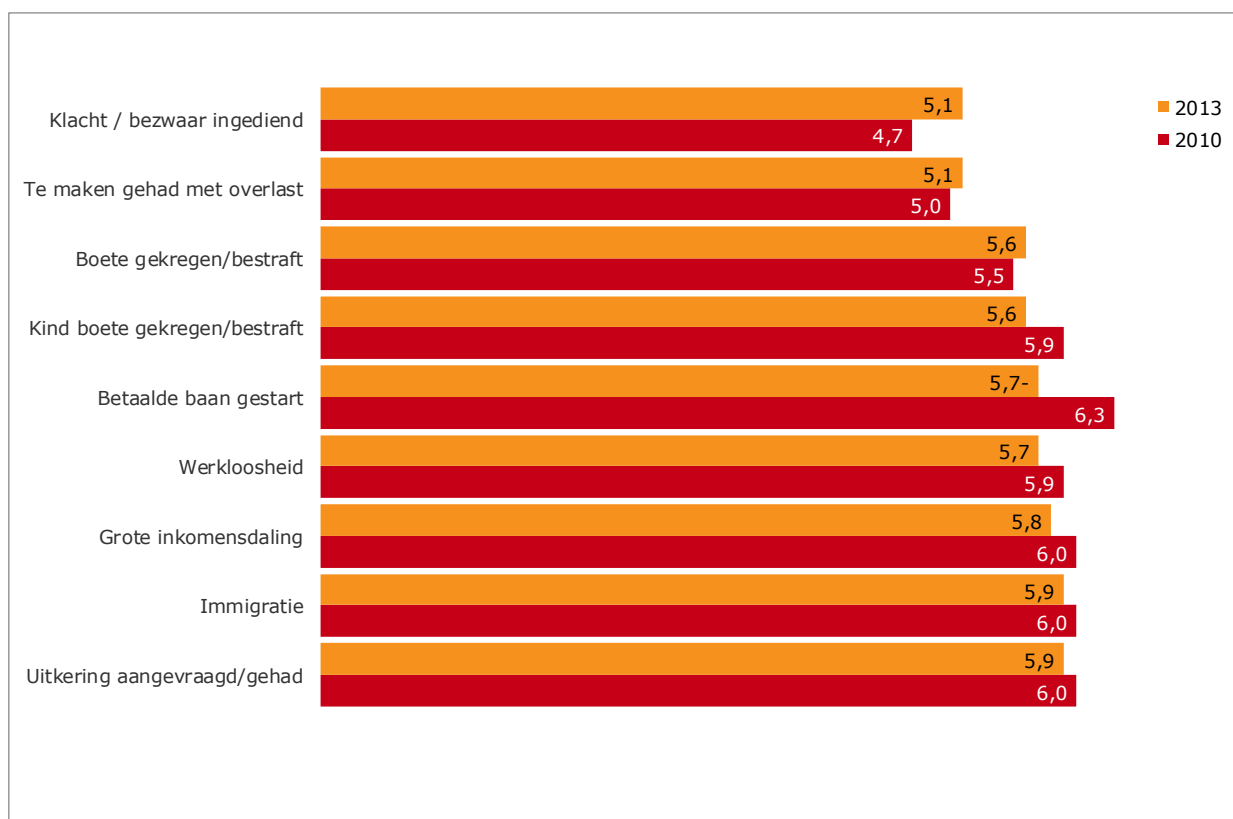
Ten opzichte van 2010 is de waardering gestegen voor *vrijwilligerswerk* en het *oprichten van een vereniging*. Ook is men tevredener over de dienstverlening naar aanleiding van *emigratie*, *langdurige ziekte* en *een kind met leer-/gedragsproblemen* (maar deze levensgebeurtenissen staan niet in de top 11). In 2010 stonden nog in de top: *melding gedaan* (over de openbare ruimte; gedaald van 7,0 naar 6,2) en een *verandering van huursituatie* (daling van een 7,1 naar een 6,8).

Laag gewaardeerd wordt de dienstverlening naar aanleiding van het indienen van een *klacht of bezwaarschrift*, het ervaren van *overlast*, het krijgen van een *boete*, *werkloosheid*, het (opnieuw) *starten met een betaalde baan*, een *grote inkomensdaling*, het aanvragen van een *uitkering en immigratie*. Nieuw in de 'bottom nine' is *een betaalde baan gestart*, hier daalde de waardering van een 6,3 naar een 5,7. Überhaupt is de categorie *werk & inkomen* goed vertegenwoordigd bij de laag scorende levensgebeurtenissen (vier van de negen). Een lagere waardering dan in 2010 zien we verder voor *woning gekocht/verkocht*.

---

*De laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen (overheidsdienstverlening door de keten)*

---



- = significante daling 2013 versus 2010

Bron: TNS NIPO, 2013

---



### **De keten van overheidsorganisaties: gemiddeld drie organisaties**

Een belangrijk uitgangspunt voor dit onderzoek is dat het er niet om gaat hoe één individuele medewerker of één individuele organisatie presteert: de burger heeft om zijn probleem op te lossen of zijn vraag beantwoord te krijgen een reeks aan ambtenaren van meerdere overheidsorganisaties nodig. Deze reeks noemen we de 'keten van overheidsorganisaties' en deze keten staat in dit onderzoek centraal. Het gaat om de *overheid als geheel*. De 'keten van overheidsorganisaties' is een dynamische groep organisaties die – idealiter – gezamenlijk werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen van burgers.

Een *gemiddelde* keten bestaat uit drie (3,0) overheidsorganisaties. In 2010 leek de keten van overheidsorganisaties iets korter te worden (2010: 2,9; 2009: 3,1; 2008: 3,3). In 2013 zet deze afname van de ketenlengte echter niet door (de stijging is evenmin significant). Het langst is de keten bij het thema *werk & inkomen* (gemiddeld bijna vijf organisaties), gevolgd door het thema *ondernemen* waar ondernemers gemiddeld met bijna vier organisaties te maken krijgen. Bij de thema's *gezondheid & zorg* (3,8) en *werk & inkomen* (3,6) zien we een toename van het aantal organisaties dat de dienstverlening verzorgt.

Men heeft naar aanleiding van een levensgebeurtenis nog steeds het meest contact met de gemeente (39%), de huisarts (24%), het ziekenhuis (22%) of de Belastingdienst (21%). Het contact met het ziekenhuis is toegenomen ten opzichte van vorige metingen, dat met de Belastingdienst nam juist enigszins af. De gemeente blijft de organisatie waarmee burgers het vaakst als *eerste* contact hebben (23%), hierin is niets gewijzigd. Ook de huisarts (11%) en de Belastingdienst (8%) functioneren relatief vaak als 'ingang' van de overheid, gevolgd door het ziekenhuis, UWV, de politie (allen 6%) en de onderwijsinstelling of school (5%).

### **Individuele organisaties apart beter gewaardeerd dan gezamenlijk**

Wordt de *keten* van overheidsorganisaties nu dus gemiddeld gewaardeerd met een 6,8, de individuele organisaties krijgen gemiddeld een 7,1. De gemiddelde waardering voor individuele organisaties is bovendien gestegen: in 2010 kregen de individuele organisaties nog een 6,9.

Net als in voorgaande jaren blijkt dus opnieuw dat de *individuele organisaties* beter presteren dan de 'keten van overheidsorganisaties'. De prestaties van de individuele ambtenaar en de organisatie waar hij voor werkt, kunnen dus als ruim voldoende tot goed ervaren worden (iets wat we ook vaak zien bij de klanttevredenheidsonderzoeken onder 'klanten' van deze organisaties), maar deze organisaties doen het gezamenlijk minder goed in de beleving van de burger. Het geheel is dus minder dan de som der delen.

### **Samenwerking is verbeterd, maar blijft belangrijkste succes- of faalfactor**

Degenen die met twee organisaties of meer te maken hadden (dit geldt voor 57% van de burgers), beoordelen de samenwerking tussen deze organisaties met een 6,4. Een stijging ten opzichte van 2010, toen de samenwerking met een 6,2 werd beoordeeld. Ondanks deze stijging is dit een matige score.

Goede samenwerking – zo blijkt uit nadere analyse – is de meest bepalende factor voor goede overheidsdienstverlening. Een citaat van iemand die te maken had met het overlijden van een naaste en die tevreden was over de samenwerking tussen verschillende organisaties illustreert wat door burgers wordt verstaan onder goede samenwerking:

*'De huisarts had meteen een ambulance geregeld en achteraf heeft slachtofferhulp goed geholpen. De vlotte afhandelingen en begrip tonende organisaties doen alles om het de betrokkenen zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ze nemen veel werk uit handen.'*

### **Ook afhankelijkheidsgevoel ten opzichte van de overheid is succes- of faalfactor**

Iets minder dan de helft (44%) is het eens met de stelling 'Ik had het gevoel dat ik volledig afhankelijk was van de genoemde overheidsorganisatie(s)'. Ten opzichte van voorgaande jaren is hier geen verandering in gekomen. Sterk wordt deze afhankelijkheid ervaren bij de thema's *ondernemen* en *werk & inkomen* en in deze laatste sector is het afhankelijkheidsgevoel toegenomen.

Ook de mate waarin burgers zich *afhankelijk* voelen van overheidsorganisaties heeft een sterke (negatieve) impact op de waardering van de overheidsdienstverlening. Als burgers zich minder afhankelijk voelen van de (gezamenlijke) overheidsorganisaties, neemt de waardering toe.

### **Met *menselijke* factoren meeste winst te boeken bij ontevreden burgers**

In het onderzoek zijn negentien kwaliteitsnormen als objectieve criteria gebruikt om te achterhalen waarom de overheidsdienstverlening goed of minder goed wordt gewaardeerd. Grofweg kunnen we de kwaliteitsnormen indelen in 'instrumentele' normen (de meer praktische en technische aspecten van de dienstverlening, zoals de informatievoorziening, digitale betrouwbaarheid en de doorlooptijd) en 'menselijke' normen (het contact tussen ambtenaren, dienst- of zorgverleners en burgers).

De 'instrumentele' kwaliteitsnormen worden doorgaans goed beoordeeld, maar hebben minder invloed op de totale waardering van de overheidsdienstverlening. De 'menselijke' kwaliteitsnormen daarentegen bepalen juist in sterke(re) mate de waardering van de overheidsdienstverlening. Vaak in positieve zin. De 'menselijke' kwaliteitsnormen betreffen voornamelijk kwaliteitsnormen zoals door de Nationale ombudsman opgevat als 'behoorlijk gedrag' en normen voortkomend uit de Hostmanship-filosofie. Daar waar we kunnen vergelijken met eerdere metingen, zien we dat er lichte verbetering is op dit terrein. De normen *actieve betrokkenheid* en *het serieus nemen van klachten* worden dit jaar iets beter beoordeeld dan voorgaande jaren.

Als het echter niet goed gaat en burgers een onvoldoende geven, blijken dit vaak de doorslaggevende factoren (in volgorde van belang):

- ✓ actieve betrokkenheid (burgers actief betrekken bij het oplossen van hun 'probleem');
- ✓ transparante werkwijzen (op de hoogte houden);
- ✓ klachten serieus nemen;
- ✓ burgers serieus behandelen;
- ✓ makkelijke dienstverlening (niet moeilijker dan nodig);
- ✓ aangenaam verrassen;
- ✓ behoeftegericht (aansluiten op wat de burger nodig heeft).

Opvallend is dat voor de *ontevreden* burgers de *doorlooptijd* (een meer 'instrumenteel aspect') geen belangrijke zwakte is, maar het *op de hoogte houden* van het verloop van de dienstverlening is dat wel (een menselijk aspect<sup>2</sup>). Ook het aspect *ik kreeg wat ik wilde* (het eindresultaat) is voor deze groep geen erge zwakte: de score op dit aspect is niet erg laag en de impact op het totaaloordeel is niet erg sterk. Dit bevestigt de gedachte dat het de burger er niet alleen om gaat gelijk te krijgen, hij kan doorgaans leven met een 'nee', zolang dit maar op een fatsoenlijke en redelijke manier wordt gecommuniceerd.

---

<sup>2</sup> Dat ten dele te automatiseren is als *track-and-trace* functionaliteit.

Er zijn twee 'instrumentele aspecten' die op een negatieve manier de doorslag geven voor de burgers die nu een onvoldoende geven. Het betreft:

- ✓ Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp.
- ✓ Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had.

Deze aspecten zijn voor de *gemiddelde* burger *geen* belangrijke zwakten, maar voor degenen die een onvoldoende geven *wel*. Dit wordt ten dele verklaard doordat ze gemiddeld lager opgeleid zijn dan degenen die tevreden zijn over de dienstverlening. Deze bevinding komt overeen met eerdere bevindingen van de Nationale ombudsman dat de verhouding tussen overheid en burger steeds meer verstrikt raakt in een wirwar van regels en burgers niet weten waar ze zijn moeten en hoe ze aanspraak kunnen maken op hun rechten<sup>3</sup>.

### **Contactkanalen: een verschuiving van balie naar *online***

Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties liet mei 2013 weten dat de regering ernaar streeft dat burgers en bedrijven vanaf 2017 hun overheidszaken volledig digitaal kunnen regelen. In het regeerakkoord is de doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet en dat wordt onder andere vorm gegeven door het contact met burgers en bedrijven via papieren formulieren en brieven zo veel mogelijk af te schaffen. Volgens de minister gaat dit een betere kwaliteit van digitale overheidsinformatie en overheidsdienstverlening opleveren. De overheid stimuleert dus de digitale communicatie tussen burgers en overheid en probeert – waar mogelijk – transacties aan de balie te beperken. In 2010 zagen we al op bescheiden schaal dat het gebruik van de digitale kanalen toenam en het gebruik van de balie afnam; dit zet zich in 2013 versterkt door.

Het contact tussen de burger en de overheid verliep in 2013 beduidend vaker via de digitale kanalen e-mail en internet dan in de jaren 2008 t/m 2010. Omgekeerd werd er minder gebruikgemaakt van de balie en de brief. Het gebruik van de telefoon is stabiel. De toename van de digitale kanalen houdt overigens geen gelijke tred met de afname van de fysieke kanalen. Men zet namelijk *meer* kanalen in bij het contact met de overheid: gemiddeld maakt men nu gebruik van 2,1 kanalen, terwijl dat voorgaande jaren gemiddeld 2,0 was.

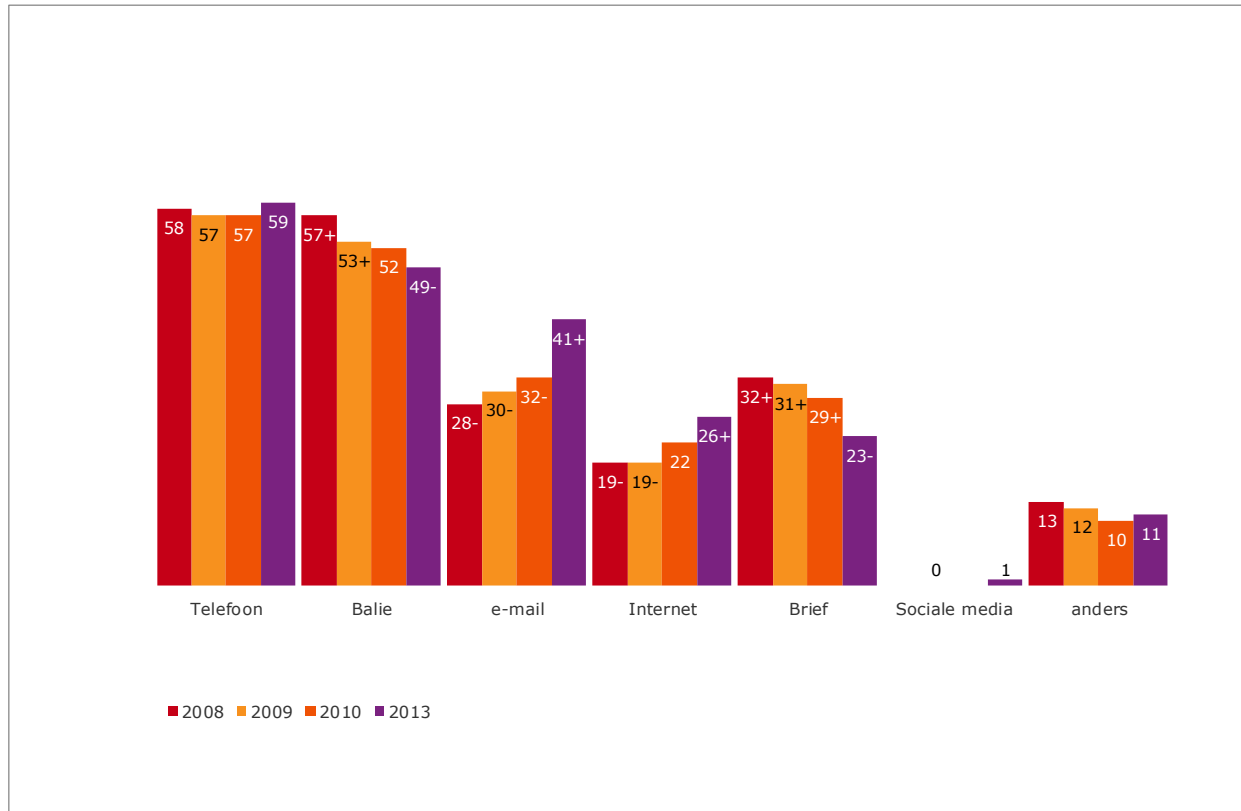
---

<sup>3</sup> Zie Jaarverslag Nationale ombudsman 2012: 'Mijn onbegrijpelijke overheid'.  
<http://jaarverslag.nationaleombudsman.nl/>

---

Verschuiving van balie naar digitaal (welk contactkanaal gebruikt?) (In procenten)

---



+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 / - = significant lager in 2008/2009/2010 dan in 2013

Bron: TNS NIPO, 2013

---

### Voorkeur digitale contactkanalen nauwelijks toegenomen

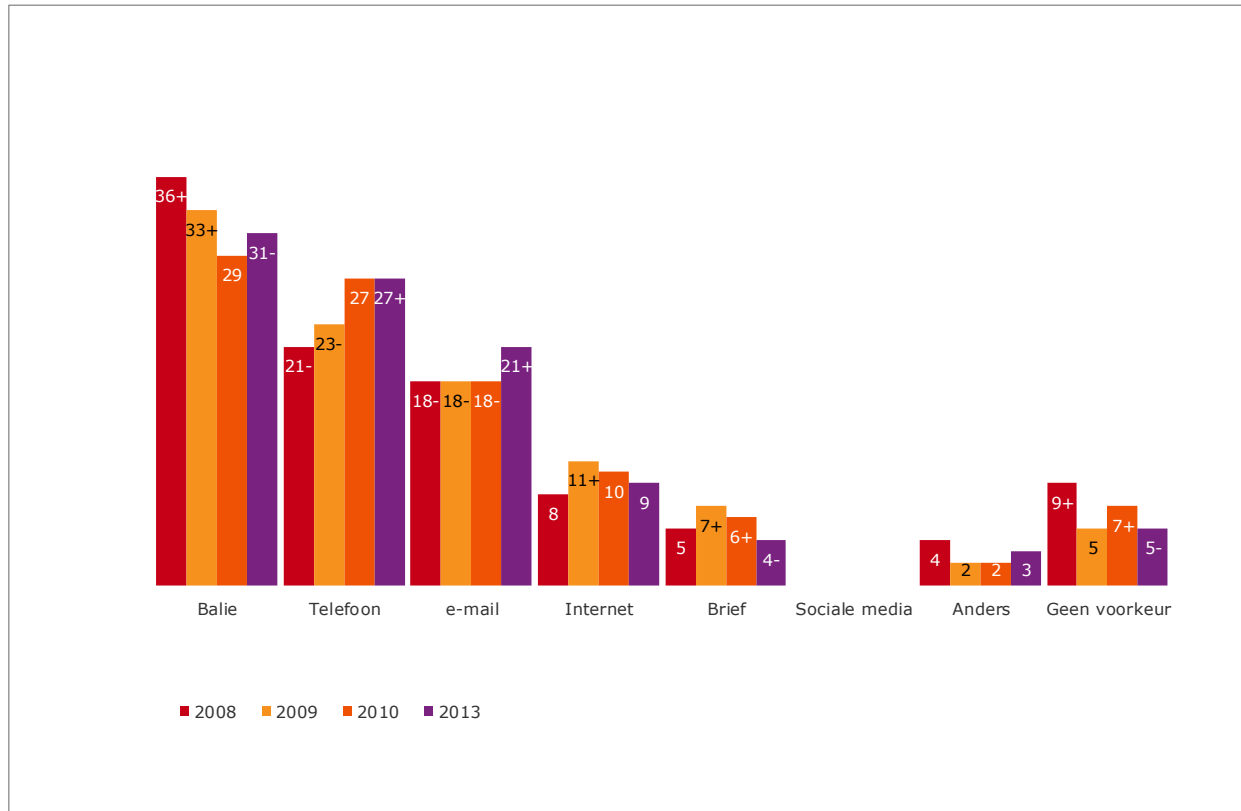
De voorkeur voor de digitale kanalen zet niet zoveel door als verwacht zou mogen worden op basis van de toename van het gebruik. De populariteit van e-mail is iets gegroeid (van 18% naar 21%). De voorkeur voor internet zet niet door en is ten opzichte van 2009 zelfs iets afgenomen.

Nog steeds heeft men het liefst contact met de overheid via de *balie* (31%) en *telefoon* (27%). De voorkeur voor de balie nam in 2010 af ten opzichte van 2009 en 2008, maar deze afname zet niet door. Ook de voorkeur voor de telefoon stabiliseert. De brief – het communicatiemiddel dat minister Plasterk graag zou verbannen – neemt wel significant af aan populariteit (nu nog 4%).

---

Voorkeur e-mail licht toegenomen, voorkeur fysieke kanalen niet afgenomen. (In procenten)

---



+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013

Bron: TNS NIPO, 2013

---

In combinatie met de constatering dat het *gebruik* van de digitale kanalen minder toeneemt dan het gebruik van de fysieke kanalen afneemt, en de nauwelijks toegenomen voorkeur voor digitale kanalen, kunnen we voorzichtig concluderen dat de toename van het gebruik van het digitale kanaal ten dele wordt afgedwongen door het veranderende aanbod van de overheid. Ten dele is dit te verklaren uit het nog niet optimaal functioneren van het digitale kanaal. Men kijkt nog de kat uit de boom. Het is niet zo dat burgers het digitale kanaal afwijzen als communicatiemiddel, maar als men moet kiezen, kiest men voor de vertrouwde telefoon of de balie: men weet wat men kan verwachten. Dit betekent niet dat het digitale kanaal geen potentie heeft.

Dat het digitale kanaal deze potentie wel heeft, blijkt uit twee onderzoeksuitkomsten. In de eerste plaats: als burgers zelf een vraag of probleem voorleggen aan de overheid, pakken ze weliswaar het snelst de telefoon (40%), maar daarna kiest een even groot deel (26%) voor het versturen van een bericht via e-mail als voor een bezoek aan de balie.

In de tweede plaats, als we niet alleen vragen naar de voorkeur (waarbij maar voor één kanaal gekozen kon worden), maar per kanaal vragen hoe prettig en kwalitatief goed men dit kanaal vond, blijkt dat de verschillen klein zijn. Het *prettigst* vinden burgers het contact via de balie, telefoon en e-mail. E-mail doet op dit punt niets onder voor de telefoon. Duidelijk minder prettig vindt men het contact via brief en internet. Ook als het gaat om de *kwaliteit* van de dienstverlening komt de kwaliteit

aan de balie als beste uit de bus, op de voet gevolgd door de telefoon en – met iets meer afstand – e-mail. Over de kwaliteit van de dienstverlening via internet en de brief is men vaker ontevreden.

Er is verder een duidelijke relatie tussen de tijd die de overheid nodig heeft om te reageren op een vraag van de burger en de tevredenheid. Via balie, telefoon, internet en e-mail wordt doorgaans binnen een week gereageerd. Het kortst zijn de reactietijden aan de balie en via de telefoon, waarover drie kwart tot twee derde dan ook tevreden is. De reactietijd via e-mail en internet laat iets vaker te wensen over (hierover is ruim de helft tevreden en een op de vijf ontevreden). Na een schriftelijke vraag moeten burgers in zo'n drie kwart van de gevallen een week of langer wachten en hierover is maar 40% tevreden (ruim een kwart is daarover ontevreden).

### **Ervaringen met digitale overheidsdienstverlening voornamelijk positief**

Van alle burgers die een levensgebeurtenis meemaakten (zoals in dit onderzoek voorgelegd), had iets meer dan de helft (ook) contact met de overheid via digitale kanalen. Zij ervoeren deze digitale dienstverlening overwegend (meer dan 60%) als *positief*. Ruim een kwart heeft een negatieve ervaring en circa een tiende oordeelt neutraal.

Vaak worden beschrijvingen gegeven als: prettig, goed, snel, efficiënt, direct, makkelijk, duidelijk, heldere communicatie, 'ik kan het doen wanneer het mij uitkomt' of 'het probleem is correct opgelost'. Een burger die zorg of hulpmiddelen aanvroeg:

*'Heel goed, ik kon mijn vraag formuleren op het voor mij beste moment en binnen 24 uur had ik antwoord of een bevestiging van ontvangst met een geschatte "omlooptijd".'*

Burgers die negatieve ervaringen hebben met de digitale overheidsdienstverlening beklagen zich erover dat de communicatie onduidelijk of onvolledig is, dat het te lang duurt voor er een (inhoudelijke) reactie komt, dat digitale communicatie niet de mogelijkheid biedt om door te vragen (van beide kanten) en dat het te onpersoonlijk is. Op dit laatste punt na zegt de kritiek dus eigenlijk meer over de uitvoering van de dienstverlening dan over het medium e-mail of internet.

### **Interactie nodig voor succesvolle digitale overheidsdienstverlening**

Er blijkt bij de burgers a priori weinig weerstand te zijn tegen digitaal contact met de overheid. Een overgrote meerderheid (drie kwart tot 82%) acht het mogelijk om alleen digitaal te communiceren met de overheid. Een op de tien noemt het 'niet goed mogelijk' of zelfs 'onmogelijk'. Een groot deel hiervan vinden we – niet geheel onverwacht – in de categorieën gezondheid & zorg (verslaving, handicap, ziekte) en werk & inkomen (werk, werkloosheid, inkomensdaling).

Een uitkeringsgerechtigde die het afgelopen jaar ondernemer werd:

*'Het is wel handig om allerlei zaken via e-mail en internet te regelen, maar ik wil ook persoonlijk contact met mensen die over mij beslissen. Nu vind ik het niet zo belangrijk om persoonlijk contact te hebben met de Belastingdienst. De KvK doet het uitstekend met een persoonlijke begeleider en allerlei cursussen en via Start Smart. Met het UWV heb ik alleen contact via de computer en dat zal allemaal wel een kwestie van geld zijn, maar mij stuit dat tegen de borst. Ik blijf wel mens ook al ben ik een zelfstandige met een uitkering.'*

Van alle ondervraagde burgers had bijna een tiende *uitsluitend* contact via digitale kanalen (e-mail, internet of sociale media). Het blijkt dat de 'digitale klanten' het – nog meer dan wanneer er *geen* digitaal contact aan te pas komt – belangrijk vinden dat de overheidsorganisaties 'menselijke aspecten' als 'serieus behandelen', 'een goed gevoel geven', 'het nemen van verantwoordelijkheid', 'uitgaan van de behoefte van de burger' en 'het actief betrekken van de burger bij het oplossen van zijn probleem' in acht nemen. Het zijn juist deze aspecten die lager scoren bij de sec digitale dienstverlening dan bij de niet-digitale dienstverlening.

Meer 'instrumentele aspecten' als 'informatie maar 1x aanleveren' en 'digitale betrouwbaarheid' zijn – opvallend genoeg – voor degenen die alleen digitaal contact hebben minder relevant.

### **Overheidsportals: wisselende bijdrage aan de kwaliteit van de overheidsdienstverlening**

Van een aantal overheidsportals en DigiD is gevraagd naar de bekendheid, het gebruik, de waardering en de mate waarin men vindt dat ze een verbetering of een verslechtering van de overheidsdienstverlening zijn.

#### *MijnOverheid.nl en Mijntoeslagen.nl*

Het blijkt dat MijnOverheid.nl en Mijntoeslagen.nl als ruim voldoende gewaardeerd worden en door circa de helft van degenen die de portal kennen als een verbetering van de overheidsdienstverlening worden beschouwd. MijnOverheid.nl is echter nog vrij onbekend (22%) en wordt nog weinig gebruikt (12%). Mijntoeslagen.nl is bekender (55%) en wordt ook meer gebruikt (36%).

#### *DigiD*

Bijna iedereen kent DigiD, het digitale identiteitsbewijs dat toegang geeft tot de persoonlijke pagina's van de overheid. De waardering ligt net iets onder die van MijnOverheid.nl en Mijntoeslagen.nl, maar per saldo is de waardering goed te noemen: ruim vier op de tien burgers vinden DigiD een verbetering voor de overheidsdienstverlening, slechts 5% vindt het een verslechtering.

Lang niet alle burgers zijn overigens overtuigd van de absolute veiligheid van DigiD (een kwart heeft hier veel vertrouwen in, bijna de helft enigszins en ruim een kwart niet), maar dit lijkt voor de meerderheid (86% van alle burgers) geen belemmering DigiD te blijven of te gaan gebruiken. Slechts 7% wil het (waarschijnlijk) niet (meer) gebruiken. Ook onder degenen die weinig tot geen vertrouwen hebben in de veiligheid van DigiD is 68% van plan DigiD te blijven of te gaan gebruiken.

---

Bekendheid, gebruik en waardering overheidsportals en DigiD

---

	Bekendheid	Gebruik (allen)	Waardering  score	Is voor de overheidsdienstverlening:	
				verbetering	verslechtering
	%	%	1-10	%	%
MijnOverheid.nl	22	12	7,0	48	3
Mijntoeslagen.nl	55	36	7,0	52	4
DigiD	96	38	6,9	43	5
Werk.nl <sup>4</sup>	65	32	5,1	21	30

---

*Werk.nl*

Ook bekend, maar veel lager gewaardeerd is de portal werk.nl. De bekendheid onder mensen die te maken hadden met levensgebeurtenissen binnen *werk & inkomen* en *ondernemen* nam sinds 2010 toe van 53% naar 65% en het gebruik van 26% naar 32%. De waardering nam echter af van een 6,0 naar een 5,1 en een groter deel vindt werk.nl een *verslechtering* (30%) van de overheidsdienstverlening dan een *verbetering* (21%). De ontevredenheid beperkt zich niet tot de technische storingen, ook wordt er geklaagd over oude vacatures en beperkte uitwisselingsmogelijkheden (door werkzoekenden) en onwillige werkzoekenden (door werkgevers).

Iemand die net aan een baan is begonnen:

*'Deze website doet het de helft van de tijd niet. Er kan niet goed mee gezocht worden naar nieuwe banen, zogenaamde "tips" sluiten totaal niet aan bij wat ik heb ingevuld en de vormgeving is afschuwelijk.'*

Een ondernemer die personeel heeft aangenomen:

*'Matige cv's van (potentiële) kandidaten. Vaak reageren mensen op vacatures die helemaal niet aansluiten bij hun achtergrond. Vaak wordt de indruk gewekt dat mensen reageren omdat "ze moeten solliciteren". Over het algemeen lijkt het personeel van UWV werk.nl in het contact inzake vacatures niet goed te weten wat specifieke branches nodig hebben.'*

---

<sup>4</sup> Alleen voorgelegd aan mensen die te maken hadden met levensgebeurtenissen binnen *werk & inkomen* en *ondernemen*.



## Aanbevelingen

Ondanks de constatering dat de waardering voor de overheidsdienstverlening *gemiddeld* is gestegen, is er ook sprake van een substantieel aandeel burgers dat ontevreden is. Dit aandeel steeg in vijf jaar van 13% naar 17%. Het gevaar bestaat bij een trendmatig onderzoek als dit, waar de gemiddelde waardering stijgt, dat over het hoofd wordt gezien dat een op de zes burgers ontevreden is met de dienstverlening die door overheids- en publieke organisaties wordt verleend. Indien voor deze groep burgers geen verbeteringen worden gerealiseerd, bestaat de kans dat de kloof tussen de groep die heel goed meekan en zich prima bediend voelt en de groep waarvoor dat niet geldt (nog) groter wordt.

### **Wat kan er beter?**

Ondanks de geconstateerde verbeteringen in de overheidsdienstverlening zijn er verbeteringen mogelijk. Deze liggen bij: de samenwerking, het actief betrekken van burgers, het centraal stellen van hun belevingswereld en de digitale overheidsdienstverlening. Deze verbetermogelijkheden zullen we in dit hoofdstuk apart behandelen.

### **Samenwerking blijven verbeteren**

De belangrijkste verklarende variabele is de samenwerking tussen de overheidsorganisaties. Anders gezegd: naarmate de samenwerking tussen individuele organisaties in de keten beter wordt, stijgt de waardering. Hoe de samenwerking te verbeteren:

- ✓ Geef burgers het gevoel dat hun persoonlijke verhalen of situaties goed worden begrepen en vastgelegd en laat ze niet onnodig hetzelfde verhaal vertellen aan verschillende mensen of organisaties.
- ✓ Heb en houd de persoonlijke dossiers *up-to-date* en – organisaties in de keten – deel deze dossiers efficiënt met elkaar. *Digitale* dossiervorming en gegevensuitwisseling dienen hierin een faciliterende rol te spelen.
- ✓ Neem de verantwoordelijkheid voor de regie bij het oplossen van het probleem van de burger (probleemeigenaarschap).

### **Behoud het perspectief van de burger**

Door te blijven investeren in de (*menselijke*) interactie kan de dienstverlening – ook voor degenen die nu nog ontevreden zijn – worden verbeterd. Overheidsdienstverleners zouden (nog) meer dienen te opereren vanuit het perspectief van de burger, op een manier die de burger in zijn menselijke waarde laat. Door hem actief te betrekken bij het oplossen van zijn probleem, het hem zo makkelijk mogelijk te maken en hem proactief te wijzen op zijn rechten en plichten (aangenaam verrassen), kan de waardering van de overheidsdienstverlening verder toenemen.

Verbetermogelijkheden liggen minder in het (nog meer) verbeteren van *instrumentele* aspecten als de doorlooptijden, de (digitale) betrouwbaarheid of het aanbieden van dienstverlening via *alle* kanalen.

De dienstverlening verloopt prima als de vraag eenvoudig is, als de vraag vaak voorkomt en de overheid (tot op zekere hoogte) gestandaardiseerde dienstverlening kan leveren. Als dat niet zo is, loopt het relatief vaak spaak. Dan trekt de burger aan de bel en beginnen de problemen. Belangrijke kritiek van burgers in dit soort situaties is: ik word onvoldoende betrokken, onvoldoende serieus genomen, er wordt niet (goed) op mij gereageerd en ik word niet op de hoogte gehouden. De overheid wil dat burgers participeren, maar ambtenaren en andere publieke dienstverleners zijn vaak

zelf niet goed in het anticiperen op situaties die afwijken van de norm. Het zwakst zijn ambtenaren in het betrekken van burgers bij het oplossen van hun eigen problemen en dat wordt zwaar gevoeld als er een kink in de kabel komt. Iemand die vanwege schulden contact had met de overheid illustreert dit:

*'Ze werken met een vast stramien waardoor alleen standaardsituaties aangepakt kunnen worden. Die van mij viel daar niet onder, omdat ik het wel in stand kan houden door de rente te betalen, maar niet ver genoeg kan aflossen om het te verminderen. Dus men vond het niet serieus genoeg. Pas als ik echt vaste lasten niet meer kan betalen, kunnen ze me "helpen" door alles over te nemen, maar dan is het al te laat. Gemiste kans voor zowel de overheid als andere mensen in situaties zoals de mijne. Als ze eerder konden ingrijpen/adviseren/helpen, zouden er veel minder echte noodsituaties ontstaan, wat een hoop mensen zou helpen en de overheid en bedrijven het nodige kan besparen aan administratieve rompslomp en kosten etc.'*

### **Loslaten en dienend leiderschap**

De afgelopen jaren verscheen een aantal wetenschappelijke rapporten<sup>5</sup> met de gemeenschappelijke boodschap aan de overheid: laat los in vertrouwen. Overheids- en uitvoeringsorganisaties werken hieraan. Veel gemeenten, gemeentelijke belangenorganisaties<sup>6</sup> en andere (overheids)organisaties hebben daarnaast de Hostmanship-filosofie (of vergelijkbare inspiratiebronnen<sup>7</sup>) omarmd. Sinds eind 2011 wordt er door uitvoeringsorganisaties en gemeenten gewerkt volgens de aanpak 'Prettig contact met de overheid', waarin ernaar gestreefd wordt zaken informeler aan te pakken dan voorheen gebeurde, niet te juridiseren, sneller de telefoon te pakken, etc. Bemoedigende ontwikkelingen die – kennelijk<sup>8</sup> – hun vruchten beginnen af te werpen.

Toch opereren ambtenaren en dienstverleners nog veel vanuit hun eigen systemen, logica, regels en wetgeving. Al is de ambtenaar van goede wil, hij is het afgelopen decennium getraind zich te houden aan kwaliteitshandvesten, protocollen en andere richtlijnen. Bovendien houdt de rechtgeaarde ambtenaar niet van rechtsongelijkheid. Dat het voor hem dus moeilijk is los te laten, niet in de controlereflex te vervallen, is begrijpelijk. Overheidsdienstverleners zullen moeten leren meer uit te gaan van de behoefte van de burger, verantwoordelijkheid te nemen voor het oplossen van een probleem (samen met andere partijen in de overheidsketen), de burger serieus te nemen (ook bij klachten) en als het even kan de burger aangenaam te verrassen (bijvoorbeeld door hem proactief te wijzen op mogelijkheden of regelgeving in het voordeel van de burger die de burger zelf niet kent). De overheid zal verder moeten investeren in haar mensen om deze kwaliteiten meer te ontwikkelen.

Dit kan de uitvoerend ambtenaar of dienstverlener niet alleen. Hiervoor is voorbeeldgedrag van bestuurders en het management en dienend leiderschap nodig. Leiderschap dat de verantwoordelijkheid bij de mensen op de werkvloer legt. Leiderschap dat meer stuurt op waarden dan op taken en werkwijzen. Een loslatende overheid kan niet volgens de oude, *top-down*-leiderschapsstijl bereiken dat ambtenaren op een vertrouwen gevende en faciliterende manier omgaan met burgers. Ook op de ambtelijke werkvloer zal er onderling vertrouwen moeten zijn.

---

<sup>5</sup> Van onder andere de WRR, ROB, RMO, SCP en ten slotte van BZK: de nota 'Doe-democratie' in juni 2013.

<sup>6</sup> KING, NVvB, VDP, VNG.

<sup>7</sup> Zoals de ideeën van Fred Lee ('Als Disney de baas was in uw ziekenhuis') of Planetree in de zorg.

<sup>8</sup> Een causaal verband tussen deze verbeterinitiatieven en de gestegen waardering is op basis van dit onderzoek niet te leggen.

### **Afhankelijkheid en de participatiesamenleving**

De op één na belangrijkste verklarende variabele voor de waardering van de dienstverlening<sup>9</sup> is de mate waarin men zich *afhankelijk* voelt van overheidsorganisaties. Als burgers zich minder afhankelijk voelen van de (gezamenlijke) overheidsorganisaties, neemt de waardering toe. Dit is een belangrijke constatering – ook in het kader van de ‘participatiesamenleving’ zoals het kabinet-Rutte II voor ogen heeft en zoals verwoord in de troonrede door koning Willem-Alexander op dinsdag 17 september 2013.

*‘Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.’<sup>10</sup>*

Er wordt (dus) vaker dan voorheen een beroep gedaan op wat mensen *zelf* kunnen als ze een vraag of probleem hebben. De overheid is minder geneigd als vanzelfsprekend het probleem op te lossen. Het stimuleren van zelfredzaamheid zal – indien succesvol – kunnen leiden tot een minder afhankelijk gevoel ten aanzien van de overheid. Op termijn kan dat een positief effect hebben op de waardering van de overheidsdienstverlening. Daar waar burgers daadwerkelijk afhankelijk *zijn* van overheidsdienstverlening en de overheid zich toch meer terugtrekt (denk aan de ondersteuning bij werkloosheid, het verstrekken van uitkeringen, schuldhulpverlening, de opvang van en zorg voor ouderen en andere hulpbehoevenden, het bestrijden van overlast in de wijk, het verstrekken van verblijfsvergunningen bij immigratie), kan het afhankelijkheidsgevoel van burgers toenemen en frustratie oproepen. Het beleid gericht op meer zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en minder afhankelijkheid van de overheid kan zo bezien zowel een gewenst als ongewenst effect hebben.

De overheid is en blijft in veel gevallen de schakel tussen de burger en het ‘nemen van verantwoordelijkheid voor zijn of haar eigen leven en omgeving’. Er wordt door de overheid terecht een beroep gedaan op de burger meer zelfredzaam te zijn. De burger weet doorgaans echter prima wat hij wil en waar hij recht op heeft, probeert er ook zelf voor te zorgen. In veel gevallen moet de burger toch minimaal *via* de overheid of publieke dienstverleners zijn leven verbeteren, ook als hij daarvoor zelf de verantwoordelijkheid neemt.

We denken dat het goed is als de overheid het bestaan van deze afhankelijkheidsrelatie erkent en er garant voor staat dat de burger krijgt wat hem rechtens toekomt.

### **Digitaal kanaal met interactiemogelijkheid kan bijdragen aan overheidsdienstverlening**

Goede dienstverlening hangt niet per se af van het kanaal dat wordt ingezet (ook al gaat de voorkeur van veel burgers nu nog uit naar de fysieke kanalen), maar van het proces dat achter de balie, het e-mailadres, de website of het telefoonnummer plaatsvindt. Het hangt af van de mate waarin de dienstverlener in staat is de burger te helpen aan datgene waar hij recht op heeft (of waartoe hij verplicht is), ook als het geen standaardvraag is.

Het digitale kanaal heeft veel potentie hieraan bij te dragen. De digitale overheidsdienstverlening wordt al beduidend meer gebruikt dan vijf jaar geleden, zij wordt redelijk goed gewaardeerd en een

<sup>9</sup> *Samenwerking* is de belangrijkste verklarende variabele.

<sup>10</sup> Bron: <http://www.koninklijkhuis.nl/nieuws/toespraken/2013/september/troonrede-2013/>

zeer ruime meerderheid van de burgers denkt dat het mogelijk is om het contact met de overheid volledig of grotendeels online te laten plaatsvinden. Al zijn er situaties waar vanzelfsprekend face-to-facecontact nodig zal blijven.

We zien in het onderzoek wellicht een patstelling (die de overheid zelf dient te doorbreken). Enerzijds blijkt dat – gevraagd naar het kanaal waarmee men het liefst communiceert – e-mail en internet nauwelijks populairder worden. Hierbij gaat men kennelijk uit van het huidige aanbod. Anderzijds is er hoop op verandering. Vragen we gebruikers van de overheidsdienstverlening of het contact wat hen betreft alleen digitaal zou kunnen, dan blijkt dat een overgrote meerderheid dat (goed) mogelijk acht en er geen a priori bezwaar tegen heeft.

Digitale dienstverlening moet dan wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De belangrijkste voorwaarde waar het digitale contact aan moet voldoen, is interactie. Er is geen reden aan te nemen dat dit digitaal niet zou kunnen, maar hier schort het nog wel vaak aan. Digitale dienstverlening dient de volgende elementen in zich te hebben:

- ✓ interactie;
- ✓ persoonlijke benadering;
- ✓ op de hoogte houden, statusinformatie geven;
- ✓ basisadministratie op orde, persoonlijke gegevens niet vaker dan nodig laten aanleveren.

Burgers die een beroep doen op de overheid (of die iets moeten leveren aan de overheid) willen worden gehoord en begrepen, ze willen een inhoudelijke ontvangstbevestiging (en geen geautomatiseerde) omdat ze gerustgesteld willen worden dat er aan hun zaak gewerkt wordt. Dit dient een persoonlijk, inhoudelijk bericht te zijn dat aansluit bij hun vraag of probleem (geen standaardantwoorden en URL's). En dit mag niet te lang duren. Hier valt in het digitale kanaal nog veel te winnen.

E-mail lijkt op dit moment het aangewezen medium om de digitale interactie vorm te geven. Burgers maken hier graag gebruik van. Overheidsorganisaties hebben hun processen (de opvolging vanuit de backoffices) echter nog onvoldoende op orde, waardoor ze relatief langzaam (of niet) reageren op vragen die via de mail worden gesteld. Ook de internetchatbox (digitaal contact met een helpdeskmedewerker van vlees en bloed) lijkt een ideale tussenvorm voor digitaal contact en interactie. Uit dit onderzoek blijkt echter dat – van degenen die via internet communiceerden met de overheid – nog slechts 4% dat doet via een chatbox.

***Houd mogelijkheid van fysiek contact zolang het digitale kanaal niet optimaal functioneert***

Minister Plasterk wil dat burgers en bedrijven vanaf 2017 hun overheidszaken volledig digitaal gaan regelen. Hij geeft hiervoor twee argumenten: burgers willen snel en makkelijk contact met de overheid en er ligt een bezuinigingsopdracht. Onder druk van bezuinigingen worden ondertussen fysieke loketten gesloten.

Het duidelijkst is dit zichtbaar in de werk & inkomen-keten. Het UWV sluit de fysieke werkpleinen (waar nu juist de samenwerking tussen de gemeente, UWV en de Belastingdienst vorm had gekregen) en zet (bijna) volledig in op werk.nl. Deze portal functioneert echter slecht. Niet alleen technisch, maar ook de functionaliteit van de site krijgt kritiek. Minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft aangegeven dat de problemen (op zijn vroegst) in 2015 verholpen zullen zijn. Hierbij gaf hij deze toelichting:

*'Er is gekozen voor een meer digitale dienstverlening en de ontwikkelingen daarnaartoe gaan gepaard met storingen en klachten, erkent de minister. Dat komt doordat er wordt "verbouwd terwijl de winkel open is"<sup>11</sup>.*

Dit is een duidelijk voorbeeld van hoe het vertrouwen in de digitale overheidsdienstverlening verspeeld wordt. Om burgers te winnen voor het digitale kanaal is het nodig dat de techniek op orde is, evenals het dienstverleningsproces dat erachter zit. Juist in de *werk & inkomen-keten*, waar zich de meest zwakke en ontevreden burgers bevinden. Hier – maar ook in andere gevallen waar we te maken hebben met sociaal kwetsbare groepen – is het van belang de mogelijkheid tot fysiek contact (aan de telefoon of balie) te blijven bieden.

---

<sup>11</sup> Bron: Binnenlands Bestuur, 23 augustus 2013.

# Toelichting begrippen en leeswijzer

## Levensgebeurtenissen of life events

In dit onderzoek staat de dienstverlening van de overheid vanuit levensgebeurtenissen of life events centraal. Onder een levensgebeurtenis verstaan we: 'situaties in iemands leven die ervoor kunnen zorgen dat hij of zij contact heeft met de overheid'. Het kan bijvoorbeeld gaan om trouwen, het hebben van een arbeidshandicap, het indienen van een klacht of het krijgen van een kind.

Burgers zijn veelal aangewezen op de overheid als het gaat om vragen of problemen die voortkomen uit het meemaken van een levensgebeurtenis. In dit onderzoek meten we hoe de burgers de keten van (overheids)organisaties die dienstverlening bieden waarderen. In totaal zijn 55 levensgebeurtenissen onderscheiden. In onze definitie is er contact met de overheid geweest in verband met een levensgebeurtenis.

## Organisatie

Organisatie(s) waar een burger of ondernemer contact mee heeft in verband met een levensgebeurtenis kunnen overheidsorganisaties, semioverheidsorganisaties, particuliere en geprivatiseerde organisaties zijn. De organisaties waarmee een burger contact heeft in verband met een vraag of een probleem vanuit een levensgebeurtenis, noemen we de keten. Zie toelichting *keten*.

## Keten

Burgers hebben in verband met een levensgebeurtenis contact met een of meer (overheids)organisaties. De organisatie(s) waar een burger in verband met een levensgebeurtenis contact mee heeft, noemen we een *keten*. Dé keten bestaat niet, een keten is namelijk een *dynamische* groep organisaties die (samen)werken aan het beantwoorden van vragen die voortkomen uit de levensgebeurtenissen. Een definitie van 'keten':

*Een keten kan worden gedefinieerd als 'een samenhangende reeks activiteiten van vele organisaties en individuele personen gericht op een gezamenlijk product'. Het gezamenlijke product moet niet worden opgevat als een los product voor een bepaalde klant, zoals subsidie of een vergunning, maar als een samenstel van verschillende met elkaar samenhangende activiteiten, producten en diensten om invulling te geven aan de behoeften van bepaalde klanten of klantgroepen<sup>12</sup>.*

## Thema

In de rapportage van dit onderzoek worden de levensgebeurtenissen soms ingedeeld in zeven thema's. Dit wordt gedaan om de grotere lijn in beeld te brengen. De zeven thema's zijn: Onderwijs & opleiding, Ondernemen, Gezondheid & zorg, Buitenland, Familie & gezin, Wonen & omgeving en Werk & inkomen.

## Kwaliteitsnormen

In de eerdere onderzoeken (2008, 2009, 2010) werden de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode voorgelegd. Dit jaar is één norm komen te vervallen ('Ik kon de kwaliteit van de dienstverlening vergelijken en beoordelen') maar zijn de overige negen kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode opnieuw voorgelegd. Ook de normen 'doorlooptijd' en 'ik kreeg wat ik wilde zijn dit

---

<sup>12</sup> 'Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens. De praktijk als inspiratiebron', Arjan van Venrooy en Léon Sonnenschein, InAxis, 2008, pagina 9.

jaar en voorgaande jaren voorgelegd. Toegevoegd zijn een zestal normen die 'Hostmanship' beschrijven en normen die de Nationale ombudsman nastreeft (zie de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman) zoals 'Ik voelde mij serieus behandeld door de medewerkers waarmee ik contact had', 'De organisaties en medewerkers maakten het mij zo makkelijk mogelijk' en 'De dienstverlening sloot goed aan bij wat ik nodig had'.

### **Overheidsdienstverlening**

Er wordt in dit onderzoek uitgegaan van overheidsdienstverlening waarbij sprake is van een *individuele transactie*. Er is een situatie waarbij een product of dienst tussen de overheid en de burger wordt uitgewisseld. Het gaat zowel om dienstverlening van de overheid aan de burger, als om een verplichting die de overheid aan de burger vraagt (belasting, boete). Er wordt in het onderzoek geen notie gemaakt van de collectieve diensten van de overheid, dus daar waar het gaat om zaken als afvalinzameling, veiligheid of openbaar vervoer.

Het begrip 'overheidsdienstverlening' kan misverstanden oproepen. Veel publieke taken worden mede door semioverheidsorganisaties, not-for-profitorganisaties of private partijen uitgevoerd. In de beleving van burgers is de overheid echter verantwoordelijk. In dit onderzoek wordt gesproken van 'overheidsdienstverlening', waar soms (ook) 'publieke dienstverlening' bedoeld wordt.

### **Methode van onderzoek**

Dit onderzoek is voor de vierde keer uitgevoerd. Voor dit onderzoek is dezelfde onderzoeksmethodiek gehanteerd als bij de voorgaande metingen (2008, 2009 en 2010). Het onderzoek bestond uit twee delen: 1) de screening; 2) het hoofdonderzoek. Voor een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksverantwoording verwijzen we naar bijlage 1.

### **Leeswijzer**

In het rapport komen de volgende zaken aan bod:

- Hoofdstuk 1: de *overall*-waardering van de overheidsdienstverlening op drie niveaus: de overheid in zijn geheel, de keten van overheidsorganisaties en de individuele organisaties. En hoe heeft die waardering zich in vergelijking met 2008, 2009 en 2010 ontwikkeld?
- Hoofdstuk 2: beschrijving van de keten. Uit hoeveel organisaties bestaat een keten? Met welke organisaties heeft een burger als eerste contact en met welke organisaties zou de burger als eerste contact willen hebben? En hoe vaak heeft een burger contact met de overheid in verband met een levensgebeurtenis? Er wordt mogelijk een vergelijking met 2008, 2009 en 2010 gegeven.
- Hoofdstuk 3: wat bepaalt de waardering van de overheidsdienstverlening? Wat is de relatie tussen de kwaliteitsnormen en de waardering van de overheidsdienstverlening? Wat is de relatie tussen 'afhankelijkheid' en de overheidsdienstverlening? Wat is de invloed van samenwerking binnen de keten en de beoordeling van de keten?
- Hoofdstuk 4: in dit hoofdstuk staan de contactkanalen centraal waarmee burgers contact hebben of zouden willen met de overheid. Dit jaar gaan we nader in op de waardering per kanaal, zowel de kwaliteit van de dienstverlening per kanaal als de waardering van de reactietijden per kanaal. Extra aandacht is er voor de digitale dienstverlening. Ten slotte gaan we in op verbeteracties en portals die verschillende ministeries of uitvoeringsorganisaties rondom een bepaald thema hebben gelanceerd. Er wordt aandacht besteed aan [werk.nl](http://werk.nl), [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) en [Mijntoeslagen.nl](http://Mijntoeslagen.nl) en DigiD.
- Bijlagen: onderzoeksverantwoording en overzicht van de levensgebeurtenissen binnen thema's.

# 1 Waardering overheidssdienstverlening: drie niveaus

De waardering van de overheidssdienstverlening is in kaart gebracht aan de hand van 'de keten' van overheidssorganisaties waarmee een burger in verband met een levensgebeurtenis in contact is geweest. De resultaten van de waardering van de overheidssdienstverlening beschrijven we in dit hoofdstuk.

## 1.1 Waardering overheidssdienstverlening op drie niveaus: de keten, individuele organisaties en de overheid als geheel

### 1.1.1 Waardering van de overheidssdienstverlening (keten) toegenomen

Centraal in het onderzoek staat de waardering van de overheidssdienstverlening bij levensgebeurtenissen zoals 'gezinssituatie veranderd', 'slachtoffer geweest', 'met een onderneming begonnen'. De overheidssdienstverlening meten we op drie niveaus.

'Overheidssdienstverlening' = dienstverlening door de keten

Als 'de overheidssdienstverlening' beschouwen we de dienstverlening door alle overheidssorganisaties waar burgers mee te maken kregen naar aanleiding van de levensgebeurtenis<sup>13</sup>. In totaal zijn 55 levensgebeurtenissen in het onderzoek betrokken. Deze gezamenlijke organisaties vatten we op als *de keten*. De keten wordt gedefinieerd als een dynamische groep organisaties die (samen)werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis.

De geleverde dienstverlening door de *keten van overheidssorganisaties* naar aanleiding van een levensgebeurtenis is in 2013 door burgers gewaardeerd met een 6,8. Dit is geen significante stijging ten opzichte van 2010 (toen de keten met een 6,7 werd gewaardeerd), maar wel ten opzichte van 2009 (6,6).

---

Waardering overheidssdienstverlening door de 'keten' (schaal 1-10)

---

	2008	2009	2010	2013
Keten van overheidssorganisaties	6,7	6,6	6,7	6,8

---

**Significantie:** de waardering 6,8 (= 6,75) is significant toegenomen ten opzichte van 2009 (6,62), niet t.o.v. 2010

---

<sup>13</sup> Het begrip 'overheidssdienstverlening' kan misverstanden oproepen. Veel publieke taken worden mede door semioverheidssorganisaties, not-for-profitorganisaties of private partijen uitgevoerd. In de beleving van burgers is de overheid echter verantwoordelijk. In dit onderzoek wordt gesproken van 'overheidssdienstverlening', waar soms (ook) 'publieke dienstverlening' bedoeld wordt.



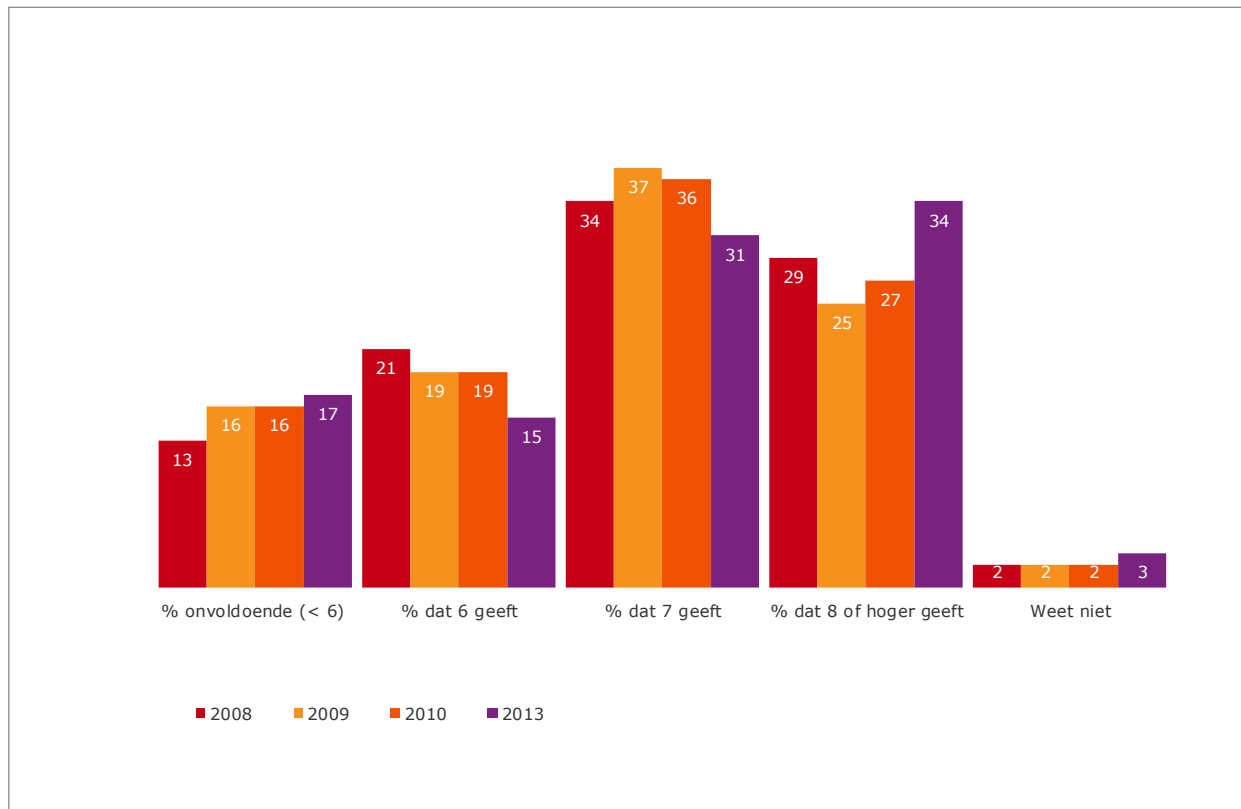
### 1.1.2 Licht toenemende kloof: zowel aandeel tevreden als ontevreden neemt toe

We zien twee tendensen: de eerste is dat het aandeel burgers dat een onvoldoende geeft licht stijgt (van 13% in 2008 naar 17% in 2013). De tweede is dat het aandeel burgers dat een 8, 9 of 10 geeft eveneens stijgt, van 29% in 2008 naar 34% in 2013. Het aandeel burgers dat een 6 of een 7 geeft, is in deze periode gedaald van 55% naar 46%.

---

#### 1 | Zowel aandeel ontevreden als zeer tevreden burgers stijgt

---



#### Significantie:

Het aandeel dat in 2013 een onvoldoende geeft, is significant hoger dan in 2008, niet in vergelijking met 2009 en 2010.

Het aandeel dat in 2013 een 6 of een 7 geeft, is significant lager dan alle voorgaande jaren.

Het aandeel dat een 8 of hoger geeft, is significant hoger dan alle voorgaande jaren.

Bron: TNS NIPO, 2013

---

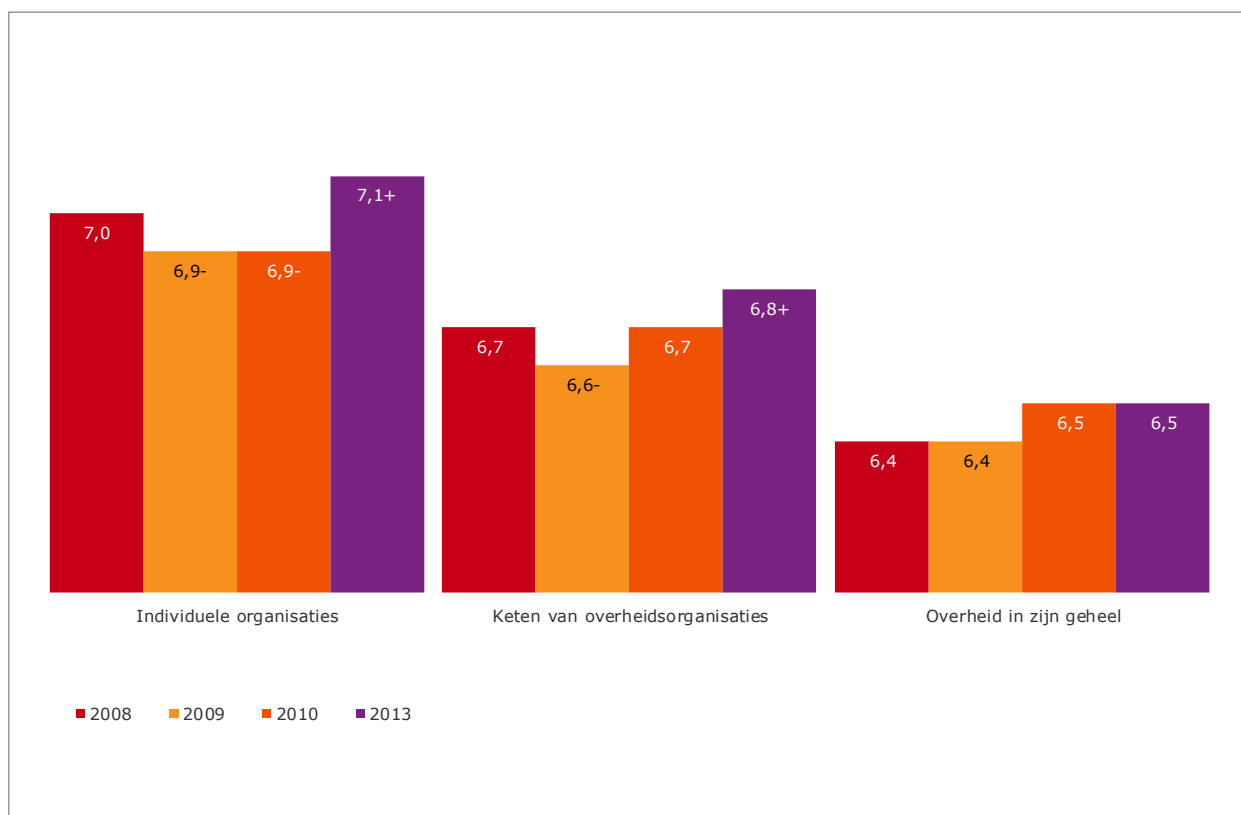
### 1.1.3 Waardering individuele organisaties gestegen

Aan burgers is ook gevraagd om de *individuele organisaties* waarmee ze contact hebben gehad, in verband met een levensgebeurtenis, te waarderen. Het gaat hier dus niet om de reeks van organisaties samen, maar om een individuele organisatie zoals 'de Belastingdienst', 'een gemeente', 'de politie', etc. Burgers waarderen de individuele organisaties gemiddeld met een 7,1. Een significante stijging ten opzichte van 2010.

#### 1.1.4 Waardering 'overheid in zijn geheel' stabiel

Als eerste vraag – nog voordat is begonnen over de levensgebeurtenis – is aan respondenten gevraagd hoe ze *de overheid in zijn geheel* waarden. Deze waardering staat dus geheel los van de waardering van 'de keten' en de individuele organisaties. Dit met het duidelijke verschil dat de waarderingen voor 'de keten' en 'de individuele organisatie' terugslaan op de meegemaakte levensgebeurtenissen zoals 'werkloosheid', 'onderneming gestart', etc. Bij de waardering van 'de overheid in zijn geheel' is dit niet het geval. Hier gaat het om beeldvorming van de overheid via derden, de media, etc. De waardering van *de overheid in zijn geheel* is in het onderzoek als 'controlecijfer' opgenomen. Het oordeel over de overheid in zijn geheel is – net als in 2010 – een 6,5.

#### 2 | Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus



+ = significante stijging in 2013 t.o.v. 2008/2009/2010 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013

De waardering voor de individuele organisaties wijkt in 2013 significant af van 2010 en 2009.

De waardering voor de keten wijkt in 2013 significant af van 2009, niet van 2010.

De waardering 'overheid in zijn geheel' wijkt in 2010 en 2013 significant af van 2009 en 2008.

Bron: TNS NIPO, 2013

Net als in voorgaande metingen blijkt ook dit jaar dat hoe concreter de dienstverlening voor burgers is, hoe hoger zij de dienstverlening waarden. Burgers geven dus 'een gemeente', 'de Belastingdienst', 'de huisarts' of de 'Kamer van Koophandel' afzonderlijk een hogere waardering dan aan de gezamenlijke dienstverlening door deze organisaties. In deze samenwerking, of het gebrek hieraan, treedt kwaliteitsverlies op.

## 1.2 Waardering overheidsdienstverlening naar thema

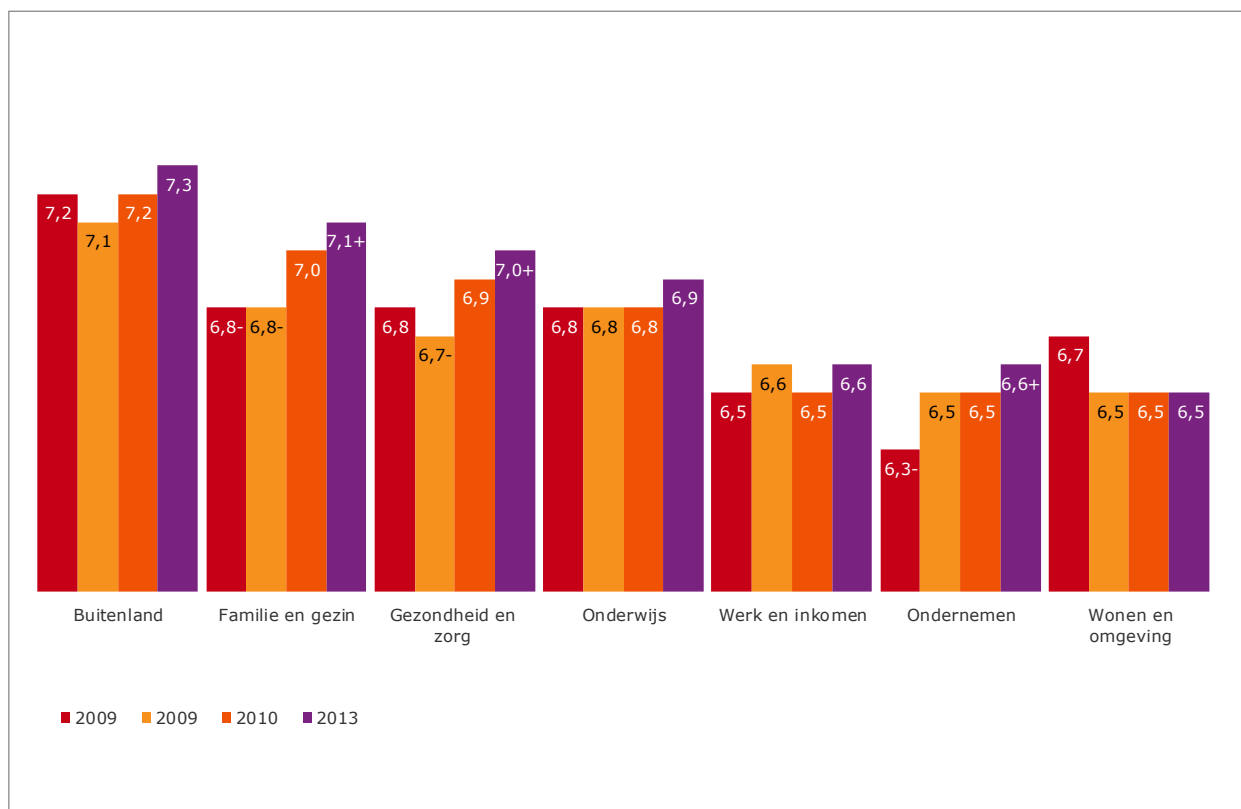
In dit onderzoek staan de levensgebeurtenissen centraal. In de volgende paragraaf tonen we de uitkomsten per levensgebeurtenis. Deze levensgebeurtenissen zijn echter in te delen in thema's<sup>14</sup>, of sectoren. Als we de beoordeling van de keten op deze manier indelen en in de tijd plaatsen, zien we dat de dienstverlening naar aanleiding van levensgebeurtenissen binnen het thema *buitenland* (immigratie, emigratie en tijdelijk naar het buitenland) het best gewaardeerd worden. Dit lijkt misschien vreemd, aangezien immigratie en emigratie lager dan gemiddeld worden beoordeeld, maar 'tijdelijk naar het buitenland' wordt met een 7,4 gewaardeerd en dit komt erg vaak voor (50%), terwijl de levensgebeurtenissen immigratie (0,4%) en emigratie (0,7%) erg weinig voorkomen. Verder valt op dat de waardering voor de dienstverlening binnen de thema's *familie en gezin*, *gezondheid en zorg* en *ondernemen* significant is gestegen ten opzichte van 2009 dan wel 2008. Dalingen in waardering over de thema's zien we niet.

Levensgebeurtenissen binnen het thema *wonen en omgeving* krijgen de minst goede dienstverlening volgens de Nederlandse burgers die ermee te maken kregen. Het betreft hier echter zeer ongelijksoortige levensgebeurtenissen, waarvan de laagste waardering is voor *klacht ingediend* (5,1), *overlast ervaren* (5,1) en *boete gekregen* (5,6).

---

### 3 | Beoordeling van de keten naar levensgebeurtenis per thema

---



+ = significante stijging 2013 versus 2008/2009/2010 / - = significant lager in 2008/2009/2010 dan in 2013

Bron: TNS NIPO, 2013

---

<sup>14</sup> Om te zien welke levensgebeurtenissen horen bij welk thema, zie de bijlage.

### 1.3 Waardering overheidsdienstverlening naar levensgebeurtenis

In tabel 4a en 4b is de waardering gegeven van 'de keten' per levensgebeurtenis voor de laatste drie meetjaren<sup>15</sup>. In de tabel is aangegeven of een waardering van de keten ten opzichte van 2009 significant verschilt<sup>16</sup>. We zien dat de waardering significant is toegenomen voor de levensgebeurtenissen *emigratie, langdurige ziekte, kind leer-/gedragsproblemen, vereniging opgericht/opgeheven* en *vrijwilligerswerk*. Een significante daling zien we voor *een betaalde baan gestart, melding gedaan* en *woning gekocht/verkocht*.

4a | Beoordeling van de keten per levensgebeurtenis (gerangschikt naar beoordeling keten 2013)

	Waardering 'keten'		
	2009 (1-10)	2010 (1-10)	2013 (1-10)
Kind verslaafd**	5,1	4,6	5,1
Klacht/bezwaar ingediend	4,8	4,7	5,1
Overlast	5,3	5,0	5,1
Boete gekregen	5,3	5,5	5,6
Kind boete gekregen	5,6	5,9	5,6
Werkloosheid	***	5,9	5,7
Betaalde baan gestart	6,7 +	6,3	5,7 -
Grote inkomensdaling	***	6,0	5,8
Immigratie	6,0	6,0	5,9
Uitkering aangevraagd	6,1	6,0	5,9
Kind langdurig ziek	5,8	5,9	6,2
Arbeidshandicap	5,7	5,9	6,2
Personeel ontslagen**	5,7	6,0	6,2
Slachtoffer geweest	6,1	6,4	6,2
Melding gedaan	7,0 +	7,0 +	6,2 -
Met bedrijf gestopt	6,0	6,5	6,5
Alg. manager in loondienst**	6,5	6,5	6,5
Dezelfde woning gewoond	6,4	6,3	6,6
Ondernemerschap	6,5	6,4	6,6
Kind opleiding beëindigd	6,4	6,5	6,6
Woning gekocht/verkocht	7,1 +	6,8	6,6 -
(Verzorgings)tehuis gewoond**	6,6	6,1	6,7

+ = significant hoger 2013 versus 2010 en/of 2009 / - = significant lager 2013 versus 2010 en/of 2009.

\*\* Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief.

\*\*\* Definitie van levensgebeurtenis is in 2010 gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is.

<sup>15</sup> Omdat in 2008 *per levensgebeurtenis* nog onvoldoende waarnemingen beschikbaar waren, is er geen vergelijking met 2008 mogelijk.

<sup>16</sup> Gevonden verschillen dienen met voorzichtigheid te worden bekeken. Een n=50 per levensgebeurtenis is een beperkte basis om een significantietoets mee uit te voeren.

4b | *Beoordeling keten per levensgebeurtenis (vervolg, gerangschikt naar beoordeling 2013)*

	Waardering 'keten'		
	2009 (1-10)	2010 (1-10)	2013 (1-10)
Verslaafd**	6,3	6,2	6,7
Scheiding	6,3	6,3	6,7
Onderwijs gevolgd	6,6	6,7	6,6
Gestopt met een betaalde baan	6,9	6,8	6,6
Emigratie	6,0 -	6,5	6,7 +
Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,5	6,8
Personeel aangenomen	6,8	6,5	6,8
Onderwijs gestart	6,9	6,6	6,8
Langdurig ziek	6,2 -	6,7	6,8 +
Begonnen als ondernemer	6,8	6,7	6,8
Huursituatie veranderd	7,1	7,1	6,8
Kind leer-/gedragsproblemen	6,1 -	6,2 -	6,9 +
18 jaar geworden**	6,7	6,4	6,9
Dezelfde baan gehad	6,7	6,6	6,9
Voor iemand anders gezorgd <sup>17</sup>	6,5	6,8	6,9
Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9
Kind onderwijs gevolgd	6,6	6,9	7,0
Speciaal onderwijs gevolgd**	6,7	6,7	7,1
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,9	6,7	7,1
Overlijden	6,6	6,8	7,1
Activiteit georganiseerd	6,9	7,2	7,1
Vereniging opgericht/opgeheven	6,6 -	6,7	7,2 +
Gezinssituatie veranderd	7,1	7,2	7,2
Burgerlijke staat veranderd	6,8	7,3*	7,2
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	6,8	7,3*	7,2
Voertuig gekocht/verkocht	7,5	7,3	7,3
Kortdurend ziek	7,1	7,4	7,3
Vrijwilligerswerk	6,9 -	7,1	7,4 +
Tijdelijk naar het buitenland	7,1	7,2	7,4
65 jaar geworden	7,0	7,3	7,4
Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,5
Kind kortdurend ziek	7,3	7,4	7,8
<b>Totaal</b>	<b>6,6 -</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8 +</b>

+ = significant hoger 2013 versus 2010 en/of 2009 / - = significant lager 2013 versus 2010 en/of 2009.

\* Significant verschil tussen 2010 en 2009.

\*\* Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief.

<sup>17</sup> Mantelzorg.

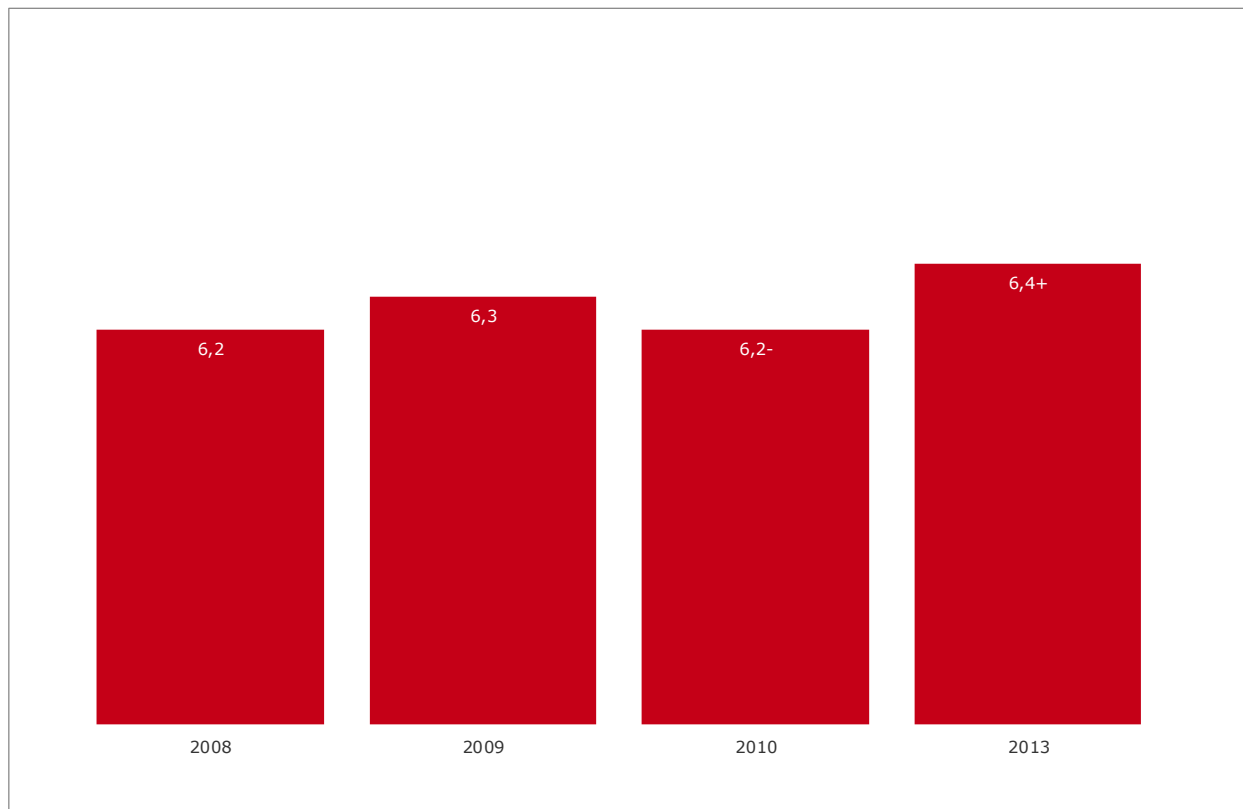
## 1.4 Oordeel 'samenwerking' gestegen, maar nog steeds laag

De samenwerking tussen de verschillende organisaties in de keten is gestegen van een 6,2 in 2010 naar een 6,4 in 2013. Samenwerking wordt door burgers als een zeer belangrijke succes- of faalfactor beschouwd (zie hoofdstuk 3) en hier is – ondanks de stijging van de waardering – nog steeds veel winst te boeken.

---

### 5 | Waardering samenwerking licht gestegen

---



+ = significante stijging 2013 versus 2010 / - = significante daling 2010 versus 2013

---

De samenwerking wordt als relatief goed beoordeeld in de sectoren *gezondheid en zorg* (6,8) en *familie en gezin* (6,8). Laag is de waardering over de samenwerking bij *ondernemen* (6,2), *werk en inkomen* (6,2) en *buitenland* (5,9).

In de toelichtingen zijn twee gemene delers te herkennen: samenwerking wordt als goed ervaren als men het gevoel heeft dat er wordt geluisterd naar de persoonlijke verhalen en als deze ook worden vastgehouden (en dat men niet steeds hetzelfde verhaal moet vertellen aan verschillende mensen of organisaties) en het op orde hebben van de persoonlijke gegevens die te maken hebben met de casus en de uitwisseling daarvan door de organisaties.

Hierna volgen citaten van mensen die ontevreden en mensen die tevreden waren over de samenwerking.

## **Wat gaat er niet goed in de samenwerking?**

Twee burgers die te maken hadden met immigratie:

*'Is er samenwerking? Overal moet je al je gegevens opnieuw inleveren, iedereen doet enkel zijn eigen stukje werk. Wens: een functionaris voor een persoon die met de cliënt meegaat in plaats van de cliënt die langs alle verschillende organen moet gaan.'*

*'Alle gegevens en documenten die al bij de IND waren ingeleverd, moesten opnieuw worden ingeleverd bij de ambassade en de gemeente. Waarom moeten wij drie- of viermaal dezelfde documenten inleveren? Waarom moeten we dezelfde zaken bij verschillende instanties opnieuw uitleggen?'*

Iemand die naar het buitenland ging voor studie (emigratie):

*'Iedere keer wijst DUO naar de universiteit, terwijl we toch echt bij DUO moeten zijn.'*

Twee startende ondernemers:

*'De KvK gaf aan dat de Belastingdienst beschikbaar zou zijn voor het beantwoorden van eventuele verdere vragen. Dit was geheel niet het geval en mijn vragen zijn nog steeds niet beantwoord en ik ben maar aan het wachten op de "startersbijeenkomst" waar ik me voor ingeschreven heb.'*

*'Ze weten niets van elkaar! Ik vroeg tijdens gesprekken met de belastingtelefoon en de medewerkerstelefoon van het UWV vaak naar de andere partij en hoe het daar dan geregeld was, wat de consequenties voor mijn contact met de andere partij zouden zijn, etc., maar ze konden het nooit aangeven.'*

Een ondernemer die personeel ontsloeg:

*'Geen enkele samenwerking. Na alles geregeld te hebben met UWV moet je zelf KvK informeren dat je een personeelslid minder hebt en bij het pensioenfonds moet je vervolgens het financiële gedeelte weer doorgeven.'*

Twee burgers die (weer) zijn begonnen in een betaalde baan:

*'Ik moest twee verklaringen hebben: "verklaring omtrent het gedrag" (gemeente) en "verklaring van betrouwbaarheid" (KLPD). Hier zit een stuk overlap in. Moest bij alle twee in basis dezelfde vragen invullen op de aanvraag, moest bij beide een uittreksel van het bevolkingsregister toevoegen, moest voor beide apart een afspraak maken voor de aanvraag. Waarom niet één aanvraag (zwaarste eis – in dit geval KLPD) en dan andere "mee bestellen"?'*

*'Ik krijg volgens de gemeentelijke sociale dienst heffingskorting terug en moet die dan terugbetalen aan hun. De Belastingdienst zegt vervolgens dat ik geen heffingskorting krijg omdat ik inkomen boven een bepaald bedrag heb ontvangen. Ik heb gevraagd of ze dat aan elkaar willen uitleggen, maar dat doen ze dan niet.'*

Iemand die slachtoffer was van een misdrijf:

*'Als ik buurtbemiddeling moest hebben dan was hij er niet en als ik dan met de plaatselijke politie belde dan werd gezegd dat hij of vrij had of dat hij vakantie had of dat hij ziek was. Ik moest maar wachten dat hij er weer was want ze hadden geen plaatsvervanger.'*

Een ouder met een kind dat leer- of gedragsproblemen heeft:

*'Er is geen enkel samenspel tussen consultatiebureau en huisarts. Als het kind wat zou mankeren, wordt er verwezen naar de huisarts. In sommige gevallen doet de huisarts dat andersom waardoor je het kastje-muurgevoel krijgt.'*

Iemand die verslaafd was:

*'Alles, totaal geen samenwerking en steeds je verhaal moeten vertellen, zelfs bij dezelfde instanties omdat je steeds een ander toegewezen krijgt.'*

### **Wat gaat er goed in de samenwerking?**

De samenwerking tussen organisaties gaat goed als men zo min mogelijk last heeft van het doorverwijzen en van het oppakken van het probleem of de vraag door de een van de ander. Een proactieve houding, op orde zijnde (digitale) dossiers en kennis van de casus van de burger of de patiënt zijn hiervoor de voorwaarden.

Een burger die contact had met de overheid in verband met overlijden:

*'De huisarts had meteen een ambulance geregeld en achteraf heeft slachtofferhulp goed geholpen. De vlotte afhandelingen en begrip tonende organisaties doen alles om het de betrokkenen zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ze nemen veel werk uit handen.'*

Een burger die langdurig ziek was:

*'De huisarts heeft een conclusie getrokken en mij doorverwezen naar een specialist, die mij op adequate wijze heeft kunnen helpen. Men hielp mij zoals het hoorde. Huisarts en ziekenhuis gebruikten zeer zeker gegevens uit een register. Dus de ene instantie is van de ander op de hoogte en andersom.'*

Iemand met een kind dat langdurig ziek was:

*'Het ziekenhuis had de informatie duidelijk doorgekregen van de huisarts, de huisarts kreeg waar nodig de informatie van het ziekenhuis EN ondanks alles zelf eerst uit te dokteren, werd ik bij gebrek aan kennis makkelijk doorgestuurd. Dat vond ik erg fijn. De school ging makkelijk mee in afspraken en als er belangrijke onderdelen werden gemist, werd dit zonder moeite even bijgespijkerd.'*

Iemand die hulpmiddelen of zorg heeft aangevraagd:

*'De thuiszorgorganisatie heeft mijn behoeftes bij het CIZ gemeld, waarna alles is gaan rollen en ik de nodige ondersteuning van de thuiszorg heb gekregen bij de afhandeling.'*

Een startende ondernemer:

*'Ik heb mij ingeschreven bij de KvK en kreeg automatisch de gegevens van de Belastingdienst. Daarnaast werd mij een seminar van de Belastingdienst aanbevolen door de KvK. Tijdens het seminar was ook iemand van de KvK aanwezig.'*

65 jaar geworden:

*'Ziekenhuis (afdelingshoofd) regelde niets, dus zelf alles maar geregeld. Werd goed afgehandeld. Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Niet altijd blij vanwege de manier waarop dit fonds met mijn pensioengeld is omgegaan! Kan beter! Voorlichting en afwikkeling verder prima. Bij wijzigingen informatie, prima. AOW: goed geregeld, duidelijke informatie als er iets aan je AOW verandert. IZZ: goede informatie en afwikkeling.'*



## 2 Overheidsdienstverlening: de keten

In het vorige hoofdstuk is de overheidsdienstverlening als 'de keten' gedefinieerd en is beschreven hoe burgers deze keten waarderen. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op wat we onder 'de keten' verstaan. We beschrijven dit door aan te geven uit hoeveel en welke organisaties een keten bestaat. Daarbij is gevraagd naar de organisatie waarmee een burger als eerste contact heeft gehad, de zogenaamde 'ingang' van de overheid. We beschrijven niet alleen uit hoeveel organisaties een keten bestaat, maar ook hoe vaak burgers contact hebben met de overheid in verband met een levensgebeurtenis.

### 2.1 Uit hoeveel organisaties bestaat een keten?

De keten is in het vorige hoofdstuk gedefinieerd als 'een dynamische groep organisaties die (gezamenlijk) werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis'. Deze groep organisaties waarmee burgers vanwege een levensgebeurtenis contact hebben, bestaat uit gemiddeld drie (2,96) organisaties (tabel 6). In 2010 zagen we een significante daling in het aantal organisaties dat de keten vormde (van 3,1 naar 2,9). Deze daling zet dus niet door (maar neemt evenmin significant toe). Wel zien we vrij grote verschillen naar thema. In de sectoren *Gezondheid & zorg* en *Werk & inkomen* zien we een (significante) toename van het aantal organisaties waar burgers mee te maken krijgen.

6 | Ketengrootte naar thema

Aantal organisaties	2013					2008	2009	2010	2013
	1	2	3	4	5 of meer				
	%	%	%	%	%	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>3,3</b>	<b>3,1</b>	<b>2,9-</b>	<b>3,0*</b>
Onderwijs	40	26	17	10	7	2,8	3,0	2,7	2,4
Ondernemen	26	25	16	12	23	4,0	3,8	3,8	3,8
Gezondheid en zorg	24	25	15	11	24	3,4	3,1	3,3	3,8+
Buitenland	54	31	8	3	4	2,3	2,2	2,1	1,8
Familie en gezin	17	16	13	12	41	5,3	4,4	4,6	4,9
Wonen en omgeving	55	18	6	7	14	3,5	2,8	2,7	2,5
Werk en inkomen	39	17	11	7	26	3,0	3,6	3,0	3,6+

**Leeswijzer:** er is gepercenteerd van links naar rechts. Voorbeeld: van de burgers die contact hadden met de overheid binnen het thema onderwijs had 40% contact met één organisatie, 26% met twee organisaties, etc.

\* Voor 2013 is geen significant verschil gevonden. De uitkomsten van 2008 en 2009 wijken significant af van 2010. + significante (positieve) verschillen 2013 t.o.v. voorgaande jaren.

We zien dat ongeveer vier op de tien burgers (43%) contact hebben met één overheidsorganisatie<sup>18</sup>. Tussen levensgebeurtenissen varieert de lengte van de keten. Bijvoorbeeld, de keten van organisaties die hoort bij de levensgebeurtenis 'overlast' bestaat gemiddeld uit 2,0 organisaties en bij een klacht/bezwaarprocedure hebben burgers gemiddeld met 1,3 organisaties contact. Een relatief korte keten. Langere ketens vinden we bijvoorbeeld terug bij de levensgebeurtenissen 'immigratie' (gemiddeld 5,0 organisaties), 'verandering van woonsituatie' (gemiddeld 7,2 organisaties) en 'scheiding' (gemiddeld 5,8 organisaties).

In hoofdstuk 3 leggen we een verband tussen de lengte van de keten en de waardering van de overheidsdienstverlening. In dat hoofdstuk laten we onder andere zien dat de lengte van de keten niet binnen ieder thema in dezelfde mate impact heeft op de waardering. De aanname dat een langere keten tot minder tevreden burgers leidt, gaat niet altijd op.

## 2.2 Welke organisaties vormen de keten?

Dé keten bestaat niet. Ondanks dat een burger een gelijke levensgebeurtenis meemaakt zoals het starten van een onderneming, het hebben van een verslaving of de verkoop van een woning, is een situatie voor elke individuele burger uniek. Hiervoor doet iedere burger een beroep op voor hem of haar relevante organisaties. Een keten kenmerkt zich dus door een dynamische groep organisaties. Toch zijn er bepaalde organisaties die vaak in bepaalde levensgebeurtenissen voorkomen.

### *Meer contact met uitvoeringsorganisaties en het ziekenhuis tussen 2010 en 2013*

De vaakst genoemde organisaties zijn de gemeente (39%), de huisarts (24%) en het ziekenhuis (22%) (tabel 7). Deze top 3 van vaakst genoemde organisaties verschilt iets ten opzichte van 2010. In vergelijking met 2008 en 2009 hebben burgers minder contact gehad met de Belastingdienst (daling van 2%). Contact met het ziekenhuis is in vergelijking met 2008, 2009 en 2010 significant toegenomen (toename van 4% tussen 2010 en 2013). Verder zien we dat er significant meer contact is geweest met uitvoeringsorganisaties als het UWV, Wmo-loket en Bureau Jeugdzorg.

### *Verskil in genoemde organisaties tussen thema's*

Per levensgebeurtenis verschillen de genoemde organisaties binnen de keten. Zo hebben burgers bijvoorbeeld het vaakst contact met de gemeente (62%) in verband met levensgebeurtenissen binnen het thema *familie en gezin*. Maar bij levensgebeurtenissen binnen het thema *gezondheid en zorg* hebben burgers logischerwijs het vaakst contact met het ziekenhuis (64%) en de huisarts (63%).

---

<sup>18</sup> In vergelijking met 2010 zien we een stijging van 3% in het aantal burgers dat met vier of meer organisaties contact heeft (in 2010: 23%; nu: 26%). Het percentage burgers dat met drie of minder organisaties contact had, is met 3% gedaald van 75% in 2010 naar 73% in 2013. *Grosso modo* betekent dit noch een stijging noch een daling in het gemiddeld aantal organisaties dat de keten vormt.

7 | Meest genoemde organisaties waarmee contact is geweest (naar thema)

	Totaal				Onder- wijs	Onder- nemen	Gezondh. & zorg	Buiten- land 2013	Familie & gezin	Wonen & omgeving	Werk & inkomen
	'08	'09	'10	'13							
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Gemeente	42	36	38	39	11	28	18	40	62	57	24
Huisarts	25	25	25	24	5	7	63	18	45	18	21
Ziekenhuis	<b>19-</b>	<b>19-</b>	<b>18-</b>	<b>22+</b>	9	9	64	14	34	14	20
Belastingdienst	<b>24+</b>	<b>25+</b>	23	<b>21-</b>	12	67	11	6	50	20	28
Onderwijsinstelling	<b>15+</b>	<b>16+</b>	<b>12+</b>	<b>10-</b>	61	9	8	3	7	4	8
UWV	<b>8-</b>	9	9	<b>10+</b>	6	18	8	4	6	1	33
Politie	9	10	9	9	0	5	3	3	2	16	8
Pensioenfonds	8	8	7	<b>9+</b>	1	10	7	3	25	9	13
Thuiszorg	5	6	6	7	1	2	24	3	16	2	8
Bibliotheek	<b>10+</b>	<b>8+</b>	<b>8+</b>	<b>6-</b>	12	7	4	23	6	3	4
Woningcorporatie	5	5	4	5	1	4	4	1	9	7	7
CAK	-	-	4	5	0	1	18	1	17	2	6
Wmo-loket	<b>2-</b>	<b>3-</b>	<b>4-</b>	<b>5+</b>	1	2	18	1	7	1	7
RDW	5	4	5	5	2	9	2	1	5	7	3
Postkantoor	<b>10+</b>	<b>7+</b>	<b>5+</b>	<b>4-</b>	0	8	4	1	6	5	3
Ambulancedienst	3	<b>3-</b>	<b>2-</b>	<b>4+</b>	2	0	11	1	10	2	6
Vuilnisophaaldienst	3	4	4	4	0	4	3	1	2	7	2
GSD	3	3	3	4	1	5	8	0	8	1	9
SVB	4	4	3	4	1	2	6	2	23	1	4
DUO (IBG)	5	6	3	4	25	1	1	0	4	2	2
GGD/GG&GD	3	6	3	4	6	2	4	4	2	2	5
CJIB	-	-	4	3	0	6	0	1	1	6	3
CBR	<b>5+</b>	<b>4+</b>	<b>4+</b>	<b>3-</b>	3	3	2	1	2	5	1
CIZ	3	4	3	3	2	1	13	0	7	1	5
Vakbond	-	-	3	3	1	2	1	0	3	3	5
KvK	3	<b>3+</b>	<b>4+</b>	<b>2-</b>	0	47	1	0	0	0	5
Kinderdagverblijf	4	4	4	3	7	1	2	1	7	3	4
Zorgkantoor	3	4	3	3	1	2	9	0	10	1	5
Waterschap	3	3	3	3	0	3	1	0	7	5	2
Bureau Jeugdzorg	2	3	<b>2-</b>	<b>3+</b>	4	3	3	0	2	2	4
Ministerie	1	1	1	2	2	3	1	4	1	1	3
Universiteit	2	2	2	2	10	3	1	0	1	1	2
Consultatiebureau	5	2	3	<b>1-</b>	2	0	2	0	9	0	1
Douane	3	3	4	<b>1-</b>	0	2	0	9	0	0	1
Kraamzorg	2	1	1	1	0	0	1	0	9	0	1

+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013

### 2.3 Welke organisatie vormt de 'ingang' van de keten?

De organisaties die als 'ingang' van de overheidsdienstverlening gelden – de organisatie waar burgers als eerste contact hebben gehad in verband met de levensgebeurtenis – zijn net als in 2010 vooral de gemeente (23%), de huisarts (11%) en de Belastingdienst (8%).

Sommige organisaties fungeren vaker als ingang van 'de keten' dan andere organisaties. In figuur 8 geven we voor een aantal organisaties het percentage burgers weer dat deze organisatie als eerstelijnsorganisatie gebruikt. We vergelijken dit percentage met dat van 2010. Zo beantwoorden we de vraag: *Welke organisaties worden het meest als ingang gebruikt in verband met een levensgebeurtenis en is dit aandeel toegenomen ten opzichte van 2010?*

*Politie vaker als ingang gebruikt; onderwijsinstelling juist minder vaak*

Figuur 8 laat zien dat er weinig verandering is in het percentage burgers dat een bepaalde organisatie als ingang noemt voor het contact met de overheid. Net als in 2010 geeft 23% van de burgers aan dat ze met de gemeente als eerste contact hebben gehad, dus als ingang van de keten heeft gebruikt. Ook zien we geen significante toe-/afname van het percentage burgers dat de Belastingdienst of de huisarts als ingang heeft gebruikt. Wel zien we een significante toename in het percentage burgers dat als eerste contact heeft met de politie (4% in 2010 en 6% in 2013). Een significante daling zien we in het aandeel burgers dat een onderwijsinstelling als ingang van de keten gebruikt (daling van 2%). Voor andere organisaties zien we geen significante veranderingen<sup>19</sup>.

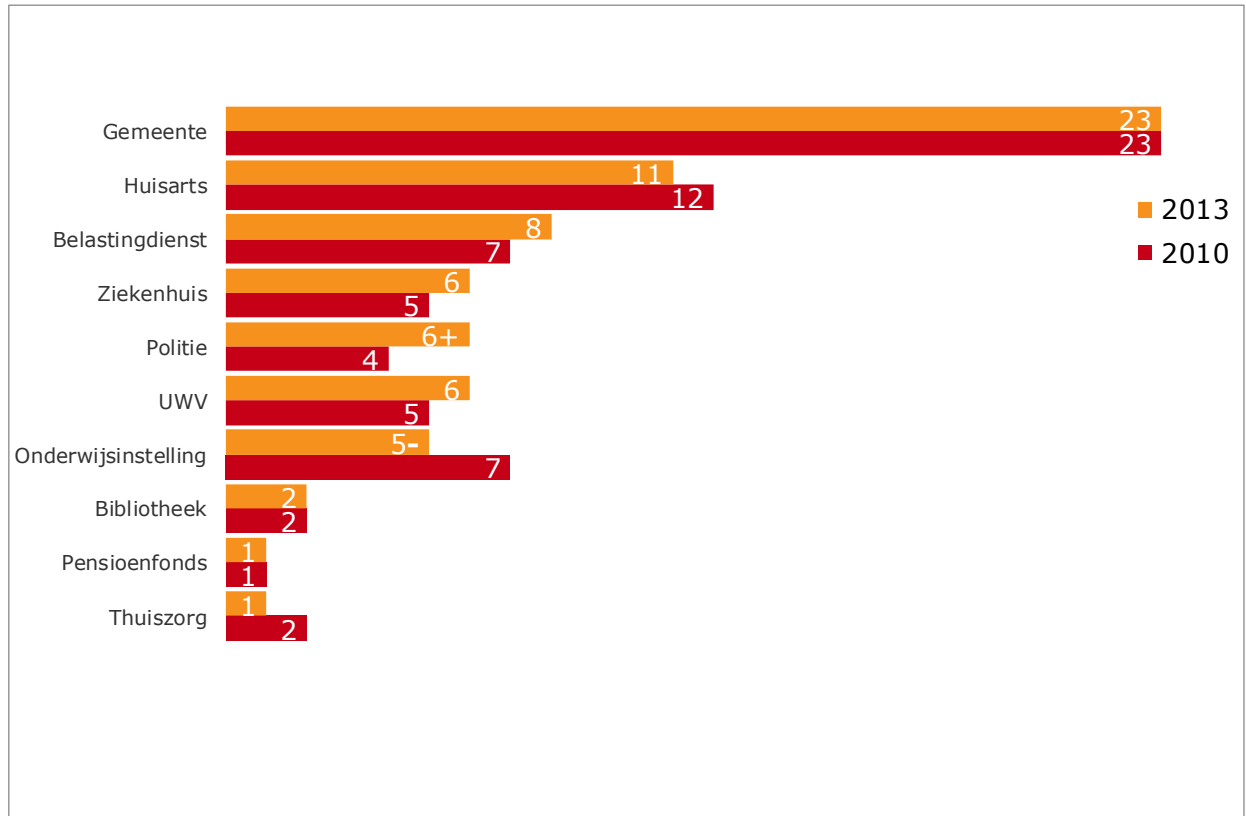
---

<sup>19</sup> Een verklaring voor de toename in % burgers dat de politie als ingang noemt, is dat relatief meer burgers contact met de overheid hadden in verband met een melding en overlast.

---

8 | *Organisaties die door burgers als 'ingang van de overheid' gebruikt worden. (In procenten)*

---



+ = een significante stijging / - = een significante daling ten opzichte van 2010

Bron: TNS NIPO, 2013

### 3 Sterkten en zwakten: wat kan er beter?

De overheidsdienstverlening, de keten van overheidsorganisaties, wordt in 2013 gewaardeerd met een 6,8. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag: *Wat bepaalt deze waardering?*

#### 3.1 Kwaliteitsnormen

Aan burgers zijn negentien kwaliteitsnormen<sup>20</sup> voorgelegd om deze in verband met de ontvangen dienstverlening te beoordelen. In tabel 9 de stellingteksten en de labels die we in de rapportage gebruiken om de norm kort te duiden.

---

#### 9 | Kwaliteitsnormen vertaald naar stellingen

---

<b>Stelling bij kwaliteitsnorm</b>	<b>Label kwaliteitsnorm</b>
1 Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, internet)	Keuzevrijheid contactkanaal
2 Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp	Vindbaarheid info en hulp
3 Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had	Rechten en plichten
4 Ik kreeg juiste en op mijn eigen situatie afgestemde informatie	Juiste informatie
5 Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren	Info 1x aanleveren
6 Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening	Transparante werkwijzen
7 Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld	(Digitale) betrouwbaarheid
8 Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen	Klachten serieus nemen
9 Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld	Actieve betrokkenheid
10 Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening)	Doorlooptijd
11 Ik kreeg wat ik wilde	Antwoord/oplossing
12 Ik heb een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop deze organisatie(s) mijn vraag/verzoek/probleem oplossen/afhandelden	Goed gevoel
13 De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	Verantwoordelijkheid
14 De medewerkers probeerden in eerste instantie zélf mijn vraag/probleem zo goed mogelijk te beantwoorden/op te lossen, voordat zij me doorstuurden naar een andere afdeling of organisatie	Problemeigenaar
15 Er werd goed naar mij geluisterd door de medewerkers van deze organisatie(s)	Luisteren
16 De medewerkers/organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden	Aangenaam verrassen
17 Ik voelde mij serieus behandeld door de medewerkers waarmee ik contact had	Serieus behandelen
18 De organisaties en medewerkers maakten het mij zo makkelijk mogelijk (niet moeilijker dan nodig)	Makkelijke dienstverlening
19 De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had	Behoeftegericht

---

<sup>20</sup> Voorgaande jaren werden de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode voorgelegd, dit jaar is 'Ik kon de kwaliteit van de dienstverlening vergelijken en beoordelen' komen te vervallen. Toegevoegd zijn normen die 'Hostmanship' beschrijven en normen die de Nationale ombudsman nastreeft (volgens de behoorlijkheidswijzer).

Tabel 10 bevat de antwoorden op bovenstaande stellingen die met betrekking tot de overheidsdienstverlening (de keten) aan burgers zijn voorgelegd. Burgers konden per stelling antwoorden op een schaal van helemaal eens (score 5) tot en met helemaal oneens (score 1).

De hoogste waardering krijgt, net als voorgaande jaren, de '(digitale) betrouwbaarheid'. Het percentage burgers dat de (digitale) betrouwbaarheid als 'goed' beoordeelt is weliswaar licht gedaald (van 62% naar 60%), maar nog steeds oordeelt slechts 3% negatief over dit aspect<sup>21</sup>.

Ook zeer tevreden zijn burgers over de 'keuzevrijheid voor het contactkanaal': maar liefst 62% beoordeelt dit als goed, 16% als 'niet goed'. Het gemiddelde (3,8) is een significante stijging ten opzichte van 2010 (3,7).

De 'vindbaarheid van de overheidsproducten' wordt nog steeds overwegend (65%) als 'goed' ervaren, al zien we ook hier een lichte daling (in 2010 beoordeelde 70% dit onderdeel als 'goed').

Net als in 2010, 2009 en 2008 wordt ook dit jaar de kwaliteitsnorm 'actieve betrokkenheid' (*Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld*) laag gewaardeerd. Maar er zit verbetering in. Beoordeelde in 2010 nog 35% van de burgers deze kwaliteitsnorm als 'niet goed', nu is dat nog 26%. Het aandeel 'goed' steeg van 27% naar 30%. Een aanzienlijke verbetering, al met al.

De normen 12 t/m 19 zijn in 2013 nieuw toegevoegd. Het betreft hier normen die aansluiten bij de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman (Open & duidelijk, Respectvol, Betrokken & oplossingsgericht en Eerlijk & betrouwbaar). Ook zijn er kwaliteitsnormen toegevoegd die voortkomen uit de Hostmanship-filosofie. Hostmanship is gestoeld op de zes pijlers *Dienen boven zelfzucht, Het geheel staat boven de delen, Dialoog boven debat, Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid, Consideratie boven onverschilligheid en Kennis boven arrogantie*.

De hoogste waardering van deze nieuwe normen krijgt 'Serieus behandelen': maar liefst 66% beoordeelt dit als goed, 8% als niet goed. Een andere goed presterende norm is de norm die betrekking heeft op 'Luisteren' (61% positief). Relatief minder goed doet de norm 'Aangenaam verrassen' het: maar 27% geeft een positieve beoordeling.

---

<sup>21</sup> Dit percentage is relatief laag in het licht van bijvoorbeeld de commotie over Diginota, NSA en de veiligheid van bankwebsites.

10 | Beoordeling kwaliteitsnormen

			goed	neutraal	niet	n.v.t./	Gemiddelde score			
			(4-5)	(3)	goed (1-2)	wn	2008	2009	2010	2013
			%	%	%	%	<b>1-5</b>	<b>1-5</b>	<b>1-5</b>	<b>1-5</b>
1	Keuzevrijheid contactkanaal	<b>2010</b>	63	14	17	6	3,7	3,6	3,7	<b>3,8+</b>
		<b>2013</b>	62	13	16	9				
2	Vindbaarheid info en hulp	<b>2010</b>	70	15	12	4	3,8	3,7	3,8	3,7
		<b>2013</b>	<b>65-</b>	<b>18+</b>	13	4				
3	Rechten en plichten	<b>2010</b>	44	26	17	13	3,4	3,3	3,4	3,4
		<b>2013</b>	45	<b>21-</b>	16	18				
4	Juiste informatie	<b>2010</b>	66	17	13	4	3,7	3,6	3,7	3,7
		<b>2013</b>	63	17	13	7				
5	Info 1x aanleveren	<b>2010</b>	61	9	22	8	3,7	3,5	3,5	<b>3,6+</b>
		<b>2013</b>	60	10	<b>18-</b>	12				
6	Transparante werkwijzen	<b>2010</b>	43	24	22	12	3,4	3,2	3,3	3,3
		<b>2013</b>	44	<b>18-</b>	21	17				
7	(Digitale) betrouwbaarheid	<b>2010</b>	62	17	3	18	3,9	3,8	3,8	3,9
		<b>2013</b>	<b>60-</b>	13	3	24				
8	Klachten serieus nemen	<b>2010</b>	45	18	11	27	3,6	3,5	3,5	<b>3,6+</b>
		<b>2013</b>	44	<b>15-</b>	10	31				
9	Actieve betrokkenheid	<b>2010</b>	27	21	35	16	3,0	2,8	2,8	<b>3,0+</b>
		<b>2013</b>	<b>30+</b>	20	<b>26-</b>	24				
10	Doorlooptijd	<b>2010</b>	56	20	16	8	3,6	3,4	3,5	3,5
		<b>2013</b>	56	<b>17-</b>	18	9				
11	Antwoord/oplossing	<b>2010</b>	62	17	14	7	3,7	3,6	3,6	3,6
		<b>2013</b>	60	<b>15-</b>	15	10				
12	Goed gevoel	<b>2013</b>	57	19	16	8				3,5
13	Verantwoordelijkheid	<b>2013</b>	55	17	12	6				3,6
14	Probleemeigenaar	<b>2013</b>	40	14	10	36				3,5
15	Luisteren	<b>2013</b>	61	16	9	14				3,7
16	Aangenaam verrassen	<b>2013</b>	27	33	25	15				3,0
17	Serieus behandelen	<b>2013</b>	66	15	8	11				3,7
18	Makkelijke dienstverlening	<b>2013</b>	55	21	14	10				3,5
19	Behoeftegericht	<b>2013</b>	59	18	14	9				3,6

**Leeswijzer:** er is gepercenteerd van links naar rechts. Voorbeeld: met de stelling over keuzevrijheid contactkanaal is 62% het eens, 13% is het niet eens maar ook niet oneens, 17% is het oneens. In 2010 was dat 63% etc. De gemiddelde score op een vijfpuntsschaal is in 2013 een 3,8, in 2010 was dit een 3,7. De stijging van 2010 op 2013 is significant.

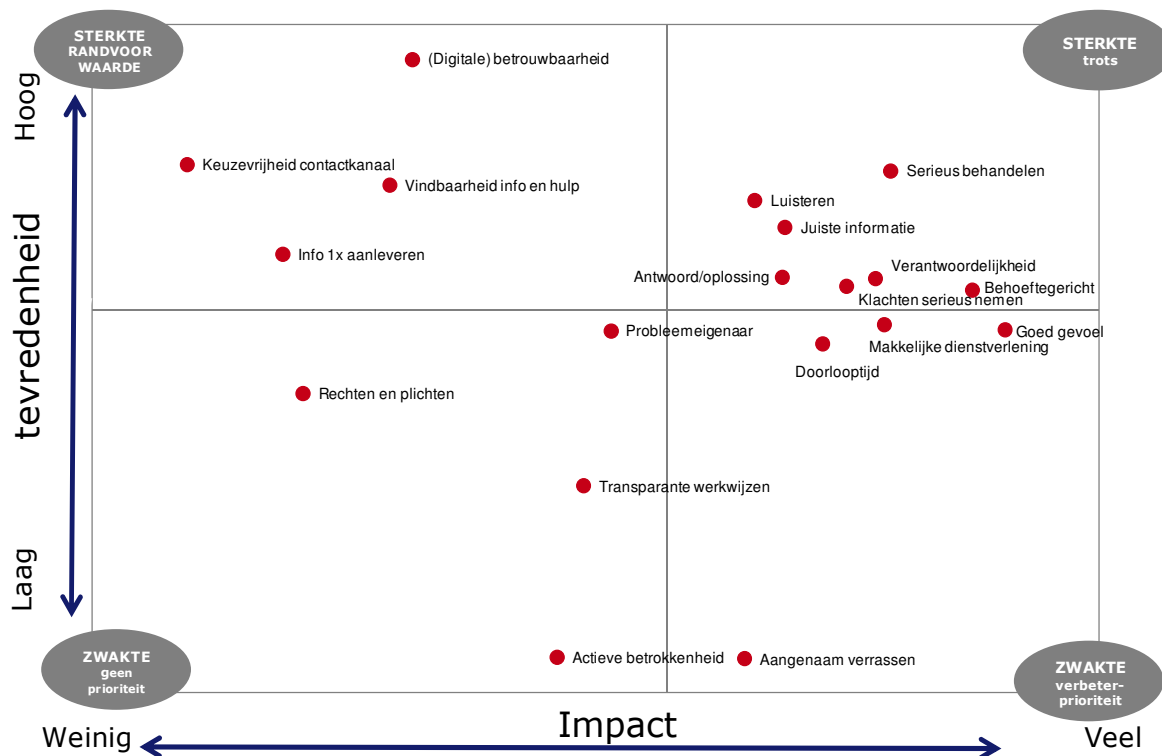
+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 – = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013



### 3.2 Prioriteitenmatrix: wat te verbeteren?

De waardering van een kwaliteitsnorm zegt nog niets over de mate waarin een kwaliteitsnorm prioriteit moet krijgen. Om hier inzicht in te krijgen, is een prioriteitenmatrix gemaakt<sup>22</sup>. De prioriteitenmatrix toont welke kwaliteitsnormen een hoge dan wel lage impact hebben op de waardering van de overheidsdienstverlening, de keten. In de matrix is het belang van de kwaliteitsnorm op de horizontale as afgezet tegen de waardering van de kwaliteitsnormen op de verticale as. De kwaliteitsnormen *hoog* op de verticale as (digitale betrouwbaarheid, keuzevrijheid contactkanaal, vindbaarheid van info en serieus behandelen) worden dus *goed* gewaardeerd en de kwaliteitsnormen *rechts* op de horizontale as (behoeftegericht, goed gevoel) worden door de burgers als *zeer belangrijk* beoordeeld. Kwaliteitsnormen die rechtsonder in de matrix belanden, behoeven hoge prioriteit (lage waardering, hoog belang). Normen die zich rechtsboven in de matrix bevinden, kunnen worden begrepen als 'sterkten': burgers vinden deze normen belangrijk en waarderen deze goed. Deze kwaliteitsnormen moeten worden gehandhaafd of versterkt. Het zijn de kwaliteitsnormen waar men 'trots' op kan zijn. Indien de kwaliteit hiervan echter drastisch afneemt, zal de kwaliteitsnorm rechtsonder in de figuur belanden. Dit zijn zwakten en deze hebben hoge prioriteit voor actie. Figuur 11 toont de prioriteitenmatrix van 2013.

11 | Prioriteitenmatrix kwaliteitsnormen 2013



Bron: TNS NIPO, 2013

<sup>22</sup> Een prioriteitenmatrix is een grafische weergave van een correlatieanalyse. In een correlatieanalyse wordt achterhaald wat de samenhang is tussen de opgenomen criteria en het totaaloordeel (oordeel keten).

De kwaliteitsnormen zijn in de matrix geplaatst op basis van de uitkomsten op *totaalniveau*. Per levensgebeurtenis kan de waardering en het belang per kwaliteitsnorm verschillen.

#### *Sterkten (trots)*

Kwaliteitsnormen die rechtsboven in de matrix verschijnen, zijn normen die burgers niet alleen hoog waarderen, maar ook waar ze belang aan hechten. Burgers geven aan dat ze het belangrijk vinden dat dienstverlening goed aansluit op wat ze nodig hebben (*behoeftegericht*). Veel impact op het totaaloordeel heeft ook de mate waarin burgers door medewerkers serieus worden behandeld (*serieus behandelen*; behoorlijkheidsnorm B). Een andere sterkte die uit figuur 12 naar voren komt, is *verantwoordelijkheid* (de medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen; behoorlijkheidsnorm C).

#### *Zwakten (verbeterprioriteit)*

Om de totale waardering van de overheidsdienstverlening te verbeteren, is de meeste winst te behalen bij die kwaliteitsnormen die laag worden gewaardeerd en waar burgers relatief veel belang aan hechten. De kwaliteitsnormen die hiervoor in aanmerking komen, zijn *aangenaam verrassen* (medewerkers/organisaties hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden) en *doorlooptijd* (behoorlijkheidsnorm C/ik ben tevreden over de totale doorlooptijd).

#### *Sterkten (randvoorwaarden)*

De aspecten linksboven in figuur 12 zijn normen waar burgers minder belang aan hechten, doorgaans omdat ze goed op orde zijn. We beschouwen deze normen als randvoorwaarden. Er hoeft niet extra geïnvesteerd te worden in deze kwaliteitsnormen, maar als de kwaliteit hiervan afneemt, kunnen deze normen rechtsonder als verbeterprioriteit in de matrix verschijnen. Normen die onder de groep vallen, zijn: (*digitale*) *betrouwbaarheid* (ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld); *vindbaarheid info en hulp* (ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp); *keuzevrijheid contactkanaal* (ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen) en *info 1x aanleveren* (ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren).

#### *Zwakten (geen prioriteit)*

De kwaliteitsnormen *actieve betrokkenheid* (behoorlijkheidsnorm B), *transparante werkwijzen* (behoorlijkheidsnorm A), *rechten en plichten* (behoorlijkheidsnorm B) en *probleemeigenaar* (behoorlijkheidsnorm C) worden laag gewaardeerd. Echter, deze kwaliteitsnormen hebben een relatief lage impact op de waardering van de burgers over de overheidsdienstverlening. Als de kwaliteit van deze normen zal toe- of afnemen, zal dit dus weinig invloed hebben op het oordeel van de burgers over de dienstverlening. Het advies is om deze kwaliteitsnormen in de gaten te houden, maar hier lagere prioriteit aan te geven.

#### *Menselijke en instrumentele kwaliteitsnormen*

Grofweg kunnen we de kwaliteitsnormen in twee groepen indelen. De eerste groep betreft normen die meer instrumenteel van aard zijn. Het zijn de meer technische of praktische zaken die standaard of geautomatiseerd worden aangeboden zoals informatievoorziening. In de tweede groep bevinden zich normen die betrekking hebben op menselijke interactie. Het gaat daarbij om het contact tussen burgers en medewerkers/organisaties. Onder deze tweede groep vallen onder andere de Hostmanship-items<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Hostmanship is een praktische filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn: dienstverlening vanuit het perspectief van de burger.

We hanteren de onderstaande indeling van 'instrumentele kwaliteitsnormen' en 'menselijke kwaliteitsnormen'. Hieronder vallen de Hostmanship-items<sup>24</sup> en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman: Open en duidelijk (A), Respectvol (B), Betrokken en oplossingsgericht (C) en Eerlijk en betrouwbaar (D). We geven aan onder welke normen de behoorlijkheidsnormen vallen (door middel van de letter A-C).

### **Instrumentele kwaliteitsnormen**

1. Keuzevrijheid contactkanaal
2. Vindbaarheid info en hulp (A)
3. Rechten en plichten (B)
4. Juiste informatie (A)
5. Info 1x aanleveren
6. (Digitale) betrouwbaarheid (D)
7. Doorlooptijd (C)

### **Menselijke kwaliteitsnormen**

1. Transparante werkwijzen (A) / Hostmanship-item
2. Klachten serieus nemen (B) / Hostmanship-item
3. Actieve betrokkenheid (B) / Hostmanship-item
4. Goed gevoel (B) / Hostmanship-item
5. Verantwoordelijkheid (C) / Hostmanship-item
6. Problemeigenaar (C) / Hostmanship-item
7. Luisteren (A)
8. Aangenaam verrassen / Hostmanship-item<sup>25</sup>
9. Serieus behandelen (B) / Hostmanship-item
10. Makkelijke dienstverlening (C)
11. Behoeftegericht (C) / Hostmanship-item

Als we beide groepen naast elkaar zetten, zien we dan verschillen in belang en waardering? Met andere woorden: zijn het meer de menselijke of instrumentele kwaliteitsnormen die een sterke invloed hebben op hoe burgers de overheidsvaardienstverlening beoordelen?

Als we naar figuur 11 kijken, zien we dat de instrumentele kwaliteitsnormen meer *linksboven* in de figuur zitten. Instrumentele kwaliteitsnormen worden doorgaans goed beoordeeld, maar hebben een minder sterke impact op de waardering van de overheidsvaardienstverlening. Het zijn meer randvoorwaarden: ze moeten op orde zijn, maar maken niet het verschil.

De menselijke kwaliteitsnormen daarentegen bevinden zich voornamelijk *rechts* in de figuur en bepalen daarom in sterke(re) mate de waardering van de overheidsvaardienstverlening. Doorgaans in positieve zin, behalve voor *Aangenaam verrassen* die negatief is geladen.

Resumerend: bij de verbetering van de overheidsvaardienstverlening dient de focus te liggen op de menselijke kwaliteitsnormen. (Nog) meer opereren vanuit het perspectief van de burger door het ze zo makkelijk mogelijk te maken, ze een goed gevoel te geven, burgers aangenaam te verrassen en als medewerker/organisaties betrokkenheid te tonen, zal de waardering van de overheidsvaardienstverlening aanzienlijk verbeteren. De instrumentele kwaliteitsnormen moeten daarbij niet verwaarloosd worden.

---

<sup>24</sup> Deze corresponderen met de volgende 'menselijke' kwaliteitsnormen: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11.

<sup>25</sup> 'Aangenaam verrassen' betekent dat de service/dienstverlening van de medewerker beter was dan gedacht of dat een dienstverlener iets aanbood waar niet om werd gevraagd (maar wel werd gewaardeerd).

### *Verschillen in belang van kwaliteitsnormen tussen 2010 en 2013*

Een prioriteitenmatrix is een *relatief* model. Dit betekent dat de waardering en het belang van de verschillende aspecten ten opzichte van elkaar worden bepaald. Omdat we dit jaar een aantal normen hebben toegevoegd, zijn de resultaten niet een-op-een te vergelijken met voorgaande jaren. Wel kunnen we het belang van de kwaliteitsnormen – die zowel in 2010 als in 2013 zijn gemeten – voor de waardering van de overheidsdienstverlening met elkaar vergelijken. Tabel 12 geeft een overzicht weer van de correlatiewaarden (impact) van de kwaliteitsnormen. De tabel is als volgt te lezen: naarmate een correlatiewaarde dichterbij de 1 zit, is deze belangrijker voor de waardering van de overheidsdienstverlening. Bijvoorbeeld: het aspect *Rechten en plichten* heeft een correlatiewaarde van 0,419 in 2010 en 0,418 in 2013. Dit betekent een relatief belangrijk aspect voor het oordeel (een waarde van 0,4 wordt in de statistiek als een relatief sterk effect beschouwd), het belang is echter niet toe- of afgenomen tussen 2010 en 2013.

Er valt een aantal dingen op in tabel 12. Allereerst zien we geen grote veranderingen in het belang van de verschillende normen tussen 2010 en 2013: de cijfers zijn niet sterk veranderd als we de kolom van 2012 met die van 2013 vergelijken. Toch is er een aantal lichte verschuivingen die interessant zijn om te benadrukken. Ten eerste, het belang van de 'menselijke' kwaliteitsnorm *klachten serieus nemen*<sup>26</sup> (behoorlijkheidsnorm B) is toegenomen. Burgers vinden het belangrijker dan in 2010 dat klachten en ideeën serieus worden genomen. Ook hechten burgers meer waarde aan de invloed die zij hebben op de manier waarop hun vraag, verzoek of probleem wordt opgelost.

Ten tweede, de meer praktische normen zoals vindbaarheid van informatie/hulp en het maar één keer moeten aanleveren van informatie zijn in belang afgenomen. De keuzevrijheid van het contactkanaal heeft *overall* weinig impact, wel is het in belang toegenomen tussen 2010 en 2013. De instrumentele zaken zijn van ondergeschikt belang in vergelijking met de ruimte die burgers krijgen om zelf invloed uit te kunnen oefenen op het complete dienstverleningsproces.

---

<sup>26</sup> In 2010 heette dit ontvankelijk bestuur.

---

12 | Correlatiewaarden tegen elkaar afgezet voor 2010 en 2013<sup>27</sup>

---

	Correlatiewaarden voor aspecten	
	2010	2013
Keuzevrijheid contactkanaal	,300	,357
Vindbaarheid info en hulp	,501	,464
Rechten en plichten	,419	,418
Juiste informatie	,656	,672
Info 1x aanleveren	,473	,408
Transparante werkwijzen	,548	,566
(Digitale) betrouwbaarheid	,451	,476
Klachten serieus nemen	,671	,704
Actieve betrokkenheid	,540	,552
<b>Gemiddeld</b>	<b>,506</b>	<b>,513</b>

---

---

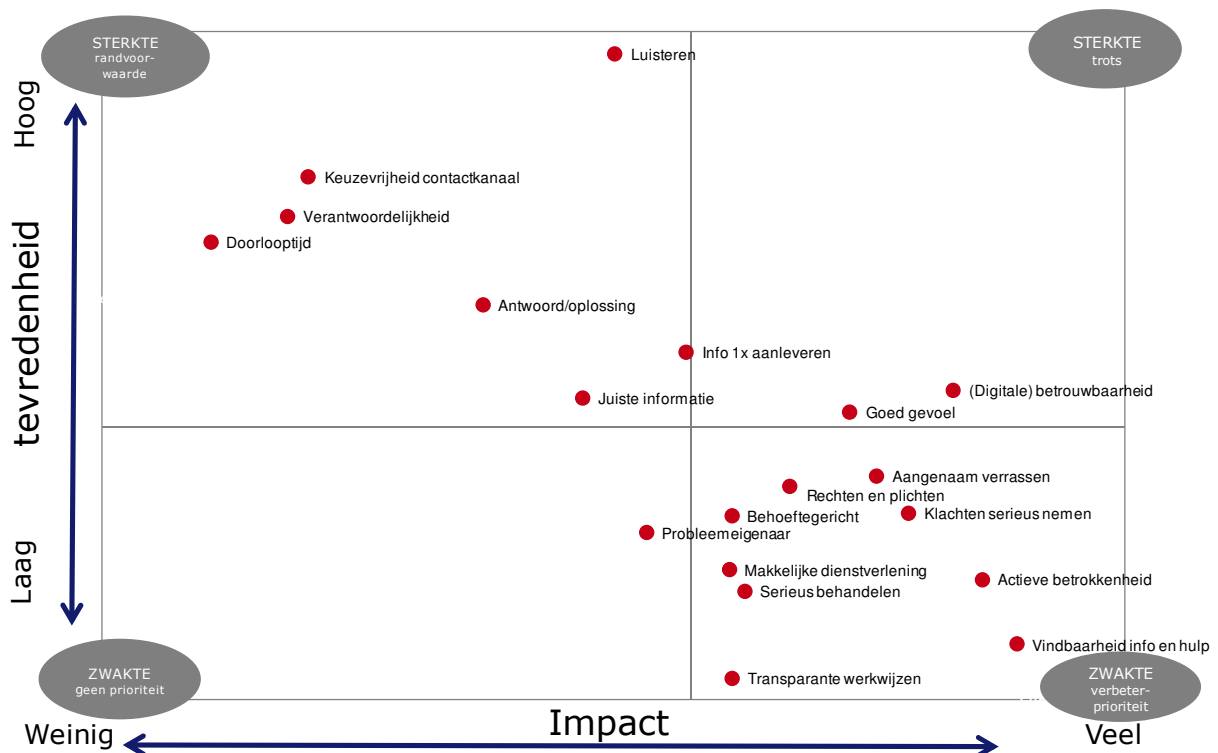
<sup>27</sup> In 2013 zijn meer normen gemeten dan in 2010. Daarom kunnen we enkel een vergelijking maken tussen normen die zowel in 2010 als 2013 zijn uitgevraagd.

### 3.3 Waarom geeft een zesde deel de dienstverlening een onvoldoende?

In paragraaf 1.1 zagen we dat 17% van de burgers de overheidsdienstverlening een onvoldoende geeft. Dit aandeel is een lichte stijging ten opzichte van 2008 (13% onvoldoende). De vraag die in deze paragraaf centraal staat, is: *Waarom geeft 17% van de burgers die contact heeft met de overheid (naar aanleiding van een levensgebeurtenis) de overheidsdienstverlening een onvoldoende?*

Uit figuur 13 blijkt dat de *vindbaarheid van info en hulp* de belangrijkste reden is waarom ongeveer een vijfde deel van de burgers een onvoldoende geeft. Uit een nadere analyse blijkt dat burgers die een onvoldoende geven vaker dan gemiddeld laagopgeleid zijn. Zij weten vaak niet goed waar ze terecht kunnen voor informatie en hulp en daarom zijn ze niet tevreden over de overheidsdienstverlening. Verder valt op dat met name de 'menselijke' en minder de 'instrumentele' normen verbeterd moeten worden. Burgers die de dienstverlening met een onvoldoende beoordelen, voelen zich vaak niet gehoord en/of vinden dat er niet (goed) op hen gereageerd wordt. De *doorlooptijd* en *keuzevrijheid contactkanaal* doen er niet zo veel toe. In tegenstelling tot de groep burgers die de dienstverlening wél een voldoende geven, weten burgers die een onvoldoende geven doorgaans niet waar zij precies recht op hebben. Een (extra) 'helpende hand' van de overheid kan de waardering daarom doen toenemen.

13 | *Burgers die de dienstverlening een onvoldoende geven, zien 'vindbaarheid van info en hulp' als belangrijke zwakte, daarna vooral menselijke aspecten*



Bron: TNS NIPO, 2013

### 3.4 Ongeveer de helft van de burgers voelt zich afhankelijk

De mate waarin burgers zich afhankelijk voelen van de overheidsorganisaties waarmee ze contact hebben, is nagenoeg gelijk gebleven (tabel 14)<sup>28</sup>. Het percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling 'ik had het gevoel dat ik volledig afhankelijk was van de genoemde overheidsorganisatie(s)' is niet sterk toe- of afgenomen: het schommelt tussen de 44% en 47% tussen 2008 en 2013 (de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' bij elkaar opgeteld). Met andere woorden, nog steeds voelt bijna de helft van de burgers zich afhankelijk van overheidsorganisaties<sup>29</sup>.

Wat verder opvalt, is dat in 2009 en 2010 burgers relatief gezien een neutralere mening hadden (ten opzichte van 2008 en 2013) als het gaat om afhankelijkheid van overheidsorganisaties. In 2008 voelden burgers zich in vergelijking tot 2009 wat minder afhankelijk van overheidsorganisaties (25% tegenover 21% 'mee oneens' of 'helemaal mee oneens').

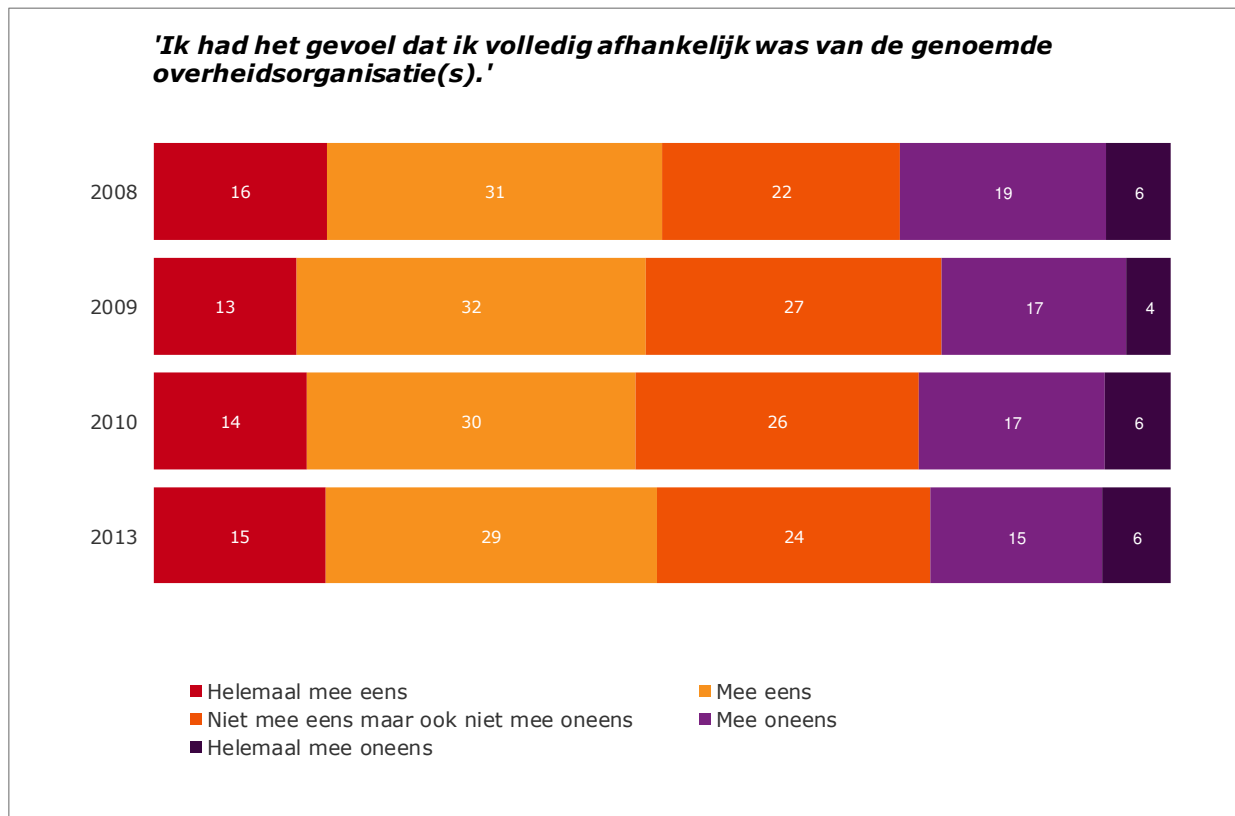
Resumerend: we zien tussen 2008 en 2013 geen sterke daling of stijging in de mate waarin burgers zich afhankelijk voelen van overheidsorganisaties. Ongeveer de helft van de burgers voelt zich afhankelijk; een kwart voelt zich niet (uitgesproken) afhankelijk van overheidsorganisaties.

Afhankelijkheid wordt door burgers als een zeer belangrijke succes- of faalfactor (beschouwd) en hier is nog steeds veel winst te boeken.

---

<sup>28</sup> We zien enkel dat in 2009 een relatief lager percentage 'helemaal mee eens' was en significant meer burgers het eens waren met de stelling. *Grosse modo* betekent dit geen verandering.

<sup>29</sup> In 2009 en 2010 waren burgers relatief neutraler over de stelling of zij zich afhankelijk voelen ten opzichte van 2008 en 2013.



+ / - betekent een significante stijging/daling ten opzichte van andere jaren

Bron: TNS NIPO, 2013

Binnen de thema's zien we *wel* een aantal verschuivingen door de jaren heen. In de eerste plaats zien we dat burgers die contact hadden binnen het thema *Wonen en omgeving* zich minder afhankelijk zijn gaan voelen van overheidsorganisaties (56% afhankelijk in 2010 tegenover 45% in 2013). Ten tweede voelen burgers binnen het thema *Werk en inkomen* zich juist meer afhankelijk (37% in 2010 tegenover 48% in 2013). Tot slot valt op dat burgers die contact hadden met de overheid in verband met een levensgebeurtenis binnen het thema *Onderwijs* zich door de jaren heen relatief minder afhankelijk voelen van overheidsorganisaties (33% voelt zich afhankelijk tegenover bijvoorbeeld 48% binnen het thema *Ondernemen*).

Uit de toelichtingen komt naar voren dat een gevoel van afhankelijkheid vaak wordt *versterkt* door een (administratieve) fout van de overheidsorganisatie. Het gaat om kleine fouten in de registratiesystemen (zoals het bankrekeningnummer of de hoogte van het inkomen dat bekend is in het systeem) die relatief grote gevolgen voor de burgers hebben. Twee voorbeelden hiervan:

<sup>30</sup> De percentages tellen per jaar niet tot 100% op, omdat we de percentages 'weet niet' en 'niet van toepassing' achterwege hebben gelaten.



Burger die een uitkering had aangevraagd:

*'De hoogte van de uitkering was en is onduidelijk, geen juiste uitleg, niks terug kunnen rekenen. Dus maar aannemen dat ze het goed doen. Nu blijkt achteraf dat ze me te veel hebben betaald, moet ik terugbetalen ... Ze schrijven dat er contact met me wordt opgenomen over de terugbetaalregeling en heb nu nog steeds niemand gehoord en ook geen mail of brief ontvangen.'*

Ondernemer:

*'... uiteindelijk bleek dat de Belastingdienst wel mijn oude nummer gewist had, maar het nieuwe nummer niet ingevoerd. Dus maakten ze duizenden euro's niet over door een fout van de Belastingdienst zelf.'*

Uit een aantal andere citaten komt naar voren dat burgers zich minder afhankelijk voelen als overheidsorganisaties op de hoogte zijn van eerdere contacten met de overheid en als zij duidelijkheid hebben over wanneer een bepaalde handeling wordt gedaan (bijvoorbeeld levering informatie of het ontvangen van geld). Burgers ontvangen soms de benodigde informatie sneller dan ze hadden verwacht. Twee voorbeelden hiervan zijn:

Burger van wie de burgerlijke staat was veranderd:

*'Mijn probleem is op de juiste wijze opgelost. Ik heb volledige medewerking ondervonden. Ik kreeg de informatie heel snel na het contact en kon toen weer verder, dat was fijn.'*

Ouder met kind dat een boete kreeg:

*'De service is compleet, overzichtelijk en beschikbaar wanneer nodig. Hetgeen het echt goed maakt, is dat je soms precies kan zien of bepaalde informatie is toegevoegd en dat je dan meteen verder kan.'*

## 3.5 Sterkten en zwakten binnen de thema's

In de vorige paragraaf hebben we onderzocht welke kwaliteitsnormen prioriteit moeten krijgen bij de verbetering van de overheidsdienstverlening. Dit deden we door alle 55 levensgebeurtenissen samen te nemen. Om meer inzicht te krijgen in het belang en de waardering van de kwaliteitsnormen binnen verschillende typen levensgebeurtenissen hebben we aparte prioriteitenmatrices gemaakt op basis van zeven thema's waar binnen de 55 levensgebeurtenissen vallen. De thema's zijn: onderwijs & opleiding, ondernemen, gezondheid & zorg, buitenland, familie & gezin, wonen & omgeving en werk & inkomen. We zullen in deze paragraaf per thema kort ingaan op de vraag welke kwaliteitsnormen goed presteren (sterkten) en welke verbeterprioriteit hebben (zwakten) binnen verschillende typen levensgebeurtenissen. Door middel van citaten proberen we toelichting en voorbeelden te geven van wat er goed en minder goed gaat. Wat opvalt, is dat niet binnen elk thema de kwaliteitsnormen hetzelfde belang of waardering krijgen<sup>31</sup>.

### 3.5.1 Onderwijs & opleiding (cijfer: 6,9)

*Goed presterende kwaliteitsnormen*<sup>32</sup>

- Burgers voelen zich serieus behandeld.
- De dienstverlening sloot goed aan op wat de burger nodig had.

Burgers zijn positief over het feit dat medewerkers zich verdiepen in de persoonlijke vaak zeer specifieke situaties.

*'Ben blij met de mogelijkheden die er bestaan om een voor mijn dochter zo leefbaar mogelijk ritme te kunnen geven en daar hebben deze instanties mij zeker mee geholpen.'*

*'Het betreft de school van mijn dochter, en daar ben ik heel tevreden over. Het is op dit moment echter nog niet duidelijk of de herindicatie gaat lukken, maar de school doet er in ieder geval alles aan en we hopen dat ze daarin slagen.'*

*Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben*

- Medewerkers/organisaties maakten de dienstverlening soms moeilijker dan nodig.
- Burgers worden niet altijd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening.

De service is op maat, echter bij de uitvoering en samenwerking met andere organisaties ontstaan soms problemen. Dit geldt met name bij het contact met onderwijsinstellingen wanneer burgers zich willen aanmelden bij een universiteit of hogeschool. Burgers die daarover contact hebben met bijvoorbeeld DUO hebben in eerste instantie het gevoel dat ze snel hun informatie kregen en goed werden geholpen. Achteraf ontstaan er vaak toch problemen door een gebrekkige afstemming en communicatie met andere organisaties binnen de keten.

---

<sup>31</sup> Bij het bepalen van welke normen sterkten en welke zwakten zijn binnen een thema, is gekeken naar de *relatieve* positie van de normen in vergelijking tot de posities binnen andere thema's.

<sup>32</sup> De citaten die we gebruiken, moeten als illustratie van de genoemde sterkten en zwakten gezien worden.

Burger die speciaal onderwijs volgt op ROC en daarover contact had met DUO:

*'Geen valse verwachtingen wekken. Na doorlopen van alle cursussen en lessen inzake Inburgering ontving ik van de toenmalige burgemeester Cohen een brief, samen met de cijferlijst. In die brief stond "u heeft aan al uw verplichtingen inzake inburgering voldaan". Een paar jaar later (recent) ontving ik een oproep van de gemeente dat ik alsnog een cursus moest doen.'*

### **3.5.2 Ondernemen (cijfer: 6,5)**

*Goed presterende kwaliteitsnormen*

- De dienstverlening sloot goed aan op wat de ondernemer nodig had.
- Ondernemers kregen wat ze wilden.

Websites en online portals die speciaal bedoeld zijn voor ondernemers om hun (loon)administratie in te voeren, werken goed en roepen weinig vragen op. Ondernemers kunnen eigenhandig hun zaken regelen zonder extra informatie op te vragen. Startende ondernemers zijn te spreken over de cursussen die de KvK aanbiedt.

*'De KvK heeft mij snel ingeschreven en gaf mij de tip om een seminar te volgen bij de Belastingdienst over btw en inkomstenbelasting. Dit seminar werd gratis verzorgd en was van een hoge kwaliteit. Hiermee neemt de Belastingdienst een goede voorlichtende taak op zich. Ik was positief verrast door de kwaliteit en toegankelijkheid van dit seminar.'*

*'Snelheid van handelen, adequaat reageren, begripvol, geen onnodige vragen.'*

*Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben*

- Ondernemers werden te vaak naar een andere afdeling of organisatie doorgestuurd (probleemeigenaarschap).
- Medewerkers/organisaties maken de dienstverlening soms moeilijker dan nodig.

Vooraf bij de complexere dienstverlening (meer organisaties, contact via verschillende kanalen) ontstaat soms frictie tussen organisaties. Het komt geregeld voor dat ondernemers 'van het kastje naar de muur' worden gestuurd: de informatie tussen organisaties wordt niet altijd voldoende uitgewisseld.

Keuringsarts (onlangs als zelfstandige begonnen):

*'Als arts die keuringen verricht voor het verlengen van het rijbewijs word ik keer op keer geconfronteerd met neuzelarijen van de medische adviseurs die de eigen verklaringen controleren en het is ONMOGELIJK telefonisch te overleggen. Zeer frustrerend! Gevolg is dat gekeurde mensen maar al te vaak onnodig lang moeten wachten tot ze uiteindelijk hun goedkeuringsbrief van het CBR krijgen waarmee ze hun rijbewijs kunnen verlengen. In vele gevallen zelfs nadat hun rijbewijs is verlopen terwijl ze ruim voortijdig hun keuring bij mij geregeld hadden.'*

### **3.5.3 Gezondheid en zorg (cijfer 7,0)**

*Goed presterende kwaliteitsnormen*

- Burgers zijn te spreken over de mate waarin zij serieus door de medewerkers worden behandeld.
- Medewerkers/organisaties maken de dienstverlening niet moeilijker dan nodig.

De huisarts en het ziekenhuis leveren goede en vooral snelle dienstverlening als de vraag of het probleem van de burger niet te complex is ('standaardservice'). Het proces van diagnosticeren, doorverwijzen tot aan behandelen gaat relatief snel en makkelijk.

*'Na duidelijke uitleg van mijn klachten werd ik gelijk doorverwezen naar een therapeut die ook geen lange wachttijd had en zo snel geholpen kon worden.'*

Een burger die krukken nodig had:

*'Door een ongeval had ik acuut krukken nodig, de huisarts had meteen een (weliswaar oud maar goed bruikbaar) stel krukken voor mij te leen.'*

*Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben*

- Burgers kregen niet altijd wat ze wilden.
- Burgers worden niet altijd goed op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening.

Als de diagnose complexer is dan gedacht, ontstaan soms problemen, omdat de dienstverlening gestandaardiseerd is en niet goed past bij patiënten die een specifiek(er) probleem hebben.

*'Ze gingen ervan uit dat ik genezen was, maar toen bleken er complicaties te zijn. Ik wilde toen een second opinion en nieuwe indicatie maar dat kreeg ik niet, omdat ze zeiden dat dat niet kon. Ze zijn niet voorbereid op complicaties!'*

### **3.5.4 Buitenland (cijfer: 7,3)**

*Goed presterende kwaliteitsnorm*

- Burgers hebben een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop de organisatie met de vraag, verzoek of probleem omging.

Mensen zijn te spreken over de duidelijkheid van de (reis)formulieren en de snelheid van afhandeling wanneer men tijdelijk naar het buitenland moet. Het proces is op een goede manier gestandaardiseerd.

*'De afspraak met de gemeentelijke instantie kon via internet worden gemaakt. Heel efficiënt. Afhandeling aan de balie was goed en ter zake doende.'*

*Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben*

- Burgers zijn niet tevreden over de mate waarin hun ideeën of klachten serieus werden genomen.
- Burgers worden te vaak naar een andere afdeling of organisatie doorgestuurd (probleemeigenaarschap).

De standaardprocedure verloopt goed, maar als er een andere organisatie bij gehaald wordt om een bepaalde vraag te beantwoorden of probleem op te lossen, ontstaan er soms problemen.

*'Samenwerking, uitwisseling van zelfde gegevens moet echt beter. Iedere keer wijst DUO naar de universiteit terwijl we toch echt bij DUO moeten zijn.'*

### 3.5.5 Familie & gezin (cijfer: 7,1)

#### Goed presterende kwaliteitsnormen

- Medewerkers luisteren voldoende naar burgers.
- Burgers hebben een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop de organisatie met de vraag, verzoek of probleem omging.

Als het gaat om direct contact met de gemeentelijke balie-medewerker loopt het contact soepel en zijn burgers te spreken over de vriendelijkheid van de medewerkers.

*'Prima meegedacht, iedereen deed wat ik ervan verwachtte. De medewerkers vond ik erg vriendelijk.'*

#### Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben

- Burgers zijn niet tevreden over de duur van de dienstverlening.
- Burgers zouden meer invloed willen uitoefenen op de manier waarop hun vraag, verzoek of probleem wordt opgelost of afgehandeld.

Mensen zijn niet te spreken over de doorlooptijd. Het duurt (te) lang voordat een bepaalde wijziging is doorgevoerd. Dit komt met name voor bij burgers die een scheiding meemaken.

*'Te traag ... je moet zelf overal achteraan terwijl je in een scheidingssituatie zit je echt je hoofd er niet helemaal bij hebt. Vervolgens duurt het nog 6/8 weken voordat de toeslagen verwerkt zijn!'*

*'De doorlooptijd is veel te lang. Vragen kunnen direct bij het eerste contact gesteld worden en wellicht opgelost worden. Niet eerst weken wachten om dan te vernemen dat ze niet direct een beslissing hebben kunnen nemen omdat ze aanvullende vragen hebben. Excuses omdat ze je dossier kwijt waren, helpt niet: je zou mogen verwachten dat ze zorgvuldig met je gegevens omgaan.'*

### 3.5.6 Wonen & omgeving (cijfer: 6,5)

#### Goed presterende kwaliteitsnormen

- Burgers zijn te spreken over de mate waarin zij serieus door de medewerkers worden behandeld.

Mensen die naar een verzorgingstehuis zijn gegaan en daarom contact hadden met de overheid zijn te spreken over het geduld en de persoonlijke benadering van de medewerkers.

*'Er werd goed geluisterd en mijn probleem werd opgelost.'*

*'... had het gevoel dat ik serieus ben genomen en er goed en adequaat op mijn klacht is gereageerd en vervolgens opgelost.'*

#### Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben

- Burgers zouden meer invloed willen uitoefenen op manier waarop hun vraag, verzoek of probleem wordt opgelost of afgehandeld

Mensen die in een verzorgingstehuis gaan wonen, moeten verschillende formulieren invullen. Het proces van het invullen van de formulieren tot aan de verwerking van de gegevens gaat soms nog mis.

*'Je moet overal aparte formulieren voor invullen. Als de vraag net een beetje anders is dan het pakket dat geboden wordt, moet je de vraag opnieuw, met een nieuw formulier aan een andere afdeling/organisatie stellen. Als je niet perfect aan de regels van een pakket voldoet, kun je elders weer opnieuw beginnen. Formulieren worden niet volledig gelezen, zomaar doorgestuurd, raken kwijt of worden afgewezen om onduidelijke redenen.'*

### **3.5.7 Werk en inkomen (cijfer: 6,6)**

*Goed presterende kwaliteitsnormen*

- Burgers voelen zich serieus behandeld.
- Medewerkers tonen zich (voldoende) verantwoordelijk.

Burgers vinden dat de medewerkers zich bewust zijn van de ernst van de situaties (zoals werkloosheid). Om die reden denken mensen dat de dienstverlening beter verloopt: men wordt serieus genomen en de medewerker komt voor je op.

*'Het was een rotperiode waar ik in zat op dat moment en de mensen die ik heb gesproken, hebben heel goed geluisterd en ook heel goed geholpen. Ik was er heel tevreden over hoe ze mij geholpen hebben, echt een heel grote pluim verdiend. Ik ben in die periode drie keer geopereerd aan de schouder.'*

*Kwaliteitsnormen die verbeterprioriteit hebben*

- Medewerkers/organisaties maken de dienstverlening moeilijker dan nodig.
- De duur van de dienstverlening is te lang.

Burgers vinden het vervelend dat ze bij verschillende organisaties dezelfde informatie moeten aanleveren en daardoor het idee krijgen dat er geen communicatie onderling is.

*'Moest twee verklaringen hebben ("verklaring omtrent het gedrag" (gemeente) en "verklaring van betrouwbaarheid" (KLPD) – hier zit een stuk overlap in ... Moest bij alle twee in basis dezelfde vragen invullen op de aanvraag, moest bij beide een uittreksel van het bevolkingsregister toevoegen, moest voor beide apart een afspraak maken voor de aanvraag. Waarom niet één aanvraag (zwaarste eis – in dit geval KLPD) en dan andere "mee bestellen"?'*

### 3.6 Welke factoren bepalen de waardering van de overheidsdienstverlening op *totaalniveau*?

In deze paragraaf gaan we in op de vraag welke factoren in sterke mate de waardering van de overheidsdienstverlening verklaren. We kijken niet naar de invloed van de kwaliteitsnormen (zoals we in 3.3 deden) maar naar het effect van meer generieke factoren zoals samenwerking tussen overheidsorganisatie en frequentie van contact op het oordeel over de keten. We onderzoeken welke factoren verbeterd moeten worden. Dit wordt op twee niveaus onderzocht: de waardering van de overheidsdienstverlening voor alle 55 levensgebeurtenissen samen en de waardering per thema. In tabel 15 een overzicht met daarin zes factoren die in deze paragraaf onder de loep worden genomen. In de tweede kolom staan de bijbehorende (onderzoeks)vragen<sup>33</sup>.

---

15 | *Factoren die waardering van de overheidsdienstverlening bepalen en de daarbij behorende (onderzoeks)vragen*

---

<b>Factor</b>	<b>Zijn burgers tevredener over de overheidsdienstverlening wanneer ...</b>
Samenwerking	... organisaties beter samenwerken?
Afhankelijkheid	... ze zich minder afhankelijk van overheidsorganisaties voelen?
Aantal organisaties	... ze met minder organisaties contact hebben?
Frequentie van contact	... ze minder contactmomenten hebben gehad?
Leeftijd	... ze ouder zijn?
Opleiding	... ze hoger opgeleid zijn?

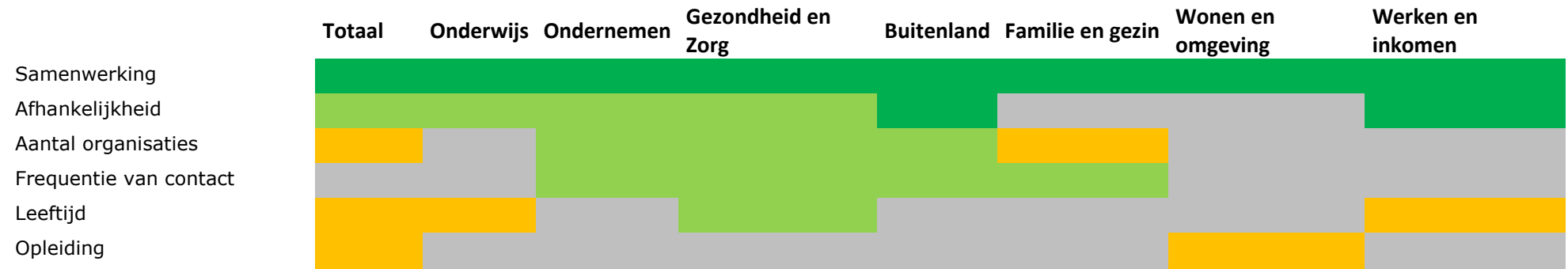
---

Leidt een betere samenwerking tussen overheidsorganisaties tot tevredener burgers als het gaat om de dienstverlening van de overheid? Zijn burgers die met minder organisaties contact hebben gehad, tevredener over de overheidsdienstverlening? We hebben door middel van correlatieanalyses antwoorden gevonden op deze vragen. In tabel 16 staan de resultaten. De tabel is als volgt te lezen:

- Zowel voor het totaal als per thema geven we door middel van een kleur weer in welke mate (zeer sterk, sterk, gemiddeld of geen verband) er een verband is tussen de factoren en de waardering van de overheidsdienstverlening. Sommige factoren hebben een sterk effect op de waardering, andere juist niet.
- De kleur grijs staat voor 'geen effect', oranje staat voor 'gemiddeld effect' en naarmate de kleur donkerder groen wordt, is het effect van de factor op de waardering van de overheidsdienstverlening sterker. Met andere woorden, hoe 'groener' des te belangrijker voor de waardering.

---

<sup>33</sup> Uit een AID-analyse bleek dat deze zes factoren de sterkste correlatie met de doelvariabele hadden. Deze factoren verklaren in sterkste mate de mate waarin burgers de overheidsdienstverlening door de keten waarderen.



**Mate waarin factoren effect hebben op waardering overheidssdienstverlening door de 'keten'**

- Zeer sterk effect
- Sterk effect
- Gemiddeld effect
- Geen effect



## Algemene conclusies (totaal)

Welke conclusies kunnen we uit tabel 16 trekken?

De meest bepalende factor voor een goede overheidsdienstverlening is de mate waarin er een goede samenwerking is tussen overheidsorganisaties (*goede samenwerking*). Naarmate de samenwerking beter wordt, zal de waardering (op totaalniveau) sterk stijgen<sup>34</sup>. Dit geldt voor alle thema's.

De mate waarin burgers zich afhankelijk voelen van overheidsorganisaties heeft een sterke impact op de waardering van de overheidsdienstverlening. Als burgers zich minder afhankelijk voelen, neemt de waardering op totaalniveau sterk toe.

Twee voorbeelden van burgers die niet tevreden waren over de samenwerking van bepaalde overheidsorganisaties:

Iemand die extra zorg nodig heeft:

*'Ze raken van alles kwijt wat ze door moeten geven aan elkaar of is het niet te vinden, ze werken gewoon langs elkaar heen, nagenoeg geen samenwerking (ik moest zelf bijna alles kortsluiten nadat ik recentelijk de diagnose terminaal kanker te horen had gekregen). Zo te zien is er geen samenwerking, je moet alles apart aanvragen terwijl het zorgkantoor en het CAK met elkaar samen zouden moeten werken. De samenwerking tussen CIZ en gemeente laat te wensen over. Men is niet erg van zins een andere organisatie aan te wijzen waar een probleem thuis hoort. Het is naar mijn idee allemaal preken voor eigen parochie.'*

Begonnen als ondernemer:

*'De Belastingdienst verplaatst zich niet in mensen. Ik had – mede door het starten van mijn bedrijf – een nieuw bankrekeningnummer doorgegeven. Hier had ik wel vier bevestigingen van gekregen. Maar uiteindelijk bleek dat de Belastingdienst wel mijn oude nummer gewist had, maar het nieuwe nummer niet ingevoerd. Dus maakten ze duizenden euro's niet over door een fout van de Belastingdienst zelf.'*

---

<sup>34</sup> De correlatie tussen 'goede samenwerking' en waardering is 0,6.

### **3.6.1 Welke factoren verklaren de waardering van de overheidssdienstverlening binnen de thema's?**

Wat zijn naast goede samenwerking bepalende factoren voor een goede overheidssdienstverlening binnen de verschillende thema's?

#### **Onderwijs**

*Niet het gevoel hebben dat je zonder de organisatie niet verder kan, is voor burgers die een levensgebeurtenis meemaken binnen het thema onderwijs (en contact hebben met de overheid) de belangrijkste voorwaarde voor goede overheidssdienstverlening.*

Het effect van afhankelijkheid: een burger die contact had met IND en DUO over speciaal onderwijs:

*'De IND en DUO moeten samenwerken in het verstrekken van informatie aan elkaar, zodat mijn partner een studielening kan aanvragen voor zijn inburgeringscursus. Daar wachten we nu al tien maanden tevergeefs op. De ombudsman probeert in deze te bemiddelen, IND heeft toegegeven een fout te hebben gemaakt en zou alsnog actie ondernemen en de stukken aan DUO verstrekken. Helaas tot op heden geen enkel bericht van beide partijen ontvangen.'*

#### **Ondernemen**

De frequentie van contact heeft een sterk effect op de waardering. Naarmate ondernemers minder vaak contact hebben, zijn ze tevredener over de overheidssdienstverlening binnen het thema ondernemen. Ook blijkt uit tabel 16 dat met minder organisaties contact hebben een positief effect heeft op de waardering.

Een ondernemer die als zelfstandige is begonnen:

*'Ik moest voor één vraag drie keer bellen. Telkens was er een andere afspraak en een ander persoon die mij moest helpen.'*

#### **Gezondheid en zorg**

Net als bij het thema ondernemen zijn burgers die zich niet direct afhankelijk voelen van overheidsorganisaties, met weinig organisaties contact hebben, positiever over de dienstverlening. Verder zien we dat ouderen significant positiever zijn over de overheidssdienstverlening dan jongeren binnen het thema gezondheid en zorg.

Afhankelijkheid: ouder met kind dat leer- of gedragsproblemen heeft:

*'Het consultatiebureau en vooral de artsen luisteren totaal niet. Een jaar lang zorgen geuit over ogen en spraakachterstand. Eindelijk een advies/doorverwijzing gekregen naar een oogarts. Voor wat betreft spraakachterstand kon je een consult krijgen van 5 minuten en meer ook niet. 5 minuten is een belachelijk kort consult als je een nijpend probleem wil bespreken, terwijl ik juist afhankelijk ben voor goede zorg voor mijn kind.'*

## **Buitenland**

Naast een goede samenwerking tussen overheidsorganisaties verklaart de mate waarin burgers zich *afhankelijk voelen* van overheidsorganisaties in sterke mate de waardering voor de overheidsdienstverlening binnen het thema Buitenland.

Burger die contact had met het UWV in verband met emigratie:

*'Je moet eerst vijf keer zelf aan de medewerkers UWV vertellen dat je recht op een uitkering hebt omdat je een aparte reden hebt. Ze geven je geen gelijk. Weer zelf op internet alles opzoeken, weer bellen en weer terug, dit tot vijfmaal en uiteindelijk was er iemand die wist hoe het zat ... en ik dus inderdaad recht had op drie maanden uitkering in tegenstelling tot wat alle andere medewerkers mij hebben verteld. Had ik eerder de moed opgegeven en geen voet bij stuk gehouden dan had ik niks ontvangen.'*

## **Familie en gezin**

Binnen het thema *Familie en gezin* heeft de mate waarin burgers zich afhankelijk voelen van overheidsorganisaties geen enkele invloed op hoe zij de dienstverlening beoordelen. Burgers die minder vaak contact hadden met de overheid zijn positiever over de dienstverlening.

Ouder met kind dat gehandicapt is:

*'De wachttijd minder lang, voordat je geholpen wordt, wachtlijsten voor hulp thuis.'*

## **Wonen en omgeving**

Een goede samenwerking tussen de overheidsorganisaties is dé bepalende factor voor een goede overheidsdienstverlening binnen het thema wonen en omgeving. Daarnaast zien we dat hoogopgeleiden positiever zijn over de dienstverlening dan lager opgeleiden.

Iemand die een woning heeft gekocht of verkocht:

*'Er zou een loket moeten zijn waar je op zijn minst in één keer de juiste informatie kunt krijgen. Nu moet je alles maar zelf uitzoeken en antwoorden zien te vinden. Het is volstrekt onduidelijk bij wie je moet zijn en wie er ergens verantwoordelijk voor is.'*

## **Werken en inkomen**

Naast een *goede samenwerking* is een gevoel van onafhankelijkheid van overheidsorganisaties een sterk verklarende factor voor de waardering. Ouderen zijn positiever over de dienstverlening dan jongeren.

Een burger met schulden:

*'Ze werken met een vast stramien waardoor alleen standaardsituaties aangepakt kunnen worden. Die van mij viel daar niet onder omdat ik het wel in stand kan houden door de rente te betalen, maar niet ver genoeg kan aflossen om het te verminderen dus men vond het niet serieus genoeg. Pas als ik echt vaste lasten niet meer kan betalen, kunnen ze me "helpen" door alles over te nemen, maar dan is het al te laat. Gemiste kans voor zowel de overheid als andere mensen in situaties zoals de mijne. Als ze eerder konden ingrijpen/adviseren/helpen, zouden er veel minder echte noodsituaties ontstaan, wat een hoop mensen zou helpen en de overheid en bedrijven het nodige kan besparen aan administratieve rompslomp en kosten etc.'*

### 3.6.2 De sleutel tot betere overheidsdienstverlening

In deze subparagraaf komen we tot de belangrijkste criteria voor een betere overheidsdienstverlening op basis van de resultaten uit tabel 16. Uit de correlatieanalyse komt naar voren dat 'goede' of 'nog betere' overheidsdienstverlening (door de keten) aan twee criteria moet voldoen:

- Een betere **samenwerking** tussen de betrokken overheidsorganisaties binnen een levensgebeurtenis zal de waardering doen toenemen.
- Naarmate de burger zich minder **afhankelijk** voelt van de overheidsdienstverlening zal hij tevredener zijn over de dienstverlening.

De overheid kan dus drie dingen doen:

- de samenwerking verbeteren tussen de individuele organisaties (zie paragraaf 1.4);
- de afhankelijkheidsrelatie verminderen of wegnemen (bijvoorbeeld door andere (markt)partijen toe te laten);
- de afhankelijkheidsrelatie minder nijpend maken door responsiever te zijn.

## 4 De contactkanalen & digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk staan de contactkanalen waarmee burgers contact hebben of zouden willen met de overheid centraal. Dit jaar hebben we meer vragen per kanaal gesteld: Hoe ervaart men de verschillende contactkanalen, prettig of onprettig? Heeft men zelf een vraag of probleem bij de overheid neergelegd? Wat is de reactietijd per kanaal?

Speciale aandacht is er voor de digitale dienstverlening: Wat zijn de ervaringen met de digitale overheid? Waar, hoe en bij wie werkt het, waar, hoe en bij wie niet? Is sec digitale communicatie met de overheid mogelijk en/of wenselijk? Onder welke voorwaarden is goede digitale dienstverlening te realiseren?

### 4.1 Gebruik contactkanalen

#### 4.1.1 Gebruik contactkanalen: sterke groei digitale dienstverlening

Het contact tussen de burger en de overheid verliep in 2013 beduidend vaker via de digitale kanalen e-mail en internet dan in de jaren 2008 t/m 2010. Omgekeerd werd er minder gebruikgemaakt van de balie en de brief. Het gebruik van de telefoon is stabiel.

De afname van de fysieke kanalen houdt overigens geen gelijke tred met de toename van de digitale kanalen, men zet nu meer kanalen in bij het contact met de overheid. Per saldo maakt men nu gebruik van 2,1 kanalen, terwijl dat voorgaande jaren gemiddeld 2,0 was.

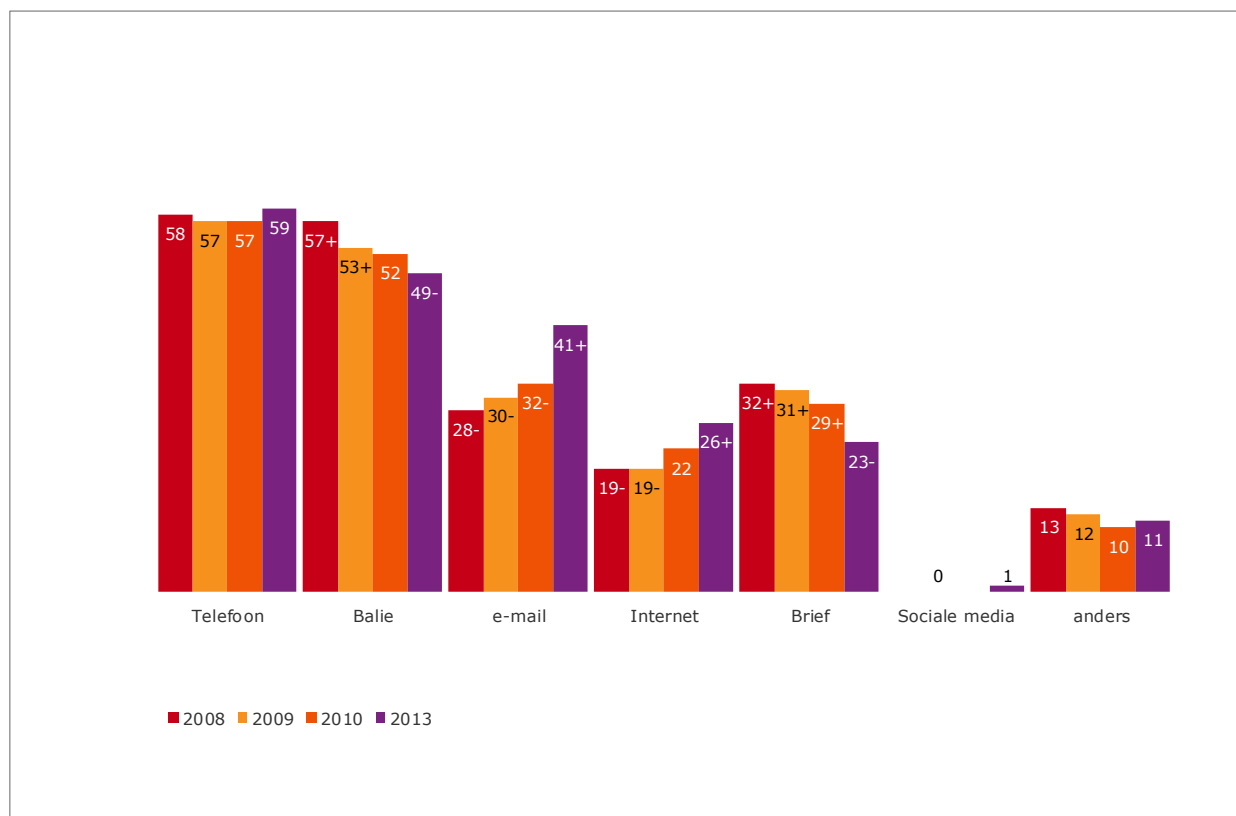
De groei van het gebruik van **e-mail** in de overheidsdienstverlening is echter onstuimig: van 28% in 2008 naar 41% nu. In de sector *onderwijs* maakt men het meest gebruik van e-mail (59%) en hier is het zelfs het meest gebruikte medium. Ook bij *ondernemen* ligt het gebruik van e-mail boven de 50% (54%). Maar de sterkste groei werd geboekt in de werk- en inkomenketen. Hier groeide het gebruik van e-mail van 28% in 2008 naar 55% in 2013. Internet groeide hier bijna niet (van 26% naar 33%). Telefoon (68%) en brief (33%) zijn stabiel in de *werk- en inkomenketen*.

Het **internet** wordt vaker gebruikt in de sectoren *ondernemen* (van 37% in 2008 naar 43% nu), familie en gezin (van 20% naar 34%), *wonen en omgeving* (van 15% naar 22%). In het *onderwijs* is het gebruik van internet relatief hoog, maar het steeg niet (stabiel rond de 30%). In *gezondheid en zorg* steeg het internetgebruik wel, maar is het desalniettemin het laagst (van 4% in 2008 naar 11% nu). Hier zien we het gebruik van e-mail overigens iets sneller stijgen (van 15% naar 26%), maar ook het gebruik van de telefoon steeg (van 66% in 2008 naar 74%) nu.

De afname van het gebruik van de **balie** komt voornamelijk voor rekening van de sectoren *werk en inkomen* (het gebruik van de balie daalde hier van 50% in 2008 naar 41%) en *wonen en omgeving* (van 50% naar 42%). In de andere sectoren nam het gebruik van de balie niet significant af, al is indicatief wel dezelfde tendens te zien.

In de sector *wonen en omgeving* steeg het gebruik van de **telefoon**: van 47% in 2008 naar 55% nu. Ook bij *gezondheid en zorg* zien we het telefoongebruik toenemen (van 66% naar 74%). Voor het overige is het telefoongebruik stabiel.

17 | Op welke manier heeft u contact gehad met de organisatie(s) n.a.v. deze levensgebeurtenis?<sup>35</sup>  
(In procenten)



+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013.

Bron: TNS NIPO, 2013

De **brief** wordt minder vaak gebruikt in de sectoren *familie en gezin* (een daling van 45% in 2008 naar 36% nu), *ondernemen* (van 46% naar 33%), *onderwijs* (van 41% naar 21%) en *wonen en omgeving* (van 30% naar 19%). In de overige sectoren is het gebruik van de brief stabiel.

Slechts 1% zegt naar aanleiding van de levensgebeurtenis te communiceren met de overheid via **sociale media** (Facebook of Twitter)<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> Respondenten konden meer dan één antwoord geven. In 2013 werden gemiddeld 2,1 antwoorden gegeven, in 2010, 2009 en 2008 2,0.

Met 'anders' wordt vooral 'huisbezoek' bedoeld.

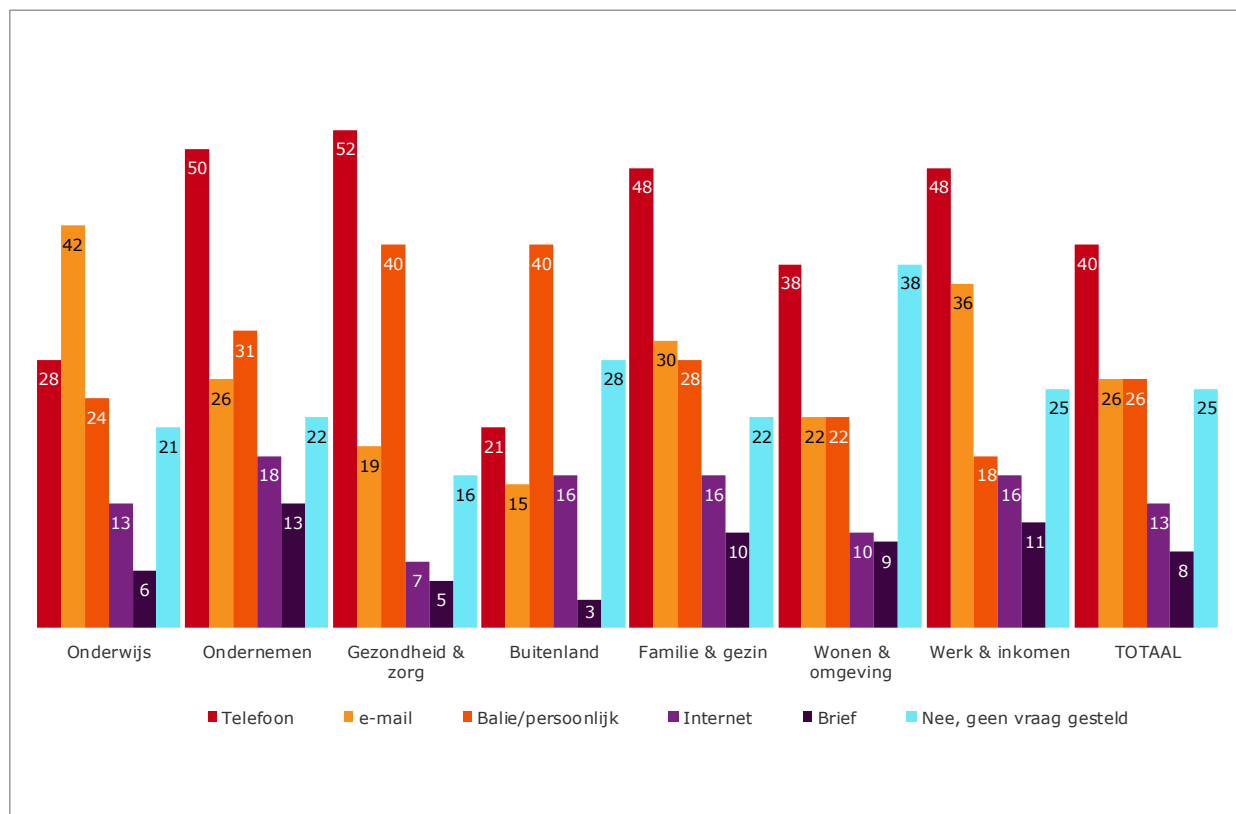
<sup>36</sup> Voorgaande jaren was de antwoordcategorie 'sociale media' niet opgenomen.

#### 4.1.2 Gebruik contactkanalen als initiatief bij de burger ligt

In het voorgaande zagen we dat burgers vooral communiceren met de overheid via balie, telefoon en in toenemende mate via e-mail en internet. Het contact is hier zowel op initiatief van de organisaties als van de burgers.

Als burgers *zelf* een vraag of probleem voorleggen aan de overheid, pakken ze vooral de telefoon (40%), ze sturen een e-mail (26%) of ze gaan langs (26%). Er zijn echter verschillen naar sector. In het *onderwijs* stuurt men vooral e-mails en in de categorie *buitenland* is men vooral geneigd naar de balie te gaan. Ook in de *gezondheidszorg* zoekt men – logischerwijs – relatief vaak persoonlijk contact, maar hier maakt men ook relatief veel gebruik van de telefoon (en weinig van e-mail). Internet wordt relatief vaak gebruikt om een vraag te stellen in de sectoren *ondernemen*, *werk & inkomen*, *familie & gezin* en *buitenland*. De *brief* wordt vaker dan gemiddeld gebruikt door *ondernemers*.

18 | Heeft u ZELF via een of meer van de onderstaande kanalen een vraag gesteld of een verzoek ingediend? (In procenten)



Bron: TNS NIPO, 2013

## 4.2 Waardering contactkanalen

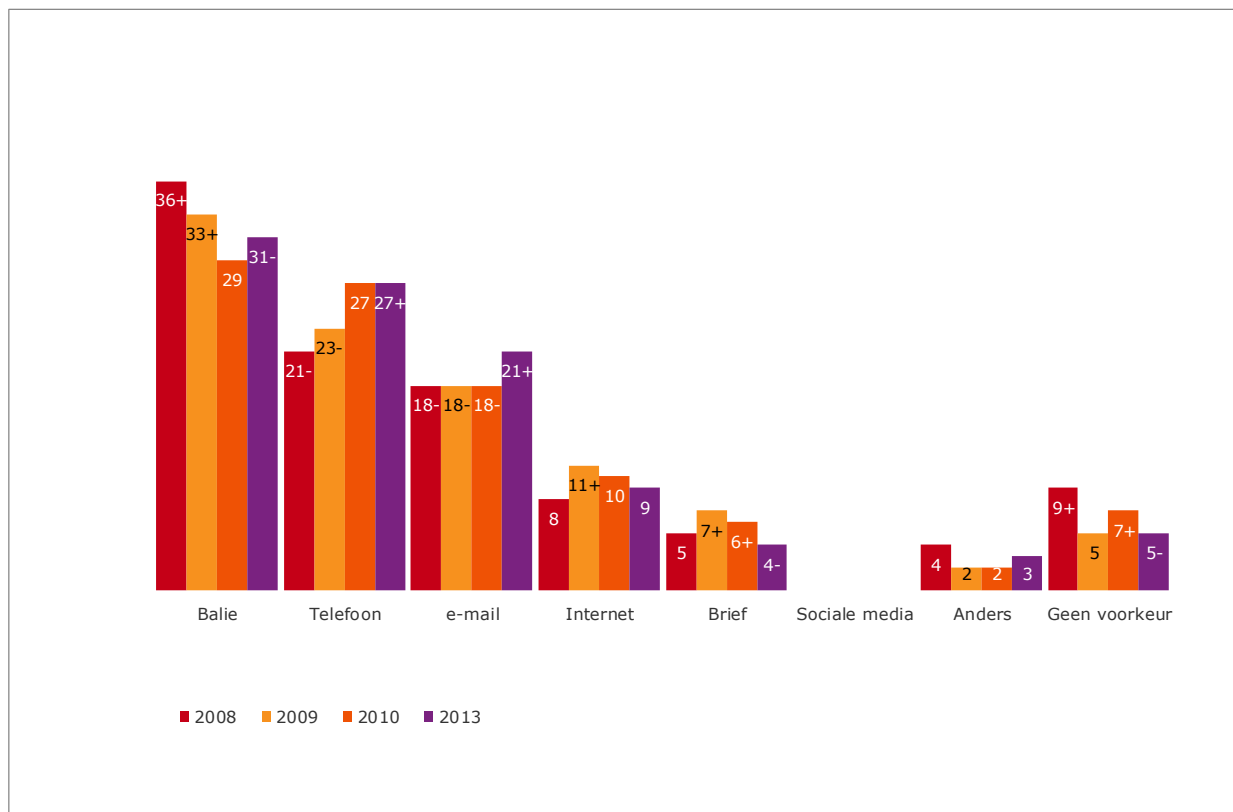
### 4.2.1 Voorkeur digitale contactkanalen neemt nauwelijks toe

Op de vraag 'Welke vorm van contact heeft uw voorkeur als u contact heeft met de overheid?' wordt nog steeds vooral het antwoord *balie* (31%) en *telefoon* (27%) gegeven. De voorkeur voor de balie nam in 2010 af ten opzichte van 2008 en 2009, maar deze afname zet niet door in 2013. De voorkeur voor de telefoon is gelijk aan 2010, maar neemt ten opzichte van 2008 en 2009 zelfs iets toe. De populariteit van e-mail is iets gegroeid. Nu zou 21% het liefst via e-mail communiceren met de overheid, voorgaande jaren was dat 18%. Toch zet de voorkeur voor de digitale kanalen bij lange na niet zoveel door als verwacht zou mogen worden op basis van de toename van het gebruik. Ook de voorkeur voor internet zet niet door. Internet krijgt de voorkeur van 9%, terwijl dat in 2009 nog 11% was. De voorkeur voor de brief neemt wel licht af. Gaf in 2009 hier nog 7% de voorkeur aan, nu is dat nog slechts 4%. Niemand geeft voorkeur aan contact via sociale media<sup>37</sup>.

---

19 | Op welke manier heeft u bij voorkeur contact met organisaties binnen de keten?<sup>38</sup> (In procenten)

---



+ = significante stijging 2008/2009/2010 versus 2013 / - = significante daling 2008/2009/2010 versus 2013.

Bron: TNS NIPO, 2013

---

<sup>37</sup> Voorgaande jaren was de antwoordcategorie 'sociale media' niet opgenomen.

<sup>38</sup> Bij deze vraag was maar één antwoord mogelijk. De antwoorden tellen dus op tot 100%.



In de sector *ondernemen* gaat de voorkeur duidelijk uit naar telefonisch contact (34%) en niet naar persoonlijk contact aan de balie (nog slechts 12% geeft hier de voorkeur aan, terwijl dat in 2010 nog 22% was). De digitale communicatiemiddelen zijn hier populairder dan gemiddeld. Maar de voorkeur voor e-mail is niet toegenomen (was 32% in 2008 en is nu 26%, een niet-significant verschil). Internet is wel populairder dan vijf jaar geleden: de voorkeur is gestegen van 9% in 2008 naar 19% nu.

Bij het thema *werk en inkomen* zien we vergelijkbare verhoudingen als bij de ondernemers: een gelijkblijvende voorkeur voor telefonisch contact (30%), gevolgd door de e-mail (26%) en de balie (23%). Daarbij laat de balie ten opzichte van 2008 een daling zien (van 33% naar 23%) en e-mail over dezelfde periode een stijging (van 14% naar 26%). Internet is blijvend laag met 7%.

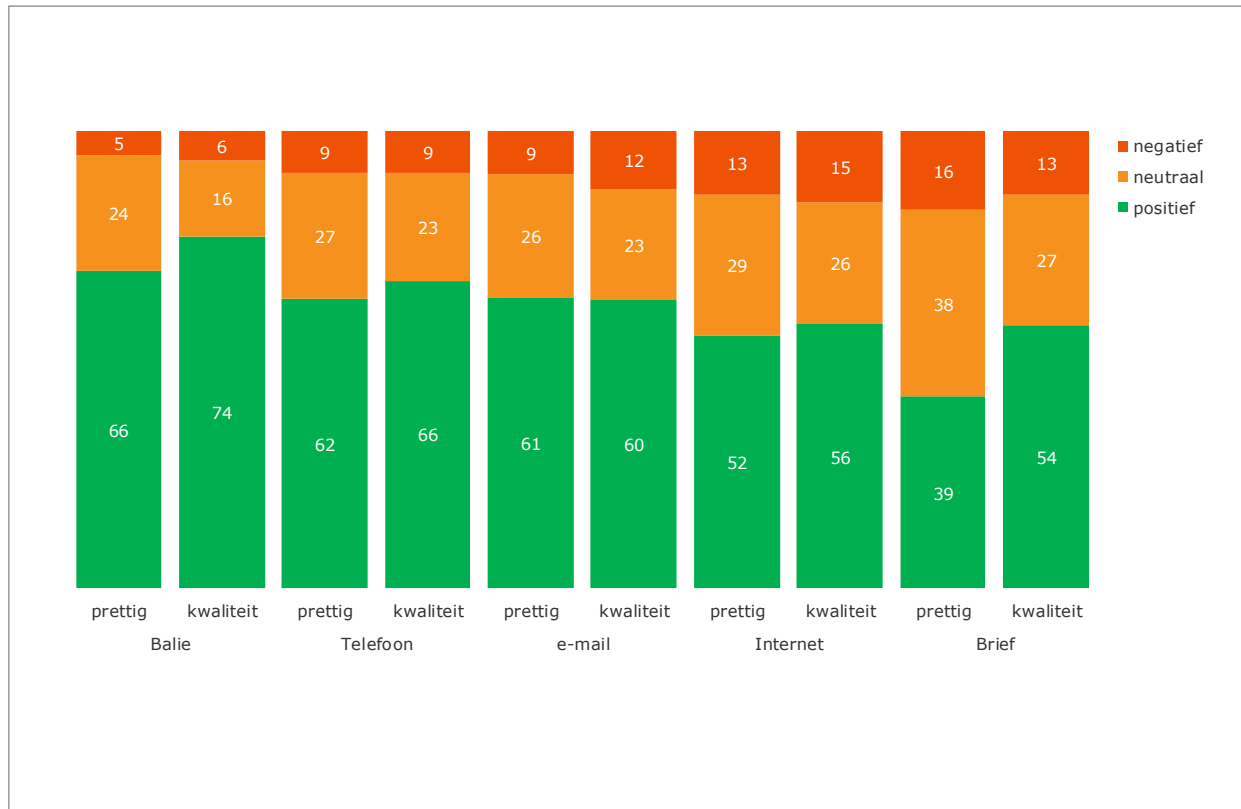
In de categorie *familie en gezin* zien we een toenemende voorkeur voor de telefoon (van 24% in 2008 naar 35%) en een afnemende voorkeur van de balie (van 35% in 2008 naar 24%). E-mail (15%) en internet (13%) winnen hier niet of nauwelijks aan populariteit.

Waar e-mail wel echt een toenemende voorkeur geniet, is bij de thema's *onderwijs* (van 21% in 2008 naar 29% nu) en *gezondheid en zorg* (van 6% naar 15%). In de laatste categorie blijft het persoonlijk contact aan de balie (waarmee ook spreekuur bedoeld wordt) het populairst, al zien we hier een afname (van 54% in 2008 naar 45% nu). Deze verschuiving komt – naast e-mail – vooral ten goede aan de telefoon (een toename van 20% in 2008 naar 29% nu).

#### 4.2.2 Tevredenheid gebruikte contactkanalen

Dit jaar hebben we de burgers per kanaal gevraagd hoe prettig ze het gebruik van die kanalen (in verband met de betreffende levensgebeurtenis) vonden. Daarnaast is gevraagd hoe ze de kwaliteit van de dienstverlening via dat kanaal beoordelen.

20 | Oordeel over de gebruikte kanalen: hoe prettig en hoe tevreden over de kwaliteit. (In procenten)



Bron: TNS NIPO, 2013

Burgers vinden vooral het contact via de balie, telefoon en e-mail prettig. Opvallend zijn de kleine verschillen tussen deze kanalen, e-mail doet op dit punt niets onder voor de telefoon. Duidelijk minder prettig vindt men het contact via brief (16% niet prettig) en internet (13%).

Dezelfde rangorde vinden we min of meer terug als gevraagd wordt naar de tevredenheid met de *kwaliteit* via de verschillende kanalen, al wordt de kwaliteit van de e-mail-dienstverlening als minder goed ervaren dan die via de telefoon. Verder is men iets vaker *ontevreden* over internet (15%) dan over de brief (13%).

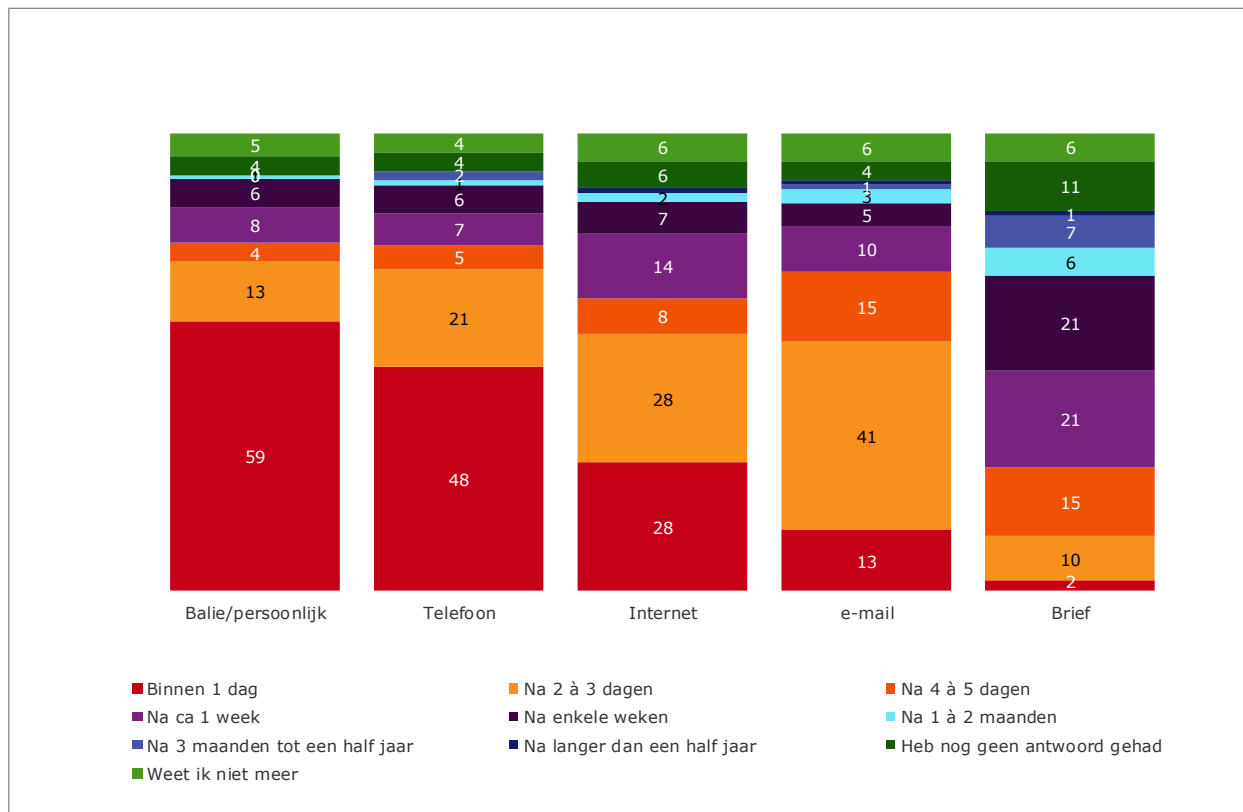
#### 4.2.3 Reactietijd en tevredenheid met kanalen als initiatief bij de burger ligt

Als burgers zelf een vraag stellen aan de overheid kiest men dus vooral voor de telefoon als medium, daarna voor het persoonlijke contact aan de balie of e-mail. Die eerste twee kanalen (balie en telefoon) zijn (ook) populair omdat men snel een antwoord heeft<sup>39</sup>.

Aan de **balie** krijgt 59% nog dezelfde dag een antwoord, 13% na twee à drie dagen, 4% na vier à vijf dagen. Opgeteld zo'n 15% moet langer wachten. Bijna drie kwart (73%) is tevreden met deze reactietijd, 11% is hiermee ontevreden.

Aan de **telefoon** krijgt men (opvallend genoeg) iets minder vaak dezelfde dag nog een antwoord (48%), men moet iets vaker dan aan de balie twee of drie dagen wachten (21%). De tevredenheid ligt dan ook iets lager: 68% is tevreden, 15% is ontevreden over deze reactietijd.

21 | Hoelang duurde het voordat u een inhoudelijke reactie kreeg via ...? (In procenten) (Basis: stelde zelf een vraag)



Bron: TNS NIPO, 2013

<sup>39</sup> Hierbij dient opgemerkt te worden dat respondenten het contact beoordelen dat de afgelopen twaalf maanden plaatsvond. Ze beantwoorden deze vraag dus uit hun geheugen, waardoor de antwoorden waarschijnlijk minder accuraat zijn dan wanneer ze direct na het contact zouden worden gesteld.

Via **e-mail** krijgt men zelden (13%) binnen een dag een reactie. Doorgaans duurt dat twee of drie dagen (41%) of vier à vijf dagen (15%). Een kwart krijgt antwoord na één tot enkele weken en 10% moet één maand of langer wachten. 4% heeft nog geen antwoord gehad<sup>40</sup>.

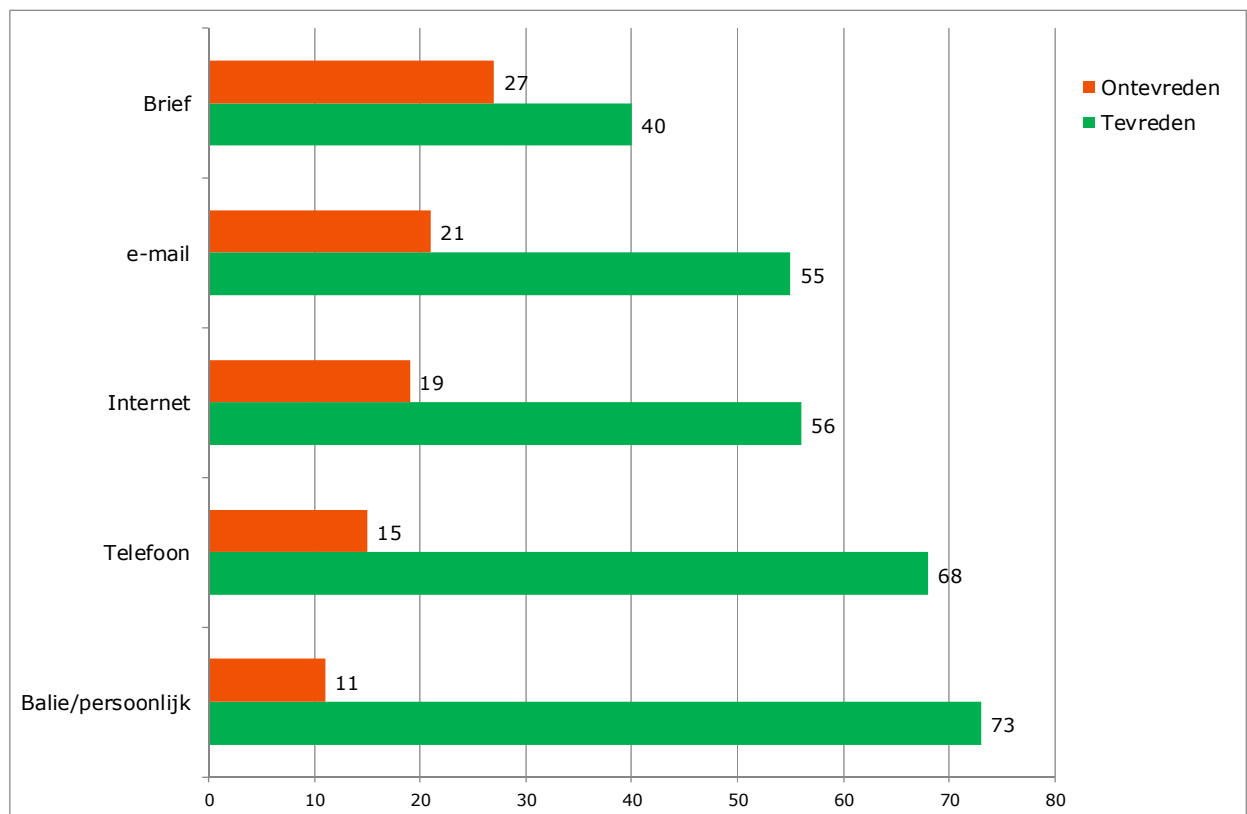
De reactietijd bij **internet**-contact is korter dan bij e-mail. Dat wil zeggen: een groter deel (28%) krijgt al binnen een dag een reactie. De tevredenheid hierover is ongeveer gelijk aan e-mail: 56% is tevreden, 19% is ontevreden over deze reactietijd.

Over de reactietijd na een eigen vraag per **brief** is ruim een kwart (27%) ontevreden en 40% is tevreden. Via de brief krijgt circa een kwart binnen een week een reactie. Een substantieel deel (42%) krijgt na één of enkele weken een reactie. Het aandeel dat één maand tot een halfjaar moet wachten – dat voor alle andere media op 2% à 4% ligt – ligt bij de post op 14%. 11% heeft nog geen antwoord gehad op het moment van ondervraging<sup>41</sup>.

---

22 | Hoe tevreden was u met deze reactietijd via ...? (In procenten) (Basis: stelde zelf een vraag)

---



Bron: TNS NIPO, 2013

---

<sup>40</sup> Hiervan heeft 64% de vraag een halfjaar geleden of langer gesteld.

<sup>41</sup> Hiervan heeft 27% de vraag een halfjaar geleden of langer gesteld.

## 4.3 Digitale dienstverlening

### 4.3.1 Ervaringen met digitale dienstverlening: overwegend positief

Van alle burgers die een levensgebeurtenis meemaakten (zoals in dit onderzoek voorgelegd) en in verband daarmee contact hadden met de overheid, had iets meer dan de helft (52%) (ook) contact via digitale kanalen<sup>42</sup>. Deze mensen is gevraagd te beschrijven wat hun ervaringen waren met het contact dat ze hadden met de overheid via digitale kanalen.

Wat in de eerste plaats opvalt, is dat de beschrijvingen overwegend positief zijn. Ruim zes op de tien beschrijvingen zijn positief, ruim een kwart is negatief en een tiende van de antwoorden is neutraal<sup>43</sup>. Over de hele linie worden voor verschillende levensgebeurtenissen zowel positieve als negatieve ervaringen genoteerd.

#### **Positief**

Vaak worden beschrijvingen gegeven als: prettig, goed, snel, efficiënt, direct, makkelijk, alles was duidelijk, heldere communicatie, kan het doen wanneer het mij uitkomt of het probleem is correct opgelost. Enkele citaten van tevreden digitale-dienstverleninggebruikers, waar soms ook kanttekeningen worden gemaakt of suggesties worden gedaan:

*'Contact via webformulier, liep goed, vrij snelle respons die hout sneed.'*  
(Klacht/bezwaarschrift ingediend)

*'Heel goed, ik kon mijn vraag formuleren op het voor mij beste moment en binnen 24 uur had ik antwoord of een bevestiging van ontvangst met een geschatte "omlooptijd".'*  
(Zorg/hulpmiddelen aangevraagd)

*'Ik wilde weten waar ik aan toe was en wat mijn plichten waren. Via uwv.nl hebben ze een berichtenbox. Berichten komen goed aan en worden naar mogelijkheid zo spoedig mogelijk beantwoord zodat ik aan mijn verplichtingen kon voldoen volgens hun voorwaarden.'*  
(Begonnen met betaalde baan)

*'Prima ... Ik kon mijn vraag goed formuleren en kreeg daar antwoord op. Verder is deze persoon op de hoogte van mijn verleden en kon ook nu snel adviseren.'*  
(Verslaafd)

*'Verliep prima. Een verhuizing is bijvoorbeeld erg makkelijk digitaal te regelen bij de gemeente.'*  
(Woning gekocht/verkocht)

*'Ontvangstbevestiging ontvangen – kapotte lamp lantaarnpaal met enkele dagen vervangen.'*  
(Melding gedaan)

*'Goede ervaring. E-mail met foto's betreffende de klacht correct afgewikkeld.'*  
(Melding gedaan)

<sup>42</sup> 9% had uitsluitend contact via een van de digitale kanalen (e-mail, internet of sociale media).

<sup>43</sup> Respondenten konden in een open vraag hun ervaringen vertellen, deze vraag is gecodeerd: in totaal tellen de antwoorden op tot 125%: 79% positieve antwoorden, 35% negatieve en 11% neutraal. Omgerekend naar 100% is dat 63% positief, 28% negatief en 9% neutraal.

*'Contact via e-mail werkt prima, alleen moet je zelf erachteraan mailen of de mail is binnen gekomen en of er inderdaad ook actie ondernomen is. Een meldingsnummer en een reply met behulp van dit nummer zou handig zijn.'*

(Immigratie)

*'Internet is eenzijdig en beantwoordt niet alle vragen, daarom heb ik een aantal instellingen via mail bereikt. Dit was over het algemeen goed voor elkaar.'*

(Kind speciaal onderwijs gevolgd)

*'Redelijk goed, ze moeten alleen stoppen met overal wachtwoorden en codes voor te vragen.'*

(Ondernemer)

*'Duidelijk, in mijn tempo, snel veel zoeken.'*

(Ondernemer)

### **Kritisch of negatief**

Degenen die negatieve ervaringen hebben met digitale overheidsdienstverlening beklagen zich erover dat de communicatie onduidelijk of onvolledig is, dat het te lang duurt voor er een (inhoudelijke) reactie komt (geen ontvangstbevestiging), dat digitale communicatie niet de mogelijkheid biedt om door te vragen (van beide kanten) en dat het te onpersoonlijk is. Op dit laatste punt na zegt de kritiek dus eigenlijk meer over de uitvoering van de dienstverlening dan over het medium e-mail of internet. Ook hier enkele citaten:

*'Dat is er nog weinig, voor alles moet je uiteindelijk toch naar de balie. Handig zou zijn als er via mail gecorrespondeerd kan worden!'*

(Immigratie)

*'Het is wel handig om allerlei zaken via e-mail en internet te regelen, maar ik wil ook persoonlijk contact met mensen die over mij beslissen. Nu vind ik het niet zo belangrijk om persoonlijk contact te hebben met de Belastingdienst. De KvK doet het uitstekend met een persoonlijke begeleider en allerlei cursussen en via Start Smart. Met het UWV heb ik alleen contact via de computer en dat zal allemaal wel een kwestie van geld zijn, maar mij stuit dat tegen de borst. Ik blijf wel mens ook al ben ik een zelfstandige met een uitkering.'*

(Begonnen als ondernemer)

*'Het leidt vaak tot misverstanden en onpersoonlijke antwoorden, vaak was een mailtje niet genoeg en moest er meer uitleg gegeven worden, van beide kanten, ik had het gevoel continu bij elke mail op mijn qui-vive te moeten zijn.'*

(Scheiding)

*'Het is irritant dat je van DUO een mail krijgt met "er staat een bericht voor u klaar". Ik heb liever dat ze me meteen dat bericht per mail sturen, zodat ik niet eerst ergens anders hoeft in te loggen.'*

(Met onderwijs begonnen)

*'Alles via DigiD inloggen. Vaak dezelfde handeling herhalen. Jammer ...'*  
(Met onderwijs begonnen)

*'Er wordt slecht gereageerd op aangifte. Vernielingen staan niet echt hoog op het lijstje van aanpak.'*  
(Overlast ervaren)

*'Gemeente: prut. Vraag – geen antwoord ... Weer digitaal contact – weer geen antwoord. Antwoord van de gemeente uiteindelijk per telefoon. Afspraak maken en langskomen op gemeentehuis!'*  
(Geen betaalde baan)

*'Via mail of internet weet je niet met wie je te maken hebt, zeker via internet heb je het gevoel of je wat verzendt in de hoop dat iemand het leest. Via de telefoon zou je een vaste contactpersoon moeten hebben.'*  
(Geen betaalde baan)

*'Slecht, ik kreeg sites door via de mail die ik maar eens moest opzoeken, maar de links waren opgezocht en toegevoegd via het intranet van het UWV en ik kreeg dus steeds het verzoek mijn persoonlijk wachtwoord als UWV-medewerker in te voeren. Nogal raar!'*  
(Uitkering aangevraagd)

*'Het antwoord laat lang op zich wachten of komt helemaal niet, zodat je nogmaals eens een e-mail moet zenden om wat te horen te krijgen.'*  
(Klacht/bezwaarschrift ingediend)

### 4.3.2 Ruime meerderheid staat open voor digitale overheidsdienstverlening

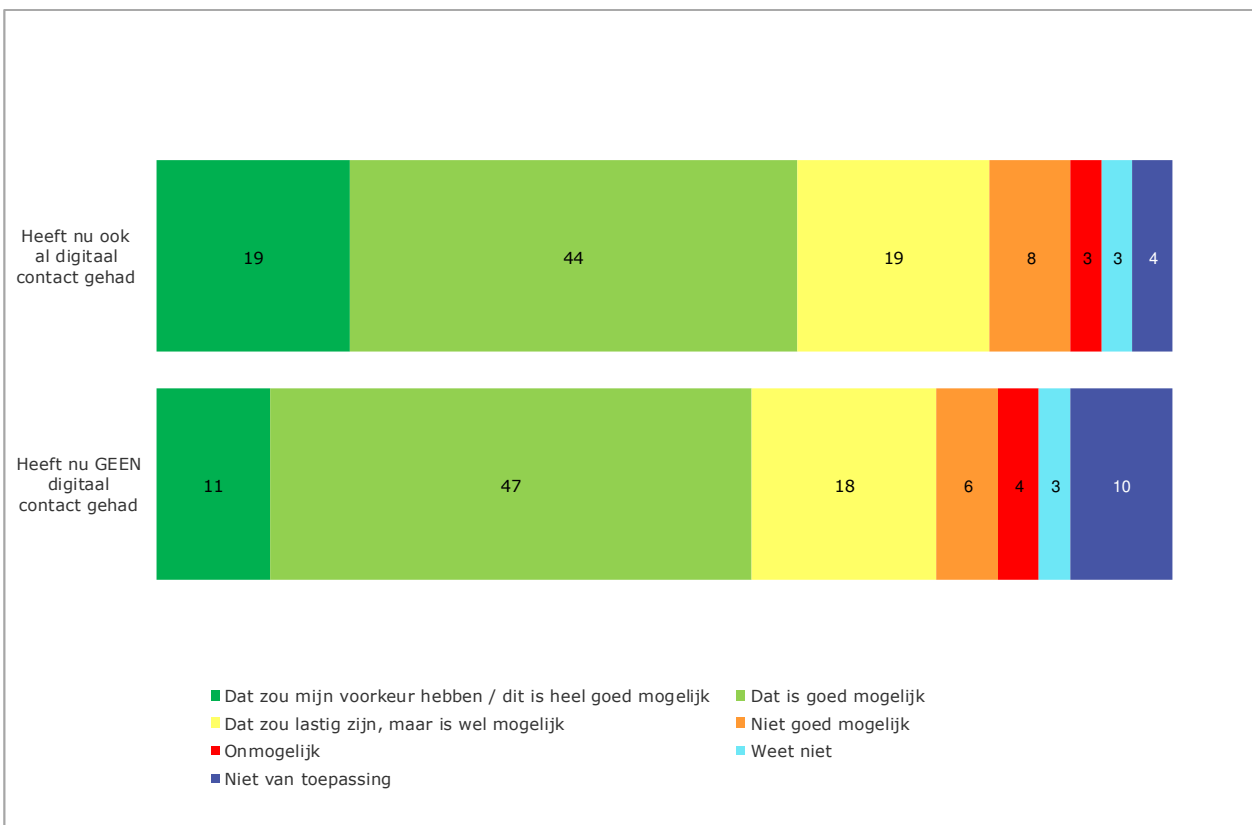
Als we gebruikers van de overheidsdienstverlening vragen of het contact wat hen betreft ook *alleen digitaal zou kunnen*, dan blijkt dat een overgrote meerderheid dat (goed) mogelijk acht.

Van degenen die contact hadden via de digitale kanalen (52% van allen) zegt 63% dat zou mijn voorkeur hebben tot dat is goed mogelijk, nog eens 19% noemt het 'lastig' maar wel mogelijk.

Samen: 82% (groen plus geel in de figuur). Ruim een tiende (11%) noemt het 'niet goed mogelijk' of zelfs 'onmogelijk'.

Kijken we naar degenen die nu in verband met de betreffende levensgebeurtenis geen digitaal contact hadden (48% van allen), dan zien we dat de verschillen niet erg groot zijn. Drie kwart (76%) acht *alleen digitaal contact* mogelijk; 10% noemt het 'niet goed mogelijk' tot 'onmogelijk'.

23 | *Stel, u zou alleen digitaal contact met de overheid kunnen hebben i.v.m. deze levensgebeurtenis, hoe makkelijk of moeilijk zou dat voor u zijn ...? (In procenten)*



Bron: TNS NIPO, 2013

Een groot deel van degenen voor wie digitaal contact minder goed of onmogelijk is, vinden we – niet geheel onverwacht – in de categorie gezondheid & zorg (verslaving, handicap, ziekte), gevolgd door werk & inkomen (werk, werkloosheid, grote verandering van inkomen). Het spreekt voor zich dat medische consults en behandelingen niet (geheel) online kunnen worden afgehandeld. Iemand die langdurig ziek is:



*'Ik had meer behoefte aan een persoonlijk gesprek met therapeut, via internet is dat niet goed mogelijk lijkt mij.'*

Ook in de werk & inkomensector wordt vaak gevraagd om persoonlijk (face-to-face)contact. Maar voor het overige lijkt er bij de burgers weinig a priori weerstand te zijn tegen digitaal contact.

#### **4.3.3 Voorwaarden voor digitale dienstverlening**

Aan degenen voor wie digitaal contact goed mogelijk is en aan degenen voor wie digitaal contact *niet* goed mogelijk is, is gevraagd waar de digitale dienstverlening aan zou moeten voldoen om het contact prettig te laten verlopen.

Digitale dienstverlening moet aan één belangrijke voorwaarde voldoen: interactie. Er is geen reden te denken dat dit digitaal niet zou kunnen, maar hier schort het nog wel vaak aan bij de digitale overheid. Aan de volgende voorwaarden dient de digitale dienstverlening te voldoen:

- interactie: de vraag goed lezen en hierop reageren, indien nodig blijven vragen en antwoord geven;
- persoonlijke benadering, geen standaardinfoteksten of URL's;
- op de hoogte houden, statusinformatie geven;
- basisadministratie op orde, niet vaker dan nodig persoonlijke gegevens laten aanleveren.

Burgers die een beroep doen op de overheid (of die iets moeten leveren aan de overheid) willen worden gehoord en begrepen, ze willen een persoonlijke ontvangstbevestiging (en geen geautomatiseerde) omdat ze er vertrouwen in willen hebben dat er aan hun zaak gewerkt wordt. Dit dient een persoonlijk, inhoudelijk bericht te zijn dat aansluit bij hun vraag of probleem (geen standaardantwoorden en URL's). En dit mag niet te lang duren. Hier valt in het digitale kanaal nog veel te winnen.

Enkele mogelijkheden of wensen die door burgers worden aangereikt of gevraagd:

- Bied chatmogelijkheid als tool voor interactie op internet.
- Zorg voor voldoende antwoordmogelijkheden (op maat) bij webformulieren.
- Zorg voor voldoende ruimte bij de antwoordmogelijkheden webformulieren.

#### *Chatbox?*

In dit onderzoek is aan degenen die via internet contact hadden met de overheid gevraagd welk soort contact dat was (zie paragraaf 4.1). Een kwart (26%) van alle respondenten noemt internet. Hiervan gebruikte 66% een webformulier, 43% zocht alleen naar informatie (er was geen interactie), 17% tikte een vraag in in een helpfunctie (en kreeg voorgeprogrammeerde antwoorden en verwijzingen). Slechts 4% communiceerde via een chatbox (digitaal contact met een helpdeskmedewerker van vlees en bloed). Toch lijkt de chatbox de ideale tussenvorm voor digitaal contact: er is interactie!

### **Waar moet de digitale dienstverlening aan voldoen? Citaten.**

*'Iemand die mijn dossier goed kent en zich kan inleven in mijn situatie. Tevens een vast aanspreekpunt, niet dat elke digitale vraag door een helpdeskmedewerker wordt beantwoord maar één vast persoon.'*

(Uitkering aangevraagd)

*'Responstijd kort, duidelijke communicatie, dus antwoorden op de vragen die je stelt! Geen standaardantwoorden. En laten weten wat er in de "wachttijd" gedaan wordt. Bijvoorbeeld wij zoeken het voor u uit en over een week hoort u van mij. Daarna ook echt na die week laten weten hoe het ervoor staat etc.'*

(Uitkering aangevraagd)

*'Voor standaardvragen moet een goed webformulier beschikbaar zijn, dat via DigiD alle persoonsgegevens al invult. Voor andere vragen een mogelijkheid tot mail of telefoon.'*

(Geen betaalde baan)

*'Ik denk dat in dit geval het bijna onmogelijk wordt om de afhandeling digitaal te doen. Als het echt niet anders zou kunnen, is het denk ik belangrijk dat je dezelfde contactpersoon houdt.'*

(Verslaafd)

*'De zaken moet duidelijk zijn en laagdrempelig voor aanvraag en afhandeling. Mocht onverhoopt blijken dat e.e.a. digitaal niet duidelijk is of niet goed afgehandeld kan worden, zal de behandelend ambtenaar zelf het initiatief moeten nemen om de aanvrager een andere wijze van contact voor te leggen.'*

(Zorg/hulpmiddelen aangevraagd)

*'Een formulier verkrijgen of een stempel op een bestaand formulier verkrijgen, moet dan wel mogelijk zijn, maar verder zou het een hoop reizen en wachten in hallen bij balies schelen.'*

(Immigratie)

*'Er zou zekerheid gegeven moeten worden over de termijn van antwoord en het antwoord zou de vraag moeten beantwoorden, niet alleen aangeven hoelang het mogelijk nog duurt voordat e.e.a. in behandeling genomen wordt.'*

(Immigratie)

*'Duidelijke, lezersgerichte informatie. Laat eens een goede tekstredacteur kijken naar de teksten op overheidswebsites. Deze zijn vaak onduidelijk geschreven en de informatie wordt alleen "gedropt", er wordt nooit gecontroleerd of de tekst ook echt landt bij de websitebezoekers. Als die teksten beter zouden zijn, beter te begrijpen, zou ik het prettig en prima vinden om digitaal contact te hebben. Nu bel je vaak nog even omdat je de tekst niet snapt. En dan snapt de callcentermedewerker het ook nog eens niet en dan wordt het vervelend.'*

(Woning gekocht/verkocht)

*'De beleefdheidsvormen wel worden nagekomen. Aanhef van de brief en niet met de voornaam maar met geachte enz. De instanties moeten ervan uitgaan dat de vragen niet voor niets worden gesteld, bij het toezenden niet alleen het gevraagde zonder een aanhef.'*

(Woning gekocht/verkocht)

*'Het moet de mogelijkheid hebben om eventueel beelden te uploaden. Na verzending direct een bericht van ontvangst en de tijd van afhandeling.'*  
(Klacht/bezwaarschrift ingediend)

*'Er moet persoonlijke terugkoppeling zijn. Een standaardbericht met "wij hebben uw reactie ontvangen" geeft geen vertrouwen.'*  
(Overlast ervaren)

*'Digitaal contact lijkt me redelijk ongeschikt omdat er dan geen interactie kan plaatsvinden, voor elke vraag of verduidelijking heb je dan opnieuw contact nodig, of je moet chatten maar dan is een verbaal gesprek toch wel een stuk makkelijker en duidelijker. (Webcam heb ik niet)'*  
(Overlast ervaren)

*'In ieder geval níet via social media, want dat beschouw ik als onveilig. Social media is het open riool van internet. Daar moet de overheid verre van blijven om als communicatiemiddel in te zetten. Een-op-een contact via e-mail werkt het beste.'*  
(Overlast ervaren)

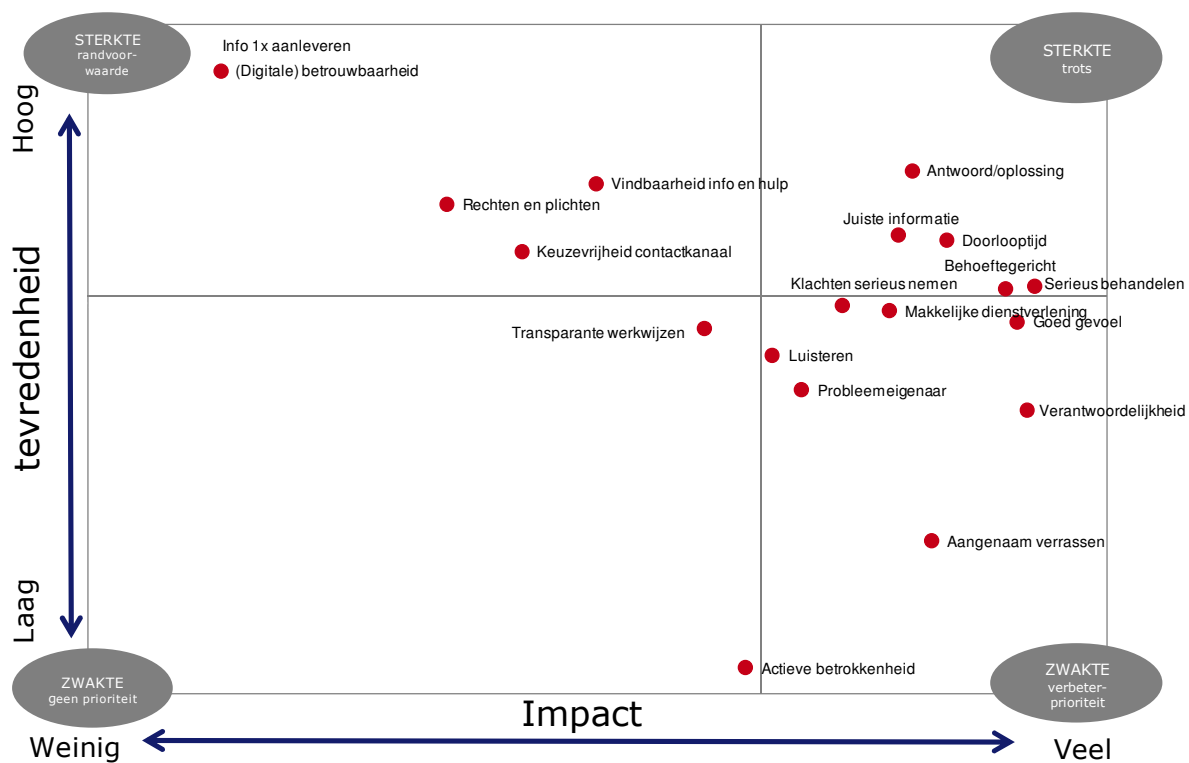
*'Een ontvangstbevestiging mee sturen. E-mail wordt snel vergeten, dus CJIB moet zeker weten dat je de boete hebt ontvangen.'*  
(Boete ontvangen)

#### 4.3.4 Voor digitale dienstverlening is 'menselijk gedrag' nog belangrijker dan voor niet-digitale dienstverlening.

Van alle ondervraagde burgers had 9%<sup>44</sup> uitsluitend contact via een of meer van de digitale kanalen (e-mail, internet of sociale media). Als we voor deze groep een zelfde prioriteitenmatrix maken als we in hoofdstuk 3 voor het totaal deden, dan valt op dat *instrumentele* zaken als 'info 1x aanleveren' en 'digitale betrouwbaarheid' minder relevant zijn, terwijl juist de *menselijke* (behoorlijkheids)aspecten als serieus behandelen, een goed gevoel geven, het nemen van verantwoordelijkheid, uitgaan van de behoefte van de burger (behoeftegericht) en de burger actief betrekken bij het oplossen van zijn probleem of het beantwoorden van zijn vraag, meer impact hebben op het totaaloordeel voor de overheidsdienstverlening dan wanneer er *geen* digitaal contact aan te pas komt.

Verder valt op dat deze aspecten – juist degene met de meeste impact – lager scoren bij de digitale dienstverlening dan bij de niet-digitale dienstverlening.

#### 24 | Prioriteitenmatrix: sterkte/zwakte kwaliteitsnormen voor ALLEEN DIGITAAL CONTACT



Bron: TNS NIPO, 2013

<sup>44</sup> n=238

In tabel 25 zien we bovenstaande nog eens getalsmatig uitgedrukt. Burgers die geen digitaal contact hadden, vinden het niet erg belangrijk of ze de keuze hadden uit de contactkanalen (de correlatie tussen 'keuzevrijheid contactkanaal' en het totaaloordeel is slechts 0,297<sup>45</sup>), terwijl degenen die alleen digitaal contact hadden dit relatief belangrijk vinden (correlatiewaarde = 0,490).

Het omgekeerde patroon zien we bij 'digitale betrouwbaarheid': burgers die geen digitaal contact hadden, vinden dit vrij belangrijk (correlatiewaarde is 0,481), terwijl degenen die alleen digitaal contact hadden de digitale betrouwbaarheid bijna niet laten meewegen (correlatiewaarde is 0,283).

Verder zien we dat burgers die geen digitaal contact hadden iets tevredener zijn over de dienstverlening (gemiddelde score op een vijfpuntsschaal is 3,6) dan degenen die alleen digitaal contact hadden (3,5). Vooral over het aspect *luisteren* zijn de niet-digitale burgers – niet geheel verrassend – tevredener.

25 | Correlatiewaarden en scores kwaliteitsnormen tegen elkaar afgezet voor 'alleen digitaal contact' en 'geen digitaal contact'

	Correlatiewaarden voor aspecten		Scores voor aspecten (schaal 1-5)	
	alleen digitaal contact	geen digitaal contact	alleen digitaal contact	geen digitaal contact
Keuzevrijheid contactkanaal	,490	,297	3,56	3,81
Doorlooptijd	,781	,692	3,58	3,58
Antwoord/oplossing	,758	,652	3,71	3,64
Goed gevoel	,830	,762	3,43	3,58
Verantwoordelijkheid	,836	,684	3,27	3,67
Probleemeigenaar	,682	,541	3,30	3,58
Luisteren	,662	,602	3,37	3,80
Aangenaam verrassen	,771	,640	3,02	3,16
Serius behandelen	,842	,704	3,50	3,81
Makkelijke dienstverlening	,742	,699	3,45	3,67
Behoeftegericht	,821	,727	3,49	3,67
Vindbaarheid info en hulp	,541	,454	3,69	3,88
Rechten en plichten	,439	,380	3,65	3,46
Juiste informatie	,748	,620	3,59	3,79
Info 1x aanleveren	,242	,372	3,94	3,80
Transparante werkwijzen	,615	,560	3,42	3,32
(Digitale) betrouwbaarheid	,283	,481	3,90	3,97
Klachten serieus nemen	,710	,690	3,46	3,70
Actieve betrokkenheid	,643	,546	2,79	3,08
<b>Gemiddeld</b>	<b>,654</b>	<b>,584</b>	<b>3,48</b>	<b>3,63</b>

<sup>45</sup> Een correlatiewaarde vanaf 0,4 wordt statistisch doorgaans als hoog beschouwd.

## 4.4 Overheidsportals en DigiD

Aan een selectie van burgers zijn de vragen over portals en DigiD voorgelegd. In dit hoofdstuk beschrijven we de bekendheid, het gebruik en de waardering van de portals en DigiD.

### 4.4.1 Bekendheid, gebruik en waardering portals en DigiD

Van de portals en DigiD is gevraagd naar de bekendheid, het gebruik, de waardering en de mate waarin men vindt dat ze een verbetering of een verslechtering van de overheidsdienstverlening zijn. Hieronder een overzichtstabel, waarna ze per initiatief behandeld worden.

26 | Bekendheid, gebruik en waardering overheidsportals en DigiD

	Bekendheid	Gebruik (allen)	Waardering  score	Is voor de overheidsdienstverlening:	
				verbetering	verslechtering
	%	%	1-10	%	%
Werk.nl <sup>46</sup>	65	32	5,1	21	30
MijnOverheid.nl	22	12	7,0	48	3
Mijntoeslagen.nl	55	36	7,0	52	4
DigiD	96	38	6,9	43	5
Gemeentelijke website	*	42	6,6	*	*

\* vraag niet gesteld

### 4.4.2 Werk.nl

Werk.nl, de website van het UWV die werkzoekenden dient te helpen bij het vinden van een baan, is duidelijk bekender dan in 2010. In 2010 was ruim een derde bekend met werk.nl, nu is dat nagenoeg de helft. De vragen over werk.nl zijn – net als in 2010 – alleen voorgelegd aan degenen die te maken hadden met levensgebeurtenissen binnen de thema's *werk & inkomen* en *ondernemen*, maar de site is bij beide ongeveer even bekend (wat voor de ondernemers een sterkere stijging betekent dan voor degenen die met *werk & inkomen* te maken hadden).

27 | Bekendheid werk.nl toegenomen (basis: te maken met werk & inkomen of ondernemen)

Bekend met werk.nl?	Totaal		Werk & inkomen		Ondernemen	
	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %
Ja, weet wat het is	37	49+	40	49+	31	47+
Wel van gehoord, weet niet precies wat het is	17	16	15	17-	18	10-
Nee	47	35-	46	34-	51	44-

+ = score 2013 significant hoger dan in 2010 / - = score 2013 significant lager dan in 2010

<sup>46</sup> Alleen voorgelegd aan mensen die te maken hadden met levensgebeurtenissen binnen *werk & inkomen* en *ondernemen*.

Het gebruik van werk.nl steeg niet in *relatieve* zin maar wel in *absolute* zin. Van degenen die de site kennen, gebruikt de helft haar, wat in 2010 ook zo was. Maar aangezien de bekendheid toenam, is er in absolute zin ('allen') sprake van een stijging in het gebruik van 26% naar 32%. Bij het thema *werk & inkomen* is dat een stijging van 30% naar 35%.

## 28 | Gebruik werk.nl licht toegenomen

Heeft u wel eens gebruikgemaakt van werk.nl?	Totaal		Werk & inkomen		Ondernemen	
	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %
Basis: bekend met werk.nl						
Ja	49	49	56	53	29	28
Nee	51	51	44	47	71	72
Ja (allen)	26	32+	30	35+	14	16

+ = score 2013 significant hoger dan in 2010

De waardering voor werk.nl daalde fors. Kreeg de portal in 2010 nog een 6,0, nu is dat een 5,1. Zowel ondernemers als degenen met levensgebeurtenissen binnen *werk & inkomen* waarden de site met een onvoldoende.

## 29 | Waardering werk.nl

Basis: gebruikgemaakt van werk.nl	Totaal		Werk & inkomen		Ondernemen	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013
cijfer	6,0	5,1-	6,3	5,2-	5,9	5,1-

+ = score 2013 significant hoger dan in 2010 / - = score 2013 significant lager dan in 2010

Niet geheel verwonderlijk (gezien het voorgaande) vinden meer mensen werk.nl een verslechtering (30%) dan een verbetering (21%) van de overheidsdienstverlening. In 2010 vond nog 34% het een verbetering versus 7% die het een verslechtering vond.

## 30 | Werk.nl verbetering of verslechtering van de overheidsdienstverlening?

Basis: bekend met werk.nl	Totaal		Werk & inkomen		Ondernemen	
	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %	2010 %	2013 %
Verbetering	34	21-	32	21-	39	20-
Verslechtering	7	30+	7	31+	8	24+
Geen van beide	31	28	35	21-	19	16
Kan ik niet beoordelen	28	29	27	27	34	40

+ = score 2013 significant hoger dan in 2010 / - = score 2013 significant lager dan in 2010

De ontevredenheid beperkt zich niet tot de technische storingen die genoegzaam bekend zijn<sup>47</sup>. Mensen die een uitkering hebben:

*'Ligt er vaak uit, geen persoonlijke reactie, ik werd zomaar uit het systeem gedonderd, ik lijk überhaupt niet opgemerkt te worden. Wel lekker rustig zo.'*

*'Slecht bereikbaar, geen ruimte om info bij sollicitatieactiviteiten door te geven. Vacaturebank is niet up-to-date, matchingsysteem werkt in mijn geval helemaal niet. Zou graag vanwege arbeidsverleden meerdere cv's willen plaatsen gericht op specifiek uitgevoerde functies.'*

*'Nauwelijks passende vacatures te vinden en ze zijn vaak niet zo heel recent. Ook werkt de site regelmatig niet goed.'*

*'Website lag vaak plat. Vragen werden amper gelezen, in 1e instantie een standaardantwoord terug wat dus niet van toepassing was op mijn vraag.'*

Mensen die net aan een nieuwe baan zijn begonnen

*'Ik maakte er gebruik van in een periode dat er werd geschoven van persoonlijk contact naar digitale dienstverlening ... Dit ging regelmatig mis ... Kon dan geen formulieren invullen en/of indienen, moest regelmatig dingen twee keer of vaker overdoen omdat het niet was overgekomen en/of niet op te slaan was. Ook lag de site eruit op momenten dat ik formulieren moest invullen i.v.m. werkbriefjes ...'*

*'Omdat deze website het de helft van de tijd niet doet, er niet goed mee gezocht kan worden naar nieuwe banen, zogenaamde "tips" totaal niet aansluiten bij wat ik heb ingevuld en de vormgeving afschuwelijk is.'*

*'Ik vond de website onoverzichtelijk, en mijn huidige baan heb ik via andere kanalen gevonden. Daar heeft [www.werk.nl](http://www.werk.nl) niets aan bijgedragen.'*

Ondernemers die personeel hebben aangenomen:

*'Matige cv's van (potentiële) kandidaten. Vaak reageren mensen op vacatures die helemaal niet aansluiten bij hun achtergrond. Vaak wordt de indruk gewekt dat mensen reageren omdat "ze moeten solliciteren". Over het algemeen lijkt het personeel van UWV [werk.nl](http://werk.nl) in het contact inzake vacatures niet goed te weten wat specifieke branches nodig hebben.'*

*'Ik heb eens drie weken moeten wachten op antwoord op een vraag.'*

Ondernemers:

*'Niet te bereiken en zoekmachine werkt heel slecht.'*

*'Omdat het onduidelijk is hoe dingen geregeld gaan worden. Er staat ook te veel informatie op.'*

---

<sup>47</sup> Minister Asscher heeft aangegeven dat de problemen op zijn vroegst in 2015 verholpen zullen zijn. Binnenlands Bestuur, 23 augustus 2013: 'Er is gekozen voor een meer digitale dienstverlening en de ontwikkelingen daarnaartoe gaan gepaard met storingen en klachten, erkent de minister. Dat komt doordat er wordt "verbouwd terwijl de winkel open is".' Asscher heeft het UWV extra middelen toegekend voor meer persoonlijke ondersteuning van uitkeringsgerechtigden op de vestigingen van de organisatie, namelijk elke middag.



#### 4.4.3 MijnOverheid.nl

Om te achterhalen wat de bekendheid is met MijnOverheid.nl is de volgende vraag voorgelegd:

*Nu volgt een aantal vragen over enkele websites van de overheid.*

**MijnOverheid.nl** is uw persoonlijke website voor overheidszaken. U kunt hier zien hoe u bent geregistreerd bij de overheid, berichten van de overheid ontvangen en overzicht houden over uw persoonlijke zaken met de overheid.

**Rijksoverheid.nl** is dé website van het Rijk, voor nieuws en informatie van de Rijksoverheid, informatie over de regering en ministeries en uitvoeringsorganisaties (zoals de Belastingdienst etc.) op één plek. Vroeger ging dit via Postbus 51.

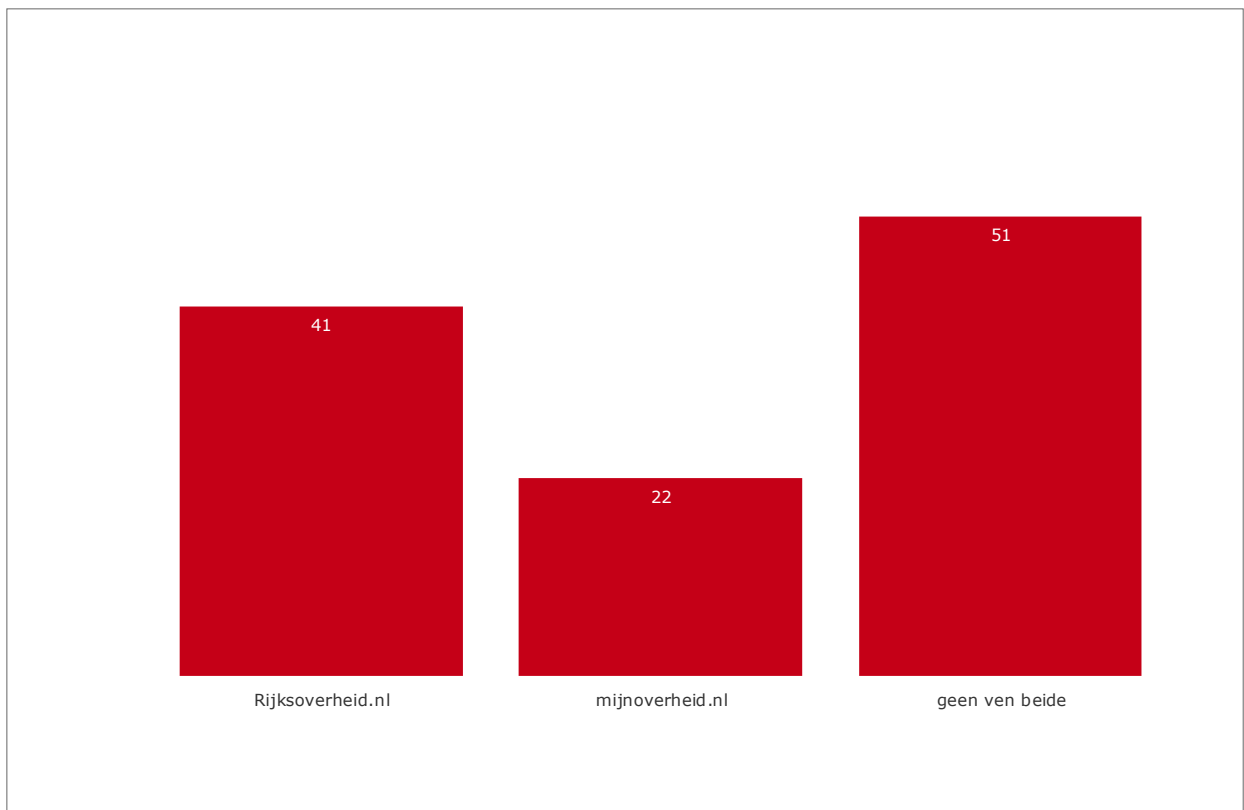
*Met welke van deze twee websites was u – voordat u deze vragenlijst kreeg – bekend?*

Rijksoverheid.nl is bij deze vraag betrokken omdat we aannamen dat mensen de twee websites met elkaar kunnen verwarren. Op Rijksoverheid.nl gaan we in dit onderzoek niet verder in. MijnOverheid.nl is bekend bij 22% van de burgers die vanwege een levensgebeurtenis contact hadden met de overheid. Er is weinig verschil naar thema. Relatief hoog is de bekendheid bij het thema buitenland (27%; immigratie 38%, emigratie 33%) en werk en inkomen (25%; werkloosheid 42%, uitkering 41%, arbeidshandicap 36%). Ook bij een scheiding (38%) is een vrij groot deel bekend met MijnOverheid.nl.

---

#### 31 | Bekendheid MijnOverheid.nl en Rijksoverheid.nl (In procenten)

---



Bron: TNS NIPO, 2013

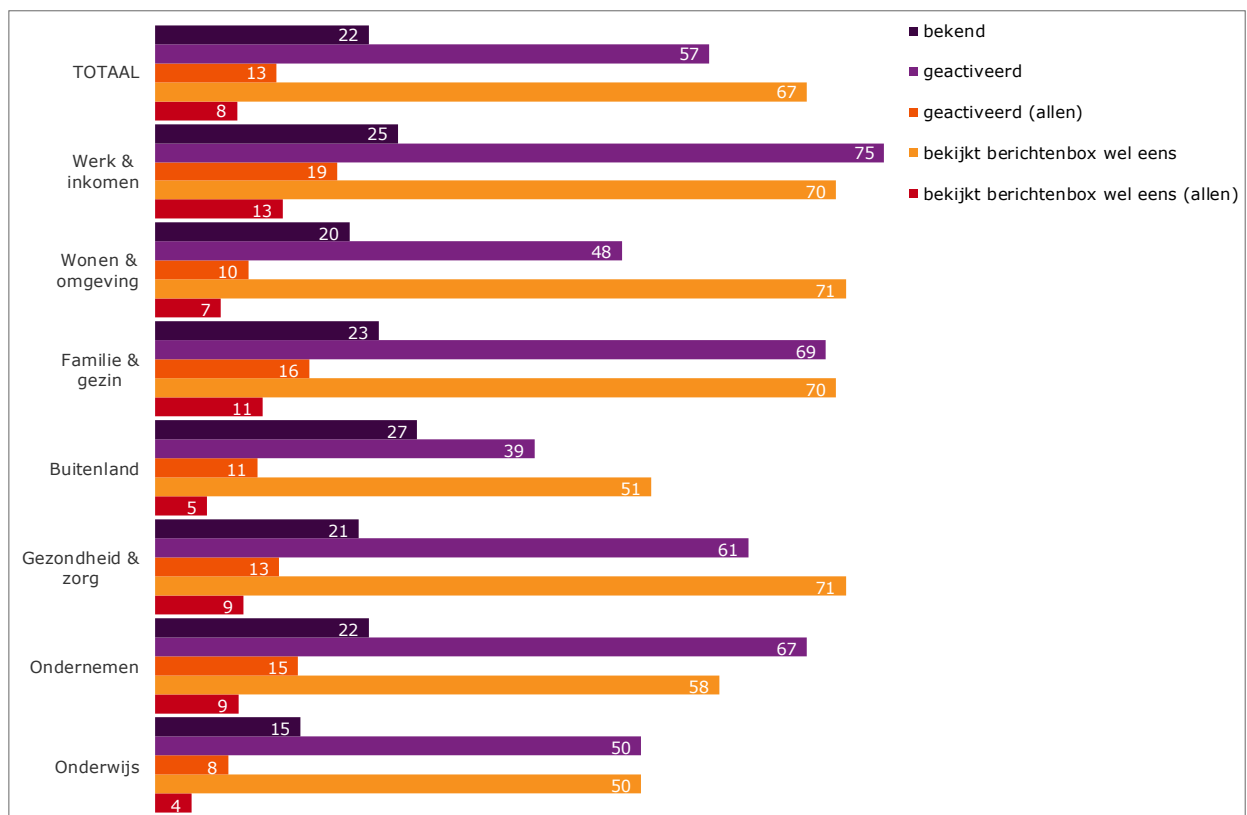
---

### Bekendheid en gebruik MijnOverheid.nl en raadplegen berichtenbox

Van de 22% die bekend is met MijnOverheid.nl activeerde 57% van de burgers de persoonlijke pagina. Van alle burgers die een levensgebeurtenis meemaakten, is dat 13%. Zo gezien wordt MijnOverheid.nl het meest gebruikt binnen het thema werk & inkomen.

Van degenen die MijnOverheid.nl activeerden, bekijkt twee derde (67%) de berichtenbox wel eens. Van iedereen is dat 8%. Ook hier is *werk & inkomen* de hoogst scorende sector (13% bekijkt de berichtenbox). *Onderwijs* scoort het laagst met 4%.

32 | Bekendheid MijnOverheid.nl, MijnOverheid.nl geactiveerd, berichtenbox geraadpleegd. (In procenten)



Bron: TNS NIPO, 2013

MijnOverheid.nl wordt gewaardeerd met een 7,0. Een prima score voor een portal dat nog relatief nieuw en onbekend is. Het hoogst wordt MijnOverheid.nl gewaardeerd bij de thema's *buitenland* en *wonen en omgeving* (beide een 7,1), het laagst bij *onderwijs* en *familie en gezin* (beide 6,8). De verschillen zijn dus klein.

Bijna de helft (48%) van degenen die MijnOverheid.nl kennen, vindt MijnOverheid.nl een verbetering voor de overheidsdienstverlening en slechts 3% vindt het een verslechtering. Een op de vijf (18%) is neutraal en 32% kan het niet beoordelen.

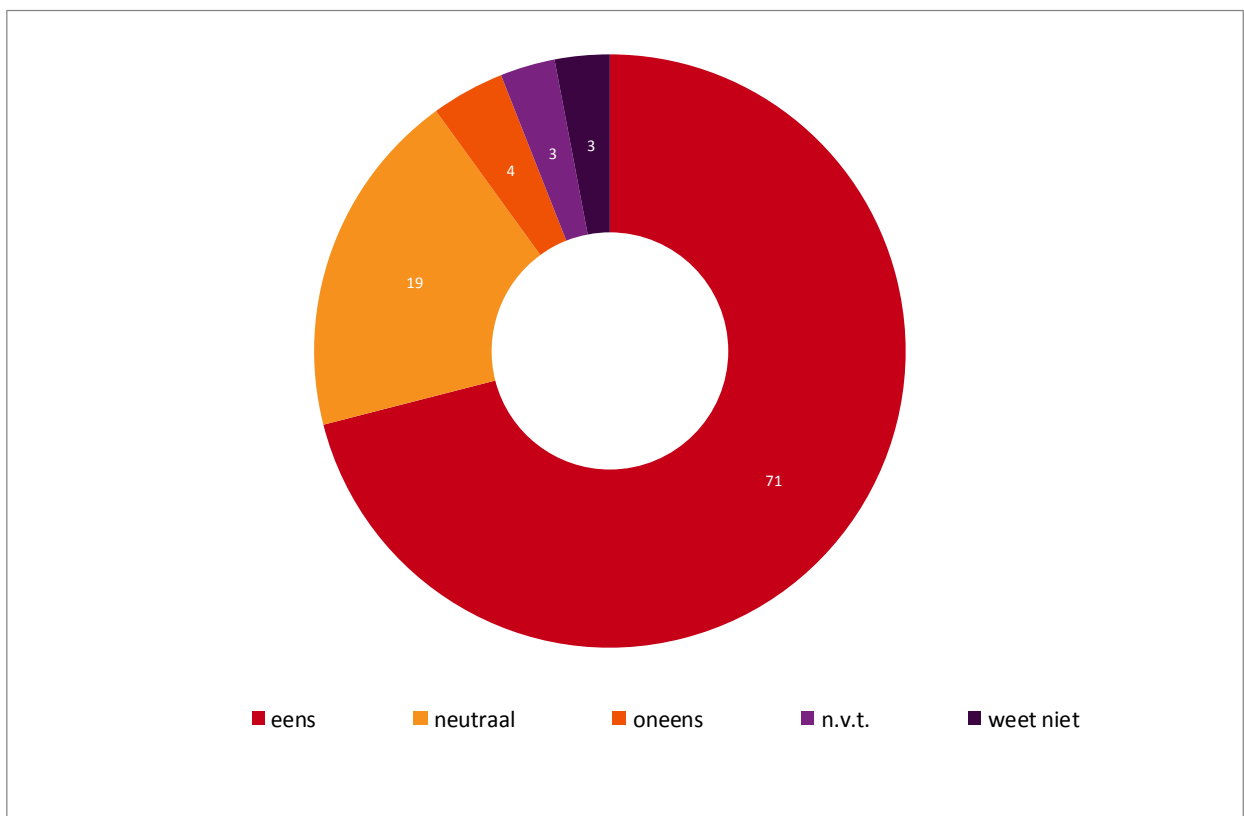
Degenen die MijnOverheid.nl gebruikten, noemen de site in 61% van de gevallen een verbetering, 4% noemt het een verslechtering. Van degenen die het wel kennen maar niet gebruikten, vindt slechts 30% het een verbetering en 3% een verslechtering. De helft (52%) van deze groep zegt dat hij of zij het niet kan beoordelen.

Met de stelling 'Het is goed dat burgers al hun overheidszaken via één digitaal kanaal kunnen regelen' zijn zeven op de tien burgers het eens. Slechts 4% is het hier niet mee eens.

---

33 | Stelling: 'Het is goed dat burgers al hun overheidszaken via één digitaal kanaal kunnen regelen' (In procenten)

---



Bron: TNS NIPO, 2013

---

Verbetersuggesties MijnOverheid.nl/berichtenbox:

*'Je krijgt keurig van tevoren een e-mail waarin staat dat er een bericht is. Sommige berichten komen wel erg vroeg voor de deadline. Dat zou beter kunnen.'*

*'Na heel veel invoerwerk is het mij destijds niet gelukt om een registratie te voltooien. Daarna nog niet verder geprobeerd.'*

'De paar keer dat ik de site bezocht, vond ik wat ik wilde vinden, overzichtelijk en volledig. Ik heb wel moeite met de switchmogelijkheden tussen de verschillende instanties maar dat kan aan mij liggen.'

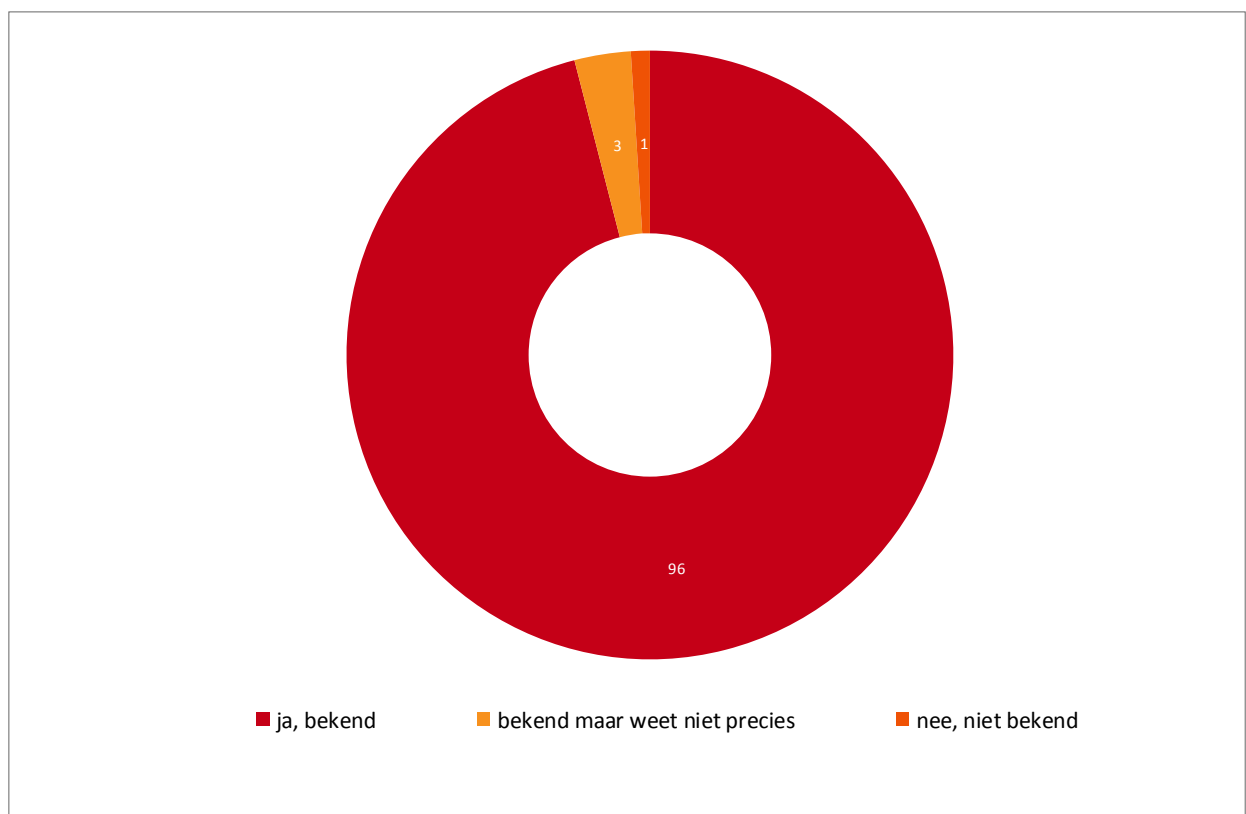
#### 4.4.4 DigiD

Bijna iedereen is bekend met DigiD: 96% zegt het te kennen en 3% heeft ervan gehoord maar weet niet precies wat het is.

---

34 | Bijna iedereen bekend met DigiD. (In procenten)

---



Bron: TNS NIPO, 2013

Vier op de tien burgers gebruikten DigiD in verband met de levensgebeurtenis in het contact met de overheid. Bij *ondernemen zelfs* 54%, *werk & inkomen* en *familie en gezin* volgen met 48% en 47%. Bij *gezondheid & zorg* gebruikte slechts 27% DigiD en bij *buitenland* slechts 22%.

DigiD wordt gewaardeerd met een 6,9. Het meest tevreden is men in de sectoren *familie en gezin* (7,2) en *wonen en omgeving* (7,1).

Ruim vier op de tien (43%) van degenen die DigiD kennen, vinden DigiD een verbetering voor de overheidsdienstverlening, 5% vindt het een verslechtering. Een kwart (24%) is neutraal en nog eens ruim een kwart (27%) kan het niet beoordelen. Vooral burgers die iets meemaakten in de categorie *familie en gezin* zien DigiD vaak als een verbetering: 63%.

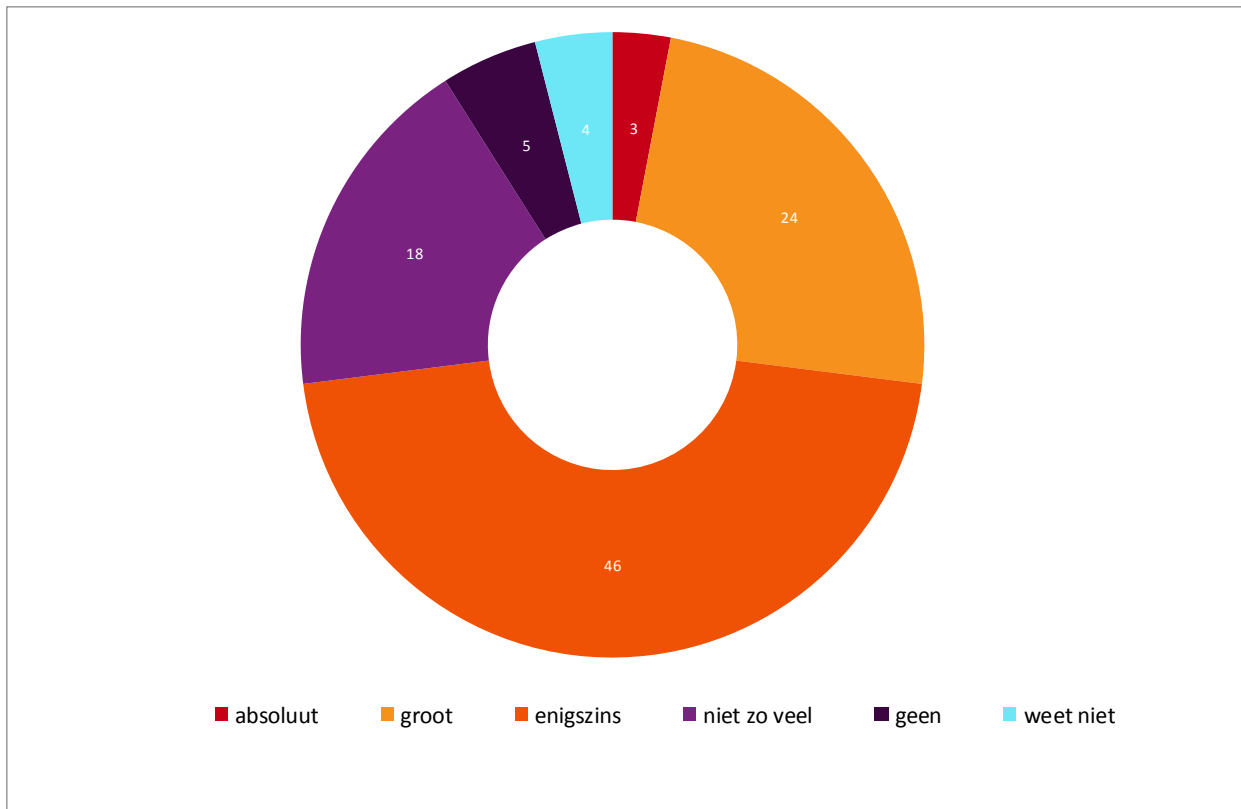
### Vertrouwen in DigiD

Op de vraag 'Hoeveel vertrouwen heeft u erin dat DigiD volkomen veilig is?' zien we dat burgers zeer verdeeld zijn. Een kwart heeft hier veel vertrouwen in, bijna de helft 'enigszins' en ruim een kwart niet.

---

#### 35 | Vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is (In procenten)

---



Bron: TNS NIPO, 2013

---

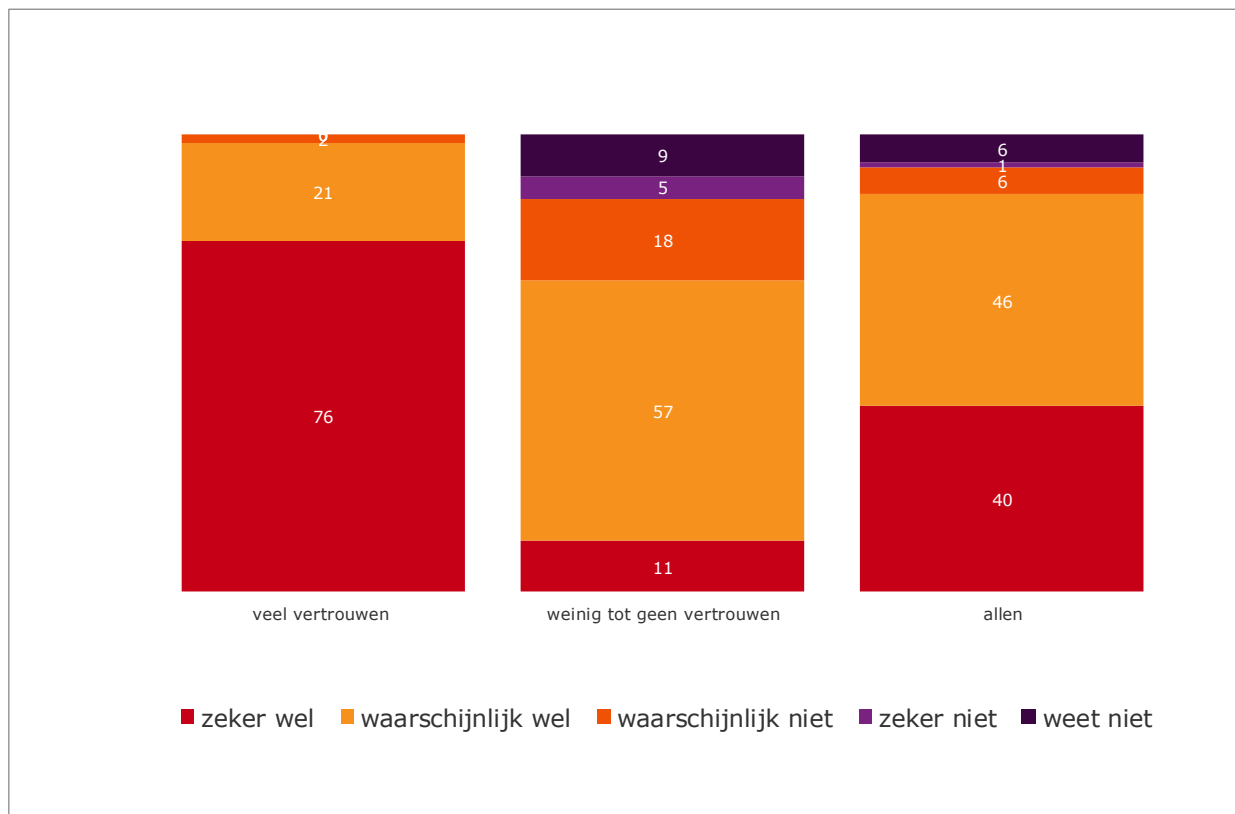
### Relatie vertrouwen en gebruik niet absoluut

Vervolgens hebben we gevraagd of mensen (die DigiD kennen) van plan zijn het te blijven of gaan gebruiken. Hier valt op dat de relatie tussen het vertrouwen in de veiligheid van DigiD en het voorgenomen toekomstig gebruik wel bestaat maar niet absoluut is.

In de eerste plaats zien we dat 86% van alle burgers van plan is het te blijven of gaan gebruiken (40% zeker, 46% waarschijnlijk). Slechts 7% wil het (waarschijnlijk) niet gebruiken.

Onder degenen die weinig tot geen vertrouwen hebben in de veiligheid van DigiD is het aandeel dat het *zeker* wil gebruiken slechts 11%, maar het aandeel dat het waarschijnlijk gaat of blijft gebruiken, is maar liefst 57%. Samen 68%.

Van degenen met veel vertrouwen is bijna iedereen van plan gebruik te blijven maken van DigiD (2% waarschijnlijk niet).



Bron: TNS NIPO, 2013

### Negatieve relatie tussen gebruik DigiD en oordeel overheidsdienstverlening

En ruim vier op de tien burgers vinden DigiD een verbetering voor de overheidsdienstverlening, slechts 5% vindt het een verslechtering. Toch is het niet zo dat burgers die DigiD gebruikten in hun contact met de overheid tevredener zijn over de overheidsdienstverlening. Integendeel. De keten van overheidsdienstverleners wordt gewaardeerd met een 6,8, zo zagen we in hoofdstuk 1. Burgers die DigiD gebruikten, waarden de overheidsdienstverlening met een 6,62, degenen die dat niet deden, geven een 6,82. Een significant verschil.

We kunnen niet zeggen dat er een causaal verband is tussen het gebruik van DigiD en de *overall*-waardering. Het kan zijn dat mensen die toch al minder goede dienstverlening krijgen net die levensgebeurtenissen meemaken waar DigiD vaker nodig is en dus ontevredener zijn. Uit open antwoorden die burgers geven, leiden we af dat het veelvuldig moeten invullen van de DigiD tot irritatie leidt. Mensen die vaak en met veel organisaties contact hebben via (bijvoorbeeld) MijnOverheid.nl of werk.nl moeten steeds weer de DigiD invullen. Ook blijkt het werken met DigiD nog niet altijd vlekkeloos te verlopen.

*'Je gaat naar MijnOverheid om te lezen dat je een bericht hebt, maar je moet dan naar bijvoorbeeld UWV om daadwerkelijk het bericht te kunnen lezen en je moet ook nog een 2de keer met de DigiD inloggen. Het is makkelijker om gelijk naar UWV te gaan.'*

*'Voor standaardvragen moet een goed webformulier beschikbaar zijn, dat via DigiD alle persoonsgegevens al invult. Voor andere vragen een mogelijkheid tot mail of telefoon.'*

Op de vraag wat ervaringen zijn met de digitale overheid:

*'Alles via DigiD inloggen. Vaak dezelfde handeling herhalen. Jammer ...'*

*'Ik heb geen DigiD en kan die door een fout in mijn aanvraag ook niet meer krijgen! Niet, want gezien de ellende met DigiD heb ik daar ook geen behoefte meer aan. De overheid eist echter het gebruik van DigiD en dan heb je een probleem.'*

*'Omslachtig formulier. Nogmaals toestemming van hoofdbewoner terwijl dit al jaren mijn vriend is. Waarom niet compleet gegevens overnemen van oude adres als ik aangeef dat dit klopt. DigiD was niet mogelijk. Inscannen van documenten niet meer van deze tijd.'*

*'Er moet nog een duidelijkere handleiding bij zitten wat je moet doen en het moet goed lopen met de DigiD. Want dat deed het toen niet goed.'*

*'Slecht. Je moet via de DigiD inloggen en dat lukt heel vaak niet.'*

#### **4.4.5 Mijntoeslagen.nl**

Meer dan de helft (55%) van de burgers is bekend met Mijntoeslagen.nl van de Belastingdienst. Ruim een derde (36%) gebruikt het en de waardering is een 7,0. Ruim de helft vindt Mijntoeslagen.nl een verbetering van de overheidsdienstverlening, slechts 4% vindt het een verslechtering. Men is dus overwegend positief over de website, toch zijn er ook kritische geluiden:

*'Het werkt erg onlogisch; ik vind het bijzonder dat je elke toeslag iedere keer weer apart moet aanpassen. Als je (inkomens)situatie verandert, dan is dat voor de inkomstenbelasting zo, maar ook voor zorg-, huur- en kindgebonden budget.'*

*'De site is onduidelijk en ik krijg er niet op gedaan wat ik wil doen. Ik wil een wijziging van inkomen doorgeven om zo te voorkomen dat ik moet terugbetalen. En dat lukt me niet.'*

*'Onoverzichtelijk en was mij in ieder geval niet duidelijk hoe ik veranderingen kon aanvragen.'*

*'Vaak storing waardoor niet toegankelijk!'*

*'Kon bij sommige vragen geen toelichting geven, antwoorden zijn van tevoren opgesteld.'*

*'Zonder het te vragen een toeslag krijgen. Een jaar later het verzoek het grootste gedeelte terug te betalen en direct daarbij wederom een toeslag krijgen. Te gek voor woorden.'*

*'Niet vanwege de site maar uiteraard vanwege de uiterst trage manier van werken van de Belastingdienst.'*

#### **4.4.6 Gemeentelijke website**

De gemeentelijke website is de afgelopen twaalf maanden gebruikt door 42% van de burgers. De gemeentelijke website wordt gewaardeerd met een 6,6.

## **Bijlagen**



## **Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording**

In het najaar van 2013 is de vervolgmeting uitgevoerd om de kwaliteit van de overheidsdienstverlening opnieuw in kaart te brengen. Voor het uitvoeren van deze meting hebben we gebruikgemaakt van de ontwikkelde onderzoeksmethodiek uit 2010. Voor een uitgebreide beschrijving van de ontwikkelde onderzoeksmethodiek en het -instrument verwijzen we naar de rapportage *Onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, 2008*. In deze bijlage geven we een technische beschrijving van de uitgevoerde screening en datacollectie 2013.

### **De screening**

Het doel van de screening is om voor elk van de 55 gedefinieerde levensgebeurtenissen (life events) voldoende respondenten (minimaal 50) te realiseren die vragen met betrekking tot een levensgebeurtenis kunnen beantwoorden. Sommige levensgebeurtenissen hebben een lage penetratie (bijvoorbeeld verslaafd of emigratie), om deze reden hebben we een groot aantal respondenten gescreend om toch per levensgebeurtenis voldoende waarnemingen te krijgen.

Respondenten uit onze TNS NIPObase hebben we gevraagd welke van de 55 levensgebeurtenissen ze in de afgelopen 12 maanden hebben meegemaakt. Daarnaast is gevraagd of respondenten in verband met deze levensgebeurtenissen contact hebben gehad met de overheid. Respondenten konden meer dan één levensgebeurtenissen aankruisen, maar slechts voor één levensgebeurtenis zijn ze uitgenodigd om de vragenlijst over de kwaliteit van de overheidsdienstverlening in te vullen.

De aantallen zijn herwogen voor de Nederlandse populatie (voor geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte en regio; op basis van gegevens van het CBS/Gouden Standaard).

### **Het hoofdonderzoek**

Voor het hoofdonderzoek is een disproportioneel gestratificeerde steekproef getrokken uit de groep gescreende respondenten. Dit betekent dat we eerst gekeken hebben naar levensgebeurtenissen met een lage penetratie (levensgebeurtenissen die niet vaak voorkomen in de populatie, zoals emigratie). Om te bepalen hoeveel respondenten per life event uitgenodigd moeten worden om 50 waarnemingen per life event te realiseren, is er uitgegaan van een responspercentage van 70%. Daarnaast is er rekening gehouden met een 'uitvalpercentage'. Bij sommige life events bleek dat veel respondenten in verband met een levensgebeurtenis toch geen contact hebben gehad met de overheid.

In totaal hebben 2.757 respondenten de vragenlijst met betrekking tot één meegemaakte levensgebeurtenis ingevuld. Deze respondenten hebben in verband hiermee allemaal contact gehad met de overheid.

Sommige levensgebeurtenissen komen in de populatie minder vaak voor dan in de getrokken steekproef en zijn om deze reden oververtegenwoordigd. Om de levensgebeurtenissen in de juiste verhouding mee te laten wegen, zijn er wegingsfactoren bepaald naar penetratie van een levensgebeurtenis. Deze weegfactoren zijn bepaald op basis van aantallen uit de eerste screening. Op basis van deze weegfactoren zijn de data herwogen.

De citaten in de rapportage zijn letterlijk overgenomen zodat organisaties die worden aangesproken hier hun voordeel mee kunnen doen. De citaten die in de rapportage zijn opgenomen, geven de beleving van de geïnterviewden weer.

**Methode van datacollectie**

In deze meting zijn respondenten – net als bij voorgaande metingen – via de CAWI-methode (computer assisted web interviewing = online) bevroegd. Zowel de vragenlijst voor de screening als de vragenlijst voor het hoofdonderzoek is online aan respondenten voorgelegd. Deze methode is ook toegepast in 2008, 2009 en 2010.

## Bijlage 2 Welke levensgebeurtenissen bij welk thema?

---

Overzicht 55 levensgebeurtenissen naar thema

---

### Onderwijs & opleiding

Onderwijs gestart  
Kind onderwijs gestart  
Onderwijs gevolgd  
Kind onderwijs gevolgd  
Opleiding afgerond/beëindigd  
Kind opleiding afgerond/beëindigd  
Speciaal onderwijs gevolgd  
Kind speciaal onderwijs gevolgd  
Kind kreeg extra aandacht op school

### Ondernemen

Begonnen als ondernemer  
Met bedrijf gestopt  
Ondernemerschap  
Alg. manager in loondienst  
Personeel ontslagen  
Personeel aangenomen  
Vereniging opgericht/opgeheven

### Gezondheid & zorg

Langdurig ziek  
Verslaafd  
Kind langdurig ziek  
Kind verslaafd  
Kind leer- of gedragsproblemen  
Kortdurend ziek  
Kind kortdurend ziek  
Voor iemand anders gezorgd  
Hulpmiddelen of zorg aangevraagd

### Buitenland

Kort op reis  
Emigratie  
Immigratie

### Familie & gezin

Geboorte  
Trouwen  
Scheiding  
Overlijden  
65 jaar geworden  
18 jaar geworden

### Wonen & omgeving

Dezelfde woning gewoond  
(Verzorgings)tehuis gewoond  
Woning gekocht/verkocht  
Huursituatie veranderd  
Activiteit georganiseerd  
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)  
Voertuig gekocht/verkocht  
Boete gekregen  
Kind boete gekregen  
Melding gedaan  
Klacht heeft ingediend  
Overlast  
Slachtoffer geweest

### Werk & inkomen

Dezelfde baan gehad  
Werkloosheid  
Vrijwilligerswerk  
Betaalde baan gestart  
Grote inkomensdaling  
Gestopt met een betaalde baan  
Uitkering aangevraagd  
Arbeidshandicap

---