

A close-up, black and white photograph of a woman's face, focusing on her eyes and nose. Her eyes are a striking, unnatural green color. The skin is detailed, showing freckles and pores. The background is dark and out of focus.

MeMo[®] INSIGHTaTRACKER[™]
NATIONALE OMBUDSMAN - Q3/2016

Contact Overheid

Gemiddeld Nederland 18+



Q: Heeft u wel eens contact gehad met een overheidsinstantie zoals een ministerie, een gemeente, het UWV, de Belastingdienst of de politie?

A: Ja

87%

Q: Heeft u wel eens een probleem gehad met een overheidsinstantie? U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een communicatieprobleem (er werd niet naar u geluisterd), een slechte of onvriendelijke behandeling, slechte bereikbaarheid, het niet nakomen van afspraken van overheidsinstanties etc.

A: Ja

39%

Q: Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de overheid? Het gaat hier om alle vormen van contact (schriftelijk, telefonisch, digitaal, persoonlijk).

A: Rapportcijfer 1 t/m 10

6,5

LEARNING: Ongeveer vier op de tien Nederlanders 18+ geeft aan wel eens een probleem te hebben gehad met een overheidsinstantie. **87%** geeft aan wel eens contact te hebben gehad met de overheid, dit contact wordt beoordeeld met gemiddeld rapportcijfer **6,5**.

Contact Overheid

Frustraties | Gemiddeld Nederland 18+



Q: Wat is uw grootste frustratie met betrekking tot uw contact met overheidsinstanties? U kunt maximaal 3 antwoorden noemen.



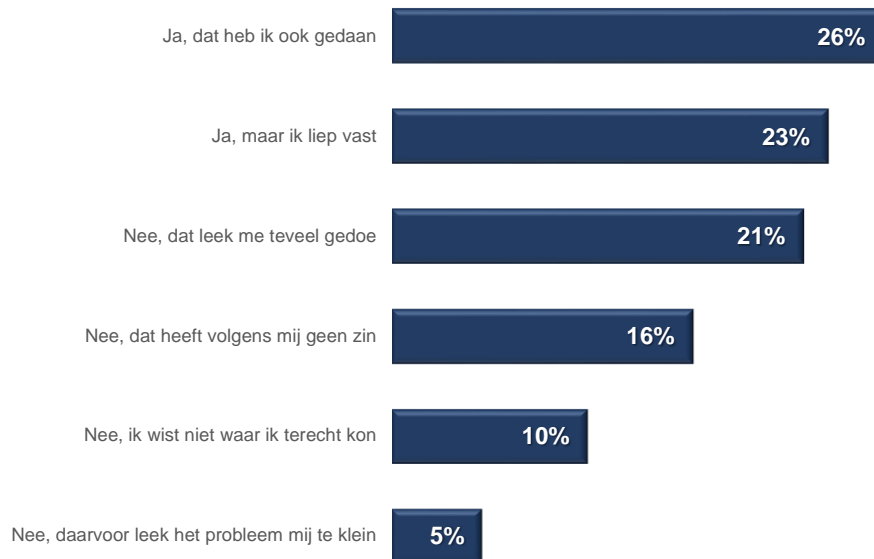
LEARNING: De grootste frustratie m.b.t. het contact met de overheid onder Nederlanders 18+ is dat medewerkers niet altijd deskundig lijken om hen te helpen (51%), gevolgd door het niet weten waar men aan toe is (32%) en het lang wachten op een reactie (29%).

Contact Overheid

Onvrede melden | Gemiddeld Nederland 18+



Q: Heeft u overwogen om uw onvrede over het contact met de overheid ergens te melden?



LEARNING: Een kwart van de Nederlanders 18+ die problemen in het contact met de overheid heeft ervaren heeft dit ergens gemeld (**26%**). Een op de tien weet niet waar zij terecht kunnen (**10%**) en **16%** geeft aan dat zij denken dat het geen zin heeft.

Contact Overheid

Gemiddeld Nederland 18+



Q: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? A: (Helemaal) mee eens



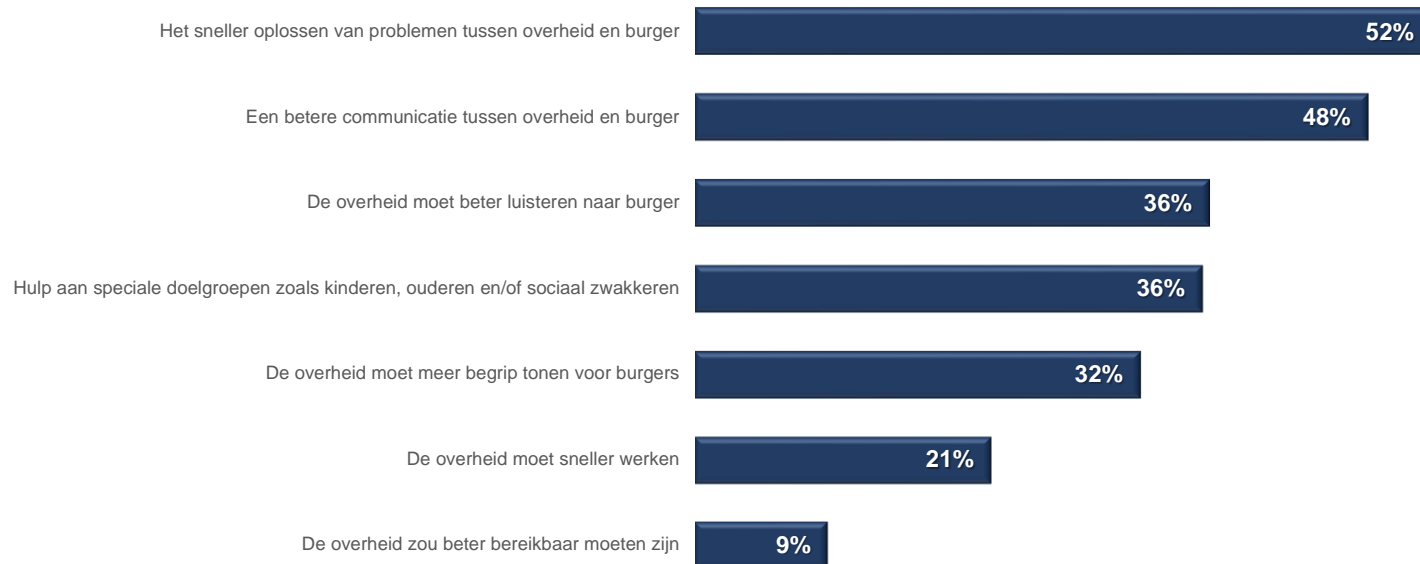
LEARNING: De helft van de Nederlanders 18+ is tevreden over de klantvriendelijkheid van overheidsmedewerkers (51%). Echter geeft 43% aan vaak niet te weten waar men aan toe is in contact met de overheid.

Nationale ombudsman

Belangrijkste taken | Gemiddeld Nederland 18+



Q: Wat vindt u de meest belangrijke zaken waar de Nationale ombudsman zich sterk voor moet maken? U kunt maximaal drie antwoorden noemen.



LEARNING: Het sneller oplossen van problemen (**52%**) en een betere communicatie tussen overheid en burger (**48%**) zijn de door Nederlanders 18+ meest genoemde zaken waar de Nationale ombudsman zich sterk voor zou moeten maken.

DISCLAIMER InsightTracker™

Doelgroep

Doelgroep: Gemiddeld Nederland 18 jaar en ouder. De resultaten voor de doelgroep zijn gewogen naar de Gouden Standaard 2015 (MOA/CBS) op geslacht, leeftijd, opleiding, regio en inkomen teneinde een representatieve steekproef van deze doelgroep te garanderen.

Bronnen

Gouden Standaard 2015: MOA/CBS.

Panel: MeMoPanel (www.memopanel.nl), 225.000 leden)



Onderzoeksopzet

In opdracht van de Nationale ombudsman heeft MeMo² een InsightTracker™ uitgevoerd naar de waardering van het contact met de overheid onder Nederlanders 18 jaar en ouder.

In totaal hebben in week 35 2016 **513** Nederlanders van 18 jaar en ouder met het onderzoek meegedaan.



© 2016 MeMo². All rights reserved. The information in this document is strictly confidential. The copyright lies with MeMo² BV. Reproduction and/or disclosure of this document is permitted only with prior written permission of MeMo².

MeMo²



Vragen over dit onderzoek kunt u richten aan:
Job Verhoeve (job@memo2.nl)