

Rapport

DE KWALITEIT VAN DE OVERHEIDSDIENST- VERLENING 2014

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Economische Zaken**

Januari 2015

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Van Dedemstraat 6c
1624 NN Hoorn
0229-282555

Rapportnummer

2015-2079

Datum

Januari 2015

Opdrachtgevers

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Economische Zaken

Auteurs

Peter Kanne
Drs. Bianca de Haan
Drs. Marion Holzmann

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	5
2.	Samenvatting en conclusies	10
3.	Waardering overheidsdienstverlening op drie niveaus	18
4.	De keten van overheidsorganisaties	23
5.	Sterkten en zwakten dienstverlening in de keten	27
	5.1 Samenwerking	27
	5.2 Kwaliteitsaspecten	28
	5.3 Sterkten, zwakten & verbeterprioriteiten	30
	5.4 De clusters nader bekeken	32
6.	Contact met de overheidsorganisaties	40
	6.1 Gebruik contactkanalen	40
	6.2 Digitale dienstverlening	43
	6.3 Digivaardigheid	45
7.	Overheidsportals en DigiD	49
	7.1 DigiD	49
	7.2 MijnOverheid.nl en berichtenbox	50
	7.3 Werk.nl	51
	7.4 Mijntoeslagen.nl	52
	7.5 Ondernemersplein	53
	7.6 eHerkenning	54
	7.7 Single Sign-on	55
8.	De decentralisaties	58
	Bijlage tabellen	60



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Aanleiding van het onderzoek

Om inzicht te krijgen in de waardering voor de dienstverlening van de overheid heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in 2008 het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening' laten uitvoeren. Deze behoefte kwam voort uit de beleidsdoelstelling van het ministerie om in de dienstverlening van de overheid de vraag van burgers en ondernemers centraal te zetten. Het onderzoek is in 2009, 2010 en 2013 herhaald (in 2013 in opdracht van de Nationale Ombudsman). De ministeries van Binnenlandse Zaken en Economische Zaken hebben in 2014 opdracht gegeven dit onderzoek opnieuw uit te voeren. Door de herhaalmetingen tonen we hoe de waardering van burgers en ondernemers¹ over de overheidsdienstverlening zich ontwikkelt.

Doel van het onderzoek








Doel van het onderzoek is het bieden van inzicht in de waardering voor de dienstverlening van de overheid en publieke organisaties door gebruikers en de ontwikkeling hiervan. Dit wordt bekeken op drie niveaus:

- de totale overheidsdienstverlening (overheid als geheel);
- de dienstverlening van de individuele overheidsorganisaties;
- de dienstverlening van de keten van overheidsorganisaties.

Deze laatste parameter – de dienstverlening door de keten – beschouwen we als de parameter die de integrale overheidsdienstverlening uitdrukt.

Uitvoering van het onderzoek

In het onderzoek is de waardering voor de overheid gekoppeld aan (levens)-gebeurtenissen; situaties in iemands leven die ervoor kunnen zorgen dat hij/zij contact heeft met de overheid. In het onderzoek zijn 70 (levens)-gebeurtenissen opgenomen², die onder zeven thema's vallen:

-  1 Onderwijs en opleiding
-  2 Werk en inkomen
-  3 Ondernemen
-  4 Gezondheid en zorg
-  5 Familie en gezin
-  6 Reizen van en naar het buitenland
-  7 Wonen en leefomgeving

¹ Waar in het algemeen wordt gesproken van 'burgers', worden 'burgers en ondernemers' bedoeld.

² Zie bijlage voor een overzicht van de levensgebeurtenissen.

Van 55 naar 70 levensgebeurtenissen

In 2008 t/m 2010 is gewerkt met 55 levensgebeurtenissen. In 2013 zijn daar 7 levensgebeurtenissen aan toegevoegd. In 2014 zijn opnieuw levensgebeurtenissen toegevoegd, onder meer met betrekking tot de aanstaande decentralisaties. Bij het ministerie van Binnenlandse Zaken bestond de wens om de effecten hiervan op de dienstverlening te monitoren (deze gebeurtenissen vallen voornamelijk onder het thema 'Gezondheid en zorg'; zie ook hoofdstuk 8).

Doordat we in deze rapportage uitgaan van deze 70 levensgebeurtenissen zijn de uitkomsten uit de 2014-meting wel in grote lijnen, maar niet altijd één op één vergelijkbaar met de uitkomsten uit 2013 en eerder. We beschouwen het onderzoek daarom ten dele als nieuwe 'nulmeting' voor metingen in de komende jaren. Waar mogelijk maken we de vergelijking met voorgaande jaren, met – indien nodig – een kanttekening bij de vergelijkbaarheid.

Het onderzoek bestond uit drie fases:

Fase 1: Screening








De screening is uitgevoerd door middel van een online enquête onder het I&O Researchpanel. Dit is een Access Panel met circa 40.000 leden die periodiek vragenlijsten invullen over uiteenlopende onderwerpen. Alle panelleden ontvingen in oktober 2014 een mail met een link naar de screeningsvragenlijst. In deze vragenlijst zijn alle levensgebeurtenissen (per thema) voorgelegd met de vraag of men hier in de afgelopen twaalf maanden mee te maken had. Vervolgens of men in het kader van de gebeurtenissen contact had met een overheidsorganisatie en in welke fase het contact zich bevindt. Na een week kregen degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsmail. In totaal hebben 11.061 respondenten de vragenlijst ingevuld.

Fase 2: Hoofdonderzoek

Uit de deelnemers van de screening trokken we een steekproef onder degenen die een levensgebeurtenis hebben meegemaakt en hiervoor contact hebben gehad met een (overheids)organisatie. Deze panelleden ontvingen een mail met een link naar de vragenlijst van het hoofdonderzoek. In totaal hebben 2.196 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld³.

Tabel 1.1

Respons hoofdonderzoek⁴

	STREEFRESPONS	BEHAALDE RESPONS
 Onderwijs en opleiding	400	400
 Werk en inkomen	400	423
 Ondernemen	400	382
 Gezondheid en zorg	400	430
 Familie en gezin	150	155
 Reizen van en naar het buitenland	100	103
 Wonen en leefomgeving	300	303
TOTAAL	2.150	2.196

³ Als zij meerdere levensgebeurtenissen hadden meegemaakt, kregen zij er één toegewezen waarover zij de vragen beantwoordden.

⁴ Zie bijlage voor de respons per levensgebeurtenis en voor de verdeling van de deelnemende respondenten naar gemeente.

De basis voor de vragenlijst van het hoofdonderzoek vormde de vragenlijst die bij de meting van 2013 is gebruikt. In nauw overleg met beide ministeries is er voor gekozen de vragenlijst op onderdelen aan te passen. Ook zijn er vragen toegevoegd over de aanstaande decentralisaties, de zelfredzaamheid en digivaardigheid van burgers, vragen over digitale dienstverlening en vragen voor ondernemers met betrekking tot het Ondernemersplein en eHerkenning.

Analyse & weging screening en hoofdonderzoek

- Het screeningsbestand is gewogen naar achtergrondkenmerken, zoals opleidingsniveau, leeftijd, geslacht en regio. De steekproef voor de screening is daarmee representatief voor de Nederlandse bevolking.
- Op de data van het hoofdonderzoek is een weging toegepast naar levensgebeurtenissen. Dit betekent dat de verhoudingen zijn teruggebracht naar de mate waarin de levensgebeurtenissen voorkomen onder de Nederlandse bevolking én er contact was met een overheidsinstelling (zoals is gebleken uit de screening).
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- In de rapportage worden de uitkomsten zoveel mogelijk vergeleken met de resultaten van de onderzoeken uit 2008, 2009, 2010 en 2013.

Leeswijzer bij dit rapport

- Het eerste hoofdstuk is de inleiding bij dit rapport.
- In het tweede hoofdstuk worden samenvatting en conclusies gegeven.
- Hoofdstuk 3 gaat in op de waardering voor de overheidsdienstverlening op drie niveaus: de overheid als geheel, de individuele overheidsorganisaties en de keten van overheidsorganisaties.
- Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 4 hoe de keten eruit ziet.
- Hoofdstuk 5 laat aan de hand van kwaliteitsaspecten de sterke en minder sterke punten (verbeterpunten) zien voor de dienstverlening binnen de keten van overheidsorganisaties. Ook op het niveau van de zeven clusters.
- Het zesde hoofdstuk beschrijft op welke wijze burgers en ondernemers contact opnemen met de organisaties.
- Hoofdstuk 7 gaat over de diverse overheidsportals voor burgers en ondernemers en over DigiD en eHerkenning.
- Het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 8) gaat in op de levensgebeurtenissen waar de decentralisaties invloed op hebben.

De bijlagen bevatten overzichten van de waardering voor de dienstverlening door de keten naar levensgebeurtenis (zowel naar cluster als op volgorde van waardering). Ook worden hier de steekproefgrootten per levensgebeurtenis en per gemeente gegeven.

Toelichting bij de gehanteerde begrippen

Levensgebeurtenis (of life event)

Burgers en ondernemers zijn veelal aangewezen op de overheid als het gaat om vragen of problemen die voortkomen uit het meemaken van een levensgebeurtenis. 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 krijgen van een kind het hebben van een arbeidshandicap, het starten van een onderneming, 65 jaar worden (met pensioen gaan) of het indienen van een klacht.

In sommige gevallen is er sinds 2013 voor gekozen om enigszins af te wijken van deze definitie en bepaalde handelingen of acties mee te nemen als levensgebeurtenis (bijvoorbeeld: belastingaangifte gedaan, als ondernemer belastingaanvraag gedaan, toeslag aangevraagd, studiefinanciering aangevraagd, document aangevraagd). Dit is gebeurd op verzoek van de respectievelijke opdrachtgevers om belangrijke processen en ketenpartners te kunnen evalueren.

Overheidsdienstverlening of publieke dienstverlening

In het onderzoek is uitgegaan van de levensgebeurtenis en het perspectief van de burger of ondernemer bij zijn of haar contact met de overheid. De 'keten van organisaties' waar de burger of ondernemer mee te maken heeft kan bestaan uit overheidsorganisaties (gemeenten, uitvoeringsorganisaties, politie, etc.), maar ook uit organisaties die niet sec als 'overheidsorganisatie' bestempeld kunnen worden (zoals de huisarts, de school, Kamer van Koophandel, de creche), maar wat wel publieke organisaties zijn die gezamenlijk het probleem of de vraag van de burger of ondernemer proberen weg te nemen of te beantwoorden. Daar waar we spreken over 'overheidsdienstverlening' wordt vaak dus 'publieke dienstverlening' bedoeld en de 'keten van organisaties' kan zowel uit overheidsorganisaties als publieke organisaties bestaan.

Organisatie

Organisatie(s) waar een burger of ondernemer contact mee heeft in verband met een levensgebeurtenis kunnen overheidsorganisaties, semi-overheidsorganisaties, 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. De organisatie in dit onderzoek kan zowel een overheidsorganisatie als een publieke organisatie zijn.

Keten

Burgers hebben in verband met een levensgebeurtenis contact met één of meer overheidsorganisatie(s). 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. Voor een definitie van het begrip 'keten' volgt hier een citaat uit 'Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens'⁵:

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.

Cluster

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

⁵ 'Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens. De praktijk als inspiratiebron', Arjan van Venrooy en Léon Sonnenschein, InAxis, 2008, pagina 9.

2

HOOFDSTUK

Samenvatting en conclusies

2. Samenvatting en conclusies

Achtergrond bij het onderzoek

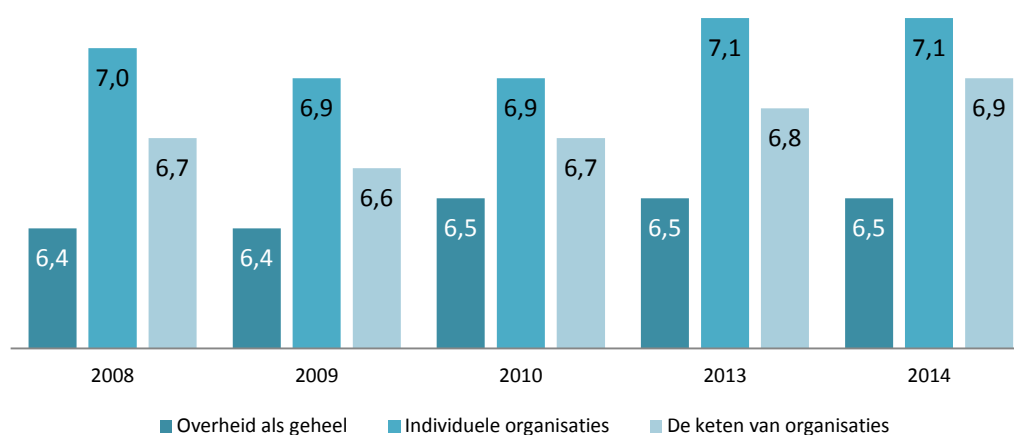
Met het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening' wordt de tevredenheid van burgers en ondernemers over het contact met de overheid⁶ naar aanleiding van een levensgebeurtenis in kaart gebracht. Onder een levensgebeurtenis verstaan we in dit rapport: 'situaties in iemands leven die ervoor kunnen zorgen dat hij of zij contact heeft met de overheid'. In het onderzoek zijn 70 levensgebeurtenissen opgenomen die onder zeven clusters vallen (Werk & inkomen, Ondernemen, Onderwijs, Gezondheid & zorg, Familie & gezin, Wonen & leefomgeving en Reizen van en naar het buitenland).

Er is een screening uitgevoerd in het I&O Researchpanel, een online Access Panel. In totaal hebben 11.061 respondenten de screeningsvragenlijst ingevuld. Uit de deelnemers van de screening is de definitieve steekproef voor het hoofdonderzoek getrokken. Hieraan werkten 2.196 respondenten mee. Dit onderzoek is dit jaar voor de vijfde keer uitgevoerd, voorgaande metingen waren in 2008, 2009, 2010 en 2013⁷.

Waardering overall gestegen

De tevredenheid met de overheidsdienstverlening door 'de keten' is opnieuw gestegen, van een 6,8 in 2013 naar een 6,9 dit jaar. De waardering voor de individuele organisaties is ten opzichte van 2013 gelijk gebleven (7,1) en ook de waardering voor de 'overheid als geheel' (dit staat los van de levensgebeurtenis) is gelijk gebleven (6,5). Het is dus opnieuw zo dat de dienstverlening door de individuele organisaties hoger worden gewaardeerd (een 7,1) dan de gezamenlijke dienstverlening door de keten van deze organisaties (een 6,9).

Waardering (overheids)dienstverlening op drie niveaus (rapportcijfer, 1-10)



Het geheel is dus nog niet zo sterk als de som der delen. Dit ondanks het gegeven dat ook de samenwerking tussen de organisaties beter wordt gewaardeerd (van een 6,2 in 2008 naar een 6,6 nu). De belangrijkste klacht over de samenwerking betreft de gegevensuitwisseling tussen de ketenpartners die niet accuraat is of uitblijft.

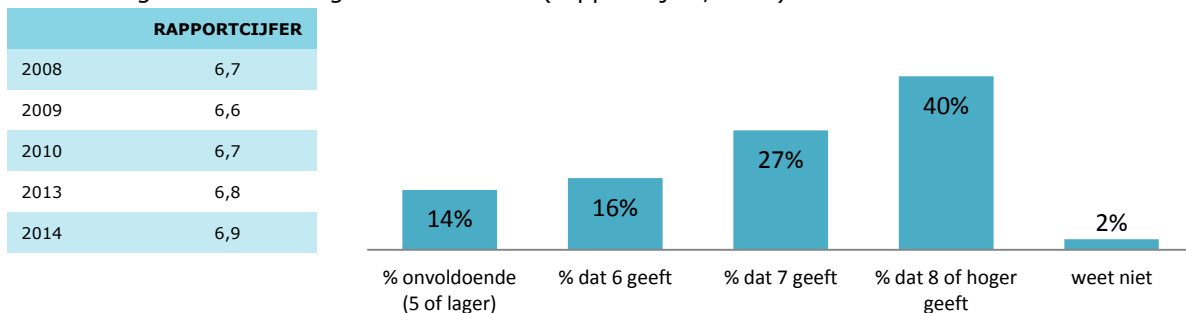
⁶ Daar waar we spreken over 'overheidsdienstverlening' wordt soms overheidsdienstverlening en soms een combinatie van overheids- en 'publieke dienstverlening' bedoeld. De 'keten van organisaties' kan zowel uit overheidsorganisaties als publieke organisatie bestaan. Waar in het algemeen wordt gesproken van 'burgers', worden 'burgers en ondernemers' bedoeld.

⁷ I&O Research voerde dit onderzoek voor de eerste keer uit. In 2008 t/m 2013 is het onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO, met als steekproefbasis het online Access Panel TNS NIPObase.

Kloof neemt ook iets toe

Maar liefst 40% van de burgers en ondernemers waardeert de overheidsdienstverlening door de keten met een 8 of hoger, in 2013 was dat nog 34%. Het aandeel dat een onvoldoende geeft daalde licht, van 17% in 2013 naar 14% nu. De kloof tussen mensen die (zeer) tevreden zijn en degenen die ontevreden zijn, neemt – ondanks de gestegen *overall* waardering en de gestegen waardering voor de samenwerking tussen organisaties – opnieuw enigszins toe. Over de hele periode dat dit onderzoek wordt uitgevoerd (sinds 2008) is het aandeel ontevreden ongeveer gelijk gebleven 13% in 2008, 14% nu, terwijl het aandeel zeer tevreden in dezelfde periode steeg van 29% naar 40%. Hieruit kunnen we concluderen dat het de overheid lukt de reguliere dienstverlening te verbeteren: van zessen en zevens worden achten en negens gemaakt. Maar de overheid slaagt er vooralsnog niet in van de onvoldoendes voldoende te maken.

Waardering dienstverlening door de 'keten' (rapportcijfer, 1-10)



Burgers die ontevreden zijn over de overheidsdienstverlening vinden we relatief vaak bij de middengroepen qua leeftijd (35-64 jaar), gezinnen met kinderen of alleenstaanden. Naar opleiding zien we nauwelijks verschil.

De dienstverlening binnen de clusters Ondernemen (6,4) en Werk & inkomen (6,6) wordt het laagst gewaardeerd. De tevredenheid onder ondernemers is iets gedaald: van een 6,6 naar een 6,4. Het hoogst – en gestegen – is de waardering in de clusters Buitenland (van een 7,3 naar 7,6; dit wordt vooral bepaald door de gebeurtenis 'kort op reis') en Gezondheid en zorg (van 7,0 naar 7,2).

Het laagst is de waardering voor de overheidsdienstverlening naar aanleiding van de levensgebeurtenissen 'klacht of bezwaarschrift ingediend', 'boete gekregen', 'werkloosheid', 'te maken met schulden' en 'te maken met overlast'. Door de bank genomen zien we dat gebeurtenissen die op zichzelf onprettig of negatief zijn, ook leiden tot lagere waarderingcijfers voor de dienstverlening.

Sterkten & zwakten

Veel zaken gaan goed in de overheidsdienstverlening. Een ruime meerderheid onderschrijft de uitspraak 'ik kreeg wat ik wilde' en een belangrijk aspect als de doorlooptijd – de tijd die nodig is van het begin tot het afronden van een contact – wordt in meer dan 60% van de gevallen als goed ervaren. Daarnaast zijn veel 'menselijke' aspecten op orde: de dienstverlening sluit doorgaans aan bij de behoefte van de burger, als er iets niet goed gaat dan neemt de overheidsmedewerker de verantwoordelijkheid om naar een oplossing te zoeken, hij probeert dat zo goed mogelijk zelf te doen voordat hij doorverwijst naar een collega of ander loket en klachten of ideeën worden doorgaans serieus genomen.

De overheidsmedewerker geeft de burger in zes van de tien gevallen een goed gevoel door de manier waarop de vraag of het probleem wordt afgehandeld en hij maakt het de burger zo makkelijk mogelijk.








Toch zijn er voldoende verbeteringen mogelijk. De Nederlandse overheid heeft de ambitie om de burger centraal te stellen, maar nog lang niet alle burgers krijgen dat gevoel bij hun contact met de overheid. Terwijl ze dat wel graag willen. Een andere doelstelling is om te opereren als 'één overheid'. Dit wordt nu nog vaker niet (22%) dan wel (18%) als zodanig ervaren. Een waarneming die aansluit bij de 'som der delen'-conclusie hierboven.

Burgers en ondernemers worden verder nog niet zo vaak 'aangenaam verrast' als ze zouden willen, al is hierin wel enige verbetering geboekt. Tenslotte blijft het zeer belangrijk de burger en ondernemer tussentijds op de hoogte te houden van het verloop van de dienstverlening en hem goed te betrekken bij en invloed te geven op de manier waarop zijn vraag of probleem wordt afgehandeld.

Burgers en ondernemers hebben contact met *minder* organisaties dan voorheen

De keten van overheidsorganisaties⁸ waar burgers contact mee hebben naar aanleiding van een levensgebeurtenis bestaat in 2014 gemiddeld uit 2,4 organisaties. Dit is een afname ten opzichte van voorgaande jaren: in 2008 was dit nog gemiddeld 3,3 organisaties, in 2013 3,0. De afname zien we in alle clusters, het sterkst bij Werk & inkomen (van 3,6 naar 2,6) en Gezondheid en zorg (van 3,8 naar 2,8). Het langst is de keten in het cluster Familie en gezin, hier daalde het gemiddeld aantal organisaties van 4,9 naar 4,2.

Ketengrootte naar thema

	AANTAL ORGANISATIES					GEMIDDELD AANTAL ORGANISATIES				
	1	2	3	4	5+	2008	2009	2010	2013	2014
 Onderwijs en opleiding	49%	28%	14%	4%	5%	2,8	3,0	2,7	2,4	1,9
 Werk en inkomen	49%	15%	12%	11%	14%	3,0	3,6	3,0	3,6	2,6
 Ondernemen	40%	20%	14%	8%	17%	4,0	3,8	3,8	3,8	3,0
 Gezondheid en zorg	29%	32%	15%	9%	15%	3,4	3,1	3,3	3,8	2,8
 Familie en gezin	16%	17%	17%	10%	40%	5,3	4,4	4,6	4,9	4,2
 Reizen van/naar buitenland	59%	28%	8%	2%	3%	2,3	2,2	2,1	1,8	1,7
 Wonen en leefomgeving	60%	17%	8%	7%	8%	3,5	2,8	2,7	2,5	2,0
TOTAAL	48%	21%	12%	8%	12%	3,3	3,1	2,9	3,0	2,4

De helft van de respondenten heeft contact met slechts één organisatie, in 2013 gold dit nog voor 43%. Aangezien burgers liever met één overheid of overheidsorganisatie te maken hebben en het gegeven dat de *overall* waardering voor de dienstverlening door de keten én de samenwerking binnen deze keten is toegenomen, is dit te duiden als een positieve ontwikkeling. Echter, gezien de lage score op het kwaliteitsaspect 'één overheid' ('*De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid*'), is er in de *beleving* van de burgers en ondernemers nog veel winst te boeken. Bovendien: ook *binnen* een organisatie kunnen afdelingen of functionarissen langs elkaar heen werken.

Het meeste contact was er met de gemeente, de huisarts⁹ en de Belastingdienst. De top 5 wordt verder aangevuld met het ziekenhuis en onderwijsinstellingen.

⁸ Met overheidsorganisaties bedoelen we in dit onderzoek zowel overheidsorganisaties als publieke organisaties. Zie ook de inleiding ('Toelichting bij de gehanteerde begrippen').

⁹ Zie voorgaande voetnoot. Aangezien in het onderzoek is uitgegaan van de levensgebeurtenis en het perspectief van de burger of ondernemer bij zijn of haar contact met de overheid kan de 'keten van organisaties' waar de burger of ondernemer mee te maken heeft bestaan uit overheidsorganisaties maar ook uit organisaties die niet sec als 'overheidsorganisatie' bestempeld kunnen worden, zoals de huisarts.

Ook in 2013 vormden deze organisaties de top 5. Het contact met de gemeente, een onderwijsinstelling en de bibliotheek lijkt af te nemen. Het contact met de gemeente daalde sinds 2008 van 42% naar 33%, dat met de onderwijsinstellingen van 15% naar 7%.

Het contact met de overheid begon in de meeste gevallen via de huisarts, dit gold voor een kwart van de burgers. Vanzelfsprekend is dit vooral het geval in het cluster Gezondheid en zorg (64%), maar ook bij Familie & gezin, Werk & inkomen, Wonen & leefomgeving en Buitenland speelt de huisarts een belangrijke rol als eerstelijns zorgverlener en/of doorverwijzer. De gemeente is in 12 procent van de gevallen de eerste ingang. In de clusters Buitenland (paspoorten, ID's) en Wonen en leefomgeving is de gemeente het meest genoemd als het startpunt voor contact met de overheid, in de clusters Familie & gezin en Ondernemen neemt de gemeente een derde plaats in. In het Onderwijs begint men doorgaans bij de school of onderwijsinstelling en ondernemers bij de Belastingdienst of Kamer van Koophandel.

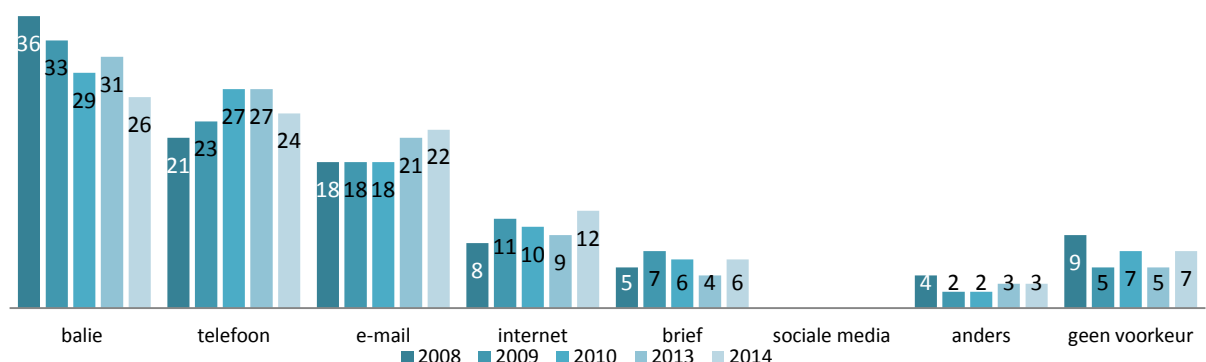
Contactkanalen: voorzichtige verschuiving richting digitaal

Al verloopt het contact tussen burgers, ondernemers en overheid nog overwegend via de telefoon, balie of het spreekuur, er is een voorzichtige verschuiving richting digitale kanalen waarneembaar. Dit is nog slechts mondjesmaat af te leiden uit het daadwerkelijke *gebruik* van de verschillende kanalen, maar in de *houding* van burgers ten aanzien van de fysieke en digitale kanalen valt dit wel te bespeuren. Anders gezegd: men maakt nog vaak automatisch gebruik van de mogelijkheid fysiek contact te hebben, maar is door de bank genomen bereid en in staat dat digitaal te doen mits dit mogelijk is. Waar leiden we dit uit af?

We zien voor het eerst sinds 2008 een afname van het *gebruik* van de telefoon. Het baliebezoek daalde niet in vergelijking met 2013, maar wel ten opzichte van 2008. Hetzelfde patroon zien we voor de brief, op de lange termijn daalt het gebruik. Het gebruik van e-mail neemt ten opzichte van 2013 af, maar is sinds 2008 gestegen en ook het internet als contactkanaal groeit in deze periode. Per saldo maakt men nu gebruik van 2,0 kanalen, in 2013 was dat 2,1. Een lichte daling dus.

In de tweede plaats zien we voorzichtig een andere *houding* ten aanzien van de kanalen. De voorkeur voor de fysieke kanalen balie en telefoon neemt enigszins af en de voorkeur voor de digitale kanalen e-mail en internet neemt licht toe. In de clusters Onderwijs en Ondernemen is de e-mail nu al het favoriete contactkanaal, bij Werk & inkomen, Familie & gezin en Wonen & leefomgeving staat het op een tweede plaats. Bij het cluster 'Reizen van en naar het buitenland' staat internet op 2 en e-mail op 3.

Voorkeur contactkanaal, één antwoord mogelijk in percentages



Een ruime meerderheid (rond de 80%) antwoordt bevestigend op de vraag of de overheidsdienstverlening ook uitsluitend digitaal zou kunnen. De groep voor wie digitale overheidsdienstverlening zelfs de voorkeur heeft, groeit ten opzichte van vorig jaar (van 15% naar 23%).

Niet-digitaal vaardigen: vaak ouderen en lager opgeleiden

Voor 10 tot 15% van de respondenten is uitsluitend digitaal contact met de overheid niet goed of helemaal niet mogelijk. Deze gebruikers vinden we voornamelijk in het cluster Gezondheid & zorg en Werk & inkomen. Onder degenen die nu geen digitaal contact met de overheid hadden, is het aandeel dat aangeeft niet (uitsluitend) digitaal contact te *kunnen* hebben gestegen van 10% in 2013 naar 15% nu. Dit is ook grofweg het aandeel dat zelf aangeeft niet digitaal vaardig te zijn in het contact met de overheid: 12% plaatst zichzelf op een schaal van 1 tot 10 op posities 1 tot en met 5. Aangezien dit onderzoek online is uitgevoerd, mogen we ervan uitgaan dat dit aandeel in werkelijkheid hoger ligt. Uit onderzoek van het CBS en Dialogic blijkt ook dat het hebben en gebruiken van internet niet betekent, dat alle activiteiten even goed uitvoerbaar zijn¹⁰.

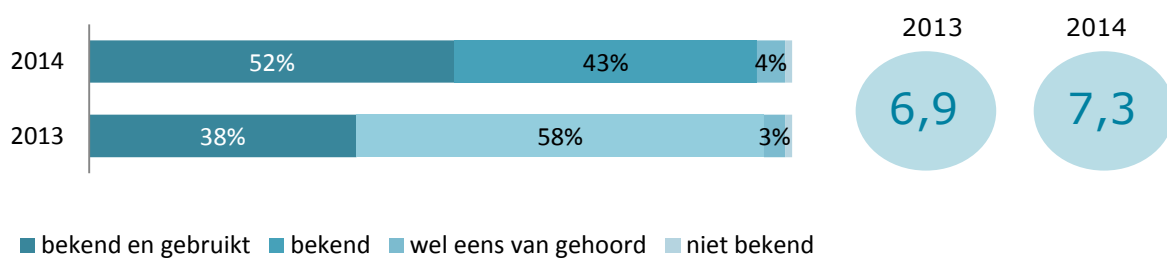
We vinden de 'niet-digitaalvaardigen' vooral onder degenen die te maken hadden met belastingaangifte, kortdurende ziekte, verhuisd naar een huurwoning, vrijwilligerswerk en het hebben van een betaalde baan. Het zijn vooral ouderen, samenwonenden zonder kinderen, lager opgeleiden en vaker mannen dan vrouwen. Wat men vooral lastig vindt in het digitaal contact met de overheid is het taalgebruik, de navigatie en de zoekfunctie op websites en portals.

Van degenen die zichzelf niet of niet zo digivaardig achten weet een derde dat er cursussen en trainingen zijn waar je kunt leren omgaan met de computer en internet bij het contact met de overheid. Ongeveer de helft hiervan zegt hier wel eens gebruik van gemaakt te hebben, dat komt neer op circa 4% van de totale onderzoekspopulatie. Van de niet-digivaardigen die *geen* cursus hebben gevolgd wil iets minder dan de helft in de toekomst *zeker* of *misschien* zo'n cursus volgen. Er is dus nog eens 4% van de totale populatie die behoefte heeft aan een dergelijke cursus.

DigiD en overheidsportals voor burgers bekender en beter gewaardeerd

Ruim negen op de tien burgers (95%) zijn bekend met de persoonlijke toegangscode tot de overheidsportals, de DigiD. Dit is ongeveer gelijk aan 2013. Het gebruik van DigiD nam toe van 38 naar 52 procent. Gemiddeld beoordelen de gebruikers DigiD met een 7,3; een toename ten opzichte van 2013 toen DigiD een 6,9 kreeg. Het vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is daalde: van 27% (absoluut tot groot vertrouwen) naar 18%. Het aandeel dat niet veel tot geen vertrouwen heeft in DigiD steeg licht: van 23% naar 27%.

Bekendheid en gebruik DigiD



MijnOverheid.nl, de persoonlijke portal voor overheidszaken, is nu bekender dan een jaar geleden (de bekendheid steeg van 22% naar 33%) en wordt vaker gebruikt (van 12% naar 22%). Ook de waardering door gebruikers steeg: van een 7,0 naar een 7,3.

¹⁰ Volgens Dialogic (in opdracht van BZK) kon in 2013 75-80% worden beschouwd als 'digitaal zelfredzaam', 20% tot 25% dus niet. 95% is volgens Dialogic digitaal zelfredzaam met ondersteuning, 5% is digitaal niet-redzaam. Bron: 'De burger gaat digitaal', Nationale ombudsman, 9 december 2013.

Een derde van de burgers uit de clusters Werk & inkomen en Ondernemen is bekend met Werk.nl. Een op de zes (16%) heeft er wel eens gebruik van gemaakt. Bij het cluster Werk & inkomen ligt het gebruik hoger (17%) dan onder Ondernemen (10%). Men waardeert Werk.nl nu met een 5,6.

Dat is een verbetering ten opzichte van 2013 toen was het een 5,1. Vier op de tien gebruikers geven werk.nl een onvoldoende.

Van de burgers die één of meerdere toeslagen aanvroegen, zijn negen op de tien bekend met Mijntoeslagen.nl. Acht op de tien maakten er afgelopen twaalf maanden ook gebruik van. De waardering voor de portal komt gemiddeld op een 7,4. Niemand geeft een onvoldoende.

Ondernemersplein en eHerkenning voor ondernemers nog niet erg bekend

Ondernemersplein.nl, dé website waar de overheid haar informatie voor ondernemers bundelt, is bekend bij een vijfde van de ondernemers. Vijf procent heeft er wel eens gebruik van gemaakt.

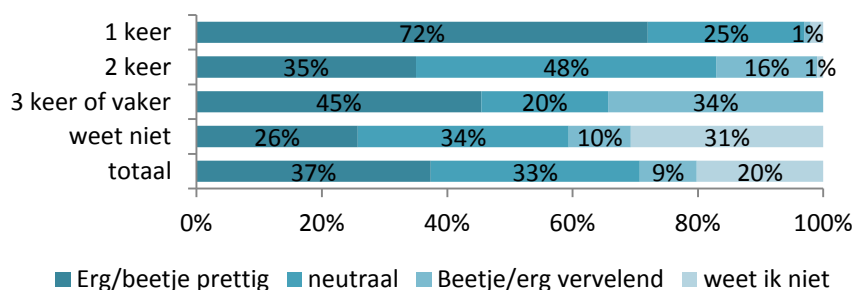
Een kwart van de gebruikers bekeek zijn of haar berichtenbox op Ondernemersplein het afgelopen jaar. Met eHerkenning kunnen ondernemers zich op internet identificeren, maar eHerkenning is nog zeer onbekend onder ondernemers: driekwart van de ondernemers kent eHerkenning *niet*. Eén op de acht (12%) zegt echt te weten wat het is en nog eens 13% heeft er wel eens van gehoord maar weet niet precies wat het is. Nog slechts 4% maakte er al eens gebruik van.

Probleem niet-optimale 'Single Sign-On' niet bevestigd

Uit een internationaal vergelijkend onderzoek van de Europese Commissie – The European Commission eGovernment Benchmark 2014 – bleek dat Nederland met name op het punt van 'Single Sign-On' achterblijft bij de benchmark, terwijl Nederland voor het overige goed tot zeer goed presteert. Single Sign-On wil zeggen dat iemand in een sessie met de overheid (op bijvoorbeeld MijnOverheid.nl, Werk.nl of Ondernemersplein.nl) maar één keer hoeft in te loggen om toegang te krijgen tot (verschillende) overheidssites. Het streven is burgers zo min mogelijk (bij voorkeur slechts één keer) te laten inloggen met DigiD of eHerkenning en niet enkele keren of steeds opnieuw.

Uit onderhavig onderzoek blijkt niet dat het moeten inloggen met DigiD of eHerkenning voor burgers en ondernemers een groot probleem is. In de eerste plaats wordt het beeld dat burgers vaak moeten inloggen door het onderzoek niet bevestigd. In de tweede plaats ervaart driekwart van de populatie het contact met de overheid(sinstellingen) – inclusief het moeten inloggen – als prettig tot neutraal. Rond de tien procent vindt dit vervelend. Naarmate men vaker moet inloggen neemt deze irritatie wel toe, vooral als men vaker dan twee keer per sessie moet inloggen (dan vindt 34% het vervelend), maar dit geldt voor een relatief klein deel van de gebruikers.

Waardering overheidscontact met DigiD en eHerkenning (naar frequentie inloggen)



Gevarieerd beeld decentralisaties

Gemiddeld waarderen degenen met levensgebeurtenissen die nauw samenhangen met de 'drie grote decentralisaties' die vanaf 1 januari 2015 geëffectueerd worden, de overheidsdienstverlening door de keten met een 6,9. Dat is gelijk aan het *overall* gemiddelde.

De bekendheid met de aanstaande transities is groot: zestig procent weet (ook inhoudelijk) wat er gaat gebeuren, nog eens ruim een derde weet niet exact hoe het zit maar heeft er wel van gehoord. Slechts 3% is helemaal niet op de hoogte.

Burgers met levensgebeurtenissen in de categorie 'decentralisaties' verwachten daar voor zichzelf eerder een verslechtering dan een verbetering van. Ruim vier op de tien denken dat de overheveling van taken naar de gemeente invloed zal hebben op de zorg- of dienstverlening die men nu krijgt. Van deze groep verwacht tweederde een verslechtering van de eigen situatie en 5% een verbetering. Vooral burgers die hulp kregen bij het opvoeden van een kind, een arbeidshandicap hebben of een kind 'met een rugzakje' verwachten een verslechtering.

Meerderheid kan zichzelf goed redden, één op de acht niet

De meerderheid van de groep met een levensgebeurtenis waar de decentralisaties betrekking op hebben kan zichzelf momenteel redden. Dertien procent zegt daartoe niet of minder goed in staat te zijn. Een kwart krijgt 'een beetje hulp' en vindt dat het daarmee allemaal net iets makkelijker gaat en nog eens 8% krijgt 'veel' hulp en zou het anders – volgens eigen zeggen – niet redden. Tenslotte is er 7% die zegt 'nauwelijks' hulp van de overheid te krijgen en zich eigenlijk ook niet te kunnen redden.

3

HOOFDSTUK

Waardering overheidsdienstverlening op drie niveaus

3. Waardering overheidsdienstverlening op drie niveaus

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de waardering voor de overheidsdienstverlening en de ontwikkeling hiervan op drie niveaus:

- de overheid als geheel (beeldvorming);
- de individuele overheidsorganisaties;
- de keten van overheidsorganisaties.

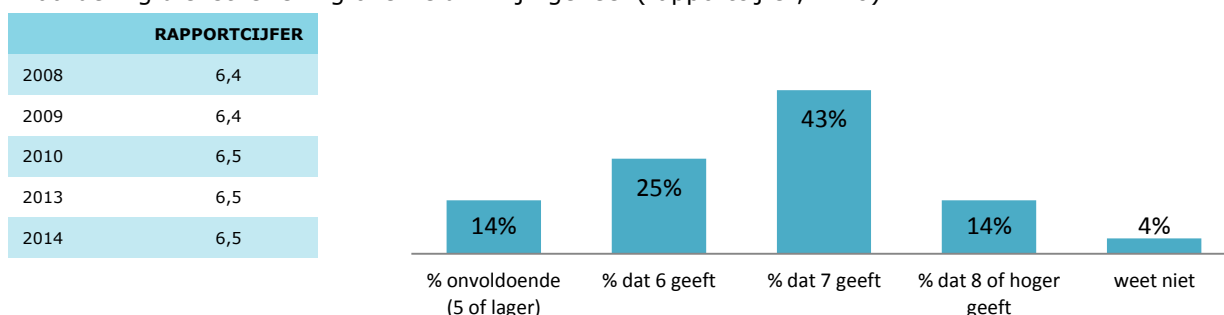
Waardering 'overheid in zijn geheel' stabiel

De burgers waarderen de dienstverlening van de overheid in zijn geheel met een rapportcijfer van 6,5. Dit cijfer is al jaren stabiel. Veertien procent geeft een onvoldoende, een rapportcijfer van een vijf of lager.

De waardering voor de overheid in zijn geheel is niet gekoppeld aan levensgebeurtenissen, het gaat om de beeldvorming van de overheid via derden, media etc.

Figuur 3.1

Waardering dienstverlening overheid in zijn geheel (rapportcijfer, 1-10)

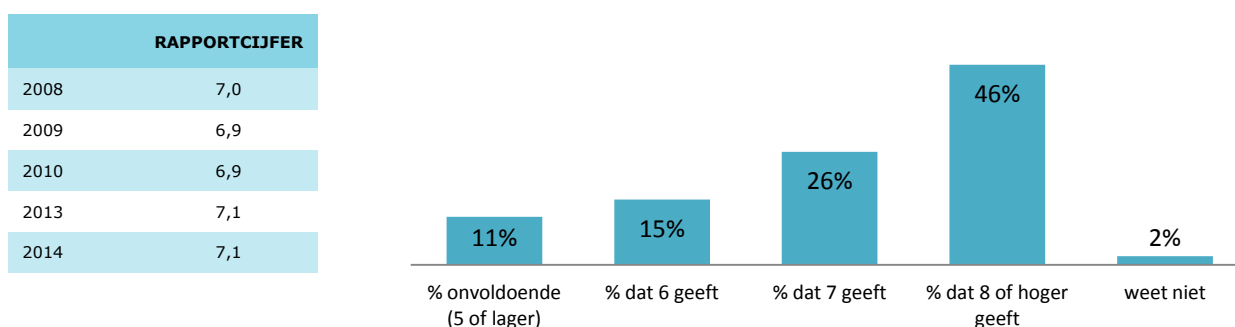


Waardering individuele organisaties stabiel

Aan de burgers is gevraagd om de individuele organisaties waarmee ze contact hebben gehad in verband met de levensgebeurtenis te waarderen. De burgers en ondernemers beoordelen de organisaties met een 7,1. De waardering is ten opzichte van 2010 gestegen, maar gelijk aan 2013. Elf procent geeft een cijfer van een vijf of lager.

Figuur 3.2

Waardering dienstverlening door de individuele organisaties (rapportcijfer, 1-10)



Waardering keten neemt verder toe

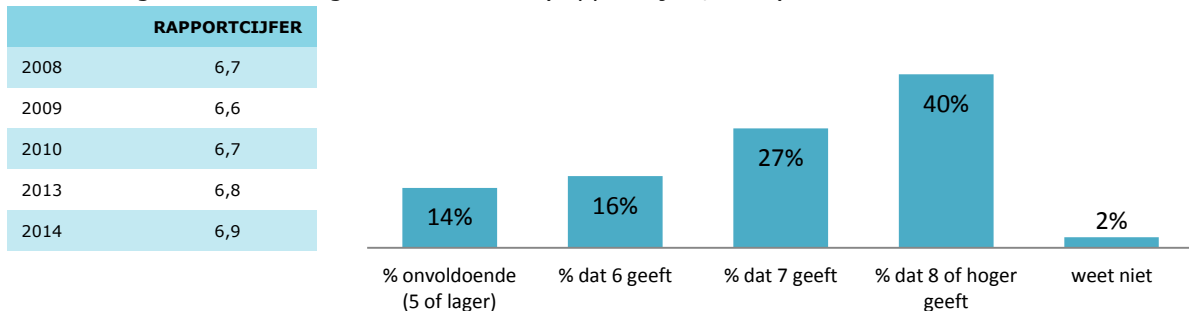
Een keten is een dynamische groep overheidsorganisaties die samen werkt aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis.

De geleverde dienstverlening door de keten van overheidsorganisaties naar aanleiding van een levensgebeurtenis wordt gewaardeerd met een 6,9. De tevredenheid over de keten neemt sinds 2009 steeds verder toe.

Eén op de zeven (14%) geeft een onvoldoende. Dit was 17% in 2013 en 13% in 2008. Het aandeel burgers dat een onvoldoende geeft is sinds 2008 dus nagenoeg stabiel. Het aandeel mensen dat een 8 of hoger geeft stijgt over de langere termijn wel: van 34% vorig jaar naar 40% dit jaar. In 2008 was dat nog 29%. Het aandeel dat een 7 geeft daalt van 31% naar 27% (was 34% in 2008).

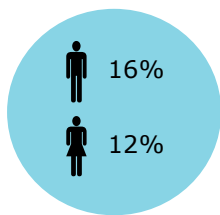
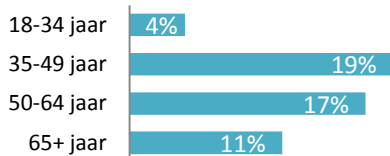
Figuur 3.3

Waardering dienstverlening door de 'keten' (rapportcijfer, 1-10)



Hoeveel % van elke groep geeft een onvoldoende?

Afgezet tegen het gemiddelde van 14%



Opleiding

- Laag (15%)
- Midden (13%)
- Hoog (14%)



Type huishouden

- Alleenstaand (18%)
- Met partner/zonder kinderen (12%)
- Met partner/met kinderen (18%)
- 1-oudergezin (15%)

Vijf levensgebeurtenissen

- Klacht ingediend (67%)
- Boete gekregen (48%)
- Werkloos (39%)
- Te maken met schulden (36%)
- Te maken met overlast (33%)








Leeswijzer: van alle burgers geeft 14% een onvoldoende. Van degenen van 35-49 jaar geeft 19% een onvoldoende, van de werklozen 39%. Mannen (16%) doen dat iets vaker dan vrouwen (12%).

Waardering dienstverlening verschilt per cluster

In de clusters Gezondheid en zorg en Wonen en leefomgeving is de waardering voor de overheidsdienstverlening toegenomen. De dienstverlening in het kader van reizen van en naar het buitenland wordt al jaren het beste van alle clusters beoordeeld en deze is zelfs nog verder toegenomen. Dit cluster wordt getalsmatig vooral bepaald door de gebeurtenis 'kort op reis'. De laagste tevredenheid zien we in het cluster Ondernemen, waar een lichte daling is. Ook bij Familie en gezin neemt de waardering af.

Tabel 3.1

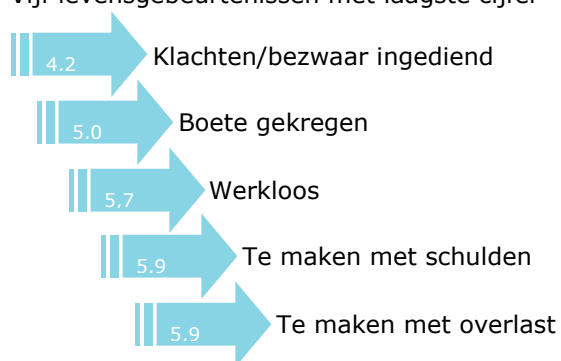
Waardering dienstverlening door de 'keten' naar cluster

	2008	2009	2010	2013	2014	
 Onderwijs en opleiding	6,8	6,8	6,8	6,9	7,0	↑
 Werk en inkomen	6,5	6,6	6,5	6,6	6,6	→
 Ondernemen	6,3	6,5	6,5	6,6	6,4	↓
 Gezondheid en zorg	6,8	6,7	6,9	7,0	7,2	↑
 Familie en gezin	6,8	6,8	7,0	7,1	6,8	↓
 Reizen van/naar buitenland	7,2	7,1	7,2	7,3	7,6	↑
 Wonen en leefomgeving	6,7	6,5	6,5	6,5	7,0	↑

Door de bank genomen zien we dat gebeurtenissen die op zichzelf onprettig of negatief zijn, ook leiden tot lagere waarderingcijfers voor de dienstverlening. Dit is overigens niet altijd zo. Zo zien we dat slachtoffers van een misdrijf de dienstverlening waarderen met een 7,0 en mensen die te maken hadden met overlijden het overheidscontact met een 6,6 waarderen.

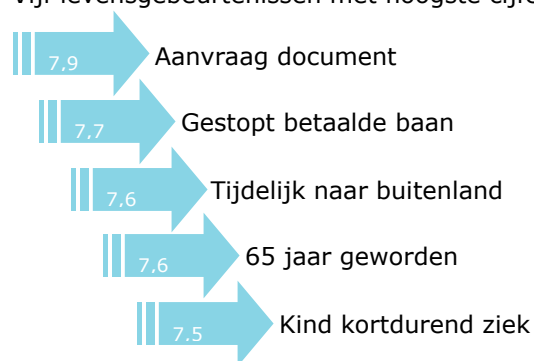
Figuur 3.4

Vijf levensgebeurtenissen met laagste cijfer¹¹



Figuur 3.5

Vijf levensgebeurtenissen met hoogste cijfer



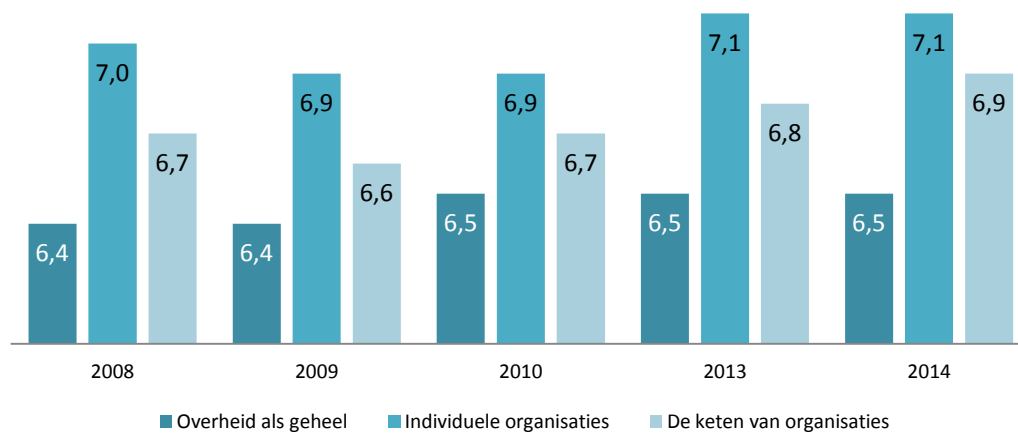
¹¹ Met meer dan 20 waarnemingen.

Samenvattend

De tevredenheid met de overheidsdienstverlening door de keten van organisaties neemt opnieuw toe en nadert 'de zeven'. De kloof tussen mensen die (zeer) tevreden zijn en degenen die ontevreden zijn, zoals vorig jaar werd waargenomen, neemt weliswaar opnieuw enigszins toe, al is de groep achterblijvers dit jaar iets kleiner geworden. Bezien over een langere periode (van 2008 tot 2014) blijft de groep 'ontevredenen' ongeveer gelijk, terwijl de groep 'zeer tevredenen' is gestegen van 29% naar 40%. Net als in voorgaande jaren blijkt dat waardering voor individuele organisaties hoger uitvalt dan voor de gezamenlijke dienstverlening door deze organisaties (de keten). Het geheel is nog niet zo sterk als de som der delen.

Figuur 3.6

Waardering (overheids)dienstverlening op drie niveaus (rapportcijfer, 1-10)



4

HOOFDSTUK

De keten van overheidsorganisaties

4. De keten van overheidsorganisaties








In dit hoofdstuk laten we zien hoe 'de keten' is opgebouwd; het aantal organisaties en welke organisaties de ingang vormen van de keten.

Een keten bestaat uit gemiddeld 2,4 organisaties

De helft van de burgers heeft vanwege een levensgebeurtenis contact met één organisatie. De rest heeft met twee of meer organisaties van doen. De keten bestaat uit gemiddeld 2,4 organisaties. Dit is aanzienlijk lager dan in voorgaande jaren en deze afname geldt voor alle clusters.

Tabel 4.1

Ketengrootte naar thema

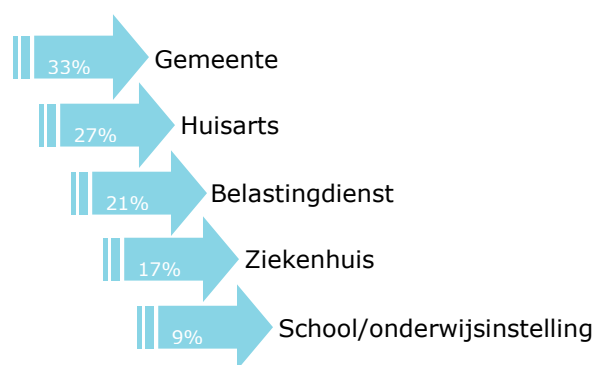
	AANTAL ORGANISATIES					GEMIDDELD AANTAL ORGANISATIES				
	1	2	3	4	5+	2008	2009	2010	2013	2014
 Onderwijs en opleiding	49%	28%	14%	4%	5%	2,8	3,0	2,7	2,4	1,9
 Werk en inkomen	49%	15%	12%	11%	14%	3,0	3,6	3,0	3,6	2,6
 Ondernemen	40%	20%	14%	8%	17%	4,0	3,8	3,8	3,8	3,0
 Gezondheid en zorg	29%	32%	15%	9%	15%	3,4	3,1	3,3	3,8	2,8
 Familie en gezin	16%	17%	17%	10%	40%	5,3	4,4	4,6	4,9	4,2
 Reizen van/naar buitenland	59%	28%	8%	2%	3%	2,3	2,2	2,1	1,8	1,7
 Wonen en leefomgeving	60%	17%	8%	7%	8%	3,5	2,8	2,7	2,5	2,0
TOTAAL	48%	21%	12%	8%	12%	3,3	3,1	2,9	3,0	2,4

Organisaties in 'de keten'

De organisaties binnen de keten variëren per thema en levensgebeurtenis; er is dus niet sprake van één vaste keten. Een derde van de burgers heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente (was 39 procent in 2013), vooral voor levensgebeurtenissen in de clusters Wonen en leefomgeving, Reizen naar het buitenland en Familie en gezin. Respectievelijk 27 en 21 procent had contact met de huisarts¹² (was 24 procent) en de Belastingdienst (was 22 procent). De top vijf wordt verder aangevuld met het ziekenhuis en onderwijsinstellingen en is gelijk aan de meest genoemde organisaties uit 2013. Het contact met de bibliotheek, gemeente en onderwijsinstelling lijkt in de loop der jaren af te nemen.

Figuur 4.1

Top vijf: contact met welke organisaties? (meerdere antwoorden mogelijk)



¹² Aangezien in het onderzoek is uitgegaan van de levensgebeurtenis en het perspectief van de burger of ondernemer bij zijn of haar contact met de overheid kan de 'keten van organisaties' waar de burger of ondernemer mee te maken heeft bestaan uit overheidsorganisaties maar ook uit organisaties die niet sec als 'overheidsorganisatie' bestempeld kunnen worden, zoals de huisarts, het ziekenhuis of de school/universiteit.

De ingang van 'de keten'

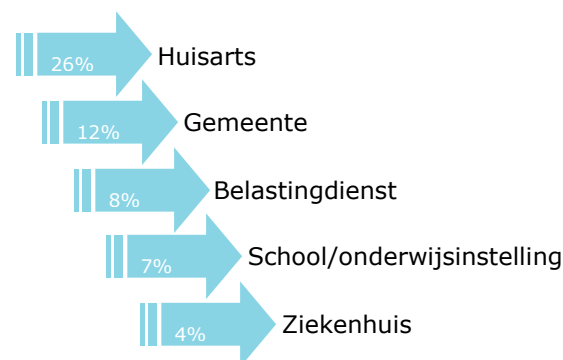
Als een burger contact heeft of zoekt met 'de overheid' naar aanleiding van een levensgebeurtenis, begint dat vaak via de huisarts. In figuur 4.1 zien we dat 27% van de burgers contact had met de huisarts, in figuur 4.2 is te zien dat dat in bijna alle gevallen (26%) het eerste contact was.

Twaalf procent van de burgers begon bij de gemeente, terwijl in totaal 33% van de burgers contact had met de gemeente¹³.

De top 5 is gelijk aan 2013, wel stond toen de gemeente op de eerste plek, gevolgd door de huisarts (respectievelijk 23 en 11 procent).

Figuur 4.2

Top vijf: eerste contact met organisatie (één antwoord mogelijk)



De ingang van 'de keten' naar cluster

Binnen de clusters Reizen en Wonen en leefomgeving is de gemeente de organisatie waar het meest contact mee is (respectievelijk 53% en 60%, zie tabel 4.2, kolom 'contact'). Hier begint het contact ook het vaakst (respectievelijk 35% en 28%, kolom 'eerste contact'). Binnen de clusters Familie en gezin en Werk en inkomen is de gemeente (52%) ook een belangrijke schakel in de keten, maar begint het contact vaker bij de huisarts (23%) dan bij de gemeente (12%). Bij Gezondheid en zorg is de huisarts verre weg de belangrijkste schakel (65% heeft contact met de huisarts, voor 64% is het het eerste contact). Ondernemers hebben het meest contact met de Belastingdienst (69%), beginnen daar ook vaak (28%), maar relatief vaak begint hun contact ook bij de Kamer van Koophandel (22%). Als het gaat om Onderwijs en opleiding begint men veelal bij de school of onderwijsinstelling. DUO is hier de tweede organisatie in de keten.

Tabel 4.2

Top drie organisaties waar contact en eerste contact mee is, naar cluster

CONTACT		EERSTE CONTACT	
1. Onderwijsinstelling (54%) 2. DUO (34%) 3. Universiteit (13%)		Onderwijs en opleiding	1. Onderwijsinstelling (44%) 2. DUO (17%) 3. Universiteit (9%)
1. Belastingdienst (38%) 2. Huisarts (29%) 3. Gemeente/UWV (beide 21%)		Werk en inkomen	1. Huisarts (24%) 2. Belastingdienst (13%) 3. UWV (10%)
1. Belastingdienst (69%) 2. Kamer van Koophandel (35%) 3. Gemeente (8%)		Ondernemen	1. Belastingdienst (28%) 2. Kamer van Koophandel (22%) 3. Gemeente (11%)
1. Huisarts (65%) 2. Ziekenhuis (62%) 3. Gemeente (15%)		Gezondheid en zorg	1. Huisarts (64%) 2. Ziekenhuis (9%) 3. School/Wmo-loket/ambulance (allen 4%)
1. Gemeente (52%) 2. Huisarts (44%) 3. Belastingdienst (42%)		Familie en gezin	1. Huisarts (23%) 2. Ziekenhuis (12%) 3. Gemeente (12%)
1. Gemeente (53%) 2. Douane (19%) 3. Visumdienst (17%)		Reizen van/naar buitenland	1. Gemeente (35%) 2. Huisarts (16%) 3. Visumdienst/bibliotheek (beide 9%)
1. Gemeente (60%) 2. Huisarts (17%) 3. Politie (14%)		Wonen en leefomgeving	1. Gemeente (28%) 2. Huisarts (16%) 3. Politie (9%)

¹³ Als een burger contact met de overheid heeft via internet, begint hij wel het vaakst bij de website van de gemeente (zie figuur 6.5).

Samenvattend

De keten van (overheids-)organisaties bestaat in 2014 gemiddeld uit 2,4 organisaties. Dit is een afname ten opzichte van voorgaande jaren: in 2008 was dit nog gemiddeld 3,3 organisaties, in 2013 3,0. De helft van de burgers heeft contact met slechts één organisatie, in 2013 gold dit nog voor 43%.

Het meeste contact was er met de gemeente, de huisarts en de Belastingdienst. De top 5 wordt verder aangevuld met het ziekenhuis en onderwijsinstellingen. Ook in 2013 vormden deze organisaties de top 5. Het contact met de overheid begon in de meeste gevallen bij de huisarts, gevolgd door de gemeente en de Belastingdienst en de onderwijsinstelling.

5

HOOFDSTUK

Sterkten en zwakten dienstverlening in de keten

5. Sterkten en zwakten dienstverlening in de keten

5.1 Samenwerking

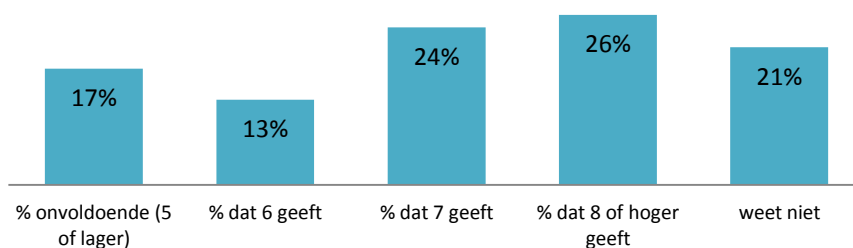
Waardering voor samenwerking tussen de organisaties neemt toe

Burgers die met twee of meer organisaties te maken hadden, zijn steeds tevredener over de samenwerking tussen de organisaties. In 2010 gaven burgers nog een 6,2 voor de samenwerking, dat is gestegen naar een 6,6. Een kwart is heel tevreden en geeft een acht of hoger. De waardering is mede afhankelijk van het aantal organisaties in de keten; tot vier organisaties is de tevredenheid ongeveer even hoog. Bij meer dan vier organisaties daalt de waardering tot een 6,2.

Tabel 5.1

Waardering samenwerking
(rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER
2008	6,2
2009	6,3
2010	6,2
2013	6,4
2014	6,6



Uit de gegeven toelichtingen (indien men een onvoldoende gaf) komt naar voren dat ontevredenheid over de samenwerking van de organisaties vooral ontstaat als de uitwisseling van informatie en gegevens tussen de organisaties niet of onjuist gebeurt. Men moet dan meerdere keren de gegevens invullen en aanleveren. Men ontvangt soms tegenstrijdige berichten of adviezen van de (overheids)organisaties. Verder kan het doorverwijzen naar andere organisaties beter.

- "De één vertelt iets anders dan de ander, als je daaraan refereert word je grof behandeld" (Onderwijs en opleiding)
- "Alle info die organisatie X nodig had was beschikbaar bij organisatie Y, maar organisatie X wilde alles opnieuw." (Werk en inkomen)
- "Losse instituten die ook vaak tegengestelde belangen en standpunten hebben." (Ondernemen)
- "Ze werken niet samen, bij elk moet je je verhaal opnieuw doen en wordt alles weer opnieuw beoordeeld." (Gezondheid en zorg)

5.2 Kwaliteitsaspecten








De waardering voor de dienstverlening door de keten van organisaties is uitgevraagd met behulp van 18 stellingen (kwaliteitsaspecten)¹⁴. Zeven stellingen gaan over de procesmatige kant van de dienstverlening, negen hebben betrekking op de menselijke kant van de dienstverlening en dit jaar zijn twee nieuwe aspecten toegevoegd (één overheid en burger centraal). Om inzicht te krijgen in welke kwaliteitsaspecten de tevredenheid over de overheidsdienstverlening voor de burgers in sterke mate bepalen, wat de sterkten en wat de zwakten zijn, is een prioriteitenmatrix gemaakt (paragraaf 5.3).

Procesmatige kwaliteitsaspecten

De waardering voor de procesmatige aspecten (tabel 5.2) is gemiddeld hoger dan de waardering voor de menselijke aspecten (tabel 5.3). Het meest tevreden zijn burgers over de mate waarin vertrouwelijk wordt omgegaan met gegevens (Digitale) betrouwbaarheid). De tevredenheid hierover neemt toe. Ook bij de doorlooptijd is sprake van een stijging in de waardering. Niet onbelangrijk: de waardering voor het krijgen van een antwoord of oplossing ('ik kreeg wat ik wilde') is stabiel en hoog: 61% oordeelt hier positief over, 14% negatief. Het duidelijk maken van de rechten en plichten scoort het laagst, maar een aanzienlijk deel antwoordt 'weet niet'. Bij de keuzevrijheid voor het contactkanaal daalt de waardering licht.

Tabel 5.2

Waardering voor de dienstverlening op aspecten. Procesmatige kwaliteitsaspecten¹⁵

			GOED	NEUTRAAL	NIET GOED	WEET NIET	GEMIDDELD (1-5)
Keuzevrijheid contactkanaal		2010	63%	14%	17%	6%	3,7
		2013	62%	13%	16%	9%	3,8
		2014	58%	12%	16%	14%	3,6
Vindbaarheid info en hulp		2010	70%	15%	12%	4%	3,8
		2013	65%	18%	13%	4%	3,7
		2014	65%	13%	13%	8%	3,7
Rechten en plichten duidelijk		2010	44%	26%	17%	13%	3,4
		2013	45%	21%	16%	18%	3,4
		2014	41%	16%	13%	30%	3,4
Informatie 1x aanleveren		2010	61%	9%	22%	8%	3,5
		2013	60%	10%	18%	12%	3,6
		2014	62%	8%	15%	15%	3,7
(Digitale) betrouwbaarheid		2010	62%	17%	3%	18%	3,8
		2013	60%	13%	3%	24%	3,9
		2014	67%	9%	2%	22%	4,0
Doorlooptijd		2010	56%	20%	16%	8%	3,5
		2013	56%	17%	18%	9%	3,5
		2014	63%	12%	15%	11%	3,6
Antwoord/oplossing krijgen		2010	62%	17%	14%	7%	3,6
		2013	60%	15%	15%	10%	3,6
		2014	61%	15%	14%	9%	3,6

¹⁴ Zie bijlage voor een overzicht van de volledige stellingen.

¹⁵ Deze aspecten zijn gebaseerd op de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode, aangevuld met normen die de Nationale Ombudsman nastreeft (volgens de behoorlijkheidswijzer) en normen die 'Hostmanship' beschrijven.

Menselijke kwaliteitsaspecten

Negen stellingen gaan over de menselijke (hostmanship) kant van overheidsdienstverlening. De menselijke kant van de dienstverlening wordt door de bank genomen iets minder goed gewaardeerd dan de procesmatige kant.

Ongeveer zes op de tien burgers vinden dat de dienstverlening goed aansloot op hun wensen. Een bijna even groot deel heeft het gevoel dat hun vraag goed afgehandeld is en dat het hen zo makkelijk mogelijk is gemaakt. Op veel aspecten is groei ten opzichte van eerdere metingen zichtbaar.

Tabel 5.3

Waardering voor de dienstverlening op aspecten. Menselijke kwaliteitsaspecten¹⁶

			GOED	NEUTRAAL	NIET GOED	WEET NIET	GEMIDDELD (1-5)
Op hoogte houden	↑	2010	43%	24%	22%	12%	3,3
		2013	44%	18%	21%	17%	3,3
		2014	44%	14%	19%	23%	3,4
Klachten/ideeën serieus nemen	↑	2010	45%	18%	11%	27%	3,5
		2013	44%	15%	10%	31%	3,6
		2014	50%	13%	9%	28%	3,7
Invloed kunnen uitoefenen	↑	2010	27%	21%	35%	16%	2,8
		2013	30%	20%	26%	24%	3,0
		2014	35%	18%	23%	23%	3,1
Goed gevoel	=	2013	57%	19%	16%	8%	3,5
		2014	58%	17%	17%	8%	3,5
Verantwoordelijk tonen	=	2013	55%	17%	12%	6%	3,6
		2014	53%	16%	13%	18%	3,6
Probleemeigenaar	↑	2013	40%	14%	10%	36%	3,5
		2014	42%	15%	9%	35%	3,6
Aangenaam verrassen	↑	2013	27%	33%	25%	15%	3,0
		2014	33%	34%	19%	14%	3,2
Makkelijke dienstverlening	↑	2013	55%	21%	14%	10%	3,5
		2014	58%	16%	16%	11%	3,5
Behoeftegericht	=	2013	59%	18%	14%	9%	3,6
		2014	62%	13%	15%	9%	3,6

Eén overheid en burger centraal

De Nederlandse overheid heeft de ambitie om de burger centraal te stellen. Eén op de vijf (19%) burgers is het niet eens met de stelling 'ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening'. Het dubbele aandeel (41%) ervoer dat wel zo. Een andere doelstelling van de overheid is om te opereren als 'één overheid'. Dit wordt door 18% zodanig ervaren, 22% vindt dat dat niet het geval is.

Tabel 5.4

Waardering voor de dienstverlening op aspecten. Eén overheid en burger centraal

			GOED	NEUTRAAL	NIET GOED	WEET NIET	GEMIDDELD (1-5)
Eén overheid		2014	18%	17%	22%	42%	2,8
Ik stond centraal in de dienstverlening		2014	41%	25%	19%	14%	3,3

¹⁶ Deze aspecten zijn gebaseerd op de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode, aangevuld met normen die de Nationale ombudsman nastreeft (volgens de behoorlijkheidswijzer) en normen die 'Hostmanship' beschrijven.

5.3 Sterkten, zwakten & verbeterprioriteiten

Om inzicht te krijgen in welke factoren de tevredenheid over de overheidsdienstverlening voor de burgers in sterke mate bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix gemaakt (figuur 5.1).

De prioriteitenmatrix wordt in vier segmenten verdeeld.

- **Sterkten, communiceren:** Het segment rechtsboven zijn aspecten die voor de burgers belangrijk zijn en waar goed in gepresteerd wordt. Dit zijn de sterkten. Het advies luidt dan ook: communiceren, dit is uw visitekaartje!
- **Sterkten, handhaven:** Linksboven staan aspecten die men goed waardeert, maar die van minder grote invloed zijn op de totaalwaardering. Vaak zijn dit zogenaamde randvoorwaarden: het is op orde en het moet ook op orde zijn. Hiervoor luidt het advies: handhaaf het huidige niveau.
- **Zwakten met hoge verbeterprioriteit:** Dit zijn aspecten die voor de burgers belangrijk zijn, maar waar beneden gemiddeld in gepresteerd wordt. Het advies is dan: Verbeteren en veel aandacht aan besteden.
- **Zwakten met lage verbeterprioriteit:** Het segment linksonder geeft de aspecten met een lagere waardering dan gemiddeld. Deze hebben echter een relatief kleine invloed op de totaalwaardering. Als zodanig zijn dit verbeterpunten met een lage prioriteit.

Sterkten, communiceren

De tabellen 5.2 t/m 5.4 en de prioriteitenmatrix laten zien dat veel zaken al goed gaan. De doorlooptijd wordt in 63% van de gevallen als goed ervaren en 61% krijgt uiteindelijk wat hij wil. Daarnaast zijn veel 'menselijke' aspecten op orde: de dienstverlening sluit doorgaans aan bij de behoefte van de burger (62% goed), als er iets niet goed gaat dan neemt de overheidsmedewerker de verantwoordelijkheid om naar een oplossing te zoeken (53%), hij probeert dat zo goed mogelijk zelf te doen voordat hij doorverwijst naar een collega of ander loket (42%) en klachten of ideeën worden serieus genomen (50%). De overheidsmedewerker geeft de burger in 58% van de gevallen een goed gevoel door de manier waarop de vraag of het probleem wordt afgehandeld en hij maakt het de burger zo makkelijk mogelijk (58%).

Zwakten met verbeterprioriteit

Nog lang niet alle burgers en ondernemers krijgen het gevoel dat ze 'centraal staan' in de dienstverlening, terwijl ze dat wel belangrijk vinden. Ook het opereren als 'één overheid' wordt door meer mensen niet (22%) dan wel (18%) als zodanig ervaren. Hoewel dit aspect valt in het kwadrant 'zwakten met lage verbeterprioriteit', zou de overheid de burger en ondernemers hoogstwaarschijnlijk aangenaam verrassen als ze wel (of meer) als één geheel zou opereren. Het aspect 'aangenaam verrassen' is net als vorig jaar een onderdeel waar burgers weinig tevreden over zijn en waarmee veel winst te boeken is. Toch is er wel iets verbeterd: nu oordeelt een derde hier positief over, terwijl dat in 2013 nog 27% was. Toen was 25% hier negatief over, wat nu nog voor 19% geldt. Tenslotte blijft het belangrijk de burger tussentijds op de hoogte te houden van het verloop van de dienstverlening en hem goed te betrekken bij en invloed te geven op de manier waarop zijn vraag of probleem wordt afgehandeld. Beide aspecten hebben een lage verbeterprioriteit, maar als de dienstverlening complexer wordt, zijn deze onderdelen juist van doorslaggevend belang.

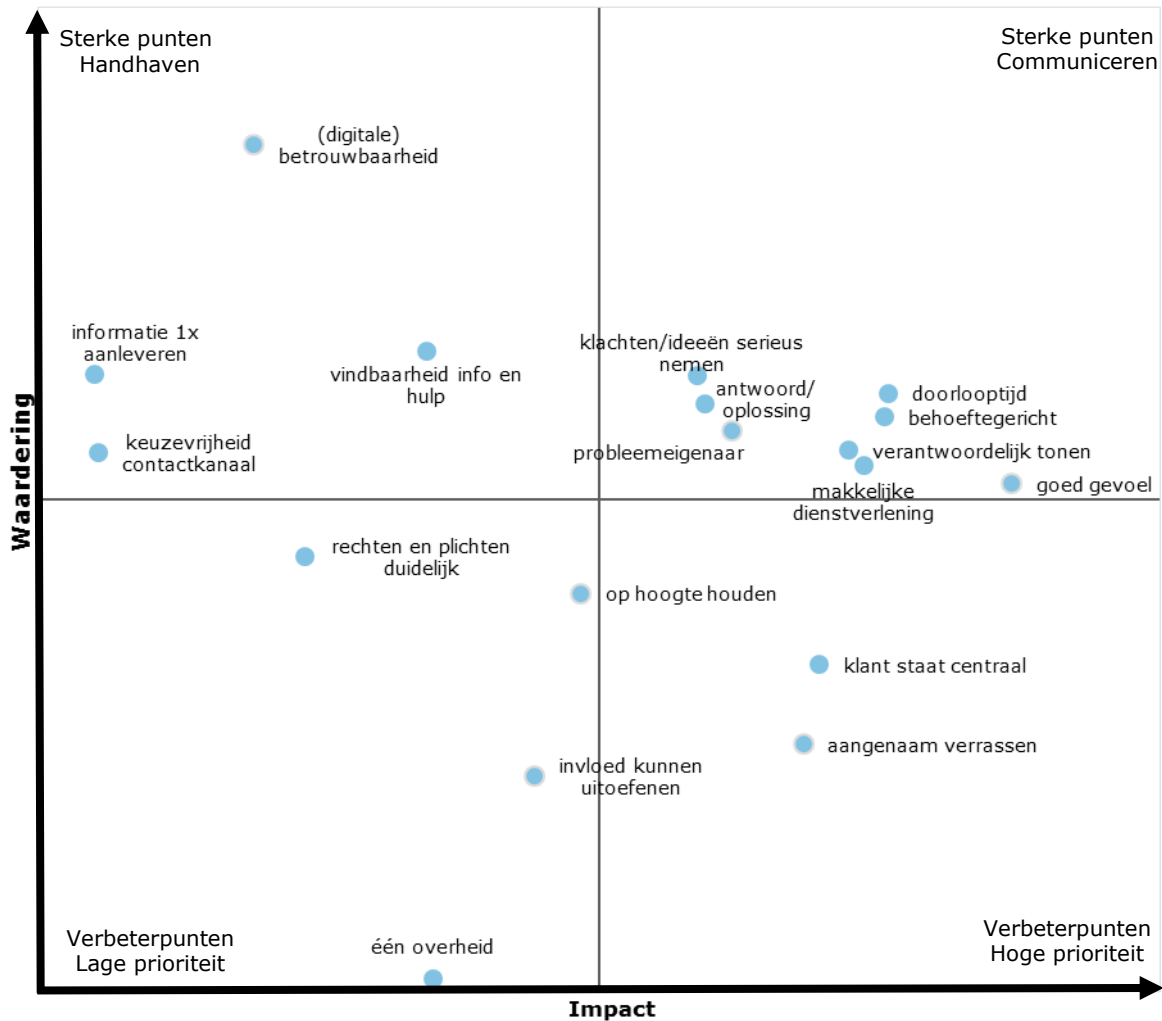
Figuur 5.1

Prioriteitenmatrix totale overheidsdienstverlening

Leeswijzer: De horizontale as (impact,) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering. Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed.

Op de verticale as (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect.

De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering, zodat de overheid haar prioriteiten kan bepalen. De verbeterprioriteit ligt bij die aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden.



5.4 De clusters nader bekeken

In dit hoofdstuk belichten we de sterke en zwakke punten per cluster. We gaan in op het totaaloordeel en de kwaliteitsaspecten die daar de meeste invloed op hebben. Wat zijn de aandachts- of verbeterpunten? Ook tonen we (indien mogelijk) de laagst en hoogst gewaardeerde levensgebeurtenissen.

Onderwijs en opleiding

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een

7,0
2013: 6,9

Sterke punten (% tevreden)

- (Digitale) betrouwbaarheid (70%)
- Keuzevrijheid contactkanaal (66%)
- Antwoord/oplossing krijgen (66%)
- Goed gevoel (66%)
- Behoeftegericht (66%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

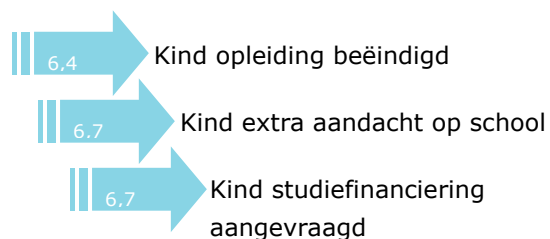
- 1 Goed gevoel
- 2 Behoeftegericht
- 3 Doorlooptijd

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Eén overheid (25%)
- Invloed kunnen uitoefenen (23%)
- Aangenaam verrassen (19%)

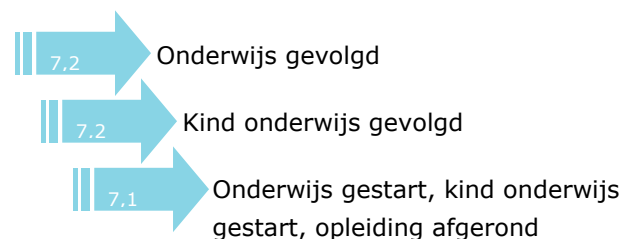
Figuur 5.2

Levensgebeurtenissen met laagste cijfer



Figuur 5.3

Levensgebeurtenissen met hoogste cijfer

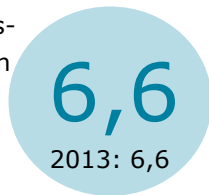


Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Zich eens een keer inleven in de situatie van de beller! Men kent alleen 'standaard' situaties."
- "In elk geval telefonische toegankelijkheid en bereikbaarheid beter, alsjeblieft niet die wachttijden."
- "Een reactie op mijn vraag in de zin van: hoe ver zijn jullie met mijn probleem? Wanneer weet ik het? Vaak weet je niet waar je vraag is beland en hoe het staat met de afhandeling."

€ Werk en inkomen

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een



Sterke punten (% tevreden)

- (Digitale) betrouwbaarheid (67%)
- Vindbaarheid info en hulp (64%)
- Doorlooptijd (60%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

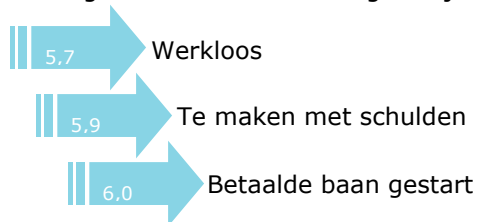
- 1 Goed gevoel
- 2 Doorlooptijd
- 3 Aangenaam verrassen

Aandachtspunten (% tevreden)

- Eén overheid (25%)
- Invloed kunnen uitoefenen (25%)
- Klant staat centraal (22%)

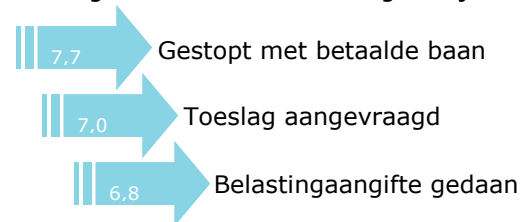
Figuur 5.4

Levensgebeurtenissen met laagste cijfer



Figuur 5.5

Levensgebeurtenissen met hoogste cijfer



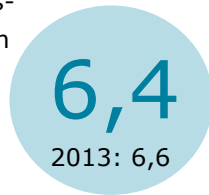
Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Niet allerlei gegevens meerdere malen aan moeten leveren."
- "Oplossingen bieden in plaats van het op een wachtlijst zetten."
- "Niet alleen de indruk wekken dat men geïnteresseerd is in de persoon, maar dat ook daadwerkelijk zijn."



Ondernemen

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een



Sterke punten (% tevreden)

- (Digitale) betrouwbaarheid (62%)
- Antwoord/oplossing krijgen (55%)
- Doorlooptijd (54%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

- 1 Goed gevoel
- 2 Behoeftegericht
- 3 Makkelijke dienstverlening

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Eén overheid (33%)
- Invloed kunnen uitoefenen (29%)
- Aangenaam verrassen (28%)

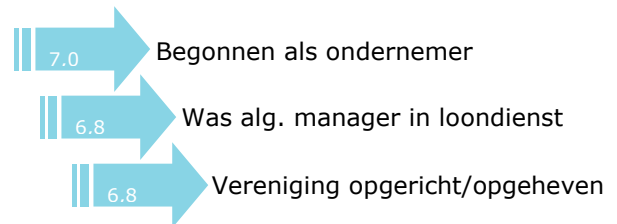
Figuur 5.6

Levensgebeurtenissen met laagste cijfer



Figuur 5.7

Levensgebeurtenissen met hoogste cijfer



Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Het aanleveren van een bankrekeningnummer is nog steeds niet gelukt. Iedere keer is er wel iets niet in orde. Dan krijg je geen bericht over wat er precies niet deugt, maar ontvang je hetzelfde formulier met wat je allemaal moet aanleveren, wat ik dus al twee keer gedaan heb."
- "Minder regels en niet telkens opnieuw de spelregels veranderen die de ondernemer vaak weer geld kost en die je nodig hebt om het spelletje te mogen blijven meespelen of je nu groot of klein bent."
- "Ik kreeg steeds antwoord op één vraag en voor de volgende vraag werd ik steeds doorverbonden naar een collega. Het leek wel of ze maar op één vraag antwoord mochten geven."



Gezondheid en zorg

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een



Sterke punten (% tevreden)

- (Digitale) betrouwbaarheid (77%)
- Klachten serieus nemen (70%)
- Behoeftegericht (68%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

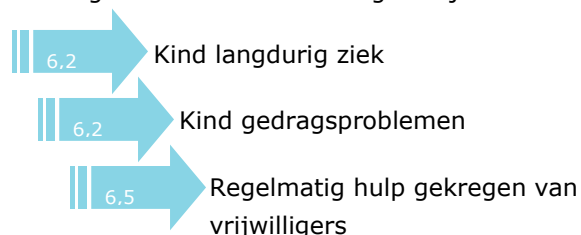
- 1 Goed gevoel
- 2 Makkelijke dienstverlening
- 3 Behoeftegericht

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Eén overheid (23%)
- Rechten en plichten duidelijk (21%)
- Invloed kunnen uitoefenen (17%)
- Info 1x aanleveren (17%)

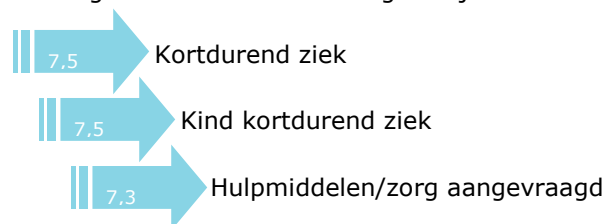
Figuur 5.8

Levensgebeurtenissen met laagste cijfer



Figuur 5.9

Levensgebeurtenissen met hoogste cijfer



Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Eén persoon moet zich met een casus bezighouden."
- "Je krijgt steeds andere mensen aan de telefoon, die je dan weer moet bijpraten of de stukken opnieuw moet toe sturen. Een vast contactpersoon zou handig zijn. Ze werken volledig langs elkaar heen. Eén contactpersoon zou verantwoordelijk moeten zijn voor die communicatie. Dit geldt ook voor samenvoeging i.v.m. eigen bijdrage. Na 11 maanden is het nu nog niet geregeld! Niemand voelt zich nu verantwoordelijk!"
- "Ten eerste moet de burger het gevoel krijgen dat ook zijn belang voldoende en serieus wordt gewogen. Daarnaast is het zaak dat de burgers goed geïnformeerd worden over de voortgang van de te volgen procedures en wat te doen indien daar vanaf geweken wordt. Ik heb voor mijn zoon diverse keren contact gehad maar slechts 1x getroffen dat men ook vanuit zijn positie naar het toekomstperspectief durfde te kijken. Wat hem duidelijk goed deed. Er wordt nu (door onzekerheid?) teveel verscholen achter regels en maskers. Het blijft ambtelijk; kom een keer van dat podium af!"



Familie en gezin

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een

6,8
2013: 7,1

Sterke punten (% tevreden)

- Behoeftegericht (75%)
- Verantwoordelijkheid (69%)
- Doorlooptijd (68%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

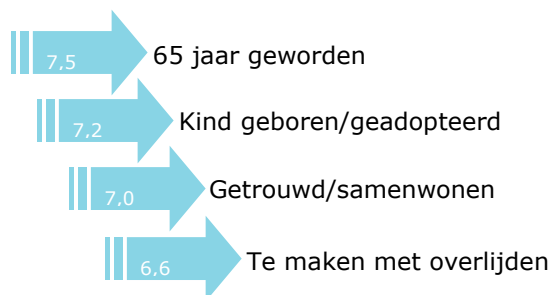
- 1 Verantwoordelijkheid
- 2 Behoeftegericht
- 3 Goed gevoel

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Eén overheid (34%)
- Aangenaam verrassen (23%)
- Invloed uitoefenen (22%)
- Info 1x aanleveren (22%)

Figuur 5.10

Levensgebeurtenissen¹⁷



Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Telefonisch bereikbaar zijn. Voor mijn belasting kreeg ik een aanmaning en het enige telefoonnummer wat beschikbaar was, had weken/maanden achter elkaar een telefonische storing."
- "Heb wel tig keer mijn persoonsgegevens moeten doorgeven. Ben nu een jaar gescheiden en er zijn nog steeds instanties die de naam van mijn ex aan die van mij koppelen. Ze snappen het niet!"
- "Communicatie. Nooit geen respons gekregen op mijn brieven, mailtjes of telefoontjes."

¹⁷ Binnen dit cluster zijn er vier levensgebeurtenissen met meer dan 20 waarnemingen. Alleen voor deze gebeurtenissen tonen we hier de gemiddelde cijfers voor de (overheids)dienstverlening.

✦ Reizen van en naar het buitenland

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een



Sterke punten (% tevreden)

- Antwoord/oplossing krijgen (85%)
- Behoeftegericht (75%)
- Doorlooptijd (72%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

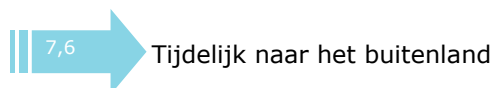
- 1 Verantwoordelijkheid
- 2 Klachten serieus nemen
- 3 Goed gevoel

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Invloed kunnen uitoefenen (18%)
- Keuzevrijheid contactkanaal (18%)
- Rechten en plichten duidelijk (10%)

Figuur 5.11

Levensgebeurtenissen¹⁸



Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Het moet niet blijven bij de mededeling dat ik het wel op internet kan vinden. Daar kom ik niet voor."
- "Duidelijker aangeven wat precies de status van de opvolging is."
- "De contactpersonen geven je altijd het idee dat wij er voor hen zijn en niet andersom."

¹⁸ Binnen dit cluster is er één levensgebeurtenis met meer dan 20 waarnemingen (tijdelijk naar het buitenland, n=78). Alleen voor deze gebeurtenis tonen we hier het gemiddelde cijfer voor de (overheids)dienstverlening. Immigratie (n=7) en emigratie (n=18) hebben onvoldoende waarnemingen om er apart over te kunnen rapporteren.



Wonen en leefomgeving

Men geeft voor de overheidsdienstverlening van de keten gemiddeld een



Sterke punten (% tevreden)

- Vindbaarheid info en hulp (70%)
- Info 1x aanleveren (66%)
- Behoeftegericht (65%)

Wat heeft de meeste invloed op het totaaloordeel?

- 1 Goed gevoel
- 2 Doorlooptijd
- 3 Behoeftegericht

Aandachtspunten (% ontevreden)

- Invloed kunnen uitoefenen (25%)
- Aangenaam verrassen (25%)
- Op hoogte houden (25%)

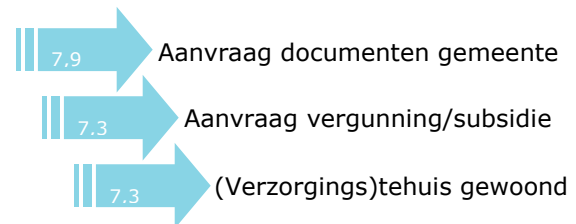
Figuur 5.12

Levensgebeurtenissen met laagste cijfer



Figuur 5.13

Levensgebeurtenissen met hoogste cijfer



Een aantal toelichtingen van degenen die een onvoldoende gaven:

- "Door de traagheid van de instelling krijg je het idee dat er niets met je klacht gedaan wordt."
- "Terugkoppeling en serieus genomen worden door de gemeente."
- "Ga eens een poosje meelopen in het bedrijfsleven en kijk eens hoe die omgaan met klanten en klachten. Hou er goed rekening mee dat de mensen met wie je als gemeente te maken hebben indirect jouw salaris als ambtenaar betalen. Behandel mensen zoals je zelf behandeld zou willen worden."

6

HOOFDSTUK

Contact met de overheidsorganisaties

6. Contact met de overheidsorganisaties

In dit hoofdstuk beschrijven we de wijze waarop het contact met de overheid verloopt, hoe dit wordt ervaren en gewaardeerd. Daarbij lichten we het digitale contact er specifiek uit.

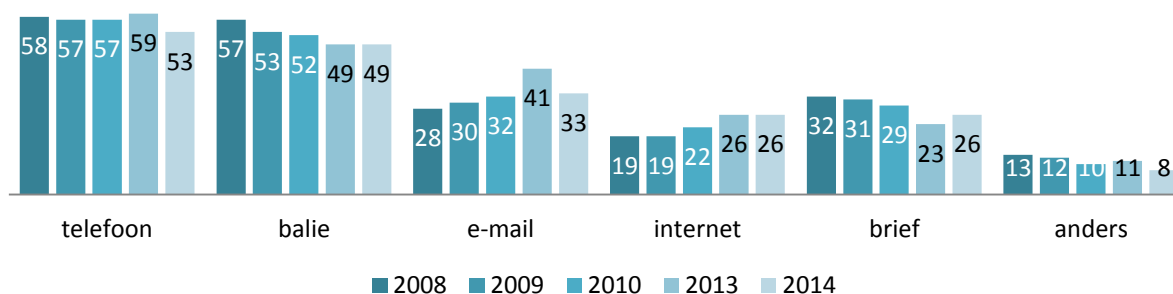
6.1 Gebruik contactkanalen

Telefonisch contact daalt voor het eerst

Het contact tussen de burger en de overheid verloopt nog altijd vooral per telefoon, al is dit ten opzichte van 2013 wel enigszins gedaald (van 59% naar 53%). Baliebezoek staat op de tweede plaats met hetzelfde percentage als in 2013 (49%). Het gebruik van e-mail daalde ten opzichte van de voorgaande meting (van 41% naar 33%), terwijl internet als contactkanaal stabiel blijft (26%). Contact per sociale media komt (vrijwel) niet voor (2013: 1%, 2014: 0%). Per saldo maakt men nu gebruik van 2,0 kanalen, in 2013 was dat 2,1. Een lichte daling dus.¹⁹

Figuur 6.1

Wijze van contact met organisatie(s) (meerdere antwoorden mogelijk) (percentages)



Wanneer we kijken naar het gebruik van contactkanalen binnen de verschillende clusters, zien we dat alleen binnen het cluster Onderwijs en opleiding e-mail de eerste plaats inneemt. Bij Ondernemen staat e-mail op een tweede plaats en internet op 3. Bij Reizen staat internet op een tweede plaats.

Tabel 6.1

Top 3 wijze van contact met organisatie(s) naar sector (meerdere antwoorden mogelijk)

COMMUNICATIEMIDDEL	1	2	3
Onderwijs en opleiding	e-mail (52%)	balie (47%)	telefoon (45%)
Werk en inkomen	telefoon (61%)	balie (35%)	internet (35%)
Ondernemen	telefoon (67%)	e-mail (51%)	internet (38%)
Gezondheid en zorg	balie (69%)	telefoon (61%)	e-mail (26%)
Familie en gezin	telefoon (71%)	balie (57%)	e-mail (43%)
Reizen van en naar het buitenland	balie (78%)	internet (25%)	telefoon (20%)
Wonen en leefomgeving	balie (48%)	telefoon (46%)	e-mail (28%)
TOTAAL	TELEFOON (53%)	BALIE (49%)	E-MAIL (33%)

¹⁹ Dit jaar is voor de eerste maal ook geïnformeerd naar het huisbezoek als contactkanaal. Elf procent van alle burgers had op deze wijze contact met de overheid. Onder Familie & gezin is het huisbezoek 27% en onder gezondheid & zorg 20%.

Doorgaans enkele keren contact

Het merendeel van de burgers had het afgelopen jaar 1 tot 6 keer contact met een overheidsorganisatie. Ongeveer één op de zes had intensief contact (10 keer of meer).

Eerste contact dat men zelf onderneemt, vooral per telefoon

Als men zelf een vraag of probleem voorlegt aan de overheid, doet men dit telefonisch, gaat men langs of stuurt men een

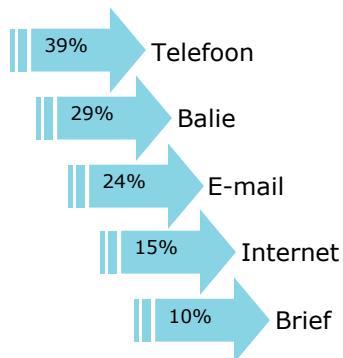
e-mail.

Frequentie contact:

- 1 keer (18%)
- 2-3 keer (35%)
- 4-6 keer (19%)
- 7-9 keer (7%)
- 10-19 keer (10%)
- 20-39 keer (4%)
- 40 keer of vaker (2%)
- Weet het echt niet meer (5%)

Figuur 6.2

Top 5 ZELF contact met organisatie (eigen initiatief) (meerdere antwoorden mogelijk)



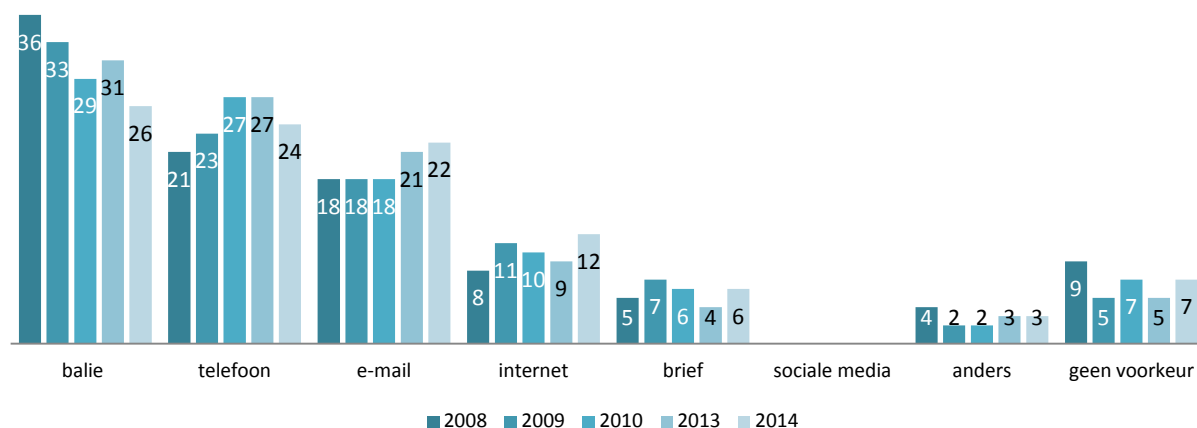
Voorkeur verschuift voorzichtig richting digitaal

Op de vraag aan welk contactkanaal men de voorkeur geeft bij het contact met de overheid, scoort persoonlijk contact via de balie nog steeds het hoogst. De telefoon en e-mail nemen respectievelijk de tweede en derde plaats in. Ook in voorgaande metingen vormden deze contactkanalen de top drie. Voor het eerst zien we echter een licht afnemende voorkeur voor baliebezoek en telefonisch contact, terwijl dat voor contact per mail en internet licht toeneemt (zie figuur 6.4).

Als we dat combineren met de waarneming dat het eerste contact tussen burger en overheid in 12% van de gevallen via e-mail plaatsvindt (figuur 6.2), maar de burger zelf in 24% begint met e-mail (figuur 6.3), kunnen we voorzichtig concluderen dat er – tussen de oren van de burgers – sprake lijkt van een lichte verschuiving van het fysieke naar het digitale kanaal.

Figuur 6.3








Voorkeur contactkanaal (één antwoord mogelijk) (percentages)



In de sector Ondernemen gaat de voorkeur duidelijk uit naar contact per mail. In voorgaande meting was dit nog telefonisch contact. Ook binnen het cluster Onderwijs en opleiding is e-mail het meest geprefereerde contactkanaal. De telefoon scoort het hoogst in de clusters Werk en inkomen en Familie en gezin. In de overige sectoren is het de balie waar de voorkeur naar uitgaat.

Tabel 6.2

Top 3 voorkeur contact met organisatie(s) naar sector (één antwoord mogelijk)

COMMUNICATIEMIDDEL	1	2	3
 Onderwijs en opleiding	e-mail (33%)	balie (23%)	telefoon (19%)
 Werk en inkomen	telefoon (30%)	e-mail (21%)	balie (17%)
 Ondernemen	e-mail (37%)	telefoon (22%)	balie (13%)
 Gezondheid en zorg	balie (41%)	telefoon (30%)	e-mail (12%)
 Familie en gezin	telefoon (32%)	e-mail (21%)	balie (20%)
 Reizen van en naar het buitenland	balie (46%)	internet (22%)	e-mail (18%)
 Wonen en leefomgeving	balie (28%)	e-mail (22%)	telefoon (21%)
TOTAAL	BALIE (26%)	TELEFOON (24%)	E-MAIL (22%)

6.2 Digitale dienstverlening

Digitaal contactkanaal vooral gebruikt voor formulieren

Van alle burgers en ondernemers die in verband met hun levensgebeurtenis contact hadden met de overheid, had bijna de helft (49%) (ook) contact via digitale kanalen (dit was 52% in 2013). Bijna de helft (46%) van deze groep zocht alleen naar informatie (er was geen interactie).

Tweederde vulde een formulier in via de site. Een op de tien maakte gebruik van een chatbox (een

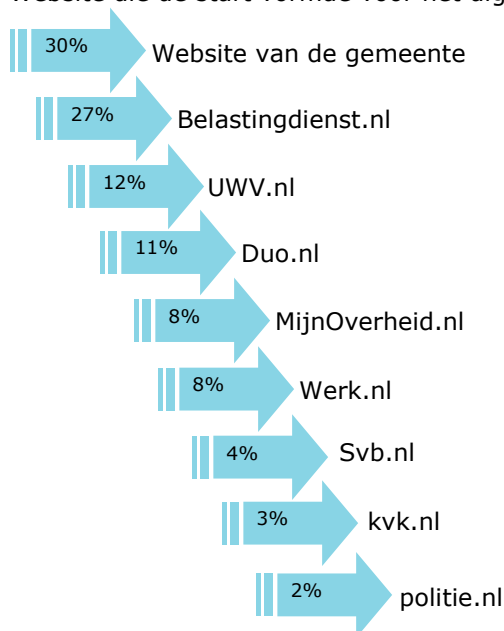
geautomatiseerde helpfunctie). Een enkeling had online contact met een helpdeskmedewerker via een chatbox. Degenen die via internet contact hadden met de overheid in het kader van de levensgebeurtenis, deden dat in 30% van de gevallen via de website van de eigen gemeente. Ook de site van de Belastingdienst vormt voor velen een ingang naar de overheidsdienstverlening. De sites www.rvo.nl en dezorgverandertmee.nl zijn door niemand genoemd.

Wijze van digitaal contact:

- Via formulier op de site (65%)
- Alleen informatie opgezocht (46%)
- Via geautomatiseerde helpfunctie (11%)
- Chatbox (4%)

Figuur 6.4

Website die de start vormde voor het digitale contact met overheidsorganisaties



De ervaringen van burgers met het digitale contact zijn overwegend positief. Veel genoemde woorden zijn: prettig, prima, goed, snel, geschikt, efficiënt, direct, makkelijk.

Enkele toelichtingen van positieve burgers:

- "Zeer geschikt om informatie toegankelijk te maken en om een standaardprocedure te starten. De antwoorden zijn echter standaard, als ze niet van toepassing zijn op een specifieke situatie is direct contact nodig."
- "Bij eenduidige omstandigheden is internet een goed medium voor zowel ouders als overheid. Ouders kunnen zaken invullen en opzoeken op een voor hen geschikt moment. De overheid kan dit afhandelen tijdens kantooruren. Bij minder eenduidige omstandigheden is persoonlijk contact, eventueel via telefoon, het beste medium om zaken in één keer kort te sluiten en te regelen."
- "Digitaal kun je op elk moment van de dag als het jou uitkomt reageren."

Degenen met minder positieve ervaringen zijn met name ontevreden over de onduidelijkheid en de onvindbaarheid van informatie, de duur van de reactie, het onpersoonlijke karakter van digitaal contact en het ontbreken van de mogelijkheid om door te vragen.

Enkele toelichtingen van ontevreden burgers:

- “Websites zijn slecht doorzoekbaar, informatie is óf te oppervlakkig óf zo ambtelijk-wolliig geschreven dat ik er geen antwoorden uit kan destilleren.”
- “Websites bevatten vaak onduidelijkheden in informatie.”
- “Via internet is het geen doen, het vinden van antwoorden op je vraag is tijdrovend en niet voldoende. Bellen is sneller.”

Meerderheid geeft voorkeur aan digitale dienstverlening

Op de vraag of de overheidsdienstverlening ook alleen digitaal zou kunnen zijn, antwoordt de meerderheid bevestigend. Dit geldt zowel voor gebruikers als niet-gebruikers van digitale contactkanalen. Circa 10-tot 15% acht het niet goed mogelijk dan wel onmogelijk. Met name in de clusters Werk en inkomen en Gezondheid en zorg speelt dit. Er is per saldo een iets sterkere voorkeur voor digitaal contact dan in 2013, aangezien het aandeel ‘dat zou mijn voorkeur hebben’ steeg van gemiddeld 15% naar gemiddeld 23%. Kanttekening hierbij is dat degenen die nu geen digitaal contact met de overheid hadden dat dit jaar iets vaker als ‘niet goed mogelijk’ of ‘onmogelijk’ bestempelen dan in 2013 (toename van 10% naar 15%).

Tabel 6.3

Stel dat de overheid haar dienstverlening volledig digitaal zou aanbieden, hoe makkelijk of moeilijk zou dat voor u zijn?

	2013	2014	2013	2014
	digitaal contact gehad		geen digitaal contact gehad	
Dat zou mijn voorkeur hebben	19%	26%	11%	20%
Dat is goed mogelijk	44%	46%	47%	35%
Dat zou lastig zijn, maar is wel mogelijk	19%	14%	18%	18%
Niet goed mogelijk	8%	6%	6%	10%
Onmogelijk	3%	4%	4%	5%
Weet niet	3%	2%	3%	5%
Niet van toepassing	4%	1%	10%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

6.3 Digivaardigheid

Meerderheid vindt zichzelf digivaardig

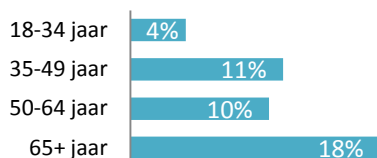
Onder digivaardigheid verstaan we het vermogen om digitaal contact te hebben met overheidsorganisaties. De eigen digivaardigheid beoordeelt men op een schaal van 1 tot 10 gemiddeld met een 7,4. Twaalf procent vindt zichzelf niet (zo) digivaardig in het contact met de overheid (en geeft een 5 of lager)²⁰.

7,4

geeft men aan de eigen digivaardigheid

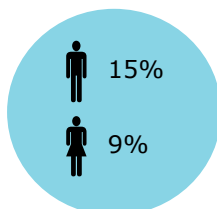
Hoeveel % van elke groep vindt zichzelf *niet* digivaardig?

Afgezet tegen het gemiddelde van 12%



Top vijf levensgebeurtenissen:

- Belastingaangifte (31%)
- Kortdurend ziek (27%)
- Verhuisd naar huurwoning (27%)
- Hulp van vrijwilligers (26%)
- Betaalde baan (24%)



Opleiding

- Laag (39%)
- Midden (13%)
- Hoog (7%)



Type huishouden

- Alleenstaand (13%)
- Met partner/zonder kinderen (14%)
- Met partner/met kinderen (9%)
- 1-oudergezin (7%)

Leeswijzer: van alle burgers vindt 12% zichzelf niet (zo) digivaardig. Onder degenen die belastingaangifte deden is dat 31%. Van de lager opgeleiden noemt 39% zichzelf niet-digivaardig.

Tabel 6.4

Hulp bij digitaal contact

	2014
Doet alleen	84%
Soms hulp van iemand anders	12%
Altijd hulp van iemand anders	4%

Zestien procent van degenen die via internet contact hadden met de overheid, kreeg daarbij (soms) hulp van met name de eigen kinderen, de partner en vrienden. Wat men vooral lastig vindt in het digitaal contact met de overheid is het taalgebruik, de navigatie en zoekfunctie van websites.

²⁰ Dit onderzoek is online uitgevoerd, dus in werkelijkheid zal het percentage niet-digivaardigen iets hoger liggen. Volgens Dialogic (in opdracht van BZK) kon in 2013 75-80% worden beschouwd als 'digitaal zelfredzaam', 20% tot 25% dus niet. 95% is volgens Dialogic digitaal zelfredzaam met ondersteuning, 5% is digitaal niet-redzaam. Bron: 'De burger gaat digitaal', Nationale ombudsman, 9 december 2013.

Enkele voorbeelden van antwoorden op de vragen: Wat vindt u lastig in het digitale contact en waar krijgt u hulp bij?

- "Vaak vakjargon en specifiek fiscaal vakmatig."
- "Vraagstellingen zijn typisch opgesteld door materiedeskundigen en niet gericht op de 'onnozele' vraagsteller."
- "Mijn zoon en dochter die meer bedreven zijn in digitale contacten helpen mij bij vragen van instanties en het goed functioneren van de computer."
- "Omgang met begrippen en handelingen die niet tot mijn dagelijkse routine behoren."

Vier procent heeft wel eens gebruik gemaakt van een cursus om digivaardiger te worden

Ruim de helft van de burgers die zichzelf minder digivaardig acht, weet dat er cursussen en trainingen zijn hoe om te gaan met de computer en internet bij contact met de overheid en overheidsorganisaties. Een klein deel (4%) heeft hier wel eens gebruik van gemaakt.

Figuur 6.5

Bekendheid en gebruik cursussen of trainingen om vaardiger te worden in digitaal contact (onder minder digivaardigen)



Behoeftte aan cursussen digivaardigheid

Zes procent van de niet-digivaardigen die geen cursus heeft gedaan of niet wisten dat deze bestaan, wil in de toekomst zeker een cursus volgen. Daarnaast willen vier op de tien dat misschien en weet 10 procent het (nog) niet. Dit betekent dat 59 procent (misschien) behoefte heeft aan een dergelijke cursus. Dit is vier procent van de totale populatie.

Figuur 6.6

Behoeftte aan cursus of training om vaardiger te worden in digitaal contact (onder minder digivaardigen)



Samenvattend

Het contact tussen burgers, ondernemers en overheid loopt nog overwegend via de telefoon, balie of het spreekuur, maar er is een voorzichtige verschuiving richting digitale kanalen waarneembaar. Dit is nog slechts mondjesmaat af te leiden uit het daadwerkelijke *gebruik* van de verschillende kanalen, in de *houding* van burgers ten aanzien van de fysieke en digitale kanalen valt dit wel te bespeuren. Anders gezegd: men maakt nog vaak automatisch gebruik van de mogelijkheid fysiek contact te hebben, maar is door de bank genomen bereid en in staat dat digitaal te doen mits dit mogelijk is.

Een ruime meerderheid (88%) beschouwt zichzelf overwegend als digivaardig in het contact met overheidsorganisaties. Twaalf procent vindt zichzelf niet (zo) digivaardig in het contact met de overheid (en geeft een 5 of lager). Aangezien dit onderzoek online is uitgevoerd zal dit percentage in werkelijkheid iets hoger liggen.



HOOFDSTUK

Overheidspportals en DigiD



7. Overheidsportals en DigiD

7.1 DigiD

Steeds meer burgers gebruiken DigiD

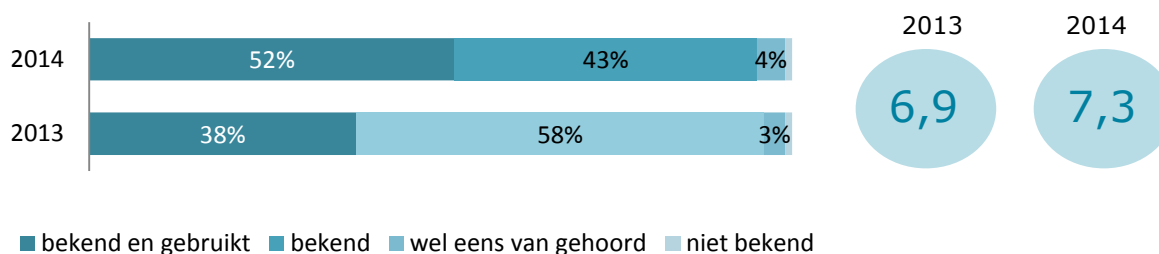
DigiD is een systeem waarmee de overheid op internet iemands identiteit kan verifiëren, een soort digitaal paspoort voor overheidsinstanties. Met behulp van zijn eigen unieke DigiD-code kan een burger zich identificeren op websites van de overheid en van organisaties die een overheidstaak uitvoeren en zodoende zaken regelen met de overheid.



Ruim negen op de tien burgers (95%) zijn bekend met DigiD. De bekendheid is daarmee zo goed als niet veranderd. Wel is het gebruik aanzienlijk toegenomen: van 38 naar 52 procent. Gemiddeld beoordelen de gebruikers DigiD met een 7,3; een toename ten opzichte van 2013.

Figuur 7.1

Bekendheid en gebruik DigiD



Ruim vier op de tien burgers die DigiD kennen, vinden het een verbetering van de overheidsdienstverlening, 5% een achteruitgang. Dit is gelijk aan 2013. De rest heeft hier geen uitgesproken mening over of vindt dat zij dat niet kan beoordelen.

Het vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is is gedaald; in 2013 had 27% hier nog veel vertrouwen in, nu is dat 18%. Het aandeel dat hier niet veel of geen vertrouwen in heeft steeg van 23% naar 27%.

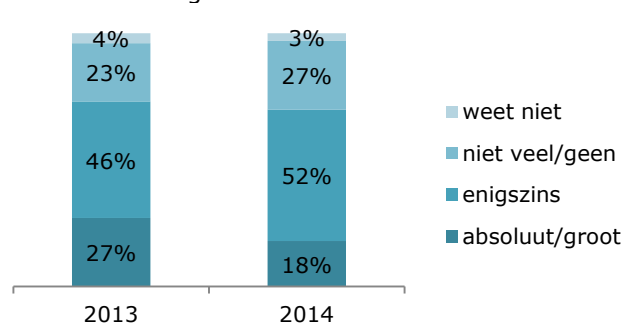
Tabel 7.1

Effect DigiD op overheidsdienstverlening

	2014	2013
Verbetering	43%	44%
Verslechtering	5%	5%
Geen van beide	24%	19%
Kan ik niet beoordelen	27%	33%

Figuur 7.2

Vertrouwen in DigiD



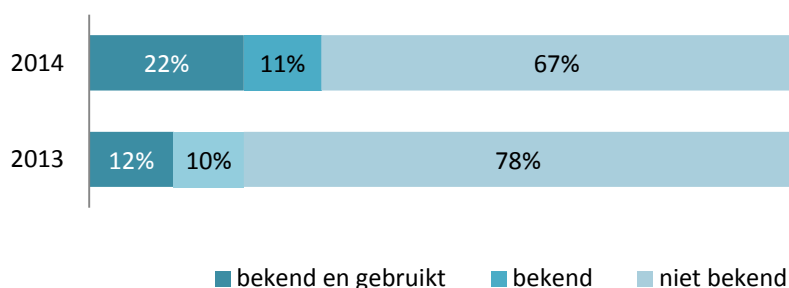
7.2 MijnOverheid.nl en berichtenbox

Meer gebruik van MijnOverheid.nl

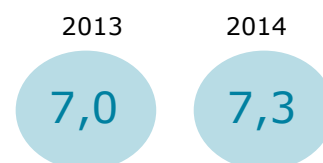
MijnOverheid.nl is de persoonlijke portal voor overheidszaken. Men kan hier zien hoe men geregistreerd is bij de overheid, berichten van de overheid ontvangen en overzicht houden op persoonlijke zaken met de overheid. Een derde van de Nederlanders kent deze portal. Dit is een toename ten opzichte van 2013 (van 22% naar 33%). Van degenen die bekend zijn met MijnOverheid.nl activeerde tweederde de persoonlijke pagina. Gemiddeld beoordeelt men de portal met een 7,3; een verbetering ten opzichte van 2013. Toen kreeg de portal nog een 7,0.

Figuur 7.3

Bekendheid en gebruik Mijnoverheid.nl



mijnOverheid.nl



MijnOverheid.nl verbetering van dienstverlening

Bijna de helft van degenen die MijnOverheid.nl kennen, vindt de portal een verbetering voor de overheidsdienstverlening en slechts 3% vindt het een verslechtering. Dit is gelijk aan 2013. Ongeveer de helft heeft geen uitgesproken mening of kan hier niet over oordelen.

Tabel 7.2

Effect MijnOverheid.nl op overheidsdienstverlening

	2013	2014
Verbetering	48%	48%
Verslechtering	3%	3%
Geen van beide	18%	13%
Kan ik niet beoordelen	32%	36%

Berichtenbox krijgt ruime voldoende

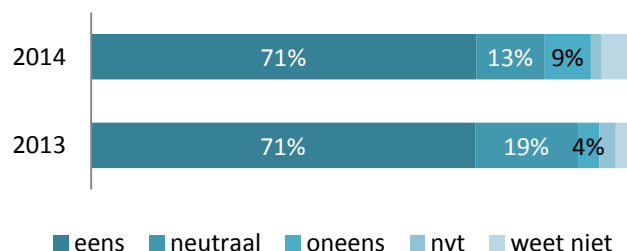
Driekwart bekijkt de berichtenbox van MijnOverheid.nl wel eens. Gemiddeld beoordeelt men de berichtenbox met een 7,4.



Met de stelling 'het is goed dat burgers al hun overheidszaken via één digitaal portaal kunnen regelen' zijn zeven op de tien burgers het eens. Dit is gelijk aan voorgaande meting. Circa een tiende (9%) deelt deze mening niet. Dit percentage is ten opzichte van 2013 toegenomen (was 4% in 2013).

Figuur 7.4

Stelling: 'Het is goed als burgers al hun overheidszaken via één digitaal kanaal kunnen regelen'



7.3 Werk.nl

Een derde gebruikt Werk.nl

Werk.nl is de website van UWV die werkzoekenden helpt bij het vinden van een baan. Bij personen met een levensgebeurtenis binnen het cluster Werk & inkomen en Ondernemen, is geïnformeerd naar de bekendheid en het gebruik van dit portal.

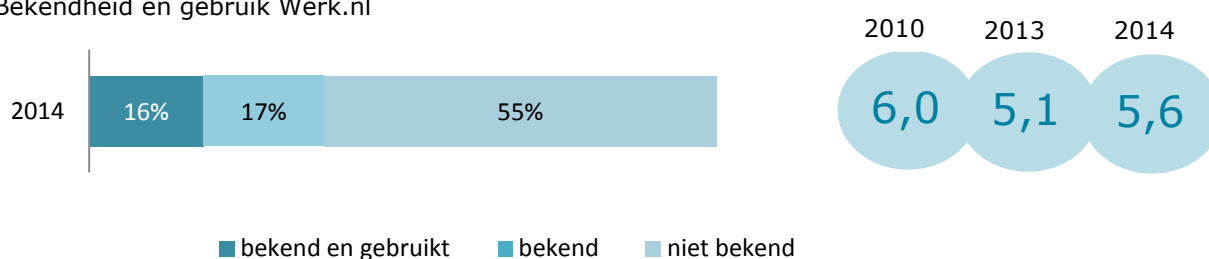


Een derde van de burgers uit deze clusters kent de site en 16% heeft er wel eens gebruik van gemaakt. Binnen het cluster Werk & inkomen (17%) ligt het gebruik hoger dan binnen Ondernemen (10%).

Men waardeert Werk.nl met een 5,6, dat is een toename ten opzichte van 2013, maar valt lager uit dan in 2010. Vier op de tien gebruikers geven een onvoldoende rapportcijfer (een vijf of lager).

Figuur 7.5²¹

Bekendheid en gebruik Werk.nl



Werk.nl iets vaker verbetering dan verslechtering van dienstverlening

Veel burgers en ondernemers uit de clusters Werk en inkomen en Ondernemen geven aan niet te kunnen beoordelen of Werk.nl een verbetering of verslechtering is. Dit speelt vooral onder de levensgebeurtenissen waar Werk.nl niet of nauwelijks van toepassing is, zoals het doen van belastingaangifte, deed vrijwilligerswerk of heb dezelfde baan gehad. In totaal 17 procent vindt dat Werk.nl de dienstverlening verbetert, en 14 procent ziet juist een verslechtering. Per saldo is dit dus een positieve score, terwijl dit in 2013 per saldo negatief uitviel en in 2010 (ook) positief.

Tabel 7.3

Effect Werk.nl op overheidsdienstverlening

	WERK EN INKOMEN	ONDERNEMEN	TOTAAL
Verbetering	17%	14%	17%
Verslechtering	14%	10%	14%
Geen van beide	15%	17%	15%
Kan niet beoordelen	54%	60%	54%

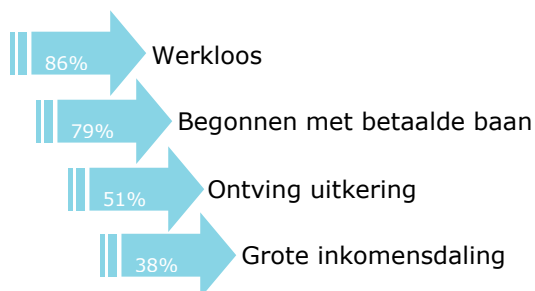
²¹ De uitkomsten over de bekendheid en gebruik van werk.nl zijn niet vergelijkbaar met voorgaande peilingen doordat er nieuwe levensgebeurtenissen zijn toegevoegd. (In 2013 werd een bekendheid van 49% en in 2010 een bekendheid van 37% gerapporteerd). Een vergelijking van de waardering is wel mogelijk, omdat dit gaat om gebruikers van de portal.

Bijna negen op de tien werklozen gebruiken Werk.nl

Het is niet verrassend dat Werk.nl vooral bekend is en gebruikt wordt onder de burgers die een ww-uitkering hebben of een andere baan zoeken; de doelgroep waarvoor de site bedoeld (en verplicht) is. Ondernemers gebruiken de site veel minder: vooral bij het stoppen van een bedrijf of als er ontslagen vallen. Onder de andere levensgebeurtenissen binnen de clusters Werk en inkomen en Ondernemen is de bekendheid (en gebruik) aanzienlijk lager.

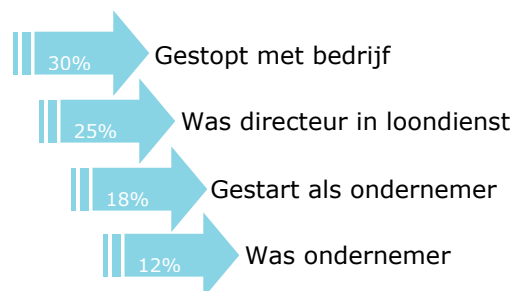
Figuur 7.6

Top vier: levensgebeurtenissen 'Werk en inkomen' (% gebruik gemaakt van werk.nl)



Figuur 7.7

Top vier: levensgebeurtenissen 'Ondernemers' (% gebruik gemaakt van werk.nl)



7.4 Mijntoeslagen.nl

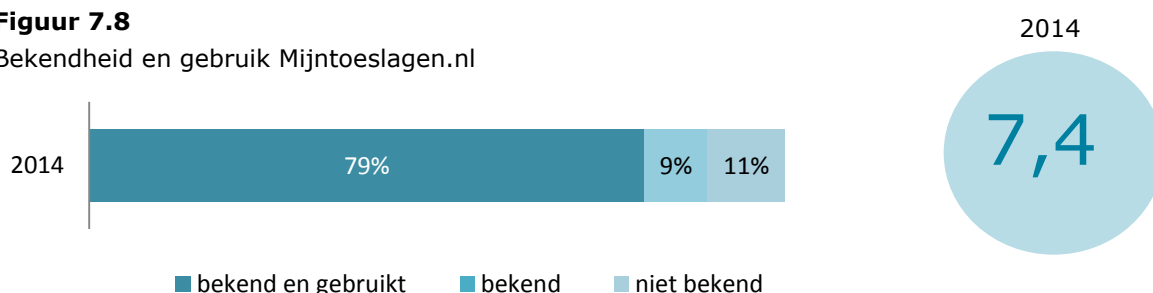
Bekendheid Mijntoeslagen.nl hoog onder toeslagaanvragers

Via Mijntoeslagen.nl van de Belastingdienst regelt men online de eigen toeslagen; het aanvragen, aanpassen en stopzetten. Meer dan de helft van de burgers die één of meerdere toeslagen heeft aangevraagd, is bekend met Mijntoeslagen.nl. Negen op de tien zijn hiermee bekend, acht op de tien maakten er ook gebruik van. De portal krijgt een waardering van 7,4 en niemand geeft een onvoldoende.



Figuur 7.8

Bekendheid en gebruik Mijntoeslagen.nl



Mijntoeslagen.nl heeft positief effect op dienstverlening

Bijna de helft vindt dat Mijntoeslagen.nl de overheidsdienstverlening verbetert, niemand vindt de voorziening een verslechtering van de overheidsdienstverlening en 12 procent vindt noch het een noch het andere. De rest heeft geen oordeel.

Tabel 7.4

Effect 'Mijn toeslag' op overheidsdienstverlening

	TOTAAL
Verbetering	48%
Verslechtering	0%
Geen van beide	12%
Kan ik niet beoordelen	39%

7.5 Ondernemersplein

Minderheid ondernemers kent Ondernemersplein

Ondernemersplein.nl is dé website waar de overheid haar informatie voor ondernemers bundelt. Op Ondernemersplein staat alle informatie voor ondernemers van partijen als Kamer van Koophandel, Belastingdienst, Antwoord voor Bedrijven, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, RDW, CBS en gemeenten.

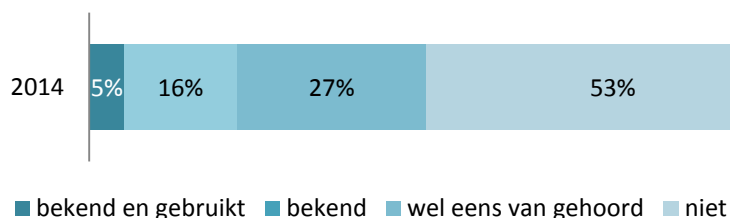


Voldoende voor Ondernemersplein

Een vijfde van de ondernemers kent Ondernemersplein.nl en vijf procent heeft er wel eens gebruik van gemaakt. Gemiddeld beoordelen zij deze portal met een 6,9²². Alle ondernemers geven een 6, een 7 of een 8. Er worden geen onvoldoendes gegeven, maar ook geen hogere cijfers. Een kwart van de gebruikers bekeek zijn of haar berichtenbox op Ondernemersplein het afgelopen jaar.

Figuur 7.9

Bekendheid, gebruik en waardering Ondernemersplein



Ondernemersplein



De ondernemers die Ondernemersplein.nl kennen, kunnen in ruim driekwart van de gevallen niet beoordelen of dit een verbetering of verslechtering van de overheidsdienstverlening is. Vijftien procent vindt het een verbetering, slechts 1 procent vindt het een verslechtering.

Tabel 7.5

Effect 'Ondernemersplein.nl' op overheidsdienstverlening

	TOTAAL
Verbetering	15%
Verslechtering	1%
Geen van beide	8%
Kan ik niet beoordelen	77%

²² Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=20) dienen uitkomsten als 'indicatief' te worden gelezen.

7.6 eHerkenning

eHerkenning nog weinig bekend

eHerkenning is een manier waarmee ondernemers of personen die namens een bedrijf handelen zich op internet kunnen identificeren. Wat DigiD is voor burgers, is eHerkenning voor bedrijven.

eHerkenning

Driekwart van de ondernemers kent eHerkenning niet. Dertien procent heeft er wel eens van gehoord en 12% weet wat het is. Vier procent maakte er in het verleden wel eens gebruik van. Doorgaans deden zij dat het afgelopen jaar gemiddeld twee tot drie keer in verband met de levensgebeurtenis. Gemiddeld beoordelen de gebruikers eHerkenning met een 7,4²³.

Frequentie gebruik eHerkenning afgelopen jaar

- 1x (19%)
- 2x (44%)
- 3x (11%)
- 4x of vaker (26%)

Figuur 7.10

Bekendheid, gebruik en waardering eHerkenning



Aanvragen eHerkenning voor twee derde moeizaam²⁴

Het aanvragen van eHerkenning vond bijna tweederde van de ondernemers best moeilijk. Ruim een derde had er geen moeite mee en ervoer het als (heel) makkelijk.

Eén op de acht ondernemers (12%) die eHerkenning kennen, vindt het een verbetering van de overheidsdienstverlening, 9 procent een achteruitgang. De rest heeft hier geen uitgesproken mening over of vindt dat hij dat niet kan beoordelen. Het vertrouwen dat eHerkenning volkomen veilig is, is niet groot; 15 procent heeft daar veel vertrouwen in, 29% enig vertrouwen en 26% niet of niet veel. Positief aan eHerkenning vindt men de beschikbaarheid en het gemak waarmee zaken geregeld kunnen worden. Minder waardering is er voor de kosten van eHerkenning en de lastige aanvraagprocedure.

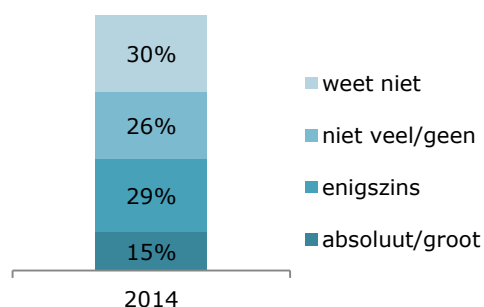
Tabel 7.6

Effect eHerkenning op overheidsdienstverlening

	2014
Verbetering	12%
Verslechtering	9%
Geen van beide	16%
Kan ik niet beoordelen	64%

Figuur 7.11

Vertrouwen in eHerkenning



²³ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=15) dienen uitkomsten als 'indicatief' te worden gelezen.

²⁴ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=15) dienen uitkomsten als 'indicatief' te worden gelezen.

Hoe maakt eHerkenning de dienstverlening beter?

- "Het werkt prettig, ik kan overal inloggen en mijn gegevens zijn toch veilig."
- "Met eHerkenning kunnen aanvragen digitaal verstuurd worden. Het hoeft niet per post en kan dus ook niet kwijtraken. Je krijgt bovendien direct per mail een ontvangstbevestiging en dat is wel zo handig."
- "Ik kan nu 24 uur per dag terecht, wat voor mij belangrijk is."

Wat kan er beter?

- "Voor hetzelfde contact wat ik eerst via DigiD met de overheid had, moet ik nu een extern bedrijf jaarlijks betalen om op exact dezelfde wijze in contact te treden met de overheid. Bovendien was het nogal een rompslomp om een eHerkenning te krijgen."
- "Ik ben niet handig met internet en heb geprobeerd eHerkenning aan te schaffen, maar is niet gelukt."
- "Systeem van aanvragen en gebruiken is complex en kostenverhogend en daardoor niet een verbetering van de dienstverlening. Daarnaast moet nu alles digitaal, na een gesprek bij de balie moet ik naar de zaak om dan alles digitaal te maken en in te dienen. Werkt vertragend en kostenverhogend en nog meer bureaucratisch."

7.7 Single Sign-on

Het begrip Single Sign-On (SSO) heeft betrekking op de mate waarin iemand maar één keer hoeft in te loggen om toegang te krijgen tot overheidswebsites. Het streven zou moeten zijn burgers zo min mogelijk (bij voorkeur slechts één keer) te laten inloggen met DigiD of eHerkenning, en niet enkele keren of steeds opnieuw.

In een internationaal vergelijkend onderzoek van de Europese Commissie – The European Commission eGovernment Benchmark – een onderzoek onder de EU28+ dat in mei 2014 verscheen, bleek dat Nederland met name op dit punt achterblijft bij de benchmark.²⁵ Nederland krijgt voor de 'key-enabler' single sign-on het predicaat 'moderate' (en nog net niet 'insufficient'), terwijl het Europese gemiddelde ligt bij 'fair'.



Hoe ervaren de gebruikers van de overheidsportals en DigiD dit?

In de eerste plaats wordt het beeld van burgers die steeds opnieuw moeten inloggen door het onderzoek niet bevestigd. Van degenen die gebruik maakten van MijnOverheid.nl, het Ondernemersplein en/of de berichtenbox(en) weet 63% niet meer hoe vaak hij of zij moest inloggen. Dit duidt er in elk geval niet op dat het de meerderheid op is gevallen of sterk ergerde. Van degenen die hier wel een antwoord op konden geven, zegt 19% dat één keer inloggen volstond en moest negen procent tijdens een sessie twee keer inloggen. Acht procent deed dat drie keer of vaker.

Frequentie inloggen

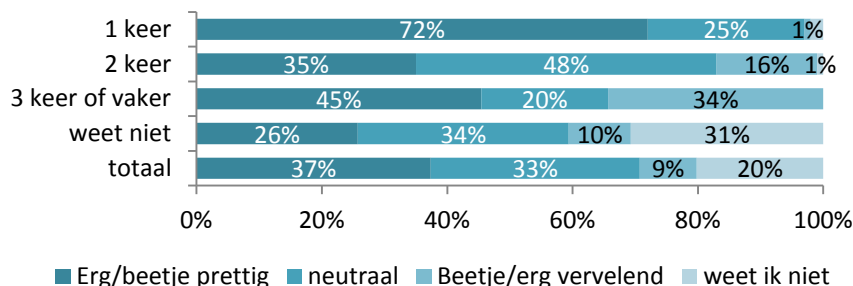
- 1x (19%)
- 2x (9%)
- 3x of vaker (8%)
- Weet ik niet (meer) (63%)

²⁵ Terwijl Nederland voor het overige goed tot zeer goed presteert als e-overheid, volgens de EU-benchmark.

In de tweede plaats ervaren bijna vier op de tien het contact met de overheid(sinstellingen) – inclusief het inloggen – als (zeer) prettig. Nog eens een derde vindt dit noch prettig noch vervelend en negen procent vindt dit vervelend (2 procent zelfs zeer vervelend). Van degenen die twee keer moest inloggen vond 16 procent het vervelend en bij vaker inloggen stijgt dit naar 34 procent.

Figuur 7.12

Waardering overheidscontact met DigiD en eHerkenning (naar frequentie van inloggen)



Prettig vindt men vooral; de snelheid, de veiligheid, het gemak, de overzichtelijkheid en de efficiëntie. De negen procent die minder tevreden is klaagt vooral over het meerdere keren moeten inloggen op verschillende sites. Dit terwijl het in de beleving van de klant niet altijd om privacygevoelige informatie gaat.

Wat vindt u prettig?

- “Ik ken mijn wachtwoord uit mijn hoofd. Inloggen gaat meestal goed. Het doorloggen (2x je DigiD invullen) vind ik iets minder prettig. Verder vind ik het vreemd dat ik als ondernemer bij de Belastingdienst voor de ondernemerssite geen gebruik kan maken van DigiD maar van een apart wachtwoord.”
- “Je hoeft geen ingewikkelde wachtwoorden aan te maken voor verschillende websites, aangezien deze allemaal in je DigiD zitten.”
- “Het feit dat er één inlognaam is die voor alle instanties gebruikt wordt, vind ik zeer aangenaam.”

Wat vindt u minder prettig?

- “Voorbeeld: ik krijg een mail dat er een bericht op mijnoverheid.nl staat. Ik log in op die site met DigiD met sms. Blijkt het om een betaalspecificatie te gaan van het UWV. Moet ik weer apart inloggen met DigiD met sms op uwv.nl om die betaalspecificatie te zien. In dit voorbeeld kan de stap via mijnoverheid.nl er tussenuit. Overigens zou het direct toesturen via mail van de betaalspecificatie een hoop gedoe besparen. Veel geheims zit daar niet aan. Niemand kan er wat mee.”
- “Het is een heel gedoe met verschillende sites, werken zoals met een bankpas is een betere oplossing.”

Samenvattend

DigiD en de overheidsportals voor burgers zijn bekender geworden, worden vaker gebruikt en beter gewaardeerd dan een jaar geleden. Ondernemersplein.nl en eHerkenning voor ondernemers zijn nog niet erg bekend. Het contact met de overheid met DigiD en eHerkenning, het zo min mogelijk inloggen (‘Single Sign-On’) verloopt nog niet vlekkeloos, maar burgers lijken dit niet als een groot probleem te ervaren.

8

HOOFDSTUK

De decentralisaties

8. De decentralisaties

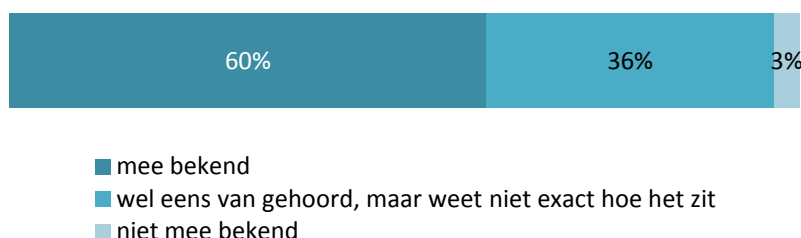
Vanaf 1 januari 2015 verandert er veel in de zorg en dienstverlening van de overheid. Sommige overheidstaken die nu bij de Rijksoverheid of bij de provincie liggen, worden dan de taak van de gemeenten. Dit geldt voor de jeugdzorg, de zorg voor langdurig zieken of ouderen en mensen met een 'afstand tot de arbeidsmarkt'. Gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor deze mensen en taken.

Meerderheid bekend met decentralisaties

Burgers met levensgebeurtenissen die nauw samenhangen met deze transitie²⁶, is gevraagd naar de bekendheid met en verwachtingen ten aanzien van deze veranderingen. Zestig procent van hen is bekend met de veranderingen die op stapel staan. Een derde heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet exact hoe het zit. Een klein deel (3%) is niet mee bekend.

Figuur 8.1

Bekendheid met decentralisaties



Verwachting is dat eigen situatie erop achteruit gaat

Vier op tien (44%) verwachten dat de overheveling van taken naar de gemeente invloed gaat hebben op zijn of haar contact met de overheid en publieke organisaties. De meerderheid van hen (66%) verwacht een verslechtering van de eigen situatie, 5% verwacht een verbetering en 15% denkt dat het ongeveer hetzelfde zal blijven.

Tabel 8.1

Verwachte invloed decentralisaties op contact met overheid en publieke organisaties

Ik weet dat wel zeker	19%	} →	Verwachte verbetering/verslechtering <ul style="list-style-type: none"> Grote verbetering (0%) Kleine verbetering (5%) Ongeveer hetzelfde (15%) Kleine verslechtering (21%) Grote verslechtering (45%) Weet ik niet (15%)
Ik denk het wel	25%		
Ik denk het niet	26%		
Ik weet zeker van niet	10%		
Ik weet het niet	19%		

²⁶ Dit betreffen de levensgebeurtenissen: langdurig ziek/gehandicapt (n=63), langdurig en intensief voor iemand anders gezorgd (n=65), hulpmiddelen/zorg aangevraagd (n=65), regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers (n=27), zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld (n=15), zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond (n=22), arbeidshandicap (n=36), werken bij sociale werkvoorziening (n=1), ontving Wajong (n=6), kind werkt bij sociale werkvoorziening (n=8), kind ontving Wajong (n=22), kind extra aandacht gekregen op school (rugzakje) (n=25), kind speciaal onderwijs gevolgd (n=4), kind langdurig ziek (n=33), kind gedragsproblemen (n=28), kind verslaafd (n=9), hulp gekregen bij het opvoeden (n=26), voogdij/pleegzorg gekregen (n=5).

Drie levensgebeurtenissen waar men een grote verslechtering verwacht:

- 1 Hulp gekregen bij opvoeden (65%).
- 2 Arbeidshandicap (64%).
- 3 Kind met rugzakje (56%).

- "Op dit moment heeft de gemeente de zaken nog lang niet op orde en wat er komen gaat, ik vrees dat het een puinhoop wordt."
- "Ik denk dat de hulp volledig gaat stoppen. Ik heb absoluut geen vertrouwen in dat wollige gezwets over 'iemand in z'n eigen kracht zetten'. Het voelt net zoals een colporteur die de positieve aspecten van z'n product enorm opblaast maar de negatieve aspecten ontkent. Het is niet anders dan een ordinaire bezuiniging en ik vrees ook voor de grote hoeveelheid mensen die buiten de boot gaan vallen door dit wanbeleid."

Meerderheid redt zichzelf

De meerderheid van de groep met een levensgebeurtenis die nauw samenhangt met de decentralisaties (87%) kan zichzelf momenteel redden. Dertien procent is daartoe niet in staat. Op een schaal van tien geeft men de eigen zelfredzaamheid gemiddeld een 7,5.

7,5

Geeft men aan de eigen zelfredzaamheid

Op de vraag 'hoeveel hulp krijgt u hierbij van de overheid?' antwoorden zes op de tien 'niet van toepassing'. Een kwart (23%) krijgt 'een beetje hulp' en vindt dat het daarmee allemaal net iets makkelijker gaat en nog eens 8% krijgt 'veel' hulp en zou het anders – volgens eigen zeggen – niet redden. Tenslotte is er 7% die zegt 'nauwelijks' hulp van de overheid te krijgen en zich eigenlijk ook niet kan redden.

Verkregen hulp van de overheid

- Veel, ik zou niet weten hoe ik me anders moest redden (8%)
- Een beetje, het gaat daardoor allemaal net iets makkelijker/beter (23%)
- Nauwelijks, ik kan me eigenlijk nog steeds niet redden (7%)
- Niet van toepassing (60%)
- Wil ik liever niet zeggen (2%)

Waardering overheidsdienstverlening ongeveer gelijk aan gemiddelde

Gemiddeld waarderen degenen die een levensgebeurtenis meemaken in de categorie 'decentralisaties' de overheidsdienstverlening door de keten van organisaties met een 6,9, dat is gelijk aan het gemiddelde. Het rapportcijfer voor de individuele organisaties is met een 7,3 hoger dan gemiddeld (dat is een 7,1).

Samenvattend

De bekendheid met de transities is groot onder burgers met levensgebeurtenissen in de categorie 'decentralisaties': zestig procent weet wat er gaat gebeuren en ruim een derde heeft er van gehoord. Slechts 3% is helemaal niet op de hoogte.

De meerderheid van de groep met een levensgebeurtenis waar de decentralisaties betrekking op hebben kan zichzelf momenteel redden. Dertien procent zegt daartoe niet of minder goed in staat te zijn.

De gemiddelde waardering voor de levensgebeurtenissen die nauw samenhangen met de 'drie grote decentralisaties' is gelijk aan het *overall* gemiddelde, maar men verwacht voor zichzelf eerder een verslechtering dan een verbetering.


1


BIJLAGE


Tabellen


Tabel 9.1


Overzicht van life events, gerealiseerde steekproefaantallen, naar cluster


 ONDERWIJS EN OPLEIDING	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
1 Onderwijs gestart	35		
2 Opleiding afgerond/beëindigd	46		
3 Onderwijs gevolgd	47		
4 Studiefinanciering aangevraagd	21	in 2013 toegevoegd	
5 Kind onderwijs gestart	57		
6 Kind opleiding beëindigd	50		
7 Kind onderwijs gevolgd	56		
8 Kind speciaal onderwijs gevolgd	4		Jeugdzorg
9 Kind extra aandacht gekregen op school (rugzakje)	25		Jeugdzorg
10 Kind studiefinanciering aangevraagd	59	in 2014 nieuw toegevoegd	


 WERK EN INKOMEN	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
11 Betaalde baan gestart	39		
12 Dezelfde baan gehad	29		
13 Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	33		
14 Grote inkomensdaling	37		
15 Werkloosheid	36		
16 Uitkering aangevraagd/ontvangen	35		
17 Arbeidshandicap	36		Participatiewet
18 Werken bij sociale werkvoorziening	1	in 2014 toegevoegd	Participatiewet
19 Ontving Wajong-uitkering	6	in 2014 toegevoegd	Participatiewet
20 Deed vrijwilligerswerk	38		
21 Belastingaangifte gedaan	26	in 2013 toegevoegd	
22 Toeslag(en) aangevraagd	34	in 2013 toegevoegd	
23 Te maken met schulden	34	in 2013 toegevoegd	
24 Kind werken bij sociale werkvoorziening	8	in 2014 toegevoegd	Participatiewet
25 Kind ontving Wajong-uitkering	31	in 2014 toegevoegd	Participatiewet

 ONDERNEMEN	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
26 Begonnen als ondernemer	44		
27 Was ondernemer	110		
28 Alg. manager in loondienst	32		
29 Met bedrijf gestopt	23		
30 Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	18		
31 Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	8		
32 Als ondernemer vergunning aangevraagd	15	in 2013 toegevoegd	
33 Als ondernemer subsidie aangevraagd	16	in 2014 toegevoegd	
34 Als ondernemer belastingaangifte gedaan	87	in 2014 toegevoegd	
35 Vereniging opgericht/opgeheven	29		

 GEZONDHEID EN ZORG	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
36 Langdurig ziek, gehandicapt	63		Wmo
37 Kortdurend ziek	66		
38 Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	65		Wmo
39 Kind langdurig ziek, gehandicapt	33		Jeugdzorg
40 Kind kortdurend ziek	48		
41 Kind gedragsproblemen ²⁷	28		Jeugdzorg
42 Kind verslaafd	9		Jeugdzorg
43 Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	65		Wmo
44 Hulp gekregen bij het opvoeden	26	in 2014 toegevoegd	Jeugdzorg
45 Regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers	27	in 2014 toegevoegd	Wmo

 FAMILIE EN GEZIN	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
46 Kind geboren/geadopteerd	26	in 2014 opgesplitst	
47 Voogdij gekregen	5	in 2014 opgesplitst	Jeugdzorg
48 Getrouwd/samenwonen	27		
49 Scheiding/uit elkaar gegaan	13		
50 Overlijden	25		
51 65 jaar geworden	31		
52 18 jaar geworden	13		
53 Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld	15	in 2014 toegevoegd	Wmo

 REIZEN VAN/NAAR BUITENLAND	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
54 Tijdelijk naar het buitenland	78		
55 Emigratie	18		
56 Immigratie	7		

 WONEN EN LEEFOMGEVING	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
57 Verhuisd naar koopwoning	22		
58 Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	22		
59 In dezelfde woning gewoond	22		
60 Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	22		Wmo
61 Auto/motorfiets gekocht/verkocht	22		
62 Slachtoffer geweest	21		
63 Boete gekregen	22		
64 Kind boete gekregen	13		
65 Document aangevraagd bij gemeente	24	in 2014 opgesplitst	
66 Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente	22	in 2014 opgesplitst	
67 Klacht/bezwaar ingediend	24		
68 Te maken met overlast	22		
69 Melding gedaan	23		
70 Activiteit georganiseerd	22		

²⁷ In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen

VERWIJDERDE GEBEURTENISSEN TEN OPZICHTE VAN 2013	RESPONS 2014	BIJZONDERHEDEN	DECENTRALISATIE
Speciaal onderwijs gevolgd**	-	verwijderd	Nvt
Verslaafd**	-	verwijderd	Nvt
Zelf gevaccineerd	-	verwijderd	Nvt
Kind gevaccineerd	-	verwijderd	Nvt

Tabel 9.2

Gerealiseerde steekproefaantallen naar gemeente

GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS
's-Gravenhage	72	Borger-Odoorn	9	Ede	9
's-Hertogenbosch	5	Borne	7	Eemnes	1
Aa en Hunze	7	Borsele	2	Eemsmond	3
Aalsmeer	3	Boxmeer	2	Eersel	1
Aalten	1	Boxtel	4	Eijsden-Margraten	3
Achtkarspelen	1	Breda	7	Eindhoven	15
Alblasserdam	1	Brielle	13	Elburg	1
Albrandswaard	5	Bronckhorst	2	Emmen	33
Alkmaar	3	Brummen	1	Enkhuizen	2
Almelo	10	Bunnik	4	Enschede	7
Almere	10	Bunschoten	2	Ermelo	11
Alphen aan den Rijn	19	Buren	1	Etten-Leur	1
Alphen-Chaam	1	Bussum	3	Geertruidenberg	6
Amersfoort	7	Capelle aan den IJssel	9	Geldermalsen	2
Amstelveen	10	Castricum	15	Geldrop-Mierlo	11
Amsterdam	35	Coevorden	7	Gemert-Bakel	2
Apeldoorn	11	Cranendonck	2	Gennep	1
Appingedam	1	Cromstrijen	3	Giessenlanden	1
Arnhem	11	Cuijk	5	Gilze en Rijen	1
Assen	2	Culemborg	2	Goeree-Overflakkee	17
Asten	2	Dalfsen	3	Goes	4
Baarle-Nassau	1	De Marne	8	Gorinchem	7
Baarn	4	De Ronde Venen	9	Gouda	7
Barendrecht	14	De Wolden	15	Graft-De Rijp	5
Barneveld	37	Delft	15	Groningen	10
Bedum	3	Delfzijl	1	Gulpen-Wittem	1
Beemster	4	Den Helder	7	Haaren	5
Beesel	1	Deurne	5	Haarlem	23
Bellingwedde	1	Deventer	9	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	3
Bergambacht	9	Diemen	1	Haarlemmermeer	17
Bergen (NH.)	3	Dinkelland	7	Halderberge	2
Bernisse	4	Doetinchem	2	Hardenberg	4
Best	7	Dordrecht	3	Harderwijk	6
Beverwijk	4	Drechterland	6	Hardinxveld-Giessendam	2
Binnenmaas	1	Drimmelen	1	Haren	8

GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS
Bladel	2	Dronten	2	Harlingen	4
Blaricum	5	Druten	3	Hattem	1
Bloemendaal	5	Duiven	2	Heemskerk	6
Bodegraven-Reeuwijk	17	Echt-Susteren	3	Heemstede	7
Boekel	1	Edam-Volendam	13	Heerde	2
Heerhugowaard	8	Leidschendam-Voorburg	18	Oisterwijk	1
Heerlen	4	Lelystad	3	Oldambt	4
Heeze-Leende	4	Leudal	4	Oldebroek	1
Heiloo	11	Leusden	5	Oldenzaal	7
Hellendoorn	7	Lingewaard	1	Oost Gelre	3
Hellevoetsluis	16	Lisse	7	Oosterhout	2
Helmond	31	Lochem	4	Ooststellingwerf	1
Hendrik-Ido-Ambacht	3	Loon op Zand	4	Opmeer	5
Hengelo	42	Lopik	1	Opsterland	1
Heumen	1	Losser	4	Oss	4
Heusden	12	Maasdriel	1	Oud-Beijerland	6
Hillegom	6	Maasgouw	2	Oude IJsselstreek	3
Hilvarenbeek	2	Maassluis	2	Ouder-Amstel	7
Hilversum	4	Maastricht	3	Ouderkerk	7
Hof van Twente	4	Medemblik	3	Oudewater	1
Hollands Kroon	41	Meppel	16	Overbetuwe	14
Hoogeveen	9	Middelburg	4	Papendrecht	6
Hoogezand-Sappemeer	1	Midden-Drenthe	4	Pekela	3
Hoorn	1	Millingen aan de Rijn	1	Pijnacker-Nootdorp	3
Houten	3	Moerdijk	1	Purmerend	3
Huizen	4	Molenwaard	3	Putten	3
Hulst	4	Montferland	2	Raalte	2
IJsselstein	1	Montfoort	1	Reimerswaal	2
Kaag en Braassem	8	Mook en Middelaar	1	Renkum	4
Kampen	24	Muiden	1	Renswoude	1
Kapelle	3	Naarden	2	Reusel-De Mierden	2
Katwijk	19	Neder-Betuwe	2	Rheden	17
Koggenland	7	Nederlek	9	Rhenen	3
Korendijk	5	Nederweert	5	Ridderkerk	16
Krimpen aan den IJssel	6	Nieuwegein	3	Rijssen-Holtten	2
Landerd	1	Nieuwkoop	9	Rijswijk	1
Landgraaf	3	Nijkerk	9	Roermond	39
Landsmeer	2	Nijmegen	7	Roosendaal	3
Langedijk	8	Noord-Beveland	6	Rotterdam	30
Lansingerland	9	Noordenveld	4	Schermer	10
Laren	5	Noordwijk	4	Scherpenzeel	7
Leerdam	2	Noordwijkerhout	5	Schiedam	21
Leeuwarden	2	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	6	Schoonhoven	5
Leiden	44	Oegstgeest	6	Schouwen-Duiveland	4

GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS	GEMEENTE	RESPONS
Leiderdorp	16	Oirschot	4	Sint Anthonis	4
Sint-Michielsgestel	5	Vianen	6	Zundert	1
Sint-Oedenrode	3	Vlaardingen	17	Zwartewaterland	3
Sittard-Geleen	3	Vlagtwedde	6	Zwijndrecht	11
Sliedrecht	1	Vlissingen	4	Zwolle	6
Sluis	6	Vlist	6		
Smallingerland	2	Voorschoten	12		
Soest	4	Voorst	2		
Someren	7	Vught	1		
Son en Breugel	5	Waalre	2		
Spijkenisse	20	Waalwijk	3		
Stadskanaal	5	Waddinxveen	12		
Staphorst	2	Waterland	4		
Stede Broec	3	Weesp	3		
Steenwijkerland	5	Werkendam	1		
Stein	2	West Maas en Waal	1		
Stichtse Vecht	8	Westerveld	10		
Strijen	3	Westland	21		
Súdwest-Fryslân	5	Weststellingwerf	1		
Terneuzen	5	Westvoorne	5		
Texel	13	Wierden	3		
Teylingen	16	Wijchen	2		
Tholen	4	Wijdmeren	1		
Tiel	1	Wijk bij Duurstede	1		
Tilburg	10	Winsum	1		
Tubbergen	5	Winterswijk	2		
Twenterand	3	Woerden	3		
Tynaarlo	4	Wormerland	4		
Tytsjerksteradiel	2	Woudenberg	2		
Uden	4	Woudrichem	1		
Uitgeest	3	Zaanstad	44		
Uithoorn	10	Zaltbommel	1		
Utrecht	23	Zandvoort	7		
Valkenswaard	22	Zederik	1		
Veendam	2	Zeevang	2		
Veenendaal	21	Zeist	3		
Veere	11	Zevenaar	1		
Veldhoven	4	Zoetermeer	71		
Velsen	5	Zoeterwoude	5		
Venlo	5	Zuidhorn	1		
Venray	1	Zuidplas	14		

Tabel 9.3

Waardering dienstverlening van de keten per levensgebeurtenis, aflopend naar sector
(rapportcijfer: 1-10)

	2008	2010	2013	2014
1 Onderwijs gestart	6,9	6,6	6,8	7,1
2 Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9	7,1
3 Onderwijs gevolgd	6,6	6,7	6,6	7,2
4 Studiefinanciering aangevraagd				7,0
5 Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,5	7,1
6 Kind opleiding beëindigd	6,4	6,5	6,6	6,4
7 Kind onderwijs gevolgd	6,6	6,9	7,0	7,2
8 Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,5	6,8	6,5
9 Kind extra aandacht gekregen op school (rugzakje)				6,7
10 Kind studiefinanciering aangevraagd				6,7
11 Betaalde baan gestart	6,7	6,3	5,7	6,0
12 Dezelfde baan gehad	6,7	6,6	6,9	6,8
13 Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	6,9	6,8	6,6	7,7
14 Grote inkomensdaling		6,0	5,8	6,1
15 Werkloosheid		5,9	5,7	5,7
16 Uitkering aangevraagd/ontvangen	6,1	6,0	5,9	6,5
17 Arbeidshandicap	5,7	5,9	6,2	6,4
18 Werken bij sociale werkvoorziening				8,0
19 Ontving Wajong-uitkering				6,7
20 Deed vrijwilligerswerk	6,9	7,1	7,4	6,8
21 Belastingaangifte gedaan				6,8
22 Toeslag(en) aangevraagd				7,0
23 Te maken met schulden				5,9
24 Kind werken bij sociale werkvoorziening				5,5
25 Kind ontving Wajong-uitkering				6,2
26 Begonnen als ondernemer	6,8	6,7	6,8	7,0
27 Was ondernemer	6,5	6,4	6,6	6,2
28 Alg, manager in loondienst	6,5	6,5	6,5	6,8
29 Met bedrijf gestopt	6,0	6,5	6,5	6,3
30 Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	5,7	6,0	6,2	6,3
31 Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	6,8	6,5	6,8	6,0
32 Als ondernemer vergunning aangevraagd				5,5
33 Als ondernemer subsidie aangevraagd				6,6
34 Als ondernemer belastingaangifte gedaan				6,3
35 Vereniging opgericht/opgeheven	6,6	6,7	7,2	6,8
36 Langdurig ziek, gehandicapt	6,2	6,7	6,8	7,2
37 Kortdurend ziek	7,1	7,4	7,3	7,5
38 Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	6,5	6,8	6,9	7,1
39 Kind langdurig ziek, gehandicapt	5,8	5,9	6,2	6,2
40 Kind kortdurend ziek	7,3	7,4	7,8	7,5

	2008	2010	2013	2014
41 Kind gedragsproblemen ²⁸	6,1	6,2	6,9	6,2
42 Kind verslaafd	5,1	4,6	5,1	7,1
43 Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,9	6,7	7,1	7,3
44 Heb ik hulp gekregen bij het opvoeden				7,1
45 Heb ik regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers				6,5
46 Kind geboren/geadopteerd				7,2
47 Voogdij gekregen				5,6
48 Getrouwd/samenwonen	6,8	7,3	7,2	7,0
49 Scheiding/uit elkaar gegaan	6,3	6,3	6,7	6,5
50 Overlijden	6,6	6,8	7,1	6,6
51 65 jaar geworden	7,0	7,3	7,4	7,5
52 18 jaar geworden	6,7	6,4	6,9	7,5
53 Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld				5,3
54 Tijdelijk naar het buitenland	7,1	7,2	7,4	7,6
55 Emigratie	6,0	6,5	6,7	6,4
56 Immigratie	6,0	6,0	5,9	5,4
57 Verhuisd naar koopwoning	7,1	6,8	6,6	7,1
58 Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	7,1	7,1	6,8	7,2
59 In dezelfde woning gewoond	6,4	6,3	6,6	7,2
60 Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	6,6	6,1	6,7	7,3
61 Auto/motorfiets gekocht/verkocht	7,5	7,3	7,3	7,1
62 Slachtoffer geweest	6,1	6,4	6,2	7,0
63 Boete gekregen	5,3	5,5	5,6	5,0
64 Kind boete gekregen	5,6	5,9	5,6	5,9
65 Document aangevraagd bij gemeente				7,9
66 Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente				7,3
67 Klacht/bezwaar ingediend	4,8	4,7	5,1	4,2
68 Te maken met overlast	5,3	5,0	5,1	5,9
69 Melding gedaan	7,0	7,0	6,2	7,1
70 Activiteit georganiseerd	6,9	7,2	7,1	7,0

²⁸ In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen.

Tabel 9.4

Waardering dienstverlening van de keten per levensgebeurtenis, aflopend van hoogste naar laagste waardering (rapportcijfer: 1-10)

	2008	2010	2013	2014	VERSCHIL 2014 TOV 2013
Werken bij sociale werkvoorziening				8	-
Document aangevraagd bij gemeente				7,9	-
Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	6,9	6,8	6,6	7,7	+1,1
Tijdelijk naar het buitenland	7,1	7,2	7,4	7,6	+0,2
Kortdurend ziek	7,1	7,4	7,3	7,5	+0,2
Kind kortdurend ziek	7,3	7,4	7,8	7,5	-0,3
65 jaar geworden	7	7,3	7,4	7,5	+0,1
18 jaar geworden	6,7	6,4	6,9	7,5	+0,6
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,9	6,7	7,1	7,3	+0,2
Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	6,6	6,1	6,7	7,3	+0,6
Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente				7,3	-
Onderwijs gevolgd	6,6	6,7	6,6	7,2	+0,6
Kind onderwijs gevolgd	6,6	6,9	7	7,2	+0,2
Langdurig ziek, gehandicapt	6,2	6,7	6,8	7,2	+0,4
Kind geboren/geadopteerd				7,2	-
Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	7,1	7,1	6,8	7,2	+0,4
In dezelfde woning gewoond	6,4	6,3	6,6	7,2	+0,6
Onderwijs gestart	6,9	6,6	6,8	7,1	+0,3
Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9	7,1	+0,2
Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,5	7,1	-0,4
Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	6,5	6,8	6,9	7,1	+0,2
Kind verslaafd	5,1	4,6	5,1	7,1	+2,0
Heb ik hulp gekregen bij het opvoeden				7,1	-
Verhuisd naar koopwoning	7,1	6,8	6,6	7,1	+0,5
Auto/motorfiets gekocht/verkocht	7,5	7,3	7,3	7,1	-0,2
Melding gedaan	7	7	6,2	7,1	+0,9
Studiefinanciering aangevraagd				7	-
Toeslag(en) aangevraagd				7	-
Begonnen als ondernemer	6,8	6,7	6,8	7	+0,2
Getrouwd/samenwonen	6,8	7,3	7,2	7	-0,2
Slachtoffer geweest	6,1	6,4	6,2	7	+0,8
Activiteit georganiseerd	6,9	7,2	7,1	7	-0,1
Dezelfde baan gehad	6,7	6,6	6,9	6,8	-0,1
Deed vrijwilligerswerk	6,9	7,1	7,4	6,8	-0,6
Belastingaangifte gedaan				6,8	-
Alg. manager in loondienst	6,5	6,5	6,5	6,8	+0,3
Vereniging opgericht/opgeheven	6,6	6,7	7,2	6,8	-0,4
Kind extra aandacht gekregen op school (rugzakje)				6,7	-
Kind studiefinanciering aangevraagd				6,7	-
Ontving Wajong-uitkering				6,7	-
Als ondernemer subsidie aangevraagd				6,6	-

	2008	2010	2013	2014	VERSCHIL 2014 TOV 2013
Overlijden	6,6	6,8	7,1	6,6	-0,5
Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,5	6,8	6,5	-0,3
Uitkering aangevraagd/ontvangen	6,1	6	5,9	6,5	+0,6
Heb ik regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers				6,5	-
Scheiding/uit elkaar gegaan	6,3	6,3	6,7	6,5	-0,2
Kind opleiding beëindigd	6,4	6,5	6,6	6,4	-0,2
Arbeidshandicap	5,7	5,9	6,2	6,4	+0,2
Emigratie	6	6,5	6,7	6,4	-0,3
Met bedrijf gestopt	6	6,5	6,5	6,3	-0,2
Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	5,7	6	6,2	6,3	+0,1
Als ondernemer belastingaangifte gedaan				6,3	-
Kind ontving Wajong-uitkering				6,2	-
Was ondernemer	6,5	6,4	6,6	6,2	-0,4
Kind langdurig ziek, gehandicapt	5,8	5,9	6,2	6,2	0,0
Kind gedragsproblemen ²⁹	6,1	6,2	6,9	6,2	-0,7
Grote inkomensdaling		6	5,8	6,1	+0,3
Betaalde baan gestart	6,7	6,3	5,7	6	+0,3
Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	6,8	6,5	6,8	6	-0,8
Te maken met schulden				5,9	-
Kind boete gekregen	5,6	5,9	5,6	5,9	+0,3
Te maken met overlast	5,3	5	5,1	5,9	+0,8
Werkloosheid		5,9	5,7	5,7	0,0
Voogdij gekregen				5,6	-
Kind werken bij sociale werkvoorziening				5,5	-
Als ondernemer vergunning aangevraagd				5,5	-
Immigratie	6	6	5,9	5,4	-0,5
Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld				5,3	-
Boete gekregen	5,3	5,5	5,6	5	-0,6
Klacht/bezwaar ingediend	4,8	4,7	5,1	4,2	-0,9

²⁹ In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen.

Tabel 9.5

Stellingen behorend bij de kwaliteitsaspecten

ASPECTEN	VOLLEDIGE STELLING
Keuzevrijheid contactkanaal	Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de organisatie(s) in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, internet)
Vindbaarheid info en hulp	Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp
Rechten en plichten duidelijk	Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had
Informatie 1x aanleveren	Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren
(Digitale) betrouwbaarheid	Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld
Doorlooptijd	Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening)
Antwoord/oplossing krijgen	Ik kreeg wat ik wilde
Op hoogte houden	Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening
Klachten/ideeën serieus nemen	Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen
Invloed kunnen uitoefenen	Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag/verzoek/probleem werd opgelost/afgehandeld
Goed gevoel	Ik heb een goed gevoel overgehouden aan de manier waarop deze organisatie(s) mijn vraag/verzoek/probleem oplossen/afhandelden
Verantwoordelijk tonen	De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen
Probleemeigenaar	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
Aangenaam verrassen	De medewerkers/ organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden
Makkelijke dienstverlening	De organisaties en medewerkers maakten het mij zo makkelijker mogelijk (niet moeilijker dan nodig)
Behoeftegericht	De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had
Eén overheid	De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid
Centraal staan	Ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening