

**Rapport**

# DE KWALITEIT VAN DE OVERHEIDSDIENST VERLENING 2015

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

Februari 2016

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

I&O Research  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2016/006

**Datum**

Februari 2016

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Ministerie van Economische Zaken

**Auteurs**

Peter Kanne  
Marion Holzmann  
Roy van der Hoeve

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Management Summary.....</b>	<b>10</b>
2.1 Achtergrond bij het onderzoek.....	10
2.2 Belangrijkste uitkomsten en conclusies.....	10
2.3 Samenvatting van de uitkomsten .....	14
<b>3. Waardering overheidsdienstverlening op drie niveaus .....</b>	<b>19</b>
<b>4. De keten van overheidsorganisaties .....</b>	<b>24</b>
<b>5. Sterkten en zwakten van de overheidsdienstverlening .....</b>	<b>28</b>
5.1 Samenwerking .....	28
5.2 Oordeel over kwaliteitsaspecten .....	29
5.3 De clusters nader bekeken .....	33
<b>6. Wijze van contact met overheidsorganisaties .....</b>	<b>48</b>
6.1 Gebruik contactkanalen.....	48
6.2 Digivaardigheid .....	53
<b>7. Overheidsportalen, DigiD en eHerkenning .....</b>	<b>57</b>
7.1 DigiD .....	57
7.2 MijnOverheid.nl en berichtenbox.....	58
7.3 Mijntoeslagen.nl.....	60
7.4 Werk.nl.....	61
7.5 eHerkenning.....	62
7.6 Oudememersplein en berichtenbox.....	63
7.7 Single Sign-on.....	64
<b>8. Integratie naar 'één overheid' .....</b>	<b>67</b>
8.1 Wat wordt verstaan onder één overheid?.....	67
8.2 Is er al sprake van één overheid? Zo nee, waar schort het aan?.....	68
8.3 Hoe wenselijk is het dat de overheid optreedt als één overheid? .....	69
8.4 Welke definitie van één overheid?.....	70
8.5 Fysieke en digitale kanalen.....	70
8.6 Interactieve online checklists naar levensgebeurtenissen .....	70
8.7 Portalen .....	71
8.8 Stellingen met betrekking tot overheidsportalen en één overheid.....	73



# 1

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



# 1. Inleiding

## **Aanleiding van het onderzoek**

Het onderzoek 'De kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2015' is uitgevoerd in het kader van het overheidsbrede programma Digitaal 2017. Doel van dit programma is dat burgers en bedrijven vanaf 2017 hun overheidszaken volledig digitaal kunnen regelen. Eén van doelstellingen van het beleidsprogramma is het meten van de waardering van de overheidsdienstverlening.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gaf in 2008 voor het eerst opdracht voor dit onderzoek, vanuit de beleidsdoelstelling een 7 voor de individuele overheidsdienstverlening te halen. Hierbij stond de vraag van burgers en ondernemers centraal. Het onderzoek is in 2009, 2010 en 2013 herhaald<sup>1</sup>. In 2014 en 2015 hebben de ministeries van Binnenlandse Zaken en Economische Zaken opdracht gegeven dit onderzoek opnieuw uit te voeren. Door de herhaalmetingen wordt inzichtelijk hoe de waardering van burgers en ondernemers<sup>2</sup> voor 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 onderzocht op drie niveaus:

- de overheidsdienstverlening van de overheid in zijn geheel (imago);
- de dienstverlening van de individuele overheidsorganisaties (concrete dienstverlening);
- de dienstverlening van de keten van overheidsorganisaties (integrale dienstverlening).

De dienstverlening van de 'keten' beschouwen we als indicator voor integrale overheidsdienstverlening.

In het onderzoek is de waardering voor de overheid gekoppeld aan levensgebeurtenissen; situaties in iemands leven die ervoor (kunnen) zorgen dat hij/zij contact heeft met (overheids)organisaties. In het onderzoek zijn 69 levensgebeurtenissen opgenomen<sup>3</sup>, die in zeven clusters zijn ingedeeld:

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

<sup>1</sup> In 2009 en 2010 wederom in opdracht van het ministerie van BZK, in 2013 in opdracht van de Nationale ombudsman.

<sup>2</sup> Waar in het algemeen wordt gesproken van 'burgers', worden 'burgers en ondernemers' bedoeld.

<sup>3</sup> Zie bijlage voor een overzicht van alle levensgebeurtenissen die zijn opgenomen in het onderzoek.

## **Uitvoering van het onderzoek**

Het onderzoek bestaat uit een screening en een hoofdonderzoek. Daarnaast is er een deelonderzoek; een 'special', die ingaat op de invulling van de integratie naar één overheid.








### **Fase 1: Screening**

Eerst is een screening uitgevoerd door middel van een online enquête in het I&O Research Panel. De panelleden ontvingen in oktober 2015 een mail met een link naar de screeningsvragenlijst. In deze vragenlijst zijn alle levensgebeurtenissen (per cluster) voorgelegd met de vraag of men hier in de afgelopen twaalf maanden mee te maken had. Vervolgens kreeg men de vraag of men in het kader van de gebeurtenissen contact had met een overheidsorganisatie. Na een week kregen degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsmail. In totaal namen 9.470 respondenten deel aan de screening.

### **Fase 2: Hoofdonderzoek**

Uit deze 9.470 deelnemers aan de screening, trokken we een steekproef onder degenen die een levensgebeurtenis hebben meegemaakt én hiervoor contact hadden met een overheidsorganisatie. Deze panelleden ontvingen opnieuw een mail met een link naar de online vragenlijst van het hoofdonderzoek. In totaal vulden 2.385 panelleden de vragenlijst volledig in<sup>4</sup>. Hieronder (tabel 1.1) de steekproefverdeling naar cluster.

**Tabel 1.1**  
Respons hoofdonderzoek naar cluster<sup>5</sup>

		STREEFRESPONS	BEHAALDE RESPONS 2014	BEHAALDE RESPONS 2015
	Onderwijs & opleiding	400	400	406
	Werk & inkomen	400	423	409
	Ondememen	400	382	412
	Gezondheid & zorg	400	430	498
	Familie & gezin	150	155	201
	Reizen van & naar het buitenland	100	103	109
	Wonen & leefomgeving	300	303	350
	<b>TOTAAL</b>	<b>2.150</b>	<b>2.196</b>	<b>2.385</b>

Het onderzoek is in 2015 voor de zesde keer uitgevoerd en de basisvragenlijst is – ten behoeve van de vergelijkbaarheid – al die jaren nagenoeg gelijk gehouden. In nauw overleg met beide ministeries is er voor gekozen de vragenlijst op onderdelen (vaak op detailniveau) aan te passen. Ook zijn er vragen toegevoegd over het onderwerp 'één overheid'.

<sup>4</sup> Als zij meerdere levensgebeurtenissen hadden meegemaakt, kregen zij er één toegewezen waarover zij de vragen beantwoordden.  
<sup>5</sup> Zie bijlage voor de respons per levensgebeurtenis. De 2.385 respondenten wonen in 334 verschillende gemeenten. In de steekproef zitten slechts beperkt dezelfde personen als in 2014. Hierdoor is er niet of nauwelijks sprake van een leer- of paneleffect

### **Special: verdieping 'integratie naar één overheid'**

De Nederlandse overheid heeft de ambitie om te opereren als 'één overheid'. De ministeries van BZK en EZ hebben I&O Research gevraagd een verdiepingsonderzoek uit te voeren naar dit streven met speciale aandacht voor de digitale overheid. Belangrijkste vragen waren daarbij: wat wordt er door experts en gebruikers onder één overheid verstaan, hoe wenselijk of noodzakelijk is het dat de organisaties samen optreden als één overheid, hoe kan dat het best en in hoeverre opereren de organisaties al als één overheid?

Voor de beantwoording van de bovenstaande vragen is gebruikgemaakt van een aantal vragen dat al langer wordt voorgelegd in het hoofdonderzoek en een aantal nieuwe vragen. Er is ook kwalitatief onderzoek uitgevoerd: single interviews met zes experts en tien gebruikers (burgers en ondernemers). De belangrijkste bevindingen zijn opgenomen in dit rapport (hoofdstuk 8).

### **Analyse, weging en representativiteit screening en hoofdonderzoek**

- Het screeningsbestand is gewogen naar achtergrondkenmerken, zoals opleidingsniveau, leeftijd, geslacht en regio. De steekproef voor de screening is daarmee voor deze variabelen representatief voor de Nederlandse (volwassen) 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). De steekproef is daarmee representatief voor volwassen Nederlanders die een levensgebeurtenis meemaakten en daarvoor contact hadden met de overheid.
- In de rapportage worden de uitkomsten zoveel mogelijk vergeleken met de resultaten van de voorgaande metingen.
- Van een verschil (toename of afname) wordt gesproken indien de uitkomsten statistisch significant van elkaar verschillen. Dit is getoetst door middel van een t-toets of Anova en betekent dat een toe- of afname niet op toeval berust. Daar waar relevant is dit in de rapportage aangegeven.
- De uitkomsten zijn soms uitgesplitst naar levensgebeurtenissen. Indien het aantal waarnemingen voor een levensgebeurtenis lager is dan 20, is dit aangegeven in een voetnoot. De uitkomsten naar levensgebeurtenissen dienen vanwege de lage aantallen met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.
- Indien de percentages in tabellen of grafieken niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen, of er waren op de betreffende vraag meerdere antwoorden mogelijk.

### **Leeswijzer bij dit rapport**

- Het eerste hoofdstuk is de inleiding bij dit rapport.
- In hoofdstuk 2 geven we een Management Summary: belangrijkste uitkomsten, conclusies en een samenvatting van de uitkomsten.
- 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.
- In hoofdstuk 4 beschrijven we 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.
- Hoofdstuk 6 beschrijft op welke wijze burgers en ondernemers contact hebben met de organisaties.
- Hoofdstuk 7 gaat over de overheidsportals voor burgers en ondernemers en over DigiD en eHerkenning.
- Het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 8) gaat in op 'integratie naar één overheid'.

De bijlagen bevatten overzichten van de waardering voor de dienstverlening door de keten naar levensgebeurtenis, naar cluster. Ook worden hier de steekproefaantallen per levensgebeurtenis gegeven.

### ***Toelichting bij de gehanteerde begrippen***

#### *Levensgebeurtenis (of life event)*

Onder een levensgebeurtenis verstaan we: 'een situatie in iemands leven die ervoor kan 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 of het indienen van een klacht. In sommige gevallen is er voor gekozen om enigszins af te wijken van deze definitie en bepaalde handelingen of contacten met de overheid mee te nemen als levensgebeurtenis (bijvoorbeeld: het doen van belastingaangifte, het aanvragen van toeslag, studiefinanciering/lening of een document bij de gemeente). Dit is gebeurd op verzoek van de respectievelijke opdrachtgevers om belangrijke processen en ketenpartners te kunnen evalueren.

#### *Organisatie en overheid*

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, de kinderopvang), maar wel publieke organisaties zijn die gezamenlijk het probleem of de vraag van de burger of ondernemer proberen weg te nemen of te beantwoorden.

#### *Keten*

Burgers hebben in verband met een levensgebeurtenis contact met één of meer overheidsorganisaties. De organisaties waar een burger in verband met een levensgebeurtenis contact mee heeft, noemen we de keten.



# 2

## HOOFDSTUK

### **Management Summary**



## 2. Management Summary

### 2.1 Achtergrond bij het onderzoek

Met het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidssdienstverlening' wordt de tevredenheid van burgers en ondernemers over het contact met de overheid<sup>6</sup> in kaart gebracht. Het meten van de ervaren kwaliteit van de overheidssdienstverlening is één van doestellingen van het overheidssbrede Programma Digitaal 2017.

Onder levensgebeurtenissen verstaan we in dit rapport: 'situaties in iemands leven die ervoor kunnen zorgen dat hij of zij contact heeft met (overheids)organisaties'. In het onderzoek zijn 69 levensgebeurtenissen opgenomen die onder zeven clusters vallen (Werk & inkomen, Ondernemen, Onderwijs & opleiding, Gezondheid & zorg, Familie & gezin, Wonen & leefomgeving en Reizen van & naar het buitenland).

Er is een screening uitgevoerd in het I&O Research Panel. In totaal hebben 9.470 respondenten de screeningsvragenlijst ingevuld. Uit de deelnemers van de screening is de definitieve steekproef voor het hoofdonderzoek getrokken. Hieraan werkten 2.385 respondenten mee. De steekproef is daarmee representatief voor volwassen Nederlanders die een levensgebeurtenis meemaakten en daarvoor contact hadden met de overheid. Het onderzoek is dit jaar voor de zesde keer op deze manier uitgevoerd.

### 2.2 Belangrijkste uitkomsten en conclusies

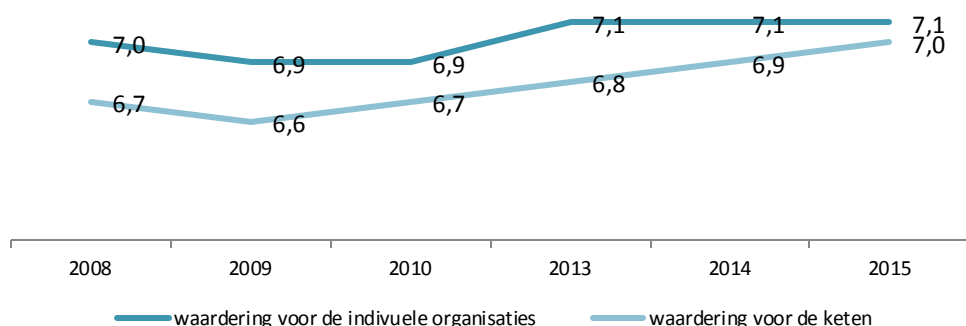
#### **Het geheel is bijna zo sterk als de som der delen**

Sinds 2009 stijgt de waardering van de overheidssdienstverlening door 'de keten'. Men geeft in 2015 het rapportcijfer 7,0, waar dit in 2009 nog een 6,6 was.

De waardering voor de dienstverlening door de *keten* van overheidsorganisaties nadert hiermee de waardering voor de *individuele organisaties*, die sinds 2013 stabiel op een 7,1 staat. Waar we in eerdere rapportages constateerden dat het geheel minder sterk was dan de som der delen, zien we dat dit steeds minder het geval is. De twee parameters naderen elkaar (het verschil is nog één tiende punt), wat er op duidt dat er steeds minder kwaliteitsverlies is als organisaties samenwerken.

**Figuur 2.1**

Waardering dienstverlening individuele organisaties en keten (rapportcijfer, 1-10)



<sup>6</sup> Daar waar we spreken over 'overheidssdienstverlening' wordt soms overheidssdienstverlening en soms een combinatie van overheidss- en 'publieke dienstverlening' bedoeld. De 'keten van organisaties' kan zowel uit overheidssorganisaties als publieke organisatie bestaan. Waar in het algemeen wordt gesproken van 'burgers', worden 'burgers en ondernemers' bedoeld.

### **Positieve trends**

Hoewel de verschillen van de 2015-meting in vergelijking met 2014 op veel punten klein en niet statistisch significant<sup>7</sup> zijn, zien we over de langere termijn enkele hoopgevende trends met betrekking tot de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, die de toegenomen waardering verklaren.

Burgers hebben naar aanleiding van een levensgebeurtenis te maken met minder organisaties dan voorheen: in 2015 had men contact met gemiddeld 2,5 organisaties, waar dat er in 2008 nog gemiddeld 3,3 waren. De waardering voor de samenwerking tussen deze organisaties is ten opzichte van vorig jaar niet significant veranderd, maar over de langere termijn zien we een positieve ontwikkeling.

Men wordt bij de afhandeling van een vraag of probleem beter op de hoogte gehouden van de voortgang dan voorheen, overheidsmedewerkers nemen op een betere manier de verantwoordelijkheid voor het oplossen van een probleem en de dienstverlening sluit beter aan bij de behoeften van de burger. De vorig jaar gesignaleerde ontwikkeling dat het beter gaat met de *menselijke* kant van de overheidsdienstverlening, wordt dit jaar bevestigd.

### **Verbeterpunten**

Belangrijkste verbeterpunten zijn opnieuw: de burger het gevoel geven dat hij echt centraal staat in de dienstverlening en hem waar mogelijk aangenaam verrassen. Deze aspecten worden relatief laag gewaardeerd en burgers vinden het belangrijkste punten.

### **De overheid opereert (nog) niet als 'één overheid', maar dat is geen groot probleem**

De Nederlandse overheid heeft de ambitie om te opereren als 'één overheid'. Eén overheid kan – volgens experts en gebruikers<sup>8</sup> – het best worden omschreven als een zo consistent mogelijke voorkant van de overheidsdienstverlening die burgers en ondernemers – indien nodig – zo efficiënt mogelijk doorverwijzen. De backoffices werken in dit ideaalbeeld goed samen en gegevens worden foutloos uitgewisseld.

De dienstverlening door de verschillende overheidsorganisaties wordt door slechts één op de zes Nederlanders al ervaren als 'opererend als één overheid'. In vergelijking met 2014 is dit niet verbeterd en het is het laagst gewaardeerde kwaliteitsaspect van de overheidsdienstverlening. Toch wordt het door burgers en ondernemers niet als zeer storend ervaren. De hierboven getrokken conclusie dat het 'geheel nu bijna net zo sterk is als de som der delen' bevestigt dat goede samenwerking tussen organisaties de tevredenheid kan doen toenemen, ook als burgers of ondernemers duidelijk merken dat ze nog niet als 'één overheid' opereren.

Een overheid als 'één loket' wordt door gebruikers én experts niet wenselijk geacht en de overheidsorganisaties hoeven van hen zeker niet op te gaan in één grote organisatie. Deze opvatting wordt zowel door experts als gebruikers naar voren gebracht. Een volledig samengaan van alle dienstverlenende overheidsonderdelen, of alleen de backoffices, zou kunnen leiden tot een "single point of failure-situatie", het fenomeen dat het systeem vastloopt als er op één plaats iets fout gaat. Het handhaven van de verschillende uitvoeringsorganisaties en backoffices wordt overwegend als beter en flexibeler ingeschat, men denkt dat het fatale fouten kan voorkomen.

<sup>7</sup> Statistisch betekenisvol. Zie hoofdstuk 1: 'Toelichting bij de gehanteerde begrippen'.

<sup>8</sup> Daar waar in deze rapportage wordt gesproken over 'gebruikers' worden diegenen bedoeld die geïnterviewd zijn (kwalitatief onderzoek). Hetzelfde geldt voor de 'experts', dit zijn professionals die zijn geïnterviewd vanwege hun expertise, ervaring en achtergrond. De experts spraken niet namens hun organisatie maar op persoonlijke titel. Als we het hebben over 'burgers', 'Nederlanders' of 'ondernemers' komen de uitkomsten uit het kwantitatieve onderzoek.

Het streven naar “no wrong door” (waar men ook aanklopt bij de overheid, overal krijgt men antwoord of wordt men op een goede manier doorverwezen) wordt door gebruikers én experts wel als wenselijk en (op termijn) haalbaar geacht.<sup>9</sup>

**Gebruik fysieke kanalen neemt af, maar gebruik overheidswebsites neemt niet toe**

In het streven op te treden als één overheid kan de digitale overheid – onder andere in de vorm van de overheidsportalen, webformulieren en digitale checklists – een belangrijke rol spelen. In het kader van het overheidsbrede programma Digitaal 2017 streeft de overheid er naar dat het contact tussen burger en overheid in 2017 volledig digitaal kán zijn.

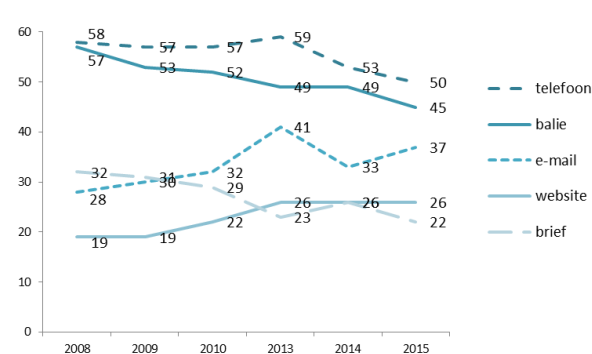
We zien het gebruik van de fysieke kanalen *telefoon* en *balie* (of: face-to-face contact) dit jaar opnieuw verder afnemen. Het gebruik van de balie daalde sinds 2008 van 57 naar 45 procent, de telefoon van 58 naar 50 procent. Met name de balie wordt ook steeds minder vaak als ‘voorkeurskanaal’ genoemd. De voorkeur voor de balie daalde sinds 2008 van 36 naar 23 procent in 2015. De voorkeur voor de telefoon neemt de laatste twee jaar iets af, maar over de langere termijn blijft de telefoon populair. Tegenover de afname van het gebruik van en voorkeur voor de fysieke kanalen staat een toename van het gebruik van e-mail als contactkanaal. E-mail wordt dit jaar voor het eerst het vaakst als voorkeurskanaal genoemd (toename van 18 naar 25 procent).

Deze ontwikkeling zien we niet voor de website. Het *overall* gebruiksandaal staat al drie jaar op 26 procent en slechts 11 procent noemt het als voorkeurskanaal, waarmee het sinds 2009 niet gegroeid is.<sup>10</sup>

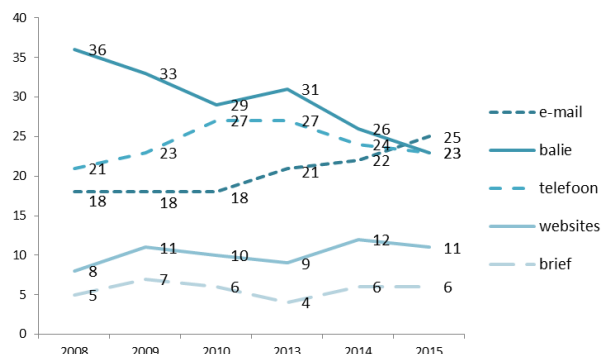
**Figuur 2.2**

Gebruik en voorkeur contactkanalen (percentages)

**GEBRUIK (meer antwoorden mogelijk)**



**VOORKEUR (één antwoord mogelijk)**



Een verklaring voor deze stagnatie moet niet (volledig) gezocht worden bij de bereidwilligheid en vaardigheden van burgers. Een ruime meerderheid (86%) beschouwt zichzelf overwegend als digivaardig en acht op de tien burgers kunnen en/of willen digitaal contact hebben met de overheid in het kader van de levensgebeurtenis. Voor 10 tot 15 procent zou dat een probleem vormen. De verklaring ligt eerder bij het digitale aanbod of de (on)bekendheid met het digitale aanbod.

Bij de experts is er overigens niemand die pleit voor een volledig digitale overheid. Zij vinden dat het contact met de overheid ook op een fysieke manier moet kunnen en gaan ervan uit dat dat ook in de toekomst zo zal zijn.

<sup>9</sup> Zie hoofdstuk 8 voor een uitgebreidere rapportage over ‘één overheid’.

<sup>10</sup> Andere kanalen zoals sociale media en apps scoren voor het overheidscontact (dienstverlening) nog niet of nauwelijks. Zie ook figuren 6.1 en 6.2, hoofdstuk 6.

### **Eén overheidsportaal gewenst**

De overheidsportalen kunnen bij het streven naar een digitale overheid een belangrijke rol vervullen, maar doen dat nu nog maar in beperkte mate<sup>11</sup>. MijnOverheid is bij de Nederlanders redelijk goed bekend (39 procent) en ruim een kwart zegt het te gebruiken. Rijksoverheid.nl, Overheid.nl en Ondernemersplein zijn echter minder bekend. Er is onduidelijkheid over waar welk portaal voor staat, wat je er kunt doen of halen en wie er achter zit. Als we gebruikers echter – in de single interviews – vragen in te loggen op bijvoorbeeld MijnOverheid of Ondernemersplein, worden deze portalen beter beoordeeld dan men vooraf (op herinnering) deed. Men ziet dan ook de verbeteringen die wel degelijk zijn doorgevoerd.

	<b>BEKEND</b>	<b>GEBRUIK</b>
• MijnOverheid.nl	39%	27% van de burgers
• Rijksoverheid.nl	29%	
• Overheid.nl	22%	
• geen van deze drie websites	44%	
• Ondernemersplein.nl	30%	8% van de ondernemers

Uit zowel het kwalitatieve als kwantitatieve onderzoek blijkt dat burgers en ondernemers één overheidsportaal prettig zouden vinden. Tweederde is het eens met de stelling 'Het zou goed zijn als er één website is voor burgers en voor ondernemers, waar je *alle* overheidszaken kan regelen'.

### **Dynamisch online checklist bij levensgebeurtenissen goed ontvangen**

Er is onder experts brede steun voor een benadering van burgers vanuit levensgebeurtenissen. Door de Manifestgroep<sup>12</sup> worden momenteel – uitgaande van levensgebeurtenissen – online checklists ontwikkeld die het zoekgedrag van gebruikers moeten vergemakkelijken. De applicatie (het prototype) voor het life event 'scheiden' hebben we vijf burgers die in scheiding lagen, voorgelegd. Dit prototype wordt door gebruikers goed ontvangen. Ook de experts verwachten hier veel van. Ontwikkeling van meer van dit soort dynamische 'digitale checklists' kan de digitale overheidsdienstverlening een *boost* geven. Idealiter is er via deze digitale checklist ook direct zaken te doen met de overheid.

### **Push of pull strategie**

Om ervoor te zorgen dat burgers daadwerkelijk gebruik gaan maken van MijnOverheid en een overheidsportaal als Overheid.nl is (ook) een pushstrategie – waarbij gebruikers op de een of andere manier met zachte dwang verleid worden gebruik te maken van de digitale overheid – nodig. Zoals nu bijvoorbeeld gebeurt in de campagne met betrekking tot het afschaffen van de 'blauwe envelop'. Een pushstrategie kan echter niet zonder pullstrategie. Uiteindelijk moeten burgers en ondernemers zelf gaan merken dat het online contact met de overheid werkt en prettig verloopt. Dat zal meer digitaal contact vanzelf bevorderen. Zoals een van de experts het formuleert: *"Als we het online goed neerzetten, zal het het fysieke kanaal vanzelf ontlasten."*

Te veel 'push' kan ook ergernis opwekken. Zo zien we dat de waardering voor de *keuzevrijheid voor het contactkanaal* de afgelopen jaren is afgenomen. Dit aspect is van een relatieve sterkte veranderd in een relatieve zwakte. Weliswaar wordt het niet als een heel storende zwakte ervaren, maar het is wel een signaal dat de kanaalsturing bij de overheid (click-call-face) niet ongemerkt aan mensen voorbij is gegaan. Bij verdergaande digitalisering kan dit negatief gaan opspelen.

<sup>11</sup> Blijkt zowel uit de interviews als uit het kwantitatieve onderzoek.

<sup>12</sup> De Manifestgroep is een initiatief van diverse uitvoeringsorganisaties met het doel om – in samenwerking – betere dienstverlening tegen acceptabele kosten te realiseren.

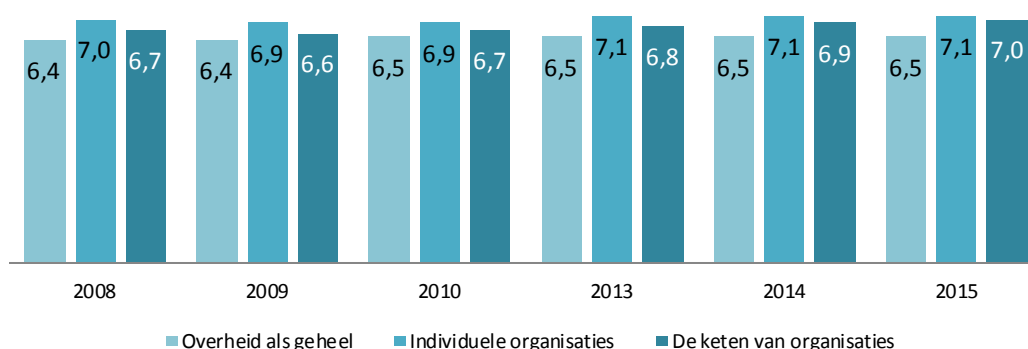
## 2.3 Samenvatting van de uitkomsten

### **Waardering overheidssdienstverlening voor het eerst op een 7**

Sinds 2009 stijgt de tevredenheid over de overheidssdienstverlening door 'de keten'. Men geeft hiervoor in 2015 het rapportcijfer 7,0, de hoogste waardering tot nu toe gemeten. De dienstverlening door de individuele organisaties wordt voor het derde achtereenvolgende jaar gemiddeld gewaardeerd met een 7,1.

**Figuur 2.3**

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



De waardering voor de 'overheid als geheel' (die losstaat van de ervaren individuele dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis en vooral het imago van de overheid meet) is met een 6,5 sinds 2010 constant. Dit cijfer op zich is voor dit onderzoek niet erg relevant, maar het dient wel als 'controle variabele'. Dit cijfer is stabiel, rond de 6,4/6,5 en de waardering van de dienstverlening door de keten is sinds 2009 gestegen van een 6,6 naar een 7,0. Dit staft de constatering dat de individuele overheidssdienstverlening in de afgelopen zes jaar daadwerkelijk en significant is verbeterd.

### **Waardering dienstverlening clusters stabiel**

Binnen alle clusters is de waardering voor de dienstverlening ten opzichte van 2014 vrijwel gelijk gebleven<sup>13</sup>. De hoogste waardering krijgt het thema Reizen van & naar het buitenland (7,5). De laagste tevredenheid zien we in het cluster Ondernemen (6,5). Het laagst is de waardering voor de overheidssdienstverlening naar aanleiding van de levensgebeurtenissen 'klacht of bezwaarschrift ingediend', 'gestart met nieuwe baan', 'grote inkomensdaling', 'te maken met overlast' en 'te maken met schulden'.

### **Wat gaat goed in de dienstverlening en wat kan beter?**

Veel zaken gaan (relatief) goed of zelfs steeds beter. De waardering voor de samenwerking tussen de organisaties is ten opzichte van vorig jaar niet significant veranderd, maar over de langere termijn zien we een positieve ontwikkeling. In 2015 gaf men een 6,5 voor de samenwerking tussen organisaties<sup>14</sup>. Dit was in 2014 weliswaar een 6,6<sup>15</sup>, maar in de periode 2008/2010 werd de samenwerking met slechts een 6,2/6,3 beoordeeld.

<sup>13</sup> In het cluster Familie & gezin zien we een toename van een 6,8 naar een 7,2, maar deze toename is niet statistisch significant.

<sup>14</sup> De helft van de ondervraagden had contact met slechts één organisatie en beantwoordde deze vraag niet.

<sup>15</sup> Geen significante daling.

Steeds positiever zijn burgers over de *doorlooptijd* van de afhandeling (64% positief) en de mate waarin de dienstverlening *aansluit op de wensen* (62%). De tevredenheid neemt ook toe over het *op de hoogte houden* van de voortgang (48%) en de mate waarin de medewerker *verantwoordelijkheid* toont (54%). Met de menselijke kant van de dienstverlening lijkt het *overall* beter te gaan.

Een licht toegenomen tevredenheid zien we door de jaren voor het belangrijke aspect *oplossing of antwoord* ('ik kreeg wat ik wilde'; 62% is hier tevreden over).

### **Wat gaat er minder goed, wat kan beter?**

Een opvallende afname zien we over de beoordeling van de *keuzevrijheid van het contactkanaal*. Was in 2013 nog 58% tevreden, dit is in 2015 nog 48%. Het minst positief oordeelt men over het *zelf invloed kunnen uitoefenen* op de manier waarop de vraag wordt afgehandeld en de mate waarin de organisaties zich opstellen als '*één overheid*'. Dit zijn aspecten met relatief weinig invloed<sup>16</sup> op het totaaloordeel van de dienstverlening en ze hebben dus geen hoge 'verbeterprioriteit'.

*Eén overheid* blijkt voor de burgers vooral te bestaan uit een goede samenwerking tussen de organisaties; elkaar op de hoogte brengen, hetzelfde doel voor ogen hebben en goed doorverwijzen. Zo hoeft men het verhaal maar één keer te vertellen en de gegevens maar één keer te verstrekken.

Het als burger of ondernemer *centraal staan* in de dienstverlening en het *aangenaam verrassen* hebben meer invloed op de waardering voor de dienstverlening. Relatief weinig burgers zijn hier tevreden over en dit zijn dus aspecten die met voorrang dienen te worden verbeterd. De tevredenheid over het al dan niet aangenaam verrassen en het zelf invloed kunnen uitoefenen neemt over de *langere termijn* gezien overigens wel iets toe.

### **De overheidsketen: men heeft contact met gemiddeld 2,5 organisatie**

Momenteel bestaat de keten van overheidsorganisaties<sup>17</sup> waar burgers contact mee hebben naar aanleiding van een levensgebeurtenis gemiddeld uit 2,5 organisaties<sup>18</sup>. In 2008 waren dat gemiddeld nog 3,3 overheidsorganisaties, dus de keten van overheidsorganisaties is over de langere termijn korter geworden. Dit beeld is te zien bij alle thema's.

Het langst is de keten in het cluster Familie & gezin (4,0 organisaties). Bij Reizen van & naar het buitenland heeft men contact met gemiddeld de minste organisaties (1,7). De helft van alle burgers heeft contact met slechts één organisatie, dit is onveranderd ten opzichte van 2014. In 2013 gold dit nog voor 43%.

Net als voorgaande jaren was er vooral contact met de gemeente (32%), de Belastingdienst (24%) en de huisarts (21%)<sup>19</sup>. De gemeente was in veel gevallen het beginpunt (de ingang) van de overheid (21% van alle overheidscontacten begint bij de gemeente).

### **Contactkanalen: afname fysieke kanalen; toename gebruik én voorkeur e-mail**

Al verloopt het contact tussen burgers en (overheids)organisaties nog voornamelijk via de telefoon (50%) of balie (45%), er is een duidelijke toename zichtbaar bij het gebruik van e-mail. In 2015 heeft 37% ge-emaild met één of meerdere organisaties in het kader van de levensgebeurtenis.

<sup>16</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel voor de overheidsdienstverlening is het belang of de mate van invloed bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

<sup>17</sup> Met overheidsorganisaties bedoelen we in dit onderzoek zowel overheidsorganisaties als publieke organisaties. Zie ook de inleiding ('Toelichting bij de gehanteerde begrippen').

<sup>18</sup> In 2014 was dit 2,4, maar dit verschil is niet statistisch significant.

<sup>19</sup> 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.

Niet alleen het gebruik van e-mail stijgt, ook de voorkeur voor dit kanaal neemt toe. E-mail staat voor het eerst op de eerste plaats (25%), gevolgd door contact via telefoon en de balie (beide 23%). Het websitegebruik is de laatste jaren stabiel, zowel qua gebruik (26%) als voorkeur (11%).

Van alle burgers en ondernemers heeft 37% de voorkeur voor één van de digitale contactkanalen, zoals e-mail, internetwebsites, apps of social media. In 2013 en 2014 was dit respectievelijk 30% en 34%.

### ***Niet alle dienstverlening is digitaal mogelijk***

Een ruime meerderheid (rond de 80%) van alle burgers en ondernemers ziet (veel) mogelijkheden in de digitale overheidsdienstverlening; zij antwoorden bevestigend op de vraag of de dienstverlening in het kader van de levensgebeurtenis ook uitsluitend digitaal zou kunnen. Voor 13% van de burgers is het *niet* goed mogelijk of zelfs onmogelijk om het contact volledig digitaal af te handelen.

Daarnaast is 14% van de burgers te omschrijven als 'niet digitaal vaardig'. Zij geven zichzelf een 5 of lager op een schaal van 1 tot en met 10<sup>20</sup>. Dit zijn vooral ouderen, alleenstaanden en lageropgeleiden. Uit de toelichtingen blijkt dat men dit vaak aan de eigen digitale vaardigheden wijt (men vindt het omgaan met computers en internet lastig), maar ook krijgen de overheidsorganisaties kritiek (men heeft het over jargon en ander moeilijk taalgebruik die het proces bemoeilijkt).

Er bestaan cursussen voor minder-digivaardigen om beter te leren omgaan met computers en internet voor het contact met overheidsorganisaties.

- Zeven op de tien burgers die zichzelf minder digivaardig vinden, weten dat deze mogelijkheid bestaat.
- Zeven procent maakt hier ook wel eens gebruik van.
- Onder de niet-digivaardigen die geen cursus hebben gedaan of niet wisten dat deze bestaan, bestaat wel (enige) interesse voor deze mogelijkheid; 42% geeft aan hier (eventueel) geïnteresseerd in te zijn.

### ***Bijna alle burgers kennen DigiD***

Bijna alle burgers (95%) zijn bekend met DigiD, de persoonlijke digitale toegangscode tot de overheid. Van degenen die DigiD kennen vindt 42% het een verbetering van de overheidsdienstverlening, 7% een verslechtering. Het gebruik van DigiD neemt echter niet toe: dit jaar zegt 46% DigiD gebruikt te hebben in verband met de levensgebeurtenis, vorig jaar was dat 52%.

De gebruikers beoordelen DigiD met een 7,2. Het vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is, neemt dit jaar weer iets toe; in 2014 had 70% hier nog veel of enig vertrouwen in, nu is dat 77%. Het aandeel dat hier geen of weinig vertrouwen in heeft, daalt van 27% naar 21%.

### ***Single sign-on: ergernis neemt toe als men vaker moet inloggen met DigiD***

Het principe dat burgers zo min mogelijk (bij voorkeur slechts één keer) hoeven inloggen met DigiD en niet steeds opnieuw, wordt 'Single sign-on' genoemd. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de ergernis over het moeten inloggen toeneemt naarmate men de DigiD-code vaker moet invoeren. Bij twee keer inloggen is dat 18% en voor vaker dan drie inloggen 46%.

### ***MijnOverheid.nl bekender en meer gebruikt***

Voor MijnOverheid.nl, de persoonlijke portal voor overheidszaken neemt de bekendheid én het gebruik sinds 2013 toe. Was in 2013 nog 22% bekend met de portal en maakte 12% er gebruik van, nu is dat gestegen tot respectievelijk 39% en 27%. De waardering schommelt rond de zeven.

---

<sup>20</sup> Aangezien dit onderzoek online is uitgevoerd, mogen we ervan uitgaan dat dit aandeel in werkelijkheid hoger ligt.



### **Werk.nl ongeveer even bekend, waardering neemt toe**

Onder degenen waarvoor Werk.nl relevant is<sup>21</sup> is de bekendheid (nu 78%) en het gebruik (54%) niet wezenlijk veranderd.

De gebruikers waarderen Werk.nl met een 6,3. De tevredenheid is daarmee de afgelopen twee jaar flink toegenomen: in 2014 werd Werk.nl gewaardeerd met een 5,9, in 2013 was dat nog een 5,1.

### **Ondernemersplein bekender onder ondernemers**

Drie op de tien ondernemers<sup>22</sup> kennen Ondernemersplein.nl en acht procent heeft er wel eens gebruik van gemaakt. De bekendheid en het gebruik van dé overheidsportal voor ondernemers nemen toe sinds 2014 (toen was dit respectievelijk 21 en 5 procent). Gemiddeld beoordelen de gebruikers de portal met een 7,4 (in 2014 was dit 7,0). Een kwart van de gebruikers bekeek zijn of haar berichtenbox in 2015.

### **Bekendheid eHerkenning iets toegenomen**

Zeven op de tien ondernemers<sup>23</sup> zijn niet bekend met eHerkenning. Ongeveer één op de tien ondernemers weet echt wat het is, in totaal is 30% - min of meer - bekend met eHerkenning. In 2014 was dat nog 25%. Het gebruik steeg van 4% naar 11% van de ondernemers.

---

<sup>21</sup> Gevraagd aan degenen die levensgebeurtenissen meemaakten binnen de clusters Werk & inkomen en Ondernemen, zoals 'werkloosheid', 'grote inkomensdaling' of 'personeel ontslagen'.

<sup>22</sup> Let wel: met 'ondernemers' wordt hier bedoeld: personen die een van de levensgebeurtenissen in het cluster 'Ondernemen' meemaakten. Hier bevinden zich ook mensen onder die een vereniging oprichten, managers in loondienst en managers die personeel aannamen of ontsloegen.

<sup>23</sup> Zie vorige voetnoot m.b.t. definitie 'ondernemers' in dit onderzoek.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Waardering overheidsdienstverlening op drie niveaus**

### 3. Waardering overheidssdienstverlening op drie niveaus

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

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

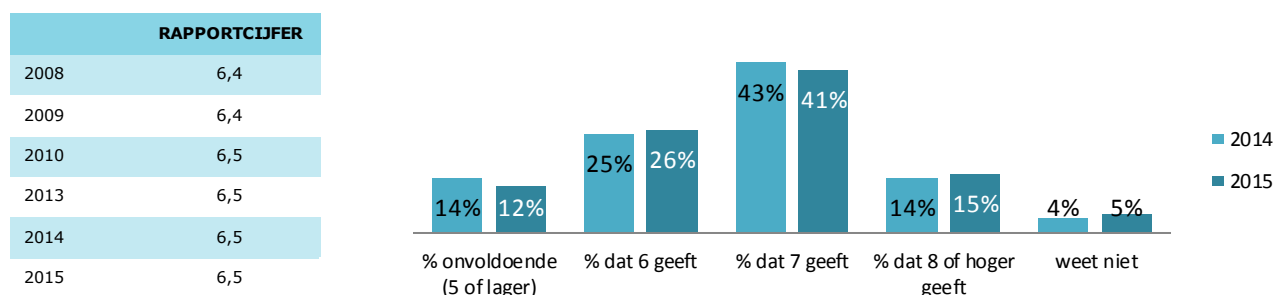
#### Waardering 'overheid in zijn geheel' al jaren stabiel

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

De waardering voor de overheid in zijn geheel is niet gekoppeld aan de concrete ervaring naar aanleiding van een levensgebeurtenis. Het gaat hier om de beeldvorming van de overheid via derden, media etc.

**Figuur 3.1**

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

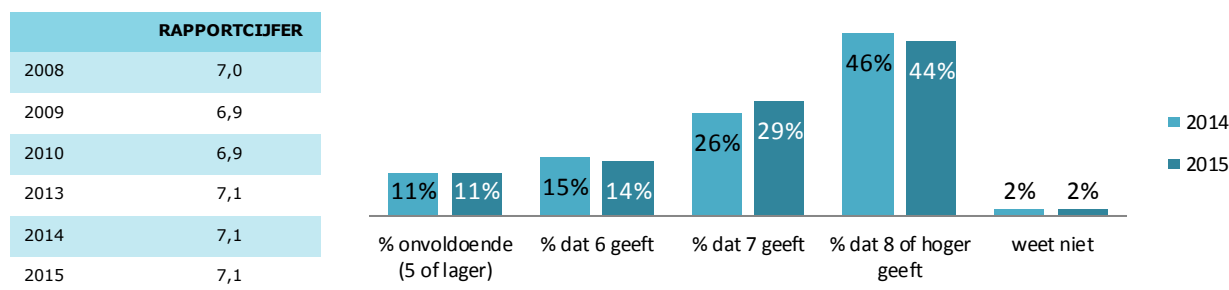


#### Waardering individuele organisaties sinds 2013 stabiel

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 individuele organisaties gemiddeld met een 7,1. Ten opzichte van 2014 en 2013 is hier geen verandering te zien. Elf procent geeft een onvoldoende. Ook over de langere termijn (sinds 2008) is de waardering stabiel te noemen.

**Figuur 3.2**

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

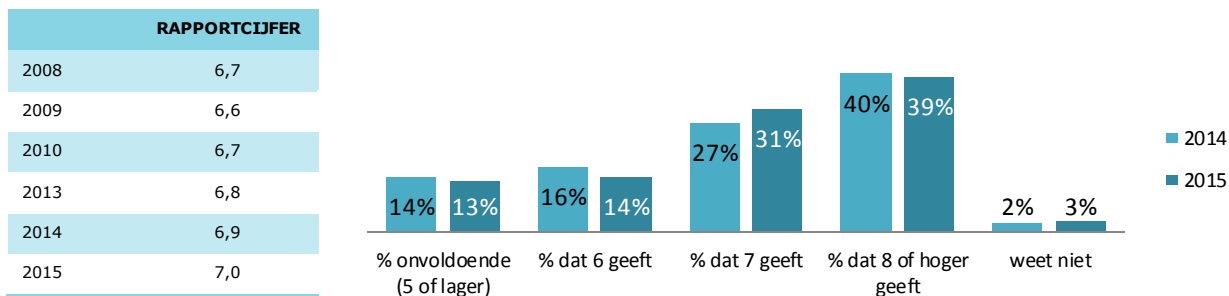


### Waardering overheidsdienstverlening door de keten neemt verder toe

Een keten bestaat uit één of meerdere overheidsorganisaties waar burgers in verband met een levensgebeurtenis contact mee hebben. Men waardeert de geleverde dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis door de keten, dus van alle (overheids)organisaties samen<sup>24</sup>, gemiddeld met een 7,0. De tevredenheid over de dienstverlening door de samenwerkende organisaties (de keten) neemt sinds 2009 steeds iets toe. Een klein deel van de burgers dat een zes of lager gaf (van 16% in 2014 naar 14%), verschuift naar een zeven (van 27% naar 31%).

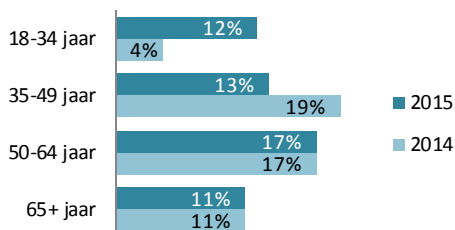
**Figuur 3.3**

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



### Wie geven een onvoldoende?

Van alle burgers geeft **13%** een onvoldoende (**14%** in 2014). Van degenen van 50-64 jaar geeft 17% een onvoldoende. Het aandeel ontevreden is met name hoog onder burgers die een klacht hebben ingediend.



#### Opleiding

- Laag (16%, 15% in 2014)
- Midden (14%, 13% in 2014)
- Hoog (13%, 14% in 2014)



#### Type huishouden

- Alleenstaand (15%, 18% in 2014)
- Met partner/zonder kinderen (12%, 12% in 2014)
- Met partner/met kinderen (16%, 18% in 2014)
- 1-oudergezin (10%, 15% in 2014)

#### Vijf levensgebeurtenissen (2014)

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

#### Vijf levensgebeurtenissen (2015)

- Klacht ingediend (66% onvoldoende)
- Grote inkomensdaling (43%)
- Met betaalde baan gestart (39%)
- Te maken met overlast (35%)
- Werkloos (30%)



2015: 13%  
2014: 16%

2015: 14%  
2014: 17%








<sup>24</sup> Bij deze vraag in de online enquête werden steeds de betreffende levensgebeurtenis én alle organisaties waarvan men zelf had aangegeven dat men er contact mee had gehad, opnieuw aan de respondent getoond.

### Waardering dienstverlening naar cluster vrijwel gelijk gebleven

De dienstverlening in het kader van Reizen van & naar het buitenland wordt al jaren het beste van alle clusters beoordeeld; dat is ook in 2015 het geval<sup>25</sup>. Ondernemen krijgt de laagste cijfers. Hoewel er ogenschijnlijke verschillen zijn ten opzichte van vorig jaar zijn deze niet statistisch significant.

De waardering van de keten hangt niet per se samen met hoe prettig of vervelend een levensgebeurtenis is. Ook als de gebeurtenis op zichzelf onprettig is, hoeft dit niet tot lagere waarderingcijfers voor de dienstverlening te leiden. Zo zien we dat mensen die te maken hadden met overlijden het overheidscontact met een 7,0 waarderen. Ook andersom geldt dat een op zich positieve gebeurtenis, zoals het starten met een nieuwe baan (5,6), niet altijd leidt tot een hoge waardering van de overheidsdienstverlening.

**Tabel 3.1**  
Waardering dienstverlening door de 'keten' naar cluster

	2008	2009	2010	2013	2014	2015
 Onderwijs & opleiding	6,8	6,8	6,8	6,9	7,0	6,9
 Werk & inkomen	6,5	6,6	6,5	6,6	6,6	6,7
 Ondernemen	6,3	6,5	6,5	6,6	6,4	6,5
 Gezondheid & zorg	6,8	6,7	6,9	7,0	7,2	7,3
 Familie & gezin	6,8	6,8	7,0	7,1	6,8	7,2
 Reizen van & naar buitenland	7,2	7,1	7,2	7,3	7,6	7,5
 Wonen & leefomgeving	6,7	6,5	6,5	6,5	7,0	7,2

**Tabel 3.2**  
Levensgebeurtenissen met laagste/hogste cijfer<sup>26</sup>

	LEVENSGEBEURTENISSEN MET LAAGSTE CIJFER	LEVENSGEBEURTENISSEN MET HOOGSTECIJFER
1.	2015: klachten/bezwaar ingediend (4,2) 2014: klachten/bezwaar ingediend (4,2)	2015: Aanvraag document bij gemeente, zoals ID-kaart of uittreksel (8,1) 2014: Aanvraag document bij gemeente, zoals ID-kaart of uittreksel (7,9)
2.	2015: Gestart met nieuwe baan (5,6) 2014: Boete gekregen (5,0)	2015: Kortdurend ziek (7,9) 2014: Gestopt met betaalde baan (7,7)
3.	2015: Grote inkomensdaling (5,7) 2014: Werkloos (5,7)	2015: Voor het eerste AOW (7,7) 2014: Tijdelijk naar buitenland (7,6)
4.	2015: Te maken met overlast (5,9) 2014: Te maken met schulden (5,9)	2015: Tijdelijk naar buitenland (7,7) 2014: 65 jaar geworden (7,6)
5.	2015: Te maken met schulden (6,0) 2014: Te maken met overlast (5,9)	2015: Kind geboren (7,7) 2014: Kind kortdurend ziek (7,5)
6.	2015: Was ondernemer (6,2) 2014: Gestart met betaalde baan (6,0)	2015: Hulpmiddelen/zorg aangevraagd (7,5) 2014: Zelf kortdurend ziek (7,5)
7.	2015: Kind gedragsproblemen (6,3) 2014: Grote inkomensdaling (6,1)	2015: Auto/motorfiets gekocht/verkocht (7,5) 2014: Hulpmiddelen/zorg aangevraagd (7,3)
8.	2015: Werkloosheid (6,3) 2014: Zoon/dochter gedragsproblemen (6,2)	2015: Getrouwd/samenwonen (7,4) 2014: Zelf/partner in verzorgings- of verpleegtehuis gewoond (7,3)
9.	2015: Vereniging opgericht/opgeheven (6,4) 2014: Zoon/dochter langdurig ziek, gehandicapt (6,2)	2015: Verhuisd naar koopwoning (7,3) 2014: Vergunning/subsidie aangevraagd (7,3)
10.	2015: Uitkering aangevraagd/ontvangen (6,4) 2014: Was ondernemer (6,2)	2015: Activiteit georganiseerd (7,3) 2014: Onderwijs gevolgd (7,2)

<sup>25</sup> Dit wordt vooral veroorzaakt door de hoge waardering bij 'kort op reis'

<sup>26</sup> Hier zijn alleen levensgebeurtenissen opgenomen met minimaal 20 waarnemingen. Het kan voorkomen dat voor een levensgebeurtenis meer dan 20 waarnemingen waren in 2014 en minder dan 20 waarnemingen in 2015.

### **Samenvattend**

Opnieuw stijgt de tevredenheid over de dienstverlening door de keten van overheidsorganisaties. De waardering voor deze gezamenlijke dienstverlening door de keten (nu een 7,0), komt dicht in de buurt van de waardering voor de individuele organisaties, die stabiel op een 7,1 ligt. De individuele organisaties presteren dus 'ruim voldoende' en als ze samenwerken om een probleem weg te nemen of vraag te beantwoorden, presteren ze nu eveneens 'ruim voldoende'. Waar we in voorgaande jaren zagen dat er kwaliteitsverlies optrad als organisaties samenwerkten, is dat nu dus nog nauwelijks het geval.

De dienstverlening door de keten in het cluster van 'Reizen van & naar het buitenland' wordt al jaren het beste van alle clusters beoordeeld; dat is ook in 2015 het geval<sup>27</sup>. 'Ondernemen' krijgt de laagste cijfers. Hoewel er ogenschijnlijke verschillen zijn naar clusters ten opzichte van vorig jaar (met name bij 'Familie & gezin') zijn deze niet statistisch significant.

De waardering voor de 'overheid als geheel', die losstaat van de ervaren individuele dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis en vooral het imago van de overheid meet, is met een 6,5 sinds 2010 constant.

---

<sup>27</sup> Dit wordt vooral veroorzaakt door de hoge waardering bij 'kort op reis'

# 4

## HOOFDSTUK

### **De keten van overheidsorganisaties**

## 4. De keten van overheidsorganisaties








In dit hoofdstuk laten we zien hoe 'de keten' van overheidsorganisaties is opgebouwd; uit hoeveel en welke organisaties de keten bestaat en welke organisaties de ingang vormen van de overheid.

### **Een keten bestaat uit gemiddeld 2,5 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 2,5 organisaties. De afname van het aantal organisaties die we vorig jaar zagen (van 3,0 naar 2,4) zet dus voorsnog niet verder door<sup>28</sup>.

**Tabel 4.1**

Ketengrootte naar cluster

	AANTAL ORGANISATIES					GEMIDDELD AANTAL ORGANISATIES					
	1	2	3	4	5+	2008	2009	2010	2013	2014	2015
 Onderwijs & opleiding	55%	25%	10%	5%	6%	2,8	3,0	2,7	2,4	1,9	1,9
 Werk & inkomen	53%	21%	8%	3%	15%	3,0	3,6	3,0	3,6	2,6	2,7
 Ondernemen	37%	21%	10%	9%	23%	4,0	3,8	3,8	3,8	3,0	3,4
 Gezondheid & zorg	24%	35%	14%	9%	17%	3,4	3,1	3,3	3,8	2,8	3,1
 Familie & gezin	24%	17%	14%	11%	35%	5,3	4,4	4,6	4,9	4,2	4,0
 Reizen van/naar buitenland	65%	17%	10%	5%	4%	2,3	2,2	2,1	1,8	1,7	1,7
 Wonen & leefomgeving	63%	17%	8%	3%	9%	3,5	2,8	2,7	2,5	2,0	2,1
<b>TOTAAL 2015</b>	<b>51%</b>	<b>22%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	3,3	3,1	2,9	3,0	2,4	2,5
TOTAAL 2014	48%	21%	12%	8%	12%						

### **Doorgaans enkele keren contact**

Voor ruim één op de vijf burgers (22%) betrof het overheidscontact een eenmalig contact, een derde had twee of drie contactmomenten. Vijftien procent had intensief contact (10 keer of meer). Voor levensgebeurtenissen die vallen in de clusters Gezondheid & zorg en Familie & gezin heeft men relatief meer contact dan in de andere clusters.

**Tabel 4.2**

Frequentie contact

	2014	2015
1 keer	18%	22%
2-3 keer	35%	33%
4-6 keer	19%	17%
7-9 keer	7%	9%
10-19 keer	10%	9%
20 keer of vaker	6%	6%
Weet echt niet meer	5%	4%

<sup>28</sup> Het verschil tussen 2,4 en 2,5 is niet significant.

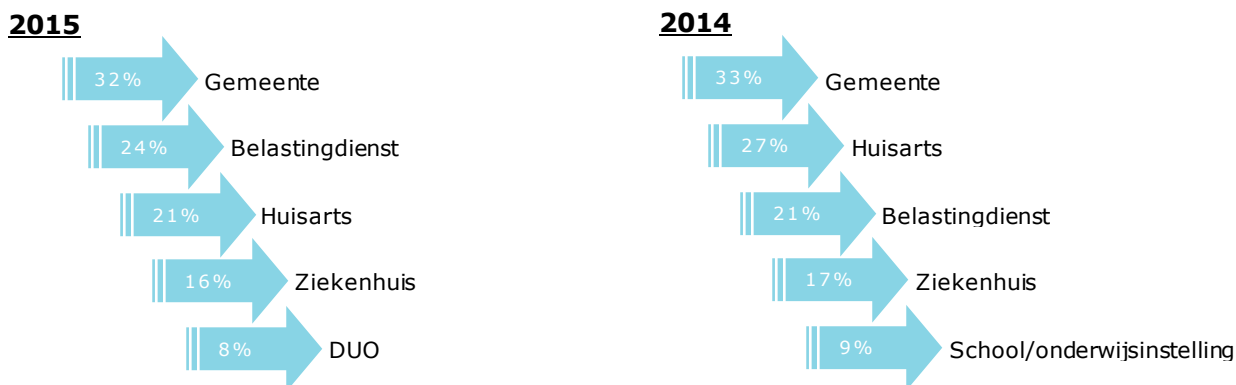


### Organisaties in 'de keten'

De organisaties binnen de keten variëren per cluster en levensgebeurtenis; er is geen sprake van één vaste keten<sup>29</sup>. De gemeente is met 32% nog steeds de organisatie waar men het meest mee te maken heeft. Respectievelijk 24% en 21% had in 2015 contact met de Belastingdienst en de huisarts. De top vijf wordt verder aangevuld met het ziekenhuis en DUO. In 2014 stond de school of de onderwijsinstelling op de vijfde plaats.

**Figuur 4.1**

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



In tabel 4.3 zien we dat 32% van de burgers in 2015 in het kader van zijn of haar levensgebeurtenis contact had met de gemeente. Vijftien procent had alleen contact met de gemeente, de overige 17% had (naast de gemeente) ook te maken met andere organisaties. Voor 21% was de gemeente ook de ingang naar de overheidsdienstverlening. De rest (11%) had eerst contact met een andere organisatie voordat ze bij de gemeente kwamen.

Na de gemeente waren de Belastingdienst (24%), de huisarts (21%), het ziekenhuis (16%) en DUO in 2015 getalsmatig de belangrijkste schakels in de overheidsketen.

**Tabel 4.3**

Organisaties waar het meest contact mee is

	GEMEENTE	BELASTINGDIENST	HUISARTS	ZIEKENHUIS	DUO
Contact	32%	24%	21%	16%	8%
Alleen deze organisatie	15%	9%	2%	1%	3%
Meer organisaties	17%	15%	19%	15%	5%
Ingang via deze organisatie	21%	14%	12%	4%	5%
Andere ingang	11%	10%	9%	12%	3%

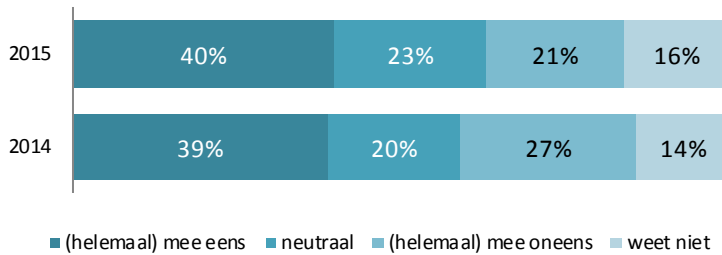
<sup>29</sup> Aangezien in het onderzoek is uitgegaan van de levensgebeurtenis en het perspectief van de burger of ondernemer bij zijn of haar contact met de overheid kan de 'keten van organisaties' waar de burger of ondernemer mee te maken heeft bestaan uit overheidsorganisaties maar ook uit organisaties die niet sec als 'overheidsorganisatie' bestempeld kunnen worden, zoals de huisarts, het ziekenhuis of de school/universiteit.

### **Vier op de tien voelen zich afhankelijk van overheidsinstantie**

Voor 40% van de burgers en de ondernemers geldt dat ze het gevoel hebben volledig afhankelijk te zijn van de overheidsinstantie(s). Dit geldt met name voor de dienstverlening in de clusters Onderwijs & opleiding, Ondernemen en Reizen. Een vijfde voelt zich niet afhankelijk, vorig jaar was dit nog 27%. Het afhankelijkheidsgevoel is daarmee wat afgenomen.

**Figuur 4.2**

Stelling: ik had het gevoel dat ik volledig afhankelijk was van de overheidsorganisatie(s)



### **Samenvattend**

Over de afgelopen jaren zagen we de ketengrootte afnemen, maar deze afname zet dit jaar niet door. In 2013 bestond de keten van (overheids-)organisaties uit 3,0 organisaties. Dat is afgenomen tot 2,5 organisaties in 2015. De helft van de burgers heeft contact met maar één organisatie. Het meeste contact was er met de gemeente, de Belastingdienst en de huisarts. Ook in 2014 vormden deze organisaties de top drie.

# 5

## HOOFDSTUK

### **Sterkten en zwakten van de overheidsdienstverlening**

## 5. Sterkten en zwakten van de overheidsdienstverlening

In dit hoofdstuk laten we zien welke variabelen de tevredenheid verklaren. Hoe is het gesteld met de samenwerking binnen de keten? Welke aspecten dragen positief bij aan het totaaloordeel, welke negatief? De waardering voor de dienstverlening is uitgevraagd met behulp van vijftien kwaliteitsaspecten. Welke daarvan hebben verbeterprioriteit? In paragraaf 5.3 worden de clusters nader bekeken.

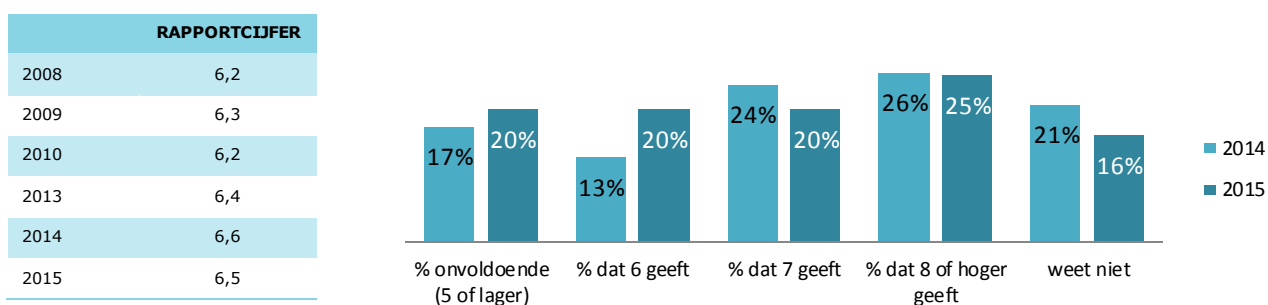
### 5.1 Samenwerking

Burgers die met twee of meer organisaties te maken hadden, beoordelen de samenwerking tussen deze organisaties gemiddeld met een 6,5. Dit is een tiende lager dan vorig jaar<sup>30</sup>, maar is nog wel hoger dan in 2013 en de jaren daarvoor. Twintig procent geeft een onvoldoende voor de samenwerking (was 17% in 2014). Het deel dat een 6 of lager geeft neemt toe, terwijl de groep die een 7 geeft afneemt. Een kwart is zeer positief en waardeert de samenwerking met een 8 of hoger.

De waardering is mede afhankelijk van het aantal organisaties in de keten: tot vier organisaties is de tevredenheid relatief hoog (6,8). Bij meer dan vier organisaties daalt het oordeel over de samenwerking naar een 6,3.

**Tabel 5.1**

Waardering samenwerking (rapportcijfer, 1-10)



Ontevredenheid over de samenwerking ontstaat vooral als de uitwisseling van informatie tussen organisaties niet of onjuist gebeurt, zo blijkt uit de gegeven toelichtingen in de vragenlijst. Gevolg is dat men meerdere keren gegevens moet aanleveren, er miscommunicatie ontstaat of dat men zelfs tegenstrijdige adviezen krijgt.

Een aantal reacties van ontevreden burgers:

- "Er was totaal geen samenwerking. We werden van het kastje naar de muur gestuurd." (Kind heeft gedragsproblemen)
- "De ene zegt dat het mag wat ik had gevraagd en de ander zegt dat het niet mag. Dus bel ik de ene en zegt dat de ander zegt dat het niet mag. Dus bel ik weer met die ander en zegt dat het mag van die ene, toen zei die ander dat het hun policy is en zo gebeurt." (Ontving voor het eerst AOW)
- "Ik heb niet het idee dat er voldoende contact is tussen de verschillende organisaties. Ze werken langs elkaar heen." (Mantelzorg verleend)
- "Beide organisaties waren in een spraakverwarring beland, waardoor ik bijna mijn diploma niet had gekregen." (Opleiding afgerond)
- "Alles moet bij iedere instantie opnieuw aangeleverd worden. Dat is veel werk." (Kind langdurig ziek)
- "Ze blijven naar elkaar wijzen." (Algemeen manager/directeur in loondienst)

<sup>30</sup> Dit verschil is niet significant.

## Samenwerking tussen de afdelingen gewaardeerd met een 6,9

De samenwerking tussen de verschillende afdelingen binnen een organisatie waardeert men gemiddeld met een 6,9. Hiermee is men dus positiever over de *interne* samenwerking dan de samenwerking *tussen verschillende organisaties* die met een 6,5 wordt gewaardeerd. In de clusters Gezondheid en zorg en Reizen van en naar het buitenland is de waardering voor de samenwerking tussen de verschillende afdelingen het hoogst met een 7,5.

## 5.2 Oordeel over kwaliteitsaspecten




De waardering voor de dienstverlening door de keten van organisaties is uitgevraagd met behulp van vijftien stellingen (kwaliteitsaspecten)<sup>31</sup>. Zeven stellingen gaan over de procesmatige kant van de dienstverlening, zes hebben betrekking op de menselijke kant van de dienstverlening. De laatste twee aspecten gaan over 'één overheid' en 'de burger centraal stellen'. Een prioriteitenmatrix (figuur 5.1) geeft inzicht in welke kwaliteitsaspecten de tevredenheid over de overheidsdienstverlening voor de burgers in sterke mate bepalen en wat de sterkten en wat de zwakten zijn.

### Procesmatige kwaliteitsaspecten

Het meest tevreden zijn burgers over de (*digitale*) *betrouwbaarheid*: 60% is het eens met de stelling 'Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld', 3% is het er niet mee eens. Op een schaal van 1 tot 5, komt de gemiddelde score op een 3,9. Wel is de waardering licht afgenomen. De meest opvallende daling zien we bij de waardering voor de *keuzevrijheid van het contactkanaal*, deze neemt sinds 2013 af. In 2015 scoort dit aspect het laagst van de voorgelegde procesmatige kwaliteitsaspecten. Over het *krijgen van een passend antwoord of oplossing* ('ik kreeg wat ik wilde') stijgt de tevredenheid licht. De waardering voor de meeste aspecten is (vrijwel) gelijk aan die van vorig jaar.

**Tabel 5.2**

Waardering voor de dienstverlening op aspecten. Procesmatige kwaliteitsaspecten<sup>32</sup>

			MEE EENS	NEUTRAAL	MEE ONEENS	WEET NIET/NVT	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
		2015	48%	14%	21%	18%	3,4
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
		2015	62%	16%	12%	10%	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
		2015	42%	17%	12%	29%	3,5
Informatie 1x aanleveren		2010	61%	9%	22%	8%	3,5
		2013	60%	10%	18%	12%	3,6
		2014	62%	8%	15%	15%	3,7
		2015	62%	10%	14%	13%	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
		2015	60%	13%	3%	24%	3,9
Doorlooptijd		2010	56%	20%	16%	8%	3,5
		2013	56%	17%	18%	9%	3,5
		2014	63%	12%	15%	11%	3,6
		2015	64%	14%	11%	11%	3,7
Antwoord/oplossing krijgen		2010	62%	17%	14%	7%	3,6
		2013	60%	15%	15%	10%	3,6
		2014	61%	15%	14%	9%	3,6
		2015	62%	15%	12%	11%	3,7

<sup>31</sup> Zie bijlage, tabel 4, voor een overzicht van de volledige stellingen.

<sup>32</sup> De pijlen in de tabel laten zien waar sprake is van een statistisch significant toe- of afname ten opzichte van 2014.

### Menselijke kwaliteitsaspecten

Zes stellingen gaan over de menselijke kant van overheidsdienstverlening. Over de langere termijn zien we op bijna alle menselijke aspecten lichte verbeteringen.




De meeste tevredenheid bestaat voor de mate waarin de dienstverlening aansluit op de behoeften van burgers en ondernemers ('behoeftegericht'). Dit aspect scoort een 3,7, 62% is daarover tevreden en 12% niet.

Voor de mate waarin medewerkers zich verantwoordelijk toonden om de vraag of probleem op te lossen bestaat eenzelfde hoge waardering en deze is ten opzichte van vorig jaar iets toegenomen. Een stijging geldt ook voor het tussendoor op de hoogte houden van het verloop.

Het minst positief zijn burgers over de invloed die ze konden uitoefenen op de afhandeling (3,1).

**Tabel 5.3**

Waardering voor de dienstverlening op aspecten. Menselijke kwaliteitsaspecten<sup>33</sup>

			MEE EENS	NEUTRAAL	MEE ONEENS	WEET NIET/NVT	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
		2015	48%	16%	14%	22%	3,5
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
		2015	44%	13%	10%	33%	3,6
Invloed kunnen uitoefenen		2010	27%	21%	35%	16%	2,8
		2013	30%	20%	26%	24%	3,0
		2014	35%	18%	23%	23%	3,1
		2015	29%	21%	22%	28%	3,1
Verantwoordelijk tonen		2013	55%	17%	12%	6%	3,6
		2014	53%	16%	13%	18%	3,6
		2015	54%	15%	10%	21%	3,7
Aangenaam verrassen		2013	27%	33%	25%	15%	3,0
		2014	33%	34%	19%	14%	3,2
		2015	34%	34%	16%	16%	3,2
Behoeftegericht		2013	59%	18%	14%	9%	3,6
		2014	62%	13%	15%	9%	3,6
		2015	62%	16%	12%	10%	3,7

### Eén overheid en burger centraal

De Nederlandse overheid heeft de ambitie om te opereren als 'één overheid'. Dit wordt door 16% ook als zodanig ervaren. Eén op de vijf is het oneens met de stelling 'de verschillende overheidsorganisaties waar ik mee contact had, opereerden samen als één overheid'. Al kan bijna de helft<sup>34</sup> deze stelling niet beantwoorden, het is het laagst gewaardeerde kwaliteitsaspect. Meer hierover in hoofdstuk 8.

Vier op de tien (39%) burgers zijn het eens met de stelling 'ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening'. Voor bijna twee op de tien was dit niet het geval, ruim een kwart oordeelt neutraal.

**Tabel 5.4**

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

		MEE EENS	NEUTRAAL	MEE ONEENS	WEET NIET/NVT	GEMIDDELD (1-5)
Eén overheid	2014	18%	17%	22%	42%	2,8
	2015	16%	16%	22%	46%	2,8
Ik stond centraal in de dienstverlening	2014	41%	25%	19%	14%	3,3
	2015	39%	28%	17%	15%	3,3

<sup>33</sup> De pijlen in de tabel laten zien waar sprake is van een statistisch significant toe- of afname ten opzichte van 2014.

<sup>34</sup> Wat overeenkomt met het aandeel dat slechts met één organisatie contact had. Zie hoofdstuk 4.

## Verbeterprioriteiten

Om inzicht te krijgen in welke kwaliteitsaspecten de tevredenheid over de overheidsdienstverlening voor de burgers in sterke mate – positief of negatief – beïnvloeden, tonen we in figuur 5.1 een prioriteitenmatrix.

De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten:

- **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: hoge verbeterprioriteit:** Dit zijn aspecten die voor de burgers belangrijk zijn, maar waar benedengemiddeld in gepresteerd wordt. Het advies is: met voorrang verbeteren.
- **Zwakten: lage verbeterprioriteit:** Het segment linksonder geeft de aspecten met een lagere waardering dan gemiddeld. Deze hebben echter een relatief kleine invloed op de totaalwaardering. Het zijn dus verbeterpunten met een lagere prioriteit.

### Sterkten: communiceren

In de prioriteitenmatrix is te zien dat burgers over veel aspecten van de dienstverlening tevreden zijn (de aspecten boven de horizontale as). Een sterk en belangrijk punt in de dienstverlening is het verkrijgen van een passend *antwoord of oplossing* ('ik kreeg wat ik wilde'); 62% is hier positief over. Ook de *doorlooptijd* krijgt een hoge waardering; 64% bestempelt dit punt als 'goed'. Naast de procesmatige aspecten is men ook over veel menselijke aspecten te spreken. De dienstverlening *sluit aan op de behoefte* van de burger (62% goed) en ook neemt de medewerker doorgaans *verantwoordelijkheid* (54%). Ruim vier op de tien (44%) geeft aan dat *klachten en ideeën serieus worden genomen*. Daarnaast wordt de helft tijdens de dienstverlening goed *op de hoogte gehouden* van het verloop. Dit aspect scoort hiermee iets beter dan vorig jaar en zit nu rond het gemiddelde van de relatieve waardering.

### Zwakten met verbeterprioriteit

Twee aspecten worden relatief laag gewaardeerd en als storend ervaren.

Het '*centraal staan*' in de dienstverlening is, net als vorig jaar, een aspect waar niet iedereen tevreden over is. Gezien de invloed op het totaaloordeel blijft dit een verbeterpunt met hoge prioriteit. Hetzelfde geldt voor het *aangenaam verrast worden* door de service van de medewerker; een derde is hier positief over. Ook dit aspect heeft een relatief lage waardering, maar wel een hoge impact. Hier valt winst te boeken.

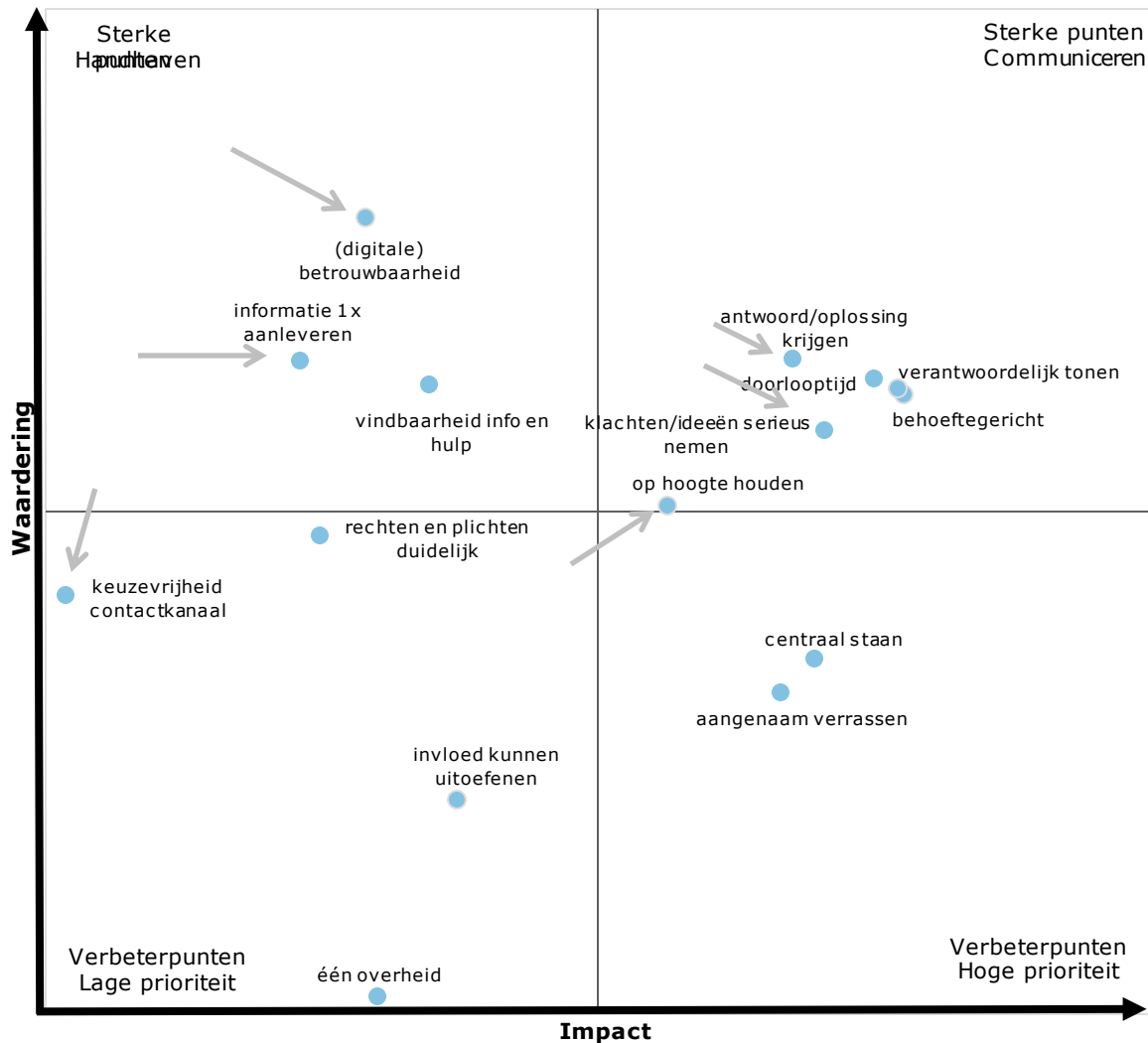
### Zwakten met lage verbeterprioriteit

De waardering voor de *keuzevrijheid voor het contactkanaal* neemt al jaren af, maar ten opzichte van vorig jaar met een forse daling. In 2010 oordeelde 63% hier positief over, vorig jaar was dat nog 58% en dit jaar is dat nog 48%. Een vijfde oordeelt negatief (van 17% in 2010 naar 21% nu). Dit aspect wordt echter als minder belangrijk ervaren, waardoor dit geen verbeterpunt met hoge prioriteit is. Het is echter wel een signaal dat de kanaalsturing bij de overheid (click-call-face) niet ongemerkt aan mensen voorbijgaat en dat dit aspect bij verdergaande digitalisering negatief kan gaan opspelen.

Het opereren als '*één overheid*' krijgt gemiddeld de laagste relatieve waardering; 16% is hier tevreden over 22% niet. Het wordt echter niet als (zeer) belangrijk ervaren, waardoor de prioriteit van dit verbeterpunt lager is. Meer hierover in hoofdstuk 8.

**Figuur 5.1**

Prioriteitenmatrix totale overheidsdienstverlening



**Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:**

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. De horizontale as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten (3,49 op een schaal van 1 tot en met 5).
- De horizontale dimensie (impact) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>35</sup>. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten (0,57 op een schaal van 0 tot en met 1).
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel.
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering, zodat de overheid haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn belangrijk en worden laag gewaardeerd.
- Door middel van de grijze pijltjes is aangegeven wat de meest opvallende veranderingen ten opzichte van 2014 zijn en waar de aspecten in 2014 stonden in de matrix.

<sup>35</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel voor de overheidsdienstverlening is het belang of de mate van invloed (impact) bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.



### 5.3 De clusters nader bekeken

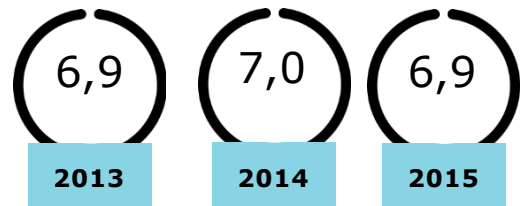
In deze paragraaf geven we de belangrijkste parameters per cluster. We beschrijven het totaaloordeel en de kwaliteitsaspecten die daar de meeste invloed op hebben. Wat zijn hier de sterke en zwakte punten? Ook tonen we (indien mogelijk) de laagst en hoogst gewaardeerde levensgebeurtenissen en laten we de (eventuele) verschillen met 2014 zien.

#### **Onderwijs en opleiding**

De waardering voor de overheidsdienstverlening in het cluster Onderwijs en opleiding is vrijwel onveranderd (6,9). Dit beeld is ook te zien bij onderliggende levensgebeurtenissen. De meeste invloed op de waardering heeft de doorlooptijd. In 2014 stond deze nog op de derde plaats. Het meest tevreden is men over de (digitale) betrouwbaarheid. Het minst over het kunnen uitoefenen van invloed.

**Figuur 5.2**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goed gevoel<sup>36</sup></li> <li>Behoeftegericht</li> <li>Doorlooptijd</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd</li> <li>Verantwoordelijkheid tonen</li> <li>Centraal staan in de dienstverlening</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (70%)</li> <li>Keuzevrijheid (66%)</li> <li>Antwoord/oplossing krijgen (66%)</li> <li>Goed gevoel (66%)</li> <li>Behoeftegericht (66%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (64%)</li> <li>Behoeftegericht (63%)</li> <li>Antwoord/oplossing krijgen (63%)</li> <li>Doorlooptijd (60%)</li> <li>Informatie één keer aanleveren (60%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (25%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (23%)</li> <li>Aangenaam verrassen (19%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invloed kunnen uitoefenen (27%)</li> <li>Keuzevrijheid contactkanalen (21%)</li> <li>Eén overheid (20%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN <sup>37</sup>	2014	2015
studiefinanciering/lening aangevraagd	7,0	7,2
onderwijs gestart	7,1	7,1
kind onderwijs gestart	7,2	7,1
onderwijs gevolgd	7,2	6,9
kind opleiding afgerond/beëindigd	6,4	6,9
kind onderwijs gevolgd	7,2	6,9
opleiding afgerond/beëindigd	7,1	6,7
kind studiefinanciering/lening aangevraagd	6,7	6,7
kind speciaal onderwijs gevolgd	6,5	6,5

<sup>36</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>37</sup> Geen van de verschillen tussen 2014 en 2015 is statistisch significant.

Bijna de helft van de burgers in het cluster Onderwijs en opleiding had contact met DUO, gevolgd door de school (37%) en universiteit (18%). DUO was in 21% van de gevallen de enige organisatie waar men contact mee had, 25% had ook contact met andere organisaties. In 31% van de gevallen was DUO de eerste organisatie waar men contact mee had ('ingang').

Top 3 organisaties waarmee men contact had	DUO	School	Universiteit
Contact mee gehad (totaal)	46%	37%	18%
Alleen via deze organisatie	21%	13%	6%
Met meerdere organisaties	25%	24%	12%
Ingang via deze organisatie	31%	25%	13%
Andere ingang	15%	12%	5%

Toelichtingen en verbeteruggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat het onderwijsbureau wil dat er papieren ingevuld worden, ingeleverd worden, weer teruggegeven worden om door derden te worden ondertekend en dan nogmaals ingeleverd worden."
- "Samenkoppeling van diverse onderdelen en mailverkeer moet makkelijker te organiseren zijn."
- "Praktijkgericht werken, door alle regelgeving is het voor de gewone man soms niet te volgen."
- "Ik geef les over de studiefinanciering op de middelbare school. Wat een puzzel is dit om het allemaal rond te krijgen. Vooral bij uitzonderingen."



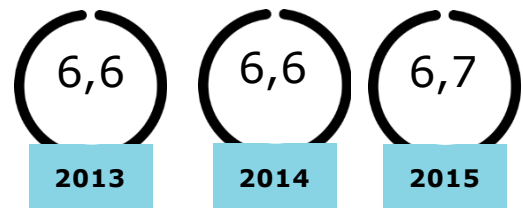
## € Werk en inkomen

Gemiddeld waardeert men de dienstverlening in het cluster Werk & inkomen met een 6,7. Dit wijkt (vrijwel) niet af van afgelopen jaren. Het serieus behandelen van klachten en ideeën heeft de grootste invloed op dit cijfer. Vorig jaar gold dit voor het 'goede gevoel'<sup>38</sup>. Nederlanders die belastingaangifte deden in het afgelopen jaar waarden de dienstverlening beter dan vorig jaar.

Het meest tevreden is men over het 'aangenaam verrassen', vorig jaar was dit nog de '(digitale) betrouwbaarheid'. Het belangrijkste aandachtspunt is net als in 2014 dat de overheid in haar dienstverlening opereert als 'één overheid'.

**Figuur 5.3**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goed gevoel<sup>39</sup></li> <li>Doorlooptijd</li> <li>Aangenaam verrassen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Klachten/ideeën serieus nemen</li> <li>Behoeftegericht</li> <li>Verantwoordelijkheid tonen</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (67%)</li> <li>Vindbaarheid info/hulp (64%)</li> <li>Doorlooptijd (60%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorlooptijd (59%)</li> <li>Informatie één keer aanleveren (57%)</li> <li>Antwoord/oplossing krijgen (54%)</li> <li>Vindbaarheid info/hulp (54%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (25%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (25%)</li> <li>Centraal staan in dienstverlening (22%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (27%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (22%)</li> <li>Centraal staan (20%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN <sup>40</sup>	2014	2015
Zelf/kind werkte bij sociale werkvoorziening*	8,0	7,7
Belastingaangifte gedaan	6,8	7,1
Deed vrijwilligerswerk	6,8	7,0
Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	7,7	6,9
Dezelfde baan gehad	6,8	6,8
Arbeidshandicap	6,4	6,7
Toeslag(en) aangevraagd	7,0	6,7
Zelf/kind ontving Wajong-uitkering	6,7	6,5
Uitkering aangevraagd/ontvangen	6,5	6,4
Werkloosheid	5,7	6,3
Te maken met schulden	5,9	6,0
Grote inkomensdaling	6,1	5,7
Betaalde baan gestart	6,0	5,6

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>38</sup> Dit aspect is in 2015 niet meegenomen in de vragenlijst.

<sup>39</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>40</sup> Geen van de verschillen tussen 2014 en 2015 is statistisch significant.

In het cluster Werk en inkomen had 47% contact met de Belastingdienst, gevolgd door de huisarts en het UWV (beiden 17%). Vaak heeft men contact met meerdere organisaties. De Belastingdienst is het vaakst genoemd (34%) als de ingang naar de overheidsdienstverlening.

<b>Top 3 organisaties waarmee men contact had</b>	<b>Belastingdienst</b>	<b>Huisarts</b>	<b>UWV</b>
Contact mee gehad (totaal)	47%	17%	17%
Alleen via deze organisatie	23%	2%	8%
Met meerdere organisaties	24%	15%	9%
Ingang via deze organisatie	34%	8%	12%
Andere ingang	13%	9%	5%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Er moet een betere afstemming op mijn situatie komen."
- "Ze moeten sneller reageren op een aanvraag."
- "Ze moeten de brieven die men schrijft in normaal te volgen taal opstellen."
- "Ik wil een betere beantwoording van correspondentie, telefonische dienstverlening en de mate waarin men op de hoogte was van mijn dossier."





## Ondernemen

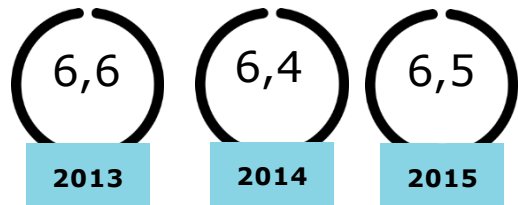
De waardering voor de dienstverlening in het cluster Ondernemen is vrijwel onveranderd gebleven (6,5). Ook in de onderliggende levensgebeurtenissen is dit niet anders.

Het aspect dat de meeste invloed heeft is de behoeftegerichtheid van de dienstverlening. Vorig jaar stond dit aspect nog op de tweede plaats. De sterke punten evenals de aandachtspunten zijn vergelijkbaar met 2014.

Maar liefst 37% is ontevreden over de mate waarin de organisaties optreden als 'één overheid'. Aangezien ondernemers te maken krijgen met gemiddeld 3,4 organisaties (de op één na langste keten van alle clusters) is samenwerking een punt dat juist hier extra aandacht verdient.

**Figuur 5.4**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goed gevoel<sup>41</sup></li> <li>Behoeftegericht</li> <li>Makkelijke dienstverlening</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Behoeftegericht</li> <li>Verantwoordelijkheid tonen</li> <li>Doorlooptijd</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (62%)</li> <li>Antwoord/oplossing krijgen (55%)</li> <li>Doorlooptijd (54%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (62%)</li> <li>Informatie één keer aanleveren (55%)</li> <li>Antwoord/oplossing krijgen (55%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (33%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (29%)</li> <li>Aangenaam verrassen (22%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (37%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (34%)</li> <li>Centraal staan (31%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN <sup>42</sup>	2014	2015
Begonnen als ondernemer	7,0	7,1
Met bedrijf gestopt	6,3	6,8
Als ondernemer subsidie aangevraagd*	6,6	6,7
Als ondernemer belastingaangifte gedaan	6,3	6,6
Alg, manager in loondienst	6,8	6,5
Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid*	6,0	6,5
Vereniging opgericht/opgeheven	6,8	6,4
Was ondernemer	6,2	6,2
Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt*	6,3	6,1
Als ondernemer vergunning aangevraagd*	5,5	5,8

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>41</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>42</sup> Geen van de verschillen tussen 2014 en 2015 is statistisch significant.



Een meerderheid in dit cluster had contact met de Belastingdienst (63%). Een derde (32%) met de Kamer van Koophandel en 25% met de gemeente. Men had veelal contact met meerdere organisaties. De Belastingdienst is vaak (38%) de ingang naar de overheidsdienstverlening. Voor de Kamer van Koophandel en de gemeente geldt dit in mindere mate.

Top 3 organisaties waarmee men contact had	Belastingdienst	KvK	Gemeente
Contact mee gehad (totaal)	63%	32%	25%
Alleen via deze organisatie	21%	2%	3%
Met meerdere organisaties	42%	30%	22%
Ingang via deze organisatie	38%	15%	10%
Andere ingang	25%	17%	15%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Er moeten goed gekwalificeerde medewerkers komen die kunnen luisteren en meedenken, maar ook die inhoudelijk ook echt goed op de hoogte zijn."
- "De communicatie tussen de diverse clusters is bijzonder slecht."
- "Ze moeten meer klantgericht werken; eerst een reminder sturen voordat er een boete wordt opgelegd."
- "De organisaties moeten reageren op e-mail, zorg dat elke instantie telefonisch bereikbaar is en dat sites werken."





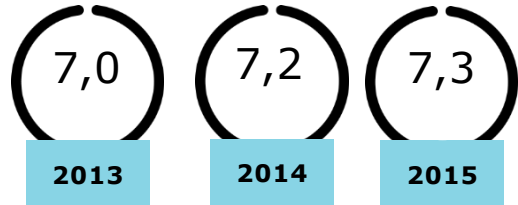
## Gezondheid en zorg

De waardering voor de totale dienstverlening binnen het cluster Gezondheid & zorg is een 7,3. Burgers die te maken hadden met een kortdurende ziekte waarden de dienstverlening van de overheid het hoogst (7,9).

Het behoeftegericht werken is van alle kwaliteitsaspecten het belangrijkste in de zorg, gevolgd door verantwoordelijkheid tonen en de patiënt centraal zetten. De (digitale) betrouwbaarheid krijgt ook hier de hoogste waardering, maar over het nemen van verantwoordelijkheid is men – met 72% - even tevreden. Het minst tevreden is men over de mate waarin de overheid in de gezondheidszorg optreedt als 'één overheid' en het maar één keer hoeven aanleveren van persoonlijke gegevens.

**Figuur 5.5**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goed gevoel<sup>43</sup></li> <li>Makkelijke dienstverlening</li> <li>Behoeftegericht</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Behoeftegericht</li> <li>Verantwoordelijkheid tonen</li> <li>Centraal staan in de dienstverlening</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (77%)</li> <li>Klachten/ideeën serieus nemen (70%)</li> <li>Behoeftegericht (68%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Digitale) betrouwbaarheid (72%)</li> <li>Verantwoordelijkheid tonen (72%)</li> <li>Klachten/ideeën serieus nemen (71%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (23%)</li> <li>Rechten en plichten duidelijk (21%)</li> <li>Invloed kunnen uitoefenen (17%)</li> <li>Info één keer aanleveren (17%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén overheid (23%)</li> <li>Info één keer aanleveren (22%)</li> <li>Keuzevrijheid contactkanalen (16%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN	2014	2015
Kortdurend ziek <sup>44</sup>	7,5	7,9
Kind kortdurend ziek	7,5	7,5
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	7,3	7,5
Langdurig ziek, gehandicapt	7,2	7,0
Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	7,1	7,0
Kind verslaafd*	7,1	7,0
Heb ik hulp gekregen bij het opvoeden*	7,1	6,9
Heb ik regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers	6,5	6,8
Kind langdurig ziek, gehandicapt	6,2	6,5
Kind gedragsproblemen	6,2	6,3

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>43</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>44</sup> De waardering bij deze levensgebeurtenis in 2015 verschilt significant ten opzichte van 2014.



In het cluster Gezondheid en zorg had 65% contact met de huisarts, 59% met het ziekenhuis en 17% met de thuiszorg. Men begint meestal (49%) bij de huisarts, dan bij het ziekenhuis (18%).

<b>Top 3 organisaties waarmee men contact had</b>	<b>Huisarts</b>	<b>Ziekenhuis</b>	<b>Thuiszorg</b>
Contact mee gehad (totaal)	65%	59%	17%
Alleen via deze organisatie	7%	8%	2%
Met meerdere organisaties	58%	51%	15%
Ingang via deze organisatie	49%	18%	5%
Andere ingang	16%	41%	12%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- “Meer deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers is gewenst.”
- “Ik wil beter contact en uitwisseling van relevante informatie tussen de organisaties.”
- “Ik wil één systeem, via DigiD, waarin ik alles kan terugvinden wat met de overheid is afgesproken.”
- “Zorgen voor een elektronisch dossier en maak transparant wat je kunt verwachten en welke vergoedingen er aan hangen.”







## Familie en gezin

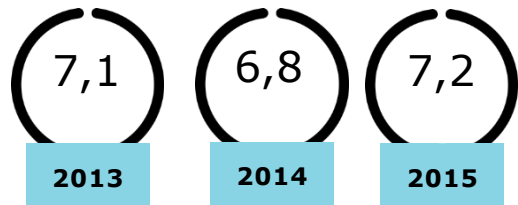
In het cluster Familie en gezin scoort de overheidsdienstverlening gemiddeld een 7,2. Dit wijkt niet significant af van 2014 toen een 6,8 genoteerd werd. Ook voor de onderliggende levensgebeurtenissen zien we geen statistisch significante verschillen.

Vorig jaar had het aspect 'verantwoordelijkheid tonen' de meeste invloed op de waardering. Dit jaar is dat 'centraal staan' en 'dienstverlening die aansluit bij de behoeften van de burger'. Dat laatste (behoeftegericht) is ook direct het sterkste punt in de dienstverlening, driekwart is hier tevreden over.

Zwakste punt is ook hier het 'opereren als één overheid'. Dertig procent is hier ontevreden over. In het cluster Familie en gezin bestaat de keten uit gemiddeld vier organisaties (de langste keten van alle clusters), voorstelbaar dus dat het *niet* opereren als één overheid burgers kan ergeren.

**Figuur 5.6**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verantwoordelijkheid tonen</li> <li>2. Behoeftegericht</li> <li>3. Goed gevoel<sup>45</sup></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centraal staan in de dienstverlening</li> <li>2. Behoeftegericht</li> <li>3. Verantwoordelijkheid tonen</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeftegericht (75%)</li> <li>• Verantwoordelijkheid tonen (69%)</li> <li>• Doorlooptijd (68%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeftegericht (75%)</li> <li>• Antwoord/oplossing krijgen (74%)</li> <li>• Vindbaarheid info/hulp (71%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eén overheid (34%)</li> <li>• Aangenaam verrassen (23%)</li> <li>• Invloed kunnen uitoefenen (22%)</li> <li>• Info één keer aanleveren (22%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eén overheid (30%)</li> <li>• Info één keer aanleveren (23%)</li> <li>• Keuzevrijheid contactkanalen (19%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN <sup>46</sup>	2014	2015
Kind geboren/geadopteerd	7,2	7,7
Ontving voor het eerst AOW	7,5	7,7
Getrouwd/samenwonen	7,0	7,4
Scheiding/uit elkaar gegaan	6,5	7,0
Overlijden	6,6	7,0
18 jaar geworden*	7,5	6,9
Voogdij gekregen*	5,6	6,7
Te maken met huiselijk geweld*	5,3	5,8

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>45</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>46</sup> Geen van de verschillen tussen 2014 en 2015 is statistisch significant.



In het cluster Familie en gezin heeft men het meest contact met de gemeente (52%), gevolgd door de Belastingdienst en de huisarts (respectievelijk 40% en 39%). In de meeste gevallen is er contact met meerdere organisaties. Men begint relatief vaak bij de gemeente (16%) of huisarts (11%).

<b>Top 3 organisaties waarmee men contact had</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Belastingdienst</b>	<b>Huisarts</b>
Contact mee gehad (totaal)	52%	40%	39%
Alleen via deze organisatie	7%	0%	1%
Met meerdere organisaties	45%	40%	38%
Ingang via deze organisatie	16%	7%	11%
Andere ingang	36%	33%	28%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Eerst eens goed luisteren naar het verhaal i.p.v. regels uitleggen en maar doorverwijzen. Oplossingsgericht handelen i.p.v. 'zo zijn de regels nu eenmaal'."
- "Verbeter de bereikbaarheid en maak procedures duidelijker."
- "Zorg ervoor dat de gegeven informatie klopt!"
- "Zorg voor een snellere en betere afhandeling."



## Reizen van en naar het buitenland

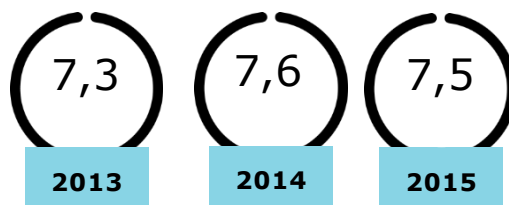
De gemiddelde waardering voor de overheidsdienstverlening in het cluster Reizen is een 7,5. Deze waardering wijkt niet af van vorig jaar en net als voorgaande jaren is dit het hoogst gewaardeerde cluster (te danken aan 'tijdelijk naar het buitenland').

De meeste invloed op het waarderingcijfer heeft het tussendoor op de hoogte houden van het verloop. In 2014 was dit nog verantwoordelijkheid tonen. Een passend antwoord/oplossing krijgen is het aspect waar men het meest tevreden over is. Ook de doorlooptijd behoort tot de sterkten en dit is ook een van de aspecten die veel invloed heeft op het totaaloordeel.

De keuzevrijheid van de contactkanalen is het aspect waar het hoogste aandeel 'ontevreden' wordt genoteerd (29%).

**Figuur 5.7**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verantwoordelijkheid tonen</li> <li>2. Klanten serieus nemen</li> <li>3. Goed gevoel<sup>47</sup></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Op hoogte houden</li> <li>2. Doorlooptijd</li> <li>3. Verantwoordelijkheid tonen</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoord/oplossing krijgen (85%)</li> <li>• Behoeftegericht (75%)</li> <li>• Doorlooptijd (72%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoord/oplossing krijgen (86%)</li> <li>• Behoeftegericht (83%)</li> <li>• Doorlooptijd (78%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invloed kunnen uitoefenen (18%)</li> <li>• Keuzevrijheid (18%)</li> <li>• Rechten en plichten duidelijk (10%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keuzevrijheid contactkanalen (29%)</li> <li>• Invloed kunnen uitoefenen (16%)</li> <li>• Eén overheid (15%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN <sup>48</sup>	2014	2015
Tijdelijk naar het buitenland	7,6	7,7
Gestudeerd in het buitenland*	-	6,8
Gewerkt in het buitenland	-	5,9
Emigratie*	6,4	5,6
Immigratie*	5,4	5,3

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>47</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>48</sup> Geen van de verschillen tussen 2014 en 2015 is statistisch significant.

Voor Reizen naar het buitenland had 61% contact met de gemeente. Vaak is dit ook de ingang naar de dienstverlening (53% begint hier). Een vijfde deel (19%) had contact met de Douane (19%) en 15% met de GGD, maar deze organisaties zijn minder vaak de ingang van het contact (respectievelijk 11% en 8%).

<b>Top 3 organisaties waarmee men contact had</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Douane</b>	<b>GGD</b>
Contact mee gehad (totaal)	61%	19%	15%
Alleen via deze organisatie	40%	8%	5%
Met meerdere organisaties	21%	11%	10%
Ingang via deze organisatie	53%	11%	8%
Andere ingang	8%	8%	7%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Vergroot de servicegerichtheid van de baliemedewerkers."
- "Zorg voor een snellere oplossing en betere communicatie."
- "Ik wil het formulier per post ontvangen. Nu is er alleen de mogelijkheid om dit per internet te doen. Contacten met de overheid zijn steeds meer beperkt tot internet en men eist steeds vaker een DigiD."
- "Ik wil een eenduidige oplossing en niet verschillende manieren waarop iedereen het probleem tracht op te lossen."





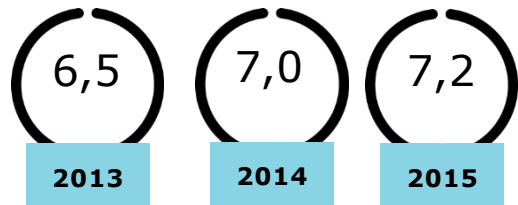
## Wonen en leefomgeving

Gemiddeld geven burgers in het cluster Wonen & leefomgeving een 7,2 voor de overheidsdienstverlening. Degenen die een document hebben aangevraagd bij de gemeente geven de dienstverlening het hoogste cijfer; een 8,1.

De meeste invloed op de totaalwaardering heeft het aspect 'centraal staan'. Over het één keer hoeven aanleveren van informatie is men het meest tevreden. Het kunnen uitoefenen van invloed is een aandachtspunt; een kwart is hier ontevreden over.

**Figuur 5.8**

Gemiddelde waardering overheidsdienstverlening keten



	2014	2015
<b>Meeste invloed op totaalwaardering</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goed gevoel<sup>49</sup></li> <li>Doorlooptijd</li> <li>Behoeftegericht</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Centraal staan in die dienstverlening</li> <li>Behoeftegericht</li> <li>Doorlooptijd</li> </ol>
<b>Sterke punten (% tevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vindbaarheid info/hulp (70%)</li> <li>Info één keer aanleveren (66%)</li> <li>Behoeftegericht (65%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info één keer aanleveren (70%)</li> <li>Vindbaarheid info/hulp (68%)</li> <li>Doorlooptijd (65%)</li> </ul>
<b>Aandachtspunten (% ontevreden)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invloed kunnen uitoefenen (25%)</li> <li>Aangenaam verrassen (25%)</li> <li>Op hoogte houden (25%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invloed kunnen uitoefenen (24%)</li> <li>Keuzevrijheid contactkanalen (22%)</li> <li>Aangenaam verrassen (16%)</li> </ul>

WAARDERING NAAR LEVENSGEBEURTENISSEN	2014	2015
Document aangevraagd bij gemeente (zoals ID-kaart of uittreksel)	7,9	8,1
Auto/motorfiets gekocht/verkocht	7,1	7,5
Verhuisd naar koopwoning	7,1	7,3
Verhuisd naar huurwoning *	7,2	7,3
Boete gekregen <sup>50</sup> *	5,0	7,3
Activiteit georganiseerd	7,0	7,3
In dezelfde woning gewoond*	7,2	7,2
Melding gedaan	7,1	7,0
Slachtoffer geweest	7,0	6,9
Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente	7,3	6,8
In (verzorgings)tehuis gewoond	7,3	6,7
Kind boete gekregen*	5,9	5,9
Te maken met overlast	5,9	5,9
Klacht/bezwaar ingediend	4,2	4,2

\* minder dan 20 waarnemingen, resultaten zijn indicatief

<sup>49</sup> Dit jaar is 'goed gevoel' niet opgenomen in de vragenlijst.

<sup>50</sup> De waardering bij deze levensgebeurtenis in 2015 verschilt significant van 2014. Het is voor het eerst dat 'boete gekregen' geen onvoldoende scoort. Het aantal waarnemingen was dit jaar n=19, deze hoge score kan dus heel goed een uitbijter zijn.



In het cluster Wonen & leefomgeving had 59% contact met de gemeente, 14% met de huisarts en 12% met de politie. Als men contact heeft met de gemeente, is dat vaak (38%) ook de enige organisatie waarmee men contact had. Bovendien noemt 49% de gemeente als de eerste ingang van de overheid.

<b>Top 3 organisaties waarmee men contact had</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Huisarts</b>	<b>Politie</b>
Contact mee gehad (totaal)	59%	14%	12%
Alleen via deze organisatie	38%	0%	6%
Met meerdere organisaties	21%	14%	6%
Ingang via deze organisatie	49%	7%	9%
Andere ingang	10%	7%	3%

Toelichtingen en verbeter suggesties van degenen die een onvoldoende geven:

- "Follow up. Laten weten dat het op prijs wordt gesteld."
- "Ik wil meer informatie over de behandeling van de melding."
- "Er is meer helderheid over procedures nodig. Zet niet de ambtenaar centraal, maar de burger."
- "Registratie van overlijden zou gelijk verwerkt moeten worden bij alle overheidsinstanties. Ook zou gemeente makkelijker bereikbaar moeten zijn voor vragen! Kan nu alleen online via afspraak!"



# 6

## HOOFDSTUK

### **Wijze van contact met overheidsorganisaties**

## 6. Wijze van contact met overheidsorganisaties

In dit hoofdstuk beschrijven we via welke contactkanalen men contact heeft met de (overheids)organisaties, waar de voorkeur ligt en hoe burgers de contactkanalen ervaren en waarderen. Speciale aandacht is er voor het digitale contact met de overheid.

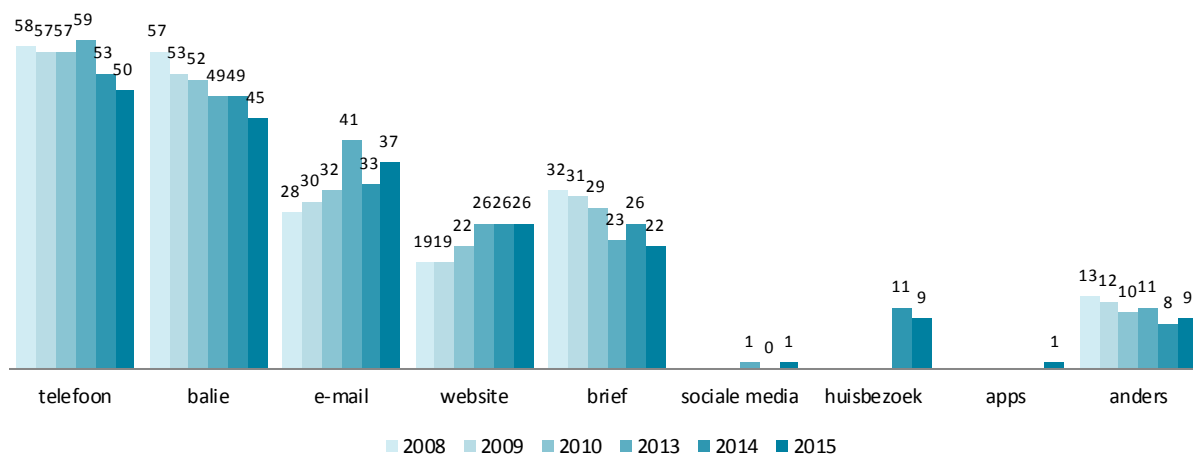
### 6.1 Gebruik contactkanalen

#### **Contact via telefoon en balie neemt verder af, e-mailcontact neemt toe**

Het contact tussen de burger en de overheid naar aanleiding van het life event vindt nog altijd vooral plaats per telefoon en aan de balie. Wel nemen het telefonisch contact (van 59% in 2013 tot 50% in 2015) en het baliebezoek (van 49% in 2013 en 2014 naar 45%) verder af. Het gebruik van e-mail is toegenomen sinds de vorige meting (van 33% naar 37%), terwijl contact via internetwebsites al enkele jaren stabiel blijft (26%). Eén op de tien burgers kreeg een huisbezoek. Contact per sociale media en apps komt – in het kader van de individuele dienstverlening – niet tot nauwelijks voor. Onder de categorie 'anders' (9%) noemt men contact via tussenpersonen zoals de boekhouder, maar ook persoonlijk contact tijdens een gesprek of in bijeenkomsten.

**Figuur 6.1**

Wijze van contact met organisatie(s) (meerdere antwoorden mogelijk) (percentages) <sup>51</sup>



#### **Aantal contactkanalen: 2,0**

Gemiddeld maakt men gebruik van 2,0 verschillende kanalen, dit is ten opzichte van 2014 onveranderd.

#### **Digitaal contact groeit per saldo niet**

Van alle burgers en ondernemers die in verband met hun levensgebeurtenis contact hadden met de overheid, had 53% (ook) contact via digitale kanalen. In 2013 en 2014 was dit respectievelijk 52% en 49%. Per saldo dus weinig tot geen groei in digitaal contact.








<sup>51</sup> In 2011 is voor de eerste maal geïnformeerd naar het 'huisbezoek' als contactkanaal. 'Apps' is in 2015 voor het eerst voorgelegd en 'social media' in 2013. In 2015 is 'internetwebsites' voorgelegd, in de voorgaande onderzoeken heette dit 'internet'.



Wanneer we kijken naar het gebruik van contactkanalen binnen de verschillende clusters, zien we dat alleen binnen het cluster Onderwijs & opleiding e-mail de eerste plaats inneemt. Bij de overige clusters is dat de telefoon of de balie. Bij Ondernemen en Werk & inkomen staat e-mail op de tweede plaats. Bij de overige clusters bezet e-mail de derde plaats. Ten opzichte van vorig jaar is het balie-bezoek in de cluster Onderwijs & opleiding afgenomen. Ook is er een daling zichtbaar voor het telefonische contact in Werk & inkomen. Een toename van e-mailcontact in Wonen & leefomgeving. De internetwebsite komt alleen bij het cluster Onderwijs & opleiding in de top drie voor, daar is ook sprake van een toename. In het cluster Werk & inkomen is deze vorm van contact afgenomen.

**Tabel 6.1**

Vijf meest gebruikte communicatiekanalen voor contact met organisatie(s) naar cluster (meerdere antwoorden mogelijk)

			TELEFOON	BALIE	E-MAIL	WEBSITES	BRIEF	HUISBEZOEK
	Onderwijs & opleiding	2015: 2014:	44% 45%	33% 47%	53% 52%	42% 33%	20% 24%	2% 3%
	Werk & inkomen	2015: 2014:	53% 61%	31% 35%	37% 33%	27% 35%	24% 31%	6% 11%
	Ondernemen	2015: 2014:	63% 67%	36% 35%	53% 51%	34% 38%	30% 36%	6% 8%
	Gezondheid & zorg	2015: 2014:	66% 61%	63% 69%	29% 26%	10% 9%	23% 26%	28% 20%
	Familie & gezin	2015: 2014:	66% 71%	56% 57%	50% 43%	24% 24%	37% 33%	31% 27%
	Reizen van & naar het buitenland	2015: 2014:	26% 20%	82% 78%	22% 20%	21% 25%	8% 11%	0% 0%
	Wonen & leefomgeving	2015: 2014:	44% 46%	48% 48%	33% 28%	24% 22%	18% 22%	8% 10%

Men gebruikt vooral de website van de gemeente. Ook de site van de Belastingdienst vormt voor velen een ingang naar de overheidsdienstverlening. Dit zijn ook de organisaties waar burgers en ondernemers het meest contact mee hebben.

Websites waarmee men contact zoekt met de overheid:

- Gemeentelijke website (28%)
- Belastingdienst.nl (26%)
- DUO.nl (15%)
- UWV.nl (12%)
- MijnOverheid.nl (7%)
- Werk.nl (7%)
- MijnToeslagen.nl (6%)
- Overheid.nl (5%)
- SVB.nl (5%)
- Kvk.nl (4%)
- Rijksoverheid.nl (3%)
- Politie.nl (2%)



### **Websites vooral gebruikt om webformulier in te vullen**

Ruim zes (62%) op de tien burgers die contact hadden via een internetwebsite van een (overheids)organisatie vulden een webformulier in. Vier op de tien zochten alleen naar informatie (en hadden geen interactie).

De geautomatiseerde helpfunctie (de chatbot) en de chatbox (waar een mens van vlees en bloed vragen beantwoordt) zijn met 14 en 4 procent nog geen gemeengoed in het online overheidscontact.

### **Hoe had men contact op de websites?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Via formulier op de site (62%, was 65% in 2014)
- Alleen informatie opgezocht (42%, 46% in 2014)
- Via geautomatiseerde helpfunctie (14%, 11% in 2014)
- Chatbox (4%, ook 4% in 2014)

### **Ervaringen met digitaal contact**



De burgers die tevreden zijn over het digitale contact noemen vooral gebruiksvriendelijke websites, met alle benodigde (en makkelijk vindbare) informatie. Ook ontvangstbevestigingen op e-mails en een tijdige inhoudelijke reactie wordt gewaardeerd, zo blijkt uit de reacties.

Voordeel is dat men op een voor hen passend moment de website kan bezoeken, digitaal een afspraak kan inplannen of een e-mail kan sturen.

Een aantal reacties van burgers die tevreden zijn over de digitale dienstverlening:

- "Via mail en DigiD is het heel makkelijk online te regelen. Het is overal heel duidelijk uitgelegd. Dat scheelt ook een hoop gestotter en uitleg en schaamte."
- "Via de website kon ik prima een afspraak maken voor baliebezoek. Ook stond op de website wat er van mij bij het baliebezoek verwacht werd."
- "Werkte makkelijk en snel om de subsidie aan te vragen."
- "Websites zijn toegankelijk, ook redelijk duidelijk. Mogelijkheid van een webformulier en antwoord per e-mail biedt meer houvast dan mondelinge informatie."



Degenen met minder positieve ervaringen zijn met name ontevreden over onvindbaarheid van informatie, de duur van de reactie, het onpersoonlijke karakter van digitaal contact en het ontbreken van de mogelijkheid om door te vragen (vooral bij wat meer persoonlijke of gevoelige kwesties of bij moeilijk ambtelijk taalgebruik). Een enkeling geeft aan dat zij het vervelend vinden als men het volledig digitaal wil afhandelen, maar dat dat niet helemaal mogelijk is.

Enkele toelichtingen:

- "Soms zijn opties moeilijk te vinden en niet direct zichtbaar, proefberekeningen staan soms verstopt tussen een overkill aan informatie die niet relevant is."
- "Via e-mail is het erg lastig om over je kind te moeten communiceren. Dus persoonlijk contact is noodzakelijk via bezoek of telefoon."
- "Soms is het te moeilijk opgeschreven."
- "Onduidelijke taal en moeilijke formulieren die je niet helemaal via internet kan afhandelen. Die moet je weer inscannen."

### Voorkeur verschuift van fysieke kanalen naar e-mail

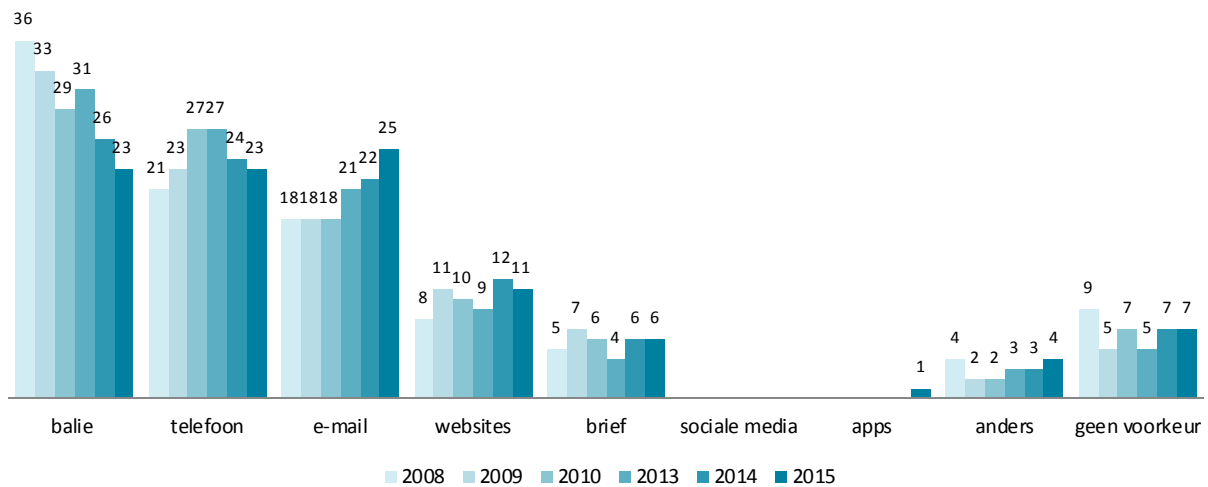
Niet alleen het gebruik van digitale contactkanalen neemt toe, ook bij de voorkeur voor dit medium zien we een stijgende trend en dan met name bij e-mail. Deze optie staat voor het eerst op de eerste plaats. Voor de website zien we deze ontwikkeling niet. Op een gedeelte tweede plaats staan contact via telefoon en de balie, voor beide contactkanalen is sprake van een afname sinds 2013.

### Lichte toename voorkeur voor digitaal contact

Van alle burgers en ondernemers heeft 37% de voorkeur voor één van de digitale contactkanalen (e-mail, websites en apps bij elkaar). In 2013 en 2014 was dit respectievelijk 30% en 34%. Hier lijkt dus een voorzichtige stijging in te bespeuren.

**Figuur 6.2**

Voorkeur contactkanaal (één antwoord mogelijk) (percentages)<sup>52</sup>










In de sectoren Onderwijs & opleiding, Werk & inkomen en Ondernemen gaat de voorkeur uit naar contact per e-mail. De telefoon scoort het hoogst in het cluster Familie & gezin, maar staat ook vaak op een tweede plaats. Contact aan de balie is nog steeds het meest favoriete communicatiemiddel in de clusters Gezondheid & Zorg, Reizen en Wonen & Leefomgeving. Binnen de clusters zijn er kleine verschillen in de voorkeuren ten opzichte van vorig jaar.

<sup>52</sup>. 'Apps' is in 2015 voor het eerst voorgelegd en 'social media' in 2013. In 2015 is 'internetwebsites' voorgelegd, in de voorgaande onderzoeken heette dit 'websites'.

**Tabel 6.2**

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

COMMUNICATIEMIDDEL	1	2	3
 Onderwijs & opleiding	2015: e-mail (33%) 2014: e-mail (33%)	2015: telefoon (21%) 2014: balie (23%)	2015: balie (16%) 2014: telefoon (19%)
 Werk & inkomen	2015: e-mail (31%) 2014: telefoon (30%)	2015: telefoon (22%) 2014: e-mail (21%)	2015: websites (13%) 2014: balie (17%)
 Ondernemen	2015: e-mail (33%) 2014: e-mail (37%)	2015: telefoon (32%) 2014: telefoon (22%)	2015: balie (13%) 2014: balie (13%)
 Gezondheid & zorg	2015: balie (41%) 2014: balie (41%)	2015: telefoon (32%) 2014: telefoon (30%)	2015: e-mail (9%) 2014: e-mail (12%)
 Familie & gezin	2015: telefoon (34%) 2014: telefoon (32%)	2015: balie (19%) 2014: e-mail (21%)	2015: e-mail (18%) 2014: balie (20%)
 Reizen van & naar het buitenland	2015: balie (48%) 2014: balie (46%)	2015: e-mail (22%) 2014: websites (22%)	2015: websites (14%) 2014: e-mail (18%)
 Wonen & leefomgeving	2015: balie (27%) 2014: balie (28%)	2015: e-mail (23%) 2014: e-mail (22%)	2015: telefoon (22%) 2014: telefoon (21%)
<b>TOTAAL</b>	<b>2015: E-MAIL (25%)</b> <b>2014: BALIE (26%)</b>	<b>2015: BALIE (23%)</b> <b>2014: TELEFOON (24%)</b>	<b>2015: TELEFOON (23%)</b> <b>2014: E-MAIL (22%)</b>

## 6.2 Digivaardigheid

### Meerderheid ziet mogelijkheden in digitale dienstverlening

Volgens 81% van de huidige gebruikers van digitale contactkanalen en 79% van de niet-gebruikers is het mogelijk om de dienstverlening volledig digitaal af te handelen ook al is dit lastig. Dertien procent<sup>53</sup> acht het niet goed mogelijk dan wel onmogelijk, dit speelt met name in de clusters Werk & inkomen en Gezondheid & zorg.

Tabel 6.3

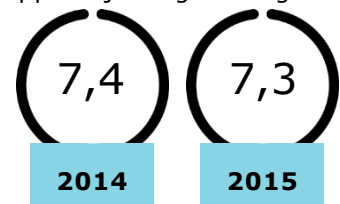
Wel/geen optie als overheid haar dienstverlening volledig digitaal zou aanbieden

	DIGITAAL CONTACT GEHAD			GEEN DIGITAAL CONTACT GEHAD		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Voorkeur/goed mogelijk	63%	72%	66%	58%	55%	57%
Lastig, maar wel mogelijk	19%	14%	15%	18%	18%	22%
Niet goed mogelijk	8%	6%	8%	6%	10%	7%
Onmogelijk	3%	4%	5%	4%	5%	6%
Weet niet	3%	2%	4%	3%	5%	5%
Niet van toepassing	4%	1%	1%	10%	6%	4%

### 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 7,3, dit is vrijwel gelijk aan 2014. Veertien procent vindt zichzelf niet (zo) digivaardig in het contact met de overheid en geeft een 5 of lager<sup>54</sup> (was 12% in 2014).

Rapportcijfer digivaardigheid



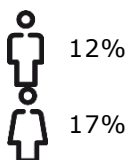
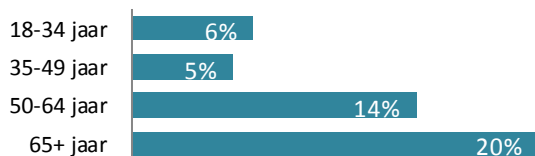
### Wie zijn niet digivaardig?

Van alle burgers vindt **14%** zichzelf niet (zo) digivaardig. Dit geldt vooral voor laag opgeleiden (39% is niet digivaardig) en 65-plussers (20%).



#### Type huishouden

- Alleenstaand (18%)
- Met partner/zonder kinderen (14%)
- Met partner/met kinderen (14%)
- 1-oudergezin (7%)



12%

17%



#### Opleiding

- Laag (39%)
- Midden (17%)
- Hoog (7%)

#### Vijf levensgebeurtenissen waar men het minst digivaardig is:

- Hulp gekregen van vrijwilligers (30%)
- Langdurig ziek (25%)
- Grote inkomensdaling (24%)
- Slachtoffer geweest (23%)
- Deed vrijwilligerswerk (22%)

<sup>53</sup> 8% + 5% die digitaal contact hadden en 7% + 6% die geen digitaal contact hadden.

<sup>54</sup> 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.

Uit de toelichtingen bij de vraag wat men lastig vindt in het digitale contact blijkt dat het niet altijd het digitale aspect in de dienstverlening betreft, maar soms ook (te) formeel en ingewikkeld taalgebruik. Een aantal reacties:

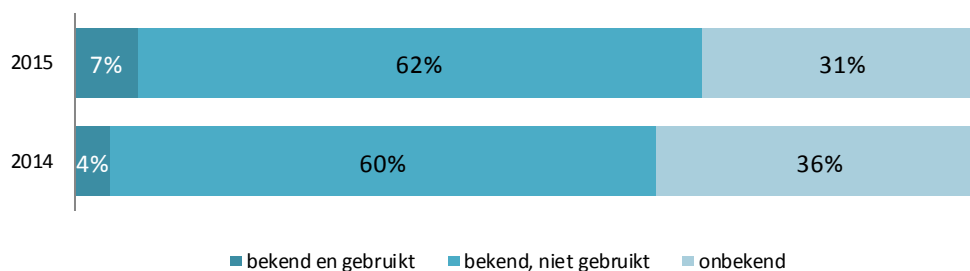
- "Ze stellen ingewikkelde vragen."
- "Sommige dingen snap ik niet. Ik vind het fijn als iemand dan meekijkt."
- "Ik weet niet wat ik waar moet zoeken en invullen."
- "Ik krijg hulp van mijn man. Ik vind het lastig om de juiste informatie te vinden. Op welke plek je dan moet zijn."

### **Cursus digivaardigheden bekend bij zeven op de tien minder digivaardigen**

Zeven op de tien burgers (69%) die zichzelf minder digivaardig achten, zeggen desgevraagd te weten dat er cursussen beschikbaar zijn om beter te leren omgaan met computers en internet voor het contact met de overheid. Zeven procent maakt hier ook wel eens gebruik van. In 2014 was dit respectievelijk 64% en 4%. De verschillen tussen 2014 en 2015 zijn statistisch niet significant.

**Figuur 6.3**

Bekendheid en gebruik cursussen of trainingen om vaardiger te worden in digitaal contact (Onder minder digivaardigen<sup>55</sup>)

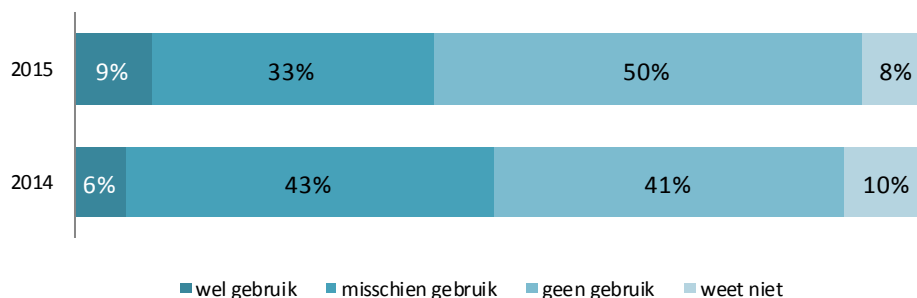


### **Behoefte aan cursussen digivaardigheid**

Onder de niet-digivaardigen die geen cursus hebben gedaan of niet wisten dat deze bestaan, heeft 42% (enige) interesse. In 2014 was het gebruik en potentieel gebruik nog 49%.

**Figuur 6.4**

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



<sup>55</sup> Deze burgers vinden zichzelf niet (zo) digivaardig (score van 1-5).

### ***Samenvattend***

Het gebruik van fysieke kanalen (telefoon en balie) blijft verder afnemen, terwijl het e-mailgebruik stijgt. Dit beeld is ook zichtbaar bij de voorkeur naar de verschillende kanalen; e-mail staat voor het eerst op de eerste plaats. In totaal heeft 25% de voorkeur voor e-mail, terwijl de voorkeur voor balie en telefoon voor beide daalt tot 23% dit jaar. Bij het gebruik van en voorkeur voor internetwebsites, is geen toe- of afname zichtbaar.

Een overgrote meerderheid ziet mogelijkheden in het volledig digitaal maken van de dienstverlening (voor de betreffende levensgebeurtenis).

Een ruime meerderheid (86%) beschouwt zichzelf overwegend als digivaardig in het contact met overheidsorganisaties. Veertien procent vindt zichzelf niet (zo) digivaardig (en geeft zichzelf een 5 of lager). Aangezien dit onderzoek online is uitgevoerd zal dit percentage in werkelijkheid iets hoger liggen.



# HOOFDSTUK

## **Overheidsportalen, DigiD en eHerkenning**





## 7. Overheidsportalen, DigiD en eHerkenning

### 7.1 DigiD

#### Zeer grote bekendheid DigiD

Met behulp van DigiD kunnen burgers inloggen op websites van de overheid en in de zorg en zodoende zaken digitaal regelen met de overheid. Ruim negen op de tien burgers (95%) zijn bekend met DigiD, dit is al jaren stabiel. Wel blijkt het gebruik te fluctueren. In 2015 gebruikte 46% DigiD, vorig jaar was dat 52%<sup>56</sup>. Gemiddeld beoordelen de gebruikers DigiD met een 7,2; niet (veel) anders dan in 2014.



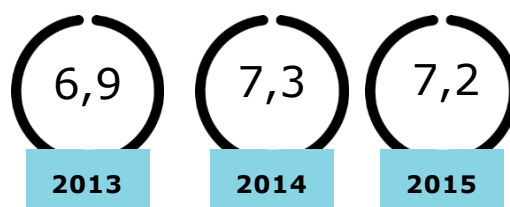
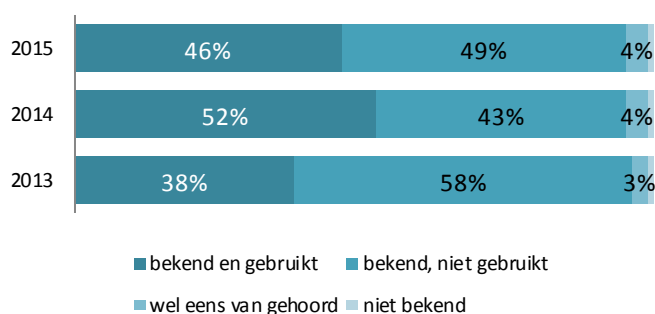
**Tabel 7.1**

Frequentie contact

	2014	2015
Eén keer	37%	30%
Twee keer	23%	26%
Drie keer	14%	16%
Vier keer of vaker	27%	29%

**Figuur 7.1**

Bekendheid en gebruik DigiD



#### Vertrouwen in DigiD weer iets gestegen

Van de burgers die bekend zijn met DigiD vindt 42% dit een verbetering van de (overheids)-dienstverlening, 7% een verslechtering. Dit betekent een positief saldo van 35%. In 2013 en 2014 was dit respectievelijk 38% en 39%. Het overige deel heeft hier geen uitgesproken mening over of vindt dat zij dat niet kan beoordelen. Het vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is, neemt dit jaar weer iets toe; in 2014 had 18% hier nog veel vertrouwen in, nu is dat 22%. Het aandeel dat hier niet veel of geen vertrouwen in heeft daalt van 27% naar 21%.

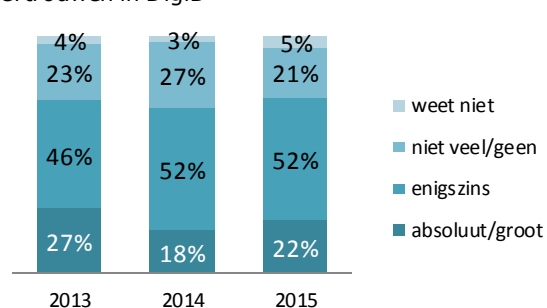
**Tabel 7.2**

Effect DigiD op overheidsdienstverlening

	2013	2014	2015
Verbetering	43%	44%	42%
Verslechtering	5%	5%	7%
Geen van beide	24%	19%	21%
Kan ik niet beoordelen	27%	33%	30%

**Figuur 7.2**

Vertrouwen in DigiD



<sup>56</sup> Statistisch significant verschil.

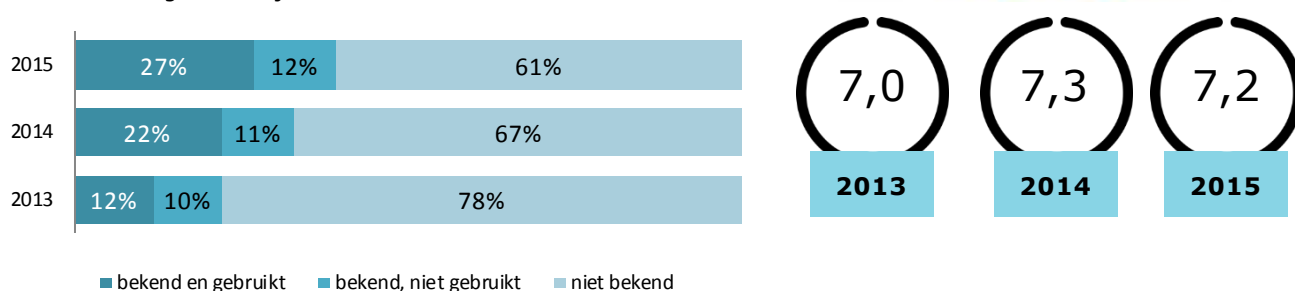
## 7.2 MijnOverheid.nl en berichtenbox

### Meer gebruik en bekendheid 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. Bijna vier op de tien Nederlanders kennen de portal. De bekendheid én het gebruik (=activeren persoonlijke pagina) neemt de laatste jaren toe. Gemiddeld beoordelen gebruikers de portal met een 7,2, vrijwel gelijk aan vorig jaar.

**Figuur 7.3**

Bekendheid en gebruik MijnOverheid.nl



Naast MijnOverheid.nl is ook naar de bekendheid van twee andere websites gevraagd:

- 29% kent de website Rijksoverheid.nl: met nieuws en informatie van de Rijksoverheid. Voorheen was dit Postbus51.
- 22% is bekend met Overheid.nl: wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden.
- 44% kent geen van deze drie websites.

### Gebruikers positief over MijnOverheid.nl

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

**Tabel 7.3**

Effect MijnOverheid.nl op overheidsdienstverlening

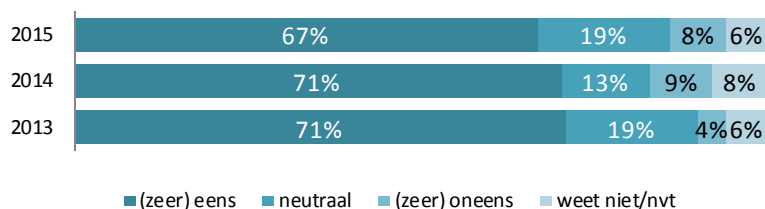
	2013	2014	2015
Verbetering	48%	48%	50%
Verslechtering	3%	3%	3%
Geen van beide	18%	13%	20%
Kan ik niet beoordelen	32%	36%	26%

Bijna negen op de tien (88%) die bekend zijn met MijnOverheid.nl vindt het belangrijk om de gegevens die de overheid van hen heeft, op één plaats in te zien.

Met de stelling 'het is goed dat burgers al hun overheidszaken via één digitaal portaal kunnen regelen' is tweederde het eens. Dit is iets lager dan vorige jaren. Circa een tiende (8%) deelt deze mening niet.

#### Figuur 7.4

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



#### De berichtenbox krijgt ruime voldoende

In totaal 79% van de gebruikers bekijkt de berichtenbox van MijnOverheid.nl wel eens. In 2014 was dit 75%. Zij beoordelen de berichtenbox met een 7,3 (in 2014 was dit een 7,4).



De tevreden gebruikers vinden de berichtenbox gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en veilig. Dit komt naar voren in de toelichtingen. Met name het meldsysteem als er een nieuw bericht is, wordt gewaardeerd. Een aantal reacties:

- "De berichten die ik heb aangekruist komen gemakkelijk binnen en daar krijg ik een mailtje van in mijn mailbox."
- "Overzichtelijk, ik krijg een mail en daarna kan ik het gelijk bekijken en eventueel opslaan of mailen, prima! Wel storend dat je daarna hetzelfde document nog per post thuis krijgt."
- "Makkelijk in gebruik en het vermindert het papiergebruik, daarnaast krijg ik een melding als er nieuwe berichten in staan."
- "Je kunt hier alles vinden wat op jezelf van toepassing is."
- "Ik word tijdig herinnerd aan allerlei overheidszaken die op mij betrekking hebben. Ook wordt er aangegeven waar ik eventueel informatie kan vinden."
- "Eén berichtenbox voor verschillende overheidsorganisaties. De berichtenbox bevindt zich in een beveiligde omgeving."

De minder tevreden gebruikers willen liever de berichten van de overheidsorganisaties rechtstreeks in hun mailbox. (Meerdere keren) inloggen werpt voor hen een drempel op in het gebruik.

- "Als het oude emailadres vervallen is wordt het al lastig bij veel instellingen om dit te wijzigen. Eigenlijk zou de overheid iedereen een persoonlijk emailadres moeten geven."
- "Het is een drempel om eerst in te loggen."
- "Ik krijg vooral berichten dat een gemeente is aangesloten. Daar zit ik niet op te wachten."
- "Ze moeten het onnodig doorklikken en extra inloggen uit het systeem slopen. Eén keer inloggen en dan alles kunnen zien en doen!"
- "Ik heb de mails liever in mijn eigen mailbox."
- "Het gebruik is erg omslachtig, een mail met direct daarin het bericht zou beter werken."
- "Bij documenten van UWV krijg je bericht in de berichtenbox, daarna weer inloggen bij UWV.nl en daar kan ik het betreffende document pas bekijken. Beter als het in minder stappen kan."
- "Zou mooi zijn als je ook mails aan instanties zou kunnen versturen. Via deze weg zou het veiliger kunnen en een toevoeging zijn op de dienstverlening."

## 7.3 Mijntoeslagen.nl

### **Bekendheid Mijntoeslagen.nl neemt af**

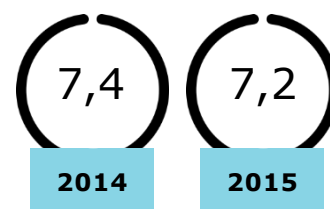
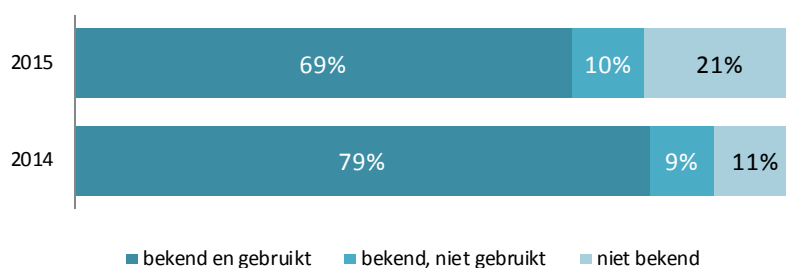
Via Mijntoeslagen.nl van de Belastingdienst regelt men online de eigen toeslagen; het aanvragen, aanpassen en stopzetten. Het merendeel van de burgers die één of meerdere toeslagen heeft aangevraagd, is



bekend met Mijntoeslagen.nl. De bekendheid is wel lager dan vorig jaar (was 89%, nu 79%). Zeven op de tien maakten in 2015 gebruik van de portal, ook dit is iets afgenomen (naar 79%). Gemiddeld waarderen gebruikers Mijntoeslagen.nl met een 7,2. Vijf procent geeft een onvoldoende.

**Figuur 7.5**

Bekendheid en gebruik Mijntoeslagen.nl<sup>57</sup>



### **Mijntoeslagen.nl heeft positief effect op dienstverlening**

Bijna de helft (van degenen die Mijntoeslagen.nl kennen) vindt dat dit 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 'Mijntoeslagen.nl' op overheidsdienstverlening

	2014	2015
Verbetering	48%	78%
Verslechtering	0%	0%
Geen van beide	12%	13%
Kan ik niet beoordelen	39%	9%

<sup>57</sup> In totaal maakten 20 personen gebruik van Mijntoeslagen.nl. Verdere uitsplitsingen kunnen (vanwege het kleine aantal gebruikers) niet worden gemaakt.

## 7.4 Werk.nl

### Gebruik en bekendheid Werk.nl stabiel

Werk.nl is de website van UWV die werkzoekenden helpt bij het vinden van een baan of waar ondernemers een vacature kunnen plaatsen. Voor burgers die te maken hebben met negen van de in totaal 23 levensgebeurtenissen<sup>58</sup> binnen het cluster Werk & inkomen en Ondernemen kan deze website relevant zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor de levensgebeurtenissen 'werkloos' of 'begonnen met een betaalde baan' bij burgers of 'personeel aangenomen' bij ondernemers. Aan deze personen is geïnformeerd naar de bekendheid en het gebruik van dit portal.



Ruim driekwart van deze burgers/ondernemers kent Werk.nl en 54% heeft er wel eens gebruik van gemaakt. In 2014 was de bekendheid vrijwel gelijk (58%<sup>59</sup>). Binnen het cluster Werk & inkomen (61%) ligt het gebruik hoger dan binnen Ondernemen (24%).

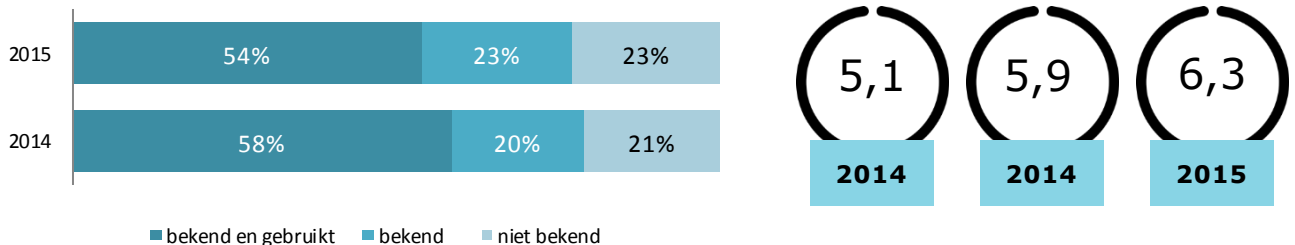
Levensgebeurtenissen waar vooral gebruik wordt gemaakt van Werk.nl

- Werkloos (78% gebruikt Werk.nl)
- Begonnen met betaalde baan (66%)
- Uitkering aangevraagd (60%)
- Te maken met grote inkomensdaling (32%)
- Gestart als ondernemer (30%)

De gebruikers waarderen Werk.nl met een 6,3, vorig jaar was dat een 5,9 en in 2013 een 5,1<sup>60</sup>. Een kwart geeft een onvoldoende rapportcijfer (een vijf of lager).

**Figuur 7.6**

Bekendheid en gebruik Werk.nl



**Tabel 7.5**

Effect Werk.nl op overheidsdienstverlening

	2014	2015
Verbetering	24%	32%
Verslechtering	16%	12%
Geen van beide	30%	26%
Kan niet beoordelen	30%	30%

### Werk.nl per saldo een verbetering

Per saldo ziet men Werk.nl vaker als een verbetering dan een verslechtering. In totaal geeft 32% aan dat Werk.nl de dienstverlening verbetert, terwijl 12% spreekt van een verslechtering. Hiermee is men positiever dan vorig jaar (24% positief en 16% negatief).

Drie op de tien (in de levensgebeurtenissen waar Werk.nl relevant kan zijn) geven aan niet te kunnen beoordelen of de website een verbetering of verslechtering is.

<sup>58</sup> Dit betreft de levensgebeurtenissen: betaalde baan gestart, grote inkomensdaling, werkloosheid, uitkering aangevraagd/ontvangen, begonnen als ondernemer, was alg. manager in loondienst, met bedrijf gestopt, personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt, personeel aangenomen.

<sup>59</sup> Het verschil tussen 2014 en 2015 is niet statistisch significant.

<sup>60</sup> In 2013 is deze vraag aan alle respondenten in de clusters Werk & inkomen en Ondernemen voorgelegd.

## 7.5 eHerkenning

### Merendeel ondernemers<sup>61</sup> nog onbekend met eHerkenning

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.



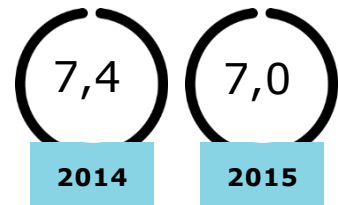
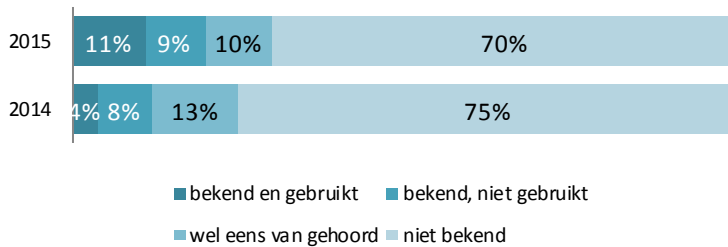
Zeven op de tien ondernemers zijn niet bekend met eHerkenning. Tien procent heeft er wel eens van gehoord en 9% weet wat het is. Elf procent maakte er wel eens gebruik van. Ten opzichte van vorig jaar is de bekendheid met eHerkenning en ook het gebruik iets toegenomen. Het merendeel deed dit minimaal drie keer in het afgelopen jaar in verband met de levensgebeurtenis. Gemiddeld beoordelen gebruikers eHerkenning met een 7,0 (in 2014 was dit een 7,4).

**Tabel 7.6**  
Frequentie contact

	2014	2015
Eén keer	19%	21%
Twee keer	44%	25%
Drie keer	11%	15%
Vier keer of vaker	26%	39%

**Figuur 7.7**

Bekendheid, gebruik en waardering eHerkenning



Ruim een kwart van de ondernemers die eHerkenning kennen, vindt het een verbetering van de overheidsdienstverlening, 15% een achteruitgang. De rest heeft hier geen uitgesproken mening over of kan dit volgens zichzelf niet beoordelen. Per saldo is men positiever dan vorig jaar. Het vertrouwen dat eHerkenning volkomen veilig is, neemt ook toe: 29% spreekt van veel vertrouwen (was 15% in 2014). Veertig procent heeft enigszins vertrouwen in eHerkenning (was 29%).

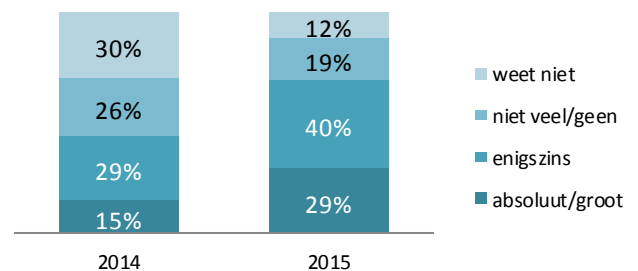
**Tabel 7.7**

Effect eHerkenning op overheidsdienstverlening

	2014	2015
Verbetering	12%	28%
Verslechtering	9%	15%
Geen van beide	16%	17%
Kan ik niet beoordelen	64%	39%

**Figuur 7.8**

Vertrouwen in eHerkenning



### Aanvragen eHerkenning voor ruime meerderheid gemakkelijk<sup>62</sup>

Negen op de tien gebruikers had geen moeite met het aanvragen van eHerkenning; 20% vond het zelfs heel makkelijk. Eén op de tien ervoer het als (een beetje) moeilijk.

<sup>61</sup> Let wel: met 'ondernemers' wordt hier bedoeld: personen die een van de levensgebeurtenissen in het cluster 'Ondernemen', meemaakten. Zie de bijlage voor de omschrijving van de levensgebeurtenissen.

<sup>62</sup> Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=17) dienen uitkomsten als 'indicatief' te worden gelezen.

Positief aan eHerkenning vindt men de beschikbaarheid en het gemak waarmee zaken geregeld kunnen worden in een veilige omgeving. Minder waardering is er voor de kosten van eHerkenning. Een aantal toelichtingen:

- "Het maakt digitaal zakendoen met de overheid makkelijker."
- "Je kunt lopende zaken volgen, de informatie is gebundeld en je kunt dingen regelen."
- "Ik wordt als ondernemer gedwongen om Digid en eHerkenning aan te schaffen wat mij al geld kost en daarnaast ook nog veel administratieve rompslomp geeft."
- "Er wordt geadviseerd naar een hoog niveau te gaan (hetgeen geld kost) terwijl al mijn zaken die ik doe, gemakkelijk zonder dat hogere niveau gedaan kunnen worden. Dit wordt niet uitgelegd en heb ik proefondervindelijk ontdekt."
- "Ik vind eHerkenning in sommige gevallen een te zwaar middel en verhoogt daardoor onnodig de drempel."
- "Er zijn kosten aan verbonden terwijl het een verplichting is van de overheid. Je wordt dus gedwongen om kosten te maken."

## 7.6 Ondernemersplein en berichtenbox

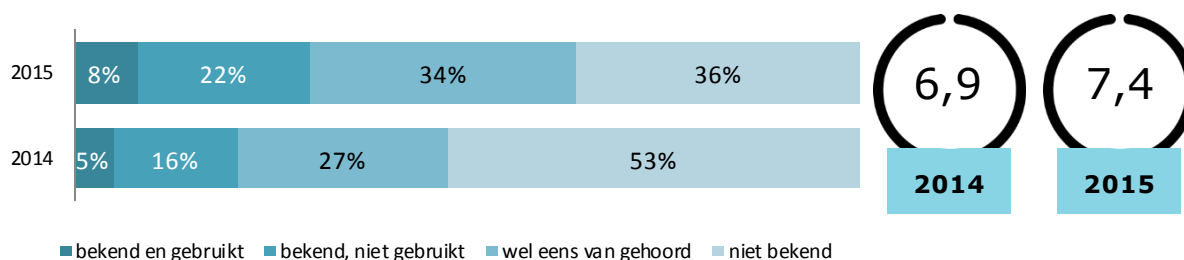
### Ondernemersplein geniet grotere bekendheid



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. Dertig procent van de ondernemers kent Ondernemersplein.nl en acht procent heeft er wel eens gebruik van gemaakt. De bekendheid en gebruikmaking van de portal neemt flink toe sinds 2014. Gemiddeld beoordelen de gebruikers de portal met een 7,4. Een enkeling (1%) geeft een onvoldoende. Een kwart van de gebruikers bekeek zijn of haar berichtenbox op Ondernemersplein in 2015<sup>63</sup>.

**Figuur 7.9**

Bekendheid, gebruik en waardering Ondernemersplein



Een meerderheid (63%) van de ondernemers die Ondernemersplein.nl kennen, kunnen niet beoordelen of dit een verbetering of verslechtering van de overheidsdienstverlening is. Achttien procent vindt het een verbetering en 5 procent vindt het een verslechtering. Per saldo zijn ondernemers ongeveer even positief als vorig jaar.

**Tabel 7.8**

Effect 'Ondernemersplein.nl' op overheidsdienstverlening

	2014	2015
Verbetering	15%	18%
Verslechtering	1%	5%
Geen van beide	8%	14%
Kan ik niet beoordelen	77%	63%

<sup>63</sup>In totaal keken 11 gebruikers zijn of haar berichtenbox. Verdere uitsplitsingen kunnen (vanwege het kleine aantal gebruikers) niet worden gemaakt.

## 7.7 Single Sign-on

Met Single Sign-On (SSO) wordt het maar één keer hoeven inloggen bedoeld om toegang te krijgen tot overheidswebsites. De overheid streeft ernaar om burgers zo min mogelijk (bij voorkeur slechts één keer) te laten inloggen met DigiD en niet enkele keren of steeds opnieuw.



### **Vaker inloggen zorgt voor ergernis**

Van degenen die gebruik maakten van MijnOverheid.nl, het Ondernemersplein, DigiD weet ruim de helft niet meer hoe vaak hij of zij moest inloggen. Een kwart hoefde maar één keer in te loggen in het kader van de levensgebeurtenis. Een vijfde moest twee keer inloggen en 6% drie keer of vaker. Het deel dat twee keer moest inloggen nam toe ten opzichte van 2014. De frequentie van inloggen lijkt samen te hangen met de mate van tevredenheid over het inloggen (zie tabel 7.9). Vijf procent van degenen die één keer hoefde in te loggen, ervoerde dit als (erg) vervelend. Bij twee keer inloggen is dit 18% en bij drie keer of vaker inloggen is dit 46%. Ten opzichte van vorig jaar vindt een groter deel van de burgers (vaker) inloggen vervelend.

### **Frequentie inloggen**

- 1x (23%, was 19% in 2014)
- 2x (19%, was 9% in 2014)
- 3x of vaker (6%, was 8% in 2014)
- Weet niet (meer) (52%, was 63% in 2014)

**Tabel 7.9**

Vervelende ervaring van inloggen naar frequentie van inloggen

	2014	2015
1 keer inloggen	1%	5%
2 keer inloggen	16%	18%
drie keer of vaker inloggen	34%	46%

Burgers die het inloggen en contact hebben met de overheid als prettig ervaren zijn vooral te spreken over het gemak van het inloggen met één code. Maar ook waardeert men de snelheid en de toegankelijkheid van het systeem en de veiligheid ervan. Minder prettig vindt men het vaker inloggen waardoor men langer bezig is en het gevoel dat het niet betrouwbaar is.

Wat vindt u prettig?

- "Het is toch wel makkelijk dat je met één gebruikersnaam en wachtwoord van meerdere diensten gebruik kan maken."
- "Het werkt snel, en geeft een redelijk veilig gevoel."
- "Single Sign-on is prettig."
- "Je hoeft niet weer opnieuw een wachtwoord verzinnen."
- "Je kunt met één code (DigiD) overal toegang krijgen."

Wat vindt u minder prettig?

- "Ik moet telkens weer inloggen. Ben je net bezig is de tijd verlopen."
- "Om bij de berichten te komen, moet ik twee keer inloggen. Dat moet sneller kunnen."
- "Ik vind het niet betrouwbaar en omslachtig."



### **Samenvattend**

Bijna alle burgers (95%) zijn bekend met DigiD. Van degenen die DigiD kennen vindt 42% het een verbetering van de overheidsdienstverlening, 7% een verslechtering. Iets minder dan de helft gebruikt DigiD, zij beoordelen DigiD met een 7,2. Het vertrouwen dat DigiD volkomen veilig is is dit jaar weer iets toegenomen.

Het principe van 'Single sign-on' heeft zijn ideale situatie nog niet bereikt. Naarmate men vaker met DigiD moet inloggen, neemt de ergernis toe.

De bekendheid én het gebruik van MijnOverheid.nl neemt sinds 2013 toe. Was in 2013 nog 22% bekend met de portal en maakte 12% er gebruik van, nu is dat gestegen tot respectievelijk 39% en 27%.

Drie op de tien ondernemers kennen Ondernemersplein.nl en acht procent heeft er wel eens gebruik van gemaakt. De bekendheid en het gebruik van dé overheidsportal voor ondernemers nemen toe sinds 2014 (toen was dit respectievelijk 21 en 5 procent). Gemiddeld beoordelen de gebruikers de portal met een 7,4 (in 2014 was dit 7,0). Een kwart van de gebruikers bekeek zijn of haar berichtenbox in 2015.

Zeven op de tien ondernemers<sup>64</sup> zijn niet bekend met eHerkenning. Ongeveer één op de tien ondernemers weet echt wat het is, in totaal is 30% - min of meer - bekend met eHerkenning. In 2014 was dat nog 25%. Het gebruik steeg van 4% naar 11% van de ondernemers.

---

<sup>64</sup> Zie vorige voetnoot m.b.t. definitie 'ondernemers' in dit onderzoek. .

# 8

## HOOFDSTUK

### Eén overheid

## 8. Integratie naar 'één overheid'

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de integratie van de samenwerking van (overheids)organisaties.

Eén van de doelstellingen van het Programma Digitaal 2017 is dat overheidsorganisaties in hun contact met burgers en ondernemers optreden als 'één overheid'. Naast het kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek waar voorgaande hoofdstukken verslag van doen, is een deelonderzoek uitgevoerd dat invulling geeft aan de integratie naar één overheid.

Voor een deel worden de vragen naar 'één overheid' beantwoord in het kwantitatieve deel van het onderzoek. Daarnaast hebben we deskresearchstudie en single interviews uitgevoerd met experts<sup>65</sup> en gebruikers. We kijken hier in brede zin naar en, meer specifiek, vanuit twee life events:

- Scheiden (burgers)
- Een onderneming starten (ondernemers)

Door middel van aanvullende vragen in het hoofdonderzoek, deskresearch en interviews met experts te gebruiken, wordt een beeld geschetst van de stand van zaken voor wat betreft 'één overheid'. Het begrip 'één overheid' kan op verschillende wijzen worden ingevuld, zoals bijvoorbeeld één loket, no wrong door, goede samenwerking tussen (of binnen) organisaties of één overheidsportal (een website waar alle informatie vindbaar is).

### 8.1 Wat wordt verstaan onder één overheid?

Uit een voorbereidende brainstorm met vertegenwoordigers van BZK en EZ bleek dat het begrip 'één overheid' vele invullingen kan hebben (zie kader).

Gebruikers denken vooral aan het aantal loketten waar ze moeten aankloppen, het aantal websites dat ze moeten bezoeken, het aantal keren dat ze worden doorverwezen of doorgelinkt en het aantal keren dat ze hetzelfde verhaal moeten vertellen. Bij voorkeur is dat voor hen allemaal zo min mogelijk aan de orde.

De experts denken er ook zo over. Uniformiteit aan de voorkant, gemak voor de burgers en ondernemers. Uit de 'Visienota overheid.nl en ondernemersplein.nl':

#### Onderzoeksvragen

- Wat wordt verstaan onder 'één overheid'?
- Hoe wenselijk is het dat de overheid optreedt als één overheid?
- Is er al sprake van één overheid? Zo nee, waar schort het aan?
- Hoe ziet "één overheid" er concreet uit voor de events "scheiden" en "een onderneming starten"?
- Onderscheid en synergie fysieke en digitale kanalen?
- Op welke manier kan de digitale overheid het best aan de man gebracht worden?
- Welke ontwikkelingen zien we?

#### Invulling van één overheid

- één loket;
- no wrong door;
- goede samenwerking *tussen* organisaties;
- goede samenwerking (en geen verkokering) *binnen* één organisatie;
- regie – integrale benadering;
- overal dezelfde behandeling;
- sluitende digitale dossiers (BRP, EPD);
- één overheidsportal;
- samenwerkende catalogi;
- pro-actieve dienstverlening;
- informatie op maat (trechtermodel voor aanvraag processen en diensten);
- informatie kunnen zoeken en vinden (inzicht in hoe mensen informatie zoeken);
- eenmalig aanleveren, meervoudig gebruik.

<sup>65</sup> Deze personen zijn uitgenodigd vanwege hun expertise, ervaring en achtergrond. Ze spreken niet namens de organisatie maar op persoonlijke titel. De term 'expert' is afkomstig van de opdrachtgever en I&O Research.

"Burgers en bedrijven dienen er zo min mogelijk last van te hebben dat taken en bevoegdheden zijn verspreid over een groot aantal overheidsorganisaties. Voor goede dienstverlening aan burger en bedrijf is het essentieel dat de overheid zich als één overheid presenteert."<sup>66</sup>

Er lijkt geen draagvlak voor het volledig integreren van de overheidsinstellingen aan voor- en achterkant. Zowel experts als gebruikers willen de individuele organisaties behouden en kunnen herkennen.

## 8.2 Is er al sprake van één overheid? Zo nee, waar schort het aan?

Volgens de gebruikers is de ideale situatie nog niet bereikt. De huidige situatie (overheid als één overheid) wordt gewaardeerd met cijfers variërend van een 3 tot een 7. Meest gegeven cijfer: een 6.<sup>67</sup> Maar er lijkt in de beleving van gebruikers duidelijk verbetering in te zitten. Dat zeggen gebruikers spontaan, maar het blijkt vooral als ze - op verzoek - inloggen op de portalen (overheid.nl en ondernemersplein.nl), op mijn MijnOverheid en op het prototype voor het life event 'scheiden'. (Waarover later meer.) Verschillende gebruikers spreken over het belang van een uniforme lay-out van websites en taalgebruik, hetgeen nu niet het geval is, volgens hen.

"Ik zie nog geen uniformiteit, men is zoekend naar juiste samenwerking en onderlinge communicatie. Ik zie wel progressie".

In het kwantitatieve deel van het onderzoek (zie ook paragraaf 5.2 voor alle kwaliteitsaspecten) is te zien dat de overheidsdienstverlening nauwelijks wordt ervaren als 'één overheid'. Net als in 2014 is 22% het oneens met de stelling 'De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid'. 16% is het daar wel mee eens, dit was 18% in 2014.

**Tabel 8.1**

Eens/oneens met de stelling 'De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid'<sup>68</sup> (Bron: kwantitatieve deel onderzoek I&O Research)

		EENS	NEUTRAAL	ONEENS	WEET NIET	GEMIDDELD (1-5)
'De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid'	2014	18%	17%	22%	42%	2,8
	2015	16%	16%	22%	46%	2,8

De experts, die ten dele zelf werken aan de vormgeving van de geïntegreerde (digitale) overheid, zijn gematigd optimistisch. Al is men het erover eens dat het tijd zal kosten.

### "Informatie op maat"

Eén van de experts verwijst naar het rapport "Informatie op maat"<sup>69</sup>. Hier komen drie uitdagingen uit voort met betrekking tot (1) de techniek, (2) het contact en (3) de rol van de overheid. Over de rol van de overheid wordt in het rapport de volgende vraag opgeworpen: "hoe zorg ik dat de verschillende niveaus en afdelingen van de overheid tot samenhang komen, in plaats van langs elkaar heen of zelfs tegen elkaar in te gaan".

<sup>66</sup> Conceptversie "Visienota overheid.nl en ondernemersplein.nl". Versie 11 november 2015. Hans Flier (BZK) en Bart Ladrak (EZ).

<sup>67</sup> Zie ook de laatste paragraaf met meer cijfers uit het kwantitatieve onderzoek.

<sup>68</sup> Het hoge percentage 'weet niet' (46%) wordt verklaard uit het feit dat ongeveer de helft maar met één organisatie te maken had.

<sup>69</sup> Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/.../informatie-op-maat.pdf>

### 8.3 Hoe wenselijk is het dat de overheid optreedt als één overheid?

Deze vraag wordt niet eenduidig beantwoord, noch door de experts noch door de gebruikers.

Een van de experts maakt – om deze vraag te beantwoorden – het onderscheid tussen de twee rollen waarin de burger de overheid benadert:

- De burger in de betekenis van *citoyen* (participant bij overheidsbesluitvorming).
- De burger in de rol van klant (afnemer van overheidsdiensten).

In de rol van *citoyen* is het volgens deze expert niet logisch of wenselijk te streven naar één overheid. In tegendeel.

*"De verschillende overheidslichamen (Rijk, gemeente, provincie, waterschap) hebben verschillende taken en bevoegdheden. Daar zijn ze voor in het leven geroepen. In een goed werkende democratie zijn al deze lagen transparant in wat ze doen en daardoor duidelijk en onderscheidend voor de burger."*

De burger in de rol van *klant* van de overheidsdienstverlening moet hiermee niet lastig gevallen worden.

*"In zijn rol als klant wil de burger juist een zo geïntegreerd mogelijke overheid tegenkomen en niet worden lastiggevallend met de verschillende lagen en taakverdelingen. Dus: ja, dan is één overheid zeer wenselijk. Om dit te bewerkstelligen zijn portalen nuttig: het overheidsportaal verzamelt alle relevante informatie en alle andere websites binnen één domein."*

Voor gebruikers blijkt één overheid een lastig, wat abstract begrip te zijn. Na wat doorvragen en -denken komen gebruikers tot een tweeslachtig oordeel: enerzijds is het logisch en wenselijk dat de overheid als één geheel optreedt (*"Als ik het ene doorgeef aan een organisatie is het toch logisch dat het ook terecht komt bij de volgende organisatie?"*). Anderzijds hebben de meeste gebruikers niet de overtuiging dat de invulling van de één-overheid-gedachte zal leiden tot een betere overheidsdienstverlening. Bovendien kan dit volgens sommigen leiden tot 'big brother'-achtige situaties. Men hecht aan privacy van gegevens. Gebruikers lijken verder niet al te zwaar te tillen aan de verschillende organisaties waar ze langs moeten, als ze maar goed samenwerken en gegevens delen. Sommige gebruikers vinden het uiteindelijk zelfs beter als er meerdere organisaties zijn. Men ziet juist ook het voordeel van de verschillende perspectieven, en men verwacht dan specifiekere antwoorden te krijgen op hun vraag. Daar wordt veel belang aan gehecht.

Een burger:

*"Het idee van één overheid is mooi, maar er moet iets zijn als controle. Soms is het ook goed als er meerdere instanties zijn. (...) Ambtenaren zijn gewend alleen aan hun eigen stukje te denken. Eilandencultuur. Het zou mooi zijn als ze iets verder keken."*

Een ondernemer:

Moet lang nadenken. *"Misschien is het makkelijk als het allemaal gekoppeld is, dat ik niet zelf nog achter NVWA<sup>70</sup> aan hoef. Hoewel ik het eigenlijk ook niet zo erg vind om zelf op onderzoek uit te gaan. Misschien een iets uitgebreidere flow-chart waar je allemaal aan moet denken, wat je moet regelen etc. (...) Voor mij heeft één overheid niet zo heel veel toegevoegde waarde. Zolang ik de informatie maar kan vinden."*

Een andere ondernemer:

*"Doe het niet. Creëer juist verschillende loketten, waar dienstverleners specialisten zijn op een bepaald gebied. Als burger wil je dat jouw specifieke vraag goed beantwoord wordt. Dat red je niet als je er één overheid van maakt. Onmogelijk om dit te organiseren, het wordt dan te generalistisch."*

---

<sup>70</sup> Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

### **'Single point of failure'**

In de beleving van de gebruikers is het vooral belangrijk dat ze niet van het kastje-naar-de-muur worden gestuurd en stuiten op een te sterke hokjesgeest. De overheid moet niet één organisatie worden. Deze opvatting wordt naar voren gebracht door zowel enkele experts als gebruikers.

Eén van de experts denkt dat een te rigide integratie kan leiden tot een 'single point of failure'-situatie<sup>71</sup>. Het is volgens hem beter en flexibeler als het opgeknipt blijft, dat voorkomt fatale fouten.

Een ondernemster denkt er precies zo over:

*"Eén overheid is voor mij niet heel belangrijk. Misschien vind ik het wel fijner als ze gescheiden blijven, die organisaties. Omdat ik de gemeente bijvoorbeeld niet zo vertrouw. Ze zijn niet zo zakelijk. En dan wordt die ene overheid misschien zo sterk als de zwakste schakel."*

### **8.4 Welke definitie van één overheid?**

Het antwoord op de vraag hoe wenselijk het is dat de overheid optreedt als één overheid hangt sterk af van welke definitie er wordt gehanteerd. Als 'één overheid' betekent: één gesloten systeem, zowel aan de voor- als achterkant, dan is het antwoord: niet haalbaar en ook niet wenselijk. Als 'één overheid' betekent: 'no wrong door', 'informatie op maat' (trechtermodel) of 'één overheidsportaal' dan wordt dit algemeen als wenselijk en door de experts – op de langere termijn – ook als haalbaar beschouwd. Zowel experts als gebruikers komen tot deze conclusie.

Een burger:

*"Eén portaal, één ingang, wat er daarachter gebeurt, interesseert me niet zoveel. Eén loket, waar vraag en antwoord komen. Vergelijk het met een ICT helpdesk. Wat erachter gebeurt, is voor de klant niet zo interessant."*

Een ondernemer:

*"Ik wil zo min mogelijk contact met zo min mogelijk organisaties. Het liefst zoveel mogelijk beperken tot één dienst. Ik kom tijd tekort."*

### **8.5 Fysieke en digitale kanalen**

Zoals gezegd staan in deze deelstudie twee concepten centraal: 'één overheid', maar dan bezien vanuit de doelstellingen van het overheidsbrede programma Digitaal 2017. En de belofte uit het programma Digitaal 2017 dat burgers en ondernemers digitaal contact met de overheid *kunnen* hebben in 2017 als ze dat willen. Willen ze dat? En hoe schatten de experts dit in?

Bij de experts is er niemand die pleit voor een volledig digitale overheid. Iedereen lijkt ervan overtuigd dat het contact met de overheid ook op een fysieke manier moet kunnen en gaat ervan uit dat dat ook in de toekomst zo zal zijn.

### **8.6 Interactieve online checklists naar levensgebeurtenissen**

Om te achterhalen hoe burgers en ondernemers zoeken en hoe de digitale overheid als één overheid optreedt (en zou moeten optreden) hebben we vijf startende ondernemers en vijf burgers die dit jaar een scheiding meemaakten, gevraagd hoe ze zoeken naar informatie en contact hebben met de overheidsorganisaties.

---

<sup>71</sup> Een Single point of failure is een term die vooral in de IT gebruikt wordt om aan te geven dat het systeem stopt met werken als er op één plaats iets fout gaat.

Het blijkt dat de meeste gebruikers beginnen te zoeken via Google en dan op allerlei websites terecht komen, waarvan ze de naam niet precies (meer) weten. Soms zegt men over een website of portaal dat men er is geweest, maar bij het zien van die website blijkt dat toch niet het geval te zijn. Of omgekeerd: men zegt een website niet te kennen, maar als men er op ons verzoek inlogt blijkt men die wel te kennen.

Een probleem dat hieraan ten grondslag ligt, is dat men ook niet altijd weet waar men precies naar op zoek is. Bovendien denkt men er niet vanzelfsprekend aan bij de overheid aan te kloppen.

Op de vraag aan welke informatie ze behoefte had bij haar scheiding, antwoordt een gebruiker:

*"Dat weet je dan niet precies. Ik merkte dat ik niet de juiste kennis had. Ik had me niet ingeschreven bij de gemeente op mijn tijdelijke adres, stond nog op het oude adres. Ik wilde me niet direct uitschrijven, want ik wilde aanspraak blijven maken op het huis. Maar omdat ik me niet correct had ingeschreven kreeg ik een kindertoeslag niet. Dat had ik wel graag geweten. (...)*

*Ik zou ook niet snel denken: de overheid gaat me helpen bij mijn scheiding. Misschien wel gek, omdat ik er wel geld van krijg. Maar ik dacht niet aan de overheid."*

## 8.7 Portalen

In de concept-visienota 'Overheid.nl en Ondernemersplein.nl' nemen de overheidsportalen een belangrijke plaats in bij de vormgeving van één overheid.

*"Voor goede dienstverlening aan burger en bedrijf is het essentieel dat de overheid zich als één overheid presenteert. Overheidsportalen zorgen hiervoor door informatie over een bepaald domein van alle bestuursorganen te integreren, door standaardisatie, eenduidige presentatie en doorzoekbaarheid (content integratie)."*

Hierbij wordt rekening gehouden met het gegeven dat burgers en ondernemers hun zoektocht veelal beginnen bij Google:

*"De portaal-website staat niet centraal, maar is slechts een van de hulpmiddelen waarmee de informatie wordt ontsloten. De informatie moet daarom ook vindbaar worden gemaakt via zoekmachines als Google, als open data en bijvoorbeeld door middel van apps." <sup>72</sup>*

De portalen die nu actief zijn, zijn Ondernemersplein.nl, Overheid.nl en Rijksoverheid.nl, al is Rijksoverheid.nl letterlijk genomen geen overheidsbreed portaal, maar de website van de Rijksdienst. In de concept visienota<sup>73</sup> wordt de volgende opsomming gegeven:

- Overheid.nl ontsluit informatie over alle overheden, maar beschikt niet over redactionele capaciteit om deze informatie voor gebruikers beter toegankelijk te maken of over capaciteit om individuele vragen (via telefoon of e-mail) te beantwoorden.
- Rijksoverheid beschikt wel over de genoemde capaciteit voor redactie en helpdesk, maar beperkt zich tot de rijksoverheid.
- Het Ondernemersplein beschikt ook over de genoemde capaciteit voor redactie (onder meer via inschakeling van redacteuren van grote uitvoeringsorganisaties) en helpdesk, maar moet ondernemers voor sommige informatie verwijzen naar Overheid.nl.

<sup>72</sup> Conceptversie "Visienota overheid.nl en ondernemersplein.nl". Versie 11 november 2015. Hans Flier (BZK) en Bart Ladrak (EZ).

<sup>73</sup> Conceptversie "Visienota overheid.nl en ondernemersplein.nl". Versie 11 november 2015. Hans Flier (BZK) en Bart Ladrak (EZ).

Overheid.nl wordt door de meeste experts aangemerkt als de meest logische URL om die overheidsbrede portaal te zijn of te worden, maar Rijksoverheid.nl lijkt nu nog de sterkste positie te hebben.

In 2016 wordt met alle betrokken partijen onderzocht of en hoe de bestaande websites en portalen tot één portaal samengevoegd kunnen worden. Over de wenselijkheid van de integratie van de portalen bestaat consensus onder de experts.

### ***Verder dan gedacht***

De overheid is met deze portalen al verder dan menigee verwacht. Veel geïnterviewden blijken recentelijk niet (meer) te hebben gekeken op MijnOverheid.nl, Overheid.nl of Rijksoverheid.nl. Het is voor hen onduidelijk waar Overheid.nl of Rijksoverheid.nl voor staan.

Als gebruikers gevraagd wordt op deze sites te gaan kijken, is men vaak verrast dat de website al zo ver is en bijvoorbeeld dat er vanaf MijnOverheid al vaak doorgelinkt kan worden naar andere overheidswebsites zonder dat opnieuw ingelogd hoeft te worden. Daar waar dat wel moet ontstaat irritatie.



## 8.8 Stellingen met betrekking tot overheidsportalen en één overheid

In het kwantitatieve onderzoek is een aantal stellingen betrekking tot overheidsportalen en één overheid voorgelegd. Uit onderstaand overzicht blijkt dat burgers en ondernemers het vooral belangrijk vinden dat ze naar de juiste websites worden verwezen (digitale no wrong door) en de gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.

**Tabel 8.2**

Stellingen één overheid, integratie van de (overheids)dienstverlening (Bron: kwantitatief deel onderzoek I&O Research)

	MEE EENS	NEUTRAAL	MEE ONEENS	WEET NIET/NVT	GEMIDDELD (1-5)
Ik vind het belangrijk dat wanneer ik niet op de juiste overheidswebsite ben, er duidelijk staat bij welke organisatie ik wel moet zijn	89%	5%	1%	4%	4,3
Ik vind het belangrijk dat ik de gegevens die de overheid van mij heeft op één plek terug kan zien <i>Alleen voor degenen die MijnOverheid.nl kennen</i>	88%	8%	3%	1%	4,2
Ik vind het belangrijk dat ik mijn gegevens maar één keer hoef aan te leveren als verschillende overheidsorganisaties samenwerken aan het oplossen van mijn probleem/vraag	84%	8%	3%	5%	4,2
Ik vind het belangrijk dat wanneer ik niet op de juiste overheidswebsite ben, ik kan doorklikken naar de juiste pagina (van de juiste organisatie)	84%	8%	2%	5%	4,2
Ik vind het belangrijk dat ik alle dingen die geregeld moeten worden bij ingrijpende gebeurtenissen (zoals geboorte of scheiden) op één website kan vinden	81%	10%	3%	6%	4,1
Ik vind het belangrijk dat ik op één plek mijn berichtengeschiedenis (ontvangen en verzonden berichten) tussen de overheid en mij in kan zien	78%	11%	4%	7%	4,1
Ik vind het belangrijk om per keer maar één keer in te hoeven loggen met DigiD om dan al mijn zaken te kunnen regelen met de overheid	73%	13%	6%	8%	4,0
Het zou goed zijn als er één website is voor burgers en voor ondernemers, waar je <u>alle</u> overheidszaken kan regelen	66%	17%	8%	9%	3,9
Ik vind het vervelend als websites van de overheid niet dezelfde indeling hebben	62%	22%	10%	7%	3,7
Ik vind het lastig om goed overzicht te krijgen van alle diensten die aan <u>ondernemers</u> worden aangeboden door de overheid <i>Alleen voor ondernemers</i>	59%	24%	9%	8%	3,7
Ik vind het lastig om goed overzicht te krijgen van alle diensten die aan <u>burgers</u> worden aangeboden door de overheid	57%	25%	11%	7%	3,6
Ik vind het belangrijk om maar één keer in te hoeven loggen met eHerkenning in een omgeving om al mijn zaken te kunnen regelen met de overheid <i>Alleen voor ondernemers</i>	53%	13%	8%	26%	3,8
Ik vind het belangrijk dat overheidsorganisaties voor burgers én bedrijven hun informatie gezamenlijk aanbieden op één website	52%	25%	14%	8%	3,6
Ik heb geen goed overzicht van al mijn lopende zaken met de overheid	32%	26%	27%	15%	3,0

### **Samenvattend**

De Nederlandse overheid heeft de ambitie om te opereren als 'één overheid'. Eén overheid kan het best worden omschreven als een zo consistent mogelijke voorkant van de overheidsdienstverlening. De backoffices werken dan zo goed mogelijk samen en gegevens worden foutloos uitgewisseld.

De dienstverlening door de verschillende overheidsorganisaties wordt door slechts één op de zes Nederlanders al ervaren als 'opererend als één overheid'. In vergelijking met 2014 is dit niet verbeterd en het is het laagst gewaardeerde kwaliteitsaspect van de overheidsdienstverlening. Toch wordt het door burgers en ondernemers niet als heel storend ervaren.

Een overheid als 'één loket' wordt door gebruikers en experts niet wenselijk geacht en de overheidsorganisaties moet zeker niet opgaan in één grote organisatie. Een volledig samengaan van alle dienstverlenende overheidsonderdelen, of alleen de backoffices, zou kunnen leiden tot een 'single point of failure-situatie'.

Het streven naar 'no wrong door' (waar men ook aanklopt bij de overheid, overal krijgt men antwoord of wordt op een goede manier doorverwezen) wordt door gebruikers én experts wel als wenselijk en (op termijn) haalbaar geacht. Ook uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat burgers het belangrijk vinden dat ze goed worden doorverwezen.

De overheidsportalen kunnen bij het streven naar één digitale overheid een belangrijke rol vervullen, maar doen dat nu nog maar in beperkte mate. Er is veel onduidelijkheid over waar welk portaal voor staat, wat je er kunt doen of halen en wie er achter zit. Als we gebruikers echter vragen in te loggen op bijvoorbeeld MijnOverheid of Ondernemersplein te bezoeken, worden deze portalen beter beoordeeld dan men vooraf (op herinnering) deed. Burgers hebben wel behoefte aan één overheidsportaal.

# 1

## BIJLAGE

### Tabellen

**Tabel 1**

Overzicht van life events, gerealiseerde steekproef aantallen, naar cluster


 ONDERWIJS & OPLEIDING	RESPONS 2015
1 Onderwijs gestart	36
2 Opleiding afgerond/beëindigd	53
3 Onderwijs gevolgd	44
4 Studiefinanciering/lening aangevraagd	30
5 Kind onderwijs gestart	57
6 Kind opleiding beëindigd	44
7 Kind onderwijs gevolgd	72
8 Kind speciaal onderwijs gevolgd	36
9 Kind studiefinanciering/lening aangevraagd	34
<b>TOTAAL</b>	<b>406</b>

 WERK & INKOMEN	RESPONS 2015
10 Betaalde baan gestart	35
11 Dezelfde baan gehad	30
12 Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	32
13 Grote inkomensdaling	38
14 Werkloosheid	40
15 Uitkering aangevraagd/ontvangen	47
16 Arbeidshandicap	37
17 Ik of kind werkte bij sociale werkvoorziening	3
18 Ik of kind ontving Wajong-uitkering	29
19 Deed vrijwilligerswerk	41
20 Belastingaangifte gedaan	21
21 Toeslag(en) aangevraagd	29
22 Te maken met schulden	27
<b>TOTAAL</b>	<b>409</b>


 ONDERNEMEN	RESPONS 2015
23 Begonnen als ondernemer	76
24 Was ondernemer	86
25 Alg. manager in loondienst	29
26 Met bedrijf gestopt	23
27 Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	19
28 Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	13
29 Als ondernemer vergunning aangevraagd	15
30 Als ondernemer subsidie aangevraagd	13
31 Als ondernemer belastingaangifte gedaan	105
32 Vereniging opgericht/opgeheven	33
<b>TOTAAL</b>	<b>412</b>

 <b>GEZONDHEID &amp; ZORG</b>	<b>RESPONS 2015</b>
33 Langdurig ziek, gehandicapt	88
34 Kortdurend ziek	83
35 Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	80
36 Kind langdurig ziek, gehandicapt	51
37 Kind kortdurend ziek	41
38 Kind gedragsproblemen <sup>74</sup>	52
39 Kind verslaafd	5
40 Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	59
41 Hulp gekregen bij het opvoeden	12
42 Regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers	27
<b>TOTAAL</b>	<b>498</b>

 <b>FAMILIE &amp; GEZIN</b>	<b>RESPONS 2015</b>
43 Kind geboren/geadopteerd	23
44 Voogdij gekregen	9
45 Getrouwd/samenwonen	28
46 Scheiding/uit elkaar gegaan	29
47 Overlijden	48
48 Ontving voor het eerst AOW	48
49 18 jaar geworden	10
50 Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld	6
<b>TOTAAL</b>	<b>201</b>

 <b>REIZEN VAN/NAAR BUITENLAND</b>	<b>RESPONS 2015</b>
51 Tijdelijk naar het buitenland voor vakantie	76
52 Gestudeerd in het buitenland	9
53 Gewerkt in het buitenland	10
54 Emigratie	8
55 Immigratie	6
<b>TOTAAL</b>	<b>109</b>

<sup>74</sup> In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen

	<b>WONEN &amp; LEEFOMGEVING</b>	<b>RESPONS 2015</b>
56	Verhuisd naar koopwoning	30
57	Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	12
58	In dezelfde woning gewoond	17
59	Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	30
60	Auto/motorfiets gekocht/verkocht	21
61	Slachtoffer geweest	30
62	Boete gekregen	19
63	Kind boete gekregen	9
64	Document aangevraagd bij gemeente	31
65	Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente	31
66	Klacht/bezwaar ingediend	30
67	Te maken met overlast	26
68	Melding gedaan	38
69	Activiteit georganiseerd	26
<b>TOTAAL</b>		<b>350</b>

**Tabel 2**

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

	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	
<b>Onderwijs &amp; opleiding</b>						
1	Onderwijs gestart	6,9	6,6	6,8	7,1	7,1
2	Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9	7,1	6,7
3	Onderwijs gevolgd	6,6	6,7	6,6	7,2	6,9
4	Studiefinanciering/lening aangevraagd				7,0	7,2
5	Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,5	7,1	7,1
6	Kind opleiding beëindigd	6,4	6,5	6,6	6,4	6,9
7	Kind onderwijs gevolgd	6,6	6,9	7,0	7,2	6,9
8	Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,5	6,8	6,5	6,5
9	Kind studiefinanciering/lening aangevraagd				6,7	6,7
<b>Werk &amp; inkomen</b>						
10	Betaalde baan gestart	6,7	6,3	5,7	6,0	5,6
11	Dezelfde baan gehad	6,7	6,6	6,9	6,8	6,8
12	Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	6,9	6,8	6,6	7,7	6,9
13	Grote inkomensdaling		6,0	5,8	6,1	5,7
14	Werkloosheid		5,9	5,7	5,7	6,3
15	Uitkering aangevraagd/ontvangen	6,1	6,0	5,9	6,5	6,4
16	Arbeidshandicap	5,7	5,9	6,2	6,4	6,7
17	Ik of kind werkte bij sociale werkvoorziening				8,0	7,7
18	Ik of kind ontving Wajong-uitkering				6,7	6,5
19	Deed vrijwilligerswerk	6,9	7,1	7,4	6,8	7,0
20	Belastingaangifte gedaan				6,8	7,1
21	Toeslag(en) aangevraagd				7,0	6,7
22	Te maken met schulden				5,9	6,0

ONDERNEMEN		2008	2010	2013	2014	2015
23	Begonnen als ondernemer	6,8	6,7	6,8	7,0	7,1
24	Was ondernemer	6,5	6,4	6,6	6,2	6,2
25	Alg, manager in loondienst	6,5	6,5	6,5	6,8	6,5
26	Met bedrijf gestopt	6,0	6,5	6,5	6,3	6,8
27	Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	5,7	6,0	6,2	6,3	6,1
28	Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	6,8	6,5	6,8	6,0	6,5
29	Als ondernemer vergunning aangevraagd				5,5	5,8
30	Als ondernemersubsidie aangevraagd				6,6	6,7
31	Als ondernemer belastingaangifte gedaan				6,3	6,6
32	Vereniging opgericht/opgeheven	6,6	6,7	7,2	6,8	6,4
<b>Gezondheid &amp; zorg</b>						
33	Langdurig ziek, gehandicapt	6,2	6,7	6,8	7,2	7,0
34	Kortdurend ziek	7,1	7,4	7,3	7,5	7,9
35	Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	6,5	6,8	6,9	7,1	7,0
36	Kind langdurig ziek, gehandicapt	5,8	5,9	6,2	6,2	6,5
37	Kind kortdurend ziek	7,3	7,4	7,8	7,5	7,5
38	Kind gedragsproblemen <sup>75</sup>	6,1	6,2	6,9	6,2	6,3
39	Kind verslaafd	5,1	4,6	5,1	7,1	7,0
40	Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,9	6,7	7,1	7,3	7,5
41	Heb ik hulp gekregen bij het opvoeden				7,1	6,9
42	Heb ik regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers				6,5	6,8
<b>Familie &amp; gezin</b>						
43	Kind geboren/geadopteerd				7,2	7,7
44	Voogdij gekregen				5,6	6,7
45	Getrouwd/samenwonen	6,8	7,3	7,2	7,0	7,4
46	Scheiding/uit elkaar gegaan	6,3	6,3	6,7	6,5	7,0
47	Overlijden	6,6	6,8	7,1	6,6	7,0
48	Ontving voor het eerst AOW	7,0	7,3	7,4	7,5	7,7
49	18 jaar geworden	6,7	6,4	6,9	7,5	6,9
50	Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld				5,3	5,8
<b>Reizen van &amp; naar het buitenland</b>						
51	Tijdelijk naar het buitenland	7,1	7,2	7,4	7,6	7,7
52	Gestudeerd in het buitenland					6,8
53	Gewerkt in het buitenland					5,9
54	Emigratie	6,0	6,5	6,7	6,4	5,6
55	Immigratie	6,0	6,0	5,9	5,4	5,3

<sup>75</sup> In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen.

<b>WONEN &amp; LEEFOMGEVING</b>		<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
56	Verhuisd naar koopwoning	7,1	6,8	6,6	7,1	7,3
57	Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	7,1	7,1	6,8	7,2	7,3
58	In dezelfde woning gewoond	6,4	6,3	6,6	7,2	7,2
59	Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	6,6	6,1	6,7	7,3	6,7
60	Auto/motorfiets gekocht/verkocht	7,5	7,3	7,3	7,1	7,5
61	Slachtoffer geweest	6,1	6,4	6,2	7,0	6,9
62	Boete gekregen	5,3	5,5	5,6	5,0	7,3
63	Kind boete gekregen	5,6	5,9	5,6	5,9	5,9
64	Document aangevraagd bij gemeente				7,9	8,1
65	Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente				7,3	6,8
66	Klacht/bezwaar ingediend	4,8	4,7	5,1	4,2	4,2
67	Te maken met overlast	5,3	5,0	5,1	5,9	5,9
68	Melding gedaan	7,0	7,0	6,2	7,1	7,0
69	Activiteit georganiseerd	6,9	7,2	7,1	7,0	7,3

**Tabel 3**

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

	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	
64	Document aangevraagd bij gemeente			7,9	8,1	
34	Kortdurend ziek	7,1	7,4	7,3	7,5	7,9
43	Kind geboren/geadopteerd			7,2	7,7	
48	Ontving voor het eerst AOW	7,0	7,3	7,4	7,5	7,7
51	Tijdelijk naar het buitenland	7,1	7,2	7,4	7,6	7,7
17	Ik of kind werkte bij sociale werkvoorziening			8,0	7,7	
37	Kind kortdurend ziek	7,3	7,4	7,8	7,5	7,5
40	Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,9	6,7	7,1	7,3	7,5
60	Auto/motorfiets gekocht/verkocht	7,5	7,3	7,3	7,1	7,5
45	Getrouwd/samenwonen	6,8	7,3	7,2	7,0	7,4
56	Verhuisd naar koopwoning	7,1	6,8	6,6	7,1	7,3
57	Verhuisd naar huurwoning/op kamers gegaan	7,1	7,1	6,8	7,2	7,3
62	Boete gekregen	5,3	5,5	5,6	5,0	7,3
69	Activiteit georganiseerd	6,9	7,2	7,1	7,0	7,3
4	Studiefinanciering/lening aangevraagd				7,0	7,2
58	In dezelfde woning gewoond	6,4	6,3	6,6	7,2	7,2
1	Onderwijs gestart	6,9	6,6	6,8	7,1	7,1
5	Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,5	7,1	7,1
20	Belastingaangifte gedaan				6,8	7,1
23	Begonnen als ondernemer	6,8	6,7	6,8	7,0	7,1
19	Deed vrijwilligerswerk	6,9	7,1	7,4	6,8	7,0
33	Langdurig ziek, gehandicapt	6,2	6,7	6,8	7,2	7,0
35	Langdurig/intensief voor iemand anders gezorgd	6,5	6,8	6,9	7,1	7,0
39	Kind verslaafd	5,1	4,6	5,1	7,1	7,0
46	Scheiding/uit elkaar gegaan	6,3	6,3	6,7	6,5	7,0
47	Overlijden	6,6	6,8	7,1	6,6	7,0
68	Melding gedaan	7,0	7,0	6,2	7,1	7,0



		2008	2010	2013	2014	2015
3	Onderwijs gevolgd	6,6	6,7	6,6	7,2	6,9
6	Kind opleiding beëindigd	6,4	6,5	6,6	6,4	6,9
7	Kind onderwijs gevolgd	6,6	6,9	7,0	7,2	6,9
12	Vrijwillig gestopt met een betaalde baan	6,9	6,8	6,6	7,7	6,9
41	Heb ik hulp gekregen bij het opvoeden				7,1	6,9
49	18 jaar geworden	6,7	6,4	6,9	7,5	6,9
61	Slachtoffer geweest	6,1	6,4	6,2	7,0	6,9
11	Dezelfde baan gehad	6,7	6,6	6,9	6,8	6,8
26	Met bedrijf gestopt	6,0	6,5	6,5	6,3	6,8
52	Gestudeerd in het buitenland					6,8
65	Vergunning of subsidie aangevraagd bij gemeente				7,3	6,8
42	Heb ik regelmatig hulp gekregen van vrijwilligers				6,5	6,8
2	Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9	7,1	6,7
9	Kind studiefinanciering/lening aangevraagd				6,7	6,7
16	Arbeidshandicap	5,7	5,9	6,2	6,4	6,7
21	Toeslag(en) aangevraagd				7,0	6,7
44	Voogdij gekregen				5,6	6,7
59	Zelf, partner of ouder(s) in (verzorgings)tehuis gewoond	6,6	6,1	6,7	7,3	6,7
30	Als ondernemer subsidie aangevraagd				6,6	6,7
31	Als ondernemer belastingaangifte gedaan				6,3	6,6
8	Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,5	6,8	6,5	6,5
18	Ik of kind ontving Wajong-uitkering				6,7	6,5
25	Alg, manager in loondienst	6,5	6,5	6,5	6,8	6,5
28	Personeel aangenomen/bedrijf uitgebreid	6,8	6,5	6,8	6,0	6,5
36	Kind langdurig ziek, gehandicapt	5,8	5,9	6,2	6,2	6,5
15	Uitkering aangevraagd/ontvangen	6,1	6,0	5,9	6,5	6,4
32	Vereniging opgericht/opgeheven	6,6	6,7	7,2	6,8	6,4
14	Werkloosheid		5,9	5,7	5,7	6,3
38	Kind gedragsproblemen <sup>76</sup>	6,1	6,2	6,9	6,2	6,3
24	Was ondernemer	6,5	6,4	6,6	6,2	6,2
27	Personeel ontslagen/arbeidsongeschikt geraakt	5,7	6,0	6,2	6,3	6,1
22	Te maken met schulden				5,9	6,0
53	Gewerkt in het buitenland					5,9
63	Kind boete gekregen	5,6	5,9	5,6	5,9	5,9
67	Te maken met overlast	5,3	5,0	5,1	5,9	5,9
29	Als ondernemer vergunning aangevraagd				5,5	5,8
50	Zelf of iemand in huishouden te maken met huiselijk geweld				5,3	5,8
13	Grote inkomensdaling		6,0	5,8	6,1	5,7
10	Betaalde baan gestart	6,7	6,3	5,7	6,0	5,6
54	Emigratie	6,0	6,5	6,7	6,4	5,6
55	Immigratie	6,0	6,0	5,9	5,4	5,3
66	Klacht/bezwaar ingediend	4,8	4,7	5,1	4,2	4,2

<sup>76</sup> In 2013 en voorgaande peilingen ging het om leer- en gedragsproblemen.

**Tabel 4**

Stellingen behorend bij de kwaliteitsaspecten

<b>ASPECTEN</b>	<b>VOLLEDIGE STELLING</b>
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
Verantwoordelijk tonen	De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen
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