

Samenvatting onderzoek

Ervaren kwaliteit dienstverlening door burgers en ondernemers

Door: dr. Willem Pieterse en Kantar Public (Dieter Verhue, Lenneke Nieuwenhuizen, Lorena van Essen)

Korte samenvatting van het onderzoek

Dr. Willem Pieterse presenteert de belangrijkste bevindingen van het onderzoek naar de waardering van de overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van burgers en ondernemers, dat werd uitgevoerd door Kantar Public in mei 2022. Eerdere metingen vonden plaats in 2019 en 2020. Dr. Pieterse, expert op het gebied van publieke dienstverlening, ontwikkelde het gebruikte onderzoeksmodel in 2019 in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Het veldwerk voor de meting in 2022 vond plaats van 17 mei t/m 19 mei, onder 4.132 burgers en 668 ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsdienst naar aanleiding van één van in totaal 41 gebeurtenissen, zoals geboorte, overlijden, scheiding, het starten van een onderneming, en dergelijke.

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn in welke mate burgers en ondernemers overheidsdiensten in het algemeen waarderen en in relatie tot recent contact over een specifieke levensgebeurtenis, en de rol die vertrouwen in overheidsinstanties hierbij speelt. Ook werden wensen met betrekking tot digitalisering en contactvorm onderzocht.

Dr. Pieterse voerde aanvullende analyses uit op de data van Kantar, waarbij hij het onderzoeksmodel wederom valideerde, de samenhang tussen de verscheidene kwaliteitsaspecten van dienstverlening onderzocht en trends signaleerde in de houdingen van klanten ten aanzien van overheidsdienstverlening.

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen:

- Van de burgers beoordeelt 76% de kwaliteit van overheidsdienstverlening als hoog. Dit is een hoger percentage dan zowel in 2020 (72%) als in 2019 (61%). Bij ondernemers ligt dit percentage op hetzelfde niveau als in 2020 (67%). Binnen deze groep nam het percentage dat de kwaliteit als 'zeer hoog' beoordeelt echter ook toe: van 29% naar 37%. In het algemeen lijkt er een positieve trend te zijn in het oordeel over de dienstverlening in het algemeen.
- De volgende aspecten van overheidsdienstverlening worden door zowel burgers als bedrijven belangrijk gevonden én goed gewaardeerd: contact kunnen hebben op een manier die bij je past, hulpvaardigheid, begrijpelijke informatie, vertrouwen in zorgvuldige omgang met gegevens. Voor burgers en ondernemers wegen daarnaast een oplossingsgerichte

houding en gebruiksvriendelijke dienstverlening ook zwaar. De burgers waarderen de dienstverlening op deze punten als voldoende, de ondernemers niet.

- De belangrijkste verbeterprioriteiten voor burgers en ondernemers zijn het minder complex maken van dienstverlening, transparantie over de omgang met gegevens, en snelheid van reageren. Voor burgers komt daar nog bij dienstverlening die is afgestemd op de eigen situatie.
- Er is een sterk verband tussen de mate van vertrouwen in overheidsinstanties en de perceptie van de kwaliteit van de dienstverlening.

Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event

- Burgers zijn gevraagd naar de ervaren dienstverlening naar aanleiding van 31 gebeurtenissen (life events). Bij ondernemers is dit voor 10 gebeurtenissen in kaart gebracht. Vergelijken met 2020 en in 2022 zien we een lichte daling in het aantal burgers dat positief is over de kwaliteit van overheidsdienstverlening in het kader van deze life events. In 2020 was 82% tevreden, in de huidige meting is dat nog altijd 77%. De gemiddelde tevredenheid is nog steeds aanmerkelijk hoger dan in 2019 (toen 61%). Het percentage dat vindt dat men goed is geholpen nam eveneens iets af, van 83% in 2020 naar 79% in 2020. Ook hier is het oordeel nog altijd positiever dan in 2019 (64%).
- Bij ondernemers zijn de trends overeenkomstig. De waardering van de kwaliteit van de dienstverlening, wanneer gemeten in relatie tot een specifieke levensgebeurtenis, nam af van 79% in 2020 naar 72% in 2022, terwijl de tevredenheid over hoe men geholpen is afnam van 81% in 2020 naar 74% in 2022.
- Burgers zijn het meest tevreden over contact naar aanleiding van het krijgen van een kind, de verkoop van een auto, pensionering en een VOG aanvragen (allemaal boven de 90%). Daarnaast zien we een toename in de waardering van de dienstverlening bij trouwen en bij langdurige zorg. De waardering is het laagst bij het indienen van een klacht (39%) en bij een rechtszaak of geschil (43%).
- Ondernemers waarderen het contact naar aanleiding van beginnen als ondernemer (81%) het meest, en het contact bij een rechtszaak of geschil het minst (48%).

Flankerend onderzoek onder minder digitaal, taal- en bureaucratisch vaardigen

- Door de afnamevorm van het onderzoek onder burgers en ondernemers – een online vragenlijst in een respondentenpanel – zijn enkele groepen, zoals digitaal, bureaucratisch minder vaardigen en/of laaggeletterden ondervertegenwoordigd in de uitkomsten. Daarom heeft Kantar een aparte meting opgezet onder deze doelgroep. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van telefonische en face-to-face gesprekken en met gebruik van een sterk ingekorte en vereenvoudigde vragenlijst. De resultaten van dit onderzoek kunnen niet een-op-een naast het algemene onderzoek worden gelegd, maar schetsen wel een algemeen beeld.
- De meest genoemde contacten gaan over het betalen van belastingen, COVID-19/Corona (testen, vaccinatie of maatregelen), het aanvragen van zorg(hulpmiddelen) of een toeslag. In deze groep beoordeelt 69% de kwaliteit van overheidsdienstverlening als hoog. Bijna tweederde (65%) heeft vertrouwen in overheidsinstanties. De groep ondervraagden vindt

dat hun persoonlijke gegevens veilig zijn bij de overheid en dat ze zelf kunnen kiezen op welke manier ze contact kunnen hebben.

- Minder positief zijn ze over de begrijpelijkheid van overheidsinformatie, wat hun rechten en plichten zijn en over de snelheid waarmee zij dingen kunnen regelen. Het contact met de overheidsorganisaties ging in de meeste gevallen telefonisch maar websites werden ook relatief vaak gebruikt. Bijna negen op de tien (86%) mensen in deze groep heeft bereikt wat zij wilden of moesten bereiken met hun contact met de overheid (maar veelal wel met hulp van anderen).

Aanbevelingen en tips

- Sinds 2019 is een positieve trend zichtbaar in het oordeel over overheidsdienstverlening. In 2022 zijn oplossingsgerichtheid, gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid de belangrijkste aspecten van overheidsdienstverlening. Gelukkig is het oordeel over deze aspecten ook positief. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten. Eenvoudige, persoonlijke, snelle en transparante dienstverlening worden belangrijk gevonden, maar deze punten worden negatief beoordeeld. Dit zijn daarmee verbeterkansen voor de toekomst.
- In 2022 is 'Toegankelijkheid' de belangrijkste voorspeller voor het oordeel over de kwaliteit van de inhoud van dienstverlening. Voor de tevredenheid over het proces is de 'Vormgeving Dienstverlening' de belangrijkste voorspeller. Investeren in deze aspecten van dienstverlening zal zijn uitwerking hebben op het oordeel over de kwaliteit van de inhoud en het proces. Dit geldt ook voor het investeren in het vertrouwen van burger en ondernemer in overheidsinstanties.
- Het kanaalgebruik is redelijk stabiel. De website (42%) en telefoon (36%) zijn de meest gebruikte kanalen, gevolgd door e-mail (23%) en de berichtenbox (21%). Kanalen zoals social media en chatbots worden minder vaak gebruikt. Ook zien we dat als het contact frequenter is, er vaak een mix aan kanalen gebruikt wordt. Op kanaalvlak is nog (veel) ruimte voor verbetering. Er worden kanalen ingezet die weinig gebruikt worden en de digitalisering lijkt enigszins te stikken. Met de toename in het aanbod van kanalen (denk aan chatbots) neemt de fragmentatie in het kanaallandschap toe. Daarnaast neemt de kans toe dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden. Het lijkt verstandig het kanaalaanbod kritisch onder de loep te blijven nemen en vooral op klantreisniveau voor een logische een passende kanaalinzet en -sturing te kiezen.
- Aan de ene kant zijn er geen zorgen ten aanzien van het kunnen bijhouden van de digitalisering en het tempo daarvan door de burgers en ondernemers in het algemeen. Aan de andere kant rijst de vraag of digitalisering niet tegen een grens aanloopt. Men vindt het steeds minder goed dat de overheid meer digitaal doet en meer dan ooit vindt men dat de overheid te weinig inzet op persoonlijk contact via telefoon of balie. We adviseren derhalve om goed na te denken over de verdere strategie ten aanzien van digitalisering, waarbij steeds meer duidelijk wordt dat digitalisering goed is, maar niet voor alles. Ook rijst de vraag waar de grens van de digitalisering ligt en hoe de balans tussen online en offline in de toekomst vormgegeven dient te worden.