

KANTAR PUBLIC

Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening

meting 2022

Een onderzoek onder burgers en ondernemers, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. ICTU

Definitief rapport

Dieter Verhue, Lenneke Nieuwenhuizen, Lorena van Essen

244410615

22 juli 2022



Inhoudsopgave

1	4
Inleiding en samenvatting	Vertrouwen in overheidsorganisaties
3	44
2	5
Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen	Digitalisering en contactvormen
10	48
3	6
Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis	Onderzoeksverantwoording
26	53



1 Inleiding en samenvatting

Inleiding

In de 'Staat van de Uitvoering' beschouwt ICTU de stand van zaken van de beleidsuitvoering van de overheid, gebaseerd op inzichten vanuit afzonderlijke domeinen. De aandacht gaat vooral uit naar zaken die relevant zijn voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Voor de Staat van de Uitvoering put ICTU uit documenten van de uitvoeringsorganisaties zelf, zoals 'Standen van de Uitvoering' en knelpuntenrapporten. Daarnaast wordt de Staat gebaseerd op een flink aantal analyses van onafhankelijke onderzoeksbureaus en wetenschappers.

In dit kader heeft ICTU aan Kantar de opdracht gegeven om de wensen en de waardering van burgers en ondernemers voor overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In dit rapport worden de resultaten van dit onderzoek beschreven, in vergelijking met twee eerdere metingen die Kantar in 2019 en 2020 uitvoerde in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een model, dat onder regie van BZK door dr. Willem Pieterse is ontwikkeld. Het model bestaat uit een vast deel over de mate waarin burgers en ondernemers overheidsdiensten in het algemeen waarderen en in relatie tot recent contact over een specifieke levensgebeurtenis. Ook werden wensen met betrekking tot digitalisering en contactvorm onderzocht. Daarnaast bevat het onderzoek jaarlijks wisselende modules. In eerdere jaren werd hierin aandacht gegeven aan digitalisering en overheidsdienstverlening ten tijde van de COVID-pandemie. Dit jaar werd nader ingegaan op het vertrouwen van burgers en bedrijven in overheidsinstanties.

Omdat de meting van 2022 werd uitgevoerd ten behoeve van de Staat, werd het aantal levensgebeurtenissen flink uitgebreid, in de hoop de contacten van burgers met de 38 overheidsorganisaties, die deel uitmaken van de Staat, te vatten. Vanwege de aard van de contacten valt niet altijd meer van een echte levensgebeurtenis te spreken, maar gaat het meer om een contactmoment zoals de aanvraag van een VOG. De focus blijft evenwel op de 'customer journey' van burger en bedrijf.

Opzet van dit rapport

Het onderzoek is uitgevoerd onder burgers en ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsdienst naar aanleiding van één van in totaal 41 gebeurtenissen (31 voor burgers en 10 voor ondernemers), zoals geboorte, overlijden, scheiding, het starten van een onderneming dergelijke. Men is bevraagd over het contact met overheidsdiensten naar aanleiding van deze specifieke gebeurtenis, en daarna over de ervaringen met overheidsdiensten in het algemeen. Ook is in het onderzoek ingegaan op vertrouwen in overheidsorganisaties en op de wensen van burgers met betrekking tot digitalisering.

In dit rapport wordt in de volgende volgorde op deze vier onderwerpen ingegaan:

1. evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen;
2. evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event;
3. vertrouwen in overheidsorganisaties;
4. digitalisering en contactvormen.

Life events burgers

Ten opzichte van de metingen in 2019 en 2020 zijn enkele aanpassingen doorgevoerd in de life events. Zo zijn er enkele life events toegevoegd, maar ook verwijderd. Bovendien zijn enkele life events samengevoegd om voldoende steekproefgroottes te hebben om betrouwbare uitspraken over te kunnen doen.

Life events	Aantal
• Een motorvoertuig, caravan, aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen	141 (3%)
• Rijexamen doen (75%) of een medische keuring voor het rijbewijs ondergaan (19%) (beide: 3%, weet niet: 4%)	155 (4%)
• Verhuizen	153 (4%)
• Trouwen of een geregistreerd partnerschap aangaan	135 (3%)
• Scheiden of uit elkaar gaan	99 (2%)
• Een kind krijgen (86%) /adopteren of een pleegkind in huis krijgen (14%)	138 (3%)
• Een school zoeken voor uw kind	93 (2%)
• 18 jaar worden	114 (3%)
• Studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen	128 (3%)
• Een opleiding volgen of beëindigen	126 (3%)
• De AOW-gerechte leeftijd bereiken	161 (4%)
• Naar het buitenland gaan voor studie of werk	51 (1%)
• Een rechtszaak (64%) of ander geschil (21%) (beide: 12%, weet niet: 3%)	106 (3%)
• Strafrechtelijk vervolgd worden (1%) of boetes krijgen (99%) (beide: 1%)	132 (3%)
• Slachtoffer van criminaliteit worden	152 (4%)

Life events	Aantal
• Aangifte inkomstenbelasting doen	190 (5%)
• Gemeentelijke belastingen of Waterschapbelasting aanvragen of aflossen	165 (4%)
• Corona, zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken	198 (5%)
• Gebruik maken van langdurige zorg	142 (3%)
• Zorg of hulpmiddelen aanvragen	127 (3%)
• Mantelzorg verlenen	125 (3%)
• Overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen	147 (4%)
• Werkloos raken	146 (4%)
• Arbeidsongeschikt raken	167 (4%)
• Hulp bij schulden aanvragen	74 (2%)
• Een toeslag of uitkering aanvragen	144 (3%)
• Naar het buitenland reizen, niet voor studie of werk	130 (3%)
• (R)emigratie voorbereiden (emigratie naar buitenland: 40%, (terug)verhuizen naar Nederland: 51%, beide: 3%, weet niet: 6%)	34 (1%)
• Melding doen (bijv. een onveilige situatie, ongeluk, misstand etc.)	167 (4%)
• Klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen	148 (4%)
• Een VOG aanvragen	144 (3%)

Q004: Over welke van de volgende gebeurtenissen heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de overheid? | Basis: totale steekproef, n=4132.

Life events ondernemers

Ook voor bedrijven zijn er enkele life events toegevoegd en verwijderd of samengevoegd omdat uit de screening bleek dat de steekproefgroottes anders geen betrouwbare uitspraken zouden rechtvaardigen. Voor bedrijven is 'voor het eerst personeel aannemen' toegevoegd, waar in 2020 en 2019 alleen 'ontslag van personeel' uitgevraagd.

Life events	Aantal
• Beginnen als ZZ'P-er / ondernemer	64 (10%)
• Voor het eerst personeel aannemen (67%) / ontslag van personeel (beiden: 30%)	46 (7%)
• Een bedrijfsvoertuig kopen, verkopen of registreren	20 (3%)
• Omzetbelasting (btw) of vennootschapsbelasting betalen	127 (19%)
• Een vergunning (21%) of subsidie aanvragen (64%) beide (15%)	46 (7%)
• Coronamaatregelen, zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken	134 (20%)
• Corona-steunmaatregelen voor bedrijven en zzp-ers	87 (13%)
• Een opdracht voor de overheid uitvoeren	35 (5%)
• Opgave doen van bedrijfsgegevens aan de overheid	60 (9%)
• Een rechtszaak (14%) of een ander geschil (29%) / een boete krijgen (47%) of strafrechtelijk vervolgd worden (0%) (beide: 10%)	48 (7%)

Samenvatting [1/2]

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%.
- Om een beeld te krijgen van de verbeterprioriteiten in de overheidsdienstverlening, zijn van 18 aspecten van de dienstverlening het belang en de waardering in kaart gebracht. De volgende aspecten worden door zowel burgers als belangrijk gevonden én gewaardeerd: contact kunnen hebben op een manier die bij je past, hulpvaardigheid, begrijpelijke informatie en vertrouwen in een zorgvuldige omgang met gegevens. Burgers en bedrijven vinden daarnaast een oplossingsgerichte houding en gebruiksvriendelijke dienstverlening belangrijk, maar alleen de burgers zijn over deze twee aspecten tevreden, de ondernemers juist niet.
- Verbeterprioriteiten voor zowel burgers als bedrijven zijn het minder complex maken van dienstverlening, transparantie over de omgang met gegevens, dienstverlening die is afgestemd op je eigen situatie en snelheid van reageren.

Vertrouwen

- Van de burgers heeft 70% vertrouwen in andere mensen (score 7 of hoger op een schaal van 0 tot 10). 48% heeft vertrouwen in overheidsorganisaties en 39% in de eigen gemeente.
- Van de ondernemers heeft 74% vertrouwen in andere mensen (score 7 of hoger op een schaal van 0 tot 10). 44% heeft vertrouwen in overheidsorganisaties en 37% in de eigen gemeente.
- Er is een sterk verband tussen vertrouwen in overheidsinstanties en de mate van tevredenheid over de kwaliteit van overheidsdienstverlening. Hoe meer vertrouwen men heeft in overheidsinstanties, hoe tevredener men is over de kwaliteit van de dienstverlening. Zo is van de burgers die op een schaal van 0 – 10 een 7 of hoger geven voor hun vertrouwen in overheidsinstanties, ruim 90% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarentegen is minder dan 40% van de burgers die hun vertrouwen in overheidsinstanties een 4 of minder geven (op een schaal 0 – 10), tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening.

Samenvatting [2/2]

Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event

- Burgers zijn gevraagd naar de ervaren dienstverlening naar aanleiding van 31 gebeurtenissen. Bij ondernemers is dit voor 10 gebeurtenissen in kaart gebracht. Vergeleken met 2020 zijn iets minder burgers positief over de kwaliteit van overheidsdienstverlening in het kader van deze life events. In 2020 was 82% tevreden en in de huidige meting is dat 77%. De gemiddelde tevredenheid is wel aanmerkelijk hoger dan in 2019 (61%). Het percentage dat vindt dat men goed is geholpen nam eveneens iets af, van 83% in 2020 naar 79% in 2020. Maar 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 nam af van 79% in 2020 naar 72% in 2022. In 2019 was dit 61%. De tevredenheid over hoe men geholpen is nam af van 81% in 2020 naar 74% in 2022 en is daarmee terug op het niveau van 2019 (73%).
- Van zowel burgers als bedrijven heeft 81% bereikt wat zij wilden of moesten bereiken met hun contact met de overheid.
- De waardering is verschillend, afhankelijk van de gebeurtenis. 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 starten als ondernemer (81%) het meest, en het contact bij een rechtszaak of geschil het minst (48%).

Aantal organisaties contact en contact frequentie

- Zowel burgers als ondernemers hebben naar aanleiding van een gebeurtenis contact met gemiddeld 1,6 overheidsorganisaties. Dit zijn vooral de gemeente, de Belastingdienst en het UWV. Het overlijden van iemand in hun omgeving leidt voor burgers tot contact met relatief veel organisaties (2,8). Ondernemers hebben met relatief veel organisaties contact als zij een bedrijf beginnen (2,4).
- De frequentie van de contacten van burgers met overheidsorganisaties is het hoogst bij werkloos raken, arbeidsongeschikt raken en bij hulp bij schulden. Bij ondernemers was de contactfrequentie het hoogst naar aanleiding van coronamaatregelen of coronasteun en bij het uitvoeren van een opdracht voor de overheid.
- De contacten vinden bij burgers het meest plaats via websites (42%) en telefonisch (36%). Voor ondernemers liggen deze percentages nagenoeg hetzelfde (43% en 38%).

Voorkeuren voor contact met de overheid

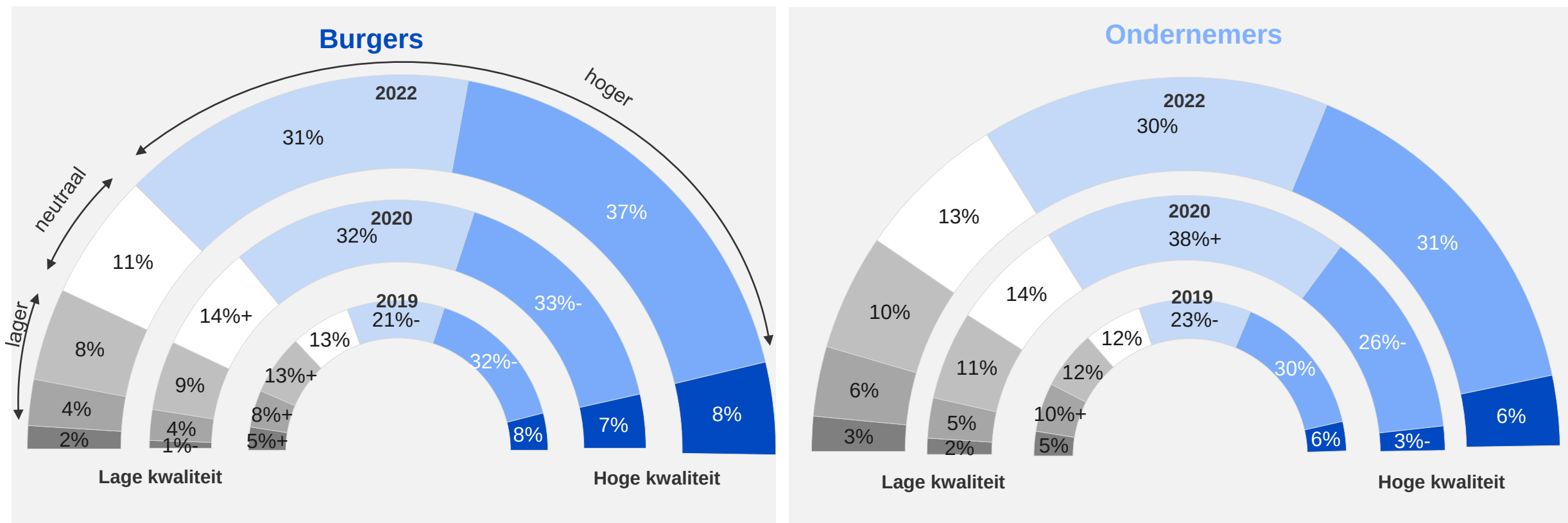
- Ten opzichte van de meting in 2020 vinden minder burgers het goed als de overheid steeds meer digitaal doet (van 65% naar 60%). Daarnaast vindt een aanmerkelijk hoger percentage dan in 2020 dat de overheid te weinig inzet op contact via de telefoon of via de balie (van 37% naar 49%). Dezelfde trends zien we bij ondernemers.
- In 2019 maakte 71% van de burgers gebruik van de DigiD app. In 2020 nam dit toe tot 75% en inmiddels maakt 88% hier gebruik van.



2

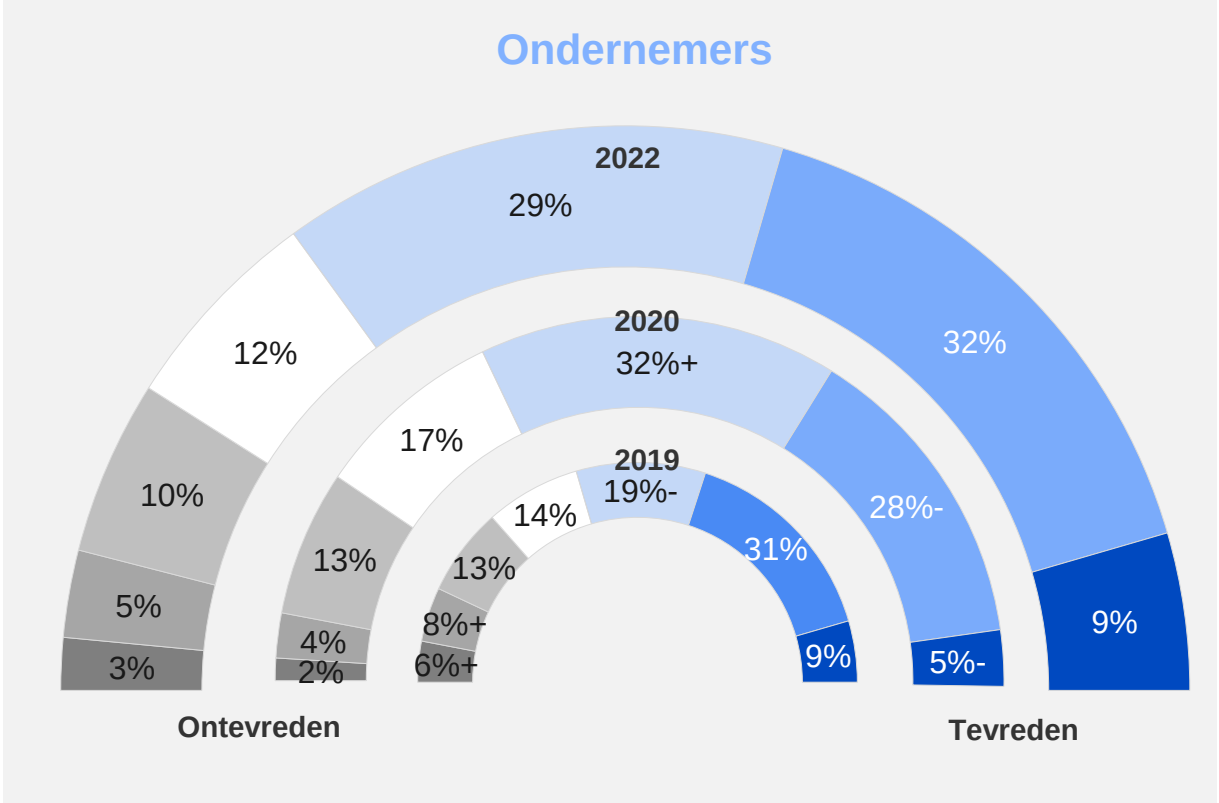
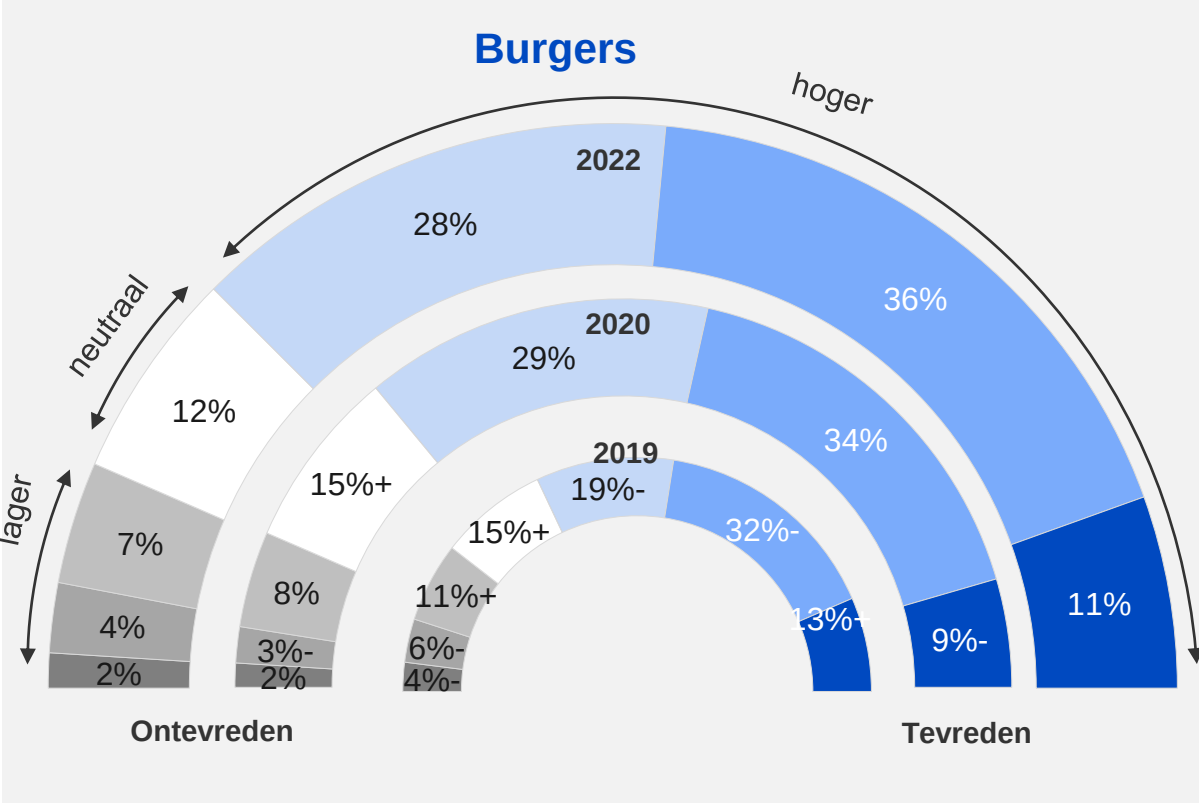
Evaluatie van
overheidsdienstverlening
in het algemeen

De tevredenheid over de kwaliteit van overheidsdienstverlening blijft stijgen bij zowel burgers als ondernemers



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Ook de tevredenheid over het contact nam toe voor burgers en ondernemers



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Als dezelfde gebeurtenissen worden meegenomen in 2022 als in 2020 (zie lijstje hieronder), dan verandert de mate van tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening nauwelijks

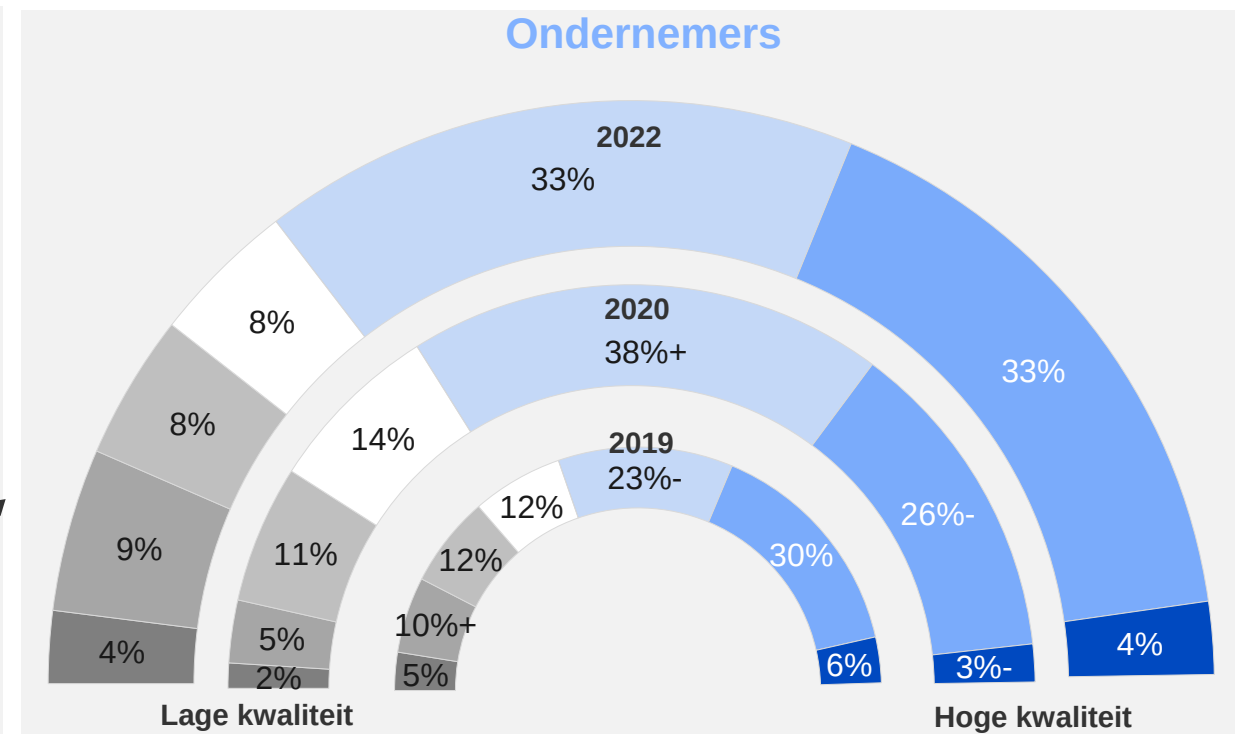
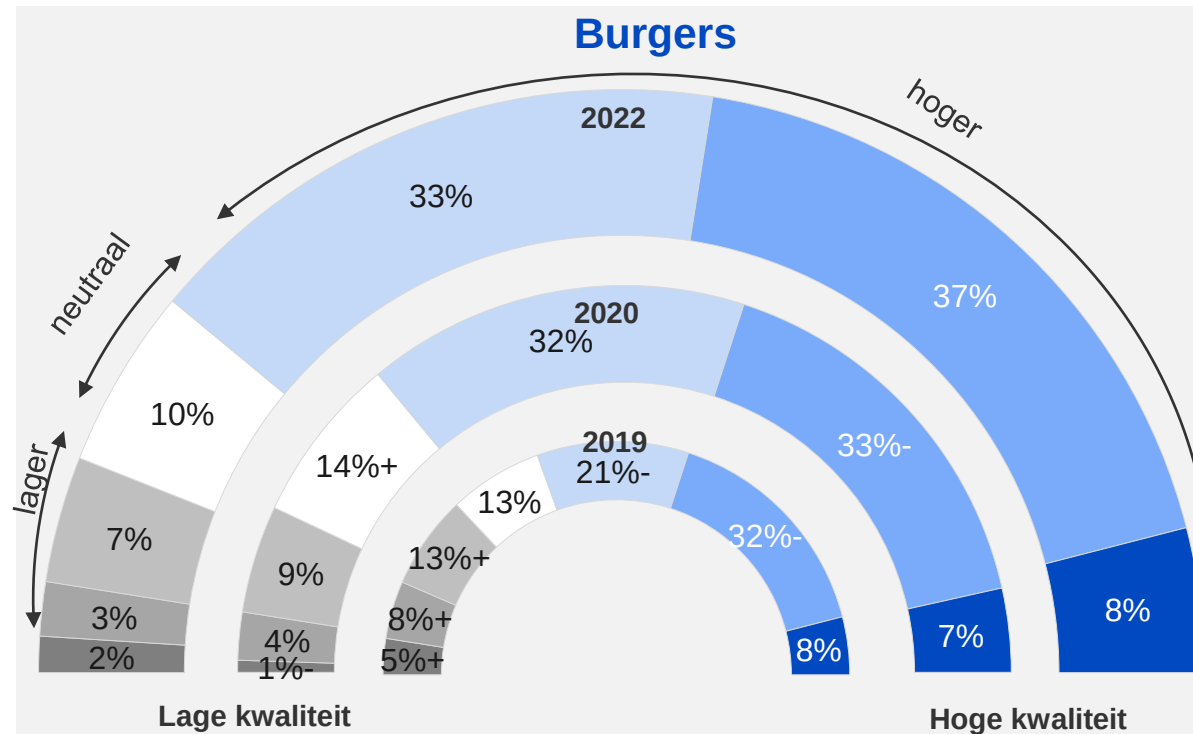
Burgers

- een motorvoertuig caravan aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen
- verhuizen
- trouwen of een geregistreerd partnerschap aangaan
- scheiden of uit elkaar gaan
- een kind krijgen
- 18 jaar worden
- studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen
- een opleiding volgen of beëindigen

- gebruik maken van langdurige zorg
 - mantelzorg verlenen
 - overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen
 - werkloos raken
 - hulp bij schulden aanvragen
 - een toeslag of uitkering aanvragen
 - de AOW gerechtigde leeftijd bereiken
 - naar het buitenland gaan voor studie of werk
 - een klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen
- NB: 'Een omgevings/bouwvergunning' ontbreekt, want dit is niet uitgevraagd in 2022 en wel in 2020 en 2019

Ondernemers

- Het beginnen als ondernemer
- Het beginnen als ZZP-er
- Het stoppen met een bedrijf of de aanvraag van een faillissement
- Het ontslaan van personeel
- De aanvraag van een vergunning of subsidie
- Het starten met duurzame bedrijfsvoering/ duurzame energie
- Het internationaal ondernemen/ exporteren
- Voor het eerst personeel aannemen
- Zaken regelen vanwege het overlijden van een ondernemer



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Ook de mate van tevredenheid over het contact verandert nauwelijks

Burgers

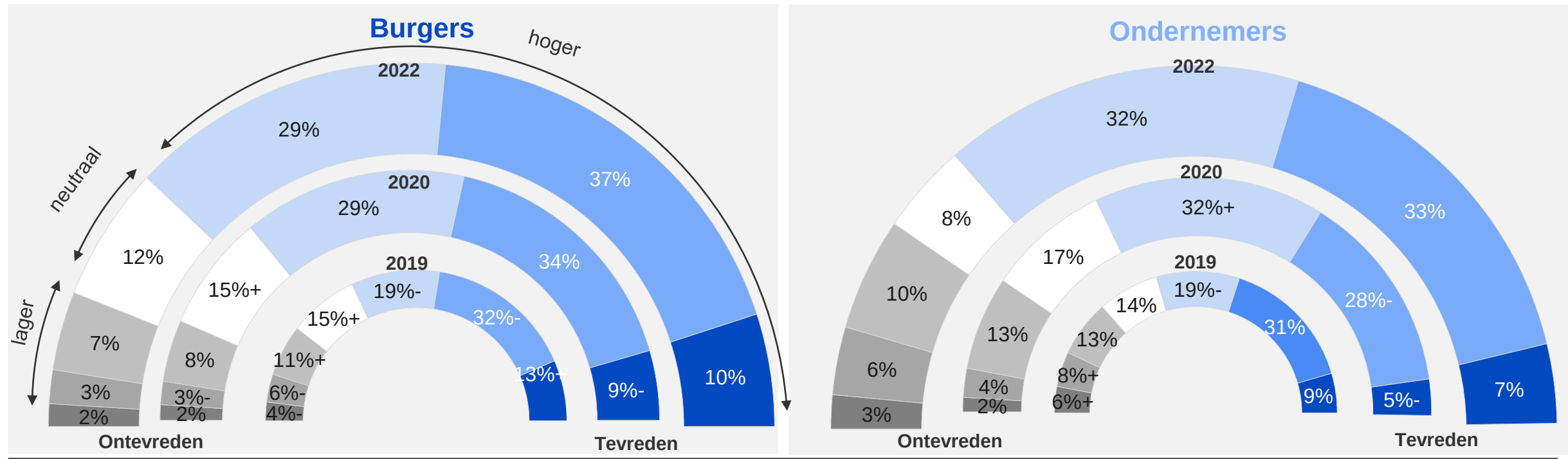
- een motorvoertuig caravan aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen
- verhuizen
- trouwen of een geregistreerd partnerschap aangaan
- scheiden of uit elkaar gaan
- een kind krijgen
- 18 jaar worden
- studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen
- een opleiding volgen of beëindigen

- gebruik maken van langdurige zorg
- mantelzorg verlenen
- overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen
- werkloos raken
- hulp bij schulden aanvragen
- een toeslag of uitkering aanvragen
- de AOW gerechtigde leeftijd bereiken
- naar het buitenland gaan voor studie of werk
- een klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen

NB: 'Een omgevings/bouwvergunning' is niet uitgevraagd in 2022 en wel in 2020 en 2019

Ondernemers

- Het beginnen als ondernemer
- Het beginnen als ZZP-er
- Het stoppen met een bedrijf of de aanvraag van een faillissement
- Het ontslaan van personeel
- De aanvraag van een vergunning of subsidie
- Het starten met duurzame bedrijfsvoering/ duurzame energie
- Het internationaal ondernemen/ exporteren
- Voor het eerst personeel aannemen
- Zaken regelen vanwege het overlijden van een ondernemer



+ / - verschil significant met huidige meting (95%-niveau)

Redenen voor (on)tevredenheid over de kwaliteit van overheidsdienstverlening (een selectie uit gegeven open antwoorden)

Burgers

Tevreden, omdat:

- “Het allemaal soepel verliep.”
- “Alles is uiteindelijk gelukt.”
- “Vragen die ik had werden juist beantwoord.”
- “Vriendelijke mensen en alles verliep snel.”

Ontevreden, omdat:

- “Het allemaal duurt en duurt. Terwijl wij de tijd niet hadden.”
- “Ik van het kastje naar de muur werd gestuurd.”
- “Het erg lang duurde voordat we eindelijk werden geholpen en verschillende mensen verschillende antwoorden gaven op de vraag.”
- “Trage afhandeling en kwaliteit medewerker onvoldoende.”

Ondernemers

Tevreden, omdat:

- “De info die nodig had, werd geleverd.”
- “Gerichte informatie en heldere aanwijzingen of doorverwijzing”
- “Het personeel vriendelijk was, en ik uiteindelijk geholpen ben (dan wel omslachtig).”
- “Ik de antwoorden kreeg waar ik om vroeg.”

Ontevreden, omdat:

- “Slecht bereikbaar, geen duidelijk antwoord , geen begrip, onpersoonlijk, te log en te traag.”
- “Door de onduidelijke en hoge regelgeving de ambtenaren zelf niet meer weten hoe het zit.”
- “Informatie vaak moeilijk te vinden is of zaken elkaar tegenspreken.”
- “Er geen concreet antwoord op mijn vraag kwam.”

Relevante aspecten voor de dienstverlening van de overheid

Aan de burgers en ondernemers is gevraagd uit een lijst te kiezen welke aspecten van dienstverlening belangrijk zijn voor overheidsdienstverlening. Hieronder zijn de kenmerken en de gehanteerde toelichtingen weergegeven.

Veiligheid & Vertrouwen

Privacy

Veiligheid

Regie op gegevens

Vertrouwen

Transparantie

Hulp & Ondersteuning

Hulpvaardigheid

Verantwoordelijkheid

Oplossingsgericht

Toegankelijkheid

Vindbaarheid

Begrijpelijkheid

Toegankelijkheid

Gebruiksvriendelijk

Eenvoudig

Vormgeving dienstverlening

Proactief

Persoonlijk

Snelheid

Gemak

Keuzevrijheid

- Privacy. Dat de overheid mijn privégegevens goed beschermt.
- Veiligheid. Dat dienstverlening veilig is.
- Regie op gegevens. Dat ik zelf kan bepalen wie toegang heeft tot mijn gegevens.
- Vertrouwen. Dat ik er op kan vertrouwen dat de overheid zorgvuldig met mijn gegevens omgaat.
- Transparantie. Dat altijd duidelijk is wat met mijn gegevens gebeurt en wie daar toegang tot heeft.
- Hulpvaardigheid. Dat de overheid mij helpt wanneer dat nodig is.
- Verantwoordelijkheid. Dat de overheid de dienstverlening constant probeert te verbeteren.
- Oplossingsgericht. Dat de overheid fouten oplost en problemen voorkomt.

- Vindbaarheid. Dat informatie en diensten goed te vinden zijn.
- Begrijpelijkheid. Dat informatie van de overheid goed te begrijpen is.
- Toegankelijkheid. Dat ik contact heb met de overheid op een manier die bij mijn situatie past.
- Gebruiksvriendelijk. Dat dienstverlening makkelijk en goed te gebruiken is.
- Eenvoudig. Dat contact zo simpel en eenvoudig mogelijk is.
- Proactief. Dat de overheid meedenkt en mij actief wijst op mijn rechten en plichten.
- Persoonlijk. Dat dienstverlening op mijn persoonlijke situatie is afgestemd.
- Snelheid. Dat dienstverlening snel is en weinig tijd kost.
- Gemak. Dat contact met de overheid weinig moeite kost.
- Keuzevrijheid. Dat ik zelf kan kiezen hoe (met welk kanaal) ik contact heb met de overheid.

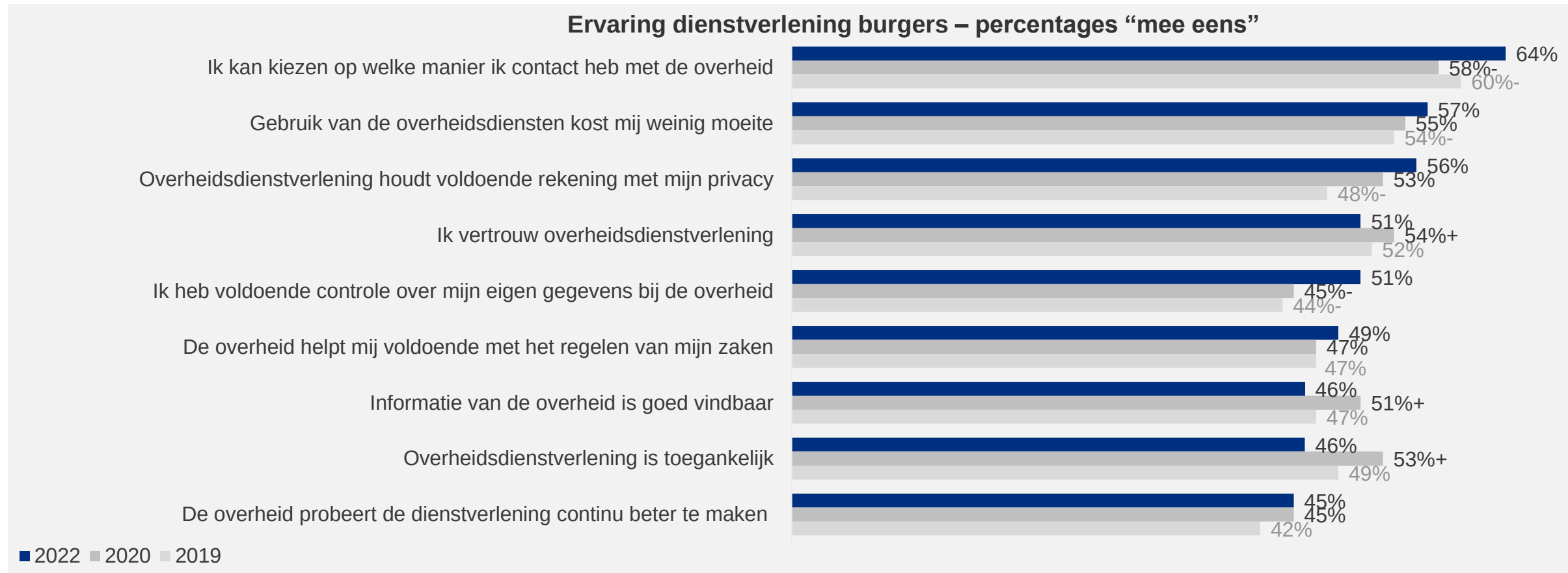
Zowel burgers als ondernemers vinden oplossingsgerichtheid, gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid het belangrijkste

- Gevraagd is om maximaal zes kenmerken uit een totaal van 18 te kiezen.
- De resultaten zijn weergegeven in een rangorde (de meest gekozen antwoorden staan bovenaan).

Burgers		Ondernemers	
2022		2022	
2020		2020	
2019		2019	
↑ belangrijker	1 Oplossingsgericht	1 Begrijpelijk	1 Begrijpelijk
	2 Gebruiksvriendelijkheid	2 Begrijpelijkheid	2 Oplossingsgericht
	3 Begrijpelijkheid	3 Gebruiksvriendelijkheid	3 Gebruiksvriendelijk
	4 Toegankelijkheid	4 Toegankelijkheid	4 Eenvoudig
	5 Hulpvaardigheid	5 Hulpvaardigheid	5 Hulpvaardig
	6 Vertrouwen	6 Vertrouwen	6 Snel
	7 Eenvoudig	7 Transparantie	7 Vertrouwen
	8 Snelheid	8 Snelheid	8 Persoonlijk
	9 Persoonlijk	9 Eenvoudig	9 Toegankelijk
	10 Transparantie	10 Persoonlijk	10 Proactief
↓ minder belangrijk	11 Veiligheid	11 Veiligheid	11 Vindbaar
	12 Gemak	12 Verantwoordelijkheid	12 Gemak
	13 Vindbaarheid	13 Gemak	13 Snel
	14 Verantwoordelijkheid	14 Vindbaarheid	14 Transparant
	15 Privacy	15 Proactief	14 Keuzevrijheid
	16 Pro-actief	16 Regie op gegevens	15 Veilig
	17 Regie op gegevens	17 Privacy	16 Verantwoordelijk
	18 Keuzevrijheid	18 Keuzevrijheid	17 Regie op gegevens
		18 Privacy	18 Privacy

Q019: We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Burgers: n=4132, bedrijven: n=668.

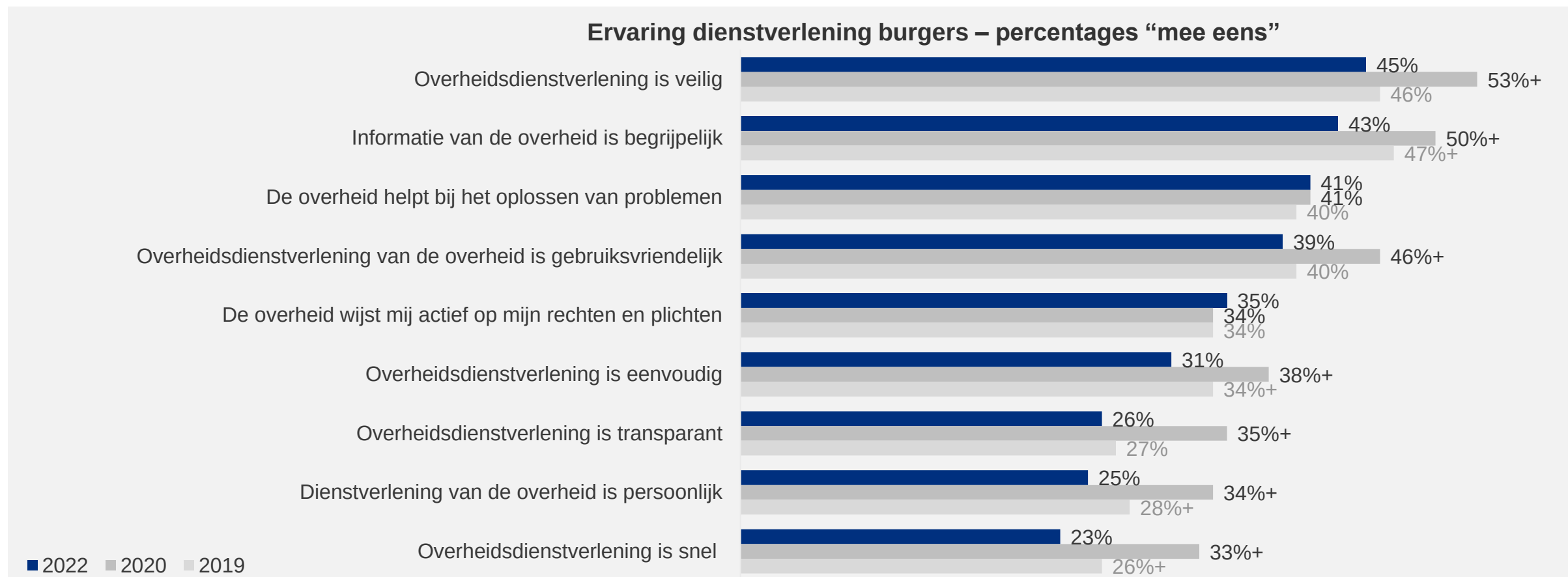
Overheidsdienstverlening scoort goed op keuzevrijheid, gemak en privacy bij burgers. Tevredenheid over toegankelijkheid en vindbaarheid weer terug naar niveau 2019.



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q034: Nu willen we graag van u weten hoe uw contact met de overheid op dit moment ervaart. Daarbij gaat het om uw mening over de dienstverlening in het algemeen. Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? | Basis: totale steekproef burgers 2022, n=4132, 2020: n=3268, 2019: n=3120

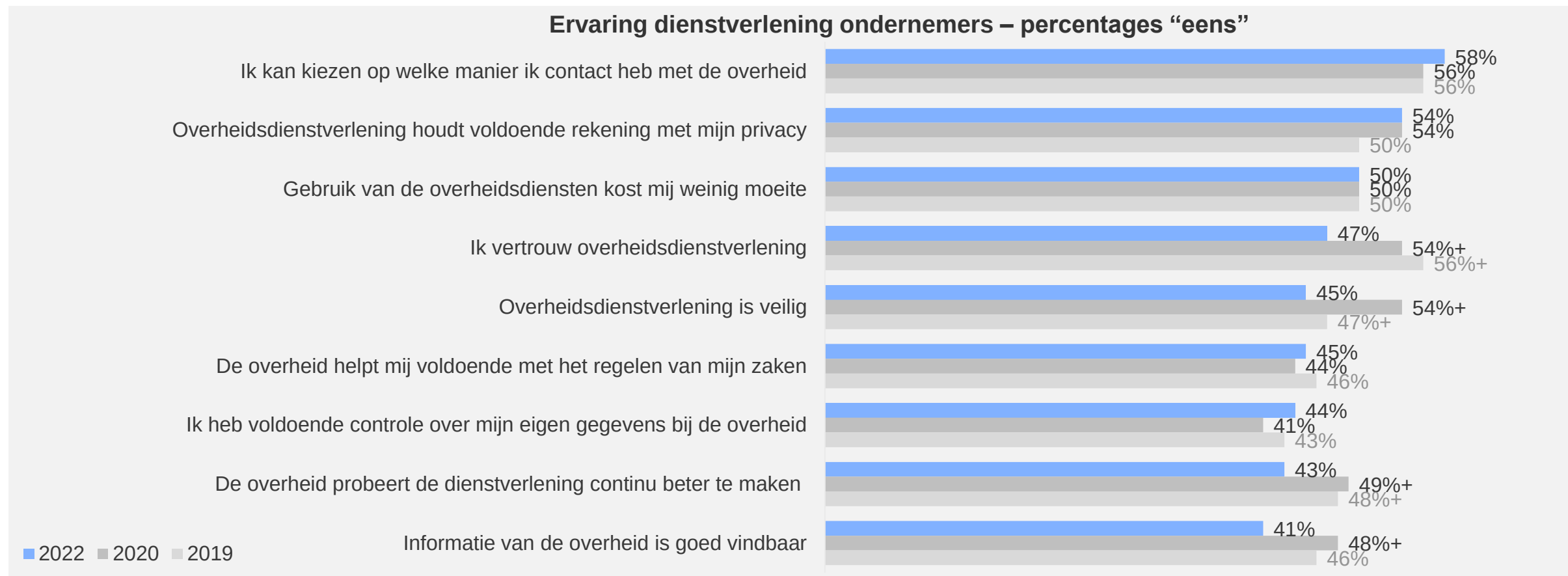
Tevredenheid burgers positiever over verscheidende kenmerken van overheidsdienstverlening - na een stijging in 2020 - weer gedaald naar het niveau van 2019



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q035: Nu willen we graag van u weten hoe uw contact met de overheid op dit moment ervaart. Daarbij gaat het om uw mening over de dienstverlening in het algemeen. Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? | Basis: totale steekproef burgers 2022, n=4132, 2020: n=3268, 2019: n=3120

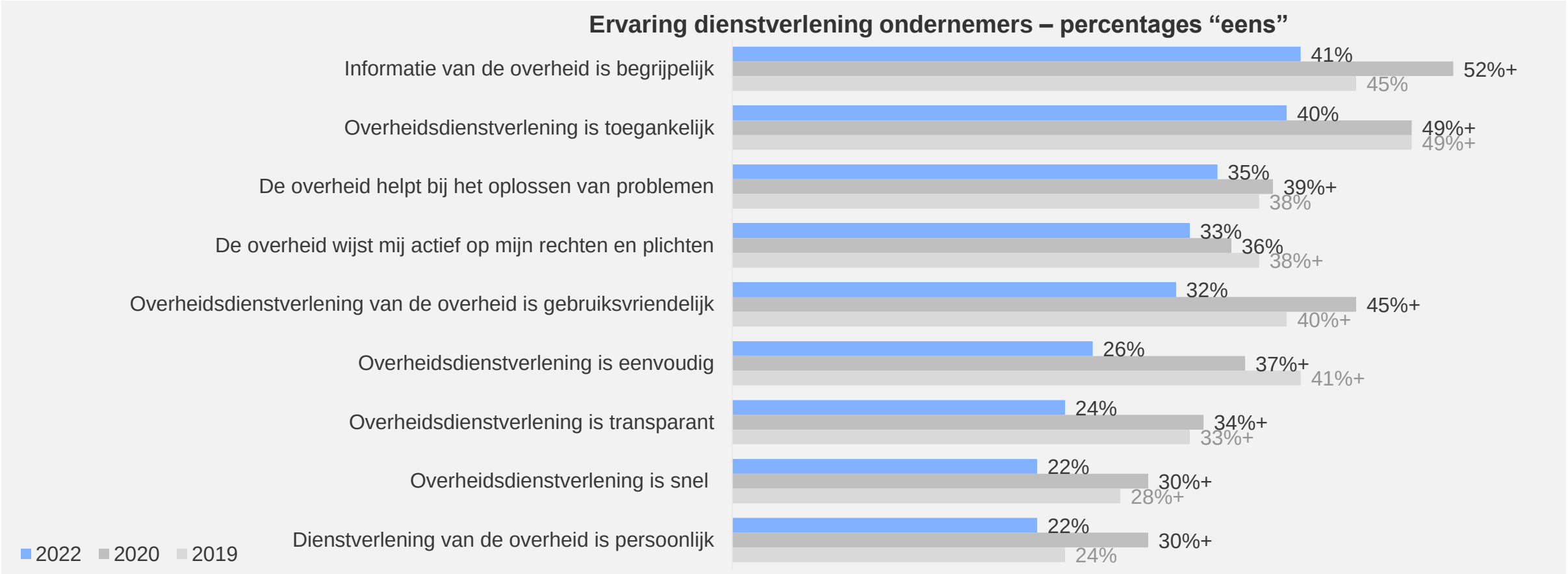
Ondernemers zijn het meest tevreden over keuzevrijheid, privacy en gemak. Afname ten opzichte van 2020 in het vertrouwen in overheidsdienstverlening, het geloof in continue verbetering van de dienstverlening en de overtuiging dat de overheid helpt met het oplossen van problemen



+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q034: Nu willen we graag van u weten hoe uw contact met de overheid op dit moment ervaart. Daarbij gaat het om uw mening over de dienstverlening in het algemeen. Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? | Basis: totale steekproef ondernemers 2022: n=668, 2020: n=812, 2019: n=582

Ook over veel andere aspecten is de tevredenheid gedaald, vooral over gebruiksvriendelijkheid, eenvoud en transparantie.

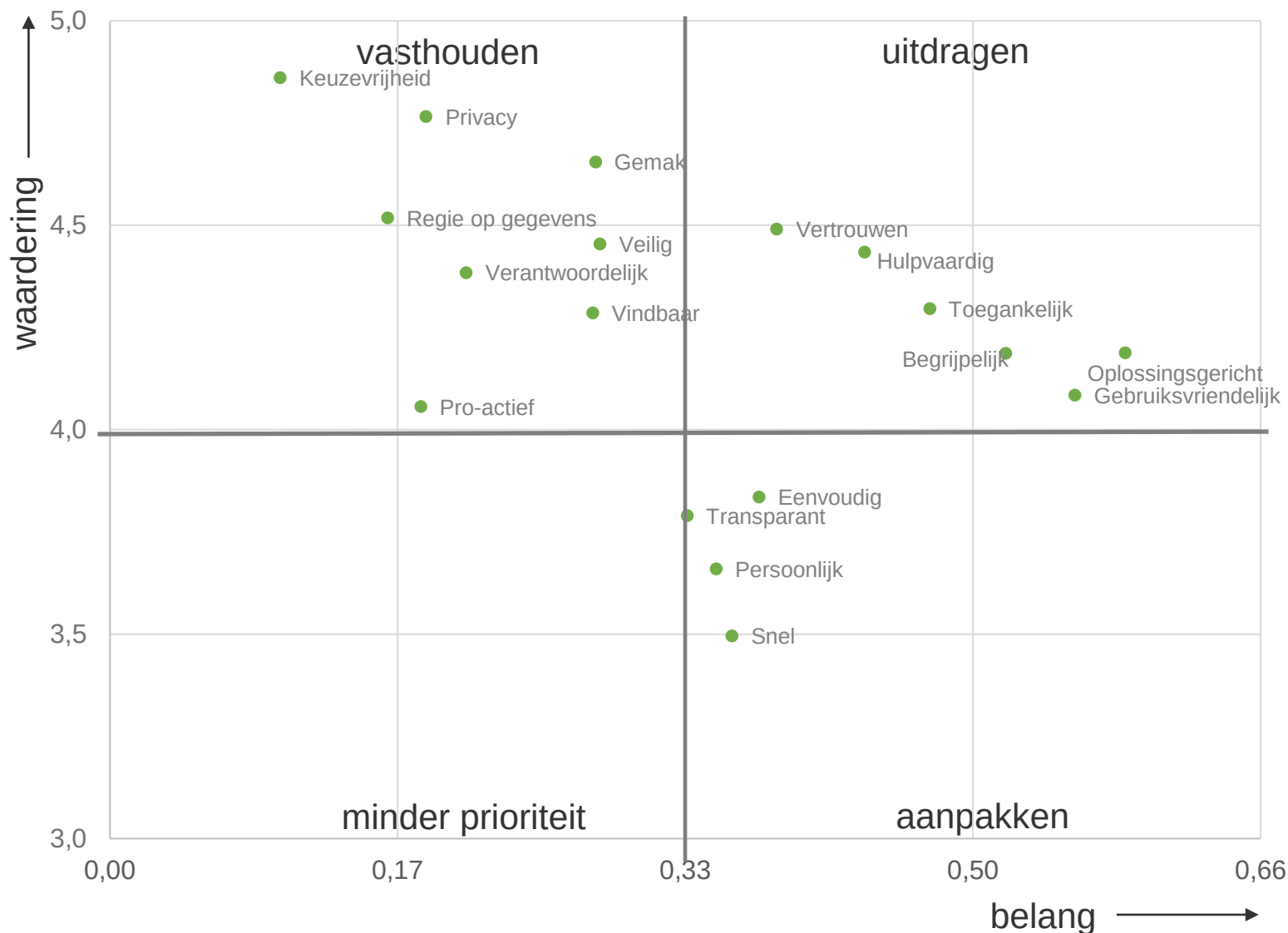


+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q035: Nu willen we graag van u weten hoe uw contact met de overheid op dit moment ervaart. Daarbij gaat het om uw mening over de dienstverlening in het algemeen. Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? | Basis: totale steekproef ondernemers 2022: n=668, 2020: n=812, 2019: n=582

Verbeterprioriteitenmatrix burgers

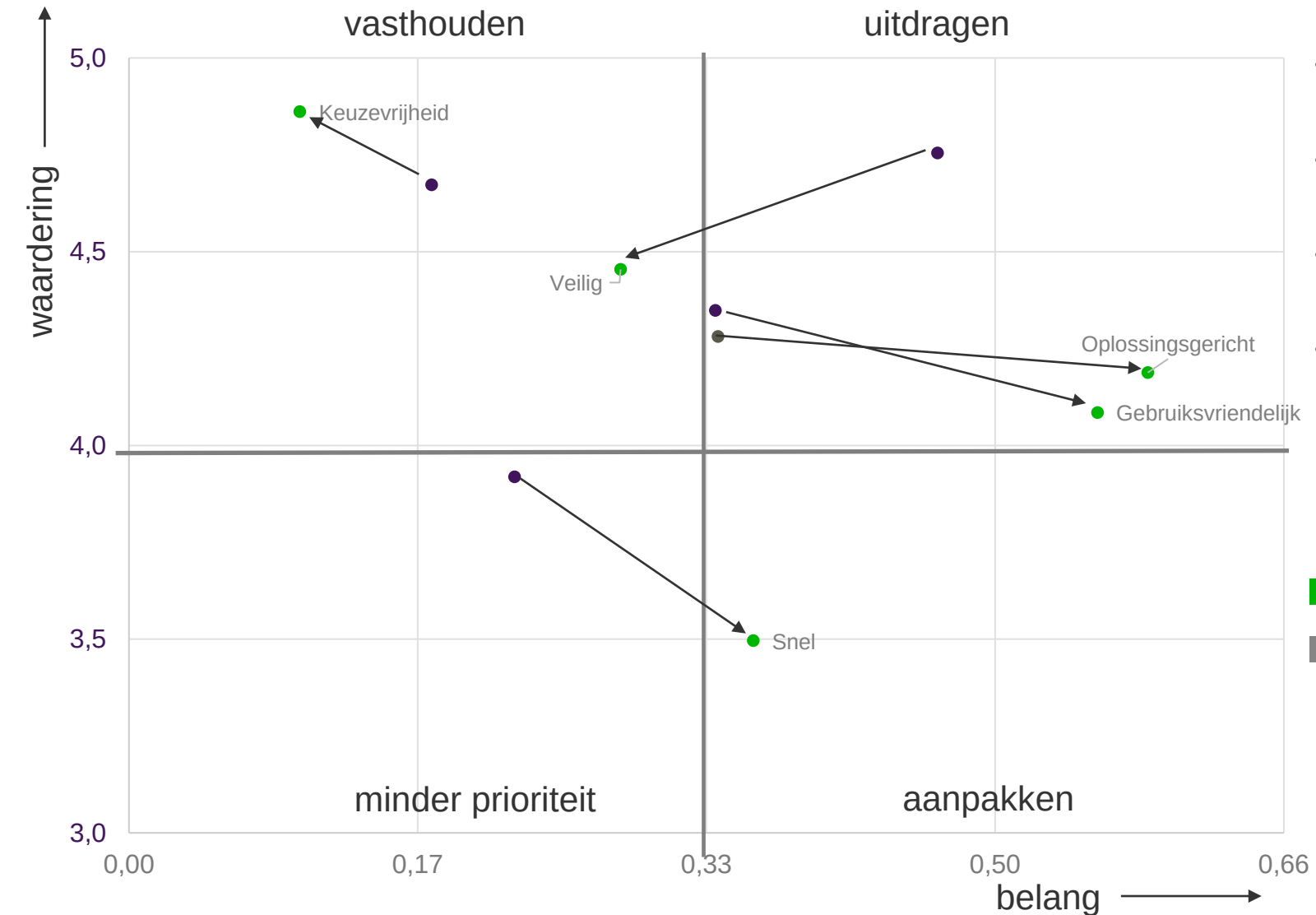
2022



- **Uitdragen.** Aspecten die burgers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn contact kunnen hebben op een manier die bij je past, hulpvaardigheid, begrijpelijke informatie, vertrouwen in zorgvuldige omgang met gegevens, een oplossingsgerichte houding en gebruiksvriendelijke dienstverlening.
- **Aanpakken.** De belangrijkste verbeterprioriteiten zijn het minder complex maken van dienstverlening, transparantie over de omgang met gegevens, dienstverlening die is afgestemd op je eigen situatie en snelheid van reageren.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor burgers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn vooral keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy en regie op gegevens.
- **Minder prioriteit.** Er zijn geen aspecten die vallen in het kwadrant “minder prioriteit”.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Q019: Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Burgers: n=4.132.

Verbeterprioriteitenmatrix burgers: belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2020



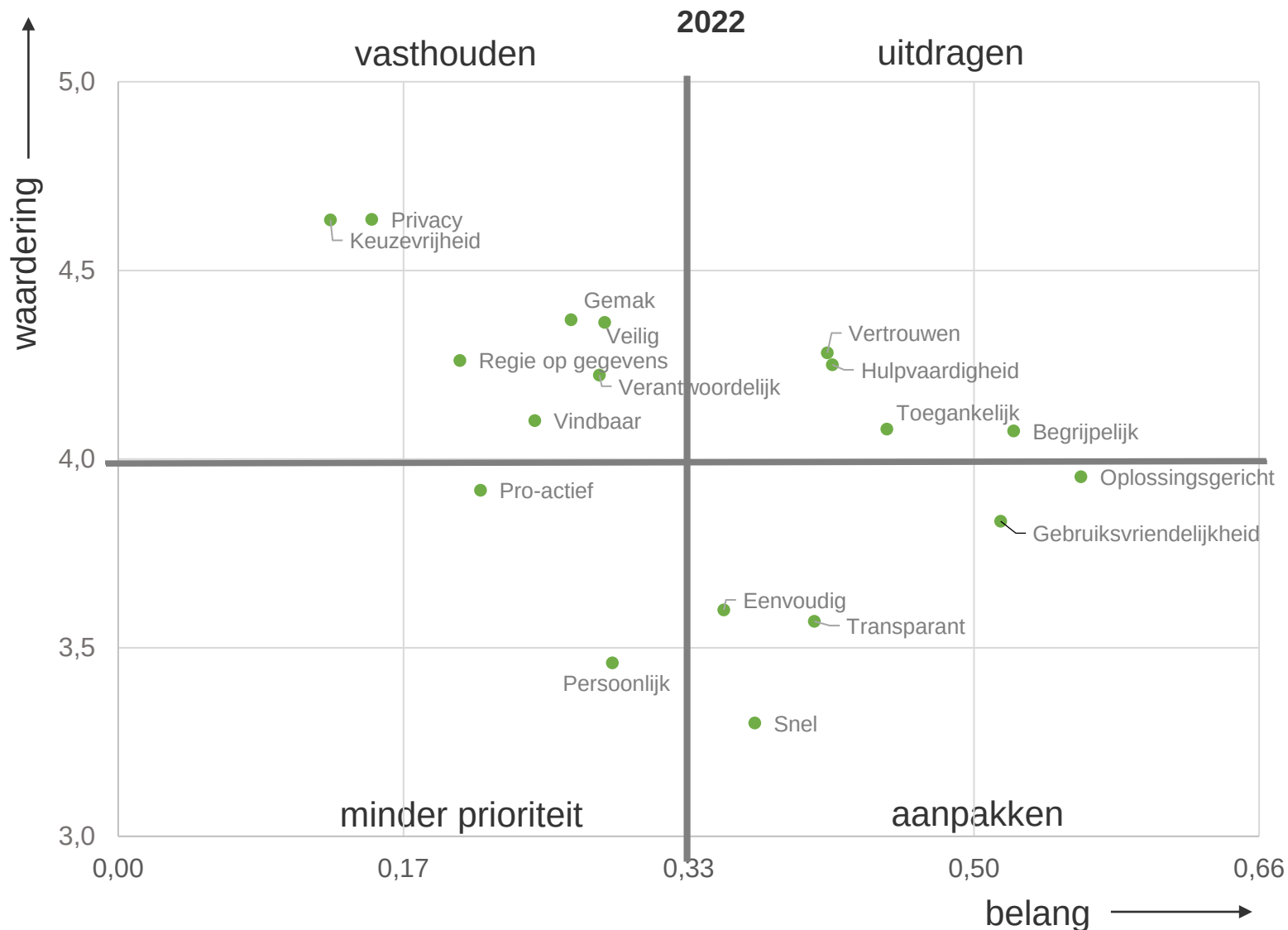
- **Veiligheid** is ten opzichte van de meting in 2019 in zowel belang als waardering afgenomen.
- **Oplossingsgerichtheid** en **gebruiksvriendelijkheid** zijn in belang toegenomen.
- **Snelheid** is in belang toegenomen en in waardering afgenomen.
- **Keuzevrijheid** is waardering toegenomen, maar in belang afgenomen.

■ score 2022
■ score 2020

- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Q019: Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Burgers: n=4.132.

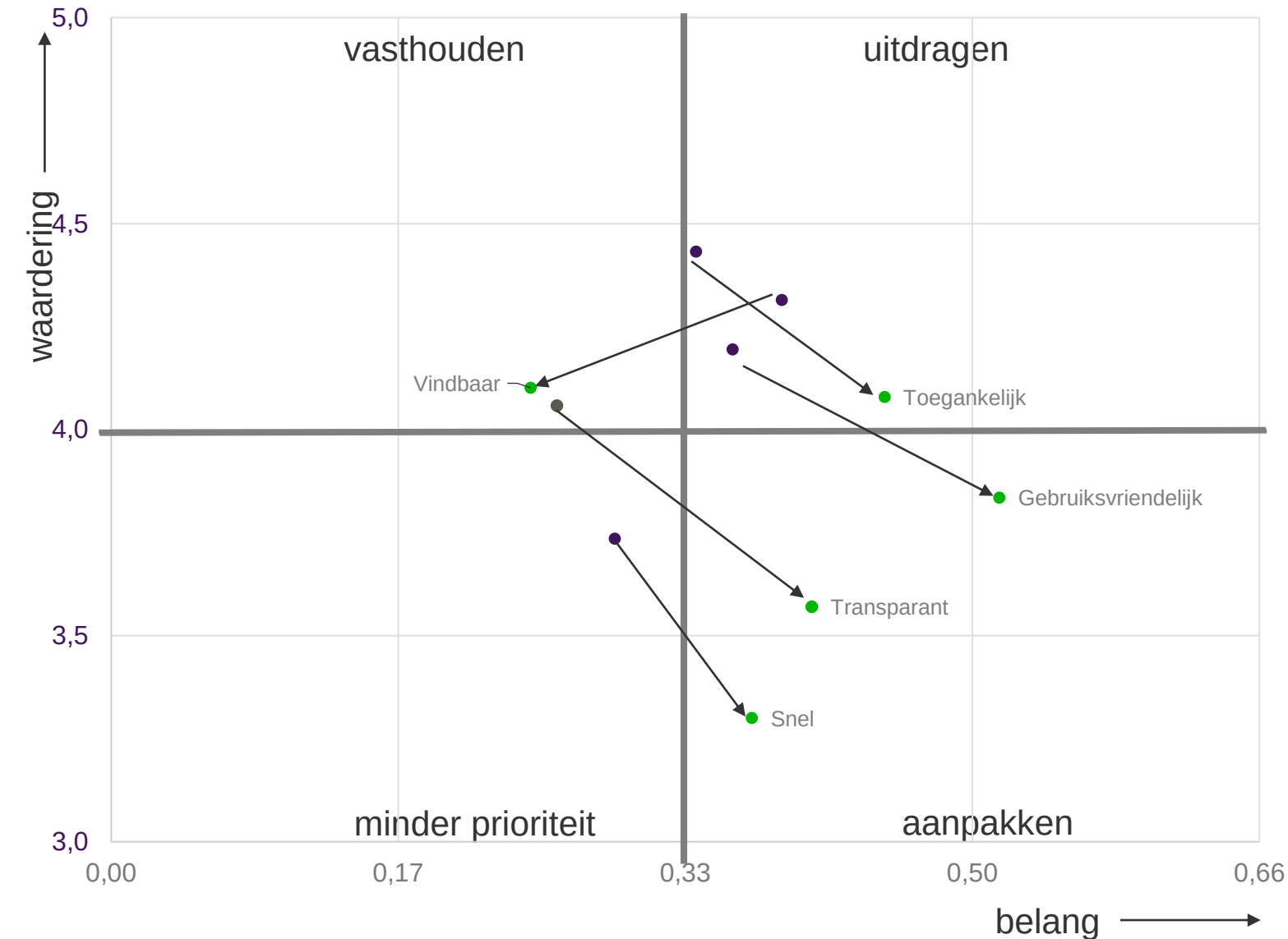
Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers



- **Uitdragen.** Aspecten die ondernemers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn contact kunnen hebben op een manier die bij je past (toegankelijkheid), begrijpelijke informatie, hulpvaardigheid en vertrouwen in een zorgvuldige omgang met gegevens.
- **Aanpakken.** Net als we zagen bij burgers, zijn het minder complex maken van dienstverlening, transparantie over de omgang met gegevens en reactiesnelheid de grootste verbeterprioriteiten. Daarnaast vinden ondernemers dat de dienstverlening gebruiksvriendelijker en oplossingsgerichter kan.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor ondernemers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn vooral keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy waarborging, gemak, veiligheid, verantwoordelijkheid (het continu streven naar verbetering), regie op gegevens en vindbaarheid.
- **Minder prioriteit.** Pro-activiteit en persoonlijke dienstverlening worden minder gewaardeerd, maar hebben ook minder prioriteit.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Q019: Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Ondernemers: n=668.

Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers: belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2020



- Vindbaarheid, toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, transparantie en snelheid zijn in waardering allemaal gedaald.
- Uitgezonderd vindbaarheid, is het belang van deze aspecten voor ondernemers toegenomen.

■ score 2022

■ score 2020

- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

An aerial photograph showing a winding river or canal cutting through vibrant green agricultural fields. The fields are divided into large, irregular plots by the waterway and some narrow dirt paths. The water is a calm, light blue-grey color, reflecting the sky. The overall scene is a lush, rural landscape.

3

Evaluatie van de dienstverlening naar
aanleiding van een levensgebeurtenis

Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij een scheiding, verhuizen, een kind krijgen/adoptie/pleegkind in huis nemen en bij 18 jaar worden

[Slide 1/3]

- Bij het regelen van zaken bij (ver-)koop van een auto/ motor, trouwen/ partnerschap, studiefinanciering aanvragen of een opleiding volgen of beëindigen heeft men met minder verschillende organisaties contact gehad.
- Burgers hebben voor de onderzochte gebeurtenissen het meeste contact gehad met de gemeente en de Belastingdienst. Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen.

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Naast de percentages, wordt het gemiddelde aantal organisaties waarmee men contact heeft gehad weergegeven.

<u>Burgers</u>		Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	SVB	DUO	GGD	RIVM	CAK	CBR	Waterschap	CJIB	Politie	RDW	KvK	CBS	CIZ	Min. van BuZa	Justis	Kadaster	Logius	OM	Provincie	RVO	anders
• Totaal			1,6	37	27	13	9	8	8	5	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4
• (Ver-)koop auto/motor	2022	1,3	6	39	1	1	-		1	1	-	8	-	1	1	72	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	2020	1,3	9	43	1	-	1				-	-	-	1		75	-		-	-	-	-	-	-	-	1	-
	2019	1,4	9	48	-	1	-				1		1	2		75	-		-	-	-	-	-	-	-	1	4
• Rijexamen/ medische keuring rijbewijs	2022	1,5	41	-	1	-	-	-	-	-	1	90	-	-	-	12	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1
• Verhuizen	2022	1,9	95	27	6	8	3	-	-		3	-	20	1	1	8	7	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-
	2020	2,0	98	32	5	7	5				2		22	-		7	3-		-	-		19			-	-	-
	2019	2,1	95	34	7	8	3				3		19	0		8	8			-		16			2	1	1
• Trouwen/ partnerschap	2022	1,2	97-	14	4	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	2020	1,2	100	11	1	3	3				1		-	-			2			-		-			-	-	2
	2019	1,3	100	17	4	-	2				-		1	-						-		-			1	-	2
• Scheiden	2022	2,1	70-	73	10	23	1	-	-		4	-	8	-	-	2	1	-	-	-	-	14	-	-	1	-	2
	2020	2,1	82	66	7	21	2				1		13	-			2		1			9			-	1	1
	2019	2,5	79	77	8	28	4				4		17	-			3			-		11			3	1	4
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2022	2	83-	39	23+	37	4	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	2020	1,9	91	48	12	36	-				-		-	-			-			-		-			-	-	1
	2019	2,1	91	46	19	40	1				-		1	-			-			-		1			-	-	1
• School zoeken voor kind	2022	1,2	48	11	-	3	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	4	-	6
• 18 jaar	2022	2	16	61	4	22	70	-	-		1	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
	2020	1,9	34	54	2	12	71				1		2	2			-			2		-			-	-	2
	2019	2,0	30	53	5	21	76				2		2	-			-					-			-	-	5
• Studiefinanciering	2022	1,2	2	7	2	1	100	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
• Opleiding	2022	1,1	6	14	21	2	63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6
	2020	1,2	12	18	7-	1	69				-	-	-	1		-	2			-		-			-	-	10
	2019	1,4	12	23	20	2	66				-		-	-		1	4					-			2	-	8

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q007: Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

NB: GGD, RIVM, CBR, politie, CBS, CIZ, Justis, Logius en het OM zijn in 2022 voor het eerst betrokken in dit onderzoek, vandaar dat voor deze organisaties over 2019 en 2020 niet gerapporteerd is. In 2019 was het ministerie van Buitenlandse Zaken nog het Omgevingsloket, vandaar dat over het ministerie van Buitenlandse Zaken niet gerapporteerd is over 2019.

Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij overlijden en bij hulp bij schulden

[Slide 2/3]

- Bij het doen van aangifte inkomstenbelasting, corona (zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken) en werkloos of arbeidsongeschiktheid beperkt het contact met de overheid zich voornamelijk tot één organisatie.
- Bij het betalen van gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting, het gebruik maken van langdurige zorg, zorg of zorghulpmiddelen aanvragen, mantelzorg verlenen, overlijden van iemand waarvoor men zaken moest regelen, is het contact met de overheid meer divers met verschillende organisaties.

<u>Burgers</u>	Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	SVB	DUO	GGD	RIVM	CAK	CBR	Waterschap	CJIB	Politie	RDW	KvK	CBS	CIZ	Min. van BuZa	Justis	Kadaster	Logius	OM	Provincie	RVO	anders
Inkomstenbelasting	2022	1,1	4	98	3	2	-	1	-	-	-	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Gemeentelijke-/ waterschapsbelasting	2022	1,6	61	33	-	2	-	3	-	-	-	47	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Corona	2022	1,3	1	4	3	1	-	88	31	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Langdurige zorg	2022	1,7	52-	14+/-	18	17	1	-	-	39	-	1	1	-	3	-	-	24	-	-	-	1	-	-	-	4
	2020	1,5	74	7	15	16	1	-	-	28	-	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
	2019	1,7	79	11	14	17	1	-	-	27	-	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Zorg/ hulpmiddelen	2022	1,3	72	11	6	3	-	2	-	24	-	-	-	-	2	-	-	13	-	-	-	2	-	-	-	8
Mantelzorg	2022	1,5	66-	14+	4	9	-	1	1	24+	-	1	-	1	2	1	1	20	-	-	1	4	-	1	-	5
	2020	1,3	84	6	3	9	-	-	-	14	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
	2019	1,6	91	10	6	12	0	-	-	20	-	3	1	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	0	-	7
Overlijden	2022	2,8	59	85+	3-	42	-	-	-	29	-	18	3	-	17	1	-	-	-	-	7	5	-	1	-	1
	2020	2,3	61	75	5	38	-	-	-	21	-	7-	1	-	-	1	-	-	-	-	6	-	-	1	-	-
	2019	2,9	67	85	9	45	1	-	-	24	-	21	-	-	-	2	-	-	-	-	9	-	-	1	-	-
Werkloos	2022	1,2	8	10	95	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	2020	1,2	9	9	93	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	2019	1,2	8	13	96	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Arbeitsongeschikt	2022	1,4	11	10	98	3	1	-	-	6	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	4
Hulp bij schulden	2022	2,3	70	45	16	11	4	-	-	23+	-	7	22	-	4	1	-	1	-	-	1	3	-	-	1	8
	2020	2,2	75	36	15	5	5	-	-	5	-	10	16	-	-	-	-	-	2	2	3	-	-	3	3	13
	2019	2,2	71	42	10	8	10	-	-	12	-	13	24	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	1	1	11

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q007: Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

NB: GGD, RIVM, CBR, politie, CBS, CIZ, Justis, Logius en het OM zijn in 2022 voor het eerst betrokken in dit onderzoek, vandaar dat voor deze organisaties over 2019 en 2020 niet gerapporteerd is. In 2019 was het ministerie van Buitenlandse Zaken nog het Omgevingsloket, vandaar dat over het ministerie van Buitenlandse Zaken niet gerapporteerd is over 2019.

Burgers hebben met relatief weinig organisaties contact bij een klacht indienen, het aanvragen van een toeslag/uitkering, een melding doen, een VOG aanvragen of indien zij slachtoffer zijn van criminaliteit

[Slide 3/3]

- Bij het voorbereiden van een emigratie of (terug)verhuizen naar Nederland heeft men relatief het meest contact met verschillende overheidsorganisaties.
- Bij het doen van een melding (van bijv. een onveilige situatie, ongeluk, misstand etc.) concentreert het contact met de overheid zich bij de Gemeente.

<u>Burgers</u>		Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	SVB	DUO	GGD	RIVM	CAK	CBR	Waterschap	CJIB	Politie	RDW	KvK	CBS	CIZ	Min. van BuZa	Justis	Kadaster	Logius	OM	Provincie	RVO	anders
• Toeslag/ uitkering aanvragen	2022	1,3	28+	62-	21+	8	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3
	2020	1,2	12	86	6	5	1	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	2019	1,2	11	86	6	3	2	-	-	-	1	-	2	1	-	3	1	-	-	-	-	1	-	-	2	-	1
• Pensionering	2022	1,5	9	33	9-	81+	-	-	-	-	2	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
	2020	1,4	9	28	14	74	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-
	2019	1,6	11	41	19	58	1	-	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	1	1	21
• Naar buitenland voor studie/ werk	2022	2	20-	20	10	14	20-	25	22	2	-	-	-	2	-	6	-	-	-	41	-	-	-	-	2	-	6
	2020	1,6	33	25	3	13	33	-	-	-	2	-	-	-	-	5	2	-	-	32	-	-	-	-	-	2	3
	2019	2,0	47	32	8	24	48	-	-	-	-	-	3	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	10
• Naar buitenland anders*	2022	1,4	8	5	1	1	1	31	40	1	-	-	-	2	-	2	-	-	-	48	-	-	-	-	-	-	3
• (r)emigratie voorbereiden	2022	2,6	76	62	9	18	9	9	9	15	-	-	-	3	-	6	-	-	-	21	-	-	-	-	3	-	-
• Melding doen	2022	1,3	85	-	-	-	-	1	2	-	-	-	1	-	19	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
• Klacht/ bezwaar	2022	1,2	72	14	3	2	-	1	1	2	1	-	4	2	4	-	1	1	1	-	1	1	-	1	2	-	4
• VOG aanvragen	2022	1,1	38	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	60	-	1	-	-	-	6
• Boete/ strafrechtelijk vervolgd	2022	1,1	14	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	79	5	-	1	-	-	-	-	-	-	6	1	-	2
• Rechtszaak/ geschil	2022	1,4	36	11	8	2	-	-	-	-	3	1	1	3	12	2	1	-	2	-	2	3	-	17	3	1	23
• Slachtoffer criminaliteit	2022	1,3	11	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	95	-	-	-	-	1	-	1	-	13	-	-	3

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q007: Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

NB: GGD, RIVM, CBR, politie, CBS, CIZ, Justis, Logius en het OM zijn in 2022 voor het eerst betrokken in dit onderzoek, vandaar dat voor deze organisaties over 2019 en 2020 niet gerapporteerd is. In 2019 was het ministerie van Buitenlandse Zaken nog het Omgevingsloket, vandaar dat over het ministerie van Buitenlandse Zaken niet gerapporteerd is over 2019.
* In 2020 en 2019 is 'naar het buitenland reizen, niet voor werk of studie' niet voorgelegd.

Ondernemers hebben voor het starten van een onderneming met relatief veel organisaties contact

- Bij het beginnen als ondernemer/ ZZZP-er concentreert het contact zich tot de Belastingdienst en de KvK.
- Bij een bedrijfsvoertuig (ver-)kopen concentreert het contact zich tot de RWD.
- Bij omzet-/ vennootschapsbelasting doen concentreert het contact zich bij de Belastingdienst.
- Bij coronamaatregelen concentreert het contact bij de GGD.
- Bij andere gebeurtenissen (personeel aannemen/ ontslaan, vergunning/ subsidie, coronasteun, opdracht voor de overheid uitvoeren, opgave van bedrijfsgegevens aan de overheid en boete/ rechtszaak/ geschil) zijn de organisaties waarmee ondernemers contact hebben meer divers.

Ondernemers	Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	SVB	DUO	GGD	RIVM	CAK	CBR	Waterschap	CJIB	Politie	RDW	KvK	CBS	CIZ	Min. van BuZa	Justis	Kadaster	Logius	OM	Provincie	RVO	anders
• Totaal		1,6	23	36	11	2	2	19	9	2	-	1	4	1	4	14	4	-	3	-	1	2	1	1	9	5
• Beginnen als ondernemer/ ZZP-er	2022	2,4	11-	70+	30+	5	-	-	-	-	-	-	5	-	2	84+	3	-	-	-	3	17	-	-	2	-
	2020	2	22	72	17	3	2			1		1	1		1	80			-		2		1	2		
	2019	2	3	17	3	2	1			1		1	1		3	65					-		-	3	-	
• Personeel aannemen/ ontslaan*	2022	2	20	48	54	15	11	-	-	20	-	-	-	4	-	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2020	1,5	12	22	86	3	6			6		1	1		-	7			-		-			-	-	-
	2019	1,6	16	20	86	7	-			2		2	2		2	11					-			2	2	-
• Bedrijfsvoertuig (ver-) kopen	2022	1,4	10	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
• Omzetbelasting/ vennootschapsbelasting	2022	1,1	3	99	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	2022	1,4	51-	13	13	-	7	-	-	-	-	2	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	7	29	9
• Vergunning/ subsidie	2020	1,3	47	18	21	1	2			-		-	1		-	4			-		-		7	23		
	2019	1,6	69	17	6	2	4			2		4	1		4	10					3		9	22		
	2022	1,6	12	-	1	-	-	91	42	-	-	-	-	-	-	-	2	-	10	-	-	-	-	-	1	1
• Coronasteun	2022	1,3	56	-	18	-	-	6	7	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-	-	-	36	5
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2022	1,6	49	17	3	-	6	-	-	-	-	9	6	-	3	14	-	-	-	-	3	-	-	6	6	31
• Opgave van bedrijfsgegevens aan overheid	2022	2,2	25	43	13	3	3	-	-	2	-	3	5	-	8	37	38	-	2	-	3	-	-	8	13	7
• Boete/ rechtszaak/ geschil	2022	1,3	27	6	-	-	-	-	-	-	-	2	44	10	-	-	-	-	-	-	2	-	17	-	-	15

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q007: Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? 2022: n = 668, 2020: n=812, 2019: n=582

NB: GGD, RIVM, CBR, politie, CBS, CIZ, Justis, Logius en het OM zijn in 2022 voor het eerst betrokken in dit onderzoek, vandaar dat voor deze organisaties over 2019 en 2020 niet gerapporteerd is. In 2019 was het ministerie van Buitenlandse Zaken nog het Omgevingsloket, vandaar dat over het ministerie van Buitenlandse Zaken niet gerapporteerd is over 2019.

* In 2020 en 2019 is alleen 'ontslag van personeel' uitgevraagd. Dit beperkt de vergelijkbaarheid tussen 2022 en eerdere metingen voor deze gebeurtenis en daarom is er niet getoetst op significante verschillen tussen 2022 en eerdere metingen.

Net als eerdere jaren heeft de meerderheid van de burgers bij de (ver-)koop van een auto/ motor eenmalig contact met de overheid, terwijl dat voor andere gebeurtenissen frequenter is

[Slide 1/2]

<u>Burgers</u>		Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal			34	27	25	7	4
	2022		61-	28+	9+	1	1
• (Ver-)koop auto/motor	2020		82	13	3	1	-
	2019		71	23	6	1	-
• Rijexamen/ medische keuring rijbewijs	2022		36	39	19	3	-
• Verhuizen	2022		44-	25	23+	3	-
	2020		45	27	21	7	-
	2019		65	22	11	3	-
• Trouwen/ partnerschap	2022		16-	34	44	4	-
	2020		11	38	45	4	2
	2019		28	34	34	4	1
• Scheiden	2022		27-	25	34+	7	4
	2020		34	25	30	6	5
	2019		43	33	20	2	1
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2022		35-	23-	28+	6	4
	2020		34	27	33	4	2
	2019		54	34	11	-	1
• School zoeken voor kind	2022		42	37	16	2	1
• 18 jaar worden	2022		34	23	28	8+	3
	2020		33	34	30	2	2
	2019		45	27	23	5	1

	Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal		34	27	25	7	4
	2022	27-	35	24	6	2
• Studiefinanciering	2020	44	26	25	3	1
	2019	40	30	25	4	1
	2022	33	40	20	4	-
• Opleiding	2020	42	31	24	2	1
	2019	32	29	30	9	1
• Inkomstenbelasting	2022	63	24	7	2	1
• Gem. belastingen/ Waterschapsbelasting	2022	61	27	8	2	-
• Corona	2022	11	28	43	10	3
	2022	16-	33	25	11+	10
• Langdurige zorg	2020	24	26	33	9	9
	2019	29	30	30	4	6
• Zorg/ hulpmiddelen	2022	17	24	43	8	5



Significant meer of minder dan totaal



Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q009: Hoe vaak had u in de afgelopen 12 maanden contact met de overheid over [life event]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

Als het contact met de overheid gaat over werkloosheid, heeft ruim een kwart in de afgelopen 12 maanden vaker dan 10 keer met de overheid contact gehad

[Slide 2/2]

<u>Burgers</u>													
	Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer		Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal		34	27	25	7	4	• Totaal		34	27	25	7	4
• Mantelzorg	2022	36-	32	19	3	4	• Emigratie voorbereiden	2022	15	21	35	24	6
	2020	48	26	18	5	2	• Melding doen	2022	40	30	25	4	2
	2019	45	29	19	5	2	• Klacht/ bezwaar	2022	32	33	26	5	3
• Overlijden	2022	21-	18-	33+	14+	8+	• VOG aanvragen	2022	74	21	3	-	-
	2020	28	23	35	12	2	• Boete/ strafrechtelijk vervolgd	2022	70	20	8	1	-
	2019	53	27	17	3	1	• Rechtszaak/ geschil	2022	20	18	36	12	12
• Werkloos	2022	2-	12	31	25+	27	• Slachtoffer criminaliteit	2022	41	24	20	11	3
	2020	15	14	29	15	27							
	2019	15	15	27	14	30							
• Arbeidsongeschikt	2022	10	15	37	20	14							
	2022	11-	12	38	16	20							
	2020	11	23	33	20	13							
• Hulp bij schulden	2019	33	19	29	8	11							
	2022	27-	38+	25+	6	3							
	2020	54	25	18	3	-							
• Toeslag/ uitkering aanvragen	2019	56	26	15	2	1							
	2022	38	36	19	3	1							
	2020	40	32	24	3	-							
• Pensionering	2019	40	36	21	3	1							
	2022	31	27	31	8	2							
	2020	25	25	37	12	2							
• Naar buitenland voor studie/ werk	2019	40	26	29	2	3							
	2022	29	30	29	5	4							
	2020												
• Naar buitenland anders*	2022												

- Ook als men arbeidsongeschikt is, hulp bij schulden nodig heeft of als het ging om een rechtszaak of geschil, heeft men vaker dan gemiddeld meer dan 10 keer contact met de overheid in de afgelopen 12 maanden.
- Bij overlijden van iemand waarvoor men de zaken moest regelen, is de frequentie van het contact met de overheid toegenomen ten opzichte van eerdere meting(en).

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q009: Hoe vaak had u in de afgelopen 12 maanden contact met de overheid over [life event]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

Indien ondernemers een opdracht voor de overheid uitvoeren, is het contact met de overheid in de afgelopen 12 maanden het meest frequent t.o.v. andere gebeurtenissen

<u>Ondernemers</u>	Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal		25	20	33	10	2
• Beginnen als ondernemer/ ZZP-er	2022	20	22-	33	16+	9
	2020	23	30	31	12	4
	2019	30	43	22	2	2
• Personeel aannemen/ ontslaan*	2022	24	30	24	11	9
	2020	38	43	15	3	1
	2019	34	32	32	2	-
• Bedrijfsvoertuig (ver-)kopen	2022	45	40	15	-	-
• Omzetbelasting/ vennootschapsbelasting	2022	38	6	46	4	6
• Vergunning/ subsidie	2022	22	20-	33	13	7
	2020	31	28	33	6	3
	2019	33	34	26	5	3
• Coronamaatregelen	2022	12	23	37	18	10
• Coronasteun	2022	15	24	39	10	8
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2022	3	14	29	9	43
• Opgave van bedrijfsgegevens aan overheid	2022	33	25	20	8	12
• Boete/ rechtszaak/ geschil	2022	48	21	19	2	8

- Bij het (ver-)kopen van een bedrijfsvoertuig of een boete/ rechtszaak of ander geschil, heeft bijna de helft (respectievelijk 45% en 48%) van de ondernemers slechts eenmalig contact met de overheid.
- Ten opzichte van eerdere metingen, hebben ondernemers die beginnen, vaker 5 – 10 keer contact met de overheid.



Significant meer of minder dan totaal



Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q009: Hoe vaak had u in de afgelopen 12 maanden contact met de overheid over [life event]? 2022: n = 668, 2020: n=812, 2019: n=582

Persoonlijk en telefonisch contact is ten opzichte van 2020 bij diverse gebeurtenissen afgenomen, maar overall niet

[Slide 1/3]

- De meeste burgers hebben via de website contact met de desbetreffende overheidsorganisatie (gemiddeld 42%).
- Gebruik van een chatbot komt nog zeer zelden voor als manier om contact te hebben met de overheid.
- Bij trouwen/ geregistreerd partnerschap, mantelzorg en werkloosheid is het via de email contact hebben met de overheid toegenomen ten opzichte van eerdere meting(en).

<u>Burgers</u>	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Social Media	Chatbot*	Anders
• Totaal		12	36	42	21	22	11	1	1	4
	2022	6	19	42	23-	9	14	-	-	11
• (Ver-)koop auto/motor	2020	4	15	43	24	7	12	-	-	14
	2019	12	17	46	36	6	12	1	-	7
• Rijexamen/ medische keuring rijbewijs	2022	18	13	45	26	27	6	-	-	1
	2022	7-	27	56	16	18	4	-	1	1
• Verhuizen	2020	12	22	52	23	13	8	-	-	3
	2019	18	30	51	17	13	5	0	-	2
	2022	41	39-	52+	8	52+	8	1	-	1
• Trouwen/ partnerschap	2020	47	61	37	4	48	9	2	-	2
	2019	43	52	50	7	26	8	1	-	1
• Scheiden	2022	10	49	35	12-	19	13	2	2	4
	2020	7	47	37	21	16	11	1	-	2
	2019	13	55	34	23	11	8	1	-	3
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2022	26	17	50	28	9	8-	-	1	5
	2020	29	14	50	33	8	12	-	-	2
	2019	25	18	54	35	6	18	1	-	1
• School zoeken voor kind	2022	9	17	63	13	15	9	3	2	4
	2022	4	15-	65	25	10-	7	-	2	4
• 18 jaar worden	2020	3	19	66	30	24	6	1	-	1
	2019	5	36	61	21	17	8	2	-	1

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q012: Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [organisatie] naar aanleiding van [life event]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

[Slide 2/3]

- Bij werkloosheid hebben significant meer burgers telefonisch en via e-mail contact met de overheid dan voorgaande meting(en).
- Bij studiefinanciering, inkomstenbelasting, gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting en werkloosheid hebben burgers meer contact via de berichtenbox van de overheid dan gemiddeld.
- Het contact met de overheid over zorg/ hulpmiddelen verliep voor bijna driekwart (72%) telefonisch.

<u>Burgers</u>	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Social Media	Chatbot*	Anders
• Totaal		12	36	42	21	22	11	1	1	4
	2022	-	23	70	31	15	6	2	1	1
• Studiefinanciering	2020	-	21	66	35	12	3	1	-	-
	2019	1	32	62	26	18	8	1	-	1
• Opleiding	2022	1-	27-	61	22	17	4	2	2	3
	2020	5	27	62	23	19	1	1	-	4
	2019	11	39	64	30	21	5	1	-	1
• Inkomstenbelasting	2022	1	16	46	49	9	3	1	1	3
• Gem. belastingen/ Waterschapsbelasting	2022	1	21	24	48	13	9	-	-	5
• Corona	2022	17	54	55	13	9	1	1	-	3
• Langdurige zorg	2022	18	59	21	13	21	19	1-	2	3
	2020	21	67	19	12	23	22	4	-	4
	2019	27	56	17	15	26	20	3	-	6
• Zorg/ hulpmiddelen	2022	21	72	18	8	27	10	1	-	6
• Mantelzorg	2022	9-	44	26	9	36+	9	1	-	6
	2020	10	53	26	7	25	14	-	-	4
	2019	20	53	28	7	24	14	2	-	3
• Overlijden	2022	9+	48-	23	22	18	20	-	2	4
	2020	2	50	22	20	22	21	-	-	2
	2019	7	59	22	20	16	19	0	-	1
• Werkloos	2022	12-	77+	51	49	43+	9	2	3	3
	2020	21	61	52	48	29	11	-	-	2
	2019	43	53	57	51	31	14	2	-	4

- Significant meer of minder dan totaal
- Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q012: Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [organisatie] naar aanleiding van [life event]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

* nieuw in 2022

[Slide 3/3]

- Bij arbeidsongeschiktheid hebben veel mensen telefonisch contact met de overheid. Dat geldt ook voor hulp bij schulden en indien men slachtoffer van criminaliteit is.
- Men heeft minder telefonisch contact met de overheid ten opzichte van voorgaande meting(en) bij pensionering en naar het buitenland gaan voor studie/ werk.

<u>Burgers</u>	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Social Media	Chatbot*	Anders
• Totaal		12	36	42	21	22	11	1	1	4
• Arbeidsongeschikt	2022	28	75	31	35	32	31	4	3	4
• Hulp bij schulden	2022	31	69	19	5	36	12	4	3	4
	2020	38	67	23	11	36	10	7		3
	2019	31	63	17	8	23	14	4		3
• Toeslag/ uitkering aanvragen	2022	6	32	66	40	11	6	-	1	2
	2020	2	22	61	37	7	5	1		2
	2019	4	28	60	33	7	6	-		1
• Pensionering	2022	-	24-	36	44	19	11	1	1	1
	2020	2	24	41	47	18	14	-		3
	2019	2	38	45	38	18	8	-		1
• Naar buitenland voor studie/ werk	2022	4	29-	63	16	18-	6	2	2	4
	2020	13	42	55	22	22	3	2		-
	2019	13	48	52	23	36	7	-		2
• Naar buitenland anders*	2022	8	16	72	12	7	2	3	1	2
• Emigratie voorbereiden	2022	26	44	50	21	38	6	3	-	-
• Melding doen	2022	5	32	40	1	25	1	6	-	13
• Klacht/ bezwaar	2022	7	36	25	3	48	18	1	-	10
• VOG aanvragen	2022	13	5	53	11	22	1	-	-	6
• Boete/ strafrechtelijk vervolgd	2022	1	11	19	17	14	48	-	-	8
• Rechtszaak/ geschil	2022	5	42	13	11	41	40	-	-	9
• Slachtoffer criminaliteit	2022	37	56	32	1	22	14	5	-	2

- Significant meer of minder dan totaal
- Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q012: Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [organisatie] naar aanleiding van [life event]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

* In 2020 en 2019 is 'naar het buitenland reizen, niet voor werk of studie' niet voorgelegd.

Net als burgers hebben ondernemers het meest contact met de overheid via de telefoon of via de website van de desbetreffende organisatie

		<u>Ondernemers</u>									
		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Social Media	Chatbot*	Anders
• Relatief veel ondernemers die te maken hebben gehad met personeel aannemen/ ontslaan, hebben telefonisch contact gehad met de overheid. • Contact met de overheid over coronamaatregelen, gebeurt in ruim de helft van de gevallen telefonisch (57%) of via de website (54%). • Net als burgers maken ook ondernemers heel weinig gebruik van chatbots in hun contact met de overheid.	• Totaal		10	38	43	17	29	12	1	1	5
		2022	28-	36	42	27+	23	13	-	3	3
	• Beginnen als ondernemer/ ZZP-er	2020	53	43	39	11	22	5	2	-	2
		2019	47	45	43	12	21	4	1	-	4
	• Personeel aannemen/ ontslaan**	2022	9	61	39	11	26	17	4	9	-
		2020	7	71	35	4	31	11	-	-	-
		2019	13	75	41	7	14	2	-	-	-
	• Bedrijfsvoertuig (ver-)kopen	2022	15	20	35	10	5	20	-	-	5
	• Omzetbelasting/ vennootschapsbelasting	2022	1	22	41	37	21	6	1	-	6
	• Vergunning/ subsidie	2022	11	27-	56	4-	44	11	-	-	4
		2020	6	37	51	11	43	9	-	-	3
		2019	21	50	42	9	38	14	1	-	2
	• Coronamaatregelen	2022	14	57	54	11	18	4	1	1	2
	• Coronasteun	2022	2	46	47	11	47	8	-	-	3
	• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2022	29	46	26	6	60	11	6	-	9
	• Opgave van bedrijfsgegevens aan overheid	2022	2	17	45	13	33	17	-	-	7
	• Boete/ rechtszaak/ geschil	2022	13	29	17	10	23	40	2	-	17

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

Q012: Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [organisatie] naar aanleiding van [life event]? 2022: n = 668, 2020: n=812, 2019: n=582

* nieuw in 2022

** In 2020 en 2019 is alleen 'ontslag van personeel' uitgevraagd. Dit beperkt de vergelijkbaarheid tussen 2022 en eerdere metingen voor deze gebeurtenis en daarom is er niet getoetst op significante verschillen tussen 2022 en eerdere metingen.

Net als eerdere meting(en), is ruim driekwart van de burgers tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en hoe men geholpen is door de desbetreffende overheidsorganisatie

[Slide 1/3]

- Bij een school zoeken voor kind, aangifte inkomstenbelasting doen, gemeentelijke belasting of waterschapsbelasting, coronamaatregelen (zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken), naar het buitenland gaan (maar niet voor studie of werk) en een VOG aanvragen vindt men de kwaliteit van de overheidsdienstverlening vaker hoog dan gemiddeld.

 Significant meer of minder dan totaal

 Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

<u>Burgers</u>	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Hoge kwaliteit	Neutraal	Lage kwaliteit	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal		77	8	15	79	7	14
	2022	90+	6-	4-	89+	7	4-
• (Ver-)koop auto/motor	2020	95	3	2	94	4	3
	2019	75	14	11	78	12	11
• Rijexamen/ medische keuring rijbewijs	2022	83	8	9	84	9	7
	2022	86+	8+	6-	90+	7+	3-
• Verhuizen	2020	87	3	9	89	3	8
	2019	68	10	22	71	11	18
• Trouwen/ partnerschap	2022	86+	6	8-	85+	7	7-
	2020	66	11	23	68	17	16
	2019	64	8	28	67	7	26
• Scheiden	2022	74+	10	16-	79+	12	9-
	2020	78	8	14	78	12	9
	2019	54	15	31	58	15	27
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2022	86+	7	8-	88+	4-	8
	2020	91	4	5	91	3	6
	2019	70	9	20	70	15	15
• School zoeken voor kind	2022	86	7	10	90	2	8
• 18 jaar worden	2022	86+	11	4-	85+	11	4-
	2020	84	11	5	83	10	7
	2019	61	14	25	64	17	18
• Studiefinanciering	2022	84+	5-	11-	81+	8	11
	2020	89	4	7	86	6	8
	2019	65	14	21	67	14	19

Q010: Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

Q011: Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

[Slide 2/3]

- De tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening en over hoe men is geholpen, is voor veel gebeurtenissen toegenomen ten opzichte van eerdere meting(en).

	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Hoge kwaliteit	Neutraal	Lage kwaliteit	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
Burgers							
• Totaal		77	8	15	79	7	14
• Opleiding	2022	78+	7	15-	78+	8	11-
	2020	83	8	9	82	6	12
	2019	64	12	25	64	12	25
• Inkomstenbelasting	2022	84	8	8	82	11	7
• Gem. belastingen/ Waterschapsbelasting	2022	84	7	9	83	8	8
• Corona	2022	86	7	7	91	3	7
• Langdurige zorg	2022	79+	8	13-	84+	6	10-
	2020	68	8	23	74	6	20
	2019	66	12	22	68	12	20
• Zorg/ hulpmiddelen	2022	69	9	22	74	6	20
• Mantelzorg	2022	81+	10	10-	82+	6-	11-
	2020	75	10	16	78	9	13
	2019	66	10	24	64	15	21
• Overlijden	2022	75	9	16+	76-	9-	16+
	2020	83	8	9	85	6	8
	2019	69	14	17	72	16	13
• Werkloos	2022	74+	9	17-	78+	7-	15-
	2020	76	9	16	76	6	18
	2019	57	15	29	57	16	27
• Arbeidsongeschikt	2022	62	7	31	69	7	24

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

[Slide 3/3]

- Indien het contact met de overheid ging over een klacht/ bezwaar of een rechtszaak/geschil, vindt (ruim) de helft van de burgers de kwaliteit van de dienstverlening laag (respectievelijk 51% en 49%). Ook is (ruim) de helft van de burgers dan ontevreden over hoe men geholpen is door de betreffende overheidsorganisatie (respectievelijk 56% en 52%).
- De ontevredenheid over hoe men is geholpen door de overheid bij een toeslag/ uitkering aanvragen, is fors gestegen ten opzichte van eerdere metingen (77% vs. 10% en 21%).

Significant meer of minder dan totaal

Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

	<u>Burgers</u>	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
			Hoge kwaliteit	Neutraal	Lage kwaliteit	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal			77	8	15	79	7	14
• Hulp bij schulden		2022	65	7	28	61	9	30
		2020	64	8	28	67	7	26
		2019	53	13	34	47	15	38
• Toeslag/ uitkering aanvragen		2022	69	10	21	13-	10	77+
		2020	75	9	16	81	9	10
		2019	61	12	28	66	14	21
• Pensionering		2022	91+	4-	5-	91+	3-	6
		2020	91	4	5	92	3	5
		2019	76	10	14	80	10	10
• Naar buitenland voor studie/ werk		2022	78+	10	12-	82+	8	10-
		2020	83	10	7	80	13	7
		2019	57	10	34	61	11	27
• Naar buitenland anders*		2022	88	5	7	88	5	7
• Emigratie voorbereiden		2022	88	3	9	85	3	12
• Melding doen		2022	69	7	24	69	8	23
• Klacht/ bezwaar		2022	39	11	51	36	7	56
• VOG aanvragen		2022	98	1	1	97	3	1
• Boete/ strafrechtelijk vervolgd		2022	68	14	17	64	16	20
• Rechtszaak/ geschil		2022	43	8	49	43	5	52
• Slachtoffer criminaliteit		2022	66	7	28	64	10	26

Q010: Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

Q011: Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]? 2022: n = 4.132, 2020: n=3.268, 2019: n=3.120

* In 2020 en 2019 is 'naar het buitenland reizen, niet voor werk of studie' niet voorgelegd.

Bij een boete/ rechtszaak/geschil zijn ondernemers het vaakst ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de betreffende overheidsorganisatie

- Indien men een opdracht voor de overheid uitvoert vindt men vaker dan gemiddeld de kwaliteit van de dienstverlening hoog (89%).
- De tevredenheid over hoe men is geholpen indien men begint als ondernemer/ZZP-er is tegenomen ten opzichte van 2019.
- Indien ondernemers contact hadden met de overheid over een boete/ rechtszaak/geschil, is men minder vaak tevreden en vaker ontevreden dan gemiddeld over hoe men geholpen is.

 Significant meer of minder dan totaal

 Significant meer (+) of minder (-) dan in 2020 en/ of 2019

<u>Ondernemers</u>	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Hoge kwaliteit	Neutraal	Lage kwaliteit	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal		72	8	20	74	9	17
• Beginnen als ondernemer/ ZZP-er	2022	81+	8	11-	84+	5-	11
	2020	82	9	9	83	6	10
	2019	66	12	22	66	14	20
• Personeel aannemen/ ontslaan*	2022	76	7	17	74	2	24
	2020	72	8	19	78	8	14
	2019	55	16	29	61	14	25
• Bedrijfsvoertuig (ver-)kopen	2022	75	10	15	80	10	10
• Omzetbelasting/ vennootschapsbelasting	2022	72	10	17	74	12	14
	2022	69	4	27	76	2-	22
• Vergunning/ subsidie	2020	79	5	16	81	6	13
	2019	70	10	21	70	13	18
• Coronamaatregelen	2022	78	4	18	81	7	13
• Coronasteun	2022	67	8	25	71	6	23
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2022	89	3	9	86	6	9
• Opgave van bedrijfsgegevens aan overheid	2022	60	18	22	58	27	15
• Boete/ rechtszaak/ geschil	2022	48	13	40	48	13	40

Q010: Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]? 2022: n = 668, 2020: n=812, 2019: n=582

Q011: Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]? 2022: n = 668, 2020: n=812, 2019: n=582

* In 2020 en 2019 is alleen 'ontslag van personeel' uitgevraagd. Dit beperkt de vergelijkbaarheid tussen 2022 en eerdere metingen voor deze gebeurtenis en daarom is er niet getoetst op significante verschillen tussen 2022 en eerdere metingen.

Gemiddeld hebben acht op de tien burgers en ondernemers bereikt wat zij wilden of moesten bereiken met hun contact met de overheid

<u>Burgers</u>	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	81	14	5
• (Ver-)koop auto/motor	98	1	1
• Rijexamen/ medische keuring rijbewijs	95	4	1
• Verhuizen	97	3	-
• Trouwen/ partnerschap	96	2	1
• Scheiden	85	6	9
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	94	6	-
• School zoeken voor kind	87	8	5
• 18 jaar worden	93	4	3
• Studiefinanciering	91	6	2
• Opleiding	88	10	2
• Inkomstenbelasting	91	5	5
• Gem. belastingen/ Waterschapsbelasting	85	10	5
• Corona	94	4	2
• Langdurige zorg	83	11	6
• Zorg/ hulpmiddelen	76	22	2
• Mantelzorg	82	12	6
• Overlijden	85	10	5
• Werkloos	81	14	5
• Arbeidsongeschikt	68	21	11
• Hulp bij schulden	58	31	11
• Toeslag/ uitkering aanvragen	83	12	5
• Pensionering	94	5	1
• Naar buitenland voor studie/ werk	88	10	2

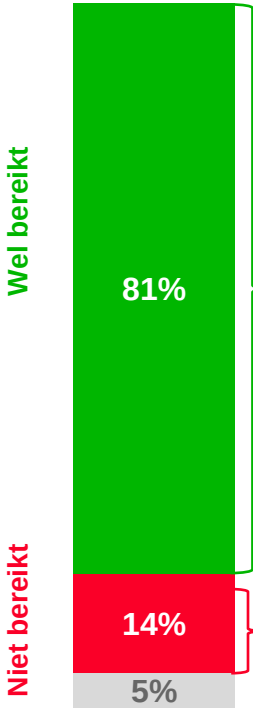
	Ja	Nee	Weet niet
• Naar buitenland anders	92	8	1
• Emigratie voorbereiden	76	18	6
• Melding doen	64	29	7
• Klacht/ bezwaar	26	55	19
• VOG aanvragen	99	1	1
• Boete/ strafrechtelijk vervolgd	65	27	8
• Rechtszaak/ geschil	38	42	21
• Slachtoffer criminaliteit	52	41	7

<u>Ondernemers</u>	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	81	15	4
• Beginnen als ondernemer/ ZZP-er	88	13	-
• Personeel aannemen/ ontslaan	89	11	-
• Bedrijfsvoertuig (ver-)kopen	85	10	5
• Omzetbelasting/ vennootschapsbelasting	84	13	3
• Vergunning/ subsidie	76	16	9
• Coronamaatregelen	90	8	1
• Coronasteun	70	26	3
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	91	9	-
• Opgave van bedrijfsgegevens aan overheid	77	15	8
• Boete/ rechtszaak/ geschil	50	35	15

Q042: Heeft u bereikt wat u met uw contact met de overheid over {life event} wilde of moest bereiken? Burgers: n=4132, bedrijven: n=668

Burgers die hebben bereikt wat men wilde of moest bereiken, beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening beter en hebben vaker een hoge tevredenheid over het contact

Bereikt wat men wilde/
moest bereiken

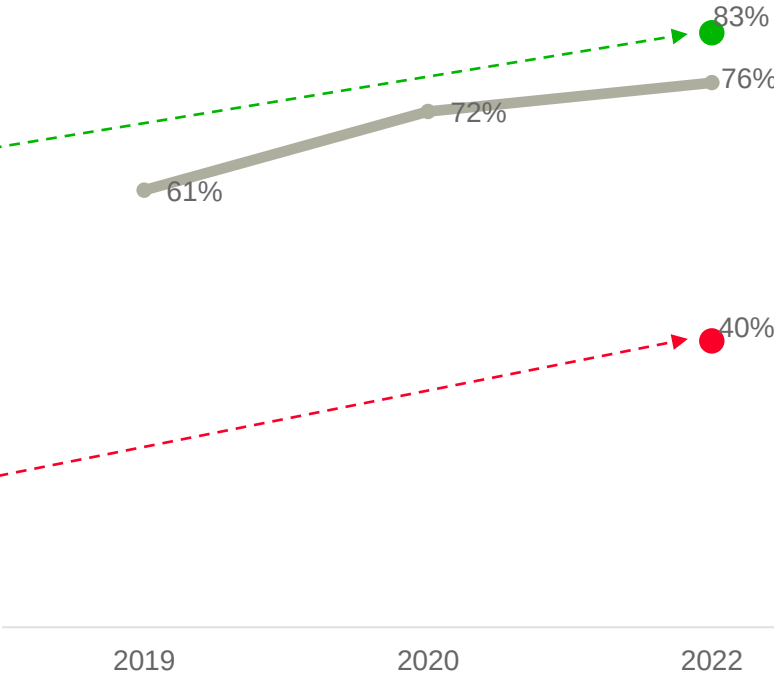


Wel bereikt

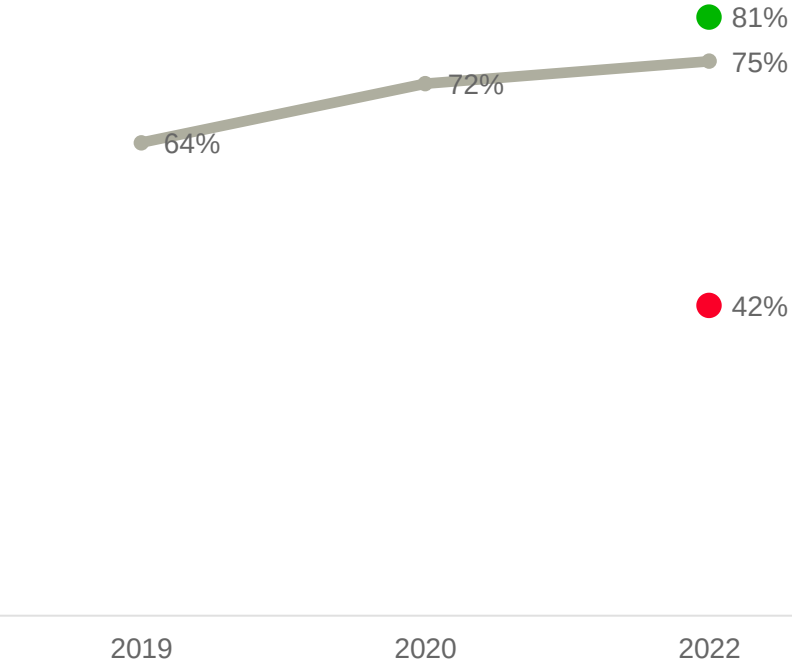
Niet bereikt

Burgers

Hoge kwaliteit dienstverlening
n.a.v. alle contacten afgelopen 12 maanden



Hoge tevredenheid contact
n.a.v. alle contacten afgelopen 12 maanden



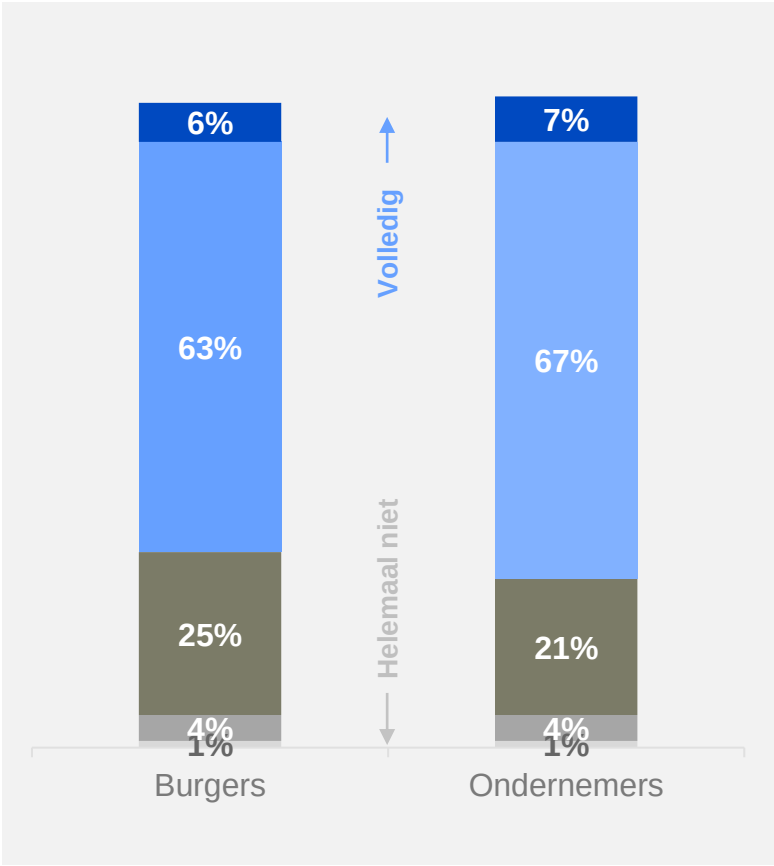
4

Vertrouwen in overheidsorganisaties

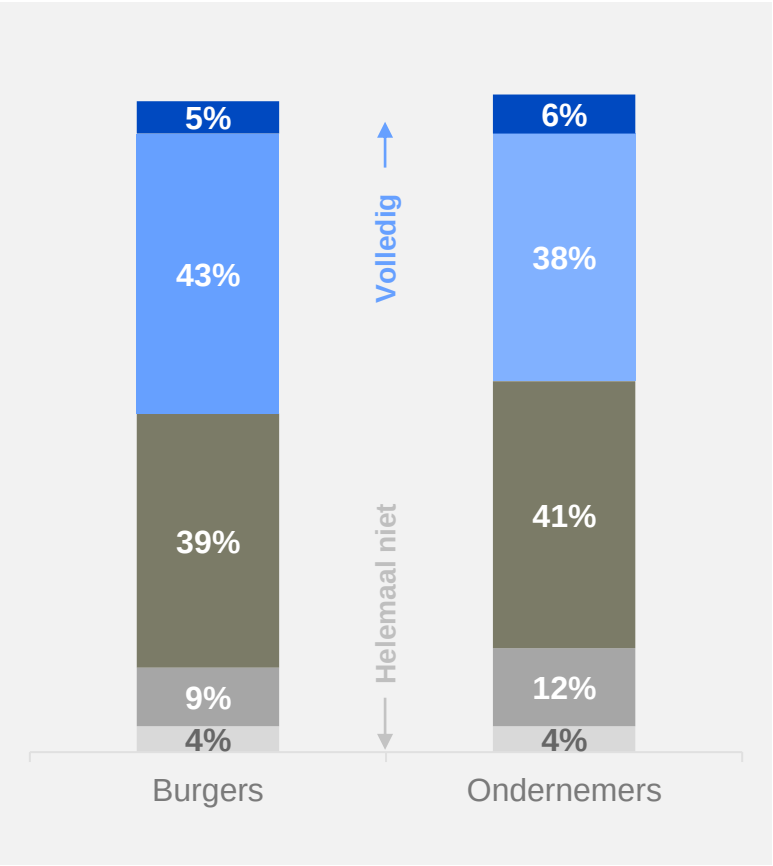


Meerderheid burgers en ondernemers heeft vertrouwen in overheidsinstanties in het algemeen en in het bestuur van de eigen gemeente

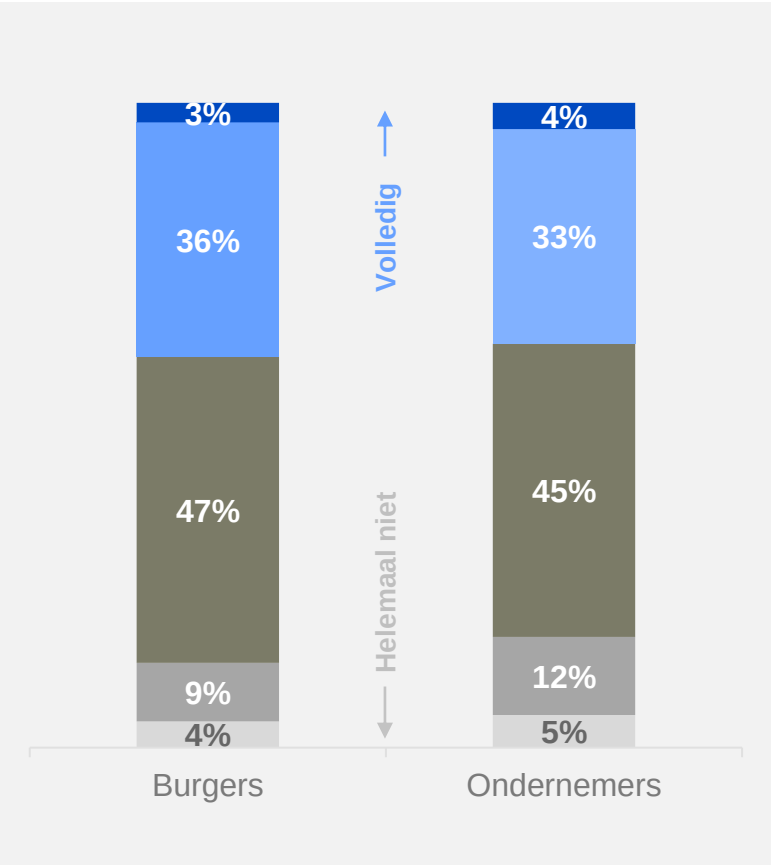
Vertrouwen in mensen



Vertrouwen in de overheidsinstanties

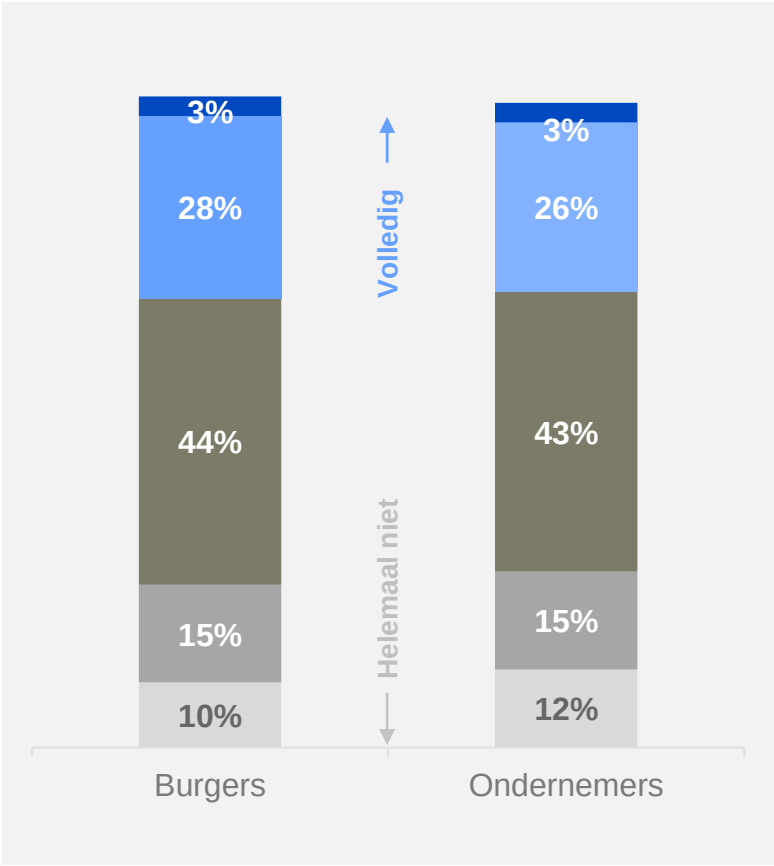


Vertrouwen in bestuur van gemeente

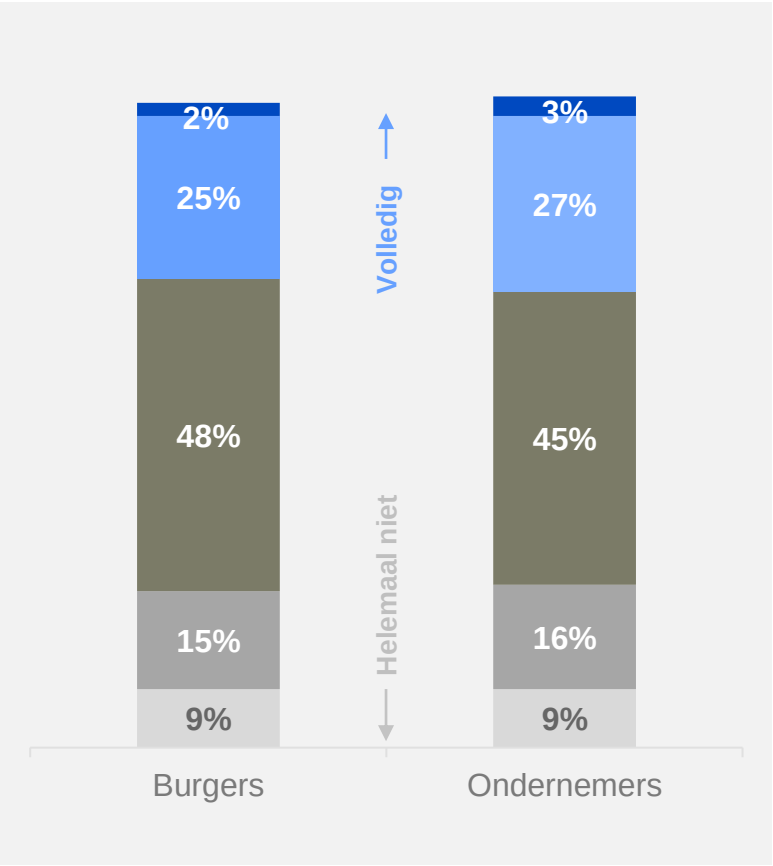


Vertrouwen burgers en ondernemers in de regering en de Tweede Kamer is beduidend lager. Minderheid acht het waarschijnlijk dat slecht functionerende overheidsdiensten verbeteren bij klachten

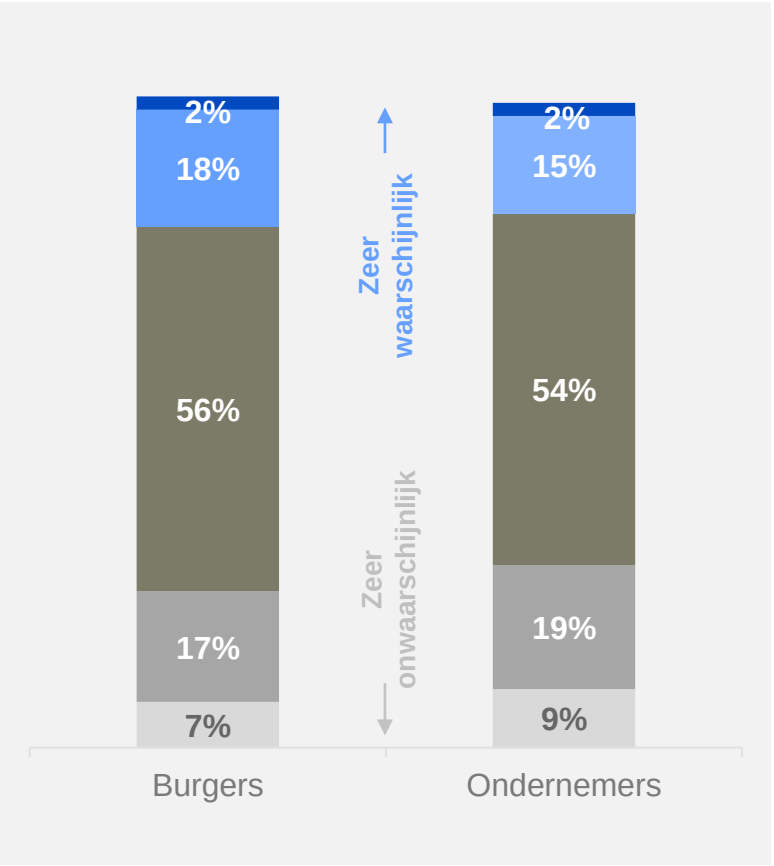
Vertrouwen in de regering



Vertrouwen in Tweede Kamer



Waarschijnlijkheid verbetering na klachten

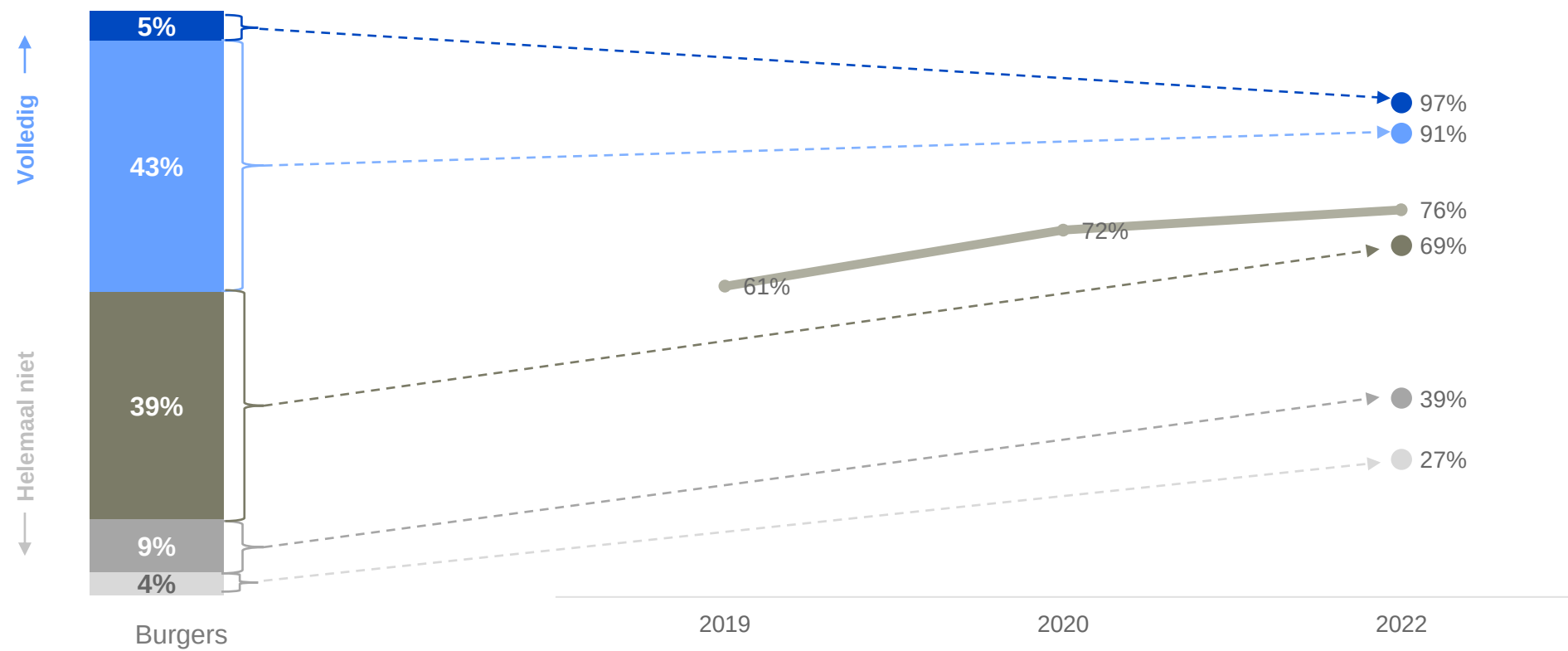


Burgers die meer vertrouwen hebben in overheidsinstanties, beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening hoger

Vertrouwen in overheidsinstanties

Hoge kwaliteit dienstverlening

n.a.v. alle contacten afgelopen 12 maanden



An aerial photograph of a city, likely Amsterdam, showing a dense urban landscape with a mix of historic and modern architecture. The city extends to the horizon under a clear sky. The text '5 Digitalisering en contactvormen' is overlaid on the left side of the image.

5

Digitalisering en contactvormen

Acceptatie van digitalisering van de overheid is gedaald

Toegankelijkheid en gebruik van digitale diensten burgers - meer eens, dan oneens t/m helemaal mee eens



Q029: Onderstaande stellingen gaan over toegankelijkheid en het gebruik van (digitale) overheidsdiensten. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens bent. | Basis: totale steekproef burgers 2022, n=4132, 2020: n=3268, 2019: n=3120 | * Ook gesteld in 2019

Acceptatie van digitalisering van de overheid is ook gedaald bij ondernemers

Toegankelijkheid en gebruik van digitale diensten ondernemers - meer eens, dan oneens t/m helemaal mee eens



Q029: Onderstaande stellingen gaan over toegankelijkheid en het gebruik van (digitale) overheidsdiensten. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens bent. | Basis: totale steekproef ondernemers 2022: n=668, 2020: n=812, 2019: n=582 | * Ook gesteld in 2019

Net als eerdere metingen wordt e-mail het vaakst dagelijks gebruikt door burgers. Intelligente assistentie (zoals Siri, Alexa of Google assistentie) wordt het minst gebruikt

Burgers	Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit		Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit
• E-mail	2022	76	10	4	9	2	• Gebruik van de DigiD App voor toegang tot/ verificatie*** op overheidswebsites	2022	2	17	39	30	12
	2020	75	10	4	8	2		2020	1-	12-	31-	30	25+
	2019	79+	10	3-	6-	2		2019	1-	12-	27-	30	29+
• Online bankieren	2022	42	48	7	2	1	• Intelligente assistent (Siri, Alexa of de Google Assistant)	2022	6	6	5	13	70
	2020	42	48	7	2	1		2020	4-	6	6	13	71
	2019	37-	51+	8	2	1		2019	3-	4-	5	10-	78+
• Overheidsinformatie opzoeken	2022	2	12	35	50	2	• MijnOverheid.nl voor het inzien van persoonlijke gegevens	2022	-	4	20	58	17
	2020	1-	11	35	50	2		2020	1+	4	21	57	17
	2019	2	16+	42+	39-	1-		2019	1	4	19-	58	18
• Inloggen met DigiD op overheidswebsites	2022	1	21	45	31	1	• Videobellen en/of -vergaderen (bijvoorbeeld via Zoom, Teams)*	2022	14	16	13	16	32
	2020	1	17-	44	36+	2		2020	14	21+	12	19+	33
	2019	1	17-	45	36+	1-	• Scannen van QR codes om snel websites te openen*	2022	3	16	23	33	26
• De Berichtenbox van MijnOverheid.nl en/of de app	2022	2	14	44	34	7		2020	2-	11-	18-	32	37+
	2020	2	12-	43	33	10+							
	2019	1-	12-	41-	36+	9							
• Digitaal een afspraak maken voor een persoonlijk bezoek aan een overheid of andere organisatie**	2022	1	3	11	56	28							

+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q038: Van welke van de volgende (online) diensten en/of toepassingen maakt u gebruik? | Basis: totale steekproef burgers 2022, n=4132, 2020: n=3.439; 2019: n=3.370

* nieuw in 2020, ** nieuw in 2022, *** in 2019 en 2020 was de stelling 'gebruik van de DigiD App voor verificatie op overheidswebsites'. In 2022 is dit veranderd in 'gebruik van de DigiD App voor toegang tot op overheidswebsites'.

Ondernemers zijn ten opzichte van 2020 minder frequent gebruik gaan maken van videobellen en/of vergaderen via online platforms

Ondernemers	Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit
• Bedrijfsmatige e-mail	2022	64	13	7	9	6
	2020	63	12	8	6-	8+
	2019	73+	9-	6	6-	4-
• Online bankieren	2022	55	39	4	2	-
	2020	51-	40	6+	1-	1+
	2019	54	39	5	1-	1+
• Gebruik van eFactureren bij de overheid	2022	2	2	6	10	80
	2020	2+	6+	7+	12+	68-
	2019	3+	9+	11+	18+	53
• Gebruik van Standard Business Reporting	2022	2	4	3	6	86
	2020	3+	5+	7+	8+	72-
	2019	2	7+	12+	13+	60-
• Inzien van bedrijfsgegevens bij Handelsregister	2022	2	3	8	49	38
	2020	4+	7+	13+	38-	35
	2019	3+	8+	11+	49	26-
• Digitaal een afspraak maken voor een persoonlijk bezoek aan een overheid of andere organisatie*	2022	2	2	7	51	37
	2020	2	7+	10+	49	28-
• Machtiging om contact te hebben met het UVW over werknemers	2022	1	4	5	12	78

	Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit
• Het Ondernemersplein van de overheid	2022	1	2	9	35	52
	2020	1	7+	12+	30-	45-
	2019	3+	7+	15+	39+	33-
• Intelligente assistent (Siri, Alexa of de Google Assistant)	2022	7	7	7	15	63
	2020	8+	10+	10+	12-	56-
	2019	8+	9+	11+	16	51-
• De Berichtenbox van MijnOverheid.nl voor bedrijven	2022	4	15	32	24	25
	2020	1-	4-	21-	57+	17-
	2019	1-	4-	19-	58+	18-
• Videobellen en/of -vergaderen (bijvoorbeeld via Zoom, Teams)*	2022	13	21	18	26	23
	2020	24+	29+	16	15-	15-
• Scannen van QR codes om snel websites te openen*	2022	6	23	24	26	20
	2020	6	23	23	27	19
• Inloggen met DigiD/eHerkenning op overheidswebsites	2022	5	32	36	25	2
	2020	5	24-	42+	25	2
	2019	3-	15-	23-	28-	29-

+ / - verschilt significant met huidige meting (95%-niveau)

Q039: Van welke van de volgende (online) diensten en/of toepassingen maakt u gebruik? | | Basis: totale steekproef ondernemers 2022: n=668, 2020: n=812, 2019: n=582 | * nieuw in 2020, **nieuw in 2022

An aerial photograph of a coastal city. In the foreground, there's a large body of water, possibly a harbor or a bay. To the left, there's an industrial area with several large ships docked at a pier. In the center, there's a curved strip of land with greenery and a few buildings. To the right, there's a residential area with several tall apartment buildings and a mix of smaller houses. The sky is blue with some light clouds.

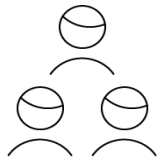
Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksspecificaties



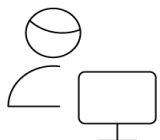
Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ondernemers die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een life event contact met overheidsdiensten hebben gehad.



Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumenten- en businesspanel. Elke respondent is over één life event bevraagd. Wanneer een respondent naar aanleiding van meerdere life events contact met overheidsdiensten heeft gehad, is één life event geselecteerd. Deze selectie heeft zodanig plaatsgevonden dat alle life events voldoende vertegenwoordigd zijn.



Respons

Bruto zijn n= 10.114 respondenten uitgenodigd. Uiteindelijk hebben n=4800 respondenten deelgenomen (respons: 47%). Hiervan waren n=4132 burgers en n=668 bedrijven/ondernemers.



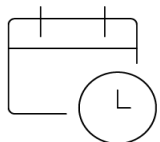
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Kantar in samenspraak met het ICTU en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemiddelde invulduur bedroeg 10 minuten.



Veldwerkperiode

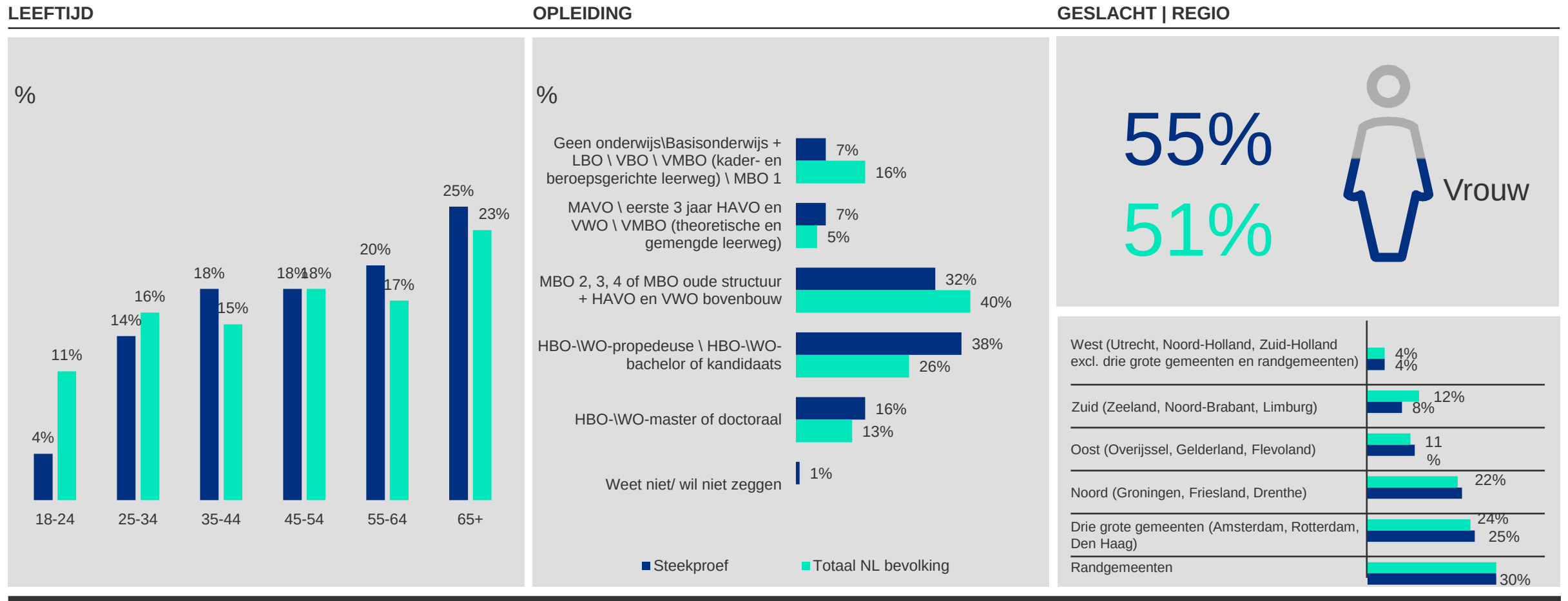
Het veldwerk heeft gelopen van 17 mei t/m 19 mei 2022.



Weging

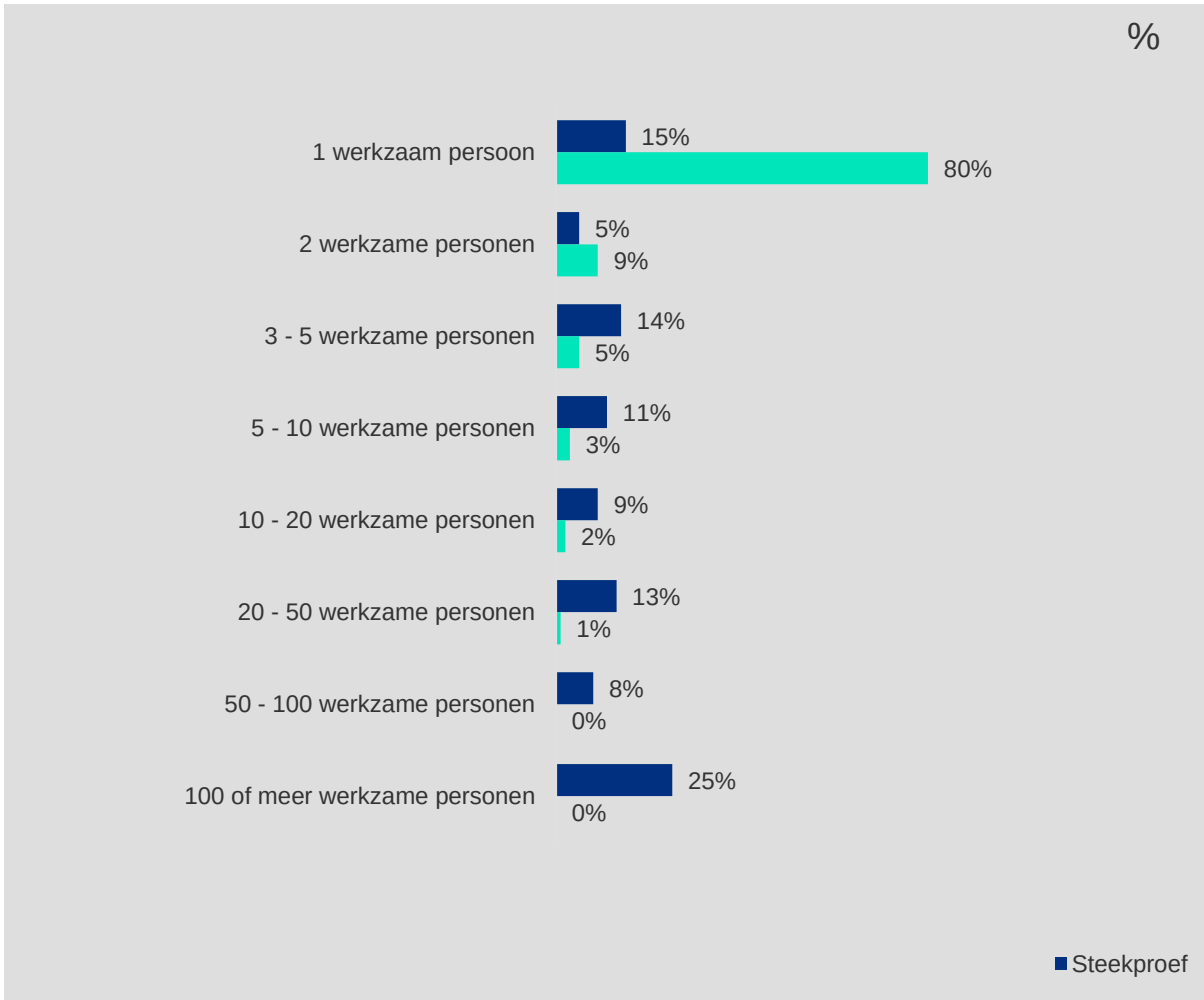
Er heeft geen weging van de resultaten plaatsgevonden.

Achtergrondgegevens steekproef burgers afgezet tegen verdeling Nederlandse bevolking

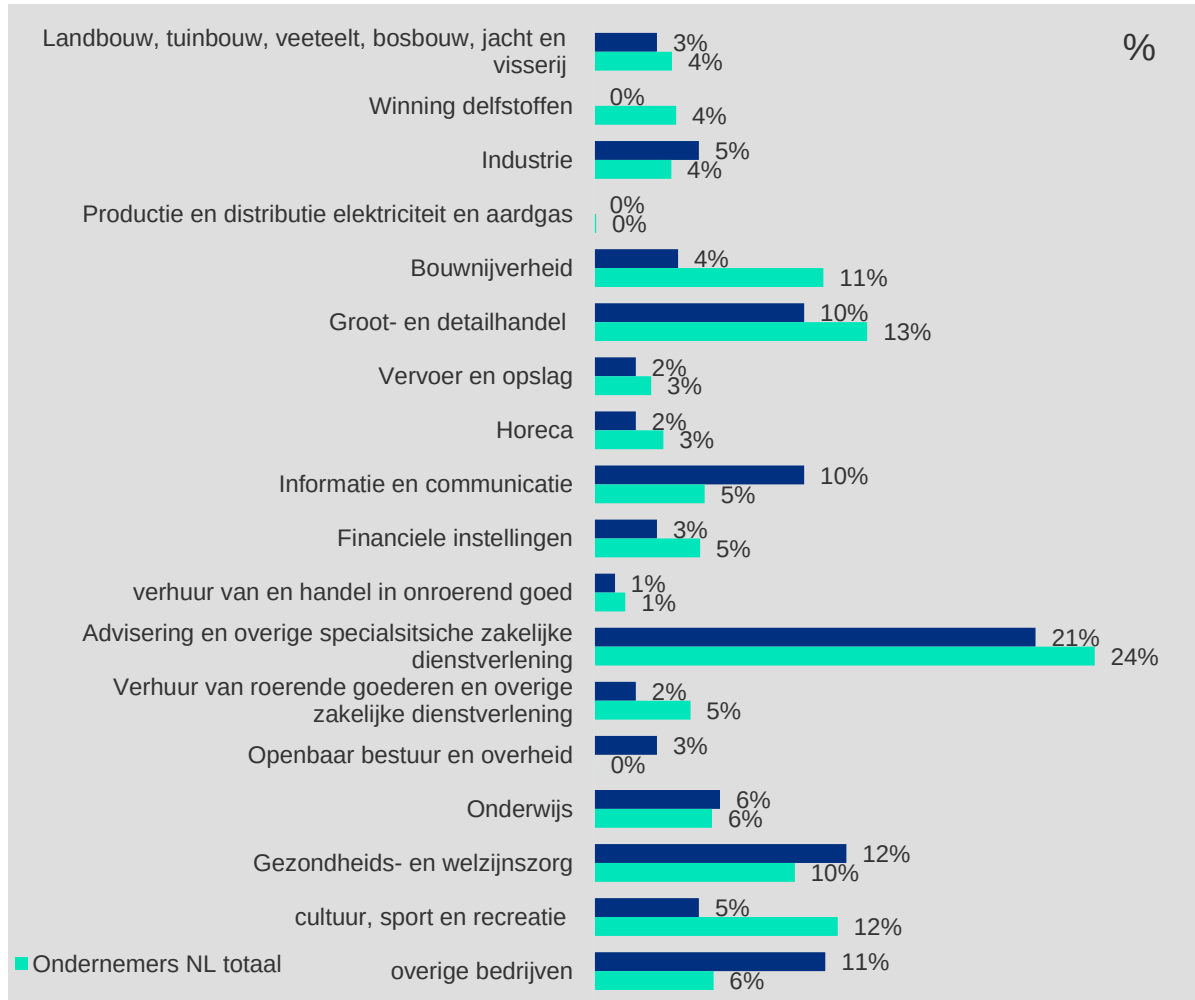


Achtergrondgegevens steekproef ondernemers afgezet tegen NL totaalpopulatie

GROOTTEKLASSE



BRANCHE



Basis: totale steekproef ondernemers 2022: n=668

Voor de Staat van de Uitvoering relevante uitvoeringsorganisaties

Agentschap Telecom	Nederlandse Arbeidsinspectie (Inspectie SZW)
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	Justis
Belastingdienst	Kadaster
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	Kamer van Koophandel (KvK)
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI)
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	Koninklijke Marechaussee
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	Logius
Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)	Nationaal Archief
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	Nederlands Forensisch Instituut (NFI)
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	Openbaar Ministerie (OM)
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	Politie
Dienst Wegverkeer (RDW)	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)
Huurcommissie	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Rijkswaterstaat
Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV)	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)	Staatsbosbeheer (SBB)
Inspectie van het Onderwijs	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)