

# Samenvatting onderzoek

## Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening, meting 2022

Door: Kantar Public (Dieter Verhue, Lenneke Nieuwenhuizen, Lorena van Essen)

### Korte samenvatting van het onderzoek

In het onderzoek is gekeken naar de waardering van de overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van burgers en ondernemers. Eerdere metingen vonden plaats in 2019 en 2020. Het gebruikte onderzoeksmodel werd in 2019 ontwikkeld onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en in samenwerking met dr. Willem Pieterse, adjunctdirecteur van het Center for eGovernment Studies aan de Universiteit van Twente en expert op het gebied van publieke dienstverlening.

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. Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing).

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

### 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' beoordeeld echter ook toe: van 29% naar 37%. Op basis van een eerste analyse lijkt er een sterk verband te bestaan tussen de mate van vertrouwen in overheidsinstanties en de tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening.

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. Zowel burgers als ondernemers vinden een oplossingsgerichte houding en gebruiksvriendelijke dienstverlening daarnaast ook van belang. 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.

### 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. Vergeleken 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 2022. 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%).

### Aanbevelingen en tips

Voor het opstellen van aanbevelingen voor politiek, beleid en uitvoering op basis van het onderzoek zijn nog nadere analyses en aanvullend onderzoek nodig. Dr. Willem Pieterse heeft nadere analyses uitgevoerd. Zijn conclusies zijn [hier te bekijken](#).

Door de afnamevorm van het onderzoek – een online vragenlijst in een respondentenpanel – zijn specifieke groepen niet goed vertegenwoordigd. Daarom heeft Kantar een aanvullend kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de beleving van overheidsdienstverlening onder mensen die minder digitaal, taal- of bureaucratisch vaardig zijn. Over de resultaten wordt in [dit rapport](#) verslag gedaan.