



**2022**

# Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

*Eindrapport*

Dr. Willem Pieteron | Pieteron, Ltd  
*Met input van Kantar*

## 2022

# Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

## Eindrapport

Datum 28 juli 2022

Versie 1.0

Status Eindversie



Dr. Willem Pieteron



Pieteron, Ltd. I.s.m. Kantar



willem@pieteron.com

Dit document bevat het eindrapport van het onderzoek "Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2022". Het onderzoek is uitgevoerd door Pieteron, Ltd in samenwerking met Kantar Public. Opdrachtgever is ICTU

Voorpagina foto: Rowan Heuvel / Unsplash  
© 2022 Pieteron Limited / ICTU.

# Management Samenvatting

## Inleiding

In 2022 is voor de derde keer (na 2019 en 2020) een grootschalig onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Zij zijn gevraagd naar hun oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid.

Daarbij stond in 2022 een viertal onderwerpen centraal:

- Oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen (het algemene contact).
- Oordeel over het laatste contact met de overheid naar aanleiding van 41 levensgebeurtenissen.
- Vertrouwen in overheidsorganisaties.
- Houding ten aanzien van digitalisering en contactvormen.

Het (kwantitatieve) onderzoek werd uitgevoerd met een online vragenlijst waarin 4800 burgers en ondernemers hebben deelgenomen.

*Op basis van de resultaten heeft Kantar Public een beschrijvende rapportage opgeleverd. Deze dient als bijlage bij dit eindrapport.*

Doel van dit eindrapport is drieledig. De eerste is een statistische toets van de resultaten en een diepere analyse bovenop het werk van Kantar. Daarbij kijken we primair naar de resultaten over alle respondenten heen, dus burgers en ondernemers samen. De tweede is een verdere vergelijking van de resultaten van 2019, 2020 en 2022 om daarmee verschillen in de tijd vast te leggen. De laatste is het trekken van conclusies en het doen van aanbevelingen over alle onderzoeken heen. Dit doen we aan de hand van een negental kerninzichten. Deze lichten we hieronder verder toe.

## Kerninzichten

### 1. Positieve trend in oordeel over overheidsdienstverlening

Ondanks de impact van COVID-19 op de dienstverlening van de overheid in de laatste 3 jaar en de uitdagingen die dit met zich meebracht is men niet alleen positief over deze dienstverlening in het algemeen, maar is sprake van een positieve trend in het oordeel. Daarbij wijst deze derde meting inderdaad uit dat van een permanente stijging in het oordeel sprake is.

Het verder investeren in de dienstverlening (bijvoorbeeld in het kader van Werk aan Uitvoering (WAU) en de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) kan dit bestendigen.

### 2. In 2022 wil men een gebruiksvriendelijke en begrijpelijke oplossing

In 2022 worden **oplossingsgerichtheid**, **gebruiksvriendelijkheid** en **begrijpelijkheid** het meest belangrijk gevonden als aspecten<sup>1</sup> van overheidsdienstverlening. Gelukkig is het oordeel over deze aspecten ook positief. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten. Eenvoudige, persoonlijke, snelle en transparante dienstverlening wordt belangrijk gevonden, maar deze punten worden negatief beoordeeld. Dit zijn daarmee verbeterkansen voor de toekomst.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1 voor een overzicht van de beschrijvingen van alle aspecten

## Oordeel en belang aspecten van dienstverlening | 2022



### 3. Aspecten deels stabiel en deels veranderlijk, begrijpelijkheid constant belangrijk

Na deze derde meting valt een tweetal zaken op. Aan de ene kant is een aantal aspecten volop in beweging, zoals **oplossingsgerichtheid** en **gebruiksvriendelijkheid** (meer belangrijk). Andere aspecten schuiven heen en weer (zoals **veiligheid**). Aan de andere kant is een aantal aspecten opmerkelijk stabiel (zoals **keuzevrijheid**, **privacy**, **regie op gegevens** en **vertrouwen**). Tegelijkertijd lijkt het er in veel gevallen op dat de resultaten van 2022 meer in lijn liggen met die van 2019 dan die van 2020. Dat heeft vermoedelijk te maken met de invloed van COVID-19.

Op basis van die resultaten kunnen we een tweetal conclusies trekken. De eerste is dat de aspecten een goed beeld geven van dienstverlening in brede zin en over tijd. De stabiliteit van bepaalde aspecten en de lichte (trendmatige) verschuivingen van andere geven een beeld van de bredere ontwikkelingen (en stabiele factoren) in de dienstverlening.

### 4. Toegankelijkheid belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud

Net als in 2019 en 2020 is gekeken hoe de verschillende aspecten (18) bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening. Daarbij groeperen we deze aspecten in een aantal clusters (zie onder). In 2022 is het cluster 'Toegankelijkheid' de belangrijkste voorspeller voor het oordeel over de kwaliteit van de inhoud van dienstverlening. Voor de tevredenheid met het proces is de 'Vormgeving Dienstverlening' de belangrijkste voorspeller. Na drie metingen zien we dat:

- Veiligheid en vertrouwen belangrijk is, als meer fundamentele dimensie. Aspecten als transparantie, informatieveiligheid en privacybescherming vormen een belangrijke basis en randvoorwaarde voor het leveren van goede dienstverlening.
- Toegankelijkheid is sterk van invloed op de kwaliteit van de inhoud. Als informatie niet begrijpelijk en vindbaar is, kan de burger of ondernemer geen gebruik maken van de dienstverlening. Kortom: investeren in toegankelijkheid loont om het oordeel over de inhoud te verbeteren.
- Vormgeving van dienstverlening kent een sterke relatie met de tevredenheid over het

dienstverleningsproces. Ook dat is logisch. Een *snel* antwoord of *pro-actieve* benadering zorgt niet direct voor een betere uitkomst, maar vooral voor een meer positieve beleving van het proces. Ergo: investeer in de wijze waarop dienstverlening vormgegeven is om de tevredenheid met het proces te verbeteren.



- 5. Oordeel recent contact: in meerderheid positief, maar gedaald ten opzichte van 2020**  
 Daar waar het oordeel over de dienstverlening in het algemeen een stijgende trend kent, is het beeld bij het laatste contact anders. Het oordeel over zowel de kwaliteit van de inhoud als de tevredenheid met het proces van het laatste contact is namelijk gedaald in 2022 ten opzichte van 2020. Dit kan deels verklaard worden door de COVID-19 crisis en deels door het gegeven dat de bevroegde life events in 2022 anders zijn dan die in 2020. Tegelijkertijd laat de recente meting zien waar verbeterkansen liggen. Vooral “arbeidsongeschikt raken”, “een klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen” en “een rechtszaak of een ander geschil” zijn levensgebeurtenissen met verbeterpotentieel bij burgers. Bij ondernemers geldt dat voor “een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden” en “een rechtszaak of een ander geschil”.
- 6. Contactfrequentie hangt samen met onderwerp, risico op kastje naar de muur**  
 De meeste respondenten hebben aan één of twee keer contact voldoende om hun life event af te handelen. Hoe vaak men contact heeft met de overheid hangt af van het onderwerp. Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en hulp bij schulden zijn daarbij (negatieve) uitschieters. Men heeft hier beduidend vaker dan gemiddeld contact nodig, daarbij neemt dan ook veelal het aantal organisaties waar men contact mee heeft toe.

Met het (grote) aantal contacten voor bepaalde gebeurtenissen neemt ook de kans toe dat ergens in het contact iets misgaat, bijvoorbeeld het sturen van mensen van het kastje naar de muur. Die kans neemt toe wanneer life events zich over meerdere organisaties afspelen (zoals bijvoorbeeld het geval is bij ‘hulp bij schulden’, een life event met én relatief vaak contact én dat relatief vaak bij meerdere organisaties plaatsvindt<sup>2</sup>). Het verder ontwikkelen van de overheidsdienstverlening op basis van levensgebeurtenissen met aandacht voor samenhangende life events is derhalve een logische aanbeveling. Daarbij dient voldoende aandacht te zijn voor de kenmerken van de gebruikers van die life events, bijvoorbeeld hun (digitale) vaardigheden en/of doenvermogen.

<sup>2</sup> Zie voor de laatste het rapport van Kantar (2022), pagina 26

## 7. Kanaalgebruik stabiel, telefoon en website dominant

Het kanaalgebruik is redelijk stabiel. Daarbij zien we dat de website (42%) en telefoon (36%) de meest gebruikte kanalen zijn, gevolgd door email (23%) en de berichtenbox (21%). Nieuwere kanalen zoals social media en chatbots worden weinig gebruikt. Ook zien we dat als vaker contact plaatsvindt, er vaak een mix aan kanalen gebruikt wordt.

We concluderen dat er op kanaalvlak nog (veel) ruimte voor verbetering is. 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 op 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 en passende kanaalinzet en -sturing te kiezen.

## 8. Vertrouwen in overheid positief, maar lager dan in mensen

Gemiddeld genomen is het vertrouwen in mensen het hoogst en dat wordt gevolgd door het vertrouwen in overheidsorganisaties (overheid). Ook wat betreft de lokale politiek is het beeld positief. Ten aanzien van de Regering en Tweede Kamer staat men neutraal. Dit beeld hangt (vooral) samen met het opleidingsniveau; wanneer dit toeneemt, stijgt ook het vertrouwen. Het versterken van dat vertrouwen lijkt daarmee een logische en belangrijke aanbeveling.

## 9. Houding ten opzichte van digitalisering blijft positief, maar behoefte aan niet-digitaal contact stijgt.

De houding ten aanzien van digitalisering is én positief én grotendeels stabiel in de drie jaren van dit onderzoek. Zo vindt men het handig om post van de overheid digitaal te ontvangen, men vindt *niet* dat de digitalisering veel te snel gaat en heeft men *geen* moeite om de digitale ontwikkeling bij te houden. Tegelijkertijd vinden respondenten in 2022 dat de overheid te weinig inzet op persoonlijk contact via telefoon of balie. Daarnaast vindt men het in steeds minder positieve mate goed dat de overheid steeds meer digitaal contact zoekt.

Aan de ene kant zijn er dus geen zorgen ten aanzien van het bij kunnen houden van de digitalisering en het tempo daarvan. Aan de andere kant rijst wel de vraag of digitalisering niet tegen een grens aan het aanlopen is. We adviseren daarom om goed na te denken over de verder strategie ten aanzien van digitalisering, waarbij steeds meer duidelijk wordt dat digitalisering goed is, maar niet voor alles. Derhalve 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.

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Kerninzichten</b> .....	<b>3</b>
1. Positieve trend in oordeel over overheidsdienstverlening.....	3
2. In 2022 wil men een gebruiksvriendelijke en begrijpelijke oplossing.....	4
3. Aspecten deels stabiel en deels veranderlijk, begrijpelijkheid constant belangrijk.....	7
4. Toegankelijkheid belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud.....	8
5. Oordeel recent contact: in meerderheid positief, maar gedaald ten opzichte van 2020....	9
6. Contactfrequentie hangt samen met onderwerp, risico op kastje naar de muur.....	11
7. Kanaalgebruik stabiel, telefoon en website dominant.....	13
8. Vertrouwen in overheid positief, maar lager dan in mensen.....	15
9. Houding ten opzichte van digitalisering blijft positief, maar behoefte aan niet-digitaal contact stijgt.....	17
<b>3. Onderzoeksverantwoording</b> .....	<b>18</b>
3.1. Opzet vragenlijstonderzoeken.....	18
3.2. Modeltoets.....	19
<b>Bijlagen</b> .....	<b>21</b>

# 1. Inleiding

In 2022 is voor de derde keer (na 2019 en 2020) een grootschalig onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Zij zijn gevraagd naar hun oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid. Waar dit onderzoek in de eerste twee metingen werd uitgevoerd in de context van de 'Agenda NL DIGIbeter' is dat dit jaar anders. De Agenda bestaat niet meer en in het beleid is vooral aandacht voor de *uitvoering* van overheidstaken en dienstverlening. Zo kondigt (toenmalig) minister Koolmees in maart 2021 aan dat 'De dienstverlening van de overheid veel hoger op de agenda moet'<sup>3</sup>.

Deze derde meting vindt dan ook plaats in de context van de 'Staat van de Uitvoering'<sup>4</sup>. Dit is een jaarlijkse analyse om knelpunten in de uitvoeringspraktijk te analyseren en oplossingen te vinden. Dit onderzoek is een onderdeel van deze analyse en een eerste jaarlijks rapport waarin de bevindingen van de Staat van de Uitvoering verschijnt in het najaar van 2022. De coördinatie van het programma ligt bij ICTU.

In het onderzoek van 2022 is ingegaan op een viertal thema's:

1. Het oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen (het algemene contact).
2. Oordeel over het meest recente contact met de overheid naar aanleiding van verschillende levensgebeurtenissen.
3. Het vertrouwen in mensen en onderdelen van de overheid.
4. De houding ten aanzien van digitalisering en het gebruik van technologie.

Het onderzoek van dit jaar bestond uit een tweetal deelonderzoeken, waarvan het veldwerk door Kantar Public is uitgevoerd:

- **Online vragenlijst (dit rapport)**

Een kwantitatief (online) onderzoek onder 4800 burgers en ondernemers om de kwaliteit van dienstverlening in brede zin te meten aan de hand van de vier bovengenoemde thema's.

- **Telefonisch onderzoek**

In aanvulling op het online onderzoek zijn mensen telefonisch bevestigd. Daarbij ging het vooral om mensen met mindere digitale, taal- of bureaucratische vaardigheden.

*Deze rapportage heeft alleen betrekking op het online deel van het onderzoek. Op basis van de resultaten van het kwantitatieve onderzoek heeft Kantar Public een beschrijvende rapportage opgeleverd. Deze dient als bijlage bij dit eindrapport.*

Doel van dit eindrapport is drieledig. De eerste is een statistische toets van de resultaten en een diepere analyse bovenop het werk van Kantar. Daarbij kijken we primair naar de resultaten over alle respondenten heen, dus burgers en ondernemers samen. De tweede is een verdere vergelijking van de resultaten van 2019, 2020 en 2022 om daarmee verschillen in de tijd vast te leggen. De laatste is het trekken van conclusies en het doen van aanbevelingen over alle onderzoeken heen. Dit doen we aan de hand van een negental kerninzichten. Deze kerninzichten vormen de leidraad voor de rest van deze rapportage.

---

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/03/05/kabinetsreactie-rapporten-werk-aan-uitvoering-versterken-publieke-dienstverlening>

<sup>4</sup> Zie <https://staatvandeuitvoering.nl/> voor meer informatie



## 2. Kerninzichten

De verdiepende analyse van het onderzoek van 2022 en de vergelijking met de onderzoeken uit 2019 en 2020 leidt tot een negental kerninzichten. Deze lichten we in dit hoofdstuk nader toe.

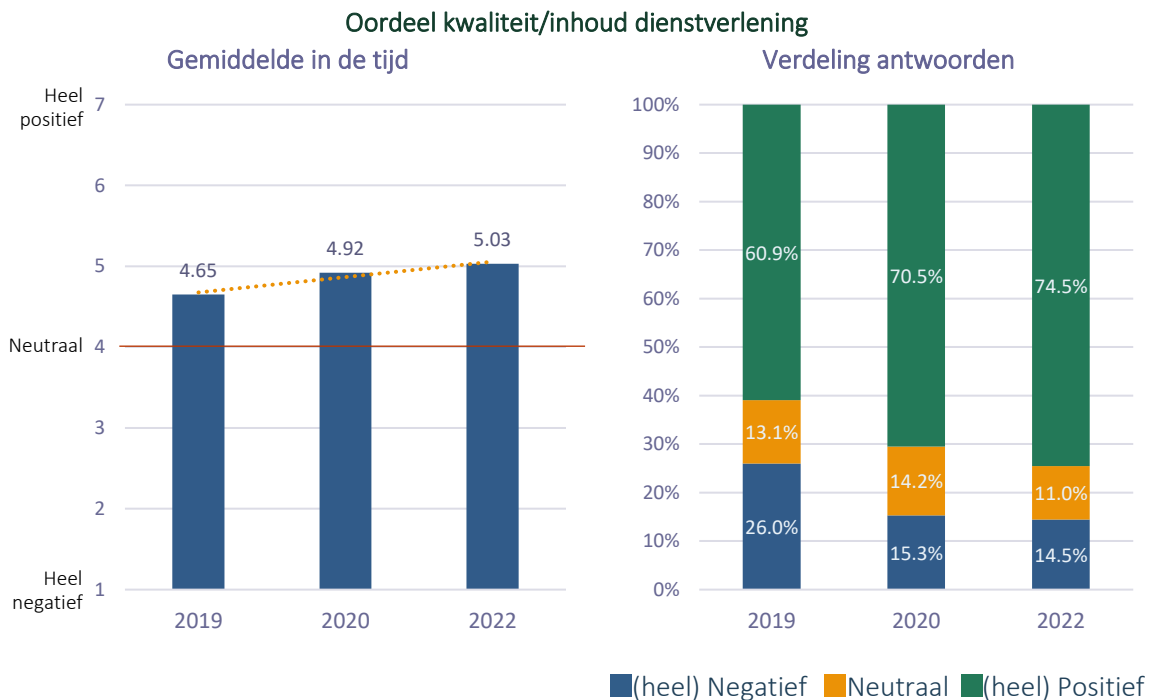
### 1. Positieve trend in oordeel over overheidsdienstverlening

In 2022 is aan de respondenten wederom gevraagd een algemeen oordeel te geven over:

- De inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening (zoals de juistheid van informatie en foutloze dienstverlening)
- De tevredenheid met het dienstverleningsproces (zoals de manier waarop men geholpen is en het gemak van de dienstverlening).

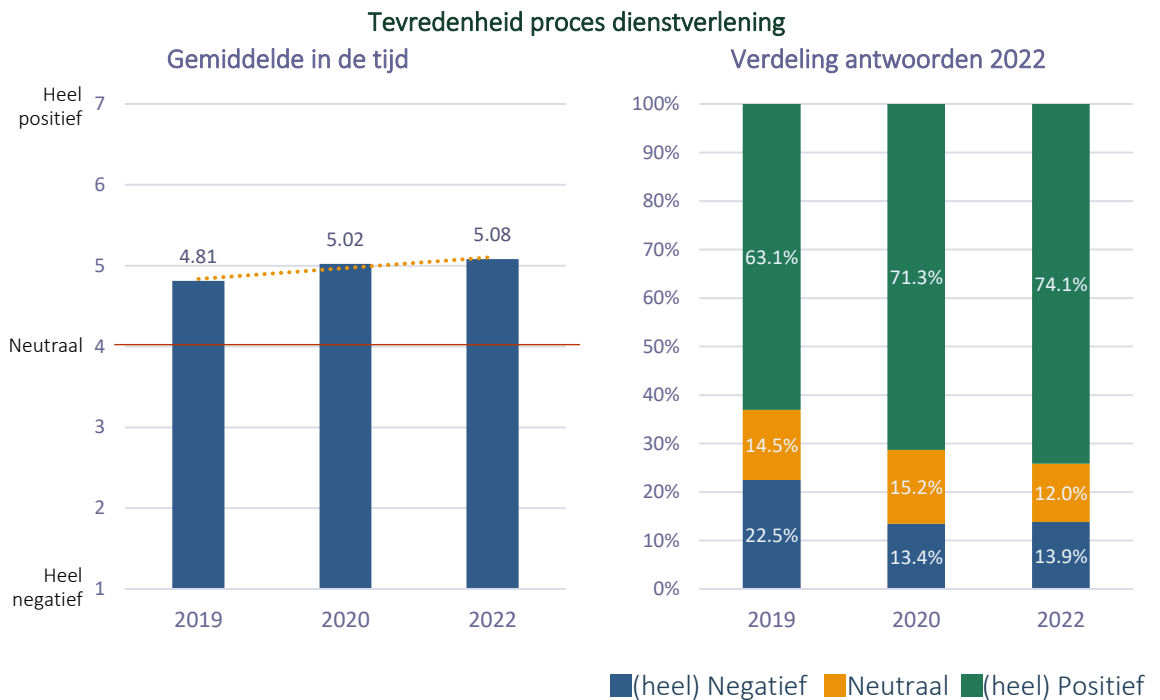
Deze twee tezamen geven een beeld van het totale oordeel over de overheidsdienstverlening.

Het gezamenlijke oordeel van burgers en ondernemers over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening is in 2022 (wederom) positief en het is gestegen ten opzichte van 2020 (zie Figuur 1, links). De verschillende groepen respondenten (leeftijd, opleiding, geslacht) verschillen daarbij in absolute zin weinig van elkaar. Omdat het gemiddelde oordeel steeds significant verschilt van de meting ervoor kunnen we inmiddels stellen dat van een positieve trend sprake is<sup>i</sup>. Dit is ook terug te zien in de verdeling van de antwoorden, waarbij de groep respondenten die (heel) positief is in elke volgende meting groeit. Dat neemt niet weg dat één op de zeven respondenten (heel) negatief is over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening.



Figuur 1. Gemiddelde oordeel over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening en verdeling antwoorden

Ook is men meer tevreden met het dienstverleningsproces (Figuur 2, links) en ook hier is sprake van een trendmatige ontwikkeling<sup>ii</sup>. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat de stijging in tevredenheid ten opzichte van 2020 in absolute termen klein is. Ook de groep respondenten die (zeer) positief is, is wederom gegroeid (van 71,3% in 2020 naar 74,1% in 2022). Keerzijde hierbij is dat de groep respondenten die (zeer) negatief is ook gegroeid is (13,4% in 2020 en 13,9% in 2022). Deze duale ontwikkeling is er daarom in die in de toekomst in de gaten gehouden moet worden.



Figuur 2. Gemiddelde tevredenheid met het dienstverleningsproces

Mensen die heel negatief zijn over de kwaliteit van de inhoud en de tevredenheid met het proces kennen geen heel duidelijk profiel. Er is voor beide variabelen geen relatie met het opleidingsniveau. Wat betreft leeftijd en geslacht zijn er wel (significante) verschillen, maar zijn deze in absolute zin behoorlijk klein. Zo is 16,2% van alle mannen (heel) negatief over de kwaliteit van de inhoud versus 13,0% van de vrouwen<sup>iii</sup>. De grootste verschillen zijn die tussen burgers en ondernemers. Zo zijn ondernemers aanmerkelijk vaker (heel) negatief (19,6% versus 13,6% voor burgers) of neutraal (13,5% versus 10,6%) over de kwaliteit van de inhoud. Dat komt ook naar voren in hun oordeel over de aspecten van dienstverlening (zie rapport Kantar en kerninzicht 2).

Overall is de boodschap echter positief. Ondanks de impact van COVID-19 op de dienstverlening van de overheid in de laatste 3 jaar en de uitdagingen die dit met zich meebracht is men niet alleen positief over deze dienstverlening in het algemeen, maar is sprake van een positieve trend in het oordeel. Daarbij wijst deze derde meting inderdaad uit dat van een permanente stijging in het oordeel sprake is. De ingezette initiatieven van de overheid in het kabinet Rutte-III lijken inderdaad hun vruchten af te werpen (zoals de ‘Agenda NL DIGibeter’ in 2018). Meer nieuwe initiatieven die doorgaan in Rutte-IV zoals bijvoorbeeld de werkagenda die voortvloeit uit “Werk aan Uitvoering” (WAU) en de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) kunnen deze opgaande trend mogelijk bestendigen in de toekomst<sup>5</sup>.

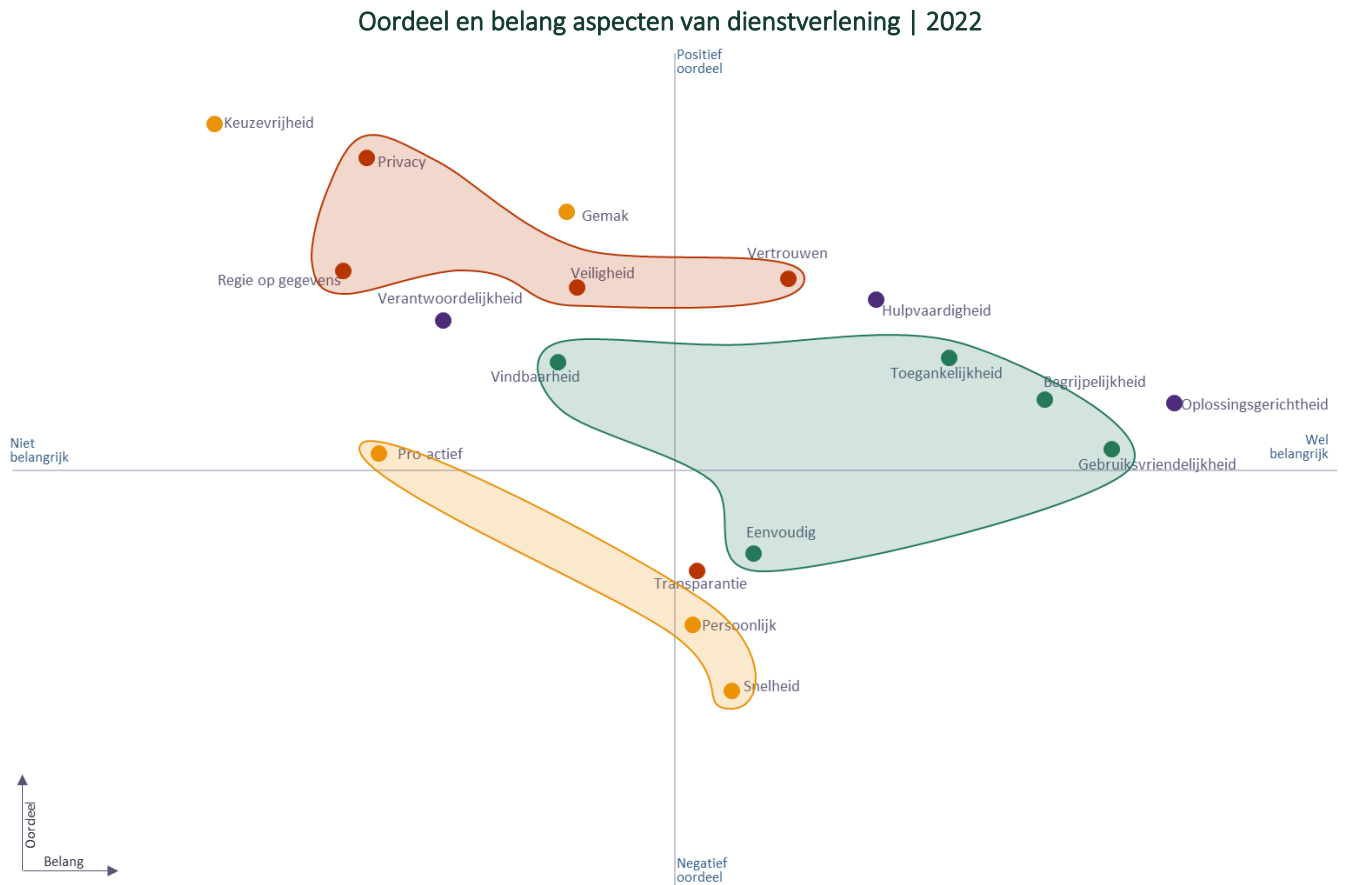
## 2. In 2022 wil men een gebruiksvriendelijke en begrijpelijke oplossing

Evenals in 2019 en 2020 is aan de respondenten in 2022 gevraagd aan te geven welke (van 18) aspecten van dienstverlening men belangrijk vindt en wat het oordeel over die aspecten is. Onderstaand figuur (Figuur 6) laat daarbij zien wat het belang en oordeel van elk van de aspecten is. In 2022 worden **oplossingsgerichtheid**, **gebruiksvriendelijkheid** en **begrijpelijkheid** het meest belangrijk gevonden. Het oordeel over deze aspecten is positief, al schurkt gebruiksvriendelijkheid

<sup>5</sup> Vanuit beide initiatieven wordt stevig geïnvesteerd in het verbeteren van dienstverlening, zoals het ontwikkelen van een omnichannel perspectief op kanaalregie (Omnichannel project), het verbeteren van de fysieke dienstverlening (initiatief integrale loketfunctie) en het integreren van de dienstverlening van de (rijks)overheid als geheel, te beginnen met het verbeteren van de online dienstverlening (programma 1Overheid).

tegen de neutrale grens voor alle respondenten (burgers zijn positief en ondernemers zijn licht negatief)<sup>iv</sup>.

Opvallend genoeg vinden we de meest positief beoordeelde aspecten in de linkerbovenhoek van het kwadrant. Dat zijn dus ook aspecten die niet / minder belangrijk gevonden worden. Keuzevrijheid (van contactmogelijkheid), privacy en gemak zijn de aspecten van dienstverlening die daarbij het meest positief beoordeeld worden. Dat deze niet belangrijk gevonden worden kan erop duiden dat dit in de ogen van de respondenten zaken zijn die op orde zijn (gegeven het positieve oordeel) en daarom minder belangrijk gevonden worden<sup>6</sup> (in termen van verbetering door de overheid).



Figuur 3. Oordeel en belang aspecten van dienstverlening in 2022.

Ook zien we in Figuur 3 dat de aspecten grotendeels nog goed clusteren in de dimensies zoals in 2019 vastgesteld (Figuur 4). Zo vormen alle kenmerken die te maken hebben met toegankelijkheid een duidelijk cluster aan de rechterzijde van de figuur en vinden we de meeste aspecten van ‘veiligheid en vertrouwen’ in de linkerbovenhoek.

<sup>6</sup> We zien dan ook in algemene zin een negatieve correlatie ( $r=-0.40$ ,  $p<0.05$ ) tussen het oordeel en het belang.



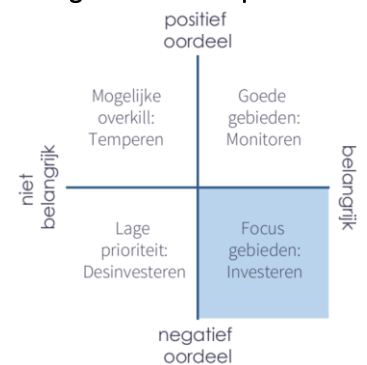
Figuur 4. Kwaliteitsaspecten en de onderverdeling in dimensies.

In de rechterbenedenhoek van het kwadrant vinden we die aspecten die tot het focusgebied behoren. Dit zijn kenmerken die belangrijk gevonden worden en tegelijkertijd negatief beoordeeld worden. Dat zijn aspecten waarin geïnvesteerd kan worden om het oordeel over de dienstverlening te verbeteren.

In 2020 constateerden we nog dat er geen aspecten waren die én belangrijk gevonden werden én waar het oordeel negatief over was. Inmiddels is dat beeld anders. In 2022 vinden we vier aspecten in het kwadrant rechtsonder: **Eenvoudig, transparantie, persoonlijk** en **snelheid**. Dit zijn daarmee kenmerken van dienstverlening waar de overheid in 2023 en verder de aandacht op zou kunnen richten ter verbetering.

In het algemeen versterken de resultaten van de aspecten van dienstverlening het algemene oordeel. Over de meeste aspecten is men positief en veel aspecten die men belangrijk vindt worden gunstig beoordeeld. Daarbij gaat het vooral om het resultaat, zoals gebruiksvriendelijke, begrijpelijke en oplossingsgerichte dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er kansen. Veel aspecten die te maken hebben met vormgeving en gebruik van dienstverlening kunnen worden verbeterd. Dat geldt bijvoorbeeld voor de snelheid van dienstverlening, de mate van personalisering en eenvoud. Tegelijkertijd geldt, wanneer we belang en oordeel meewegen dat men vooral een begrijpelijke en gebruiksvriendelijke overheid wil.

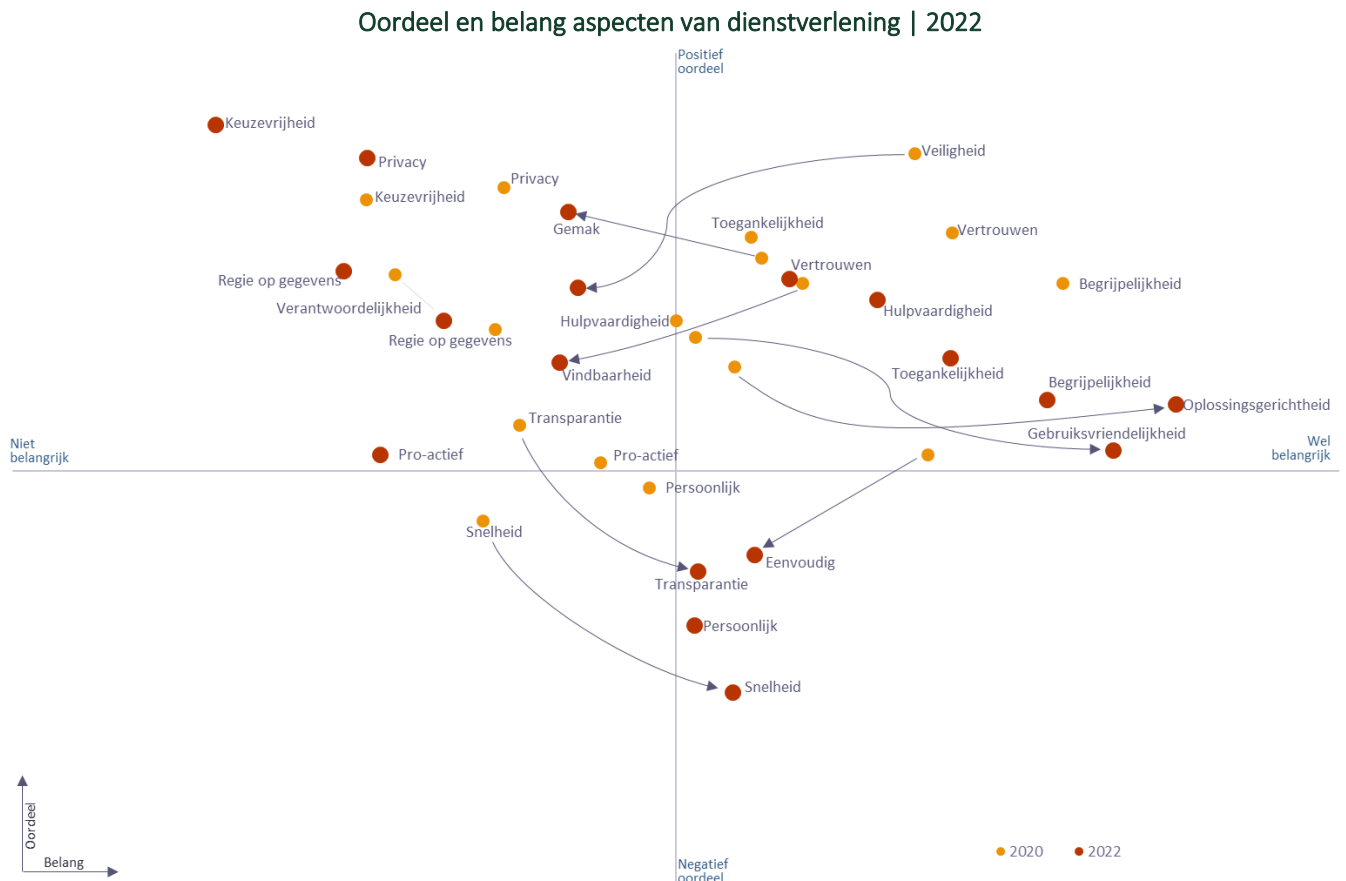
**Belang en oordeel aspecten**



Figuur 5. Dimensies kwaliteitsaspecten.

### 3. Aspecten deels stabiel en deels veranderlijk, begrijpelijkheid constant belangrijk

De vergelijking van de resultaten van 2019, 2020 en 2022 over belang en waardering van de aspecten van dienstverlening laat daarnaast een aantal opvallende zaken zien. Hieronder (Figuur 6) staat weergegeven wat de belangrijkste verschuivingen zijn ten opzichte van 2020 zijn (zie Bijlage 2 voor een overzicht van 2019, 2020 & 2022).



Figuur 6. Oordeel en belang aspecten van dienstverlening in 2022.

Na deze derde meting waarin op dezelfde wijze gevraagd is de aspecten van dienstverlening te beoordelen valt een tweetal zaken op. Aan de ene kant is een aantal aspecten volop in beweging. Soms zit in de ontwikkeling een duidelijke lijn, zo wordt **oplossingsgerichtheid** in alle drie de metingen ongeveer hetzelfde beoordeeld, maar neemt het belang in elke meting toe. Andere aspecten schuiven heen en weer. Zo was **veiligheid** in 2019 niet belangrijk, in 2020 wel en is het in 2022 terug op nagenoeg dezelfde plek als in 2019. Aan de andere kant is een aantal aspecten opmerkelijk stabiel. Zo vinden we **keuzevrijheid**, **privacy**, **regie op gegevens** en **vertrouwen** op nagenoeg dezelfde plek terug in alle drie de metingen.

Tegelijkertijd lijkt het er in veel gevallen op dat de resultaten van 2022 meer in lijn liggen met die van 2019 dan die van 2020 (zie ook kerninzicht 4 & 5). We denken dat dit voor een groot deel te maken heeft met de invloed van de COVID-19 crisis op de resultaten in 2020. Zaken als thuiswerken, videobellen en online samenwerken werden ineens de modus operandi in het persoonlijke en professionele leven van mensen en dat vond mogelijk zijn weerslag op de interactie met de overheid (zie ook het rapport van 2020 voor een analyse van de impact van COVID-19). Dat zou, bijvoorbeeld, kunnen verklaren waarom een factor zoals veiligheid in 2020 ineens zo belangrijk gevonden werd.

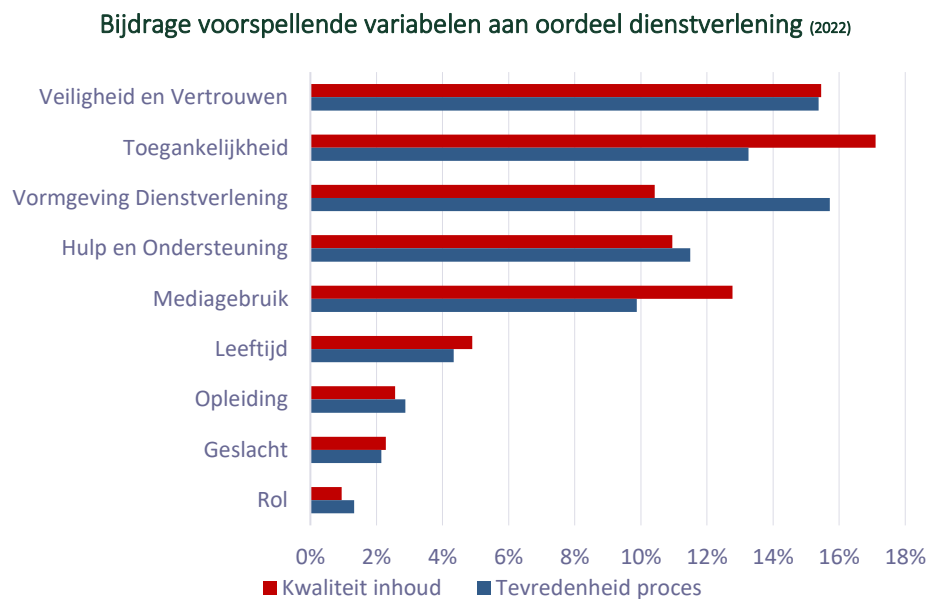
Op basis van die resultaten kunnen we een tweetal conclusies trekken. De eerste is dat de aspecten een goed beeld geven van dienstverlening in brede zin en over tijd. De stabiliteit van bepaalde aspecten en de lichte (trendmatige) verschuivingen van andere geven een beeld van de bredere ontwikkelingen (en stabiele factoren) in de dienstverlening. De tweede is dat de aspecten daarnaast een reflectie zijn van het *moment*. Wat op dat moment speelt in de maatschappij en mogelijk de media heeft zijn weerslag op het beeld over overheidsdienstverlening.

#### 4. Toegankelijkheid belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud

Net als in 2019 en 2020 is gekeken hoe de verschillende aspecten bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening. Daarbij hanteren we dezelfde indeling (zie Figuur 4) van de 18 aspecten van dienstverlening in dimensies en toetsen we het model op zelfde wijze.

In 2020 zagen we dat de dimensie ‘Veiligheid en vertrouwen’ het meeste bijdroeg aan de kwaliteit/inhoud van én de tevredenheid met de dienstverlening. Met andere woorden: in de ogen van burgers en ondernemers waren in 2020 de 5 kenmerken die onder ‘Veiligheid en vertrouwen’ vallen de aspecten van dienstverlening die het meest bijdragen aan een positief oordeel daarover. In 2019 was ‘Veiligheid en vertrouwen’ ook de belangrijkste voorspeller van de waardering voor de kwaliteit/inhoud van dienstverlening. Tegelijkertijd was toen ‘Vormgeving van dienstverlening’ de belangrijkste voorspeller voor de tevredenheid met het proces.

In 2022 is het beeld net iets anders. In lijn met het oordeel over de individuele aspecten (zie kerninzicht 3) is de dimensie ‘Toegankelijkheid’ de belangrijkste voorspeller voor het oordeel over de kwaliteit van de inhoud van dienstverlening (Figuur 7).



*Noot: kwaliteit inhoud beïnvloedt tevredenheid met het proces en vice versa. Vanwege de leesbaarheid nemen we deze niet op in de figuur.*

*Figuur 7. Relatieve bijdrage verschillende factoren aan oordeel over dienstverlening.*

Voor de tevredenheid met het proces ligt dat anders; de ‘Vormgeving Dienstverlening’ is hier, niet onverwacht (en in lijn met 2019) de belangrijkste voorspeller. Aspecten binnen de dimensie ‘Veiligheid & Vertrouwen’ zijn voor zowel kwaliteit inhoud als tevredenheid met het proces de op één na meest relevante dimensie. Daarmee lijken de resultaten van 2022 in belangrijke mate meer op die van 2019 dan die van 2020. COVID-19 is daarvoor mogelijk een belangrijke verklaring.

De achterliggende variabelen zoals de demografische kenmerken van de respondenten, het onderscheid tussen burgers en ondernemers (rol) en het mediagebruik<sup>7</sup> spelen net als in voorgaande jaren een beperktere rol, al draagt mediagebruik in redelijke mate bij aan de kwaliteit van de inhoud.

Hierbij past wel een belangrijke nuance: uiteindelijk zijn alle dimensies belangrijk, veel belangrijker dan achtergrondvariabelen zoals de demografie van de bevolking. De verschillen die we vinden tussen de jaren zijn in absolute termen klein en het is vaak 'stuivertje wisselen' tussen de dimensies en welke het sterkst van invloed is. Wat wel duidelijker begint te worden na drie meting is dat:

- Veiligheid en vertrouwen belangrijk is, als meer fundamentele dimensie. Aspecten als transparantie, informatieveiligheid en privacybescherming vormen een belangrijke basis en randvoorwaarde voor het leveren van goede dienstverlening.
- Toegankelijkheid is sterk van invloed op de kwaliteit van de inhoud. Als informatie niet begrijpelijk en vindbaar is, kan de burger of ondernemer geen gebruik maken van de dienstverlening. Kortom: investeren in toegankelijkheid loont om het oordeel over de inhoud te verbeteren.
- Vormgeving van dienstverlening kent een sterke relatie met de tevredenheid over het dienstverleningsproces. Ook dat is logisch. Een *snel* antwoord of *pro-actieve* benadering zorgt niet direct voor een betere uitkomst, maar vooral voor een meer positieve beleving van het proces. Ergo: investeer in de wijze waarop dienstverlening vormgegeven is om de tevredenheid met het proces te verbeteren.

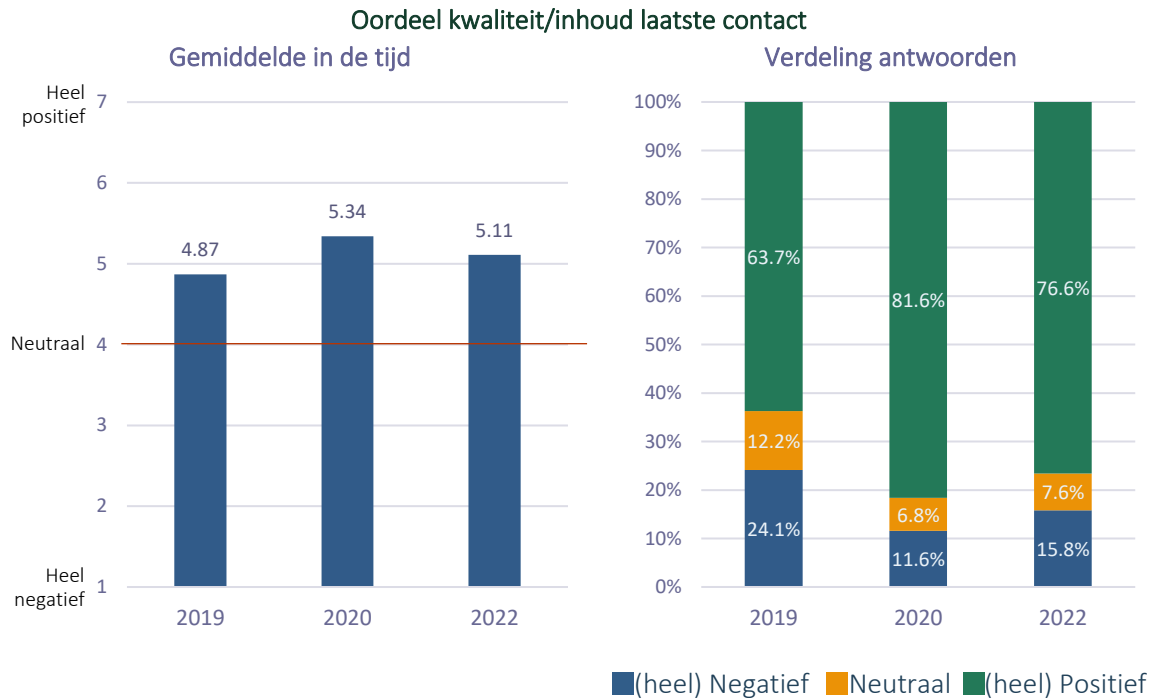
## 5. Oordeel recent contact: in meerderheid positief, maar gedaald ten opzichte van 2020

Daar waar het oordeel over de dienstverlening in het algemeen een stijgende trend kent, is het beeld bij het laatste contact anders. Het oordeel over zowel de kwaliteit van de inhoud als de tevredenheid met het proces van het laatste contact is namelijk gedaald in 2022 ten opzichte van 2020. Wel geldt dat het gemiddelde oordeel positief is<sup>v</sup> én dat een ruime meerderheid positief is over het laatste contact. Daarbij zijn de verschillen tussen groepen respondenten klein. Ten aanzien van het oordeel over de inhoudelijke kwaliteit van het contact zien we het volgende (zie Figuur 8):

- Het gemiddelde is iets gedaald ten opzichte van 2020, maar wel hoger dan het gemiddelde oordeel in 2019.
- In totaal is ruim 76% van de respondenten (zeer) positief over het laatste contact en ook hier geldt dat dit kleiner is dan in 2020 (81,6%), maar groter dan in 2019 (63,7%).
- Ook is de groep respondenten die (zeer) negatief is gegroeid (van 11,6% in 2020 naar 15,8%), maar de groep blijft aanmerkelijk kleiner dan in 2019.

---

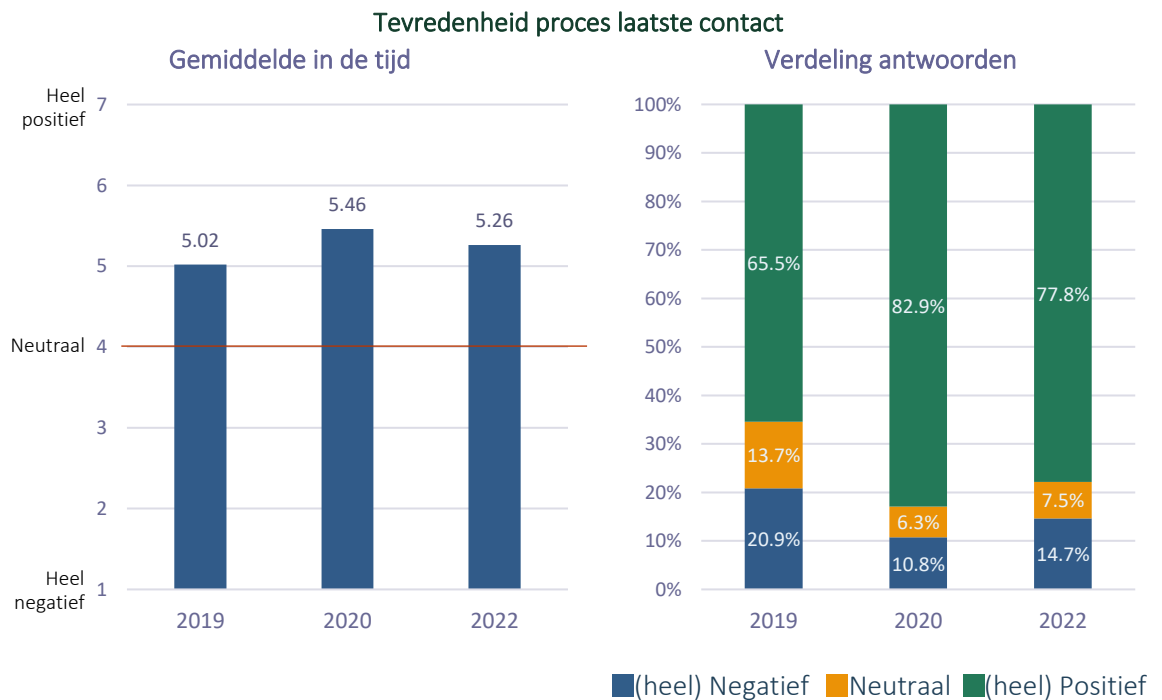
<sup>7</sup> Mediagebruik gaat over de mate waarin respondenten gebruik maken van digitale toepassingen zoals email, het zoeken van informatie, gebruik van DigiD en de berichtenbox.



Figuur 8. Gemiddelde oordeel over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening en verdeling antwoorden

Het beeld ten aanzien van de tevredenheid met het proces is grotendeels hetzelfde, met die kanttekening dat men iets positiever is over dit aspect dan over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening (zie Figuur 9):

- Het gemiddelde is gedaald ten opzichte van 2020 (5,26 vs. 5,46), maar hoger dan 2019.
- Minder respondenten (77,8%) zijn (zeer) positief (82,9% in 2020) maar de groep is groter dan in 2019 (65,5%)
- Meer respondenten zijn (zeer) negatief (14,7% vs. 10,8%) maar dit blijft lager dan 2019.



Figuur 9. Gemiddelde oordeel over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening en verdeling antwoorden



Er zijn twee belangrijke mogelijke verklaringen voor het verschil in oordeel over het laatste contact. De eerste is dat, niet als in 2019 en 2020, het oordeel over het recente contact is uitgevraagd naar aanleiding van het contact dat men had naar aanleiding van een bepaald life event. Het oordeel over de life events varieert niet alleen sterk (zie bijlage 3, Figuur 20 en Figuur 21 voor een overzicht), maar ook is de lijst met gebruikte life events dit jaar behoorlijk gewijzigd ten opzichte van 2020. Bij burgers wordt een drietal nieuw toegevoegde life events het minst positief beoordeeld van alle life events en dat zorgt voor een lichte vertekening in de resultaten<sup>8</sup>.

De tweede verklaring is dat het laatste contact in zowel 2020 als 2022 behoorlijk beïnvloed is door de COVID-19 crisis. In 2020 was COVID-19 nog nieuw (ongeveer zes maanden sinds de start van de eerste lockdown in Nederland) en waren de gevolgen voor overheidsdienstverlening (mogelijk) voor veel respondenten nog beperkt. Ook kan het zijn dat er een zekere coulance was richting de overheid omdat er begrip was voor de gevolgen van de crisis voor de overheidsdienstverlening. Inmiddels zitten we in het derde jaar van de crisis en zijn vooral tot begin 2022 de gevolgen ingrijpender geweest. Dit kan ervoor gezorgd hebben dat, met name, het oordeel over het recente contact in negatieve zin beïnvloed is.

Daar waar het oordeel over dienstverlening trendmatig lijkt te stijgen, is het oordeel over het recente contact dus gedaald. De iets andere onderzoeksopzet en de rol van COVID-19 zijn hiervoor mogelijke verklaringen. Tegelijkertijd is het oordeel positief en positiever dan tijdens de eerste meting (in 2019). Dit positieve oordeel geldt niet voor elk onderwerp (life event) en juist daar valt dan ook winst te behalen. Vooral “arbeidsongeschikt raken”, “een klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen” en “een rechtszaak of een ander geschil” zijn gebeurtenissen met verbeterpotentieel bij burgers en bij ondernemers geldt dat voor “een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden” en “een rechtszaak of een ander geschil”.

## 6. Contactfrequentie hangt samen met onderwerp, risico op kastje naar de muur

De verschillende life events die respondenten meegemaakt hebben zijn erg verschillend van aard en afhankelijk van het life event hebben respondenten met verschillende overheidsorganisaties te maken en hebben ze meer of minder vaak contact. Het beschrijvende rapport van Kantar Public geeft een goed overzicht van de organisaties waarmee contact plaatsvindt. Die resultaten zijn dan ook weinig verrassend, contacten vinden grotendeels plaats met de organisaties die een (wettelijke) taak hebben die onderdeel uitmaakt van het life event. Relevanter, en interessanter, is de contactfrequentie. Vooral omdat bepaalde typen respondenten opvallend vaak contact hebben met de overheid, soms in samenhang met hun life event.

Daar waar gekeken wordt naar alle life events en de geldige antwoorden, zien we dat 34% van alle respondenten aan één keer contact en 27% aan twee keer (zie Figuur 10) voldoende heeft om hun life event af te handelen. Daarbij gaat het veelal om relatief simpele life events<sup>9</sup> zoals:

### **Burgers**

- een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aanvragen
- een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden
- een motorvoertuig, caravan, aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen
- gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting betalen
- aangifte inkomstenbelasting doen

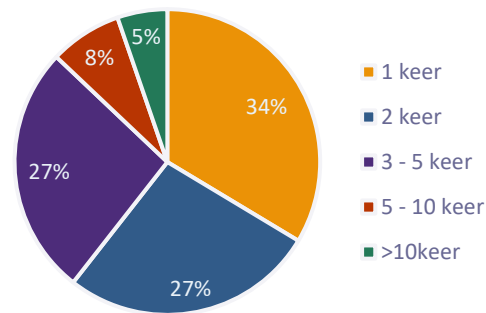
### **Ondernemers**

- een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden
- een bedrijfsvoertuig kopen, verkopen of registreren

<sup>8</sup> arbeidsongeschikt raken, een klacht of een bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen, een rechtszaak of een ander geschil

<sup>9</sup> Life events waarbij >80% van de respondenten aan 1 of 2 keer contact voldoende heeft.

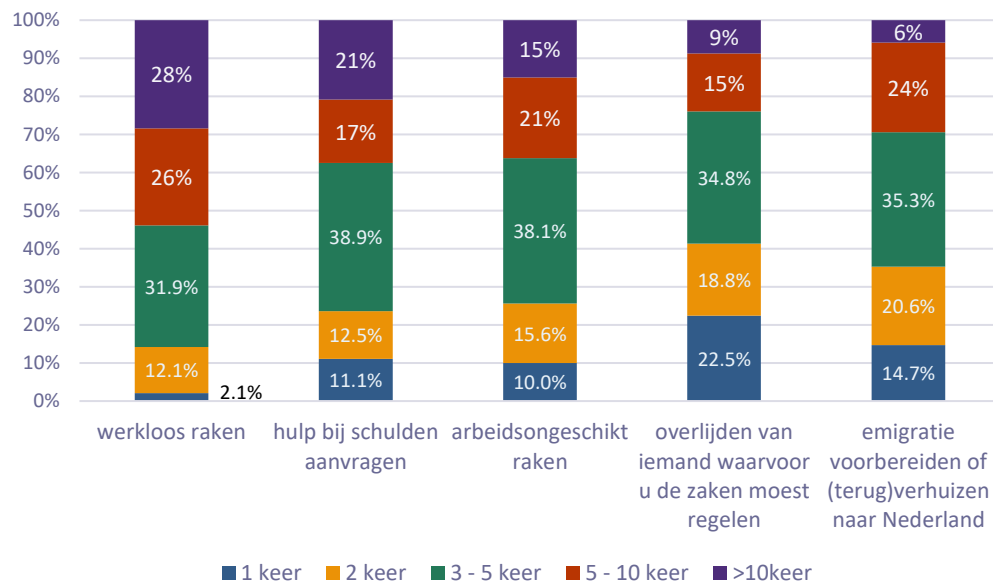
### Frequentie contact alle life events & respondenten



Figuur 10. Frequentie van het contact naar aanleiding van alle life events voor alle respondenten

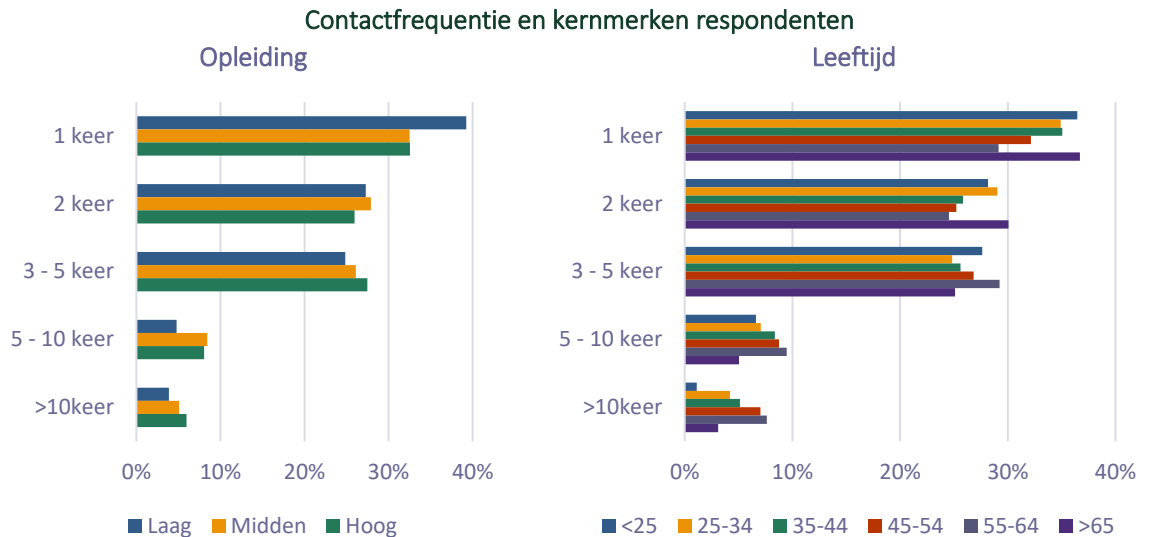
Aan de andere kant van het spectrum vinden we de life events waar relatief vaak contact over is. Bij ondernemers springen er drie uit. Het uitvoeren van een opdracht voor de overheid leidt in 53% van de gevallen tot vaker dan 5 keer contact. Dat geldt voor 37% van de respondenten bij het 'beginnen als ondernemer' en 28% voor zaken rond coronamaatregelen, zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken. Bij burgers springen er vijf life events uit die tot relatief veel contact leiden (Figuur 11). Dit zijn alle vijf relatief complexe life events, die daarnaast (mogelijk) veel stress bij de burger veroorzaken. Het wellicht meer in samenhang aanbieden van informatie en stroomlijnen van de klantreis kan mogelijk het aantal (onnodige) contactmoment bij deze life events verminderen.

### Life events burgers met relatief vaak contact



Figuur 11. Life events voor burgers die tot relatief veel contacten leiden.

Bij de life events valt ten slotte op dat er enigszins samenhang is met de kenmerken van de respondenten. Zo hebben lager opgeleiden gemiddeld genomen minder vaak contact en hebben mensen in de middelbare leeftijdsgroepen (35-64) juist relatief vaker contact (Figuur 12), voor geslacht was er geen verschil<sup>vi</sup>. Niet verrassend hebben ook ondernemers vaker contact dan burgers.



Figuur 12. Contactfrequentie uitgesplitst naar leeftijd en opleiding

Wat betreft het contact kunnen we concluderen dat de grootste groep mensen aan één of twee keer contact genoeg heeft om hun life event met de overheid te regelen. Echter, het aantal contactmomenten varieert sterk per life event en zo kan het voorkomen dat bij een life event als ‘werkloos worden’ de meerderheid juist vaker van 5 keer contact heeft. Met het (grote) aantal contacten voor bepaalde gebeurtenissen neemt ook de kans toe dat ergens in het contact iets misgaat, bijvoorbeeld het sturen van mensen van het kastje naar de muur. Die kans neemt toe wanneer life events zich over meerdere organisaties afspelen (zoals bijvoorbeeld het geval is bij ‘hulp bij schulden’, een life event met én relatief vaak contact én dat relatief vaak bij meerdere organisaties plaatsvindt<sup>10</sup>). Ten slotte kunnen problemen ontstaan wanneer mensen te maken krijgen met meerdere life events (al dan niet in samenhang). Zo is het voorstelbaar dat arbeidsongeschiktheid of werkloosheid kan leiden tot een hulpvraag bij schulden. Het verder ontwikkelen van de overheidsdienstverlening op basis van levensgebeurtenissen met aandacht voor samenhangende life events is derhalve een logische aanbeveling. Daarbij dient voldoende aandacht te zijn voor de kenmerken van de gebruikers van die life events, bijvoorbeeld hun (digitale) vaardigheden en/of doenvermogen.

## 7. Kanaalgebruik stabiel, telefoon en website dominant

Naast het aantal contacten is, net als in 2019 en 2020 gevraagd naar de gebruikte kanalen voor het contact. Daarbij konden respondenten meerdere kanalen kiezen, wanneer ze vaker contact hadden.

Dat resultaat is niet wezenlijk anders dan we vonden in 2020. In 2020 zagen we nog een sterke verschuiving richting digitale kanalen (van telefonisch en persoonlijk) ten opzichte van 2019. Dit had vermoedelijk ten dele te maken met de Coronacrisis. Inmiddels is het beeld meer stabiel (Figuur 13). Daarbij zien we dat de website (42%) en telefoon (36%) de meest gebruikte kanalen zijn, gevolgd door email (23%) en de berichtenbox (21%). Nieuwere kanalen zoals social media en chatbots (nieuw gevraagd in 2022) worden nog steeds weinig gebruikt.

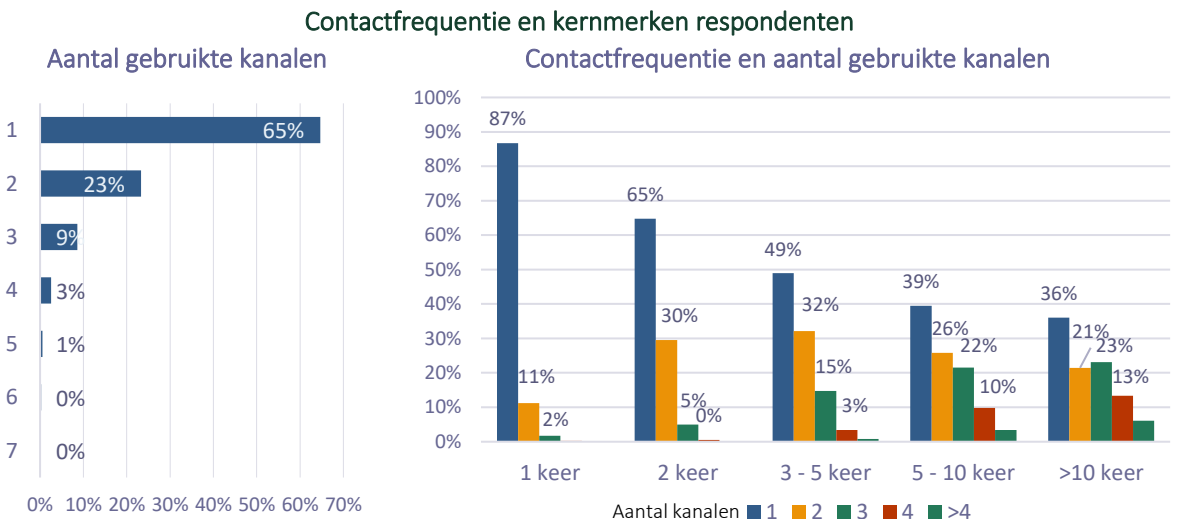
<sup>10</sup> Zie voor de laatste het rapport van Kantar (2022), pagina 26



Noot: de optie om 'Chatbots' te kiezen was niet aanwezig in de onderzoeken uit 2019 en 2020

Figuur 13. Gebruikte kanalen voor contact in 2019, 2020 en 2022

Daarbij is het vervolgens interessant om te kijken of men steeds hetzelfde kanaal gebruikt of dat men meerdere kanalen gebruikt wanneer men vaker contact heeft. In het algemeen wordt door 65% van alle respondenten één kanaal gebruikt (Figuur 14, links). Omdat ook een groot deel van de respondenten één of twee keer contact heeft (zie Figuur 10) is dit niet verrassend. Relevanter is het inzicht dat het aantal kanalen gaat stijgen wanneer men vaker contact heeft (Figuur 14, rechts). Zo gebruikt 15% van de respondenten die 3-5 keer contact heeft al drie verschillende kanalen en gebruikt 13% van de respondenten die vaker dan 10 keer contact heeft vier kanalen.



Figuur 14. Contactfrequentie uitgesplitst naar leeftijd en opleiding

Daarbij vinden we vaak logische patronen. Als één kanaal gebruikt wordt is dat relatief vaak de website. Als het er twee zijn is het vaker website + telefoon en bij drie of meer wordt het vaker een mix met e-mail en persoonlijk contact. Hier zal deels complexiteit een rol spelen. Voor bepaalde processen is de inzet van verschillende kanalen nou eenmaal logisch. Denk aan de verschijningsplicht bij bepaalde processen waarbij online een afspraak gemaakt wordt en vervolgens een persoonlijk contact aan de balie plaatsvindt. Of het aanleveren van aanvullende

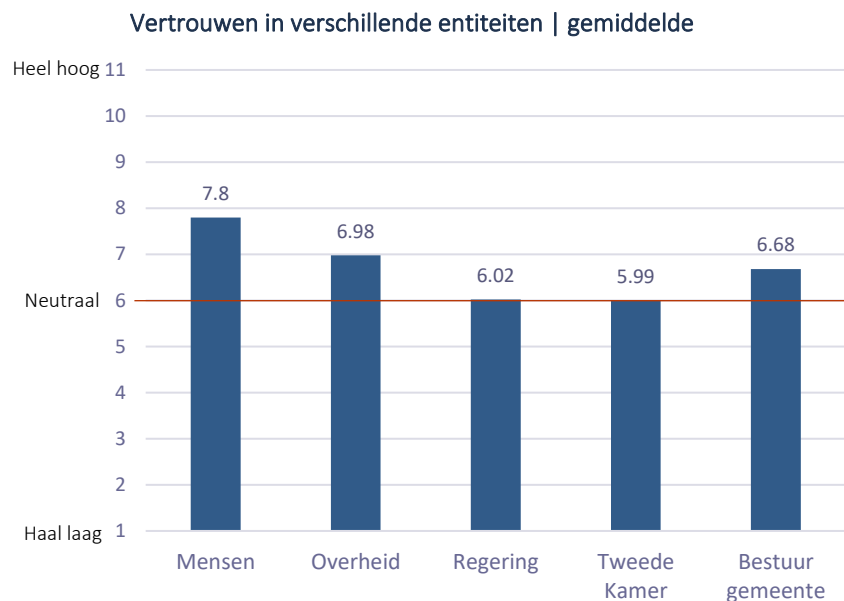
informatie via e-mail nadat online een aanvraag is ingediend en uit een telefonisch gesprek bleek dat meer documentatie nodig was.

Voor een deel is de mix van kanalen dan ook goed te verklaren en terecht. Voor een deel van het contact is dat mogelijk onterecht. Denk aan mensen die online zoeken naar informatie, geen antwoord kunnen vinden en vervolgens gaan bellen. Dergelijke contacten zijn vaak onnodig en de kanaalswitch vergroot de kans dat de persoon van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

We concluderen dat er op kanaalvlak nog (veel) ruimte voor verbetering is. 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 kans toe op fragmentatie in het kanaallandschap, hetgeen een beheersingsrisico met zich meebrengt (zonder dat er veel gebruik van de burger tegenover staat). Daarnaast neemt de kans toe dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden wanneer ze in hun klantreis van (veel) verschillende kanalen gebruik maken, al dan niet naar eigen keuze. Het lijkt verstandig het kanaalaanbod kritisch onder de loep te blijven nemen en vooral op klantreisniveau voor een logische en passende kanaalinzet en -sturing te kiezen.

## 8. Vertrouwen in overheid positief, maar lager dan in mensen

Themadeel in het onderzoek van dit jaar gaat over het vertrouwen in de overheid en mensen. Daarbij krijgen zowel de uitvoering, als de wetgevende en beleidskant aandacht. Gemiddeld genomen is het vertrouwen in mensen het hoogst (Figuur 15) en dat wordt gevolgd door het vertrouwen in overheidsorganisaties (overheid). Wat betreft de uitvoering is het beeld daarmee positief<sup>vii</sup>. Ook wat betreft de lokale politiek is het beeld positief. Ten aanzien van de Regering en Tweede Kamer staat men neutraal: het vertrouwen is positief noch negatief.

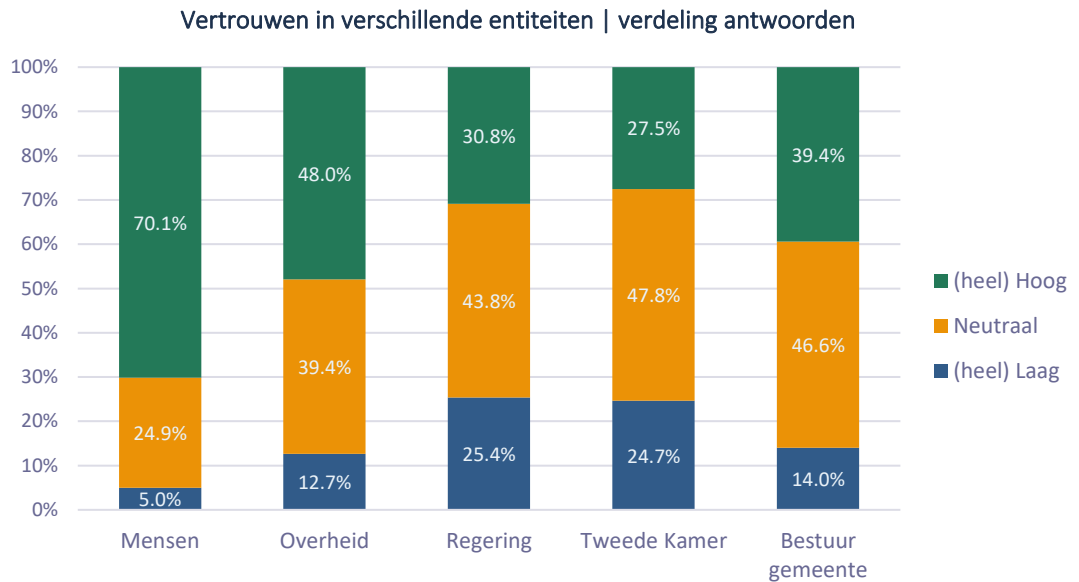


Figuur 15. Vertrouwen in mensen en onderdelen van de overheid

Dit beeld wordt bevestigd als we kijken naar de verdeling van de antwoorden, met wat nuance. Zo zien we dat 70,1% van de respondenten een (heel) hoog niveau van vertrouwen heeft in mensen, maar dat percentage zakt onder de 50% voor de verschillende onderdelen van de overheid. Zo is 48% positief over de verschillende overheidsorganisaties (de uitvoering), maar daalt het tot 27,5% voor de tweede kamer. Wat betreft regering en tweede kamer zijn groepen met (heel) hoog en (heel) laag vertrouwen ongeveer in evenwicht.

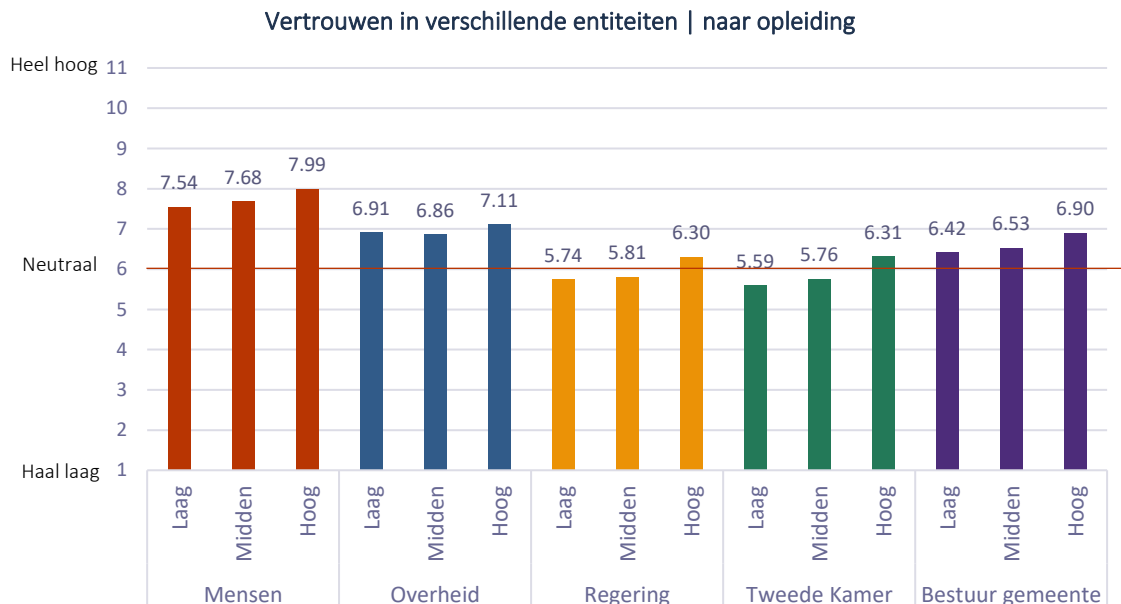
Ook relevant, en interessant, is de samenhang tussen het vertrouwen in de verschillende entiteiten en het algemene oordeel over overheidsdienstverlening. Zo zien we dat voor alle (vijf)

vormen van vertrouwen geldt dat er een positieve correlatie is met het oordeel over de kwaliteit en de tevredenheid met het proces, daarnaast hangen alle vormen van vertrouwen met elkaar samen. Met andere woorden: als men één entiteit vertrouwd, neemt de kans toe dat men ook de andere entiteit vertrouwt en wanneer het vertrouwen meer positief is, is ook het oordeel over overheidsdienstverlening positief. Hierbij geldt dat de relatie tussen het vertrouwen in de overheid en het oordeel over de dienstverlening het sterkst is<sup>viii</sup>.



Figuur 16. Verdeling antwoorden wat betreft vertrouwen in verschillende entiteiten

Hierbij geldt tevens dat er verschillen zijn tussen de verschillende groepen respondenten<sup>ix</sup> vooral wat betreft opleiding zijn er behoorlijke verschillen. Voor elke vraag geldt daarbij dat hoger opgeleiden meer vertrouwen hebben dan lager opgeleiden (Figuur 17).



Figuur 17. Vertrouwen in verschillende entiteiten uitgesplitst naar opleidingsniveau.

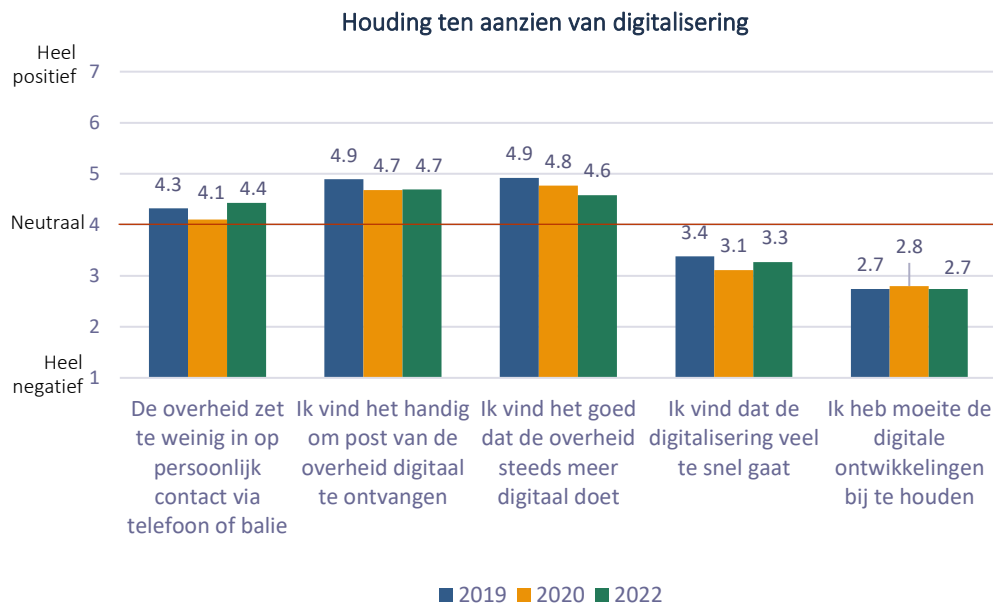
Wat betreft vertrouwen lijkt er daarmee goed nieuws en slecht nieuws te zijn. Respondenten vertrouwen andere mensen, de uitvoering van de overheid en het bestuur van de gemeente. Tegelijkertijd lijkt het vertrouwen in de “politiek” (regering en tweede kamer) een stuk lager te

zijn en is het vertrouwen behoorlijk sterk gerelateerd aan het opleidingsniveau van de respondent. Lager opgeleiden hebben daarmee zelfs een (net) laag vertrouwen in de regering en tweede kamer. Het versterken van dat vertrouwen lijkt daarmee een logische en belangrijke aanbeveling.

## 9. Houding ten opzichte van digitalisering blijft positief, maar behoefte aan niet-digitaal contact stijgt

Ook in het onderzoek van 2022 is gevraagd naar de houding ten aanzien van digitalisering. Een vijftal vragen is in alle onderzoeken gesteld en stelt ons in staat de vergelijking te maken. Daarbij zien we (Figuur 18) dat de houding ten aanzien van digitalisering én positief is én grotendeels stabiel is in de drie jaren van dit onderzoek. Zo vindt men het handig om post van de overheid digitaal te ontvangen, men vindt *niet* dat de digitalisering veel te snel gaat en heeft men *geen* moeite om de digitale ontwikkeling bij te houden.

Tegelijkertijd is er de nuance. Respondenten vinden in 2022 (vergelijkbaar met 2019) dat de overheid te weinig inzet op persoonlijk contact. Daarnaast vindt men het in steeds minder positieve mate goed dat de overheid steeds meer digitaal contact zoekt. Ook zien we (zie rapport Kantar) dat het gebruik van digitale technologieën, steeds minder stijgt.



Figuur 18. Houding van respondenten ten aanzien van diverse aspecten van digitalisering

Het oordeel geldt grotendeels voor alle segmenten in de populatie. Daarmee kunnen we een tweetal zaken concluderen. Aan de ene kant zijn er geen zorgen ten aanzien van het bij kunnen houden van de digitalisering en het tempo daarvan. Aan de andere kant rijst de vraag of digitalisering niet tegen een grens aan het aanlopen is. Men vindt het steeds minder goed dat de overheid meer digitaal goed en meer dan ooit vindt men dat de overheid te weinig inzet op persoonlijk contact via telefoon of balie.

We adviseren daarom 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. Daarom 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.

## 3. Onderzoeksverantwoording

*In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergronden van het onderzoek. Daarbij bespreken we eerst de opzet van de onderzoeken uit 2019, 2020 en 2022 met daarbij de verantwoording voor de gebruikte methodiek. Daarna gaan we in op de modelbouw- en toets (zie kerninzicht 4).*

### 3.1. Opzet vragenlijstonderzoeken

In opdracht van het ministerie van binnenlandse zaken (BZK) is door dr. Willem Pieterse in 2019 een nieuw kwaliteitsmodel voor het meten van overheidsdienstverlening ontwikkeld. Dat model is ontwikkeld aan de hand van de (wetenschappelijke) literatuur op het gebied van (dienstverlenings)kwaliteit. Vervolgens is het model verfijnd aan de hand van een serie focusgroepen met burgers en ondernemers in Nederland.

Op basis van het model is een vragenlijst opgesteld in samenwerking met Kantar Public en is deze vragenlijst uitgezet in 2019, 2020 en 2022. De vragenlijst bestond in elk van de drie onderzoeken uit een vaste kern en daarnaast de ruimte om per jaar, thematisch, dieper in te gaan op bepaalde onderwerpen. In de vragenlijst is voor de vaste kern gebruik gemaakt van gesloten vragen (vaak in een zevenpuntsschaal), bijvoorbeeld om het oordeel over de dienstverlening te meten. Bij het vaststellen van het oordeel is daarbij voornamelijk getoetst op de gemiddelde scores en in de rapportages zijn voornamelijk percentages (negatief/neutraal/positief) opgenomen.

In alle jaren heeft Kantar het veldwerk uitgevoerd met een online vragenlijst onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ondernemers/zzp-ers die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een levensgebeurtenis contact met overheidsdiensten hebben gehad.

In de panels NIPObase Consumenten en NIPObase Business is allereerst een screening uitgevoerd om personen te selecteren op wie de levensgebeurtenissen van toepassing zijn. Vervolgens zijn hieruit steekproeven samengesteld. Hierbij is gestreefd naar voldoende waarnemingen per levensgebeurtenis. Deze steekproeven zijn vervolgens benaderd met de vragenlijst. In de eerste vragen van de vragenlijst zijn de levensgebeurtenissen geverifieerd. Vervolgens zijn de respondenten over één levensgebeurtenis bevraagd. Als dank voor hun deelname ontvangen de panelleden een incentive in de vorm van NIPOpunten.

#### 3.1.1. Vragenlijstonderzoek 2019

In 2019 is het veldwerk uitgevoerd tussen 17 en 31 juli. Daarbij was de gemiddelde invulduur 14 minuten. In totaal hebben 3.120 burgers (respons van 66%) en 582 ondernemers (respons 28%) de vragenlijst compleet ingevuld.

Het themadeel dit jaar bestond uit vragen over het delen en uitwisselen van gegevens.

#### 3.1.2. Vragenlijstonderzoek 2020

Het veldwerk in 2020 liep van 28 september tot en met 4 oktober. In totaal hebben daarbij in 2020 3.268 burgers (respons van 53%) en 812 ondernemers (respons 42%) de vragenlijst compleet ingevuld.

In 2020 ging het themadeel in op de Coronacrisis en de impact daarvan op contact met de overheid en digitalisering.

#### 3.1.3. Vragenlijstonderzoek 2022

In 2022 heeft het veldwerk gelopen van 17 mei t/m 19 mei 2022. Uiteindelijk hebben n=4800 respondenten deelgenomen (respons: 47%). Hiervan waren n=4132 burgers en n=668 bedrijven/ondernemers.

Het themadeel dit jaar ging in op het vertrouwen in verschillende entiteiten (zoals mensen en de overheid).



## 3.2. Modeltoets

Ten behoeve van dit onderzoek is door dr. Willem Pieterse in 2019 een nieuw kwaliteitsmodel voor het meten van overheidsdienstverlening ontwikkeld. Dat model is in 2020 opnieuw getoetst en in 2022 is dat opnieuw gedaan, met een aantal kleine wijzigingen.

### 3.2.1. Betrouwbaarheid dimensies

Het model bestaat uit een viertal dimensies, bestaande uit 18 kwaliteitskenmerken. Daarbij is in het onderzoek van vorig jaar een eerste toets gedaan op de samenhang van de kwaliteitskenmerken en clustering in de vier dimensies. We herhalen dit jaar de toetsing van vorig jaar, waarbij wordt gekeken naar het onderscheidend vermogen van de variabelen in een viertal dimensies door middel van een factoranalyse. Daarbij wordt bevestigd dat, net als in 2019 en 2020, dat de indeling in vier dimensies goed past en in 2022 71,9% van de variantie verklaart (tegen 69,8% in 2020).

Belangrijker dan het onderscheidend vermogen tussen de dimensies is de samenhang binnen de dimensies. Een betrouwbaarheidsanalyse is het geëigende instrument om de samenhang tussen variabelen binnen een dimensie te testen. De betrouwbaarheid voor alle vier dimensies (zoals gemeten met Cronbach's alpha) is goed voor de vier dimensies en in onderstaande tabel staan de scores van 2019 en 2020 weergegeven:

	Veiligheid en vertrouwen			Hulp en ondersteuning			Toegankelijkheid			Vormgeving dienstverlening		
	2019	2020	2022	2019	2020	2022	2019	2020	2022	2019	2020	2022
Cronbach's alpha ( $\alpha$ )	0.86	0.86	0.86	0.86	0.83	0.86	0.92	0.92	0.92	0.83	0.81	0.81
Verandering indien laagst scorende item verwijderd.	0.84	0.84	0.85	0.85	0.81	0.84	0.90	0.90	0.90	0.81	0.79	0.79

Tabel 1. Betrouwbaarheid dimensies onderzoeksmodel

De analyse laat zien dat de samenhang binnen de vier dimensies hoger is dan het minimum van 0.65 dat gangbaar is in wetenschappelijk onderzoek. Daarnaast geldt dat het verwijderen van een item uit de schaal in geen van de gevallen leidt tot een betere schaal.

Hierbij gaat het in alle gevallen om het oordeel ten aanzien van de 18 kenmerken, waarvan de analyses laten zien dat ze goed samenhangen. Voor de toets van het rekenmodel zijn de 18 kenmerken samengevoegd tot de vier dimensies van dienstverlening. Voor deze dimensies geldt dat niet alleen relevant is wat het oordeel is ten aanzien van de kenmerken, maar dat ook het belang een rol speelt. De dimensies zijn samengesteld op basis van het belang en het oordeel, waarbij elk belang een gewicht van 50% over het oordeel geeft. De redenering hierachter is dat een oordeel over een aspect een zwaarder gewicht verdient, wanneer dat aspect ook belangrijk gevonden wordt. Vervolgens zijn de dimensies samengesteld en gewogen naar het aantal aspecten binnen deze dimensies (zodat de schaal gelijkloopt).

### 3.2.2. Modeltoets

Het model is vervolgens getoetst met het oordeel over kwaliteit en tevredenheid als afhankelijke variabelen en de volgende variabelen (alsmede de niet getoetste afhankelijke variabele) als voorspellers in het model: leeftijd, opleiding, geslacht, rol, mediagebruik en de dimensies van dienstverlening. In 2020 verschilde het model licht van dat van 2019 en dat is nu weer het geval. De samenstelling van de variabele 'mediagebruik' is wederom anders omdat gevraagd is naar het gebruik van verschillende (nieuwe) vormen van contact. Omwille van de continuïteit is desalniettemin besloten deze variabele opnieuw te berekenen en ook de modellen van 2019 en 2020 opnieuw te berekenen. Hierdoor zijn de waarden van de modeltoetsen niet geheel gelijk, maar komen de gevonden patronen in de data wel volledig overeen.

In een eerste stap is een eenvoudig regressiemodel getoetst om de invloed van de individuele

variabelen op de modellen vast te stellen. Hierbij is gekeken naar de verklaarde variantie van het model (R square), de ANOVA (F) en de significantie van het model. De verklaarde variantie is een maat voor de mate waarin het model de spreiding (variantie) in antwoorden op de afhankelijke variabele kan voorspellen (bijvoorbeeld of iemand de kwaliteit heel negatief of heel positief kan beoordelen). De resultaten van deze regressietoets zijn hieronder weergegeven.

	2019		2020		2022	
	Kwaliteit	Tevredenheid	Kwaliteit	Tevredenheid	Kwaliteit	Tevredenheid
R square	0.71	0.72	0.74	0.74	0.76	0.76
F	899.52	933.57	1180.70	1154.41	1507.12	1527.42
Sig	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Tabel 2. Scores regressietoets onderzoeksmodellen 2019, 2020 & 2022

Het model scoort daarbij, in alle drie de jaren goed en dat geldt zowel voor het kwaliteitsmodel als het tevredenheidsmodel. In de onderstaande tabel staande regressiecoëfficiënten (bèta's) en de significantie van elke onafhankelijke variabele voor beide modellen weergegeven (voor 2022).

Variabelen	2022				
	Bèta	Kwaliteit		Tevredenheid	
		Sig	Beta	Sig	
(constant)	.00	.000	.00	.000	
Kwaliteit	-	-	.78	.000	
Tevredenheid	.79	.000	-	-	
Dim 1. Veiligheid en vertrouwen	.05	.000	.03	.004	
Dim 2. Hulp en ondersteuning	.03	.002	.03	.000	
Dim 3. Toegankelijkheid	.07	.000	.06	.000	
Dim 4. Vormgeving dienstverlening	.01	.169	.06	.000	
Mediagebruik	-.01	.098	-.01	.189	
Leeftijd	.01	.085	.02	.014	
Opleiding	.01	.194	-.02	.012	
Geslacht	.02	.016	.00	.654	
Rol (burger/bedrijf)	-.02	.001	.01	.245	

Tabel 3. Regressiecoëfficiënten onderzoeksmodel 2022

Daarbij is ook, net als vorig jaar, als laatste stap een model getoetst met machine learning. Er is wederom gebruik gemaakt van *gradient boosted decision trees*. Daarbij zijn dezelfde variabelen meegenomen als vorig jaar, met als verschil dat de beide uitkomstvariabelen (kwaliteit inhoud en tevredenheid proces) wel opgenomen zijn in de respectieve modellen, maar lager gewogen zijn. We weten uit het onderzoek van vorig jaar dat tevredenheid een belangrijke voorspeller is van de kwaliteit van de inhoud en vice versa. Dat laat ook de regressie-analyse zien. Om meer 'puur' te kijken naar de invloed van de andere variabelen is daarom een weging toegepast. De modellen scoren daarbij goed en de data voor 2022 geven een hogere nauwkeurigheid dan in 2020 en 2019.

	Kwaliteit	Tevredenheid
Accuracy (2019)	58.75%	58.51%
Root Mean Squared Error (RMSE) (2019)	1.0393	1.0330
Accuracy (2020)	62.40%	62.25%
Root Mean Squared Error (RMSE) (2020)	0.757	0.794
Accuracy (2022)	71.15%	72.29%
Root Mean Squared Error (RMSE) (2022)	.53409	0.51073

Tabel 4. Modeltoetswaarden gradient boosted decision trees.

## Bijlagen

### Bijlage 1. Overzicht aspecten van dienstverlening

#### Aspecten van dienstverlening en onderliggende clusters



- **Persoonlijk:** dat dienstverlening op mijn persoonlijke situatie is afgestemd.
- **Veiligheid:** dat dienstverlening veilig is.
- **Keuzevrijheid:** dat ik zelf kan kiezen hoe (met welk kanaal) ik contact heb met de overheid.
- **Begrijpelijkheid:** dat informatie van de overheid goed te begrijpen is.
- **Transparantie:** dat altijd duidelijk is wat mijn gegevens gebeurt en wie daar toegang toe heeft.
- **Proactief:** dat de overheid meedenkt en mij actief wijst op mijn rechten en plichten.
- **Regie op gegevens:** dat ik zelf kan bepalen wie toegang heeft tot mijn gegevens.
- **Toegankelijkheid:** dat ik contact heb met de overheid op een manier die bij mijn situatie past.
- **Eenvoudig:** dat contact zo simpel en eenvoudig mogelijk is.
- **Hulpvaardigheid:** dat de overheid mij helpt wanneer dat nodig is.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** dat dienstverlening makkelijk en goed te gebruiken is.
- **Vertrouwen:** dat ik er op kan vertrouwen dat de overheid zorgvuldig met mijn gegevens omgaat.
- **Oplossingsgericht:** dat de overheid fouten oplost en problemen voorkomt.
- **Snelheid:** dat dienstverlening snel is en weinig tijd kost.
- **Verantwoordelijkheid:** dat de overheid de dienstverlening constant probeert te verbeteren.
- **Privacy:** dat de overheid mijn privé gegevens goed beschermt.
- **Vindbaarheid:** dat informatie en diensten goed te vinden zijn.
- **Gemak:** dat contact met de overheid weinig moeite kost.

Bijlage 2. Verschuivingen oordeel en belang aspecten 2022, 2020 & 2019

Oordeel en belang aspecten van dienstverlening | 2022, 2020 & 2019



Figuur 19. Oordeel en belang aspecten van dienstverlening in 2022, 2020 & 2019.

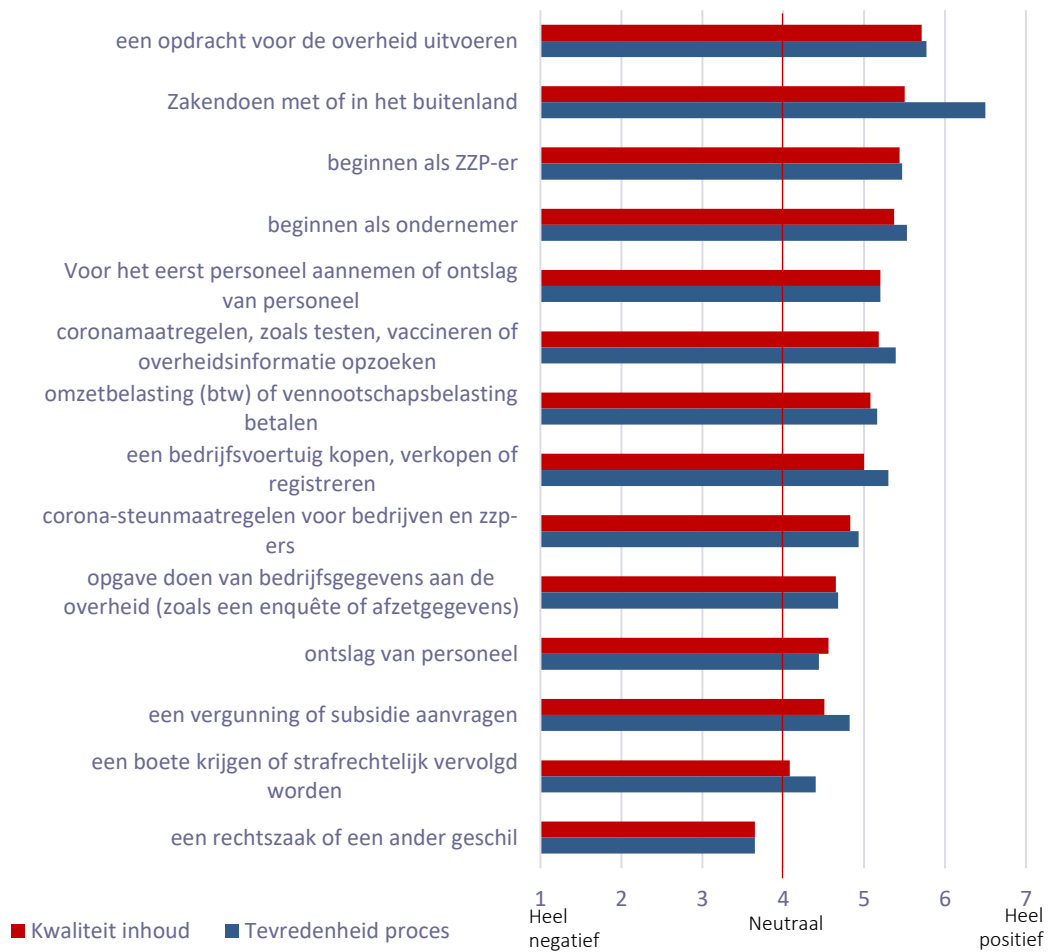
Bijlage 3: Oordeel laatste contact en life events

Oordeel life events en laatste contact | burgers



Figuur 20. Oordeel burgers over kwaliteit inhoud en tevredenheid proces van het recente contact per life event

Oordeel life events en laatste contact | ondernemers



Figuur 21. Oordeel ondernemers over kwaliteit inhoud en tevredenheid proces van het recente contact per life event

## Eindnoten

<sup>i</sup> ANOVA Kwaliteit inhoud: 2019, M=4.65; 2020, M=4.92; 2022, M=5.04 ( $F=75.15$ ,  $p<.000$ )

<sup>ii</sup> ANOVA Tevredenheid proces: 2019, M=4.81; 2020, M=5.02; 2022, M=5.08 ( $F=38.33$ ,  $p<.000$ )

<sup>iii</sup> Chikwadraattoets Kwaliteit inhoud: *opleiding* ( $X^2=2.08$ ;  $p=.722$ ), *leeftijd* ( $X^2=42.14$ ;  $p<.000$ ), *geslacht* ( $X^2=14.77$ ;  $p=.001$ ), *rol* ( $X^2=24.34$ ;  $p<.000$ ). Tevredenheid proces: *opleiding* ( $X^2=4.95$ ;  $p=.292$ ), *leeftijd* ( $X^2=29.14$ ;  $p<.000$ ), *geslacht* ( $X^2=10.29$ ;  $p=.006$ ), *rol* ( $X^2=15.29$ ;  $p<.000$ ).

<sup>iv</sup> T-toets met testwaarde '4' (neutraal). Oplossingsgerichtheid: *burgers* M=4.19,  $t=8.28$ ,  $p<.000$ ; *ondernemers* M=3.95,  $t=-.79$ ,  $p=.430$ . Gebruiksvriendelijkheid: *burgers* M=4.08,  $t=4.11$ ,  $p<.000$ ; *ondernemers* M=3.84,  $t=-3.04$ ,  $p=.002$

<sup>v</sup> T-toets met testwaarde '4' (neutraal). Kwaliteit Inhoud ( $m=5.11$ ,  $t=51.49$ ,  $p<.000$ ). Tevredenheid proces ( $m=5.26$ ,  $t=56.70$ ,  $p<.000$ )

<sup>vi</sup> Chikwadraattoets Frequentie contact: *opleiding* ( $X^2=33.03$ ;  $p<.000$ ), *leeftijd* ( $X^2=87.12$ ;  $p<.000$ ), *geslacht* ( $X^2=9.19$ ;  $p=.102$ ), *rol* ( $X^2=88.25$ ;  $p<.000$ )

<sup>vii</sup> T-toets met testwaarde '6' (middelste score op schaal 1-11). *Mensen* ( $m=7.8$ ,  $t=79.02$ ,  $p<.000$ ); *Overheid* ( $m=6.98$ ,  $t=33.98$ ,  $p<.000$ ); *Regering* ( $m=6.02$ ,  $t=.69$ ,  $p=.489$ ); *Tweede Kamer* ( $m=5.99$ ,  $t=-.46$ ,  $p<.648$ ); *Bestuur gemeente* ( $m=6.68$ ,  $t=23.82$ ,  $p<.000$ )

<sup>viii</sup> Correlatiematrix:

	Vertr. mensen	Vertr. overheid	Vertr. regering	Vertr. 2 <sup>e</sup> kamer	Vertr. bestuur gemeente	Oordeel kwaliteit inhoud	Tevredenheid proces
Vertr. mensen							
Vertr. overheid	$r=.560$ $p<.000$						
Vertr. regering	$r=.464$ $p<.000$	$r=.739$ $p<.000$					
Vertr. 2 <sup>e</sup> kamer	$r=.451$ $p<.000$	$r=.643$ $p<.000$	$r=.822$ $p<.000$				
Vertr. bestuur gemeente	$r=.488$ $p<.000$	$r=.676$ $p<.000$	$r=.689$ $p<.000$	$r=.684$ $p<.000$			
Oordeel kwaliteit inhoud	$r=.256$ $p<.000$	$r=.562$ $p<.000$	$r=.369$ $p<.000$	$r=.318$ $p<.000$	$r=.424$ $p<.000$		
Tevredenheid proces	$r=.246$ $p<.000$	$r=.541$ $p<.000$	$r=.352$ $p<.000$	$r=.300$ $p<.000$	$r=.405$ $p<.000$	$r=.865$ $p<.000$	

<sup>ix</sup> ANOVA vertrouwen & opleiding: *Mensen*( $F=32.47$ ,  $p<.000$ ); *Overheid*( $F=7.89$ ,  $p<.000$ ); *Regering*( $F=28.33$ ,  $p<.000$ ); *Tweede Kamer*( $F=45.3$ ,  $p<.000$ ); *Bestuur gemeente*( $F=26.12$ ,  $p<.000$ ).