



2022

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Management Samenvatting

Dr. Willem Pieterse | Pieterse, Ltd
Met input van Kantar

2022

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Management Samenvatting

Datum 28 juli 2022

Versie 1.0

Status Eindversie



Dr. Willem Pieterse



Pieterse, Ltd. I.s.m. Kantar



willem@pieterse.com

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

Voorpagina foto: Rowan Heuvel / Unsplash

© 2022 Pieterse 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 aspecten¹ 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.

¹ 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 plaatsvindt²). 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.

² 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.

Bijlage: 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.