

# Samenvatting onderzoek

## Dienstverlening van de overheid zoals ervaren door Nederlanders met minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden

Door: Kantar Public (Marsha Hilhorst, Philine Mol)

### Korte samenvatting van het onderzoek

Kantar Public heeft panelonderzoek gedaan naar de [tevredenheid van burgers en bedrijven over overheidsdienstverlening](#). Door de afnamevorm van het onderzoek – een online vragenlijst in een respondentenpanel – zijn specifieke groepen niet goed vertegenwoordigd. Denk aan mensen die digitaal of bureaucratisch minder vaardig zijn en aan laaggeletterden. Omdat het van belang is om ook inzicht te hebben in de ervaringen van deze doelgroepen, is een aparte meting opgezet.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van telefonische en face-to-face gesprekken en met gebruik van een sterk ingekorte en vereenvoudigde vragenlijst. De resultaten van dit onderzoek kunnen niet een-op-een naast het algemene onderzoek worden gelegd, maar schetsen wel een algemeen beeld.

### Belangrijkste uitkomsten/conclusies

#### Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen

- De doelgroepen vinden vooral dat hun persoonlijke gegevens veilig zijn bij de overheid en dat ze zelf kunnen kiezen op welke manier ze contact hebben met de overheid. Minder positief zijn ze over dat de informatie makkelijk te begrijpen is en dat ze snel dingen kunnen regelen. De respondenten t/m 70 jaar vinden vaker dat ze ‘zelf kunnen kiezen hoe ze contact hebben met de overheid’ en dat ze ‘veel dingen zelf kunnen regelen met de overheid’ dan respondenten van 71+.
- Een ruime meerderheid krijgt wel eens hulp bij het invullen van formulieren voor de overheid en vindt het moeilijk om te weten wat ze bij de overheid moeten doen. De respondenten t/m 70 jaar vinden het vaker handig om berichten van de overheid via e-mail of internet te krijgen dan respondenten van 71+. 71-Plusers vinden vaker dat de overheid te veel via internet doet en vinden het weleens moeilijk om hun computer, tablet of telefoon te gebruiken.
- Meer dan de helft van de doelgroepen is (heel erg) tevreden over de overheid en vindt het makkelijk om contact met hun op te nemen. Het vertrouwen is het grootst bij de gemeente, gevolgd door de overheid. Vertrouwen is het minst bij de regering.
- Meer dan de helft gebruikt e-mail, zoekt wel eens iets op internet en kent DigiD Machtigen. Echter, bijna zes op de tien scannen nooit een QR-code om naar een website te gaan.

## Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event

- De meest voorkomende 'levensgebeurtenissen' waarover de doelgroepen over het algemeen contact hebben met de overheid zijn het betalen van inkomsten- of gemeentelijke belastingen, corona, het aanvragen van zorg en hulpmiddelen en het aanvragen van een toeslag. Deze gebeurtenissen werden ook het meest genoemd wanneer het ging om het meest recente contact met een overheidsorganisatie.
- Respondenten t/m 70 jaar hebben vaker contact over het aanvragen van een uitkering en aanvragen van zorg of hulpmiddelen. 71-Plusers hebben vaker contact over langdurige zorg.
- De (laatste) contacten die de doelgroepen hebben gehad, zijn meestal met de gemeente, belastingdienst en GGD. De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan het laatst contact te hebben gehad met het UWV dan respondenten van 71+.
- Het contact met de overheidsorganisaties ging in de meeste gevallen telefonisch. Daarnaast werd de website van de overheidsorganisatie ook relatief vaak gebruikt.
- De doelgroepen zijn verdeeld in hoe vaak zij contact hebben met overheidsorganisaties.
- De meerderheid is wel (heel) tevreden over de overheidsorganisatie waarmee ze contact hebben gehad. Bijna negen op de tien hebben bereikt wat zij wilden of moesten bereiken met hun contact met de overheid en ruim twee derde wist wat ze moesten doen om het te regelen. Toch hadden wel zeven op de tien respondenten hierbij hulp nodig.