

Rapportage

Ervaren kwaliteit overheids- dienstverlening

Meting 2025

2 april 2026



In opdracht van
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties i.s.m. ICTU

Inhoudsopgave

Inleiding en opzet van het rapport	<u>Pagina 3</u>
Hoofdstuk 1: burgers en ondernemers	<u>Pagina 4</u>
Hoofdstuk 2: biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen	<u>Pagina 69</u>
Bijlage	<u>Pagina 100</u>
• Achtergrondgegevens burgers en ondernemers	<u>Pagina 101</u>
• Achtergrondgegevens biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen	<u>Pagina 108</u>

Aan het begin van hoofdstuk 1 en 2 is een specifieke inhoudsopgave van die hoofdstukken opgenomen.

Leeswijzer:

- Het rapport bestaat uit twee hoofdstukken. In hoofdstuk 1 worden de resultaten van de hoofddoelgroep (burgers en ondernemers) getoond. In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de tweede doelgroep biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen gerapporteerd.
- Beide hoofdstukken bevatten een losse leeswijzer.

Inleiding en opzet van het rapport

Aanleiding en context

In de *Staat van de Uitvoering* (hierna: *Staat*) beschouwt ICTU de stand van zaken van de beleidsuitvoering van de overheid, gebaseerd op inzichten vanuit verschillende domeinen. De aandacht gaat vooral uit naar zaken die relevant zijn voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening aan burgers en ondernemers.

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

In dat kader heeft ICTU aan Verian gevraagd om de wensen en de waardering van burgers en ondernemers voor overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In het voorliggende rapport worden de resultaten van dat onderzoek beschreven. Eerdere metingen van dit onderzoek voerde Verian, toen onder de naam Kantar Public, uit in 2019, 2020 en 2022 – in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een model dat, onder regie van het ministerie, door dr. William 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. Daarnaast bevat het onderzoek jaarlijks wisselende modules. Zo zijn er in de huidige meting vragen gesteld over onder meer integratie van overheidsdiensten, verwachtingen en behoeften t.a.v. het contact met de overheid, de manier waarop de overheid met mensen omgaat en het gebruik van 'Mijn'-omgevingen.

Indeling

Het rapport bestaat uit twee hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk, vanaf pagina 7, zijn de resultaten opgenomen van de burgers en ondernemers die zijn geworven via het consumentenpanel NIPObase. In het tweede hoofdstuk, vanaf pagina 68, zijn de resultaten opgenomen van biculturele Nederlanders en Nederlanders met lagere taal- en bureaucratische vaardigheden. De eerstgenoemde groep is geworven middels face-to-face interviews. De laatstgenoemde groep is geworven via NIPObase.

Hoofdstuk 1: Burgers en ondernemers

Inhoudsopgave hoofdstuk 1

• Leeswijzer	<u>6</u>
• Overzicht levensgebeurtenissen	<u>7</u>
• Samenvatting	<u>9</u>
• Trends	<u>12</u>
• Evaluatie overheidsdienstverlening in het algemeen	<u>16</u>
• Evaluatie dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis	<u>31</u>
• Overheidsbeleving	<u>55</u>
• Verwachtingen en behoeften	<u>60</u>
• Gebruik en waardering 'Mijn'-omgevingen	<u>66</u>

Leeswijzer hoofdstuk 1

- Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van twee doelgroepen: burgers en ondernemers. Bij elke grafiek is duidelijk gemaakt op welke groep de resultaten betrekking hebben. In een enkel geval zijn de resultaten van de twee groepen samengevoegd. Dit staat dan vermeld. De resultaten in dit hoofdstuk hebben geen betrekking op de losse doelgroep laagtaalvaardigen en biculturele Nederlanders. Deze groep wordt beschreven in hoofdstuk 2.
- Er zijn in de huidige meting 34 levensgebeurtenissen van burgers meegenomen in de vragenlijst. Ten opzichte van 2022 is er het volgende veranderd:
 - Nieuw: Een tussenjaar nemen; Buitenlandse partner of minderjarig kind naar Nederland halen; Hulp aanvragen bij schulden.
 - Niet meer meegenomen: Corona, zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken.
- Er zijn in de huidige meting 12 levensgebeurtenissen van ondernemers meegenomen in de vragenlijst. Ten opzichte van 2022 is er het volgende veranderd:
 - Nieuw: Hulp aanvragen bij schulden.
 - Niet meer meegenomen: Coronamaatregelen, zoals testen, vaccineren of overheidsinformatie opzoeken; Corona-steunmaatregelen voor bedrijven en zzp-ers.
- Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de percentages niet tot exact 100% optellen. Logischerwijs tellen de percentages bij meerkeuzevragen altijd op tot boven de 100%.
- Waar mogelijk en relevant worden er vergelijkingen gemaakt met de resultaten van de voorgaande meting (2022). Als het resultaat van 2025 significant verschilt van het resultaat van 2022, wordt dit aangegeven met een + (significant hoger) of - (significant lager). Er kunnen alleen vergelijkingen tussen beide jaren worden gemaakt als vraagstelling en antwoordcategorieën gelijk zijn gebleven. Als een resultaat significant is, kan met 95% zekerheid worden aangenomen dat het verschil niet op toeval berust. Er worden geen vergelijkingen gemaakt met de metingen van 2019 en 2020, behalve in het Trendoverzicht op pagina 10 t/m 12.
- In de subhoofdstukken 'Verwachtingen en behoeften' en 'Gebruik voorzieningen' zijn enkele staven met drie categorieën te zien. De relevante vragen zijn uitgevraagd op een 7-puntsschaal, maar in de grafieken samengevoegd tot drie categorieën. Hiervoor zijn de waarden 1 t/m 3 en de waarden 5 t/m 7 samengevoegd.
- De data van het onderzoek, evenals tabellen met de resultaten en een bestand met antwoorden op de open vragen, zijn in bezit van ICTU.

Levensgebeurtenissen burgers

In het onderzoek is middels een screener onder circa 30.000 Nederlanders in kaart gebracht of, en zo ja welke, levensgebeurtenissen zij in de afgelopen 12 maanden hebben meegemaakt. Vervolgens is elke respondent die een gebeurtenis heeft meegemaakt toegewezen aan één gebeurtenis, waarover de respondent een aantal vragen heeft beantwoord. De toewijzing heeft op zo'n manier plaatsgevonden dat er een zo hoog mogelijk aantal respondenten per gebeurtenis zou kunnen worden gerealiseerd. Omdat de metingen sinds 2022 worden uitgevoerd ten behoeve van de Staat, is het aantal levensgebeurtenissen flink uitgebreid, in de hoop de contacten van burgers en ondernemers met enkele tientallen overheidsorganisaties te vatten. Soms gaat het meer om een contactmoment, zoals de aanvraag van een VOG, en valt niet altijd van een echte levensgebeurtenis te spreken.

Ten opzichte van 2022 zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd in de lijst met voorgelegde gebeurtenissen. In de leeswijzer (p. 6) staat vermeld welke aanpassingen er zijn gedaan. In totaal zijn er 34 gebeurtenissen voorgelegd. Onderstaande tabel bevat enkel de gebeurtenissen met minstens n=30 respondenten. Over de overige gebeurtenissen worden geen uitspraken gedaan, maar die tellen wel mee in het totaal. Achteraan hoofdstuk 1 is een lijst te vinden met alle gebeurtenissen die onderdeel he

Levensgebeurtenis	Aantal (%)	Levensgebeurtenis	Aantal (%)
Een motorvoertuig, caravan, aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen	146 (3%)	Mantelzorg verlenen	122 (2%)
Rijexamen doen of een medische keuring voor het rijbewijs ondergaan	150 (3%)	Overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen	129 (3%)
Verhuizen	138 (3%)	Werkloos raken	140 (3%)
Trouwen, samenwonen of een geregistreerd partnerschap aangaan	119 (2%)	Arbeidsongeschikt raken	157 (3%)
Scheiden of uit elkaar gaan	61 (1%)	Een toeslag of uitkering aanvragen	192 (4%)
Een school zoeken voor uw kind	142 (3%)	De AOW-gerechtigde leeftijd bereiken	137 (3%)
18 jaar worden	105 (2%)	Naar het buitenland reizen, niet voor werk of studie	197 (4%)
Studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen	189 (4%)	Een melding doen (van bijv. een onveilige situatie, ongeluk, misstand etc.)	209 (4%)
Een opleiding volgen of beëindigen	129 (3%)	Een klacht of bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen	133 (3%)
Aangifte inkomstenbelasting doen	684 (14%)	Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aanvragen	192 (4%)
Gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting betalen	354 (7%)	Een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden	167 (3%)
Gebruik maken van langdurige zorg	198 (4%)	Een rechtszaak of een ander geschil	130 (3%)
Zorg of zorghulpmiddelen aanvragen	152 (3%)	Slachtoffer van criminaliteit worden	87 (2%)
		Een kind krijgen, een kind adopteren of een pleegkind in huis krijgen	62 (1%)

Levensgebeurtenissen ondernemers

Ten opzichte van 2022 zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd in de lijst met voorgelegde levensgebeurtenissen. In totaal zijn er 12 gebeurtenissen voorgelegd. In de leeswijzer (p.6) staat vermeld welke aanpassingen er zijn gedaan. Onderstaande tabel bevat enkel de gebeurtenissen met minstens n=30 respondenten. Over de overige levensgebeurtenissen worden geen uitspraken gedaan, maar deze tellen wel mee in het totaal.

Levensgebeurtenissen	Aantal
Omzetbelasting (btw) of vennootschapsbelasting betalen	94 (2%)
Een vergunning of subsidie aanvragen	42 (1%)
Een opdracht voor de overheid uitvoeren	37 (1%)
Een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden	43 (1%)
Een geschil of rechtszaak	35 (1%)
Beginnen als zzp'er/ondernemer	30 (1%)

Samenvatting (1/3)

Belangrijkste conclusie

De tevredenheid over zowel de kwaliteit als het contact is ten opzichte van 2022 toegenomen. Burgers en vooral ondernemers zijn duidelijk tevredener over verschillende kenmerken van de dienstverlening. Ook bij dienstverlening rond specifieke levensgebeurtenissen wordt de kwaliteit vaker als hoog beoordeeld en is men minder vaak ontevreden over het contact. Belangrijke verbeteringen ten opzichte van 2022 zijn bij burgers snelheid, eenvoud, transparantie en gebruiksvriendelijkheid. Bij ondernemers in oplossingsgerichtheid, eenvoud en transparantie. Het belangrijkste actiepunt is het versterken van een persoonlijke aanpak. Tegelijk moet de overheid blijven inzetten op begrijpelijker dienstverlening, aangevuld met hulpvaardigheid, veiligheid, oplossingsgerichtheid, pro-activiteit, gebruiksvriendelijkheid en transparantie.

Evaluatie overheidsdienstverlening in het algemeen

- Burgers zijn ten opzichte van 2022 tevredener met zowel de algehele kwaliteit van de dienstverlening als over het contact: 79% beoordeelt beide als hoog.
- Van de ondernemers is een ongeveer even grote groep tevreden, hoewel de tevredenheid met het contact iets lager ligt (75% tevreden). Ten opzichte van 2022 beoordelen twee keer zoveel ondernemers de kwaliteit van de dienstverlening als 'zeer hoog' en drie keer zoveel ondernemers zijn zeer tevreden met het contact.
- Op veel kenmerken van de dienstverlening is de beoordeling hoger dan in 2022. Dat geldt vooral voor ondernemers.

- Om een beeld te krijgen van de verbeterprioriteiten voor de overheidsdienstverlening zijn van 18 aspecten van de dienstverlening het belang en de waardering in kaart gebracht. Het belangrijkste actiepunt voor zowel burgers als ondernemers is het bieden van een persoonlijke aanpak in de dienstverlening. Dit aspect wordt relatief belangrijk gevonden, maar er wordt slecht op gescoord. Begrijpelijkheid is het belangrijkste punt om uit te blijven dragen in de dienstverlening. Daarnaast zijn hulpvaardigheid, veiligheid, oplossingsgerichtheid, pro-activiteit, gebruiksvriendelijkheid en transparantie ook aspecten waar niet alleen een hoog belang aan wordt gehecht, maar waar ook goed op gescoord wordt.
- De dienstverlening aan burgers is ten opzichte van 2022 verbeterd met betrekking tot met name snelheid, eenvoud, transparantie en gebruiksvriendelijkheid. Pro-activiteit, persoonlijkheid, veiligheid en keuzevrijheid zijn aspecten waar meer dan in 2022 belang aan wordt gehecht, terwijl de waardering daarvoor is toegenomen.
- De dienstverlening aan ondernemers is verbeterd op met name oplossingsgerichtheid, maar ook op eenvoud en transparantie. Daarnaast is het belang van een persoonlijke aanpak voor ondernemers gegroeid. Het relatieve belang van transparantie in de dienstverlening is onder zowel ondernemers als burgers afgenomen.

Samenvatting (2/3)

Evaluatie dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis

- Burgers en ondernemers zijn gevraagd hoe zij de dienstverlening naar aanleiding van een specifieke levensgebeurtenis hebben ervaren.
- Van de burgers is 79% tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie(s) waarmee zij contact hebben gehad. Eveneens 79% is tevreden met het contact (hoe zij geholpen zijn). Ten opzichte van 2022 zijn burgers minder vaak ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en het contact, maar beoordelen zij die vaker als 'neutraal'.
- Van de ondernemers is 75% tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening en is 76% tevreden met het contact. Ten opzichte van 2022 wordt de kwaliteit van de dienstverlening positiever beoordeeld.
- De tevredenheid verschilt van gebeurtenis tot gebeurtenis. Burgers zijn het meest tevreden over de aanvraag van een VOG, trouwen en (ver)koop van een voertuig. Zij zijn relatief minder tevreden bij het indienen van een klacht/bezwaar en het meemaken van een rechtszaak/ander geschil. Er is een forse stijging te zien bij de tevredenheid over het contact bij het aanvragen van een toeslag/uitkering.
- Burgers zijn vergeleken met 2022 tevredener bij met name arbeidsongeschiktheid, een overlijden, toeslag/uitkering aanvragen, een klacht of bezwaar indienen, een rechtszaak/ander geschil en slachtoffer van criminaliteit worden.
- Ondernemers zijn het meest tevreden over de dienstverlening en het contact bij het uitvoeren van een opdracht voor de overheid en het minst tevreden over de dienstverlening en het contact bij een geschil/rechtszaak. Ondernemers zijn vergeleken met 2022 tevredener als het gaat om het krijgen van een boete.
- Burgers hadden voor hun levensgebeurtenis contact met gemiddeld 1,3 organisaties. Zij hadden met name contact met de gemeente en de Belastingdienst en hadden contact met relatief veel organisaties voor een overlijden (2,3). Min of meer evenveel burgers als in 2022 hebben het doel dat zij met het contact hadden bereikt: 83%.
- Ook ondernemers hebben met gemiddeld 1,3 organisaties contact en het meest met de gemeente en de Belastingdienst. Er zijn geen grote afwijkingen ten opzichte van het gemiddelde aantal organisaties te zien. Van de ondernemers heeft 83% hun doel bereikt.
- Vergeleken met 2022 hebben burgers gemiddeld genomen minder vaak contact. Waar in 2022 nog maar 34% één keer contact had, is dat nu 59%. De hoogste contactfrequentie is te zien bij werkloos raken, arbeidsongeschikt raken, een rechtszaak/geschil en langdurige zorg.
- Ondernemers hebben eveneens minder vaak contact. In 2022 had 25% één keer contact, waar dat nu 57% is.

Samenvatting (3/3)

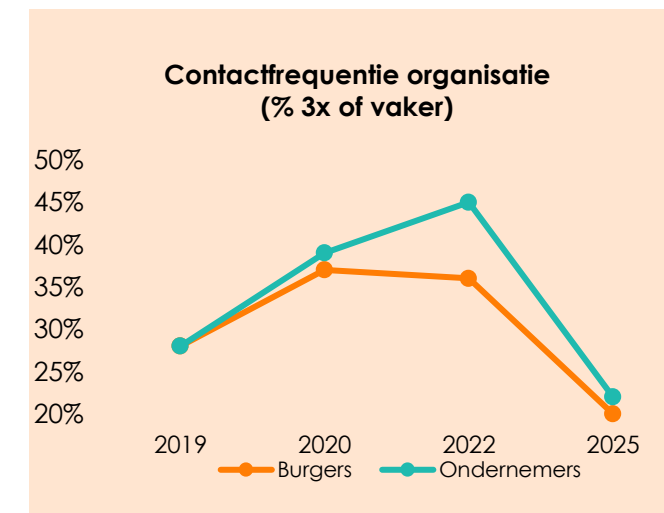
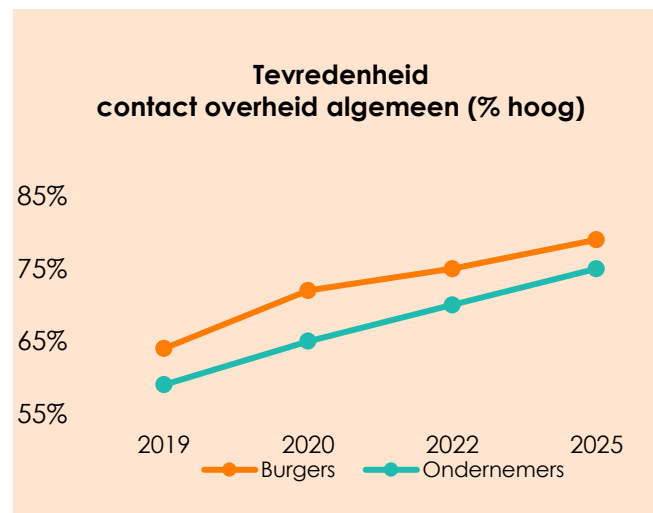
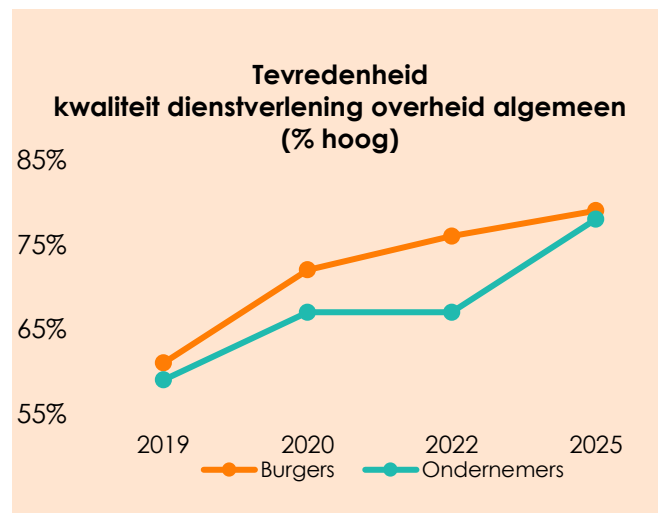
Overheidsbeleving, verwachtingen, behoeften en gebruik voorzieningen

- Er bestaat bij zowel burgers als ondernemers behoefte om hun zaken op één plek te kunnen regelen en op één plek te worden geholpen. Er bestaat weerzin om alles bij elke organisatie opnieuw uit te moeten leggen.
- Burgers hebben over het algemeen hoge verwachtingen van de overheidsdienstverlening. Zo'n acht op de tien hebben een hoge verwachting van de kwaliteit van de dienstverlening, het contact en de kwaliteit van het contact ten opzichte van bedrijven. Het vertrouwen in overheidsinstanties is iets lager dan dat: 73% heeft volledig vertrouwen. Verder denkt 91% in staat te zijn zelfstandig contact te hebben met de overheid.
- Bij ondernemers is ten dele een vergelijkbaar beeld te zien, hoewel vergeleken met burgers iets minder ondernemers volledig vertrouwen hebben in overheidsorganisaties (69%, vergeleken met 73% onder burgers). Ook denken ondernemers iets minder vaak dan burgers helemaal in staat te zijn zelfstandig contact te hebben met de overheid (87%, vergeleken met 91% onder burgers).
- De overheid geeft volgens zes op de tien burgers en ondernemers de juiste informatie, is vriendelijk en is deskundig, maar een derde vindt dat de overheid niet soepel reageert bij een gemaakte fout, dat zij het gevoel hebben dat zij een fout niet kunnen herstellen en dat de overheid zich niet in hun situatie inleeft. Een kwart is het oneens met de stelling dat de dienstverlening goed aansluit op burgers en bedrijven. Eveneens een kwart vindt dat de overheid beslissingen niet duidelijk uitlegt. Er wordt ook laag gescoord op het gevoel van vertrouwen, dat de overheid er voor hen is en begrip toont.
- 'Mijn'-omgevingen worden door 9 op de 10 burgers en ondernemers weleens gebruikt. De helft gebruikt deze omgevingen zoveel mogelijk. Van de gebruikers is driekwart tevreden met het gebruik.

Trends (1/4)

Op deze en de volgende drie pagina's zijn ontwikkelingen op bepaalde aspecten weergegeven sinds 2019. Het volgende valt op:

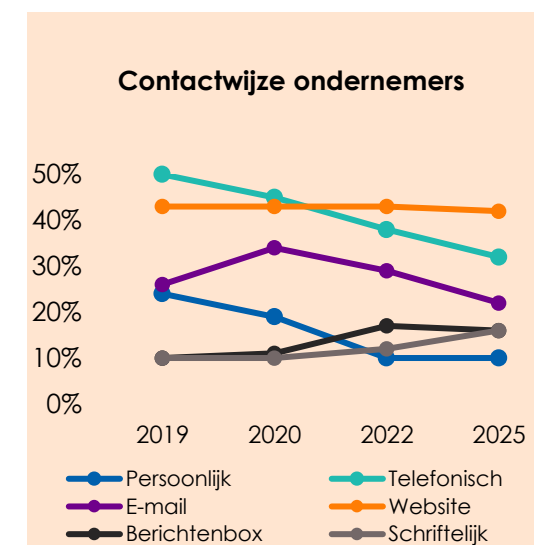
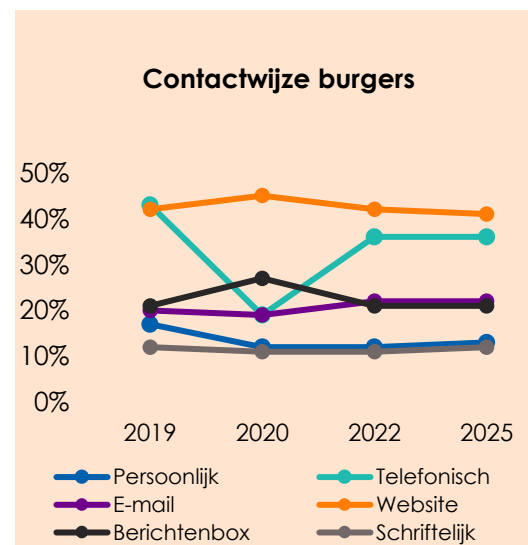
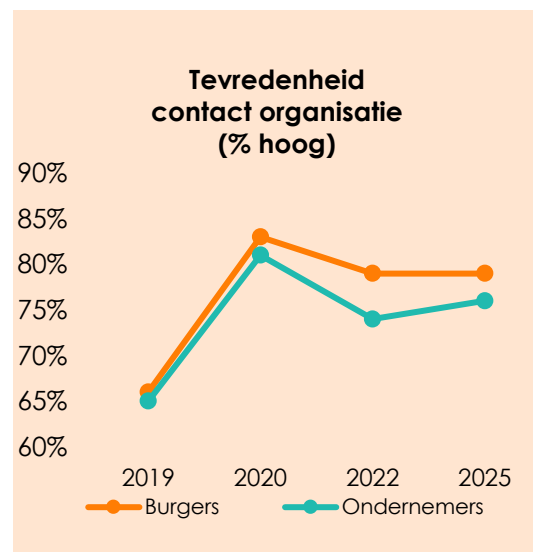
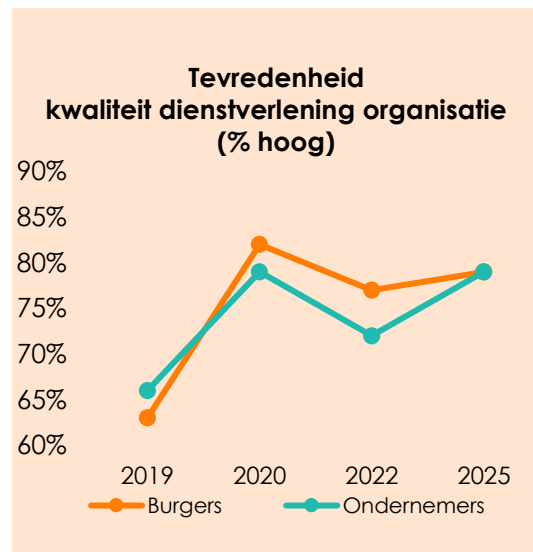
- De tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening neemt al jaren op rij toe. Onder ondernemers is dit ten opzichte van 2022 flink gestegen en nu op hetzelfde niveau als bij burgers.
- De tevredenheid over het contact met de overheid is eveneens elk jaar toegenomen.
- Waar ondernemers tot en met 2022 elk jaar in grotere mate drie keer of vaker contact hadden met de betrokken organisatie voor hun levensgebeurtenis, is dat in 2025 sterk afgenomen. Ook onder burgers is het in 2025 sterk afgenomen.



Trends (2/4)

Ook de volgende trends zijn zichtbaar:

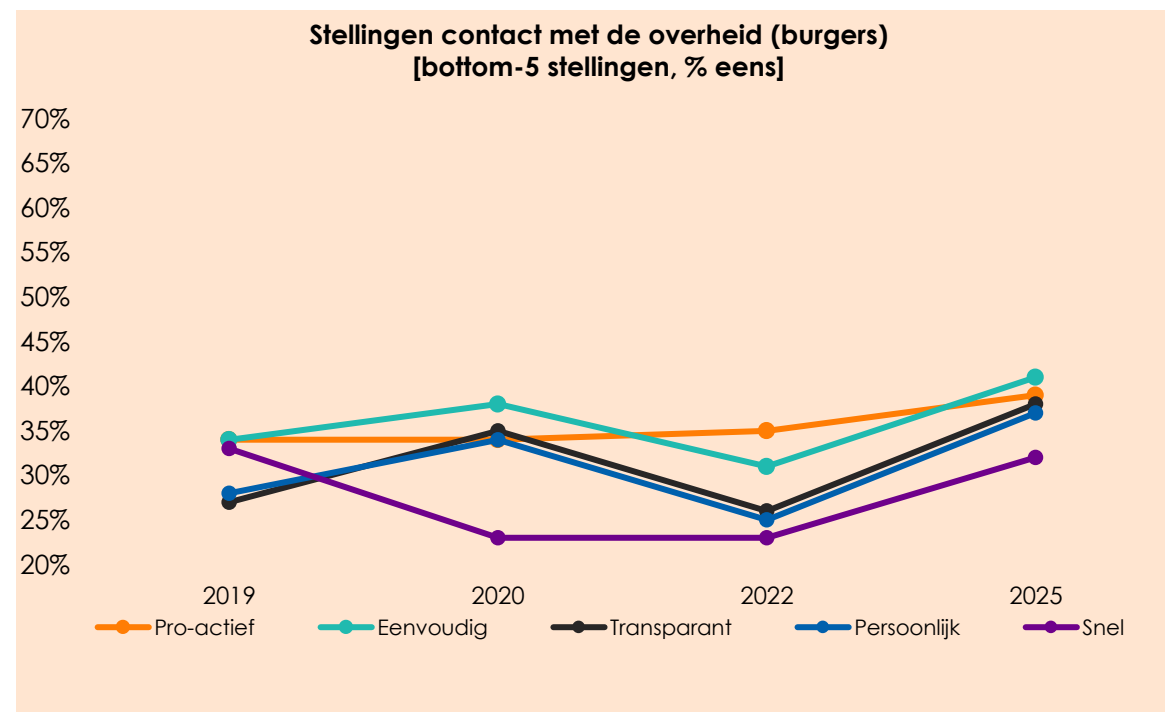
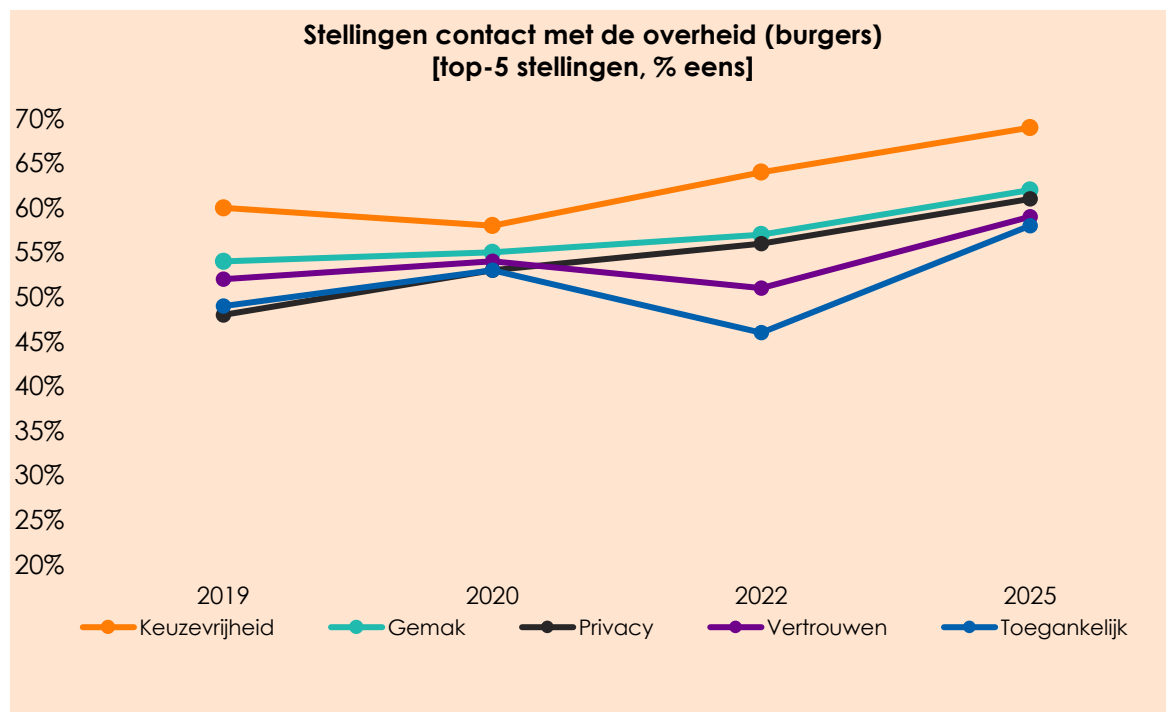
- Na een sterke stijging in 2020 was de tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie waarmee men contact had afgenomen in 2022 – het sterkst onder ondernemers. Onder zowel ondernemers als burgers is dit in 2025 toegenomen en onder ondernemers is de tevredenheid nu boven het niveau van 2020. De tevredenheid over het contact met de organisatie is ten opzichte van 2022 na een daling gestabiliseerd.
- Ondernemers hebben nog steeds veel telefonisch contact, maar dit neemt wel af. Onder burgers is er geen afnemende trend als het gaat om het telefonisch contact.



Trends (3/4)

Met betrekking tot de waardering van verschillende aspecten van overheidsdienstverlening zijn de volgende trends zichtbaar voor burgers:

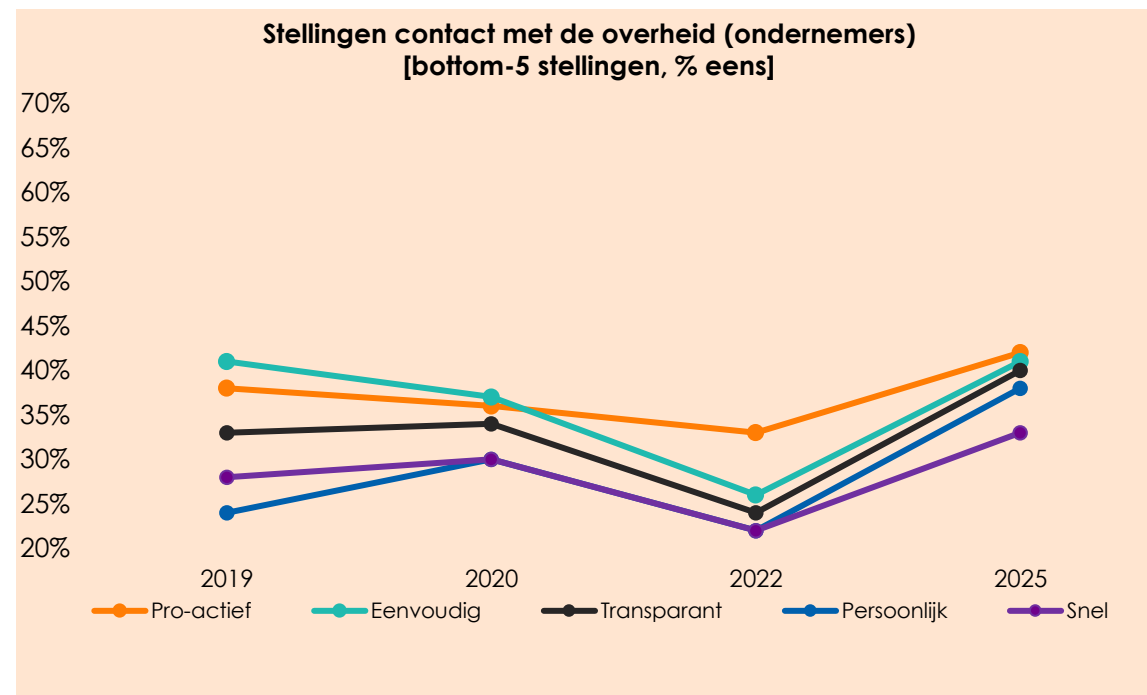
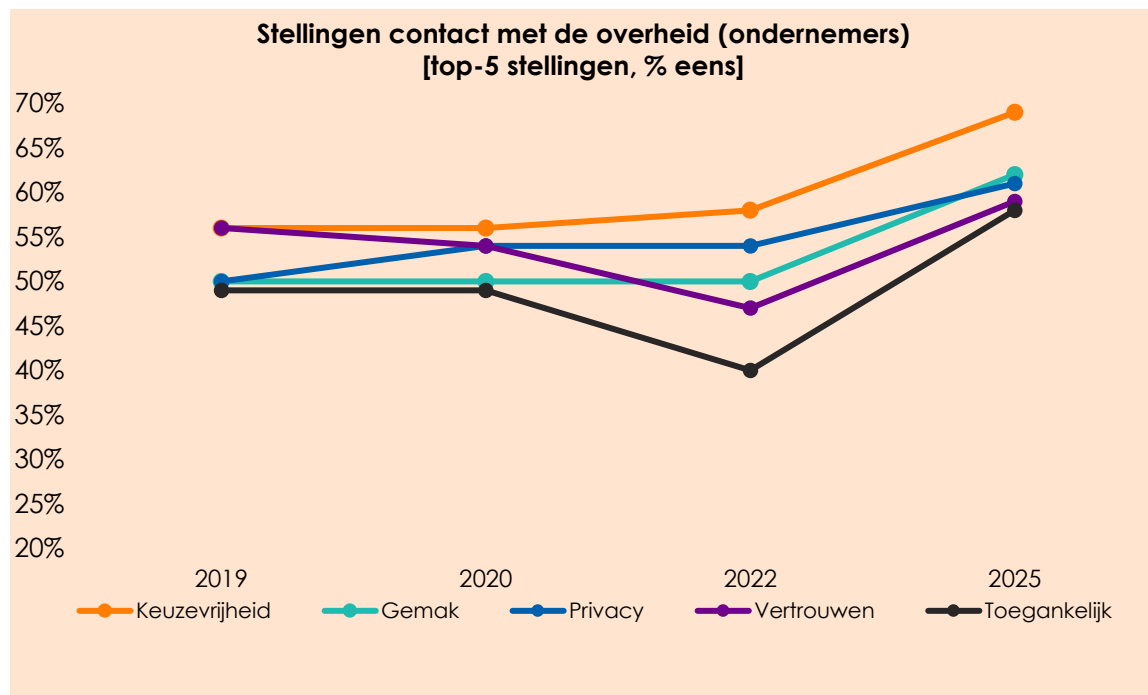
- Na een daling op de top-5 stellingen in 2022 zet de stijgende trend zich door. Ten opzichte van 2022 is de stijging met betrekking tot de ervaren toegankelijkheid het sterkst.
- De 5 stellingen waar men het minst vaak mee eens is laten over de eerste drie metingen een stabiel beeld zien, maar de tevredenheid over deze aspecten is in 2025 toegenomen.
- De stellingen waar men het vaakst mee eens is: Ik kan kiezen op welke manier ik contact heb met de overheid; Gebruik van overheidsdiensten kost mij weinig moeite; Overheidsdienstverlening houdt voldoende rekening met mijn privacy; Ik vertrouw overheidsdienstverlening; Overheidsdienstverlening is toegankelijk.
- De stellingen waar men het minst vaak mee eens is: Overheidsdienstverlening is snel; Dienstverlening van de overheid is persoonlijk; Overheidsdienstverlening is transparant; Overheidsdienstverlening is eenvoudig; De overheid wijst mij actief op mijn rechten en plichten.



Trends (4/4)

Met betrekking tot de waardering van verschillende aspecten van overheidsdienstverlening zijn de volgende trends zichtbaar voor ondernemers:

- Na een stabiel beeld in eerdere jaren is er in 2025 een behoorlijke stijging te zien. Ten opzichte van 2022 is de stijging met betrekking tot de ervaren toegankelijkheid het sterkst.
- De 5 stellingen waar men het minst vaak mee eens is laten over de afgelopen metingen een stabiel beeld zien. Deze aspecten zijn ten opzichte van vorig jaar allemaal gestegen.
- De stellingen waar men het vaakst mee eens is: Ik kan kiezen op welke manier ik contact heb met de overheid; Gebruik van overheidsdiensten kost mij weinig moeite; Overheidsdienstverlening houdt voldoende rekening met mijn privacy; Ik vertrouw overheidsdienstverlening; Overheidsdienstverlening is toegankelijk.
- De stellingen waar men het minst vaak mee eens is: Overheidsdienstverlening is snel; Dienstverlening van de overheid is persoonlijk; Overheidsdienstverlening is transparant; Overheidsdienstverlening is eenvoudig; De overheid wijst mij actief op mijn rechten en plichten.



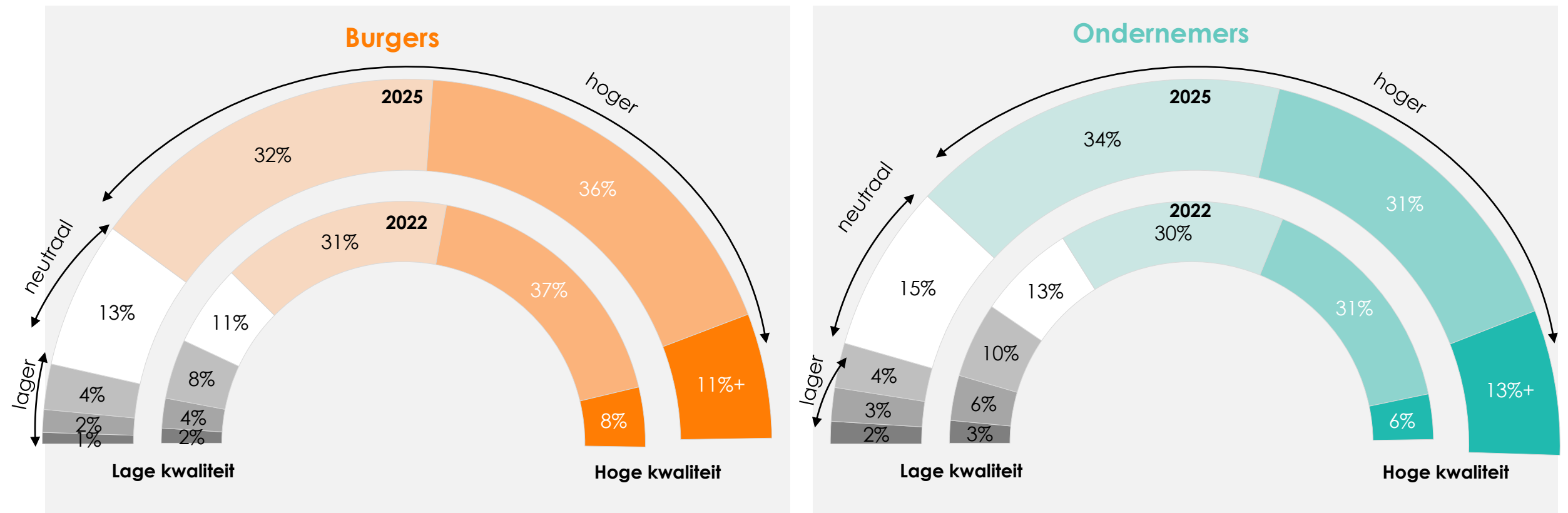
1.1

Evaluatie overheidsdienstverlening in het algemeen

Het oordeel van burgers en ondernemers over de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid met het contact. De overheidsdienstverlening wordt op verschillende aspecten gewaardeerd. Hieruit volgen actiepunten voor verbetering van de dienstverlening.

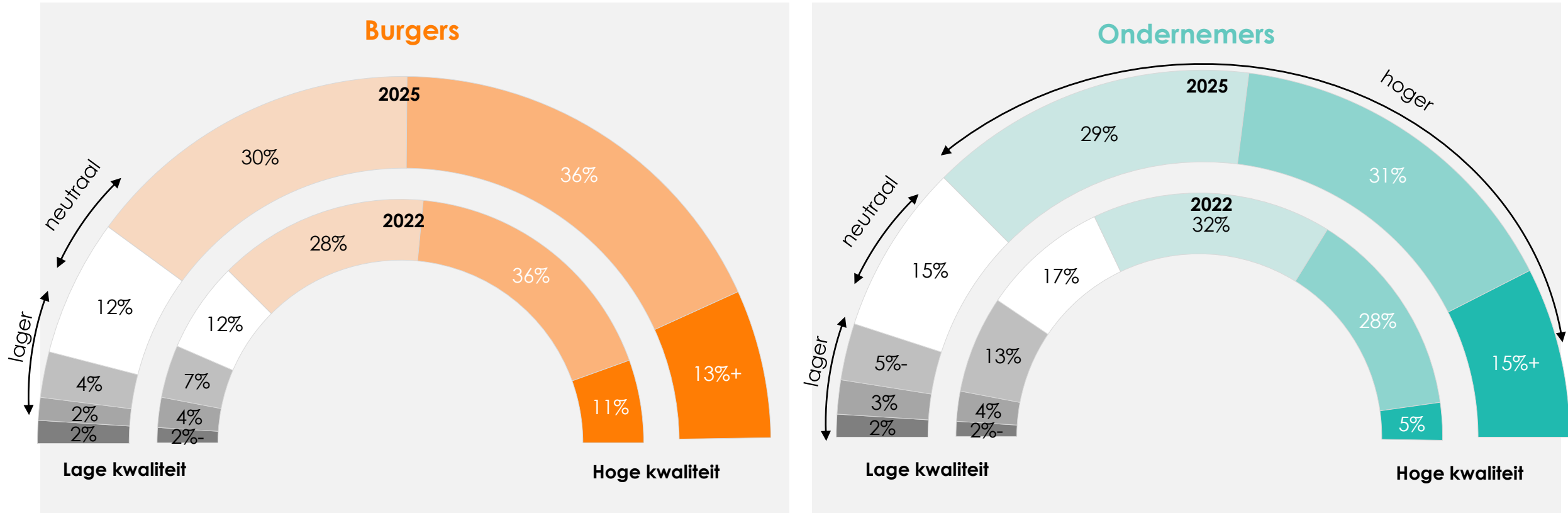
De tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening neemt vooral toe bij ondernemers

De tevredenheid bij ondernemers neemt toe van 67% in 2022 naar 78% nu. Onder burgers neemt de tevredenheid licht toe (van 76% tot 79%).



Ondernemers zijn veel tevredener over het contact dan in 2022, onder burgers is dit gelijk gebleven

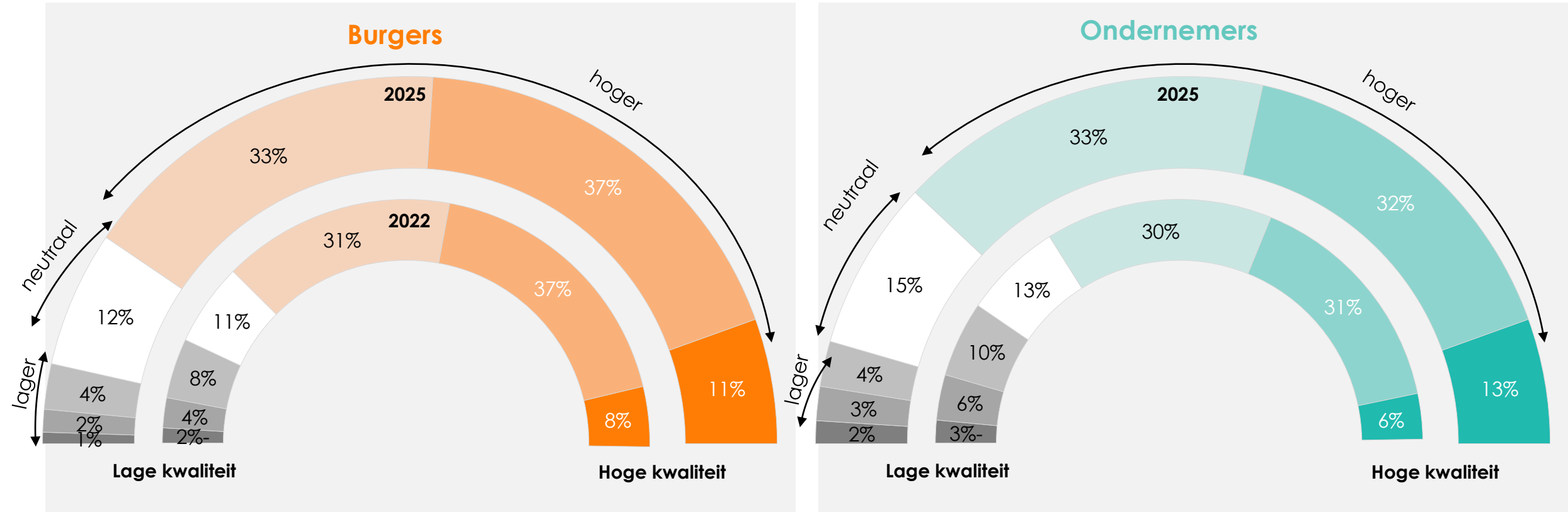
De tevredenheid bij ondernemers neemt toe van 65% in 2022 naar 75% in 2025.



Vraag: Als u kijkt naar al uw contacten met de overheid in de laatste 12 maanden, wat is dan uw oordeel over de manier waarop het contact verliep? Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door de overheid? (Basis = totale steekproef burgers 2025 n=4.391 2022 n=4.132 | Basis = totale steekproef ondernemers 2025: n=591, 2022 n=668) | +/- = significant verschil t.o.v. 2022 | Gemeten op een 7-puntsschaal, waarbij 1 t/m 3 = laag, 4 = neutraal, 5 t/m 7 = hoog.

Tevredenheid kwaliteit dienstverlening verandert nauwelijks als alleen gebeurtenissen worden meegenomen die in zowel 2022 als 2025 zijn meegenomen

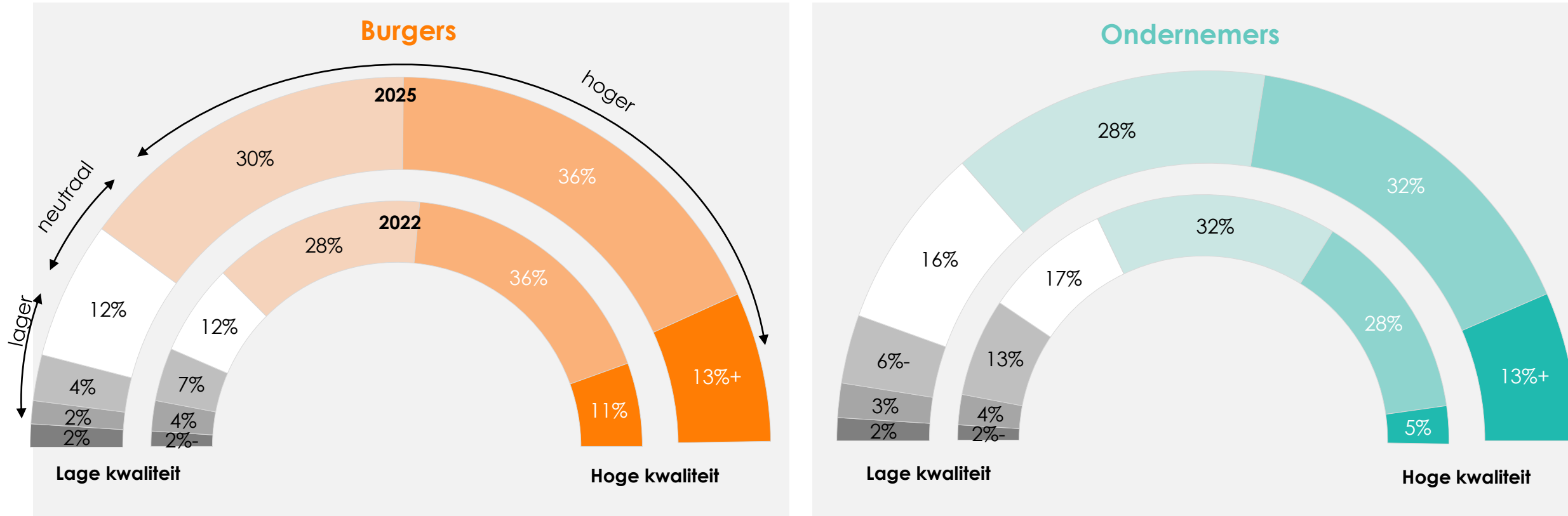
In 2025 zijn niet exact dezelfde levensgebeurtenissen meegenomen als in 2022. Als dat wel wordt gedaan, dan zijn er geen verschillen zichtbaar. De algehele tevredenheid is dus niet wezenlijk beïnvloed als gevolg van het aanpassen van de lijst met levensgebeurtenissen.



Vraag: Als u kijkt naar al uw contacten met de overheid in de laatste 12 maanden, wat is dan uw oordeel over de manier waarop het contact verliep? Bent u tevreden met hoe h (Basis = selecte groep levensgebeurtenissen burgers 2025 n=3.542 2022 n=4.132 | Basis = selecte groep levensgebeurtenissen ondernemers 2025: n=277, 2022 n=668) | +/- = significant verschil t.o.v. 2022 | Gemeten op een 7-puntsschaal, waarbij 1 t/m 3 = laag, 4 = neutraal, 5 t/m 7 = hoog.

Ook de tevredenheid over de kwaliteit van het contact verandert nauwelijks als alleen gebeurtenissen worden meegenomen die in zowel 2022 als 2025 zijn meegenomen

In 2025 zijn niet exact dezelfde levensgebeurtenissen als in 2022. Als dat wel wordt gedaan, dan zijn er net iets meer burgers zeer tevreden met het contact dat zij met de overheid hebben gehad.



Vraag: Als u kijkt naar al uw contacten met de overheid in de laatste 12 maanden, wat is dan uw oordeel over de manier waarop het contact verliep? Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door de overheid? (Basis = selecte groep levensgebeurtenissen burgers 2025 n=3.542 2022 n=4.132 | Basis = selecte groep levensgebeurtenissen ondernemers 2025: n=277, 2022 n=668) | +/- = significant verschil t.o.v. 2022 | Gemeten op een 7-puntsschaal, waarbij 1 t/m 3 = laag, 4 = neutraal, 5 t/m 7 = hoog..

Introductie: relevante aspecten voor de dienstverlening

Aan burgers en ondernemers is gevraagd uit een lijst te kiezen welke aspecten van dienstverlening in hun optiek van belang zijn voor overheidsdienstverlening. Op de volgende pagina staan de uitkomsten daarvan. Hieronder zijn de kenmerken en de gehanteerde toelichtingen weergegeven.

Veiligheid & Vertrouwen	Hulp & Ondersteuning	Toegankelijkheid	Vormgeving dienstverlening
Privacy	Hulpvaardigheid	Vindbaarheid	Proactief
Veiligheid	Verantwoordelijkheid	Begrijpelijkheid	Persoonlijk
Regie op gegevens	Oplossingsgericht	Toegankelijkheid	Snelheid
Vertrouwen		Gebruiksvriendelijk	Gemak
Transparantie		Eenvoudig	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.	• 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.
--	---

Burgers vinden begrijpelijkheid en persoonlijk contact het belangrijkste

Burgers 2025	Burgers 2022
1. Begrijpelijkheid	Oplossingsgericht
2. Persoonlijk	Gebruiksvriendelijkheid
3. Gebruiksvriendelijkheid	Begrijpelijkheid
4. Veiligheid	Toegankelijkheid
5. Transparantie	Hulpvaardigheid
6. Proactief	Vertrouwen
7. Hulpvaardigheid	Eenvoudig
8. Oplossingsgericht	Snelheid
9. Eenvoudig	Persoonlijk
10. Vertrouwen	Transparantie
11. Keuzevrijheid	Veiligheid
12. Toegankelijkheid	Gemak
13. Snelheid	Vindbaarheid
14. Privacy	Verantwoordelijkheid
15. Vindbaarheid	Privacy
16. Gemak	Proactief
17. Regie op gegevens	Regie op gegevens
18. Verantwoordelijkheid	Keuzevrijheid

In de tabel is te zien welke aspecten van overheidsdienstverlening in 2025 en in 2022 het hoogste belang hebben. De nummer 1 van de lijst, 'begrijpelijkheid', is het aspect dat burgers het belangrijkste vinden als het gaat over dienstverlening van de overheid. De top-3 bestaat verder uit 'persoonlijk' en 'gebruiksvriendelijkheid'. De aspecten die onderaan staan, zoals 'gemak', 'regie op gegevens' en 'verantwoordelijkheid' vinden burgers van minder groot belang.

Er kan geen één-op-één vergelijking worden gemaakt tussen de resultaten van 2022 en 2025. In 2025 konden respondenten twee aspecten kiezen, waar dat er in 2022 nog in totaal zes waren.

Ook ondernemers vinden begrijpelijkheid en persoonlijk contact het belangrijkste

Ondernemers 2025	Ondernemers 2022
1. Begrijpelijkheid	Oplossingsgericht
2. Persoonlijk	Begrijpelijkheid
3. Gebruiksvriendelijkheid	Gebruiksvriendelijkheid
4. Veiligheid	Toegankelijkheid
5. Transparantie	Hulpvaardigheid
6. Vertrouwen	Vertrouwen
7. Oplossingsgericht	Transparantie
8. proactief	Snelheid
9. Eenvoudig	Eenvoudig
10. Hulpvaardigheid	Persoonlijk
11. Snelheid	Veiligheid
12. Keuzevrijheid	Verantwoordelijkheid
13. Toegankelijkheid	Gemak
14. Privacy	Vindbaarheid
15. Vindbaarheid	proactief
16. Gemak	Regie op gegevens
17. Verantwoordelijkheid	Privacy
18. Regie op gegevens	Keuzevrijheid

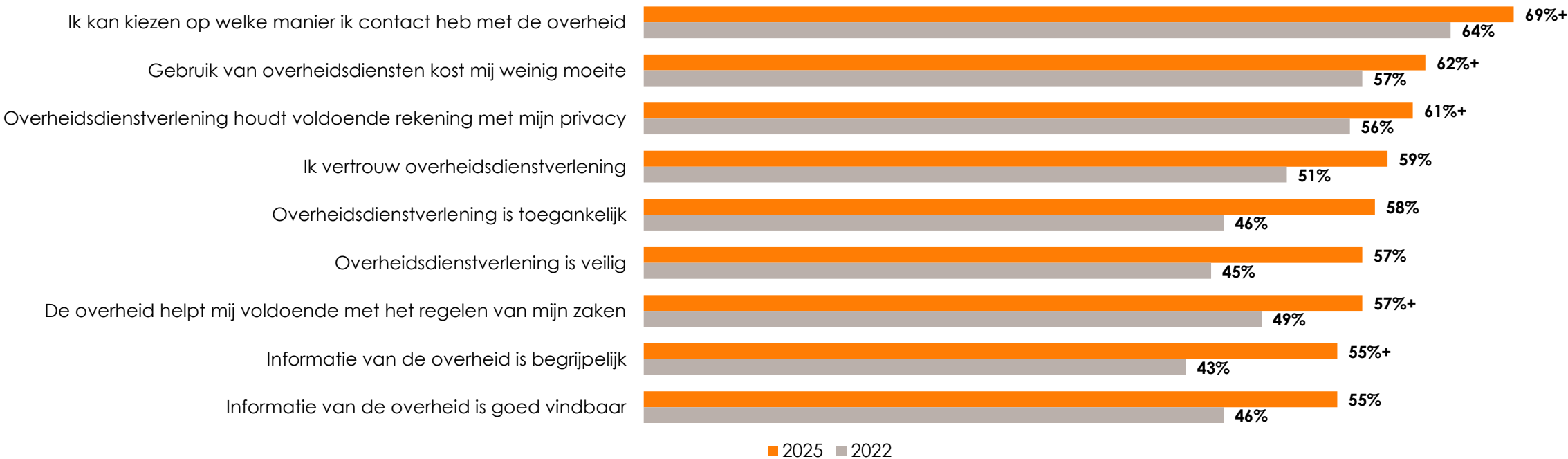
In de tabel is te zien welke aspecten van overheidsdienstverlening in 2025 en in 2022 het belangrijkste vinden. Ondernemers vinden 'begrijpelijkheid' het belangrijkste bij dienstverlening van de overheid. De top-3 bestaat verder uit 'persoonlijk' en 'gebruiksvriendelijkheid'. Dat is niet anders dan onder burgers. De aspecten die onderaan staan, zoals 'gemak', 'verantwoordelijkheid' en 'regie op gegevens' vinden ondernemers van minder groot belang.

Er kan geen één-op-één vergelijking worden gemaakt tussen de resultaten van 2022 en 2025. In 2025 konden respondenten twee aspecten kiezen, waar dat er in 2022 nog in totaal zes waren.

Waardering door burgers van alle aspecten van de dienstverlening gestegen (1)

De ervaring is op alle kenmerken beter dan in 2022. Dat geldt het sterkst voor 'Overheidsdienstverlening is toegankelijk', 'Overheidsdienstverlening is veilig' en 'Informatie van de overheid is belangrijk'.

Ervaring dienstverlening burgers – % eens* (1/2) [burgers]

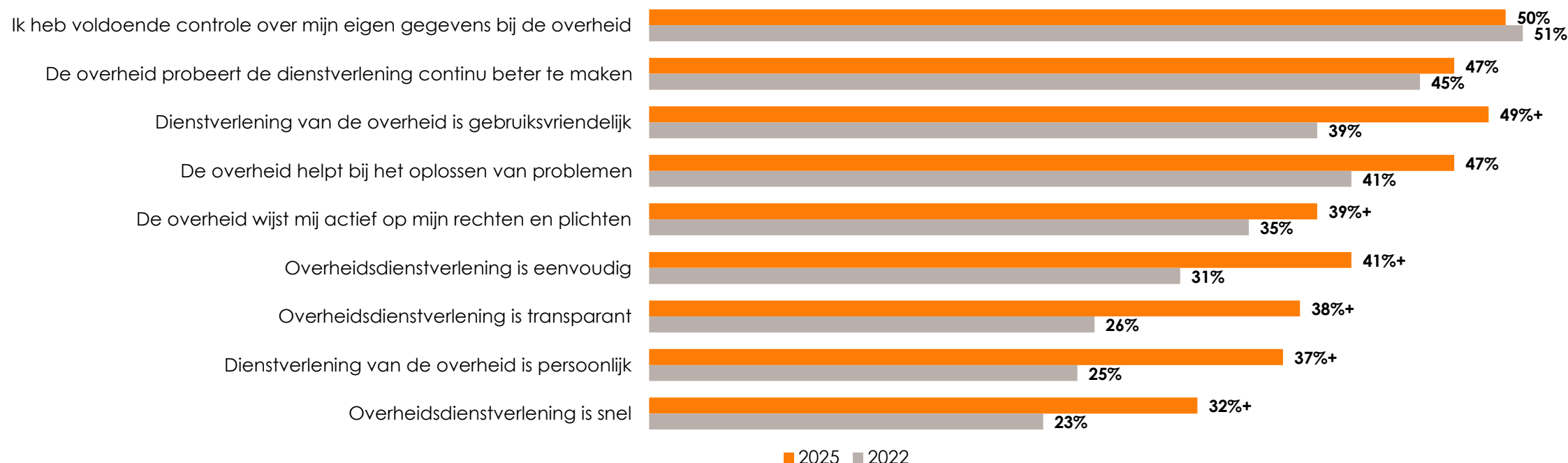


Vraag: Nu willen we graag van u weten hoe u uw contact met de overheid op dit moment ervaart. Daarbij gaat het om uw mening over de dienstverlening in het algemeen. Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? (Basis: totale steekproef burgers 2025 n=4.391, burgers 2022 n=4.132) | * Meer eens dan oneens + Eens + Helemaal mee eens | +/- = significant verschil t.o.v. 2022

Waardering door burgers van alle aspecten van de dienstverlening gestegen (2)

De ervaring van burgers met betrekking tot bijna alle hieronder weergegeven aspecten is beter dan in 2022. Dat geldt het sterkst voor 'Dienstverlening van de overheid is gebruiksvriendelijk'.

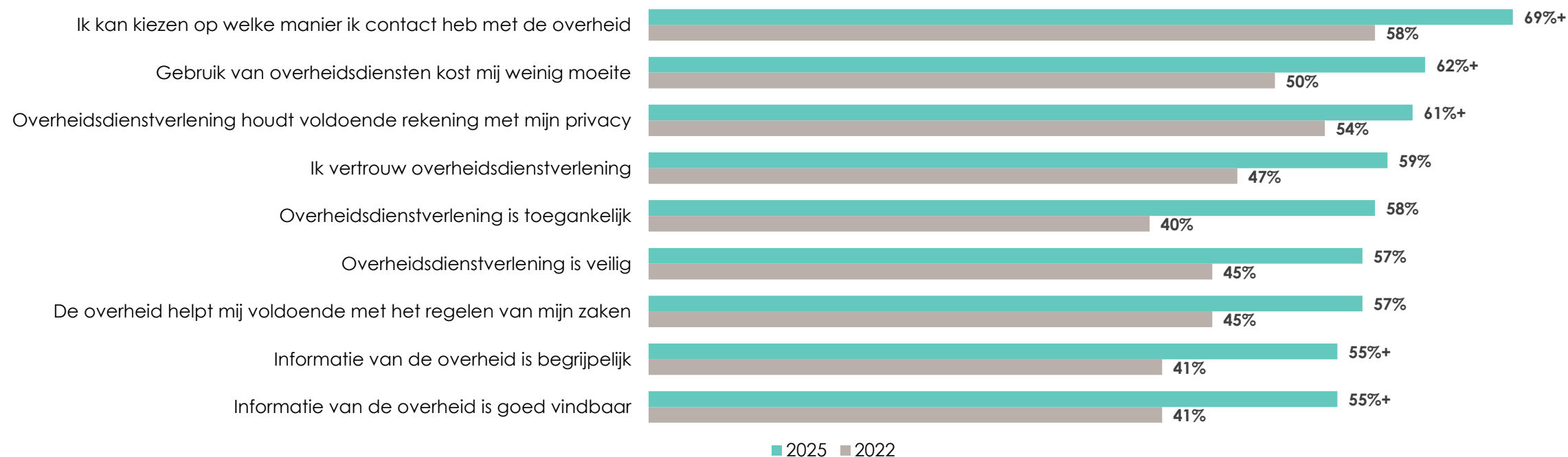
Ervaring dienstverlening burgers – % eens* (2/2) [burgers]



Onder ondernemers is de tevredenheid over alle aspecten toegenomen (1)

Net als in 2022 zijn ondernemers het meest tevreden over dat zij kunnen kiezen op welke manier zij contact hebben met de overheid. De tevredenheid stijgt het hardst met betrekking tot het aspect 'Overheidsdienstverlening is toegankelijk'.

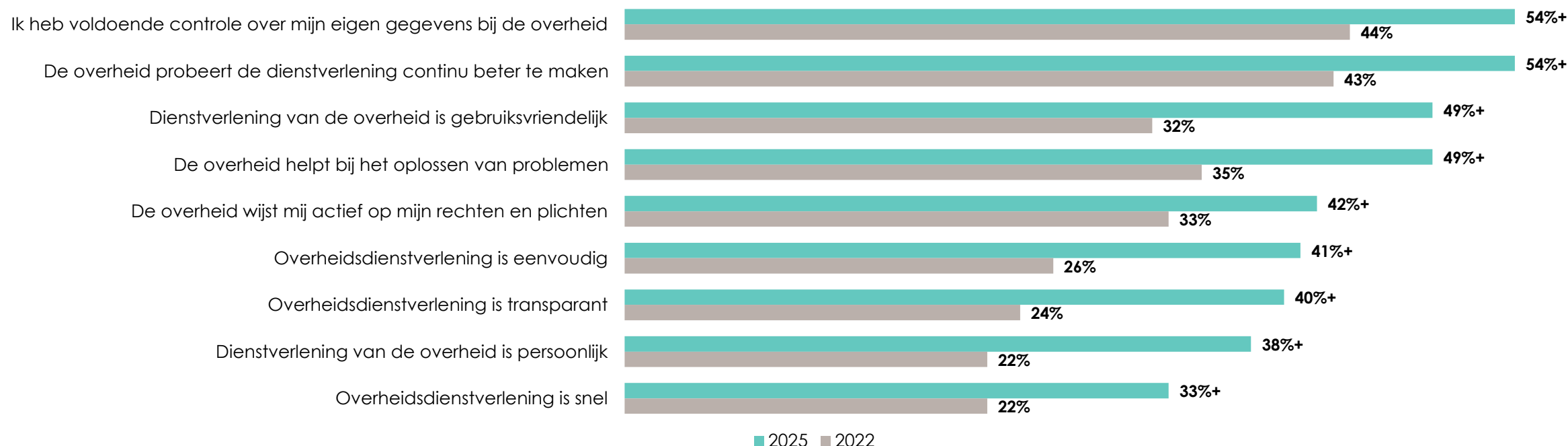
Ervaring dienstverlening ondernemers – % eens* (1/2) [ondernemers]



Onder ondernemers is de tevredenheid over alle aspecten toegenomen (2)

De waardering van ondernemers neemt toe met betrekking tot alle hieronder weergegeven aspecten. Dat geldt het met name voor 'Dienstverlening van de overheid is gebruiksvriendelijk'.

Ervaring dienstverlening ondernemers – % eens* (2/2) [ondernemers]

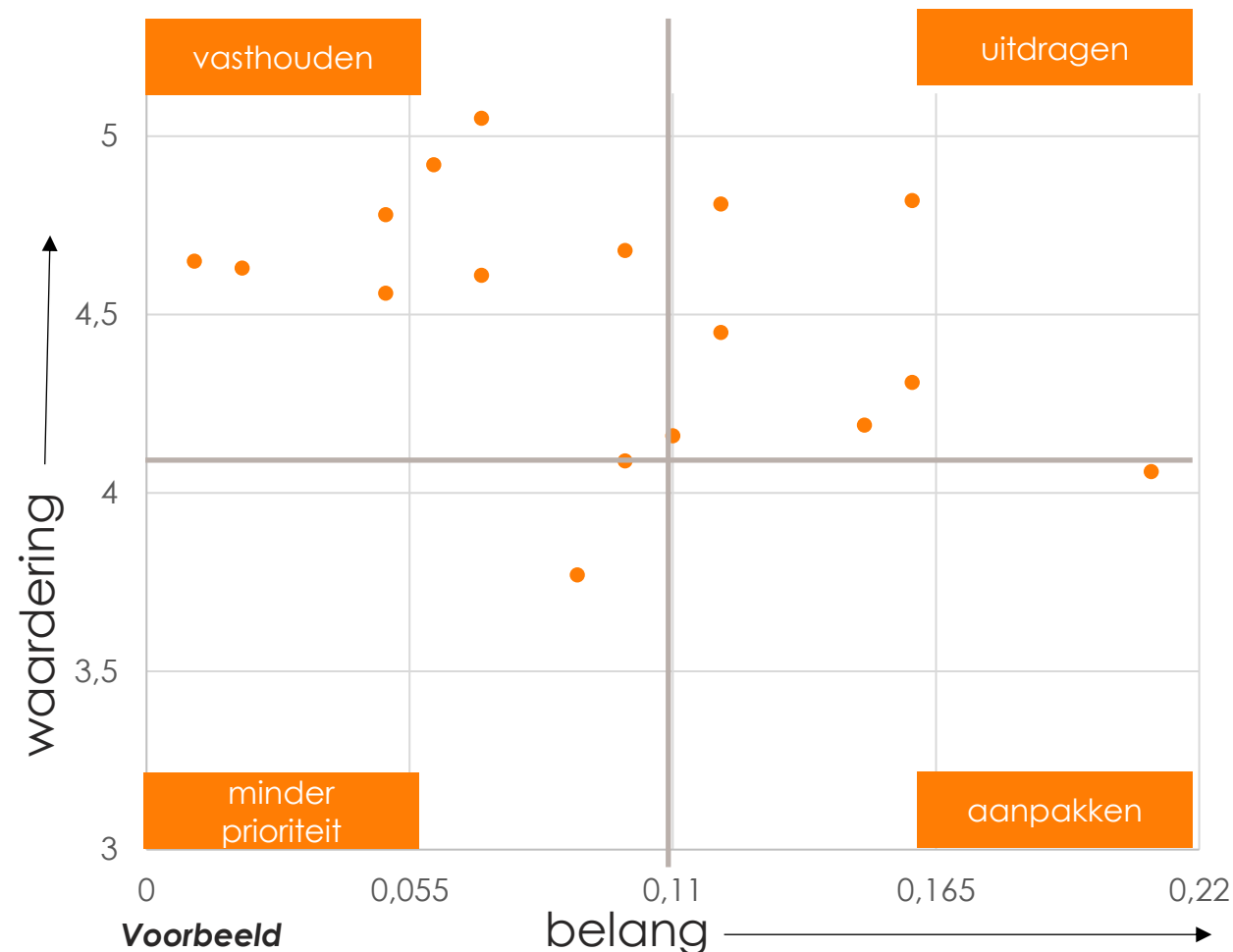


Verbeterprioriteitenmatrix: introductie

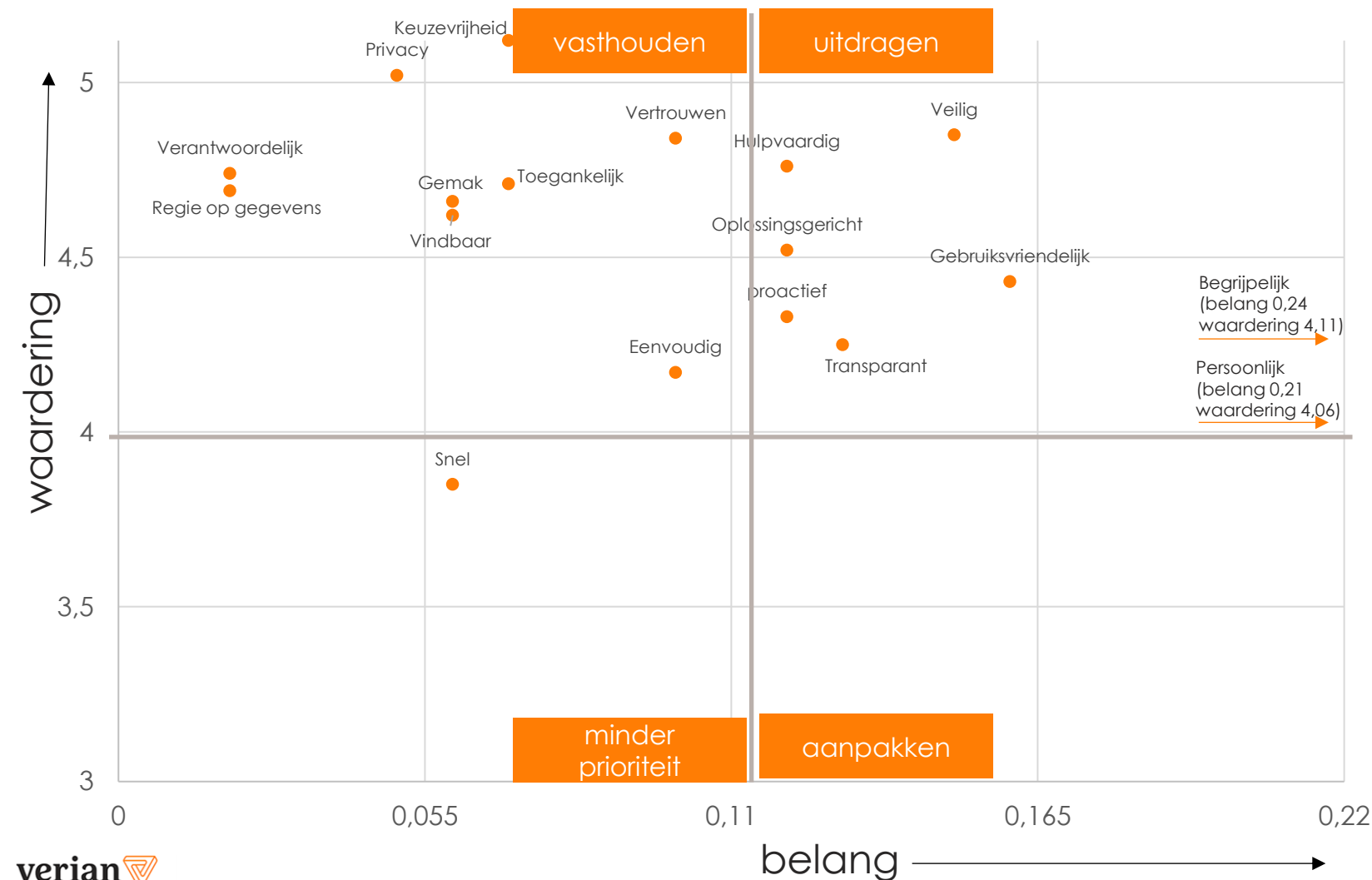
Op de volgende pagina's zijn de verbeterprioriteiten voor de overheidsdienstverlening grafisch weergegeven in matrices. Deze matrices bieden verschillende inzichten, zoals actiepunten voor de overheidsdienstverlening en laten zien hoe verschillende aspecten ten opzichte van het gemiddelde scoren.

De matrices zijn gebaseerd op:

- Belang (X-as): respondenten hebben aangegeven welke twee kenmerken het belangrijkste zijn voor de dienstverlening van de overheid. Het gemiddelde belang is 0,11 (0 = niet belangrijk, 1 = wel belangrijk). Dat gemiddelde is als uitgangspunt genomen voor de matrix.
- Waardering (Y-as): respondenten hebben op een 7-puntsschaal aangegeven wat hun huidige oordeel is over verschillende kenmerken van de overheidsdienstverlening, op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) t/m 'helemaal mee eens' (7). Het midden van deze schaal is als uitgangspunt genomen voor de matrix.
- Vasthouden: aspecten die worden gewaardeerd, maar voor burgers niet de hoogste prioriteit hebben.
- Minder prioriteit: aspecten die minder prioriteit hebben. De overheidsdienstverlening scoort er benedengemiddeld op, maar er wordt ook relatief weinig belang aan gehecht.
- Uitdragen: aspecten die men belangrijk vindt én in de huidige dienstverlening ook waarderen. Het is zeer belangrijk dat in deze punten blijft worden geïnvesteerd.
- Aanpakken: aspecten waar de overheidsdienstverlening laag op scoort, maar waar wel een hoog belang aan wordt gehecht. Het is van zeer groot belang extra in deze punten te investeren.

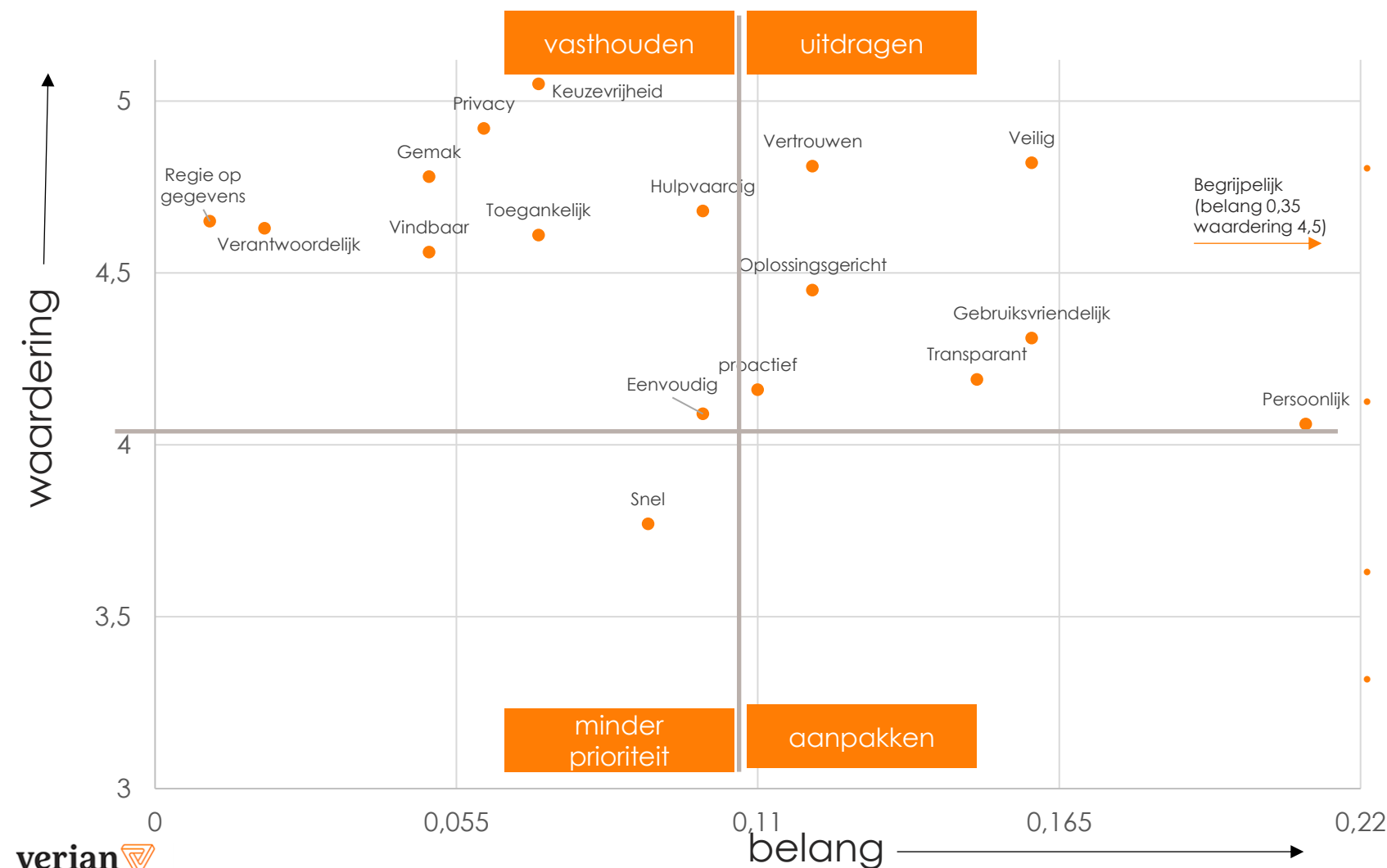


Verbeterprioriteitenmatrix burgers



- **Uitdragen.** Het is met name belangrijk om ervoor te blijven zorgen dat de dienstverlening begrijpelijk, veilig en gebruiksvriendelijk blijft. De dienstverlening scoort daar hoog op én er wordt veel belang aan gehecht.
- **Aanpakken.** Er zijn geen aspecten die in dit kwadrant vallen. Er moet wel voor worden gewaakt dat de overheidsdienstverlening transparant en persoonlijk blijft. Deze aspecten zijn de minst gewaardeerde in het 'uitdragen'-kwadrant.
- **Vasthouden.** Meerdere aspecten bevinden zich in dit kwadrant. Er wordt vooral hoog gescoord op keuzevrijheid en privacy, hoewel het belang daar minder is. Van de aspecten die een hoger belang hebben, heeft vooral 'vertrouwen' een hoge prioriteit om vast te houden.
- **Minder prioriteit.** Het aspect 'snel' heeft van alle aspecten de minste prioriteit. De dienstverlening wordt hier relatief laag op gewaardeerd, maar er wordt ook weinig belang aan gehecht.
- **Veranderd t.o.v. 2022.** Verbeterde waardering op met name 'snel', 'eenvoudig', 'transparant' en 'gebruiksvriendelijk'.

Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers



- **Uitdragen.** Het is belangrijk om het aspect 'veilig' uit te dragen, omdat dat aspecten niet alleen heel goed wordt gewaardeerd, maar ook belangrijk wordt gevonden. Daarnaast is het belang van 'Begrijpelijk' zeer hoog en is het daarom belangrijk dat uit te blijven dragen.
- **Aankpakken.** Er bevinden zich geen aspecten in dit kwadrant. Desondanks kan 'persoonlijk' als verbeterprioriteit worden beschouwd, omdat dat aspect bijna binnen dit kwadrant valt. Er wordt een relatief hoog belang aan toegeschreven, maar de waardering is relatief lager.
- **Vasthouden.** Veel aspecten bevinden zich in dit kwadrant. Het is vooral belangrijk om op 'keuzevrijheid' en 'privacy' te blijven inzetten, omdat dit de hoogst gewaardeerde aspecten zijn.
- **Minder prioriteit.** Het aspect 'Snel' wordt laag gewaardeerd, maar heeft eveneens een wat lager belang.
- **Veranderd t.o.v. 2022.** Verbeterde waardering op met name oplossingsgerichtheid. In 2022 was dit nog een actiepoint. Hetzelfde geldt voor 'eenvoudig' en 'transparant'. Opvallend is verder dat het relatieve belang van 'persoonlijk' is toegenomen.

1.2

Evaluatie dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis

Aan de hand van de levensgebeurtenis waarmee burgers en ondernemers contact hebben gehad met de overheid worden overheidsorganisaties op verschillende punten beoordeeld. Er wordt onder meer stilgestaan bij welke organisaties zij voor welke levensgebeurtenissen contact hebben gehad, hoe en hoe vaak er contact is geweest en of hun doel is bereikt.

Introductie

Ervaring van het contact met een organisatie over een levensgebeurtenis

In dit subhoofdstuk gaat het specifiek om het contact dat burgers en ondernemers hebben gehad over de gebeurtenis dat zij hebben meegemaakt. Zij beoordelen daarvoor de organisatie(s) waar zij contact mee hebben gehad.

De tabellen bevatten steeds per gebeurtenis het resultaat van 2025 boven en 2022 onder. Als er een significant verschil is tussen beide jaren, dan is het vakje waarin het relevante percentage staat lichtblauw gekleurd. Zo is duidelijk te zien waar er verschuivingen zitten ten opzichte van 2022. Alle getallen in de tabellen zijn percentages, tenzij staat aangegeven dat het om aantallen gaat. Als er geen percentage staat, dan is het 0%. Als er een asterisk (*) staat, dan heeft die categorie in de betreffende meting niet meegelopen of was er sprake van een samenvoeging of andere formulering.

In de tabellen met organisaties staan alleen de top-20 organisaties waarmee burgers of ondernemers contact hebben gehad. De overige organisaties zijn opgeteld in de kolom 'Overige'. Als een groot percentage contact heeft gehad met een 'overige organisatie', dan staat in de toelichtingstekst vermeld welke organisaties dat dan precies zijn.

Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij een overlijden, scheiding en bij 18 jaar worden (1)

Burgers (1/3)		Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	D. Toeslagen	DUO	SVB	Waterschap	Politie	RDW	CAK	CJIB	Justis	CBR	CIZ	MinBZK	GGD	OM	Kadaster	KvK	IND	Overige
• Totaal	2025	1,3	32	30	10	9	8	6	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4
	2022	1,6	37	27	13		8	9	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	8	1	1	3		4
• (Ver)koop voertuig	2025	1,1	7	33	1	2			1		74		2		2									1
	2022	1,3	6	39	1			1		1	72		1		8			1				1		4
• Rijexamen/ medische keuring	2025	1,5	39		1						28				79									2
	2022	1,5	41		1						12	1			90									3
• Verhuizen	2025	1,6	77	25	4	11	3	6	7		2	8									12	5		5
	2022	1,9	95	27	6	7	3	8	20	1	8	3	1	14										
• Trouwen/ partnerschap	2025	1,3	80	27	1	12	2	5				1	2										2	4
	2022	1,2	97	14	4		1		1															1
• Scheiden	2025	1,9	49	58	3	27	3	24	5		2	5	3								5	2	2	10
	2022	2,1	70	73	10		1	23	8		2	4									14	1		3
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2025	1,5	64	19	12	33		15					2											12
	2022	2,0	83	39	23		4	37					5											4
• School zoeken voor kind	2025	1,2	46	8	3		33	7																21
	2022	1,2	48	11			29	3																12
• 18 jaar worden	2025	1,8	20	40	3	31	51	11			4	4	2		13									7
	2022	2,0	16	61	4		70	22				1			23									4
• Studiefinanciering aanvragen/ aflossen	2025	1,2	2	12	4	8	91	2	1					2										2
	2022	1,2	2	7	2		100	1						2				1				4		10

- Voor de gebeurtenis kind krijgen/adoptie/pleegkind hebben burgers met minder organisaties contact dan in 2022.
- Voor de gebeurtenissen verhuizen, trouwen/partnerschap, een kind krijgen/adoptie/pleegkind en een school zoeken voor het kind hebben burgers het vaakst contact met de Gemeente. Voor 18 jaar worden en studiefinanciering aanvragen/aflossen is dat DUO. Voor (ver)koop voertuig de RDW en voor scheiden de Belastingdienst.
- Voor school zoeken voor een kind heeft 21% contact met een organisatie die niet tot de top-20 behoort. Zij hebben vooral contact met de Inspectie van het Onderwijs.
- Ten opzichte van 2022 is er minder vaak contact met de GGD en de Gemeente.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij een overlijden, scheiding en bij 18 jaar worden (2)

Burgers (2/3)	Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	D. Toeslagen	DUO	SVB	Waterschap	Politie	RDW	CAK	CJIB	Justis	CBR	CIZ	MinBZK	GGD	OM	Kadaster	KvK	IND	Overige
• Totaal	2025	1,3	32	30	10	9	8	6	5	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4
	2022	1,6	37	27	13		8	9	4	4	4	4	4	2	4	2	2	8	1	1	3		4
• Opleiding volgen/beëindigen	2025	1,4	17	24	13	12	58	3	1				3										7
	2022	1,1	6	14	21		63	2															7
• Inkomstenbelasting	2025	1,2	7	93	3	9	2	3	3				1								1		2
	2022	1,1	4	98	3			2	1				2					1			1		3
• Gem./waterschapsbelasting	2025	1,2	47	28					43				1								1		7
	2022	1,6	61	33				2	47				2					3			2		5
• Langdurige zorg	2025	1,8	54	13	12	12	2	14	2		3	29	2			34							4
	2022	1,7	52	14	18		1	17	1			39	1			20				1			10
• Zorg of zorg-hulpmiddelen	2025	1,2	76	5	3		1	4	1		3	11				16							5
	2022	1,3	72	11	6			3			2	24				13		2					10
• Mantelzorg verlenen	2025	1,4	64	14	6	6		10				18	2			16							8
	2022	1,5	66	14	4			9	1	1	2	24				20		1			1		12
• Overlijden	2025	2,3	48	76	5	17	1	18	10		12	27								3	3		4
	2022	2,8	59	85	3			42	18		17	29								7	1		7
• Werkloos	2025	1,3	10	12	91	8	1	3				1									2		2
	2022	1,2	8	10	95		1	1								1							1
• Arbeidsongeschikt	2025	1,3	8	11	88	9	3	5			1	5				2							1
	2022	1,4	11	10	98		1	3	1		1	6									1		5

- Voor de gebeurtenis kind krijgen/adoptie/pleegkind hebben burgers met minder organisaties contact dan in 2022.
- Voor de gebeurtenissen gemeentelijke/waterschapsbelasting betalen, langdurige zorg, zorg of zorghulpmiddelen aanvragen en mantelzorg verlenen hebben burgers het vaakst contact met de Gemeente.
- Voor inkomstenbelasting en overlijden van iemand waar je de zaken voor moest regelen heeft men het meest contact met de Belastingdienst.
- Voor opleiding volgen/beëindigen was dat DUO.
- Voor werkloos raken en arbeidsongeschikt raken hebben burgers min of meer evenveel contact met de Gemeente als met de Belastingdienst.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij een overlijden, scheiding en bij 18 jaar worden (3)

Burgers (3/3)		Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	D. Toeslagen	DUO	SVB	Waterschap	Politie	RDW	CAK	CJIB	Justis	CBR	CIZ	MinBZK	GGD	OM	Kadaster	KvK	IND	Overige
• Totaal	2025	1,3	32	30	10	9	8	6	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4
	2022	1,6	37	27	13		8	9	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	8	1	1	3		4
• Toeslag/ uitkering aanvragen	2025	1,2	14	28	26	43		10									2							2
	2022	1,3	28	62	21			8																
• AOW-leeftijd bereiken	2025	1,2	5	24	6	12		61	1		2	2					1					3		6
	2022	1,5	9	33	9			81	2			2	1								1	2		3
• Buitenland (niet werk of studie)	2025	1,4	20	13	5	3	2	4			4	6	2				34	27					5	14
	2022	1,4	8	5	1		1	1				1	2				48	31				2		43
• Melding doen	2025	1,1	75							3	24									1				10
	2022	1,3	85							1	19								1	1				3
• Klacht of bezwaar indienen	2025	1,4	63	17	6	8	2				9	2	3	7	1	2		1		3	1	1	2	14
	2022	1,2	72	14	3			2	4	4			2	2	1	1			1	1	1			6
• VOG aanvragen	2025	1,0	21								2				62									3
	2022	1,1	38								2				60				1					7
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd	2025	1,2	15	6	1	1	1	2	1	11				73					9				1	5
	2022	1,1	14	4				2		5				79					6			1		3
• Rechtszaak/ander geschil	2025	1,4	33	23	6	5	2	1	1	16		2	9	2	1				13	4			2	26
	2022	1,4	36	11		8		2	1	12	2	3	3	2	1	2			17	3	1			27
• Slachtoffer criminaliteit	2025	1,4	14	2					1	87			4						16	1			1	11
	2022	1,3	11	2						3	95						1		13	1				3

- Voor alle getoonde gebeurtenissen op deze slides hebben burgers gemiddeld contact met een vergelijkbaar aantal organisaties.
- Voor de gebeurtenissen melding doen, klacht/ bezwaar indienen en rechtszaak/ander geschil hebben burgers het vaakst contact met de Gemeente. Voor toeslag/uitkering aanvragen was dat de Belastingdienst en het UWV, voor AOW-leeftijd bereiken de SVB, voor naar het buitenland reizen (geen werk of studie) het Ministerie van BZK, voor VOG aanvragen Justis, voor Boete krijgen/ strafrechtelijk vervolgd worden het CJIB en voor slachtoffer van criminaliteit worden de Politie.
- Van degenen die een rechtszaak of ander geschil hadden geeft 25% een andere organisatie aan. Daarvan geeft men veel organisaties aan bij de categorie 'Anders, namelijk...'. Meerdere respondenten benoemen de 'Rechtbank' en de Omgevingsdienst.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

Ondernemers hebben voor het starten van een onderneming met minder organisaties contact dan in 2022

Ondernemers	Jaar	Aantal	Belastingdienst	Gemeente	CJIB	RDW	DUO	KvK	Uwv	CBR	SVB	OM	Politie	Waterschap	CAK	RVO	D. Toeslagen	Kadaster	CIZ	IND	Huurcommissie	Provincie	Overige
• Totaal	2025	1,3	34	29	10	7	7	5	5	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3
	2022	1,6	36	23	4	4	2	14	11		2	1	1	1	2	9		1				1	5
• Beginnen als zzp'er/ondernemer	2025	1,6	67	11	4			63	7								4						7
	2022	2,4	70	11	5	2		84	30		5					2		3					20
• Omzetbelasting (btw) / vennootschapsbel.	2025	1,0	88	3	5									1									4
	2022	1,1	99	3					1						2								2
• Vergunning of subsidie aanvragen	2025	1,0	12	62		2	10							5									31
	2022	1,4	13	51			7	9	13					2									47
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2025	1,4	38	38			5	8	16					3	8			3		3			19
	2022	1,6	17	49	6		6	14	3					9				3					43
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd	2025	1,2	7	16	72							16	2										7
	2022	1,3	12	20	68			4				8	13	4							4		39
• Geschil/rechtszaak	2025	1,1																					
	2022	1,3		35	17							13	13					4			4		43

- Ondernemers hebben met relatief weinig organisaties contact als het gaat om het betalen van omzet-/ vennootschapsbelasting en het aanvragen van een vergunning of subsidie.
- Voor de gebeurtenissen beginnen als zzp'er/ondernemer en het betalen van omzet-/vennootschapsbelasting hebben ondernemers het vaakst contact met de Belastingdienst. Voor het uitvoeren van een opdracht voor de overheid even vaak met de Belastingdienst als de Gemeente. Voor het aanvragen van een vergunning/subsidie en een geschil/rechtszaak heeft men het vaakst contact met de Gemeente. Voor het krijgen van een boete/strafrechtelijk vervolgd worden hebben ondernemers het vaakst contact met het CJIB.
- Van degenen die een vergunning of subsidie heeft aangevraagd, geeft 31% aan met een andere organisatie contact te hebben gehad. Het gaat dan om uiteenlopende organisaties. Van degenen die een geschil of rechtszaak hebben aangevraagd, geeft 40% een andere organisatie aan. Dat zijn onder meer de 'Rechtbank' en de Huurcommissie.

Resultaat 2025
significant hoger/lager dan in 2022

Contactfrequentie burgers neemt af (1)

Ten opzichte van 2022 hadden burgers vaker maar één keer contact met de overheid.

Burgers (1/2)		Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal	2025	59	22	15	3	2	
	2022	34	27	25	7	4	
• (Ver)koop voertuig	2025	80	15	5			
	2022	61	28	9	1	1	
• Rijexamen/ medische keuring	2025	62	26	12	1		
	2022	36	39	19	3		
• Verhuizen	2025	60	23	14	3		
	2022	44	25	23	3		
• Trouwen/ partnerschap	2025	53	27	17	3	1	
	2022	16	34	44	4		
• Scheiden	2025	53	31	10	7		
	2022	27	25	34	7	4	
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2025	63	10	21	4	2	
	2022	35	23	28	6	4	
• School zoeken voor kind	2025	51	25	21	2	1	
	2022	42	37	16	2	1	
• 18 jaar worden	2025	52	30	17	1		
	2022	34	23	28	8	3	
• Studiefinanciering aanvragen/ aflossen	2025	51	30	15	2	2	
	2022	27		24	6	2	

• Totaal	2025	59	22	15	3	2
	2022	34	27	25	7	4
• Opleiding volgen/beëindigen	2025	58	24	15	3	
	2022	33	40	20	4	
• Inkomstenbelasting	2025	75	16	8	1	
	2022	63	24	7	2	1
• Gem./waterschapsbelasting	2025	75	16	8	1	1
	2022	61	27	8	2	
• Langdurige zorg	2025	23	38	28	8	3
	2022	16	33	25	11	10
• Zorg of zorghulpmiddelen	2025	39	28	29	5	
	2022	17	24	43	8	5
• Mantelzorg verlenen	2025	63	21	14	1	2
	2022	36	32	10	3	4
• Overlijden	2025	44	22	32	1	2
	2022	21	18	33	14	8
• Werkloos	2025	26	21	33	12	8
	2022	2	12	31	25	27
• Arbeidsongeschikt	2025	31	26	25	11	7
	2022	10	15	37	20	14

Resultaat 2025
significant hoger/
lager dan in 2022

Contactfrequentie burgers neemt af (2)

Burgers (2/2)		Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal	2025	59	22	15	3	2	
	2022	34	27	25	7	4	
• Toeslag/uitkering aanvragen	2025	59	26	8	5	3	
	2022	27	38	25	6	3	
• AOW-leeftijd bereiken	2025	56	28	15	1		
	2022	38	36	19	3	1	
• Buitenland (niet werk of studie)	2025	61	24	13	1	1	
	2022	29	30	29	5	4	
• Melding doen	2025	58	21	15	2	3	
	2022	40	30	25	4	2	
• Klacht of bezwaar indienen	2025	48	28	17	3	3	
	2022	32	33	26	5	3	
• VOG aanvragen	2025	86	10	3	1	1	
	2022	74	21	3			
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025	81	14	3	1	1	
	2022	70	20	8	1		
• Rechtszaak/ander geschil	2025	29	24	29	12	6	
	2022	20	18	36	12	12	
• Slachtoffer criminaliteit	2025	56	25	13	5	1	
	2022	41	24	20	11	3	

- Ten opzichte van de vorige meting hebben burgers gemiddeld minder contactmomenten gehad. Waar in 2022 nog ruim een derde drie keer of vaker contact had gehad, is dat nu nog een vijfde.
- Met name voor de gebeurtenissen langdurige zorg, zorg of zorghulpmiddelen aanvragen, overlijden, werkloos raken, arbeidsongeschikt raken en een rechtszaak/ander geschil heeft er relatief vaker drie keer contact plaatsgevonden. In 2022 was dat ook al het geval.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

Ook ondernemers hebben ten opzichte van 2022 minder vaak contact gehad met de overheid

<u>Ondernemers</u>		Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal	2025	57	21	18	2	2	
	2022	25	20	33	10	2	
• Beginnen als zzp'er/ondernemer	2025	41	37	22			
	2022	20	22	33	16	9	
• Omzetbelasting (btw)/vennootschapsbelasting	2025	43	18	32	4	2	
	2022	38	6	46	4	6	
• Vergunning of subsidie aanvragen	2025	50	36	11		4	
	2022	22	20	33	13	7	
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2025	43	19	24	3	11	
	2022	3	14	29	9	43	
• Boete krijgen / strafrechtelijk vervolgd	2025	84	7	7	2		
	2022						
• Geschil / rechtszaak	2025	29	20	31	9	11	
	2022	30	26	17	4	17	

- Niet alleen burgers, maar ook ondernemers hebben minder vaak contact. Hetaantal ondernemers dat één keer contact heeft is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2022.
- Voor een geschil of rechtszaak heeft ongeveer de helft van de ondernemers drie keer of vaker contact.

 Resultaat 2025
significant hoger/lager dan in 2022

De contactwijzen van burgers zijn onveranderd gebleven (1)

Burgers (1/3)		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	E-mail	Website	Berichtenbox	App	Schriftelijk	Sociale online comm.kanalen	Andere sociale media	Chatbot of chat met medewerker	Anders
• Totaal	2025	13	36	22	41	21	4	12	1			1	2
	2022	12	36	22	42	21	*	11	*	*	*	*	4
• (Ver)koop voertuig	2025		21	9	48	20	3	15	1				4
	2022	6	19	9	42	23	*	14	*	*	*	*	11
• Rijexamen/ medische keuring	2025	23	17	20	46	19	1	4				1	2
	2022	18	13	27	45	26	*	6	*	*	*	*	1
• Verhuizen	2025	5	29	18	55	12		8					
	2022	7	27	18	56	16	*	4	*	*	*	*	1
• Trouwen/ partnerschap	2025	36	39	43	43	7		7				2	1
	2022	41	39	52	52	8	*	8	*	*	*	*	1
• Scheiden	2025	9	40	23	46	14	2	11	2				5
	2022	10	49	19	35	12	*	13	*	*	*	*	4
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2025	19	19	14	60	19	4	6				2	
	2022	26	17	9	50	28	*	8	*	*	*	*	5
• School zoeken voor kind	2025	16	30	22	45	12	1	11	2	1			
	2022	9	17	15	63	13	*	9	*	*	*	*	4
• 18 jaar worden	2025	3	18	13	60	21	1	15					
	2022	4	15	10	65	25	*	7	*	*	*	*	4
• Studiefinanciering aanvragen/ aflossen	2025	1	21	21	60	21	1	15					
	2022		23	15	70	31	*	6	*	*	*	*	1

- De meeste burgers hebben via een overheidswebsite contact (gemiddeld 41%). De contactvoorkeuren zijn ten opzichte van 2022 over het algemeen niet veranderd.
- Vrijwel niemand heeft contact gehad via sociale media die niet onder 'communicatiekanalen' vallen.
- Voor de gebeurtenissen scheiden en een kind krijgen/adopter/pleegkind in huis nemen hadden ten opzichte van 2022 meer mensen contact via de website. Voor een school zoeken en studiefinanciering aanvragen/ontvangen hadden juist minder mensen contact via de website.

*) Er kan geen vergelijking worden gemaakt, omdat deze categorie in 2022 nog niet, of op een andere manier, is uitgevraagd.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

De contactwijzen van burgers zijn onveranderd gebleven (2)

Burgers (2/3)		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	E-mail	Website	Berichtenbox	App	Schriftelijk	Sociale online comm.kanalen	Andere sociale media	Chatbot of chat met medewerker	Anders
• Totaal	2025	13	36	22	41	21	4	12	1			1	2
	2022	12	36	22	42	21	*	11	*	*	*	*	4
• Opleiding volgen/beëindigen	2025	9	31	17	56	17	5	8	1	1		4	
	2022	1	27	17	61	22	*	4	*	*		*	3
• Inkomstenbelasting	2025	1	31	6	42	37	3	10				1	2
	2022	1	16	9	46	49	*	3	*	*	*	*	3
• Gem./waterschapsbelasting	2025	5	33	21	28	33	2	9					2
	2022	1	21	13	24	48	*	9	*	*	*	*	5
• Langdurige zorg	2025	28	64	32	20	13	3	20	2	1			3
	2022	18	59	21	21	13	*	19	*	*	*	*	3
• Zorg of zorghulpmiddelen	2025	38	67	34	16	5	1	15	2				2
	2022	21	72	27	18	8	*	10	*	*	*	*	6
• Mantelzorg verlenen	2025	14	61	33	19	4		9	2				4
	2022	9	44	36	26	9	*	9	*	*	*	*	6
• Overlijden	2025	10	50	18	27	11		18				1	1
	2022	9	48	18	23	22	*	20	*	*	*	*	4
• Werkloos	2025	34	60	37	45	43	20	13				4	1
	2022	12	77	43	51	49	*	9	*	*	*	*	3
• Arbeidsongeschikt	2025	30	63	32	34	28	6	29		1		5	
	2022	28	75	32	31	35	*	31	*	*	*	*	4

- Voor langdurige zorg, zorg-hulpmiddelen aanvragen en werkloos raken is er ten opzichte van 2022 vaker persoonlijk contact. Voor langdurige zorg is ook het telefonisch contact toegenomen.
- Voor verschillende levens-gebeurtenissen is er ten opzichte van 2022 vaker telefonisch contact en contact via de Berichtenbox.

*) Er kan geen vergelijking worden gemaakt, omdat deze categorie in 2022 nog niet, of op een andere manier, is uitgevraagd.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

De contactwijzen van burgers zijn onveranderd gebleven (3)

Burgers (3/3)		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	E-mail	Website	Berichtenbox	App	Schriftelijk	Sociale online comm.kanalen	Andere sociale media	Chatbot of chat met medewerker	Anders
• Totaal	2025	13	36	22	41	21	4	12	1			1	2
	2022	12	36	22	42	21	*	11	*	*	*	*	4
• Toeslag/uitkering aanvragen	2025	11	38	20	49	27	8	13	1			1	
	2022	6	32		66	40	*	6	*	*	*	*	2
• AOW-leeftijd bereiken	2025	1	20	16	52	35	2	5					1
	2022		24	19	36	44	*	11	*	*	*	*	1
• Buitenland (niet werk of studie)	2025	20	17	21	58	9	8	3	1			2	
	2022	8	16	7	72	12	*	2	*	*	*	*	2
• Melding doen	2025	9	35	22	33	3	20	2	1			1	2
	2022	5	32	25	40	1	*	1	*	*	*	*	13
• Klacht of bezwaar indienen	2025	13	42	50	32	7	7	12	1			1	2
	2022	7	36	48	25	3	*	18	*	*	*	*	10
• VOG aanvragen	2025	7	6	22	62	20	2	3	1				1
	2022	13	5	22	53	11	*	1	*	*	*	*	6
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025	2	22	20	36	15		34	1			1	
	2022	1	11	14	19	17	*	48	*	*	*	*	8
• Rechtszaak/ander geschil	2025	35	53	52	27	11	3	18	1			1	3
	2022	5	42		13	11	*		*	*	*	*	
• Slachtoffer criminaliteit	2025	31	55	30	37	2	2	13	1			4	1
	2022	37	56	22	52	1	*	14	*	*	*	*	2

- Ten opzichte van 2022 is er voor de AOW-leeftijd bereiken en een boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden vaker contact via de website. Voor een toeslag/uitkering aanvragen, naar het buitenland reizen (niet voor werk of studie) en slachtoffer worden van criminaliteit juist minder vaak.
- Een vijfde van de burgers maakt voor het doen van een melding gebruik van een app. Deze optie werd in 2022 nog niet uitgevraagd.

*) Er kan geen vergelijking worden gemaakt, omdat deze categorie in 2022 nog niet, of op een andere manier, is uitgevraagd.

 Resultaat 2025 significant hoger/lager dan in 2022

Ondernemers hebben net als burgers het meest contact via de telefoon of via de website van de desbetreffende organisatie

Ondernemers	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	E-mail	Website	Berichtenbox	App	Schriftelijk	Sociale online comm.kanalen	Andere sociale media	Chatbot of chat met medewerker	Anders
• Totaal	2025	10	32	22	42	16	2	16	1			3
	2022	10	38	29	43	17	*	12	*	*	*	7
• Beginnen als zzp'er/ondernemer	2025	7	48	19	44	11	4	4				4
	2022	28	36	23	42	27	*	13	*	*	*	3
• Omzetbelasting (btw)/vennootschapsbelasting	2025	2	29	13	40	31	1	21	1			4
	2022	1	22	21	41	37	*	6	*	*	*	6
• Vergunning of subsidie aanvragen	2025	15	35	30	45	10		3	3			3
	2022	11	27	44	56	4	*	11	*	*	*	4
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2025	14	30	35	32	24	3	14	5			5
	2022	29	46	60	26	6	*	6	*	*	*	9
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025		19	19	33	10		38				5
	2022	4	16	12	24	12	*	44	*	*	*	
• Geschil/rechtszaak	2025	44	62	62	24	12		41			3	12
	2022	22	44		9	9	*	35	*	*	*	

- Contact met de overheid gebeurt vooral via de website (41%) en telefonisch (36%). Het beeld is ten opzichte van 2022 onveranderd.
- Er is met betrekking tot de levensgebeurtenissen beginnen als zzp'er/ondernemer en opdracht voor de overheid uitvoeren minder sprake van persoonlijk contact.
- Voor het uitvoeren van een opdracht van de overheid is er bij verschillende contactvormen een afname te zien. Wel hebben meer mensen contact via de Berichtenbox.

Burgers en ondernemers hadden via verschillende soorten websites contact

Aan burgers en ondernemers die contact hebben via een website is gevraagd via welk soort website dat was. Circa vier op de tien geven aan dat het contact plaatsvindt via de website van een specifieke overheidsorganisatie. Eveneens vier op de tien noemen de 'Mijn'-omgeving van een specifieke overheidsorganisatie. Een bijna even grote groep heeft contact via een algemene website van de overheid.

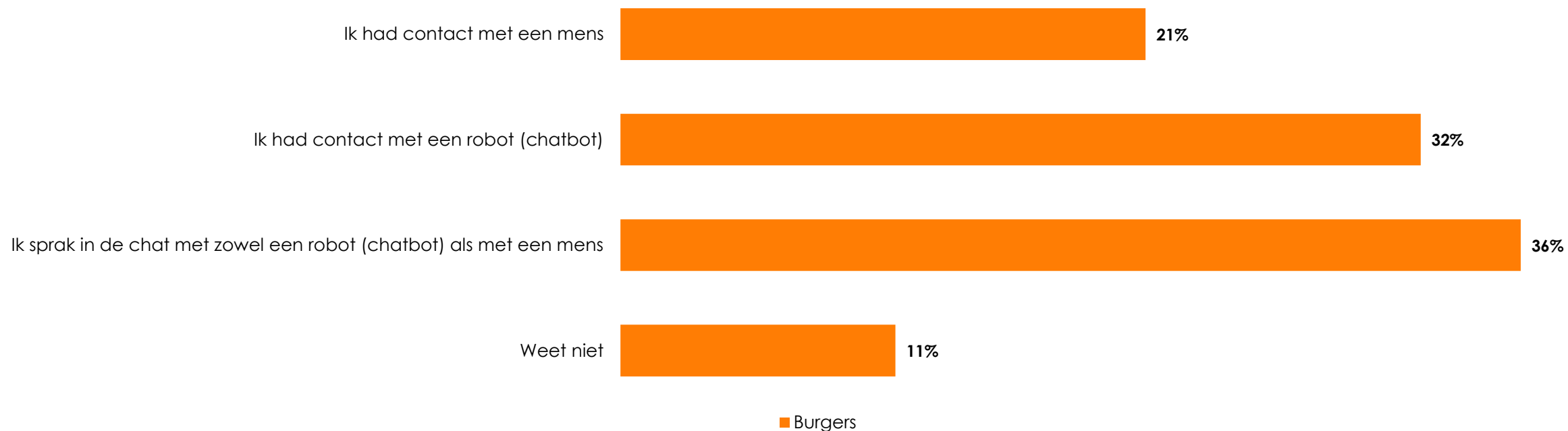
Indien contact via een website: via welk soort website?



De meeste burgers die contact hadden via een chat, hadden dat contact met een robot of met zowel een mens als een robot

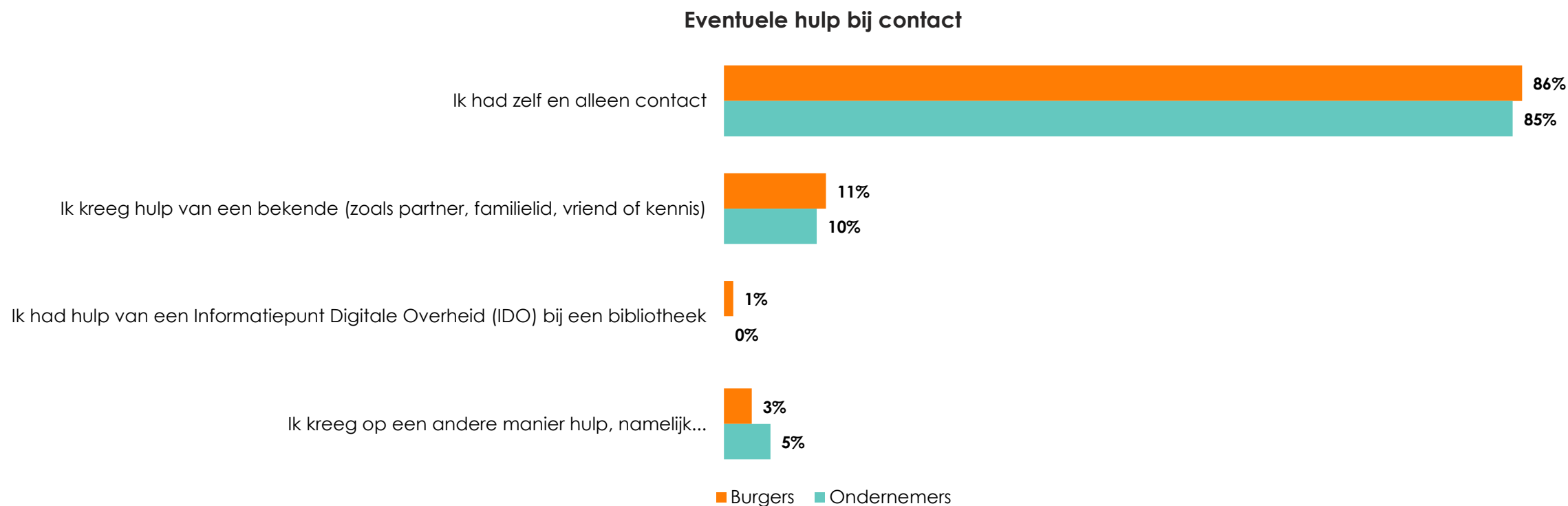
Iets meer dan een derde van de burgers die aangeven contact te hebben via een chat geeft aan met zowel een mens als met een robot te hebben gesproken. Eenzelfde groep heeft alleen contact met een chatbot. Het aantal ondernemers dat contact heeft via een chat is te klein om betrouwbare uitspraken over te doen.

Indien contact via een chat: op welke manier verliep die?



Eén op de zeven burgers en ondernemers kreeg hulp bij hun contact met de overheid

De overgrote meerderheid van de burgers (86%) en ondernemers (85%) heeft zelfstandig contact. Een klein deel (11% van de burgers en 10% van de ondernemers) krijgt daarbij hulp van een bekende, zoals een partner, familielid, vriend of kennis.



Ruim driekwart van de burgers is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en hoe men geholpen is door een organisatie (1)

		Kwaliteit				Tevredenheid		
<u>Burgers (1/3)</u>		Jaar	Hoog	Neutraal	Laag	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal	2025	79	13	9		79	10	10
	2022	77	8	15		79	7	14
• (Ver)koop voertuig	2025	89	9	3		86	11	3
	2022	90	6	4		89	7	4
• Rijexamen/ medische keuring	2025	85	13	2		88	11	1
	2022	83	8	9		84	9	7
• Verhuizen	2025	88	6	6		83	11	6
	2022	86	8	6		90	7	3
• Trouwen/ partnerschap	2025	91	7	3		90	8	3
	2022	86	6	8		85	7	7
• Scheiden	2025	65	14	21		72	9	19
	2022	74	10	16		79	12	9
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2025	85	10	6		88	8	4
	2022	86	7	8		88	4	8
• School zoeken voor kind	2025	84	11	5		80	14	6
	2022	86	7	10		90	2	8
• 18 jaar worden	2025	87	9	4		87	11	2
	2022	86	11	4		85	11	4
• Studiefinanciering aanvragen/ aflossen	2025	83	11	6		83	6	11
	2022	84	5	11		81	8	11

- Waar in 2022 nog 15% de kwaliteit van de dienstverlening van de desbetreffende organisatie laag beoordeelde, is dat nu gedaald tot 9%.
- Op gebeurtenisniveau zijn er met betrekking tot het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening geen significante verschillen ten opzichte van 2022 te zien. Als het gaat over de tevredenheid met hoe men geholpen is door de betreffende organisatie, is alleen te zien dat de tevredenheid is afgenomen onder mensen die een school zoeken voor hun kind, hoewel nog altijd een zeer ruime meerderheid tevreden is.

Ruim driekwart van de burgers is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en hoe men geholpen is door een organisatie (2)

		Kwaliteit				Tevredenheid		
Burgers (2/3)		Jaar	Hoog	Neutraal	Laag	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal	2025	79	13	9		79	10	10
	2022	77	8	15		79	7	14
• Opleiding volgen/beëindigen	2025	80	12	8		82	8	10
	2022	77	8	15		78	8	11
• Inkomstenbelasting	2025	84	12	4		85	11	4
	2022	84	8	8		82	11	7
• Gem./waterschapsbelasting	2025	82	11	7		83	8	9
	2022	84	7	9		83	8	8
• Langdurige zorg	2025	78	14	8		80	12	9
	2022	79	8	13		84	6	10
• Zorg of zorghulpmiddelen	2025	75	12	13		79	8	13
	2022	69	9	22		74	6	20
• Mantelzorg verlenen	2025	79	17	4		84	11	5
	2022	81	10	10		82	6	11
• Overlijden	2025	84	10	5		85	10	5
	2022	75	9	16		76	9	16
• Werkloos	2025	80	13	7		81	10	10
	2022	74	9	17		78	7	15
• Arbeidsongeschikt	2025	59	20	21		70	13	18
	2022	62	7	31		69	7	24

- Burgers die contact hebben voor het aanvragen van zorg of zorg-hulpmiddelen, overlijden, werkloos raken en arbeids-ongeschikt raken, zijn minder ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening dan in 2022.
- Burgers die contact hebben voor het regelen van zaken bij een overlijden zijn ten opzichte van 2022 tevredener over hoe zij geholpen zijn door de betreffende organisatie.

Ruim driekwart van de burgers is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en hoe men geholpen is door een organisatie (3)

		Kwaliteit				Tevredenheid		
<u>Burgers (3/3)</u>		Jaar	Hoog	Neutraal	Laag	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal	2025	79	13	9		79	10	10
	2022	77	8	15		79	7	14
• Toeslag/uitkering aanvragen	2025	84	8	8		83	6	10
	2022	69	10	21		13	10	77
• AOW-leeftijd bereiken	2025	87	10	4		88	8	4
	2022	91	4	5		91	3	6
• Buitenland (niet werk of studie)	2025	89	9	3		91	6	3
	2022	88	5	7		88	5	7
• Melding doen	2025	72	14	15		65	9	26
	2022	69	7	24		69	8	23
• Klacht of bezwaar indienen	2025	45	24	31		40	21	39
	2022	39	11	51		36	7	56
• VOG aanvragen	2025	94	4	2		96	2	2
	2022	98	1	1		97	3	1
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025	65	19	17		60	19	21
	2022	68	14	17		64	16	20
• Rechtszaak/ander geschil	2025	47	24	28		47	19	34
	2022	43	8	49		43	5	52
• Slachtoffer criminaliteit	2025	67	14	18		70	8	22
	2022	66	7	28		64	10	26

- Er is een enorme toename te zien in de tevredenheid met hoe men geholpen is door de betreffende organisatie als het gaat om het aanvragen van een toeslag of uitkering. Ook is men tevredener met de kwaliteit van de dienstverlening.
- De groep burgers die ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening is ten opzichte van 2022 afgenomen als het gaat om een rechtszaak/ander geschil en slachtoffer worden van criminaliteit. Hetzelfde geldt m.b.t. een toeslag/uitkering aanvragen, een klacht of bezwaar indienen en een rechtszaak of ander geschil.

Ook de groep ondernemers die ontevreden is met de kwaliteit van de dienstverlening en hoe zij geholpen zijn is afgenomen

Ondernemer	Kwaliteit			
	Jaar	Hoog	Neutraal	Laag
• Totaal	2025	75	15	11
	2022	72	8	20
• Beginnen als zzp'er/ondernemer	2025	70	11	19
	2022	81	8	11
• Omzetbelasting (btw)/vennootschapsbelasting	2025	72	15	13
	2022	72	10	17
• Vergunning of subsidie aanvragen	2025	73	10	18
	2022	69	4	27
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2025	81	16	3
	2022	89	3	9
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025	64	24	12
	2022	52	20	28
• Geschil/rechtszaak	2025	38	18	44
	2022	52	4	44

Tevredenheid		
Tevreden	Neutraal	Ontevreden
76	12	12
74	9	17
70	11	19
84	5	11
71	15	14
74	12	14
75	10	15
76	2	22
86	11	3
86	6	9
60	21	19
56	20	24
38	18	44
39	4	57

- Het beeld is niet significant anders dan in 2022. Het enige duidelijke verschil is dat ondernemers die contact hebben gehad over het krijgen van een boete of strafrechtelijk vervolgd worden minder ontevreden zijn met de kwaliteit van de dienstverlening.

Een overgrote meerderheid van de burgers heeft hun doel bereikt

Burgers (1/2)

	Jaar	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	2025	83	13	4
	2022	81	14	5
• (Ver)koop voertuig	2025	92	7	2
	2022	98	1	1
• Rijexamen/ medische keuring	2025	96	3	1
	2022	95	4	1
• Verhuizen	2025	91	8	2
	2022	97	3	
• Trouwen/ partnerschap	2025	93	5	2
	2022	96	2	1
• Scheiden	2025	73	20	7
	2022	85	6	9
• Kind krijgen/ adoptie/ pleegkind	2025	92	8	
	2022	94	6	
• School zoeken voor kind	2025	83	14	3
	2022	87	8	5
• 18 jaar worden	2025	91	7	2
	2022	93	4	3
• Studiefinanciering aanvragen/ aflossen	2025	87	11	2
	2022	91	6	2

	Jaar	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	2025	83	13	4
	2022	81	14	5
• Opleiding volgen/beëindigen	2025	85	13	3
	2022	88	10	2
• Inkomstenbelasting	2025	90	5	5
	2022	91	5	5
• Gem. belastingen/ waterschapsbelasting	2025	86	10	5
	2022	85	10	5
• Langdurige zorg	2025	79	16	5
	2022	83	11	6
• Zorg/hulpmiddelen	2025	78	19	3
	2022	76	22	2
• Mantelzorg	2025	85	11	4
	2022	82	12	6
• Overlijden	2025	84	9	7
	2022	85	10	5
• Werkloos	2025	85	10	5
	2022	81	14	5
• Arbeidsongeschikt	2025	74	20	6
	2022	68	21	11

- 83% van de burgers heeft met hun laatste contact met de overheid over de betreffende gebeurtenis bereikt wat zij wilden of moesten bereiken. Dat is niet significant anders dan in 2022.
- Burgers die contact hadden over de (ver)koop van een voertuig, verhuizen of scheiden hebben minder vaak dan in 2022 hun doel bereikt, hoewel het nog altijd om een (ruime) meerderheid gaat.

Ondernemers hebben net zo vaak als burgers hun doel bereikt

Burgers (2/2)				
	Jaar	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	2025	83	13	4
	2022	81	14	5
• Toeslag/uitkering aanvragen	2025	86	11	3
	2022	83	12	5
• AOW-gerechtigde leeftijd bereiken	2025	90	6	5
	2022	94	5	1
• Buitenland (niet voor studie of werk)	2025	94	5	1
	2022	92	8	1
• Melding doen	2025	65	28	7
	2022	64	29	7
• Klacht/bezwaar	2025	45	45	9
	2022	26	55	19
• VOG aanvragen	2025	98	1	2
	2022	99	1	1
• Boete/strafrechtelijk vervolgd	2025	66	25	9
	2022	65	27	8
• Rechtszaak/geschil	2025	53	37	10
	2022	38	42	21
• Slachtoffer van criminaliteit	2025	64	29	7
	2022	52	41	7

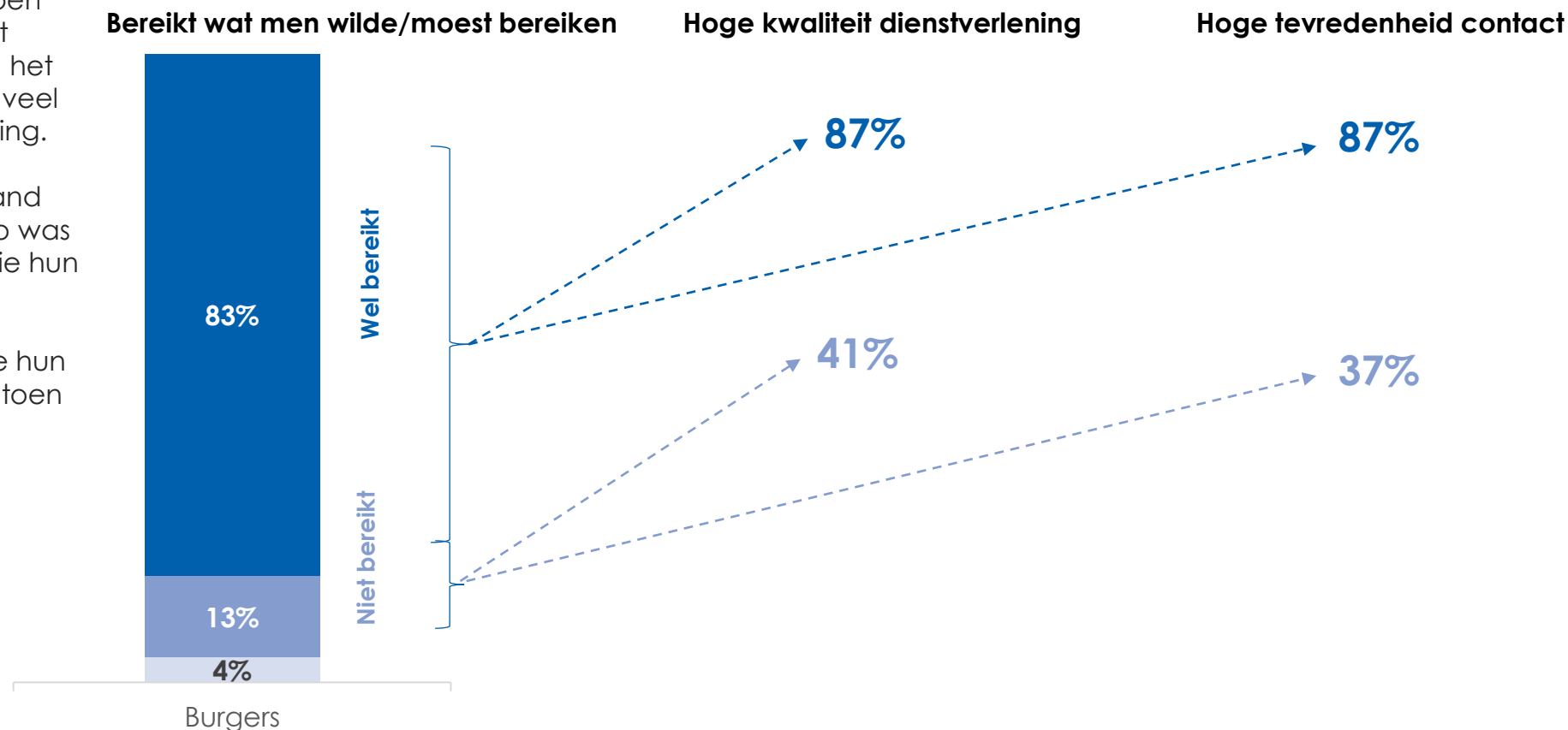
Ondernemers				
	Jaar	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	2025	83	13	4
	2022	81	15	4
• Beginnen als zzp'er/ondernemer	2025	74	19	7
	2022	88	13	
• Omzetbelasting (btw)/vennootschapsbelasting	2025	83	10	7
	2022	84	13	3
• Vergunning/subsidie aanvragen	2025	81	19	
	2022	76	16	9
• Opdracht voor de overheid uitvoeren	2025	81	11	8
	2022	91	9	
• Boete krijgen/strafrechtelijk vervolgd worden	2025	67	26	7
	2022	48	44	8
• Geschil/rechtszaak	2025	34	46	20
	2022	52	26	22

- 83% van de ondernemers geeft aan het doel dat zij met hun laatste contact met de overheid hadden te hebben bereikt.

Wie heeft bereikt wat men wilde, is duidelijk tevredener over de kwaliteit van de dienstverlening en het contact

Burgers die hun doel hebben bereikt, geven de kwaliteit van de dienstverlening en het contact met de overheid veel vaker een hoge beoordeling.

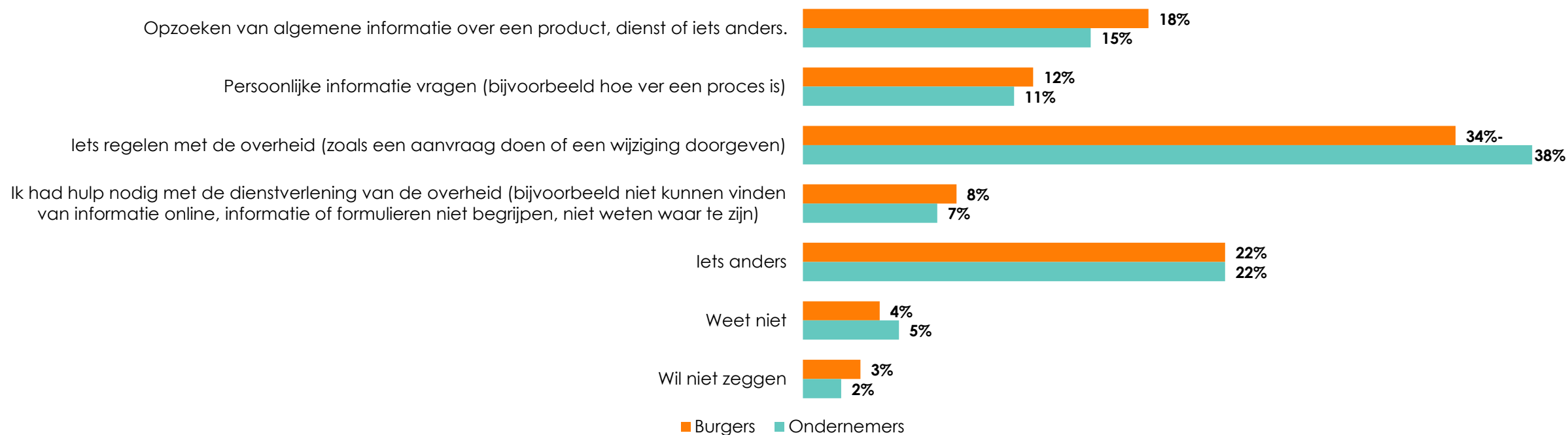
In 2022 bestond dat verband ook al, hoewel het toen zo was dat 81% van de burgers die hun doel hadden bereikt heel tevreden waren met het contact (nu 87%). Van wie hun doel niet had bereikt was toen 42% tevreden (nu 37%).



Ruim een derde van de burgers en ondernemers heeft het regelen van zaken als doel van het contact met de overheid

Voor ondernemers is iets regelen met de overheid (zoals een aanvraag doen of een wijziging doorgeven) net iets vaker het doel van het contact dan voor burgers. Een vijfde (van zowel burgers als ondernemers) had contact over iets anders, dat geen antwoordoptie was.

Doel van het laatste contact met de overheid



1.3

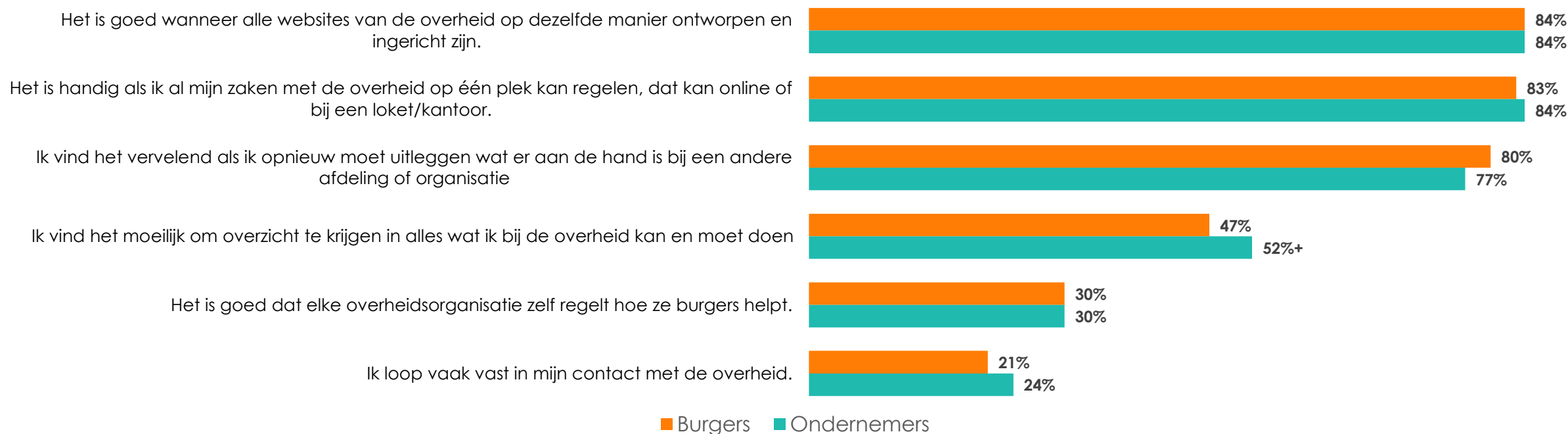
Overheidsbeleving

Aan burgers en ondernemers is een aantal scenario's voorgelegd met betrekking tot het al dan niet integreren van overheidsdiensten.

Eén lijn in overheidswebsites en zaken op één plek regelen heeft duidelijk de voorkeur

Burgers en ondernemers vinden het goed als overheidswebsites op dezelfde manier zijn ingericht en als zij hun zaken op één plek kunnen regelen. Zij vinden het niet goed dat elke overheidsorganisatie zelf regelt hoe ze burgers helpt. Ondernemers vinden het iets vaker dan burgers moeilijk om overzicht te krijgen in alles wat zij bij de overheid kunnen en moeten doen.

Stellingen samenhang diensten en contactwijzen – % eens*



Meerderheid ziet graag één digitale omgeving

Burgers en ondernemers geven de voorkeur aan het inrichten van één portaal waar zij alle informatie kunnen vinden en al hun zaken kunnen regelen. Er zijn geen significante verschillen tussen burgers en ondernemers.

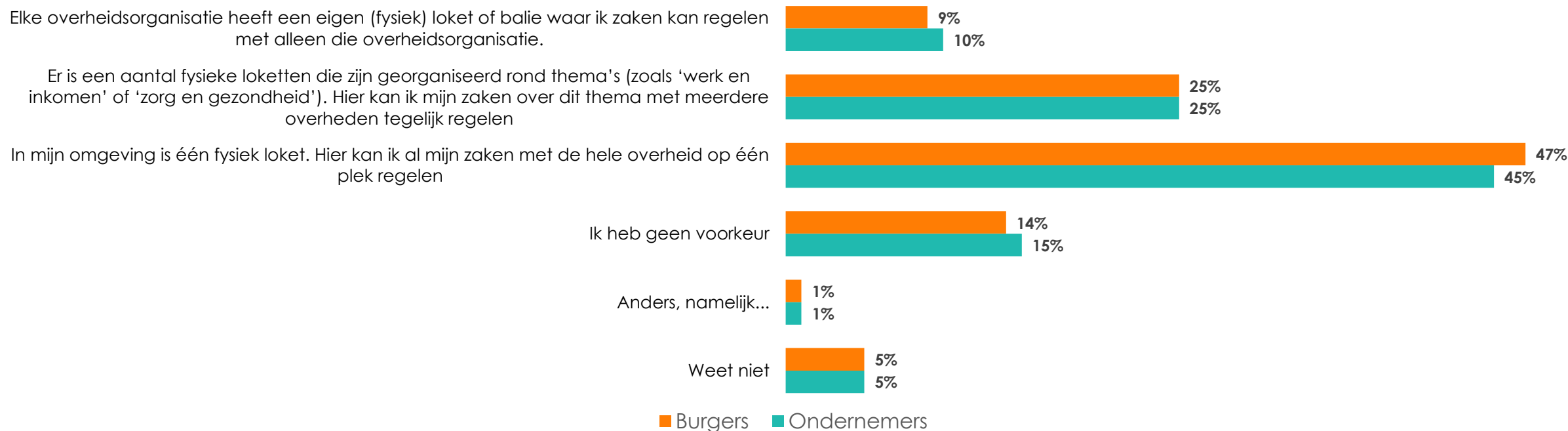
Scenario's online (digitaal) contact



Fysiek contact gebeurt het liefst via één loket, hoewel kwart voor scenario meerdere 'themaloketten' kiest

Voor ongeveer de helft van de burgers en ondernemers geldt dat zij graag één fysiek loket zien. Een substantiële minderheid geeft de voorkeur aan het inrichten van een aantal fysieke loketten rond specifieke thema's. Er zijn geen significante verschillen tussen burgers en ondernemers.

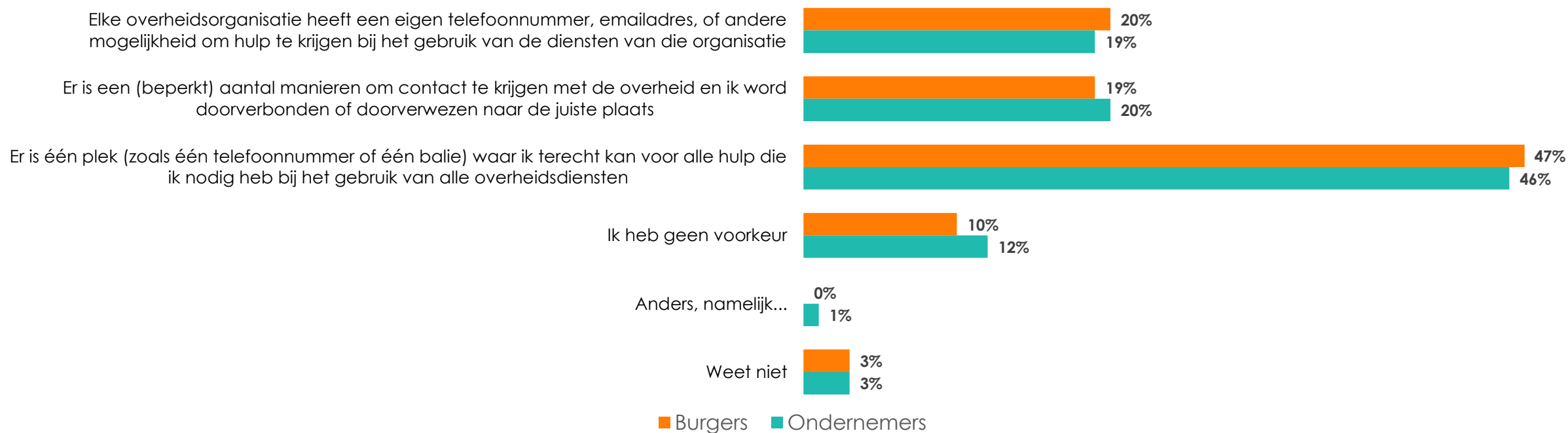
Scenario's offline (fysiek, persoonlijk) contact



Ook voor ondersteuning ziet de helft graag één plek voor alle hulp bij het gebruik van overheidsdiensten

Net als met betrekking tot algemeen, fysiek en digitaal contact wil de helft van de burgers en ondernemers graag één plek waar zij terecht kunnen voor alle hulp die zij nodig hebben bij het gebruik van alle overheidsdiensten. Er zijn geen significante verschillen tussen burgers en ondernemers.

Scenario's ondersteuning bij gebruik overheidsdiensten

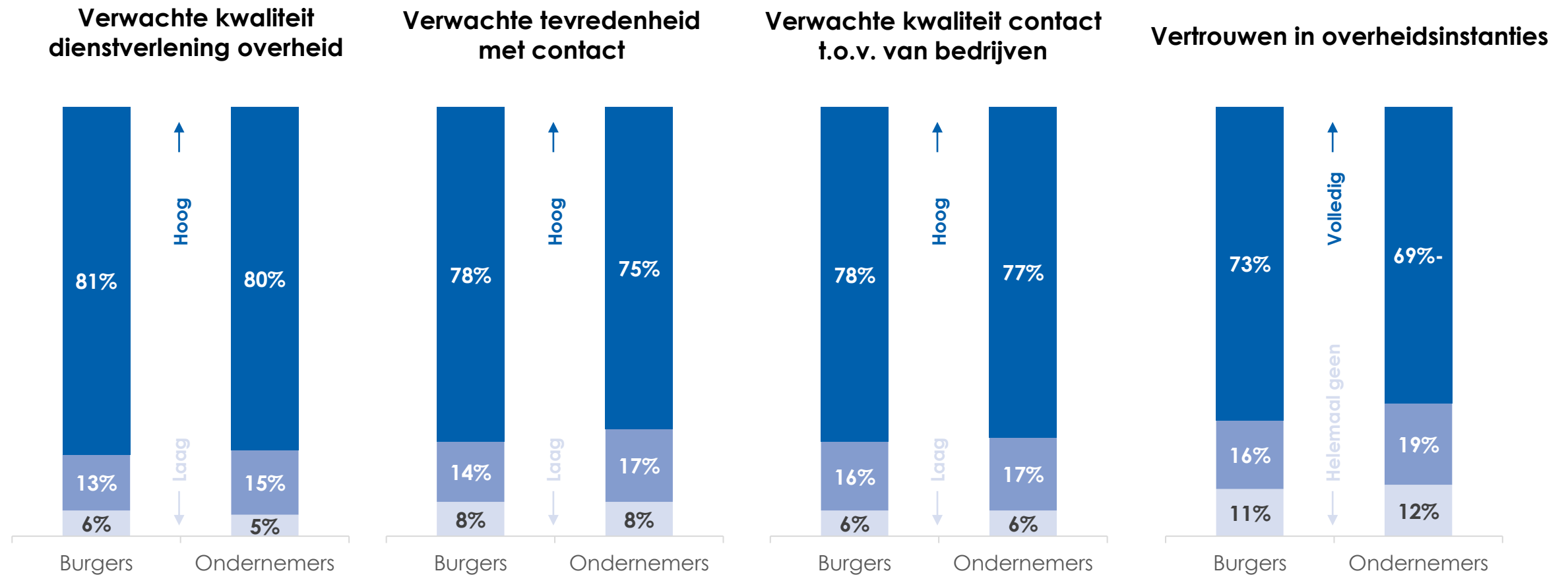


1.4

Verwachtingen en behoeften

Een overzicht van wat de verwachtingen en behoeften van burgers en ondernemers zijn met betrekking tot de overheidsdienstverlening. Er wordt ook ingegaan op welk beeld zij van de overheid hebben.

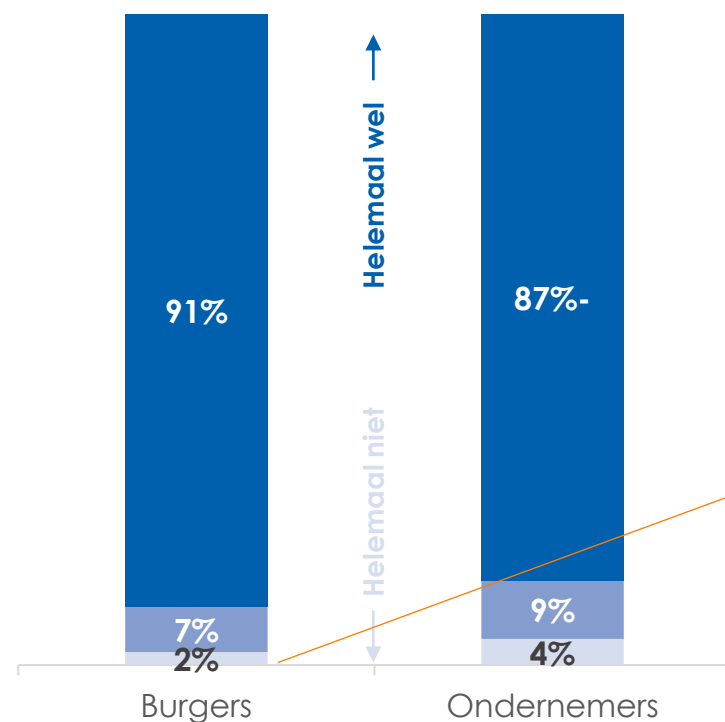
Burgers en ondernemers hebben hoge verwachtingen van de dienstverlening en het contact met de overheid



Vraag: Kijkend naar de manier waarop de overheid nu de dienstverlening heeft georganiseerd. Welke kwaliteit verwacht u van de overheid? | Kijkend naar uw contact met de overheid. Hoe tevreden verwacht u dan te zijn met dat contact? | Als u het contact met de overheid vergelijkt met die van bedrijven, zoals banken of verzekeraars. Wat verwacht u dan van de overheid? | In welke mate heeft u vertrouwen in de overheidsinstanties waar u contact mee gehad heeft? | (Basis: totale steekproef burgers 2025 n=4.391, ondernemers 2025 n=591) | +/- = bij burgers significant hoger/lager dan ondernemers.

Wanneer zelfstandig contact hebben niet lukt, krijgen burgers vooral hulp uit hun omgeving

Inschatting in staat zijn zelfstandig contact te hebben



Omgangswijze met contact bij niet in staat zijn zelfstandig contact te hebben [burgers]

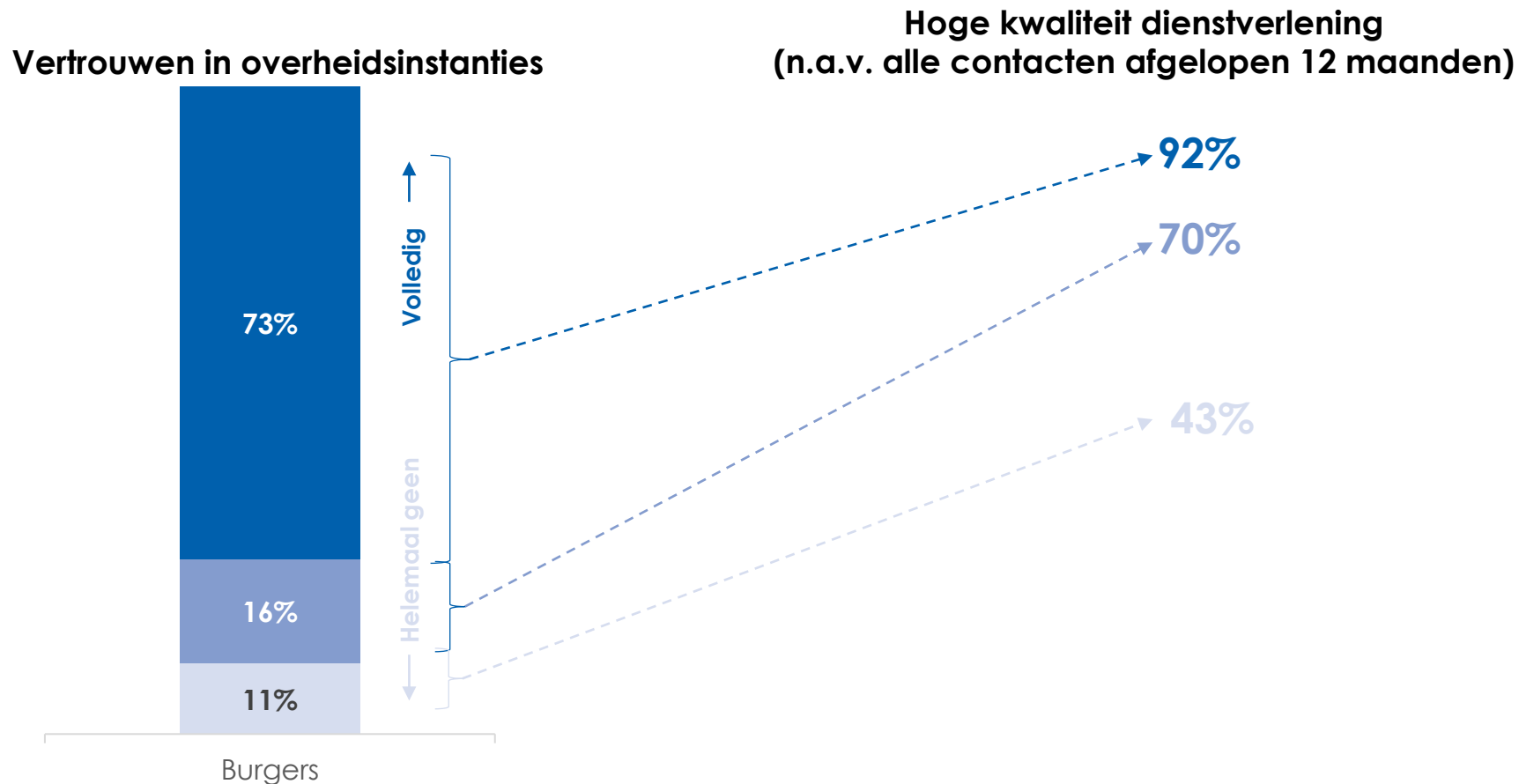


Vraag: In welke mate bent u zelfstandig in staat om succesvol contact te hebben met de overheid? (Basis: totale steekproef burgers 2025 n=4.391, ondernemers 2025 n=591) | U geeft aan niet in staat te zijn zelfstandig contact te hebben met de overheid. Welke situatie past het best bij de manier waarop u met het contact omgaat? (Basis: geeft aan niet (1, 2, 3) in staat te zijn zelfstandig contact te hebben, burgers 2025 n=106, ondernemers niet weergegeven vanwege te laag aantal respondenten (n=22) | +/- = bij burgers significant hoger/lager dan ondernemers.

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

Burgers die een hoog vertrouwen hebben in overheidsinstanties beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening hoger dan burgers die minder vertrouwen hebben.

In de meting van 2022 was dit verband ook al te zien. Omdat het vertrouwen in overheidsinstanties toen op een 11-puntsschaal werd gemeten en nu op een 7-puntsschaal, is het echter niet mogelijk om vergelijkingen te maken.

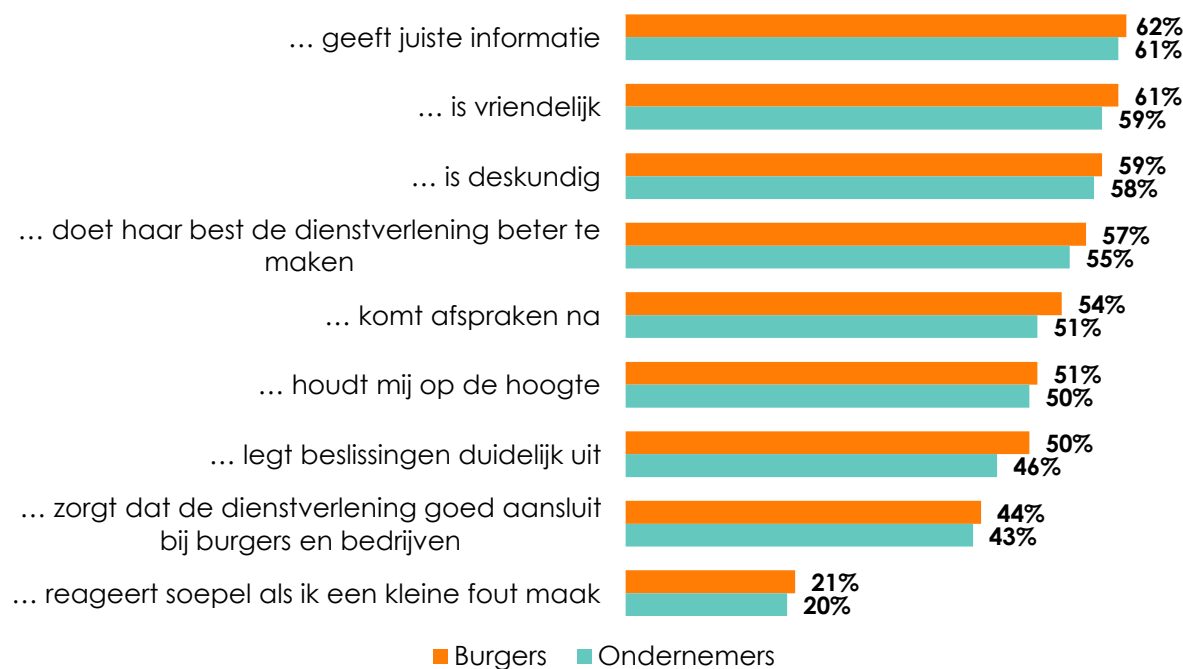


Burgers en ondernemers overwegend positief over hulpvaardigheid, proactiviteit en respect in het contact

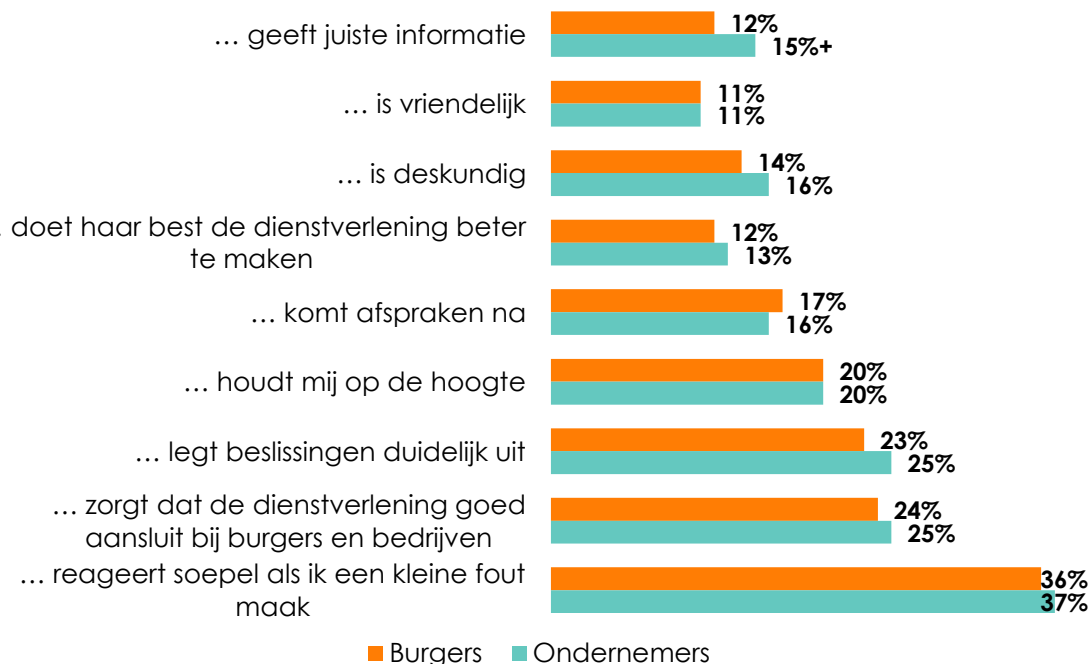
Met meerdere stellingen is een meerderheid van de burgers en ondernemers het eens. Zij vinden echter niet in meerderheid dat de overheid soepel reageert als zij een kleine fout maken en dat de overheid ervoor zorgt dat de dienstverlening goed aansluit bij burgers en bedrijven.

Ondernemers zijn het er iets vaker dan burgers mee oneens dat de overheid de juiste informatie geeft.

Hulpvaardigheid, proactiviteit en respect – % eens* | De overheid...



% oneens** | De overheid...



Overheid komt afspraken na, is duidelijk en serieus, maar leeft zich onvoldoende in en behandelt niet iedereen gelijk

Ook met betrekking tot stellingen over omgang en vertrouwen is het beeld onder burgers en ondernemers gelijk, op één stelling na. Relatief meer burgers dan ondernemers zijn het ermee eens dat de overheid hen het gevoel geeft dat ze er voor hen is.

Ondernemers zijn het er vaker dan burgers mee oneens dat de overheid begrip toont voor hun situatie en dat ze het gevoel geeft dat ze er voor hen is.

Omgang en vertrouwen – % eens* | De overheid...



% oneens** | De overheid...



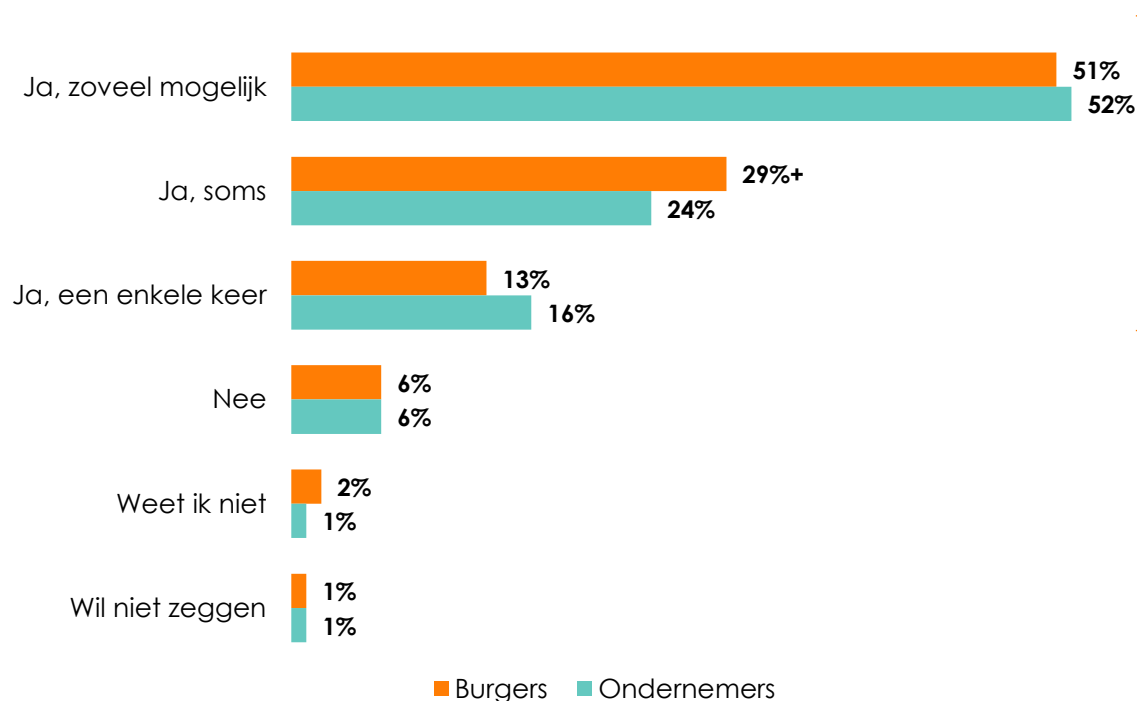
1.5

Gebruik en waardering ‘Mijn-omgevingen’

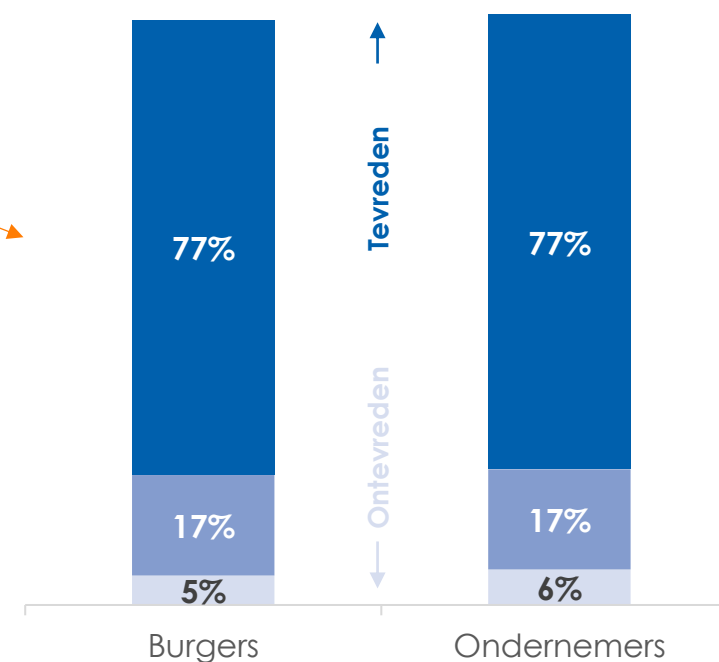
'Mijn'-omgevingen worden door bijna iedereen gebruikt en worden (redelijk) goed gewaardeerd

Negen op de tien burgers en ondernemers gebruiken 'Mijn'-omgevingen. Van deze groep geeft ruim de helft aan die 'zoveel mogelijk' te gebruiken. Driekwart van de gebruikers is heel tevreden over deze omgevingen. Toch is ruim een vijfde (22%) van de gebruikers niet tevreden. Dat beeld is voor beide groepen hetzelfde. Wie geen gebruik maakt van 'Mijn'-omgevingen, geeft aan niet te weten wat dat zijn (burgers: 50%, ondernemers: 43%) of geeft de voorkeur aan een andere manier van contact (burgers: 40%, ondernemers 53%).

Gebruik 'Mijn'-omgevingen



Tevredenheid 'Mijn'-omgevingen
(indien 'ja, zoveel mogelijk' / 'ja, soms' / 'ja een enkele keer')



Vraag: Maakt u gebruik van 'Mijn'-Omgevingen van overheidsorganisaties (zoals MijnDUO, MijnBelastingdienst, MijnKVK, of de 'Mijn'-Omgeving van uw gemeente, etc.) | +/- = bij burgers significant hoger/lager dan ondernemers. (Basis: totale steekproef burgers 2025 n=4.391, ondernemers 2022 n=591) | Hoe tevreden bent u over het gebruik van 'Mijn'-omgevingen in het algemeen? (Zoals MijnDUO, MijnBelastingdienst, MijnKVK, etc.) (basis: mensen die gebruik maken van 'Mijn'-omgevingen, burgers 2025 n=4.039, ondernemers 2025 n=543) | +/- = bij burgers significant hoger/lager dan ondernemers.

Redenen voor (on)tevredenheid over 'Mijn'-omgevingen

Een selectie uit de open antwoorden

22% van de gebruikers van 'Mijn'-omgevingen is daar niet tevreden mee. De mate van tevredenheid hangt samen met de frequentie van het gebruik. Van de groep die de omgevingen 'zo veel mogelijk' gebruikt is 16% niet tevreden (lage en neutrale tevredenheid bij elkaar opgeteld), terwijl dat onder de 'soms'-gebruikers 26% is en van degenen die de 'Mijn'-omgevingen een enkele keer gebruiken is 40% ontevreden.

Burgers: tevreden, omdat...

- "Ik op een betrouwbare wijze de informatie kan vinden die ik nodig heb."
- "Ik heb er eigenlijk nooit problemen mee gehad."
- "Meestal krijg ik op mijn vragen voldoende antwoord of informatie."
- "Over het algemeen kan ik dat vinden en regelen wat ik moet."
- "Het overzichtelijk en goed bereikbaar is."

Burgers: ontevreden, omdat...

- "Het schakelen van de ene naar de andere omgeving is vaak langdurig en onduidelijk."
- "Je heel vaak wordt doorverwezen dat je weer ergens anders in moet loggen om het te kunnen lezen, dus dan gaat het z'n doel voorbij."
- "Specifieke vragen niet digitaal opgelost worden."
- "Het niet heel vaak werkt."
- "Het niet duidelijk is."

Ondernemers: tevreden, omdat...

- "Het is eenvoudig, duidelijk, veilig."
- "Je alle berichten centraal hebt."
- "Ik kan doen wat ik moet doen."
- "Documenten en informatie is redelijk gauw op te vragen. Het duurt soms wel even voor je op de juiste website hebt, maar daar kan je vaak wel overzichtelijk iets vinden."
- "Ik kan meestal vinden wat ik zoek."

Ondernemers: ontevreden, omdat...

- "Alle organisaties zijn eilandjes, niets werkt samen, je moet soms 5x inloggen om iets gedaan te krijgen, 10x je verhaal uitleggen, 7 formulieren invullen bij verschillende overheden voor hetzelfde."
- "Lange wachttijden."
- "Het schakelen van de ene naar de andere omgeving is vaak langdurig en onduidelijk."
- "Het rommelig en omslachtig werkt, met kastjes-naar-de-muur-handelingen."

Hoofdstuk 2: Biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen (subdoelgroep)

Inhoudsopgave hoofdstuk 2

• Leeswijzer	<u>71</u>
• Overzicht levensgebeurtenissen	<u>72</u>
• Samenvatting	<u>73</u>
• Evaluatie overheidsdienstverlening in het algemeen	<u>74</u>
• Evaluatie dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis	<u>79</u>
• Overheidsbeleving	<u>88</u>
• Verwachtingen en behoeften	<u>93</u>
• Gebruik en waardering 'Mijn'-omgevingen	<u>97</u>

Leeswijzer hoofdstuk 2

- Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de doelgroep laagtaalkvaardigen en biculturele Nederlanders (op de resultatenpagina's 'subdoelgroep' genoemd). De resultaten in dit hoofdstuk hebben geen betrekking op de doelgroep burgers en ondernemers (op de resultatenpagina's 'hoofddoelgroep' genoemd) uit het algemene Nederlandse publiek. Die groepen worden beschreven in hoofdstuk 1.
- De doelgroepen biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen zijn doorgaans lastig te bereiken. Daarom is er vergeleken met de hoofddoelgroep een andere onderzoeksmethode gehanteerd. Biculturele Nederlanders zijn geworven middels face-to-face straatinterviews in grote steden. Laagtaalkvaardigen zijn benaderd via contactpersonen die lid zijn van het panel NIPObase. Zij hebben de vragenlijst samen met hun contactpersoon ingevuld.
- Door afrondingsverschillen kan het zijn dat de percentages niet tot exact 100% optellen. Logischerwijs tellen de percentages bij meerkeuzevragen altijd op tot boven de 100%.
- In de subhoofdstukken 'Verwachtingen en behoeften' en 'Gebruik voorzieningen' zijn enkele staven met drie categorieën te zien. De relevante vragen zijn uitgevraagd op een 7-puntsschaal, maar in de grafieken samengevoegd tot drie categorieën. Hiervoor zijn de waarden 1 t/m 3 en de waarden 5 t/m 7 samengevoegd.

Overzicht levensgebeurtenissen

Aan biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen is een lijst met 45 levensgebeurtenissen voorgelegd (alle gebeurtenissen die ook aan de hoofddoelgroep burgers en ondernemers zijn voorgelegd). Onderstaande tabel bevat enkel de gebeurtenissen met minstens n=30 respondenten (vier gebeurtenissen). Omdat de steekproef biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen veel kleiner is dan de hoofddoelgroep, zijn de aantallen bij elke gebeurtenis lager. Over de overige levensgebeurtenissen worden geen uitspraken gedaan, maar deze tellen wel altijd mee in het totaal. Achteraan hoofdstuk 2 is een lijst te vinden met alle gebeurtenissen die onderdeel hebben uitgemaakt van de vragenlijst.

Levensgebeurtenissen	Aantal (%)
Verhuizen	40 (7%)
Aangifte inkomstenbelasting doen	53 (9%)
Gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting betalen	46 (8%)
Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aanvragen	41 (7%)

Samenvatting

Verschillen met de hoofddoelgroep (burgers)

- Biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen lopen vergeleken met de hoofddoelgroep (burgers) vaker vast in het contact met de overheid (37% vs. 14%). Relatief minder mensen achten zichzelf in staat zelfstandig contact te hebben (74% vs. 91%). Zij krijgen dan ook vaker hulp van een bekende.
- Meer waardering voor de persoonlijke benadering, pro-activiteit en de snelheid van de overheidsdienstverlening. Zij hebben relatief minder waardering voor de keuzevrijheid in de contactwijze. Zij hechten meer belang aan een persoonlijke aanpak en minder belang aan begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.
- Vaker persoonlijk contact met de overheid (31% vs. 14%) en minder vaak via een website (23% vs. 41%). Wie wel contact had via een website, had dat relatief vaker via een algemene overheidswebsite.
- Minder vaak tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie(s) met wie zij contact hebben gehad over de specifieke gebeurtenis en zijn minder vaak tevreden met het contact met die organisatie(s).

- Als het gaat om de verwachte tevredenheid met de kwaliteit van de dienstverlening en het contact met de overheid, is een relatief grote groep neutraal.
- Geven relatief vaker aan dat het goed is dat elke overheidsorganisatie zelf regelt hoe ze burgers helpt (36% vs. 21%) en dat de overheid iedereen gelijk behandelt (42% vs. 29%).
- Een grote groep is neutraal als het gaat om de tevredenheid met de 'Mijn'-omgevingen.
- Meer mensen hadden met maar één overheidsorganisatie contact.

Hetzelfde als onder de hoofddoelgroep (burgers)

Net als onder de hoofddoelgroep (burgers) is zo'n driekwart tevreden met de kwaliteit van de algemene overheidsdienstverlening en het contact. De verschillende kenmerken van overheidsdienstverlening worden daarnaast niet minder goed beoordeeld door biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen. Daarnaast bereiken zij even vaak als de hoofddoelgroep hun doel en zien zij het liefst één portaal, loket of omgeving waar zij hun zaken kunnen regelen.

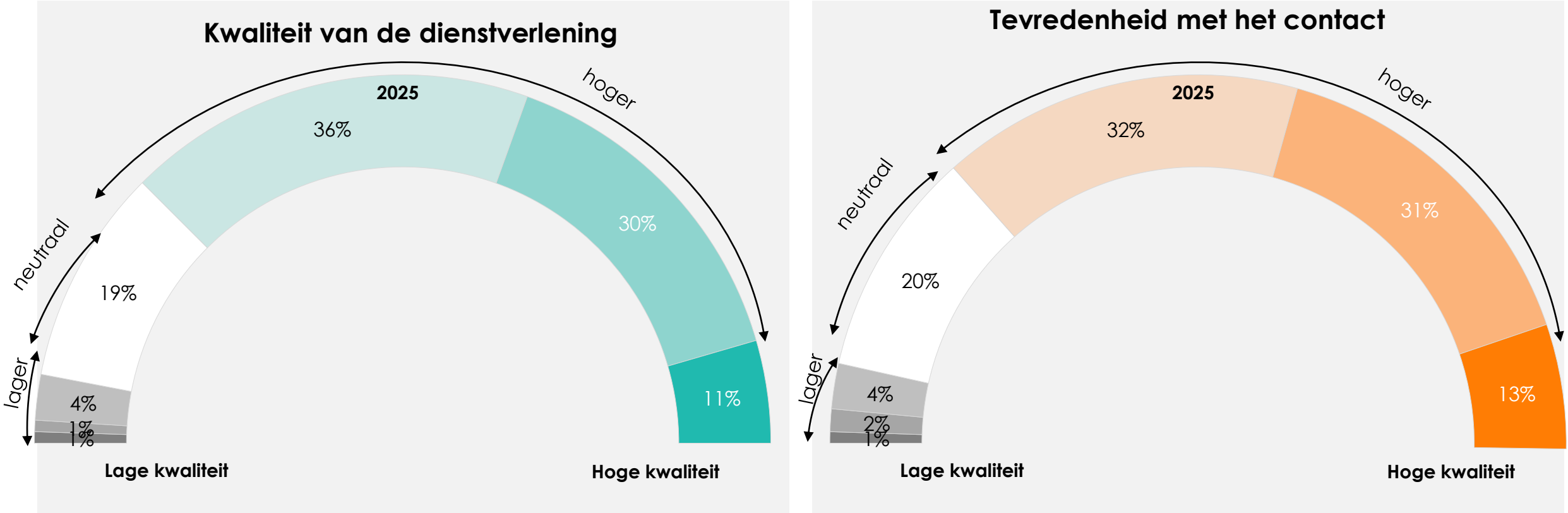
2.1

Evaluatie overheidsdienstverlening in het algemeen

Het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid met het contact. De overheidsdienstverlening wordt op verschillende aspecten gewaardeerd. Hieruit volgen actiepunten waarin de dienstverlening kan worden verbeterd of verder versterkt.

Driekwart is tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening en met het contact met de overheid

77% is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dat is niet significant anders dan onder de hoofddoelgroep. De tevredenheid met het contact ligt op hetzelfde niveau (76%). Dat is niet significant anders dan onder de hoofddoelgroep.



Introductie: relevante aspecten voor de dienstverlening

Aan respondenten 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

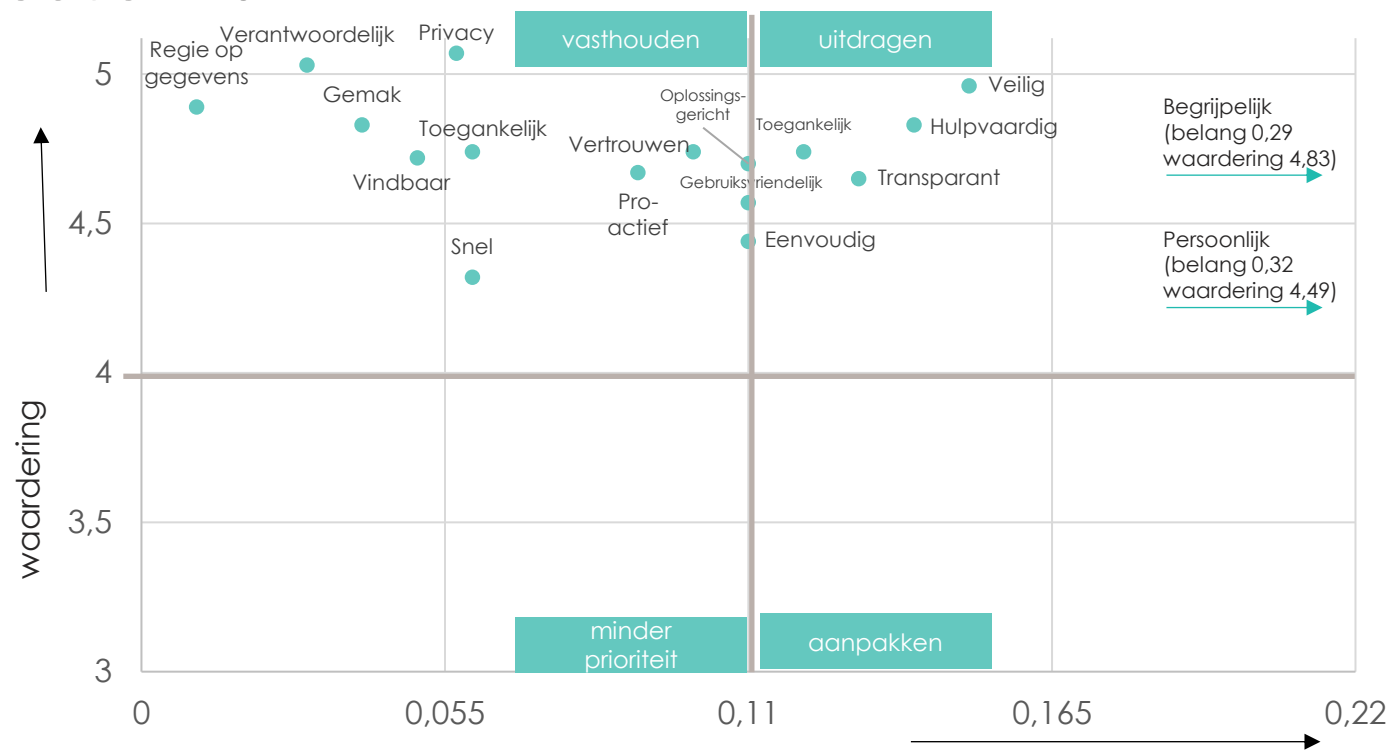
Keuzevrijheid

- 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.

- 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.

Men ziet vooral graag dienstverlening die op de persoonlijke situatie is afgestemd

Aspecten
1. Persoonlijk
2. Begrijpelijk
3. Veilig
4. Regie op gegevens
5. Hulpvaardig
6. Vertrouwen
7. Eenvoudig
7. Gebruiksvriendelijk
7. Oplossingsgericht
10. Toegankelijk
11. proactief
12. Snel
12. Keuzevrijheid
14. Privacy
15. Vindbaar
16. Gemak
17. Verantwoordelijk
18. Regie op gegevens



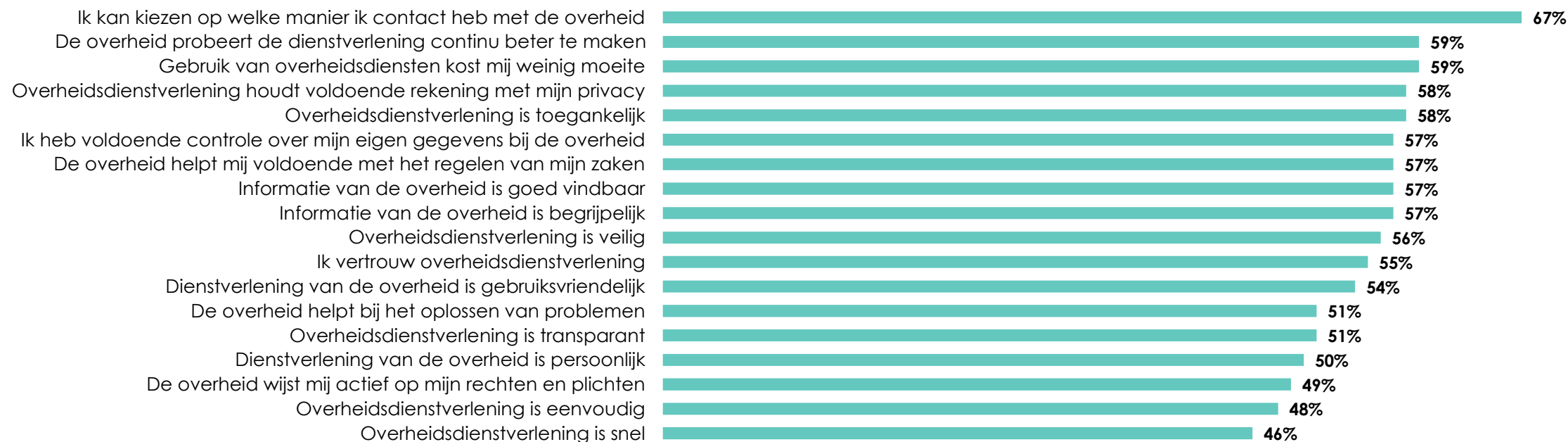
- **Minder prioriteit.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor burgers niet de hoogste prioriteit hebben. Er bevinden zich geen aspecten in dit kwadrant.
- **Aanpakken.** Aspecten die minder prioriteit hebben. Er bevinden zich geen aspecten in dit kwadrant.

- **Vasthouden.** Aspecten die mensen belangrijk vinden, en in de huidige dienstverlening waarderen. Veel aspecten vallen in dit kwadrant. Het is vooral belangrijk aspecten als vertrouwen, oplossingsgerichtheid, keuzevrijheid en privacy vast te houden.
- **Uitdragen.** Dit zijn aspecten die een hoge waardering krijgen en waar men ook een groot belang aan hecht. Het gaat dan vooral om het persoonlijke aspect dat moet worden uitgedragen en in mindere mate 'veilig' en 'hulpvaardig'.

Tweederde ervaart keuzevrijheid in de contactwijze

Met alle ervaringsaspecten is minstens ongeveer de helft het eens. Het aspect 'Ik kan kiezen op welke manier ik contact heb met de overheid' springt erbovenuit (67%). Net iets minder dan de helft (46%; overigens is dit 32% onder de hoofddoelgroep burgers) ervaart overheidsdienstverlening als snel. De rangorde van de aspecten is voor beide doelgroepen gelijk. Welke aspecten er boven- of onderaan de lijst staan is dus hetzelfde.

Ervaring dienstverlening – % eens*



Vraag: Nu willen we graag van u weten hoe u 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? | Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van de overheidsdienstverlening? (Basis: totale steekproef biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen n=578) | * Meer eens dan oneens + Eens + Helemaal mee eens

2.2

Evaluatie dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis

Aan de hand van de levensgebeurtenis waarover biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen contact hebben met de overheid beoordelen zij overheidsorganisaties op verschillende punten. Er wordt onder meer stilgestaan bij met welke organisaties zij voor welke levensgebeurtenissen contact hebben gehad, hoe en hoe vaak er contact is geweest en of hun doel is bereikt.

Ruim vier op de tien heeft voor levensgebeurtenissen contact met de gemeente

	Jaar	Aantal	Gemeente	Belastingdienst	UWV	D. Toeslagen	RDW	SVB	DUO	Waterschap	CAK	CJIB	Overige
• Totaal	2025	1,3	44	28	8	7	6	6	5	4	4	3	20
• Verhuizen	2025	1,5	88	25	3	5	3	3	3	8	3		16
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	1,3	6	96	8	9		2	2	2		2	4
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	1,2	65	17						33		2	2
• Een VOG aanvragen	2025	1,0	56										44

- Gemiddeld heeft men met 1,3 organisaties contact, evenveel als de hoofddoelgroep.
- Voor verhuizen, gemeentelijke of waterschapsbelasting betalen en een VOG aanvragen heeft men het meest contact met de Gemeente. Voor het doen van aangifte inkomstenbelasting vooral met de Belastingdienst.
- Van de 44% die voor het aanvragen van een VOG contact heeft met de overheid, heeft bijna iedereen (39%) contact met Justis.
- Vergelijken met de hoofddoelgroep is er vaker contact met de gemeente.

Resultaat significant hoger/lager dan het totaal.

Tweederde heeft één keer contact met een organisatie over hun levensgebeurtenis

- Bij het aanvragen van een VOG is er het vaakst maar één keer contact. Bij de andere drie gebeurtenissen hebben twee tot drie op de tien twee keer contact.
- De subdoelgroep heeft vergeleken met de hoofddoelgroep vaker met één organisatie contact (68% vs. 59%).

	Jaar	1 keer	2 keer	3 – 5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
• Totaal	2025	68	20	10	1	1
• Verhuizen	2025	68	20	8	3	3
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	70	23	6		2
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	63	28	9		
• Een VOG aanvragen	2025	93	7			

Resultaat significant hoger/lager dan het totaal.

De meeste mensen hebben persoonlijk of telefonisch contact met de overheid

	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	E-mail	Website	Berichtenbox	App	Schriftelijk	Sociale online comm.kandlen	Andere sociale media	Chatbot of chat met medewerker	Anders
• Totaal	2025	30	31	15	23	20	4	8	1		1	1
• Verhuizen	2025	56	21	15	18	10		5				5
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	2	39	12	37	40	6	4				
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	9	33	16	20	38	2	9				
• Een VOG aanvragen	2025	42	5	20	37	15	5					

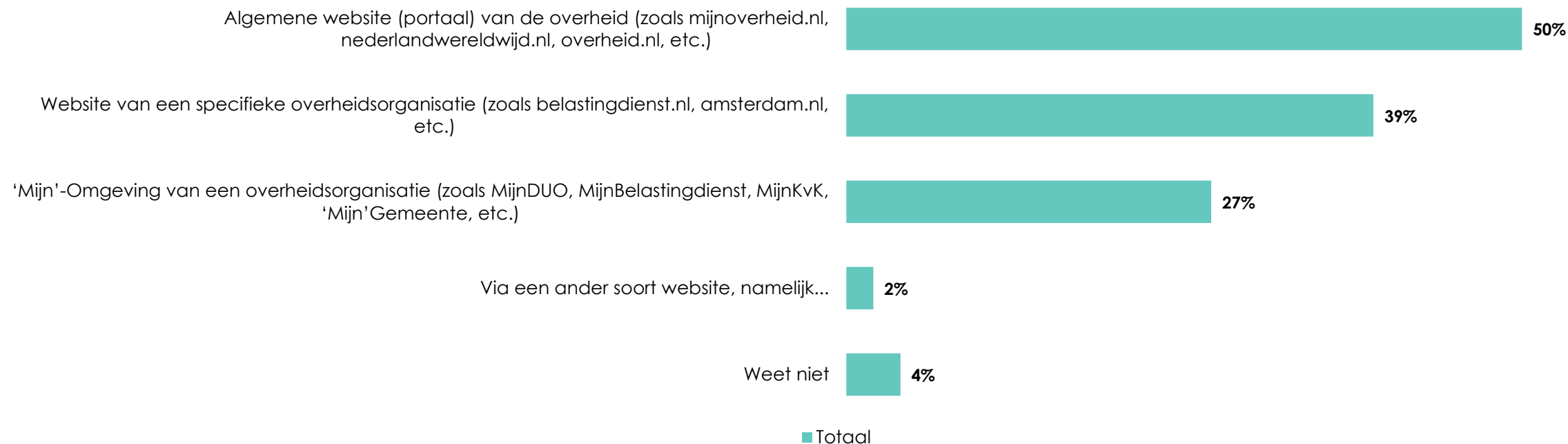
- Drie op de tien hebben persoonlijk contact met de overheid of via de telefoon. Daarna volgen de website en Berichtenbox met respectievelijk 23% en 20%.
- Voor verhuizen en een VOG aanvragen heeft men vooral persoonlijk contact. Voor aangifte inkomstenbelasting doen is het contact ongeveer even vaak telefonisch, als via de website en Berichtenbox. Voor het betalen van gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting verloopt het contact het vaakst via de Berichtenbox.
- Vergeleken met de hoofddoelgroep is er vaker persoonlijk contact (30% vs. 13%). Er is minder vaak contact via een website (23% vs. 41%).

 Resultaat significant hoger/lager dan het totaal.

Helpt van degenen die contact hebben via een website heeft dat via een algemene website (portaal) van de overheid

Van de 23% die aangeeft via een website contact te hebben met de overheid, geeft 50% aan dat dat via een algemene website of portaal van de overheid. Vier op de tien hebben contact via de website van een specifieke overheidsorganisatie.

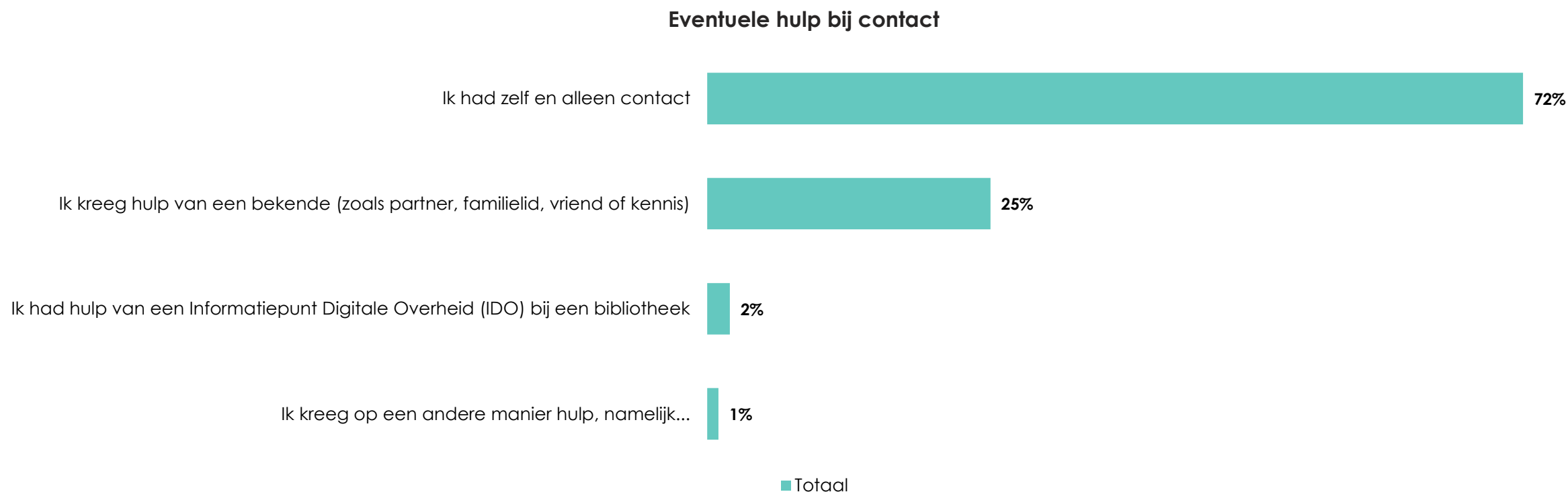
Indien contact via een website: via welk soort website?



Een kwart krijgt hulp van een bekende bij hun contact met de overheid

Zeven op de tien geven aan zelf en alleen contact te hebben. Een significante minderheid (25%) zegt hulp te krijgen van een bekende. De subdoelgroep maakt niet veel gebruik van de informatiepunten digitale overheid.

Vergeleken met de hoofddoelgroep krijgt de subdoelgroep veel vaker hulp van een bekende (zoals een partner, familielid, vriend of kennis): 25% versus 11% onder de hoofddoelgroep.



Een ruime meerderheid is tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening en tevreden met hoe zij worden geholpen

Kwaliteit

	Jaar	Hoog	Neutraal	Laag
• Totaal	2025	71	22	6
• Verhuizen	2025	67	26	8
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	79	17	4
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	64	16	20
• Een VOG aanvragen	2025	90	10	

		Tevredenheid		
		Tevreden	Neutraal	Ontevreden
• Totaal	2025	73	20	7
• Verhuizen	2025	67	26	8
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	79	17	4
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	64	16	20
• Een VOG aanvragen	2025	90	10	

- Vergelijken met de hoofddoelgroep is de tevredenheid met de kwaliteit van de dienstverlening minder vaak hoog (71% vs. 79%). Hetzelfde geldt voor de tevredenheid met het contact met de betreffende organisatie (73% vs. 79%).
- De tevredenheid is het grootst bij aangifte inkomstenbelasting doen.
- Eén op de vijf mensen die contact hebben voor het betalen van gemeentelijke of waterschapsbelasting geeft de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie waarmee zij contact hebben een lage beoordeling. Een even grote groep is ontevreden over hoe zij zijn geholpen.

Resultaat significant hoger/lager dan het totaal.

Ruime meerderheid heeft bereikt wat zij met het contact wilde bereiken

- Een overgrote meerderheid heeft hun doel bereikt. Wie een VOG moest aanvragen heeft hun doel bovengemiddeld vaak bereikt.
- Vergeleken met de hoofd-doelgroep zijn er geen verschillen te zien.

	Jaar	Ja	Nee	Weet niet
• Totaal	2025	80	9	12
• Verhuizen	2025	88	3	10
• Aangifte inkomstenbelasting doen	2025	81	8	11
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting betalen	2025	78	17	4
• Een VOG aanvragen	2025	95		5

 Resultaat significant hoger/lager dan het totaal.

Het voornaamste doel van het contact met de overheid is om iets te regelen

Een derde geeft aan dat het doel van hun overheidscontact bijvoorbeeld een aanvraag doen of een wijziging doorgeven is.

Doel van het laatste contact met de overheid



2.3

Overheidsbeleving

Aan biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen is een aantal scenario's voorgelegd met betrekking tot het al dan niet integreren van overheidsdiensten.

Meerderheid ziet graag één contactpunt bij de overheid en één lijn in hoe de websites zijn ingericht

Daarnaast vindt ongeveer de helft het moeilijk om overzicht te krijgen in alles wat zij bij de overheid moeten en kunnen doen. Circa een derde loopt vaak vast in het contact. Vergeleken met de hoofddoelgroep geeft de subdoelgroep vaker aan vaak vast te lopen in hun contact met de overheid (37% vs. 14%). Ook geven relatief meer mensen aan dat het goed is dat elke overheidsorganisatie zelf regelt hoe ze burgers helpt (36% vs. 21%).

Stellingen samenhang diensten en contactwijzen – % eens



Eén portaal of 'mijn'-omgeving heeft de voorkeur

Niet alleen wil men graag alle overheidszaken op één plek kunnen regelen – ook zien zij graag één portaal waar zij alle informatie kunnen vinden en alle zaken kunnen regelen met alle overheidsorganisaties.

Scenario's online (digitaal) contact



Fysiek contact gebeurt het liefst via één loket, vijfde kiest voor scenario meerdere 'themaloketten'

Een derde ziet in hun omgeving graag één fysiek loket waar alle zaken met de overheid kunnen worden geregeld.

Scenario's offline (fysiek, persoonlijk) contact



Derde wil graag één plek voor hulp

Een kwart ziet meer in het scenario dat elke overheidsorganisatie een eigen telefoonnummer, e-mailadres of andere contactmogelijkheid heeft om hulp te ontvangen.

Scenario's ondersteuning bij gebruik overheidsdiensten



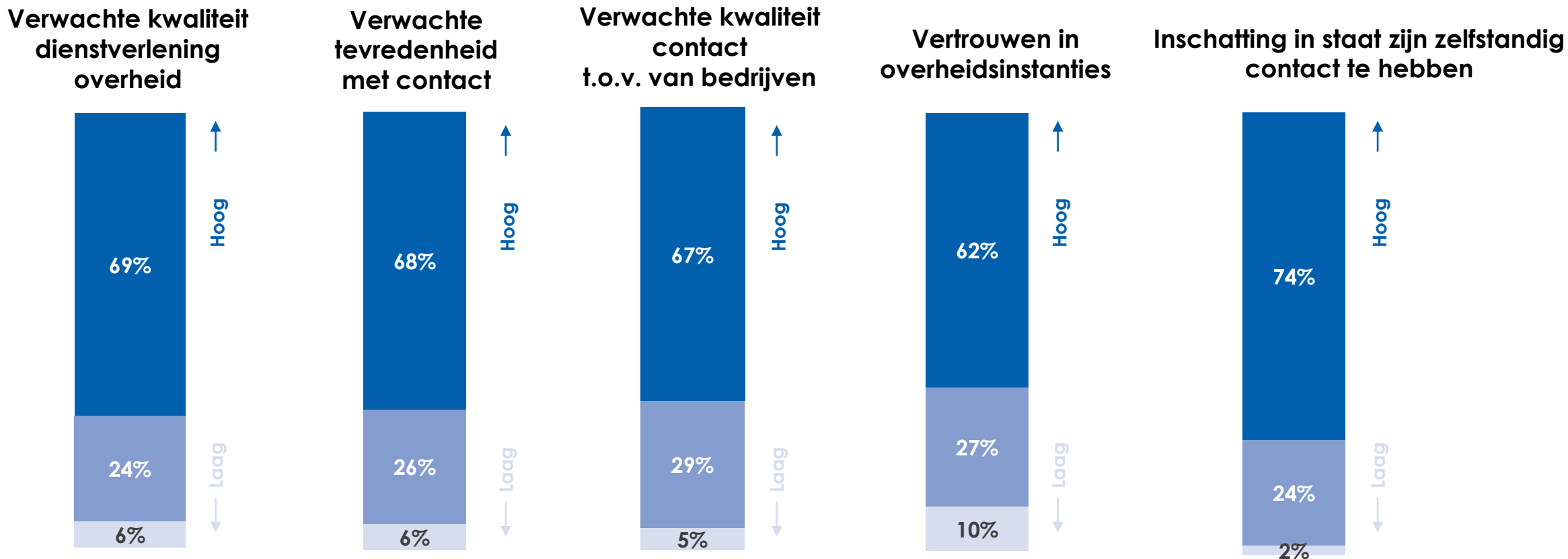
2.4

Verwachtingen en behoeften

Een overzicht van wat de verwachtingen en behoeften zijn met betrekking tot de overheidsdienstverlening. Er wordt ook ingegaan op welk beeld biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen van de overheid hebben.

Driekwart denkt in staat te zijn zelfstandig succesvol contact te hebben met de overheid

Vergeleken met de hoofddoelgroep is de groep die alle onderstaande punten neutraal beoordeelt groter (24-29% vs. 7-19% onder de hoofddoelgroep). Vooral opvallend is dat maar 74% zichzelf in staat acht om zelfstandig contact te hebben, tegenover 87% (ondernemers) en 91% (burgers) onder de hoofddoelgroep.



Vraag: Kijkend naar de manier waarop de overheid nu de dienstverlening heeft georganiseerd. Welke kwaliteit verwacht u van de overheid? | Kijkend naar uw contact met de overheid. Hoe tevreden verwacht u dan te zijn met dat contact? | Als u het contact met de overheid vergelijkt met die van bedrijven, zoals banken of verzekeraars. Wat verwacht u dan van de overheid? | In welke mate heeft u vertrouwen in de overheidsinstanties waar u contact mee gehad heeft? | (Basis: totale steekproef biculturele Nederlanders en laagtaalhaardigen n=578)

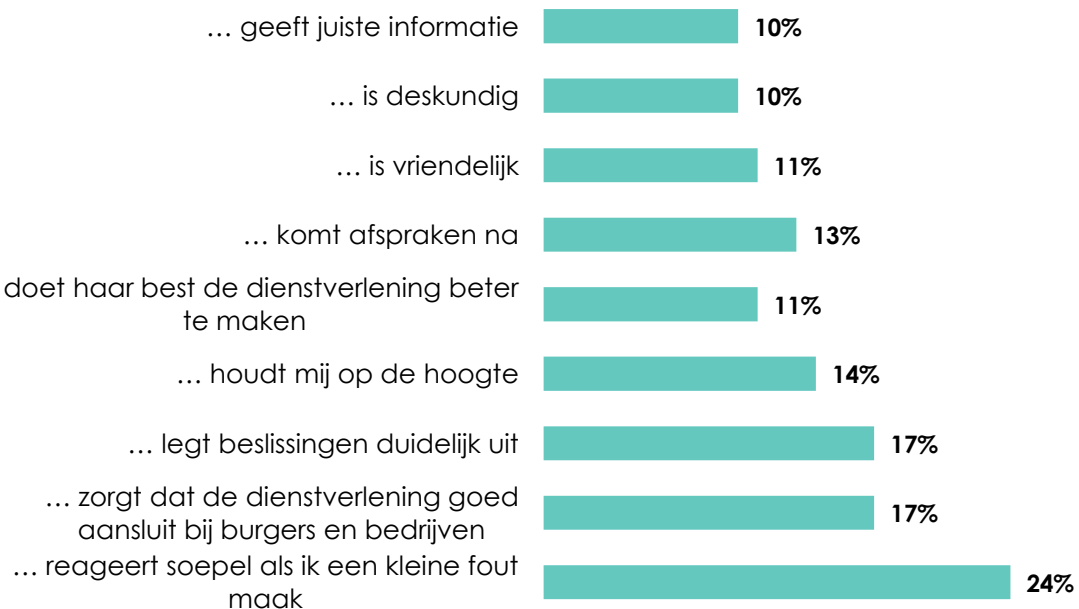
De overheid geeft de juiste informatie, is deskundig en vriendelijk

Bij een meerderheid van de subdoelgroep bestaat het beeld dat de overheid de juiste informatie geeft, deskundig en vriendelijk is. Een kwart is het oneens dat de overheid soepel reageert als zij een kleine fout maken. Opvallend is dat de subdoelgroep dat vergeleken met de hoofddoelgroep minder vaak aangeven (24% vs. 36%).

Hulpvaardigheid, proactiviteit en respect – % eens* | De overheid...

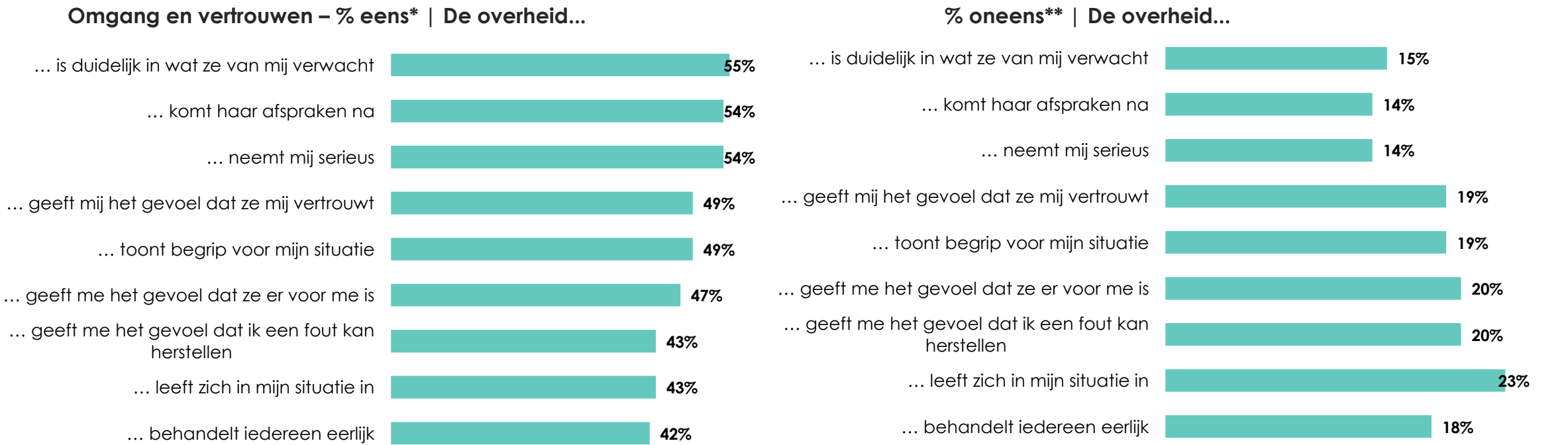


% oneens** | De overheid...



Minderheid heeft het gevoel dat zij een fout kunnen herstellen, dat de overheid zich inleeft en dat er een gelijke behandeling is

Iets meer dan de helft van de subdoelgroep is het (deels/helemaal) eens dat de overheid duidelijk is wat zij van hen verwacht, haar afspraken nakomt en dat zij hen serieus neemt. Vergelijken met de hoofddoelgroep is er een aantal stellingen waar men het vaker mee eens is, zoals '...behandelt iedereen eerlijk' (42% vs. 29%). Bij het interpreteren van deze resultaten is het belangrijk te weten dat stevast een grote groep (circa 30%) een neutraal standpunt inneemt en het dus niet per se met de stellingen oneens is.



2.5

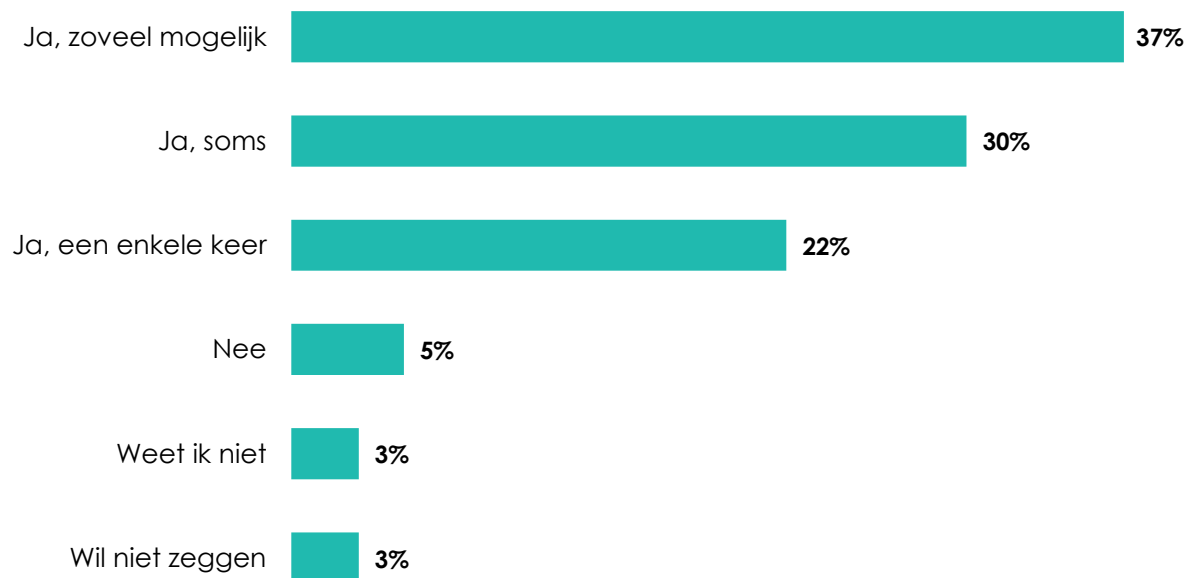
Gebruik en waardering ‘Mijn’-omgevingen

In dit subhoofdstuk is in kaart gebracht hoe biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen ‘Mijn’-omgevingen van de overheid waarderen.

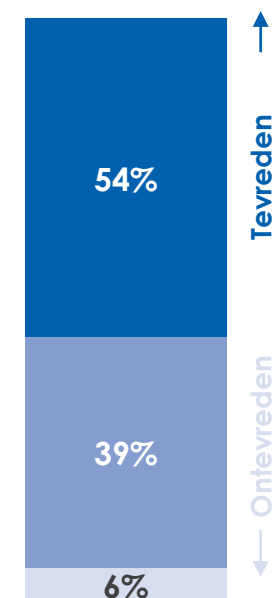
Ruim een derde maakt zoveel mogelijk gebruik van 'Mijn'-omgevingen

In totaal maken negen op de tien op zijn minst een enkele keer gebruik van 'Mijn'-omgevingen. Dat wijkt niet af van de hoofddoelgroep, hoewel de subgroep relatief minder vaak 'zoveel mogelijk' van Mijn-omgevingen gebruik maakt. Van degenen die dat weleens doen, is een meerderheid tevreden. Een kleine groep (6%) is ontevreden. Vergeleken met de hoofddoelgroep is een veel grotere groep neutraal.

Gebruik 'Mijn'-omgevingen



Tevredenheid 'Mijn'-omgevingen
(indien 'ja, zoveel mogelijk' / 'ja, soms' / 'ja een enkele keer')



Vraag: Maakt u gebruik van 'Mijn'-Omgevingen van overheidsorganisaties (zoals MijnDUO, MijnBelastingdienst, MijnKVK, of de 'Mijn'-Omgeving van uw gemeente, etc.) | +/- = bij burgers significant hoger/lager dan ondernemers. (Basis: totale steekproef biculturele Nederlanders en laagtaalaardigen n=578) | Hoe tevreden bent u over het gebruik van 'Mijn'-omgevingen in het algemeen? (Zoals MijnDUO, MijnBelastingdienst, MijnKVK, etc.) (basis: mensen die gebruik maken van 'Mijn'-omgevingen n=514)

Redenen voor (on)tevredenheid over ‘Mijn’-omgevingen

Een selectie uit de open antwoorden

Tevreden, omdat...

- “Het handig en vlot werkt en zeer begrijpelijk is.”
- “Ik gemakkelijk zaken kan opzoeken en terugzoeken.”
- “Ik meestal goed geholpen word.”
- “Ik op een snelle en veilige manier bij mijn eigen gegevens kan komen.”
- “Snel afgehandeld.”

Ontevreden, omdat...

- “Te veel en te vaak inloggen op andere sites, soms onduidelijk hoe je verder moet gaan na inloggen.”
- “Het vaak te onduidelijk is. Te veel ambtelijke taal.”
- “Ik niet kan vinden wat ik zoek. Erg onduidelijke sites. Ook alles uit postvak in dien ik eerst te uploaden. Dat vind ik gebruiksonvriendelijk.”
- “Het vaak onduidelijk is.”
- “Allemaal verschillende opbouw.”

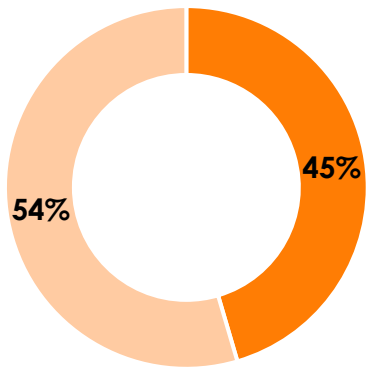
Bijlage

Achtergrondgegevens burgers en ondernemers

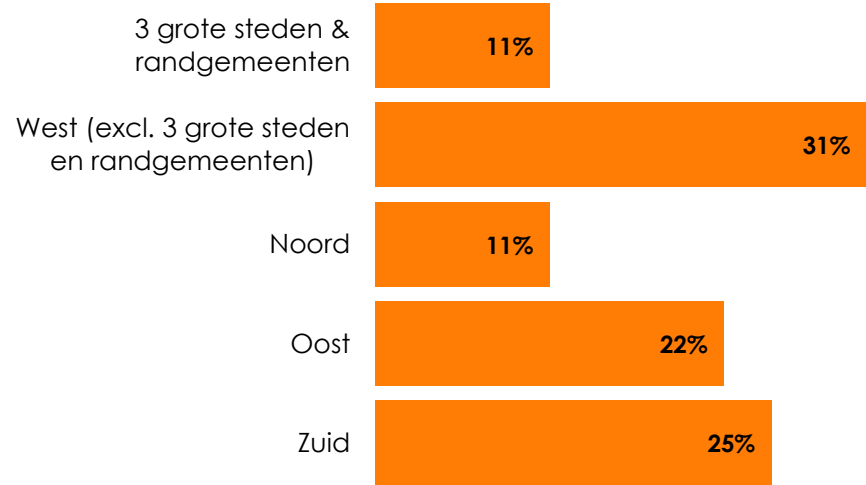
Achtergrondgegevens steekproef burgers

Geslacht

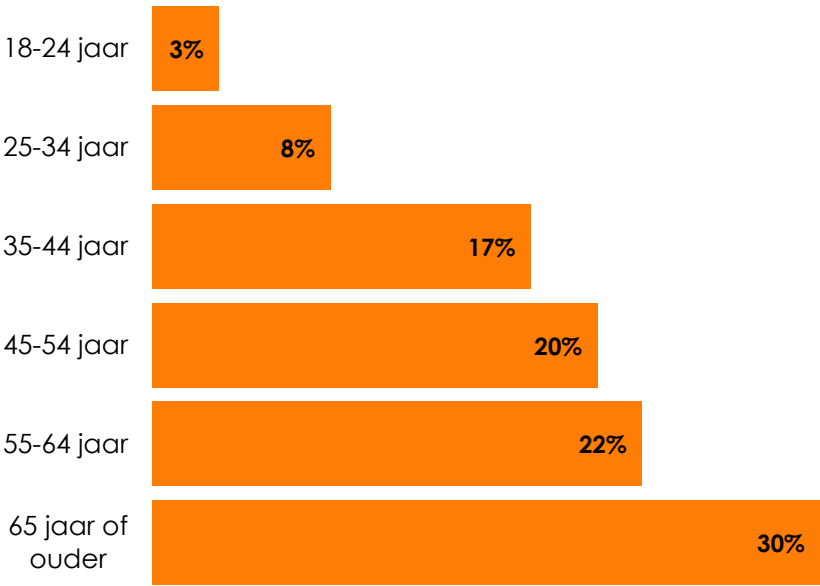
- Man
- Vrouw



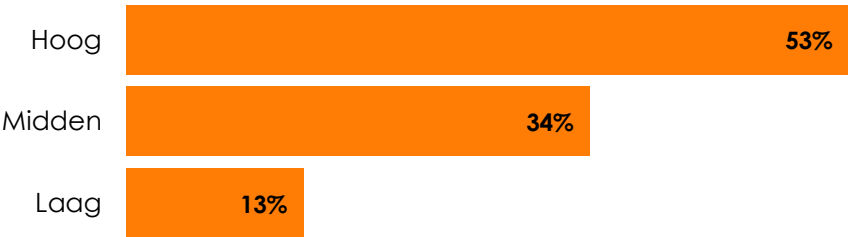
Regio



Leeftijd



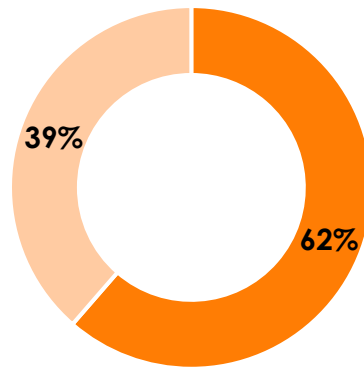
Opleiding



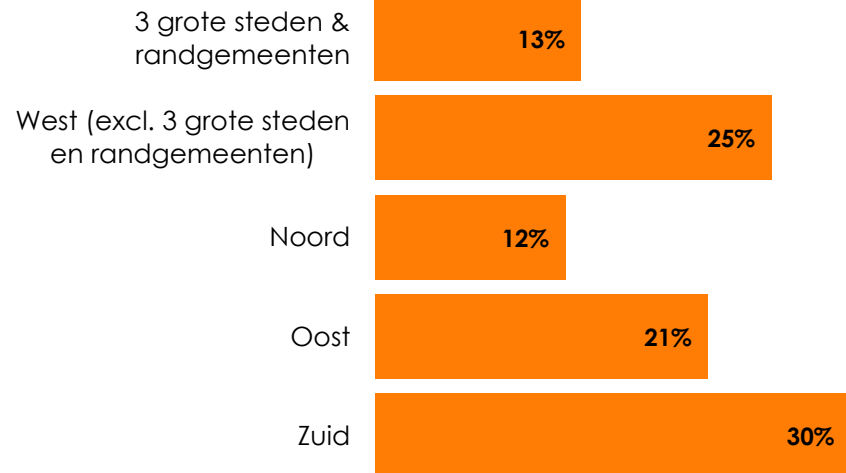
Achtergrondgegevens steekproef ondernemers

Geslacht

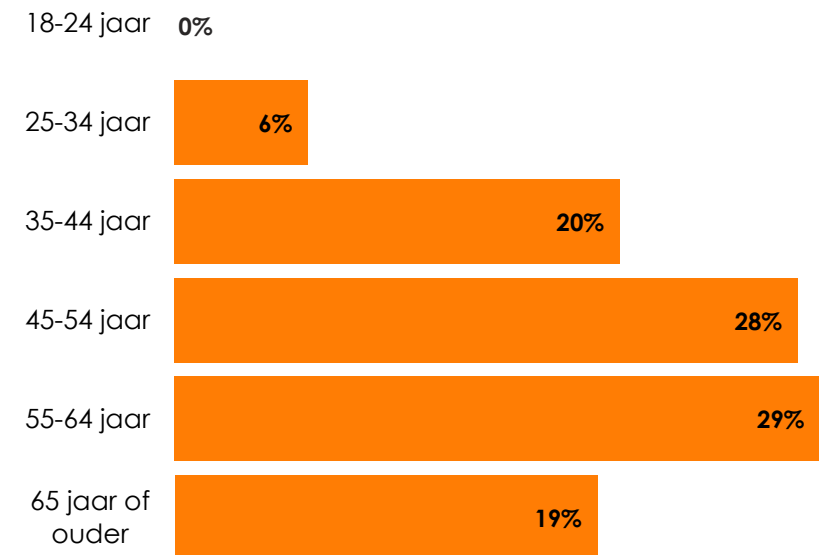
- Man
- Vrouw



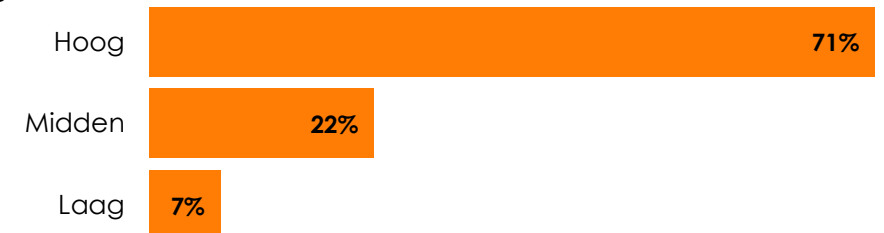
Regio



Leeftijd



Opleiding



Onderzoeksverantwoording



Doelgroep

Nederlandse burgers en ondernemers van 18 jaar en ouder die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een levensgebeurtenis contact hebben gehad met (een) overheidsorganisatie(s).



Steekproefbron

De respondenten zijn getrokken uit het consumentenpanel NIPObase. Elke respondent is over één levensgebeurtenis bevraagd, ook wanneer de respondent voor meerdere levensgebeurtenissen contact heeft gehad. De selectie heeft zodanig plaats-gevonden dat zoveel mogelijk levensgebeurtenissen voldoende vertegenwoordigd zijn.



Veldwerk

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst. Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 4 november t/m 12 december 2025. Er hebben n=4.982 respondenten deelgenomen, waarvan n=4.391 burgers en n=591 ondernemers.



Vragenlijst

De vragenlijst van voorgaande meting is waar nodig aangepast door ICTU en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemiddelde invulduur bedroeg 10 minuten.



Overige punten

De data van het onderzoek, evenals tabellen met de resultaten en een bestand met antwoorden op de open vragen, zijn in bezit van ICTU.

Lijst van uitvoeringsorganisaties in dit onderzoek

Organisatie	Organisatie	Organisatie
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)
Belastingdienst	Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)	Openbaar Ministerie (OM)
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	Politie
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Inspectie Justitie en Veiligheid	Provincie
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	Inspectie van het Onderwijs	Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	Justis	Dienst Wegverkeer (RDW)
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Kadaster	Rijkswaterstraat (RWS)
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI)	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)	Koninklijke Marechaussee	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO)
Dienst Toeslagen	Kamer van Koophandel (KvK)	Staatsbosbeheer (SBB)
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	Logius	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	Ministerie van Binnenlandse Zaken (Ministerie van BZK)	UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
Gemeente	Nationaal Archief	Waterschap
Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD)	Nederlandse Arbeidsinspectie	
Huurcommissie	Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	

Levensgebeurtenissen in de vragenlijst (burgers)

Gebeurtenis	Gebeurtenis
Een motorvoertuig, caravan, aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen	Overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen
Rijexamen doen of een medische keuring voor het rijbewijs ondergaan	Werkloos raken
Verhuizen	Arbeidsongeschikt raken
Trouwen, samenwonen, of een geregistreerd partnerschap aangaan	Hulp aanvragen bij schulden
Scheiden of uit elkaar gaan	Een toeslag of uitkering aanvragen
Een kind krijgen	De AOW-gerechtigde leeftijd bereiken
Een kind adopteren of een pleegkind in huis krijgen	Naar het buitenland gaan voor studie of werk
Een school zoeken voor uw kind	Naar het buitenland reizen, niet voor studie of werk
18 jaar worden	Emigratie voorbereiden of terugverhuizen naar Nederland
Studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen	Buitenlandse partner of minderjarig kind naar Nederland halen
Een opleiding volgen of beëindigen	Een melding doen (van bijv. een onveilige situatie, ongeluk, misstand etc.)
Een tussenjaar nemen	Een klacht of bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen
Aangifte inkomstenbelasting doen	Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag aanvragen)
Gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting betalen	Een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden
Gebruik maken van langdurige zorg	Een rechtszaak of een ander geschil
Zorg of zorghulpmiddelen aanvragen	Slachtoffer van criminaliteit worden
Mantelzorg verlenen	

Levensgebeurtenissen in de vragenlijst (ondernemers)

Gebeurtenis

Beginnen als ZZP-er

Beginnen als ondernemer

Voor het eerst personeel aannemen

Ontslag van personeel

Hulp aanvragen bij schulden

Een bedrijfsvoertuig kopen, verkopen of registreren

Omzetbelasting (btw) of vennootschapsbelasting betalen

Een vergunning of subsidie aanvragen

Een opdracht voor de overheid uitvoeren

Opgave doen van bedrijfsgegevens aan de overheid (zoals een enquête of afzetgegevens)

Een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden

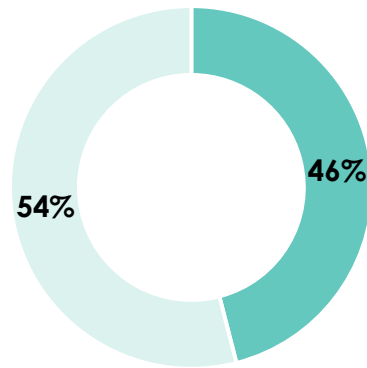
Een geschil of rechtszaak

Achtergrondgegevens biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen (subdoelgroep)

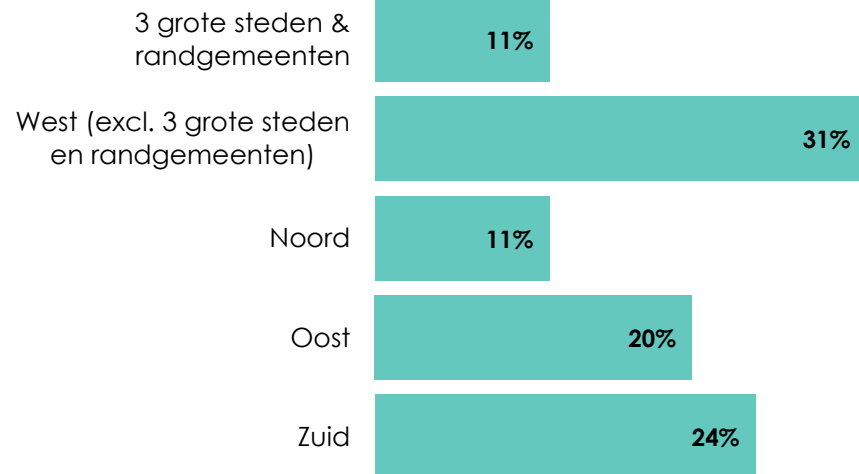
Achtergrondgegevens steekproef biculturele Nederlanders en laagtaalvaardigen (subdoelgroep)

Geslacht

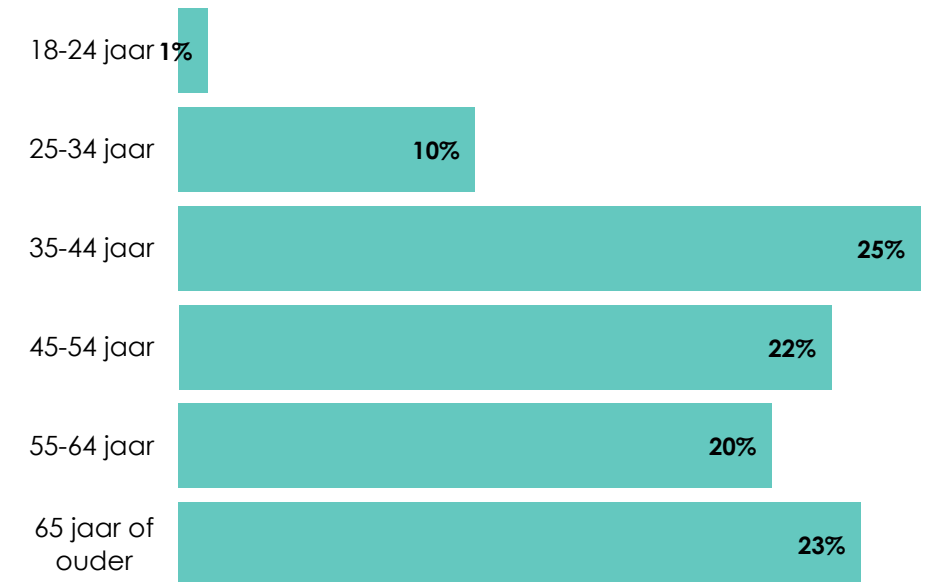
■ Man
■ Vrouw



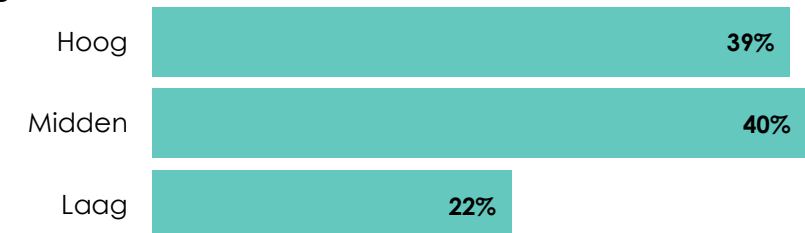
Regio



Leeftijd



Opleiding



Onderzoeksverantwoording



Doelgroep

Nederlanders van 18 jaar en ouder die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een levensgebeurtenis contact hebben gehad met (een) overheidsorganisatie(s).



Steekproefbron

De laagtaalvaardigen zijn getrokken uit het consumentenpanel NIPObase. Zij hebben de vragenlijst ingevuld met hulp van een bekende. De biculturele Nederlanders zijn geworven middels face-to-face interviews. Elke respondent is over één levensgebeurtenis bevraagd, ook wanneer de respondent voor meerdere gebeurtenissen contact heeft gehad.



Veldwerk

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst. Bekenden van laagtaalvaardigen ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst. Zij hebben die vervolgens samen ingevuld. De biculturele Nederlanders zijn face-to-face benaderd. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 4 november t/m 12 december 2025. Er hebben n=4.982 respondenten deelgenomen, waarvan n=4.391 burgers en n=591 ondernemers.



Vragenlijst

De vragenlijst van voorgaande meting is waar nodig aangepast door ICTU en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemiddelde invulduur bedroeg 10 minuten.

Lijst van uitvoeringsorganisaties in dit onderzoek

Organisatie	Organisatie	Organisatie
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)
Belastingdienst	Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)	Openbaar Ministerie (OM)
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	Politie
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	Inspectie Justitie en Veiligheid	Provincie
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	Inspectie van het Onderwijs	Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	Justis	Dienst Wegverkeer (RDW)
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Kadaster	Rijkswaterstraat (RWS)
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI)	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)	Koninklijke Marechaussee	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO)
Dienst Toeslagen	Kamer van Koophandel (KvK)	Staatsbosbeheer (SBB)
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	Logius	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	Ministerie van Binnenlandse Zaken (Ministerie van BZK)	UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
Gemeente	Nationaal Archief	Waterschap
Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD)	Nederlandse Arbeidsinspectie	
Huurcommissie	Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	

Levensgebeurtenissen in de vragenlijst

Gebeurtenis	Gebeurtenis
Een motorvoertuig, caravan, aanhangwagen of vaartuig kopen of verkopen	Overlijden van iemand waarvoor u de zaken moest regelen
Rijexamen doen of een medische keuring voor het rijbewijs ondergaan	Werkloos raken
Verhuizen	Arbeidsongeschikt raken
Trouwen, samenwonen, of een geregistreerd partnerschap aangaan	Hulp aanvragen bij schulden
Scheiden of uit elkaar gaan	Een toeslag of uitkering aanvragen
Een kind krijgen	De AOW-gerechtigde leeftijd bereiken
Een kind adopteren of een pleegkind in huis krijgen	Naar het buitenland gaan voor studie of werk
Een school zoeken voor uw kind	Naar het buitenland reizen, niet voor studie of werk
18 jaar worden	Emigratie voorbereiden of terugverhuizen naar Nederland
Studiefinanciering of een andere studielening aanvragen of aflossen	Buitenlandse partner of minderjarig kind naar Nederland halen
Een opleiding volgen of beëindigen	Een melding doen (van bijv. een onveilige situatie, ongeluk, misstand etc.)
Een tussenjaar nemen	Een klacht of bezwaar bij een overheidsorganisatie indienen
Aangifte inkomstenbelasting doen	Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag aanvragen)
Gemeentelijke belastingen of Waterschapsbelasting betalen	Een boete krijgen of strafrechtelijk vervolgd worden
Gebruik maken van langdurige zorg	Een rechtszaak of een ander geschil
Zorg of zorghulpmiddelen aanvragen	Slachtoffer van criminaliteit worden
Mantelzorg verlenen	