



2025

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Eindrapport

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

2025

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Eindrapport

Datum 28 juli 2026

Versie 1.0

Status Definitieve versie

Auteur Dr. Willem Pieterse

Organisatie Pieterse, Ltd. Ism Verian Group

Contact willem@pieterse.com

Dit document bevat het eindrapport van het onderzoek “Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2025”. Het onderzoek is uitgevoerd door Pieterse, Ltd in samenwerking met Verian Group. Opdrachtgever is ICTU

Voorpagina foto: Jian Liu / Unsplash

© 2026 Pieterse Limited / ICTU.



Management Samenvatting

Inleiding

In 2025 is voor de vierde keer (na 2019, 2020 & 2022) een grootschalig onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Zij zijn gevraagd naar hun oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid.

Daarbij stond in 2025 een viertal onderwerpen centraal:

- Oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen (het algemene contact).
- Oordeel over het laatste contact met de overheid naar aanleiding van verschillende levensgebeurtenissen of diensten.
- Contactvormen, de houding ten aanzien van het contact en de klantbeleving.
- De één overheidsbeleving en integratie van dienstverlening.

Het onderzoek is op twee manieren uitgevoerd. Allereerst een online vragenlijst waaraan bijna 5000 (n=4982) burgers en ondernemers hebben deelgenomen. Ten tweede een telefonisch onderzoek onder burgers met een biculturele of laag taalvaardige achtergrond (n=578). Het eerste onderzoek vormt de leidraad voor deze rapportage en resultaten worden aangevuld met de uitkomsten uit het telefonische onderzoek.

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

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

Algemene conclusie

De resultaten van het onderzoek uit 2025 bieden een genuanceerd maar bemoedigend beeld. Over een periode van zes jaar is de waardering voor overheidsdienstverlening consistent gestegen. Burgers en ondernemers zijn in 2025 inmiddels gematigd positief over de kwaliteit, het proces en het vertrouwen in de overheid. Dat is geen toeval: de opeenvolgende investeringen in digitalisering, toegankelijkheid en uitvoering werpen de vruchten af.

Tegelijkertijd maakt het onderzoek onmiskenbaar duidelijk dat de overheid nog niet voldoet aan de verwachtingen die burgers en ondernemers stellen. Bijna 80% van hen verwacht een hogere kwaliteit van de overheid dan van het bedrijfsleven — een hoge lat, die nog niet volledig gehaald wordt. De ambitie van de burger loopt daarmee vooruit op de werkelijkheid van de overheid. De vraag is niet óf de overheid verder moet verbeteren, maar hoe en waar dat het hardst nodig is.

Drie thema's springen eruit als urgente aandachtsgebieden, die tegelijkertijd nauw aansluiten bij de ambities van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS 2025):

1. Van veelheid aan kanalen naar één samenhangende overheid

De behoefte aan integratie is de meest uitgesproken boodschap uit dit onderzoek. Ongeveer 60% van de burgers wil één geïntegreerd online portaal; voor fysieke en ondersteunende dienstverlening geldt een vergelijkbare voorkeur. Burgers ervaren de overheid als één geheel, maar worden bediend door tientallen afzonderlijke organisaties met eigen ingangen, eigen websites en eigen processen en dat wringt. De aanbeveling is dan ook om de doorontwikkeling

- van de overheidsbrede loketfunctie (zowel online als fysiek) te versnellen, met bijzondere aandacht voor samenhang tussen portalen en het voorkomen van nodeloze herhaling van het aanleveren van gegevens door burgers en bedrijven. De huidige 'één overheid'-beleving waarbij ingangen op elkaar worden afgestemd is een waardevolle en noodzakelijke tussenstap, maar het einddoel moet volledige integratie zijn.
2. **Investeer in persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening — mensen boven processen**
Begrijpelijkheid en persoonlijke benadering zijn de twee aspecten die burgers het meest belangrijk vinden. Juist op persoonlijke dienstverlening scoort de overheid het zwakst. Ook het inlevingsvermogen en het gevoel dat de overheid er écht voor de burger is, worden laag beoordeeld. Dit is geen technisch probleem, het is een fundamentele vraag over hoe de overheid haar rol opvat. Mensen verwachten dienstverlening die aansluit bij hun leefwereld en persoonlijke situatie, zodat een goede en consistente beleving van dienstverlening ontstaat die voldoet aan de behoeften en wensen van alle gebruikers.
 3. **Richt kanaalmanagement op wat werkt en stop met versnippering**
Het kanaallandschap is stabiel: online en telefoon domineren, nieuwe kanalen zoals apps, chatbots en sociale media worden nauwelijks gebruikt voor levensgebeurtenissen. Er is geen verdere verschuiving richting digitaal zichtbaar. Dit is een belangrijk signaal voor de inrichting van de digitale infrastructuur. De aanbeveling is om te stoppen met het klakkeloos uitbreiden van het kanaalaanbod en in plaats daarvan te investeren in kwaliteitsverbetering van de kanalen die burgers daadwerkelijk gebruiken; de website en de telefoon.

Kerninzichten

1. Oordeel contact (gematigd) positief

Het algemene oordeel over overheidsdienstverlening is in 2025 gematigd positief. Bijna 80% van de respondenten in het online onderzoek is (heel) positief over de kwaliteit van de dienstverlening, terwijl slechts 8% negatief oordeelt. De tevredenheid met het dienstverleningsproces scoort iets positiever dan het oordeel over de inhoudelijke kwaliteit. Opvallend is dat dit beeld breed gedragen wordt: er zijn geen statistisch significante verschillen op basis van leeftijd, geslacht, opleiding of doelgroep. Laaggeletterden (telefonisch onderzoek) oordelen iets minder positief, maar de verdeling van antwoorden is grotendeels vergelijkbaar. Dit brede draagvlak maakt het resultaat extra betekenisvol.

2. Stijgende trend in het oordeel over het contact

Over vier metingen heen — van 2019 tot 2025 — is een duidelijk stijgende trend zichtbaar in de waardering van overheidsdienstverlening. Het oordeel is verschoven van 'licht positief' naar 'gematigd positief', wat een betekenisvolle verbetering vertegenwoordigt. Deze positieve ontwikkeling geldt voor alle bevolkingsgroepen, ongeacht leeftijd, geslacht of opleidingsniveau, en zowel voor burgers als ondernemers. Hoewel ondernemers consistent iets lager scoren dan burgers, neemt ook hun oordeel toe. De opeenvolgende digitaliseringsagenda's (NL DIGIbeter, Waardengedreven Digitaliseren, NDS 2025) en programma's zoals Werk aan Uitvoering lijken bij te dragen aan deze verbetering. Dit geeft een positief signaal dat beleidsinspanningen daadwerkelijk resultaat opleveren.

3. Oordeel kwaliteit blijft achter bij verwachting en bedrijven

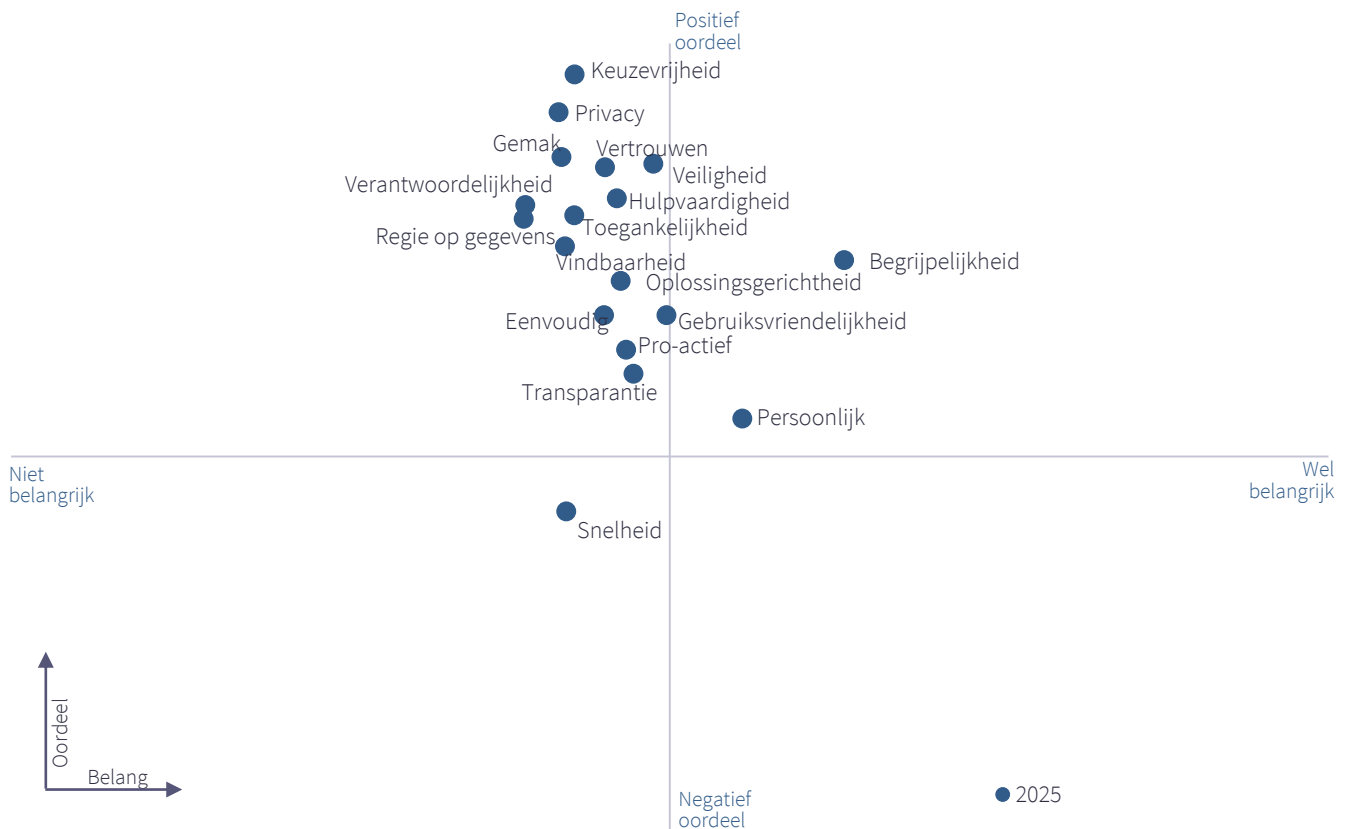
Hoewel de kwaliteit van overheidsdienstverlening positief beoordeeld wordt, blijft deze achter bij wat burgers en ondernemers van de overheid verwachten. Dit verschil is weliswaar niet groot, maar wel aanwezig. Voor de tevredenheid met het proces geldt dit niet: daar voldoet de overheid wél aan de verwachtingen. Opvallend is ook dat bijna 80% van de respondenten verwacht dat de overheid beter presteert dan bedrijven, wat de lat hoog legt. Mensen met lagere vaardigheden of een bi-culturele achtergrond hebben aanmerkelijk lagere verwachtingen (67% verwacht hogere kwaliteit versus 80% in het online onderzoek), mogelijk doordat zij vaker negatieve ervaringen hebben met

overheidsdiensten. Dit benadrukt dat de overheid niet alleen moet voldoen aan een hoge verwachting, maar ook specifieke aandacht moet hebben voor kwetsbare groepen.

4. **Begrijpelijkheid meest belangrijk, snelheid minst positief gewaardeerd**

Wanneer gevraagd wordt welke aspecten van dienstverlening het meest belangrijk zijn, komen begrijpelijkheid en persoonlijke benadering als duidelijke prioriteiten naar voren. Tegelijkertijd wordt de mate waarin dienstverlening als persoonlijk wordt ervaren slechts licht positief beoordeeld, wat een duidelijk verbeterpunt vormt. Snelheid is het enige aspect waarover men negatief oordeelt, maar dit wordt ook als minder belangrijk beschouwd, waardoor het een lagere prioriteit heeft.

Oordeel en belang aspecten van dienstverlening | 2025



Dit patroon is consistent over burgers en ondernemers, en over alle leeftijds- en opleidingsgroepen. Ook laaggeletterden benoemen 'persoonlijk' en 'begrijpelijk' als de belangrijkste aspecten, al hechten zij gemiddeld iets meer belang aan veiligheid, hulpvaardigheid en transparantie. Het verhogen van de persoonlijke benadering in de dienstverlening is daarmee de meest urgente prioriteit voor de toekomst.

5. Vormgeving diensten belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud en tevredenheid

Uit de modelanalyse blijkt dat de vormgeving van dienstverlening in 2025 de sterkste voorspeller is voor zowel het kwaliteitsoordeel als de procestevredenheid. Dit is een verschuiving ten opzichte van eerdere jaren, waarin veiligheid en vertrouwen (in de beginjaren) en toegankelijkheid (in 2022) de dominante factoren waren. Dit suggereert dat eerder gedane investeringen op het gebied van veiligheid en toegankelijkheid hun vruchten beginnen af te werpen, en dat de aandacht nu verschuift naar hoe diensten worden vormgegeven en aangeboden (waarbij in lijn met het vorige punt, vooral persoonlijke dienstverlening aandacht vergt).

Aspecten van dienstverlening in clusters

Veiligheid & Vertrouwen	Hulp & Ondersteuning	Toegankelijkheid	Vormgeving Dienstverlening
Privacy	Hulpvaardigheid	Vindbaarheid	Pro-Actief
Veiligheid	Verantwoordelijk	Begrijpelijkheid	Persoonlijk
Regie op gegevens	Oplossingsgericht	Toegankelijkheid	Snelheid
Vertrouwen		Gebruiksvriendelijk	Gemak
Transparantie		Eenvoudig	Keuzevrijheid

Naast vormgeving blijven veiligheid, vertrouwen en toegankelijkheid ook relevante factoren. Demografische kenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau spelen een beperkte rol, wat bevestigt dat de kwaliteit van de dienstverlening zelf de belangrijkste hefboom is voor verbetering.

6. Contact vooral online en telefonisch én zonder hulp

De website is in 2025 het meest gebruikte contactkanaal (27% van alle contactmomenten), gevolgd door de telefoon (23%) en e-mail. De meeste burgers hebben slechts één contactmoment en maken gebruik van één kanaal. Ongeveer 20% had drie keer of vaker contact en gebruikt daarbij vaker meerdere kanalen. Nieuwe kanalen zoals mobiele apps, sociale media en chatbots worden slechts mondjesmaat ingezet, wat vraagt tekenen oproept bij de toegevoegde waarde van het blijven investeren in deze kanalen.

Voor het eerst werd in 2025 ook gevraagd naar het type website: algemene portalen, organisatie specifieke websites en 'mijn'-omgevingen worden alle drie ongeveer even vaak gebruikt, wat de relevantie van hun verschillende functies onderstreept. Er is geen duidelijke verschuiving meer richting digitale kanalen waarneembaar; traditionele kanalen blijven stabiel en relevant.

7. Sterke behoefte aan één overheid via meerdere kanalen

Er bestaat een uitgesproken behoefte aan integratie van overheidsdienstverlening. Ongeveer 60% van de online respondenten geeft de voorkeur aan één volledig geïntegreerd online portaal voor alle overheidsdiensten, gevolgd door 47% voor één fysiek loket en 47% voor één centrale contactmogelijkheid voor ondersteunende dienstverlening. De huidige situatie — waarbij elke organisatie haar eigen ingang heeft — heeft slechts de voorkeur van een kleine minderheid. Burgers vinden het vervelend om hun situatie telkens te herhalen en ervaren het als moeilijk om overzicht te krijgen over wat zij bij de overheid kunnen en moeten doen. De voorkeur voor volledige integratie neemt licht af naarmate het opleidingsniveau stijgt, maar de absolute verschillen zijn klein. De conclusie is helder: centralisatie van dienstverlening is breed gewenst. De huidige 'één overheid'-benadering waarbij ingangen op elkaar worden afgestemd is een waardevolle tussenstap, maar het einddoel zou volledige integratie moeten zijn.

8. Overheid doet haar best, maar inlevingsvermogen kan beter

De klantbeleving van het contact met de overheid is in 2025 gematigd positief, consistent met het algemene oordeel over de dienstverlening. Burgers en ondernemers waarderen vooral dat de overheid haar best doet om de dienstverlening te verbeteren, vriendelijk is en correcte informatie verstrekt. Naarmate stellingen meer te maken hebben met empathie en persoonlijke betrokkenheid, neemt de positieve beoordeling geleidelijk af.

Het inlevingsvermogen van de overheid en het gevoel dat de overheid er écht voor de burger is, scoren het laagst van alle gemeten aspecten. Dit sluit nauw aan bij de bevinding dat persoonlijke dienstverlening als belangrijk maar onvoldoende wordt beoordeeld. Verschillen tussen bevolkingsgroepen zijn ook hier klein, wat dit tot een breed gedragen aandachtspunt maakt dat structurele aandacht verdient in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

9. Vertrouwen in contact met de overheid is gematigd positief

Zo'n 72% van de respondenten in het online onderzoek heeft een (heel) hoog vertrouwen in de overheidsorganisatie waarmee zij contact hadden, terwijl slechts 11% een laag vertrouwen rapporteert. Het gemiddelde oordeel van 5 op een schaal van 1 tot 7 bevestigt een significant positief vertrouwensniveau, vergelijkbaar met de algemene vertrouwensmeting uit 2022. Binnen de online onderzoeksgroep zijn de verschillen tussen bevolkingsgroepen klein, wat duidt op een breed gedeeld positief vertrouwen.

Het beeld is echter anders voor laaggeletterden: in het telefonische onderzoek heeft slechts 62% vertrouwen in de overheidsorganisatie, een beduidend lager aandeel. Dit verschil verdient aandacht, zeker omdat deze groep vaak meer afhankelijk is van overheidsdiensten. Het percentage met actief wantrouwen is overigens in beide groepen vergelijkbaar.

.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
2.	Kerninzichten	3
1.	Oordeel contact (gematigd) positief.....	3
2.	Stijgende trend in het oordeel over het contact	4
3.	Oordeel kwaliteit blijft achter bij verwachting en bedrijven	5
4.	Begrijpelijkheid meest belangrijk, snelheid minst positief gewaardeerd	6
5.	Vormgeving diensten belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud en tevredenheid	7
6.	Contact vooral online en telefonisch én zonder hulp	8
7.	Sterke behoefte aan één overheid via meerdere kanalen	10
8.	Overheid doet haar best, maar inlevingsvermogen kan beter	14
9.	Vertrouwen in contact met de overheid is gematigd positief	15
3.	Algemene conclusies en aanbevelingen	16
4.	Onderzoeksverantwoording	18
4.1.	Opzet vragenlijstonderzoeken.....	18
4.2.	Modeltoets	18
	Bijlagen.....	21

1. Inleiding

In 2025 is voor de vierde keer (na 2019, 2020 & 2022) een grootschalig onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Zij zijn gevraagd naar hun oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid. In 2019 en 2020 werden deze onderzoeken uitgevoerd in de context van de digitale agenda 'NL DIGibeter'. In 2022 en 2025 vonden de onderzoeken plaats in de context van de 'Staat van de Uitvoering'¹. Dit is een jaarlijkse analyse om knelpunten in de uitvoeringspraktijk te analyseren en oplossingen te vinden. Wel is er in 2025 de link met de nieuwe digitale agenda van de overheid: de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS). In het onderzoek wordt ingegaan op een belangrijke ambitie uit de NDS: het versterken van de één overheidsbeleving door de gebruiker. Dit betekent dat het voor de burger of ondernemer belangrijk is dat ze ervaren dat ze met één dienstbare overheid te maken hebben, ongeacht met welke instantie ze contact hebben.

Dit onderzoek is een onderdeel van deze analyse en het jaarlijkse rapport waarin de bevindingen van de Staat van de Uitvoering gerapporteerd worden verschijnt in het najaar van 2026. De coördinatie van dit programma ligt bij ICTU.

In het onderzoek van 2025 is ingegaan op een viertal thema's:

1. Oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen (het algemene contact).
2. Oordeel over het laatste contact met de overheid naar aanleiding van verschillende levensgebeurtenissen en diensten.
3. Contactvormen, de houding ten aanzien van het contact en de klantbeleving.
4. De één overheidsbeleving en integratie van dienstverlening.

Een deel van de vragen in het derde deel is daarbij geïnspireerd door het werk binnen Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening², waarbinnen gewerkt wordt aan een manier om de klantbeleving gestructureerd en effectief te meten. Daarbij had het "Team Overheidsbreed meethuis voor dienstverlening" input in de ontwikkeling van een set vragen die ingaan op verschillende aspecten uit het meethuis.

Het onderzoek van dit jaar bestond uit een tweetal deelonderzoeken, waarvan het veldwerk door de Verian Group is uitgevoerd:

- **Online vragenlijst (het hoofdonderzoek)**
Een kwantitatief (online) onderzoek onder 4982 burgers en ondernemers om de kwaliteit van dienstverlening in brede zin te meten aan de hand van de vier bovengenoemde thema's.
- **Telefonisch onderzoek**
In aanvulling op het online onderzoek zijn mensen telefonisch bevestigd (n=578). Daarbij ging het vooral om mensen met minder digitale, taal- of bureaucratische vaardigheden en/of een bi-culturele achtergrond.

Deze rapportage focust primair op het online deel van het onderzoek, met waar nodig aanvullende inzichten uit het telefonische onderzoek. Op basis van de resultaten van het kwantitatieve onderzoek heeft Verian een beschrijvende rapportage opgeleverd. Deze dient als bijlage bij dit eindrapport.

Doel van dit eindrapport is drieledig. De eerste is een statistische toets van de resultaten en een diepere analyse bovenop het werk van Verian. Daarbij kijken we primair naar de resultaten over alle respondenten heen, dus burgers en ondernemers samen. De tweede is een verdere vergelijking van de resultaten van 2019, 2020, 2022 & 2025 om daarmee verschillen in de tijd vast te leggen. De laatste is het trekken van conclusies en het doen van aanbevelingen over alle onderzoeken heen. Dit doen we aan de hand van een negental kerninzichten. Deze kerninzichten vormen de leidraad voor de rest van deze rapportage.

¹ Zie <https://staatvandeuitvoering.nl/> voor meer informatie

² <https://www.digitaleoverheid.nl/document/meethuis-voor-dienstverlening/>

2. Kerninzichten

De verdiepende analyse van het onderzoek van 2025 en de vergelijking met de onderzoeken uit voorgaande edities leidt tot een negental kerninzichten. Deze lichten we in dit hoofdstuk nader toe.

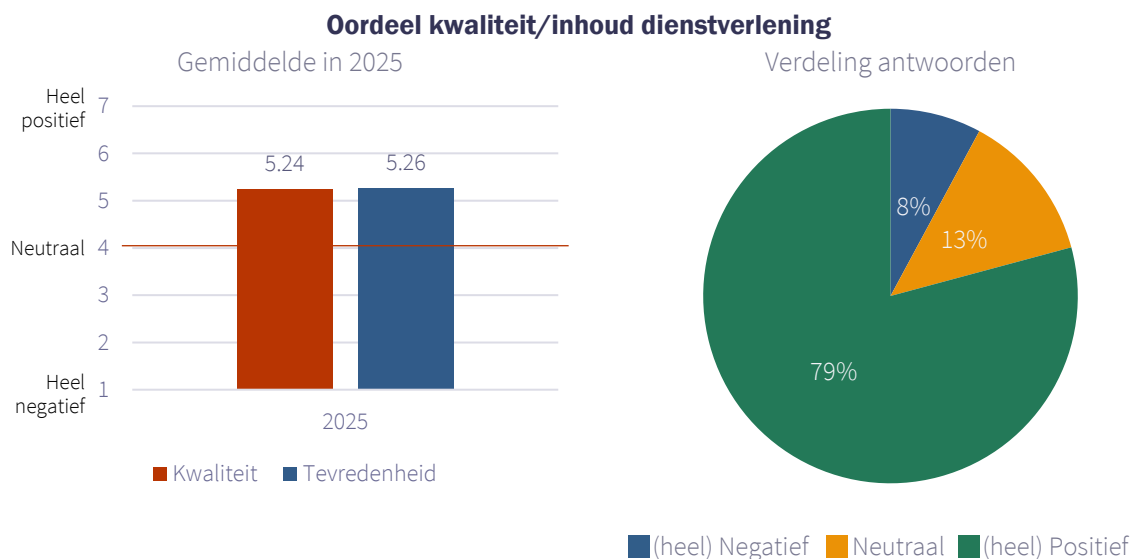
1. Oordeel contact (gematigd) positief

In 2025 is, net als in voorgaande jaren, aan de respondenten gevraagd een algemeen oordeel te geven over:

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

Gezamenlijk geven deze een beeld van het totale oordeel over het contact met overheidsorganisaties.

Dit oordeel over de dienstverlening is in 2025 gematigd positief, waarbij de tevredenheid met het proces iets positiever scoort dan de kwaliteit over de uitkomst van het contact. Daarbij geldt ook dat bijna 80% van alle respondenten (in het online onderzoek) (heel) positief is over de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid (zie Figuur 1). Een klein deel (8%) is (heel negatief). Deze cijfers zijn vergelijkbaar met het telefonische onderzoek onder laaggeletterden. Het oordeel van deze laatste groep is net iets minder positief, maar de verdeling van de antwoorden is grotendeels vergelijkbaar.



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

Het oordeel van de respondenten uit het telefonische onderzoek ligt iets lager dan dat van het online onderzoek, maar de absolute verschillen zijn klein. Hier geldt dat 74,8% van alle respondenten (heel) positief is over de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en 5,9% (heel) negatief is over de kwaliteit.

De verschillen zijn ook klein tussen de verschillende (deel)groepen. Zo zijn er geen statistisch significante verschillen wat betreft leeftijd, geslacht, opleiding en doelgroep (burgers of ondernemers) wat betreft het oordeel over kwaliteit en tevredenheid met het proces.

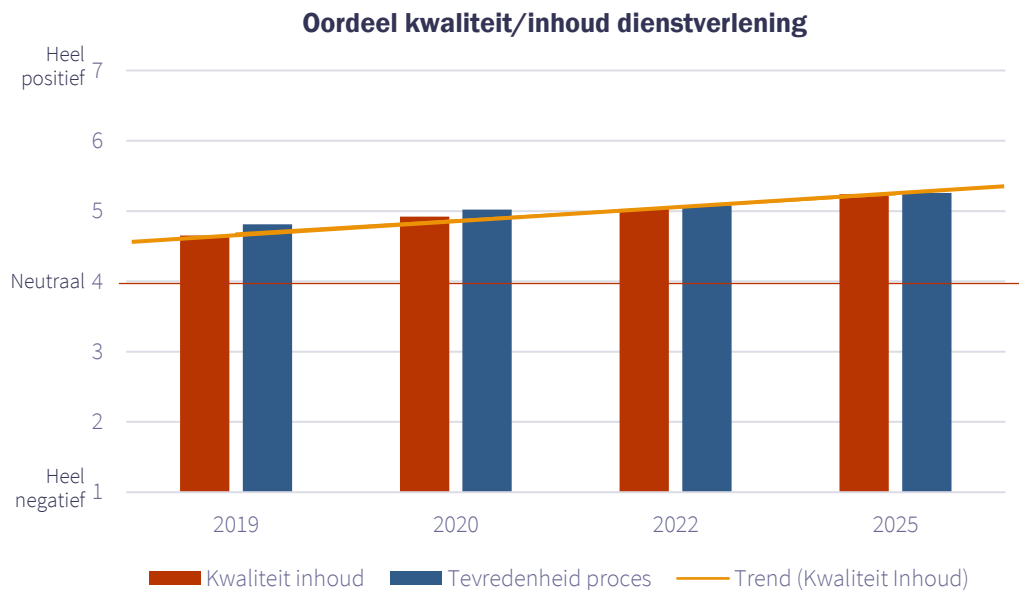
Datzelfde geldt, ten slotte, voor het oordeel over het laatste contact met de overheid. Dit volgt, over het algemeen, hetzelfde patroon: het oordeel is positief over het laatste contact en de verschillen tussen de verschillende respondenten zijn klein. Wel zijn er significante verschillen wat betreft de organisaties waarmee het laatste contact plaatsvond, maar de aantallen respondenten per

organisatie zijn tegelijkertijd te klein om op organisatieniveau of life event niveau steekhoudende uitspraken te doen over de kwaliteit van de dienstverlening.

Ergo: het oordeel over de kwaliteit van zowel het laatste contact naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis alsook het contact in het algemeen met de overheid is (gematigd) positief en dit geldt in brede zin binnen de bevolking en tussen verschillende overheidsdiensten.

2. Stijgende trend in het oordeel over het contact

In 2022 werd al geconstateerd dat het oordeel over de dienstverlening positiever wordt. Deze stijging zet door en met (inmiddels) vier metingen kan gesproken worden van een stijgende trend in het oordeel over de dienstverlening van de overheid.

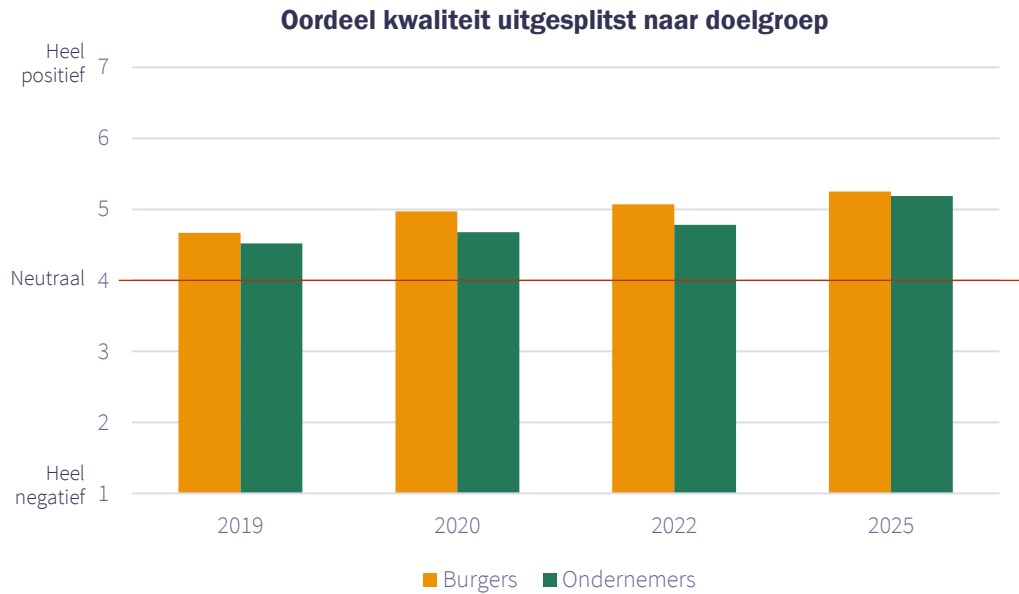


Figuur 2. Gemiddelde oordeel over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening en trend over alle metingen heen

Waar het gemiddelde oordeel in 2019 als 'licht'positief gezien kan worden is dat nu 'gematigd' positief. Dit lijkt erop te duiden dat de ingezette initiatieven van de overheid om de dienstverlening sinds 2019 te verbeteren daadwerkelijk tot resultaten leiden. Daarbij gaat het om de opeenvolgende digitale agenda's ('NL DIGIbeter' (2018), 'Waardegedreven Digitaliseren' (2022) en de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie' (2025)). Daarnaast is het werk in het kader van het programma "Werk aan Uitvoering" (WAU) en de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) mogelijk oorzakelijk aan deze trend.

Deze trend geldt voor alle verschillende (deel)groepen. Zowel wat betreft leeftijd, opleiding geslacht geldt dat het oordeel toeneemt in de verschillende metingen en dit betreft zowel de kwaliteit van de inhoud als de tevredenheid met het proces.

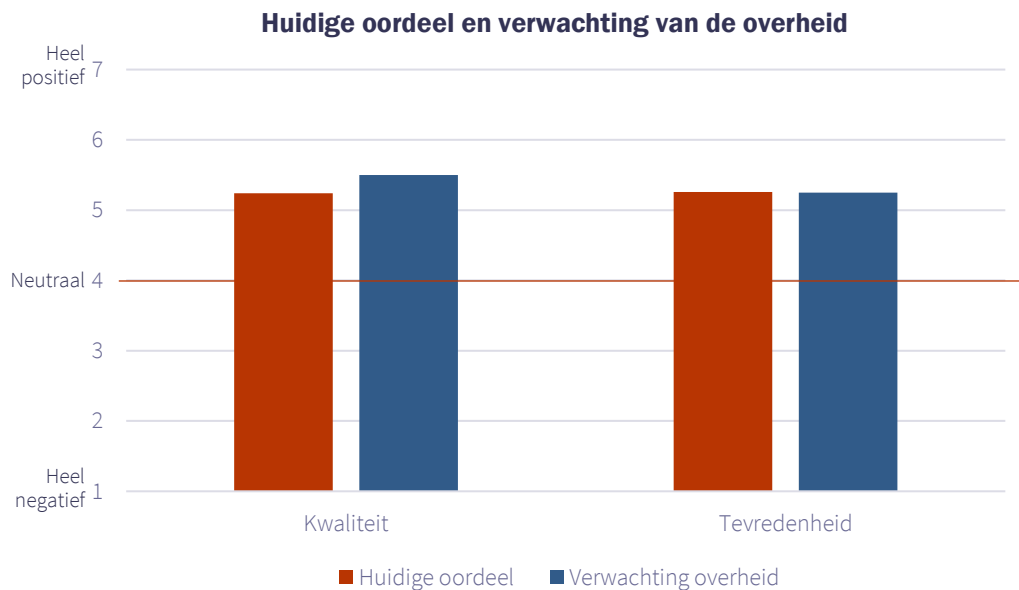
Ook is dit van toepassing voor de verschillende doelgroepen (burgers/ondernemers) in het onderzoek (Figuur 3). Hier is duidelijk te zien dat het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening bij beide doelgroepen toeneemt, al blijft het oordeel van burgers wel consistent hoger dan dat van de ondernemers in het onderzoek.



Figuur 3. Gemiddelde oordeel over de kwaliteit en trend over alle metingen heen uitgesplitst naar doelgroep.

3. Oordeel kwaliteit blijft achter bij verwachting en bedrijven

Daar waar het oordeel over de dienstverlening in het algemeen een stijgende trend kent, blijft het oordeel wel achter bij hetgeen men verwacht van de overheid, maar het verschil is niet groot (Figuur 4). Wat betreft de tevredenheid met het proces is dit verschil er niet en kan geconcludeerd worden dat de overheid aan de verwachtingen voldoet.

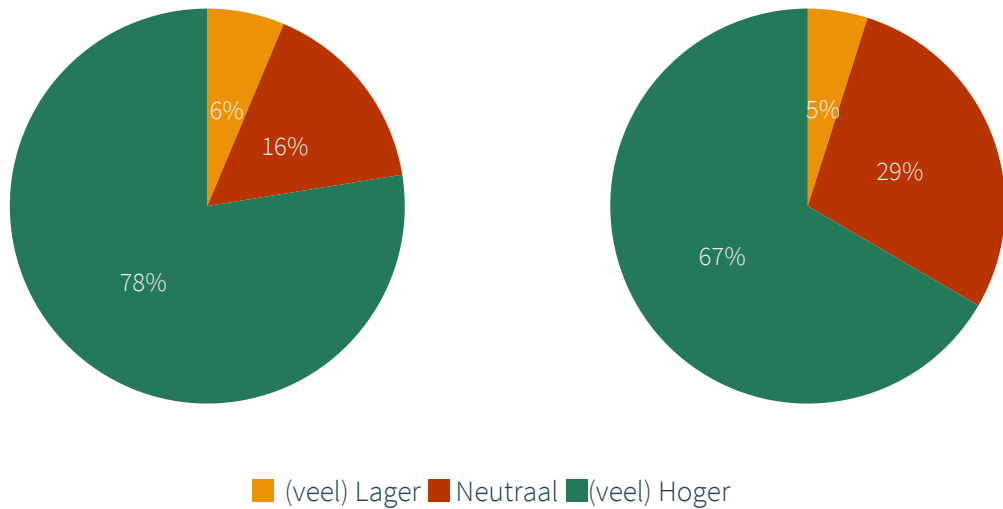


Figuur 4. Huidig oordeel kwaliteit dienstverlening en verwachting van de overheid.

Tegelijkertijd blijft de verwachting over de dienstverlening van de overheid wel achter bij die van bedrijven. Bijna 80% van alle respondenten in 2025 verwacht dat de dienstverlening van de overheid een hoger niveau heeft dan die van bedrijven. Ongeveer 16% heeft een neutraal beeld en ongeveer 6% vindt dat dienstverlening van de overheid een (veel) lager niveau kan hebben dan dat van bedrijven. Daarbij zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de groepen respondenten in het online onderzoek.

Verwachting van de overheid ten opzichte van bedrijven

Online onderzoek Telefonisch onderzoek



Figuur 5. Verwachting dienstverlening overheid ten opzichte van bedrijven.

Wel is er een verschil tussen de respondenten in het online en het telefonische onderzoek. De verwachting ten aanzien van de overheid ligt aanmerkelijk lager bij de respondenten van het telefonische onderzoek; hier verwacht 67% een (veel) hogere kwaliteit van dienstverlening. Mogelijk komt dit omdat deze doelgroep vaker problemen heeft met overheidsdiensten en daarom lagere verwachtingen ten aanzien van de overheid.

Dus: hoewel de overheid over het algemeen goed presteert, is de verwachting ook hoog. Respondenten in dit onderzoek verwachten een hogere kwaliteit van dienstverlening bij de overheid versus bedrijven. Wat niet onderzocht is, is de huidige kwaliteit van het contact met bedrijven. Dit neemt niet weg dat de verwachting helder is en de overheid daar ook naar zou moeten presteren of de verwachtingen van de burger of het bedrijf beter moet managen.

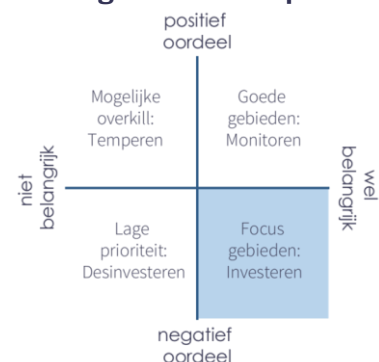
4. Begrijpelijkheid meest belangrijk, snelheid minst positief gewaardeerd

Net als in andere jaren is gevraagd aan de respondenten hoe ze aankijken tegen diverse aspecten van overheidsdienstverlening. Daarbij is gevraagd a) hoe belangrijk ze diverse aspecten vinden en b) wat hun oordeel is over de mate waarin de overheid nu aan die aspecten voldoet. De combinatie van het belang en het oordeel geeft inzichten over gebieden waarin de overheid zou moeten investeren, of juist niet (zie Figuur 6).

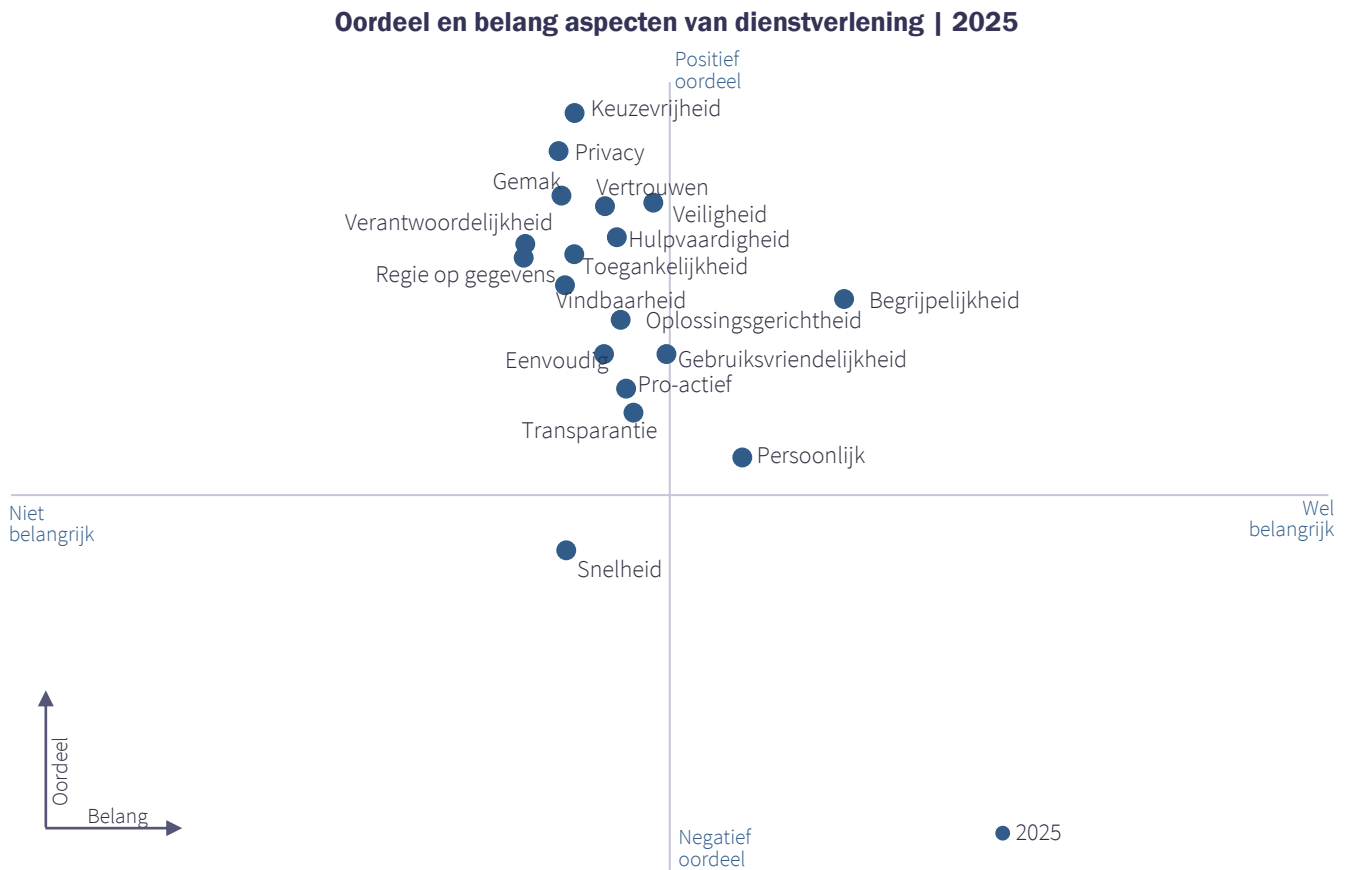
Wel is in 2025 de vraagstelling daarbij iets gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren; waar voorheen respondenten gevraagd werd een zestal aspecten te kiezen uit het totaal van 18 (wat betreft het belang) is dat nu gereduceerd tot twee. Hiermee ontstaat een scherper beeld van het belang en de prioriteit van de respondenten, maar dit beeld is (helaas) minder vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Hieronder (Figuur 7) staat weergegeven wat het belang en oordeel van alle respondenten van het online onderzoek in 2025 is. Daarbij is te zien dat het oordeel over de meeste aspecten positief is. Alleen over de snelheid van het contact heeft men een negatief oordeel en daarnaast wordt snelheid ook niet zo belangrijk gevonden.

Belang en oordeel aspecten



Figuur 6. Dimensies kwaliteitsaspecten.



Figuur 7. Oordeel en belang aspecten van dienstverlening in 2025.

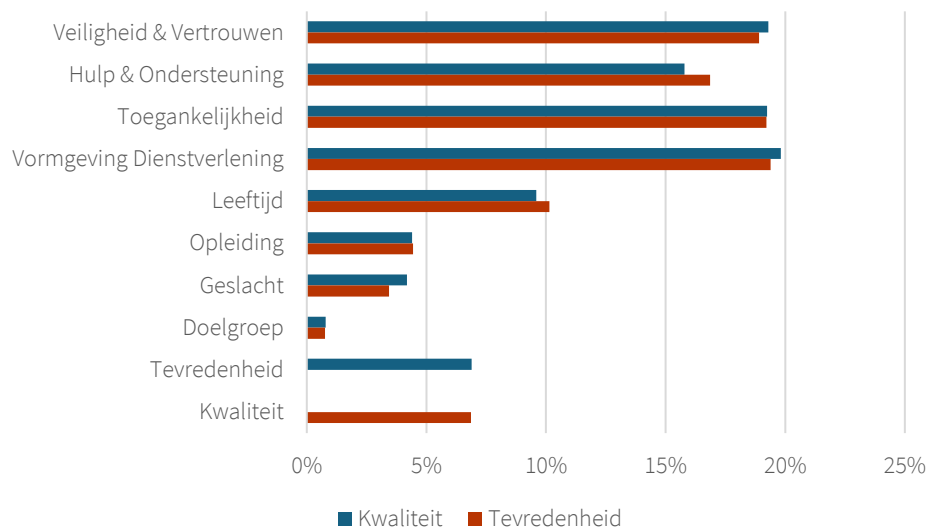
Aspecten die wél belangrijk gevonden worden zijn begrijpelijkheid en persoonlijk. Dit zijn daarmee de belangrijkste prioriteiten voor de dienstverlening in 2025. Daarbij geldt daarnaast dat ‘persoonlijk’ maar in zeer lichte mate positief beoordeeld wordt. Daarmee zou het verhogen van de mate waarin dienstverlening persoonlijk is de belangrijkste prioriteit moeten zijn.

Dit resultaat geldt voor zowel burgers als ondernemers in het online onderzoek en daarnaast zijn de verschillen op basis van leeftijd, opleiding en geslacht klein. Ook komt dit resultaat grotendeels overeen met dat van de minder vaardige respondenten (het telefonische onderzoek). Daar valt wel op dat het oordeel over de aspecten gemiddeld genomen iets positiever is én dat het belang van veel aspecten iets hoger wordt gevonden (met name veiligheid, hulpvaardigheid en transparantie). Maar ook hier komen persoonlijk en begrijpelijk als belangrijke aspecten naar voren.

5. Vormgeving diensten belangrijkste voorspeller van kwaliteit inhoud en tevredenheid

Net als in voorgaande jaren is getest welke aspecten van dienstverlening (Figuur 8) van invloed zijn op de kwaliteit van en tevredenheid met de dienstverlening van de overheid, tezamen met een aantal onderliggende variabelen (leeftijd, geslacht, opleiding en doelgroep). Zoals eerder aangegeven is de methode van dataverzameling niet dezelfde als die van voorgaande jaren en daarnaast is het gebruik van verschillende (online) media niet langer meegenomen in het onderzoek. Daarmee zijn de resultaten van de modeltoets anders dan die van voorgaande jaren en niet direct te vergelijken.

Wel is net als in voorgaande jaren een modeltoets gedaan (zie ook 0) waarin de verschillende dimensies en andere variabelen gerelateerd zijn aan het oordeel over de kwaliteit en tevredenheid met het proces.

Bijdrage voorspellende variabelen aan oordeel dienstverlening (2025)

Figuur 8. Relatieve bijdrage verschillende factoren aan oordeel over dienstverlening.

In het onderzoek van 2025 is de vormgeving van dienstverlening de meest belangrijke dimensie voor zowel kwaliteit als tevredenheid. In de eerste jaren van het onderzoek waren aspecten die te maken hadden met 'Veiligheid en Vertrouwen' nog het meest belangrijk en in 2022 verschoof dit naar toegankelijkheid. Nu ligt de nadruk vooral op de vormgeving van dienstverlening. Dit is in lijn met het resultaat hierboven: de mate waarin dienstverlening 'persoonlijk' is, is onderdeel van de dimensie 'vormgeving dienstverlening'³ en is daarmee dit jaar van invloed op het oordeel.

Investerings van de overheid op het gebied van veiligheid en toegankelijkheid werpen hier mogelijk hun vruchten af. Tegelijkertijd zijn de verschillen klein en worden naast de vormgeving van dienstverlening ook aspecten die te maken hebben met veiligheid, vertrouwen en toegankelijkheid belangrijk gevonden.

Verschillen op basis van onderliggende variabelen zoals demografie en de doelgroep (burgers versus ondernemers) zijn klein, in lijn met de andere analyses in dit onderzoek. Dit is ook in lijn met de eerdere onderzoeken waarin de rol van demografie en rol beperkt was.

6. Contact vooral online en telefonisch én zonder hulp

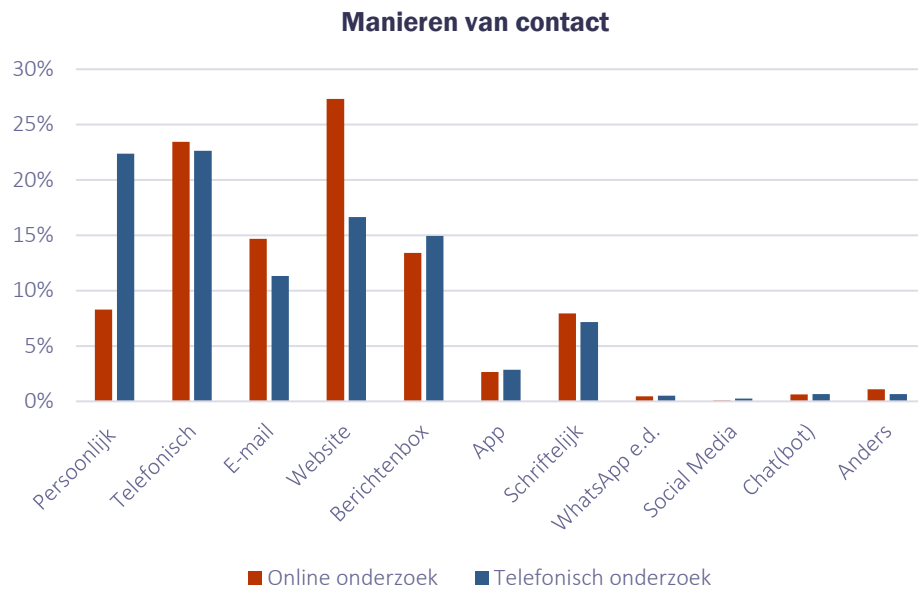
Net als voorgaande jaren is ook in 2025 gevraagd naar de manieren waarop burgers en ondernemers contact hebben met de overheid naar aanleiding van hun (laatste) levensgebeurtenis of dienst. Omdat hierbij een breed scala aan levensgebeurtenissen en diensten is bevraagd geeft dit een goede indicatie van het algemene kanaalgebruik.

Daarbij is in 2025 het aantal kanalen uitgebreid. Zo worden sociale media nu uitgesplitst in sociale communicatiekanalen (WhatsApp en dergelijke) en sociale media (zoals Facebook & Instagram), ook wordt gevraagd naar (mobiele) Apps en chat (zowel menselijk als chatbots). Deze vraag is in beide onderzoeken gesteld. En Figuur 9 geeft een overzicht.

In het hoofdonderzoek wordt duidelijk dat het online (website) kanaal het meest belangrijke contactkanaal is (27% van alle antwoorden) voor de verschillende levensgebeurtenissen. Dit wordt gevolgd door de telefoon (23%) en op afstand email. Het plaatje is, niet verrassend, anders voor het telefonische onderzoek. Daar is telefonisch contact het meest gebruikt (23%), gevolgd door

³ Hierbij past de opmerking dat 'persoonlijke' dienstverlening niet direct betekent dat het contact fysiek is. Het kan ook gaan om de manier waarop mensen persoonlijk worden aangesproken, diensten zijn toegesneden op persoonlijke voorkeuren, of mensen het gevoel hebben een individuele relatie hebben.

persoonlijk contact (22%) en online contact via een website (17%).



Figuur 9. Gebruikte manieren van contact in het online en telefonische onderzoek in 2025

De meeste respondenten gebruiken daarbij één kanaal (en één contact). Een kleine 20% van alle (online) respondenten had drie keer of vaker contact en gebruikt dan ook vaker meerdere kanalen. Opvallend is dat het percentage respondenten in het telefonisch onderzoek dat drie keer of vaker contact had *lager* ligt (12%). Dit kan een gevolg zijn van de kleinere steekproef of het gebruik van diensten van deze doelgroep. Andere mogelijke verklaring is dat, omdat deze groep vaker persoonlijk contact heeft, deze groep vaker contact heeft met een geïntegreerd loket van de overheid waarbij meerdere overheden gezamenlijk het fysieke contact organiseren. Mogelijk werpt dit initiatief haar vruchten af en leidt het tot minder (onnodige) contacten. Nader onderzoek om deze mogelijkheid verder te toetsen is echter wel nodig.

Ten slotte valt op dat relatief nieuwe kanalen erg weinig gebruikt worden voor het contact naar aanleiding van een levensgebeurtenis/dienst. Zowel mobiele apps, social media en chat(bots) worden mondjesmaat gebruikt door alle respondenten. Hierdoor rijst de vraag wat de toegevoegde waarde van een dergelijke veelheid aan kanalen is.

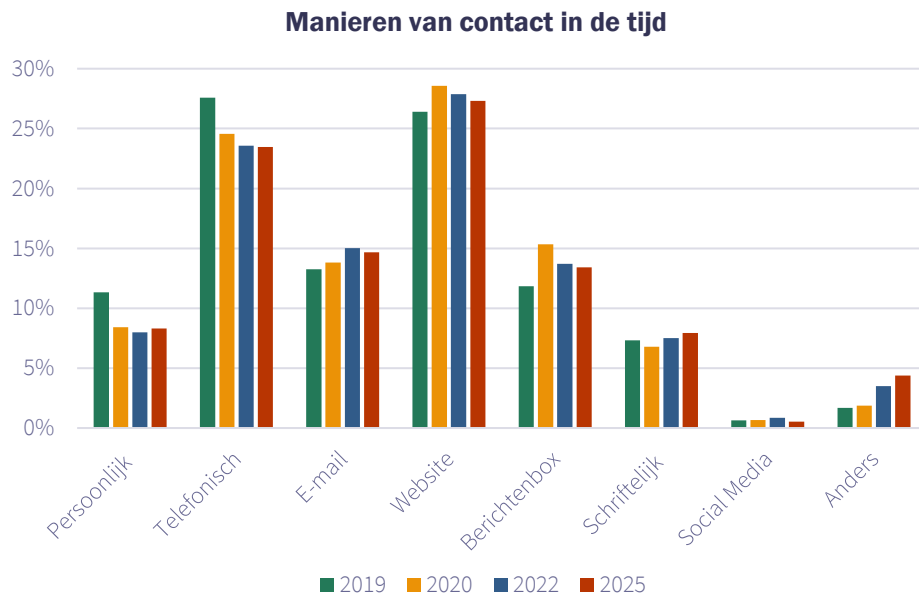
In 2025 is ook voor het eerst doorgevraagd over het type website dat gebruikt is in het contact. Steeds meer overheden richten naast hun algemene (op informatie gerichte) website een persoonlijke ‘mijn omgeving’ in waar transacties gedaan kunnen worden en eventuele (lopende) zaken en persoonsgebonden informatie kunnen worden ingezien. Daarnaast zijn er algemene websites die dienen als wegwijzer in het landschap (zoals overheid.nl, rijksoverheid.nl en nederlandwereldwijd.nl). Hier zien we dat alle drie typen websites ongeveer even vaak gebruikt worden⁴:

- 36% van alle respondenten geeft aan een algemeen portaal bezocht te hebben
- 40% gebruikte een specifieke website van een organisatie
- 39% bezocht een ‘mijn’-omgeving

Dit duidt, mogelijk, op de relevantie van de verschillende functies die deze sites hebben. Variërend van het zorgen voor oriëntatie en wegwijzen (algemene portalen), aanbieden van gerichte organisatie- en/of dienstinformatie (specifieke websites) en vervolgens het doen van transacties (via een ‘mijn’-omgeving).

⁴ Respondenten konden meerdere opties kiezen, waardoor het totaal niet optelt tot 100%

De vraag over de manier van contact is ook in voorgaande onderzoeken gesteld. Daarbij is een groot deel van de kanalen in elk jaar opgenomen, maar is in de loop der tijd een aantal nieuwe kanalen toegevoegd. Om de ontwikkeling in de tijd te kunnen maken is daarbij een aantal datapunten in verschillende jaren samengevoegd⁵. Hierdoor zijn de uitkomsten tussen alle jaren niet volledig vergelijkbaar, maar het geeft wel een indicatie van de ontwikkeling in het kanaalgebruik om de tijd (Figuur 10).



Figuur 10. Gebruikte manieren van contact in het online en telefonische onderzoek over alle jaren heen

De figuur laat een aantal opvallende zaken zien. Ten eerste lijkt het gebruik van de traditionele interactiekanalen (persoonlijk en telefonisch) gedurende de eerste metingen sterk te dalen (mogelijk ten gevolge van Corona), maar lijkt dat de laatste jaren te stabiliseren. Deze stabilisering lijkt ook voor de andere kanalen te gelden. Zo zijn de gegevens voor kanalen als email, website, Berichtenbox en schriftelijk contact nagenoeg stabiel. Er is dan ook geen duidelijke verschuiving meer richting digitale kanalen. Tenminste niet in dit onderzoek. Ten tweede is er wel een groei in het gebruik van 'andere' kanalen. Daarbij gaat het vooral om mobiele kanalen en chat(bots). De kanttekening hier is wel dat het totale gebruik van al deze kanalen beperkt blijft.

De conclusie lijkt tweeledig. Aan de ene kant lijkt er sprake van verzadiging in het gebruik van de digitale/online kanalen en blijven traditionele kanalen (zoals de telefoon) nog steeds belangrijk in het contact. Aan de andere kant zijn er wel verschuivingen in het kanaalgebruik, maar die lijken over de vier metingen heen vrij klein te zijn. Dit lijkt te suggereren dat kanaalmanagement binnen de overheid zich vooral zou moeten richten op die kanalen die vooralsnog het meest belangrijk zijn.

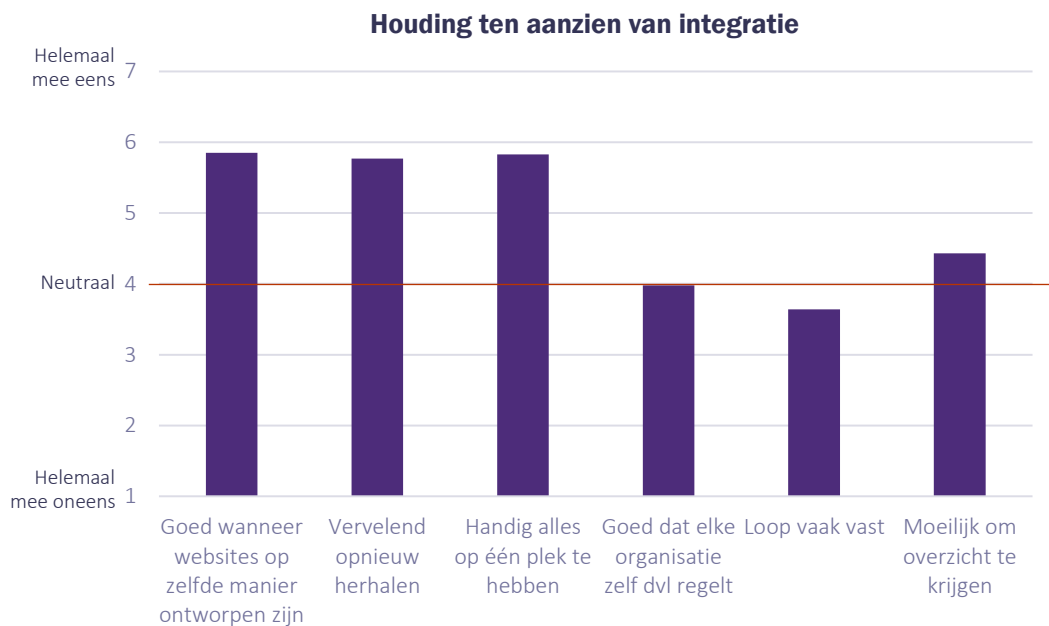
7. Sterke behoefte aan één overheid via meerdere kanalen

Laatste onderwerp in het onderzoek gaat in op de behoefte aan integratie van overheidsdienstverlening. Dit onderwerp kwam in beperkte mate al aan bod in de onderzoeken uit 2019 en 2020. Daaruit bleek dat een kleine meerderheid behoefte had aan één landelijke website en een minderheid (+/- 30%) behoefte had aan één telefoonnummer. Vanwege de aandacht voor de 'één overheidsbeleving' in de huidige NDS (2025) is in het onderzoek van 2025 hernieuwd aandacht besteedt aan dit vraagstuk.

Allereerst is daarbij gevraagd naar de houding ten opzichte van een aantal elementen van

⁵ Vanwege deze samenvoeging past de opmerking dat dit geen zuiver wetenschappelijke analyse is en vooral indicatief beschouwd moet worden.

dienstverlening die te maken hebben met integratie. De resultaten van het online onderzoek staan hieronder weergegeven. Met uitzondering van de vierde stelling (Het is goed dat elke overheidsorganisatie zelf regelt hoe ze burgers helpt) wijkt het oordeel voor alle stellingen significant af van het neutrale middelpunt. Dit betekent allereerst dat respondenten een ambivalente houding hebben tegenover de stelling dat het goed is dat alle organisaties zelf de dienstverlening regelen. Daarnaast geldt dat respondenten *niet* vaak vast lopen in hun contact met de overheid.



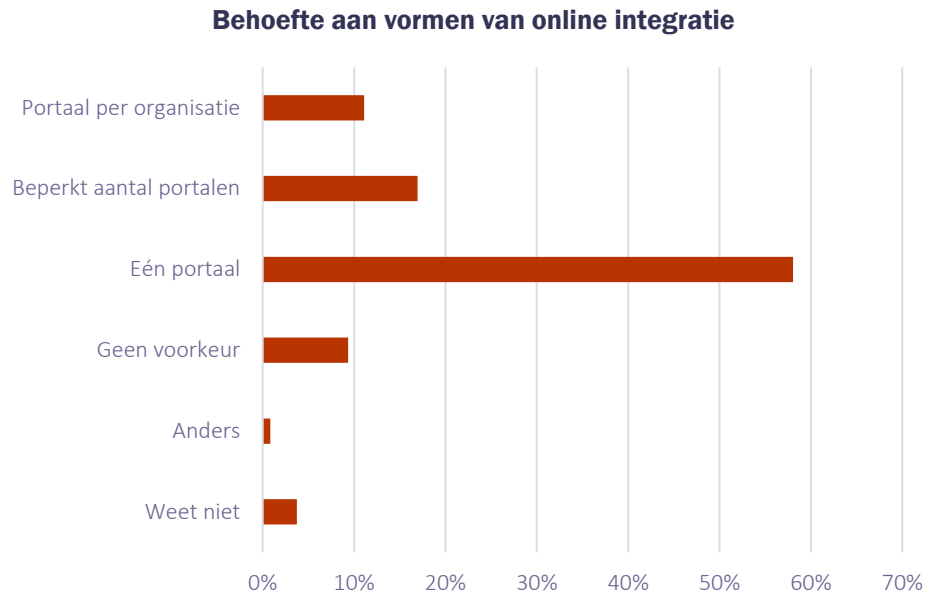
Figuur 11. Houding ten aanzien van aspecten van integratie.

Ondanks dat respondenten niet vaak vastlopen, vinden ze het wel duidelijk vervelend wanneer ze hun situatie opnieuw moeten herhalen én vinden ze het in lichte mate moeilijk om overzicht te krijgen in alles wat ze bij de overheid kunnen en moeten doen. Derhalve is het niet verbazingwekkend dat zowel burgers als ondernemers vinden dat het goed is wanneer websites van de overheid op dezelfde manier ontworpen zouden zijn. Daarnaast lijkt het alle groepen handig om alle diensten en informatie op één plek bij de overheid te hebben.

Om op dat laatste verder te gaan is de respondenten gevraagd welke voorkeur ze hebben ten aanzien van verschillende vormen van integratie van verschillende soorten kanalen/dienstverlening. Ten eerste is daarbij gevraagd naar de voorkeur rond integratie van online dienstverlening (Figuur 12). Daarbij is een aantal opties voorgelegd, waarvan de eerste drie ingaan op verschillende vormen van integratie:

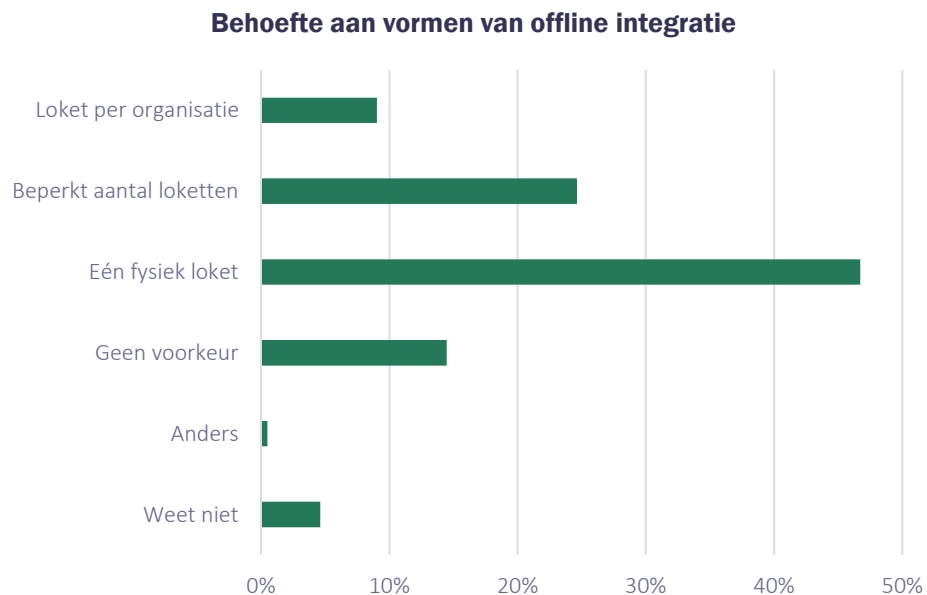
- Geen (websites/portalen per organisatie)
- Beperkt (een aantal websites/portalen die bijvoorbeeld thematisch georganiseerd zijn)
- Volledig (één portaal voor alle diensten van de gehele overheid)

De resultaten van deze vraag zijn helder. Ongeveer 60% van alle respondenten uit het online onderzoek geeft de voorkeur aan volledige integratie van de online dienstverlening in één portaal. Dit percentage is lager voor het telefonische onderzoek (maar met 40% wel de grootste groep) en daar valt op dat veel mensen geen voorkeur hebben of het niet weten (gezamenlijk 28%). Het percentage mensen dat de voorkeur heeft aan de huidige situatie is met 11% en erg kleine minderheid.



Figuur 12. Behoefte aan vormen van online integratie

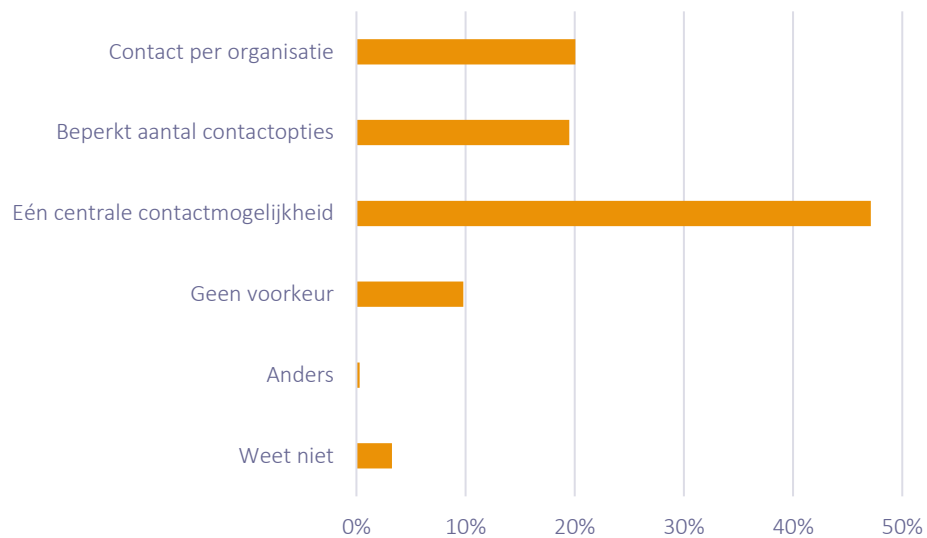
Vervolgens is gevraagd naar de voorkeur ten aanzien van offline integratie (Figuur 13). Daarmee wordt de integratie van fysieke loketten bedoeld. De antwoordopties volgen hier hetzelfde model als bij de online integratie. Ook hier heeft de grootste groep in het online onderzoek (47%) een voorkeur voor het ene fysieke loket, gevolgd door ongeveer 24% met een voorkeur voor een beperkt aantal loketten (bijvoorbeeld thematisch). In het telefonische onderzoek geeft nog steeds de grootste groep (32%) de voorkeur aan volledig geïntegreerde dienstverlening en ook hier is de groep mensen zonder voorkeur duidelijke mening groot (31%).



Figuur 13. Behoefte aan vormen van offline (fysieke) integratie

Ten slotte is gevraagd naar de integratie van ondersteunende dienstverlening. Daarmee worden die vormen van dienstverlening bedoeld die vaak hulp bieden of ondersteunend zijn aan andere kanalen. Denk aan het stellen van vragen via de telefoon of het krijgen van een statusupdate via email.

Behoefte aan vormen van integratie van ondersteunende dienstverlening

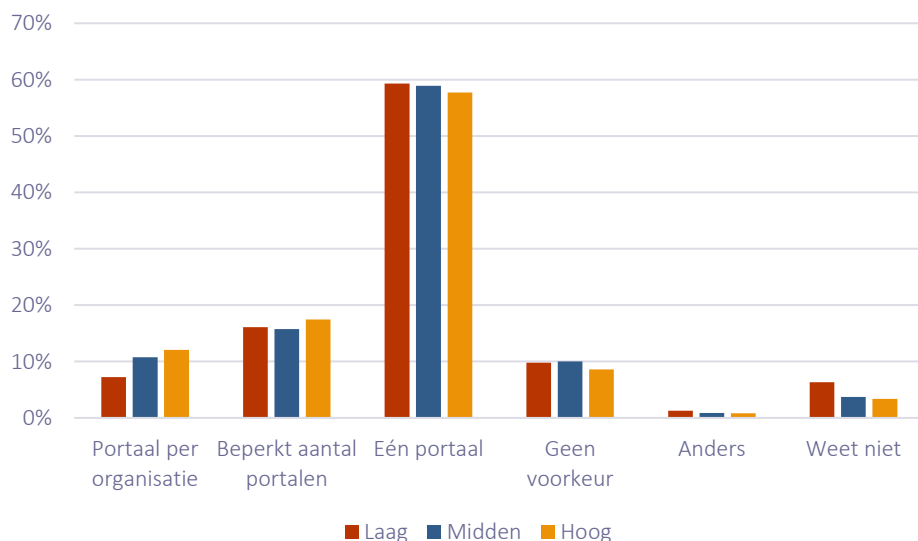


Figuur 14. Behoefte aan vormen van integratie van ondersteunende dienstverlening

In dit geval geeft 47% de voorkeur aan het volledig geïntegreerde scenario van één centrale contactmogelijkheid. Hier valt vooral op dat ook 20% van de respondenten de voorkeur geeft aan elk van de andere twee (hoofd)scenario's: contact per organisatie of een beperkt aantal contactopties. De resultaten van het telefonische onderzoek zijn vergelijkbaar met de andere integratievragen. De grootste groep (32%) geeft nog steeds de voorkeur aan één centrale contactmogelijkheid, maar ook hier geldt dat de groepen met geen voorkeur of 'weet niet' groot zijn (gezaamenlijk 29%).

In het online onderzoek geldt voor alle drie vragen dat er geen (significant) verschil is tussen burgers en ondernemers, de verschillende leeftijdsgroepen of geslacht. Die significante verschillen zijn er wel wat betreft opleiding en dat geldt voor alle vormen van integratie, maar hoewel hier sprake is van statistisch significante verschillen zijn deze in absolute zin klein. Ter illustratie is de verdeling van de verschillende opleidingsgroepen en hun voorkeur voor online integratie hieronder opgenomen (Figuur 15).

Behoefte aan vormen van integratie van online dienstverlening | per opleidingsgroep



Figuur 15. Behoefte aan vormen van integratie van online dienstverlening uitgesplitst naar opleidingsniveau

De figuur suggereert dat de voorkeur voor volledige integratie *afneemt* wanneer het opleidingsniveau *toeneemt* en dit geldt voor zowel de online, offline als ondersteunende dienstverlening. Tegelijkertijd maakt de figuur ook duidelijk dat de absolute verschillen klein zijn.⁶

De algemene conclusie is daarmee helder: er is een sterke behoefte aan integratie van dienstverlening. Dit geldt in meest sterke mate voor de online dienstverlening en wordt gevolgd door offline en ondersteunende vormen van dienstverlening. Alternatieven zoals een beperkt aantal ingangen of een ingang per organisatie (zoals nu de norm is) hebben de voorkeur van kleinere groepen burgers of ondernemers. Gecombineerd met de houding van de respondenten dat het handig is om alles op één plek te hebben en het vervelend is om zaken opnieuw te herhalen ontstaat een conclusie dat centralisatie van (interactie)dienstverlening wenselijk is.

Respondenten willen graag centraal toegang tot dienstverlening via de verschillende kanalen van de overheid. Daarmee is er behoefte aan één overheid. De één overheidsbeleving waarin eigen ingangen blijven, maar deze op elkaar afgestemd worden zou vooral gezien moeten worden als *tussenoplossing*. Het kan een goede manier zijn in een gedegen traject naar volledige integratie van overheidsdienstverlening.

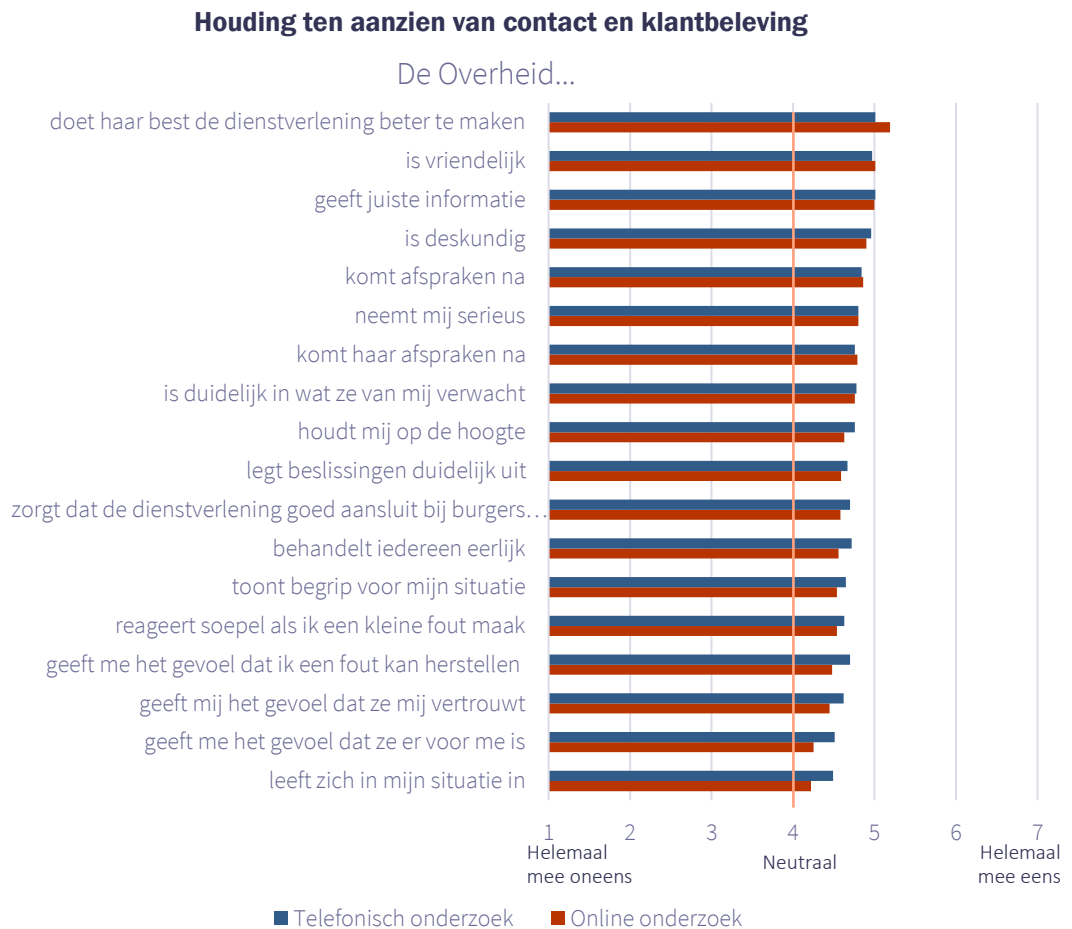
8. Overheid doet haar best, maar inlevingsvermogen kan beter

Achtste kerninzicht gaat in op de houding ten aanzien van het contact en de klantbeleving. Respondenten in beide onderzoeken is gevraagd aan te geven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen over het klantcontact. Hierbij ontstaat een beeld over de klantbeleving ten aanzien van het contact met de overheid. En dat beeld is in beide onderzoeken gematigd positief en dit beeld sluit aan bij de gematigd positieve beeld over het contact in het algemeen⁷.

Het meest positief zijn de respondenten over de stelling dat de overheid haar best doet de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast vinden respondenten dat de overheid vriendelijk is en hen van de juiste informatie voorziet. Vervolgens wordt het beeld geleidelijk minder positief (Figuur 16).

⁶ En het verschil is statistisch significant, maar de absolute verschillen zijn klein en mogelijk een gevolg van de omvang van de steekproef. Daarbij geldt in de statistiek dat wanneer de steekproef in omvang toeneemt een steeds kleiner absoluut verschil nodig is om tot een statistisch verschil te leiden.

⁷ Het oordeel wijkt voor alle stellingen in positieve zin af van het 'neutrale' antwoord (4) met in alle gevallen een $p < .000$ op basis van een t-toets.



Figuur 16. Houding ten aanzien van het contact en de klantbeleving in 2025

Het minst positief zijn de respondenten over het inlevingsvermogen van de overheid en dat geldt net iets sterker voor de respondenten van het online onderzoek. Dit wordt gevolgd door het oordeel over de mate waarin de overheid het gevoel geeft aan burgers en ondernemers dat ze er voor hen is. Dit komt grotendeels overeen met het oordeel over de aspecten van dienstverlening (zie hierboven) waar bijvoorbeeld naar voren kwam dat het oordeel over de mate waarin dienstverlening persoonlijk is op vergelijkbare wijze beoordeeld wordt.

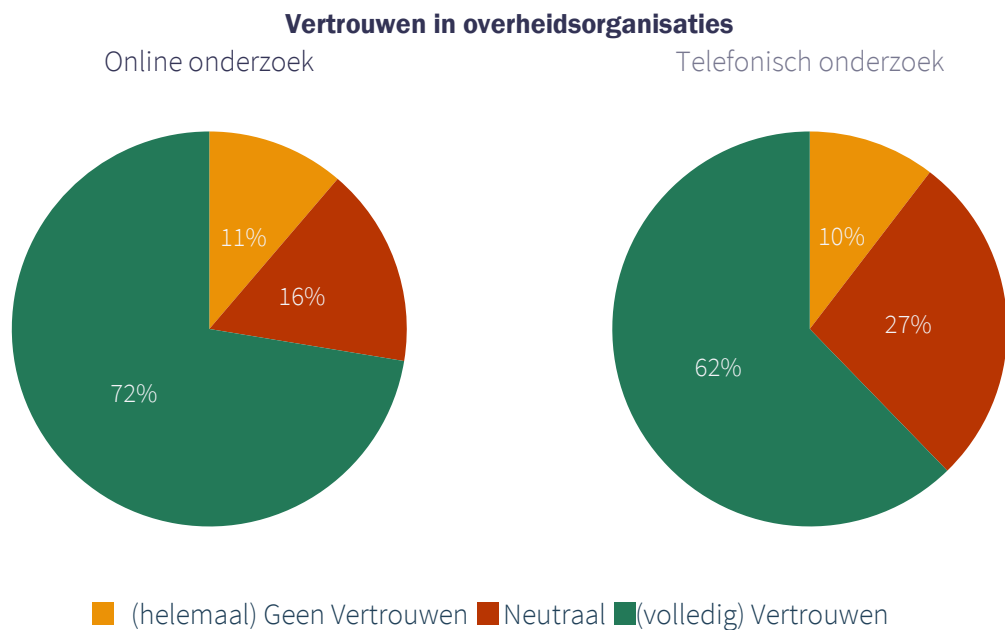
Onderlinge verschillen tussen de verschillende groepen in het onderzoek zijn klein waarmee we kunnen concluderen dat de hierboven gepresenteerde resultaten breed gedragen worden.

9. Vertrouwen in contact met de overheid is gematigd positief

In het onderzoek uit 2022 is diep ingegaan op het vertrouwen in verschillende overheidsinstanties. Daaruit kwam naar voren dat het vertrouwen in de overheid in het algemeen positief is, maar lager dan het vertrouwen in mensen in het algemeen.

In het onderzoek in 2025 is gevraagd naar het vertrouwen in de overheidsinstantie waar het contact mee plaatsvond. Dit vertrouwen is gematigd positief. Zo'n 72% van de mensen heeft een (heel) hoog vertrouwen in deze overheidsorganisatie(s) (Figuur 17). Ongeveer 11% heeft een (heel) laag niveau van vertrouwen in de overheidsinstantie waar het contact mee plaatsvond. Het gemiddelde oordeel van een 5 op een schaal van 1-7 bevestigt een significant positief vertrouwen in het contact. Dit gemiddelde oordeel over het vertrouwen in het contact met de overheid is vergelijkbaar met het algemene vertrouwen in de overheid zoals gemeten in 2022⁸.

⁸ Wanneer we de gebruikte zevenpuntschaal uit het onderzoek van 2025 omrekenen naar de tienpuntschaal gebruikt in 2022 komen we uit op een 7,2 in het vertrouwen in het contact met de overheid. Dit is vergelijkbaar met de 6,98 in het vertrouwen in de overheid in het algemeen.



Figuur 17. Vertrouwen in de overheidsinstantie waar het contact mee plaatsvond.

Ook hier zijn verschillen tussen de verschillende groepen in de bevolking in het online onderzoek klein. Dit is anders voor het online versus het telefonische onderzoek. De doelgroep in het telefonische onderzoek heeft met 62% een beduidend lager aandeel respondenten dat het contact met de overheid (volledig) vertrouwd. Tegelijkertijd is het percentage respondenten dat (helemaal) geen vertrouwen heeft in het contact met de overheid nagenoeg gelijk.

3. Algemene conclusies en aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek bieden een genuanceerd maar bemoedigend beeld. Over een periode van zes jaar is de waardering voor overheidsdienstverlening consistent gestegen. Burgers en ondernemers zijn in 2025 gematigd positief over de kwaliteit, het proces en het vertrouwen in de overheid. Dat is geen toeval: de opeenvolgende investeringen in digitalisering, toegankelijkheid en uitvoering werpen waarschijnlijk haar vruchten af. Dit verdient erkenning en waardering voor de inspanning die door de overheid de afgelopen jaren geleverd is.

Tegelijkertijd maakt het onderzoek onmiskenbaar duidelijk dat de overheid nog niet voldoet aan de verwachtingen die burgers en ondernemers stellen. Bijna 80% van hen verwacht een hogere kwaliteit van de overheid dan van het bedrijfsleven. Dit is een hoge lat, die nog niet volledig gehaald wordt. De ambitie van de burger loopt daarmee vooruit op de werkelijkheid van de overheid. De vraag is niet óf de overheid verder moet verbeteren, maar hoe en waar dat het hardst nodig is.

De NDS erkent dat er al ongeveer 25 jaar over dezelfde doelen gesproken wordt, zoals het centraal stellen van burgers, toegankelijkheid en betere gegevensuitwisseling. Tegelijkertijd is op deze opgaven te weinig voortgang geboekt omdat ze individueel zijn aangepakt. Dit onderzoek geeft de overheid een stevig (en meerjarig) empirisch fundament om die samenwerking nu echt te versnellen: niet als bestuurlijke exercitie, maar als antwoord op wat burgers en ondernemers daadwerkelijk vragen.

Drie thema's springen eruit als urgente aandachtsgebieden, die tegelijkertijd nauw aansluiten bij de ambities van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie⁹.

⁹ <https://www.digitaleoverheid.nl/nederlandse-digitaliseringsstrategie-nds/>

1. Van veelheid aan kanalen naar één samenhangende overheid

De behoefte aan integratie is de meest uitgesproken boodschap uit dit onderzoek. Ongeveer 60% van de burgers wil één geïntegreerd online portaal; voor fysieke en ondersteunende dienstverlening geldt een vergelijkbare voorkeur. Burgers ervaren de overheid als één geheel, maar worden bediend door tientallen afzonderlijke organisaties met eigen ingangen, eigen websites en eigen processen en dat wringt.

De NDS stelt als strategisch doel dat burgers en ondernemers het contact en de interactie vanuit één overheid ervaren (binnen prioriteit 4), waarbij het uitgangspunt is: 'altijd de juiste deur'. Dit onderzoek bevestigt dat dit niet slechts een bestuurlijke ambitie is, maar een breed gedragen maatschappelijke behoefte.

De aanbeveling is dan ook om de doorontwikkeling van de overheidsbrede loketfunctie (zowel online als fysiek) te versnellen, met bijzondere aandacht voor samenhang tussen portalen en het voorkomen van nodeloze herhaling van gegevens door burgers. De huidige 'één overheid'-beleving waarbij ingangen op elkaar worden afgestemd is een waardevolle en noodzakelijke tussenstap, maar het einddoel zou in de ogen van de bevolking volledige integratie moeten zijn.

2. Investeer in persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening, mensen boven processen

Begrijpelijkheid en persoonlijke benadering zijn de twee aspecten die burgers en ondernemers het meest belangrijk vinden. Juist op persoonlijke dienstverlening scoort de overheid het zwakst. Ook het inlevingsvermogen en het gevoel dat de overheid er écht voor de gebruiker is, worden laag beoordeeld. Dit is geen technisch probleem, het is een fundamentele vraag over hoe de overheid haar rol opvat en hoe diensten voor gebruikers ontworpen worden.

Burgers en ondernemers verwachten dienstverlening die aansluit bij hun leefwereld en persoonlijke situatie, zodat een goede en consistente beleving van dienstverlening ontstaat die voldoet aan de behoeften en wensen van mensen.

De aanbeveling is hier tweeledig. Ten eerste: zet de overheidsbrede visie op proactieve dienstverlening snel om in concrete praktijk. Niet wachten tot burgers een loket opzoeken, maar hen actief en persoonlijk informeren en begeleiden. Ten tweede: investeer in de menselijke maat bij alle contactmomenten, ook in de digitale kanalen, door persoonlijke interactie mogelijk te maken en niet achter formulieren en gestandaardiseerde processen te verbergen.

3. Richt kanaalmanagement op wat werkt en stop met versnippering

Het kanaallandschap is stabiel: online en telefoon domineren, nieuwe kanalen zoals apps, chatbots en sociale media worden nauwelijks gebruikt voor levensgebeurtenissen. Er is geen verdere verschuiving richting digitaal zichtbaar. Dit is een belangrijk signaal voor de inrichting van de digitale infrastructuur.

De NDS signaleert dat aparte organisaties met ieder een eigen aanpak zorgen voor versnippering die in de weg zit om dienstverlening te verbeteren. Dit onderzoek bevestigt dat beeld voor het kanaallandschap: het aanbod aan kanalen groeit, maar het gebruik blijft achter. De aanbeveling is om te stoppen met het klakkeloos uitbreiden van het kanaalaanbod en in plaats daarvan te investeren in kwaliteitsverbetering van de kanalen die burgers daadwerkelijk gebruiken. En daarbij gaat het met name om de website en de telefoon. Dat vraagt ook om uniforme ontwerpprincipes en standaardisering, zodat de website van iedere overheidsorganisatie herkenbaar, begrijpelijk en toegankelijk is. Dit zou een eerste stap richting integratie kunnen zijn.

4. Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergronden van het onderzoek. Daarbij wordt de opzet van de vier uitgevoerde onderzoeken en de verantwoording voor de gebruikte methodiek besproken.

4.1. Opzet vragenlijstonderzoeken

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

Op basis van het model is een vragenlijst opgesteld in samenwerking met Kantar Public en is deze vragenlijst uitgezet in 2019, 2020 en 2022. De meting in 2025 is uitgevoerd in samenwerking met de Verian Group. De vragenlijst bestond in elk van de vier onderzoeken uit een – zoveel mogelijk – vaste kern en daarnaast de ruimte om per jaar, thematisch, dieper in te gaan op bepaalde onderwerpen.

De vaste kern is, in de loop der jaren, op een aantal punten aangepast:

1. De lijst organisaties, levensgebeurtenissen, en vormen van dienstverlening waarover het (laatste) contact met de overheid gaat is per meting bijgesteld naar de op dat moment geldende vorm van inrichting van overheidsdienstverlening.
2. In 2025 is een aantal vragen (bijvoorbeeld over mediagebruik) verwijderd, omdat de variantie in responses steeds verder afnam. Zo is het gebruik van e-mail al jaren verzadigd en is het daarom niet zinvol kostbare vragenlijstruimte vrij te maken voor dit soort onderwerpen. Resultaat daarvan is wel dat het oorspronkelijke kwaliteitsmodel niet meer op dezelfde wijze getoetst kan worden en derhalve is voor een iets andere aanpak gekozen.
3. In 2025 is de vraag over het belang van de verschillende aspecten iets anders gesteld dan in voorgaande jaren. In het verleden is aan respondenten gevraagd om twee aspecten van belang te kiezen uit een drietal blokken van zes aspecten (daarmee zes in totaal). In 2025 is ervoor gekozen om in totaal twee aspecten te kiezen. Dit geeft mogelijk een beter beeld van de daadwerkelijke prioriteiten van de respondent. Dit maakt wel dat we de data van 2025 niet meer direct kunnen vergelijken met voorgaande jaren.

In de vragenlijst is voor de vaste kern gebruik gemaakt van gesloten vragen (vaak in een zevenpuntsschaal), bijvoorbeeld om het oordeel over de dienstverlening te meten. Bij het vaststellen van het oordeel is daarbij voornamelijk getoetst op de gemiddelde scores en in de rapportages zijn voornamelijk percentages (negatief/neutral/positief) opgenomen.

In de eerste drie metingen heeft Kantar het veldwerk uitgevoerd en in 2025 is dat overgenomen door de Verian Group. In alle jaren is dit gedaan met een online vragenlijst onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ondernemers/zzp-ers die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een levensgebeurtenis/dienst contact met overheidsdiensten hebben gehad.

De responsgegevens van de verschillende onderzoeken zijn hieronder opgenomen (Tabel 1).

Jaar	Periode dataverzameling	Totale respons	Respons burgers	Respons ondernemers	Focus themadeel
2019	17/07-31/07	3702	3120	582	Regie op gegevens
2020	28/09-04/10	4080	3268	812	COVID-19
2022	17/05-29/05	4800	4132	668	Vertrouwen
2025	04/11-12/12	4982	4391	591	1Overheid

Tabel 1. Overzicht respons verschillende onderzoeken

4.2. Modeltoets

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

4.2.1. Betrouwbaarheid dimensies

Het model bestaat uit een viertal dimensies, bestaande uit 18 kwaliteitskenmerken. Daarbij is in het onderzoek van vorig jaar een eerste toets gedaan op de samenhang van de kwaliteitskenmerken en clustering in de vier dimensies. We herhalen dit jaar de toetsing van vorig jaar, waarbij wordt gekeken naar het onderscheidend vermogen van de variabelen in een viertal dimensies door middel van een factoranalyse. Daarbij wordt bevestigd dat, net als in 2019, 2020 en 2022, de indeling in vier dimensies goed past en in 2025 74,2% van de variantie verklaart (tegen 71,9% in 2022).

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

	Veiligheid en vertrouwen				Hulp en ondersteuning				Toegankelijkheid				Vormgeving dienstverlening			
	2019	2020	2022	2025	2019	2020	2022	2025	2019	2020	2022	2025	2019	2020	2022	2025
Cronbach's alpha (α)	0.86	0.86	0.86	0.89	0.86	0.83	0.86	0.88	0.92	0.92	0.92	0.92	0.83	0.81	0.81	0.83
Verandering indien laagst scorende item verwijderd.	0.84	0.84	0.85	0.87	0.85	0.81	0.84	0.86	0.90	0.90	0.90	0.91	0.81	0.79	0.79	0.81

Tabel 2. Betrouwbaarheid dimensies onderzoeksmodel

De analyse laat zien dat de samenhang binnen de vier dimensies hoger is dan het minimum van 0.65 dat gangbaar is in wetenschappelijk onderzoek. Daarnaast geldt dat het verwijderen van een item uit de schaal in geen van de gevallen leidt tot een betere schaal. Ook geldt dat de betrouwbaarheid over de jaren heen goed vergelijkbaar is en weinig verschillen tussen de jaren laat zien.

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

4.2.2. Modeltoets

Het model is vervolgens getoetst met het oordeel over kwaliteit en tevredenheid als afhankelijke variabelen en de volgende variabelen (alsmede de niet getoetste afhankelijke variabele) als voorspellers in het model: leeftijd, opleiding, geslacht, rol, mediagebruik en de dimensies van dienstverlening. Tenminste, in 2019, 2020 en 2020, met verwaarloosbare verschillen tussen de jaren.

In 2025 is de situatie anders. Niet alleen is het belang (zie boven) net iets anders gemeten, ook is de variabele 'mediagebruik' niet langer meegenomen in het onderzoek. Derhalve wordt het model niet langer vergeleken met voorgaande jaren, maar afzonderlijk getoetst.

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

	2025	
	Kwaliteit	Tevredenheid
R square	0.82	0.81
F	1618.85	1592.94
Sig	.000	.000

Tabel 3. Scores regressietoets onderzoeksmodel 2025

Het model scoort daarbij, in alle drie de jaren goed en dat geldt zowel voor het kwaliteitsmodel als het tevredenheidsmodel. In de onderstaande tabel staan de regressiecoëfficiënten (bèta's) en de significantie van elke onafhankelijke variabele voor beide modellen weergegeven (voor 2025).

	2025			
	Kwaliteit		Tevredenheid	
Variabelen	Bèta	Sig	Beta	Sig
(constant)	0.00	.000	0.00	.000
Kwaliteit	-	-	0.84	.000
Tevredenheid	0.83	.000	-	-
Dim 1. Veiligheid en vertrouwen	0.05	.000	0.01	.453
Dim 2. Hulp en ondersteuning	0.04	.000	0.04	.000
Dim 3. Toegankelijkheid	0.02	.156	0.03	.004
Dim 4. Vormgeving dienstverlening	0.03	.002	0.03	.013
Leeftijd	-0.01	.102	0.02	.016
Opleiding	.00	.723	-0.01	.446
Geslacht	0.01	.221	-0.01	.420
Rol (burger/bedrijf)	.00	.996	-0.01	.331

Tabel 4. Regressiecoëfficiënten onderzoeksmodel 2025

Daarbij is ook, net als voorgaande jaren, als laatste stap een model getoetst met machine learning. Er is wederom gebruik gemaakt van *gradient boosted decision trees*. Daarbij zijn de variabelen uit tabel meegenomen (in afwijking van vorig jaar).

	Kwaliteit	Tevredenheid
Accuracy (2025)	70.64%	71.98
Root Mean Squared Error (RMSE) (2025)	0.386018	0.424924

Tabel 5. Modeltoetswaarden gradient boosted decision trees.

Deze toets laat, net als in andere jaren, zien dat het model de data goed past.

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht aspecten van dienstverlening

Aspecten van dienstverlening en onderliggende clusters



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