



2025

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Management Samenvatting

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

2025

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Management Samenvatting

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.