

Samenvatting onderzoek

Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening, meting 2025

Door: Verian (Flip Zandanel)

Korte samenvatting van het onderzoek

In het onderzoek is gekeken naar de waardering van de overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van burgers en ondernemers. Eerdere metingen vonden plaats in 2019, 2020 en 2022. Het gebruikte onderzoeksmodel werd in 2019 ontwikkeld onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en in samenwerking met dr. Willem Pieterse (Pieterse, Ltd.), expert op het gebied van publieke dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd door Verian (voorheen Kantar Public) in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in samenwerking met ICTU.

Het veldwerk voor de meting in 2025 vond plaats van 4 november tot en met 12 december 2025, onder 4.391 burgers en 591 ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met een overheidsorganisatie naar aanleiding van één van in totaal 34 (burgers) respectievelijk 12 (ondernemers) levensgebeurtenissen, zoals geboorte, overlijden, scheiding, het starten van een onderneming, en dergelijke. Respondenten zijn geworven via het consumentenpanel NIPObase. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing), met een gemiddelde invulduur van 10 minuten.

Omdat deze onderzoeksopzet bepaalde groepen minder goed bereikt, is de ervaren overheidsdienstverlening onder biculturele Nederlanders en mensen met beperkte taal- of bureaucratische vaardigheden apart in kaart gebracht: de eerste groep via face-to-face interviews, de tweede via een aangepaste afname binnen NIPObase. De resultaten hiervan zijn opgenomen als apart hoofdstuk in het rapport.

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn in hoeverre burgers en ondernemers overheidsdiensten in het algemeen waarderen en specifiek in relatie tot een bepaalde levensgebeurtenis of contactmoment met de overheid. Dit jaar is daarnaast gekeken naar de perceptie van en voorkeuren voor integratie van overheidsdiensten (één overheidsbeleving), naar verwachtingen en behoeften ten aanzien van het contact en communicatiekanalen met de overheid, en naar de perceptie van hoe zij door de overheid bejegend worden.

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen

Burgers zijn ten opzichte van 2022 tevredener over 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. Ten opzichte van 2022 is vooral de tevredenheid van ondernemers over de kwaliteit van dienstverlening gestegen: van 67% in 2022 naar 78% in 2025. Toch geeft in 2025 een vijfde van de burgers (21%) en een kwart van de ondernemers (24%) aan vaak vast te lopen in hun contact met de overheid.

Om een beeld te krijgen van de verbeterprioriteiten zijn van 18 aspecten van de dienstverlening het belang en de waardering in kaart gebracht. Op veel kenmerken van de dienstverlening is de beoordeling hoger dan in 2022; dat geldt vooral voor ondernemers. In 2025 is begrijpelijkheid het belangrijkste punt om te blijven uitdragen (hoog belang, hoge waardering). Het belangrijkste actiepunt voor zowel burgers als ondernemers is het bieden van een persoonlijke aanpak: dit aspect wordt relatief belangrijk gevonden, maar de tevredenheid hierover is onvoldoende.

Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis

Burgers en ondernemers is ook gevraagd hoe zij de dienstverlening naar aanleiding van een specifieke (levens)gebeurtenis hebben ervaren. Van de burgers is 79% tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening van de dienstverlenende organisatie(s), en eveneens 79% is tevreden met het contact (hoe zij geholpen zijn). Van de ondernemers is 75% tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening en 76% tevreden met het contact. De tevredenheid verschilt van gebeurtenis tot gebeurtenis. De tevredenheid over relatief eenvoudige administratieve procedures, zoals de aanvraag van een VOG, is hoger dan over dienstverlening rond complexe en emotioneel belaste levensgebeurtenissen, zoals betrokken zijn bij een rechtszaak of geschil. Ten opzichte van 2022 wordt de kwaliteit van de dienstverlening en het contact door burgers en ondernemers voor verscheidene (levens)gebeurtenissen positiever beoordeeld.

Burgers en ondernemers hebben voor hun (levens)gebeurtenis contact met gemiddeld 1,3 organisaties, met name de gemeente en de Belastingdienst. Vergeleken met 2022 hebben zowel burgers als ondernemers gemiddeld genomen minder vaak contact nodig gehad: waar in 2022 nog 34% van de burgers en 25% van de ondernemers met één contactmoment klaar was, is dat nu bij respectievelijk 59% en 57% het geval.

Overheidsbeleving, verwachtingen en voorkeuren t.a.v. integratie van dienstverlening

Burgers en ondernemers 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 en het contact. Het vertrouwen in overheidsinstanties ligt iets lager: 73% van de burgers heeft volledig vertrouwen versus 69% van de ondernemers. De meeste burgers (91%) en ondernemers (87%) schatten hun eigen zelfredzaamheid voor contact met de overheid hoog in.

Een meerderheid (rond zes op de tien burgers en ondernemers) vindt dat de overheid de juiste informatie geeft, vriendelijk en deskundig is, en haar best doet om de dienstverlening beter te maken. Rond de helft van de burgers en ondernemers vindt dat de overheid duidelijk is in wat ze van hen verwacht, haar afspraken nakomt, hen op de hoogte houdt, beslissingen duidelijk uitlegt en hen serieus neemt. Minder dan de helft vindt dat de overheid ervoor zorgt dat de dienstverlening goed aansluit op burgers en bedrijven. Volgens slechts ongeveer een derde toont de overheid begrip voor hun situatie, behandelt zij iedereen eerlijk en geeft zij het gevoel er voor de burger of ondernemer te zijn en hen te vertrouwen. Iets meer dan een kwart vindt dat de overheid zich in hun situatie inleeft, of hun het gevoel geeft dat een fout hersteld kan worden. Slechts een op de vijf burgers en ondernemers vindt dat de overheid soepel reageert op een gemaakte fout.

Bij de grote meerderheid van zowel burgers als ondernemers bestaat behoefte om zaken op één plek te kunnen regelen en op één plek te worden geholpen; in plaats van bij elke organisatie opnieuw te moeten uitleggen wat er aan de hand is. Ongeveer de helft van de burgers en ondernemers wil voor fysieke of online dienstverlening één algemeen overheidsloket of -portal. Een vijfde van de burgers en ondernemers geeft aan dat zij voor fysieke De optie van thematische (per domein) fysieke loketten (een kwart van de burgers of ondernemers online portalen heeft daarbij

voor een niet te verwaarlozen groep de voorkeur. of 'Mijn'-omgevingen worden door negen op de tien burgers en ondernemers weleens gebruikt; de helft gebruikt deze zo veel mogelijk, en driekwart van de gebruikers is er tevreden over. De ontevreden gebruikers noemen vooral de versnippering tussen de omgevingen.

Biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen

Net als onder de hoofddoelgroep (burger) is ongeveer driekwart van de biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen tevreden met de kwaliteit van de algemene overheidsdienstverlening en het contact, en worden de verschillende kenmerken van de dienstverlening niet minder goed beoordeeld. Ook bereiken zij even vaak als burgers hun doel (al dan niet met hulp van iemand anders), en zien ook zij het liefst één overheidsportaal of -loket waar zij hun zaken kunnen regelen

Vergeleken met de hoofddoelgroep (burgers) lopen biculturele Nederlanders en laagtaalkvaardigen wel vaker vast in het contact met de overheid (37% versus 21% in de hoofddoelgroep) en achten relatief minder mensen uit deze groep zichzelf in staat zelfstandig contact te hebben met de overheid (74% versus 91% in de hoofddoelgroep); zij krijgen dan ook vaker hulp van een bekende.

Zij hebben vaker persoonlijk contact met de overheid (31% versus 14%) en minder vaak via een website (23% versus 41%). Ten aanzien van hun specifieke (levens)gebeurtenis zijn zij vergeleken met de hoofddoelgroep minder vaak tevreden over de kwaliteit van en het contact rond de dienstverlening.

Aanbevelingen en tips

Voor het opstellen van aanbevelingen voor beleid en uitvoering op basis van dit onderzoek heeft dr. Willem Pieterse (Pieterse, Ltd., in samenwerking met Verian) nadere analyses uitgevoerd. Zijn bevindingen zijn vastgelegd in een aparte managementsamenvatting, [hier te bekijken](#).