

An aerial photograph of a modern building's interior. The floor is a light-colored, tiled surface. Numerous people are sitting on the floor in a circle, some with laptops or tablets open. The building has a high ceiling with a wooden paneling and a series of white structural beams. The lighting is warm and focused on the people.

# Wensen en waardering van overheidsdienstverlening

een onderzoek onder burgers en ondernemers,  
uitgevoerd in opdracht van het ministerie van  
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Dieter Verhue en Lenneke Nieuwenhuizen  
29 augustus 2019  
H7032

# Inhoudsopgave

<hr/> <b>1</b>					
Inleiding en samenvatting		3			
<hr/> <b>2</b>					
Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event		10			
<hr/> <b>3</b>					
Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen		20			
<hr/> <b>4</b>					
Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens				30	
<hr/> <b>5</b>					
Digitalisering en de toekomst				37	
<hr/> <b>6</b>					
Onderzoeksverantwoording				41	
<hr/>					

**1.**

## **Inleiding en samenvatting**

# Inleiding

Nederland digitaliseert en dat biedt grote kansen om dingen slimmer te doen. De overheid wil in de meest brede zin van het woord die kansen benutten. Tegelijkertijd is het van groot belang dat de autonomie van de burger wordt gerespecteerd. De Grondwet en de daaruit voortvloeiende publieke waarden zoals privacy, zelfbeschikking en gelijkheid zijn juist bij de voortschrijdende digitalisering essentieel om te waarborgen.

Vorig jaar is de Agenda NL Digibeter gepubliceerd. In deze agenda staan de behoeften en rechten van burgers en ondernemers centraal. De complexiteit van de vraagstukken vraagt dat overheden gezamenlijk én met leiderschap verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen daarvan. In juli 2019 is een actualisering van deze agenda aan de Tweede Kamer aangeboden.

In de aanpak van de agenda staan de wensen van burgers en ondernemers centraal. De directie Informatiesamenleving & Overheid (DI&O) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft daarom aan Kantar de opdracht gegeven de wensen en de waardering van burgers en ondernemers voor de overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In dit rapport worden de resultaten van de eerste meting – die in juli 2019 is uitgevoerd – beschreven. Het zal ook mogelijk zijn om op basis van vervolgmetingen ontwikkelingen in te tijd te volgen.

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een nieuw model, dat onder regie van BZK en in samenwerking met dr. Willem Pieterse is ontwikkeld. In het kader van de ontwikkeling van dit model is wetenschappelijk en exploratief kwalitatief onderzoek uitgevoerd, dat in separate rapportages is beschreven.

## Opzet van dit rapport

Het onderzoek is uitgevoerd onder burgers en ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsdienst naar aanleiding van één van in totaal 25 life events, zoals geboorte, overlijden, scheiding, het starten van een onderneming, en dergelijke. Na een screening, is men bevraagd over het contact met overheidsdiensten naar aanleiding van deze life events, en daarna over de ervaringen met overheidsdiensten in het algemeen. Naast de ervaringen met overheidsdiensten, zijn in het onderzoek de behoeften en wensen van burgers en ondernemers in kaart gebracht als het gaat om overheidsdienstverlening. Het gaat hierbij enerzijds om behoeften en wensen ten aanzien van het uitwisselen van gegevens en anderzijds om de manier waarop burgers en ondernemers bij voorkeur contact willen met overheidsdiensten.

In dit rapport wordt achtereenvolgens op deze vier onderwerpen ingegaan:

1. Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event
2. Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen
3. Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens
4. Digitalisering en de toekomst

## Life events die in het onderzoek zijn betrokken

Life events - Burgers	Aantal respondenten
• 18 jaar worden	132
• Werkloos worden	136
• Scheiden of uit elkaar gaan	99
• Met pensioen gaan	168
• Het overlijden van iemand	345
• Een kind krijgen	159
• Trouwen	167
• Hulp bij schulden	93
• Verhuizen	306
• Gebruik maken van langdurige zorg	163
• Het starten, volgen of beëindigen van een opleiding	129
• Studiefinanciering/ lening aanvragen of aflossen	155
• Mantelzorg	330
• Een toeslag aanvragen	178
• Naar het buitenland gaan voor studie of werk	62
• De koop of verkoop van een auto of motorfiets	162
• Een omgevings/bouwvergunning	158
• Het indienen van een klacht/bezwaar	178

Life events – Ondernemers	Aantal respondenten
• Het beginnen als ondernemer	70
• Het beginnen als ZZP-er	78
• Het stoppen met een bedrijf of de aanvraag van een faillissement	74
• Het ontslaan van personeel	56
• De aanvraag van een vergunning of subsidie	200
• Het starten met duurzame bedrijfsvoering/ duurzame energie	53
• Het internationaal ondernemen/ exporteren	51

Na de screening is elke respondent over slechts één life event bevraagd. Wanneer een respondent naar aanleiding van meerdere life events contact met overheidsdiensten heeft gehad, is één life event geselecteerd. Deze selectie heeft zodanig plaatsgevonden dat alle life events voldoende vertegenwoordigd zijn. Bij de life events overlijden, verhuizen, mantelzorg en het aanvragen van een toeslag is ingezet op extra waarnemingen, daar deze onderwerpen in de Agenda NL Digibeter zijn geprioriteerd. Mantelzorg is in samenspraak met Mens Centraal toegevoegd.



## Samenvatting (1/3)

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

- Burgers hebben met gemiddeld 1,8 overheidsorganisaties contact in het kader van een life event. Men heeft met meer verschillende organisaties contact in het kader van een overlijden (2,9) en een scheiding (2,5). De organisaties waarmee men het meest te maken heeft zijn de gemeente en de Belastingdienst.
- Ondernemers hebben met gemiddeld 1,7 overheidsorganisaties contact in het kader van gebeurtenissen zoals de start of beëindiging van een bedrijf, internationalisering of ontslag van personeel. Naast de Belastingdienst en de gemeente, hebben veel ondernemers contact met de Kamer van Koophandel.
- Van de burgers is 63% positief over de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van het life event en 66% vindt dat men goed is geholpen. Van de ondernemers is 66% positief over de kwaliteit van de dienstverlening en vindt 65% dat men goed is geholpen. Er is een sterk verband tussen het oordeel over de dienstverlening en de tevredenheid over hoe men geholpen is: wie over het één tevreden is, is dat doorgaans ook over het ander.
- Bij burgers zijn er verschillen in de waardering van de dienstverlening per life event: over contact naar aanleiding van pensionering, overlijden en de (ver)koop van een auto of motor is een significant hoger percentage tevreden, terwijl meer burgers ontevreden zijn over hulp bij schulden, de aanvraag van een omgevingsvergunning en over het indienen van een klacht of bezwaar. Bij ondernemers zien we dergelijke verschillen niet.
- Een zeer ruime meerderheid van rond de 90% van de burgers en ondernemers wil alles rond een gebeurtenis op één plek kunnen regelen en alle berichten en gegevens rond die gebeurtenis op één plek kunnen inzien. Van de burgers wil 70% daarnaast alle zaken rond een life event kunnen regelen zonder meerdere keren in te loggen met DigiD. Van de ondernemers wil 73% dit in één keer kunnen doen met behulp van eHerkenning.

## Samenvatting (2/3)

### Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen

- Van de burgers is 61% positief over de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen en 64% vindt dat men goed is geholpen. Van de ondernemers is 59% tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en vindt 59% dat men goed is geholpen. Net als bij de beoordeling van de dienstverlening rond life events, is er een sterk verband tussen beide beoordelingen.
  - Voor circa twee derde van zowel burgers als ondernemers is het duidelijk wat men zelf met de overheid moet regelen. Daarnaast voelt de helft tot een krappe meerderheid zich goed geholpen door de overheid, krijgt men informatie die op hem/haar van toepassing is, krijgt men deze informatie op het juiste moment en verloopt het contact met de overheid zonder zorgen. Minder burgers (35%) en ondernemers (34%) vinden dat de overheid voldoende rekening houdt met zijn/haar situatie. Dit laatste aspect is sterk gerelateerd aan het algemene oordeel over de dienstverlening.
  - Om een beeld te krijgen van de verbeterprioriteiten in de overheidsdienstverlening, is van 18 aspecten van de dienstverlening het belang en de waardering in kaart gebracht. Hieruit blijkt het volgende.
- **Aspecten die relatief belangrijk worden gevonden én gemiddeld goed worden gewaardeerd:** oplossingsgerichtheid, begrijpelijkheid van informatie, gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid van de overheid, hulpvaardigheid, vindbaarheid van overheidsdienstverlening en vertrouwen in de omgang met gegevens.
  - **Belangrijk, maar matige waardering:** eenvoud (het contact is zo simpel mogelijk) en de mate waarin de dienstverlening is afgestemd op de persoonlijke situatie. Bij ondernemers geldt dit ook voor de snelheid en het tijdsbeslag van dienstverlening.
  - **Goede waardering, maar minder belangrijk:** keuzevrijheid van het contactkanaal, privacy waarborging, gemak, veiligheid, verantwoordelijkheid (continu streven naar verbetering) en regie op gegevens.
  - **Matige waardering, maar ook minder belangrijk:** snelheid (bij burgers) en transparantie.



## Samenvatting (3/3)

### Delen en uitwisselen van gegevens (alleen bij burgers gemeten)

- Hoe staan burgers tegenover de uitwisseling van gegevens tussen overheidsdiensten en hoe wegen zij het gemak dat dit hen biedt af tegen de bescherming van hun privacy? Een meerderheid van 63% wil liever dat overheidsorganisaties zoveel mogelijk gegevens met elkaar uitwisselen als men daardoor minder vaak gegevens hoeft in te vullen. 30% van de burgers wil dat overheidsorganisaties dit zo min mogelijk doen, ook al moeten zij dan hun gegevens steeds opnieuw invullen. De overige 7% weet het niet.
- In lijn hiermee vindt 64% het vervelend om meerdere keren bij dezelfde organisatie of bij een andere organisatie in de keten (60%) dezelfde gegevens te moeten opgeven. Men heeft weinig moeite om gegevens op te geven wanneer men voor het eerst contact met een organisatie heeft.
- Men vindt het belangrijk te kunnen inzien welke gegevens de overheid over hen heeft en welke organisaties toegang hebben tot hun gegevens (beide 88%). Ook willen burgers (85%) zelf hun gegevens kunnen aanpassen of laten verwijderen. 70% wil daarnaast bij het aanvragen van een dienst weten welke gegevens de overheid voor die dienst gaat gebruiken.

- Als men alle gegevens die de overheid van hem of haar heeft zou kunnen inzien, vindt men MijnOverheid daarvoor de meest logische plek (86%). Slechts 9% geeft de voorkeur aan spreiding van deze informatie over meerdere overheidswebsites.

### Voorkeuren voor het contact met de overheid

- Circa zes op de tien burgers en ondernemers vinden het handig om overheidspost digitaal te ontvangen en zijn positief over digitale overheidsdienstverlening. Tegelijkertijd vindt circa een kwart dat de digitalisering te snel gaat en dat de overheid onvoldoende doet om mensen te helpen met het gebruik van digitale diensten. 15% van de burgers en 14% van de ondernemers geeft aan zelf moeite te hebben met het bijhouden van digitale ontwikkelingen.
- Op de vraag welke innovaties en technologische ontwikkelingen zouden kunnen helpen om de overheidsdienstverlening te verbeteren, antwoorden burgers (59%) en ondernemers (57%) het vaakst een landelijke website waar alle zaken met de overheid kunnen worden geregeld. Burgers noemen daarnaast relatief vaak (49%) één online identificatie, die men zowel bij publieke als private organisaties kan gebruiken.

**2.**

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

## Burgers hebben met relatief veel organisaties contact bij een scheiding of overlijden, bij een klacht indienen of het aanvragen van toeslag heeft men juist met weinig organisaties contact

- Burgers hebben voor de onderzochte life events het meeste contact gehad met de gemeente en de Belastingdienst.
- Bij een scheiding en bij een overlijden hebben burgers met veel verschillende organisaties contact.
- Bij het indienen van een klacht of het aanvragen van toeslag heeft men juist met weinig verschillende organisaties contact.
- De tabel is weergegeven in percentages. Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Daarnaast is het gemiddelde aantal organisaties waarmee men contact heeft gehad weergegeven.
- Leesvoorbeeld: van burgers die in het kader van een scheiding contact hebben gehad met een overheidsdienst, heeft 79% contact gehad met de gemeente. Dit is significant meer dan bij andere life events. Men heeft gemiddeld met 2,5 overheidsdiensten contact gehad bij een scheiding.

<u>Burgers</u>	Aantal	Gemeente	Belasting- dienst	SVB	DUO	UWV	RDW	CAK	Waterschap	Kadaster	Omgevings- loket	KvK	CJIB	Provincie	IND	RVO	DJI	andere
• Totaal	1,8	59	37	16	13	12	8	7	6	4	3	2	2	1	1	0	0	6
• 18 jaar	2,0	30	53	21	76	5	6	2	2	-	1	-	-	-	-	-	2	5
• Werkloos	1,2	8	13	-	2	96	-	1	-	-	1	4	-	-	-	-	-	1
• Scheiden	2,5	79	77	28	4	8	9	4	17	11	1	3	-	3	1	1	-	4
• Pensionering	1,6	11	41	58	1	19	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	21
• Overlijden	2,9	67	85	45	1	9	15	24	21	9	1	2	-	1	0	-	-	5
• Geboorte	2,1	91	46	40	1	19	-	-	1	1	3	-	-	-	2	-	-	1
• Trouwen	1,3	100	17	-	2	4	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	2
• Hulp bij schulden	2,2	71	42	8	10	10	4	12	13	3	3	3	24	1	1	1	1	11
• Verhuizen	2,1	95	34	8	3	7	8	3	19	16	4	8	0	2	0	1	-	1
• Langdurige zorg	1,7	79	11	17	1	14	3	27	2	-	3	-	-	-	-	-	-	11
• Opleiding	1,4	12	23	2	66	20	1	-	-	-	1	4	-	2	-	-	-	8
• Studiefinanciering	1,2	3	11	1	98	2	2	1	1	-	-	1	3	-	-	1	-	1
• Mantelzorg	1,6	91	10	12	0	6	2	20	3	1	3	-	1	0	0	-	-	7
• Toeslag	1,2	11	86	3	2	6	3	1	2	1	1	1	1	2	-	-	-	1
• Naar buitenland	2,0	47	32	24	48	8	5	-	3	-	-	-	3	5	10	2	-	10
• (Ver-)koop auto/motor	1,4	9	48	1	-	-	75	1	1	-	3	-	2	-	-	1	-	4
• Omgevingsvergunning	1,5	96	2	1	-	1	-	-	4	12	25	1	-	4	-	-	-	4
• Klacht/bezwaar	1,1	79	11	2	1	1	1	1	3	-	1	1	5	-	-	1	-	10

Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? [geselecteerde organisatie] n=3120

## Ondernemers hebben voor het starten van een onderneming met relatief veel organisaties contact, bij internationaal ondernemen heeft men met minder organisaties contact

<u>Ondernemers</u>	Aantal	Belasting- dienst	Gemeente	KvK	UWV	RVO	Provincie	Omgevings- loket	RDW	Waterschap	SVB	DUO	Kadaster	CJIB	CAK	IND	DJI
• Totaal	1,7	45	38	36	16	13	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1
• Starten als ondernemer	2,1	79	20	77	17	7	-	1	1	1	3	-	1	3	1	-	-
• Starten als ZZP-er	2,0	76	18	71	14	3	-	1	5	1	4	4	-	-	-	1	-
• Beëindiging bedrijf of faillissement	1,7	62	15	70	7	3	1	1	4	-	-	1	-	1	-	-	-
• Ontslag personeel	1,6	20	16	11	86	2	2	2	2	2	7	-	-	2	2	-	-
• Vergunning of subsidie	1,6	17	69	10	6	22	9	7	4	4	2	4	3	1	2	1	1
• Verduurzaming	1,7	38	60	9	2	21	8	8	4	6	-	2	6	-	-	-	2
• Internationaal ondernemen	1,5	69	6	33	4	16	-	-	4	2	4	-	-	-	-	6	-

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: van de ondernemers die in het kader van het starten als ondernemer contact hebben gehad met een overheidsdienst, heeft 79% contact gehad met de Belastingdienst. Dit is significant meer dan bij andere gebeurtenissen. Ondernemers hebben met gemiddeld 2,1 organisaties contact gehad bij het starten als ondernemer.

- Bij het starten en beëindigen van hun onderneming concentreert het contact zich tot de Belastingdienst en Kamer van Koophandel.
- Bij andere gebeurtenissen (ontslag, verduurzaming, internationaal ondernemen) beperkt het contact zich veelal tot één organisatie.
- Bij vergunningen of subsidies zijn de organisaties waarmee ondernemers contact hebben meer divers.

Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad ten aanzien van deze gebeurtenis? [geselecteerde organisatie] n=3120

## Er is veel herhaaldelijk contact met dezelfde organisatie bij werkloosheid en juist weinig bij de (ver-)koop van een auto of motor

<u>Burgers</u>	1 keer	2 keer	3 - 5 keer	5 - 10 keer	> 10 keer
• Totaal	44	28	21	4	3
• 18 jaar	45	27	23	5	1
• Werkloos	15	15	27	14	30
• Scheiden	43	33	20	2	1
• Pensionering	40	36	21	3	1
• Overlijden	53	27	17	3	1
• Geboorte	54	34	11	-	1
• Trouwen	28	34	34	4	1
• Hulp bij schulden	33	19	29	8	11
• Verhuizen	65	22	11	3	-
• Langdurige zorg	29	30	30	4	6
• Opleiding	32	29	30	9	1
• Studiefinanciering	40	30	25	4	1
• Mantelzorg	45	29	19	5	2
• Toeslag	56	26	15	2	1
• Naar buitenland	40	26	29	2	3
• (Ver-)koop auto/motor	71	23	6	1	-
• Omgevingsvergunning	23	29	33	11	4
• Klacht/bezwaar	40	29	22	7	2

<u>Ondernemers</u>	1 keer	2 keer	3 - 5 keer	5 - 10 keer	> 10 keer
• Totaal	39	33	23	3	2
• Starten als ondernemer	27	46	21	3	3
• Starten als ZZP-er	33	41	23	1	1
• Beëindiging bedrijf of faillissement	73	14	11	-	3
• Ontslag personeel	34	32	32	2	-
• Vergunning of subsidie	33	34	26	5	3
• Verduurzaming	45	28	23	2	2
• Internationaal ondernemen	39	29	28	2	2

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: bij werkloosheid heeft 30% meer dan 10 keer contact gehad met dezelfde organisatie. Bij de (ver)koop van een auto of motor heeft 71% slechts één keer contact gehad.

- In 72% van de gevallen hebben burgers niet meer dan twee keer contact met dezelfde organisatie in het kader van hun life event. Dit geldt ook voor ondernemers.
- Burgers hebben het meeste herhaaldelijk contact met dezelfde dienst bij werkloosheid.
- Men heeft relatief vaak slechts één keer contact bij de (ver)koop van een auto of motor, verhuizing, het aanvragen van een toeslag en bij geboorte en overlijden.
- Ondernemers hebben het meeste herhaalcontact bij het aanvragen van een vergunning en subsidie, terwijl men bij het beëindigen van een bedrijf of faillissement vaak maar één keer met dezelfde organisatie contact heeft.

Hoe vaak had u contact met [overheidsorganisatie] over [life event]? N=3.120 burgers en N=582 ondernemers

## Burgers hebben het meest telefonisch contact en contact via websites, maar er is veel variatie afhankelijk van het life event

<b>Burgers</b>	persoonlijk	telefonisch	website	berichten- box	e-mail	schriftelijk	social media	anders
• Totaal	17	43	42	21	20	12	1	3
• 18 jaar	5	36	61	21	17	8	2	1
• Werkloos	43	53	57	51	31	14	2	4
• Scheiden	13	55	34	23	11	8	1	3
• Pensionering	2	38	45	38	18	8	-	1
• Overlijden	7	59	22	20	16	19	0	1
• Geboorte	25	18	54	35	6	18	1	1
• Trouwen	43	52	50	7	26	8	1	1
• Hulp bij schulden	31	63	17	8	23	14	4	3
• Verhuizen	18	30	51	17	13	5	0	2
• Langdurige zorg	27	56	17	15	26	20	3	6
• Opleiding	11	39	64	30	21	5	1	1
• Studiefinanciering	1	32	62	26	18	8	1	1
• Mantelzorg	20	53	28	7	24	14	2	3
• Toeslag	4	28	60	33	7	6	-	1
• Naar buitenland	13	48	52	23	36	7	-	2
• (Ver-)koop auto/motor	12	17	46	36	6	12	1	7
• Omgevingsvergunning	30	58	36	4	53	15	-	4
• Klacht/bezwaar	12	43	36	6	33	21	3	6

- Veel persoonlijk contact is er bij de life events trouwen en werkloos raken. Bij werkloosheid is er ook veel contact via de Berichtenbox.
- Er is veel telefonisch contact bij schuldhulpverlening, overlijden en het aanvragen van een omgevingsvergunning. Bij de omgevingsvergunning is er ook veel e-mailcontact.
- Men regelt 18 jaar worden, de opleiding en studiefinanciering vaak via de website.
- Bij geboorte, overlijden, langdurige zorg en het indienen van klachten is er relatief veel schriftelijk contact.
- Er is weinig contact via social media.
- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: bij 18 jaar worden heeft 61% contact gehad met de overheidsorganisatie via de website. Dit is significant meer dan bij andere life events (gemiddeld 42%).

Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [overheidsorganisatie] naar aanleiding van [life event]? N=3.120



## Bij ondernemers is er een duidelijke relatie tussen de gebeurtenis en het soort contact

<u>Ondernemers</u>	persoonlijk	telefonisch	website	berichten- box	e-mail	schriftelijk	social media	anders
• Totaal	24	50	43	10	26	10	1	3
• Starten als ondernemer	51	43	44	11	16	7	1	6
• Starten als ZZP-er	42	47	41	13	26	1	1	3
• Beëindiging bedrijf of faillissement	12	49	49	12	12	10	-	8
• Ontslag personeel	13	75	41	7	14	2	-	-
• Vergunning of subsidie	21	50	42	9	38	14	1	2
• Verduurzaming	19	47	42	8	32	9	2	-
• Internationaal ondernemen	12	43	47	4	20	16	-	4

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd
- Leesvoorbeeld: bij starten als ondernemer heeft 51% persoonlijk contact gehad. Dit is significant meer dan bij andere life events (gemiddeld 24%).

- Er is sprake van veel persoonlijk contact bij het starten van een onderneming en bij het starten als ZZP-er.
- Contact over het ontslag van personeel vindt veelal telefonisch plaats.
- Bij contact over vergunningen en subsidies is er – meer dan bij andere gebeurtenissen – schriftelijk en e-mailcontact.

Op welke manier(en) heeft u contact gehad met [overheidsorganisatie] naar aanleiding van [life event]? N=582

## Burgers hebben een sterke voorkeur van het inrichten van dienstverlening rond life events

	Ik wil...			
	...alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden.	...alle zaken over [life event] in één keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met mijn DigiD.	...al mijn berichten van de overheid over [life event] ontvangen op één plek.	...de gegevens die de overheid over mij heeft op één plek kunnen inzien.
<b>Burgers</b>				
• Totaal	91	70	87	89
• 18 jaar	92	80	86	82
• Werkloos	95	77	93	91
• Scheiden	94	68	84	90
• Pensionering	88	63	89	90
• Overlijden	93	76	86	89
• Geboorte	89	71	82	92
• Trouwen	87	76	85	87
• Hulp bij schulden	69	44	75	69
• Verhuizen	95	80	90	90
• Langdurige zorg	96	54	96	96
• Opleiding	94	70	90	89
• Studiefinanciering	94	63	90	85
• Mantelzorg	87	66	84	87
• Toeslag	91	73	88	91
• Naar buitenland	97	65	94	94
• (Ver-)koop auto/motor	93	68	87	93
• Omgevingsvergunning	93	63	84	89
• Klacht/bezwaar	85	63	75	81

- Een zeer ruime meerderheid van rond de 90% van de burgers wil alles rond een life event op een plek kunnen regelen en alle berichten en gegevens rond dat life event op één plek kunnen inzien.
- Circa 70% wil alle zaken over het life event kunnen regelen zonder meerdere keren in te loggen met DigiD.
- Deze resultaten zijn redelijk consistent over alle life events.
- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: bij studiefinanciering wil 94% alles wat men hiervoor moet regelen op één plek kunnen vinden.

Hieronder ziet u een aantal uitspraken over uw behoeften over uw contact met de overheid over [life event]. Kunt u aangeven in welke mate u het hiermee eens of oneens bent? Top 3 gerapporteerd (percentages 'meer eens, dan oneens', 'eens' & 'helemaal mee eens'); n=3120

# Ook ondernemers willen graag dat dienstverlening rond gebeurtenissen wordt georganiseerd

	Ik wil...			
	...alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden.	...alle zaken over [life event] in een keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met eHerkenning.	...al mijn berichten van de overheid over [life event] ontvangen op één plek.	...de gegevens die de overheid over mij heeft op één plek kunnen inzien
<b>Ondernemers</b>				
• .Totaal	88	73	85	86
• Starten als ondernemer	83	70	73	83
• Starten als ZZP-er	88	72	81	84
• Beëindiging bedrijf of faillissement	88	71	85	85
• Ontslag personeel	86	67	86	86
• Vergunning of subsidie	98	81	94	94
• Verduurzaming	73	50	82	82
• Internationaal ondernemen	78	78	78	74

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: bij ontslag personeel wil 86% van de ondernemers alles wat men hiervoor moet regelen op één plek kunnen vinden.

- Net als burgers, willen 85% tot 90% van de ondernemers dat alles rond een gebeurtenis op één plek geregeld kan worden en dat zij alle berichten en gegevens rond die gebeurtenis op één plek kunnen inzien.
- 73% van de ondernemers wil alle zaken over het life event kunnen regelen zonder meerdere keren in te moeten loggen met eHerkenning.
- Deze behoeften leven nog sterker bij vergunningen en subsidies.

## Van de burgers is 63% tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. 66% vindt dat men goed is geholpen

Burgers	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
	tevreden	neutraal	ontevreden	tevreden	neutraal	ontevreden
• Totaal	63	12	24	66	14	21
• 18 jaar	61	14	25	64	17	18
• Werkloos	57	15	29	57	16	27
• Scheiden	54	15	31	58	15	27
• Pensionering	76	10	14	80	10	10
• Overlijden	69	14	17	72	16	13
• Geboorte	70	9	20	70	15	15
• Trouwen	66	11	23	68	17	16
• Hulp bij schulden	53	13	34	47	15	38
• Verhuizen	68	10	22	71	11	18
• Langdurige zorg	66	12	22	68	12	20
• Opleiding	64	12	25	64	12	25
• Studiefinanciering	65	14	21	67	14	19
• Mantelzorg	66	10	24	64	15	21
• Toeslag	61	12	28	66	14	21
• Naar buitenland	57	10	34	61	11	27
• (Ver-)koop auto/motor	75	14	11	78	12	11
• Omgevingsvergunning	54	15	31	61	11	28
• Klacht/bezwaar	35	12	52	39	14	47

- Een kwart van de burgers is ontevreden over de dienstverlening en 21% is ontevreden over hoe men geholpen is.
- Over contact naar aanleiding van pensionering, overlijden en de (ver)koop van een auto of motor is een significant hoger percentage tevreden.
- Over hulp bij schulden, de aanvraag van een omgevingsvergunning en over het indienen van klachten of bezwaren is een hoger percentage ontevreden
- Er is een sterk verband tussen het oordeel over de dienstverlening en de tevredenheid over hoe men geholpen is; wie over het één tevreden is, is dat doorgaans ook over het ander.

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: 66% van de burgers is tevreden over hoe men geholpen is met het aanvragen van een toeslag.

## Van de ondernemers is 66% tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en 65% vindt dat men goed is geholpen

<u>Ondernemers</u>	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
	tevreden	neutraal	ontevreden	tevreden	neutraal	ontevreden
• Totaal	66	12	23	65	14	21
• Starten als ondernemer	63	11	26	63	14	23
• Starten als ZZP-er	68	13	19	69	13	18
• Beëindiging bedrijf of faillissement	64	15	22	62	14	24
• Ontslag personeel	55	16	29	61	14	25
• Vergunning of subsidie	70	10	21	70	13	18
• Verduurzaming	64	15	21	62	15	23
• Internationaal ondernemen	65	8	28	55	16	29

- 23% van de ondernemers is ontevreden over de dienstverlening en 21% is ontevreden over hoe men geholpen is.
- De tevredenheid onder ondernemers komt sterk overeen met die van burgers.
- Er zijn geen significantie verschillen tussen de verschillende gebeurtenissen.
- Er is een sterk verband tussen het oordeel over de dienstverlening en de tevredenheid over hoe men geholpen is: wie over het één tevreden is, is dat doorgaans ook over het ander.
- De tabel is weergegeven in percentages.
- Significante verschillen met het totaal (alleen positieve afwijkingen) zijn gearceerd.
- Leesvoorbeeld: 63% van de ondernemers is tevreden over de dienstverlening naar aanleiding van het starten als ondernemer.

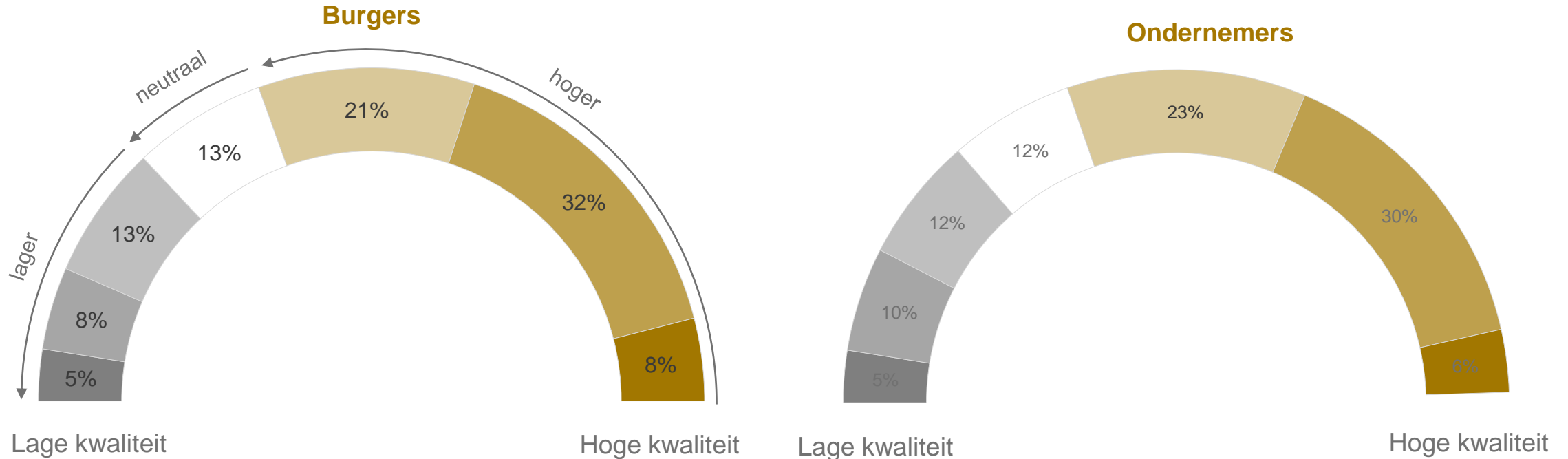
**3.**

**Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen**



## Zes op de tien burgers (61%) beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid als hoog. Dit geldt voor 59% van de bedrijven

- Burgers en ondernemers hebben op basis van al hun contacten met de overheid in de laatste 12 maanden een oordeel gegeven over de kwaliteit van de dienstverlening, op een schaal van 1 tot 7.
- Van de burgers geeft 61% een beoordeling boven het midden van de schaal, wat erop duidt dat zij positief zijn over de kwaliteit. 26% beoordeelt de kwaliteit als laag en 13% neemt een middenpositie in.
- Bij de ondernemers is het beeld overeenkomstig: 59% is positief over de kwaliteit, 27% een lage beoordeling en 12% is neutraal.

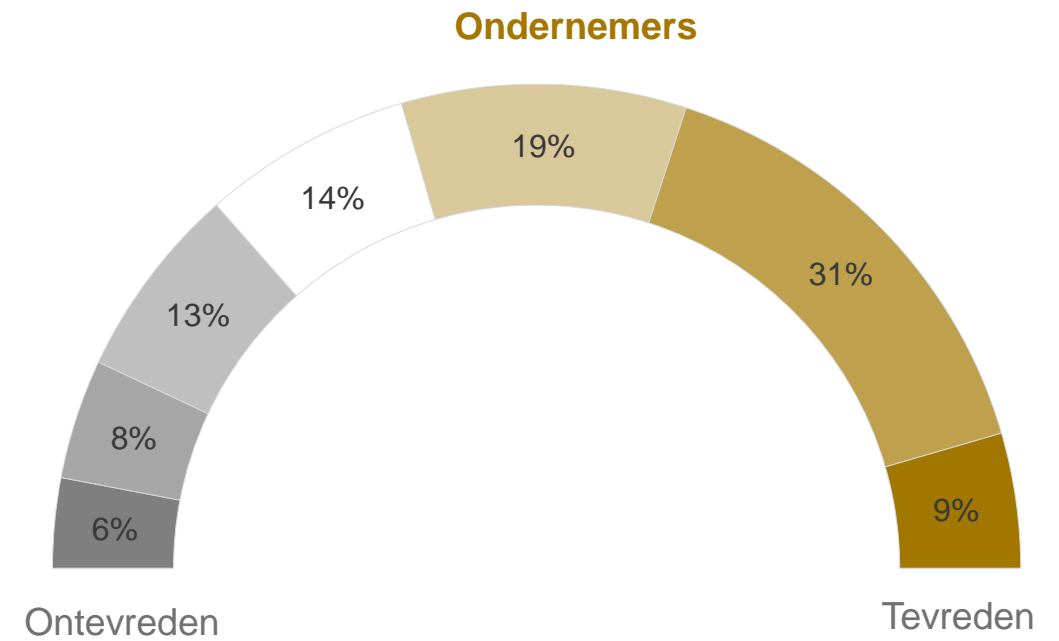
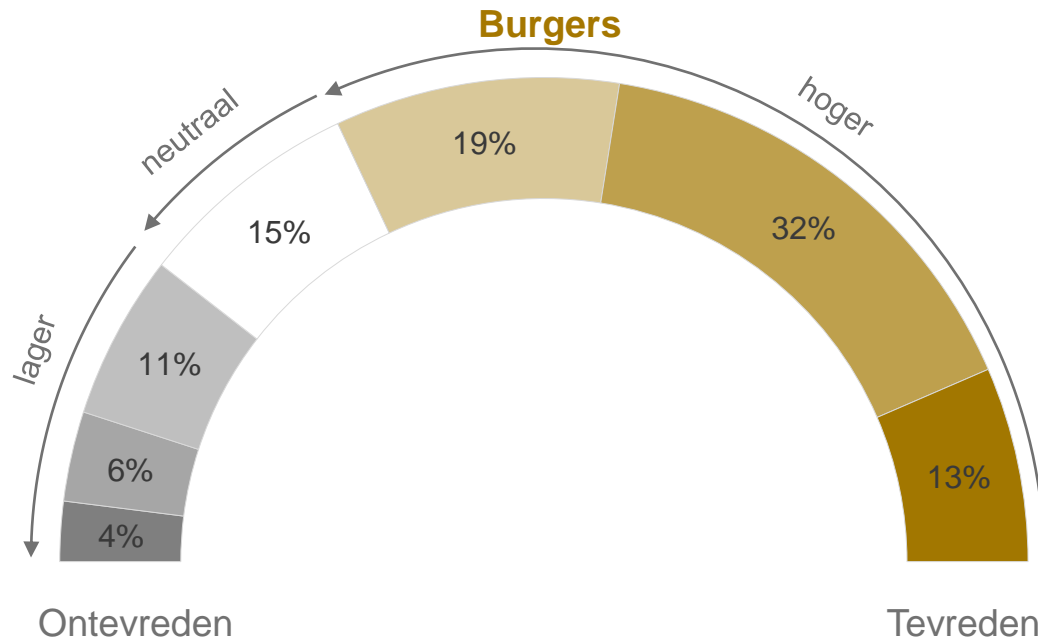


Als u kijkt naar al uw contacten met de overheid in de laatste 12 maanden, wat is dan uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening?

Burgers: n=3120; bedrijven/ ZZP-ers: n=582

## Zowel bedrijven als burgers zijn in meerderheid tevreden over de manier waarop het contact met de overheid in de afgelopen 12 maanden verliep

- Wat vindt men over de manier waarop het contact met de overheid in de afgelopen 12 maanden verliep? Ook dit is op een schaal van 1 tot 7 in kaart gebracht.
- Van de burgers geeft 64% een beoordeling boven het midden van de schaal, wat betekent dat zij tevreden zijn over de manier waarop het contact verliep. 21% is hier ontevreden over en 15% neemt een middenpositie in.
- Voor de ondernemers is het beeld overeenkomstig: 59% is tevreden over hoe het contact verliep, 27% is hier niet tevreden over en 14% is neutraal.



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? Burgers: n=3120; Bedrijven/ZZP-er: n=582

# Waarom is men wel/niet tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening?

## Burgers

### Tevreden

- *“Adequate reactie.”*
- *“Alles duidelijk en overzichtelijk werd aangegeven t.a.v. de acties en informatie die nodig was om mijn vergunning te krijgen.”*
- *“De informatie over het algemeen begrijpelijk, correct en volledig is.”*
- *“Fatsoenlijk te woord gestaan werd.”*
- *“Ik had een verzoek voor een traplift ingediend en die kreeg ik vrij vlot. Ik kan nu in mijn huis blijven wonen.”*
- *“Alles verloopt soepel en goed te vinden. Echter dit komt wel omdat ik er affiniteit mee heb, en hoogopgeleid ben. Het zal niet voor iedereen makkelijk zijn.”*
- *“Ik aandacht kreeg voor mijn probleem/vraag.”*

### Ontevreden

- *“Als je er online niet uitkomt heb je een probleem. Ik wil dan persoonlijk contact niet via mail of telefoon. Vooral de Belastingdienst is verschrikkelijk.”*
- *“De gemeente doet er alles aan om geld te besparen, in plaats van hulpbehoevende mensen te helpen.”*
- *“De informatie is moeilijk te vinden en je krijgt ook niet altijd deskundige medewerkers te spreken.”*
- *“De wachttijd werd ruim overschreden.”*

## Ondernemers

### Tevreden

- *“De persoon aan de telefoon was erg behulpzaam in het opstellen van de subsidieaanvraag.”*
- *“Er altijd de bereidheid is om mee te denken.”*
- *“Mensen van de overheid meestal vriendelijk en inlevend zijn.”*
- *“Uiteindelijk de zaken die ik wilde regelen ook geregeld zijn. Maar tempo/snelheid zou hoger kunnen.”*
- *“Websites zijn duidelijk, b.v. BTW aangiftes en MIA aanvraag zijn makkelijk en verliepen snel.”*
- *“Alles goed te overzien is op internet.”*
- *“Het contact redelijk constructief verliep, maar men kent veelal meer de theoretische kant van een bedrijf en het zijn geen mensen van de praktijk.”*

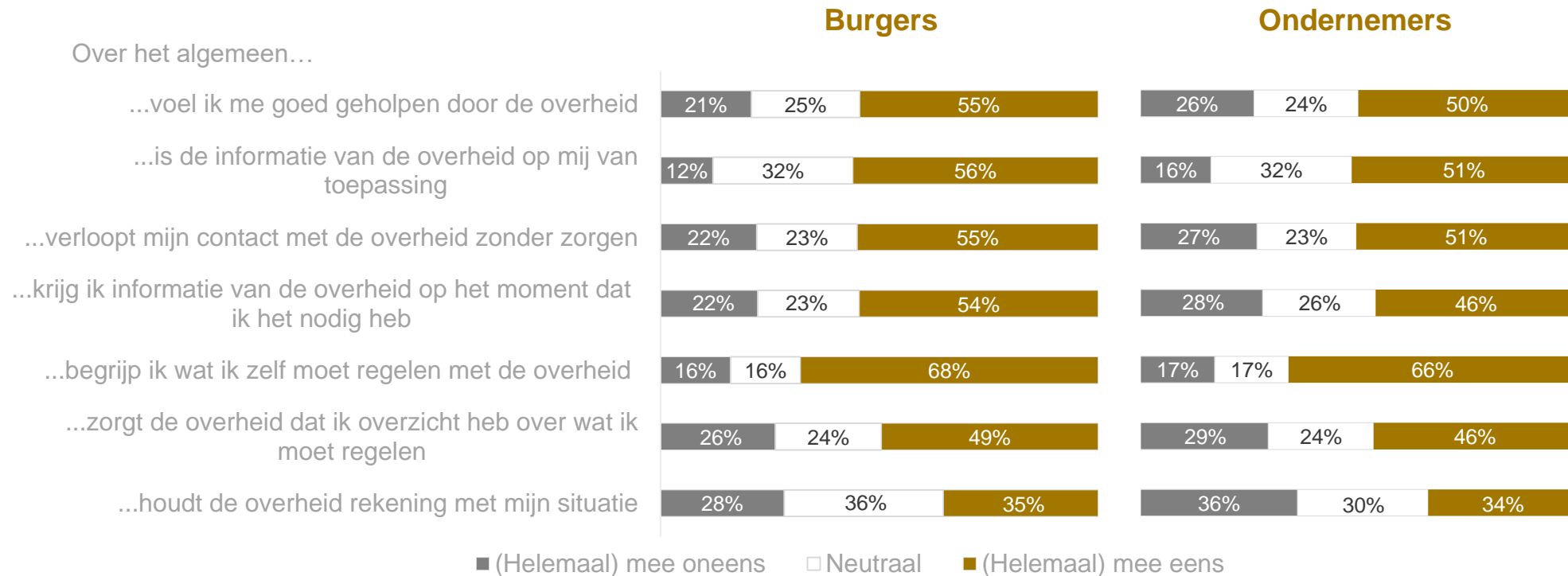
### Ontevreden

- *“Ik een aantal keren contact heb gehad met de belastingdienst en dat één groot drama is.”*
- *“Onvoorstelbare traagheid!! Denk aan problemen bij het CBR!”*
- *“Zaken gaan bepaald niet snel en men spreekt elkaar zelfs binnen de eigen gelederen tegen.”*
- *“Ze mij onvoldoende helpen en de medewerkers vaak niet kundig zijn.”*
- *“Procedures veel te lang duren en zomaar met weken wordt verlengd. Pas op laatste relevante informatie komt om vervolgens weer weken te wachten. Met name Omgevingsdienst en ontheffing m.b.t. Wnb2017.”*

‘Ik ben tevreden omdat: ...’ Burgers: n=1991, Bedrijven/ZZP-er: n=344. ‘Ik ben ontevreden omdat: ...’ Burgers: n= 676 Bedrijven/ZZP-er: n=156

# Het is voor ruim twee derde van de burgers (68%) en ondernemers (66%) duidelijk wat zij zelf moeten regelen met de overheid

- Circa twee derde van zowel burgers als ondernemers geeft aan te begrijpen wat men zelf met de overheid moet regelen. Daarnaast voelt de helft tot een krappe meerderheid zich goed geholpen door de overheid, krijgt men informatie die op hem/haar van toepassing en op het juiste moment en verloopt het contact met de overheid zonder zorgen. Minder burgers (35%) en ondernemers (34%) vinden dat de overheid rekening houdt met zijn/haar situatie.
- Burgers en ondernemers die ontevreden zijn over de dienstverlening van de overheid, vinden in sterke mate dat de overheid geen rekening houdt met hun situatie.



Hieronder ziet u een aantal uitspraken over u contact met de overheid. Kunt u aangeven in welke mate u het hiermee eens of oneens bent? Burgers: n=3120, Bedrijven/ZZZP-er: n=582.

# Aan burgers en ondernemers is gevraagd wat in hun ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden

Hieronder zijn de kenmerken en de gehanteerde toelichtingen weergegeven



- 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.
- Pro-actief: 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.

# Zowel burgers als bedrijven vinden het belangrijk dat de dienstverlening van de overheid begrijpelijk, gebruiksvriendelijk en oplossingsgericht is

## Burgers

belangrijker	1	Begrijpelijk
	2	Gebruiksvriendelijk
	3	Oplossingsgericht
	4	Persoonlijk
	5	Hulpvaardig
	6	Vertrouwen
	7	Eenvoudig
	8	Vindbaar
	9	Pro-actief
	10	Toegankelijk
minder belangrijk	11	Snel
	12	Gemak
	13	Privacy
	14	Veilig
	15	Transparant
	16	Keuzevrijheid
	17	Verantwoordelijk
	18	Regie op gegevens

## Ondernemers

belangrijker	1	Begrijpelijk
	2	Oplossingsgericht
	3	Gebruiksvriendelijk
	4	Eenvoudig
	5	Hulpvaardig
	6	Snel
	7	Vertrouwen
	8	Persoonlijk
	9	Toegankelijk
	10	Pro-actief
minder belangrijk	11	Vindbaar
	12	Gemak
	13	Transparant
	14	Keuzevrijheid
	15	Veilig
	16	Verantwoordelijk
	17	Regie op gegevens
	18	Privacy

- Waaraan moet goede overheidsdienstverlening voldoen? Gevraagd is uit 18 kenmerken de twee belangrijkste te selecteren. Zowel burgers als ondernemers noemen begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid, hulpvaardigheid en vertrouwen het vaakst.
- Het minst worden regie op gegevens, verantwoordelijkheid (het continu verbeteren van dienstverlening), transparantie, veiligheid en keuzevrijheid (van contactkanaal) genoemd.
- Vergeleken met ondernemers hechten burgers meer belang aan persoonlijke dienstverlening die is afgestemd op de eigen situatie. Ondernemers vinden snelheid daarentegen belangrijker.
- Gevraagd is maximaal twee kenmerken te kiezen uit een totaal van 18.
- De resultaten zijn weergegeven in een rangorde (de meest gekozen antwoorden staan bovenaan).

We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn.



# Burgers en ondernemers zijn het meest tevreden over keuzevrijheid in het contactkanaal



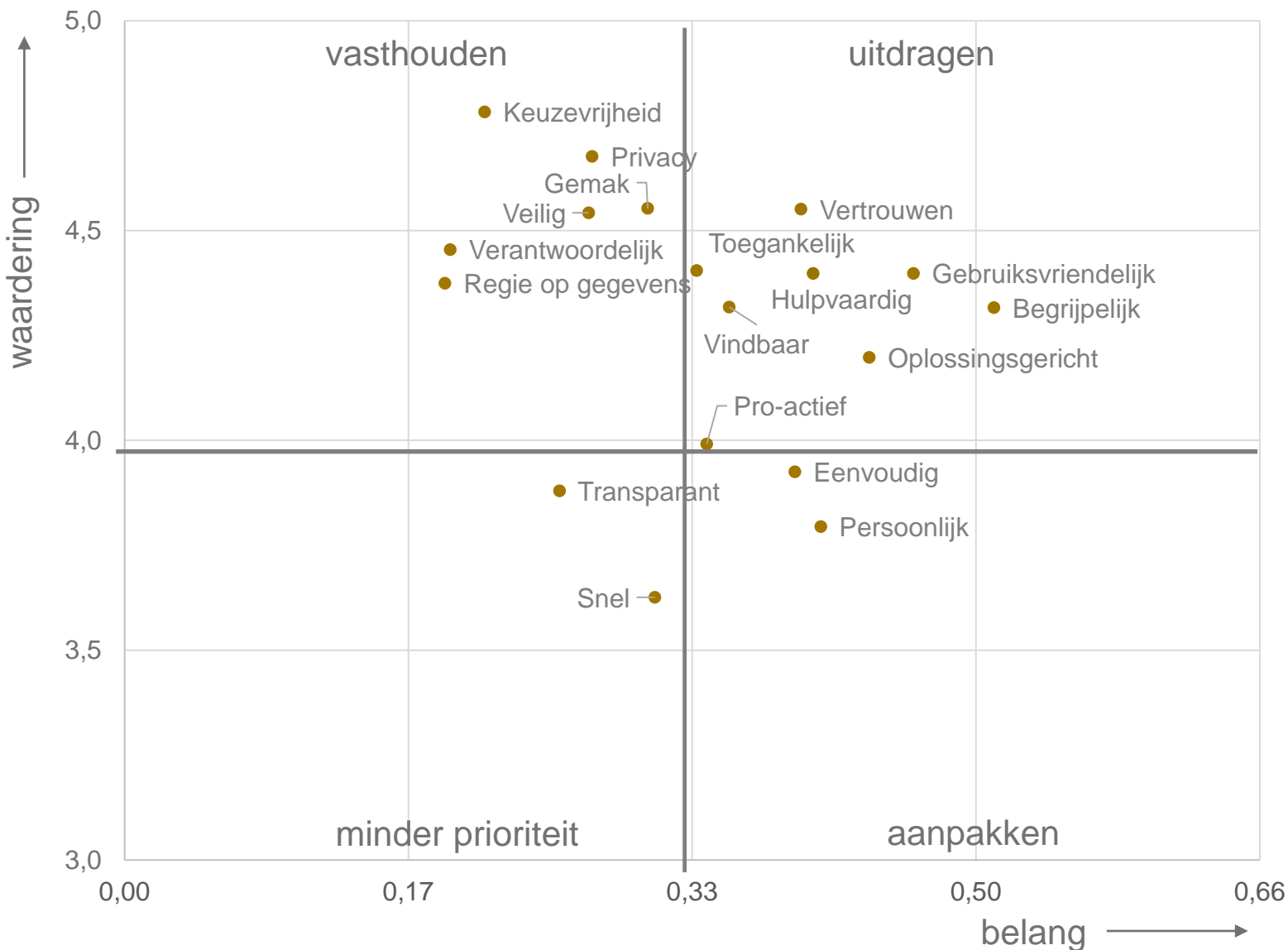
- Burgers en ondernemers zijn het meest tevreden over de keuzevrijheid die ze hebben in het contactkanaal, over het gemak van overheidsdienstverlening en over het vertrouwen dat ze in overheidsdienstverlening hebben.
- Ze zijn het minst tevreden over snelheid, transparantie en de mate waarin dienstverlening is afgestemd op de persoonlijke situatie.

Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? Top 3 ('Meer eens, dan oneens', 'Eens' & 'Helemaal mee eens')

Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? Top 3 ('Eerder wel, dan niet', 'wel' & 'helemaal wel') Burgers: n=3120,

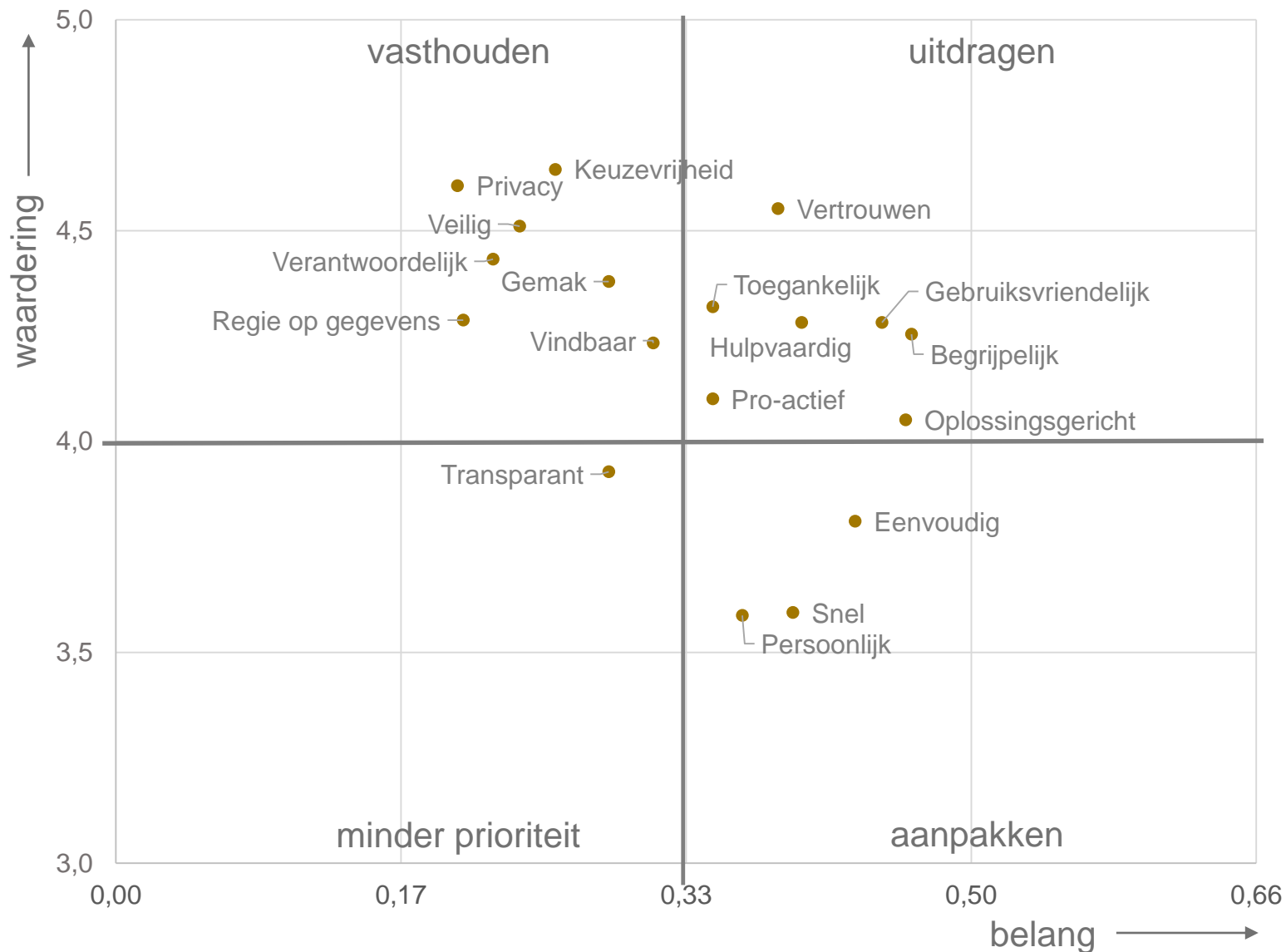
Bedrijven/ZZP-er: n=582.

# Verbeterprioriteitenmatrix burgers



- **Uitdragen.** Aspecten die burgers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn de oplossingsgerichtheid, begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid, hulpvaardigheid, vindbaarheid van overheidsdienstverlening en vertrouwen in de omgang met gegevens.
- **Aanpakken.** Aspecten die belangrijk worden gevonden, maar waarvan de waardering ruimte biedt voor verbetering zijn eenvoud en het afstemmen van dienstverlening op de persoonlijke situatie.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor burgers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy waarborging, gemak, veiligheid, verantwoordelijkheid (het continu streven naar verbetering) en regie op gegevens.
- **Minder prioriteit.** Snelheid en transparantie worden beneden gemiddeld gewaardeerd.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

# Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers



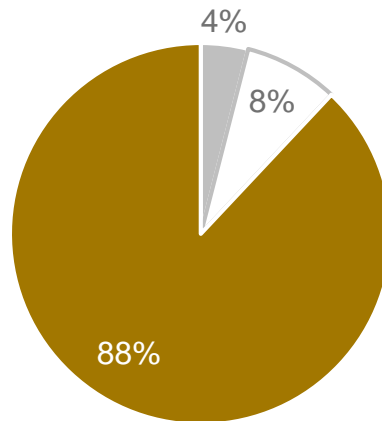
- **Uitdragen.** Aspecten die ondernemers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn de oplossingsgerichtheid, begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid, hulpvaardigheid, pro-activiteit van overheidsdienstverlening en vertrouwen in de omgang met gegevens.
- **Aanpakken.** Aspecten die belangrijk worden gevonden, maar waarvan de waardering ruimte biedt voor verbetering zijn eenvoud, snelheid en afstemming op de persoonlijke situatie.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor ondernemers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy waarborging, gemak, veiligheid, verantwoordelijkheid (het continu streven naar verbetering) en regie op gegevens.
- **Minder prioriteit.** Transparantie wordt beneden gemiddeld gewaardeerd.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

**4.**

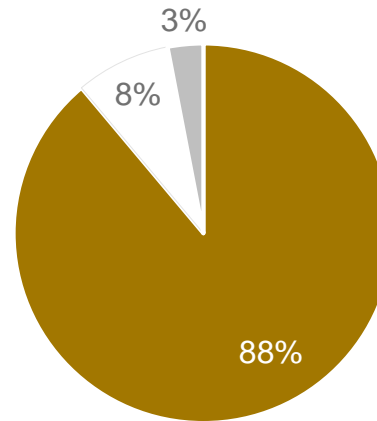
**Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens**

# Een zeer ruime meerderheid van de burgers wil inzicht hebben en invloed kunnen uitoefenen op de eigen gegevens

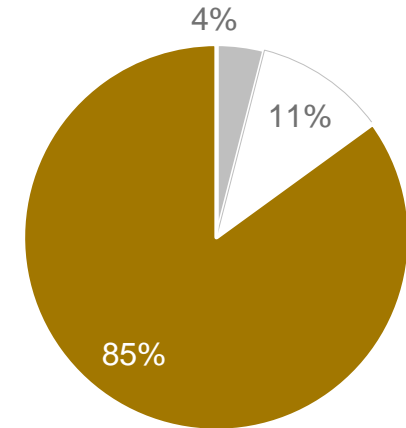
Ik wil kunnen zien welke gegevens de overheid over mij heeft.



Ik wil kunnen zien welke organisaties toegang hebben tot mijn gegevens.



Ik wil mijn gegevens kunnen aanpassen of laten verwijderen.



■ Eens    □ Neutraal    ■ Oneens

- De overgrote meerderheid van de burgers (88%) vindt het belangrijk dat zij kunnen inzien welke gegevens de overheid over hen heeft en welke organisaties toegang hebben tot hun gegevens.
- Bovendien willen burgers over het algemeen (85%) zelf hun gegevens kunnen aanpassen of laten verwijderen.

In welke mate zijn deze uitspraken op u van toepassing? Burgers: n=3120

## Ruim 6 op de 10 burgers (63%) wil liever dat overheidsorganisaties zoveel mogelijk gegevens met elkaar uitwisselen als men daardoor minder vaak gegevens hoeft in te vullen

**63%** van de burgers wil dat overheidsorganisaties **zoveel** mogelijk gegevens met elkaar uitwisselen, als dat ervoor zorgt dat men zo min mogelijk gegevens opnieuw moet invullen.

**30%** van de burgers wil dat overheidsorganisaties **zo min** mogelijk gegevens uitwisselen, ook al zorgt dat ervoor dat zij steeds hun gegevens opnieuw moeten invullen.

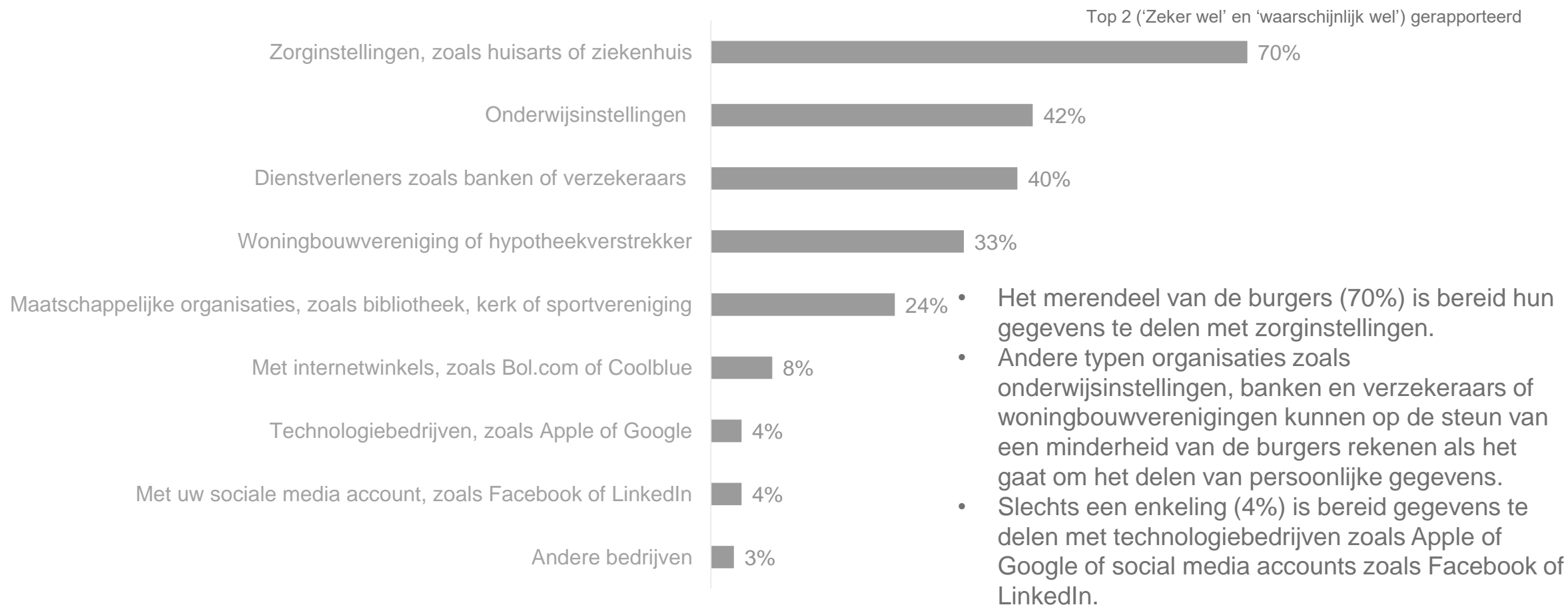
**7%** antwoordt 'weet niet'

- Het uitwisselen van gegevens door overheidsorganisaties wordt door 6 op de 10 burgers gewaardeerd. Zo hoeft men zo min mogelijk gegevens opnieuw in te vullen.
- Bijna 1 op de 3 burgers is geen voorstander van dit idee. Zij willen dat overheidsorganisaties zo min mogelijk gegevens uitwisselen. Liever zouden zij hun gegevens opnieuw invullen bij overheidsorganisaties, dan dat deze onderling uitgewisseld worden.

Kunt u aangeven welke uitspraak het meest op u van toepassing is? Burgers: n=3120

# Burgers zijn het meest bereid hun gegevens te delen met zorginstellingen (70%) en het minst met social media accounts (4%) of technologiebedrijven (4%)

Delen van gegevens met verschillende typen organisaties



In hoeverre zou u gegevens, zoals een nieuw adres of een wijziging in uw werksituatie, willen delen met de volgende typen organisaties? Burgers: n=3120



## 7 op de 10 burgers (70%) wil vooraf weten, bij de aanvraag van de dienst, welke van hun gegevens de overheid bij het verlenen van de dienst gebruikt

**70%** van de burgers wil **vooraf**, als men de dienst aanvraagt, weten welke gegevens de overheid voor die dienst gaat gebruiken.

**19%** van de burgers wil **achteraf**, als de dienst is verleend, kunnen opvragen welke gegevens de overheid heeft gebruikt.

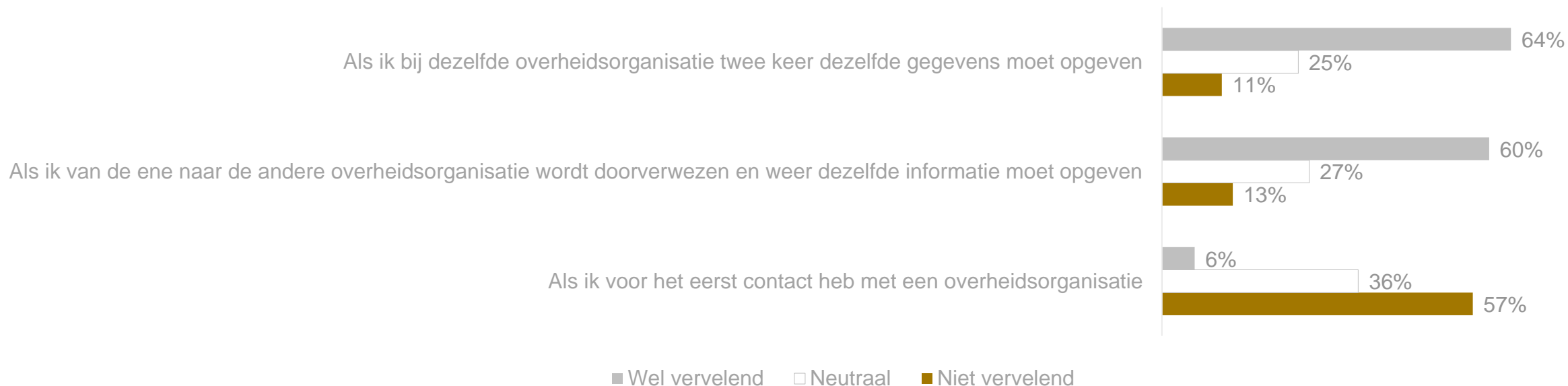
**12%** van de burgers heeft **geen behoefte** om te weten welke gegevens de overheid gebruikt bij het verlenen van diensten.

- Ik wil vooraf, als ik de dienst aanvraag, weten welke gegevens de overheid voor deze dienst gaat gebruiken, zo zegt de meerderheid van de burgers (70%). Het kan hierbij gaan om gegevens zoals de vooraf ingevulde belastingaangifte of de automatische toekenning van kinderbijslag.
- Bijna 1 op de 5 (19%) burgers wil achteraf kunnen opvragen welke gegevens de overheid heeft gebruikt.
- 12% van de burgers heeft er geen behoefte aan dat de overheid deze informatie met hen deelt.

Wilt u weten welke gegevens de overheid van u gebruikt bij het verlenen van diensten? Burgers: n=3120

# Het opnieuw opgeven van gegevens bij een organisatie of bij doorverwijzen wordt door de meerderheid van de burgers als vervelend ervaren

## Opgeven van gegevens in verschillende situaties

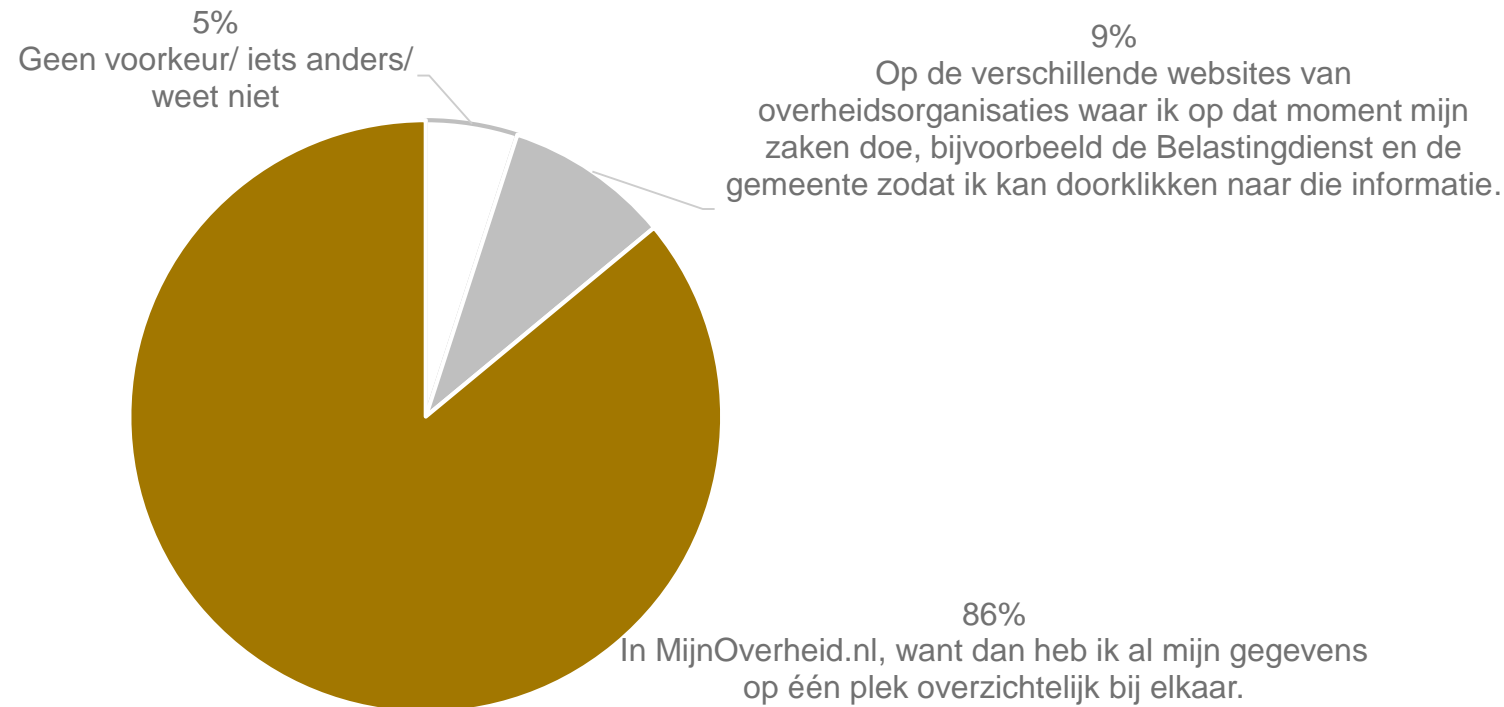


- Men vindt het opgeven van de eigen gegevens geen probleem als het gaat om het eerste contact met een overheidsorganisatie. Slechts 6% vindt dit vervelend.
- Als men al bekend is bij een organisatie of eerder contact met hen heeft gehad, vindt de meerderheid (64%) het wel vervelend om twee keer dezelfde gegevens te moeten opgeven.
- Bovendien vinden 6 op de 10 burgers het vervelend als zij bij het doorverwijzen naar een andere organisatie, opnieuw dezelfde informatie moeten delen. Een kleine meerderheid (13%) heeft geen moeite met het opnieuw opgeven van informatie als zij van de ene naar de andere overheidsorganisatie doorverwezen worden.

Hoe staat u tegenover het opgeven van uw gegevens in de volgende situaties? Burgers: n=3120

# Als men alle gegevens die de overheid heeft, zou kunnen inzien, vindt men MijnOverheid daarvoor de meest logische plek (86%)

De meest logische plek om alle persoonlijke gegevens die de overheid heeft, te kunnen inzien



- MijnOverheid.nl is voor de ruime meerderheid (86%) van de burgers de meest logische plek om alle persoonlijke gegevens die de overheid van hen heeft, te kunnen inzien.
- Het versnipperd inzien van persoonlijke gegevens via verschillende websites van overheidsorganisaties, vindt slechts 1 op de 10 (9%) burgers logisch.

Stel dat u alle persoonlijke gegevens die de overheid over u heeft zou kunnen inzien. Wat zou voor u daarvoor de meest logische plek zijn? Burgers: n=3120

**5.**

**Digitalisering en de toekomst**

# Zowel burgers als ondernemers maken het meest gebruik van e-mail en zoekmachines

## Burgers

## Ondernemers

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit
• E-mail / Bedrijfsmatige e-mail	79	10	3	6	2	73	9	6	6	4
• Zoekmachines zoals Google	68	22	4	4	1	71	21	5	4	-
• Online bankieren	37	51	8	2	1	54	39	5	1	1
• Overheidsinformatie opzoeken	2	16	42	39	1	-	-	-	-	-
• Inloggen met DigiD/eherkenning op overheidswebsites	1	17	45	36	1	3	15	23	28	29
• De Berichtenbox van MijnOverheid.nl/ voor bedrijven	1	12	41	36	9	5	20	34	18	20
• Gebruik van de DigiD App voor verificatie op overheidswebsites	1	12	27	30	29	-	-	-	-	-
• De Berichtenbox App van de overheid	1	7	21	19	53	-	-	-	-	-
• Intelligente assistent (Siri, Alexa of de Google Assistant)	3	4	5	10	78	8	9	11	16	51
• MijnOverheid.nl voor het inzien van persoonlijke gegevens	1	4	19	58	18	-	-	-	-	-
• Het Ondernemersplein van de overheid	-	-	-	-	-	3	7	15	39	33
• Inzien van bedrijfsgegevens bij Handelsregister	-	-	-	-	-	3	8	11	49	26
• Gebruik van Standard Business Reporting (SBR)	-	-	-	-	-	2	7	12	13	60
• Gebruik van eFacturieren bij de overheid	-	-	-	-	-	3	9	11	18	53

- Van welke online diensten maken burgers en ondernemers gebruik?
- Een meerderheid maakt dagelijks gebruik van e-mail en van zoekmachines zoals Google.
- Circa de helft bankiert wekelijks online, ondernemers doen dit vaker.
- Maandelijks tot enkele keren per jaar zoeken burgers overheidsinformatie op, loggen ze in op overheidswebsites en raadplegen ze de Berichtenbox. Bij ondernemers varieert dit.

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Leesvoorbeeld: 79% van de burgers maakt dagelijks gebruik van e-mail, 10% wekelijks en slechts een klein percentage maandelijks (3%), enkele keren per jaar (6%) of nooit (2%).

Van welke van de volgende (online) diensten en/of toepassingen maakt u gebruik? Burgers: n=3120 Bedrijven: n=332

# Een meerderheid van de burgers en ondernemers vindt het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet, maar een kwart vindt dat de digitalisering veel te snel gaat



- Circa zes op de tien burgers en ondernemers vinden het handig om overheidspost digitaal te ontvangen en zijn positief over digitale overheidsdienstverlening.
- Tegelijkertijd vindt circa een kwart dat de digitalisering te snel gaat en dat de overheid onvoldoende doet om mensen te helpen met het gebruik van digitale diensten.
- 15% van de burgers en 14% van de ondernemers geeft aan zelf moeite te hebben met het bijhouden van digitale ontwikkelingen.

• Significante verschillen tussen burgers en ondernemers zijn weergegeven met een \*

Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens bent? Top 3 ('Meer eens, dan oneens', 'eens' & 'helemaal mee eens'). Burgers: n=3120 Bedrijven/ZZP-er: n=582

# Een meerderheid verwacht dat de dienstverlening kan worden verbeterd met één landelijke website waar men alle zaken met de overheid kan regelen



- Gevraagd welke innovaties en technologische ontwikkelingen zouden kunnen helpen om de overheidsdienstverlening te verbeteren, noemen burgers en ondernemers het vaakst een landelijke website waar alle zaken met de overheid kunnen worden geregeld.
- Burgers noemen daarnaast relatief vaak één online identificatie, die men zowel bij publieke als private organisaties kan gebruiken.

• Significante verschillen tussen burgers en ondernemers zijn weergegeven met een \*

De overheid wil de dienstverlening aan burgers en bedrijven graag verder verbeteren. Innovaties en technologische ontwikkelingen kunnen daarbij helpen. Welke van de volgende toepassingen zou voor u een verbetering zijn? Meer antwoorden mogelijk. Burgers: n=3120 Bedrijven/ZZP-er: n=582

**6.**

## **Onderzoeksverantwoording**



# Onderzoeksverantwoording



## Doelgroepen

Het onderzoek is uitgevoerd onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ondernemers/zzp-ers die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een life event contact met overheidsdiensten hebben gehad.



## Steekproefbronnen

In de panels NIPObase Consumenten en NIPObase Business is allereerst een screening uitgevoerd om personen te selecteren op wie de life events van toepassing zijn. Vervolgens zijn hieruit steekproeven samengesteld. Hierbij is gestreefd naar voldoende waarnemingen per life event. Deze steekproeven zijn vervolgens benaderd met de vragenlijst. In de eerste vragen van de vragenlijst zijn de life events geverifieerd. Vervolgens zijn de respondenten over één life event bevroegd.



## Online vragenlijst

Een eerste versie van de vragenlijst is in opdracht van BZK/DIO opgesteld door dr. Willem Pieterse in samenwerking met Kantar. Met deze vragenlijst is vervolgens een cognitieve test uitgevoerd, waarbij deze is getoetst op begrijpelijkheid en validiteit. Op basis van de resultaten van deze test is de vragenlijst definitief gemaakt en geprogrammeerd voor online afname. Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd van 17 t/m 31 juli 2019. Het invullen van de vragenlijsten duurde gemiddeld 14 minuten.



## Respons

In totaal hebben 3.120 burgers (respons van 66%) en 582 ondernemers (respons 28%) de vragenlijst volledig ingevuld.

## Incentive

Als dank voor hun deelname ontvangen onze panelleden een incentive in de vorm van NIPOpunten.

## Ten geleide



- In sommige gevallen tellen percentages niet op tot het totaal of tot meer dan 100 procent. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.
- Bij sommige vragen kon men meerdere antwoorden geven. In dit geval staat dit bij de uitkomsten vermeld.
- Het aantal waarnemingen kan variëren per vraag, omdat niet elke vraag is gesteld aan alle respondenten.