

2020

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Eindrapport

Dr. Willem Pieterson | Pieterson, Ltd
Met input van Kantar

pieterson strategic

Colofon

2020

Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

Eindrapport

Datum 01 december 2020

Versie 1.0

Status Eindversie



Dr. Willem Pieterson

Pieterson, Ltd. / Center for eGovernment Studies. I.s.m. Kantar

willem@pieterson.com

Dit document bevat het eindrapport van het onderzoek “Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020”. Het onderzoek is uitgevoerd door Pieterson, Ltd / Center for eGovernment Studies, in samenwerking met Kantar Public. Opdrachtgevers zijn de Directie Digitale Overheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Programma Mens Centraal.

Voorpagina foto: Rowan Heuvel / Unsplash

© 2020 Pieterson Limited / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Management Samenvatting

Inleiding

In 2020 is voor de tweede keer 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 2020 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 24 levensgebeurtenissen.
- De gevolgen van COVID-19 voor het contact met de overheid.
- Houding ten aanzien van digitalisering en innovaties.

Het onderzoek bestond uit een drietal deelonderzoeken:

- Vier focusgroepen met elk zes deelnemers. Via deze verkennende groepsgesprekken met burgers (en specifiek jongeren) en ondernemers is inzicht gekregen in hun ervaringen.
- Een grootschalig vragenlijstonderzoek onder 4080 burgers en ondernemers om vragen rondom de bovenstaande onderwerpen te toetsen.
- Individuele gesprekken met burgers met lagere digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden om door te praten over de specifieke ervaringen van deze doelgroepen.

Voor elk van de deelonderzoeken is een eigen rapportage gepubliceerd. Deze zijn als bijlagen bij dit eindrapport verschenen.

Doel van dit eindrapport is het bijeenbrengen van de uitkomsten van de drie deelonderzoeken. Uit analyse van de resultaten komt een tiental ‘kerninzichten’ naar voren. Deze vormen de leidraad van dit rapport. Daarin wordt op basis van deze inzichten een aantal conclusies getrokken en een koppeling gemaakt naar beleid en initiatieven rond dienstverlening. Daarbij wordt vooral de link met de ‘Agenda NL DIGIbeter’ gelegd. Op basis van dit tweede onderzoek wordt geconstateerd dat de uitkomsten bevestigen dat de beleidslijnen zoals in de Agenda gehanteerd en uitgevoerd hun vruchten beginnen af te werpen.

Kerninzichten

1. **Positiever oordeel over de dienstverlening van de overheid**
   Het kwantitatieve onderzoek laat zien dat 70% van de ondervraagden positief is over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening (61% in 2019), 15% is negatief dat was ruim een kwart. Ook is men tevreden met het dienstverleningsproces (71%, tegen 63% in 2019). Hierover is 13% negatief dat was 22%. Het oordeel is daarmee positief en behoorlijk gestegen ten opzichte van 2019.

   Deze uitkomst toont aan dat lopende investeringen in de dienstverlening hun vruchten afwerpen.

2. **Verbetering geldt in brede zin voor levensgebeurtenissen, organisaties en deelgroepen**
   Ook het recente contact met de overheid naar aanleiding van 24 levensgebeurtenissen wordt positief beoordeeld. Men is positiever over de levensgebeurtenissen en de overheidsorganisaties waarmee men contact had. Burgers en ondernemers en ook alle (demografische) deelgroepen zijn positiever. Dit positieve oordeel geldt ook voor de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen. Hierbij dient te worden aangetekend dat deze groepen aangeven weinig contact te hebben met overheidsinstanties.

   Daarmee is sprake van een positiever oordeel en stijging van de waardering in brede zin. Daarmee lijkt ook de aandacht voor de inrichting van dienstverlening rond levensgebeurtenissen positief door te werken.

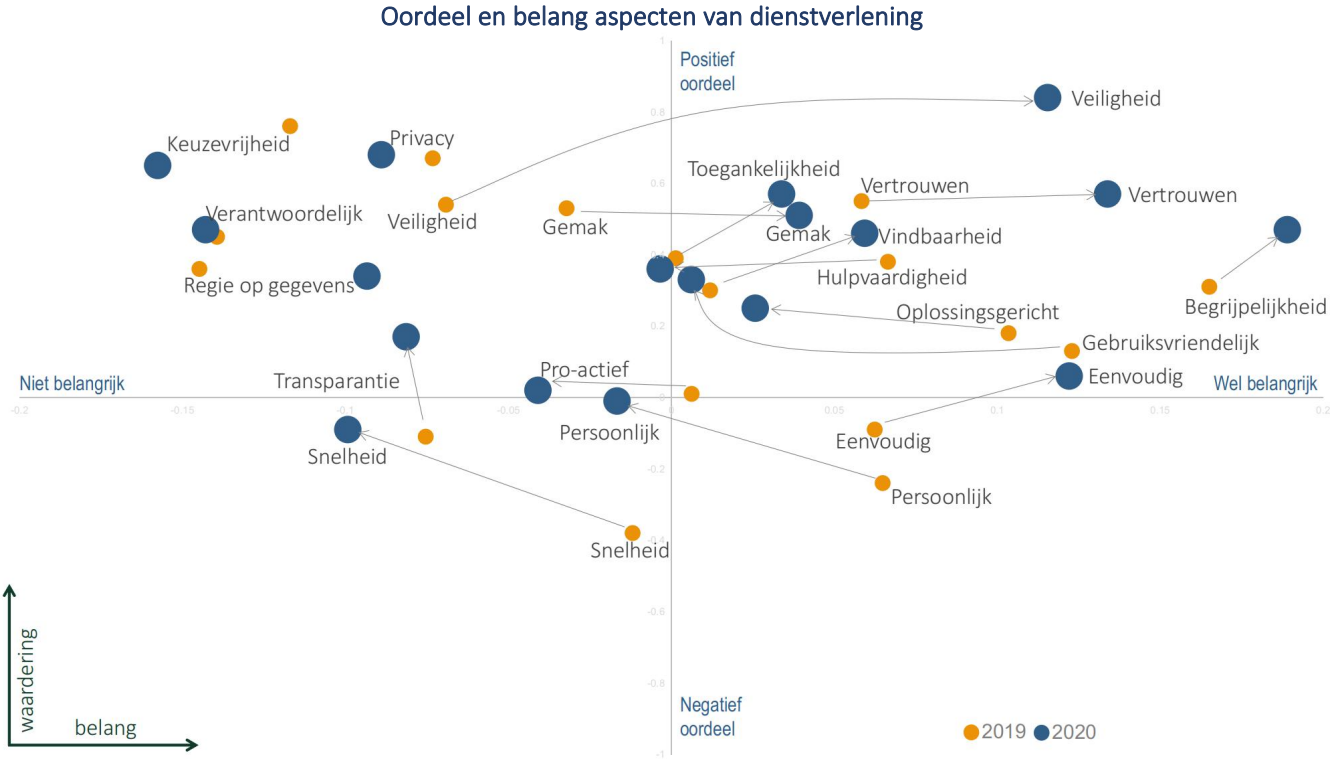
3. **Positief oordeel over kenmerken laatste contact, gelijk aan vorig jaar**
Een aantal kenmerken van het contact met de overheid wordt positief beoordeeld. Daarbij gaat het onder meer over de mate waarin men goed geholpen is en waarin de informatievoorziening een hoog niveau heeft. Wel vindt een kwart van de respondenten dat de overheid onvoldoende rekening houdt met de eigen situatie. De minder digitaal, bureaucratisch en/of taalvaardigen zijn minder positief wanneer hun problematiek complexer wordt.

   Maatwerk in dienstverlening is daarmee een thema dat niet alleen in het beleid al ingezet is, maar ook goed aansluit bij de behoeften van burgers en ondernemers.

4. **De mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden hebben vaak moeite met contact**
De mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden zijn minder vaak in staat zelf het contact met de overheid te onderhouden. Ze zoeken vaker hulp, maar (officiële) hulpinitiatieven zijn grotendeels onbekend, met uitzondering van het 'Machtigen' van iemand. Van de 4080 respondenten geeft ook 20% aan wel eens moeite te hebben met digitale apparaten.

   Inclusie is daarmee een belangrijk onderwerp dat ook in de toekomst aandacht blijft vragen. Het programma Machtigen biedt een goed perspectief om op korte termijn de inclusie te versterken.

5. **Oordeel over aspecten contact meer positief. Begrijpelijkheid heeft de hoogste prioriteit, veiligheid is de grootste stijger in belang**
Het oordeel over verschillende aspecten van dienstverlening is positiever dan vorig jaar. Daarnaast verschuift het belang van aspecten. Zo is begrijpelijkheid van dienstverlening het belangrijkste en nog belangrijker dan vorig jaar. Opvallend is dat veiligheid en vertrouwen belangrijker worden gevonden dan vorig jaar.



De verschuivingen in prioriteiten in de dienstverlening bij burgers en ondernemers suggereren dat zowel innovaties als een flexibele invulling van uitgangspunten en principes gewenst is. Daarbij leidt COVID-19 vermoedelijk tot een sterkere nadruk op basisprincipes zoals veiligheid van (digitale) dienstverlening. Begrijpelijkheid van dienstverlening blijft een belangrijk aandachtspunt.

6. **In model zijn 'Veiligheid en vertrouwen' belangrijkste voorspellers van kwaliteit**
   Verschillende aspecten van de dienstverlening die te maken hebben met 'Veiligheid en vertrouwen' dragen het meeste bij aan het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening en zijn belangrijker bevonden dan vorig jaar. Dat geldt zowel voor het oordeel over de inhoud als de tevredenheid met het proces. Andere aspecten, zoals 'Hulp en ondersteuning' of de vormgeving van diensten zijn dit jaar iets minder belangrijk bevonden.

   De belangrijkste implicatie is dat het op orde brengen van de basis infrastructuur van (digitale) dienstverlening in de ogen van burgers en bedrijven een belangrijke prioriteit is. Daarbij gaat het om zaken die te maken hebben met veiligheid en vertrouwen, gevolgd door de toegankelijkheid van (digitale) diensten.

7. **COVID-19 leidt tot onzekerheid en zorgen, ondanks goede informatie overheid**
   Respondenten in alle deelonderzoeken voelen zich goed geïnformeerd door de overheid over de COVID-19 crisis en vinden daarnaast in het algemeen dat de overheid hun belangen meeweegt. Wel voelt een meerderheid (53%) zich onzeker over de toekomst door COVID-19. Dit geldt voor alle respondenten in alle deelonderzoeken. Vooral jongeren en ten dele de lager opgeleiden maken zich zorgen. Jongeren vinden dat de overheid niet altijd hun belangen meeweegt.

   Het nadrukkelijk meewegen van het perspectief van deze groepen in bijvoorbeeld de nadere uitwerking van het manifest 'Dichterbij door Digitalisering', biedt een kans de input van deze groepen serieus te nemen.

8. **COVID-19 lijkt voor versnelling van digitalisering te zorgen, vooral in gebruik en leidt tot grotere ongelijkheid**
   COVID-19 lijkt voor versnelling van de digitalisering te zorgen. In de eerste plaats lijkt COVID-19 te leiden tot een stijging in het gebruik van digitaal contact. In de tweede plaats worden houding en gedrag ten aanzien van digitaal contact op een aantal terreinen meer positief. Wel blijven andere, persoonlijke, vormen van contact voor de meerderheid van de respondenten van belang.

   Hoewel digitalisering daarmee goed op weg is, dient verdere digitalisering gepaard te gaan met een gewogen inzet van en balans met de niet-digitale kanalen.

9. **Digitalisering positief voor grootste deel bevolking, maar niet altijd voor minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen**
   De waardering voor de digitalisering is over het algemeen positief. Respondenten vinden dat het digitale contact goed verloopt. Dat beeld is heel anders bij de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen. Hier geldt dat het met eenvoudige zaken online nog wel lukt. Zodra het complexer wordt is ondersteuning nodig. Daarbij is vooral echt persoonlijk contact (fysiek of telefonisch) gewenst.

   Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de inzet van 'traditionele' vormen van contact ook in de toekomst belangrijk blijft. Een omnichannel perspectief zoals voorgesteld in 'Dichterbij door Digitalisering' biedt daarbij een kans om digitale en niet-digitale kanalen goed op elkaar af te stemmen.

10. **Behoefte aan één landelijke website en grote minderheid voorstander van één persoonlijk online overzicht**
    Aan de respondenten in het vragenlijstonderzoek is een aantal mogelijke innovaties in overheidsdienstverlening en -contact voorgelegd. De realisatie van één landelijke website voor alle overheden waarop alle zaken met de overheid geregeld kunnen worden, is de enige innovatie die net als vorig jaar, door een meerderheid van 52% van de respondenten gewenst is. Ook het bijeenbrengen van informatie en transacties voor levensgebeurtenissen op één plaats is door een forse meerderheid gewenst.

    Harmonisering van de dienstverlening lijkt daarmee een belangrijke behoefte van de burger.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 2

2. Kerninzichten 4

1. Positiever oordeel over de dienstverlening van de overheid 4

2. Verbetering geldt in brede zin voor levensgebeurtenissen, organisaties en deelgroepen 5

3. Positief oordeel over kenmerken laatste contact, gelijk aan vorig jaar 6

4. Mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden hebben vaker moeite met contact 7

5. Oordeel aspecten contact algemeen meer positief. Begrijpelijkheid is de hoogste prioriteit, (digitale) veiligheid is de grootste stijger in belang 9

6. Veiligheid en vertrouwen meest belangrijke voorspellers van kwaliteit 10

7. COVID-19 leidt tot onzekerheid en zorgen, ondanks goede informatie overheid 11

8. COVID-19 lijkt voor versnelling van digitalisering te zorgen, vooral in gebruik. Kan ongelijkheid versterken 13

9. Digitalisering positief voor algemene bevolking, maar niet altijd voor minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen 14

10. Behoefte aan één landelijke website en grote minderheid voorstander van één persoonlijk online overzicht 16

3. Onderzoeksverantwoording 18

3.1. Opzet deelonderzoeken 18

3.2. Modeltoets 20

1. Inleiding

Om tegemoet te komen aan de maatschappelijke veranderingen door digitalisering is in 2018 de 'Agenda NL DIGIbeter' gelanceerd. Deze 'rolling agenda' is in 2019 en 2020 verder aangescherpt. Bij de realisatie van de Agenda is het belangrijk om gedegen inzichten te hebben in het oordeel van burgers en bedrijven over de dienstverlening van de overheid. Daarom is in 2019 een eerste onderzoek gedaan naar het oordeel over overheidsdienstverlening door burgers en ondernemers in Nederland. Voor dat onderzoek is in 2019 een nieuw kwaliteitsmodel ontwikkeld om de kwaliteit van de dienstverlening en onderliggende verklarende variabelen te meten en toetsen.

In opdracht van de Directie Digitale Overheid (DDO) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Programma Mens Centraal is tussen augustus en oktober 2020 een tweede meting uitgevoerd. Dat onderzoek is een direct vervolg op het onderzoek dat in 2019 werd uitgevoerd[1], met twee belangrijk verschillen:

1. De actualiteit van COVID-19 maakt dat het van belang is relevante inzichten te hebben in de manieren waarop de crisis van invloed is op de dienstverlening van de overheid vanuit het perspectief van burgers en ondernemers.
2. Het (grootschalige) onderzoek van vorig jaar richtte zich vooral op dat deel van de bevolking dat online is en daardoor deel kan nemen aan online onderzoek. Daarmee blijft een belangrijk deel van de bevolking buiten zicht.

Om deze redenen is in het onderzoek van dit jaar bijzondere aandacht besteed aan de manier waarop COVID-19 het leven en de wijzen van communiceren van de respondenten heeft beïnvloed. Ook is daarbij ingegaan op de invloed van COVID-19 op hun contact met de overheid. Daarnaast is aanvullend onderzoek gedaan onder minder digitaal-, bureaucratische- en/of taalvaardige Nederlanders.

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

1. Het oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen (het algemene contact).
2. Oordeel over het meest recente contact met de overheid naar aanleiding van 24 levensgebeurtenissen.
3. De gevolgen van COVID-19 voor het leven, communicatie en contact met de overheid.
4. De houding ten aanzien van digitalisering en innovaties.

Het onderzoek van dit jaar bestond uit een drietal deelonderzoeken, waarvan het veldwerk door Kantar is uitgevoerd:

- **Focusgroepen**
  Een kwalitatief onderzoek met vier focusgroepen met burgers en ondernemers en één met jongeren. Uit deze gesprekken zijn inzichten gekomen over hun perspectief op overheidsdienstverlening en de rol van COVID-19. Op basis van dit vooronderzoek is de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek van vorig jaar gedeeltelijk bijgesteld.
- **Vragenlijst**
  Een kwantitatief (online) onderzoek onder 4080 burgers en ondernemers om de kwaliteit van dienstverlening in brede zin te meten aan de hand van de vier bovengenoemde thema's.
- **Interviews**
  Individuele gesprekken met burgers die over minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken. Dit onderzoek is uitgevoerd in aanvulling op het kwantitatieve onderzoek waarin deze groep burgers ondervertegenwoordigd is.

Voor elk van de deelonderzoeken is een eigen rapportage gepubliceerd. Deze zijn als bijlagen bij dit eindrapport verschenen[2]*.*

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/22/kamerbrief-over-voortgang-digitaleinclusie
[2] Bijlage 1: Wensen en waardering van overheidsdienstverlening. Dieter Verhue en Evelien Damhuis. November 2020.

Doel van deze rapportage is het bijeenbrengen van de uitkomsten van de drie deelonderzoeken. Daarbij is een analyse uitgevoerd en thematisch gekeken naar de belangrijkste inzichten zoals deze naar voren komen uit de onderzoeken. Deze kerninzichten worden gekoppeld aan lopend beleid en beleidsinitiatieven. In dit eindrapport wordt over alle respondenten een gerapporteerd, met waar nodig, een specificatie naar deelgroepen (bijvoorbeeld burgers versus ondernemers). In de deelonderzoeken wordt meer specifiek op deelgroepen ingegaan.

In het volgende hoofdstuk worden de kerninzichten gepresenteerd. In hoofdstuk drie worden de onderzoeksmethoden van de deelonderzoeken beschreven en gaan we in op de modeltoets.

Bijlage 2: Verslag van focusgroepen over Dienstverlenign van de overheid zoals ervaren door burgers, jongeren en ondernemers. Yolanda Schothorst. September 2020.

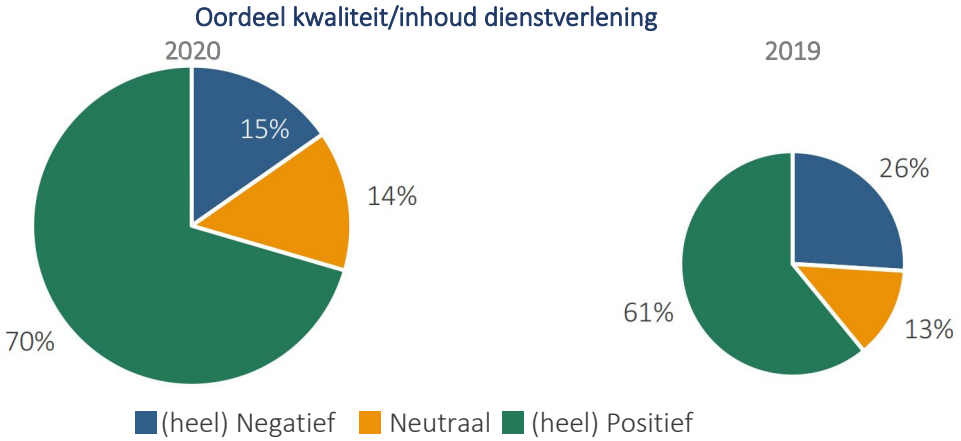
Bijlage 3: Dienstverlening van de overheid zoals ervaren door Nederlanders met minder digitale-, bureaucratische- of taalvaardigheden. Yolanda Schothorst. Oktober 2020.

2. Kerninzichten

De analyse van de drie deelonderzoeken leiden tot een tiental kerninzichten. Deze worden in dit hoofdstuk gepresenteerd. Daarbij vormen de resultaten van het grootschalige kwantitatieve onderzoek de basis. Deze worden aangevuld met inzichten uit de focusgroepen en interviews.

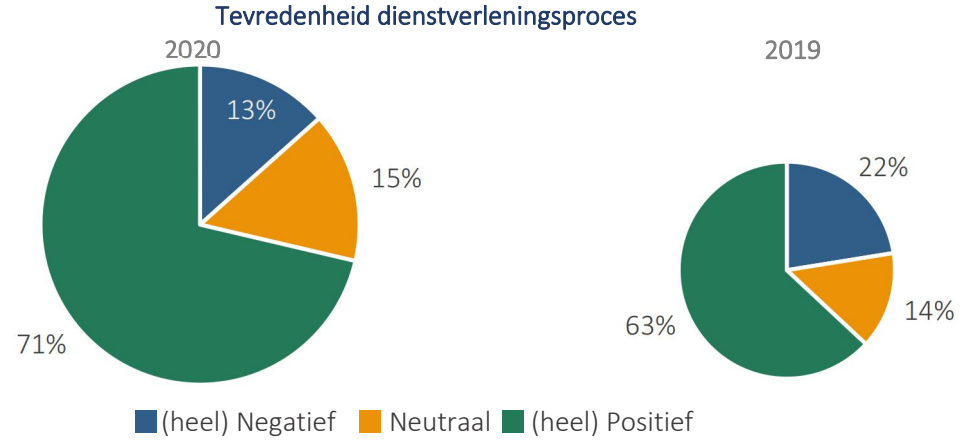
1. Positiever oordeel over de dienstverlening van de overheid

Het vragenlijstonderzoek laat zien dat 70% van de ondervraagden positief is over de kwaliteit/inhoud van de dienstverlening (Figuur 1). Dat is een stijging van 9 procentpunten ten opzichte van 2019. In 2020 is 15% negatief over de kwaliteit van de dienstverlening, tegenover 26% in 2019. Dat positieve oordeel geldt zowel voor burgers als ondernemers.



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

Ook is men meer tevreden met het dienstverleningsproces (Figuur 2). In 2020 is 71% positief over het proces en dat is een toename van 8 procentpunten ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel negatieve oordelen over het proces daalde van 22% naar 13%.



Figuur 2. Gemiddelde tevredenheid met het dienstverleningsproces

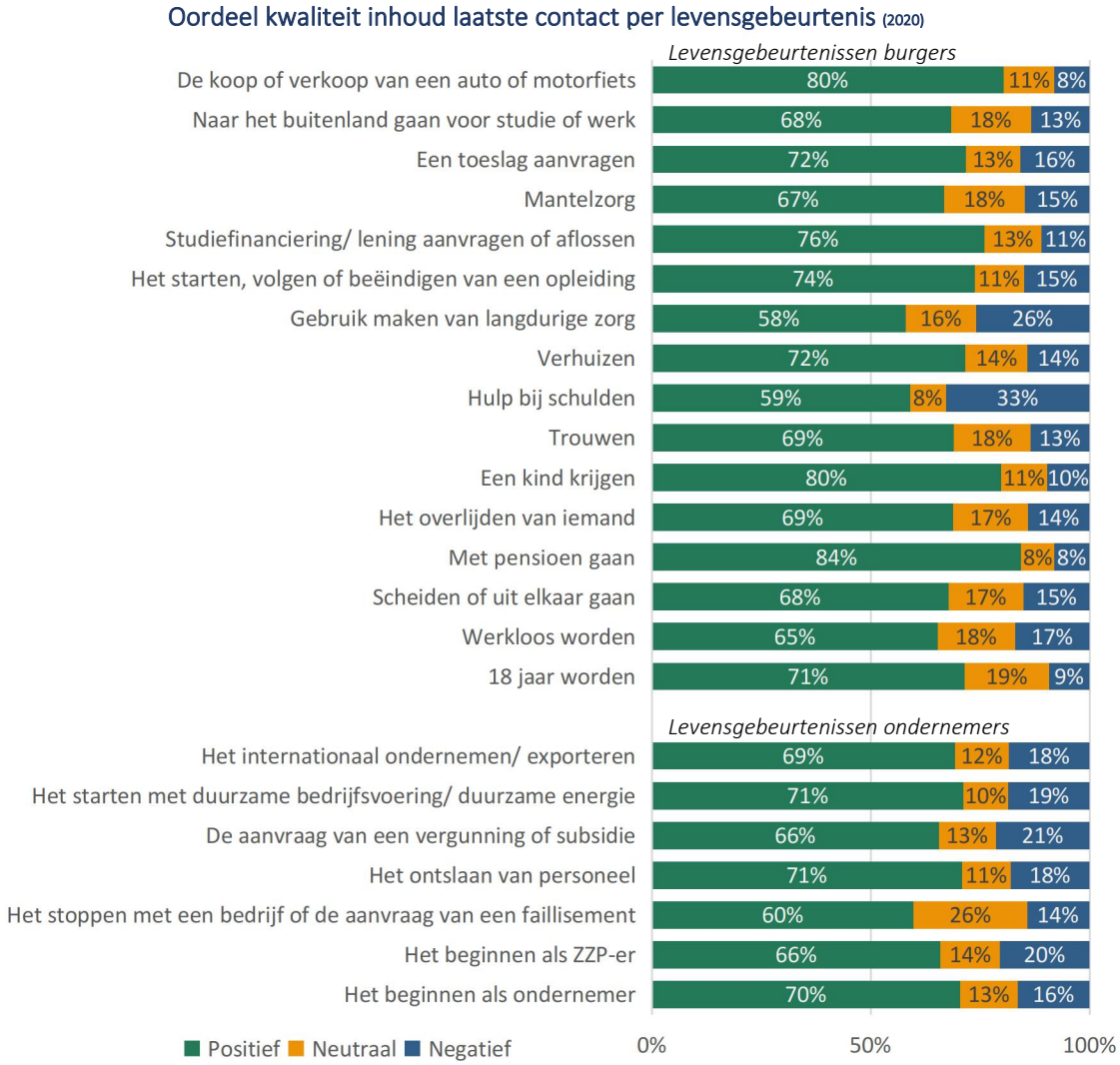
Daarmee zien we in het algemene contact met de overheid een duidelijk positiever oordeel van burgers en ondernemers. Dit lijkt er op duiden dat de in 2018 ingezette inspanningen rond de 'Agenda NL DIGIbeter' en andere initiatieven hun vruchten afwerpen en de dienstverlening daadwerkelijk verbeterd is. Een derde meting zal moeten uitwijzen in hoeverre dit een permanente stijging is of dat van een tijdelijke observatie sprake is[3].

[3] De verbetering kan zijn vertekend door incidentele factoren, zoals de COVID-19 crisis.

2. Verbetering geldt in brede zin voor levensgebeurtenissen, organisaties en deelgroepen

Naast het algemene oordeel over dienstverlening van de overheid is gevraagd naar het meest recente contact met overheidsinstanties. Men is gevraagd dat contact naar aanleiding van 24 levensgebeurtenissen te beoordelen[4]. De respondenten zijn positiever over dat contact dan in 2019. Ruim 80% van de respondenten geeft een positief oordeel over de kwaliteit /inhoud van het laatste contact (tegen 64% in 2019). De tevredenheid met het verloop van het laatste contact wordt ook door meer respondenten positiever beoordeeld (83% in 2020 tegen 66% in 2019).

We zien ook dat het oordeel over de meeste levensgebeurtenissen, overheidsorganisaties en deelgroepen[5] positiever is geworden. Wel varieert dit oordeel, zo worden 'gebruik maken van langdurige zorg' en 'hulp bij schulden' onder burgers lager beoordeeld dan de andere levensgebeurtenissen. Ook bij de levensgebeurtenissen is het gemiddelde oordeel positief én gestegen ten opzichte van vorig jaar. Burgers en ondernemers zijn positief over hun contact met de overheid (Figuur 3).



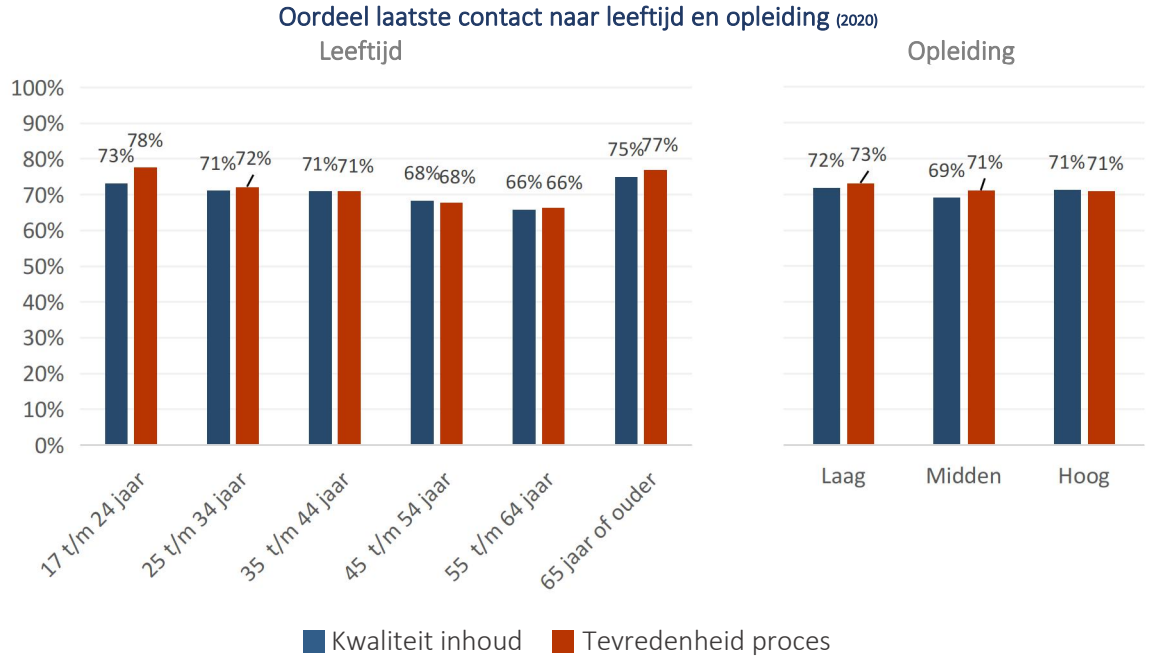
Noot: Hierin zijn alleen levensgebeurtenissen opgenomen die door ten minste 50 respondenten gekozen zijn.

Figuur 3. Gemiddelde oordeel over de inhoud van het laatste contact per levensgebeurtenis

[4] Voor gedetailleerde informatie over de levensgebeurtenissen: Bijlage 1 Kantar Kwantitatief 2020
[5] We maken onderscheid tussen rol (burger & ondernemer) en groepen wat betreft leeftijd, geslacht en opleiding

Hier geldt dat ondernemers (43%) vaker dan burgers (11%) COVID-19 gerelateerd contact hadden met de overheid. Dat vertaalde zich echter niet in een verschil in oordeel over dat contact of de levensgebeurtenissen waarover dat contact plaatsvond.

Er zijn weinig verschillen in oordeel tussen de verschillende (demografische) deelgroepen. Dat geldt zowel voor het laatste contact als de dienstverlening in het algemeen. De onderstaande figuur (4) laat bijvoorbeeld zien dat dit geldt voor de verschillende leeftijds- en opleidingsgroepen.



Figuur 4. Gemiddelde oordeel over de inhoud van het laatste contact per levensgebeurtenis

Ook de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen hebben over het algemeen positieve ervaringen met de overheid. Deze groepen geven zelf aan weinig contact te hebben met overheidsinstanties.

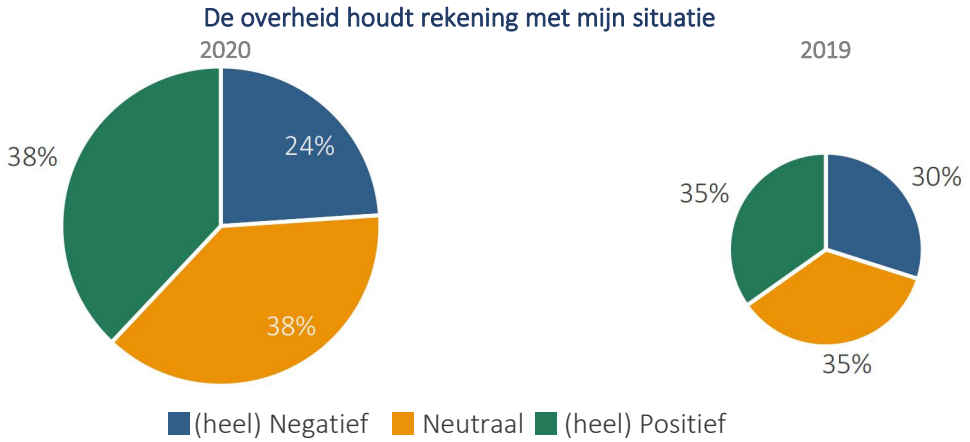
De uitkomst dat het (stijgende) positieve oordeel geldt voor de meeste levensgebeurtenissen, organisaties en deelgroepen en is een tweede signaal dat van een algehele verbetering in het oordeel over de dienstverlening van de overheid sprake lijkt te zijn. De aandacht vanuit de 'Agenda NL DIGIbeter' innovaties en voor levensgebeurtenissen samen met het 'Programma Mens Centraal' begint vruchten af te werpen. De aandacht voor de dienstverlening vanuit andere invalshoeken zoals 'Programma Regeldruk'en de verbetering van de dienstverlening ingezet in de uitvoering, zoals in het traject 'Werk aan Uitvoering' en de bredere Werkagenda 'Ministeriële Commissie Uitvoering', bieden kansen de dienstverlening de komende jaren verder te verbeteren. Ook de inzet van 'Interactiecoaches' vanuit het 'Programma Mens Centraal' kan overheidsinstanties hiermee verder helpen. Vooral de levensgebeurtenis 'Hulp bij schulden' is daarbij een aandachtspunt.

3. Positief oordeel over kenmerken laatste contact, gelijk aan vorig jaar

De respondenten is gevraagd een aantal kenmerken van het laatste contact met de overheid te beoordelen. Het beeld daarbij is gemiddeld positief en grotendeels gelijk aan dat van vorig jaar.

De respondenten weten over het algemeen wat ze moeten doen, bij de dienstverlening van de overheid. Daarnaast voelt men zich goed geholpen en krijgt de informatievoorziening van de overheid een positieve beoordeling. Wel geldt dat men neutraal staat tegenover de vraag of de overheid rekening houdt met hun eigen situatie. In totaal is 38% het met deze stelling eens

(tegenover 24% oneens). Dat betekent dat bijna een kwart van de respondenten vindt dat de overheid onvoldoende rekening houdt met hun situatie.



Figuur 5. Mate waarin respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling 'De overheid houdt rekening met mijn situatie'.

Het algehele positieve beeld over kenmerken van het laatste contact is ook van toepassing op de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen. Daarbij hoort de kanttekening dat deze groepen soms moeite hadden met de vragen die in het gevoerde gesprek gesteld werden. Over het algemeen vinden deze groepen wel dat het contact en de informatievoorziening van de overheid goed zijn, mits het om eenduidige situaties gaat. Zodra het complexer wordt, wordt het beeld negatiever.

Samenvattend geldt dat de respondenten tevreden zijn over de kenmerken van het laatste contact. Daarbij is het wel zo dat de overheid, in de ogen van een kwart van de respondenten, beter rekening kan houden met de eigen situatie van de burger/ondernemer. De actielijn 'Maatwerk in dienstverlening' in de Werkagenda voor de uitvoering, kan daar een bijdrage aan leveren. Deze behoefte aan de menselijke maat past ook binnen het mandaat van de parlementaire Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties.

4. Mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden hebben vaker moeite met contact

De mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden zijn minder vaak in staat zelf het contact met de overheid te onderhouden. Zodra er contact nodig is - bijvoorbeeld wanneer er een brief komt - wordt hulp in het eigen, informele netwerk gezocht. Dit doen ze omdat ze bang zijn om fouten te maken als zij het zelf oppakken. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening. De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid, zijn bij deze groepen niet bekend[6], en lijken desgevraagd voor hen geen oplossing te bieden. Ook is duidelijk dat deze groepen de voorkeur geven aan het gebruik van niet digitale kanalen. Daarmee ontstaat een voorzichtig beeld dat deze groepen zich deels aan de digitalisering lijken te onttrekken.

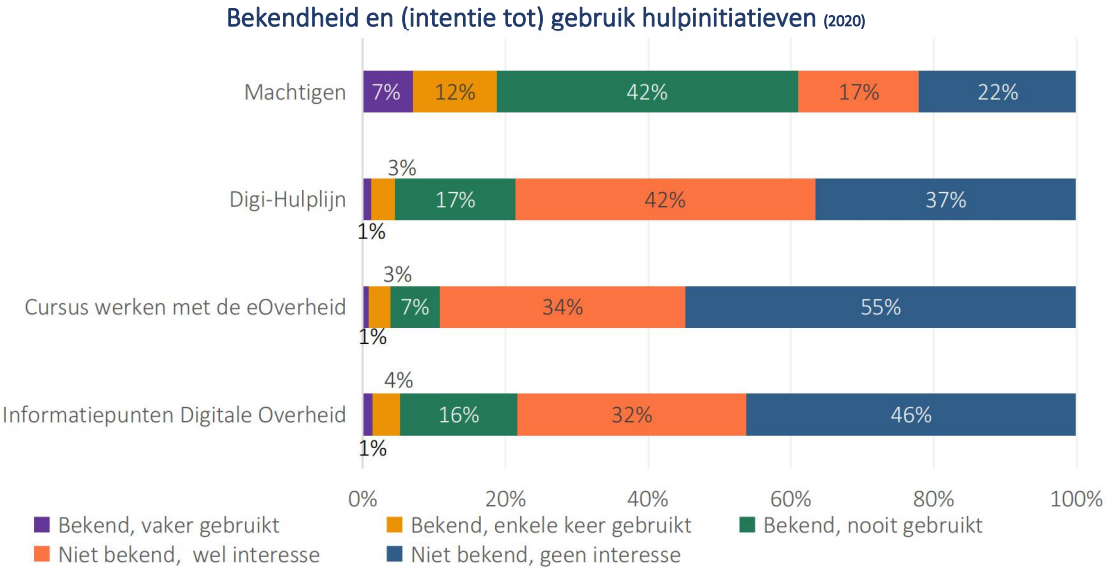
In de digitaal in te vullen vragenlijst is ook aan de respondenten gevraagd of men wel eens moeite heeft met het gebruik van digitale apparaten. Bijna 20% van de 4080 respondenten geeft aan dat dit het geval is.

[6] Zoals de Informatiepunten Digitale Overheid, cursus 'Werken met de eOverheid (Digisterker), Digi-hulplijn (0800 – 1508) of de mogelijkheid om iemand te machtigen



Figuur 6. Percentages respondenten die het (on)eens zijn met de stelling 'Ik heb wel eens moeite met het goed gebruiken van digitale apparaten.'

De respondenten die het (helemaal) met de stelling eens zijn, zijn mogelijk ook minder digitaal vaardig. Bij deze respondenten (n=752) is doorgevraagd naar de bekendheid van de verschillende hulpinitiatieven. Ook onder deze groep is het bestaan daarvan - ' Machtigen' uitgezonderd - grotendeels onbekend. Zo is rond 80% van deze groep niet bekend met de Digi-Hulplijn en de Informatiepunten Digitale Overheid. De cursus 'werken met de eOverheid' is onbekend bij 90% van deze respondenten. Binnen deze groepen is wel een aanzienlijk deel geïnteresseerd in deze hulpfaciliteiten en wil daar gebruik van gaan maken (in tegenstelling tot de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen).



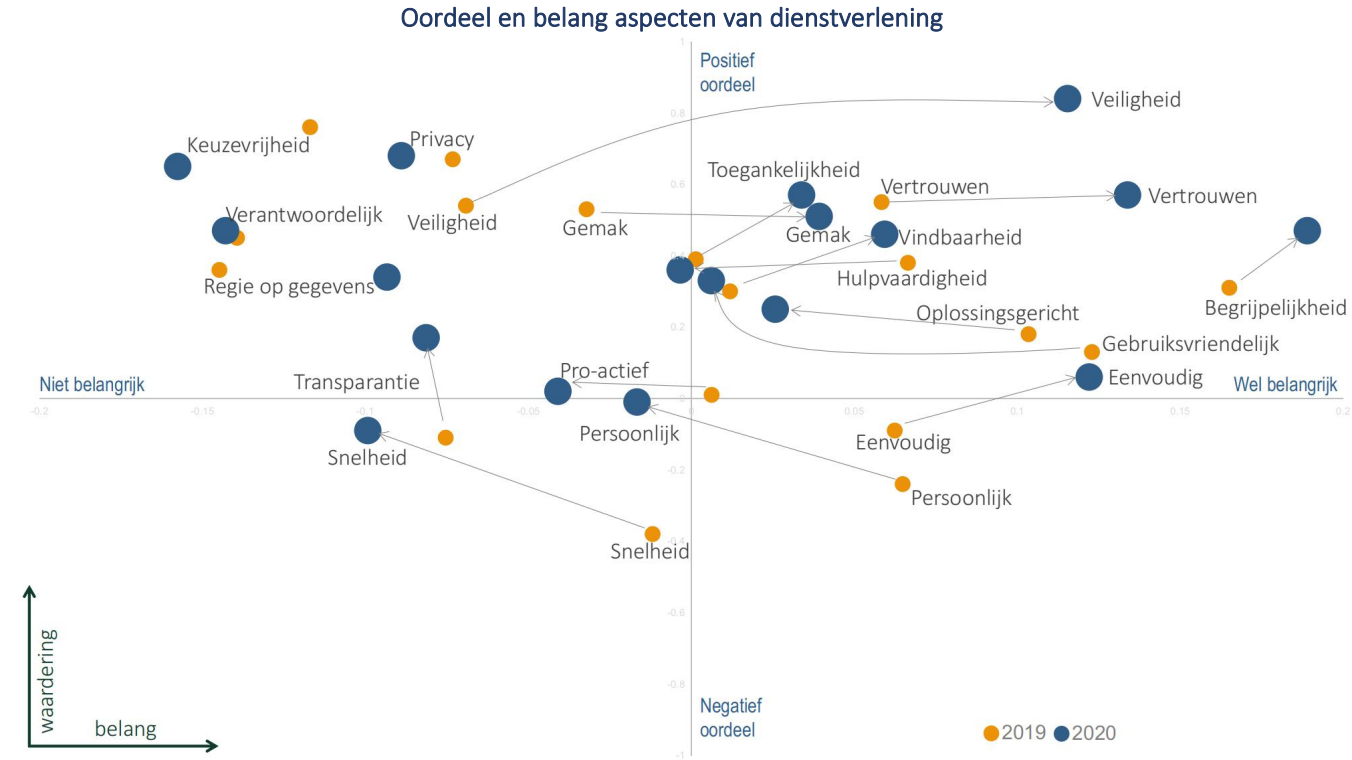
Figuur 7. Antwoorden van respondenten die het helemaal eens zijn met de stelling 'Ik heb wel eens moeite met het goed gebruiken van digitale apparaten' op de vervolgvraag over de bekendheid van hulpinitiatieven (n=752).

Inclusie blijft een belangrijk thema. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat het daarbij om inclusie in de brede zin van het woord gaat en niet alleen om de *digitale* inclusie. De resultaten van dit onderzoek doen vermoeden dat de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen niet eenvoudig de digitale wereld ingetrokken kunnen worden vanwege hun kanaalgedrag, -voorkeuren en neiging tot hulp vragen in hun informele netwerk. In de oplossing daarvan dient vooral een balans gevonden te worden tussen de digitale en niet-digitale kanalen.

Daarbij passen duidelijke acties rond het beter attenderen op hulpmogelijkheden. De onbekendheid van de hulpinitiatieven, gecombineerd met de (positieve) interesse daarin, suggereert dat6 het potentieel van deze initiatieven nog niet voldoende is gerealiseerd. Wel zien we dat 'Machtigen' relatief bekend is. De actielijn voor het programma Machtigen, zoals beschreven in de 'Agenda NL DIGIbeter', lijkt daarmee een veelbelovende stap voorwaarts.

5. Oordeel aspecten contact algemeen meer positief. Begrijpelijkheid is de hoogste prioriteit, (digitale) veiligheid is de grootste stijger in belang

In lijn met de algemene oordelen over het contact is ook het oordeel over verschillende aspecten van dienstverlening meer positief. De respondenten is gevraagd uit 18 kenmerken[7] van de dienstverlening een keuze te maken van zes aspecten die zij als het belangrijkste zien. Het kenmerk dat, net als vorig jaar, het belangrijkste wordt gevonden is 'begrijpelijkheid'. Begrijpelijkheid van de overheidsinformatie scoort in 2020 zelfs nog iets hoger dan vorig jaar. Dat geldt voor zowel burgers als ondernemers. De grootste stijging in wat belangrijk wordt gevonden bij dienstverlening in 2020, is de (digitale) 'veiligheid' van het contact. Ook 'vertrouwen' is een belangrijke stijger. Bij ondernemers is daarnaast 'vindbaarheid' in belang toegenomen. Dit jaar zijn 'persoonlijk', 'gebruiksvriendelijkheid' en 'snelheid' minder belangrijk gevonden. Geen enkel aspect bevindt zich daarmee nog in het kwadrant rechtsonder (wel belangrijk, negatief oordeel). Een toekomstige meting zal moeten uitwijzen of dit een permanente ontwikkeling is.



Figuur 8. Oordeel en belang aspecten van dienstverlening in 2019 en 2020.

Omdat een kenmerk als de (digitale) 'veiligheid' een sterke link kent met het gebruik van digitale kanalen, worden deze aspecten belangrijker wanneer digitale kanalen meer gebruikt worden (zie kerninzicht 8). Omdat COVID-19 de digitalisering lijkt te versnellen, bestaat daarmee ook de kans dat COVID-19 van invloed is op de verschuivingen van bepaalde aspecten.

Uit de observatie dat een aantal aspecten van de dienstverlening behoorlijk is gaan schuiven, ontstaat de voorzichtige constatering dat meer flexibiliteit gewenst is in de principes en uitgangspunten die bij overheidsdienstverlening gehanteerd worden. Blijkbaar wisselt wat burgers en ondernemers belangrijk vinden in de dienstverlening en moet er aandacht zijn voor innovaties. De overheid zou daarop kunnen acteren om tegemoet te komen aan de gestelde prioriteiten/verwachtingen van de burgers.

[7] Zie bijlage 1 voor een beschrijving van deze kenmerken

Er zijn verschillende 'lijstjes' met principes[8] die aangeven waar de overheid zich op moet richten in de dienstverlening. Hoewel deze principes belangrijk zijn ontstaat het risico dat die lijstjes als de enige waarheid worden beschouwd. Vooral als deze niet of zelden geëvalueerd en bijgesteld worden. Dit onderzoek laat zien dat naast inzetten op innovaties in de dienstverlening, periodieke monitoring nodig is om vast te stellen welke aspecten van de dienstverlening een meer permanent karakter kennen en welke meer fluctueren. Daarbij is het ook raadzaam bij een eventuele derde meting nog eens kritisch naar de 18 aspecten uit dit onderzoek te kijken.

Daarbij geldt vooralsnog dat begrijpelijkheid een permanente belangrijke variabele is. Deze bevinding en conclusie onderstreept het blijvende belang van initiatieven zoals de 'Direct Duidelijk Brigade' en 'Tel mee met Taal'.

6. Veiligheid en vertrouwen meest belangrijke voorspellers van kwaliteit

Net als in 2019 is gekeken hoe de verschillende aspecten bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening. Deze 18 aspecten van dienstverlening zijn in vier groepen onder te verdelen.



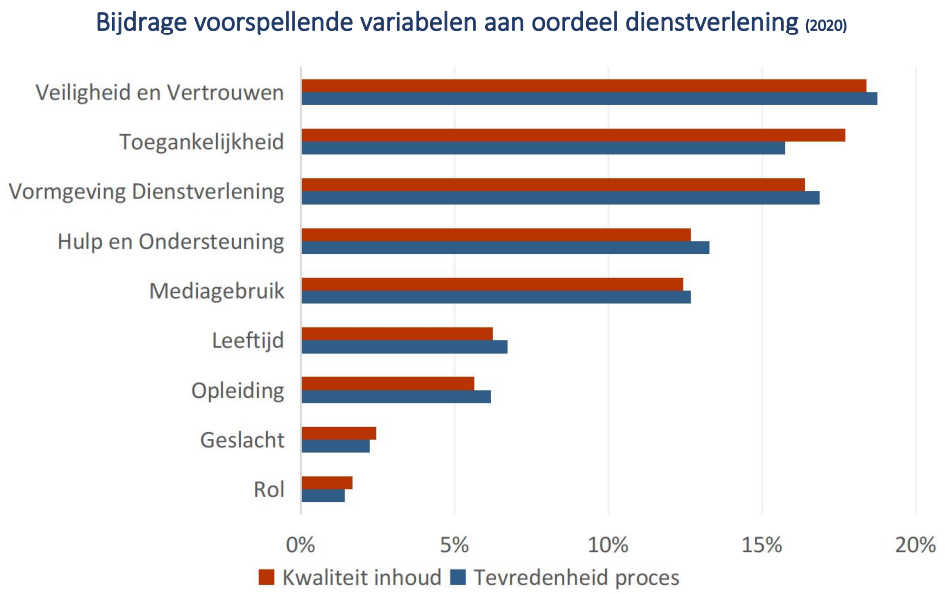
Figuur 9. Clustering van aspecten van dienstverlening in vier groepen (dimensies)

Vorig jaar zagen we dat 'Veiligheid en vertrouwen' de belangrijkste voorspeller was van de waardering voor de kwaliteit/inhoud van dienstverlening. 'Vormgeving van dienstverlening' was de belangrijkste voorspeller was voor de tevredenheid met het proces.

Dit jaar is het beeld anders. De dimensie 'Veiligheid en vertrouwen' draagt het meeste bij aan de kwaliteit/inhoud van én de tevredenheid met de dienstverlening (zie Figuur 10). Met andere woorden: in de ogen van burgers en ondernemers zijn de 5 kenmerken die onder de eerste kolom van Figuur 9 vallen ('Veiligheid en vertrouwen') de aspecten van dienstverlening die het meest bijdragen aan een positief oordeel daarover.

'Toegankelijkheid' en de kenmerken daaronder vormt de op één na belangrijkste voorspeller van het oordeel over de inhoud van het contact. Voor de tevredenheid met het proces is de 'Vormgeving van dienstverlening' de op één na beste voorspeller. De achterliggende variabelen zoals de demografische kenmerken van de respondenten, het onderscheid tussen burgers en ondernemers (rol) en het mediagebruik[9] spelen net als vorig jaar een beperktere rol.

[8] Bijvoorbeeld de principes voor digitale dienstverlening van 'Gebruiker Centraal', de overheidsbrede principes voor dienstverlening en communicatie van het 'Programma Mens Centraal', de uitgangspunten voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening van de Nationale Ombudsman én de rijksbrede principes zoals vastgesteld binnen de 'Interactiestrategie'. Daarbij geldt wel dat door ABDTopconsult geadviseerd is om de principes zoals opgesteld door het 'Programma Mens Centraal' overheidsbreed leidend te laten zijn (Werk aan Uitvoering, Fase 2).
[9] Mediagebruik gaat over de mate waarin respondenten gebruik maken van digitale toepassingen zoals email, het zoeken van informatie, gebruik van DigiD en de Berichtenbox.



Noot: kwaliteit inhoud beïnvloedt tevredenheid met het proces en vice versa. Vanwege de leesbaarheid nemen we deze niet op in de figuur.

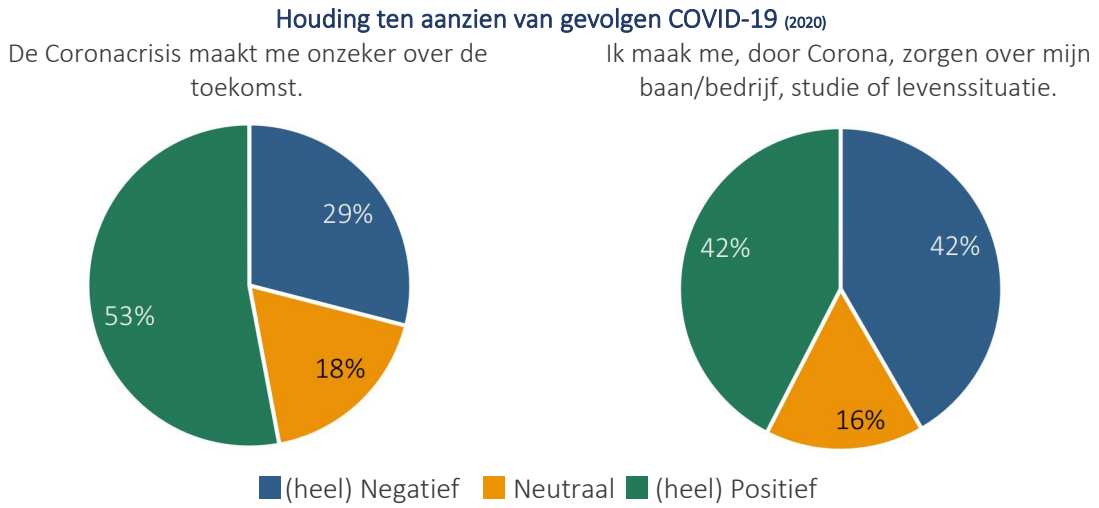
Figuur 10. Relatieve bijdrage verschillende factoren aan oordeel over dienstverlening.

Dit betekent dat het goed op orde hebben van die kenmerken van de dienstverlening, het meest bijdraagt aan het oordeel van burgers en ondernemers over deze dienstverlening. Daarbij zijn 'Veiligheid en vertrouwen' het belangrijkst. Dat lijkt samen te hangen met de versnelling en toenemend gebruik van de digitalisering, mede door COVID-19. Een groot deel van de aspecten onder 'Veiligheid en vertrouwen' heeft te maken heeft met de digitale infrastructuur. Omdat dit de basis vormt van de digitale dienstverlening, wordt het belang van de doorontwikkeling en het gebruik van de digitale Infrastructuur onderschreven

De belangrijkste conclusie is dat het op orde brengen van de basis van (digitale) dienstverlening in de ogen van burgers en bedrijven een belangrijke inhoudelijke prioriteit is. Daarbij gaat het om zaken die te maken hebben met 'Veiligheid en vertrouwen', gevolgd door de Toegankelijkheid van (digitale) diensten. Voorbeelden daarvan zijn de informatieveiligheid en privacy. Beide zijn aandachtspunten in de 'Agenda NL DIGIbeter' en tonen het belang aan een betrouwbare digitale identiteit. Dit onderzoek laat zien dat die aandacht terecht is en ook in de toekomst zou moeten blijven bestaan. De tevredenheid met het proces kan daarnaast verbeterd worden door meer nadruk op de 'Vormgeving van dienstverlening'. Daarmee blijft ook het ontwerp van (digitale) diensten relevant. Initiatieven zoals het 'NL Designsystem' van 'Gebruiker Centraal' kunnen daaraan een waardevolle bijdrage leveren.

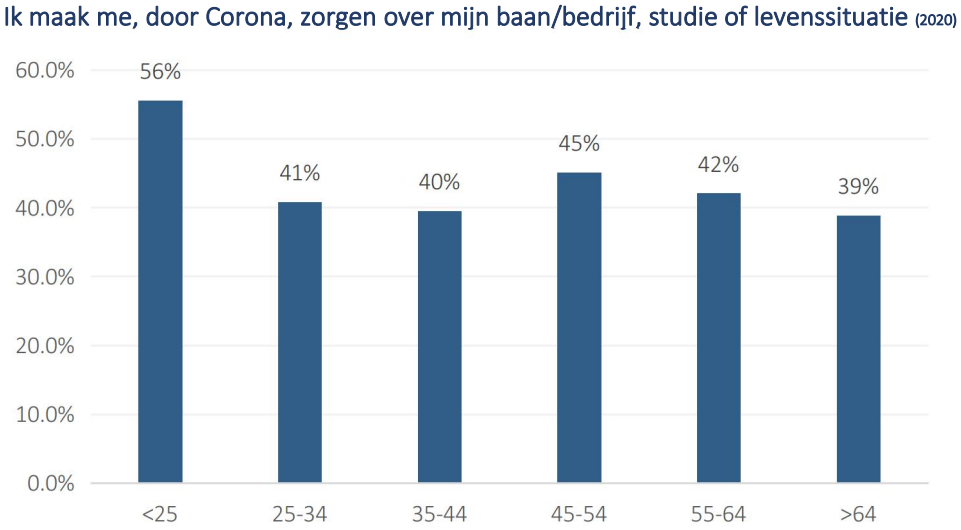
7. COVID-19 leidt tot onzekerheid en zorgen, ondanks goede informatie overheid

Respondenten in alle deelonderzoeken voelen zich goed geïnformeerd door de overheid over de COVID-19 crisis en vinden daarnaast in het algemeen dat de overheid hun belangen meeweegt in relatie tot COVID-19. Tegelijkertijd voelt een meerderheid van 53% zich onzeker over de toekomst door COVID-19. Dit geldt voor alle groepen respondenten in alle deelonderzoeken.



Figuur 11. Percentages respondenten en hun houding ten aanzien van de gevolgen van COVID-19

Respondenten in het kwantitatieve onderzoek staan gemiddeld genomen neutraal tegenover de vraag of de Coronacrisis hen onzeker maakt over de toekomst. Zorgen over baan/bedrijf, studie en levenssituatie spelen voor een ruime minderheid van 42%. Dit is een onderwerp waar grote verschillen zichtbaar zijn tussen de verschillende groepen. Duidelijk is dat vooral jongeren zich zorgen maken over de toekomst. Daarnaast laten de focusgroepen zien dat jongeren vinden dat de overheid niet altijd hun belangen meeweegt. Dit onderscheid geldt ook voor de verschillende opleidingsniveau's waarbij, in algemene zin, de zorgen over de toekomst groter zijn wanneer het opleidingsniveau daalt. Hiermee lijken laagopgeleide jongeren een extra kwetsbare groep te vormen.



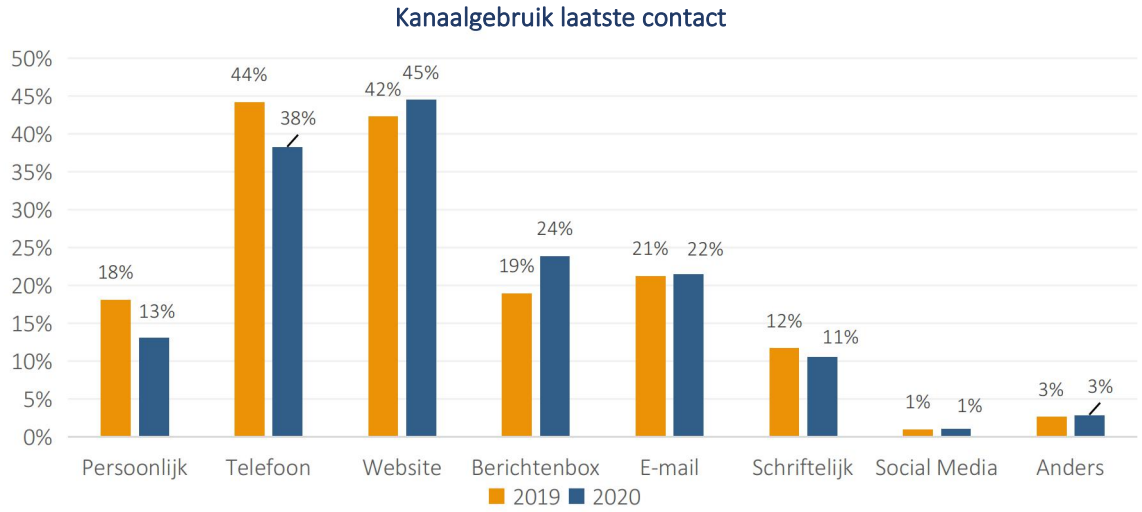
Figuur 12. Percentage respondenten dat in 2020 (helemaal) wel antwoord op de stelling 'Ik maak me, door Corona, zorgen over mijn baan, studie of levenssituatie' uitgesplitst naar leeftijdsgroepen.

De impact van COVID-19 op het dagelijks leven van de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen is groot. COVID-19 had en heeft invloed op alle aspecten van hun leven, zowel op de werksituatie, de thuissituatie, het sociale leven én de emotionele gesteldheid. Slechts een enkele deelnemer zegt dat COVID-19 weinig invloed op het leven heeft gehad. Men geeft aan dat de beperkingen al lang duren en is enigszins 'corona moe'.

In algemene zin kan worden geconcludeerd dat de gevolgen van COVID-19 onder de bevolking in brede zin in de gaten gehouden moeten worden. Geconstateerd wordt dat bepaalde groepen meer kwetsbaar zijn én zich minder gehoord voelen. Dat gaat met name om jongeren en laag opgeleiden. Het meer nadrukkelijk inbrengen van hun perspectief, bijvoorbeeld in de nadere uitwerking van 'Dichterbij door Digitalisering' een manifest voor de Digitale Overheid in het (post) Corona tijdperk gemaakt in samenwerking tussen BZK en VNG, biedt een kans de input van deze groepen serieus te nemen.

8. COVID-19 lijkt voor versnelling van digitalisering te zorgen, vooral in gebruik, dit kan ongelijkheid versterken

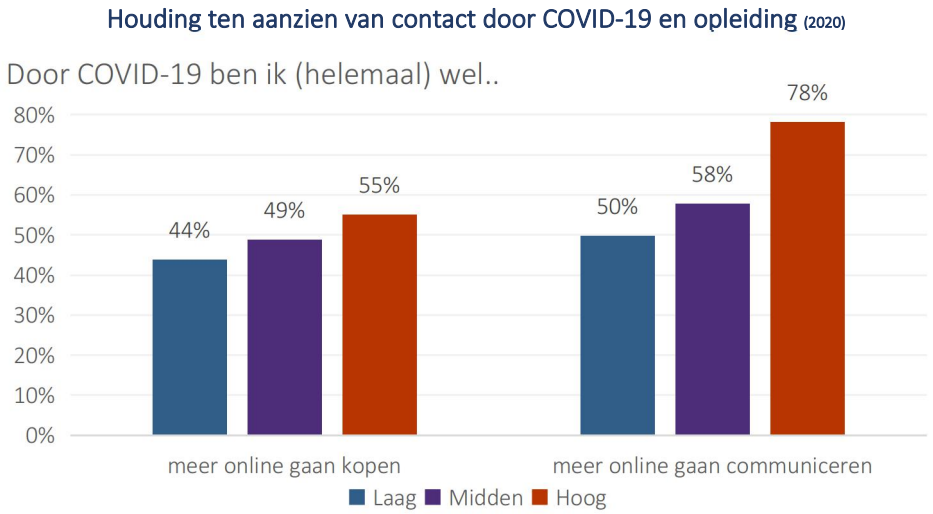
COVID-19 lijkt voor versnelling van de digitalisering te zorgen. In de eerste plaats lijkt COVID-19 te leiden tot een stijging in het gebruik van digitale contacten.



Figuur 13. Welk kanaal gebruikten respondenten voor hun laatste contact?

De jaarlijkse verschillen in het kanaalgebruik zijn aanzienlijk en - niet onverwacht – en laten een forse daling van het fysieke (persoonlijke) contact zien. Dit zien we ook terug in de houding ten aanzien van contact in de context van COVID-19. Hoewel men niet positiever is gaan denken over digitaal contact, heeft men het momenteel toch liever wel. Daar komt bij dat respondenten meer online zijn gaan communiceren en meer online zijn gaan kopen. Naarmate de COVID-19 crisis langer duurt neemt hiermee de kans toe dat deze ervaringen zich gaan vertalen in meer permanente gedragingen (gewoonten) en voorkeuren.

De verschuivingen in houding hebben een verband met de genoten opleiding. Groepen respondenten met verschillende opleidingsniveaus zijn zich anders gaan gedragen door COVID-19. Zo zijn hoger opgeleiden vaker online aankopen gaan doen en online gaan communiceren met bekenden. Dit beeld zien we ook in de focusgroepen, waar hoger opgeleiden meer geneigd zijn online 'dingen' te doen. De gedragingen voor lager opgeleiden zijn grotendeels gelijk gebleven, met uitzondering van iets meer digitaal contact met bekenden (zoals WhatsAppen). Voor de mensen met minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden geldt hetzelfde. Daarmee ontstaat het risico dat COVID-19 de (digitale) ongelijkheid versterkt.



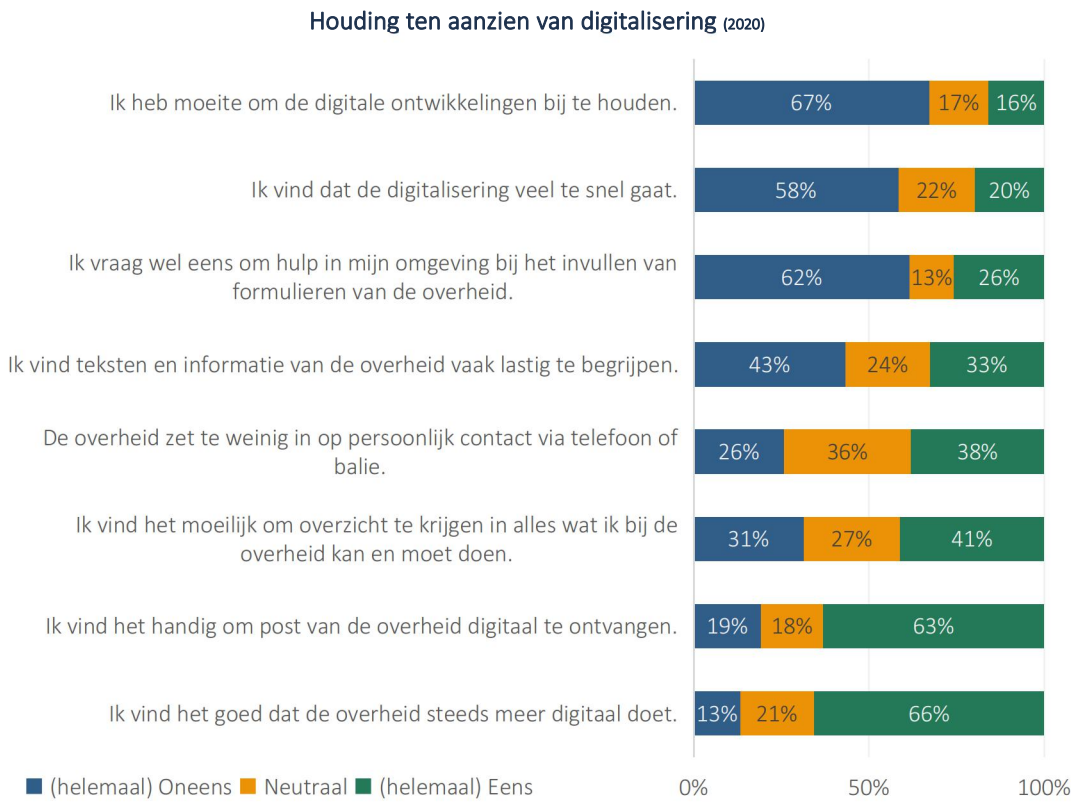
Figuur 14. Houding respondenten ten aanzien van de gevolgen van COVID-19 voor contact uitgesplitst naar opleidingsniveaus

De digitalisering is echter nog niet volledig omarmd. Binnen alle groepen worden ook niet-digitale kanalen gebruikt en gewenst. Het kanaalgebruik blijft afhankelijk van de levensgebeurtenis en de organisatie waarmee het contact plaatsvindt. Hoewel digitalisering daarmee goed op weg is, dient verdere digitalisering gepaard te gaan met een gewogen inzet van een balans met de niet-digitale kanalen. Dit pleit voor een nadere uitwerking van een omnichannel perspectief op contact. Daarbij wordt getracht de verschillende kanalen zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten. Dit perspectief wordt reeds voorgesteld in 'Dichterbij door Digitalisering' een manifest gemaakt in samenwerking tussen BZK en VNG. Een nadere uitwerking daarvan lijkt wenselijk.

Daarnaast geldt dat de ingezette lijnen uit bijvoorbeeld de 'Agenda NL DIGIbeter' en de plannen zoals uiteengezet in 'Dichterbij door Digitalisering' een in de ogen van de burger en ondernemer, goed perspectief bieden op de (toekomstige) dienstverlening van de toekomst.

9. Digitalisering positief voor grootste deel bevolking, maar niet altijd voor minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen

Ook in de waardering gaat het goed met de digitalisering. Zowel de focusgroepen als de respondenten van de vragenlijst laten zien dat digitalisering van het contact goed verloopt. Zowel jong als oud, laag- en hoogopgeleid zien in meerderheid de voordelen van digitaal contact met de overheid. Daarbij vindt men het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet en het handig is om post digitaal te ontvangen. Over het algemeen heeft men weinig problemen. Het beeld daarbij is grotendeels gelijk aan dat van vorig jaar.



Figuur 15. Houding van respondenten ten aanzien van diverse aspecten van digitalisering

Dat beeld is heel anders bij de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen. Hier is het beeld dat het met eenvoudige zaken online nog wel lukt. Zodra het complexer wordt is ondersteuning nodig. Daarnaast geven zij in de gesprekken aan dat het goed gaat met de dienstverlening als men in staat wordt gesteld om zaken via de telefoon of de balie te regelen. Daarbij geldt dat deze groepen vaker hulp inroepen in hun informele netwerk om hun zaken met de overheid te regelen.

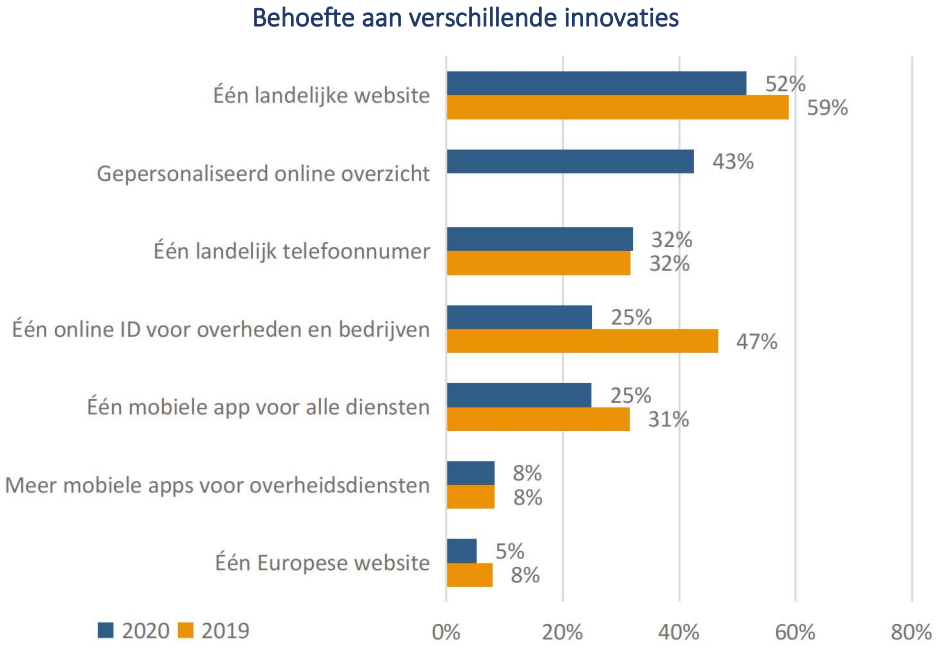
De voornaamste wens van de minder digitaal-, bureaucratisch- en/of taalvaardigen is dan ook contact te hebben met een echt persoon, telefonisch of face-to-face. Als er schriftelijk wordt gecommuniceerd, dan is het van belang dat er rekening wordt gehouden met het taalbegrip van deze deelnemers. Korte teksten met niet te veel moeilijke woorden hebben hun voorkeur.

Dit toont aan dat de ingezette paden op dit terrein van inclusie onverminderd belangrijk zijn. Denk daarbij aan de ontwerpprincipes van ‘Gebruiker Centraal’, het werk van de ‘Direct Duidelijk Brigade’ om teksten zo eenvoudig mogelijk te maken en bijvoorbeeld het werk van het project ‘Passend Contact met de Overheid’ (PCMO) om het vertrouwen te versterken. Ook het geluid van partijen als de Nationale Ombudsman en de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, die constant aandacht vragen voor inclusie als deel van dit beleid, is van groot belang. Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de invulling van inclusie ook in de komende jaren onverminderd aandacht behoeft.

10. Behoefte aan één landelijke website en grote minderheid voorstander van één persoonlijk online overzicht

De respondenten in het vragenlijstonderzoek is een aantal mogelijke innovaties in overheidsdienstverlening en - contact voorgelegd. Evenals vorig jaar is de realisatie van één landelijke website voor alle overheden waarop alle zaken met de overheid geregeld kunnen worden, de enige innovatie die door een meerderheid van 52% van de respondenten gewenst is. Dat geldt zowel voor burgers als voor ondernemers (Figuur 16).

Op nummer twee staat met ruim 42% een gepersonaliseerd overzicht van alle zaken bij de overheid[10].

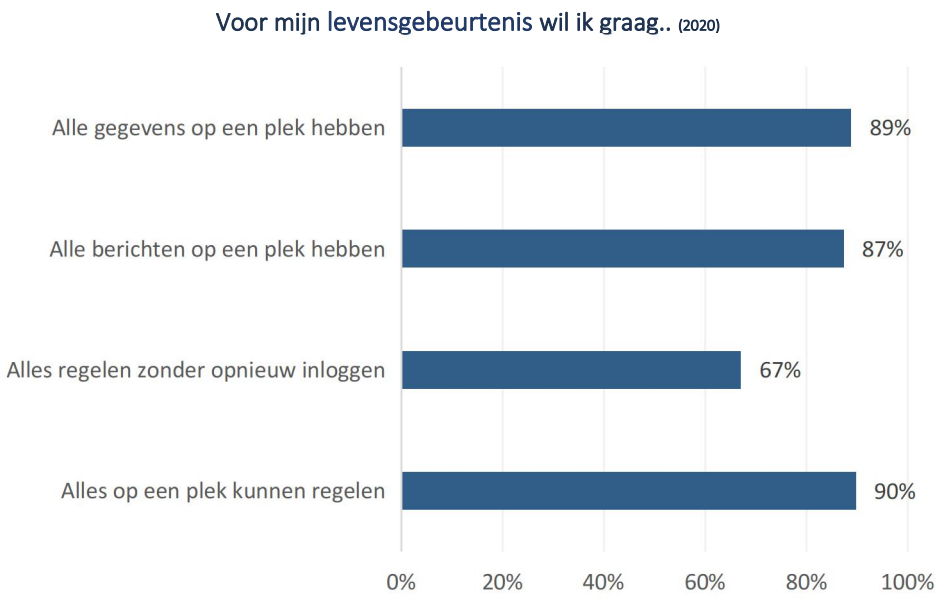


Figuur 16. Behoeften aan innovaties, in percentage respondenten dat aangeeft de innovatie als een verbetering te zien.

Andere innovaties, zoals chatbots en mobiele Apps krijgen beduidend minder steun. Wel valt op dat één landelijk telefoonnummer en één landelijke balie vaker door laagopgeleiden als wenselijk worden gezien. Ook hier geldt dat de antwoorden voor burgers en ondernemers grotendeels overeenkomen.

Aan de respondenten in het vragenlijstonderzoek is gevraagd in hoeverre ze graag zouden willen zien dat een aantal zaken rondom hun levensgebeurtenis op één digitale plek bijeenkomt. De meerderheid van alle respondenten is het eens is met de vier gestelde vragen. Het op één plek alles kunnen regelen met betrekking tot de levensgebeurtenis scoort daarbij met 90% het hoogst. Dit wordt gevolgd door het hebben van alle gegevens (89%) en berichten (87%) van de overheid op één plek. Alles (digitaal) kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen wordt door 67% positief beoordeeld.

[10] Deze optie ontbrak in 2019 en ontbreekt daarom voor dat jaar in Figuur 16



Figuur 17. Behoeften aan innovaties, in percentage respondenten dat aangeeft de innovatie als een verbetering te zien.

Harmonisering van de dienstverlening lijkt daarmee een belangrijke behoefte van de burger. Het advies van ABD Topconsult om één overheidsbrede visie op dienstverlening te ontwikkelen, is daarmee een belangrijk handelingsperspectief dat hieraan invulling kan geven. Dit wordt in de bovengenoemde werkagenda al opgepikt. Wel vraagt het om een meer duidelijk perspectief op één overheidswebsite, hetgeen nog onvoldoende is uitgewerkt in 'Dichterbij door Digitalisering'. Door de initiatieven '1Overheid' en het project 'Loket Buitenland' wordt hier al een voorzichtige invulling aan gegeven, maar de resultaten van dit onderzoek suggereren dat het in de ogen van burger en ondernemer daadkrachtig ingevuld mag worden.

Daarbij geldt dan wel dat aan basisvoorwaarden voor dienstverlening, vooral op het gebied van veiligheid en vertrouwen (zie kerninzichten 5 & 6) en faciliterende onderdelen, zoals een betrouwbare digitale identiteit, moet worden voldaan.

3. Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergronden van het onderzoek. Daarbij bespreken we eerst de opzet van de deelonderzoeken met daarbij de verantwoording voor de gebruikte methodiek. Daarna gaan we in op de modelbouw- en toets (zie kerninzicht 6).

3.1. Opzet deelonderzoeken

Het onderzoek van dit jaar bestond uit een drietal deelonderzoeken:

- Een kwalitatief onderzoek door middel van focusgroepen als voorbereiding op het kwantitatieve onderzoek.
- Een kwantitatief (online) vragenlijstonderzoek onder burgers en ondernemers.
- Een kwalitatief onderzoek onder individuele burgers die over minder digitale, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken. Dit onderzoek is uitgevoerd in aanvulling op het kwantitatieve onderzoek waarin deze minder vaardige burgers ondervertegenwoordigd zijn.

Hieronder worden deze onderzoeken kort toegelicht. Voor de volledige verantwoording wordt verwezen naar de deelrapportages van deze onderzoeken.

3.1.1. Focusgroepen

Kantar heeft op verzoek van het ministerie van BZK vier focusgroepen georganiseerd: twee groepen met burgers van 25 jaar en ouder (een groep hogeropgeleiden en een groep lageropgeleiden), een groep met jongeren van 17 tot en met 24 jaar en een focusgroep met ondernemers/zzp-ers.

Binnen de groepen burgers is een spreiding nagestreefd naar geslacht, gezinssituatie, dagelijkse bezigheden en leeftijd. Binnen de groep jongeren is een spreiding naar leeftijd en opleiding aangebracht. Alleen mensen die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsinstelling kwamen in aanmerking voor deelname. De focusgroep met ondernemers is samengesteld op basis van sector en omvang van het bedrijf. Er is voor gekozen om het onderzoek te beperken tot ondernemers uit het MKB en zzp-ers.

De selectie van alle deelnemers is uitgevoerd door een gecertificeerd selectiebureau.

Besloten is om alle groepen in Rotterdam uit te voeren. Op deze onderzoek locatie was het mogelijk om binnen de corona- richtlijnen om groepsgesprekken met zes deelnemers te organiseren. De focusgroepen met burgers van 25 jaar en ouder zijn uitgevoerd op 11 augustus 2020. De focusgroep met ondernemers en de focusgroep met jongeren is uitgevoerd op 13 augustus 2020. In totaal hebben 24 personen deelgenomen aan de gesprekken.

3.1.2. Vragenlijstonderzoek

Kantar heeft een kwantitatief online vragenlijst onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ondernemers/zzp-ers die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een levensgebeurtenis contact met overheidsdiensten hebben gehad.

In de panels NIPObase Consumenten en NIPObase Business is allereerst een screening uitgevoerd om personen te selecteren op wie de levensgebeurtenissen van toepassing zijn. Vervolgens zijn hieruit steekproeven samengesteld. Hierbij is gestreefd naar voldoende waarnemingen per levensgebeurtenis. Deze steekproeven zijn vervolgens benaderd met de vragenlijst. In de eerste vragen van de vragenlijst zijn de levensgebeurtenissen geverifieerd. Vervolgens zijn de respondenten over één levensgebeurtenis bevraagd. Als dank voor hun deelname ontvangen onze panelleden een incentive in de vorm van NIPOpunten.

In totaal hebben daarbij in 2020 3.268 burgers (respons van 53%) en 812 ondernemers (respons 42%) de vragenlijst volledig ingevuld.

In opdracht van BZK/Digitale Overheid is door dr. Willem Pieterson in 2019 een nieuw kwaliteitsmodel voor het meten van overheidsdienstverlening ontwikkeld. Op basis van dit model is een eerste versie van de vragenlijst opgesteld in samenwerking met Kantar. Deze vragenlijst is in overleg met BZK, het programma Mens Centraal, definitief gemaakt en geprogrammeerd voor online afname.

In de vragenlijst is voor de meeste (gesloten) vragen gebruik gemaakt van 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/neutraal/positief) opgenomen.

Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst. Het veldwerk is uitgevoerd van 28 september t/m 4 oktober 2020. Het invullen van de vragenlijst duurde gemiddeld 13 minuten.

3.1.3. Kwalitatief onderzoek minder digitaal-, bureaucratisch en/of taalvaardigen

Kantar heeft in opdracht van van het ministerie van BZK en Mens Centraal, 24 individuele gesprekken uitgevoerd, verdeeld over de drie doelgroepen. De helft van de gesprekken in elke subgroep is face to face op het kantoor van Kantar in Amsterdam uitgevoerd. De andere helft van de gesprekken heeft telefonisch plaatsgevonden. Alleen mensen die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsinstelling kwamen in aanmerking voor deelname.

Per doelgroep is de werving van de deelnemers op maat uitgevoerd.

- Doelgroep 1: acht gesprekken met burgers die over minder digitale vaardigheden beschikken
  Geselecteerd zijn mensen die minimaal twee keer aangeven ‘dat kan ik met hulp van anderen / dat kan ik niet’ in een viertal selectievragen. De gesprekken in deze doelgroep vonden plaats op in de periode 28 - 30 september 2020. Twee face to face gesprekken zijn met een deelnemer samen met zijn of haar helpende hand, bij het regelen van digitale zaken gevoerd.
- Doelgroep 2: acht gesprekken met burgers die over minder bureaucratische vaardigheden beschikken.
  Geselecteerd zijn mensen die minimaal twee keer aangeven ‘ik zou behoefte hebben aan hulp’ in een vijftal selectievragen. De gesprekken vonden plaats in de periode 5 – 7 oktober 2020. Twee face to face gesprekken zijn met een deelnemer samen met zijn of haar helpende hand bij het regelen van bureaucratische zaken gevoerd.
- Doelgroep 3: acht gesprekken met laaggeletterde burgers
  Op verzoek van Kantar heeft Stichting ABC vier taalambassadeurs uit de regio Amsterdam en vier taalambassadeurs uit de regio Zwolle uitgenodigd. Deze taalambassadeurs zijn laaggeletterd. De gesprekken vonden plaats op 12 en 13 oktober 2020. Bij alle gesprekken was een begeleider vanuit Stichting ABC aanwezig.

3.2. Modeltoets

In opdracht van BZK/Digitale Overheid is door dr. Willem Pieterson in 2019 een nieuw kwaliteitsmodel voor het meten van overheidsdienstverlening ontwikkeld.. Evenals vorig jaar is dat model getoetst aan de hand van een aantal stappen en op basis van een aantal criteria. Daarbij wordt eerst gekeken naar de samenhang tussen de variabelen. Daarna toetsen we het model op twee verschillende manieren.

3.2.1. 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 vorig jaar, dat de indeling in vier dimensies goed past en 70% van de variantie verklaart.

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 2019 en 2020 weergegeven:

	Veiligheid en vertrouwen		Hulp en ondersteuning		Toeganke-lijkheid		Vormgeving dienstver-lening	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Cronbach's alpha (α)	0.86	0.86	0.86	0.83	0.92	0.92	0.83	0.81
Verandering indien laagst scorende item verwijderd.	0.84	0.84	0.85	0.81	0.90	0.90	0.81	0.79

Tabel 1. 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.

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 gelijk loopt).

3.2.2. 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 . Omdat de constructie van de variabelen (met name mediagebruik) iets anders is dan dat van vorig jaar, is ervoor gekozen (omwille van de vergelijkbaarheid) ook de modellen van vorig jaar opnieuw te berekenen. Hierdoor zijn de waarden van de modeltoetsen niet geheel gelijk, maar komen de gevonden patronen in de data wel volledig overeen.

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.

	2019		2020	
	Kwaliteit	Tevredenheid	Kwaliteit	Tevredenheid
R square	0.72	0.73	0.76	.76
F	717.20	760.86	1067.52	1033.17
Sig	.000	.000	.000	.000

Tabel 2. Scores regressietoets onderzoeksmodellen 2019 & 2020

Het model scoort daarbij, zowel in 2019 als 2020 goed en dat geldt zowel voor het kwaliteitsmodel als het tevredenheidsmodel. In de onderstaande tabel staande regressiecoëfficiënten (bèta's) en de significantie van elke onafhankelijke variabele voor beide modellen weergegeven (voor 2020).

	2020			
	Kwaliteit		Tevredenheid	
Variabelen	Bèta	Sig	Beta	Sig
(constant)	0.22	.037	.00	.000
Kwaliteit	-	-	.77	.000
Tevredenheid	0.75	.000	-	-
Dim 1. Veiligheid en vertrouwen	0.06	.000	.05	.000
Dim 2. Hulp en ondersteuning	0.05	.000	.03	.006
Dim 3. Toegankelijkheid	0.08	.000	.06	.000
Dim 4. Vormgeving dienstverlening	0.04	.000	.04	.000
Mediagebruik	-0.01	.151	-.01	.152
Leeftijd	0.03	.003	.02	.022
Opleiding	-0.01	.376	-.01	.478
Geslacht	-0.01	.406	.01	.553
Rol (burger/bedrijf)	.00	.618	-0.02	.024

Tabel 3. Regressiecoëfficiënten onderzoeksmodellen 2019 & 2002

Daarbij is ook, net als vorig jaar, als laatste stap een model getoetst met machine learning. Er is wederom gebruik gemaakt van *gradient boosted decision trees.* Daarbij zijn dezelfde variabelen meegenomen als vorig jaar, met als verschil dat de beide uitkomstvariabelen (kwaliteit inhoud en tevredenheid proces) wel opgenomen zijn in de respectieve modellen, maar lager gewogen zijn. We weten uit het onderzoek van vorig jaar dat tevredenheid een belangrijke voorspeller is van de kwaliteit van de inhoud en vice versa. Dat laat ook de regressie-analyse zien. Om meer 'puur' te kijken naar de invloed van de andere variabelen is daarom een weging toegepast. Daarom zijn de modellen van beide jaren getoetst en vallen de scores van vorig jaar iets lager uit. De modellen scoren daarbij goed en de data voor 2020 geeft een hogere nauwkeurigheid dan in 2019.

	Kwaliteit	Tevredenheid
Accuracy (2019)	58.75%	58.51%
Root Mean Squared Error (RMSE) (2019)	1.0393	1.0330
Accuracy (2020)	62.40%	62.25%
Root Mean Squared Error (RMSE) (2020)	0.757	0.794

Tabel 4. Modeltoetswaarden gradient boosted decision trees.

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht aspecten van dienstverlening



- **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.