

2019

Oordeel Burgers en Bedrijven over Overheidsdienstverlening

Eindrapport

pieterson strategic

Center for eGovernment Studies

Colofon

2019
Oordeel Burgers en Bedrijven over Overheidsdienstverlening
Eindrapport

Datum	02 september 2019
Versie	0.9
Status	Concept
Opmerkingen	Links naar andere deliverables ontbreken. Deze worden in de laatste versie ingevoegd.


Dr. Willem Pieterson


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


willem@pieterson.com

Dit document bevat de Management Samenvatting van het onderzoek "Oordeel Burgers en Bedrijven over Overheidsdienstverlening 2019". Het onderzoek is uitgevoerd door Pieterson, Ltd / Center for eGovernment Studies, in samenwerking met Kantar Public. Opdrachtgever is de Directie Informatiesamenleving & Overheid (DI&O) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Dit document is niet de finale versie en is niet bedoeld voor publieke verspreiding.

© 2019 Pieterson Limited / Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Management Samenvatting

Inleiding en achtergrond

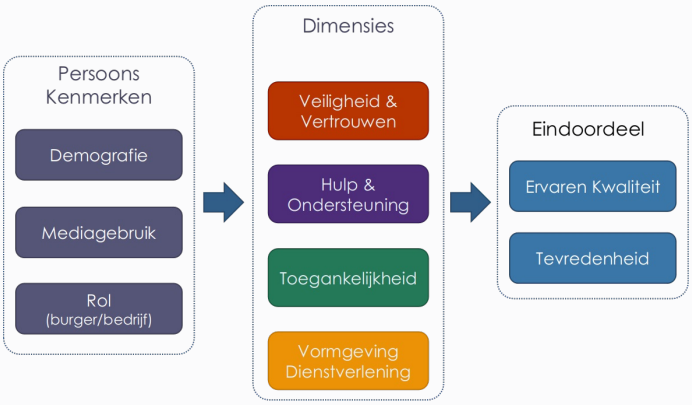
In opdracht van de Directie Informatiesamenleving & Overheid (DI&O) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken is tussen april en augustus 2019 onderzoek uitgevoerd naar het oordeel over dienstverlening van de overheid door burgers en bedrijven in Nederland. Dit onderzoek bestaat uit een drietal deelonderzoeken. De eerste twee daarvan (literatuurstudie en kwalitatief onderzoek) dienden daarbij als input voor een grootschalig vragenlijstonderzoek. In dat kwantitatieve derde deel van het onderzoek zijn 3702 respondenten, waarvan 3120 burgers en 582 bedrijven, bevraagd over vier thema's:

1. Evaluatie van het laatste contact
   Allereerst zijn respondenten bevraagd over hun contact met de overheid in de laatste 12 maanden naar aanleiding van één van in totaal 25 life events. Men is bevraagd over de organisaties waar men contact mee had en de frequentie en wijze waarop dat plaatsvond.
2. Oordeel dienstverlening in het algemeen en modeltoets
   Vervolgens zijn vragen gesteld over het oordeel van de respondenten ten aanzien van de dienstverlening van de Nederlandse overheid als geheel. Dit is gedaan aan de hand van een nieuw ontwikkeld *kwaliteitsmodel* (zie onder).
3. Delen en uitwisselen van gegevens
   Speciale aandacht is gegeven aan het delen en uitwisselen van gegevens. Hierbij zijn respondenten bevraagd over hun houding ten aanzien van het delen van gegevens binnen en buiten de overheid en de manier waarop ze daar controle over willen hebben.
4. Digitalisering en de toekomst
   Ten slotte zijn vragen gesteld over de houding van respondenten ten aanzien van digitalisering, integratie van dienstverlening, mediagebruik en innovaties.

→ Op basis van de resultaten van het vragenlijstonderzoek heeft Kantar Public een rapportage gepubliceerd met een overzicht van de meer beschrijvende resultaten van het onderzoek [Zie XXX]. In het rapport waarvan dit de samenvatting is ligt de nadruk op de toetsende resultaten en duiding.

Kwaliteitsmodel

Op basis van de literatuurstudie en het kwalitatieve onderzoek is met Kantar en DI&O een model ontwikkeld dat het eindoordeel van Nederlandse burgers en bedrijven over dienstverlening koppelt aan vier kwaliteitsdimensies (zie onder) en de persoonskenmerken van de burger of het bedrijf.



Figuur 1. Het getoetste kwaliteitsmodel.

Dat eindoordeel bestaat in dit onderzoek uit de evaluatie van:

- De **ervaren kwaliteit** van dienstverlening. Daarbij gaat het om de *inhoud* van de dienstverlening, zoals de juistheid van informatie.
- De **tevredenheid** met de dienstverlening. Dit gaat over de *vorm* van dienstverlening, zoals de bejegening.

De vier kwaliteitsdimensies worden gevormd door een 18-tal verschillende kwaliteitskenmerken (zie figuur 2 hieronder en bijlage 2 voor een beschrijving).



Figuur 2. De kwaliteitsdimensies en kwaliteitskenmerken.

Belangrijkste uitkomsten

Per thema zijn dit de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen:

1. Evaluatie van het laatste contact

Over het laatste contact naar aanleiding van een life event (levensgebeurtenis) is een meerderheid (ongeveer 65%) van de respondenten positief. Daarbij is het oordeel positiever over tevredenheid dan over kwaliteit. Ongeveer 20-25% van de respondenten is negatief over hun contact. Verder blijkt dat:

- ✓ De gemiddelde scores wijzen op een 'gematigd positieve houding'.
- ✓ Het aantal contacten varieert per levensgebeurtenis en men heeft gemiddeld met bijna 2 organisaties contact.
- ✓ Er zijn daarbij verschillen in de resultaten tussen de organisaties en, in meerdere mate, life events. Vooral het indienen van een klacht of bezwaar is een punt van aandacht.
- ✓ Telefoon en website zijn de meest gebruikte kanalen voor het contact met de overheid. Online contactmogelijkheden worden in totaal het meest gebruikt. De meerderheid (58%) gebruikt één kanaal voor het contact (waarbij dat kanaal varieert).
- ✓ Het oordeel over een aantal aspecten van het contact is, in lijn met de algemene waardering, positief. Dat geldt vooral voor de kennis over wat men moet doen en de toepasbaarheid van informatie.

Conclusies en aanbevelingen

Het oordeel over het meest recente contact met een overheidsorganisatie is positief, maar de waardering varieert per organisatie en life event. Daarnaast lijkt het contact over life events complexer dan wellicht nodig is. Dit gegeven de frequentie van het contact, het aantal organisaties dat daarbij betrokken is en de gebruikte kanalen voor veel life events.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- ❖ Ga door, en versterk, het lopende werk op het gebied van life events met de focus op vereenvoudiging van front- en back-offices.
- ❖ Onderzoek, als quick win, hoe het indienen van klachten en/of bezwaren overheidsbreed eenvoudiger gemaakt kan worden.

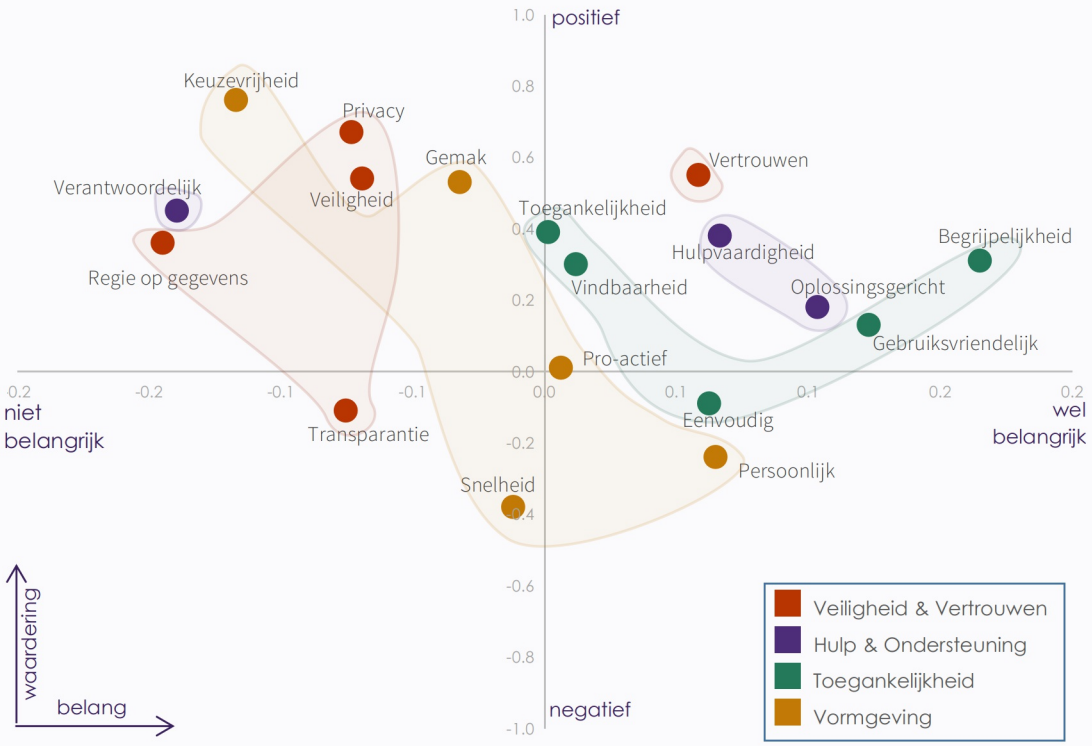
2. Oordeel dienstverlening in het algemeen

De dienstverlening in het algemeen wordt gemiddeld genomen (gematigd) positief beoordeeld. Verder geldt dat het volgende:

- ✓ Hoewel ruim 60% van alle respondenten een positief oordeel geeft over kwaliteit en tevredenheid is ongeveer 25% negatief.
- ✓ Het oordeel over kwaliteit is daarbij licht positiever dan de tevredenheid met de wijze waarop de dienst is verleend.
- ✓ Burgers zijn iets positiever dan ondernemers en de verschillen tussen demografische groepen zijn klein.
- ✓ In vergelijking met het meest recente contact is het oordeel over contacten in het algemeen iets minder positief.

De 18 kenmerken uit het model zijn door de respondenten beoordeeld wat betreft hun belang en waardering. Daaruit volgt dat:

- ➢ **Eenvoudige** en **persoonlijke** dienstverlening worden belangrijk gevonden maar negatief beoordeeld. Dit zijn verbeterkansen.
- ➢ **Transparantie** en **snelheid** worden niet belangrijk gevonden en daarnaast niet positief beoordeeld. Hierin hoeft niet geïnvesteerd te worden.
- ➢ **Keuzevrijheid**, **privacy**, **veiligheid**, **gemak**, **verantwoordelijkheid** en **regie op gegevens** worden niet belangrijk gevonden maar wel positief beoordeeld.
- ➢ **Toegankelijkheid**, **vindbaarheid**, **pro-activiteit**, **vertrouwen**, **hulpvaardigheid**, **oplossingsgerichtheid**, **begrijpelijkheid** en **gebruiksvriendelijkheid** worden positief beoordeeld én zijn belangrijk. Deze kenmerken zijn op orde.



Figuur 3. belang en waardering van de 18 kwaliteitskenmerken, zie bijlage 2 voor een beschrijving.

De onderverdeling van de 18 kenmerken in de vier kwaliteitsdimensies is getest en blijkt statistisch betrouwbaar te zijn. Daarnaast laat het statistische model zien dat de dimensies, samen met de persoonskenmerken, het eindoordeel over de dienstverlening goed voorspellen. Het uiteindelijke model voorspelt het oordeel van respondenten over dienstverlening met ongeveer 63% zekerheid. Hoewel kwaliteit en tevredenheid sterk met elkaar samenhangen, worden ze op verschillende manieren beïnvloed door de kwaliteitsdimensies.

- ✓ *Kwaliteit* van dienstverlening wordt vooral bepaald wordt door aspecten die te maken hebben met veiligheid en vertrouwen, gevolgd door vormgeving van dienstverlening, hulp en ondersteuning en toegankelijkheid.
- ✓ *Tevredenheid* wordt bepaald door de vormgeving van dienstverlening, gevolgd door toegankelijkheid, hulp en ondersteuning en veiligheid en vertrouwen.

Conclusies en aanbevelingen

De meerderheid van de respondenten is positief over kwaliteit van dienstverlening en veel kwaliteitsaspecten zijn goed op orde. Wel is er ruimte voor verbetering. Het investeren in persoonlijke (zoals reeds onderdeel van NL DIGIbeter) en meer eenvoudige dienstverlening biedt daarmee op dit moment de meeste verbeterpotentie. Daarnaast blijkt dat kwaliteit én tevredenheid samen het eindoordeel over dienstverlening bepalen. Verder worden deze door verschillende factoren bepaald. Dit biedt kansen, in het beleid, om bijvoorbeeld meer gericht te sturen op verbetering van kwaliteit van dienstverlening of tevredenheid daarmee.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- ❖ Investeer verder in eenvoudige en persoonlijke dienstverlening.
- ❖ Breng negatieve groepen verder in kaart en identificeer verbeterkansen.
- ❖ Specificeer nadrukkelijk, in termen van beleidsdoelstellingen, welke typen uitkomsten geambieerd worden en koppel daar de juiste interventies aan om de succeskans van dat beleid te vergroten.
- ❖ Gebruik ook in de toekomst meer gedifferentieerde uitkomstvariabelen en maak daarbij de splitsing tussen *vorm* en *inhoud*, bijvoorbeeld door dit kwaliteitsmodel te gebruiken.

3. Delen en uitwisselen van gegevens

Respondenten staan positief tegenover de mogelijkheid om te kunnen inzien welke gegevens de overheid over hen heeft, welke organisaties toegang hebben tot die gegevens en om deze gegevens te kunnen bijwerken. Tegelijkertijd is het voeren van regie op de eigen gegevens geen belangrijk onderwerp voor de respondenten en wordt het inzien van gegevens in de praktijk niet vaak gedaan.

Over het delen van gegevens door overheidsorganisaties, binnen de overheid, is men positief. De meerderheid van de respondenten geeft aan het liefst te zien dat overheden zoveel mogelijk met elkaar delen om daarmee ook te voorkomen dat dezelfde gegevens opnieuw moeten worden doorgegeven. Wel wil men graag kunnen zien wat gedeeld wordt en daar controle over hebben als het gebeurd (maar dat heeft, gegeven bovenstaande, een relatief lage prioriteit). Over het delen van gegevens die de overheid heeft buiten deze overheid is men aanmerkelijk minder enthousiast en dat geldt voor de meeste typen organisaties.

Conclusies en aanbevelingen

Respondenten staan positief tegenover het delen van gegevens door en tussen overheidsorganisaties, maar niet daarbuiten. Hoewel men graag controle wil, heeft dit (relatief) gezien weinig prioriteit. Daarmee lijkt het zinniger te investeren in gegevensuitwisseling tussen overheden om daarmee diensten te vereenvoudigen, dan in mogelijkheden om burgers en bedrijven zelf hun gegevens te kunnen laten delen.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling:

- Versterk het delen en hergebruiken van gegevens vooral daar waar het delen kan leiden tot een vereenvoudiging van processen en diensten. Hierbij passen ook de (reeds lopende) activiteiten op het gebied van het oplossen van (knellende) probleemgevallen.

4. Digitalisering en de toekomst

Er is een positieve grondhouding ten aanzien van digitalisering. Men is positief over digitalisering bij de overheid (en in het algemeen) en dit wordt gestaafd door de brede en voorspoedige adoptie en het gebruik van digitale tools en media in brede zin.

Wel geldt dat de digitale ontwikkelingen niet onverdeeld positief ervaren worden. Men maakt zich zorgen over alternatieve kanalen en de beschikbaarheid van persoonlijk contact via balie en/of telefoon. Dat geldt in sterkere mate voor bepaalde groepen in de samenleving en hangt samen met opleiding en (deels) leeftijd. Lager opgeleiden en ouderen zijn het minst positief en gebruiken daarnaast technologie het minst.

Ten aanzien van de toekomst geldt dat er een positieve grondhouding is ten aanzien van de integratie van online dienstverlening. Respondenten zien graag één plek waar ze alles kunnen regelen en waar ze al hun informatie bij elkaar kunnen zien. Eén landelijke website is tevens de enige innovatie waar een meerderheid (59%) van de respondenten positief tegenover staat.

Conclusies en aanbevelingen

Respondenten staan positief tegenover digitalisering maar tegelijkertijd maakt men zich zorgen over het verdwijnen van persoonlijk contact via balie en/of telefoon, ook kan niet iedereen even goed meekomen. Inclusie blijft daarmee een belangrijk thema, ook voor de (nabije) toekomst. Wat betreft nieuwe innovaties is er enthousiasme voor één centrale website en is men positief over het op één plek kunnen regelen van zaken met de overheid.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Ga door met *geleidelijke* digitalisering van de dienstverlening, maar schenk daarbij meer aandacht aan de rol van traditionele kanalen en blijf focussen op inclusie.
- Onderzoek de mogelijkheden om te komen tot één online informatie en regelplatform waar alle diensten van de overheid afgenomen kunnen worden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 9
2. Uitkomsten 12
    1. Evaluatie van het laatste contact 12
    2. Oordeel dienstverlening en modeltoets 16
    3. Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens 21
    4. Digitalisering en de toekomst 23
3. Achtergronden bij het onderzoek 26
4. Bijlagen 30

1 Inleiding

Aanleiding

Onder druk van digitalisering en maatschappelijke veranderingen verandert de samenleving snel en dit is van invloed op de dienstverlening van de overheid. Om tegemoet te komen aan deze veranderingen is in 2018 de agenda digitale overheid NL DIGIbeter gelanceerd. Deze 'rolling agenda' is in 2019 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.

Om deze reden is in opdracht van de Directie Informatiesamenleving & Overheid (DI&O) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken tussen april en augustus 2019 onderzoek uitgevoerd naar het oordeel over de dienstverlening van de overheid door burgers en bedrijven in Nederland. Kantar Public heeft daarbij zorg gedragen voor het veldwerk en heeft inhoudelijk meegedacht. Het programma Mens Centraal heeft kritisch meegekeken bij de uitvoering van het onderzoek (zie Achtergronden bij het onderzoek) voor meer informatie.

Aanpak en deelonderzoeken

Het onderzoek bestaat uit een drietal deelonderzoeken:

1. Een literatuurstudie om in kaart te brengen hoe, vanuit het perspectief van burgers en bedrijven, het oordeel gemeten kan worden, welke factoren daaraan een bijdrage leveren en wat de uitkomsten van eerder onderzoek op dit terrein zijn. Dit heeft geleid tot de eerste versie van een *kwaliteitsmodel* (zie onder) om het oordeel over dienstverlening te meten.

→ De resultaten van de literatuurstudie zijn in een aparte rapportage gepubliceerd: [link]. In het huidige rapport verwijzen we hiernaar met de term 'rapportage literatuurstudie'.

2. Een kwalitatief onderzoek, uitgevoerd door Kantar Public, waarin 38 burgers en bedrijven in vijf focusgroepen zijn bevraagd over hun ervaringen met overheidsdienstverlening en oordeel over verschillende aspecten daarvan. Dit heeft geleid tot een aanscherping van het *kwaliteitsmodel* en input voor de vragenlijst van het derde deelonderzoek.

→ De resultaten van de focusgroepen zijn in een aparte rapportage gepubliceerd: [link]. In het huidige rapport verwijzen we hiernaar met de term 'kwalitatieve rapportage'.

3. Een grootschalig kwantitatief onderzoek, uitgevoerd door Kantar Public, waarin 3702 respondenten (3120 burgers en 582 bedrijven)[1] zijn bevraagd over hun oordeel over de overheidsdienstverlening. Hierin stond, naast een eerste modeltoets, een aantal thema´s (zie onder) centraal.

→ Op basis van de resultaten van het vragenlijstonderzoek heeft Kantar rapport gepubliceerd met een overzicht van de beschrijvende resultaten van het onderzoek: [link]. Hiernaar verwijzen we met de term 'kwantitatieve rapportage'.

→ In de rapportage over de literatuurstudie wordt ook in meer detail ingegaan de modeltoets [link].

[1] Van de bedrijven is het grootste deel (85,57%) een ZZP-er (n=250) of eenmanszaak (n=248). Resultaten zijn daarmee vooral valide voor kleine ondernemingen.

Thema's in het onderzoek

Centraal in het onderzoek stonden een viertal thema's:

1. **Evaluatie van het laatste contact**
   In het eerste deel zijn respondenten bevraagd over hun contact met de overheid in de laatste 12 maanden naar aanleiding van één van in totaal 25 life events[2] (zie Bijlage 1 voor een overzicht). Men is bevraagd over de organisaties waar men contact mee had en de manier waarop en frequentie waarmee dat plaatsvond.

→ Zie kwantitatieve rapportage, p 11 & 12 voor een overzicht van dit contact

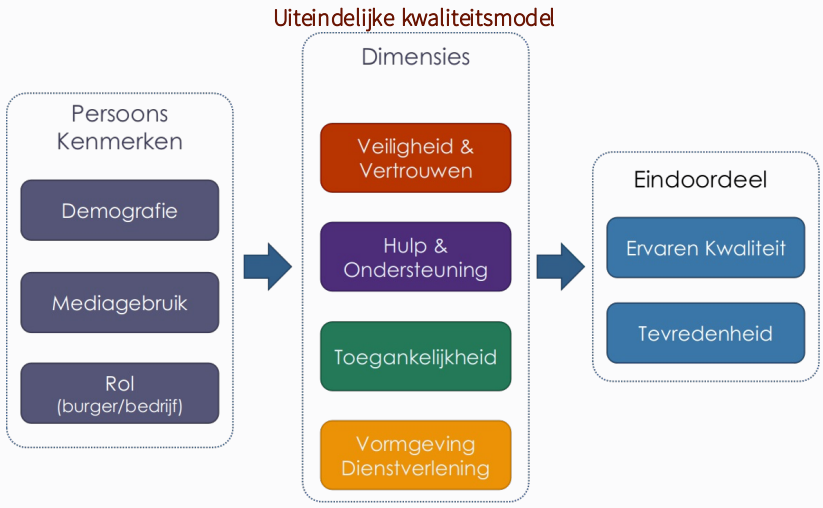
2. **Evaluatie dienstverlening in het algemeen en modeltoets**
   Respondenten zijn vervolgens bevraagd over hun oordeel over de dienstverlening van de Nederlandse overheid als geheel. Dit is gedaan aan de hand van het *kwaliteitsmodel* (zie onder). Hierin zijn vragen gesteld over het de kwaliteit en tevredenheid met dienstverlening. Ook is ingegaan op het oordeel over 18 kwaliteitskenmerken van dienstverlening.
3. **Delen en uitwisselen van gegevens**
   Speciale aandacht is gegeven aan het delen en uitwisselen van gegevens. Dit vormt het 'themadeel' van dit onderzoek. Hierbij zijn respondenten bevraagd over hun houding ten aanzien van het delen van gegevens binnen en buiten de overheid en de manier waarop ze daar controle op willen hebben.
4. **Digitalisering en de toekomst**
   Ten slotte zijn vragen gesteld over de houding van respondenten ten aanzien van digitalisering, integratie van dienstverlening, mediagebruik en innovaties.

Kwaliteitsmodel

Op basis van de literatuurstudie en het kwantitatieve onderzoek is een kwaliteitsmodel ontwikkeld (*Figuur 4*) dat vervolgens getoetst is in het kwantitatieve onderzoek. Het gaat daarbij om een *hybride* model. Het is geen zuiver wetenschappelijk model, maar gebaseerd op inzichten uit wetenschap, praktijk en beleid. Het model bestaat uit een drietal onderdelen. Het eerste is 'eindoordeel' van burgers en bedrijven. Dit bestaat uit twee componenten:

- **Ervaren kwaliteit** heeft betrekking op de uitkomst van het contact, zoals de juistheid en volledigheid van de informatie, op tijd reageren door de overheid, geen fouten of problemen in het contact met de overheid hebben.
- **Tevredenheid** gaat over de manier waarop men geholpen is, bijvoorbeeld de manier waarop men geholpen is, de (klant)vriendelijkheid tijdens het contact of de vormgeving van websites, en het gemak om in contact te komen of informatie te vinden.

Het tweede deel bestaat uit de kwaliteitsdimensies (*Figuur 5*) die het eindoordeel bepalen. Het derde deel wordt gevormd door een aantal kenmerken van de respondenten, zoals hun demografische kenmerken, gebruik van media en technologie en hun rol in het onderzoek.



Figuur 4. Uiteindelijke kwaliteitsmodel.

[2] Op basis van deze life events zijn respondenten gescreend voor hun deelname aan het hoofdonderzoek

De vier kwaliteitsdimensies zijn gemaakt op basis van 18 kwaliteitskenmerken. Deze zijn afgeleid uit de literatuur en verfijnd aan de hand van het kwalitatieve onderzoek[3]. De dimensies zijn de volgende:

- Veiligheid en Vertrouwen (zoals privacy en transparantie).
- Hulp en Ondersteuning (zoals oplossingsgerichtheid en hulpvaardigheid).
- Toegankelijkheid (zoals vindbaarheid en begrijpelijkheid) van dienstverlening.
- Vormgeving van dienstverlening (zoals gemak en snelheid).



Figuur 5. Kwaliteitsaspecten en de onderverdeling in dimensies.

Deze rapportage

In dit eindrapport wordt ingaan op de belangrijkste resultaten van het onderzoek als geheel. Daarbij ligt het accent op de ontwikkeling en toetsing van het model. Het kwantitatieve onderzoek vormt daarbij de belangrijkste bron voor de uitkomsten. De inzichten uit het onderzoek zijn gegroepeerd aan de hand van de vier bovengenoemde thema's:

1. Evaluatie van het laatste contact met de overheid in de context van een levensgebeurtenis.
2. Oordeel overheidsdienstverlening in het algemeen en modeltoets.
3. Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens.
4. Digitalisering en de toekomst.

→ De onderwerpen die in dit rapport besproken worden lopen gelijk aan de kwantitatieve rapportage. Dat rapport kan als beschrijvend naslagwerk dienen bij het lezen van dit eindrapport.

Waar toepasbaar zijn verschillen tussen groepen getoetst. Dat geldt ook voor model als geheel. In de eindnoten zijn deze meer technische details weergegeven. Voor een meer precieze beschrijving zie de rapportage literatuurstudie.

Leeswijzer

De rest van dit eindrapport bestaat uit een drietal delen:

- In Deel 2 Resultaten worden de voornaamste uitkomsten van het onderzoek besproken. Dit wordt gedaan aan de hand van de vier thema's hierboven. Per thema worden de voornaamste conclusies getrokken en wordt een aantal aanbevelingen gepresenteerd.
- In Deel 3 Onderzoeksverantwoording wordt de opzet van het onderzoek als in meer detail besproken, alsmede kenmerken en samenhang van de deelonderzoeken. Hierin wordt ook ingegaan op de onderzoeksverantwoording.

[3] Zie voor een nadere uitwerking de literatuurstudie

2 Uitkomsten

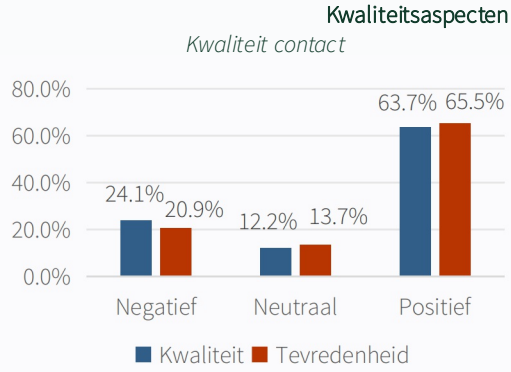
1. Evaluatie van het laatste contact

Eerste thema betreft de evaluatie van de dienstverlening van de overheid in de context van een levensgebeurtenis. De resultaten vallen uiteen in vier onderwerpen en dit zijn de hoofdlijnen:

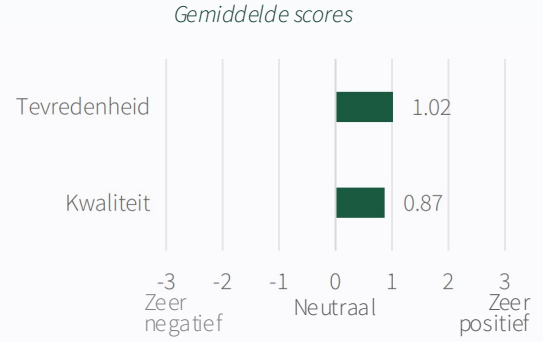
1. *De meerderheid van de respondenten is positief over het laatste contact.*
2. *Het oordeel varieert per organisatie en levensgebeurtenis.*
3. *Telefoon en website zijn de vaakst gebruikte kanalen voor het contact.*
4. *Burgers en bedrijven begrijpen wat ze zelf moeten regelen en overheidsinformatie is van toepassing op de eigen situatie.*

1. Meerderheid respondenten positief over contact

Respondenten is gevraagd hun oordeel te geven over het meest recente contact met een overheidsorganisatie naar aanleiding van een life event. Daarbij is gevraagd naar het oordeel ten aanzien van de kwaliteit van het contact en de tevredenheid met de manier waarop men geholpen is. Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de burgers en bedrijven positief is over dat contact. Het gemiddelde ligt daarbij op een waarde die zich laat typeren als 'gematigd positief'[i] (*Figuur 7*). Daarbij scoort de tevredenheid met dat contact iets hoger dan de kwaliteit.



Figuur 6. Verdeling antwoorden oordeel laatste contact (op basis van N=3702).



Figuur 7. Gemiddelde oordeel laatste contact (op basis van N=3702).

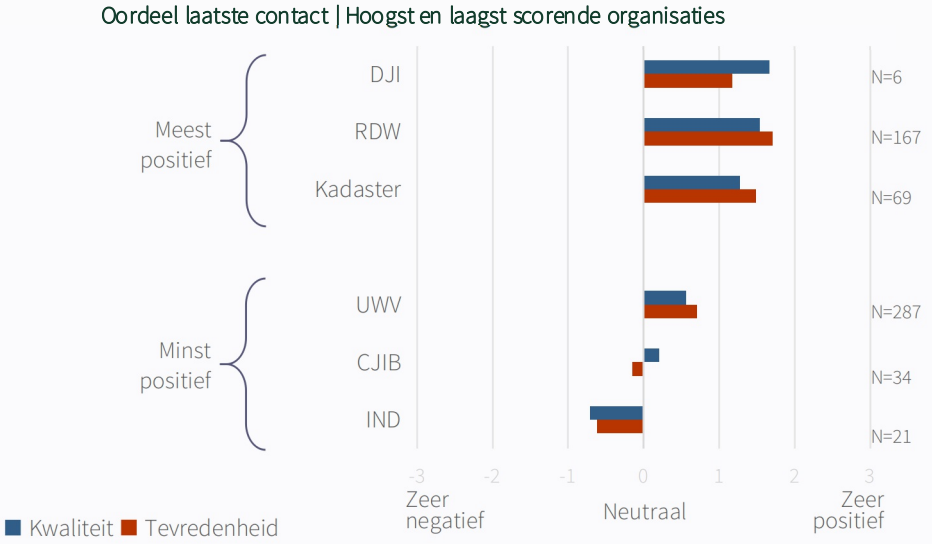
Iets minder dan een kwart van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van het contact negatief (*Figuur 6*) en ongeveer één op de vijf respondenten is ontevreden over de manier waarop men is geholpen door de overheid. Uitgesplitst naar burgers en bedrijven is te zien dat van de burgers 63% positief is over de kwaliteit van het laatste contact en 66% vindt dat men goed is geholpen. Van de bedrijven 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 in het algemeen ook over het ander.

→ Zie pagina 18 van de kwantitatieve rapportage voor meer details.

2. Oordeel varieert per organisatie en levensgebeurtenis

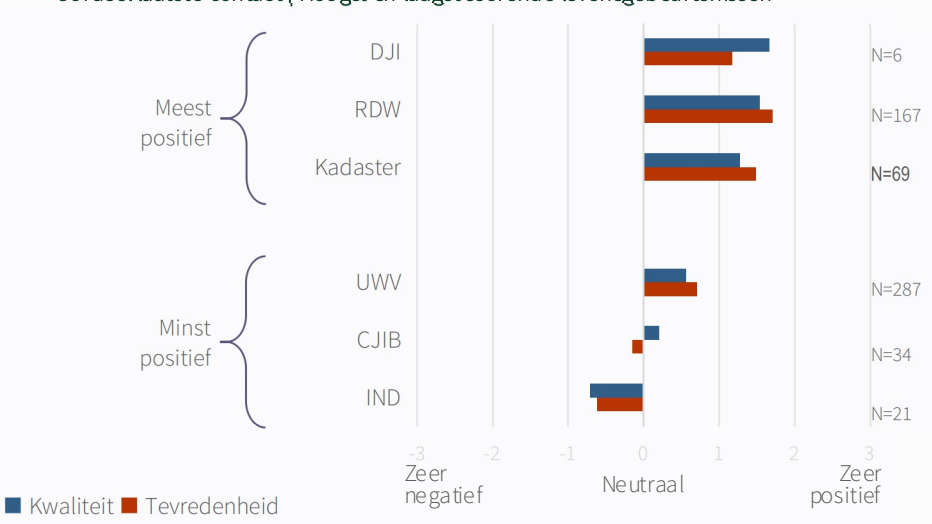
Respondenten is gevraagd met welke organisatie ze contact hadden en naar aanleiding waarvan dat contact plaatsvond. Dit stelt ons in staat het oordeel over het contact uit te splitsen naar organisaties en (levens)gebeurtenissen en hier zijn aanzienlijke verschillen tussen organisaties en levensgebeurtenissen. Deze verschillen zijn significant voor beide variabelen[ii]. Ter illustratie staan hieronder de drie hoogst en laagst scorende organisaties en levensgebeurtenissen (*Figuur 8* & *Figuur 9*).

→ Zie pagina 11-19 van het kwantitatieve rapport voor de verdeling van de antwoorden over alle organisaties en life events.



Figuur 8. Oordeel contact uitgesplitst naar hoogst en laagst scorende organisatie (op basis van N=3702).

De meeste organisaties worden positief beoordeeld. Over het contact met het CJIB is men neutraal en over het contact met de IND is men negatief. Hierbij geldt wel de kanttekening dat het aantal respondenten voor een aantal organisaties (waaronder de IND en het DJI) aan de lage kant is, waardoor vertekening kan ontstaan. Ook is te zien dat kwaliteit en tevredenheid met het contact veelal parallel lopen, waarbij respondenten over het algemeen iets meer tevreden zijn over de manier waarop ze geholpen zijn dan over de kwaliteit van hun uitkomst.



Figuur 9. Oordeel contact uitgesplitst naar levensgebeurtenis (op basis van N=3702).

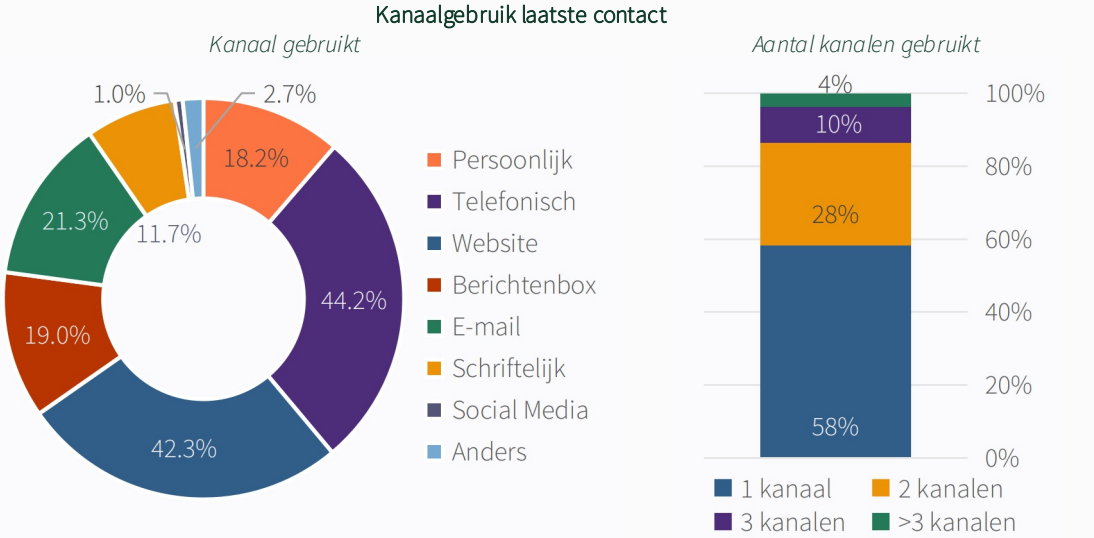
Grotere verschillen zijn er per levensgebeurtenis[4]. Respondenten zijn positief over de (ver)koop van een voertuig (ook over de RDW, zie *Figuur 8*, is men positief). Men is minder positief over het aanvragen van een omgeving/bouwvergunning of het contact aangaande hulp bij schulden. Negatief zijn respondenten over het indienen van een klacht of bezwaar. Mogelijk geldt hier dat de aanleiding voor het contact (het indienen van een klacht of bezwaar heeft immers vaak een negatieve aanleiding) van invloed is. daarnaast geldt hier de kanttekening dat het aantal respondenten voor een aantal levensgebeurtenissen klein is.

Daarnaast vallen de volgende zaken op:

- 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. Bedrijven 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 bedrijven contact met de Kamer van Koophandel.
- 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 zijn dergelijke verschillen er niet.

3. Telefoon en website vaakst gebruikt voor laatste contact

Het vaakst gebruikte kanaal voor het contact (*Figuur 10)* is de telefoon, gevolgd door een website van de overheid. Op vrij grote afstand volgen contact via de Berichtenbox, via e-mail of persoonlijk contact. Social media worden nauwelijks gebruikt. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft één kanaal gebruikt voor het contact (*Figuur 11)*. Ook geldt dat een minderheid (43,4%) eenmalig contact had.



Figuur 10. Gebruikte kanalen voor laatste contact (op basis van N=3702).

Figuur 11. Aantal gebruikte kanalen voor het contact (op basis van N=3702).

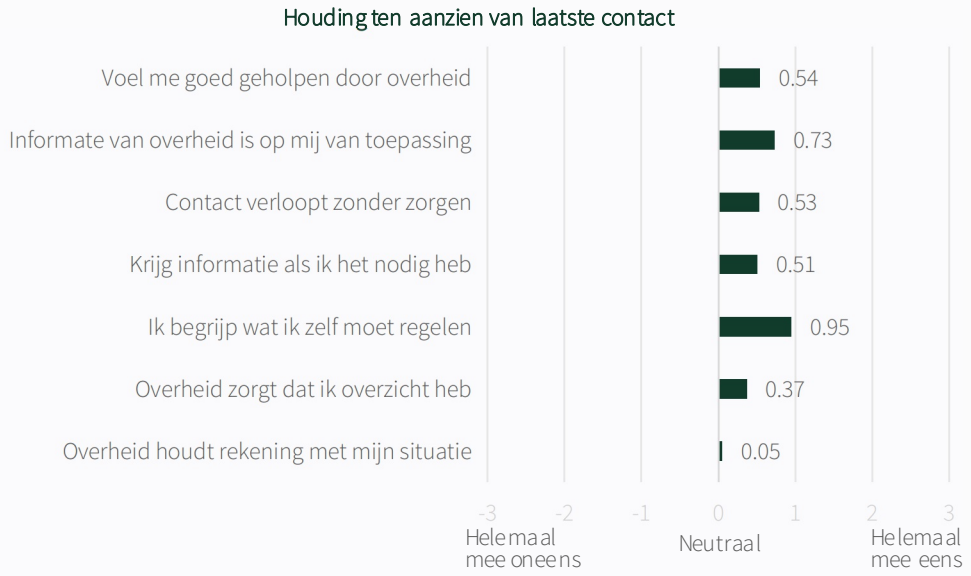
Daarnaast zijn er verschillen in oordelen al naar gelang het laatst gebruikte kanaal. Het meest tevreden zijn respondenten die telefonisch contact hadden, het hoogste kwaliteitsoordeel krijgt de Berichtenbox. Negatieve oordelen zijn er niet. Ook geldt dat de contactfrequentie van invloed is op de waardering. De tevredenheid en ervaren kwaliteit van het contact dalen naar mate respondenten vaker contact hebben met de overheid naar aanleiding van hun levensgebeurtenis[iii].

[4] waarbij tevens het aantal respondenten beter gespreid is over deze 'life events'

Ook hangt de contactfrequentie samen met de levensgebeurtenis. Complexe onderwerpen zoals “hulp bij schulden”, of “werkloos worden” zorgen voor veelvuldig contact. Het kanaalgebruik is grotendeels in lijn met ander onderzoek. Contact verschuift richting de online kanalen, die in dit onderzoek het vaakst gebruikt worden[5]. Wel geldt dat vooral de telefoon als kanaal belangrijk blijft, in dit onderzoek zelfs het vaakst genoemde kanaal.

4. Kennis situatie hoog en overheidsinformatie is relevant

Respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen over hun laatste contact met de overheid. In het algemeen is dat beeld positief[iv] (*Figuur 12*).



Figuur 12. Gemiddelde scores ten aanzien van het contact met de overheid (N=3702).

Voor ongeveer twee derde van zowel burgers als bedrijven 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 gerelateerd aan het oordeel over de dienstverlening.

Conclusies en aanbevelingen

Over het recente contact met een overheidsorganisatie is men positief en dat geldt zowel voor de kwaliteit van de *inhoud* als de tevredenheid met de *vorm* van dat contact. Wel valt op dat de waardering varieert per organisatie en per life event. Vooral het indienen van een klacht of bezwaar is daarbij een aandachtspunt. Burgers en bedrijven hebben daarnaast veelal met meerdere organisaties te maken, onafhankelijk van hun levensgebeurtenis. Ze hebben vaak meermaals contact en een aanzienlijke groep gebruikt meerdere verschillende kanalen voor dat contact. Hoewel het in de praktijk onvermijdelijk is dat burgers en bedrijven meervoudig contact hebben met verschillende organisaties, zitten hier mogelijk wel mogelijkheden tot verbetering. Het werk van Mens Centraal op het gebied van life events is een goede aanzet om het contact te versimpelen. Dit kan verder versterkt worden door ook aan de achterkant te onderzoeken hoe processen vereenvoudigd, informatie beter gedeeld en door pro-actieve en duidelijke communicatie het aantal (onnodige) contacten via verschillende kanalen verminderd kan worden.

[5] Websites, email, Berichtenbox en social media vertegenwoordigen 52,12% van alle gekozen kanalen.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Ga door met en versterk het lopende werk op het gebied van life events. Dit geldt voor de voorkant (om het voor burgers en bedrijven duidelijker te maken wat ze moeten doen en waar ze moeten zijn). Het geldt ook voor de achterkant waar processen logischer ingericht, data beter gedeeld en meer proactief gecommuniceerd kan worden.
- Onderzoek hoe het indienen van klachten en/of bezwaren overheidsbreed eenvoudiger gemaakt kan worden. Dit kan een quick win zijn waarmee op korte termijn een bijdrage aan de kwaliteit van dienstverlening geleverd kan worden.

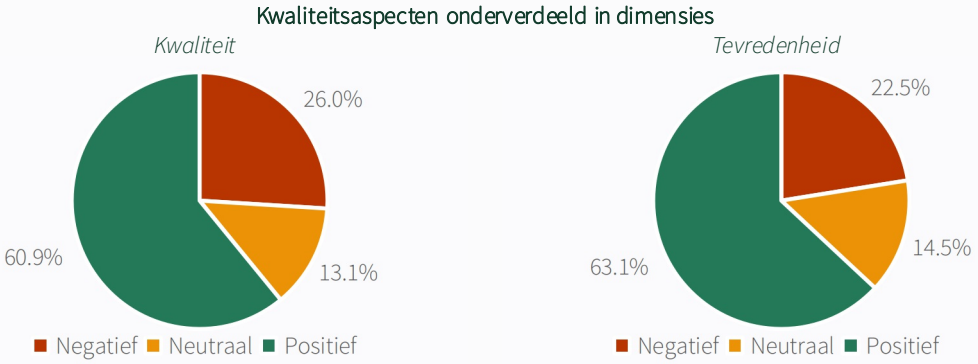
2. Oordeel dienstverlening en modeltoets

Tweede thema is de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen en de toets van het kwaliteitsmodel. De hoofdresultaten zijn:

1. *De dienstverlening in het algemeen wordt (gematigd) positief beoordeeld, waarbij de meerderheid van de respondenten een positief oordeel geeft.*
2. *Respondenten zijn 18 verschillende kenmerken van dienstverlening voorgelegd en deze scoren verschillend wat betreft belang en waardering bij de respondenten. Vooral persoonlijke en eenvoudige dienstverlening bieden daarbij een kans tot verbetering van de dienstverlening.*
3. *De kwaliteitsaspecten vallen uiteen in een viertal (betrouwbare) dimensies die, samen met de persoonskenmerken, het eindoordeel over de dienstverlening goed voorspellen.*
4. *De dimensie "veiligheid & vertrouwen" is daarbij de belangrijkste voorspeller van de kwaliteit van dienstverlening en de vormgeving van dienstverlening draagt het meest bij aan de tevredenheid.*

1. Kwaliteit dienstverlening (gematigd) positief beoordeeld

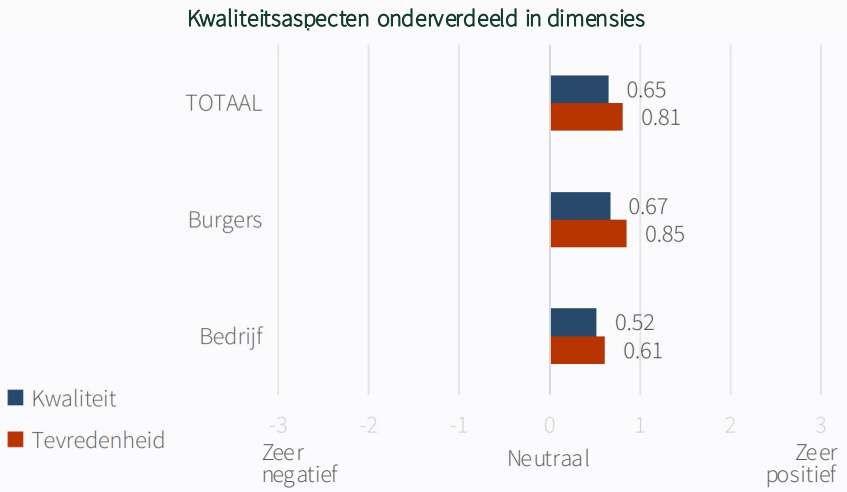
De meerderheid van de respondenten is positief over de dienstverlening. Zowel wat betreft kwaliteit als tevredenheid is er een positieve meerderheid (*Figuur 13* en *Figuur 14*). Wel is ongeveer een kwart van de respondenten negatief. Het oordeel is gemiddeld genomen gematigd positief[v].



Figuur 13. Verdeling antwoorden kwaliteit.

Figuur 14. Verdeling antwoorden tevredenheid.

Er zijn geen significante[vi] verschillen tussen de verschillende opleidingsgroepen en mannen en vrouwen. Wel zijn er verschillen tussen de leeftijdsgroepen, al is er geen duidelijk verband of richting in deze verschillen. Groter is het verschil tussen burgers en bedrijven, waarbij burgers meer positief zijn (*Figuur 15*).

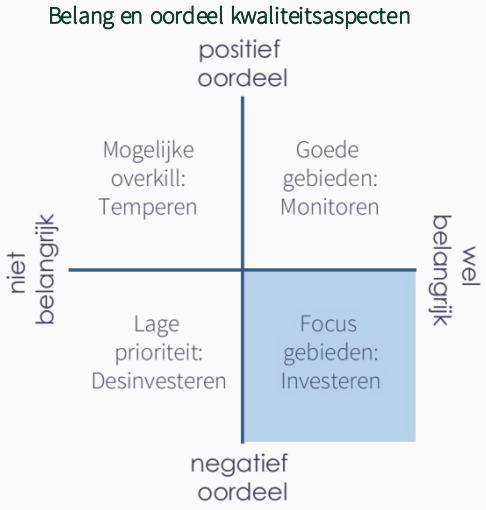


Figuur 15. Gemiddeld oordeel dienstverlening met onderverdeling burgers en bedrijven (N totaal = 3702, burgers=3210, bedrijven=582).

Uitgesplitst naar burgers en bedrijven valt op dat van de burgers 61% positief is over de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen en 64% is tevreden over de vorm van het contact. Van de ondernemers is 59% tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en vindt 59% vindt dat men goed is geholpen. Net als bij de beoordeling van de dienstverlening rond life events, is er een sterk verband tussen beide beoordelingen.

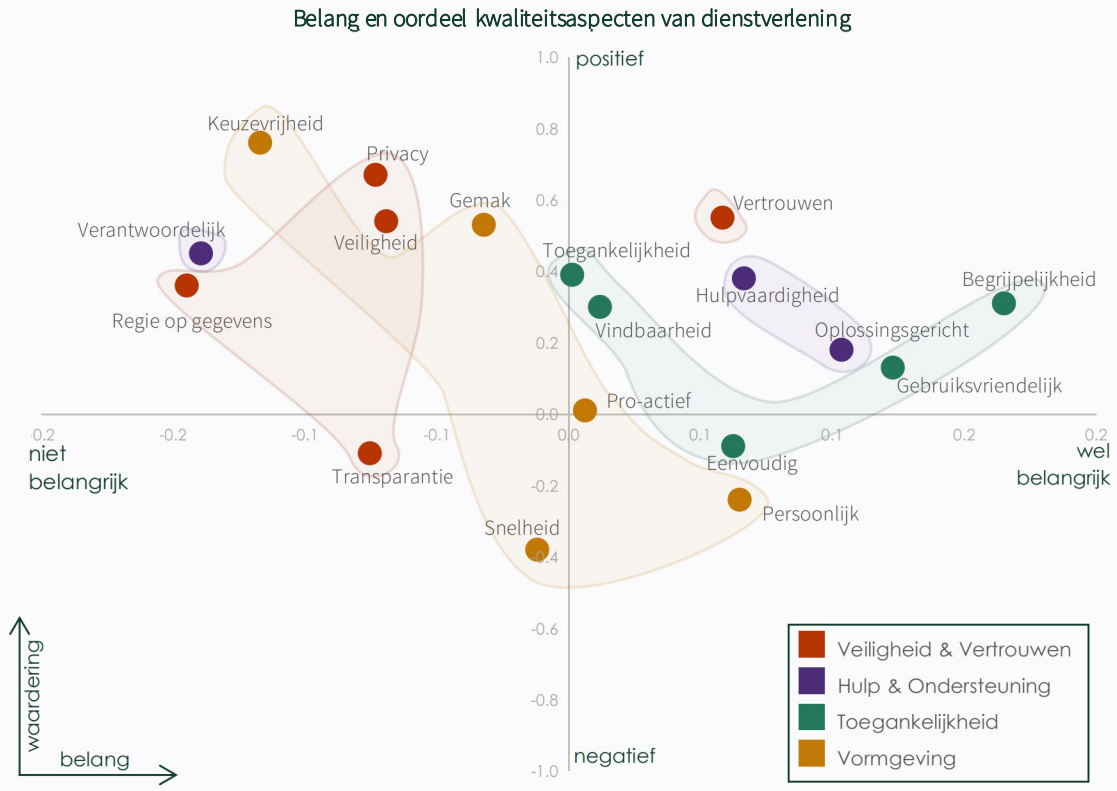
2. Persoonlijke en eenvoudige dienstverlening bieden kans voor verbetering dienstverlening

Aan de respondenten is gevraagd te kiezen welke van de 18 in het model opgenomen kwaliteitsaspecten ze belangrijk vinden en wat hun oordeel over de kwaliteit van die aspecten is. Door belang en oordeel met elkaar in verband te brengen ontstaat daarmee een overzicht van die kenmerken van dienstverlening die in de ogen van de respondenten aandacht (of juist niet) verdienen (*Figuur 16*). Vooral van belang daarbij zijn de 'focusgebieden'. Dat zijn die gebieden waarover respondenten negatief zijn en die wel belangrijk gevonden worden. De figuur hieronder *(Figuur 17*) geeft de relatieve positie van elke van de eigenschappen weer, alsmede de kwaliteitsdimensies waar de aspecten toe behoren (zie *Figuur 5* voor een overzicht van de dimensies en de kwaliteitsaspecten).



Figuur 16. Dimensies kwaliteitsaspecten.

Ook is in de focusgroepen uitgebreid ingegaan op deze kwaliteitsaspecten en dat geldt met name voor persoonlijke en pro-actieve dienstverlening. Wat betreft persoonlijke dienstverlening zien we dat respondenten dit als een breed begrip zien, breder dan nu wordt uitgewerkt in NL DIGIbeter. Interpretaties variëren van het 'persoonlijk spreken' van iemand, via een overheid die weet wat er bij de burger 'persoonlijk' speelt, tot een overheid die met de burger meedenkt en begrip toont voor de burger's situatie. In het verlengde daarvan ligt pro-activiteit. Hetgeen in het kwantitatieve onderzoek als 'neutraal' wordt gezien (in termen van belang en oordeel), maar volgens de deelnemers aan de focusgroepen een belangrijke bijdrage kan leveren aan het meer persoonlijk maken van dienstverlening. Ook helpt het bij het verkrijgen van overzicht en het afstemmen van dienstverlening op de situatie van de burger of het bedrijf (zie de kwalitatieve rapportage voor meer details over de rol van deze aspecten tijdens de focusgroepen).



De figuur geeft de positie van elk van de 18 aspecten weer op de assen 'belang' (links-rechts) en 'waardering' (boven-onder). De scores zijn relatief.

Figuur 17. Belang en oordeel van de kwaliteitsaspecten (N=3702)[vii].

→ Zie pagina 28 & 29 van de kwantitatieve rapportage voor een uitsplitsing naar burgers en bedrijven

Wat betreft de kwadranten is het volgende te zien:

- **Rechtsboven**

  Hier staan kenmerken die belangrijk zijn en positief beoordeeld worden. Hierin staan de meeste aspecten die te maken hebben met toegankelijkheid. Begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zijn in de ogen van de respondenten de meest belangrijke kenmerken van (goede) dienstverlening en beide worden gematigd positief beoordeeld. Hier doet de overheid het goed en deze moeten vooral gemonitord worden.

- **Linksonder**

  In dit kwadrant worden die aspecten weergegeven die (relatief gezien) niet belangrijk zijn en waarover het oordeel negatief is. Dat geldt voor de mate van transparantie en snelheid van overheidsdienstverlening. Hierin hoeft, vanuit perspectief van de respondenten, niet geïnvesteerd te worden.

- **Linksboven**

  Hier zijn die aspecten die positief beoordeeld worden, maar die niet belangrijk zijn[6]. Hier bevinden zich veel eigenschappen die te maken hebben met veiligheid en vertrouwen. Eventuele grootschalige investeringen in deze aspecten kunnen, vanuit het relatieve oordeel van de respondenten, getemperd worden.

- **Rechtsonder**

  Hier bevinden zich de 'focusgebieden', dit zijn die aspecten die wel belangrijk zijn, maar waarover het oordeel nu nog niet positief is. Dit zijn, op dit moment, eenvoudige en persoonlijke dienstverlening (en proactiviteit zit op de grens). Door te investeren in persoonlijke dienstverlening en het vereenvoudigen van dienstverlening kan op de korte termijn de grootste bijdrage aan het verbeteren daarvan gerealiseerd worden.

[6] Hierbij wordt aangetekend dat het hier gaat om het *relatieve* belang van deze aspecten ten opzichte van de andere aspecten. Dat betekent dat respondenten kenmerken als begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid belangrijker vinden dan privacy en veiligheid, maar het betekent niet dat deze laatste aspecten in absolute zin niet belangrijk gevonden worden.

3. Dimensies betrouwbaar en goed voorspellend model

Het (hybride[viii]) kwaliteitsmodel is bedoeld om betrouwbare, valide en generaliseerbare uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Dit betekent dat a) de vier kwaliteitsdimensies goed moeten samenhangen en dat de onderliggende aspecten gezamenlijk de dimensie goed representeren en b) het model als geheel een goede voorspellende waarde heeft en zonder teveel (fout)marge een goede weergave geeft van de realiteit.

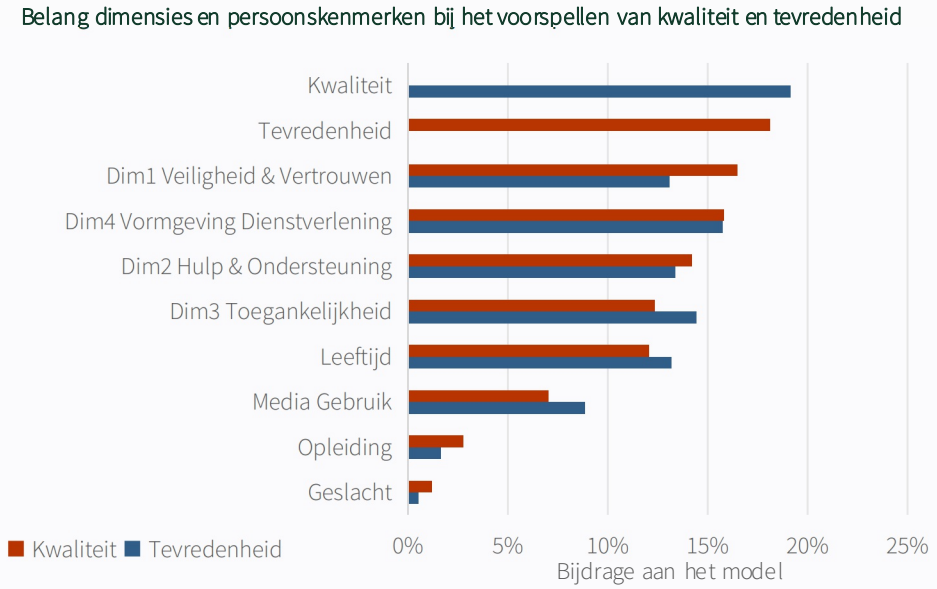
→ Zie de rapportage over de literatuurstudie voor een meer gedetailleerde analyse

Aan beide voorwaarden wordt voldaan. De betrouwbaarheid van de dimensies is goed[ix]. De analyse van de data laat zien dat het model goed blijkt aan te sluiten bij de verzamelde data[x]. Wel valt op dat het onderscheid tussen burgers en bedrijven (rol), geen rol speelt in het model. Mediagebruik[7] is een indicator[8] voor de digitale vaardigheden van burgers en bedrijven. In de modeltoets is er een sterke afhankelijkheid tussen kwaliteit en tevredenheid, met beide variabelen als belangrijkste voorspellers voor de andere. Kwaliteit geldt hierbij als meer belangrijke voorspeller voor tevredenheid dan andersom. Het gewogen oordeel[9] over de vier dimensies is een significante voorspeller voor zowel kwaliteit als tevredenheid.

De voorspellende waarde van het model zit rond de 63% (voor elk van de beide afhankelijke variabelen). Zowel tevredenheid als kwaliteit zijn op een zevenpuntsschaal gemeten en dat betekent dat volgens een toevalsmodel elke waarde ongeveer $14^{2/7}$% kans heeft om gekozen te worden. Het getoetste model presteert beduidend beter dan het toevalsmodel. Dit komt er op neer dat het kwaliteitsmodel meer dan 4x beter dan het toevalsmodel in staat is te voorspellen wat het oordeel over de dienstverlening van de overheid is dan willekeurig toeval.

4. Veiligheid belangrijk voor kwaliteit, vormgeving diensten belangrijk voor tevredenheid

De toets van het model laat zien dat verschillende variabelen de ervaren kwaliteit van en tevredenheid met overheidsdienstverlening bepalen (*Figuur 18*).



De figuur geeft het (relatieve) belang van de verschillende variabelen ('feature importance') weer (op de x as) voor het voorspellen van de eindvariabele (tevredenheid of kwaliteit). Zie rapportage literatuurstudie voor meer uitleg.
Figuur 18. Belang variabelen voor het voorspellen van het eindoordeel (op basis van N=3702).

Zo wordt de perceptie over de kwaliteit van dienstverlening in sterke mate bepaald wordt door het oordeel over veiligheid en vertrouwen, gevolgd door de vormgeving van dienstverlening en

[7] Zie Figuur 23
[8] Digitale vaardigheden zijn niet direct gemeten, vandaar dat mediagebruik als proxy gebruikt wordt.
[9] Waarbij gewogen oordeel in dit geval verwijst naar de combinatie tussen gepercipieerd belang en oordeel. Zie rapportage literatuurstudie

de toegankelijkheid van dienstverlening. De tevredenheid daarentegen wordt vooral bepaald door de vormgeving van dienstverlening, gevolgd door toegankelijkheid en hulp en ondersteuning. Van de achterliggende persoonskenmerken speelt leeftijd de grootste rol, gevolgd door het mediagebruik. De rol van opleiding en geslacht is beperkt en er is geen verschil ten aanzien van rol (burger of bedrijf).

Conclusies en aanbevelingen

Allereerst concluderen we dat het oordeel over de dienstverlening van de overheid positief is. De meerderheid van de respondenten geeft een positief oordeel en het gemiddelde is 'gematigd' positief. Hoewel de meerderheid van de respondenten positief is valt wel op dat a) de gemiddelde waardering ruimte tot verbetering kent en b) ongeveer 1 op de 4 respondenten negatief is. Dit suggereert dat er zowel in de breedte (voor de hele populatie) als in de diepte (voor specifieke groepen) kansen zijn de dienstverlening te verbeteren. Ook blijkt dat eenvoudige en persoonlijke dienstverlening belangrijk worden gevonden, maar ondergewaardeerd zijn. Het investeren in persoonlijke (zoals reeds onderdeel van NL DIGIbeter) en meer eenvoudige dienstverlening biedt daarmee op dit moment de meeste potentie om de waardering in brede zin te verhogen.

Wat betreft het model concluderen we dat dit een goede weergave geeft van het eindoordeel over dienstverlening zoals dat gevormd wordt door de kwaliteit van en tevredenheid met de overheidsdienstverlening. De kwaliteit en tevredenheid correleren sterk. Als de inhoudelijke kwaliteit toeneemt, neemt ook de tevredenheid toe met de manier waarop de dienst wordt geleverd. Tegelijkertijd worden ze beïnvloed door uiteenlopende factoren. Het verbeteren van kwaliteit kan door in te zetten op factoren die te maken hebben met veiligheid en vertrouwen, terwijl tevredenheid verbeterd kan worden door de vormgeving en toegankelijkheid te verbeteren. In de praktijk lopen tevredenheid en kwaliteit vaak door elkaar en wordt de ene term gebruikt om iets over de andere term te zeggen. Dit onderzoek laat zien dat het verstandig is om nadrukkelijker het onderscheid te maken tussen de kwaliteit van de dienstverlening zoals deze bepaald wordt door de *inhoud* van het proces en de tevredenheid zoals bepaald door de *vorm*.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

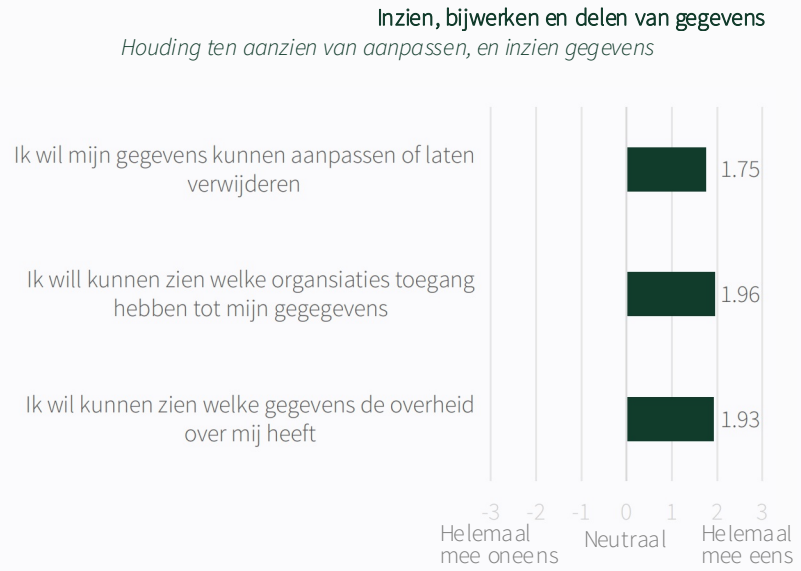
- Onderzoek de mogelijkheden tot het vereenvoudigen van dienstverlening en laat persoonlijke dienstverlening ook in de toekomst onderdeel uitmaken van NL DIGIbeter.
- Voer een verdere verdieping uit naar dat deel van de populatie dat negatief over de dienstverlening is om vast te stellen a) waar deze waardering vandaan komt en b) welke mogelijkheden er zijn het oordeel te verbeteren.
- Specificeer, in termen van beleidsdoelstellingen, meer nadrukkelijk welke typen uitkomsten geambieerd worden en koppel daar de juiste interventies aan. Dit verhoogt de kans dat de juiste beleidsmaatregelen gekozen worden en versterkt meetbaarheid van impact.
- Gebruik in de toekomst meer gedifferentieerde uitkomstvariabelen en maak de splitsing tussen *vorm* en *inhoud,* zowel in beleid als onderzoek. Het hier gepresenteerde kwaliteitsmodel is daartoe een aanzet dat in de toekomst verder gebruikt en verfijnd kan worden.

3. Themadeel: delen en uitwisselen van gegevens

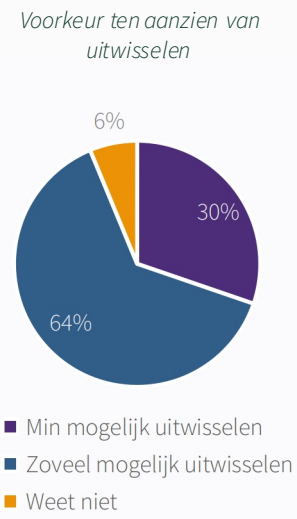
Het derde onderdeel betreft het themadeel van het onderzoek. Daarbij wordt ingegaan op het delen en uitwisselen van gegevens. Hier valt op dat men positief tegenover het inzien en delen van gegevens binnen de overheid staat. Daarbuiten heeft men met liever niet.

1. Inzien en delen van gegevens binnen de overheid wil men graag, liever niet daarbuiten

Respondenten is gevraagd hoe ze staan tegenover het inzien van hun gegevens en het gebruik daarvan door de overheid, alsmede het kunnen aanpassen van deze gegevens. Over alle drie de aspecten (*Figuur 19*) is men positief[xi]. Ook zien respondenten graag dat overheden zoveel mogelijk gegevens onderling uitwisselen (*Figuur 20*).



Figuur 19. Gemiddelde houding ten aanzien van aanpassen en inzien van data.



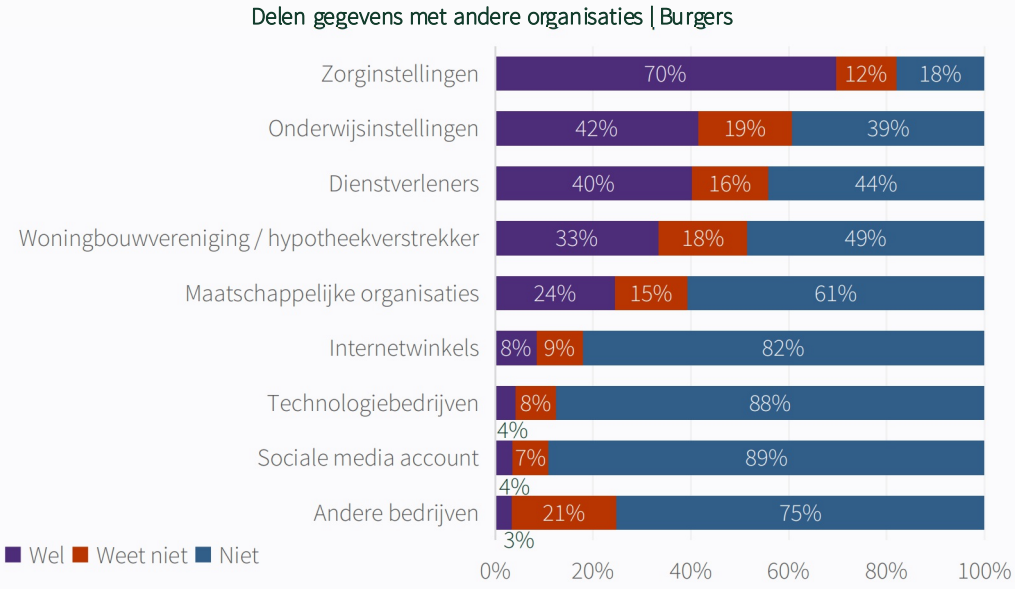
Figuur 20. Houding ten aanzien van mate van uitwisselen van gegevens.

De figuur links geeft de gemiddelde scores weer van alle burger respondenten (n=3120) ten aanzien van de getoonde stellingen. In de figuur rechts gaat het om de verdeling van de antwoorden van alle (n=3702) respondenten.

Voor sommige diensten wisselen overheidsorganisaties nu al gegevens over burgers en bedrijven uit. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde belastingaangifte of de automatische toekenning van kinderbijslag. Respondenten is gevraagd of ze willen weten welke gegevens de overheid van van hen gebruikt bij het verlenen van diensten. Hier laten de antwoorden zien dat veruit de meerderheid (88%) daar de voorkeur geeft en van dit deel geeft ongeveer 79% aan het liefst vooraf, wanneer de dienst wordt aangevraagd, te willen weten welke gegevens de overheid voor die dienst gaat gebruiken, in plaats van achteraf. Ook geven de (burger) respondenten aan het niet vervelend te vinden gegevens op te geven bij de overheid wanneer ze voor het eerst contact hebben (57%), maar wel wanneer ze twee maal dezelfde gegevens bij dezelfde organisatie moeten opgeven (64%) of bij een andere organisatie wanneer ze doorverwezen worden (60%). Zouden respondenten alle gegevens van de overheid op één plek kunnen inzien, dan zou MijnOverheid.nl voor de respondenten daar de meest logische plek voor zijn (73%).

In het algemeen staan respondenten dus positief tegenover het delen van gegevens door overheidsorganisaties, **binnen de overheid** en staan ze positief tegenover het idee om zelf hun gegevens te kunnen inzien, te kunnen zien welke organisaties hun gegevens gebruiken (liefst voorafgaand aan het gebruik van een dienst) en eventueel hun gegevens te kunnen aanpassen of verwijderen.

Een ander relevant thema in het kader van het delen van gegevens is de vraag in hoeverre gegevens over burgers met organisaties **buiten de overheid** gedeeld mogen worden. Over het algemeen is het beeld daarbij niet positief. Het minst bereid de gegevens te delen is men met technologiebedrijven (88% niet) of sociale media accounts (Figuur 21) (89% niet).



De figuur geeft de percentages burger respondenten (n=3120) weer en hun antwoorden in een driedeling.
Figuur 21. Houding ten aanzien van het delen van gegevens met andere typen organisaties.

Zorginstellingen (zoals ziekenhuis of arts) is het enige type organisatie waarmee de meerderheid van de respondenten zonder meer hun data wil delen. In tegenstelling tot het delen van data binnen de overheid, zijn respondenten dus niet positief over het delen van hun gegevens buiten deze overheid.

Conclusies en aanbevelingen

Respondenten staan positief tegenover het delen van gegevens door en tussen overheidsorganisaties. Het liefst ziet de meerderheid dat zoveel mogelijk informatie tussen overheden uitgewisseld wordt, maar vooral niet daar buiten. Hoewel burgers en bedrijven graag willen weten wat gedeeld wordt (liefst voorafgaand aan de dienst) en controle willen hebben over hun gegevens wordt 'regie op gegevens' minder belangrijk gevonden dan alle andere kwaliteitsaspecten van dienstverlening (zie *Figuur 17*). Daarmee lijkt het in de ogen van de respondenten zinniger te investeren in gegevensuitwisseling om daarmee diensten te vereenvoudigen dan in mogelijkheden om burgers en bedrijven zelf hun gegevens te kunnen laten delen (vooral met partijen buiten de overheid).

Dit leidt tot de volgende aanbeveling:

- Versterk het delen en hergebruiken van gegevens vooral daar waar het delen kan leiden tot een vereenvoudiging van processen en diensten. Hierbij past ook de (reeds lopende) activiteiten op het gebied van het oplossen van (knellende) probleemgevallen.

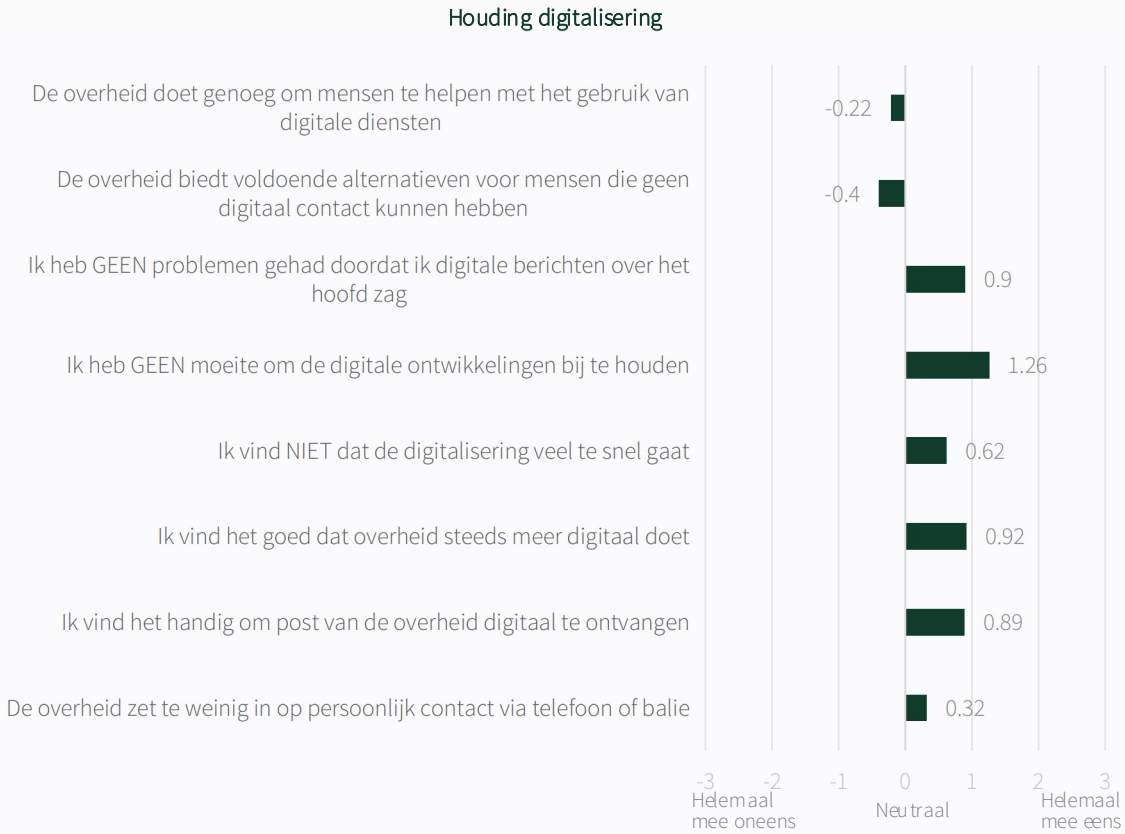
4. Digitalisering en de toekomst

Het vierde en laatste onderdeel betreft de vragen over digitalisering en de toekomst. Hier wordt achtereenvolgens ingegaan op:

1. *De positieve houding van respondenten ten aanzien van digitalisering, maar tegelijkertijd hun zorgen over het verdwijnen van alternatief en persoonlijk contact.*
2. *Het enthousiasme van respondenten ten aanzien van integratie van dienstverlening en één landelijke website en tegelijkertijd het gebrek aan enthousiasme over andere innovaties.*

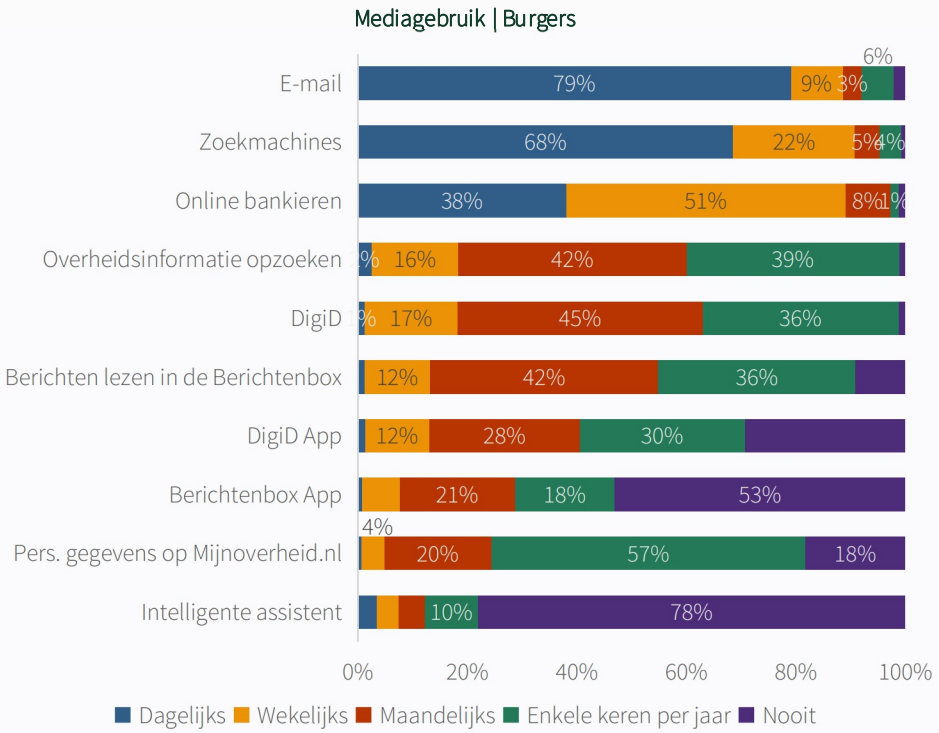
1. Positieve houding digitalisering, maar zorgen over alternatief en persoonlijk contact

De houding van alle respondenten ten aanzien van digitalisering is over het algemeen positief[xii] (*Figuur 22*). Ze vinden het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet en vinden het handig om post van de overheid digitaal te ontvangen. Ook geven respondenten, gemiddeld genomen, aan geen moeite te hebben om digitale ontwikkelingen bij te houden.



De figuur geeft de gemiddelde scores weer van alle respondenten. Een negatieve score (afwijkend naar links) geeft aan dat men het met de stelling oneens is. De stellingen met toegevoegde woorden in hoofdletters zijn omgeschaald om de leesbaarheid te vergroten.
Figuur 22. Gemiddelde houding alle respondenten ten aanzien van aspecten van digitalisering.

Wel zijn er een aantal minder positieve aspecten. Zo vinden respondenten dat de overheid te weinig inzet op persoonlijk contact via telefoon of balie en vindt men dat er onvoldoende alternatieven zijn voor mensen die geen digitaal contact kunnen hebben met de overheid. Ook is gevraagd naar het gebruik van digitale toepassingen en media (Figuur 23). E-mail wordt inmiddels door ongeveer 80% van de burgers dagelijks gebruikt. Ook zoekmachines en online bankieren worden met hoge frequentie (wekelijks of vaker) door het gros van de (burger) respondenten gebruikt. De meer recente toepassing van intelligente assistenten zoals Siri, Alexa, Cortana en de Google Assistant worden door een kleine minderheid van de burgers gebruikt.



De figuur geeft de (cumulatieve) frequentie van het gebruik van bepaalde media door burgers weer. Waarden kleiner dan 4% zijn omwille van de leesbaarheid niet weergegeven.

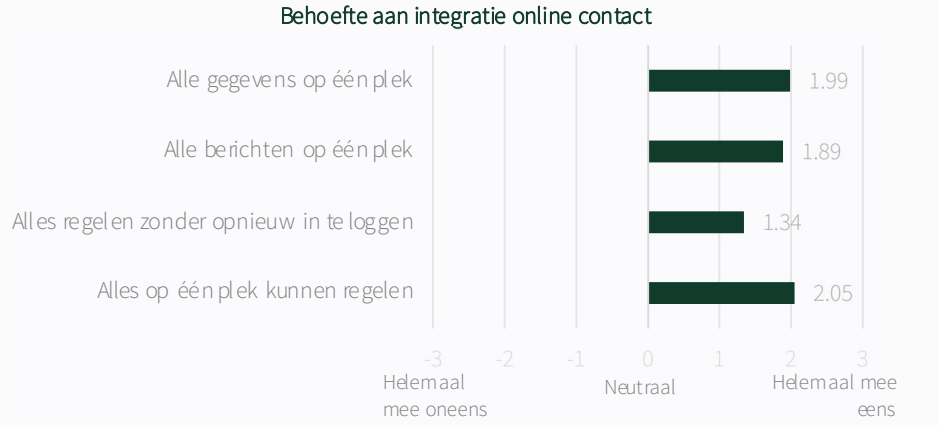
Figuur 23. Overzicht mediagebruik van alle respondenten (op basis van N=3702)

→ Zie pagina 38 van het kwantitatieve rapport voor de cijfers van ondernemers.

Dan de toepassingen van de overheid. Deze worden grotendeels maandelijks of minder vaak gebruikt. De (snelle) adoptie van de DigiD App valt daarnaast op en de Berichtenbox App lijkt in het kielzog te volgen. Ook bij het gebruik van technologie en media zijn er verschillen tussen de demografische groepen. Deze volgen grotendeels dezelfde patronen als die van de houding ten aanzien van digitalisering.

2. Enthousiasme voor één website, andere innovaties lagere prioriteit

Respondenten die contact hadden via de website van overheidsorganisaties (n=1503) is gevraagd hoe ze tegen een aantal vormen van integratie van dienstverlening aankijken.

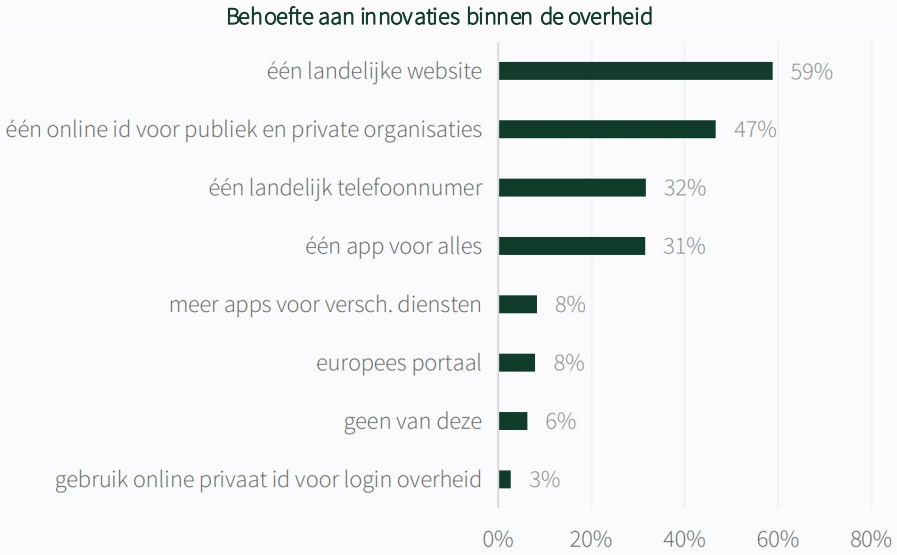


De figuur geeft de antwoorden weer van respondenten die contact hadden via een website (n=1503). Weergegeven zijn de gemiddelde scores van alle respondenten.

Figuur 24. Gemiddelde houding ten aanzien van integratie van online contact.

Respondenten zijn enthousiast over alle voorgelegde opties[xiii] (*Figuur 24*). Het meest positief is men over de optie om alles wat te maken heeft met overheidsdienstverlening op één plek te kunnen regelen. 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. In licht gewijzigde vorm is de vraag over één plek om alles te kunnen regelen ook verderop in de vragenlijst gesteld, aan alle respondenten. Deze zijn een zevental mogelijke innovaties voorgelegd met de vraag of ze dit een goed idee vinden. Eén landelijke website voor alle overheidsdiensten is de enige innovatie waar de meerderheid van de respondenten 'ja' tegen zegt (59%). Wat betreft de andere innovaties is dat enthousiasme minder (*Figuur 25*).



De figuur geeft de antwoorden weer van alle respondenten weergegeven zijn de percentages 'ja' op de vraag of men het een goed idee vind dat de overheid deze innovatie toepast.
Figuur 25. Behoefte aan innovaties binnen de overheid.

Ook valt op dat van de burgers 70% daarnaast alle zaken rond een life event wil 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.

Conclusies en aanbevelingen

Respondenten staan positief tegenover digitalisering maar tegelijkertijd maakt men zich zorgen over het verdwijnen van persoonlijk contact via balie en/of telefoon. Gegeven de huidige inzet op digitalisering in het beleid én het gegeven dat persoonlijk (telefonisch) contact nog steeds ontzettend belangrijk is, lijkt deze zorg terecht. Toegankelijkheid en inclusie blijven daarmee belangrijke thema's en het is goed dat deze in de Agenda Digitale Overheid (2019) een prominent rol spelen. Dat zou in de nabije toekomst ook zo moeten blijven. Wat betreft nieuwe innovaties is er enthousiasme voor één centrale website en is men positief over het op één plek kunnen regelen van zaken met de overheid. Het op één plek regelen van alle overheidszaken kan mogelijk leiden tot een vereenvoudiging van de dienstverlening, reductie van (onnodig) klantcontact met verschillende organisatie en daarmee een bijdrage leveren aan het verbeteren van kwaliteit van en tevredenheid met dienstverlening.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Ga door met geleidelijke digitalisering van de dienstverlening, maar schenk daarbij meer aandacht aan de rol van traditionele kanalen. Bijvoorbeeld over hun rol en functie in relatie tot digitaal contact. Dit pleit tevens voor een gecontinueerde aandacht voor toegankelijkheid en inclusie in toekomstige versies van NL DIGIbeter.
- Onderzoek de mogelijkheden om te komen tot één online informatie en regelplatform waar alle diensten van de overheid afgenomen kunnen worden.

3 Achtergronden bij het onderzoek

Aanleiding voor het onderzoek

In het verleden is periodiek onderzoek gedaan in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) naar de ervaren kwaliteit van overheidsdienstverlening door burgers en bedrijven. De laatste jaren is dergelijk grootschalig, landelijk, onderzoek niet uitgevoerd, maar ondertussen is het dienstverleningslandschap wel verder veranderd. Meer Nederlanders gebruiken meer digitale diensten en nieuwe innovaties zoals intelligente assistenten[10], chat en spraakbots, virtual en augmented reality worden voorzichtig omarmd. Ook worden het gebruik van (big) data en kunstmatige intelligentie steeds belangrijker aan de voor- en achterkant van dienstverlening. Aan de beleidskant is in 2018 een nieuwe digitale agenda gepresenteerd die inspeelt op deze veranderingen: NL DIGIbeter. Deze agenda is in 2019 verder bijgesteld. NL DIGIbeter vormt het centrale programma van de overheid voor de verbetering van dienstverlening in de nabije toekomst. In het programma wordt, onder meer, ingezet op toegankelijkheid, persoonlijke dienstverlening en het gebruik van data. Binnen NL DIGIbeter wordt een aantal aanverwante programma's van de overheid omarmt. Op het gebied van dienstverlening is dat bijvoorbeeld het programma Mens Centraal, waarin onder meer een serie levensgebeurtenissen (life events) vanuit het perspectief van de gebruiker wordt uitgewerkt als uitgangspunt voor een meer mensgerichte en eenvoudige dienstverlening.

Met deze nieuwe agenda, en gegeven alle ontwikkelingen, neemt de roep om nieuwe inzichten vanuit het perspectief van burger en bedrijf toe. Deze kunnen dienen als 'baseline' nu de uitvoering van NL DIGIbeter op gang komt en als input voor de verder invulling van de agenda en eventuele andere beleidsinitiatieven op het gebied van overheidsdienstverlening. Daarnaast kan een valide nieuw onderzoek de basis vormen voor een instrument dat eventueel herhaaldelijk gebruikt kan worden om de ervaren kwaliteit te meten en eventuele verschillen vast te stellen. Deze directe aanleiding geeft aanleiding tot de volgende onderzoeksdoelen:

1. Het ontwikkelen van een toetsbaar onderzoeksmodel waarmee de kwaliteit van overheidsdienstverlening valide gemeten kan worden.
2. Het uitvoeren van een grootschalige meting van de kwaliteit van overheidsdienstverlening onder burgers en bedrijven om de stand van zaken in 2019 te meten.
3. Het toetsen van het onderzoeksmodel met behulp van de in deze meting verzamelde data om daarmee het model te valideren.

[10] Zoals Apple's Siri, Google's Assistant, Amazon's Alexa en Microsoft's Cortana.

Deelonderzoeken

Om recht te doen aan de huidige situatie en tot een gedegen resultaat te komen is een drietal samenhangende onderzoeken uitgevoerd met eigen doelstellingen:

1. Literatuurstudie

Eerste deelonderzoek is een analyse van relevante literatuur op het gebied van overheidsdienstverlening. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op het eerste onderzoeksdoel. Hierin is gekeken naar:

a) De wetenschappelijke literatuur, om inzichten te krijgen over wetenschappelijk verantwoorde wijze van het meten van kwaliteit, het ontwerp van kwaliteitsmodellen en onderliggende factoren.

b) De praktijkliteratuur, zoals relevante en recente, meer praktische, onderzoeken op het gebied van overheidsdienstverlening om inzichten te krijgen over die aspecten die in Nederland spelen en, eventueel, de wetenschappelijke literatuur aanvullen.

c) Relevante beleidsdocumenten om het model in te kaderen in de Nederlandse beleidscontext én het model aan te vullen met relevante variabelen zoals deze afgeleid kunnen worden uit beleidsdocumentatie.

Resultaat van dit eerste deelonderzoek is een eerste versie van het *hybride*[11] kwaliteitsmodel.

2. Kwalitatief onderzoek

Tweede deelonderzoek is een kwalitatief onderzoek. In een vijftal focusgroepen is gesproken met 38 burgers en bedrijven. In deze gesprekken is ingegaan op de huidige ervaringen van de respondenten met overheidsdienstverlening, alsmede hun wensen, behoeften en verwachtingen. Aan de hand van deze focusgroepen is het kwaliteitsmodel verder verfijnd en is de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek opgesteld. Daarmee droeg ook dit onderzoek bij aan de eerste onderzoeksdoelstelling.

3. Kwantitatief onderzoek

Derde deelonderzoek is een kwantitatief onderzoek. In dit onderzoek zijn 3702 burgers (N=3120) en bedrijven (N=582) bevraagd over hun ervaringen. Deze respondenten zijn geselecteerd aan de hand van hun contact met de overheid in de laatste 12 maanden naar aanleiding van een specifiek life event (zie Bijlage 1). Dit deelonderzoek droeg bij aan de tweede en derde doelstelling van het onderzoek als geheel.

Deelrapportages

De verschillende deelonderzoeken zijn gerapporteerd in afzonderlijke rapportages. Deze rapportages gaan specifiek over de deelonderzoeken en zijn zelfstandig leesbaar. De belangrijkste inzichten uit de deelonderzoeken zijn te vinden in deze eindrapportage, die daarmee een overkoepelende samenvatting van het gehele traject weergeeft.

De volledige beschrijving van de drie deelrapportages is:

- Kwaliteit van overheidsdienstverlening 2019, literatuurstudie en modeltoets Willem Pieterson (2019), Pieterson Limited.
  In dit rapport worden de resultaten van het eerste deelonderzoek besproken, alsmede de modeltoets uit het derde deelonderzoek.
- Kwaliteit van overheidsdienstverlening 2019, kwalititatief focusgroeponderzoek Yolanda Schothorst (2019), Kantar Public, H6892.
  In deze rapportage worden de resultaten van het tweede deelonderzoek besproken.
- Kwaliteit van overheidsdienstverlening 2019, kwantitatief vragenlijstonderzoek Dieter Verhue en Lenneke Nieuwenhuizen (2019), Kantar Public, H7032.
  In dit rapport wordt een beschrijvend overzicht gegeven van de resultaten van het derde deelonderzoek.

[11] Hoewel, zoals eerder al aangegeven, zoveel mogelijk de wetenschappelijke principes van literatuurstudie en modelbouw is gevolgd, kan niet gesproken worden van een volledig wetenschappelijk model, bijvoorbeeld omdat elementen uit de niet-wetenschappelijke literatuur zijn meegenomen in het model.

Onderzoeksverantwoording en discussie

De volgende punten zijn, per onderdeel, van het project belangrijk bij het goed interpreteren van de resultaten.

Literatuurstudie

De literatuurstudie is bedoeld om relevante literatuur op het gebied van overheidsdienstverlening en het oordeel daarover in kaart te brengen. Hiertoe zijn publicaties gebruikt uit het archief van de onderzoekers. Deze zijn aangevuld met recente publicaties met behulp van de daartoe geëigende zoekmachines (Scopus en Google Scholar voor wetenschappelijke publicaties & Google en DuckDuckGo voor praktijkliteratuur). De selectie van beleidspublicaties is opgesteld in overleg met DI&O. De literatuurstudie is niet bedoelt als gestructureerde *literature review* of meta analyse, maar om tot een relevant overzicht te komen van relevante variabelen. De uitwerking daarvan is opgenomen in de rapportage literatuurstudie.

Kwalitatief onderzoek

De focusgroepen voor het kwalitatieve onderzoek zijn uitgevoerd door Kantar in mei 2019. In totaal zijn vijf focusgroepen gehouden: vier met burgers en één met ondernemers/zzp-ers. De vier focusgroepen voor burgers zijn onderverdeeld in twee groepen met laag opgeleiden en twee met hoog opgeleide burgers. Ook zijn ze op verschillende locaties in het land (Amersfoort en Rotterdam) gehouden. Verder is bij de selectie van de respondenten zorgvuldigheid betracht bij de spreiding naar geslacht, gezinssituatie, dagelijkse bezigheden en leeftijd. Alleen mensen die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsinstelling kwamen in aanmerking voor deelname.

De gesprekken zijn gevoerd naar aanleiding van een interviewschema dat in overleg met DI&O, Kantar en Willem Pieterson is opgesteld. De gesprekken duurden twee uur en zijn opgenomen. De resultaten zijn gecodeerd en zo nauwkeurig mogelijk verwerkt in de kwalitatieve rapportage. In dat rapport is ook een meer gedetailleerde onderzoeksverantwoording opgenomen.

Kwantitatief onderzoek

Het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd door Kantar en het veldwerk vond plaats tussen 17 en 31 juli 2019. Een eerste versie van het instrument is opgesteld door Willem Pieterson en op basis van input van DI&O en Kantar is daar een conceptvragenlijst van gemaakt. 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.

Vanwege de omvang van het (kwantitatieve) onderzoek is het te verwachten dat dit een goede weergave geeft van dat deel van de (online) populatie (Nederlandse bevolking) dat contact heeft met de overheid. Vanwege de gestratificeerde steekproeftrekking, via de screening met life events, is de steekproeftrekking niet random en is daarom ook niet gekeken naar de afspiegeling van de steekproef ten opzichte van de populatie als geheel. Vanwege de omvang van de steekproef kunnen we aannemen dat de steekproef als geheel representatief is, op (sub)groepsniveau kunnen we dat niet.

Het gaat daarnaast, nadrukkelijk, om een online onderzoek. Daarmee is het *niet* van toepassing op dat deel van de populatie dat niet of nauwelijks online is. De resultaten als geheel geven daarmee mogelijke een (lichte) vertekening ten opzichte van de resultaten zoals die zouden gelden voor de hele bevolking.

In de rapportage van het kwantitatieve onderzoek is een meer uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen.

Kwaliteitsmodel

Het kwaliteitsmodel is gedurende het onderzoek aangepast en verfijnd. De eerste versie van het model was een resultaat van de literatuurstudie. In de eerste versie van het model is een 20 tal kwaliteitsaspecten opgenomen. Daarnaast zijn in het oorspronkelijke model variabelen over *digitale vaardigheden* en *kanaalgebruik-* en *voorkeuren* opgenomen.

Op basis van de resultaten van de focusgroepen is een tweetal kwaliteitsaspecten (plezierigheid en uniformiteit) uit het model verwijderd omdat de deelnemers aangaven deze niet belangrijk te vinden. Van de overige 18 kenmerken was dat belang wel duidelijk.

Tijdens de aanloop naar het kwantitatieve onderzoek is het onderzoeksmodel verder aangepast; omwille van de lengte van de vragenlijst zijn vragen over digitale vaardigheden en kanaalgebruik- en voorkeuren uit het model verwijderd. Het uiteindelijke model is in deze rapportage opgenomen en als zodanig getoetst.

Het model is geen zuiver wetenschappelijk model en we spreken van een *hybride* onderzoeksmodel. Dit doen we om twee redenen:

1) Het is niet alleen gebaseerd op kenmerken die belangrijk zijn volgens de wetenschappelijke literatuur, maar ook op basis van meer praktisch onderzoek en kenmerken die in de beleidsliteratuur als 'belangrijk' worden gepresenteerd.
2) Om pragmatische redenen kan het oorspronkelijke model niet geheel getoetst worden in het kwantitatieve onderzoek. Derhalve is een aantal variabelen weggelaten.

Hoewel het model met ~63% nauwkeurigheid goed functioneert en de foutmarges laag zijn, verklaren bovengenoemde redenen waarom de nauwkeurigheid niet hoger is. Ook geldt dat ervoor gekozen is de omschrijving van de 18 kwaliteitsaspecten zo kort en bondig mogelijk te houden. Zowel in de focusgroepen als in de cognitieve test van de vragenlijst is daarbij uitgebreid ingegaan op het begrip van deze kenmerken. Desalniettemin is het onvermijdelijk dat niet alle omschrijvingen recht doen aan de complexiteit van alle aspecten en de soms contextgevoelige betekenis daarvan.

Hoewel het model dus niet zuiver wetenschappelijk van aard is, zijn bij de uitvoering van het onderzoek en toetsing van het model wel de gangbare wetenschappelijke principes daarvoor gehanteerd.

Bijlagen

Bijlage 1

Overzicht life events	Respondenten (n)
Burgers	
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
Bedrijven	
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

Bijlage 2

Overzicht kwaliteitskenmerken

Kenmerk	Omschrijving
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.

Noten

[i] In tegenstelling tot veel andere onderzoeken naar de ervaren kwaliteit van en tevredenheid met de kwaliteit van overheidsdienstverlening is in dit onderzoek niet gevraagd een rapportcijfer te geven voor deze aspecten, maar zijn deze op een zevenpuntsschaal bevraagd (gestandaardiseerd: zeer negatief (-3), negatief (-2), enigszins negatief (-1), neutraal (0), enigszins positief (1), positief (2), zeer positief (3)). Respondenten geven een gemiddelde score van 0,87 (t=30,07; p<.000) voor de kwaliteit en 1,02 (t= 35,35; p<.000) en zijn dus op beide variabelen significant en enigszins positief (gekeken naar de dichtstbijzijnde gehele score).

[ii] Organisatie: kwaliteit (F=6,60; p<.000), tevredenheid (F=8,00; p<.000), Life events: kwaliteit (F=8,69; p<.000), tevredenheid (F=9,36; p<.000)

[iii] Kwaliteit (F=31,83; p<.000), tevredenheid (F=24,42; p<.000),

[iv] T-toets op testwaarde 4. In volgorde van weergave in de figuur (hoog/laag). 1: p=.028, 2-7: p<.000

[v] T-toets op testwaarde 4. Kwaliteit & tevredenheid: p<.000

[vi] Opleiding: kwaliteit (F=2,77; p=0.063), tevredenheid (F=2; p=0.136). Geslacht: kwaliteit (t=0,75; p=0.453), tevredenheid (t=0,1; p=0.871). Leeftijd: kwaliteit (F=4,42; p=0.001); tevredenheid (F=5,58; p<.000). Rol: kwaliteit (t=2,1; p=0.035), tevredenheid (t=3,19; p=0.001).

[vii] Voor het oordeel zijn deze getoetst met een T-toets op testwaarde 4. Voor alle kwaliteitsaspecten, m.u.v, proactief geldt p<.000. Pro-actief: p=0.740. Voor de t-waarden, zie rapportage literatuurstudie.

[viii] We gebruiken de term hybride om aan te geven dat het geen zuiver wetenschappelijk model is, maar is gestoeld op inzichten uit de wetenschappelijke, praktische en beleidsliteratuur, daarnaast bleek het niet mogelijk alle geplande variabelen op te nemen in het onderzoek.

[ix] Dim 1: α=0.86, Dim 2: α=0.86, Dim 3: α=0.92 , Dim4: α= 0.83

[x] Het is zowel als enkelvoudig lineair regressiemodel en als gradient boosted treemodel getoetst. Die laatste resulteert voor kwaliteit in een RMSE=0.994667, accuracy=62.52% en voor tevredenheid in een RMSE=0.977235, accuracy=64.34%

[xi] T-toets op testwaarde 4. In volgorde van weergave in de figuur (hoog/laag). 1-3: p<.000

[xii] T-toets op testwaarde 4. In volgorde van weergave in de figuur (hoog/laag). 1-8: p<.000

[xiii] T-toets op testwaarde 4. In volgorde van weergave in de figuur (hoog/laag). 1-4: p<.000