

An aerial night view of a city, likely Amsterdam, showing a dense urban landscape with numerous lit-up buildings and a prominent canal winding through the center. The sky is a deep blue with some clouds, and the city lights create a warm, golden glow against the dark background.

KANTAR

Wensen en waardering van overheidsdienstverlening

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

Dieter Verhue en Evelien Damhuis
November, 2020

Bijlage 1
Bij onderzoeksrapport Oordeel Burgers en
Bedrijven over Overheidsdienstverlening 2020

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	3
2	Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen	10
3	Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event	24
4	De coronacrisis en overheidsdienstverlening	41
5	Digitalisering en de toekomst	44
6	Jongeren	52
7	Bijlagen	55

1 Inleiding en samenvatting



Inleiding

Nederland digitaliseert steeds verder en dat biedt kansen. De overheid wil in de meest brede zin van het woord die kansen benutten. Meedoen in de (digitale) samenleving is een grondrecht en is het van groot belang dat de autonomie van de burger wordt gerespecteerd. De Grondwet en de daaruit voortvloeiende publieke waarden zoals privacy, zelfbeschikking en gelijkheid zijn juist bij de voortschrijdende digitalisering essentieel om te waarborgen. De coronacrisis maakt dat we de afgelopen maanden - voor onze eigen veiligheid - meer dan ooit in een digitale samenleving leven en heeft er toe geleid dat de digitalisering noodgedwongen een sprong heeft gemaakt.

In de Agenda NL Digibeter staan de behoeften en rechten van burgers en ondernemers centraal.

De directie Digitale Overheid (DDO) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) had daarom behoefte aan een nieuw model om de ervaren kwaliteit van de overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In 2019 is het eerste onderzoek onder burgers en ondernemers uitgevoerd op basis van een nieuw ontwikkeld model, dat onder regie van BZK en in samenwerking met dr. Willem Pieterse tot stand is gekomen.

Dit jaar is het onderzoek herhaald, met daarin ook aandacht voor de invloed van de coronacrisis. Dit jaar is extra aandacht besteed aan jongeren en is een aparte analyse opgenomen van hun ervaringen met overheidsdienstverlening.

Vooraf aan het kwantitatieve onderzoek is kwalitatief onderzoek uitgevoerd met verschillende focusgroepen, waaronder jongeren. Via de gesprekken ontstaat een beeld wat er onder de bevolking speelt. Daarnaast zijn er dit jaar ook gesprekken gevoerd met mensen met minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigen. De verslagen van de focusgroepen en de gesprekken zijn in separate rapportages beschreven en opgenomen als bijlagen.

In dit rapport worden de resultaten van de tweede kwantitatieve meting - die in september 2020 is uitgevoerd - weergegeven. Omdat het de tweede meting betreft, worden deze resultaten afgezet tegen de bevindingen van de meting van vorig jaar en ontstaat er een beeld van de ervaringen en ontwikkelingen op het gebied van overheidsdienstverlening. Deze uitkomsten vormen de basis voor de nadere analyse die door Dr. Willem Pieterse wordt uitgevoerd.

Opzet van dit rapport

Het onderzoek is uitgevoerd onder 4080 burgers en ondernemers die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsdienst naar aanleiding van één van in totaal 24 life events, zoals geboorte, overlijden, scheiding, het starten van een onderneming, en dergelijke. Na een screening en selectie, is men bevraagd over het contact met overheidsdiensten naar aanleiding van deze life events, en daarna over de ervaringen met overheidsdiensten in het algemeen. Naast de ervaringen met overheidsdiensten, zijn in het onderzoek de behoeften en wensen van burgers en ondernemers in kaart gebracht als het gaat om overheidsdienstverlening. Het gaat hierbij enerzijds om gebruik van digitale diensten sinds de coronacrisis en anderzijds om de manier waarop burgers en ondernemers bij voorkeur contact willen met overheidsdiensten.

In dit rapport wordt achtereenvolgens op deze vijf onderwerpen ingegaan:

1. Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen
2. Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event
3. De coronacrisis en overheidsdienstverlening
4. Digitalisering en de toekomst

Nog twee opmerkingen bij de presentatie en interpretatie van de resultaten:

- Bij sommige uitkomsten zijn de antwoorden op vragen over meerdere slides verdeeld. Deze slides hebben een markering [1/2] en [2/2] gekregen;
- Deze meting is in september uitgevoerd. De coronamaatregelen kunnen invloed hebben gehad op de antwoorden van burgers en ondernemers, zowel als gevolg van veranderingen in de dienstverlening, hun gebruik hiervan als van hun perceptie van de dienstverlening. Hoe de coronacrisis van invloed is geweest en in welke mate, is echter niet te zeggen. Hierover worden in de rapportage dan ook geen uitspraken gedaan.

Opzet van dit rapport

Voor het onderzoek 2020 is een kleine aanpassing doorgevoerd in de keuze van de life events. Bij de burgers is het Omgevingsloket dit jaar niet meegenomen, evenals de juridische klachten-en bezwaarprocedure. Naar het OL wordt al veel onderzoek gedaan en de juridische klachten-en bezwaarprocedure bleek geen geschikt onderwerp voor een enquête. Uit de antwoorden van vorig jaar bleek dat men daarbij vooral dacht aan klachten over bijvoorbeeld een losse stoeptegels.

In het bedrijvendomein zijn twee gebeurtenissen toegevoegd, namelijk zaken regelen na het overlijden van een ondernemer en voor het eerst personeel aannemen. Helaas was het aantal deelnemende ondernemers die deze gebeurtenissen hebben meegemaakt te laag om op basis hiervan kwantitatieve uitspraken te doen. Als bijlage bij dit rapport zijn de belangrijkste uitkomsten ten aanzien van deze gebeurtenissen in tekst beschreven.

Life events - Burgers	Aantal respondenten
• 18 jaar worden	119
• Werkloos worden	317
• Scheiden of uit elkaar gaan	152
• Met pensioen gaan	249
• Het overlijden van iemand	241
• Een kind krijgen	238
• Trouwen	119
• Hulp bij schulden	61
• Verhuizen	261
• Gebruik maken van langdurige zorg	262
• Het starten, volgen of beëindigen van een opleiding	221
• Studiefinanciering/ lening aanvragen of aflossen	237
• Mantelzorg	217
• Een toeslag aanvragen	279
• Naar het buitenland gaan voor studie of werk	60
• De koop of verkoop van een auto of motorfiets	235

Life events – Ondernemers	Aantal respondenten
• Het beginnen als ondernemer	61
• Het beginnen als ZZP-er	132
• Het stoppen met een bedrijf of de aanvraag van een faillissement	77
• Het ontslaan van personeel	72
• De aanvraag van een vergunning of subsidie	276
• Het starten met duurzame bedrijfsvoering/ duurzame energie	59
• Het internationaal ondernemen/ exporteren	65
• Voor het eerst personeel aannemen	27
• Het overlijden van een ondernemer	12
• Een andere gebeurtenis	31

Elke respondent is over één life event bevraagd. Wanneer een respondent naar aanleiding van meerdere life events contact met overheidsdiensten heeft gehad, is één life event geselecteerd. Deze selectie heeft zodanig plaatsgevonden dat alle life events voldoende vertegenwoordigd zijn.

Samenvatting [1/3]

Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen

- Van de burgers is 72% positief over de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen. In 2019 was 61% positief. Ook ondernemers zijn tevredener : 67% is tevreden, tegenover 59% in 2019. Zowel bij burgers als bij ondernemers namen de percentages lage beoordelingen af.
- Minder burgers dan in 2019 vinden het duidelijk wat ze zelf met de overheid moeten regelen, het percentage dat dit duidelijk vindt nam af van 68% naar 62%. Deze afname zien we ook bij ondernemers, van 66% naar 57%. Net als in 2019, voelt de helft tot een krappe meerderheid zich door de overheid goed geholpen, krijgt men informatie die op hem/haar van toepassing is, op het juiste moment en verloopt het contact met de overheid zonder zorgen. De scores bij ondernemers zijn echter telkens iets lager. Minder burgers en ondernemers vinden dat de overheid voldoende rekening houdt met zijn/haar situatie.
- Om een beeld te krijgen van de verbeterprioriteiten in de overheidsdienstverlening, is van 18 aspecten van de dienstverlening het belang en de waardering in kaart gebracht. Hieruit blijkt dat de volgende aspecten zowel belangrijk worden gevonden als hoog worden gewaardeerd: de veiligheid en het vertrouwen in de omgang met gegevens, de begrijpelijkheid, toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie en het gemak van overheidsdienstverlening. Er zijn geen aspecten die belangrijk worden

- gevonden en tegelijkertijd een lage waardering krijgen. “Eenvoudig” komt het meest in de buurt maar valt net buiten het kwadrant.

Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event

- In 2020 zijn meer burgers positief over de kwaliteit van overheidsdienstverlening in het kader van een life event. In 2019 was 61% tevreden en in de huidige meting is dat 82%. Het percentage dat vindt dat men goed is geholpen nam eveneens toe, van 64% in 2019 tot 83% in 2020. Ook ondernemers zijn tevredener, zowel over de kwaliteit van de dienstverlening als over hoe men geholpen is.
- Bij burgers verschilt de waardering van de dienstverlening per life event: het meest tevreden is men over het contact naar aanleiding van pensionering en geboorte en het minst bij contact over hulp bij schulden en langdurige zorg. Het sterkst toegenomen ten opzichte van 2019 is de tevredenheid naar aanleiding van 18 jaar worden, scheiden, studiefinanciering aanvragen en naar het buitenland gaan. Bij al deze life events nam de tevredenheid met meer dan 20 procentpunten toe.
- Bij ondernemers zijn de verschillen in de beoordeling van de life events veel kleiner. De sterkste toename in de tevredenheid zien we bij de dienstverlening bij bedrijfsbeëindiging of faillissement: het percentage tevreden ondernemers nam hier met 23 procentpunten toe.

Samenvatting [2/3]

- Net als in 2019, hebben burgers het meeste contact met de gemeente en de Belastingdienst. Bij een aantal life events heeft men met minder verschillende organisaties contact, zoals bij het regelen van zaken na overlijden, maar ook bij een scheiding en bij vertrek naar het buitenland. Tegelijkertijd nam de contactfrequentie (met dezelfde organisatie) over life events toe, vooral bij overlijden, geboorte, trouwen en hulp bij schulden.
- Ondernemers hebben ten opzichte van 2019 juist met meer verschillende organisaties contact gehad, met name als het gaat om faillissement. Ook de contactfrequentie met individuele organisaties nam bij contact naar aanleiding van een faillissement toe. Naast de Belastingdienst en de gemeente, hebben veel ondernemers contact met de Kamer van Koophandel en met het UWV.
- Meer dan 80 procent van de burgers en ondernemers wil alles wat men rond een gebeurtenis moet regelen op één plek kunnen vinden, alle berichten daarover op één plek ontvangen en de gegevens die de overheid over de burger heeft op één plek kunnen inzien. Van de burgers wil 68% daarnaast alle zaken rond een life event kunnen regelen zonder meerdere keren in te loggen met DigiD. Van de ondernemers wil 63% dit in één keer kunnen doen met behulp van eHerkenning.

Corona en overheidsdienstverlening

- Drie op de vijf burgers en bijna drie op de vijf ondernemers vinden dat zij goed geïnformeerd worden over de coronacrisis. Circa de helft van zowel de burgers als de ondernemers vertrouwt erop dat de overheid zijn/haar belangen meeweegt bij het nemen van coronamaatregelen. Ondernemers zijn vaker bezorgd over de gevolgen van corona dan burgers.
- De coronacrisis heeft voor circa twee derde van zowel de burgers als ondernemers gezorgd voor meer online communicatie voor privédoeleinden, voor de helft in meer online aankopen en voor iets minder dan de helft in een voorkeur voor digitaal contact met de overheid. Een kwart van de burgers en een derde van de ondernemers is ook meer zaken digitaal met de overheid gaan regelen.

Voorkeuren voor contact met de overheid

- Het gebruik van de DigiD app nam ten opzichte van 2019 licht toe bij burgers en zzp-ers. Ook online bankieren en het gebruik van een digitale assistent namen licht toe. Bedrijven loggen in 2020 (veel) frequenter in met DigiD/eHerkenning op overheidswebsites: dit nam toe van 69% in 2019 naar 96% in 2020.

Samenvatting [3/3]

- Net als in 2019, vindt circa twee derde van de burgers het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet en ontvangt een even grote groep bij voorkeur post digitaal. In 2020 vindt 20% dat de digitalisering veel te snel gaat, dit is minder dan in 2019 toen 25% het met deze uitspraak eens was. Ook vinden minder mensen dan in 2019 dat de overheid te weinig inzet op telefonisch en persoonlijk contact.
- Het lijkt erop dat de digitalisering voor minder mensen een probleem is dan de complexiteit in het regelen van zaken. Zo heeft 41% moeite om overzicht te krijgen over alles wat hij/zij voor de overheid moet regelen en vindt ruim een derde de teksten van de overheid vaak moeilijk te begrijpen. Ruim een kwart heeft weleens hulp nodig om formulieren van de overheid in te vullen.
- Op de vraag welke innovaties en technologische ontwikkelingen zouden kunnen helpen om de overheidsdienstverlening te verbeteren, antwoordt de helft van de ondernemers en de burgers met een landelijke website waar alle zaken met de overheid kunnen worden geregeld. Daarnaast noemen burgers en ondernemers relatief vaak een gepersonaliseerd overzicht van alle relevante overheidsdiensten en één landelijk nummer voor alle vragen over overheidsdienstverlening.

Jongeren en overheidsdienstverlening

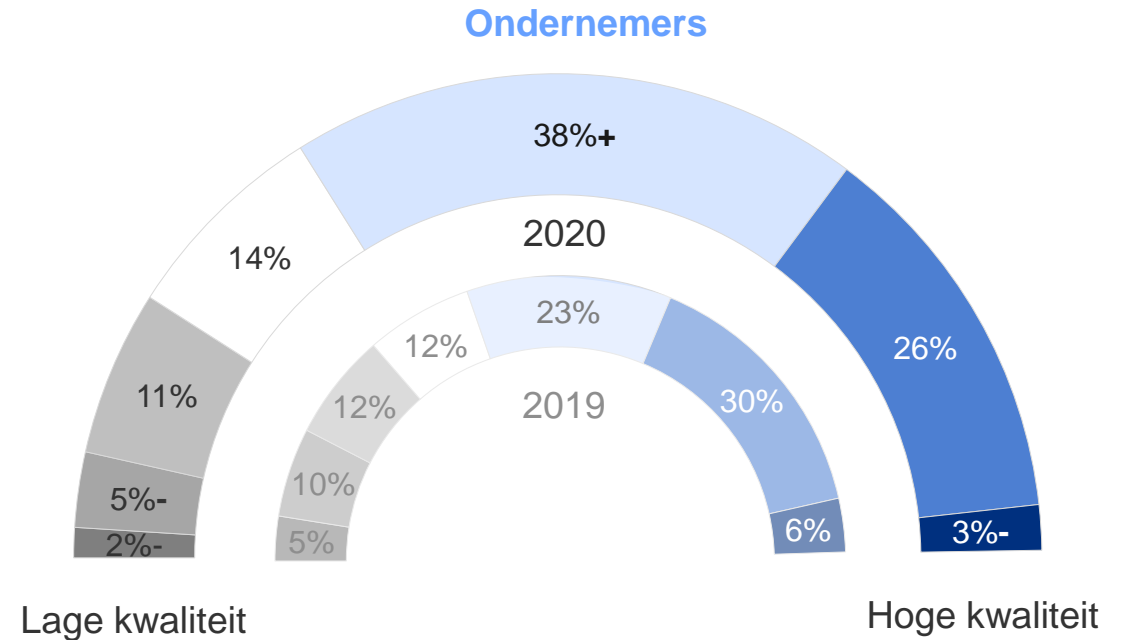
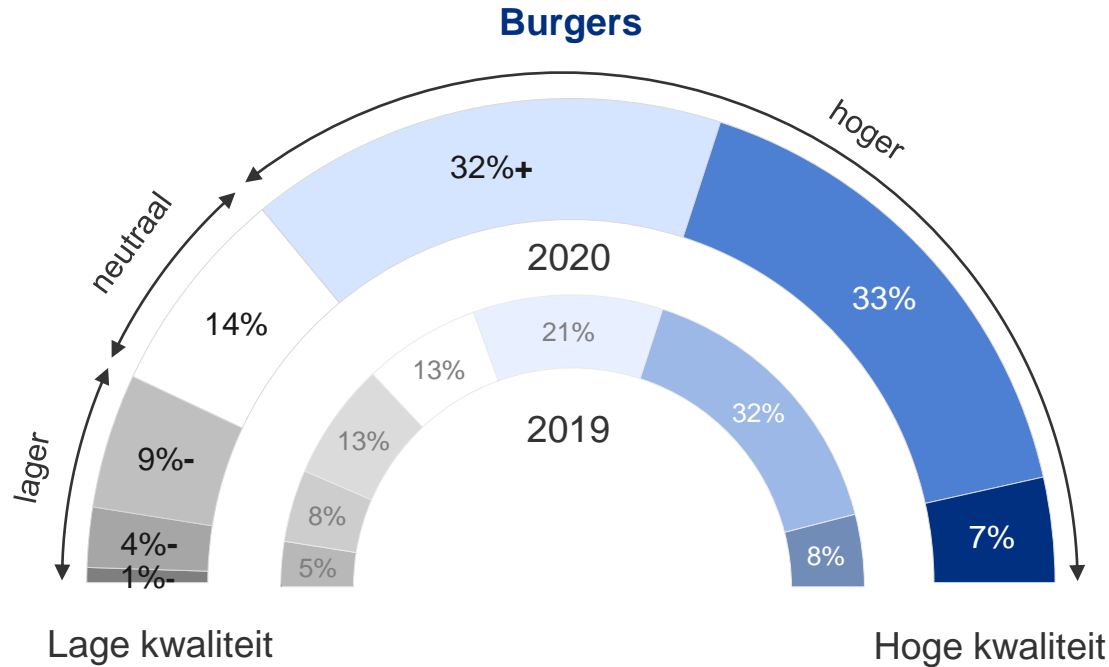
- Jongeren van 18 tot en met 24 jaar zijn even tevreden over de kwaliteit van overheidsdienstverlening dan andere leeftijdsgroepen. Dit geldt voor zowel voor het contact naar aanleiding van een life event als voor contact in het algemeen. Over een aantal aspecten van de dienstverlening zijn ze zelfs tevredener. Ook in hun behoeften ten aanzien van overheidsdienstverlening wijken jongeren niet sterk af van andere leeftijdsgroepen.
- Zoals verwacht kan worden, hebben jongeren minder vaak dan andere groepen moeite met het digitaal regelen van hun zaken, maar nog altijd 7% heeft hier wel moeite mee. Echter, veel vaker dan andere groepen hebben jongeren hulp nodig bij het invullen van formulieren van de overheid: 55% heeft hier moeite mee, tegen 24% in andere leeftijdsgroepen. Ook hebben jongeren vaker moeite met overzicht krijgen op alles wat zij bij de overheid moeten regelen (47% tegen 41%).

2 Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen



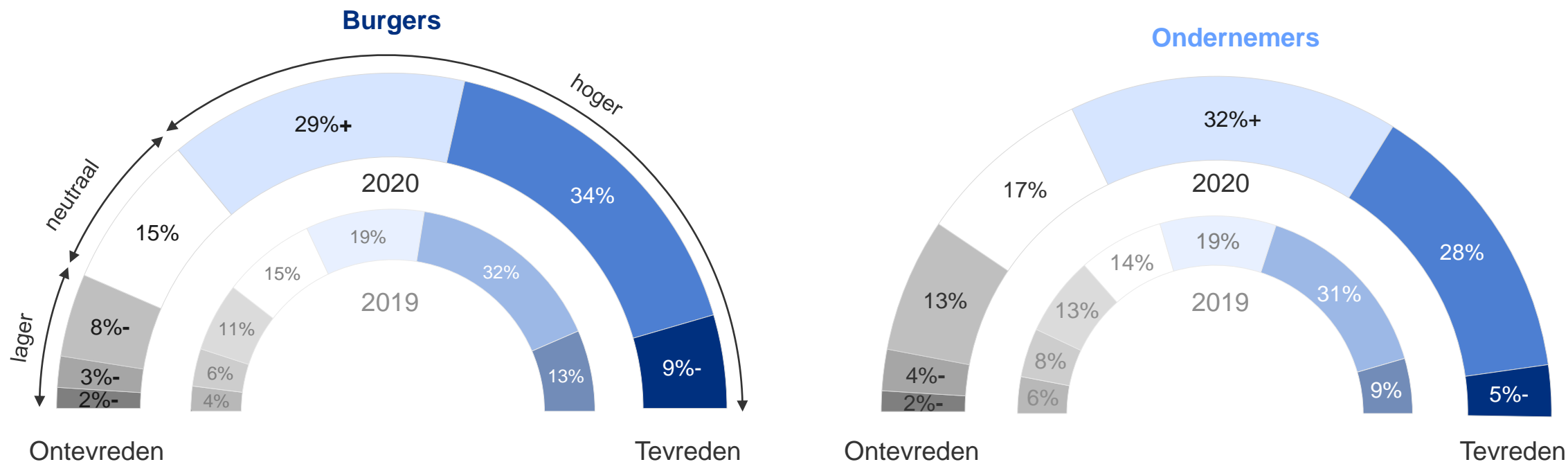
Burgers en ondernemers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening hoger dan in 2019

- 72% geeft de kwaliteit van de dienstverlening een score van 5 of hoger. In 2019 was dit 61%. Het aandeel burgers dat de kwaliteit laag beoordeelt (met een cijfer 1, 2 of 3 op dezelfde schaal) is gedaald van 26% in 2019 naar 14% in 2020. 14% van de burgers beoordeelt de kwaliteit neutraal.
- Ook ondernemers zijn vaker tevreden: 67% geeft een hoge score (5 of hoger), terwijl dit 59% was in 2019.
- Ook het aandeel dat de kwaliteit laag (met een 1, 2 of 3) beoordeelt is gedaald (van 27% naar 18%). 14% van de ondernemers beoordeelt de kwaliteit neutraal.



Minder burgers en ondernemers dan in 2019 vinden dat het contact slecht verliep

- Het aandeel burgers dat het contact met een 5 (op een schaal van 7) beoordeelt is met 10 procentpunten toegenomen ten opzichte van 2019. Het aandeel dat het contact met een 7 beoordeelt én met een 1, 2 of 3 is gedaald.
- 72% van de burgers beoordeelt de manier waarop het contact verliep hoog (score 5 of hoger), 15% neutraal en 13% laag.
- Ook het aandeel ondernemers dat positief is over het contact is toegenomen: 65% van de ondernemers beoordeelt het contact met een 5 of hoger ten opzichte van 59% in 2019.
- Het aandeel ondernemers dat het contact met een 1, 2 of 3 beoordeelt, daalde van 27% naar 19%.



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

Een bloemlezing uit de gegeven antwoorden

Burgers

Tevreden, omdat:

- *“Ze de tijd voor mij nemen als ik hen bel. Je wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd.”*
- *“De website duidelijk is, ik de informatie goed kan vinden en omdat alles in duidelijke taal staat beschreven.”*
- *“Vriendelijk en duidelijk geholpen met kloppende informatie. Ook werd ik gewezen op informatie die mij nog niet bekend was, zonder dit te hoeven vragen.”*
- *“Er snel wordt gereageerd, ze helder en kort uitleggen wat alles inhoud en hoe dingen geregeld moet worden, ik tot noch toe vriendelijke behulpzame mensen aan de telefoon gekregen heb.”*

Ontevreden, omdat:

- *“Lang wachten voor het contact er is en je moet maanden wachten voor iets geregeld is.”*
- *“De overheid niet met je meedenkt of pro-actief met je communiceert.”*
- *“Ik vaak van kastje naar muur ben gestuurd, onjuiste informatie heb ontvangen, diverse medewerkers elkaar tegenspreken, er vaak lange wachttijden zijn en de overheid een bepaalde beslissing uit zichzelf zomaar tot 2 maal toe 6 weken uitstelt om onduidelijke redenen.”*
- *“Ik overal achteraan moet en geen overzicht heb op de zaken.”*

Ondernemers

Tevreden, omdat:

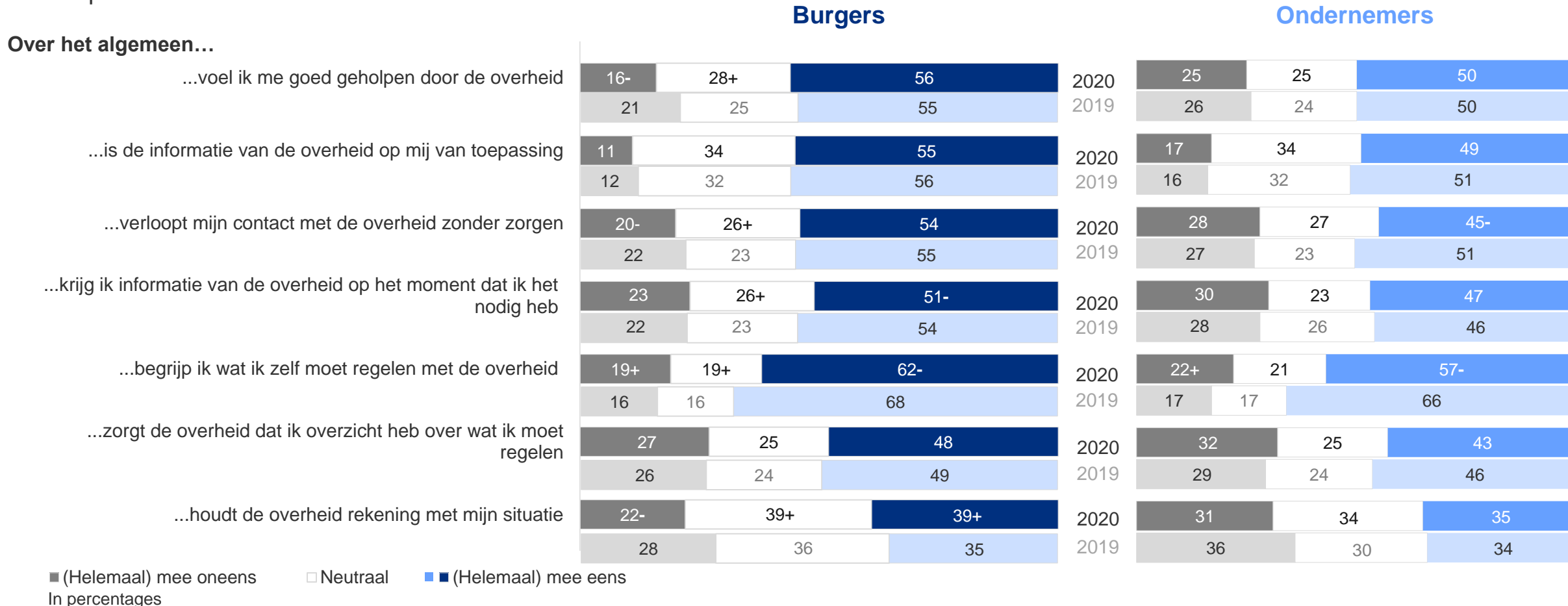
- *“Het contact (meestal) goed is, met vriendelijke ambtenaren. Echter, er is nog veel dat je zelf moet uitzoeken als ZZP'er.”*
- *“Op één concrete situatie na, alle info snel, duidelijk, correct en op een juist niveau van privacy beveiliging plaatsvindt.”*
- *“Ik antwoord kreeg op mijn vragen, dus goed geholpen.”*
- *“Het een prettig gesprek was en de medewerker zijn best deed om mij te helpen.”*
- *“Ik kreeg snel een duidelijk antwoord waar ik mee verder kon. De wachttijd was korter dan verwacht.”*

Ontevreden, omdat:

- *“Teveel verschillende antwoorden op dezelfde vraag, informatie verspreid is over verschillende bronnen, het onduidelijk is wat verder geregeld moet worden en wat de overheid verwacht.”*
- *“Er te veel met regeltjes gewerkt wordt. De menselijke maat is geheel verdwenen.”*
- *“Men beslissingen neemt op basis van informatie die voor mij niet inzichtelijk is.”*
- *“Het onduidelijk is wanneer en waarover er precies informatie verstrekt dient te worden.”*
- *“Informatie onvolledig was en resultaat heel erg lang op zich liet wachten.”*

Burgers en ondernemers geven minder vaak aan te begrijpen wat zij zelf moeten regelen met de overheid

Een grotere groep burgers is van mening dat de overheid rekening houdt met hun situatie, maar minder vaak dat zij informatie krijgen van de overheid op het moment dat zij dat nodig hebben. Ondernemers geven minder vaak aan dat het contact met de overheid zonder zorgen verloopt.



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

Hieronder zijn de kenmerken en de gehanteerde toelichtingen weergegeven

Veiligheid & Vertrouwen	Hulp & Ondersteuning	Toegankelijkheid	Vormgeving Dienstverlening
Privacy	Hulpvaardigheid	Vindbaarheid	Proactief
Veiligheid	Verantwoordelijk	Begrijpelijkheid	Persoonlijk
Regie op gegevens	Oplossingsgericht	Toegankelijkheid	Snelheid
Vertrouwen		Gebruiksvriendelijk	Gemak
Transparantie		Eenvoudig	Keuzevrijheid

- 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.

Begrijpelijkheid is het belangrijkste aspect van overheidsdienstverlening

Na begrijpelijkheid, is voor burgers vertrouwen en veiligheid het belangrijkste. Voor ondernemers is dit eenvoudig en oplossingsgerichtheid

Burgers 2020

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

2019

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

↑
belangrijker

minder belangrijk
↓

- Gevraagd is maximaal zes kenmerken te kiezen uit een totaal van 18.
- De resultaten zijn weergegeven in een rangorde (de meest gekozen antwoorden staan bovenaan).

Ondernemers 2020

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

2019

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

↑
belangrijker

minder belangrijk
↓

Burgers oordelen over diverse kenmerken van de overheidsdienstverlening positiever

- Meer burgers vinden de overheidsdienstverlening toegankelijk, dat er rekening wordt gehouden met hun privacy en dat dienstverlening veilig is.

- net als in 2019 vinden de meeste burgers dat zij kunnen kiezen op welke manier zij contact hebben met de overheid (58%), dat het gebruik van overheidsdiensten hen weinig moeite kost (55%) en dat zij overheidsdienstverlening vertrouwen (54%).

- Burgers vinden de volgende kenmerken het minst van toepassing: snel (33%), persoonlijk (34%), en actief gewezen worden op rechten en plichten (34%). Het aandeel burgers dat vindt dat de dienstverlening persoonlijk en snel is, is echter wel toegenomen ten opzichte van 2019.



Ook ondernemers zijn over enkele kenmerken positiever in vergelijking met 2019

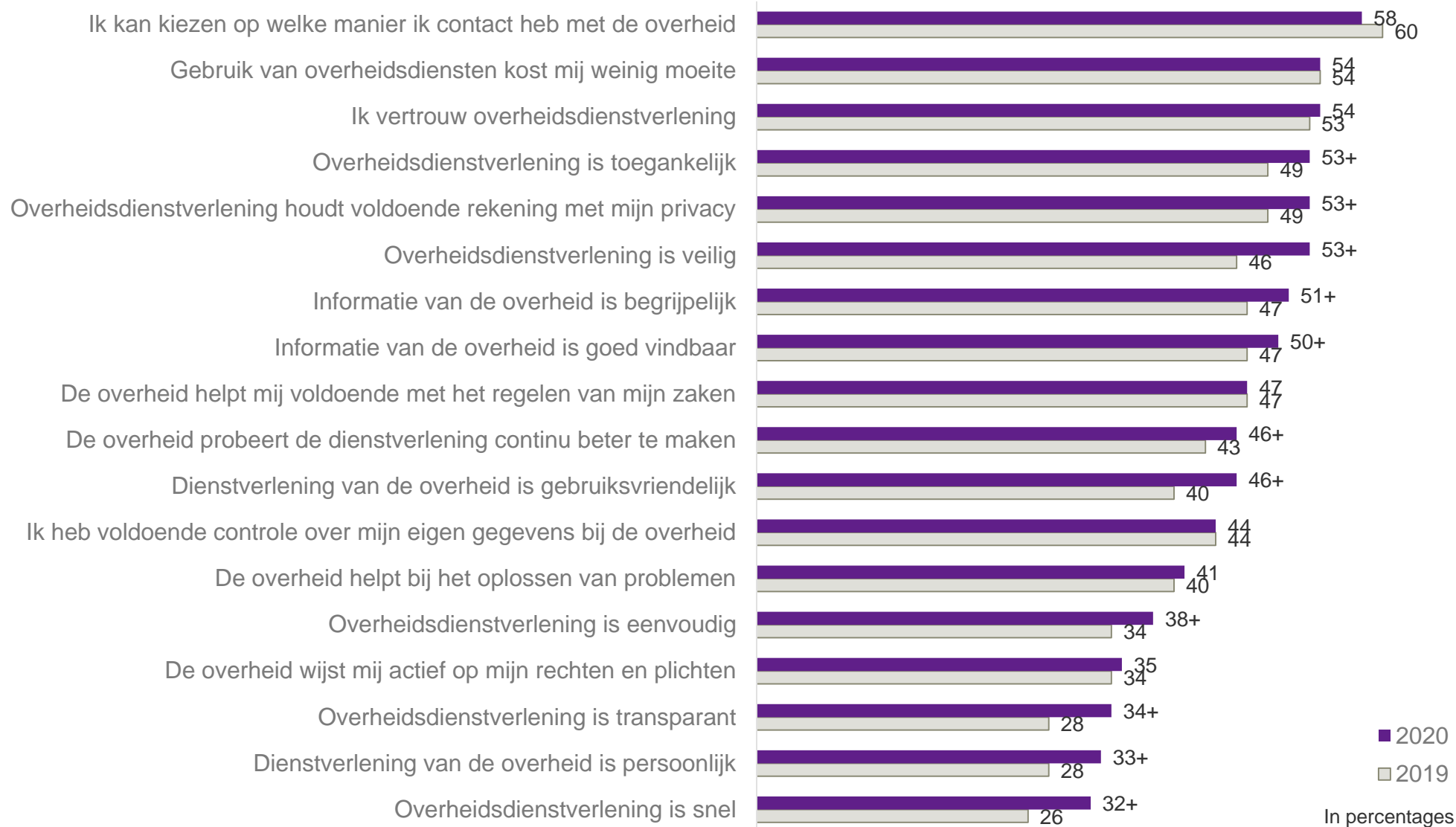
- Meer ondernemers dan in 2019 vinden dat de informatie begrijpelijk is (52%, 2019: 45%), de dienstverlening veilig is (54%, 2019: 47%) en persoonlijk is (30%, 2019: 24%).

- Ondernemers zijn in meerderheid van mening dat zij kunnen kiezen op welke manier zij contact hebben met de overheid (56%), dat zij overheidsdienstverlening vertrouwen (54%) en dat de dienstverlening voldoende rekening houdt met hun privacy (54%).

- Zij zijn, net als in 2019, het minst van mening dat de dienstverlening snel is (30%), persoonlijk is (30%) en transparant is (34%).



Circa zes op de tien burgers en ondernemers zijn positief over hun keuzevrijheid in het contactkanaal

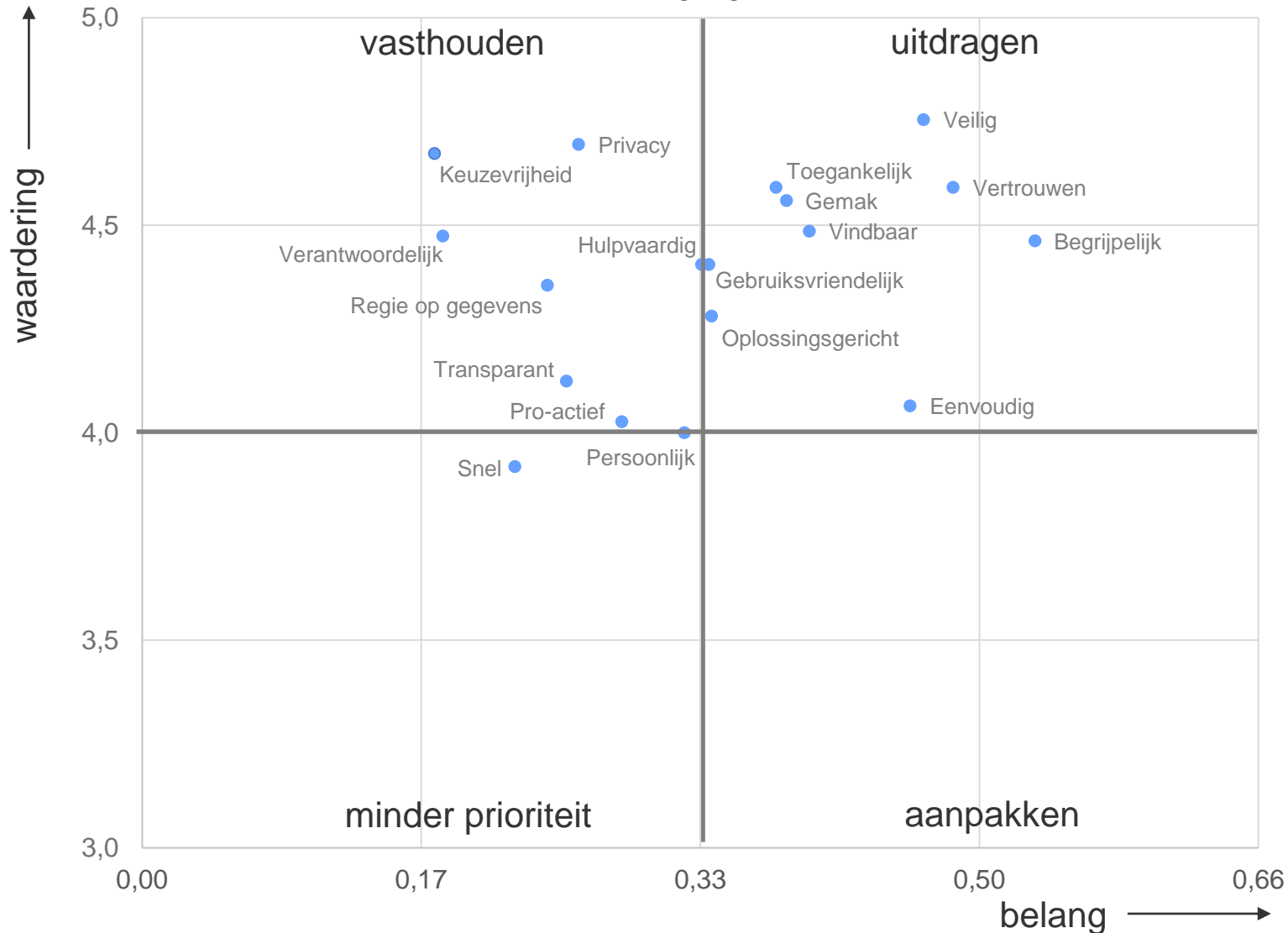


- Burgers en ondernemers zijn over diverse kenmerken van overheidsdienstverlening tevredener dan in 2019, met name over de toegankelijkheid, de mate waarin rekening wordt gehouden met privacy en over veiligheid.

- Hoewel slechts een beperkt deel tevreden is over de kenmerken snel, persoonlijk en transparant, is men hierover vaker tevreden dan in 2019.

Verbeterprioriteitenmatrix burgers

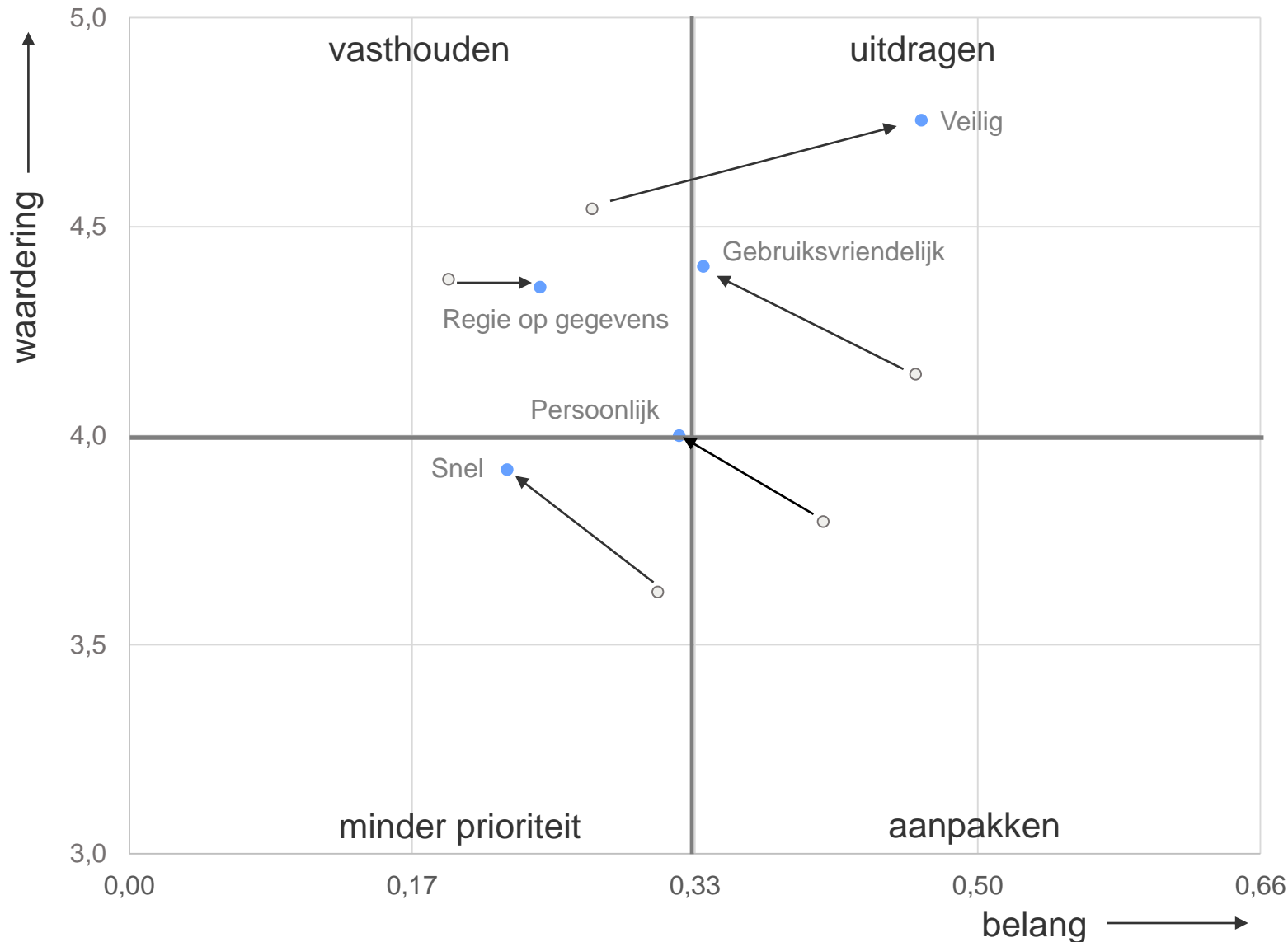
2020



- **Uitdragen.** Aspecten die burgers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn vooral de veiligheid en het vertrouwen in de omgang met gegevens, de begrijpelijkheid, toegankelijkheid en vindbaarheid en het gemak van overheidsdienstverlening.
- **Aanpakken.** Er zijn geen aspecten die belangrijk worden gevonden en tegelijkertijd een lage waardering krijgen. “Eenvoudig” komt het meest in de buurt maar valt net buiten het kwadrant.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor burgers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn vooral keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy, verantwoordelijkheid en regie op gegevens.
- **Minder prioriteit.** Snelheid en persoonlijke dienstverlening worden beneden gemiddeld gewaardeerd, maar hieraan wordt ook minder belang gehecht.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Burgers: n=3.268.

Verbeterprioriteitenmatrix burgers: belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2019



- **Veiligheid** is ten opzichte van de meting in 2019 in zowel belang als waardering toegenomen.
- **Gebruiksvriendelijkheid, persoonlijke dienstverlening en snelheid** zijn in belang afgenomen maar in waardering toegenomen.
- **Regie op gegevens** is in belang toegenomen maar in waardering gelijk gebleven.

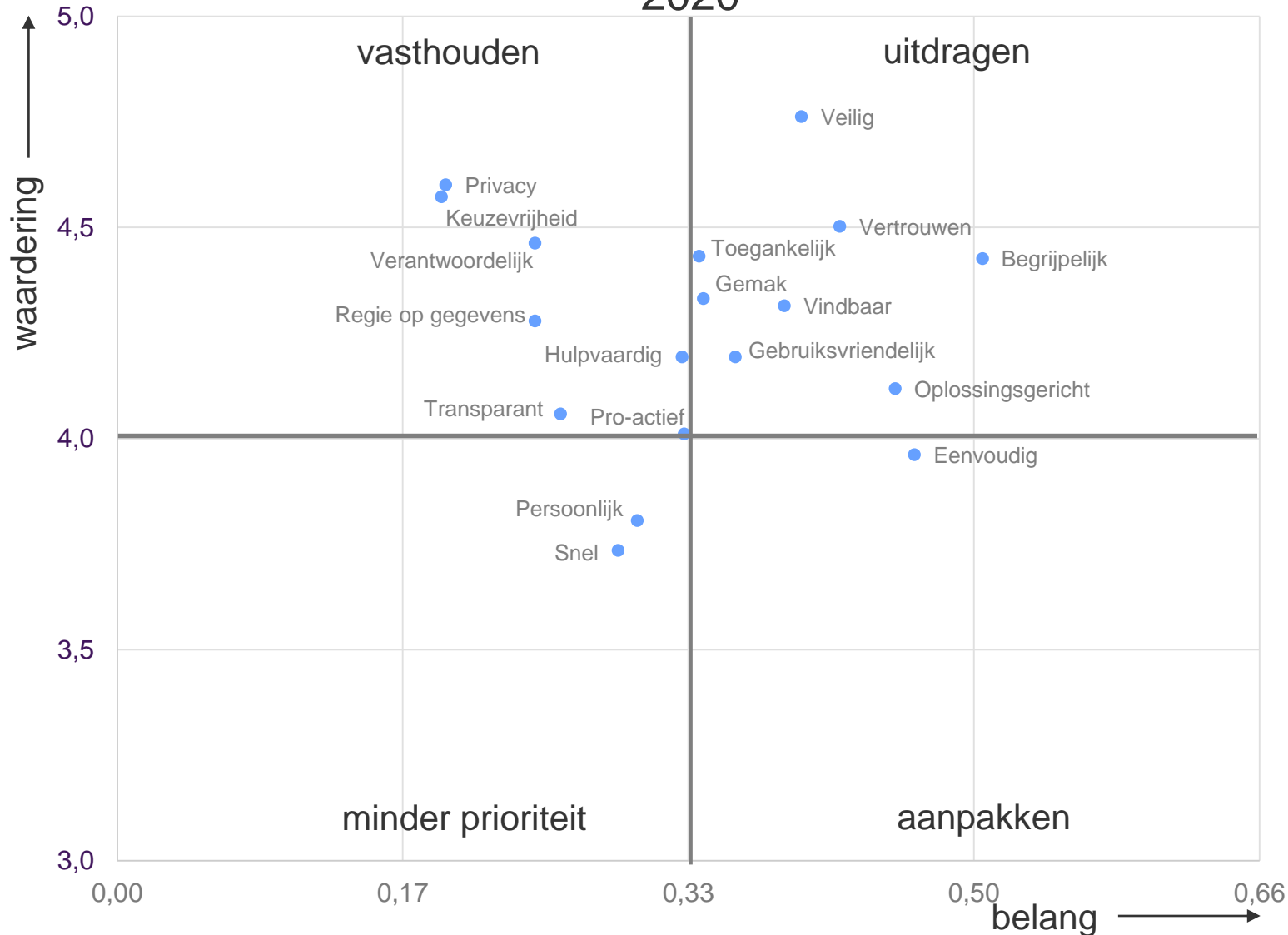
■ score 2020
 □ score 2019

- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Burgers: n=3.268.

Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers

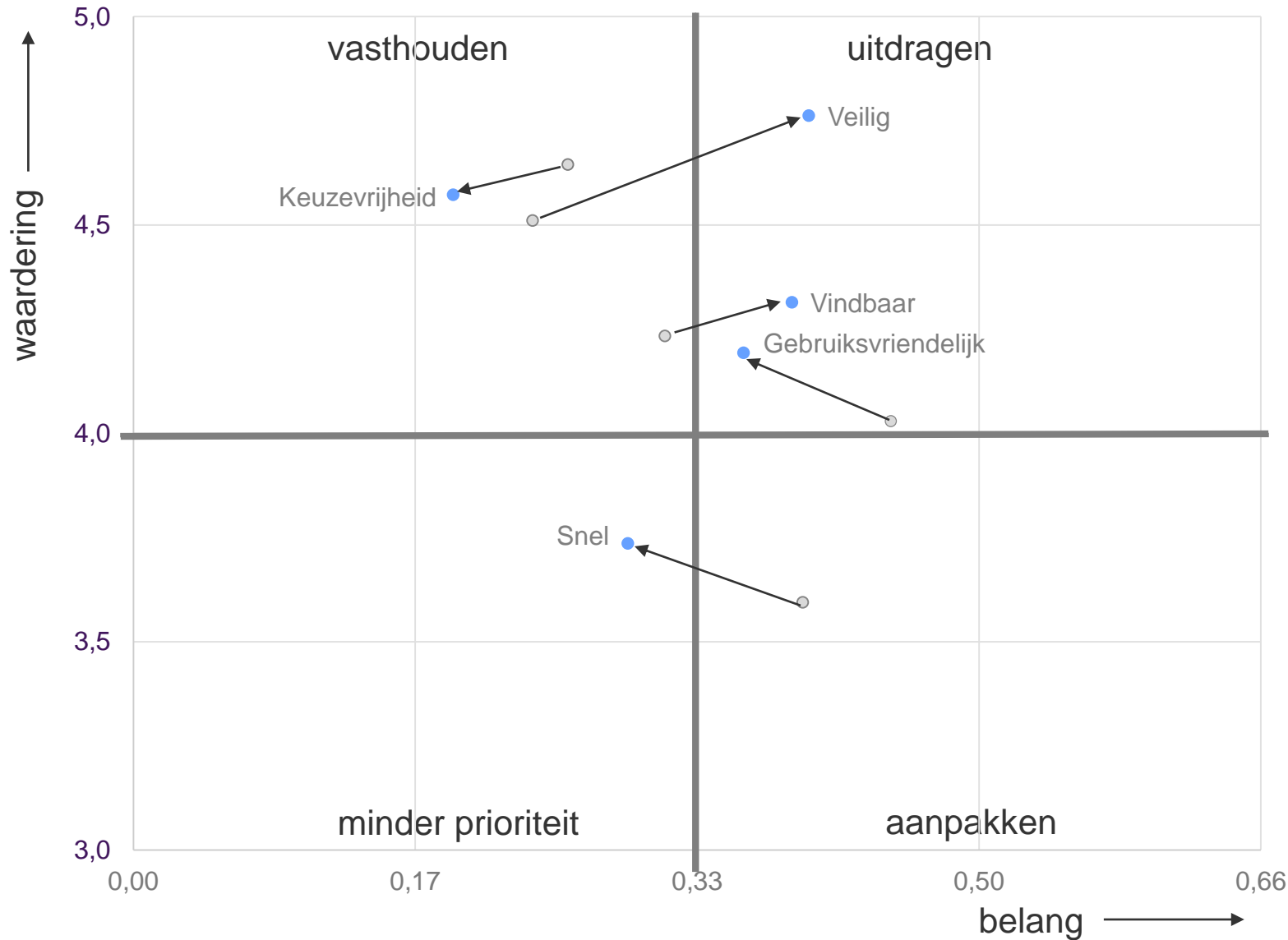
2020



- **Uitdragen.** Aspecten die ondernemers belangrijk vinden en die ze in de huidige dienstverlening ook waarderen, zijn vooral de veiligheid en het vertrouwen, van overheidsdienstverlening, en de begrijpelijkheid en vindbaarheid.
- **Aanpakken.** Slechts één aspect dat belangrijk worden gevonden, scoort relatief laag in de waardering, en dat is de eenvoud van overheidsdienstverlening.
- **Vasthouden.** Aspecten die worden gewaardeerd, maar voor ondernemers niet de hoogste prioriteit hebben, zijn vooral keuzevrijheid (in het contactkanaal), privacy waarborging, gemak, verantwoordelijkheid (het continu streven naar verbetering) en regie op gegevens.
- **Minder prioriteit.** Persoonlijke dienstverlening en snelheid worden minder gewaardeerd, maar hebben ook minder prioriteit.
- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

Wat is uw huidige oordeel over de volgende kenmerken van overheidsdienstverlening? Wat is uw oordeel over de volgende kenmerken van de dienstverlening van de overheid? We willen graag van u weten wat u belangrijk vindt bij overheidsdienstverlening. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is volgens u, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening van de overheid en waaraan gewerkt moet worden. Kies de twee kenmerken die voor u het belangrijkste zijn. Bedrijven/ZZP-er: n=812.

Verbeterprioriteitenmatrix ondernemers: belangrijkste wijzigingen ten opzichte van 2019



- **Veiligheid** en **vindbaarheid** zijn zowel belang als waardering toegenomen.
- **Gebruiksvriendelijkheid**, en **snelheid** zijn in belang afgenomen maar in waardering (iets) toegenomen.
- **Keuzevrijheid** is in belang afgenomen.

■ score 2020
 ■ score 2019

- De kwadranten zijn bepaald op basis van het gemiddelde belang (wat betekent dat de punten in de rechterkwadranten bovengemiddeld belangrijk worden gevonden) en op basis van het midden van de waarderingsschaal (wat betekent dat de punten in de bovenste kwadranten gemiddeld positief worden gewaardeerd).

3
Evaluatie van de
dienstverlening naar
aanleiding van een life
event




Bij een aantal life events heeft men met minder verschillende overheidsorganisaties contact dan in 2019


[Slide 1/2]


- Bij het regelen van zaken na overlijden, bij een scheiding en bij vertrek naar het buitenland heeft men met minder verschillende organisaties contact gehad.

- Net als in 2019 hebben burgers voor de onderzochte life events het meeste contact gehad met de gemeente en de Belastingdienst.

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Naast de percentages, wordt het gemiddelde aantal organisaties waarmee men contact heeft gehad weergegeven.

 Significant meer contact dan bij de andere life events

 Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019


 Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019


		Jaar	Aantal	Gemeente	Belasting- dienst	SVB	DUO	UWV	RDW	CAK	Waterschap	Kadaster	Ministerie BuZa	KvK	CJIB	Provincie	IND	RVO	DJI	andere	
Burgers																					
	Totaal		1,5	45	34	16	16	15	8	5	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	3
•	18 jaar	2020	1,9	34	54	12	71	2	7	1	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	2
		2019	2,0	30	53	21	76	5	6	2	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	5
•	Werkloos	2020	1,2	9	9	2+	-	93	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
		2019	1,2	8	13	-	2	96	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1
•	Scheiden	2020	2,1	82	66	21	2	7	7	1	13	9	1	2	-	-	1	1	-	-	1
		2019	2,5	79	77	28	4	8	9	4	17	11	-	3	-	3	1	1	-	-	4
•	Pensionering	2020	1,4	9	28-	74+	-	14	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	6-
		2019	1,6	11	41	58	1	19	2	2	1	1	-	2	1	1	1	1	1	1	21
•	Overlijden	2020	2,3	61	75-	38	-	5	12	21	7-	6	-	1	1	1	-	-	-	-	2-
		2019	2,9	67	85	45	1	9	15	24	21	9	-	2	-	1	0	-	-	-	5
•	Geboorte	2020	1,9	91	48	36	-	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
		2019	2,1	91	46	40	1	19	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	1
•	Trouwen	2020	1,2	100	11	3	3	1	1	1	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	2
		2019	1,3	100	17	-	2	4	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2
•	Hulp bij schulden	2020	2,2	75	36	5	15	15	5	5	10	3	2	2	16	3	3	3	3	3	13
		2019	2,2	71	42	8	10	10	4	12	13	3	3	3	24	1	1	1	1	1	11


[Slide 2/2]

- Meer dan bij andere life events, hebben burgers die verhuizen, langdurige zorg of mantelzorg verlenen contact met de gemeente.

- De tabel is weergegeven in percentages.
- Naast de percentages, wordt het gemiddelde aantal organisaties waarmee men contact heeft gehad weergegeven.

 Significant meer contact dan bij de andere life events

 Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019

 Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

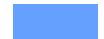


Burgers		Jaar	Aantal	Gemeente	Belasting- dienst	SVB	DUO	UWV	RDW	CAK	Waterschap	Kadaster	Ministerie BuZa	KvK	CJIB	Provincie	IND	RVO	DJI	anders
Totaal			1,5	45	34	16	16	15	8	5	3	3	1	1	1	0	0	0	0	3
• Verhuizen	2020	2,0	98+	32	7	5	5	7	2	22	19	-	3-	-	-	-	-	-	-	-
	2019	2,1	95	34	8	3	7	8	3	19	16	-	8	0	2	0	1	-	-	1
• Langdurige zorg	2020	1,5	74	7	16	1	15	1	28	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5-
	2019	1,7	79	11	17	1	14	3	27	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
• Opleiding	2020	1,2	12	18	1	69	7-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	10
	2019	1,4	12	23	2	66	20	1	-	-	-	-	4	-	2	-	-	-	-	8
• Studiefinanciering	2020	1,1	1	6	1	96	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	2019	1,2	3	11	1	98	2	2	1	1	-	-	1	3	-	-	1	-	-	1
• Mantelzorg	2020	1,3	84-	6	9	-	3	1	14	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
	2019	1,6	91	10	12	0	6	2	20	3	1	-	-	1	0	0	-	-	-	7
• Toeslag	2020	1,2	12	86	5	1	6	1	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1
	2019	1,2	11	86	3	2	6	3	1	2	1	-	1	1	2	-	-	-	-	1
• Naar buitenland	2020	1,6	33	25	13	33	3	5	2	-	-	32	2	-	-	-	2	2	2	3
	2019	2,0	47	32	24	48	8	5	-	3	-	-	-	3	5	10	2	-	-	10
• (Ver-)koop auto/motor	2020	1,3	9	43	-	1	1	75	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
	2019	1,4	9	48	1	-	-	75	1	1	-	-	-	2	-	-	1	-	-	4

Bij bedrijfsbeëindiging of faillissement hadden ondernemers in 2020 met meer verschillende organisaties contact dan in 2019

Ondernemers	Jaar	Aantal	Belasting-dienst	Gemeente	KvK	UWV	RVO	Provincie	Ministerie BuZa	RDW	Waterschap	SVB	DUO	Kadaster	CJIB	CAK	IND	DJI
Totaal		1,7	43	32	34	22	13	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	0
• Starten als ondernemer	2020	2,0	74	23	84	10	2	-	-	-	2	3	2	3	2	-	-	-
	2019	2,1	79	20	77	17	7	-	-	1	1	3	-	1	3	1	-	-
• Starten als ZZP-er	2020	2,0	71	21	78	20	2	1	-	1	1	2	2	1	1	1	1	1
	2019	2,0	76	18	71	14	3	-	-	5	1	4	4	-	-	-	1	-
• Beëindiging bedrijf of faillissement	2020	2,3	68	21	77	14	4	4	3	4	5+	5+	1	8+	4	3	3	3
	2019	1,7	62	15	70	7	3	1	-	4	-	-	1	-	1	-	-	-
• Ontslag personeel	2020	1,5	22	12	7	86	-	-	-	-	1	3	6+	-	1	6	-	-
	2019	1,6	20	16	11	86	2	2	-	2	2	7	-	-	2	2	-	-
• Vergunning of subsidie	2020	1,3	18	47-	4-	21+	23	7	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-
	2019	1,6	17	69	10	6	22	9	-	4	4	2	4	3	1	2	1	1
• Verduurzaming	2020	1,6	36	54	20	3	36	5	-	2	7	-	-	2	-	-	-	-
	2019	1,7	38	60	9	2	21	8	-	4	6	-	2	6	-	-	-	2
• Internationaal ondernemen	2020	1,7	57	12	34	3	17	-	20	5	2	6	5	-	3	3	5	-
	2019	1,5	69	6	33	4	16	-	-	4	2	4	-	-	-	-	6	-

- Bij beëindiging van het bedrijf of bij faillissement hebben ondernemers in 2020 significant meer contact gehad met Waterschap, SVB en Kadaster.
- Ondernemers die contact hebben gehad in verband met een vergunning of subsidie hebben in 2020 significant minder contact gehad met de gemeente, KvK, RDW, Waterschap, Kadaster en CAK en significant meer met het UWV.

- De tabel is weergegeven in percentages.
 - Naast de percentages, wordt het gemiddelde aantal organisaties waarmee men contact heeft gehad weergegeven.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019


Voor diverse life events geldt dat burgers frequenter contact hebben gehad met dezelfde overheidsorganisatie, behalve bij de (ver-)koop van een auto/motor


- Vooral bij overlijden, geboorte, trouwen en hulp bij schulden hadden burgers frequenter contact met dezelfde overheidsorganisatie.

- Burgers die contact hebben gehad in verband met de (ver-)koop van een auto of motor hebben in 2020 significant vaker één keer contact en minder vaak twee keer contact.

De tabel is weergegeven in percentages.

 Significant meer contact dan bij de andere life events

 Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019

 Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

Burgers	Jaar	1 keer	2 keer	3-5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
Totaal		38	25	26	6	5
• 18 jaar	2020	33	34	30	2	2
	2019	45	27	23	5	1
• Werkloos	2020	15	14	29	15	27
	2019	15	15	27	14	30
• Scheiden	2020	34	25	30	6	5+
	2019	43	33	20	2	1
• Pensionering	2020	40	32	24	3	-
	2019	40	36	21	3	1
• Overlijden	2020	28-	23	35+	12+	2
	2019	53	27	17	3	1
• Geboorte	2020	34-	27	33+	4+	2
	2019	54	34	11	-	1
• Trouwen	2020	11-	38	45	4	2
	2019	28	34	34	4	1
• Hulp bij schulden	2020	11-	23	33	20+	13
	2019	33	19	29	8	11

Burgers	Jaar	1 keer	2 keer	3-5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
Totaal		38	25	26	6	5
• Verhuizen	2020	45-	27	21+	7+	-
	2019	65	22	11	3	-
• Langdurige zorg	2020	24	26	33	9+	9
	2019	29	30	30	4	6
• Opleiding	2020	42	31	24	2-	1
	2019	32	29	30	9	1
• Studiefinanciering	2020	44	26	25	3	1
	2019	40	30	25	4	1
• Mantelzorg	2020	48	26	18	5	2
	2019	45	29	19	5	2
• Toeslag	2020	54	25	18	3	-
	2019	56	26	15	2	1
• Naar buitenland	2020	25	25	37	12+	2
	2019	40	26	29	2	3
• (Ver-)koop auto/motor	2020	82+	13-	3	1	-
	2019	71	23	6	1	-

Ondernemers die failliet gingen of hun bedrijf beëindigden hebben in 2020 frequenter contact gehad met overheidsorganisaties dan in 2019

Ondernemers	Jaar	1 keer	2 keer	3-5 keer	5 – 10 keer	> 10 keer
Totaal		29	33	29	7	3
• Starten als ondernemer	2020	13	38	38+	11	-
	2019	27	46	21	3	3
• Starten als ZZP'er	2020	27	27-	28	13+	5
	2019	33	41	23	1	1
• Beëindiging bedrijf of faillissement	2020	35-	38+	22	1	4
	2019	73	14	11	-	3
• Ontslag personeel	2020	38	43	15-	3	1
	2019	34	32	32	2	-
• Vergunning of subsidie	2020	31	28	33	6	3
	2019	33	34	26	5	3
• Verduurzaming	2020	22-	44	25	7	2
	2019	45	28	23	2	2
• Internationaal ondernemen	2020	28	37	29	2	5
	2019	39	29	28	2	2

- Ondernemers die in verband met beëindiging van het bedrijf of faillissement contact met de overheid hebben gehad, geven significant minder vaak aan één keer contact te hebben gehad en significant vaker twee keer contact te hebben gehad.

- Ook voor ondernemers die zijn gestart als ZZP'er geldt dat zij vaker contact hebben gehad; 27% heeft in 2020 twee keer contact gehad in vergelijking met 41% in 2019 en 13% heeft in 2020 vijf tot 10 keer contact gehad in vergelijking met 1% in 2019. Deze groep heeft bovendien vaker 5 tot 10 keer contact met de overheid dan bij andere life events.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019




Persoonlijk en telefonisch contact is bij diverse life events afgenomen ten opzichte van 2019

[Slide 1/2]

- 19% van de burgers die 18 jaar is geworden en daarvoor contact heeft gehad met de overheid, heeft telefonisch contact gehad. Dit was in 2019 nog 36%. 18-jarigen hebben het meeste contact via de website, meer ook dan bij andere life events.

- Burgers die in verband met trouwen contact hebben met de overheid, hebben dit contact in 2020 significant vaker via e-mail en significant minder via de website contact gehad ten opzichte van 2019. Zij hebben bovendien het vaakst contact via mail in vergelijking met ander life events.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

Burgers		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichten-box	E-mail	Schriftelijk	Sociale media	Anders
Totaal			12	19	45	27	19	11	1	3
• 18 jaar	2020	3	19-	66	30	24	6	1	1	
	2019	5	36	61	21	17	8	2	1	
• Werkloos	2020	21-	61	52	48	29	11	-	2	
	2019	43	53	57	51	31	14	2	4	
• Scheiden	2020	7	47	37	21	16	11	1	2	
	2019	13	55	34	23	11	8	1	3	
• Pensionering	2020	2	24-	41	47	18	14+	-	3	
	2019	2	38	45	38	18	8	-	1	
• Overlijden	2020	2-	50-	22	20	22	21	-	2	
	2019	7	59	22	20	16	19	0	1	
• Geboorte	2020	29	14	50	33	8	12	-	2	
	2019	25	18	54	35	6	18	1	1	
• Trouwen	2020	47	61	37-	4	48+	9	2	2	
	2019	43	52	50	7	26	8	1	1	
• Hulp bij schulden	2020	38	67	23	11	36	10	7	3	
	2019	31	63	17	8	23	14	4	3	

[Slide 2/2]




- Telefonisch contact bij langdurige zorg is toegenomen ten opzichte van 2019.

- Zowel bij verhuizen, opleiding en studiefinanciering is telefonisch contact verminderd ten opzichte van 2019.

- Bij de (ver-)koop van een auto of motor verloopt het contact met de overheid minder via de berichtenbox ten opzichte van 2019.

- De website blijft voor burgers die contact hebben in verband met verhuizen, een opleiding, studiefinanciering of toeslag (net als 18 jaar en werkloos worden zoals op de vorige slide), een belangrijker contactvorm dan bij andere life events.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

		Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Sociale media	Anders
Burgers										
Totaal			12	37	45	27	19	11	1	3
• Verhuizen	2020		12-	22-	52	23	13	8	-	3
	2019		18	30	51	17	13	5	0	2
• Langdurige zorg	2020		21	67+	19	12	23	22	4	4
	2019		27	56	17	15	26	20	3	6
• Opleiding	2020		5	27-	62	23	19	1-	1	4
	2019		11	39	64	30	21	5	1	1
• Studiefinanciering	2020		-	21-	66	35	12	3-	1	-
	2019		1	32	62	26	18	8	1	1
• Mantelzorg	2020		10-	53	26	7	25	14	-	4
	2019		20	53	28	7	24	14	2	3
• Toeslag	2020		2	22	61	37	7	5	1	2
	2019		4	28	60	33	7	6	-	1
• Naar buitenland	2020		13	42	55	22	22	3	2	-
	2019		13	48	52	23	36	7	-	2
• (Ver-)koop auto/motor	2020		4-	15	43	24-	7	12	-	14+
	2019		12	17	46	36	6	12	1	7




Ondernemers die starten als ZPP-er hebben in vergelijking met 2019 vaker persoonlijk contact

Ondernemers	Jaar	Persoonlijk	Telefonisch	Website	Berichtenbox	E-mail	Schriftelijk	Sociale media	Anders
Totaal		19	45	43	11	34	10	1	2
• Starten als ondernemer	2020	46	52	31	13	34+	7	-	-
	2019	51	43	44	11	16	7	1	6
• Starten als ZPP-er	2020	57+	39	42	10	16	5	3	2
	2019	42	47	41	13	26	1	1	3
• Beëindiging bedrijf of faillissement	2020	13	43	52	14	19	21	4	1-
	2019	12	49	49	12	12	10	-	8
• Ontslag personeel	2020	7	71	35	4	31+	11+	-	-
	2019	13	75	41	7	14	2	-	-
• Vergunning of subsidie	2020	6-	37-	51	11	43	9	-	3
	2019	21	50	42	9	38	14	1	2
• Verduurzaming	2020	14	39	34	17	41	14	2	3
	2019	19	47	42	8	32	9	2	-
• Internationaal ondernemen	2020	9	55	37	9	43-	9	-	2
	2019	12	43	47	4	20	16	-	4

- Ondernemers die starten als ZPP-er hebben, net als ondernemers die net starten als ondernemer, vaker persoonlijk contact in vergelijking met andere life events.

- Ook contact per e-mail is toegenomen bij recent gestarte ondernemers in vergelijking met 2019, net als bij ondernemers die contact hebben gehad in verband met het ontslag van personeel. Contact per e-mail doet zich in 2020 minder voor bij ondernemers die contact hebben in verband met internationaal ondernemen.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019




Een ruime meerderheid van de burgers wil overheidszaken op één plek kunnen vinden, inzien, daar informatie ontvangen en zaken in één keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met DigiD

[Slide 1/2]

- Burgers die 18 jaar zijn geworden hebben in 2020 minder behoefte aan alle zaken in één keer te kunnen regelen zonder opnieuw met DigiD in te loggen in vergelijking met 2019. Zij zien liever dat de gegevens die de overheid over hen heeft op één plek in te zien zijn en alles wat zij moeten regelen op één plek te vinden is.

- Burgers die contact met de overheid hebben in verband met trouwen zien graag, meer dan in 2019, dat zij alle gegevens die de overheid over hen heeft kunnen inzien op één plek.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) dan in 2019
-  Significant meer dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019


		Ik wil...				
		... alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden.	...alle zaken over [life event] in één keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met mijn DigiD.	...al mijn berichten van de overheid over [life event] ontvangen op één plek.	...de gegevens die de overheid over mij heeft op één plek kunnen inzien.	
Burgers						
Totaal			90	68	88	89
• 18 jaar	2020		94	66-	87	94+
	2019		92	80	86	82
• Werkloos	2020		91	74	92	91
	2019		95	77	93	91
• Scheiden	2020		80-	57	75	86
	2019		94	68	84	90
• Pensionering	2020		85	65	86	89
	2019		88	63	89	90
• Overlijden	2020		94	78	91	91
	2019		93	76	86	89
• Geboorte	2020		86	63	89	88
	2019		89	71	82	92
• Trouwen	2020		89	80	82	98+
	2019		87	76	85	87
• Hulp bij schulden*	2020		64	50	64	79
	2019		69	44	75	69


[Slide 2/2]

- Burgers die iets moeten regelen in verband met een toeslag vinden het belangrijk dat alles wat zij hiervoor moeten regelen op één plek te vinden is. Dit aandeel ligt bij dit life event hoger dan bij andere life events.

De tabel is weergegeven in percentages.

 Significant meer dan bij de andere life events

 Significant meer (+) of minder (-) dan in 2019

 Significant meer dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019



Burgers	Jaar	Ik wil...			
		... alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden.	... alle zaken over [life event] in één keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met mijn DigiD.	... al mijn berichten van de overheid over [life event] ontvangen op één plek.	... de gegevens die de overheid over mij heeft op één plek kunnen inzien.
Totaal		90	68	88	89
• Verhuizen	2020	92	71	84	87
	2019	95	80	90	90
• Langdurige zorg	2020	76-	67+	76-	78-
	2019*	96	54	96	96
• Opleiding	2020	93	61-	92	91
	2019	94	70	90	89
• Studiefinanciering	2020	94	61	91	89
	2019	94	63	90	85
• Mantelzorg	2020	91	77	88	91
	2019	87	66	84	87
• Toeslag	2020	96	74	92	89
	2019	91	73	88	91
• Naar buitenland	2020	85	70	91	82
	2019	97	65	94	94
• (Ver-)koop auto/motor	2020	88	65	91	93
	2019	93	63	84	89

Voor ondernemers die zijn gestart als ZZP-er en die een vergunning of subsidie hebben aangevraagd, is het minder belangrijk geworden om alle zaken in één keer te kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met eHerkenning

		Ik wil...			
		...alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden.	...alle zaken over [life event] in een keer kunnen regelen zonder opnieuw in te loggen met eHerkenning.	...al mijn berichten van de overheid over [life event] ontvangen op één plek.	...de gegevens die de overheid over mij heeft op één plek kunnen inzien
Ondernemers	Jaar				
Totaal		89	64	84	86
• Starten als ondernemer*	2020	84	74	84	89
	2019	83	70	73	83
• Starten als ZZP-er	2020	88	50-	80	91
	2019	88	72	81	84
• Beëindiging bedrijf of faillissement	2020	92	65	85	85
	2019	88	71	85	85
• Ontslag personeel*	2020	88	80	80	92
	2019	86	67	86	86
• Vergunning of subsidie	2020	90-	66-	88	84-
	2019	98	81	94	94
• Verduurzaming*	2020	95	65	75	95
	2019	73	50	82	82
• Internationaal ondernemen*	2020	79	62	67	79
	2019	78	78	78	74

- Ondernemers die een vergunning of subsidie hebben aangevraagd, hebben over bijna de hele linie minder wensen in vergelijking met 2019. Zo hebben zij in 2020 minder behoefte aan het op één plek kunnen vinden van alles wat zij moeten regelen, het in een keer te kunnen regelen van alle zaken zonder opnieuw in te loggen en het kunnen inzien van alle gegevens op één plek.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

Burgers zijn in 2020 tevredener over de kwaliteit van de dienstverlening en over de manier waarop zij geholpen zijn

[Slide 1/2]


- Burgers die contact hebben gehad in verband met pensionering of een geboorte, zijn vaker tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en over hoe zij geholpen zijn dan burgers die contact hebben gehad in verband met een ander life event.


- Burgers die contact hebben gehad in verband met hulp bij schulden, zijn vaker dan bij andere life events, ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en over hoe zij geholpen zijn.

- Ook burgers die werkloos zijn geworden, zijn vaker ontevreden over hoe zij geholpen zijn ten opzichte van andere life events. Dit aandeel is wel afgenomen ten opzichte van 2019.

De tabel is weergegeven in percentages.

 Significant meer contact dan bij de andere life events

 Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019

 Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019




Burgers	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
Totaal		82	7	11	83	6	10
• 18 jaar	2020	84+	11	5-	83+	10	7-
	2019	61	14	25	64	17	18
• Werkloos	2020	76+	9	16-	76+	6-	18-
	2019	57	15	29	57	16	27
• Scheiden	2020	78+	8	14-	78+	12	9-
	2019	54	15	31	58	15	27
• Pensionering	2020	91+	4-	5-	92+	3-	5
	2019	76	10	14	80	10	10
• Overlijden	2020	83+	8-	9-	85+	6-	8-
	2019	69	14	17	72	16	13
• Geboorte	2020	91+	4-	5-	91+	3-	6-
	2019	70	9	20	70	15	15
• Trouwen	2020	83+	3-	14-	84+	3-	13
	2019	66	11	23	68	17	16
• Hulp bij schulden	2020	64	8	28	67+	7	26
	2019	53	13	34	47	15	38

[Slide 2/2]

- Net als burgers die contact hebben gehad in verband met hulp bij schulden, zijn burgers die contact hebben gehad in verband met langdurige zorg vaker ontevreden over de dienstverlening én over hoe zij geholpen zijn (net als burgers die hulp bij schulden krijgen, zoals op de vorige slide).

- Burgers die contact hebben gehad in verband met verhuizen, studiefinanciering en (ver-)koop van een auto of motor zijn, net zoals bij trouwen en geboortes, vaker tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Bij verhuizen en de (ver-)koop van een auto/motor is dit ook het geval over hun tevredenheid over hoe zij geholpen zijn.

De tabel is weergegeven in percentages.

-  Significant meer contact dan bij de andere life events
-  Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
-  Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

Burgers	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
Totaal		82	7	11	83	6	10
• Verhuizen	2020	87+	3-	9-	89+	3-	8-
	2019	68	10	22	71	11	18
• Langdurige zorg	2020	68	8	23	74	6-	20
	2019	66	12	22	68	12	20
• Opleiding	2020	83+	8	9-	82+	6	12-
	2019	64	12	25	64	12	25
• Studiefinanciering	2020	89+	4-	7-	86+	6-	8-
	2019	65	14	21	67	14	19
• Mantelzorg	2020	75+	10	16-	78+	9-	13-
	2019	66	10	24	64	15	21
• Toeslag	2020	75+	9	16-	81+	9	10-
	2019	61	12	28	66	14	21
• Naar buitenland	2020	83+	10	7-	80+	13	7-
	2019	57	10	34	61	11	27
• (Ver-)koop auto/motor	2020	95+	3-	2-	94+	4-	3-
	2019	75	14	11	78	12	11

Bij de meeste ondernemers is tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening en over hoe zij geholpen zijn, toegenomen ten opzichte van 2019

Ondernemers	Jaar	Wat is uw oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van [organisatie]?			Bent u tevreden met hoe u geholpen bent door [organisatie]?		
		Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden
Totaal		79	8	13	81	7	12
• Starten als ondernemer	2020	80+	10	10-	80+	7	13
	2019	63	11	26	63	14	23
• Starten als ZZP-er	2020	83+	8	9	85+	6	9
	2019	68	13	19	69	13	18
• Beëindiging bedrijf of faillissement	2020	87+	6	6-	86+	6	8-
	2019	64	15	22	62	14	24
• Ontslag personeel	2020	72+	8	19	78+	8	14
	2019	55	16	29	61	14	25
• Vergunning of subsidie	2020	79+	5-	16	81+	6-	13
	2019	70	10	21	70	13	18
• Verduurzaming	2020	73	10	17	75	7	19
	2019	64	15	21	62	15	23
• Internationaal ondernemen	2020	75	8	17	78+	9	12-
	2019	65	8	28	55	16	29

- Ondernemers die contact hebben gehad met betrekking tot verduurzaming of internationaal ondernemen zijn even tevreden over de dienstverlening als in 2019. Bij internationaal ondernemen zijn zij positiever over hoe zij geholpen zijn.

- Er zijn geen significante verschillen tussen life events in tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening en over hoe men geholpen is.

De tabel is weergegeven in percentages.

- Significant meer contact dan bij de andere life events
- Significant meer (+) of minder (-) contact dan in 2019
- Significant meer contact dan bij andere life events en meer (+) of minder (-) dan in 2019

Het contact bij burgers was vaker corona gerelateerd bij werkloosheid, trouwen en hulp bij schulden. Bij ondernemers geldt dat het contact vaker corona gerelateerd was bij een aanvraag van een vergunning of subsidie.

Burgers	Corona gerelateerd contact	Niet-corona gerelateerd contact	Contact was >6 maanden geleden
• 18 jaar	0	1	99
• Werkloos	17	54	29
• Scheiden	3	46	51
• Pensioen	1	54	45
• Overlijden	5	43	52
• Geboorte	0	0	100
• Trouwen	21	31	48
• Hulp bij schulden	16	31	52
• Verhuizen	1	57	42
• Langdurige zorg	9	53	38
• Opleiding	3	64	33
• Studiefinanciering	2	71	27
• Mantelzorg	7	52	41
• Toeslag	8	53	39
• Naar buitenland	7	38	55
• (ver-)koop van auto/motor	3	65	32

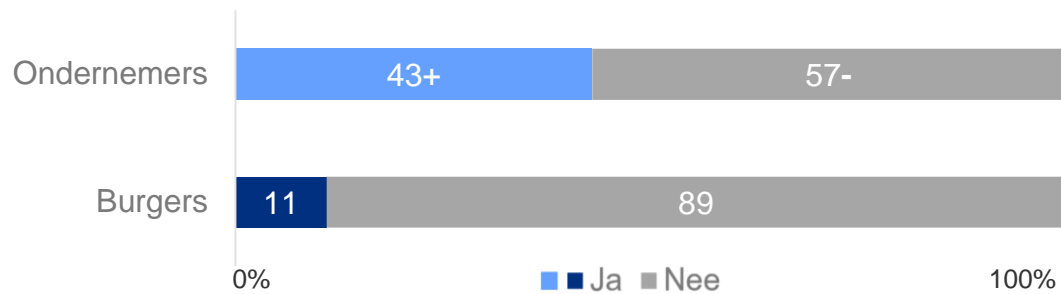
Ondernemers	Corona gerelateerd contact	Niet-corona gerelateerd contact	Contact was >6 maanden geleden
• Starten als ondernemer	9	36	55
• Starten als ZZP-er	8	30	62
• Beëindiging bedrijf of faillissement	11	39	50
• Ontslag personeel	27	40	33
• Vergunning of subsidie	48	19	33
• Verduurzaming	12	43	45
• Internationaal ondernemen	11	61	28

Significant meer dan bij de andere life events van burgers
 Significant meer dan bij de andere life events van ondernemers.

- De tabellen zijn weergegeven in percentages.

Ondernemers hebben vaker corona gerelateerd contact gehad met de overheid dan burgers

Heeft het contact (in)direct te maken met corona?*



Burgers & ondernemers

Bij corona gerelateerd contact...

... is er **vaker** contact met de overheid (26% vijf keer of vaker versus 12% bij niet-corona gerelateerde zaken).

... is er **vaker telefonisch** contact met de overheid (49% versus 39% bij niet-corona gerelateerde zaken).

... is er **vaker contact via e-mail** met de overheid (33% versus 20% bij niet-corona gerelateerde zaken).

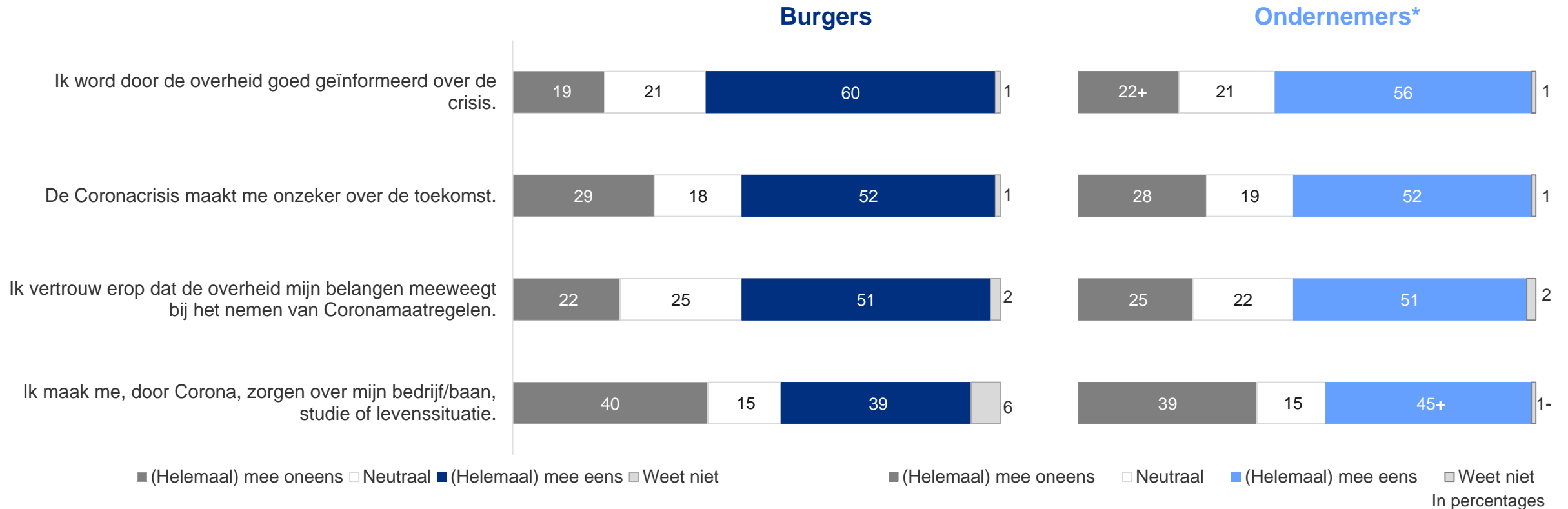
... is de **beoordeling** van de kwaliteit van de dienstverlening en het verloop van het contact **gelijk** als bij niet-corona gerelateerde zaken.

4 De coronacrisis en overheidsdienstverlening



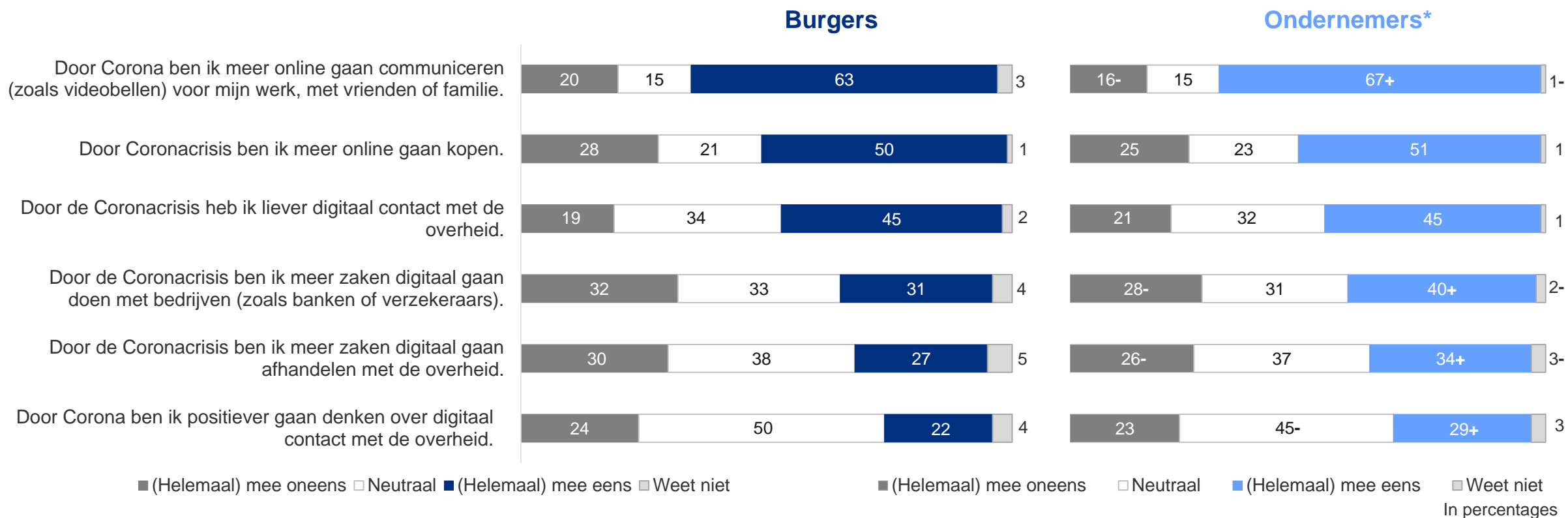
(Circa) drie op de vijf burgers en ondernemers vinden dat zij goed geïnformeerd worden over de coronacrisis

- Ondernemers (45%) maken zich door corona meer zorgen over hun bedrijf/baan, studie of levenssituatie dan burgers (39%).



(Bijna) twee derde van de burgers en ondernemers is door de coronacrisis meer online gaan communiceren voor werk, met vrienden of familie

Door de coronacrisis heeft 45% van de burgers en ondernemers liever digitaal contact met de overheid, maar burgers en ondernemers denken door corona niet per sé positiever over digitaal contact. Bovendien is een grotere groep ondernemers positiever gaan denken over digitaal contact met de overheid dan burgers.



5 Digitalisering en de toekomst



Burgers en ZZP'ers maken in 2020 iets vaker maandelijks gebruik van de DigiD app voor verificatie op overheidswebsites in vergelijking met 2019

- Men bankiert vaker dagelijks online (42%, 2019: 37%) en 14% geeft aan dagelijks te videobellen en/of -vergaderen.

- Burgers en ZZP'ers zoeken minder vaak overheidsinformatie op.

Burgers & ZZP'ers

	Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit
• E-mail	2020	75-	10	4+	8+	2
	2019	79	10	3	6	2
• Online bankieren	2020	42+	48-	7	2	1
	2019	37	51	8	2	1
• Overheidsinformatie opzoeken	2020	1-	11-	35-	50+	2+
	2019	2	16	42	39	1
• Inloggen met DigiD op overheidswebsites	2020	1	17	44	36	2+
	2019	1	17	45	36	1
• De Berichtenbox van MijnOverheid.nl of de app*	2020	2+	12	43	33-	10
	2019	1	12	41	36	9
• Gebruik van de DigiD App voor verificatie op overheidswebsites	2020	1	12	31+	30	25-
	2019	1	12	27	30	29
• Intelligente assistent (Siri, Alexa of de Google Assistant)	2020	4+	6+	6	13+	71-
	2019	3	4	5	10	78
• MijnOverheid.nl voor het inzien van persoonlijke gegevens	2020	1	4	21+	57	17
	2019	1	4	19	58	18
• Videobellen en/of -vergaderen (bijvoorbeeld via Zoom, Teams)**	2020	14	21	12	19	33
	2020	2	11	18	32	37

De tabel is weergegeven in percentages.

* In 2019 was deze vraag enkel op mijnoverheid.nl (exclusief de app).

** Deze vragen zijn in 2020 nieuw gesteld.

Significant hoger (+) of lager (-) dan 2019.

Bedrijven maken in 2020 (veel) frequenter gebruik van inloggen met DigiD/eHerkenning op overheidswebsites

Bedrijven	Jaar	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Enkele keren per jaar	Nooit	
• Bedrijfsmatige e-mail	2020	63-	12	8	6	8+	- Bedrijven maken het vaakst gebruik van bedrijfsmatige e-mail (63% dagelijks), online bankieren (51% dagelijks) en videobellen (24% dagelijks).
	2019	73	9	6	6	4	
• Online bankieren	2020	51	40	6	1	1	
	2019	54	39	5	1	1	
• Inloggen met DigiD/eHerkenning op overheidswebsites	2020	5	24+	42+	25	2-	
	2019	3	15	23	28	29	
• De Berichtenbox van MijnOverheid.nl voor bedrijven	2020	4	16	30	26+	23	
	2019	5	20	34	18	20	
• Intelligente assistent (Siri, Alexa of de Google Assistant)	2020	8	10	10	12	56	
	2019	8	9	11	16	51	
• Het Ondernemersplein van de overheid	2020	1	7	12	30-	45+	
	2019	3	7	15	39	33	
• Inzien van bedrijfsgegevens bij Handelsregister	2020	4	7	13	38-	35+	
	2019	3	8	11	49	26	
• Gebruik van Standard Business Reporting (SBR)	2020	3	5	7-	8-	72+	
	2019	2	7	12	13	60	
• Gebruik van eFactureren bij de overheid	2020	2	6	7-	12-	68+	
	2019	3	9	11	18	53	
• Digitaal een afspraak maken voor een persoonlijk bezoek*	2020	2	7	10	49	28	
• Videobellen en/of videovergaderen (bijvoorbeeld via Zoom, Teams)*	2020	24	29	16	15	15	
• Scannen van QR codes om snel websites te openen*	2020	6	23	23	27	19	

De tabel is weergegeven in percentages.
* Deze vragen zijn in 2020 nieuw gesteld.

 Significant hoger (+) of lager (-) dan 2019.

Burgers vinden het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet, maar hebben moeite met overzicht krijgen, begrijpen van teksten en invullen van formulieren.

Burgers



- Burgers zijn meer tevreden over de inzet op persoonlijk contact vanuit de overheid. In 2019 vond nog 42% dat hier te weinig op werd ingezet; in 2020 is dit aandeel gedaald naar 37%.

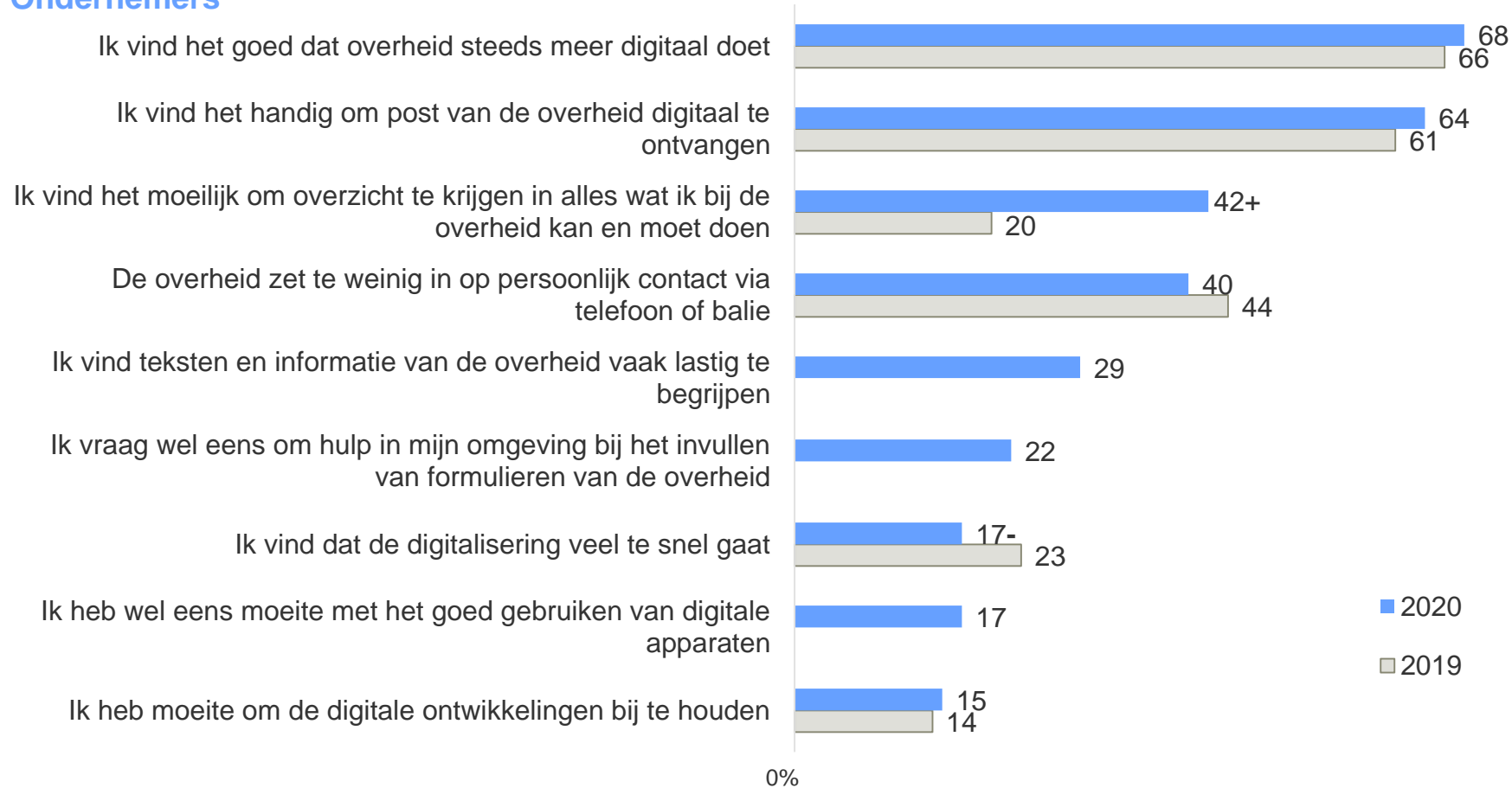
- Minder burgers zijn van mening dat digitalisering te snel gaat (20%) in vergelijking met 2019 toen dit aandeel nog op 25% lag.

- 35% vindt de teksten en informatie van de overheid vaak lastig te begrijpen.

- **Let op:** Drie stellingen zijn alleen in 2020 uitgevraagd. Daarom staan bij deze stellingen geen 2019 data.
- Significante verschillen tussen 2020 en 2019 zijn aangegeven met een + of -.

Ondernemers vinden het moeilijk om overzicht te krijgen in alles wat zij bij de overheid kunnen en moeten regelen

Ondernemers



- De behoefte aan overzicht ligt in 2020 fors hoger met 42% dan in 2019 toen het 20% was.

- Net als bij de burgers zijn ook minder ondernemers van mening dat digitalisering veel te snel gaat. Dit aandeel is gedaald van 23% in 2019 naar 17% van de ondernemers in 2020.

- Net als in 2019 vinden de meeste ondernemers het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet.

- **Let op:** Drie stellingen zijn alleen in 2020 uitgevraagd. Daarom staan bij deze stellingen geen 2019 data.
- Significante verschillen tussen 2020 en 2019 zijn aangegeven met een + of -.

De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid zijn niet bekend

- Het merendeel van de burgers en ondernemers is niet bekend met de Informatiepunten Digitale Overheid (78%), de cursus "Werken met de eOverheid" (89%) en de Digi-Hulplijn (79%).
- Burgers en ondernemers zijn veelal wel bekend met de mogelijkheid om iemand te kunnen machtigen om zaken met de overheid voor ze te regelen (61%).
- Er zijn geen opvallende verschillen in de mate van moeite met digitale apparaten.

Burgers en ondernemers

		Totaal %
• De Informatiepunten Digitale Overheid (bij bibliotheken)	Mee bekend en vaker gebruikt	1
	Mee bekend en een enkele keer gebruikt	4
	Mee bekend, maar nooit gebruikt	16
	Niet mee bekend, maar wel in geïnteresseerd	32
	Niet mee bekend, en geen interesse	46
• De cursus "Werken met de eOverheid" (Digisterker)	Mee bekend en vaker gebruikt	1
	Mee bekend en een enkele keer gebruikt	3
	Mee bekend, maar nooit gebruikt	7
	Niet mee bekend, maar wel in geïnteresseerd	34
	Niet mee bekend, en geen interesse	55
• De Digi-Hulplijn (0800-1508)	Mee bekend en vaker gebruikt	1
	Mee bekend en een enkele keer gebruikt	3
	Mee bekend, maar nooit gebruikt	17
	Niet mee bekend, maar wel in geïnteresseerd	42
	Niet mee bekend, en geen interesse	37
• Dat u iemand kunt machtigen om zaken met de overheid voor u te regelen	Mee bekend en vaker gebruikt	7
	Mee bekend en een enkele keer gebruikt	12
	Mee bekend, maar nooit gebruikt	42
	Niet mee bekend, maar wel in geïnteresseerd	17
	Niet mee bekend, en geen interesse	22

- De tabel is weergegeven in percentages.
 - De vraag is alleen in 2020 gesteld.
 - Deze vraag is enkel gesteld aan de mensen die bij de vorige vraag hebben aangegeven wel eens moeite te hebben met het goed gebruiken van digitale apparaten.

Iets meer dan de helft van de burgers zou één website voor alle overheidsdienstverlening een aanwinst vinden. Dit is minder dan in 2019.

Burgers



- Minder burgers dan in 2019 denken dat één (mobiele) app voor alle dienstverlening een verbetering zou zijn. In 2020 ligt dit aandeel op iets meer dan een kwart (26%). In 2019 lag dit aandeel op 32%.

- De sterkste daling is zichtbaar in het aandeel burgers dat één online identificatie (zoals DigiD) als verbetering ziet. Waar dit in 2019 nog bijna de helft was, ligt dit aandeel in 2020 nog op bijna een kwart.

- Ruim vier op de tien burgers (44%) zouden een gepersonaliseerd online overzicht met de voor hen relevante diensten als verbetering zien.

- **Let op:** Drie stellingen zijn alleen in 2020 uitgevraagd. Daarom staan bij deze stellingen geen 2019 data.
- Significante verschillen tussen 2020 en 2019 zijn aangegeven met een + of -.

Ook ondernemers zien één landelijke website voor alle overheidsorganisaties en een gepersonaliseerd online overzicht van de relevante overheidsdiensten als beste verbeteringen

Ondernemers



- Wel is het aandeel ondernemers dat één landelijke website als verbetering ziet gedaald ten opzichte van 2019.

- Ruim drie op de tien ondernemers ziet het hebben van één landelijk telefoonnummer voor alle overheidsdienstverlening als verbetering.

- Twee op de tien ondernemers vindt het een verbetering als er een (fysieke) balie of kantoor komt waar zij persoonlijk terecht kunnen voor alle zaken met de overheid. Chatbots wordt door de minste ondernemers als verbetering gezien.

- Let op: Drie stellingen zijn alleen in 2020 uitgevraagd. Daarom staan bij deze stellingen geen 2019 data.
- Significante verschillen tussen 2020 en 2019 zijn aangegeven met een + of -.

6 Jongeren



Tevredenheid van jongeren

Hoe verhoudt de tevredenheid van jongeren (18-24 jaar) zich tot de andere leeftijdsgroepen?

Life events. De onderwerpen waarvoor jongeren contact hebben met de overheid hebben sterk te maken met hun levensfase: 18 jaar worden (28%), het starten, volgen of beëindigen van een opleiding (25%), studiefinanciering/-lening aanvragen of aflossen (22%), naar het buitenland gaan voor studie of werk (6%) of verhuizen (7%).

Overheidsorganisaties. Jongeren hebben met name contact met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO; 74%), de gemeente (25%), de Belastingdienst (25%). Met de overige overheidsorganisaties hebben zij nauwelijks contact.

Tevredenheid laatste contact. Van de jongeren is 86% tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening tijdens het laatste contact. Dit is niet significant verschillend van ouderen. Dit geldt evenmin voor de tevredenheid over hoe het contact verliep (85% tevreden). We merken hierbij op dat eventuele verschillen (of het uitblijven hiervan) zowel te maken kunnen hebben met de dienstverlening van de specifieke organisaties waarmee jongeren contact hebben (dit zijn immers andere organisaties dan bij ouderen), met de life events waarover zij contact hebben als met de afstemming van dienstverlening op jongeren.

Contactvorm. Jongeren hebben vaker dan andere leeftijdsgroepen contact via de website van de overheidsorganisatie (67%), even vaak via MijnOverheid.nl (29%) en e-mail (19%) en minder vaak via andere contactkanalen.

Behoeften. De behoeften van jongeren ten aanzien van het contact komen overeen met die van ouderen: ook zij willen alles over een life event op één plek kunnen regelen (92%) en alle informatie hierover op één plek ontvangen (90%).

Beoordeling contact. Ook in de beoordeling van het contact is er geen verschil met andere leeftijdsgroepen. We zien wel dat jongeren significant minder vaak begrijpen wat ze zelf met de overheid moeten regelen (55% versus 63%).

Tevredenheid algemeen. Jongeren zijn niet significant tevredener dan andere leeftijdsgroepen over al hun overheidscontacten in de afgelopen 12 maanden (74% tevreden versus 71%). Ze zijn wel significant tevredener over de manier waarop het contact verliep (79% tevreden versus 73%).

Belang aspecten. Jongeren hechten meer belang aan veiligheid en betrouwbaarheid van dienstverlening (53% versus 46%) en minder belang aan hulpvaardigheid (28% versus 34%).

Waardering aspecten. Jongeren zijn over een aantal aspecten van dienstverlening significant positiever dan andere leeftijdsgroepen, namelijk over de toegankelijkheid (64% tevreden), keuzemogelijkheden voor contact (64%), begrijpelijkheid (62%), veiligheid (62%), waarborging van de privacy (61%), vertrouwen (60%), gebruiksvriendelijkheid (57%), oplossingsgerichtheid (47%), eenvoud (46%) en snelheid (43%).

Gebruik digitale diensten door jongeren

Hoe verhoudt het gebruik van diensten door jongeren (18-24 jaar) zich tot de andere leeftijdsgroepen?

Coronacrisis en overheidsdienstverlening. Jongeren vertrouwen er even sterk als andere leeftijdsgroepen op dat hun belangen worden meegewogen bij de Coronamaatregelen. Ook is er geen verschil in oordeel over de informatievoorziening over corona. Wel maken minder jongeren (38% tegen 54% in andere leeftijdsgroepen) zich zorgen over hun baan, studie of levenssituatie naar aanleiding van Corona en zijn zij minder onzeker (52% tegen 58%) over de toekomst.

Corona heeft voor jongeren ook grotendeels dezelfde consequenties voor hun omgang met technologie en communicatie. Zowel bij digitaal regelen van zaken met de overheid en het bedrijfsleven, online kopen als hun contactvoorkeur zien we geen verschillen. Jongeren zijn wel vaker online gaan communiceren (74% tegen 62%) dan andere leeftijdsgroepen.

Gebruik van communicatiemiddelen. Jongeren loggen minder vaak in op hun Berichtenbox bij MijnOverheid dan andere leeftijdsgroepen en ook loggen zij minder frequent met DigiD in op overheidswebsites. Andere digitale communicatiemiddelen gebruiken ze juist frequenter, namelijk intelligente assistenten zoals Siri, QR-codes en videobellen/-vergaderen door middel van bijvoorbeeld Teams en Zoom.

Digitaal regelen. Jongeren hebben minder vaak dan andere groepen moeite met het digitaal regelen van hun zaken, maar nog altijd 7% heeft hier wel moeite mee. Maar daar staat tegenover dat jongeren veel vaker dan andere leeftijdsgroepen hulp nodig hebben bij het invullen van formulieren van de overheid: 55% heeft hier moeite mee, tegen 24% in andere leeftijdsgroepen. Ook hebben jongeren vaker moeite met overzicht krijgen op alles wat zij bij de overheid moeten regelen (47% tegen 41%). Teksten van de overheid zijn voor jongeren even goed (of lastig) te begrijpen als andere leeftijdsgroepen.

Innovaties. Over de meeste voorgelegde innovaties in dienstverlening denken jongeren ongeveer hetzelfde als andere leeftijdsgroepen. Zij zien één mobiele app voor het regelen van zaken vaker als een verbetering (35% tegen 25% in andere leeftijdsgroepen). Over de fysieke balie zijn zij minder positief (13%) dan de andere leeftijdsgroepen.

7

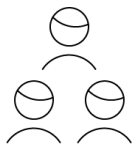
Bijlagen

Onderzoeksspecificaties



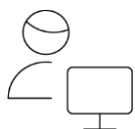
Doelgroep

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



Steekproefbron

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



Respons

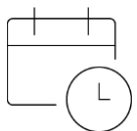
2020: In totaal hebben 3.268 burgers (respons van 53%) en 812 ondernemers (respons 42%) de vragenlijst volledig ingevuld.

2019: In totaal hebben 3.120 burgers (respons van 66%) en 582 ondernemers (respons 28%) de vragenlijst volledig ingevuld.



Online methode

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



Veldwerkperiode

2020: Het veldwerk is uitgevoerd van 28 september t/m 4 oktober 2020. Het invullen van de vragenlijsten duurde gemiddeld 13 minuten.

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



Ten geleide

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

Steekproefsamenstelling

Burgers	2019	2020
seks	%	%
• man	49	43
• vrouw	51	57
leeftijd		
• 18-24	4	9
• 25-34	16	17
• 35-44	19	18
• 45-54	20	16
• 55-64	20	17
• 65+	22	23
opleidingsniveau		
• t/m mavo	14	15
• mbo, havo, vwo	33	35
• hbo+	53	50

Ondernemers	2019	2020
seks	%	%
• man	64	53
• vrouw	36	47
leeftijd		
• 18-24	2	1
• 25-34	13	14
• 35-44	24	27
• 45-54	29	31
• 55-64	21	22
• 65+	11	4
opleidingsniveau		
• t/m mavo	14	7
• mbo, havo, vwo	33	25
• hbo+	53	68

Voor het eerst personeel aannemen en zaken regelen na het overlijden van een ondernemer

Voor deze gebeurtenissen geldt dat te weinig zzp-ers en ondernemers zijn gevonden die in de afgelopen 12 maanden deze gebeurtenis hebben meegemaakt. De uitkomsten zijn daarom alleen indicatief en om die reden niet in het rapport opgenomen. Op deze slide geven we een globale tekstuele beschrijving van de uitkomsten.

Voor het eerst personeel aannemen (n=27)

- **Overheidsorganisaties.** Men heeft voor deze gebeurtenis vooral contact met de Belastingdienst, het UWV en de gemeente.
- **Tevredenheid.** De tevredenheid over het laatste overheidscontact naar aanleiding van deze gebeurtenis ligt op een vergelijkbaar niveau als bij andere gebeurtenissen.
- **Contactvorm.** Het contact verloopt bij deze gebeurtenis vooral telefonisch en daarnaast via e-mail.
- **Behoeften.** De behoeften ten aanzien van overheidsdienstverlening komen overeen met die van ondernemers die over een andere gebeurtenis zijn bevraagd.

Overlijden van een ondernemer (n=12)

- **Overheidsorganisaties.** Men heeft voor deze gebeurtenis vooral contact met de Belastingdienst, de gemeente en de Kamer van Koophandel.
- **Tevredenheid.** De tevredenheid over het laatste overheidscontact naar aanleiding van deze gebeurtenis ligt op een vergelijkbaar niveau als bij andere gebeurtenissen. De tevredenheid over het overheidscontact in de laatste 12 maanden is lager.
- **Contactvorm.** Het contact verloopt bij deze gebeurtenis vooral telefonisch en daarnaast via websites en e-mail. .
- **Behoeften.** Opvallend is wel dat deze groep zich minder vaak geholpen voelt en met contact met meer zorgen gepaard gaat. Ook vindt men minder vaak dat de overheid rekening houdt met de situatie en krijgt men niet altijd de informatie die men op een moment nodig heeft.

Voorkomen van life events

Voorafgaand aan het veldwerk is een screening uitgevoerd om personen te identificeren op wie de life events uit dit onderzoek van toepassing zijn. Deze screening is uitgevoerd onder 48.732 burgers en onder 20.072 werkzame personen in NIPObase. Op basis van deze screening kan een indicatie worden verkregen van het voorkomen van deze life events. In onderstaande tabellen zijn de percentages respondenten weergegeven die in de screening aangaven dat de life events in de afgelopen twaalf maanden op hen van toepassing zijn geweest.

Life events - Burgers	%
• 18 jaar worden	0,6
• Werkloos worden	2,6
• Scheiden of uit elkaar gaan	0,7
• Met pensioen gaan	3,0
• Het overlijden van iemand	4,1
• Een kind krijgen	1,7
• Trouwen	1,2
• Hulp bij schulden	0,3
• Verhuizen	5,4
• Gebruik maken van langdurige zorg	2,2
• Het starten, volgen of beëindigen van een opleiding	2,6
• Studiefinanciering/ lening aanvragen of aflossen	2,8
• Mantelzorg	5,3
• Een toeslag aanvragen	6,4
• Naar het buitenland gaan voor studie of werk	0,3
• De koop of verkoop van een auto of motorfiets	10,7

Life events – Zzp-ers en ondernemers*	%
• Het beginnen als ondernemer	0,8
• Het beginnen als ZZP-er	1,2
• Het stoppen met een bedrijf of de aanvraag van een faillissement	0,6
• Het ontslaan van personeel	0,7
• De aanvraag van een vergunning of subsidie	3,8
• Het starten met duurzame bedrijfsvoering/ duurzame energie	0,5
• Het internationaal ondernemen/ exporteren	0,6
• Voor het eerst personeel aannemen	0,4
• Het overlijden van een ondernemer	0,2