



Amsteldijk 166
1079 LH Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33

Dienstverlening van de overheid

*Een onderzoek in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Yolanda Schothorst

H6892 | juni 2019

Inhoud

	Inleiding	1
1	Onderzoeksverantwoording	2
1.1	Opzet en uitvoering van het onderzoek	2
1.2	Interpretatie rapportage	2
2	Resultaten hoofdstuk	3
2.1	Impressie van de gesprekken	3
2.2	Ervaringen met de dienstverlening van de overheid	3
2.2.1	Eigen recente ervaringen met de dienstverlening van de overheid	3
2.2.2	Oordeel over de dienstverlening van de overheid	5
2.2.3	Digitalisering	6
2.2.4	Samenvattend	7
2.3	Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid	7
2.3.1	Geode ervaringen met dienstverlening in het algemeen	8
2.3.2	Aspecten waar dienstverlening van de overheid aan moet voldoen	8
2.3.3	De behoefte aan meer persoonlijk en proactieve dienstverlening	10
2.3.4	Samenvattend	10
2.4	Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid	11
2.4.1	Gewenste omgang met gegevens door de overheid	11
2.4.2	Oordeel over innovatie binnen dienstverlening van de overheid	13
2.4.3	Oordeel over integratie van kanalen	14
2.4.4	Samenvattend	15
3	Samenvatting	16
	Bijlagen	18
Bijlage 1	Overzicht respondenten	19
Bijlage 2	Gesprekspuntenlijst burgers	20
Bijlage 3	Gesprekspuntenlijst ondernemers/zzp-ers	23
Bijlage 4	Goede voorbeelden van dienstverlening	26
Bijlage 5	Lijst met aspecten van dienstverlening	27

Inleiding

Nederland digitaliseert en dat biedt grote kansen om dingen slimmer te doen. De overheid wil in de meest brede zin van het woord die kansen benutten. Tegelijkertijd is het van groot belang dat ook 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 borgen.

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

De wensen van burgers en ondernemers staan centraal in de aanpak van de Agenda. De directie Informatiesamenleving & Overheid (DI&O) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft behoefte aan een nieuw model om de wensen en waardering voor overheidsdienstverlening in kaart te kunnen brengen. Hiervoor is wetenschappelijk en exploratief onderzoek nodig, in combinatie met structureel kwantitatief onderzoek. Zo kunnen de wensen en Waardering van burgers en ondernemers voor de overheidsdienstverlening in kaart worden gebracht en in de tijd worden gevolgd.

Kantar heeft opdracht gekregen via kwalitatief onderzoek een bijdrage te leveren aan de inrichting van het meetinstrument ten behoeve van het kwantitatieve onderzoek, dat onder regie en in samenwerking met dr. Willem Pieterse is ontwikkeld.

In dit rapport gaan we in op de opzet en uitvoering van het kwalitatieve onderzoek door middel van focusgroepen met burgers en ondernemers.

De focusgroepen moeten inzicht geven in de volgende zaken:

- Op welke manier hebben burgers en ondernemers met overheidsdienstverlening te maken? Welke ervaringen heeft men?
- Welke uitgangspunten moet de overheid daarbij volgens hen in acht nemen? Wat wordt door burgers en ondernemers echt belangrijk gevonden?
- Welke wensen en verwachtingen hebben burgers en ondernemers ten aanzien van de dienstverlening van de overheid?

1 Onderzoeksverantwoording

1.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar heeft op verzoek van het ministerie van BZK vijf focusgroepen georganiseerd: vier met burgers en een met ondernemers/zzp-ers. Besloten is om de groepen burgers op twee verschillende locaties (Amersfoort en Rotterdam) uit te voeren en de groepen samen te stellen op basis van opleidingsniveau.

De volgende indeling is aangehouden:

twee focusgroepen met burgers (Amersfoort)

- groep 1, tot en met MBO opgeleid
- groep 2, HBO of hoger opgeleid

twee focusgroepen met burgers (Rotterdam)

- groep 1, tot en met MBO opgeleid
- groep 2, HBO of hoger opgeleid

Binnen alle groepen is een spreiding nagestreefd 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 focusgroep met ondernemers is samengesteld op basis van sector en omvang van het bedrijf. Er is voor gekozen om het onderzoek te beperken tot ondernemers uit het MKB en zzp-ers.

De selectie van alle deelnemers is uitgevoerd door een gecertificeerd selectiebureau. In totaal hebben 38 personen deelgenomen aan de gesprekken. Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 1.

De focusgroepen met burgers zijn uitgevoerd op 16 mei 2019 (in Amersfoort) en op 22 mei 2019 (in Rotterdam). De focusgroep met ondernemers is uitgevoerd op 21 mei 2019 (in Amsterdam).

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst die in overleg met BZK is opgesteld. Voor de groep ondernemers is een aangepaste versie gebruikt (zie bijlage 2 en 3). Alle gesprekken zijn gestart met een omschrijving van het onderwerp 'dienstverlening van de overheid'. Deze omschrijving is aan de deelnemers voorgelezen en rondgedeeld op papier.

Alle gesprekken hebben twee uur in beslag genomen. De gesprekken zijn door mevr. D. van Beek van BZK en dr. Willem Pieterse in een andere ruimte gevolgd via een gesloten tv-circuit.

1.2 Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar zoals zij voorkomen in de samenleving. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven over de onderscheiden thema's. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van deelnemers zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven.

2 Resultaten hoofdstuk

2.1 Impressie van de gesprekken

Onze observatie is dat er in alle gesprekken betrokken over het onderwerp overheidsdienstverlening is gesproken. Iedereen (burger en ondernemer/zzp-er) heeft met de dienstverlening van de overheid te maken en heeft daar ook een mening over.

In de groepen lageropgeleiden bleek dat men, naast voor allerlei praktische zaken, ook vanuit een hulpvraag contact zoekt of heeft met de overheid. In de groepen hogeropgeleiden kwam dit veel minder vaak voor. De burgers in Amersfoort reageerden niet wezenlijk anders dan de burgers in Rotterdam. Wel bleek dat de gemeente Rotterdam veel aandacht heeft voor de manier waarop ze met haar inwoners communiceert (bijvoorbeeld via social media) en dat droeg bij aan de tevredenheid over de dienstverlening.

In de groep ondernemers/zzp-ers kwam naar voren dat het contact met de Belastingdienst als eerste wordt genoemd: daar heeft iedereen regelmatig mee te maken en dat vult hun beeld van de dienstverlening van de overheid in. Wat verder opviel is dat de ondernemers zich liever met andere zaken bezighouden, zij willen zich vooral focussen op hun core business en zien contact met de overheid deels als noodzakelijk kwaad.

Tot slot kunnen we op basis van deze gesprekken vaststellen dat de ervaringen en oordelen van burgers en ondernemers/zzp-ers elkaar niet veel ontlopen en het oordeel over de overheidsdienstverlening over het algemeen positief is. In de navolgende paragrafen beschrijven we de resultaten daarom integraal en waar relevant gaan we op de verschillen tussen de groepen in.

2.2 Ervaringen met de dienstverlening van de overheid

In deze paragraaf gaan we in op de ervaringen die de deelnemers hebben met de dienstverlening van de overheid. We hebben gevraagd om terug te denken aan de laatste keer dat men contact had met een onderdeel van de overheid, wat dat contact inhield, hoe dat verliep. Ook is stilgestaan bij de digitale vaardigheden van de deelnemers. We hebben dit onderdeel afgesloten door in te gaan op het oordeel dat de deelnemers in het algemeen hebben over de dienstverlening van de overheid, op de eventuele verschillen tussen onderdelen van de overheid en op de ontwikkelingen de afgelopen vijf jaar. Zie voor de gehanteerde vraagstelling de gespreksleidraad, blok C (bijlage 2 en 3).

2.2.1 Eigen recente ervaringen met de dienstverlening van de overheid

Onderstaand het volledige overzicht van de recente ervaringen met dienstverlening van de overheid die in de gesprekken met burgers naar voren zijn gekomen:

Overzicht recente ervaringen van burgers met de overheid

lageropgeleiden	hogeropgeleiden
<p><i>gemeente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aanvraag rijbewijs bij gemeente ▪ klacht ingediend bij gemeente over grofvuil ▪ bellen met gemeente over verbouwing van burelen zonder vergunning ▪ aangifte geboorte zoon ▪ aanvraag scootmobiel bij WMO ▪ bouwaanvraag bij gemeente ▪ verhuizing doorgeven aan gemeente ▪ gevonden voorwerpen nagevraagd bij gemeente ▪ gebeld met gemeente omdat container niet was geleegd ▪ stemmen <p><i>landelijke overheid/uitvoeringsorganisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ afspraak met Belastingdienst voor hulp bij invullen aangifte ▪ installeren app van de Belastingdienst ▪ DUO benaderd om te checken hoeveel je kunt lenen ▪ berichten gelezen via Mijn Overheid ▪ telefonisch contact met politie over aangifte ▪ met UWV in verband met minder uren werken ▪ visum aanvraag in Den Haag ▪ SVB i.v.m. geboorte kind 	<p><i>gemeente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sollicitatie bij gemeente ▪ melden bij gemeente dat grofvuil dat niet was opgehaald ▪ melden kapotte straatverlichting bij gemeente ▪ ophalen paspoort bij gemeente ▪ opvragen bestemmingsplan mbt start bed en breakfast ▪ paspoort verlengen bij gemeente ▪ contact met gemeente over zorg voor kind ▪ contact met gemeente en politie over overlast daklozen ▪ verlengen paspoort bij gemeente <p><i>landelijke overheid/uitvoeringsorganisatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vraag aan de Belastingdienst ▪ gebeld met Belastingtelefoon ▪ afspraak bij Belastingdienst voor hulp bij invullen aangifte ▪ gebeld met DUO ▪ contact met DUO over aflossing ▪ contact met DUO over selectie school ▪ protest tegen proces verbaal van het CJIB

Zoals uit de opsomming blijkt, is de gemeente de meest genoemde ingang voor de respondenten. Daarnaast worden afhankelijk van de situatie het UWV en DUO vaker genoemd. Bijna iedereen heeft met de Belastingdienst te maken gehad in verband met de jaarlijkse aangifte. De contacten met de gemeente kunnen we als volgt samenvatten: het betreft life events (zoals geboorte kind, verhuizing), klachten (over huisvuil, straatverlichting) of praktische zaken (rijbewijs, paspoort, bouwvergunning, bestemmingsplan).

De meest recente contacten van de ondernemers/zzp-ers beperken zich tot de Belastingdienst waar ze uit hoofde van hun positie regelmatig mee te maken hebben. Ondernemers met personeel hebben te maken met het UWV. Daarnaast heeft een ondernemer contact gehad met de RVO en een andere ondernemer met het Ondernemersplein.

De contacten van zowel burgers al ondernemers vinden op verschillende manieren plaats: vaak telefonisch of via de website, maar ook persoonlijk. De ervaringen zijn wisselend. Waar de een spreekt van een goede ervaring omdat men goed en snel geholpen is, het prettig is dat het ophalen van rijbewijs en paspoort minder tijd kost ("*de site is heel gebruiksvriendelijk*", "*afspraak maken is heel plezierig*"), spreekt de ander van een lastig proces met veel doorverwijzen ("*van het kastje naar de muur*", "*aan te telefoon sta je 53 minuten in de wacht*") en onduidelijkheid ("*ik voelde me aan mijn lot overgelaten*", "*niemand heeft me geholpen*", "*ik ben nog steeds niet teruggebeld*"). De ervaringen zijn over het algemeen vaker positief dan negatief. Bij de burgers valt op dat negatieve ervaringen vaak betrekking hebben op een uitvoeringsorganisatie (UWV, Belastingdienst of DUO). Twee Zzp-ers lijken contact met de overheid liever te vermijden, omdat men het ervaart als te veel gedoe ("*ik ben een beetje allergisch voor ambtelijke taal*").

Over het algemeen heeft men er geen moeite mee om te achterhalen waar men moet zijn. Voor de meest voorkomende zaken zoals paspoort, rijbewijs, aangifte, aanvragen vergunning, huisvuil, verlichting is de gemeente de aangewezen partij en men weet hoe men daarmee contact moet leggen. Als het niet volstrekt duidelijk is, dan gaat men naar de website van de betreffende organisatie of men zoekt via Google naar een ingang. En dat lukt zowel burgers als ondernemers meestal goed. Men acht zichzelf digivaardig genoeg om via digitale kanalen met de overheid te communiceren of stelt dat men zich niet snel laat afschepen als er echt iets geregeld moet worden. Eenmaal op de juiste plek gearriveerd, is het echter niet altijd duidelijk of men een afdoende antwoord op een vraag of verzoek krijgt. Men stelt dat niet elke website eenduidige antwoorden biedt en dat het bij telefonisch contact soms wel afhankelijk is van de persoon die je aan de telefoon krijgt. Sommige ondernemers/zpp-ers hebben het idee dat het voor hen soms lastiger is om toegang te krijgen tot relevante informatie. Ervaren ondernemers stellen dat ze inmiddels wel weten wie ze moeten benaderen om bepaalde zaken geregeld te krijgen.

2.2.2 Oordeel over de dienstverlening van de overheid

We hebben de deelnemers gevraagd om door middel van een rapportcijfer hun oordeel over de dienstverlening van de overheid uit te drukken. De gegeven cijfers variëren tussen de 5.5 en de 8.5, echte onvoldoendes worden niet gegeven.

In de verschillende gesprekken komen de volgende cijfers naar voren (één respondent heeft geen cijfer gegeven):

- lageropgeleid Amersfoort (n = 6): 6.5 / 7.0 / 7.5 / 7.5 / 8.0 / 8.0. Gemiddeld 7.4.
- lageropgeleid Rotterdam (n = 8): 7.5 / 8.0 / 8.0 / 8.0 / 8.0 / 8.0 / 8.0 / 8.5. Gemiddeld 8.0.
- hogeropgeleid Amersfoort (n = 7): 6.0 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 7.5 / 7.5. Gemiddeld 7.0.
- hogeropgeleid Rotterdam (n = 8): 6.0 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 7.5 / 7.5 / 8.0. Gemiddeld 7.1.
- ondernemers/zpp-ers Amsterdam (n = 8): 5.5 / 6.0 / 6.5 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 7.0 / 8.0. Gemiddeld 6.8.

Gemiddeld gesproken ligt de waardering voor de dienstverlening van de overheid op ongeveer een 7.0 voor de hogeropgeleide deelnemers, een 7.5 voor de lageropgeleide deelnemers en een 6.8 voor de ondernemers/zpp-ers. Met andere woorden: de overall beoordeling is positief, de ervaringen die ze hebben met de dienstverlening van de overheid zijn meestal goed.

Op basis van de toelichting van de deelnemers (zowel die van de burgers als die van de ondernemers/zpp-ers) op deze oordelen stellen we vast dat de volgende zaken en gedragingen positief bijdragen aan het gegeven rapportcijfer:

- gemak voor de burger of ondernemer
- minder tijdsinvestering
- minder lange wachttijden
- het werken op afspraak
- een goed antwoord krijgen
- hulpvaardige opstelling van de medewerkers
- een persoonlijke benadering door de medewerkers
- goede bereikbaarheid van de organisatie
- goed overzicht bieden van je status
- een statusupdate geven
- snelle actie na een melding

De volgende zaken blijken volgens de burgers en ondernemers/zpp-ers afbreuk te doen aan de waardering voor de dienstverlening van de overheid:

- niet op tijd terugbellen
- geen antwoord of oplossing bieden
- te lange wachttijden
- te bureaucratische opstelling
- gebrek aan flexibiliteit van ambtenaren

- medewerkers die geen verantwoordelijk nemen

Omdat het merendeel van de contacten van de burgers met de gemeente en de Belastingdienst is, vindt men het lastig om aan te geven welke onderdelen van de overheid het beter en welke het slechter doen. Een paar deelnemers, die ook contacten hebben gehad met andere overheidsinstellingen, hebben slechte ervaringen met het UWV maar stellen ook dat die al wat langer terug gaan; de meningen over de dienstverlening van DUO zijn verdeeld. De ondernemers hebben allen veel met de Belastingdienst te maken, zonder daarbij tegen grote problemen aan te lopen. Een ondernemer roemt zijn contact met de RVO, waar zijn vragen over subsidies en zaken doen met/in het buitenland heel goed zijn beantwoord. De overige ondernemers/zzp-ers hebben nog nooit van de RVO gehoord, maar een aantal maakt er wel direct notitie van. Een van de deelnemers noemt en roemt het Ondernemersplein, waar alle informatie voor ondernemers overzichtelijk wordt aangeboden.

Desgevraagd vinden de meeste deelnemers over het algemeen dat de dienstverlening van de overheid beter is dan vijf jaar geleden. In de toelichting op de gegeven rapportcijfers kwam vaak al direct naar voren dat men vindt dat de dienstverlening van de overheid de afgelopen jaren beter is geworden. Het is vooral door de inzet van digitale mogelijkheden en de verbetering van de digitale mogelijkheden makkelijker geworden voor burgers en ondernemers/zzp-ers om een aantal zaken met de overheid te regelen.

We laten twee deelnemers aan het woord:

“De techniek heeft er voor gezorgd dat de klanttevredenheid is verhoogd. Het is natuurlijk veel gemakkelijker en dat ervaar ik als ontspannen en goede service.”

“Je hoeft niet meer overal heen, je kunt met je laptop of iPad alles regelen.”

2.2.3 Digitalisering

Alle deelnemers vinden zichzelf digivaardig genoeg. “Mijn 18-jarige zoon vindt me vast niet handig, maar ik kan mijn weg goed vinden.” Men maakt ook vaak gebruik van DigiD (deels ook via de app), ongeveer de helft van de deelnemers ontvangt berichten in de Berichtenbox van de overheid en men zoekt via zoekmachines naar informatie. De ondernemers maken ook gebruik van e-Herkenning, de zzp-ers gebruiken DigiD.

De ervaringen met DigiD zijn over het algemeen positief, men vindt het handig om op één manier toegang te hebben tot verschillende onderdelen van de overheid. Meer dan de helft van de deelnemers wist niet dat er ook een app beschikbaar is, maar een aantal van hen raakt door de verhalen van de anderen enthousiast. De ervaringen met de Berichtenbox zijn wisselend: een meerderheid vindt het handig om op deze manier op de hoogte worden gesteld en alle berichten op een plek te ontvangen. Voor anderen is het juist onhandig omdat niet duidelijk is via welk kanaal welke informatie komt (lijkt soms ook dubbel te zijn, zowel digitaal als op papier). Een deelnemer noemt dat zij niet weet hoe de Berichtenbox kan worden ingesteld en dat ze nu alles digitaal ontvangt, terwijl ze dat niet wil.

Digitalisering door de overheid heeft volgens de deelnemers mede bijgedragen aan de tevredenheid over de dienstverlening. Positief is volgens een van de hogeropgeleide deelnemers dat door het bieden van meer inzicht de burger beter zijn eigen verantwoordelijk kan nemen, hij/zij is meer zelfredzaam geworden.

Een aantal uitspraken ter illustratie:

“Automatisering heeft het wel beter gemaakt.”

“Dat vooraf ingevulde formulier van de Belastingdienst dat scheelt zoveel gedoe.”

“Je bent niet meer de hele tijd in gesprek maar je zoekt het zelf even op.”

Maar hier zitten wel grenzen aan. Want door de digitalisering komen de deelnemers soms ook met te veel informatie in aanraking en wordt het onduidelijk wat de waarde van die informatie is. De meerderheid vindt ook dat het voor bijvoorbeeld oudere mensen wel lastig is om op deze manier met de overheid te communiceren en stelt dat er altijd een persoonlijke toegang mogelijk moet blijven. Ook het idee dat je eigen computer kan crashen of niet bereikbaar is, hele systemen down kunnen gaan, je soms simpelweg iets wilt delen met een persoon of op prijs stelt om een

schriftelijke bevestiging te krijgen, maakt dat er behoefte blijft aan het in standhouden van andere manieren van communiceren met de overheid.

Drie deelnemers verwoordden het aldus:

“Maar er is nog wel een groep die niet digitaal kan en het moet voor hen ook nog mogelijk zijn.”

“Stel je bent in het ziekenhuis en je kunt niet bij je computer?”

“De hoeveelheid informatie zorgt ook voor verwarring.”

Over het algemeen denken de ondernemers/zzp-ers dat de overheid nog verder dan nu zou kunnen gaan met digitalisering. Het zou voor hen nog gemakkelijker en sneller kunnen en mogen, ondanks dat daar het gevaar in zit dat het persoonlijke contact verloren gaat. De burgers vinden dat de overheid al op de goede weg is en zijn bang dat een verdergaande digitalisering bepaalde groepen buiten spel gaat zetten of de interpretatie van informatie lastiger zal maken.

2.2.4 Samenvattend

De ervaringen van de burgers met de dienstverlening van de overheid zijn vooral gebaseerd op de contacten met de gemeente en met de Belastingdienst. Voor een aantal wordt hun oordeel ook gevormd door contacten met uitvoeringsorganisaties zoals het UWV, DUO en SVB. Contact met de landelijke overheid maakt niet echt deel uit van hun referentiekader. De ondernemers/zzp-ers hebben uit hoofde van hun positie vooral te maken met de Belastingdienst en als ze personeel hebben met het UWV.

Over het algemeen zijn er weinig problemen bij het vinden van toegang tot de overheid. Dit heeft mede te maken met het feit dat veel contacten zich op lokaal, gemeentelijk niveau afspelen. Daarnaast maakt men gebruik van Google of andere zoekmachines om te vinden waar men naar op zoek is (men acht de eigen digivaardigheden groot genoeg). Zowel burgers als ondernemers/zzp-ers zijn naar eigen zeggen goed in staat om antwoorden te vinden op hun vragen en ze laten zich niet afschepen mochten er problemen zijn met een onderdeel van de overheid.

Het oordeel over de dienstverlening van de overheid waarmee de burgers en ondernemers/zzp-ers bekend zijn, is over het algemeen positief. Een aantal burgers en ondernemers/zzp-ers heeft ook negatieve ervaringen, maar dat leidt niet tot overall onvoldoende beoordelingen. Geconcludeerd kan worden dat de dienstverlening in de ogen van burgers en ondernemers/zzp-ers de afgelopen vijf jaar is verbeterd. Men roemt het gemak van de vooraf ingevulde belastingaangifte en de manier waarop gemeenten het voor burgers makkelijker hebben gemaakt om zaken te regelen zoals verlengen van paspoort of rijbewijs. Ook de hulpvaardige opstelling van de RVO en de overzichtelijke informatie op het Ondernemersplein worden positief beoordeeld.

De verbetering die men in de dienstverlening constateert, is mede gebaseerd op de inzet van digitale middelen. De ervaringen met DigiD zijn overwegend positief, de Berichtenbox roept nog vragen op. Volgens de burgers zijn er grenzen aan digitalisering en moet er zeker een persoonlijke toegang tot de overheid mogelijk blijven. Vanuit het oogpunt van de ondernemers/zzp-ers kan een verdergaande digitalisering wel bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening.

2.3 Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid

Waar moet dienstverlening van de overheid aan voldoen? Welke aspecten van dienstverlening vinden de deelnemers wel en niet belangrijk? Wat kan de overheid leren van de dienstverlening van het bedrijfsleven? Is er draagvlak voor een meer persoonlijke of proactieve dienstverlening van de overheid? In deze paragraaf gaan we in op de reacties van de deelnemers op deze vragen.

Zie blok D van de gespreksleidraad (bijlage 2 en 3).

2.3.1 Geode ervaringen met dienstverlening in het algemeen

We hebben gevraagd of men voorbeelden van goede dienstverlening kan noemen, zowel binnen als buiten de overheid. In bijlage 4 is de volledige lijst met reacties opgenomen.

Bij het delen van die positieve ervaringen met dienstverlening in het algemeen valt ons een aantal zaken op. Als kenmerken van goede dienstverlening worden onder andere genoemd:

- is onverwacht en verrast
- bespaart kosten
- voorkomt problemen
- maakt een gemaakte fout/onvolkomenheid goed
- levert een prettige ervaring
- geeft feedback over het te doorlopen proces
- reduceert onzekerheid
- geeft de klant regie in handen

2.3.2 Aspecten waar dienstverlening van de overheid aan moet voldoen

De deelnemers hebben op een lijst met 20 aspecten van dienstverlening (zie bijlage 5) aangegeven welke vijf aspecten zij het belangrijkste vinden. De resultaten daarvan zijn in onderstaande tabel weergegeven:

Belang aspecten van dienstverlening van de overheid

lageropgeleide deelnemers (n = 14)	hogeropgeleide deelnemers (n = 16) *	ondernemers/zzp-ers (n = 8)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ veiligheid (11 keer) ▪ vertrouwen (8 keer) ▪ privacy (6 keer) ▪ regie op gegevens (5 keer) ▪ begrijpelijk (4 keer) ▪ oplossingsgericht (4 keer) ▪ vindbaar (4 keer) ▪ gemak (4 keer) ▪ persoonlijk (3 keer) ▪ transparantie (3 keer) ▪ toegankelijk (3 keer) ▪ eenvoudig (3 keer) ▪ hulpvaardig (3 keer) ▪ snelheid (3 keer) ▪ 2 keer genoemd: keuzevrijheid, proactief ▪ 1 keer genoemd: gebruiksvriendelijk, verantwoordelijk ▪ niet genoemd: plezierig, uniformiteit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ keuzevrijheid (7 keer) ▪ eenvoudig (7 keer) ▪ hulpvaardig (7 keer) ▪ oplossingsgericht (7 keer) ▪ vindbaar (7 keer) ▪ veiligheid (6 keer) ▪ toegankelijk (5 keer) ▪ begrijpelijk (4 keer) ▪ proactief (4 keer) ▪ regie op gegevens (4 keer) ▪ gebruiksvriendelijk (4 keer) ▪ vertrouwen (4 keer) ▪ privacy (4 keer) ▪ transparantie (3 keer) ▪ gemak (3 keer) ▪ 2 keer genoemd: persoonlijk, snelheid ▪ 1 keer genoemd: uniformiteit ▪ niet genoemd: plezierig, verantwoordelijk 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ begrijpelijk (4 keer) ▪ toegankelijk (4 keer) ▪ eenvoudig (4 keer) ▪ vindbaar (4 keer) ▪ gemak (4 keer) ▪ proactief (3 keer) ▪ privacy (3 keer) ▪ 2 keer genoemd: Veiligheid, transparantie, hulpvaardig, vertrouwen, oplossingsgericht, snelheid ▪ 1 keer genoemd: persoonlijk, verantwoordelijk ▪ niet genoemd: plezierig regie op gegeven, uniformiteit, keuzevrijheid gebruiksvriendelijk

*) een deelnemer heeft zes in plaats van vijf aspecten aangegeven.

Er is een duidelijk verschil in de uitkomsten tussen de hoger- en lageropgeleide deelnemers.

De lageropgeleide deelnemers leggen meer nadruk op de aspecten veiligheid, vertrouwen, privacy en regie op gegevens. Het lijkt erop dat er bij hen meer aandacht is voor de omgang met data door de overheid.

Bij de hogeropgeleide deelnemers gaat het vooral om de aspecten keuzevrijheid, eenvoudig, hulpvaardig, oplossingsgericht, vindbaar en veiligheid. Zij lijken het belangrijk te vinden dat de overheid zich hulpvaardigheid opstelt in het door hen gekozen communicatiekanaal.

Bij de ondernemers/zzp-ers scoren begrijpelijk, toegankelijk, eenvoudig, vindbaar, gemak, proactief en privacy hoog. Zij lijken vooral niet belemmerd te willen worden bij de uitvoering van hun ondernemerschap maar hechten ook waarde aan een proactieve opstelling. Aspecten die door alle drie groepen weinig in de top-5 genoemd worden zijn: plezierig, uniformiteit, verantwoordelijk.

Desgevraagd vindt het merendeel van de deelnemers de aspecten privacy en veiligheid belangrijker dan vijf jaar geleden. Men maakt zich meer zorgen over fraude, hacken, misbruik van gegevens dan vijf jaar geleden. Men baseert deze zorgen over berichtgeving in de media, de aandacht voor de invoering van de AVG en ervaringen in de omgeving. Een meerderheid van de deelnemers heeft de indruk dat 'ze' tegenwoordig 'alles van je weten' en dat je er voor moet waken dat je gegevens op straat komen te liggen. Het besef dat iedereen gegevens verstrekt zonder er te veel bij na te denken - zoals bij de installatie van apps en het gebruik van sociale media - en dat gegevens steeds makkelijker worden gedeeld, is sterker geworden. Bij de hogeropgeleiden is er echter wel vertrouwen in de regulering vanuit de overheid. Lageropgeleiden maken zich meer zorgen over het eventuele misbruik van hun persoonsgegevens.

Een aantal illustratieve uitspraken:

"Mijn vrouw krijgt nu een brief: uw man is meer gaan verdienen."

"We worden eigenlijk allemaal gevolgd."

"Er zijn nu allemaal netwerken en die kun je hacken."

"Op internet blijft al je informatie altijd bewaard en dat kan je schaden in je carrière."

"Vroeger dacht ik altijd: ik heb niks te verbergen. Maar je hoort dat ze steeds meer dingen kunnen met jouw gegevens."

De dienstverlening van de overheid is volgens de deelnemers niet echt te vergelijken met die van het bedrijfsleven. Bij de overheid is er namelijk geen keuze met wie je in zee gaat, overheden hoeven niet te concurreren om klanten. Maar dat wil niet zeggen dat de overheid niets kan leren van het bedrijfsleven. Want, zoals ook al uit de gegeven voorbeelden van goede dienstverlening bleek, men vindt een persoonlijke of meer proactieve aanpak die sommige bedrijven hanteren iets wat ook opgeld kan doen bij de overheid en de overheid zou op het terrein van openstelling, snelheid van werken en feedback ook wat van het bedrijfsleven kunnen leren.

In de woorden van twee deelnemers:

"Ze zouden de klant wat meer centraal kunnen stellen."

"Bij de overheid duren dingen soms langer, maar dan is het goed om te weten wat de status is."

De ondernemer die bekend is met de RVO haalt de ervaren dienstverlening van de RVO aan als voorbeeld van goede dienstverlening van de overheid, want "de RVO is in dienst van de ondernemers".

Men verwacht ook niet dat de overheid voorop loopt in de dienstverlening, overheidsorganisaties hoeven geen trekker te zijn, dat past niet bij de over het algemeen serieuze zaken waarvoor je met de overheid hebt te maken en het maatschappelijk belang dat de overheid dient. De overheid wordt gefinancierd vanuit de belastinggelden en daar mag volgens een deelnemer niet mee geëxperimenteerd worden. Maar men verwacht wel dat de overheid in de pas blijft lopen en niet achterblijft bij de ontwikkelingen in het bedrijfsleven op het gebied van klantvriendelijkheid en dienstverlening.

Een deelnemer verwoordt het aldus:

"De overheid moet niet vooroplopen, maar wel met de ontwikkeling meegaan. Ze moeten het geld zo efficiënt mogelijk besteden."

2.3.3 De behoefte aan meer persoonlijk en proactieve dienstverlening

Onder de deelnemers is gepeild in hoeverre men geïnteresseerd is in een meer persoonlijke en proactieve dienstverlening van de overheid. Onder persoonlijke dienstverlening blijken de burgers verschillende zaken te verstaan:

- Iemand persoonlijk spreken
- De tijd voor iemand nemen
- Weten wat er bij jou speelt
- Interesse tonen in jouw situatie
- Zelf contact met je opnemen
- Weten wie je bent
- Begrip tonen voor je situatie
- Met je meedenken
- Iemand die je echt helpt
- Iemand die jou als persoon ziet en niet als nummer

De burger koppelt het woord 'persoonlijk' vooral aan de opstelling van degene met wie men in contact komt. En dat contact kan op verschillende manieren plaatsvinden: persoonlijk, telefonisch of via social media. De ondernemers/zzp-ers denken bij persoonlijk contact aan een informele opstelling, contact via social media en aan een persoonlijk ondertekende mail of brief.

In het verlengde van persoonlijk contact ligt een proactieve opstelling van de overheid, bijvoorbeeld blijkend uit een attendering op mogelijk recht op subsidie of een toeslag. Hoe kijkt men daar tegen aan? Deels lijkt men dit wel op prijs stellen. Een deelnemster had het bijvoorbeeld fijn gevonden als ze bij de aangifte van haar kind op een aantal veranderingen was geweest. "Dan komt er zoveel op je af, alles wat je dan moet regelen, daar kun je wel wat hulp bij gebruiken." De meeste deelnemers rekenen de vooraf ingevulde belastingaangifte ook onder een proactieve opstelling en zijn daar over het algemeen erg tevreden over. Ook er op wijzen dat mensen mogelijk recht hebben op toeslagen, kan positief overkomen omdat veel mensen het bestaan daarvan of de regels rond het aanvragen niet kennen. Een ondernemer stelt dat de overheid simpelweg een subsidie zou moeten toekennen als uit de cijfers blijkt dat een bedrijf daar recht op heeft.

Maar tegelijkertijd komt naar voren dat er dan ook een grens in zicht komt waar de overheid niet overheen moet gaan: want een proactieve opstelling (bijvoorbeeld attenderen op isolatie van je huis) wordt door een aantal deelnemers ook gezien als bemoeizucht en inbreuk op je leven. En het geeft het gevoel dat de overheid wel erg veel van je weet. Vooral lageropgeleiden zijn bang dat er bij zaken die door de overheid op voorhand worden ingevuld fouten kunnen optreden die niet makkelijk te herstellen zijn. In de groepen hogeropgeleiden komt verder naar voren dat men het aanvragen van toeslagen ook de verantwoordelijkheid van de burger zelf vindt en dat het te breed attenderen ook tot een ongewenste verhoging van de uitgaven kan leiden.

2.3.4 Samenvattend

Goede dienstverlening kenmerkt zich volgens de deelnemers onder andere door het besparen van kosten voor de klant, voorkomen van problemen, corrigeren van fouten, reduceren van onzekerheid, geven van voldoende feedback, bieden van regie aan de klant en het bieden van een onverwachte ervaring.

Uit een lijst van 20 aspecten waar de dienstverlening van de overheid aan moet voldoen, kiezen de hogeropgeleide burgers vooral aspecten die duiden op de behoefte aan een hulpvaardige instelling van de overheid in het door hen gekozen communicatiekanaal. Bij de lageropgeleide deelnemers komt naar voren dat zij veel waarde hechten aan een zorgvuldige omgang met data door de overheid. En bij de ondernemers/zzp-ers gaat het sterk om dienstverlening die maakt dat zij zich op hun corebusiness kunnen richten.

Het belang van een zorgvuldige omgang met data en de beveiliging van de systemen is volgens de meeste burgers en ondernemers/zzp-ers toegenomen. Men maakt zich meer zorgen over mogelijk misbruik, ingegeven door de huidige media aandacht, de invoering van de AVG en eigen ervaringen.

De dienstverlening van de overheid is door het ontbreken van concurrentie niet goed te vergelijken met die van het bedrijfsleven. Maar de overheid kan wel een voorbeeld nemen aan de ruime openstelling, snelheid van werken en de feedback die bedrijven leveren. Ook kan de overheid leren van de persoonlijke en proactieve houding van het bedrijfsleven richting klanten. Er is zowel bij burgers als bij ondernemers/zzp-ers draagvlak voor een meer persoonlijke en proactieve houding, vooral als dit wordt ingezet als attentie op zaken waar men niet bij stilstaat of als hulp in situaties waar al veel op mensen afkomt. De overheid moet er echter wel voor waken dat een dergelijke houding wordt gezien als bemoeizucht op terreinen waar burgers en ondernemers/zzp-ers zelf een beslissing over willen nemen.

2.4 Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid

Rond de dienstverlening van de overheid spelen allerlei innovaties en ontwikkelingen. Dit heeft gevolgen voor de omgang met data door de overheid. Hoe moet de overheid daar volgens de deelnemers mee omgaan? Kan de overheid data inzetten ter verbetering van de dienstverlening? Wat is wel en niet acceptabel in de ogen van de deelnemers? Kan de overheid innovatieve technieken inzetten om de burger beter van dienst te zijn? Hoe kijkt men tegen de integratie van kanalen aan? We hebben de deelnemers verschillende ontwikkelingen voorgelegd en beschrijven hun reacties daarop in de volgende paragrafen. Zie voor de vraagstelling de gespreksleidraad, blok E.

2.4.1 Gewenste omgang met gegevens door de overheid

De deelnemers zijn eensgezind van mening dat zij de baas zijn over hun eigen gegevens zijn. Maar dat wil niet zeggen dat ze dat 'recht' ook kunnen uitoefenen. Want zoals al eerder in de discussies naar voren kwam, maken veel mensen zich zorgen over de omgang met hun gegevens en de kans dat er misbruik van gegevens wordt gemaakt. De kans dat commerciële bedrijven op een verkeerde manier met gegevens omgaan, schat men echter hoger in dan dat de overheid de fout ingaat.

Een aantal illustratieve uitspraken:

"Ik denk dat Facebook veel meer van ons weet dan de overheid."

"Zo snel als je je gegevens hebt verstrekt, gaan ze verder de wereld in."

"Het gaat me niet zo zeer om het verbergen maar het gaat om wat een slecht persoon er mee zou willen doen."

"Je geeft je gegevens af in goed vertrouwen en dan blijkt dat ze elders precies weten wat je hebt gedaan."

In hoeverre kan het uitwisselen/delen van persoonsgegevens tussen overheidsorganisaties en instanties bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening? Vooral lageropgeleiden hebben het idee dat dit deels al gebeurt en men vindt dat acceptabel mits het ten voordele van de burger/het bedrijf is en/of het ten goede komt aan de snelheid van de dienstverlening en betrouwbaarheid van de gegevens. Een enkeling vindt dat dit eigenlijk nooit mag gebeuren.

Maar de uitwisseling van gegevens moet wel voldoen aan een aantal eisen. In de gesprekken komen de volgende eisen naar voren:

- laten zien wat ze (de overheid) er mee doet
- laten zien met wie de gegevens worden uitgewisseld/gedeeld
- laten zien wat het oplevert
- de uitwisseling moet veilig plaatsvinden
- dat de toegang tot de gegevens beperkt is tot degene die er wat mee moet doen
- dat het foutloos gebeurt
- dat het functioneel is in kader van de overheidstaak

En ook nu weer wordt door een aantal deelnemers naar voren gebracht dat de overheid er voor moet waken dat de dienstverlening niet overgaat in bemoeizucht.

Bij dit alles is het volgens de meeste deelnemers van cruciaal belang dat je als burger of ondernemer/zzp-er zelf toestemming moet kunnen geven om gegevens uit te wisselen of te delen. En dat kan niet eenmalig gebeuren, maar moet per keer worden vastgesteld en vastgelegd. Met andere woorden: de regie moet volgens de deelnemers in handen van de burger en de ondernemer/zzp-er liggen.

Een aantal deelnemers aan het woord:

“Het mag niet vanzelfsprekend overal terecht komen, alleen als ik daar expliciet toestemming voor geef.”

“Ik vind dat mensen zelf moeten bepalen of ze daaraan wel of niet mee willen doen.”

“Als het aan de orde is, dat je dan een vinkje moet zetten.”

“Per keer doen, je bent namelijk allang vergeten dat je ooit een vinkje hebt gezet.”

“Als je het per keer doet, heb je ook niet het idee dat ze hebben zitten neuzen in je gegevens.”

Het idee dat de overheid gegevens kan delen of uitwisselen met private organisaties stuit op veel weerstand bij de deelnemers. Ook nadat is voorgehouden dat dit in bepaalde situaties veel gemak voor de burger of bedrijf kan opleveren (bijvoorbeeld bij het kopen van een huis omdat je eenmalig gegevens moet aanleveren en daarmee kunt voorkomen dat je je gegevens zelf bij meerdere partijen moet aanleveren) maar ook deze optie wijzen de deelnemers af. Het meest genoemde bezwaar is dat je niet weet wat private (en dus volgens de deelnemers commerciële bedrijven) met je gegevens doen. Het vertrouwen dat commerciële partijen zorgvuldig omgaan met gegevens ontbreekt. Men heeft bijvoorbeeld de ervaring dat je ongewenste reclame krijgt als je in contact bent geweest met commerciële bedrijven. Enkele ondernemers noemen in dit verband de KvK die bedrijfsgegevens doorverkoopt.

In de eigen woorden van de deelnemers:

“Je vertrouwt er op dat de overheid je gegevens privé houdt. Ik vertrouw er niet op dat andere instanties dat ook gaan doen.”

“Het kan handig zijn, maar het voelt ook als een inbreuk op mijn privacy.”

“Een commercieel bedrijf doet alles om zijn eigen belangen te behartigen.”

Tot slot: het idee dat de overheid gegevens kan gebruiken om burgers of bedrijven van adviezen te voorzien, wordt met gemengde gevoelens ontvangen. Waar eerder in de discussies naar voren kwam dat men dit wel als een vorm van dienstverlening ziet, komt nu naar voren dat daar toch ook wel de nodige haken en ogen aan zitten.

Desgevraagd lijkt men adviezen op prijs te stellen als het hen ergens mee kan helpen (bijvoorbeeld bij life events zoals trouwen, verhuizen, gezinsuitbreiding) maar wordt het als bemoeienis gezien als het gaat over onderwerpen waar men zelf een beslissing over wil nemen (bijvoorbeeld woningisolatie). En net zoals bij het uitwisselen of delen van gegevens, stelt men dat je zelf moet kunnen aangeven of je wel of niet van dit soort adviezen gediend bent.

Een deelnemer verwoordt zijn twijfel bijvoorbeeld als volgt:

“Als zo’n advies zomaar in mijn mailbox belandt, dan heb ik het idee dat iemand in mijn gegevens heeft zitten kijken.”

2.4.2 Oordeel over innovatie binnen dienstverlening van de overheid

De overheid is de laatste jaren steeds meer gebruik gaan maken van apps en andere innovatieve manieren om te communiceren met burgers en ondernemers/zzp-ers en de dienstverlening te optimaliseren.

De ondernemers/zzp-ers in dit onderzoek hebben allemaal een DigiD en ook wordt eHerkenning genoemd. Ze vinden vooral het inloggen via de DigiD app makkelijker en sneller gaan, mede omdat je je mobiel altijd bij je hebt. Nadeel is dat de mogelijkheden via de smartphone beperkt zijn door het kleine scherm (hoewel dat ondervangen kan worden door het via een tablet te doen) en men vraagt zich af of het werken via een app altijd wel veilig is. Ze hebben ook zeker interesse in andere apps ontwikkeld door de overheid, men ziet dit als dienstverlening voor hen. Suggesties:

- een app waar je als ondernemer/zzp-er alles kunt regelen
- een app van de RVO waar je met al je vragen als ondernemer/zzp-er terecht kunt
- een app van het Ondernemersplein
- een app waarmee je direct subsidie kunt aanvragen

De ondervraagde burgers maken iets minder gebruik van de apps van de overheid. Degenen die ze gebruiken, zijn ook te spreken over het werken met de DigiD app. Ze vinden het gebruiksvriendelijk, het bespaart hen tijd en levert gemak op doordat je niet meer naar een website hoeft te gaan. Ze kunnen echter niet goed verwoorden op welke terreinen de overheid nog meer apps zou kunnen ontwikkelen, ze kunnen zich daar niet echt een voorstelling van maken. Het aantal apps op de smartphone is vaak al erg groot en de ervaring leert dat men minder vaak gebruikte apps verwijderd om overzicht te kunnen hebben. Ook stellen ze dat je apps niet moet inzetten voor de meer ingewikkelde zaken die je met de overheid moet regelen, dan is de kans op fouten te groot.

In de eigen woorden van deelnemers:

“Voor dingen die je kan standaardiseren is het handig.”

“Ik zou het ideaal vinden als ik ze een appje kon sturen.”

“Op een gegeven moment is het wel klaar, het worden er zoveel.”

“Ik denk dat mensen er geen app voor nodig hebben, want zo vaak gebruik je het niet.”

In een van de groepen komt naar voren dat het handig zou zijn als de overheid apps in zet om burgers te attenderen op zaken, zoals bijvoorbeeld het buitenzetten van het afval.

Op het idee om als overheid social media in te zetten, wordt in eerste instantie door de meeste deelnemers afwijzend gereageerd. Men vindt dit een ongepaste vermenging van zakelijk en privé. Social media zijn bestemd voor informele contacten, voor minder serieuze zaken in het leven en men kan zich niet voorstellen dat de overheid zich daarin zou mengen. Men heeft het idee dat iedereen mee kan lezen als de overheid zaken op social media zet en daar zit men niet op te wachten. Vooral de combinatie Facebook en overheid wordt een gevaarlijke gevonden. Men gaat er niet van uit dat Facebook veilig met gegevens omgaat.

Als we vertellen dat bijvoorbeeld gemeenten social media kunnen inzetten om burgers ergens op te attenderen, dan vinden de meeste deelnemers dat echter wel een goed idee. Met andere woorden, de acceptatie van de inzet van social media door de overheid is afhankelijk van de afzender en de boodschap. Persoonlijke boodschappen vindt men ongewenst, boodschappen voor het algemeen nut kunnen inderdaad handig zijn. Daarbij denkt men eerder aan een organisatie zoals de gemeente of een uitvoeringsorganisatie die dichter bij de burgers staat dan aan de landelijke overheid.

Een aantal uitspraken:

“Serieuze zaken kan je niet via Facebook doen.”

“Als ik bij de overheid terecht moet voor serieuze zaken, dan doe ik dat liever niet via Facebook of Instagram. Dat past niet bij de overheid.”

“Dat is eigenlijk weer delen van informatie met een commerciële organisatie.”

“Laatst was er een storing bij de overheid en dat deelden ze toen via sociale media, dat was wel handig.”

Pratend over dit onderwerp komt opnieuw naar voren dat er bij enkele deelnemers angst voor betutteling en bemoeizucht van de overheid leeft.

Er is ook voorgelegd dat de overheid mogelijk gebruik kan maken van de inzet van chatbots of slimme assistenten. Wat vinden de deelnemers daarvan? Het gebruik daarvan kan het volgens een aantal deelnemers makkelijker maken om met de overheid te communiceren. Men verwacht dat het communiceren met een chatbots snelheid winst kan opleveren maar dat dit vooral toegepast kan worden bij eenduidige vragen waar een duidelijk antwoord op te formuleren is. Bij de meer complexe vragen geven de meeste van deze deelnemers de voorkeur aan andere vormen van contact. Sommige deelnemers (vaak de wat oudere) wijzen dit idee af, zij vinden het onprettig dat er dan geen persoonlijk contact mogelijk is, zij stellen hun vragen toch liever aan een persoon en gaan als er echt iets geregeld moet worden liever naar een organisatie toe.

In de gesprekken worden de volgende grenzen aan de digitale dienstverlening van de overheid door de deelnemers naar voren gebracht:

- Er moet wel persoonlijk contact mogelijk blijven
- Het mag niet te commercieel worden
- De overheid mag niet door middel van digitalisering te veel dwang uitoefenen op burgers en ondernemers/zzp-ers
- Datalekken moeten worden voorkomen
- Er moet wel keuzevrijheid blijven, geen dwang

2.4.3 Oordeel over integratie van kanalen

De mening over het combineren van alle overheidswebsites tot een website zijn verdeeld. Waar de een dit heel handig lijkt, stelt de ander dat het niet nodig is omdat ze nu ook kunnen vinden waar ze naar op zoek zijn. Men verwacht van een centrale site dat daarbinnen ook weer de nodige zoekfuncties nodig zijn en dan verschilt het eigenlijk niet van de huidige situatie. Maar een centrale website is volgens andere deelnemers wel goed om te weten dat je met de overheid te maken hebt, dat voorkomt dat je onbewust met commerciële partijen in aanraking komt.

Een aantal letterlijke uitspraken die het idee ondersteunen:

“Dan weet je zeker dat je goed zit.”

“Ik denk dat één site heel handig is.

“Een overzicht vind ik wel relaxed. Dat zij daar hun dingen posten.”

“Het klinkt handig maar de praktijk moet het uitwijzen.”

Een aantal letterlijke uitspraken waarin het idee wordt afgewezen:

“Dat wordt onoverzichtelijk.”

“Het startpunt voor de meeste mensen is nu Google en dan kom je snel op de goede pagina terecht.”

“Als ik vijf keer moet klikken om ergens te komen, dan vind ik dat al te veel.”

Een algemeen telefoonnummer om toegang te krijgen tot de overheid ziet het merendeel van de deelnemers niet zitten. Men verwacht lange wachttijden, ingewikkelde keuzemenu's en eigenlijk geen voordeel ten opzichte van de huidige situatie. De weg naar de gemeente, de overheidsorganisatie waar men het meeste mee te maken heeft, kan men nu al simpel vinden. Slechts een enkeling lijkt dit wel een goed idee te vinden.

Een aantal letterlijke uitspraken:

“Heb je dan niet een eindeloos keuzemenu?”

“Als er een storing is, dan is de hele overheid niet meer beschikbaar.”

“Ik denk dat het wel veel langer gaat duren omdat je dan elke keer doorverbonden wordt.”

“Dan worden ze gek daar.”

“Dan hang je drie uur aan de lijn en word je weer verbroken.”

2.4.4 Samenvattend

De meeste deelnemers zijn zich er van bewust dat zowel de overheid als het bedrijfsleven over veel persoonsgegevens beschikken. Gegevens waarvan zij zichzelf eigenaar achten, terwijl zij het gevoel hebben dat ze weinig te zeggen hebben over de omgang met deze gegevens. Vooral ten aanzien van commerciële bedrijven leeft het idee dat die niet altijd zorgvuldig met gegevens omgaan en dat hun gegevens buiten hun wil om in handen komen van andere partijen. Men is ook bang voor misbruik, fraude en het hacken van gegevens.

Het uitwisselen van gegevens tussen overheidsorganisaties en instanties kan, mits wordt voldaan aan een aantal eisen (zoals transparant, veilig, beperkt, foutloos, functioneel, met expliciete toestemming van de burger of ondernemer/zzp-er), volgens het merendeel van de deelnemers bijdragen aan de dienstverlening van de overheid. In het uitwisselen of delen van gegevens met private organisaties zien zowel burgers als ondernemers/zzp-ers geen voordeel en men is bevreesd voor de manier waarop zij verwachten dat het bedrijfsleven met hun gegevens om zal gaan. Het idee dat de overheid gegevens kan gebruiken om burgers of ondernemers/zzp-ers van adviezen te voorzien wordt met gemengde gevoelens ontvangen: dat is enerzijds positief als dit behulpzaam is maar negatief als het ingrijpt in de autonomie van de burger of ondernemer/zzp-er. In voorkomende gevallen worden dergelijke adviezen alleen met toestemming op prijs gesteld.

Alhoewel de huidige digitale middelen door een deel van de burgers met voldoening worden gebruikt, vindt men het lastig om aan te geven op welke terreinen de overheid nieuwe apps zou kunnen ontwikkelen en ze geven aan dat apps vooral geschikt zijn voor weinig ingewikkelde zaken.

De ondernemers/zzp-ers zien de ontwikkeling van nieuwe apps wel als uitbreiding van de dienstverlening van de overheid.

De inzet van social media door de overheid ziet men als communicatie tussen een individuele burger en de overheid en dat vinden de meeste deelnemers een ongepaste vermenging tussen zakelijk en privé met mogelijk ongewenste gevolgen. De inzet van social media is eventueel wel handig om boodschappen van algemeen nut te verspreiden. Chatbots en slimme assistenten worden door een deel van de deelnemers een alternatieve manier van communiceren gevonden die tijdwinst bij simpele zaken kan opleveren, oudere deelnemers wijzen deze manier van communiceren vaker af. Voor meer ingewikkelde zaken vindt bijna iedereen dit geen geschikte middelen.

Aan een verdergaande digitalisering van de dienstverlening van de overheid stelt men als grenzen dat persoonlijk contact met de overheid mogelijk moet blijven, dat digitale middelen veilig en niet te commercieel moeten worden toegepast en dat er keuzevrijheid voor de burger en ondernemer/zzp-er moet blijven.

Over de integratie van kanalen (één website en één telefoonnummer) zijn de meningen verdeeld. Het voordeel van een centrale website is dat je dan zeker weet dat je met de overheid te maken hebt en dat het dus veilig is. Maar ook op een centrale website zal moeten worden gewerkt met zoekfuncties en dan heeft het volgens een aantal deelnemers maar een beperkte meerwaarde ten opzichte van de huidige situatie. Een centraal telefoonnummer roept meer bezwaren dan voordelen op. Men verwacht lange wachttijden en lastige keuzemenu's, terwijl men nu eigenlijk geen problemen ondervindt bij het leggen van telefonisch contact met een onderdeel van de overheid.

3 Samenvatting

In het voorgaande hoofdstuk hebben we de resultaten van het onderzoek naar de dienstverlening van de overheid uitgebreid beschreven. Onderstaand vatten we de belangrijkste bevindingen puntsgewijs samen.

De ervaringen met dienstverlening van de overheid

- De ervaringen van burgers met de dienstverlening van de overheid zijn vooral gevormd door hun contacten met de gemeente en met de Belastingdienst. In mindere mate wordt hun oordeel gevormd door contacten met uitvoeringsorganisaties zoals het UWV, DUO en SVB. Contact met de landelijke overheid maakt niet echt deel uit van hun referentiekader. De ondernemers/zzp-ers hebben uit hoofde van hun positie vooral te maken met de Belastingdienst en als ze personeel hebben met het UWV.
- Over het algemeen zijn er weinig problemen bij het vinden van toegang tot de overheid. Dit heeft mede te maken met het feit dat veel contacten zich op lokaal, gemeentelijk niveau afspelen. Daarnaast maakt men gebruik van Google of andere zoekmachines om te vinden waar men naar op zoek is (men acht de eigen digivaardigheden groot genoeg). Zowel burgers als ondernemers/zzp-ers zijn naar eigen zeggen goed in staat om antwoorden te vinden op hun vragen en ze laten zich niet afschepen wanneer er problemen zijn met een onderdeel van de overheid.
- Het oordeel over de dienstverlening van de overheid waarmee de burgers en ondernemers/zzp-ers bekend zijn, is over het algemeen positief. Een aantal burgers en ondernemers/zzp-ers heeft ook negatieve ervaringen, maar dat leidt niet tot overall onvoldoende beoordelingen. Gemiddeld ligt de waardering voor de dienstverlening van de overheid op een 7.0 voor de hogeropgeleide deelnemers, een 7.5 voor de lageropgeleide deelnemers en een 6.8 voor de ondernemers/zzp-ers.
- Geconcludeerd kan ook worden dat de dienstverlening in de ogen van burgers en ondernemers/zzp-ers de afgelopen jaar is verbeterd. Men roemt het gemak van de vooraf ingevulde belastingaangifte en de manier waarop gemeenten het voor burgers makkelijker hebben gemaakt om zaken te regelen zoals verlengen van paspoort of rijbewijs. Ook de hulpvaardige opstelling van de RVO en de overzichtelijke informatie op het Ondernemersplein worden positief beoordeeld.
- De verbetering die men in de dienstverlening constateert is mede gebaseerd op inzet van digitale middelen. De ervaringen met DigiD zijn overwegend positief, de Berichtenbox roept echter nog veel vragen op. Volgens de burgers zijn er grenzen aan digitalisering en moet er zeker een persoonlijke toegang tot de overheid mogelijk blijven. Vanuit het oogpunt van de ondernemers/zzp-ers kan een verdergaande digitalisering echter wel bijdragen aan de dienstverlening.

Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid

- Goede dienstverlening kenmerkt zich volgens de deelnemers onder andere door het besparen van kosten voor de klant, voorkomen van problemen, corrigeren van fouten, reduceren van onzekerheid, geven van voldoende feedback, bieden van regie aan de klant en het bieden van een onverwachte ervaring.
- Uit een lijst van 20 aspecten waar de dienstverlening van de overheid aan moet voldoen, kiezen de hogeropgeleide burgers vooral aspecten die duiden op de behoefte aan een hulpvaardige instelling van de overheid in het door hen gekozen communicatiekanaal. Bij de lageropgeleide deelnemers komt naar voren dat zij veel waarde hechten aan een zorgvuldige omgang met data door de overheid. En bij de ondernemers/zzp-ers gaat het sterk om dienstverlening die maakt dat zij zich op hun corebusiness kunnen richten.
- Het belang van een zorgvuldige omgang met data en de beveiliging van de systemen is volgens de meeste burgers en ondernemers/zzp-ers toegenomen. Men maakt zich meer zorgen over mogelijk misbruik, ingegeven door de huidige media aandacht, de invoering van de AVG en eigen ervaringen.
- De dienstverlening van de overheid is door het ontbreken van concurrentie niet goed te vergelijken met die van het bedrijfsleven. Maar de overheid kan wel een voorbeeld nemen aan de ruime openstelling, snelheid van werken en de feedback die bedrijven leveren. Ook kan de overheid leren van de persoonlijke en proactieve houding van het bedrijfsleven richting klanten.

- Er is zowel bij burgers als bij ondernemers/zzp-ers draagvlak voor een meer persoonlijke en proactieve houding, vooral als dit wordt ingezet als attentie op zaken waar men niet bij stilstaat of als hulp in situaties waar al veel op mensen afkomt. De overheid moet er echter wel voor waken dat een dergelijke houding wordt gezien als bemoeizucht op terreinen waar burgers en ondernemers/zzp-ers zelf een beslissing over willen nemen.

Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid

- De meeste deelnemers zijn zich er van bewust dat zowel de overheid als het bedrijfsleven over veel persoonsgegevens beschikken. Gegevens waarvan zij zichzelf eigenaar achten, terwijl zij het gevoel hebben dat ze weinig te zeggen hebben over de omgang met deze gegevens.
- Vooral ten aanzien van commerciële bedrijven leeft het idee dat die niet altijd zorgvuldig met gegevens omgaan en dat hun gegevens buiten hun wil om in handen komen van andere partijen. Men is ook bang voor misbruik, fraude en het hacken van gegevens.
- Het uitwisselen van gegevens tussen overheidsorganisaties en instanties kan, mits wordt voldaan aan een aantal eisen (zoals transparant, veilig, beperkt, foutloos, functioneel, met expliciete toestemming van de burger of ondernemer/zzp-er), volgens het merendeel van de deelnemers bijdragen aan de dienstverlening van de overheid.
- In het uitwisselen of delen van gegevens met private organisaties zien zowel burgers als ondernemers/zzp-ers geen voordeel en men is bevreesd voor de manier waarop zij verwachten dat het bedrijfsleven met hun gegevens om zal gaan.
- Het idee dat de overheid gegevens kan gebruiken om burgers of ondernemers/zzp-ers van adviezen te voorzien wordt met gemengde gevoelens ontvangen: dat is enerzijds positief als dit de deelnemers ten goede komt, maar negatief als het ingrijpt in de autonomie van de burger of ondernemer/zzp-er. In voorkomende gevallen worden dergelijke adviezen/attendingen alleen met toestemming op prijs gesteld.
- Alhoewel de huidige digitale middelen door een deel van de burgers met voldoening worden gebruikt, vindt men het lastig om aan te geven op welke terreinen de overheid nieuwe apps zou kunnen ontwikkelen en ze geven aan dat apps vooral geschikt zijn voor weinig ingewikkelde zaken. De ondernemers/zzp-ers zien de ontwikkeling van nieuwe apps wel als uitbreiding van de dienstverlening van de overheid.
- De inzet van social media door de overheid ziet men als communicatie tussen een individuele burger en de overheid en dat vinden de meeste deelnemers een ongepaste vermenging tussen zakelijk en privé met mogelijk ongewenste gevolgen. De inzet van social media is eventueel wel handig om boodschappen van algemeen nut te verspreiden.
- Chatbots en slimme assistenten worden door een deel van de deelnemers een alternatieve manier van communiceren gevonden die tijdwinst bij simpele zaken kan opleveren, oudere deelnemers wijzen deze manier van communiceren vaker af. Voor meer ingewikkelde zaken vindt bijna iedereen dit geen geschikt middelen.
- Aan een verdergaande digitalisering van de dienstverlening van de overheid stelt men grenzen. Het persoonlijk contact met de overheid moet mogelijk blijven, vooral ook voor oudere mensen. De inzet van digitale middelen moet veilig en niet te commercieel worden toegepast en er moet keuzevrijheid voor de burger en ondernemer/zzp-er blijven.
- Over de integratie van kanalen (één website en één telefoonnummer) zijn de meningen verdeeld. Het voordeel van een centrale website is dat je dan zeker weet dat je met de overheid te maken hebt. Maar ook op een centrale website zal moeten worden gewerkt met zoekfuncties en dan heeft het volgens een aantal deelnemers maar een beperkte meerwaarde ten opzichte van de huidige situatie. Een centraal telefoonnummer roept meer bezwaren dan voordelen op. Men verwacht lange wachttijden en lastige keuzemenu's, terwijl men nu eigenlijk geen problemen ondervindt bij het leggen van telefonisch contact met een onderdeel van de overheid.

Bijlagen

Bijlage 1 Overzicht respondenten

groep 1, Amersfoort

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Branche	Hoogstgenoten opleiding
V	33	Verpleegkundige in een verpleegtehuis	Gezondheidszorg/welzijn/medisch	MBO
V	23	Modellenwerker	Entertainment/theater	HAVO
V	65	Afgekeurd wegens reuma /voorheen in de beveiliging gewerkt	Non profit	Basisschool
M	61	Security Specialist bij een bedrijf voor facilitaire dienstverlening	Dienstverlening	VMBO/MAVO
V	65	vrijwilligster		Basisschool
M	52	Spoorveiligheidsmedewerker	Horeca/hotel	VMBO/MAVO

groep 2, Amersfoort

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Branche	Hoogstgenoten opleiding
V	48	Receptioniste	Gezondheidszorg/welzijn/medisch	HBO
M	31	Admissions Officer	Onderwijs/wetenschap	WO
V	63	Hypnotherapeut	Dienstverlening	WO
V	21	Tandartsassistente	Gezondheidszorg/welzijn/medisch	HBO
M	31	Webbeveiliging	ICT	HBO
M	40	Docent HBO (juridische/rechten vakken)	Onderwijs/wetenschap	WO
M	57	Trainer en medewerker VVV	Recreatie/toerisme	HBO
V	45	Coach en Psychotherapeute	Gezondheidszorg/welzijn/medisch	WO

Groep 3, Amsterdam

Geslacht	Leeftijd	Branche	Opleiding	MKB'er of ZZP'er
V	34	Mode en verzorging	HBO	ZZP'er
V	41	Welzijn	34	1 FTE
M	55	Detailhandel	HBO	8 FTE
M	56	Detachering	HBO	10 FTE
V	38	Dienstverlening	HBO	ZZP'er
M	34	ICT	HBO	ZZP'er
M	40	ICT	WO	8-15 FTE
M	64	Vastgoed	HBO	6-12 FTE

groep 4, Rotterdam

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Branche	Opleiding
V	59	Lasser-Bankwerker	Scheepsvaart	MBO
V	47	Jongerenbegeleider	Welzijn	MBO
M	37	Vastgoedbeheerder	Vastgoed	MBO
M	63	Verkeerskundig planoloog	Overheid	MAVO/VMBO
V	20	Student	N.v.t.	MBO
M	43	Technicus	Industrie	MBO
V	37	Bloemiste	Agrarisch	VMBO
M	50	Sales manager	Handel	MBO

groep 5, Rotterdam

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Branche	Opleiding
V	54	Werkzoekende	N.v.t.	HBO
V	32	Balie medewerker	Zorg en Welzijn	HBO
V	26	Creative director Kledingmerk	Retail	WO
V	61	Docent	Onderwijs	HBO
M	57	Financieel planner	Financiële dienstverlening	WO
M	26	Projectleider	Persoonlijke dienstverlening	HBO
M	51	Customer representative	Agrarisch	HBO

Bijlage 2 Gesprekspuntenlijst burgers

A. Introductie en kennismaking (15 minuten)

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: maken we aan het eind bekend
- Thema: De dienstverlening van de overheid; wat gaat er goed, wat gaat er minder goed, hoe kan het beter, wat is daar voor nodig?
- Spelregels:
 - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Verzoek om vrijuit te spreken.
 - Verzoek om mobiele telefoons uit te zetten.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: naam, leeftijd, bezigheden, gezinssituatie.

B. Omschrijving kader (5 minuten)

- Met dienstverlening van de overheid heb je te maken als je op welke manier dan ook contact met de overheid hebt. Bijvoorbeeld:
 - Opzoeken van informatie over een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld op een website.
 - Invullen van formulieren om iets te regelen of aan te vragen, bijvoorbeeld online, op papier of bij een balie.
 - Contact met overheid met vragen over een bepaald thema, bijvoorbeeld telefonisch, of via sociale media.
 - Iets regelen, betalen of ophalen, bijvoorbeeld persoonlijk aan een balie.
- Met overheid bedoelen we overheidsorganisaties in de verschillende lagen van de overheid:
 - gemeente
 - provincie
 - waterschap
 - landelijke overheid.
- Binnen de landelijke overheid vallen de ministeries en organisaties die in opdracht van een ministerie een bepaalde dienst leveren of taak uitvoeren, zoals de Belastingdienst, het UWV, de SVB, etc.
- Organisaties zoals scholen en ziekenhuizen maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.
- We gaan het in dit onderzoek over verschillende thema's hebben:
 - Jullie eigen ervaringen met de dienstverlening van de overheid
 - De verwachtingen die jullie hebben ten aanzien van de dienstverlening
 - Innovaties en ontwikkelingen: jullie wensen

C. Eigen ervaringen met de dienstverlening van de overheid (25 minuten)

- Denk eens terug aan de laatste keer dat je met een onderdeel van de overheid te maken had. Wat voor een soort contact was dat, met wat voor organisatie, waar ging dit over, via welk kanaal verliep dat contact? Wist je hoe je bij ze terecht kon komen?
- Hoe heb je dat contact ervaren? Kunt u daar wat meer over vertellen?
- Wat ging er toen goed? Wat ging minder goed?
- Hoe digivaardig vinden jullie jezelf eigenlijk, hoe handig zijn jullie met computers? Waarom? En hoe denkt je omgeving daarover?
- Weten jullie over het algemeen waar je terecht kunt als je iets van de overheid nodig hebt, iets wilt weten of iets wilt regelen?
- Wat vind je in het algemeen van de dienstverlening van de overheid? Welk rapportcijfer krijgt de dienstverlening van de overheid? Schrijf allemaal even een cijfer op. *INT: vat samen* Waarom geven jullie deze cijfers?
- Welke onderdelen van de overheid doen het beter dan gemiddeld? Waarom? Waar baseer je dit oordeel op?
- En welke onderdelen van de overheid doen het slechter dan gemiddeld? Waarom? Waar baseer je dit oordeel op?
- Hoe vaak hebben jullie eigenlijk contact met de overheid?
- Wie van jullie gebruikt DigiD? Wat zijn jullie ervaringen daarmee?
- Wie van jullie gebruikt de Berichtenbox van de overheid? Wat zijn jullie ervaringen daarmee?

- In hoeverre vinden jullie dat de dienstverlening van de overheid de afgelopen 5 jaar is veranderd? Wat is er dan veranderd? Is die verandering ten goede of ten kwade? Wat voor een rapportcijfer kreeg de overheid 5 jaar geleden van jullie?
- *INT: indien niet spontaan genoemd:* Wat vinden jullie ervan dat de overheid meer digitaal is gaan werken?
- Vinden jullie dat de overheid op een goede manier gebruik maakt van de digitale mogelijkheden die er tegenwoordig zijn? Waarom vind je dat, waar baseer je dit op?

D. Verwachtingen tav dienstverlening van de overheid (30 minuten)

- Even heel in het algemeen: hebben jullie een voorbeeld van een perfect soort dienstverlening? Waarom was dat zo perfect?
- Waar moet de dienstverlening van de overheid aan voldoen? Willen jullie op deze lijst aangeven welke 5 aspecten het meest belangrijk zijn? *INT: lijst 1*
- *INT: vat samen en vraag voor de meest genoemde aspecten:* Waarom is dit aspect belangrijk? Wat betekent het als er niet aan dit aspect wordt voldaan, als dit aspect ontbreekt?
- Zijn bepaalde aspecten nu belangrijker dan bijvoorbeeld 5 jaar geleden? Waarom is dat? *INT: check op mediaberichtgeving, fakenieuws, datalekken, veiligheid, AI, gebruik smartphone*
- Wat kan de overheid leren van het bedrijfsleven als het om dienstverlening gaat? Wat zou de overheid over kunnen nemen? Denk bijvoorbeeld aan mobiel zaken regelen bij banken, verzekeraars, het binnen 24 uur leveren van producten door online bedrijven (Coolblue, Bol.com), op maat gesneden aanbiedingen in de detailhandel (Zara, H&M).
- Wat verwachten jullie van de dienstverlening van de overheid ten opzichte van die van het bedrijfsleven: moet de dienstverlening van de overheid voorop lopen, gelijk zijn of mag het achterblijven?
- Zijn er ook dingen waarvan jullie zeggen: dat moet de overheid niet doen, dat past niet voor de overheid? Maakt het nog uit over welk onderdeel van de overheid we het hebben? Of over welk product of dienst het gaat?
- Er wordt wel eens gezegd dat de dienstverlening van de overheid meer persoonlijk moet worden. Waar denk je dan aan? Wanneer is dienstverlening in jullie ogen meer persoonlijk? Kan meer persoonlijke dienstverlening ook online plaatsvinden? Waar denken jullie dan aan?
- *INT: leg uit:* Je kunt bijvoorbeeld laten zien op welke toeslagen je recht hebt. Of je kunt kiezen of je met u of je wordt aangesproken. In hoeverre vinden jullie het belangrijk dat de dienstverlening meer persoonlijk is? Waar wel, waar niet? Heb je suggesties?
- De overheid probeert om meer proactieve dienstverlening te leveren; dat levert gemak voor de burger op, bijvoorbeeld de vooraf ingevulde belastingaangifte. In hoeverre vinden jullie meer pro-activiteit belangrijk? Op welke terreinen? Heb je suggesties?

E. Innovatie en ontwikkelingen (35 minuten)

INT: Rond de dienstverlening van de overheid spelen allerlei innovaties en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de manier waarop data worden gebruikt. De overheid heeft veel gegevens van de burgers. Hoe moet de overheid daarmee omgaan?

- Wie is volgens jullie de baas over die gegevens? Waarom vind je dat?
- In hoeverre moeten burgers over hun eigen gegevens kunnen beschikken?
- Mogen overheidsinstanties onderling gegevens van burgers uitwisselen om daarmee de dienstverlening aan de burgers te verbeteren? *INT: bijvoorbeeld: dat je maar een keer je gegevens hoeft aan te leveren* Wat mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist hierover?
- Mogen overheidsinstanties gegevens met private organisaties uitwisselen om daarmee de dienstverlening aan de burgers te verbeteren? *INT: bijvoorbeeld: dat je een huis koopt en alle benodigde gegevens zijn digitaal beschikbaar voor niet overheidsinstanties.* Wat mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist of dit wel of niet mag?
- Mag de overheid de gegevens van burgers gebruiken om adviezen aan ze te geven? *INT: bijvoorbeeld: op basis van inkomen adviseren om een bepaalde toeslag aan te vragen* Wat mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist of dit wel of niet mag?
- Wanneer zie je deze omgang met gegevens als dienstverlening? En wanneer zie je het als bemoeienis?
- Op welke manier wil je dan als burger toestemming geven voor het delen van gegevens?

INT: Nu gaan we het hebben over nieuwe contactmogelijkheden zoals apps en het gebruik van social media.

- Wie van jullie heeft apps van de overheid geïnstalleerd en gebruikt, zoals de DigiD app of de belastingaangifte app? En wat zijn jullie ervaringen daarmee? Wat zijn de voor- en nadelen ten opzichte van de website?
 - Wat zou je ervan vinden als de overheid meer van dit soort apps ontwikkelt? Wat zijn de voordelen ervan? Wat zijn de nadelen ervan? Waarom?
 - Op welk terrein zouden ze dat kunnen doen? Hebben jullie ideeën of suggesties?
 - Vinden jullie het een goed of een slecht idee als de overheid social media vaker als communicatiekanaal gaan inzetten? Bijvoorbeeld twitter, facebook, vloggers, influencers, foto's posten? Waarom wel, waarom niet? Wanneer wel, wanneer niet? *INT: leg indien nodig uit*
 - Voor wat voor een soort dienstverlening zou de overheid chat bots kunnen inzetten? Of intelligente assistenten, zoals Alexa, Siri, Google home? *INT: leg indien nodig uit*
 - Zijn er grenzen aan een meer digitale dienstverlening? Zijn er ontwikkelingen op dit terrein die jullie zorgen opleveren? *INT: breng eventueel zorgen privacy ivm koppelen gegevens in*
- INT: Tot slot gaan we in op de mogelijke integratie van kanalen.*
- Op dit moment biedt de landelijke overheid veel verschillende websites, kanalen en contactmogelijkheden aan. Wat vinden jullie van het idee als er een centrale website zou zijn? Wat is daar het voordeel van? En zitten er ook nadelen aan?
 - Stel dat er een telefoonnummer komt voor alle overheden: wat vinden jullie daarvan? Wat is daar het voordeel van? En zitten er ook nadelen aan?

F. Tot slot (10 minuten)

- We doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Wat vindt u ervan dat ze dit soort onderzoek laten uitvoeren? Wat maakt u daaruit op?
- Wat moet het ministerie leren van dit gesprek? Wat wilt u het ministerie meegeven?
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die u wel belangrijk vindt om te noemen?
- Vragen uit de meekijkruimte?

Dank voor de medewerking.

Bijlage 3 **Gesprekspuntenlijst ondernemers/zzp-ers**

CHECKLIST DIENSTVERLENING OVERHEID- VERSIE ONDERNEMERS

A. Introductie en kennismaking (15 minuten)

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: maken we aan het eind bekend
- Thema: De dienstverlening van de overheid; wat gaat er goed, wat gaat er minder goed, hoe kan het beter, wat is daar voor nodig?
- Spelregels:
 - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Verzoek om vrijuit te spreken.
 - Verzoek om mobiele telefoons uit te zetten.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: naam, soort bedrijf/beroep, functie, aantal medewerkers.

B. Omschrijving kader (5 minuten)

- Met dienstverlening van de overheid heb je te maken als je op welke manier dan ook contact met de overheid hebt. Bijvoorbeeld:
 - Opzoeken van informatie over een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld op een website.
 - Invullen van formulieren om iets te regelen of aan te vragen, bijvoorbeeld online, op papier of bij een balie.
 - Contact met overheid met vragen over een bepaald thema, bijvoorbeeld telefonisch, of via sociale media.
 - Iets regelen, betalen of ophalen, bijvoorbeeld persoonlijk aan een balie.
- Met overheid bedoelen we overheidsorganisaties in de verschillende lagen van de overheid:
 - Gemeente, provincie, waterschap, landelijke overheid.
- Binnen de landelijke overheid vallen de ministeries en organisaties die in opdracht van een ministerie een bepaalde dienst leveren of taak uitvoeren, zoals de Belastingdienst, Kamer van Koophandel, het UWV, de SVB, rvo (rijksdienst voor ondernemers), Ondernemersplein etc.
- Organisaties zoals scholen en ziekenhuizen maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.
- Jullie hebben als burgers en als ondernemer met de overheid te maken. In het onderzoek gaan we vooral in op jullie ervaringen vanuit het perspectief als ondernemer.
- We gaan het in dit onderzoek over verschillende thema's hebben:
 - Jullie eigen ervaringen met de dienstverlening van de overheid
 - De verwachtingen die jullie hebben ten aanzien van de dienstverlening
 - Innovaties en ontwikkelingen: jullie wensen

C. Eigen ervaringen met de dienstverlening van de overheid (25 minuten)

- Denk eens terug aan de laatste keer dat je als ondernemer met een onderdeel van de overheid te maken had. Wat voor een soort contact was dat, met wat voor organisatie, waar ging dit over, via welk kanaal verliep dat contact? Wist je hoe je bij ze terecht kon komen?
- Hoe heb je dat contact ervaren? Kunt u daar wat meer over vertellen?
- Wat ging er toen goed? Wat ging minder goed?
- Hoe digivaardig vinden jullie jezelf eigenlijk, hoe handig zijn jullie met computers? Waarom? Weten jullie over het algemeen waar je terecht kunt als je iets van de overheid nodig hebt, iets wilt weten of iets wilt regelen? Is dat voor jou als burger anders dan voor jou als ondernemer?
- Wat vind je in het algemeen van de dienstverlening van de overheid? Welk rapportcijfer krijgt de dienstverlening van de overheid? Schrijf allemaal even een cijfer op. *INT: vat samen* Waarom geven jullie deze cijfers?
- Welke onderdelen van de overheid doen het beter dan gemiddeld? Waarom? Waar baseer je dit oordeel op?
- En welke onderdelen van de overheid doen het slechter dan gemiddeld? Waarom? Waar baseer je dit oordeel op?
- In hoeverre is er verschil tussen de dienstverlening van de overheid aan je bedrijf en die aan burgers?
- Hoe vaak hebben jullie eigenlijk contact met de overheid?
- Wie van jullie gebruikt DigiD en/of eHerkenning? Wat zijn jullie ervaringen daarmee?

- Wie van jullie gebruikt de Berichtenbox van de overheid? Gebruik je zowel de Berichtenbox voor burgers als die voor ondernemers? Wat zijn jullie ervaringen daarmee?
- Hebben jullie ervaring met e-facturieren? Hoe zijn de ervaringen daarmee?
- In hoeverre vinden jullie dat de dienstverlening van de overheid de afgelopen 5 jaar is veranderd? Wat is er dan veranderd? Is die verandering ten goede of ten kwade? Wat voor een rapportcijfer kreeg de overheid 5 jaar geleden van jullie?
- *INT: indien niet spontaan genoemd:* Wat vinden jullie ervan dat de overheid meer digitaal is gaan werken?
- Vinden jullie dat de overheid op een goede manier gebruik maakt van de digitale mogelijkheden die er tegenwoordig zijn? Waarom vind je dat, waar baseer je dit op?

D. Verwachtingen tav dienstverlening van de overheid (30 minuten)

- Even heel in het algemeen: hebben jullie een voorbeeld van een perfect soort dienstverlening? Waarom was dat zo perfect?
- Waar moet de dienstverlening van de overheid aan voldoen? Willen jullie op deze lijst aangeven welke 5 aspecten het meest belangrijk zijn? *INT: lijst 1*
- *INT: vat samen en vraag voor de meest genoemde aspecten:* Waarom is dit aspect belangrijk? Wat betekent het als er niet aan dit aspect wordt voldaan, als dit aspect ontbreekt?
- Zijn bepaalde aspecten nu belangrijker dan bijvoorbeeld 5 jaar geleden? Waarom is dat? *INT: check op mediaberichtgeving, fakenieuws, datalekken, veiligheid, AI, gebruik smartphone*
- Wat kan de overheid leren van het bedrijfsleven als het om dienstverlening aan ondernemers gaat? Wat zou de overheid over kunnen nemen? Denk bijvoorbeeld aan mobiel zaken regelen bij banken, verzekeraars, het binnen 24 uur leveren van producten door online bedrijven (Coolblue, Bol.com), op maat gesneden aanbiedingen in de detailhandel (Zara, H&M).
- Wat verwachten jullie van de dienstverlening van de overheid ten opzichte van die van het bedrijfsleven: moet de dienstverlening van de overheid voorop lopen, gelijk zijn of mag het achterblijven?
- Zijn er ook dingen waarvan jullie zeggen: dat moet de overheid niet doen, dat past niet voor de overheid? Maakt het nog uit over welk onderdeel van de overheid we het hebben? Of over welk product of dienst het gaat?
- Er wordt wel eens gezegd dat de dienstverlening van de overheid meer persoonlijk moet worden. Waar denk je dan aan? Wanneer is dienstverlening in jullie ogen meer persoonlijk? Kan meer persoonlijke dienstverlening ook online plaatsvinden? Waar denken jullie dan aan?
- *INT: leg uit:* Je kunt bijvoorbeeld laten zien of er subsidies zijn waar je als ondernemer recht op hebt. In hoeverre vinden jullie het belangrijk dat de dienstverlening richting ondernemers meer persoonlijk is? Waar wel, waar niet? Heb je suggesties?
- De overheid probeert om meer proactieve dienstverlening te leveren; dat levert gemak voor de burger op, bijvoorbeeld de vooraf ingevulde belastingaangifte. In hoeverre vinden jullie meer pro-activiteit belangrijk? Op welke terreinen? Heb je suggesties? Zou dat ook kunnen voor ondernemers? Zoals een vooraf ingevulde BTW aangifte?

E. Innovatie en ontwikkelingen (35 minuten)

INT: Rond de dienstverlening van de overheid spelen allerlei innovaties en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de manier waarop data worden gebruikt. De overheid heeft veel gegevens van de burgers en bedrijven. Hoe moet de overheid daarmee omgaan?

- Wie is volgens jullie de baas over die gegevens? Waarom vind je dat? Is er verschil tussen jullie persoonlijke gegevens als burger en de gegevens van je bedrijf?
- Stel dat overheidsinstanties onderling gegevens van bedrijven uitwisselen om daarmee de dienstverlening aan de bedrijven te verbeteren? *INT: bijvoorbeeld: dat je maar een keer je gegevens hoeft aan te leveren* Wat vinden jullie daarvan? Wat mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist hierover?
- Stel dat overheidsinstanties gegevens met private organisaties uitwisselen om daarmee de dienstverlening aan de bedrijven te verbeteren? *INT: bijvoorbeeld: dat je een bedrijfspand koopt en alle benodigde gegevens zijn digitaal beschikbaar voor niet overheidsinstanties. Je geeft dan zelf eenmalig toestemming om die gegevens te delen ipv dat je zelf alles moet opzoeken, uitprinten en langsbrengen of opsturen.* Wat vinden jullie daarvan? Wat

mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist of dit wel of niet mag?
INT: denk ook aan het verkopen van gegevens voor de KvK

- Mag de overheid de gegevens van bedrijven gebruiken om adviezen aan ze te geven? *INT: bijvoorbeeld: op basis van omzet adviseren om een subsidie aan te vragen* Wat mag wel, wat niet? Wanneer wel, wanneer niet? Onder welke voorwaarden? Wie beslist of dit wel of niet mag?
- Wanneer zie je deze omgang met gegevens als dienstverlening? En wanneer zie je het als bemoeienis?
- Op welke manier wil je dan als ondernemer toestemming geven voor het delen van gegevens?
- Er zijn ook gegevens van de overheid die als 'open data' beschikbaar komen. Op welke manier zou je die als ondernemer kunnen gebruiken? Aan wat voor een gegevens denken jullie dan?
- Hebben jullie ervaring met Standard Business Reporting (SBR), de standaard voor de digitale uitwisseling van bedrijfsmatige rapportages? Wat vinden jullie daarvan? Is dat makkelijk? Kan dit ook op andere manieren of voor andere groepen worden ingezet?

INT: Nu gaan we het hebben over nieuwe contactmogelijkheden zoals apps en het gebruik van social media.

- Wie van jullie heeft apps van de overheid geïnstalleerd en gebruikt, zoals de DigiD app of BTW-alert app? En wat zijn jullie ervaringen daarmee? Wat zijn de voor- en nadelen ten opzichte van de website?
- Wat zou je ervan vinden als de overheid meer van dit soort apps ontwikkelt? Wat zijn de voordelen ervan? Wat zijn de nadelen ervan? Waarom?
- Op welk terrein zouden ze dat kunnen doen? Hebben jullie ideeën of suggesties?
- Vinden jullie het een goed of een slecht idee als de overheid social media vaker als communicatiekanaal gaan inzetten? Bijvoorbeeld twitter, facebook, vloggers, influencers, foto's posten? Waarom wel, waarom niet? Wanneer wel, wanneer niet? *INT: leg indien nodig uit*
- Voor wat voor een soort dienstverlening zou de overheid chat bots kunnen inzetten? Of intelligente assistenten, zoals Alexa, Siri, Google home? *INT: leg indien nodig uit*
- Zijn er grenzen aan een meer digitale dienstverlening? Zijn er ontwikkelingen op dit terrein die jullie zorgen opleveren? *INT: breng eventueel zorgen privacy ivm koppelen gegevens in*

INT: Tot slot gaan we in op de mogelijke integratie van kanalen.

- Op dit moment biedt de overheid veel verschillende websites, kanalen en contactmogelijkheden aan. Wat vinden jullie van het idee als er een centrale website zou zijn? Wat is daar het voordeel van? En zitten er ook nadelen aan?
- Stel dat er een telefoonnummer komt voor alle overheden: wat vinden jullie daarvan? Wat is daar het voordeel van? En zitten er ook nadelen aan?

F. Tot slot (10 minuten)

- We doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Wat vinden jullie ervan dat ze dit soort onderzoek laten uitvoeren? Wat maakt u daaruit op?
- Wat moet het ministerie leren van dit gesprek? Wat willen jullie het ministerie meegeven?
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die jullie wel belangrijk vinden om te noemen?
- Vragen uit de meekijkruimte?

Dank voor de medewerking.

Bijlage 4 Goede voorbeelden van dienstverlening

- Subsidie op zonnepanelen ontvangen
- Vooraf ingevulde belastingaangifte
- Coolblue vergoedde reparatiekosten
- Direct correctie op verkeerd ingevulde naam op ticket door KLM
- Geen reparatiekosten omdat monteur de fout niet kon vinden
- Goede service na door eigen schuld missen vliegtuig
- Het gevoel van I love you dat ze je in hotels/restaurants kunnen geven
- Rechtsbijstand schoot de kosten van asbestverwijdering voor
- De bank helpt me proactief
- De suggesties van Coolblue voor de aflevering en voor andere producten
- Live chatten bij de ING
- Bij de Triodos bank krijg je direct iemand aan de lijn
- De KLM regelt iets als de vlucht gecancelld wordt
- Auto te leen krijgen bij bandenwisseling
- Bedrijfsleider die goed met klacht over verkeerd product omging
- Verkoopster bij de ETOS schoot bedrag voor, overtrof de verwachtingen
- Gratis onderhoudsbeurt van koffiemachine tijdens reparatie
- Bose loste probleem met boxjes kosteloos op
- Bevestiging van de gemeente dat reparatie lantaarnpaal is opgelost
- KPN medewerker nam alle tijd voor overzetten data mobiele telefoon ondanks drukte in winkel
- Kapotte magnetron werd kosteloos vervangen en geplaatst
- Gratis weekend aangeboden omdat het beloofde bad ontbrak
- Kreeg nieuwe telefoon omdat batterij op ontploffen stond
- Kaartjes gekregen voor La Place omdat er hulp was geboden aan zieke
- Binnen 10 minuten sojasaus gebracht die ontbrak in levering sushi

Bijlage 5 Lijst met aspecten van dienstverlening

De overheid moet met veel dingen rekening houden bij het ontwerpen en ontwikkelen van dienstverlening. Sommige van die zaken zijn mogelijk meer belangrijk dan andere. We willen graag weten welke aspecten u belangrijk vindt aan de vormgeving en uitvoering van dienstverlening van de overheid.

Welke aspecten van overheidsdienstverlening vindt u het belangrijkste? Hierbij gaat het om die aspecten die u persoonlijk het meest belangrijk vindt bij uw contact met de overheid. Kies maximaal 5 aspecten uit de lijst.

ASPECTEN		<input checked="" type="checkbox"/>
Persoonlijk	Dienstverlening moet zo goed mogelijk op mij persoonlijk zijn afgestemd.	<input type="checkbox"/>
Veiligheid	Dienstverlening van de overheid moet vooral veilig en betrouwbaar zijn.	<input type="checkbox"/>
Keuzevrijheid	Ik moet zelf kunnen kiezen hoe (met welk kanaal) ik contact heb met de overheid.	<input type="checkbox"/>
Begrijpelijkheid	Ik moet alle informatie en formulieren vooral goed kunnen begrijpen.	<input type="checkbox"/>
Transparantie	De overheid moet transparant en open zijn over het gebruik van mijn informatie.	<input type="checkbox"/>
Proactief	De overheid moet mij actief wijzen op diensten die voor mij belangrijk kunnen zijn.	<input type="checkbox"/>
Plezierig	Contact met de overheid moet vooral plezierig zijn.	<input type="checkbox"/>
Regie op gegevens	Ik moet de baas zijn over mijn persoonlijke informatie en kunnen bepalen waarvoor die gebruikt worden.	<input type="checkbox"/>
Toegankelijkheid	Ik altijd toegang heb tot dienstverlening op een manier die bij mij past en die ik goed kan gebruiken.	<input type="checkbox"/>
Eenvoudig	Dienstverlening van de overheid moet uit zo min mogelijk handelingen bestaan en vooral simpel zijn.	<input type="checkbox"/>
Hulpvaardigheid	De overheid moet mij actief hulp bieden wanneer ik ondersteuning nodig heb bij dienstverlening.	<input type="checkbox"/>
Gebruiksvriendelijkheid	Dienstverlening moet afgestemd zijn op mijn behoeften en mijn gedrag.	<input type="checkbox"/>
Vertrouwen	Ik moet er op kunnen vertrouwen dat de overheid goed en zorgvuldig met mijn gegevens omgaat.	<input type="checkbox"/>
Oplossingsgericht	Als ik een probleem heb dan moet de overheid dit zo snel en goed mogelijk oplossen.	<input type="checkbox"/>
Snelheid	Dienstverlening moet vooral snel zijn en weinig tijd kosten.	<input type="checkbox"/>
Verantwoordelijkheid	De overheid moet het initiatief nemen om dienstverlening voor mij zo goed mogelijk te maken.	<input type="checkbox"/>
Uniformiteit	Alle diensten, zoals informatie en formulieren, moeten er zoveel mogelijk hetzelfde uitzien	<input type="checkbox"/>
Privacy	De overheid moet er alles aan doen om mijn privacy te beschermen.	<input type="checkbox"/>
Vindbaarheid	Dienstverlening moet zo ingericht zijn dat ik alles goed kan vinden.	<input type="checkbox"/>
Gemak	Contact met de overheid moet zo makkelijk mogelijk zijn en weinig moeite kosten.	<input type="checkbox"/>

Anders, namelijk: