

## Bijlage 2

# Bij onderzoeksrapport Oordeel Burgers en Bedrijven over Overheidsdienstverlening 2020

### **Verslag van focusgroepen over Dienstverlening van de overheid zoals ervaren door burgers, jongeren en ondernemers**

*Een onderzoek in opdracht van de directie Digitale Overheid (DDO) van het ministerie  
van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)*

Yolanda Schothorst

244408093 | september 2020

## Inhoud

	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>5</b>
2.1	Opzet en uitvoering van het onderzoek	5
2.2	Interpretatie rapportage	5
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>6</b>
3.1	Impressie van de gesprekken	6
3.2	Ervaringen met de dienstverlening van de overheid	6
3.2.1	Eigen recente ervaringen met de dienstverlening van de overheid	6
3.2.2	Oordeel over de dienstverlening van de overheid	9
3.2.3	Samenvattend	10
3.3	Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid	10
3.3.1	Aspecten waar dienstverlening van de overheid aan moet voldoen	10
3.3.2	Samenvattend	12
3.4	De impact van COVID-19	12
3.4.1	De impact van COVID-19 op het dagelijks leven/de onderneming	12
3.4.2	Omgang met verdergaande digitalisering	14
3.4.3	Samenvattend	15
3.5	Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid	16
3.5.1	Regie op gegevens	16
3.5.2	Ontwikkeling van een digitale identiteit	16
3.5.3	De integratie van kanalen	16
3.5.4	Samenvattend	16
	<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1	Overzicht respondenten	
Bijlage 1	Gesprekspuntenlijst	
Bijlage 2	Lijst met aspecten van dienstverlening	

## 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 behoefte aan een nieuw model om de ervaren kwaliteit van de overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In 2019 is het eerste grote 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 (2020) is het onderzoek herhaald, met daarin ook aandacht voor de invloed van de coronacrisis. Dit jaar is extra aandacht besteed aan de jongeren en is een aparte analyse opgenomen naar hun ervaringen met de dienstverlening van de overheid.

Vooraf aan het kwantitatieve onderzoek is kwalitatief onderzoek uitgevoerd door middel van focusgroepen met verschillende doelgroepen, waaronder jongeren. Via deze gesprekken ontstaat een indicatief beeld wat er onder de bevolking speelt. Daarnaast zijn er dit jaar ook gesprekken gevoerd met mensen met minder digitale-, bureaucratische en/of taalvaardigheden.

De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek - samen met de verslagen van de gevoerde gesprekken - vormen de basis voor de nadere analyse uitgevoerd door Willem Pieterse.

In dit rapport gaan we in op de opzet en uitvoering en resultaten van het door Kantar in de zomer van 2020 uitgevoerde kwalitatieve onderzoek door middel van twee focusgroepen met burgers in het algemeen, één specifiek met jongeren en één met ondernemers/zzp-ers.<sup>1</sup>

De focusgroepen moesten inzicht geven in de volgende zaken:

- Op welke manier hebben burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers 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/zzp-ers echt belangrijk gevonden?
- Welke wensen en verwachtingen hebben burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers ten aanzien van de dienstverlening van de overheid?
- In hoeverre heeft COVID-19 invloed gehad op de beleving van de overheidsdienstverlening?

---

<sup>1</sup> Uit kwalitatief onderzoek kunnen geen algemeen geldende conclusies worden getrokken. Dit onderdeel van het onderzoek geeft inzicht in hoe burgers, jongeren en ondernemers handelen, zaken ervaren en waar zij tegen aan lopen.

## 1 Samenvatting

Op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft Kantar kwalitatief onderzoek uitgevoerd rond de dienstverlening van de overheid zoals ervaren door burgers, jongeren en ondernemers. Onderstaand vatten we de belangrijkste bevindingen uit de vier focusgroepen puntsgewijs samen.

### **Impressie van de gesprekken**

- Onze observatie is dat er in alle focusgroepen betrokken over het onderwerp overheidsdienstverlening is gesproken. Iedereen (burger, jongere en ondernemer/zzp-er) heeft met de dienstverlening van de overheid te maken en heeft daar ook een mening over of een gevoel bij.
- In de groep lageropgeleiden bleek dat men vaak voor meer specifieke zaken contact heeft met de overheid. In de groep hogeropgeleiden waren de ervaringen wat minder specifiek. Bij de jongeren kwam naar voren dat ze nog maar kort ervaring met de dienstverlening van de overheid hebben en dat ze het soms lastig vinden dat ze vanaf hun 18<sup>e</sup> jaar geacht worden om alles zelf te regelen. In de groep ondernemers/zzp-ers wordt contact met de gemeente en het UWV als eerste genoemd: dat heeft te maken met het aanvragen van subsidies als gevolg van de coronacrisis.
- Op basis van deze focusgroepen kunnen we vaststellen dat de ervaringen en oordelen van burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers elkaar gemiddeld niet zo heel veel ontlopen en het overall oordeel over de overheidsdienstverlening over het algemeen (gematigd) positief is.

### **De ervaringen met dienstverlening van de overheid**

- Burgers hebben vooral met de dienstverlening van de gemeente te maken, contact met andere overheidsorganisaties is vaak incidenteel. Voor jongeren staat contact met DUO voorop. Ondernemers/zzp-ers hebben de laatste maanden vooral in het kader van de subsidies in het kader van COVID-19 met de overheid te maken gehad.
- Over het algemeen weten zowel burgers, jongeren als ondernemers/zzp-ers waar ze moeten zijn als ze zaken moeten regelen met de voor de voor hen relevante overheidsorganisatie. Men mist echter soms een bevestiging dat ze digitaal correct hebben gehandeld, men zou een bewijs/terugmelding op prijsstellen. Vooral de jongeren vinden het regelen van zaken met de overheid lastig, zij hebben er voor hun gevoel nog (te) weinig ervaring mee en worden er ook een beetje door overvallen als ze 18 jaar worden.
- De beoordeling van de dienstverlening van de overheid is (gematigd) positief. Vooral jongeren en hogeropgeleiden zijn kritisch. De ondernemers/zzp-ers en lageropgeleiden zijn over het algemeen positiever gestemd.
- Zaken als een deskundige en proactieve opstelling van de ambtenaar, de snelheid van reageren en het vinden van een oplossing dragen bij aan een positieve beoordeling. Ontevredenheid wordt ingegeven door onder andere te weinig aandacht voor de klant, gebrek aan inhoudelijke kennis, onzekerheid over de verdere afhandeling en/of de gevonden informatie en de tijd die de klant moet investeren in de dienstverlening.

### **Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid**

- Uit een lijst met 18 aspecten van dienstverlening komt in alle focusgroepen naar voren dat men veel belang hecht aan het aspect 'begrijpelijkheid'.
- Daarnaast worden de aspecten 'oplossingsgericht', 'transparantie', 'proactief', 'gebruikersvriendelijkheid', 'verantwoordelijkheid' en 'hulpvaardigheid' veel genoemd in de top 5 van de deelnemers.
- Enkele deelnemers gaan er stilzwijgend van uit dat 'privacy' en 'veiligheid' door de overheid goed worden geregeld en zien dit als een vanzelfsprekendheid die eigenlijk niet onder de aspecten van dienstverlening thuishoort.
- De COVID-19 crisis heeft nauwelijks of geen invloed gehad op de mening van de deelnemers m.b.t. de keuzes van de belangrijkste kenmerken waar de overheidsdienstverlening aan moet voldoen.

## ***Impact van COVID-19 en de verdergaande digitalisering***

- De impact van COVID-19 op burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers is tot nu toe groot geweest. De impact verschilt per persoon, maar bijna iedereen was beperkt in zijn bezigheden en moest oplossingen zoeken voor het wegvallen van contact. Men moest en moet het hoofd bieden aan terugvallende of wegvallende omzet en moest afscheid nemen van personeel. De ondernemers/zzp-ers zijn vol lof over de steun die vanuit de overheid is geboden.
- Veel deelnemers moesten vanuit huis werken of online lessen volgen. Jongeren geven aan dat hun leven min of meer 'on hold' staat en vinden dat er vanuit de overheid te weinig aandacht is voor hun situatie. Over het algemeen kijkt men terug op een lastige periode die tot angst en veel onzekerheid heeft geleid.
- Het toegenomen gebruik van het digitale kanaal en middelen als gevolg van COVID-19 heeft de deelnemers niet voor problemen gesteld. Ze waren al gewend veel online te regelen en digitaal contact te hebben en de uitbreiding van online activiteiten kon eenvoudig worden opgepakt. Maar men vindt het vervangen van persoonlijk contact door digitaal contact wel jammer, zowel in de privé als in de zakelijke sfeer.
- Alle deelnemers achten zichzelf digivaardig genoeg om ook aan een verdergaande digitalisering van de samenleving en de dienstverlening het hoofd te kunnen bieden. Ze verwachten dat dit zal leiden tot meer gemak, gebruiksvriendelijkheid en efficiency.
- De deelnemers hebben geen hulp nodig, kunnen de meeste zaken zelf oplossen en verwachten dat in de toekomst ook te kunnen. Een betere terugkoppeling en/of bevestiging van hun digitale handelingen wordt op prijs gesteld.
- Anders ligt dit volgens de deelnemers voor oudere mensen, mensen met een taalachterstand, mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een migratie achtergrond. Zij weten uit eigen ervaring dat deze groepen hulp nodig hebben bij de digitalisering. De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid, zijn bij hen echter niet bekend, de kanalen die men wel kende (zoals het wijk- en buurtwerk), zijn weggefallen.
- De deelnemers vinden dat de overheid de verantwoordelijkheid heeft dienstverlening ook voor deze groepen toegankelijk te houden, bijvoorbeeld door het organiseren van cursussen. Maar vooral door het bieden van keuzevrijheid in de manier waarop je je zaken met de overheid wilt regelen.

## ***Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid***

- De deelnemers vinden het vanzelfsprekend dat burgers en ondernemers zelf regie hebben over de gegevens die overheidsorganisaties over hen verzamelen. Het delen van gegevens met partijen buiten de overheid kan alleen als men daar expliciet toestemming voor verleent. Daarbij moet de overheid een controlerende taak uitoefenen, mede om mensen tegen zichzelf te behoeden.
- Aan het werken met een digitale identiteit die bij zowel overheid als andere partijen kan worden gebruikt, kleven volgens de deelnemers veel nadelen. Het lijkt handig maar er worden veel vraagtekens gezet bij de beveiliging daarvan.
- De deelnemers lijken het geen probleem te vinden dat verschillende overheidsorganisaties een eigen website hebben. Via google komt men meestal snel bij de juiste website uit. Men heeft niet zozeer behoefte te aan een centrale website, maar aan websites die hen goed en efficiënt helpen bij het beantwoorden van hun vragen of het regelen van hun zaken.
- Jongeren hebben wel interesse in een domein dat zich specifiek op hun situatie richt. Zij geven aan dat ze het wel handig zouden vinden als er ergens onder het kopje 'studenten' voor hen relevante informatie te vinden zou zijn.
- Fysieke punten waar alle overheidsorganisaties samen komen en men goed wordt geholpen, acht het merendeel van de deelnemers niet realistisch.

## 2 Onderzoeksverantwoording

### 2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

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

Binnen de groepen burgers is een spreiding nagestreefd naar geslacht, gezinssituatie, dagelijkse bezigheden en leeftijd. Binnen de groep jongeren is een spreiding naar leeftijd en opleiding aangebracht. Alleen mensen die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsinstelling kwamen in aanmerking voor deelname.

De focusgroep met ondernemers is samengesteld op basis van sector en omvang van het bedrijf. Er is voor gekozen om het onderzoek te beperken tot ondernemers uit het MKB en zzp-ers.

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

Besloten is om alle focusgroepen in Rotterdam te laten plaatsvinden. Op deze onderzoek locatie was - het binnen de corona richtlijnen - mogelijk om groepsgesprekken met zes deelnemers te organiseren. De focusgroepen met burgers van 25 jaar en ouder zijn uitgevoerd op 11 augustus 2020. De focusgroep met ondernemers en de focusgroep met jongeren is uitgevoerd op 13 augustus 2020. In totaal hebben 24 personen deelgenomen aan de gesprekken. Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 1.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die in overleg met BZK is opgesteld (zie bijlage 2). Alle gesprekken zijn gestart met een omschrijving van het onderwerp 'dienstverlening van de overheid'.

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

### 2.2 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. 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.

## 3 Resultaten

### 3.1 Impressie van de gesprekken

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

In de groep lageropgeleiden bleek dat men voor meer specifieke zaken contact heeft met de overheid, zoals over inentingen, het aanvragen van een VOG voor het werk, een boete in het kader van het niet slagen voor een inburgeringscursus. In de groep hogeropgeleiden waren de ervaringen wat minder specifiek.

Bij de jongeren kwam naar voren dat ze vooral met DUO en de gemeente te maken hebben. Zij hebben nog maar kort ervaring met de dienstverlening van de overheid en vinden het soms lastig dat ze vanaf hun 18<sup>e</sup> jaar geacht worden om alles zelf te regelen.

In de groep ondernemers/zzp-ers wordt contact met de gemeente en het UWV als eerste genoemd: dat heeft te maken met het aanvragen van subsidies als gevolg van de coronacrisis. Ook met de Belastingdienst hebben alle ondernemers/zzp-ers regelmatig te maken, maar veel bijzonderheden hebben zij daarover niet te melden.

Op basis van deze gesprekken kunnen we vaststellen dat de ervaringen en oordelen van burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers elkaar gemiddeld niet zo heel veel ontlopen en het overall oordeel over de overheidsdienstverlening over het algemeen (gematigd) positief is. In de navolgende paragrafen beschrijven we de resultaten daarom integraal en waar relevant gaan we op de verschillen tussen de groepen in.

### 3.2 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. 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 en op de eventuele verschillen tussen onderdelen van de overheid. Zie voor de gehanteerde vraagstelling de gespreksleidraad, eerste deel blok C (bijlage 2).

#### 3.2.1 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 en jongeren naar voren zijn gekomen:

## Overzicht recente ervaringen van burgers en jongeren met de overheid

lageropgeleiden	hogeropgeleiden	jongeren
<ul style="list-style-type: none"><li>• aanvragen VOG bij min. JenV</li><li>• studiefinanciering aanvragen bij DUO</li><li>• opvragen inentingen bij het RIVM</li><li>• aangifte geboorte bij gemeente</li><li>• paspoort aanvragen voor kind bij gemeente</li><li>• contact met DUO over boete man ivm niet slagen voor inburgeringscursus</li><li>• rijbewijs verlengen bij gemeente</li><li>• opnieuw inschrijven bij gemeente na verblijf buitenland</li><li>• parkeervergunning aanvragen bij gemeente</li><li>• aanvragen VOG bij min. JenV</li><li>• Belastingdienst bellen over aangifte</li><li>• Belastingdienst vragen gesteld over teruggave doorbetaalde kosten kinderopvang tijdens corona</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• vragen aan BuZa over komst kleinzoon naar Nederland ivm corona</li><li>• bij Belastingdienst vragen gesteld over kindertoeslag</li><li>• bij DUO teruggave collegegeld nagezocht</li><li>• incasso gemeentelijke belastingen op andere naam zetten</li><li>• Belastingdienst ivm aangifte overleden vader</li><li>• regels rond uitlaten honden in gemeente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rijbewijs ophalen bij gemeente</li><li>• belastingteruggave aanvragen</li><li>• studiefinanciering stopzetten bij DUO</li><li>• studiefinanciering aanvragen bij DUO</li><li>• collegegeld betalen via DUO</li><li>• rijexamen doen bij CBR</li><li>• uitschrijven bij StudieLink</li><li>• rijbewijs opgehaald bij gemeente</li><li>• aankondiging van DUO over aanvragen studiefinanciering</li></ul>

Zoals uit de opsomming van de ervaringen blijkt, is de gemeente een vaak genoemde ingang voor de deelnemers. Daarnaast worden afhankelijk van de situatie uiteenlopende instanties genoemd: zoals DUO, RIVM, ministerie JenV, de Belastingdienst. De contacten met de gemeente kunnen we als volgt samenvatten: het betreft life events (zoals geboorte kind, verhuizing) of praktische zaken (rijbewijs, paspoort, parkeervergunning, hondenuitlaatterrein). De contacten van de jongeren beperken zich voornamelijk tot die met DUO, de gemeente en de Belastingdienst.

Over het algemeen zijn de contacten die burgers en jongeren met de overheid hebben gemaakt niet gerelateerd aan COVID-19. Bij twee deelnemers is dat wel het geval. Een deelnemster geeft aan dat ze contact met de Belastingdienst heeft gehad over het doorbetalen van de kinderopvang tijdens de sluiting de afgelopen maanden en de teruggave daarvan. Een andere deelnemster heeft bij BuZa nagevraagd in hoeverre haar kleinzoon die nu in Canada verblijft voor studie in Nederland toegelaten zal worden.

De ondernemers/zzp-ers geven in eerste instantie aan dat ze eigenlijk maar beperkt contact hebben met de overheid. De Belastingdienst, waar iedereen vanzelfsprekend mee te maken heeft, wordt niet genoemd op de vraag wat het laatste contact was. Wel noemt men direct meer praktische zaken:



## Overzicht recente ervaringen van ondernemers/zzp-ers met de overheid

Ondernemers/zzp-ers
<ul style="list-style-type: none"><li>• aanvechten van de Onroerend Zaken Belasting bij de gemeente</li><li>• aanvechten waterschapsbelasting bij het waterschap</li><li>• aanvragen van een parkeervergunning bij de gemeente</li><li>• indienen van een bezwaarschrift voor de WOZ</li><li>• aanvragen van eHerkenning</li><li>• aanvragen van een parkeeronthefing.</li><li>• aanvragen NOW</li><li>• aanvragen TOZO</li></ul>

Verschillende ondernemers/zzp-ers geven direct aan dat ze als gevolg van COVID-19 contact met de overheid hebben gehad; zij hebben een aanvraag voor de NOW of de TOZO ingediend. En over het algemeen is men over het aanbieden en de afhandeling daarvan zeer tevreden (*“het stond in no time op mijn rekening”, “in mei belde de ambtenaar zelf of ik de TOZO nog nodig had”, “al die regelingen rond COVID-19 zijn super verlopen”*.)

De niet aan corona gerelateerde contacten van zowel burgers, jongeren al ondernemers/zzp-ers vinden op verschillende manieren plaats: vaak telefonisch of via de website, soms persoonlijk. Opvallend was dat door een deelnemer een brief van de overheid niet als een contact werd gezien.

De ervaringen met de recente dienstverlening zijn wisselend. Emoties als boos, verrast, verbaasd, bang het verkeerd te doen worden genoemd, maar ook blij verrast en een prettige ervaring. Waar de een spreekt van een goede ervaring omdat men goed en snel geholpen is (*“na 2 dagen stond ie al klaar”, “alles gaat digitaal, dat is wel makkelijk”, “de vooraf ingevulde belasting is handig”, “het stond in no time op mijn rekening”*), spreekt de ander van een tijdrovend proces met veel doorverwijzen (*“de Belastingdienst stuurt je naar de SVB, de SVB stuurt je weer door”, “het duurde wel zes minuten voor het automatische bericht was afgelopen”, “na 46 minuten heb ik ze pas te pakken gekregen”*) en onduidelijkheid of fouten (*“ik kreeg de VOG steeds niet opgestuurd”, “als je het niet weet, vraag het dan aan een ervaren collega”, “vertel gewoon waarom het nodig is”*). In alle groepen valt op dat negatieve ervaringen vaak betrekking hebben op een uitvoeringsorganisatie (Belastingdienst, UWV of DUO).

Wat bij het merendeel van de deelnemers onbegrip en ergernis opwekt, is dat je digitale een afspraak maakt bij de gemeente en dat je dan vervolgens nog een hele tijd moet wachten voor je aan de beurt bent. Ook is men verbaasd dat het in deze tijd nog nodig is om stukken te downloaden en vervolgens op te sturen en dat het niet altijd mogelijk is om per mail met overheidsorganisaties te communiceren.

Over het algemeen heeft men er geen moeite mee om te achterhalen bij welke overheidsinstantie men moet zijn. 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 afhankelijk is van de expertise van de persoon die je aan de telefoon krijgt of je goed geholpen wordt. Het merendeel van de deelnemers, geeft aan dat zij graag een bevestiging of bewijs zouden ontvangen, dat de digitale aanvraag correct is ingevuld.

Vooraf jongeren vinden het ingewikkeld dat ze, als ze 18 jaar zijn geworden, geacht worden een aantal zaken zelf te kunnen regelen. Bij praktische zaken zoals het ophalen van een rijbewijs of het aanvragen van een paspoort gaat het wel goed, ze vinden dat de gemeente dat goed heeft geregeld. Maar ze hebben moeite met zaken die rond de studiefinanciering en belastingen spelen. Ze snappen de vaak ambtelijke taal op de websites van DUO en de Belastingdienst niet goed en hebben regelmatig hulp nodig om hun zaken te regelen. Ze missen de bevestiging dat ze het digitale formulier goed hebben ingevuld. Ze blijven na een bezoek aan de website van DUO of de Belastingdienst vaak met een onzeker gevoel zitten.

# KANTAR

In het gesprek komt naar voren dat jongeren niet het idee hebben dat de websites van de overheid, ook niet die van DUO, rekening met hen houden. Ze vinden de informatie vaak lastig om te lezen en te begrijpen en de teksten zijn volgens hen langdradig. Ze doen de suggestie om meer te werken met uitleg filmpjes, dat sluit beter aan bij de manier waarop jongeren informatie tot zich nemen.

## 3.2.2 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 4 en de 10, over het algemeen zijn de cijfers voldoende.

In de verschillende gesprekken komen de volgende cijfers naar voren:

- lageropgeleid (n = 6): 7 / 6+ / 10 / 8 / 7 / 6. Gemiddeld 7.4.
- hogeropgeleid (n = 6): 6 / 4 / 6.5 / 5 / 7 / 7. Gemiddeld 5.9.
- jongeren (n = 6): 7 / 7 / 7 / 6 / 7 / 6. Gemiddeld 6.7.
- ondernemers/zzp-ers (n = 5\*): 7.5 / 7 / 8.5 / 8 / 7.5. Gemiddeld 7.7.

*\*) een ondernemer heeft geen cijfer gegeven.*

Gemiddeld ligt de waardering voor de dienstverlening van de overheid op een 5.9 voor de hogeropgeleide deelnemers, een 7.4 voor de lageropgeleide deelnemers, een 6.7 voor de jongeren en een 7.7 voor de ondernemers/zzp-ers. Met andere woorden: de overall beoordeling is (gematigd) positief, de ervaringen die ze hebben met de dienstverlening van de overheid zijn meestal goed. De hogeropgeleiden zijn het meest kritisch, terwijl hun ervaringen daar niet altijd aanleiding toe lijken te geven. Een deelnemer uit deze groep nuanceert de beoordeling door er op te wijzen dat negatieve ervaringen beter blijven hangen dan positieve ervaringen.

Op basis van de toelichting van de deelnemers (zowel die van de burgers, jongeren als die van de ondernemers/zzp-ers) op deze oordelen en de eerdere verhalen die ze hebben verteld, stellen we vast dat de volgende zaken en gedragingen positief bijdragen aan het gegeven rapportcijfer:

- snelheid van reageren
- persoonlijke aandacht
- gemak waarmee je zaken kunt regelen
- direct zaken kunnen regelen
- via e-mail communiceren
- informatie makkelijk kunnen vinden op website van organisatie
- proactieve houding van een ambtenaar
- concreet antwoord kunnen vinden op je vragen
- in coronatijd thuis afleveren van documenten
- chatbot die goed werkt
- online afspraken kunnen maken
- correct worden geholpen
- bewijs, bevestiging krijgen dat je iets hebt ingevuld of aangevraagd

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

- starre houding ambtenaren
- te snel boetes opleggen
- weinig aandacht voor individuele situatie klant
- gebrek aan inhoudelijke kennis bij medewerkers van overheidsorganisaties
- gebrek aan bereidheid om klant te helpen
- lastige procedures om wijzigingen aan te brengen
- ouderwetse procedures, postaal dingen moeten regelen ipv digitaal
- vaak moeten bellen, lange wachttijden bij telefoon
- ondanks digitaal gemaakte afspraak toch moeten wachten voor je aan de beurt bent
- onzekerheid of alles correct is

# KANTAR

- onduidelijke informatie op de website
- niet goed opgebouwde website

Omdat het merendeel van de contacten van de burgers verloopt via de gemeente, Belastingdienst of incidenteel heeft plaatsgevonden (RIVM, ministerie BuZa, ministerie van JenV), vindt men het lastig om aan te geven welke onderdelen van de overheid het beter en welke het slechter doen. Ook jongeren kunnen deze vergelijking niet goed maken. Over het algemeen lijkt men de dienstverlening van de gemeente meer te waarderen dan die van andere overheidsorganisaties.

De ondernemers/zzp-ers hebben allen veel met de Belastingdienst te maken, zonder daarbij tegen grote problemen aan te lopen. Een ondernemer verwijst naar de situatie in 2007 en 2008, toen hij als gevolg van de bankencrisis in zwaar weer zat en daar mede door de bereidwillige opstelling van de Belastingdienst goed doorheen gekomen is. Een zzp-er is erg ontevreden over de dienstverlening van het UWV; zij voelde zich daar onpersoonlijk en onfatsoenlijk behandeld (*“o wee als je iets fout doet bij ze, dan krijg je strafpunten”*). Verschillende ondernemers/zzp-ers geven aan dat ze als gevolg van COVID-19 contact met de overheid hebben gehad; zij hebben een aanvraag voor de NOW of de TOZO ingediend. Iedereen is over het aanbieden en de afhandeling daarvan zeer tevreden.

### 3.2.3 Samenvattend

Burgers hebben vooral met de dienstverlening van de gemeente te maken, contact met andere overheidsorganisaties is vaak incidenteel. Voor jongeren staat contact met DUO voorop. Ondernemers/zzp-ers hebben de laatste maanden vooral in het kader van de subsidies in het kader van COVID-19 met de overheid te maken gehad. Over het algemeen weten zowel burgers, jongeren als ondernemers/zzp-ers waar ze moeten zijn als ze zaken moeten regelen met de voor de voor hen relevante overheidsorganisatie. Men mist echter soms een bevestiging dat ze correct hebben gehandeld bij een digitale aanvraag en zou een bewijs daarvan op prijsstellen. Vooral jongeren vinden het regelen van zaken met de overheid lastig, zij hebben er voor hun gevoel nog (te) weinig ervaring mee en worden er ook een beetje door overvallen.

De beoordeling van de dienstverlening van de overheid is (gematigd) positief. Vooral jongeren en hogeropgeleiden zijn kritisch. De ondernemers/zzp-ers en lageropgeleiden zijn over het algemeen positief gestemd. Zaken als een deskundige en proactieve opstelling van de ambtenaar, de snelheid van reageren en het vinden van een oplossing dragen bij aan een positieve beoordeling. Ontevredenheid wordt ingegeven door onder andere te weinig aandacht voor de klant, gebrek aan inhoudelijke kennis, onzekerheid over de verdere afhandeling en/of de gevonden informatie en de tijd die de klant moet investeren in de dienstverlening.

## 3.3 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? In deze paragraaf gaan we in op de reacties van de deelnemers op deze vragen. Zie tweede deel blok C van de gespreksleidraad (bijlage 2).

### 3.3.1 Aspecten waar dienstverlening van de overheid aan moet voldoen

De gespreksleider heeft een lijst met 18 aspecten van overheidsdienstverlening aan de deelnemers voorgelezen; de lijst is ook uitgedeeld zodat zij gelijktijdig konden meelesen (zie bijlage 3). Elk aspect is voorzien van uitleg en een aantal voorbeelden. Vervolgens is een eerste reactie op de lijst gevraagd en daarna hebben de deelnemers aangegeven welke vijf aspecten zij voor de overheidsdienstverlening het belangrijkste vinden.

Na het voorlezen en doornemen van de lijst met aspecten blijkt dat men de omschrijving van de aspecten en de voorbeelden duidelijk vindt en dat deze helpt om duidelijk te maken over welk aspect van dienstverlening het gaat. Sommige mensen vinden de lijst lang en geven aan dat het lastig is om de vijf belangrijkste te kiezen, de dienstverlening moet eigenlijk aan al deze aspecten voldoen (*“geweldig als de overheid hier aan zou voldoen”*).



Opgemerkt wordt dat sommige aspecten wel in elkaars verlengde liggen, bijvoorbeeld 'privacy', 'veiligheid' en 'regie op gegevens' liggen volgens sommige deelnemers in elkaars verlengde. Dit wordt ook gezegd bij 'eenvoudig' en 'toegankelijk'. In de groep jongeren wordt opgemerkt dat de overheid jongeren beter zou moeten helpen met alle nieuwe verantwoordelijkheden die ze vanaf hun 18<sup>e</sup> verjaardag hebben. Zij worden er door overvallen en hebben niet een netwerk waarop ze terug kunnen vallen.

Op basis van de individuele keuze van vijf belangrijkste aspecten kunnen we de volgende tabel maken:

*Belang aspecten van dienstverlening van de overheid: aantal keren dat aspect is genoemd*

aspecten	lageropgeleide deelnemers (n = 6)	hogeropgeleide deelnemers (n = 6)	jongeren (n = 6)	ondernemers/ zzp-ers (n = 6)
1. Persoonlijk	2	-	1	2
2. Veiligheid	1	1	2	1
3. Keuzevrijheid	2	1	1	-
4. Begrijpelijkheid	4	4	4	4
5. Transparantie	1	4	4	-
6. Proactief	3	1	2	3
7. Regie op gegevens	1	1	-	1
8. Toegankelijkheid	1	1	1	2
9. Eenvoudig	2	3	1	1
10. Hulpvaardigheid	2	1	3	2
11. Gebruikersvriendelijkheid	2	3	2	2
12. Vertrouwen	-	-	2	1
13. Oplossingsgericht	2	4	1	3
14. Snelheid	2	-	-	3
15. Verantwoordelijkheid	3	1	3	2
16. Privacy	1	1	1	1
17. Vindbaarheid	-	3	1	1
18. Gemak	1	1	1	1

Er is een duidelijk verschil tussen de lageropgeleide deelnemers en de hogeropgeleiden. De lageropgeleiden leggen de nadruk op de aspecten 'begrijpelijkheid', 'proactief' en 'verantwoordelijkheid'. Bij de hogeropgeleide deelnemers gaat het vooral om 'begrijpelijkheid', 'transparantie', 'oplossingsgericht', 'eenvoudig', 'gebruikersvriendelijkheid' en 'vindbaarheid'. De jongeren kiezen vaak 'begrijpelijkheid', 'transparantie', 'hulpvaardigheid' en 'verantwoordelijkheid'. De ondernemers/zzp-ers tot slot noemen vaak 'begrijpelijkheid', 'proactief', 'oplossingsgericht' en 'snelheid'.

In alle groepen komt het aspect 'begrijpelijkheid' als meest genoemde naar voren.

Desgevraagd vindt een aantal deelnemers dat de aspecten 'privacy' en 'veiligheid' belangrijker zijn dan vijf jaar geleden. Toch worden deze niet vaak genoemd. Enkele deelnemers merken op men er eigenlijk vanuit gaat dat de overheid dat goed heeft geregeld, men vindt het een soort 'hygiëne factor' ("ik weet zeker dat ze 100% inzetten op dat ze niet gehackt worden"). Enkele andere deelnemers vinden dat het steeds belangrijker wordt om te zorgen dat de dienstverlening van de overheid begrijpelijk, transparant en toegankelijk is, de overheid wordt geacht om uit te leggen hoe dingen in elkaar zitten en mag niets te verbergen hebben voor de burgers. Dat impliceert ook dat de overheid open moet staan voor vragen van burgers. Tot slot wordt gezegd dat er door de verdergaande digitalisering steeds meer eisen worden gesteld aan het aspect 'snelheid' en dat alle informatie altijd beschikbaar moet zijn.

In de gesprekken komt niet naar voren dat corona veel impact heeft gehad op de eisen die men aan de overheidsdienstverlening stelt. Wel wordt soms gezegd dat men de informatie over corona niet altijd duidelijk vond.

### 3.3.2 Samenvattend

Uit een lijst met 18 aspecten van dienstverlening komt in alle groepen naar voren dat men veel belang hecht aan het aspect 'begrijpelijkheid'. Daarnaast worden de aspecten 'oplossingsgericht', 'transparantie', 'proactief', 'gebruikersvriendelijkheid', 'verantwoordelijkheid' en 'hulpvaardigheid' veel genoemd in de top 5 van de deelnemers. Een deel van de respondenten gaat er stilzwijgend van uit dat 'privacy' en 'veiligheid' door de overheid goed worden geregeld en ziet dit als een vanzelfsprekendheid die eigenlijk niet onder de aspecten van dienstverlening thuishoort.

## 3.4 De impact van COVID-19

Welke impact heeft COVID-19 gehad op het leven van de deelnemers? In de gesprekken zijn we eerst ingegaan op de specifieke situaties van de deelnemers (burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers). Vervolgens is doorgepraat over de invloed van de digitalisering op henzelf en de samenleving in het algemeen. Tot slot is stilgestaan bij de wenselijkheid van een verdergaande digitalisering van de dienstverlening van de overheid. Zie blok D van de gespreksleidraad (bijlage 2).

### 3.4.1 De impact van COVID-19 op het dagelijks leven/de onderneming

De impact van COVID-19 op het dagelijks leven *van de burgers* is groot. Corona had en heeft invloed op alle aspecten van het leven, zowel op de werksituatie, de thuissituatie als op het sociale leven. Men spreekt bijvoorbeeld van de volgende veranderingen in het leven:

- niet meer kunnen werken
- deels kunnen werken
- kinderen die thuis online onderwijs volgen
- volledig thuis moeten werken
- minder contact met collega's
- studievertraging
- verlies van inkomen en omzet
- geen contact met familie in Nederland
- geen contact met familie in buitenland
- wegvallen van je sociale leven
- wegvallen sportbeoefening
- geen spontane dingen kunnen doen
- beperking van je vrijheid om dingen te kunnen doen

Dit alles heeft veel met de deelnemers gedaan. Voor de meeste deelnemers is het een heftige periode, men mist de sociale contacten, omschrijft de periode als irritant, vreselijk en vervelend. Het vele videobellen op het werk wordt lastig gevonden, men had niet altijd goede thuiswerkvoorzieningen en van continue kinderen over de vloer werden sommige mensen ook een beetje gek. Vooral het gemis van contact met kleinkinderen en familieleden in andere landen is voor veel mensen moeilijk.

Het leidde bij veel mensen tot gevoelens van onzekerheid over de toekomst, angst voor de gevolgen van het virus, en onmacht en stress. Want hoe lang gaat dit nog duren, wanneer is er een medicijn of een vaccin, hoeveel doden vallen er nog, zijn vragen die bij de deelnemers opkomen. Slechts een enkeling voelt deze onzekerheid en angst niet, maar stelt dat we het in Nederland goed hebben aangepakt en heeft er vertrouwen in dat er een vaccin komt. En ook vinden sommige deelnemers het goed dat er noodgedwongen een pas op de plaats is gemaakt, dat we weer wat bewuster zijn geworden van een aantal zaken en minder gehaast leven.

Bijna alle burgers zijn in deze periode meer online geweest. Bijvoorbeeld videobellen via zoom, skype, whatsapp (zakelijk en privé), online winkelen en surfen op internet. Over het algemeen leverde dat de deelnemers geen problemen op, men deed dit al en is het vooral meer gaan doen. Soms leverde dat problemen op met de kwaliteit van

# KANTAR

de internetverbinding of met een niet eerder gebruikt programma, maar inmiddels is dat bij de meeste mensen wel op orde. Men gebruikt verschillende devices om online te gaan: smartphone, laptop of iPad.

Voor de *groep jongeren* had en heeft corona vooral impact op hun opleiding, hun sociale leven en hun (toekomstige) werksituatie. Zij noemen de volgende veranderingen:

- wegvallen stage
- digitaal lessen volgen
- geen toegang tot studiefaciliteiten zoals computerlabs
- niet doorgaan van examens
- lastig werk kunnen vinden
- aan huis gebonden zijn
- wegvallen sociale contacten
- weer thuis bij ouders gaan wonen
- mondkapje dragen in het OV

De jongeren zijn het er unaniem over eens dat onderwijs thuis volgen niet de beste methode is om iets te leren. Het is te makkelijk om niet te participeren in de les, het vergt te veel zelf discipline om de lessen goed te volgen en de kwaliteit van de online lessen laat ook te wensen over. *“ik logde in, deed m'n camera uit en ging verder slapen”*. Daarnaast wordt het volledig moeten betalen van collegegeld als onrechtvaardig ervaren.

De jongeren pakken hun sociale leven inmiddels wel weer een beetje op, maar zijn zich er ook van bewust dat de verspreiding van het virus nu vooral via jongeren verloopt. Ze vragen zich af hoe lang hun leven nog op pauze staat, in een periode dat je het leven nog in de startblokken staat (*“het is gewoon moeilijk om dit deze situatie aan je carrière te beginnen”*). Sommigen vragen zich af of ze na afronding van hun opleiding een geschikte baan kunnen vinden, anderen maken zich door de aard van hun opleiding (logistiek, onderwijs, zorg) daar geen zorgen over.

Meer jongeren zijn somber, eenzaam, of voelen zich onzeker, bijvoorbeeld ook omdat ze horen zeggen dat de wereld nooit meer hetzelfde zal zijn na corona. En ze vragen zich af hoe lang het nog gaat duren. De jongeren lijken zich niet echt zorgen te maken over de afbetaling van de schulden die ze tijdens hun opleiding hebben opgebouwd of over hun toekomstige huisvesting. De houding is wat dat betreft een beetje van “we zien wel tegen die tijd” en er is wel het vertrouwen dat de verzorgingsstaat in Nederland nog steeds functioneert.

Jongeren vinden wel dat er in de communicatie van de overheid over de Coronacrisis te weinig aandacht is voor hun leeftijdsgroep. De dreigende jeugdwerkloosheid wordt bijvoorbeeld volgens hen niet genoemd, jongeren krijgen vooral van de overheid te horen dat ze zich aan de regels moeten houden. De overheid heeft volgens hen volksgezondheid als prioriteit en jongeren staan voor de overheid onder aan de lijst. Terwijl jongeren belangrijk zijn voor de toekomst. Kortom: ze voelen zich een beetje vergeten door de overheid.

Voor vier van de zes *ondernemers/zpp-ers* heeft Corona grote gevolgen op hun onderneming gehad. Dit heeft vooral te maken met de aard van hun onderneming en de plek waar ze gevestigd zijn.

Hun ervaringen:

- het horecabedrijf heeft te maken gehad met volledige sluiting van het bedrijf en na weer opstarten zijn ze geconfronteerd met de mondkapjesplicht wat opnieuw impact heeft op de bezoekersaantallen;
- de retailer is open gebleven maar heeft de omzet op locatie grotendeels zien wegvallen en zien verschuiven naar online;
- zpp-er heeft atelier/showroom moeten sluiten en heeft de eerste maanden van de crisis geen omzet gehad;
- zpp-er heeft deel van de activiteiten moeten staken, andere activiteiten konden in aangepaste vorm verder gaan.

Deze vier bedrijven/zpp-ers zijn geconfronteerd met het wegvallen van een groot deel van de omzet. Zoals eerder naar voren kwam, hebben zij daarom naar tevredenheid gebruik gemaakt van de diverse regelingen waar ze voor in aanmerkingen kwamen (TOZO, NOW).



De andere twee ondernemers hebben andere ervaringen:

- op bouwbedrijf heeft corona weinig impact gehad, de werkzaamheden konden gewoon doorgang vinden;
- adviesbureau is volledig thuis gaan werken, kon de omzet redelijk vasthouden, ziet de omzet nu stijgen maar verwacht voor de toekomst een duidelijke neergang in omzet.

De ondernemers/zzp-ers proberen er onder deze omstandigheden wel het beste van te maken.

Ze zetten hun personeel in om achterstallig onderhoud weg te werken, zoeken naar andere manieren om hun producten onder de aandacht te brengen, zetten meer in op de online verkoop, zijn coronaproef weer deels open gegaan, proberen de activiteiten die wel doorgang kunnen vinden verder uit te bouwen en ontwikkelen nieuwe producten en gebruiken andere verkoopkanalen.

Het adviesbureau is volledig over gegaan op thuiswerken en ziet dat het lastig is om zonder fysiek contact de bedrijfscultuur te bewaren, je moet daar volgens hem veel effort stoppen. Een andere ondernemer verwacht dat thuiswerken zal leiden tot een aantasting van de loyaliteit van werknemers naar de onderneming toe. Thuiswerken of andere verkoopkanalen inzetten was voor de ondernemers/zzp-ers geen probleem, zij waren daar al goed op voorbereid.

Ondernemers met teruglopende omzet hebben keuzes moeten maken in hun personeelsbeleid. De NOW-regeling maakt dat ze nu geen medewerkers met een vast contract zullen ontslaan, maar dat er bijvoorbeeld niet meer met oproepkrachten wordt gewerkt. Volgens het adviesbureau speelt al langer in bedrijven dat er gekeken wordt naar besparingen op personeelskosten en zullen bedrijven corona ook aangrijpen om reorganisaties door te voeren. Dat levert zijn bedrijf tijdelijk meer werk op, maar op de langere termijn zal ook hij met een teruglopende omzet te maken krijgen.

### 3.4.2 Omgang met verdergaande digitalisering

De meeste deelnemers geven aan dat ze geen of weinig problemen ondervinden met de digitalisering van de samenleving. Een aantal lageropgeleiden twijfelt soms aan de eigen vaardigheden, maar desgevraagd lijkt dat meer met de aard van de digitale bezigheden (bijvoorbeeld aangifte belastingen) te maken te hebben dan met het digitale aanbod. Een ondernemer realiseert zich dat hij niet goed genoeg op de hoogte is van alle mogelijkheden.

Het online zaken moeten regelen, levert over het algemeen geen stress op, maar men mist soms wel bevestiging dat men het goed heeft gedaan en het kost soms de nodige tijd om dingen te regelen. Een aantal hogeropgeleide deelnemers vindt het lastig dat je altijd bereikbaar moet zijn en snel moet reageren, mede omdat ze nu thuis veel moeten werken. De ondernemers geven ook aan dat het gebrek aan persoonlijk contact als gevolg van het thuis moeten werken, maakt dat je andere manieren van contact moet faciliteren om toch de teamspirit te behouden.

Zoals eerder naar voren kwam, hebben vooral jongeren behoefte aan bevestiging dat ze bepaalde zaken goed digitaal hebben geregeld. Zij vinden de taal van de overheid vaak ingewikkeld en zijn onzeker of ze het wel goed hebben gedaan, maar krijgen geen terugkoppeling van hun actie. Ze hebben er behoefte aan om te weten of hun aanvraag goed is doorgekomen.

Een aantal deelnemers vindt het jammer dat digitaal contact ten koste gaat van persoonlijk contact, zowel in de privé sfeer als zakelijk. Een deelnemer noemt de afspraak met de bank om vervolgens in het kantoor van de bank in een kamer met een laptop te worden gezet, een ander vindt een call met een huisarts vervelend. Andere deelnemers vinden het juist handig dat je op deze manier zaken kunt regelen, het is tijdbesparend. En ook privé kan digitaal contact een waardevolle aanvulling zijn op het fysieke contact. Persoonlijk contact blijft volgens de lageropgeleide deelnemers nodig bij emotionele gebeurtenissen en persoonlijke zaken zoals financiën en gezondheid.

De deelnemers hebben geen van allen behoefte aan hulp bij het digitaal regelen van hun zaken, maar stellen wel dat zij regelmatig hulp bieden aan mensen in hun omgeving (kinderen, ouders, grootouders e.d.). Volgens de deelnemers hebben vooral oudere mensen, mensen met een lagere opleiding, mensen met een (verstandelijke) beperking en mensen met een migratie achtergrond moeite met de digitalisering. Een aantal deelnemers met een migratie achtergrond geeft aan dat ze vaak moeten inspringen bij hun ouders, omdat ze de taal niet goed machtig zijn. Niemand is bekend met de mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid, zoals de Informatiepunten Digitale Overheid.

De burgers en ondernemers/zzp-ers hebben er geen problemen mee als de dienstverlening van de overheid meer digitaal wordt. Men verwacht dat dit tot meer gemak, gebruikersvriendelijkheid en efficiency leidt. Voorwaarde is wel dat het technisch goed functioneert en de site begrijpelijk is. En, dat je indien nodig, bij complexe vragen telefonisch contact op kan nemen of langs kan blijven gaan bij een balie. Men vindt het belangrijk dat er naast het digitale kanaal een andere mogelijkheid tot contact is, voor mensen die hier in niet mee kunnen gaan. Gesteld wordt dat er in de manier waarop je zaken regelt met de overheid wel keuzevrijheid moet zijn.

De inzet van beeldbellen, chatfunctie en virtual reality kan volgens een aantal deelnemers bijdragen aan de optimalisatie van de dienstverlening. Want soms is het toch prettig om elkaar even te kunnen zien, te spreken en te kunnen overleggen maar dat hoeft dus niet altijd via een fysieke afspraak. In de praktijk blijkt men nu ook de telefoon te pakken als men er via de website niet uitkomt.

Jongeren zouden het handig vinden als er een plek is waar alles wat voor jongeren relevant is samen wordt gebracht. Zij zien er nu nog vaak tegen op om zaken met een overheidsorganisatie te regelen en stellen het daarom soms lang uit. Ze verwachten voor de toekomst dat dit eerder moeilijk zal blijven dan dat het makkelijker zal worden.

De ondernemers/zzp-ers verwachten van de overheid vooral een deskundige en behulpzame opstelling. Ze willen contact met iemand die verstand heeft van hun branche, die ter zakekundig is en problemen kan oplossen.

Om de dienstverlening aan de groep digi-onvaardigen op peil te kunnen houden, zou de overheid cursussen kunnen organiseren (al is dat niet voor iedereen een oplossing) en zou de overheid moeten faciliteren dat mensen bij bepaalde zaken mondeling hulp en informatie kunnen krijgen. Men heeft het idee dat de toegang tot dit soort hulp in wijk- en buurtcentra is afgeschaft, met de initiatieven die er op dit punt wel zijn, zoals de Digi-Hulplijn en de Informatiepunten Digitale Overheid, is men niet bekend (zoals hierboven al eerder aangestipt).

### 3.4.3 Samenvattend

De impact van COVID-19 op burgers, jongeren en ondernemers/zzp-ers is groot geweest. De impact verschilt per persoon, maar bijna iedereen was beperkt in zijn bezigheden, moest oplossingen zoeken voor het wegvallen van contact. Een deel van de ondernemers/zzp-ers moest het hoofd bieden aan terugvallende of wegvallende omzet en moest afscheid nemen van personeel. De ondernemers/zzp-ers zijn vol lof over de steun die vanuit de overheid is gegeven.

Voor de meeste burgers en jongeren geldt dat zij vanuit huis moesten werken en online onderwijs volgen. Jongeren geven aan dat hun leven min of meer 'on hold' heeft gestaan en vinden dat er vanuit de overheid te weinig aandacht is voor hun situatie. Over het algemeen kijkt men terug op een lastige periode die tot veel angst en onzekerheid heeft geleid.

Het toegenomen gebruik van het digitale kanaal en middelen, als gevolg van COVID-19, heeft de deelnemers niet voor problemen gesteld. Men was gewend veel online te regelen en digitaal contact te hebben en de uitbreiding van online activiteiten kon eenvoudig worden opgepakt. Maar men vindt het vervangen van persoonlijk contact door digitaal contact wel jammer, zowel in de privé als in de zakelijke sfeer.

Burgers en ondernemers/zzp-ers achten zichzelf digivaardig genoeg om ook aan een verdergaande digitalisering van de samenleving en de dienstverlening het hoofd te kunnen bieden. Ze verwachten dat dit zal leiden tot meer gemak, gebruikersvriendelijkheid en efficiency. Zij hebben bij deze ontwikkeling geen hulp nodig, kunnen de meeste zaken zelf oplossen en verwachten dat in de toekomst ook te kunnen. Een betere terugkoppeling en/of bevestiging van hun handelingen wordt op prijs gesteld.

Het ligt volgens hen anders voor oudere mensen, mensen met een taalachterstand, mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een migratie achtergrond. Zij weten uit eigen ervaring dat deze groepen hulp nodig hebben bij de digitalisering. De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid, zijn niet bekend. De kanalen die men wel kende (zoals het wijk- en buurtwerk), zijn weggevallen. Ze vinden dat de overheid de verantwoordelijkheid heeft dienstverlening ook voor deze groepen toegankelijk te houden, door het blijven aanbieden van de mogelijkheid tot persoonlijk/face-to-face contact, of



bijvoorbeeld door het organiseren van cursussen. Maar vooral door het bieden van keuzevrijheid in de manier waarop je je zaken met de overheid wilt regelen.

## 3.5 Innovatie en ontwikkelingen binnen de dienstverlening van de overheid

Rond de dienstverlening van de overheid spelen innovaties en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de manier waarop gegevens worden gedeeld en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Wie heeft de regie op je gegevens en beslist wat er mee gebeurt? En wat vindt men van de ontwikkeling van een digitale identiteit? Hoe kijkt men tegen de integratie van kanalen aan? We hebben deze ontwikkelingen aan de deelnemers voorgelegd en beschrijven hun reacties daarop in de volgende paragrafen. Zie voor de vraagstelling de gespreksleidraad, blok E (bijlage 2).

### 3.5.1 Regie op gegevens

De deelnemers zijn unaniem van mening dat burgers en ondernemers/zzp-ers hun eigen gegevens moeten kunnen inzien en er recht op hebben om te weten met wie die gegevens worden gedeeld. Men stelt dat het je eigen gegevens zijn, een aantal deelnemers vergelijkt het met de toegang tot je medische gegevens. Voor het delen van gegevens moet in hun ogen altijd toestemming worden verleend en de overheid moet er op toezien dan dit goed verloopt. De burger moet wel behoed worden voor het te gemakkelijke geven van toestemming.

### 3.5.2 Ontwikkeling van een digitale identiteit

Het werken met een digitale identiteit voor zowel de overheid als andere partijen komt de deelnemers in eerste instantie handig over, maar het roept ook direct vragen op over de veiligheid daarvan. Wat als iemand zijn telefoon verliest? En hoe wordt dit beveiligd? Hoe voorkom je cybercriminaliteit? Als er een datalek is, dan worden bij deze werkwijze heel veel gegevens in een keer blootgelegd.

Men vindt het beangstigend klinken en krijgt er geen goed gevoel bij. Doorpratend daarover lijken de meeste deelnemers het niet nodig te vinden om zowel bij de overheid als bij andere partijen met eenzelfde inlog te werken, de nadelen daarvan zijn groter dan de voordelen. Men ziet dit als een oplossing voor een probleem dat zij niet als zo danig ondervinden.

### 3.5.3 De integratie van kanalen

Veel deelnemers geven aan dat ze voor hun gevoel al een centrale ingang hebben tot de verschillende onderdelen van de overheid. Voor de meeste deelnemers is dat door de site [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) te bezoeken of door te googelen op bepaalde onderwerpen. Het lijkt enerzijds handig om te gaan werken met één centrale, uniforme website, maar men komt over het algemeen ook nu wel bij de juiste organisatie uit. De jongeren geven aan dat ze het wel handig zouden vinden als er ergens onder het kopje 'studenten' voor hen relevante informatie te vinden zou zijn.

Dat de verschillende overheidswebsites een andere indeling hebben, lijkt geen groot probleem te zijn. Het nadeel van één centrale website kan zijn dat het onoverzichtelijk wordt en dat er bij een storing met geen enkele organisatie contact kan worden gelegd. Want als een centrale website er uit ligt, dan ligt alles er uit.

Eén fysieke balie waar men voor vragen over alle overheidsorganisaties terecht kan, acht men niet realistisch. Het klinkt in theorie mooi, maar dit zal te hoge eisen aan de medewerkers op deze fysieke hulppunten stellen. Nu al ervaart men te weinig kennis om de vragen te beantwoorden van één organisatie, laat staan wanneer dat voor alle overheidsorganisaties zou zijn.

### 3.5.4 Samenvattend

Men vindt het vanzelfsprekend dat burgers en ondernemers zelf regie hebben over de gegevens die overheidsorganisaties over hen verzamelen. Het delen van gegevens met partijen buiten de overheid kan alleen als men daar expliciet toestemming voor verleent. Daarbij moet de overheid een controlerende taak uitoefenen, mede om mensen tegen zichzelf te beschermen. Aan het gebruiken van een digitale identiteit die bij zowel overheid als



Amsteldijk 166  
1079 LH Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 59 99  
[www.kantar.com](http://www.kantar.com)

andere partijen kan worden gebruikt, kleven volgens de deelnemers veel nadelen. Het lijkt handig maar er worden veel vraagtekens gezet bij de beveiliging daarvan.

Men lijkt het geen probleem te vinden dat verschillende overheidsorganisaties een eigen website hebben. Via google komt men meestal snel bij de juiste website uit. Men lijkt niet zozeer behoefte te hebben aan een centrale website, maar aan websites die hen goed en efficiënt helpen bij het beantwoorden van hun vragen of het regelen van hun zaken. Jongeren hebben wel interesse in een domein dat zich specifiek op hun situatie richt. Fysieke punten waar alle overheidsorganisaties samen komen, vindt men niet realistisch.



## Bijlagen

Amsteldijk 166  
1079 LH Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 59 99  
[www.kantar.com](http://www.kantar.com)

## Bijlage 1 Overzicht respondenten

### Groep lageropgeleiden:

<i>geslacht</i>	<i>leeftijd</i>	<i>opleiding/bezigheden</i>	<i>gezinssituatie</i>
vrouw	47	Mavo, werkend	partner
man	33	MBO, werkend	partner
vrouw	36	MBO, werkend	partner
man	67	VMBO, gepensioneerd	geen partner
man	28	Mavo, werkend	geen partner
vrouw	55	Mavo, werkend	partner

### Groep hogeropgeleiden:

<i>geslacht</i>	<i>leeftijd</i>	<i>opleiding/bezigheden</i>	<i>gezinssituatie</i>
vrouw	37	HBO, werkloos	partner
man	56	WO, werkend	geen partner
man	27	WO, werkend	geen partner
man	49	HBO, werkend	geen partner
vrouw	42	HBO, werkend	partner
vrouw	68	WO, gepensioneerd	partner

### Groep ondernemers:

<i>geslacht</i>	<i>soort bedrijf</i>	<i>aantal werknemers</i>
man	horeca	17
vrouw	interieurontwerp	ZZP-er
man	Zakelijke dienstverlening	27
man	retail	17
vrouw	trainer/evenementenbranche	ZZP-er
man	bouw	45

### Groep jongeren:

<i>geslacht</i>	<i>leeftijd</i>	<i>opleiding/bezigheden</i>	<i>gezinssituatie</i>
man	24 jaar	WO, werkzaam	zelfstandig wonend
man	17 jaar	MBO, studerend	woont bij ouders
man	23 jaar	HBO, werkzaam	zelfstandig wonend
vrouw	19 jaar	MBO, werkzoekend	zelfstandig wonend
vrouw	20 jaar	VWO, studerend	woont bij ouders
man	19 jaar	HBO, studerend	zelfstandig wonend

## Bijlage 1 Gesprekspuntenlijst

### Blok 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.

### Blok 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. Of het nou online, digitaal of elektronisch is. Bijvoorbeeld:
  - *Opzoeken van informatie over een bepaald onderwerp*, zoals 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 onderwerp*, 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, DUO etc.
- Organisaties zoals scholen, ziekenhuizen en politie maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.
- We gaan het in dit onderzoek over verschillende thema's hebben:
  - jullie ervaringen met en de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid
  - de coronacrisis en of jullie hierdoor anders over de overheid en de dienstverlening zijn gaan denken
  - innovaties en ontwikkelingen: jullie ideeën daarover

### Blok C. Ervaren/verwachtingen tav van dienstverlening (30 minuten)

- Denk eens terug aan de laatste keer dat jullie met een onderdeel van de overheid te maken hadden. *INT: laat iedereen vertellen:*
  - Met wat voor organisatie of organisaties had je toen contact?
  - Waar ging dit contact over?
  - Via welk kanaal of kanalen verliep dat contact?
  - Had dat contact met een levensgebeurtenis te maken?
  - Was dat contact gerelateerd aan de Coronacrisis? Veranderde er bijvoorbeeld iets aan je situatie door de crisis?
  - *INT: indien Corona gerelateerd:* Wist je gelijk bij de juiste overheids-organisatie terecht te komen? Zo nee, hoe heb je die informatie gezocht?
- Hoe heb je dat contact ervaren? Kun je daar wat meer over vertellen?
- Wat ging er toen goed? Wat ging minder goed?
- Heeft je oordeel te maken met het resultaat, met de inhoud van het contact, met het proces of met de vorm van het contact?

- Wat vinden jullie over 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?
- We hebben nu gevraagd naar dienstverlening in de algemene zin. Maar dienstverlening is een breed begrip en dienstverlening bestaat uit verschillende zaken. We zijn benieuwd wat jullie belangrijke eigenschappen van dienstverlening vinden. Daarbij gaat het om kenmerken van dienstverlening zoals de snelheid van het contact of de begrijpelijkheid van informatie. We hebben een lijst met 18 verschillende eigenschappen:
- *INT: Lijst + antwoordformulier uitdelen en samen doorlezen.* Is deze lijst duidelijk? Roept de lijst vragen bij jullie op? Is het verschil tussen de kenmerken voldoende duidelijk?
- Waar moet de dienstverlening van de overheid aan voldoen? Willen jullie op het antwoordformulier aangeven welke 5 aspecten het meest belangrijk zijn?
- Zijn bepaalde aspecten nu belangrijker dan bijvoorbeeld 1 jaar geleden? Waarom is dat? Heeft Corona daar een rol in gespeeld? Op welke manier?  
*INT: check op mediaberichtgeving, fakenieuws, datalekken, veiligheid, AI, gebruik smartphone.*

## Blok D. Impact van de Coronacrisis (40 minuten)

*INT: voor jongeren 17 tot 24 jaar*

- Wat was de impact van Corona op jullie leven de afgelopen maanden?
- Heb je de afgelopen periode tele-onderwijs gevolgd of heb je thuisgewerkt?
- Hoe kijken jullie tegen de toekomst aan? Hoe zit het met je studie en carrière? Zijn jullie bang voor schulden? Zorgen over jeugdwerkloosheid? Zorgen over de huizenmarkt?

*INT: voor ondernemers*

- Wat was de impact van Corona op jullie bedrijf de afgelopen maanden?
- In welke mate konden jullie doorwerken?
- Hebben jullie subsidie of een uitkering aangevraagd? Welke subsidie? Hoe ging dat?
- Hebben jullie afscheid genomen van medewerkers?
- Zijn jullie gaan telewerken? Zo ja, hoe ging dat?
- Was er al een digitale infrastructuur of moest dat opstarten?
- Zijn jullie meer online gaan werken, bijvoorbeeld online verkoop, inzet digitale kanalen?
- Waren jullie hier goed op voorbereid? Was het eenvoudig om dat te doen?

*INT: voor alle burgers vanaf 25 jaar*

- Wat was de impact van Corona op jullie leven de afgelopen maanden?
- Was het voor jullie werk nodig om te telewerken, zoals videovergaderen?
- Wat is daarvan het gevolg? Ongerust? Angst voor de toekomst?
- Zijn jullie in algemene zin meer online gaan doen? Wat gaat er dan nu online? *INT: bijv. online boodschappen bestellen, videobellen met vrienden / familie*
- Hoe bevalt dat? Wat gaat goed en wat niet?
- Waren jullie goed voorbereid op meer digitaal contact?
- Welke soort apparaten gebruik je nu om online te gaan? *INT: telefoon, tablet, laptop, desktop*
- Is je internetverbinding goed genoeg om 'goed' online te gaan?

*INT: voor iedereen*

- Hoe digivaardig vinden jullie jezelf eigenlijk? Heb je wel eens moeite met technologie?
- Schakel je wel eens hulp in? Van wie dan? Heb je wel eens een informatiepunt digitale overheid gebruikt? Hoe was dat?
- Kennen jullie mensen in je omgeving die moeite hebben met digitalisering?
  - Wat gaat daar mis?
  - Helpen jullie hen wel eens? Hoe dan?
  - En wat kan de overheid er aan doen? Wat is de rol van de overheid hierbij?
- Levert het jullie stress omdat er meer online gebeurt? Wat levert dan stress op? *INT: hele dag naar schermkijken, technische problemen*

- Resultaat van steeds meer digitaal contact is dat persoonlijk contact mogelijk minder wordt. Wat vinden jullie daarvan?
- Contact met de overheid wordt ook steeds meer digitaal, Corona draagt daar aan bij.
  - Wat vinden jullie in het algemeen van die ontwikkeling? Is het goed dat er meer digitaal gebeurt?
  - Denken jullie dat deze ontwikkeling, van meer online communicatie en online transacties permanent, blijvend zijn?
  - Willen jullie ook meer digitaal contact met de overheid? Denk bijvoorbeeld aan een videogesprek met een ambtenaar in plaats van persoonlijk aan een balie?
- Zijn er zaken waarvan jullie vinden dat ze nooit of maar ten dele online kunnen? Wanneer is echt persoonlijk contact nodig? Geldt dat voor bepaalde groepen mensen en/of bepaalde situaties?
- Hoe zou je graag willen dat de dienstverlening van de overheid er in de toekomst uit ziet?
- Denken jullie dat communicatie met de overheid of het regelen van dingen makkelijker wordt of juist lastiger in de toekomst?

## **Blok E. Innovatie en ontwikkelingen (20 minuten)**

*Rond de dienstverlening van de overheid spelen allerlei innovaties en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de manier waarop gegevens over jou worden gedeeld en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.*

- Wat vinden jullie: moeten burgers hun eigen gegevens kunnen inzien, weten wie ze waar voor gebruikt en die ook kunnen delen met andere partijen dan de overheid? Dus dat je zelf -voor een deel- de beslissing maakt wie gebruik mag maken van jouw gegevens?
  - Maakt het dan uit om welke gegevens het gaat?
- De overheid is bezig met het ontwikkelen van een digitale identiteit, zoals de DigiD. Het is de bedoeling dat we in de toekomst die digitale identiteit kunnen gebruiken voor zowel overheidsdienstverlening als voor digitale contacten met andere partijen. Dan kun je bijvoorbeeld bij je bank en bij de overheid op dezelfde manier inloggen. Vinden jullie dat een goed idee? Waarom?
  - Zitten er ook nadelen aan? Welke?
- Op dit moment biedt de overheid veel verschillende websites, kanalen en contactmogelijkheden aan. Wat vinden jullie daarvan?
  - Wat zijn de nadelen van het werken met verschillende websites?
  - Heeft het werken met verschillende websites voordelen? Zo ja, wat is dan een voordeel?
  - Moet er volgens jullie één online plek zijn om alles te kunnen doen? Of mogen verschillende sites ook?
  - Geldt dat ook voor één fysieke plek? Moet er één balie zijn waar je alles kunt regelen met de overheid?
  - Soms vinden contacten via het ene kanaal plaats, bijvoorbeeld online en soms via het andere, bijvoorbeeld telefonisch. Wie heeft bijvoorbeeld wel eens gebeld met een overheid naar aanleiding van online informatie? Bijvoorbeeld om te kijken of die informatie klopt? Vertel eens over die ervaring. Was dat makkelijk te doen, denk daarbij bijvoorbeeld aan het vinden van telefoonnummer op website?

## **Blok 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 maken jullie 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 wel belangrijk zijn om te noemen?
- Vragen uit de meekijkruimte?

*Dank voor de medewerking.*

## Bijlage 2 Lijst met aspecten van dienstverlening

<b>ASPECTEN</b>
<b>PERSOONLIJK</b> <i>Dienstverlening moet zo goed mogelijk op mij persoonlijk zijn afgestemd.</i>
<b>VEILIGHEID</b> <i>Dienstverlening van de overheid moet vooral veilig en betrouwbaar zijn.</i>
<b>KEUZEVRIJHEID</b> <i>Ik moet zelf kunnen kiezen hoe (via welk kanaal) ik contact heb met de overheid.</i>
<b>BEGRIJPELIJKHEID</b> <i>Ik moet alle informatie en formulieren vooral goed kunnen begrijpen.</i>
<b>TRANSPARANTIE</b> <i>De overheid moet transparant en open zijn over het gebruik van mijn informatie</i>
<b>PRO-ACTIEF</b> <i>De overheid moet mij actief wijzen op diensten en producten die voor mij belangrijk kunnen zijn</i>
<b>REGIE OP GEGEVENS</b> <i>Ik ben de baas over mijn persoonlijke gegevens en kan gedeeltelijk zelf bepalen waarvoor die gebruikt worden.</i>
<b>TOEGANKELIJKHEID</b> <i>Dienstverlening van de overheid moet door iedereen gebruikt kunnen worden, ook door mensen met een beperking of gebrek aan vaardigheden.</i>
<b>EENVOUDIG</b> <i>Dienstverlening van de overheid moet uit zo min mogelijk handelingen bestaan en vooral simpel zijn.</i>
<b>HULPVAARDIGHEID</b> <i>De overheid moet mij actief hulp bieden wanneer ik ondersteuning nodig heb bij dienstverlening.</i>
<b>GEBRUIKERSVRIENDELIJKHEID</b> <i>Dienstverlening moet afgestemd zijn op mijn behoeften en mijn gedrag</i>
<b>VERTROUWEN</b> <i>Ik moet er op kunnen vertrouwen dat de overheid goed en zorgvuldig met mij en mijn gegevens omgaat</i>
<b>OPLOSSINGSGERICHT</b> <i>Als ik een probleem heb dan zorgt de overheid zo snel mogelijk voor een goede oplossing.</i>
<b>SNELHEID</b> <i>Dienstverlening moet vooral snel zijn en weinig tijd kosten.</i>
<b>VERANTWOORDELIJKHEID</b> <i>De overheid moet het initiatief nemen om dienstverlening voor mij zo goed mogelijk te maken</i>
<b>PRIVACY</b> <i>De overheid moet er alles aan doen om mijn privacy te beschermen.</i>
<b>VINDBAARHEID</b> <i>Dienstverlening moet zo ingericht zijn dat ik alles goed kan vinden.</i>
<b>GEMAK</b> <i>Contact met de overheid moet zo makkelijk mogelijk zijn en weinig moeite kosten.</i>





Amsteldijk 166  
1079 LH Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 59 99  
www.kantar.com

## **Verslag van gesprekken over dienstverlening van de overheid zoals ervaren door Nederlanders met minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden**

*Een onderzoek in opdracht van de directie Digitale Overheid (DDO) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)*

Yolanda Schothorst

244408093 | oktober 2020

# Inhoud

<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>SAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING</b>	<b>5</b>
1.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek	5
1.2 Impressie van de gesprekken	6
1.3 Interpretatie rapportage	6
<b>HOOFDSTUK 2 ERVARINGEN MET EN WENSEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING VAN DE OVERHEID</b>	<b>7</b>
2.1 Eigen recente ervaring met de dienstverlening van de overheid	7
2.2 Oordeel over en omgang met de dienstverlening van de overheid	9
2.3 Stellingen uit het kwantitatieve onderzoek	10
2.4 Wensen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid	12
2.5 Samenvattend	13
<b>HOOFDSTUK 3 DE IMPACT VAN COVID-19</b>	<b>14</b>
3.1 De impact van COVID-19	14
3.2 Samenvattend	15
<b>HOOFDSTUK 4 DE VERDERGAANDE DIGITALISERING</b>	<b>17</b>
4.1 Verdergaande digitalisering	17
4.2 Manieren om hulp te krijgen	20
4.3 Samenvattend	20
<b>HOOFDSTUK 5 REFLECTIE OP ONDERZOEK ONDER DEZE DOELGROEPEN</b>	<b>22</b>
5.1 De gehanteerde wervingsmethoden	22
5.2 Begrip voor de vragen	22
5.3 Bereidheid deelname onderzoek	23

## Bijlagen

bijlage 1 Overzicht respondenten

bijlage 2 Gespreksleidraad

## 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 behoefte aan een nieuw model om de ervaren kwaliteit van de overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In 2019 is het eerste grote 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 (2020) is het onderzoek herhaald, met daarin ook aandacht voor de invloed van de coronacrisis. Dit jaar is extra aandacht besteed aan de jongeren en is een aparte analyse opgenomen naar hun ervaringen met de overheidsdienstverlening.

Vooraf aan het kwantitatieve onderzoek is kwalitatief onderzoek uitgevoerd door middel van focusgroepen met verschillende doelgroepen, waaronder jongeren. Via deze gesprekken ontstaat een indicatief beeld wat er onder de bevolking speelt. Daarnaast zijn er dit jaar ook gesprekken gevoerd met mensen met minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden.

De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek - samen met de verslagen van de gevoerde gesprekken - vormen de basis voor de nadere analyse uitgevoerd door Willem Pieterse.

Dit rapport gaat in op drie doelgroepen die in de steekproef van het kwantitatieve onderzoek niet of nauwelijks zijn meegenomen: minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardige burgers. Samen met het Programma Mens Centraal heeft het ministerie van BZK behoefte aan informatie van mensen die ondervetegenwoordigd zijn in het kwantitatieve deel van het onderzoek, maar ook met de dienstverlening van de overheid te maken hebben. Daarom is Kantar verzocht om hen middels kwalitatief onderzoek (individuele interviews) vergelijkbare vragen te stellen als aan de mensen die de digitale enquête hebben ingevuld (zie bijlage 2). In het hoofdrapport van Pieterse (Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening 2020) zal op enkele punten worden aangegeven in hoeverre de antwoorden van dit onderdeel van het onderzoek opvallend afwijken van de antwoorden van de mensen die de enquête hebben ingevuld<sup>2</sup>.

De individuele gesprekken met deze drie doelgroepen moesten inzicht geven in de volgende zaken:

- Op welke manier hebben burgers die over minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken met overheidsdienstverlening te maken? Welke ervaringen heeft men?
- Welke wensen en verwachtingen hebben burgers die over minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken ten aanzien van de dienstverlening van de overheid?
- In hoeverre heeft COVID-19 invloed gehad op hun beleving van de overheidsdienstverlening?
- Hoe kunnen burgers die over minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken in de toekomst in onderzoek worden betrokken?

---

<sup>2</sup> Uit kwalitatief onderzoek kunnen geen algemeen geldende conclusies worden getrokken. Dit onderdeel van het onderzoek geeft inzicht hoe mensen - die normaal buiten dit soort onderzoeken vallen - handelen, zaken ervaren en waar zij tegen aan lopen.

## SAMENVATTING

Op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft Kantar kwalitatief onderzoek uitgevoerd rond de dienstverlening van de overheid zoals ervaren door mensen die over minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden beschikken. Onderstaand vatten we de belangrijkste bevindingen uit de 24 individuele gesprekken puntsgewijs samen.

### **Impressie van de gesprekken**

- Het merendeel van de deelnemers aan dit onderzoek was ouder dan 50 jaar en veel van hen staan op afstand van de arbeidsmarkt, soms als gevolg van een aandoening, soms omdat men de zorg voor het huishouden op zich heeft genomen. En een aantal deelnemers is gepensioneerd. Als men werkt of heeft gewerkt, is dat vaak in beroepen waarin digitale en taalvaardigheden niet echt nodig zijn voor de uitoefening van het werk. Bijvoorbeeld in de bouw, in de kinderopvang, in de grafische sector of in de bloementeel.
- De deelnemers zijn verbaal heel vaardig en deelden hun ervaringen ruimhartig met ons, ze vonden het zichtbaar en hoorbaar fijn dat er naar hun verhaal werd geluisterd en dat zij konden aangeven waar zij bij het regelen van allerlei zaken met de overheid tegen aan lopen. Want over het algemeen willen deze deelnemers hun zaken met de overheid goed regelen, men is bang om in de problemen te komen als je niet adequaat reageert.

### **De ervaringen met en wensen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid**

- De deelnemers aan het onderzoek hebben vooral contact met de gemeente en de Belastingdienst en in mindere mate met andere overheidsorganisaties. De contacten hebben weinig met life events te maken, maar hebben vooral betrekking op losstaande zaken, zoals het verlengen van een rijbewijs. Het contact vindt meestal telefonisch of aan de balie plaats, deze doelgroep regelt maar weinig zaken met de overheid digitaal.
- Over het algemeen kan men goed vinden waar men moet zijn; men heeft daar al eerder ervaring mee gehad of er staat duidelijk aangegeven welk telefoonnummer gebeld kan worden. Minder taalvaardigen hebben het meeste moeite met het begrijpen van informatie van de overheid.
- Bij het regelen van meer ingewikkelde zaken, bij het digitaal iets moeten regelen en bij het invullen van formulieren vraagt men hulp; vaak aan familieleden maar ook aan externe partijen zoals de boekhouder, bewindvoerder of maatschappelijk werker. Als men iets moet regelen met de overheid, dan gaat men er meestal snel mee aan de slag. Brieven blijven niet liggen, men wil de zaken snel op orde hebben. Dit om te voorkomen dat men in de problemen komt.
- De ervaringen met de dienstverlening van de overheid zijn over het algemeen positief. Men baseert dit oordeel op de manier waarop het contact is verlopen en de behandeling door de medewerker. Een aantal voor de overheid belangrijke aspecten van dienstverlening zijn voor de doelgroepen in dit onderzoek minder van belang. Men verwacht geen overzicht van de overheid van wat er geregeld moet worden, begrijpt niet goed wat voor een informatie je nodig kunt hebben en verwacht niet altijd dat de overheid rekening houdt met hun situatie. Of de informatie begrijpelijk is, is afhankelijk van de vorm van de informatie en het gehanteerde taalgebruik. Men begrijpt over het algemeen wel wat je als burger zelf moet regelen, het contact verloopt zonder zorgen en men voelt zich over het algemeen goed geholpen.
- De meeste deelnemers zijn bang om in het contact met de overheid fouten te maken, deels omdat men niet de vaardigheden heeft om het op de manier te doen zoals gewenst door de overheid. Idealiter verloopt het contact met de overheid daarom via het door hen geprefereerde kanaal: telefonisch of aan de balie. Dat biedt de mogelijkheid om vragen te stellen en om je verhaal te doen aan een medewerker die je verder kan helpen. Ten aanzien van geschreven informatie wordt de wens voor simpel taalgebruik zonder te veel moeilijke woorden geuit. Een bevestiging vanuit de overheid wordt op prijs gesteld, dat geeft de zekerheid dat men goed heeft gehandeld.

### **De impact van COVID-19**

- COVID-19 had en heeft veel impact op het leven de deelnemers. Vooral het wegvallen van sociale contacten valt hen zwaar. De situatie roept bij veel deelnemers negatieve gevoelens op: angst, onzekerheid, onmacht, beklemming, eenzaamheid. Vooral het niet weten hoe lang de situatie nog gaat duren, wanneer het leven weer 'normaal' zal zijn, wordt lastig gevonden. Met de stelling 'de coronacrisis maakt me onzeker over de toekomst' is

bijna iedereen het eens. De onzekerheid betreft vooral de eigen situatie of die van de directe omgeving, een enkeling trekt de onzekerheid wat breder.

- De deelnemers die al online waren, zijn de afgelopen maanden wat meer online geweest. Degenen die weinig of niet online waren, zijn dat ook nu niet gaan doen. Wel is men, aangespoord door familieleden, meer contact via whatsapp en videobellen gaan onderhouden.
- De deelnemers vinden dat ze goed door de overheid geïnformeerd worden over het verloop de crisis; men duidt daarbij op de persconferenties van Rutte en De Jonge. Maar men heeft wel kritiek op de in hun ogen inconsequentie opstelling van de overheid als het gaat om de maatregelen die worden opgelegd. Want de eigen bereidheid om zich aan de maatregelen te houden is groot, maar men merkt ook dat het lastig is om uit alle tegenstrijdige berichten op te maken waar je je aan moet houden. Dit vergroot de onzekerheid. Sommige deelnemers sluiten zich inmiddels een beetje voor de informatie af, willen er niet meer mee geconfronteerd worden. De coronacrisis heeft echter geen invloed gehad op de manier waarop zij tegen de overheidsviering aankijken.

### **Verdergaande digitalisering**

- Het gebruik van digitale middelen is in deze doelgroep niet heel uitgebreid. Men heeft wel vaak toegang tot meerdere middelen, maar gebruikt niet alle.
  - Vooral bij de minder digitaal vaardigen is het bezit en gebruik van de digitale middelen beperkt. De minder digitaal vaardigen gebruiken de digitale middelen vooral voor 'recreatieve' activiteiten die niet al te veel vaardigheden vereisen. Want met simpele keuze menu's kan men wel omgaan, maar als er te veel handelingen moeten worden verricht, dan loopt men vast. Zij schatten hun eigen digitale vaardigheden ook laag in.
  - De minder bureaucratisch vaardigen schatten hun eigen vaardigheden hoger in en zij maken ook een ruimer gebruik van hun digitale middelen, kunnen meer dingen zelf instellen. Mogelijk heeft dit ook te maken met het feit dat zij hier op hun werk ook mee in aanraking komen. Maar ook zij geven aan dat er een grens is aan wat ze zelfstandig kunnen.
  - De minder taal vaardigen vinden hun eigen digitale vaardigheden ook redelijk. Zij gebruiken uiteenlopende programma's, bij voorkeur zonder te veel tekst. Als taalambassadeur bij stichting ABC hebben ze ook vaardigheden op dit terrein opgedaan.

In alle drie de doelgroepen geeft men aan moeite te hebben om de digitale ontwikkelingen te volgen.
- Men vindt het logisch dat de overheid net zoals het bedrijfsleven verder digitaliseert, men ziet daar de voordelen zeker van in. Voorwaarde daarbij is volgens de deelnemers dat er meer uitleg en begeleiding beschikbaar is. Maar het zal voor veel mensen in deze doelgroepen contact met de overheid lastiger maken, tenzij zij zich op dit punt gaan ontwikkelen. De wil om dat te doen is bij een aantal deelnemers aanwezig, maar niet iedereen verwacht dat dit realiteit zal worden.
- Videobellen als alternatief voor persoonlijk contact met de overheid wordt door meerdere deelnemers een goede optie gevonden. Maar via een app of chatten met de overheid communiceren lijkt hen minder geschikt. Berichten van de overheid via de Berichtenbox is voor deze doelgroep ook geen geschikte manier van communiceren; sommigen weten dat dit bestaat, maar vinden het te ingewikkeld, mede omdat men niet regelmatig de mail checkt. Slechts een enkeling vindt dit een goede optie. De meeste deelnemers kennen de Berichtenbox niet.
- In de gesprekken komt naar voren dat veel deelnemers weinig vertrouwen hebben in de veiligheid van digitale overheidsdiensten. Men maakt zich daar echt zorgen over, is bang dat er allerlei privé gegevens op straat komen te liggen en dat er misbruik wordt gemaakt. Men baseert dit gevoel op ervaringen uit het bedrijfsleven en de berichtgeving in de media over hackers.
- De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid zijn niet bekend. Desgevraagd stelt men het op prijs dat deze mogelijkheden er zijn. Het werken met een machtiging wordt door de meeste deelnemers afgewezen, men houdt graag zelf de regie. Eventueel gebruik van deze vormen van hulp moet laagdrempelig zijn, mede omdat men op dit moment de noodzaak om zich te ontwikkelen op dit terrein nog niet voelt; men kan in de eigen omgeving nog voldoende hulp vinden. Communicatie over deze mogelijkheden vindt bij voorkeur per post plaats of op plekken waar zij regelmatig komen, zoals een buurthuis, bibliotheek, supermarkt, winkelcentrum, ziekenhuis.

## 1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar heeft op verzoek van het ministerie van BZK en in samenwerking met het programma Mens Centraal 24 individuele gesprekken uitgevoerd met drie groepen mensen: mensen die over minder digitale-, bureaucratische en/of taalvaardigheden beschikken. De helft van de gesprekken in elke subgroep is face to face op ons kantoor in Amsterdam uitgevoerd. De andere helft van de gesprekken heeft telefonisch plaatsgevonden. Alleen mensen die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een overheidsinstelling kwamen in aanmerking voor deelname.

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

#### **Doelgroep 1: acht gesprekken met burgers die over minder digitale vaardigheden beschikken**

De selectie van deze deelnemers is telefonisch uitgevoerd door een gecertificeerd selectiebureau. De volgende selectievragen zijn daarbij gehanteerd:

De volgende uitspraken gaan over uw digitale vaardigheden. Wat geldt voor u?

	dat kan ik	dat kan ik met hulp van anderen	dat kan ik niet
Ik kan een email openen, een reply op een e-mail s turen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan op internet een zoekmachine gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan online winkelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan internetbankieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Geselecteerd zijn mensen die minimaal twee keer aangeven 'dat kan ik met hulp van anderen / dat kan ik niet'.

De gesprekken in deze doelgroep vonden plaats op in de periode 28 - 30 september 2020. Twee face tot face gesprekken zijn met een deelnemer samen met zijn of haar helpende bij het regelen van digitale zaken gevoerd.

#### **Doelgroep 2: acht gesprekken met burgers die over minder bureaucratische vaardigheden beschikken**

De selectie van deze deelnemers is online uitgevoerd door een gecertificeerd selectiebureau. De volgende selectievragen zijn daarbij gehanteerd:

Hieronder ziet u een aantal **persoonlijke zaken** die veel mensen weleens online moeten regelen. Stel dat u in een situatie zou komen waarin u deze zaken zou moeten regelen, welke zou u dan zelfstandig kunnen doen en bij welke zou u behoefte hebben aan hulp of ondersteuning?

	Zou ik zelfstandig kunnen	Ik zou behoefte hebben aan hulp
Online een afspraak maken om een paspoort of identiteitskaart aan te vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online een declaratie indienen bij mijn zorgverzekeraar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online een bankrekening openen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online een ov chipkaart aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online een Digid aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Geselecteerd zijn mensen die minimaal twee keer aangeven 'ik zou behoefte hebben aan hulp'.

De gesprekken vonden plaats in de periode 5 – 7 oktober 2020. Twee face tot face gesprekken zijn met een deelnemer samen met zijn of haar helpende bij het regelen van bureaucratische zaken gevoerd.

### **Doelgroep 3: acht gesprekken met burgers die over minder taalvaardigheden beschikken**

Op ons verzoek heeft Stichting ABC vier taalambassadeurs uit de regio Amsterdam en vier taalambassadeurs uit de regio Zwolle uitgenodigd. Deze taalambassadeurs zijn laaggeletterd.

De gesprekken vonden plaats op 12 en 13 oktober 2020. Bij alle gesprekken was een begeleider vanuit Stichting ABC aanwezig.

Een overzicht van de achtergrondgegevens van alle deelnemers is opgenomen in bijlage 1.

Alle gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die in overleg met het programma Mens Centraal is opgesteld (zie bijlage 2). Uitgangspunt daarbij was de vragenlijst die is ontwikkeld voor het kwantitatieve onderzoek. Alle gesprekken zijn gestart met een omschrijving van het onderwerp 'dienstverlening van de overheid'. In de gespreksleidraad is aangegeven welke vragen zijn afgeleid van de kwantitatieve vragenlijst.

Alle gesprekken hebben 45 minuten in beslag genomen. De gesprekken zijn door mevrouw D. van Beek van BZK, mevrouw M. van Twuijver van het programma Mens Centraal op afstand gevolgd.

## **1.2 Impressie van de gesprekken**

Het merendeel van de deelnemers aan dit onderzoek was ouder dan 50 jaar en veel van hen staan op afstand van de arbeidsmarkt, soms als gevolg van een aandoening, soms omdat men de zorg voor het huishouden op zich heeft genomen. En een aantal deelnemers is gepensioneerd. Als men werkt of heeft gewerkt, is dat vaak in beroepen waarin digitale en taalvaardigheden niet echt nodig zijn voor de uitoefening van het werk. Bijvoorbeeld in de bouw, in de kinderopvang, in de grafische sector of in de bloementeelt.

De deelnemers zijn verbaal heel vaardig en deelden hun ervaringen ruimhartig met ons, ze vonden het zichtbaar en hoorbaar fijn dat er naar hun verhaal werd geluisterd en dat zij konden aangeven waar zij bij het regelen van allerlei zaken met de overheid tegen aan lopen. Want over het algemeen willen deze deelnemers hun zaken met de overheid goed regelen, men is bang om in de problemen te komen als je niet adequaat reageert. Ze hebben geleerd om deels met hulp van anderen om hun weg te vinden in de steeds meer digitale samenleving.

## **1.3 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. 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. Achter het citaat is aangegeven tot welke doelgroep men behoort (D = minder digitaal vaardig, B = minder bureaucratisch vaardig en T = minder taalvaardig).

## 2. ERVARINGEN MET EN WENSEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING VAN DE OVERHEID

In dit hoofdstuk 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. 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. Zie voor de gehanteerde vraagstelling de gespreksleidraad, eerste deel blok C (bijlage 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 de drie doelgroepen naar voren zijn gekomen:

#### Overzicht recente ervaringen

minder digitaal vaardigen (D)	minder bureaucratisch vaardigen (B)	minder taalvaardigen (T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>aan gemeente gevraagd over doorgaan markt</li> <li>gebeld naar gemeente met melding geluidsoverlast</li> <li>Belastingdienst gebeld over huurtoeslag</li> <li>huurtoeslag aangevraagd bij Belastingdienst</li> <li>parkeervergunning bij gemeente aangevraagd</li> <li>melding van rattenplaag gedaan bij gemeente</li> <li>rijbewijs verlengd bij stadsdeelkantoor</li> <li>Belastingdienst gevraagd om toezending per post</li> <li>donorregister gebeld en gevraagd om formulier toe te sturen</li> <li>bij Belastingdienst jaarinkomen dochter opgegeven</li> <li>ID voor zoon aangevraagd bij gemeente</li> <li>zorgtoeslag aangevraagd voor zoon</li> <li>Belastingdienst gebeld over aangifte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dienst Werk en Inkomen benaderd over bijzondere bijstand vergoeding bril</li> <li>donorregister gebeld over registratie</li> <li>rijbewijs vernieuwd bij gemeente</li> <li>melding overlast bij gemeente</li> <li>bij UWV herkeuring aangevraagd</li> <li>informatie over huurtoeslag gevraagd bij de Belastingdienst</li> <li>aanvragen VOG bij ministerie van JenV</li> <li>melden overlast bij gemeente</li> <li>bij gemeente vrijstelling voor eigen bijdrage gevraagd</li> <li>klacht over legen huisvuilcontainers bij de gemeente</li> <li>met SVB contact gehad over pensioen</li> <li>met het RIVM over vakantiebestemming</li> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> <li>aanvragen aangifte formulier bij Belastingdienst</li> <li>contact met de WMO</li> <li>contact met de gemeente over betalen rekening (red.: ivm schuldhulpverlening)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> <li>Belastingdienst gebeld ivm terugvorderen huurtoeslag</li> <li>uitstel aangevraagd bij Belastingdienst</li> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> <li>ID verlengd bij gemeente</li> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> <li>rijbewijs verlengd bij gemeente</li> </ul>

De deelnemers hebben vooral contact gehad met de gemeente of de Belastingdienst en in mindere mate van andere organisaties zoals de SVB, RIVM en het donorregister. Vaak gaat het om praktische zaken zoals het verlengen van rijbewijs, ID, paspoort of het melden van overlast. Bij de Belastingdienst gaat het bijvoorbeeld om het doorgeven van



gegevens, het aanvragen van uitstel, het vragen van toelichting op een onverwachte heffing. Een aantal keren horen we dat de deelnemers een instantie benaderen met het verzoek om schriftelijk te kunnen communiceren. Opvallend is dat de minder taalvaardigen zo weinig contact met de overheid blijken te hebben, hun ervaringen beperken zich vooral tot het verlengen van rijbewijs of ID bij de gemeente en tot contact met de Belastingdienst.

De meeste deelnemers geven direct aan dat dit contact met de overheid telefonisch of aan de balie is verlopen.

*“Zolang ik alles telefonisch kan doen, gaat het goed.” (D)*

*“Ik hou van telefonisch contact.” (B)*

*“Ik ben er gewoon heengegaan.” (T)*

Bij welke overheidsinstantie men moest zijn, was voor de meeste deelnemers wel duidelijk. Je weet dit gewoon omdat je het vaker hebt gedaan (bijvoorbeeld een rijbewijs verlengen), een telefoonnummer staat meestal aangegeven in de informatie die je krijgt toegestuurd of je kunt het door middel van Googlen vinden. Er wordt door deze deelnemers ook wel gebeld met overheidsinstanties als ze behoefte hebben aan informatie. Vooral voor minder taalvaardigen is het echter soms lastig om de informatie van de overheid te begrijpen en te bepalen wat je moet doen.

*“Ik heb een aantal keren de brief door moeten lezen en op het rijbewijs gekeken en ik wist toen dat het kwam te verlopen.” (T)*

Als er echt ingewikkelde zaken geregeld moesten worden, dan geven de meeste deelnemers aan daarbij hulp te hebben gevraagd, bijvoorbeeld bij partner, kind, ander familielid of externe hulp, zoals een maatschappelijk werker, boekhouder, bewindvoerder. Want zelf voelen ze zich niet vaardig genoeg om dit (online) te doen en men is bang om fouten te maken die niet makkelijk hersteld kunnen worden. Ook vinden ze het lastig dat ze geen bevestiging krijgen van hun activiteiten.

*“Googlen doe ik wel, maar aanvragen vind ik moeilijk, dan ben ik bang dat het verkeerd gaat en dan heb je helemaal een probleem.” (D)*

*“Mijn schoonzus heeft me er bij geholpen want soms kom ik er niet uit omdat ik dan teveel lees of juist te weinig. Maar dan bel ik haar even en dan kijkt ze mee via facetime.” (B)*

*“Mijn dochter heeft dat voor me ingevuld, want de angst heb je toch dat je het verkeerd invult.” (T)*

Voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, is het online maken van een afspraak soms al een grote barrière. En daar worden ze steeds vaker mee geconfronteerd, zowel bij de overheid als bij andere organisaties, zoals de huisarts of musea.

Mensen die bureaucratisch minder vaardig zijn, kunnen vaak wel zaken digitaal regelen met de overheid, maar zij blijken moeite te hebben als er te veel handelingen verricht moeten worden. Zoals het uploaden van bestanden. Berichten lezen of dingen bekijken dat lukt wel, maar dingen veranderen dat is vaak te lastig. Ook de andere deelnemers geven aan het daar moeilijk mee te hebben.

*“Ik moet inkomensgegevens downloaden en dat lukt me niet en daar wacht ik al zes weken op dat een van de kinderen tijd heeft om dit te doen. Ik kan wel berichten lezen en e-mailen maar als ik iets moet opzoeken en downloaden en moet plakken dat kan ik niet.” (B)*

De minder taalvaardigen die moeite hebben met het spreken en verstaan van de Nederlandse taal geven het regelen van zaken met de overheid sneller uit handen. Zij vragen bijvoorbeeld een kind om te bellen omdat ze niet goed begrijpen wat de persoon aan de andere kant van de lijn hen probeert uit te leggen. Andere minder taalvaardigen willen hun zaken graag zelf regelen maar geven aan dat ze verdwalen op de websites van de overheid, daar staat veel informatie op waarin men de weg niet kan vinden en zij ervaren dat ze het gevraagde tempo waarmee inlogcodes en wachtwoorden moeten worden ingevuld niet altijd bij kunnen houden. Zonder hulp lukt het niet, maar het is soms lastig om hulp bijvoorbeeld aan de kinderen te vragen.

*“Het was al lastig om de DigiD in te typen, want dat moet binnen een bepaalde tijd en dat lukt me niet. En als je dat drie keer hebt gedaan dan denk je laat maar, en ben ik naar en belastinginspecteur gegaan.” (T)*

Samenvattend maken de volgende elementen contact met de overheid voor deze doelgroepen lastig:

- telefonische keuzemenu's die te snel gaan
- alleen online een afspraak kunnen maken voor bezoek aan de balie
- te veel handelingen moeten verrichten, zoals uploaden documenten, foto's
- lastig te begrijpen informatie in teksten van de overheid
- onoverzichtelijke websites
- te weinig begrip/empathie van de medewerkers
- ontbreken van een bevestiging van je handelen

## 2.2 Oordeel over en omgang met de dienstverlening van de overheid

Ondanks de problemen die de deelnemers ondervinden zijn hun ervaringen met de recente dienstverlening van de overheid over het algemeen positief. Men stelt dat het goed gaat als men in staat wordt gesteld om zaken persoonlijk, dus via de telefoon of aan de balie te regelen. In dat geval wordt men over het algemeen goed en vriendelijk te woord gestaan, geholpen waar mogelijk, het is volgens hen allemaal duidelijk geregeld. Over de afwikkeling van overlastmeldingen is men wat minder positief, daar gaat vaak veel tijd over heen en men ziet niet altijd dat er echt iets met een melding wordt gedaan. En ook als het over gecompliceerde zaken gaat, is men niet altijd tevreden over de manier waarop de medewerkers van de overheidsinstantie zich opstellen.

Over het algemeen zijn de minder digitaal vaardigen meer tevreden over de dienstverlening van de overheid dan de minder bureaucratisch vaardigen en de minder taalvaardigen. Mogelijk heeft dit te maken met de aard van de contacten en de instantie met wie contact nodig was. Contacten met de gemeente krijgen vaak een hogere waardering dan contacten met de Belastingdienst.

*“De melding die je van te voren krijgt is fijn.” (D)*

*“Ik had ze meteen aan de lijn en die meneer stond me goed te woord. En toen ik zei dat ik daar niet aan doe, aan online, zei hij dat hij het me ging toesturen.” (D)*

*“Ze hebben me keurig geholpen en te woord gestaan. Maar met de Belastingdienst is het wel lastig om contact te krijgen, daar krijg je altijd het antwoord stuur een mail of een brief.” (B)*

*“Deze keer heb ik het getroffen en ben je een mens en niet alleen een nummertje.” (B)*

*“Je wordt goed geholpen en je hoeft niet lang te wachten.” (T)*

*“Als ik er persoonlijk heen kan gaan dan is het prima. Ook telefonisch is het prima. Als ik digitaal moet inloggen dan is het een ramp, dan loopt het spaak.” (T)*

Een paar deelnemers zijn ontevreden:

*“Ik geef ze een 1. Niet omdat het is afgewezen maar omdat ik niet na vijf dagen een telefoontje kreeg, maar pas na vier weken en ik heb er iedere keer weer zelf achter aan moeten bellen.” (B)*

*“Af en toe is het slecht, dat je ze echt niet kunt lezen of dat je ze niet kunt invullen.” (T)*

Bij minder taalvaardigen spreekt ook soms het onbegrip dat anderen voor hun laaggeletterdheid hebben en ook hun eigen schaamte om dit in publiek toe te moeten geven. Een aantal minder taalvaardigen vertelt hoe lastig laaggeletterdheid kan zijn:

*“Als je naar de balie gaat dan zeg je niet dat je niet goed kunt lezen want er staan zoveel mensen achter je. Ik vind dat degene bij de balie ook zou kunnen vragen of je de brief begrijpt, of je goed kunt lezen. Maar dat doen ze niet.” (T)*

*“Ter plekke kan ik uitleggen dat ik niet taalvaardig ben. Als ie iets digitaal moet doen, vooral met Engelse woorden, dan kom ik er helemaal niet uit.” (T)*

Op basis van de toelichting op deze oordelen en de eerdere verhalen die de deelnemers hebben verteld, stellen we vast dat de volgende zaken en gedragingen positief bijdragen aan het oordeel over de dienstverlening:

- de mogelijkheid om met een medewerker te kunnen praten
- begrip/empathie van medewerkers voor situatie burger
- snel/tijdig reageren
- goede uitleg door medewerkers
- actieve benadering door overheid
- gevoel dat je serieus wordt genomen
- deskundige medewerkers

De volgende zaken blijken afbreuk te doen aan de waardering voor de dienstverlening van de overheid:

- lange wachttijden (op diverse momenten)
- doorgeschakeld/doorverwezen worden
- geen reactie krijgen
- onduidelijke uitleg
- medewerkers die geen begrip hebben
- arrogante opstelling van medewerkers

Alhoewel men het regelen van allerlei zaken wel ingewikkeld vindt, gaan de meeste deelnemers over het algemeen wel snel aan de slag met de zaken die ze met de overheid moeten regelen. Een enkeling stelt het weleens uit, maar dat is eerder uitzondering dan regel. Ook post van de overheid wordt snel geopend. Men houdt er niet van als zaken niet op tijd geregeld zijn en is ook bang dat dit nadelige gevolgen kan hebben voor hun persoonlijke situatie.

*“Rijbewijs verlengen: dat zijn dingen die belangrijk zijn om niet te laten sudderen.” (D)*

*“Ik regel alles meteen, het moet uit mijn hoofd meteen. Anders blijft het irritant hangen in men hoofd. Ik hou van gedane zaken, weg is weg.” (D)*

*“Dan lig ik er gewoon wakker van, dat moet ik niet vergeten.” (B)*

*“Ik word heel nerveus als ik iets moet regelen, dus ik ga er meteen voor zitten.” (B)*

*“Ik wil geen schuld dus maak alles direct open.” (T)*

*“Ik maak alles meteen gelijk open, dan ga ik kijken hoe ver ik kom. En bel dan mijn dochter, dan komt ze langs.” (T)*

Als er formulieren moeten worden ingevuld, dan kijkt het merendeel van de deelnemers eerst zelf of dat lukt. Maar als men er niet snel uitkomt, dan vraagt men hulp in de eigen omgeving of bij de externe hulpverleners of neemt contact op met de organisatie waarvoor het formulier ingevuld moet worden.

*“Ik bel ze gelijk op en vraag hoe doe ik dit en kan ik langs komen.” (D)*

*“Ik doe het zelf en laat het dan controleren voor ik het opstuur. Iemand die ik vertrouw leest het dan, de kinderen of maatschappelijk werk, of de buurvrouw. Als mijn kinderen komen dan vraag ik het de kinderen. Dan lachen ze om mijn fouten.” (B)*

*“Als ik het niet begrijp, dan vraag ik het aan mijn zus.” (T)*

Men lijkt niet vaak geconfronteerd te worden met het invullen van formulieren. Veel zaken zijn automatisch geregeld en veel veranderingen in het leven heeft men niet.

*“Ik leef heel simpel. Huurtoeslag en zorgtoeslag dat gaat automatisch.” (D)*

### 2.3 Stellingen uit het kwantitatieve onderzoek

In de gesprekken is een aantal stellingen voorgelegd die ook in het kwantitatieve onderzoek zijn opgenomen. De reacties op de verschillende stellingen zijn als volgt.

*Stelling 1: Over het algemeen houdt de overheid rekening met mijn situatie*

Deze stelling wordt lastig gevonden en wordt heel wisselend door de deelnemers geïnterpreteerd. De ene deelnemer vindt dat dit inderdaad zo is:

- de gemeente houdt je op de hoogte van ontwikkelingen in de wijk
- de Belastingdienst heeft uitstel gegeven
- het is nog steeds mogelijk is om te helpen met digitale zaken
- het UWV beschermt hem
- de overheid weet alles al van mensen en zal dus geen onnodige belastingaanslag sturen
- je klacht wordt serieus genomen

Andere deelnemers zijn het daar niet mee eens:

- de overheid kan onmogelijk weten wat je situatie is
- door alles meer digitaal te doen laat de overheid blijken geen rekening te houden met hun situatie
- men heeft alles op eigen initiatief moeten doen
- de overheid stuurt nog steeds informatie die voor minder taalvaardigen lastig te begrijpen is

En soms koppelt men het aan de bevinding dat men niet heeft gekregen waar men dacht recht op te hebben of vindt men dat er te snel een boete is uitgeschreven. En dat geeft voor hen ook aan dat de overheid geen rekening houdt met je situatie.

*Stelling 2: Over het algemeen zorgt de overheid dat ik overzicht heb over wat ik moet regelen*

Deze stelling wordt door de meeste deelnemers afgewezen of men kan geen reactie geven op de stelling. De deelnemers snappen niet altijd wat een dergelijk overzicht zou kunnen inhouden en hoe de overheid zo'n overzicht zou kunnen maken. Men verwacht soms dat een eventueel overzicht alleen via internet kan en daar maken deze deelnemers weinig gebruik van. Men stelt ook dat men eigenlijk maar weinig met de overheid te maken heeft, niets hoeft te regelen met de overheid en dus geen behoefte heeft aan overzicht. Naar voren komt ook dat deelnemers vinden dat overzicht hebben soms ook betekent dat ze tijdig op de hoogte worden gesteld van wat er van hen wordt verlangd, bijvoorbeeld als ze een herinnering krijgen over het verlopen van hun rijbewijs. Een aantal minder taalvaardigen vertellen in het kader van deze stelling dat ze vaak worden doorverwezen voordat ze bij het juiste loket komen en daarmee ontbreekt voor hen het overzicht. Tot slot hebben sommige deelnemers het gevoel dat de overheid vindt dat het je eigen verantwoordelijkheid is om zaken te regelen waar nodig, men ervaart dat je alles zelf moet regelen, zonder hulp daarbij van de overheid.

*Stelling 3: Over het algemeen begrijp ik wat ik zelf moet regelen met de overheid*

De stelling levert de deelnemers niet veel problemen op. Meer dan de helft van de deelnemers heeft het idee dat ze inderdaad wel weten wat ze zelf moeten regelen met de overheid en is het eens met deze stelling. Anderen geven aan dat het ingewikkeld is te weten waar je als burger recht op hebt, niet altijd weet dat je bepaalde gebeurtenissen aan de Belastingdienst moet doorgeven, niet snel kan vinden waar je terecht moet voor bepaalde zaken, moeite heeft om brieven van de overheid te begrijpen. Ook zeggen sommige deelnemers dat ze pas na attendering van de overheid weten wat ze moeten regelen, dat ze dit niet zelf kunnen bijhouden. Een aantal andere deelnemers geeft aan dat ze over het algemeen weinig te regelen hebben met de overheid.

*Stelling 4: Over het algemeen krijg ik informatie van de overheid op het moment dat ik het nodig heb*

Men lijkt deze stelling niet goed te begrijpen, geeft aan daar geen ervaring mee te hebben. Om wat voor een informatie gaat het dan? En hoe weet de overheid dat je dan informatie nodig hebt? Of wordt er bedoeld dat de overheid antwoord geeft op vragen? Men geeft ook aan alleen brieven van de overheid te krijgen over zaken die zij moeten doen, bijvoorbeeld invullen van het belastingformulier. Men kan op deze stelling lastig een antwoord formuleren. Soms is men het er niet mee eens omdat de ervaring is dat je bij de overheid overal zelf achteraan moet of omdat men heeft gemerkt dat men niet is geattendeerd op bestaande regelingen. Aan de andere kant ziet men betalingsherinneringen ook als een vorm van informatie. Met andere woorden: de stelling wordt niet goed begrepen.

*Stelling 5: Over het algemeen verloopt mijn contact met de overheid zonder zorgen*

Er wordt op deze stelling heel wisselend gereageerd. Sommige deelnemers vatten deze stelling op als dat ze geen problemen, conflicten of andere lastige zaken hebben met de overheid. Anderen stellen dat het lang heeft geduurd voordat er een oplossing kwam, het niet altijd makkelijk is om de juiste persoon te pakken te krijgen en hebben daar

dus wel zorgen over gehad. Ook wordt gesteld dat het alleen goed gaat omdat je overal zelf achter aan gaat of men mist het gevoel dat de overheid er voor je is.

*Stelling 6: Over het algemeen is de informatie van de overheid te begrijpen voor mij*

Het beantwoorden van deze stelling levert de deelnemers geen problemen op. Of informatie van de overheid te begrijpen is, is volgens de deelnemers afhankelijk van de vorm waarin de informatie wordt geboden. Vooral schriftelijke informatie is voor deze deelnemers lastig te begrijpen, men komt regelmatig woorden tegen die men niet begrijpt. Een enkeling denkt aan de informatie van de overheid via spots op de televisie en vindt die heel duidelijk.

*Stelling 7: Over het algemeen voel ik mij goed geholpen door de overheid*

Het beantwoorden van deze stelling levert de deelnemers weinig problemen op. Zoals ook al uit de goede beoordeling van de dienstverlening van de overheid bleek, voelen de meeste deelnemers zich goed geholpen door de overheid. Men koppelt dat bijvoorbeeld aan de ervaring dat de gemeente open staat voor contact en mensen uitnodigt om langs te komen, of aan het uiteindelijk toch oplossen van een situatie in de buurt, het tegemoet komen aan de wensen van de burger, de bereidheid om vragen te beantwoorden, het feit dat in Nederland veel zaken goed geregeld zijn. Maar aan de andere kant heeft een aantal deelnemers het gevoel dat ze niet krijgen waar ze recht op hebben en daardoor voelen zij zich niet goed geholpen. Een deelnemer vraagt zich af waarom de overheid hem zou helpen.

Over het algemeen roept een deel van de stellingen veel vragen op. Vooral laaggeletterde deelnemers en deelnemers met een niet-westerse achtergrond snappen vaak niet goed wat er met de stelling wordt bedoeld. Dat betekent dat de stellingen op verschillende manieren worden geïnterpreteerd en dat de antwoorden niet goed met elkaar vergeleken kunnen worden.

## 2.4 Wensen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid

Wat in alle verhalen van de deelnemers doorklinkt, is dat men bang is om in het contact met de overheid fouten te maken, deels omdat men niet altijd begrijpt wat men moet doen, deels omdat men niet de vaardigheden heeft om het op de manier te doen zoals gewenst door de overheid. Als zaken digitaal geregeld moeten worden, dan is men mede door het ontbreken van digitale vaardigheden bang dat er onbedoeld zaken verkeerd gaan die men niet zelf kan terugdraaien. Dat maakt dat men bij het invullen van te ingewikkelde formulieren en bij het digitaal regelen van zaken hulp inroept. En dat maakt ook dat men als er zelf zaken geregeld moeten worden de voorkeur heeft voor persoonlijk (telefonisch of aan de balie) contact met de overheid. Want de meeste van deze deelnemers zijn naar eigen zeggen goed in staat om hun woordje te doen en hun zaken te regelen. In persoonlijk contact kun je je vragen stellen, kan de medewerker antwoord geven en waar nodig helpen bij het invullen van formulieren. Ook is het belangrijk dat de overheid rekening houdt met mensen die minder geschoold of minder digivaardig zijn, dat de medewerkers laten blijken dat daar begrip voor is. Dit begrip moet ook blijken uit het taalgebruik dat de overheid hanteert in haar communicatie uitingen. Volgens een deelnemer zou het ook fijn zijn als de overheid regelmatig een update stuurt van zaken die van belang zijn.

We geven onderstaand een uitgebreide opsomming van de door de deelnemers geuite wensen:

*“Ik heb het liefst dat ze me oproepen om langs te komen. Als je iets dwarszit en je belt de gemeente, dan wil ik persoonlijk langskomen.” (D)*

*“Dat ik langs kan komen en dat ze me helpen met het invullen van papieren.” (D)*

*“Of ze sturen een formulier dat ik kan invullen en terugstuur of dat ik ze telefonisch kan spreken.” (D)*

*“Dat je een vraag kunt stellen.” (B)*

*“Telefonisch. Ik ben argwanend als het over technologie en internet gaat. Ik ben een van de laatsten die aan nieuwe dingen begint. Ik hoor graag een stem aan de telefoon. Als ze dan merken dat je het niet goed begrijpt, dan krijg ik uitleg.” (B)*

*“Graag een brief een keer in de zoveel tijd. Van denk je hier nog aan, weet je dat je dit nog moet doen.” (B)*

*“Het moet makkelijker zijn voor mensen die de taal niet goed kennen. Ik kan met DigiD inloggen maar de verdere stappen lukken me niet.” (B)*

*“Ik zou een betere samenwerking tussen partijen willen, alles werkt nu langs elkaar heen.” (B)*

*“Mondeling, dat ik kan aangeven dat ik niet kan lezen en schrijven. Voel me soms schuldig omdat ze zeggen dat ze geen papieren meer sturen omdat ze het milieu niet kapot willen maken.” (T)*

*“Digitaal, dat is gemakkelijker vanuit je eigen huis. Maar dan wel met kortere zinnen en een voorleesknoop.” (T)*

*“Ik wil liever naar ze toe gaan, mensen die met mij praten begrijp ik beter dan een brief, computer of per telefoon.” (T)*

*“Ze moeten dingen makkelijker maken. Of dat je iemand kan bellen voor hulp. Als je dingen wilt vragen dan moet je dat kunnen doen.” (T)*

*“Duidelijke taal, niet te veel dure woorden, taal die iedereen snapt en begrijpt.” (T)*

Men heeft dus vooral behoefte aan contact met een echt persoon; dit contact kan zowel telefonisch als face to face zijn. Als er schriftelijk wordt gecommuniceerd, dan is het van belang dat rekening wordt gehouden met het taalbegrip van deze deelnemers. Korte teksten met niet te veel moeilijke woorden hebben hun voorkeur.

## 2.5 Samenvattend

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn bang om in het contact met de overheid fouten te maken, deels omdat men niet de vaardigheden heeft om het op de manier te doen zoals gewenst door de overheid.

De deelnemers hebben vooral contact met de gemeente of de Belastingdienst en in mindere mate met andere overheidsorganisaties. De contacten hebben weinig met life events te maken, maar hebben vooral betrekking op losstaande zaken, zoals het verlengen van een rijbewijs. Het contact vindt meestal telefonisch of aan de balie plaats, deze doelgroep regelt maar weinig zaken met de overheid digitaal. Over het algemeen kan men goed vinden waar men moet zijn; men heeft daar al eerder ervaring mee gehad of er staat duidelijk aangegeven welk telefoonnummer gebeld kan worden. Minder taalvaardigen hebben het meeste moeite met het begrijpen van informatie van de overheid.

Bij het regelen van meer ingewikkelde zaken, bij het digitaal iets moeten regelen en bij het invullen van formulieren vraagt men hulp; vaak aan familieleden maar ook aan externe partijen zoals de boekhouden, bewindvoerder of maatschappelijk werker. Als men iets moet regelen met de overheid, dan gaat men er meestal snel mee aan de slag. Brieven blijven niet liggen, men wil de zaken snel op orde hebben. Dit om te voorkomen dat men in de problemen komt.

De ervaringen met de dienstverlening van de overheid zijn over het algemeen positief. Men baseert dit oordeel op de manier waarop het contact is verlopen en de behandeling door de medewerker. Een aantal voor de overheid belangrijke aspecten van dienstverlening zijn voor de doelgroepen in dit onderzoek minder van belang. Men verwacht geen overzicht van de overheid van wat er geregeld moet worden, begrijpt niet goed wat voor een informatie je nodig kunt hebben en verwacht niet altijd dat de overheid rekening houdt met hun situatie. Of de informatie begrijpelijk is, is afhankelijk van de vorm van de informatie en het gehanteerde taalgebruik. Men begrijpt over het algemeen wel wat je als burger zelf moet regelen, het contact verloopt zonder zorgen en men voelt zich over het algemeen goed geholpen.

Idealiter verloopt het contact met de overheid via het door hen geprefereerde kanaal: telefonisch of aan de balie. Dat biedt de mogelijkheid om vragen te stellen en om je verhaal te doen aan een medewerker die je verder kan helpen. Ten aanzien van geschreven informatie wordt de wens voor simpel taalgebruik zonder te veel moeilijke woorden geuit. Een bevestiging vanuit de overheid wordt op prijs gesteld, dat geeft de zekerheid dat men goed heeft gehandeld.

### 3. DE IMPACT VAN COVID-19

Welke impact heeft COVID-19 gehad op het leven van de deelnemers? Hoe hield men contact met collega's, familie en bekenden? Welk gevoel leverde COVID-19 op? Zie blok D van de gespreksleidraad (bijlage 2).

#### 3.1 De impact van COVID-19

De impact van COVID-19 op het dagelijks leven van de deelnemers is groot. Corona had en heeft invloed op alle aspecten van het leven, zowel op de werksituatie, de thuissituatie als op het sociale leven. Slechts een enkele deelnemer zegt dat COVID-19 weinig invloed op het leven heeft gehad, mede omdat men weinig behoefte heeft aan sociaal contact. Men geeft aan dat de beperkingen inmiddels al lang duren, is soms ook een beetje corona moe. Een aantal deelnemers reageert uitgesproken emotioneel op de vragen over corona.

Men spreekt bijvoorbeeld van de volgende veranderingen in het leven:

- minder/geen persoonlijk contact met familie en vrienden
- familie in het buitenland niet kunnen bezoeken
- spontane activiteiten zijn niet meer mogelijk
- niet meer naar de supermarkt gaan
- vrijwilligerswerk is weggefallen
- werk is weggefallen
- alleen op rustige tijden naar de winkel gaan
- vakanties zijn gecancelled, geen weekendjes weg
- kinderen zijn thuis, thuis lesgeven
- andere samenwerking tijdens werk, afstand houden
- niet meer uitgaan, naar de kroeg
- binnen blijven
- wegvallen hobby

De deelnemers proberen zich zo goed mogelijk aan de maatregelen te houden, maar hebben ervaren dat niet alle mensen dat doen. En een aantal deelnemers is echt bang om zelf corona te krijgen en ergert zich aan mensen die zich niet aan de maatregelen houden.

Dit alles heeft veel impact gehad op de deelnemers. Het leidt bij veel deelnemers tot angst voor besmetting (zelf en/of kwetsbare mensen in hun omgeving), het geeft hen een gevoel van onmacht, men vindt de situatie beklemmend, men heeft het gevoel te vereenzamen en het levert veel stress op. Want hoe lang gaat dit nog duren, wanneer is er een medicijn of een vaccin, hoeveel doden vallen er nog, hoe beïnvloedt dit de toekomst van kinderen, zijn vragen die bij de deelnemers opkomen.

*"Ik was er overspannen en er van mijn a propos van. Op het werk kwam iedereen dicht tegen je aan, dan voelde eng. Het leverde me onrust op, je bent toch bang voor zo'n ziekte. Ik ben even in de ziektewet gegaan, ik trok het even niet, vond het doodeng." (D)*

*"Ik ben niet depressief maar ik maak me wel zorgen om mijn jongens. Hoe moet dat in de toekomst, is er wel werk later?" (D)*

*"Ik was echt lichamelijk en geestelijk helemaal kapot. Ik was enorm gestrest, ik kon geen televisie meer zien." (B)*

*"Ik ben er een beetje paranoia van geworden, je hoort van alles. Je weet niet wat je moet geloven." (B)*

*"Ik voel me soms heel triest, het is moeilijk. Mijn moeder zegt ook waarom leef ik, ik kan niet meer knuffelen." (T)*

*"Ik vond het heel erg dat de oudere mensen geen bezoek mochten krijgen." (T)*

Sommige deelnemers geven aan dat ze zich er niet zo druk om maken, ze blijven positief en proberen er het beste van te maken. En ook geven mensen aan dat ze het gebrek aan vrijheid accepteren omdat het voor het bestrijden van het virus noodzakelijk is.

Om in deze periode contact te kunnen hebben met familie en vrienden worden verschillende methoden ingezet. Zo ontvangt men foto's van bijvoorbeeld kleinkinderen en belt men vaker met familie en vrienden. Een deel van de deelnemers is in deze periode meer online geweest. Vooral om bijvoorbeeld via whatsappbellen of andere vormen van videobellen contact te kunnen hebben met familie en vrienden. Zij zijn daartoe aangespoord door mensen in hun omgeving en die hebben de benodigde apps ook vaak geïnstalleerd. Maar we horen ook dat sommige deelnemers meer online zijn geweest omdat ze meer zijn gaan zoeken op internet, bijvoorbeeld naar voordelige aanbiedingen of naar zaken die hun interesse hebben, of meer tijd heeft doorgebracht op facebook, andere sociale media of YouTube. Een deelnemer geeft aan dat hij zijn medicijnen nu via internet aanvraagt bij de apotheek, een andere deelnemer met een inwonende kwetsbare ouder bestelt nu boodschappen online en laat die ophalen door de buurvrouw.

We hebben de deelnemers twee stellingen uit het kwantitatieve onderzoek voorgelegd. Met deze stellingen hebben de deelnemers weinig moeite, ze kunnen er over het algemeen makkelijk op reageren.

*Stelling 1: De coronacrisis maakt me onzeker over de toekomst*

Veel deelnemers zijn het eens met deze stelling. Vooral het niet weten hoe lang de crisis nog zal duren, hoe lang het duurt voordat er een vaccin is, het gevoel dat de kans op besmetting groter wordt omdat groepen zich niet meer aan de maatregelen houden, maakt mensen onzeker. Een aantal oudere deelnemers geeft aan dat zij zich niet echt zorgen maken over de toekomst, maar wel graag zouden willen dat alles weer normaal is. Andere deelnemers maken zich vooral zorgen over de toekomst van hun kinderen. Een enkele keer uit men zorgen over de financiële consequenties van de crisis. Een deelnemer geeft aan dat ze zich geen zorgen wil maken, maar doen wat ze kan doen om besmetting te voorkomen. Een laatste deelnemer vindt dat we nu misschien ook anders gaan leven en dat dat ook positieve gevolgen kan hebben.

*Stelling 2: Ik word door de overheid goed geïnformeerd over de crisis.*

Bij deze stelling verwijst men naar de vele persconferenties die de regering heeft gegeven naar aanleiding van de crisis en men vindt het goed dat er op deze manier aandacht aan de crisis wordt gegeven en voelt zich daardoor goed geïnformeerd. Andere mensen zeggen dat je niet persoonlijk door de overheid wordt geïnformeerd naar toch vooral zelf op zoek moet naar informatie. Sommige mensen sluiten zich van de informatie af, zij willen er eigenlijk niet meer mee geconfronteerd worden. Direct komt ook naar voren dat de regering volgens een aantal deelnemers niet duidelijk is over de aard van de maatregelen die er worden genomen, dat de regering te vaak van mening verandert en dat de maatregelen niet consequent maar tegengesteld lijken te zijn (bijvoorbeeld het aantal mensen dat samen mag komen, wat wel en niet open mag zijn). En dat levert weer extra onzekerheid op, deelnemers geven aan dat ze niet meer weten wie ze moeten geloven, het heeft hun vertrouwen in de overheid geschaad. *Red.: In de periode van het onderzoek was er veel discussie over het nut van de mondkapjes en het wel/niet verplicht stellen daarvan.*

## 3.2 Samenvattend

COVID-19 had en heeft veel impact op het leven de deelnemers. Vooral het wegvallen van sociale contacten valt hen zwaar. De situatie roept bij veel deelnemers negatieve gevoelens op: angst, onzekerheid, onmacht, beklemming, eenzaamheid. Vooral het niet weten hoe lang de situatie nog gaat duren, wanneer het leven weer 'normaal' zal zijn, wordt lastig gevonden. Met de stelling 'de coronacrisis maakt me onzeker over de toekomst' is bijna iedereen het eens. De onzekerheid betreft vooral de eigen situatie of die van de directe omgeving, een enkeling trekt de onzekerheid wat breder.

De deelnemers die al online waren, zijn de afgelopen maanden wat meer online geweest. Degenen die weinig of niet online waren, zijn dat ook nu niet gaan doen. Wel is men, aangespoord door familieleden, meer contact via whatsapp en videobellen gaan onderhouden.

De deelnemers vinden dat ze goed door de overheid geïnformeerd worden over het verloop de crisis; men duidt daarbij op de persconferenties van Rutte en De Jonge. Maar men heeft wel kritiek op de in hun ogen inconsequentie opstelling van de overheid als het gaat om de maatregelen die worden opgelegd. Want de eigen bereidheid om zich aan de maatregelen te houden is groot, maar merkt ook dat het lastig is om uit alle tegenstrijdige berichten op te



maken waar je je aan moet houden. Dit vergroot de onzekerheid. Sommige deelnemers sluiten zich inmiddels een beetje voor de informatie af, willen er niet meer mee geconfronteerd worden. De coronacrisis heeft echter geen invloed gehad op de manier waarop zij tegen de overheidsdienstverlening aankijken.

## 4. DE VERDERGAANDE DIGITALISERING

Hoe kijken deze deelnemers aan tegen de verdergaande digitalisering van de dienstverlening van de overheid? Wat betekent dit voor hen? Heeft men kennis van en interesse in manieren om daarbij hulp te krijgen? We hebben deze onderwerpen aan de deelnemers voorgelegd en beschrijven hun reacties daarop in de volgende paragrafen. Zie voor de vraagstelling de gespreksleidraad, blok E (bijlage 2).

### 4.1 Verdergaande digitalisering

Welke digitale middelen hebben de deelnemers, waar gebruiken ze deze voor en hoe schat men de eigen digitale vaardigheden in?

De **minder digitaal vaardige deelnemers** hebben toegang tot verschillende digitale middelen, maar het gebruik beperkt zich meestal tot of de smartphone of de tablet. Twee deelnemers geven aan geen enkel digitaal middel te hebben. De overigen gebruiken hun digitale middelen vooral voor whatsappen, nieuwssites lezen, gebruik social media, Googlen, e-mailen, muziek luisteren, netflix kijken, spelletjes doen.

Men schat de eigen digitale vaardigheden niet hoog in. Uitgedrukt in een rapportcijfer varieert dat tussen de 3 en de 7. Uit de toelichting daarop valt op te maken dat deze deelnemers er niets mee hebben, het lastig vinden om nieuwe dingen te doen en niet altijd vertrouwen hebben in de digitale wereld.

Een volledig overzicht van hun cijfers en toelichtingen:

*“5: ik was begonnen met een cursus en heb diploma gehaald,. Maar ik ben er niet van, is er veel misbruik en dat houdt me tegen.” (D)*

*“7: Ik zal het moeten leren zodat ik het zelf kan.” (D)*

*“4 of 5: ik vind er niets aan.” (D)*

*“4: omdat ik snel in paniek raak als ik op iets fouts druk en niet weet hoe ik dan weer in het juiste scherm moet komen.” (D)*

*“6-: soms moet ik het opschrijven om het goed te kunnen doen.” (D)*

*“Niet: het interesseert me niet, alles wordt maar gehackt. Ik vertrouw dat ding niet, ik wil geen gegevens van mezelf er op hebben.”(D)*

*“7: met mijn telefoon ben ik wel handig.”( D)*

*“3: ik zeg je eerlijk, ik doe het liever met de hand.” (D)*

Bij de **minder bureaucratisch vaardige** deelnemers lijken de digitale vaardigheden meer te variëren. Iedereen beschikt over een of meerdere digitale middelen (smartphone, laptop, tablet) en gebruikt die voor uiteenlopende zaken zoals whatsapp, nieuwsites, e-mail, spelletjes, YouTube, muziek luisteren, bankzaken, parkmobile, twitteren, online winkelen, foto's bewerken.

Er worden in deze doelgroep ook meer voldoende gegeven voor de eigen vaardigheden, men lijkt zich zekerder te voelen over dat wat men kan. De cijfers variëren tussen de 3 en de 8. Een overzicht van hun cijfers en toelichtingen:

*“3 of 4: ik heb een laptop thuis liggen maar die staat nooit aan.” (B)*

*“6: voor mijn werk heb ik inmiddels smartphone wel nodig.” (B)*

*“Ik kan met Google zoeken, een mailtje sturen, de instellingen kan ik niet, daar heb ik iemand bij nodig.” (B)*

*“7.5 of 8: het lukt op de telefoon en laptop allemaal wel.” (B)*

*“Op de telefoon vind ik mezelf wel handig. Maar ik ben niet heel goed met overheidszaken omdat ik bang ben en geen fouten mag maken. Omdat je dan niet durft te klikken, moet je daar wel zijn?” (B)*

*“6: van een aantal zaken weet ik de pc wel goed te bedienen maar niet voor alles.” (B)*

*“4: Ik kan er mee uit de voeten, maar als ik iets niet kan ga ik naar iemand die het beter kan. Bijvoorbeeld als er wat stuk is.” (B)*

*“7: want ik weet niet alles van die apparaten.” (B)*

**De minder taalvaardigen** tot slot hebben bijna allemaal toegang tot meerdere digitale middelen (smartphone, laptop, tablet). Ze gebruiken die voor uiteenlopende activiteiten zoals e-mailen, verzameling bijhouden, YouTube, snapchat, Instagram, video's kijken, bankieren, online bijeenkomsten via Zoom en Teams, marktplaats. Bij voorkeur activiteiten waarbij het niet nodig is om veel tekst te lezen of te schrijven. Een aantal van deze taalambassadeurs heeft door de werkzaamheden voor stichting ABC geleerd met de computer te werken.

Met uitzondering van de deelnemer die geen digitale middelen gebruikt, schat men de eigen digitale vaardigheden redelijk hoog in. Hun cijfers variëren tussen de 4 en de 8. Een overzicht van hun cijfers en uitleg:

*"1: ik heb zo'n iPad van Jan Slagter (red.: van omroep Max) gehad, maar ik kan er niet mee omgaan." (T)*

*"Met de telefoon ben ik heel handig, gaat steeds beter. Alleen het OV doet mijn vrouw, maar dat wil ik ook zelf gaan doen." (T)*

*"4 of 5: het is moeilijk voor mij, ik kan er niet goed mee omgaan." (T)*

*"8: toch wel redelijk, ik moet soms hulp vragen aan mijn zus bij installeren, maar ik kan me zelf verder wel vermaken." (T)*

*"7: ik ben toch wel aan het stuntelen." (T)*

*"8: ik ben best wel handig. Laatst zag ik mijn zoon iets oplossen en later kon ik dat zelf." (T)*

*"6.5: ik heb een smartphone en een iPad en daar kan ik prima mee overweg." (T)*

*"Een 6 of 5.5. Met bepaalde dingen kan ik mezelf best redden." (T)*

In alle drie de groepen vinden de deelnemers het logisch dat de overheid steeds meer zaken digitaal gaat regelen, dat is een ontwikkeling die men ook op andere terreinen ziet. De minder digitaal vaardigen realiseren zich dat dit hen voor problemen kan stellen omdat ze de ontwikkelingen niet hebben kunnen bijbenen. Een aantal deelnemers is wel van plan om zich er dan meer in te gaan verdiepen, heeft ook wel het vertrouwen dat dit met hulp van anderen gaat lukken.

*"Ik weet het, het zal eens stoppen. Maar dan volg ik een kleine cursus." (D)*

*"Pas als het niet anders kan, dan ga ik dat doen." (D)*

*"Ze maken het de mensen steeds moeilijker." (B)*

*"Ik begrijp het wel maar vind dat ze bepaalde dingen moeten open houden voor mensen die het niet kunnen of willen." (B)*

*"Het is goed voor mensen die kunnen lezen maar voor mij is het moeilijk." (T)*

*"Ik heb liever een brief, dat kan ik beter begrijpen en online maak ik eerder een fout." (T)*

Andere deelnemers zien het gemak van deze ontwikkeling zeker in, maar stellen daar soms ook eisen aan, zoals de mogelijkheid om ook op andere manieren je zaken te regelen of goede uitleg bij een digitale aanpak. :

*"Ik vind het wel fijn. Maar er mag wel wat meer uitleg en begeleiding bij." (B)*

*"Ja, al kan ik het niet en heb ik hulp van anderen nodig, ik vind het goed, het is sneller dan post of ergens naar toe moeten gaan." (B)*

*"Als ze een goede beschrijving geven, dan is het wel goed." (T)*

De verwachting van veel deelnemers is dat het contact met de overheid in de toekomst lastiger zal worden als men niet bereid of in staat is om zich te verdiepen in de digitale ontwikkelingen. Een deel van de deelnemers is wel van plan om deze aansluiting te laten plaatsvinden, maar andere deelnemers hebben er een hard hoofd in. Zij kunnen nog steeds terugvallen op hulp in de omgeving, het wordt voor hen pas echt lastig als die hulp niet meer voorhanden zou zijn. Maar er zijn ook deelnemers die verwachten dat de overheid zeker bezig is om het contact makkelijker te maken.

Opnieuw is een aantal stellingen uit het kwantitatieve onderzoek voorgelegd:

*stelling 1: Ik vind het handig om post van de overheid digitaal (= in de Berichtenbox van de overheid) te ontvangen*

Deze stelling wordt door de deelnemers afgewezen, men kent de Berichtenbox niet, werkt nu niet met de Berichtenbox en is ook niet van plan dat te gaan doen. Een attendering op een bericht in de Berichtenbox via de mail ontsnapt vaak aan de aandacht van de deelnemers.

*“Ik weet mijn eigen e-mailadres niet eens.” (D)*

*“Over mail kijk ik vaak heen, dus heb het liever per post of sms.” (B)*

*“Ik zou niet weten hoe ik daar in kan komen.” (T)*

*stelling 2: Ik vind het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet*

Deze stelling wordt op twee manieren beantwoord. Over het algemeen vindt men het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet, dat is een logische ontwikkelingen die tijdsparing kan opleveren, maar vanuit zichzelf geredeneerd vindt men het geen goede ontwikkelingen. Dit sluit aan bij wat men eerder over de verdergaande digitalisering heeft gezegd.

*stelling 3: Ik heb moeite om de digitale ontwikkelingen bij te houden*

De minder digitaal vaardige deelnemers, voorkomend in alle drie de doelgroepen, zijn het over het algemeen volmondig met deze stelling eens.

*“Er zijn zoveel codes en dingetjes voor nodig dat ik er helemaal geen zin meer in heb en dan klap ik hem dicht.” (D)*

*“Ik wil het gewoon op papier, dan heb ik het in mijn hand, dat geeft me meer vertrouwen en zekerheid.” (B)*

Andere deelnemers geven aan dat dit deels waar is. Men volgt het wel, maar heeft het gevoel dat het zo snel gaat dat men het niet volledig kan volgen.

*stelling 4: Ik maak me zorgen over de veiligheid van digitale overheidsdiensten*

Deze stelling roept veel op bij de deelnemers. Men maakt zich echt veel zorgen over de veiligheid van online activiteiten, verwijst naar hackers, misbruik, gegevens die op straat komen te liggen. De deelnemers hebben zelf of in de directe omgeving ervaring met nepmails of sms-jes, vooral van financiële instellingen. Sommige deelnemers vertrouwen er op dat de overheid de beveiliging wel goed op orde zal hebben, maar niet iedereen is daar van overtuigd.

*“Ik ben bang dat ik bedonderd wordt door internet en dat dan je hele rekening wordt geplunderd.” (D)*

*“Je hoort vaak dat privé gegevens van iemand op straat liggen, voor geen goud dat dat mij gebeurt.” (D)*

*“Je kunt helemaal geen dingen meer wijzigen en kunt daardoor in de problemen komen.” (B)*

*“Mensen kunnen dan mijn informatie stelen.” (T)*

*“Als ze mijn wachtwoord hebben dan kunnen ze met mijn DigiD alles veranderen en er misbruik van maken.” (T)*

Een enkeling vindt het juist heel veilig dat er met een dubbele verificatie via de smartphone wordt gewerkt.

Videobellen met een ambtenaar kan voor een aantal deelnemers een goede vervanging zijn voor een persoonlijk gesprek. Niet iedereen is daar echter toe in staat of toe bereid. Dat geldt ook voor de mogelijkheid om te chatten met de overheid. Soms heeft men daar bij bedrijven al goede ervaringen mee, en vindt men het de moeite waard om bij de overheid te proberen. Anderen geven aan dat ze dan het idee krijgen dat ze tegen een computer aanpraten en dat vinden ze geen goed idee. En sommige minder taalvaardigen geven aan dat chatten een beheersing van de taal vraagt die zij niet altijd hebben. Het regelen van zaken met de overheid via een app is voor veel deelnemers een stap te ver. Ook daarbij komt de vraag of het wel veilig is om de hoek kijken.

## 4.2 Manieren om hulp te krijgen

De deelnemers hebben weinig kennis van de mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid. Ze kunnen spontaan geen mogelijkheden noemen. We hebben vervolgens vier mogelijkheden voorgelegd (Informatiepunten Digitale Overheid, cursus 'werken met de eOverheid (Digisterker), Digi-hulplijn (0800 – 1508), iemand machtigen) en deze blijken onbekend te zijn.

De informatiepunten in de bibliotheken trekken de meeste belangstelling van de deelnemers. Men is bekend met de bibliotheek en bezoekt/bezocht die soms ook wel. In het volgen van een cursus hebben maar weinig deelnemers op dit moment belangstelling. Men is bang dat dit voor hen te moeilijk zal zijn en het zal zolang het niet echt nodig is niet bekijken. Wellicht dat dit in de toekomst wel interessant kan zijn. Een telefonische hulplijn is voor de deelnemers die hun zaken graag telefonisch regelen eventueel een goede optie. Maar bij alles klinkt in de verhalen van de deelnemers door dat het tot nu toe met hulp van anderen lukt om zaken met de overheid te regelen en dat er dus weinig noodzaak is om van deze vormen van hulp gebruik te maken. Het machtigen van anderen om zaken digitaal met de overheid te regelen betekent dat men de regie uit handen moet geven. En dat vinden de meeste deelnemers onwenselijk. Liever geeft men iemand in de eigen omgeving ad hoc opdracht om iets voor hen te regelen.

De meest geschikte manier volgens de deelnemers om hen van deze mogelijkheden op de hoogte te brengen is via een brief van de overheid, via televisiespotjes, een bericht in de lokale media en door informatie te verspreiden op punten waar mensen regelmatig komen. Bijvoorbeeld in een buurthuis, winkelcentrum of ziekenhuis.

## 4.3 Samenvattend

Het gebruik van digitale middelen is in deze doelgroep niet heel uitgebreid. Men heeft wel vaak toegang tot meerdere middelen, maar gebruikt niet alle. Vooral bij de minder digitaalvaardigen is het bezit en gebruik van de digitale middelen beperkt. De minder digitaalvaardigen gebruiken de digitale middelen vooral voor 'recreatieve' activiteiten die niet al te veel vaardigheden vereisen. Want met simpele keuze menu's kan men wel omgaan, maar als er te veel handelingen moeten worden verricht, dan loopt men vast. Zij schatten hun eigen digitale vaardigheden ook laag in. De minder bureaucratisch vaardigen schatten hun eigen vaardigheden hoger in en zij maken ook een ruimer gebruik van hun digitale middelen, kunnen meer dingen zelf instellen. Mogelijk heeft dit ook te maken met het feit dat zij hier op hun werk ook mee in aanraking komen. Maar ook zij geven aan dat er een grens is aan wat ze zelfstandig kunnen. De minder taalvaardigen vinden hun eigen digitale vaardigheden ook redelijk. Zij gebruiken uiteenlopende programma's, bij voorkeur zonder te veel tekst. Als taalambassadeur bij stichting ABC hebben ze ook vaardigheden op dit terrein opgedaan.

In alle drie de doelgroepen geeft men aan moeite te hebben om de digitale ontwikkelingen te volgen.

Men vindt het logisch dat de overheid net zoals het bedrijfsleven verder digitaliseert, men ziet daar de voordelen zeker van in. Voorwaarde daarbij is volgens de deelnemers dat er meer uitleg en begeleiding beschikbaar is. Maar het zal voor veel mensen in deze doelgroep contact met de overheid lastiger maken, tenzij zij zich op dit punt gaan ontwikkelen. De wil om dat te doen is bij een aantal deelnemers aanwezig, maar niet iedereen verwacht dat dit realiteit zal worden. Videobellen als alternatief voor persoonlijk contact wordt door meerdere deelnemers een goede optie gevonden. Maar via een app of chatten met de overheid communiceren lijkt hen minder geschikt.

Berichten van de overheid via de Berichtenbox is voor deze doelgroep geen geschikte manier van communiceren; sommigen weten dat dit bestaat, maar vinden het te ingewikkeld, mede omdat men niet regelmatig de mail checkt. Slechts een enkeling vindt dit een goede optie. De meeste deelnemers kennen de Berichtenbox niet.

In de gesprekken komt naar voren dat veel deelnemers weinig vertrouwen hebben in de veiligheid van digitale overheidsdiensten. Men maakt zich daar echt zorgen over, is bang dat er allerlei privé gegevens op straat komen te liggen en dat er misbruik wordt gemaakt. Men baseert dit gevoel op ervaringen uit het bedrijfsleven en de berichtgeving in de media over hackers.

De mede door de overheid aangeboden verschillende hulpinitiatieven bij digitale contacten met de overheid zijn niet bekend. Desgevraagd stelt men het op prijs dat deze mogelijkheden er zijn. Het werken met een machtiging wordt door de meeste deelnemers afgewezen, men houdt graag zelf de regie. Eventueel gebruik van deze vormen van hulp moet laagdrempelig zijn, mede omdat men op dit moment de noodzaak om zich te ontwikkelen op dit terrein nog niet voelt; men kan in de eigen omgeving nog voldoende hulp vinden. Communicatie over deze mogelijkheden vindt bij voorkeur per post plaats of op plekken waar zij regelmatig komen, zoals een buurthuis, bibliotheek, supermarkt, winkelcentrum, ziekenhuis.

## 5. REFLECTIE OP ONDERZOEK ONDER DEZE DOELGROEPEN

### 5.1 De gehanteerde wervingsmethoden

Bij de werving van de deelnemers aan dit onderzoek zijn verschillende methoden ingezet: telefonisch en online met een verschillende set screeningsvragen en via stichting ABC. Zie voor een beschrijving daarvan paragraaf 1.1. Dat levert inderdaad verschillende doelgroepen op.

Wat opvalt is dat er via de **telefonisch** afgenomen screeningsvragen deelnemers zijn geworven die echt minder digitaal vaardig zijn. Vaak zijn dit wat oudere mensen, met enige afstand tot de arbeidsmarkt. Deze groep deelnemers heeft wel de intellectuele- en taalcapaciteiten om digitaal zaken te regelen, maar zij hebben op de een of andere manier de aansluiting met de digitale ontwikkelingen gemist. Hun contact met de overheid bestaat dan ook vooral uit telefonisch en face to face contact. Als het nodig is om iets digitaal te regelen dan doen zij een beroep op mensen in de directe omgeving of op externe hulpverleners. Prettig vinden zij dat niet altijd, ze voelen zich daardoor afhankelijk van andere mensen en vinden het ook niet altijd prettig om andere mensen deelgenoot te maken van een aantal privé zaken.

De **online** werving van mensen die volgens de screeningsvragen tot de minder bureaucratisch vaardigen behoren, levert een andere doelgroep op. Men is over het algemeen wat jonger, heeft vaker betaald werk en schat de eigen digitale vaardigheden wat hoger in. De minder bureaucratisch vaardigen zijn wat meer bekend met de digitale wereld, doen ook meer zaken digitaal, schatten de eigen digitale vaardigheden wat hoger maar komen soms wel in de knel als er te veel handelingen worden vereist, zoals bijvoorbeeld het uploaden van documenten of foto's. Ook zij regelen daarom een aantal zaken liever persoonlijk, door middel van een telefonisch of face to face contact. Mede omdat men het gevoel heeft daarmee fouten te kunnen voorkomen.

De keuze om de selectie van minder taalvaardigen via **stichting ABC** te laten verlopen, leidt er toe dat we in gesprek zijn geweest met taalambassadeurs. Dit zijn laaggeletterden die er voor uitkomen dat ze problemen hebben met lezen en schrijven en die zich inzetten voor het onder de aandacht brengen van deze problematiek; ook worden zij ingezet bij het beoordelen van teksten, websites en dergelijke. Deze groep is dus niet representatief voor de totale groep minder taalvaardigen in Nederland. De taalambassadeurs geven aan dat minder taalvaardigen tijd nodig hebben om geschreven overheidsinformatie goed door te laten dringen en dat veel minder taalvaardigen daardoor hun weg in de digitale wereld lastig kunnen vinden. Zij hebben te veel tijd nodig om teksten of paswoorden in te voeren, waardoor het digitaal regelen van zaken met de overheid ingewikkeld wordt.

Alle groepen overziend we hebben de indruk dat de volgende redenen maken dat mensen moeite hebben met de digitale ontwikkelingen bij de overheid:

- gebrek van digitale vaardigheden
- gebrek aan intellectuele vaardigheden
- gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen
- laaggeletterdheid
- een (niet-westerse) migratieachtergrond

Soms staan deze kenmerken op zich, maar vaker gaat het om een combinatie van factoren die er toe leiden dat mensen moeite hebben met de digitalisering van de samenleving in het algemeen en die van de overheid in het bijzonder.

### 5.2 Begrip voor de vragen

We hebben de indruk dat de deelnemers aan dit onderzoek over het algemeen onze vragen en de door ons gehanteerde terminologie goed hebben begrepen. Soms reageert men associatief op vragen en kwamen er allerlei verhalen los die niet direct betrekking hadden op de vraag.

Lastig vindt men vragen die ingaan op een algemeen beeld, zoals hoe men over het algemeen door de overheid wordt geholpen. Dat komt mede omdat men vaak maar met een beperkt aantal instanties ervaring heeft, maar de dienstverlening van die instanties loopt soms wel sterk uiteen.

Met een aantal voorgelegde stellingen in dit onderzoek heeft men wel vaak moeite. Men begrijpt niet altijd wat er wordt bedoeld en geeft er een eigen interpretatie aan. Vooral de stellingen over het contact met de overheid worden lastig gevonden, men kan zich vaak geen voorstelling maken van de elementen uit de stelling. Wat is bijvoorbeeld een overzicht van wat je moet regelen? En om welke informatie die je nodig hebt gaat het dan?

Tot slot vindt men het lastig om een oordeel te geven over zaken waar men nog geen ervaring mee heeft. Zoals het werken met een app bij het regelen van zaken bij de overheid. Of een chatfunctie. Men kan zich wel iets voorstellen bij een videogesprek met een ambtenaar (men heeft vaak wel ervaring met videobellen) en kan dan ook beter aangeven in hoeverre men dat wel of niet interessant zou vinden.

### 5.3 Bereidheid deelname aan onderzoek

De deelnemers geven aan dat ze zeker bereid zijn om deel te nemen aan onderzoek om op die manier hun stem te laten horen.

Het invullen van een papieren vragenlijst zal de meeste niet laaggeletterde deelnemers goed afgaan. De minder taalvaardige deelnemers zijn op zich wel bereid om een vragenlijst in te vullen, maar omdat dit hen waarschijnlijk veel tijd gaat kosten, staan ze er wel wat huiverig tegenover. En ook is men bang het niet goed te begrijpen en dit maakt de kans op deelname kleiner. Voor hen is face to face of telefonisch een betere manier om aan onderzoek mee te doen.

Het invullen van een vragenlijst via internet wordt door de minder digitaal vaardige deelnemers lastiger gevonden. Vanuit een link in een mail doorklikken naar een vragenlijst is eventueel mogelijk, vooral voor degenen die wat meer digitale vaardigheden hebben. Vanuit een brief een website opzoeken en een unieke code intypen is voor veel deelnemers te lastig en dat zal men minder snel doen.

Hoe we hen het beste kunnen bereiken, daar verschillen de meningen over. Waar de een aangeeft dat een telefonische benadering het beste is, zegt de ander dat het beter is om een uitnodiging per post te sturen. Over het algemeen heeft men liever geen bezoek aan huis, een bezoek aan een centrale locatie voor deelname aan een face to face gesprek is een betere optie.

Plekken waar deze deelnemers mogelijk te vinden zijn: school, bibliotheek, buurthuis, ziekenhuis, supermarkt, winkelcentrum.

Samengevat zijn de voorwaarden die men aan deelname stelt:

- manier van deelnemen passend bij hun mogelijkheden
- lengte van de vragenlijst
- moeilijkheidsgraad van de vragenlijst
- onderwerp
- betrouwbare afzender of betrouwbare tussenpersoon die hen uitnodigt
- uitnodiging op naam, niet ongeadresseerd
- passende beloning



## Bijlagen

## Bijlage 1: Overzicht respondenten

Mensen die over minder digitale vaardigheden beschikken:

<b>geslacht</b>	<b>leeftijd</b>	<b>Opleiding/bezigheden</b>	<b>gezinssituatie</b>
man	72 jaar	lbo, gepensioneerd	partner
vrouw *)	46 jaar	lbo, niet werkend	partner
vrouw *)	55 jaar	lbo, werkend	geen partner
man	67 jaar	lbo, gepensioneerd	geen partner
vrouw	57 jaar	mavo, niet werkend	geen partner
vrouw	57 jaar	mavo, niet werkend	partner
vrouw	63 jaar	lbo, niet werkend	geen partner
vrouw	62 jaar	mavo, niet werkend	geen partner

\*) het gesprek is samen met iemand uit de naaste omgeving van deze vrouwen gevoerd

Mensen die over minder bureaucratische vaardigheden beschikken:

<b>geslacht</b>	<b>leeftijd</b>	<b>Opleiding/bezigheden</b>	<b>gezinssituatie</b>
vrouw *)	53 jaar	mavo, niet werkend	geen partner
man	65 jaar	mavo, werkend	partner
man	50 jaar	lbo, werkend	geen partner
vrouw *)	34 jaar	mavo, werkend	partner
man	46 jaar	mavo, werkend	partner
vrouw	33 jaar	lbo, niet werkend	partner
vrouw	55 jaar	mavo, niet werkend	geen partner
man	69 jaar	lbo, gepensioneerd	partner

\*) het gesprek is samen met iemand uit de naaste omgeving van deze vrouwen gevoerd

Mensen die over minder taalvaardigheden beschikken:

<b>geslacht</b>	<b>leeftijd</b>	<b>bezigheden</b>	<b>gezinssituatie</b>
man *)	74 jaar	gepensioneerd	geen partner
man *)	70 jaar	gepensioneerd	partner
vrouw *)	52 jaar	niet werkend	geen partner
man *)	51 jaar	werkend	geen partner
man *)	45 jaar	niet werkend	partner
vrouw *)	63 jaar	werkend	geen partner
man *)	50 jaar	werkend	geen partner
man *)	74 jaar	gepensioneerd	partner

\*) begeleid door medewerker van stichting ABC

## Bijlage 2: Gespreksleidraad

NB: De **geel gearceerde** vragen zijn gebaseerd op de kwantitatieve vragenlijst.

### A. Introductie en kennismaking (2 minuten)

- Welkom bij Kantar
- 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 jouw ervaringen. Je mag alles zeggen, er zijn geen goede of foute antwoorden.
  - Je deelname aan dit onderzoek is anoniem. We maken ook een opname en er kijken of luisteren mensen mee.
- Kun je je zelf even voorstellen: hoe heet je, hoe oud ben je, wat zijn je dagelijkse bezigheden, ben je alleen of heb je een gezin, waar woon je?

### B. Omschrijving kader (3 minuten)

*Ik wil je eerst even uitleggen wat we onder dienstverlening van de overheid verstaan. INT: lees voor:*

- Met dienstverlening van de overheid heb je te maken als je aan de balie, telefonisch, via een brief of via een website contact met de overheid hebt. Bijvoorbeeld omdat je iets wilt aanvragen of iets wilt doorgeven.
- Met overheid bedoelen we bijvoorbeeld:
  - gemeente
  - provincie
  - waterschap
  - landelijke overheid
- Binnen de landelijke overheid vallen de ministeries maar ook organisaties als de Belastingdienst, het UWV, de SVB, DUO, etc.
- Over organisaties zoals scholen, ziekenhuizen, politie en brandweer gaan we het in dit onderzoek niet hebben.

### C. Eigen ervaringen met de dienstverlening van de overheid (20 minuten)

*Denk eens terug aan de laatste keer dat je contact had de overheid, op welke manier dan ook.*

- Waar ging dit contact over? Wat was er aan de hand?
- Met welke organisatie(s) had je toen contact?
- Hoe wist je dat je bij deze organisatie moest zijn? Hoe kwam je daarachter?
- Op welke manier had je toen contact? Bij de balie, via de telefoon, website, anders?
- Heb je bij dit contact hulp van andere mensen gehad? Zo ja, wie heeft je toen geholpen?
- Ben je tevreden over hoe dat contact met de overheid ging? Welk rapportcijfer krijgt deze dienstverlening van de overheid? Waarom geef je dit cijfer? Kun je daar wat meer over vertellen?
- Heb je ook nog andere contacten met de overheid gehad? Kunt je daar wat over vertellen? *INT: geef eventueel een paar voorbeelden*

*Nu gaan we het over contact met de overheid in het algemeen hebben.*

- Wat vind je in het algemeen van de manier waarop je contact met de overheid hebt, hoe je door de overheid wordt geholpen?
- Als je iets moet regelen met de overheid: hoe makkelijk of moeilijk vind je dat? En ga je er snel mee aan de slag of laat je het een tijdje liggen?
- Weet je over het algemeen waar je moet zijn als je iets van de overheid nodig hebt, iets wilt weten of iets wilt regelen? Hoe pak je dat aan?
- Wat doe je met post of mail van de overheid? Maak je brieven/mail van de overheid altijd snel open of laat je ze een tijdje liggen?
- Vraag je weleens om hulp bij het invullen van formulieren van de overheid. *INT: Zo ja: Aan wie, hoe gaat dat dan?*

- Ik lees je een aantal uitspraken voor over je contact met de overheid. Kun je aangeven of dat volgens jou wel of niet waar is? En waarom vind je dat? *INT: lees voor en vraag telkens toelichting op het antwoord: Over het algemeen:*
  - houdt de overheid rekening met mijn situatie
  - zorgt de overheid dat ik overzicht heb over wat ik moet regelen
  - begrijp ik wat ik zelf moet regelen met de overheid
  - krijg ik informatie van de overheid op het moment dat ik het nodig heb
  - verloopt mijn contact met de overheid zonder zorgen
  - is de informatie van de overheid door mij te begrijpen
  - voel ik me goed geholpen door de overheid
- Iedereen heeft weleens met de overheid te maken, bijvoorbeeld omdat je iets moet aanvragen of iets moet doorgeven. Hoe zou jij willen dat het gaat? Wat is voor jou de meest ideale manier om dit soort dingen met de overheid te regelen? Wat is daarin het belangrijkste?
- *INT: Indien nog niet aan de orde geweest:* Wat doe je als je iets wilt weten van de overheid? Hoe zoek je dan naar informatie? Waar zoek je die informatie? En waar vind je die informatie? Is het makkelijk om die informatie te vinden of moeilijk? Heb je een voorbeeld?
- *INT: eventueel stelling voorleggen:* Ik wil alles wat ik voor [life event] moet regelen op één plek kunnen vinden. Wat vind je daarvan?

#### D. Ervaringen met Corona en impact op dienstverlening overheid (5 minuten)

*De coronacrisis (COVID-19) heeft het leven van veel mensen in Nederland veranderd.*

- Hoe heeft Corona jou geraakt de afgelopen maanden?
- Wat merk je daarvan? Hoe voel je je daar door?
- Heeft Corona invloed (gehad) op het contact met collega's? Hoe bleef je in contact?
- Heeft Corona invloed (gehad) op het contact met familie en vrienden? Hoe bleef je in contact?
- Heeft corona invloed (gehad) op hoe je je voelt? Welke gevoelens heeft Corona opgeroepen?
- Ben je de afgelopen maanden meer of minder online dingen gaan doen?
- *INT: indien meer:*
  - Wat gaat er dan nu meer online? *INT: bijv. online boodschappen bestellen*
  - Levert online zijn je weleens stress op?
- *INT: leg stellingen voor:* Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken:
  - De coronacrisis maakt me onzeker over de toekomst
  - Ik word door de overheid goed geïnformeerd over de crisis
  -

#### E. Digitalisering (12,5 minuten)

*De overheid doet, net zoals het bedrijfsleven, steeds meer online/digitaal, dus via de laptop, smartphone, iPad. Ook Corona heeft daar aan bijgedragen.*

- Heb je zelf een laptop, telefoon/smartphone, iPad? En wat doe je daar mee?
- Hoe digitaal vind je jezelf, hoe handig ben je met dit soort apparaten? Als je jezelf een rapportcijfer daarvoor moet geven, wat is dat dan? Waarom?
- Wat vind je er van dat je als je zaken met de overheid moet regelen dat dit steeds meer online/digitaal gaat?
- Kan je aangeven of je het eens bent met de volgende uitspraken? En waarom vind je dat? *INT: lees voor en vraag toelichting op antwoord*
  - Ik vind het handig om post van de overheid in mijn BerichtenBox van de overheid te ontvangen.
  - Ik vind het goed dat overheid steeds meer digitaal doet.
  - Ik heb moeite om de digitale ontwikkelingen bij te houden.
  - Ik maak me zorgen over de veiligheid van digitale overheidsdiensten.
- Wat zou je vinden van een beeld-/videogesprek via je laptop, smartphone of iPad met een ambtenaar in plaats van een persoonlijk gesprek aan een balie?
- Hoe handig zouden apps zijn voor het regelen van zaken bij de overheid? Of een chatfunctie op een website?
- Welke manieren zijn er volgens jou om hulp te krijgen bij het gebruik van (digitale) overheidsdiensten?
- Ik lees je een aantal manieren voor. *INT: lees voor*
  - de Informatiepunten Digitale Overheid (bij bibliotheken)

- de cursus “Werken met de eOverheid” (Digisterker)
- de Digi-Hulplijn (0800-1508)
- dat je iemand kunt machtigen om zaken met de overheid voor je te regelen

- *INT: Per manier:*
  - Heb je hier wel eens van gehoord?
  - En heb je daar wel eens gebruik van gemaakt?
  - Zou je hier gebruik van willen maken?
  - Op welke manier moeten ze aan jou bekend maken dat dit bestaat?
- Denk je dat contact met de overheid of het regelen van dingen bij de overheid voor jou makkelijker of lastiger wordt in de toekomst? Waarom denk je dat?

#### **F. Tot slot (2,5 minuten)**

*We doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.*

- Doe je wel eens vaker mee aan onderzoek, bijvoorbeeld door het invullen van een vragenlijst?
- Stel dat we graag willen dat je meedoet aan onderzoek, wat is dan een goede manier om jou te bereiken? Waar kunnen we je vinden? Op welke plekken kom je regelmatig?
- En op welke manier wil je dan het liefste mee doen aan onderzoek? Bijvoorbeeld met een papieren vragenlijst (per post, of iemand die langskomt om de vragenlijst af te nemen), een digitale vragenlijst of op een andere manier? Zou je een link in de mail dan gebruiken? En een link in een brief?
- Waar hangt het verder van af of je mee wilt doen aan onderzoek?

*Dit waren al mijn vragen. Dank je wel voor je medewerking.*