

choice

Ministerie van Buitenlandse Zaken

# *Onderzoek 'Project Loket Buitenland'*

Juni 2022

# Management Toplines

*Burgers in het buitenland beoordelen Nederlandse overheidsdienstverlening met het cijfer 6,3; de helft heeft behoefte aan meer digitale contactopties*

---

## Doelstellingen

- ▣ Inzicht in (kanaal)gebruik en recente ervaringen met dienstverlening van de (rijks)overheid, en inzichtelijk maken van knelpunten en behoeften.
- ▣ Inzicht in de beoordeling van dienstverlening in het algemeen en op afzonderlijke aspecten, en welke verwachtingen, behoeften en voorkeuren men heeft.
- ▣ Inzichtelijk maken van verschillen tussen doel- en deelgroepen in gebruik, beoordeling, verwachtingen, behoeften.

## Uitvoering & steekproef

- ▣ Kwantitatieve online survey (CAWI); burgers in het buitenland (n=3578).
- ▣ Veldwerkperiode: 16 maart t/m 12 april 2022.

## Resultaten

- ▣ Gemiddeld beoordelen burgers in het buitenland de dienstverlening van de (rijks)overheid met een 6,3. Voor een derde (37%) wordt er (meer dan) volledig aan de verwachtingen voldaan (46% enigszins, 17% nauwelijks/niet). Daarnaast ervaart men de dienstverlening vaker als verbeterd (25%) dan verslechterd (19%).
- ▣ Belangrijkste aandachtspunten voor verbetering lijken te liggen bij het verminderen van moeite om het contactdoel te bereiken, en de tijd die het duurt om in contact te komen. Deze aandachtspunten worden bovengemiddeld vaak ervaren bij (aan)vragen omtrent het DigiD of rond de coronapas/vaccinatie.
- ▣ Zeven op tien burgers in het buitenland (69%) ervaart dat digitaal contact met de overheid is toegenomen tijdens de coronacrisis, en ruim de helft (54%) van de burgers wil ook na de crisis meer mogelijkheden om (meer) digitaal contact te hebben met de overheid – t.o.v. 12% die dit liever niet heeft.

## Conclusies

- ▣ (Gebruiks)vriendelijkheid en informatie snel kunnen vinden hebben de meeste impact op de algemene tevredenheid over de dienstverlening. Dit zijn aspecten waarop men al meer dan gemiddeld tevreden is, maar de belangrijkste prioriteit dient te zijn om (nog) beter aan de verwachtingen te voldoen.
- ▣ De belangrijkste aandachtspunten zijn het verminderen van de tijd en inspanning die burgers ervaren om (aan)vragen af te handelen, met name bij DigiD of de coronapas/vaccinatie. Daarbij lijkt met name behoefte te zijn aan meer duidelijkheid over waar men moet zijn om iets geregeld te krijgen.
- ▣ Onder burgers lijkt voldoende draagvlak aanwezig om de digitalisering binnen de dienstverlening verder door te zetten. Daarbij heeft men vooral behoefte aan één centrale website met overheidsinformatie, identificatie middels app of videobellen waardoor men niet hoeft te reizen.

# ***Inhoudsopgave***

01. Management Toplines	4
02. Opzet & uitvoering	6
03. Resultaten	8
3.1 Recent contact met overheid	9
3.2 Contact in het algemeen	26
3.3 Behoeften en innovaties	33
3.4 Gebruik technologie en kanalen	36
04. Appendices	40
4.1 Steekproefsamenstelling	41
4.2 Contact per thema	47
4.3 Recent contact: resultaten totaal	52

# ***01 Management toplines***

# Toplines

Burgers in het buitenland beoordelen Nederlandse overheidsdienstverlening met het cijfer 6,3; de helft heeft behoefte aan meer digitale contactopties

## Recent contact met overheid

- In het afgelopen jaar heeft 72% (n=2565) van de burgers in het buitenland *minstens één keer* contact gehad met de Nederlandse (rijks)overheid.
- Hierbij ging het het vaakst om (aan)vragen over de onderwerpen *paspoort* (38%), *DigiD* (33%), *reisadvies m.b.t. COVID-19* (23%) en *AOW-uitkering* (23%).
- In bijna de helft van de gevallen (47%) werd het contact in één keer afgehandeld, gevolgd door 2 contacten (23%), 3-5 (21%), of meer (9%).

## Oordeel recent contact

- Ruim de helft van burgers in het buitenland is tevreden over de *inhoud* (56%) en/of *vorm* (57%) van het contact met de (rijks)overheid in het afgelopen jaar.
- Recent contact wordt overwegend positief beoordeeld op *begrijpelijk* (66%), *gebruiks)vriendelijk* (57%), *snel antwoord* (52%) en *duidelijk waar te moeten zijn* (50%).
- Grootste aandachtspunten gaan uit naar *moeite om doel te bereiken* (39%) en *veel tijd om in contact te komen* (29%).

## Behoeften en innovaties

- Ruim de helft van burgers in het buitenland is voorstander om ook na corona (meer) digitaal contact te houden met de overheid (54%, 12% tegenstander).
- Identificatie middels app of videobellen* (37%) en *één website om overheidszaken te regelen* (36%) worden gezien als meest gewenste innovaties.

## Wijze recent contact

- In het afgelopen jaar had men het vaakst contact via *website* (29%), *e-mail* (24%), en *telefonisch* (24%). Voor 10% vond het contact in persoon plaats.
- Men had het vaakst contact met *ambassades/consulaten* (27%), *landelijke overheidsorganisaties* (19%) en *Rijksoverheid.nl* (14%).
- Het *inwinnen van informatie* (43%) en *iets regelen of aanvragen* (34%) vormden het vaakst de hoofdreden voor het contact.

## Kwaliteit dienstverlening algemeen

- De gehele doelgroep (n=3578) beoordeelt de dienstverlening gemiddeld met een 6,3. Daarbij is 53% tevreden over de inhoud, 54% over de contactwijze.
- Een kwart van burgers in het buitenland (25%) vindt dat de dienstverlening in de afgelopen jaren verbeterd is, t.o.v. 19% verslechterd, en 56% neutraal.
- Voor (ruim) de helft zijn informatie en diensten *begrijpelijk* (56%) en *duidelijk vindbaar* (50%), al is 52% van mening dat zij hier ver voor moeten reizen.

## Gebruik technologie en kanalen

- Ongeveer zeven op tien (69%) burgers in het buitenland heeft beschikking over een DigiD. Ook maakt 45% soms tot altijd gebruik van een VPN of proxy.
- Ruim vier op tien (45%) burgers in het buitenland kent Nederland Wereldwijd. Deze groep maakt voornamelijk gebruik van de website (76%).

# *02 Opzet & uitvoering*



# Opzet & uitvoering

## Centrale vraag, doelstellingen en uitvoering

### Centrale vraag

*Hoe ervaren en beoordelen Nederlanders en niet-Nederlanders die buiten Nederland wonen de dienstverlening van de Rijksoverheid en welke behoeften heersen er onder deze doelgroep?*

### Populatie en steekproef

Brede meting onder Nederlanders en niet-Nederlanders in het buitenland (n=3578). Deze omvat nieuwe respondenten, en respondenten uit de bestaande *pool* (deelnemers uit eerdere onderzoeken die aan hebben gegeven opnieuw benaderd te willen worden).

De respondenten in de huidige meting zijn overwegend 50+ (70%), hoogopgeleid (70%) en voelen zich (zeer) verbonden met Nederland (78%). Een volledig overzicht van kenmerken binnen de steekproef is te vinden in de appendix (vanaf slide 42).

### Doelstellingen

- 📌 *Inzicht in (kanaal)gebruik en (recente) ervaringen met dienstverlening.*
- 📌 *Inzichtelijk maken van knelpunten en behoeften t.a.v. dienstverlening en contacten met overheid.*
- 📌 *Inzicht in de beoordeling van overheidsdienstverlening in het algemeen en op afzonderlijke aspecten.*
- 📌 *Inzichtelijk maken van verschillen tussen doelen en deelgroepen in gebruik, beoordeling, verwachtingen, behoeften.*
- 📌 *Inzicht in de (kanaal)voorkeuren voor het ontvangen van overheidsinformatie.*
- 📌 *Inzicht in de verwachtingen over het regelen van (digitale) overheidszaken vanuit het buitenland.*

### Datacollectieperiode en methode

Datacollectie heeft plaatsgevonden tussen 16 maart en 12 april 2022 via online survey (CAWI).

Voorafgaand aan de *soft-* en *full launch* van de survey zijn individuele pre-tests (n=22) afgenomen om de vragenlijst te toetsen en waar nodig te finetunen.

### Weging

Een duidelijk beeld van de samenstelling van de volledige populatie van Nederlanders in het buitenland is niet voor handen. Om deze reden worden de resultaten uit het onderzoek ongewogen gerapporteerd.

*Resultaten*



Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

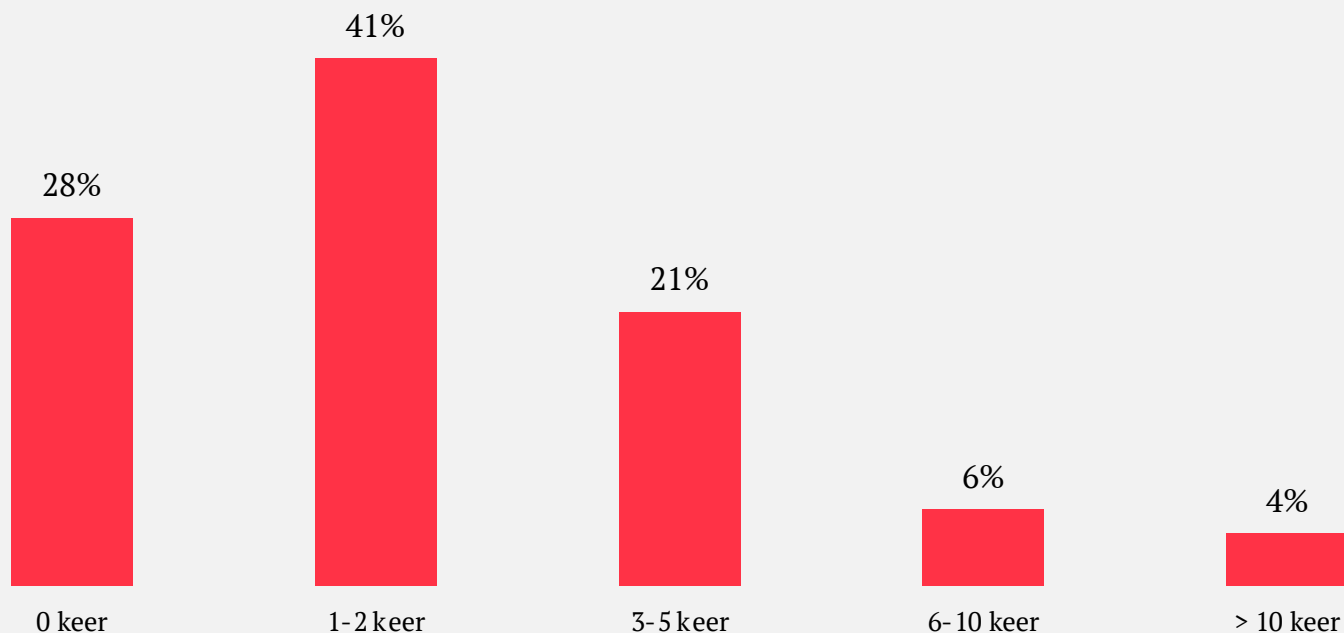
# *Recent contact met overheid*

# Bijna driekwart heeft in laatste 12 maanden contact gehad

Voor vier op tien burgers in het buitenland bleef contact beperkt tot 1-2 keer, een tiende had >5 contactmomenten

Contactfrequentie met Nederlandse overheid

Basis: totaal, n=3578



Rol corona in contact

Van de **2564** respondenten (+/-72% van het totaal) die in de laatste 12 maanden contact had met de Nederlandse (rijks)overheid, geeft 69% aan dat corona hierin geen rol speelde. Corona was **voor 16% de directe aanleiding** voor het contact, en dit speelde voor **12% zijdelings** een rol. De resterende 3% geeft aan dit niet te weten.

Vergelijk achtergrondkenmerken

In het rapport wordt (waar relevant) een vergelijking gemaakt op basis van leeftijd en het woonland (grenslanden België en Duitsland, overige EU-landen, en niet EU-landen).

Voor burgers buiten de EU speelde corona vaker een (directe) rol in het contact (32%) dan binnen de grenslanden (22%) en overige EU-landen (21%).

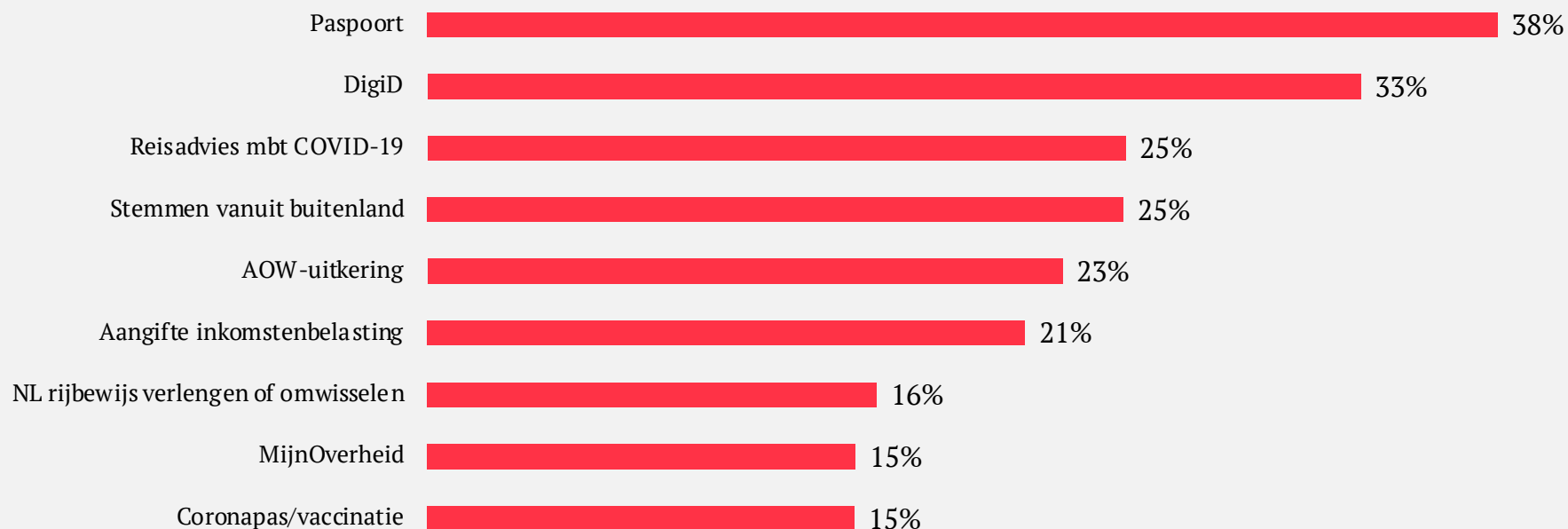
Hoeveel keer heeft u in de afgelopen 12 maanden vanuit het buitenland contact gehad met de Nederlandse (rijks)overheid  
In hoeverre speelde de coronapandemie (COVID-19) een rol bij uw contact over ... met de Nederlandse (rijks)overheid?

# Burgers hadden vooral contact over paspoort en DigiD

Meest voorkomende contacten vallen hoofdzakelijk onder thema's identiteit, reizen, inkomen/uitkering, en stemmen

Onderwerpen recent contact (top 9)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden, n=2564



Toelichting contactonderwerpen  
In de survey wordt onderscheid gemaakt tussen een totaal van 79 onderwerpen, verdeeld over 10 hoofdthema's, waarover men mogelijk contact kan hebben gehad. De resultaten voor de verdiepende vragen (o.a. wijze, oordeel, beleving) van het recente contact worden gerapporteerd over de 9 meest voorkomende onderwerpen die hiernaast zijn weergegeven.

Een volledig overzicht van alle onderwerpen, en de uitkomsten voor het totaal van alle contacten zijn terug te vinden in de appendices.

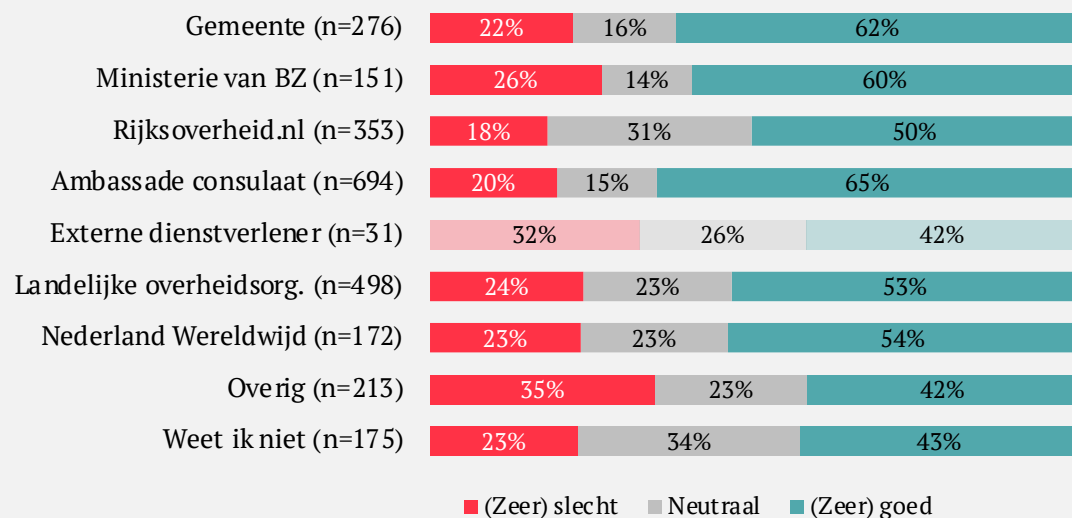
Over welk specifiek onderwerp ging uw contact ten aanzien van ...?

# Ambassades en gemeentes noteren hoogste tevredenheid

Zowel inhoudelijk als vormtechnisch is men relatief het minst tevreden over de externe dienstverleners

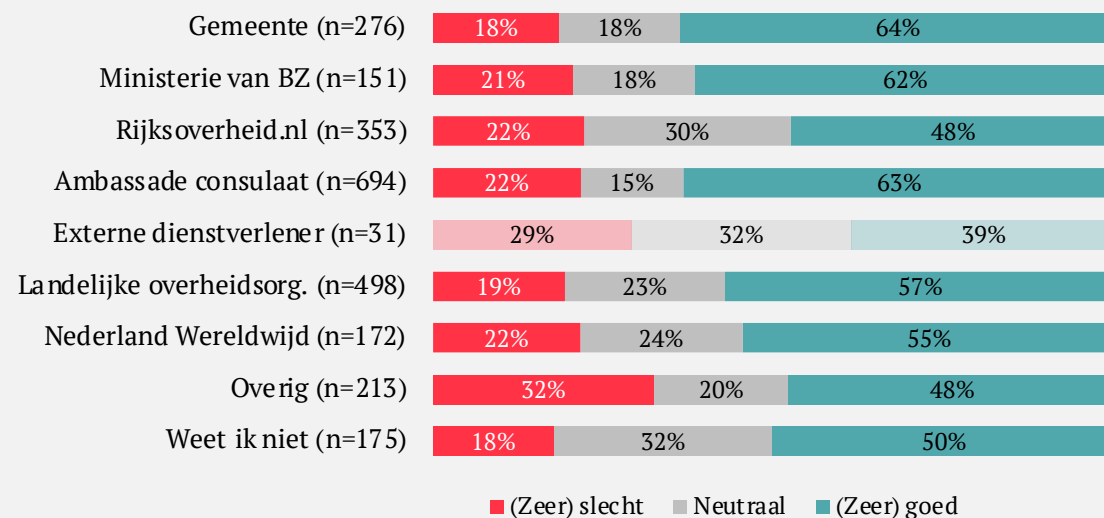
## Oordeel recent contact - **inhoud** (org.)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



## Oordeel recent contact - **vorm** (org.)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



N.B. Resultaten met een basis van <75 worden beschouwd als indicatief, en worden daarom doorzichtig weergegeven in de grafiek.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met de inhoud van uw laatste contact over <gekozen onderwerp>. Wat vindt u van de inhoudelijke kwaliteit van het contact?

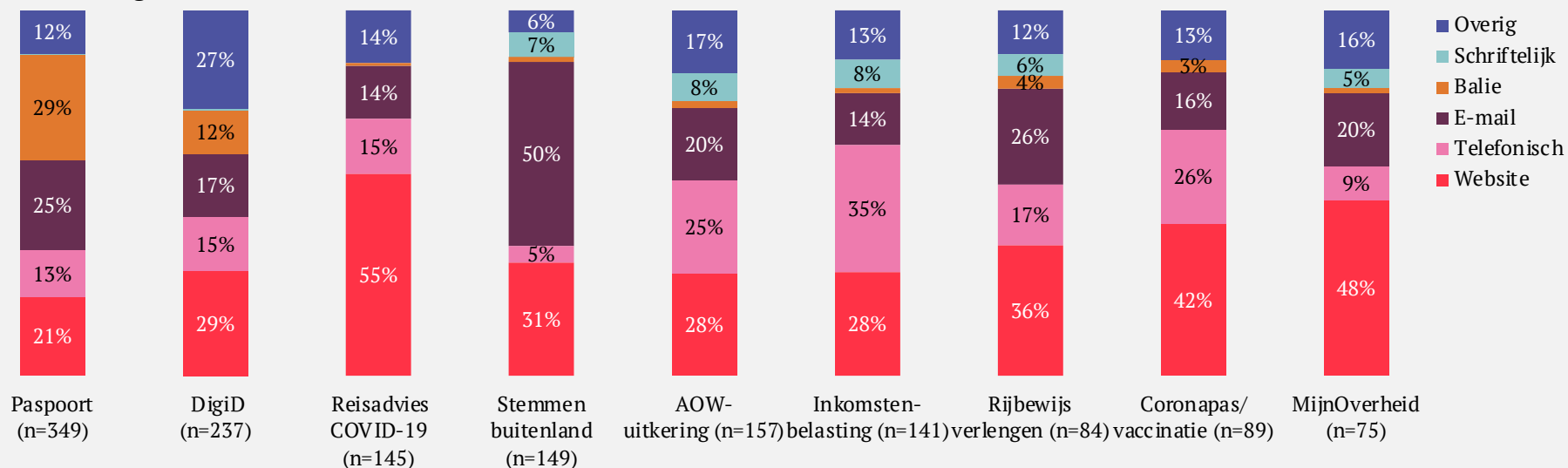
Wij zijn daarnaast benieuwd naar de manier waarop het laatste contact verliep en hoe u geholpen werd. Wat vindt u van de manier waarop het contact verliep?

# Recent contact voornamelijk via online kanalen

Paspoort het vaakst aan de balie afgehandeld, stemmen vanuit buitenland via mail, belastingaangifte telefonisch

## Wijze recent contact

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



## Toelichting overig

Onder 'overig' zijn een aantal categorieën samengebracht: chat(bots), social media, mobiele app, huisbezoek, video call of een andere contactvorm.

De hoogste percentages voor de overige contactvorm zijn terug te vinden onder *DigiD* (11% via video call), *reisadvies m.b.t. corona* (8% via app), en *MijnOverheid* (12% via app).

## Vergelijk achtergrond

Voor alle leeftijden gelden de website (29% van totaal) en e-mail (24% van totaal) als meest gebruikte kanalen.

Daarbij valt op dat 70-plussers minder vaak beroep doen op de website (24%), en eerder de voorkeur geven aan e-mail (28%). Jongeren (18-30) daarentegen zoeken vaker direct contact, via de telefoon (24%).

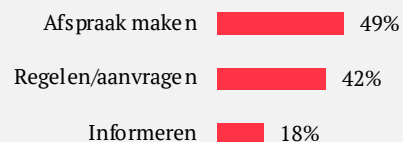
U heeft eerder aangegeven dat u contact had met de Nederlandse (rijks)overheid over <ANSQ023 DUMMY>. Op welke manier had u voor het laatst contact?

# Recent contact gericht op informatie, afspraken, regelen

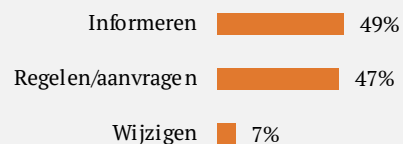
Corona-gerelateerde contacten informatief van aard, identiteitszaken vaker actiegericht (afpraak of regelen)

Top 3 redenen voor laatste contact (top 9)  
Basis: contact gehad in laatste 12 maanden

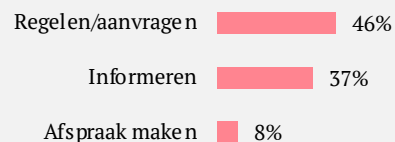
## Paspoort (n=349)



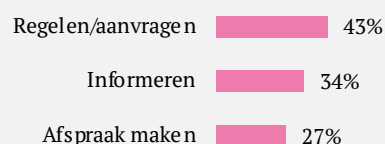
## Stemmen uit buitenland (n=149)



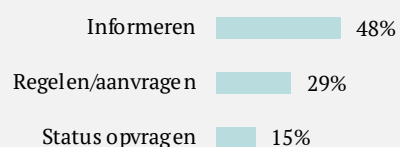
## Rijbewijs verlengen/omwisselen (n=83)



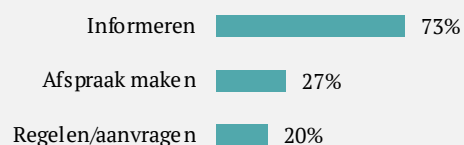
## DigiD (n=237)



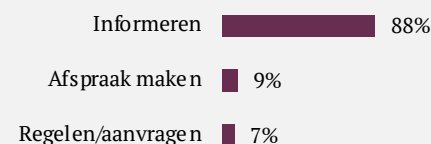
## AOW-uitkering (n=157)



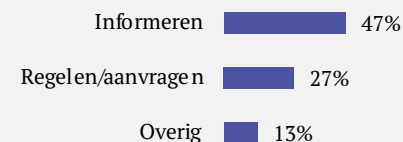
## Coronapas/vaccinatie (n=89)



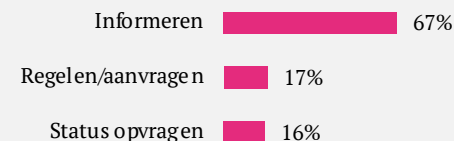
## Reisadvies COVID-19 (n=145)



## Aangifte inkomstenbelasting (n=141)



## MijnOverheid (n=75)



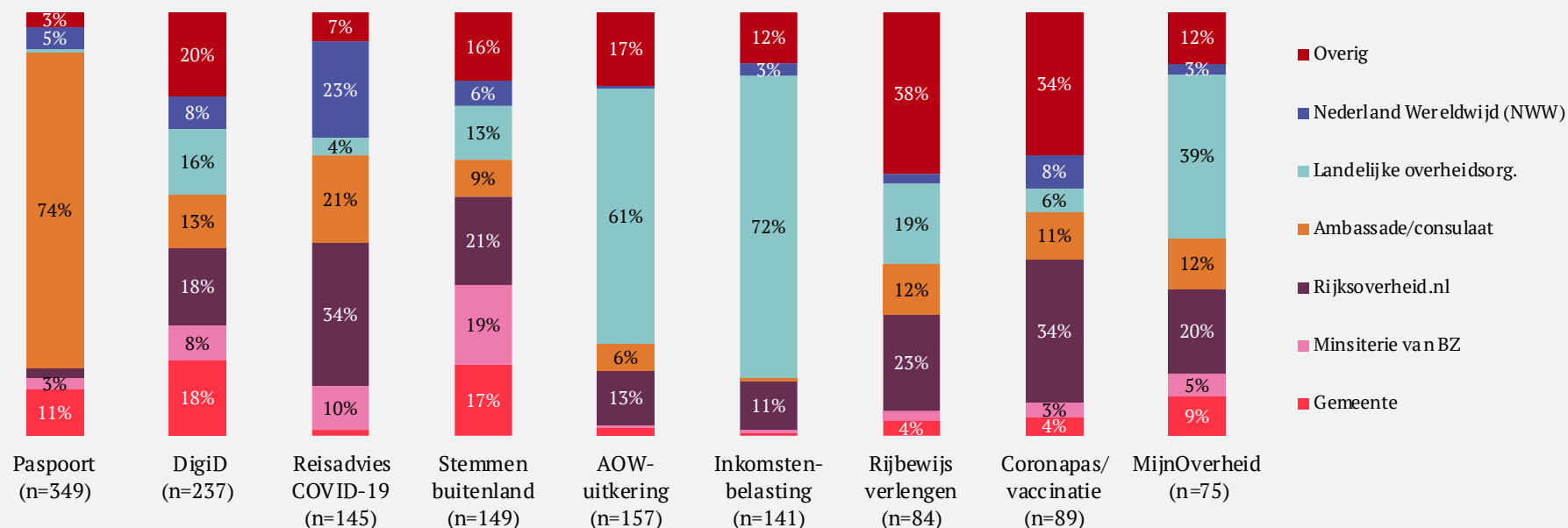
Wat was (of waren) de reden(en) van uw contact over <gekozen onderwerp> ?

# Onderwerp bepalend voor organisatie contact

Voor een aantal onderwerpen lijken burgers niet eensgezind over met welk(e) (type) organisaties zij contact opnemen

## Organisatie laatste contact (top 9 onderwerpen)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



**Toelichting overig**  
Onder 'overig' zijn diverse categorieën samengebracht: externe dienstverleners van de overheid, Nederland Wereldwijd of een andere organisatie/weet niet.

**Landelijke organisaties**  
Binnen de top 9 onderwerpen had men het vaakst contact met de SVB, voornamelijk over AOW (71%), of met de Belastingdienst, over de aangifte inkomstenbelasting (79%).

Met welke (rijks)overheidsorganisatie vond dit laatste contact plaats ten aanzien van <gekozen onderwerp >?  
Met welke landelijke organisatie(s) vond dit laatste contact over <gekozen onderwerp> plaats?

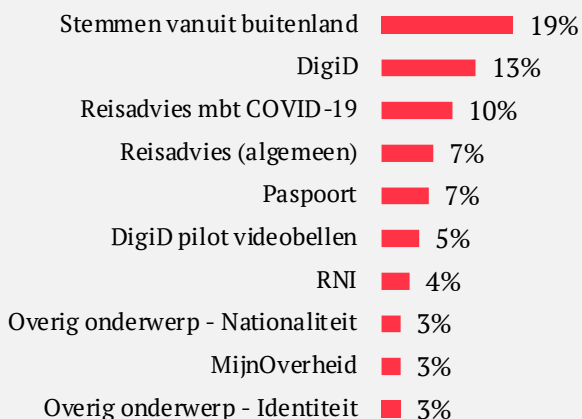


# Contact via ambassades hoofdzakelijk gericht op paspoort

Ministerie BZ meest gecontacteerd over stemmen, Nederland Wereldwijd (NWW) over reisadvies m.b.t. COVID-19

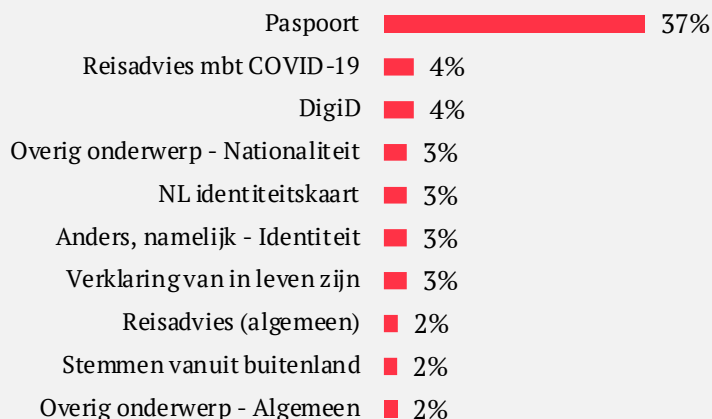
## Top 10 onderwerpen - Min. BZ

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=151



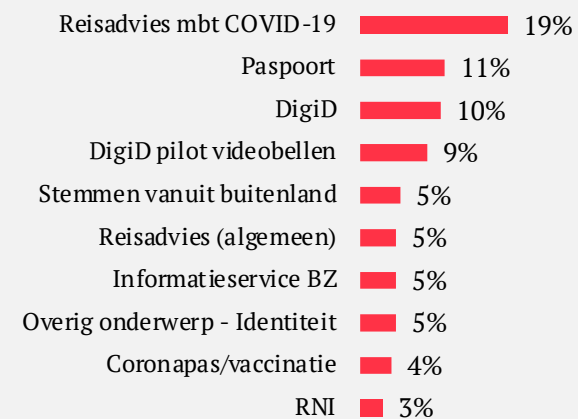
## Top 10 onderwerpen - Ambassades/consulaat

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=694



## Top 10 onderwerpen - Nederland Wereldwijd

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=172



☐ In het onderzoek is gevraagd met welke rijksoverheidsorganisatie dit laatste contact over het onderwerpen plaats heeft gevonden. Respondenten konden één antwoord kiezen uit een rijtje overheidsorganisaties waaronder het ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag, een Nederlandse ambassade of consulaat en Nederland Wereldwijd (Netherlands Worldwide).

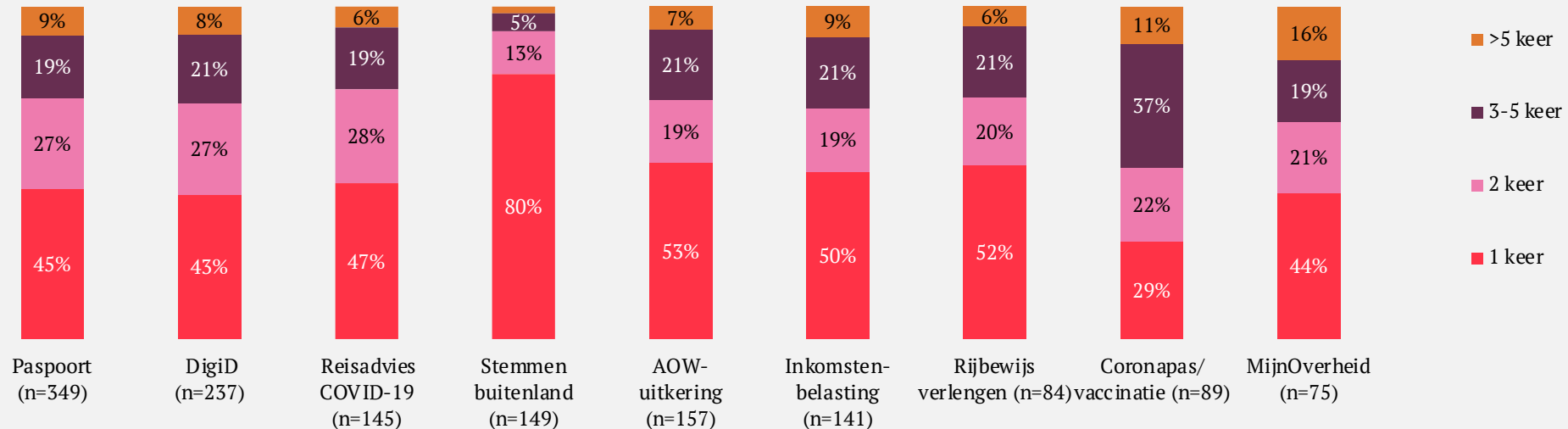
☐ De uitkomst dat het merendeel (n=694) zegt contact te hebben gehad hierover met een Nederlandse ambassade of consulaat duidt erop dat veel mensen nog onvoldoende beeld hebben bij de relaties tussen NWW, het Ministerie en de Ambassade. Respondenten *lijken* dit als afzonderlijke entiteiten te beschouwen.

Met welke (rijks)overheidsorganisatie vond dit laatste contact plaats ten aanzien van < gekozen onderwerp >?

# Contacten in circa helft gevallen in één keer afgehandeld

Stemmen relatief vaakst met één contact geregeld; MijnOverheid heeft relatief vaak meer dan 5 contacten nodig

Aantal keer contact over onderwerp  
Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



Vergelijk achtergrond  
Een aanvullende check op achtergrondkenmerken wijst uit dat men tussen de 41-70 jaar vaker *meerdere (3+) contactmomenten* heeft gehad: (18-30 20%, 31-40 24%, 41-50 30%, 51-60 33%, 61-70 32%, 70+ 25%; *basis: contact gehad in laatste 12 maanden*).

Bij de overige leeftijden (18-40 jaar, en 70-plus) is één contactmoment voldoende ter beantwoording van de vraag (18-30 52%, 31-40 54%, 41-50 52% vs. 51-60 44%, 61-70 43%, 70+ 47%).

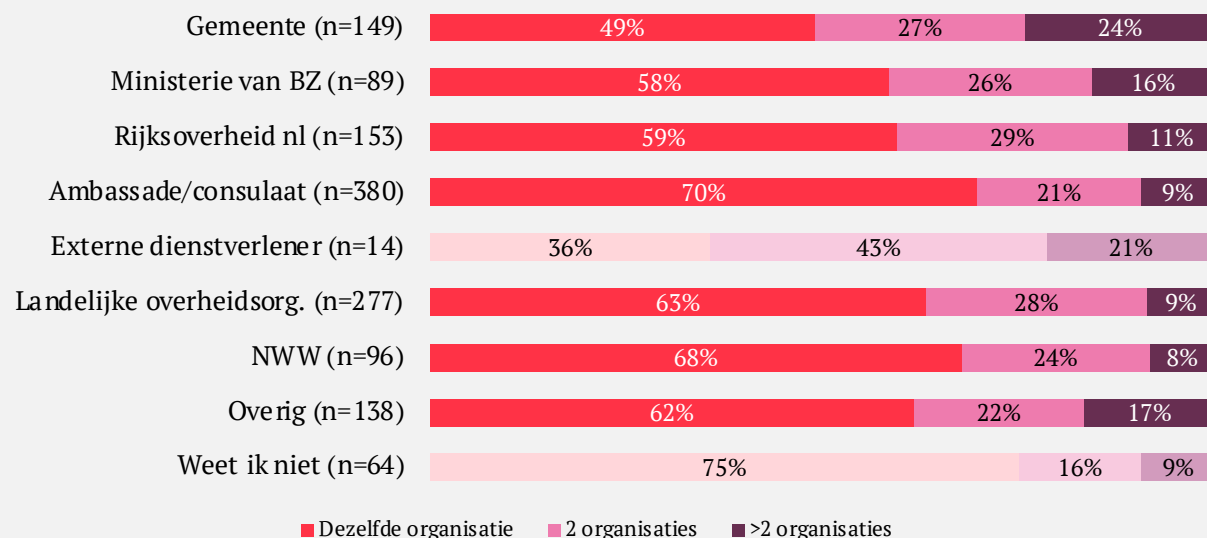
In de voorgaande vragen ging het telkens over uw laatste contact met de overheid ten aanzien van <gekozen onderwerp>.  
Was dit het enige contact dat u had, of had u meermaals contact met de overheid over <gekozen onderwerp>, met één of meerdere organisaties?

# Herhaalcontact in 2 op de 3 gevallen met zelfde organisatie

In ruim een op tien gevallen contacteert men meer dan 2 organisaties, met name via gemeenten

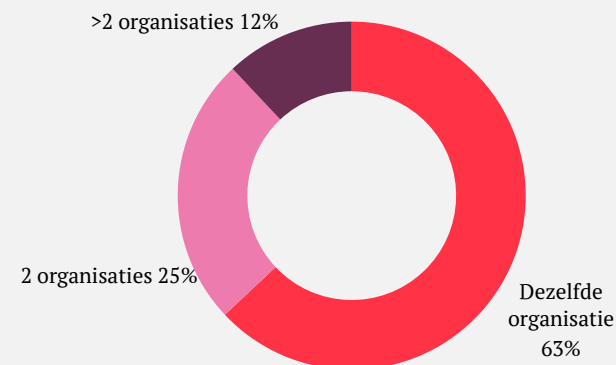
## Herhaalcontact zelfde/verschillende organisatie

Basis: meerdere contacten gehad in laatste 12 maanden



## Herhaalcontact organisatie

Basis: totaal, meerdere contacten (n=1360)



## Onderwerp van het herhaalcontact indien dezelfde organisatie (top 9)

- 🏠 **Paspoort:** 76% (n=191)
- 🏠 **DigiD:** 57% (n=134)
- 🏠 **Reisadvies COVID-19:** 71% (n=77)
- 🏠 **Stemmen buitenland:** 67% (n=30)
- 🏠 **AOW-uitkering:** 76% (n=74)
- 🏠 **Inkomstenbelasting:** 74% (n=70)
- 🏠 **Rijbewijs verlengen:** 50% (n=40)
- 🏠 **Coronapas/vaccinatie:** 49% (n=63)
- 🏠 **MijnOverheid:** 26% (n=42)

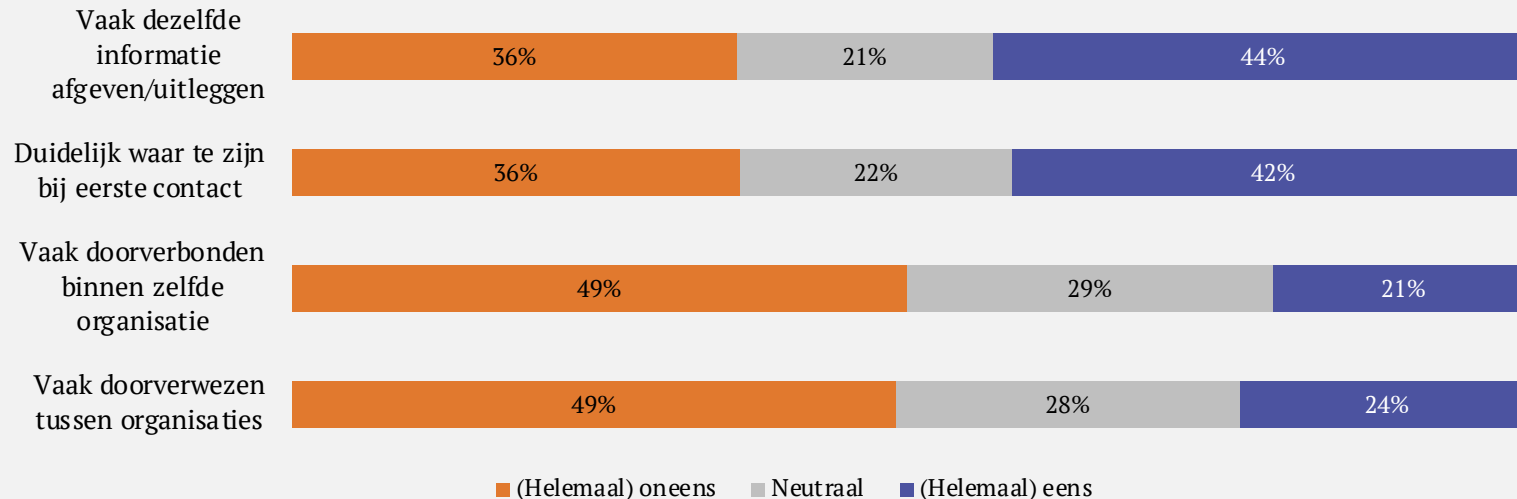
N.B. Resultaten met een basis van <75 worden beschouwd als indicatief, en worden daarom doorzichtig weergegeven in de grafiek. U had meermaals contact met de overheid over <gekozen dienstverlener>. Vond al dat contact met dezelfde organisatie plaats?

# Bijna de helft (44%) moet dezelfde informatie opnieuw geven

Iets meer dan een vijfde zegt ook bij herhaalcontact weer vaak doorverbonden te worden binnen dezelfde organisatie

## Oordeel herhaalcontact (stellingen)

Basis: meerdere keren contact in laatste 12 maanden (n=1360)



## Vaak zelfde informatie afgeven (top 3)

Coronapas/vaccinatie:	63% (n=63)
Inkomstenbelasting:	53% (n=70)
Rijbewijs:	50% (n=40)

## Niet duidelijk waar te moeten zijn na 1<sup>e</sup> contact (top 3)

Coronapas/vaccinatie:	49% (n=63)
Rijbewijs:	45% (n=40)
DigiD:	43% (n=134)

## Vaak doorverbonden zelfde organisatie

Coronapas/vaccinatie:	40% (n=63)
MijnOverheid:	36% (n=42)
Rijbewijs:	28% (n=40)

## Vaak doorverwezen tussen organisaties

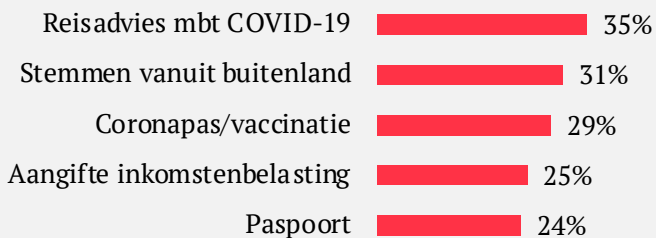
Coronapas/vaccinatie:	46% (n=63)
Rijbewijs:	35% (n=40)
DigiD:	26% (n=134)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid als geheel ten aanzien van <gekozen onderwerp>?

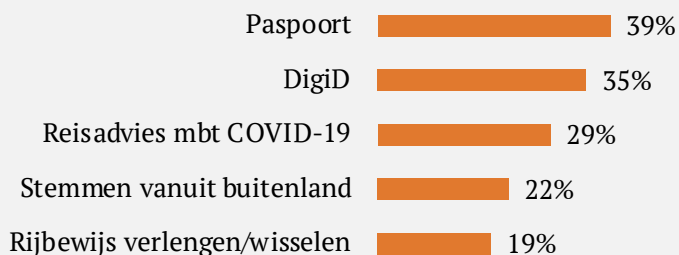
# Paspoort voornaamste contactonderwerp voor 31 t/m 60 jaar

Jongeren (18-30) nemen vooral voor reisadvies omtrent COVID-19 contact op, 60-plussers vaker voor de AOW-uitkering

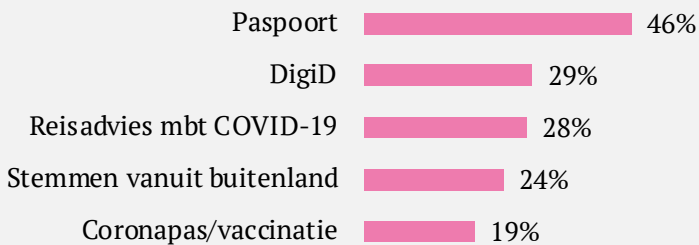
Top 5 onderwerpen  
Basis: 18-30 jaar (n=127)



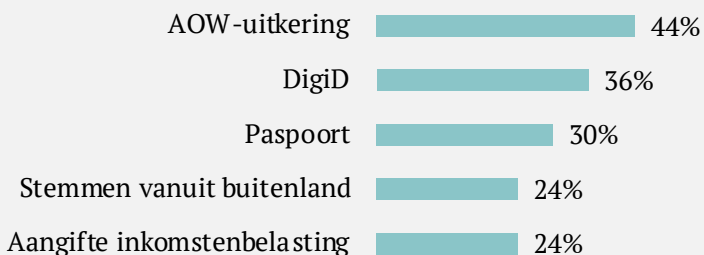
Top 5 onderwerpen  
Basis: 51-60 jaar (n=660)



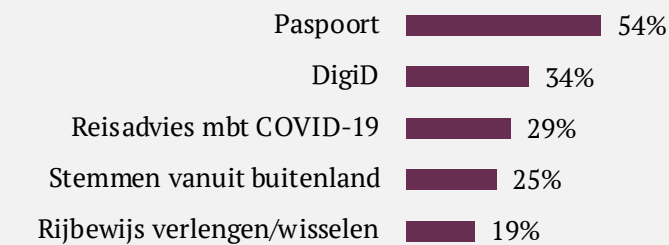
Top 5 onderwerpen  
Basis: 31-40 jaar (n=285)



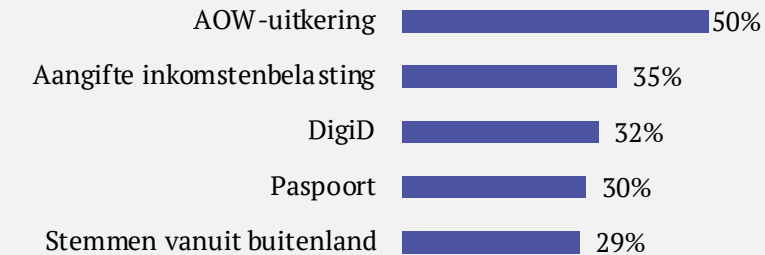
Top 5 onderwerpen  
Basis: 61-70 jaar (n=711)



Top 5 onderwerpen  
Basis: 41-50 jaar (n=447)



Top 5 onderwerpen  
Basis: >70 jaar jaar (n=406)



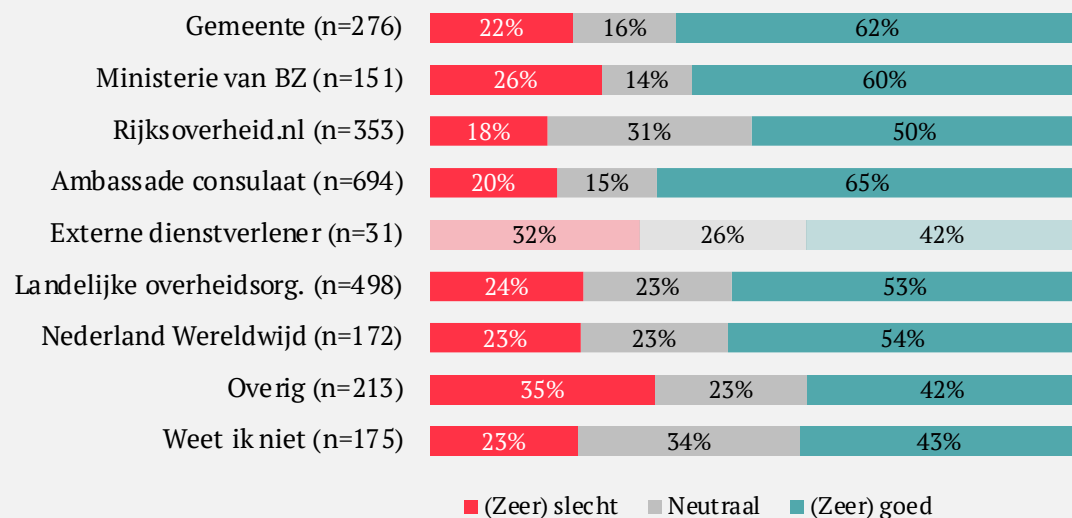
Over welk specifiek onderwerp ging uw contact ten aanzien van ...?

# Ambassades en gemeentes noteren hoogste tevredenheid

Zowel inhoudelijk als vormtechnisch is men relatief het minst tevreden over de externe dienstverleners

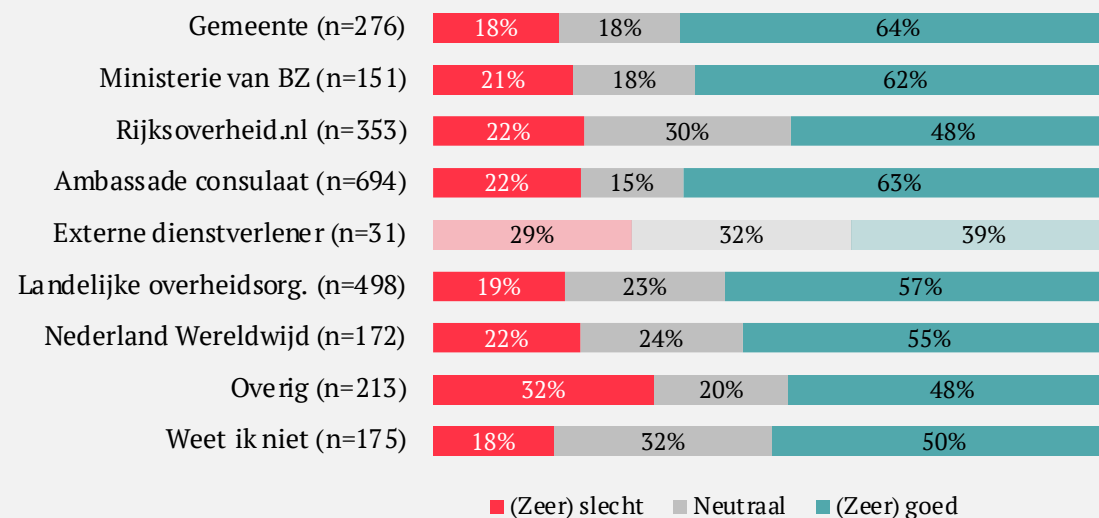
## Oordeel recent contact - **inhoud** (org.)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



## Oordeel recent contact - **vorm** (org.)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



N.B. Resultaten met een basis van <75 worden beschouwd als indicatief, en worden daarom doorzichtig weergegeven in de grafiek.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met de inhoud van uw laatste contact over <gekozen onderwerp>. Wat vindt u van de inhoudelijke kwaliteit van het contact?

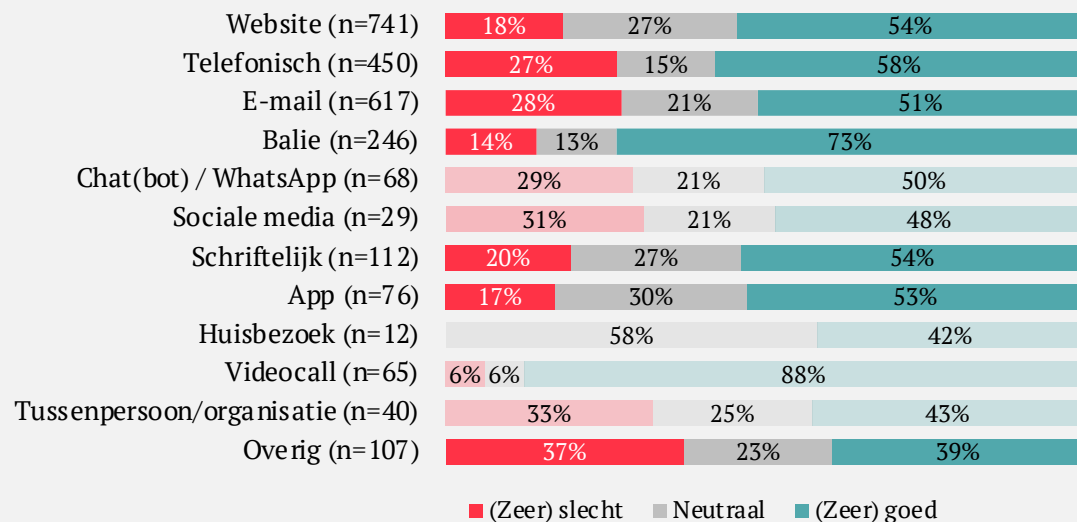
Wij zijn daarnaast benieuwd naar de manier waarop het laatste contact verliep en hoe u geholpen werd. Wat vindt u van de manier waarop het contact verliep?

# Ruime meerderheid tevreden over contact via video call

Ook contact aan de balie noteert een bovengemiddelde tevredenheid, met name op inhoudelijk vlak

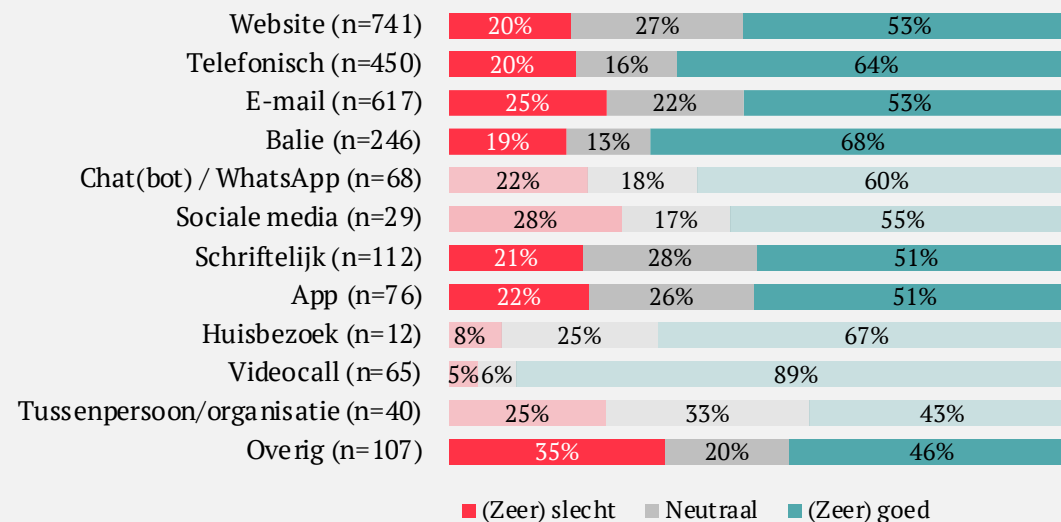
## Oordeel recent contact - **inhoud** (wijze contact)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



## Oordeel recent contact - **vorm** (wijze contact)

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



N.B. Resultaten met een basis van >75 worden beschouwd als indicatief, en worden daarom doorzichtig weergegeven in de grafiek.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met de inhoud van uw laatste contact over < gekozen onderwerp>. Wat vindt u van de inhoudelijke kwaliteit van het contact?

Wij zijn daarnaast benieuwd naar de manier waarop het laatste contact verliep en hoe u geholpen werd. Wat vindt u van de manier waarop het contact verliep?



# Contact meest ervaren als begrijpelijk, vriendelijk en snel

Daarentegen geeft vier op tien burgers aan dat het veel moeite kostte om het contactdoel te bereiken

## Beoordeling aspecten recent contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, totaal (n=2564)



## Aandachtspunten top 9 onderwerpen

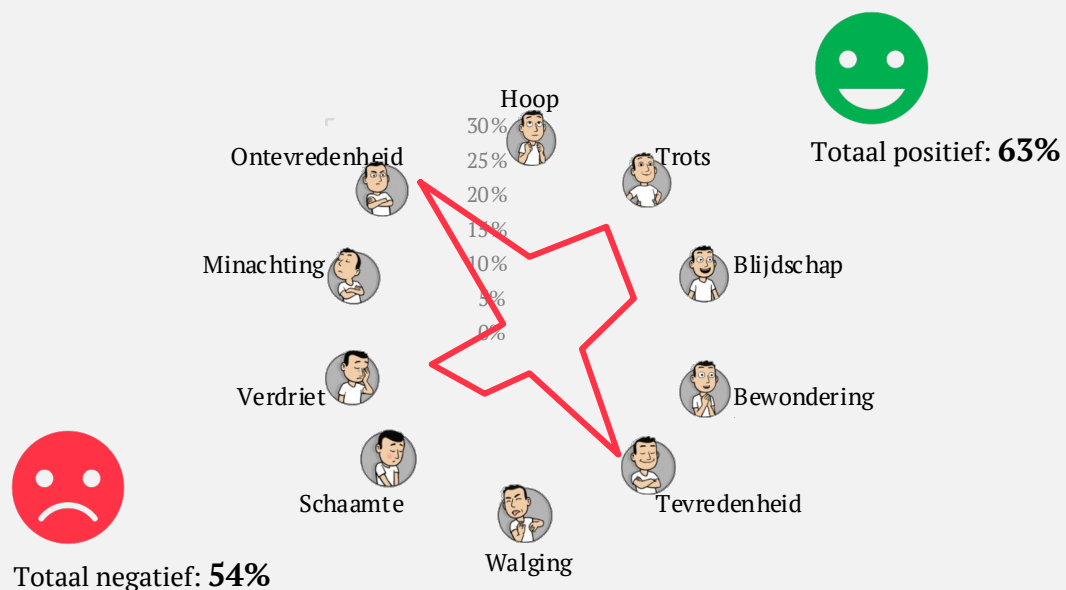
- Op de 7 uitgevraagde kenmerken van het recente contact, komen coronapas/vaccinatie, DigiD, en rijbewijs verlengen/omwisselen het vaakst naar voren als onderwerpen waarbij burgers de aspecten significant negatiever ervaren.
- Coronapas/vaccinatie (n=89)**
  - 62% heeft **veel moeite** nodig om doel te bereiken (26% oneens, 12% neutraal)
  - 44% vindt het **onduidelijk** waar te moeten zijn (36% eens, 20% neutraal)
  - 43% heeft **veel tijd** nodig om in contact te komen (34% oneens, 24% neutraal)
  - 39% krijgt **niet snel** antwoord op vragen (38% eens, 22% neutraal)
  - 37% wordt **vaak doorverwezen** tijdens contact (37% oneens, 26% neutraal)
- DigiD (n=237)**
  - 52% heeft **veel moeite** nodig om doel te bereiken (32% oneens, 16% neutraal)
  - 40% heeft **veel tijd** nodig om in contact te komen (35% oneens, 25% neutraal)
  - 31% vindt het **onduidelijk** waar te moeten zijn (45% eens, 24% neutraal)
  - 28% ervaart contact als **niet gebruiksvriendelijk** (52% eens, 20% neutraal)
  - 27% krijgt **niet snel** antwoord op vragen (49% eens, 27% neutraal)
  - 23% vindt **niet alle informatie begrijpelijk** (61% eens, 16% neutraal)
- Rijbewijs verlengen of omwisselen (n=84)**
  - 45% heeft **veel moeite** nodig om doel te bereiken (32% oneens, 16% neutraal)
  - 31% heeft **veel tijd** nodig om in contact te komen (35% oneens, 25% neutraal)
  - 27% vindt het **onduidelijk** waar te moeten zijn (45% eens, 24% neutraal)
  - 20% wordt **vaak dooverwezen** tijdens contact (46% oneens, 33% neutraal)

Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van het laatste contact over <gekozen onderwerp>?

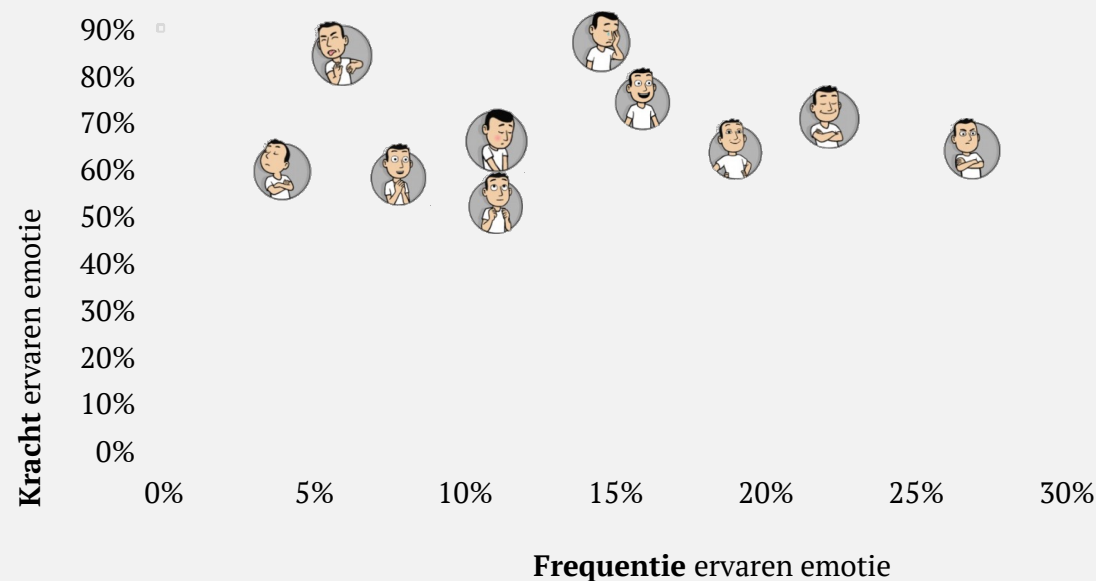
# Positieve emoties iets vaker ervaren dan negatieve

Aan de positieve kant van het spectrum is 'tevredenheid' (22%) de meest voorkomende emotie, aan de negatieve kant voelt men het vaakst 'ontevredenheid' (27%). Qua intensiteit worden 'verdriet' en 'walging' het vaakst ervaren: deze emoties worden in respectievelijk 15% en 6% van de contactgevallen ervaren.

Ervaren emoties dienstverlening  
Basis: contact gehad in laatste 12 maanden, n=2564



Ervaren emotie en sterkte



Als u denkt aan uw laatste contact met de Nederlandse (rijks)overheid, selecteer de emotie of emoties die het beste weergeven wat u voelde bij uw laatste contact over <gekozen onderwerp> met de (rijks)overheid als burger in het buitenland? Kunt u aangeven hoe sterk u dit voelt als u denkt aan uw laatste contact met de (rijks)overheid?

# Emoties verschillen niet sterk per contactonderwerp

Voor de onderwerpen *inkomstenbelasting* en *coronapas/vaccinatie* voelt men vaker tevredenheid dan ontevredenheid

## Paspoort (n=349)

- ☹️ Ontevredenheid: 33%
- 😊 Blijdschap: 23%
- 😊 Trots: 18%
- 😊 Tevredenheid: 18%
- ☹️ Verdriet: 11%

## Stemmen uit buitenland (n=149)

- ☹️ Ontevredenheid: 34%
- 😊 Trots: 24%
- 😊 Blijdschap: 20%
- 😊 Tevredenheid: 15%
- 😊 Hoop: 13%

## Rijbewijs verlengen/omwisselen (n=83)

- ☹️ Ontevredenheid: 26%
- 😊 Tevredenheid: 21%
- 😊 Trots: 20%
- ☹️ Schaamte: 12%
- 😊 Blijdschap: 11%

## DigiD (n=237)

- 😊 Tevredenheid: 22%
- ☹️ Ontevredenheid: 22%
- ☹️ Verdriet: 21%
- 😊 Trots: 16%
- 😊 Blijdschap: 16%

## AOW-uitkering (n=157)

- ☹️ Ontevredenheid: 35%
- 😊 Trots: 24%
- 😊 Blijdschap: 20%
- 😊 Tevredenheid: 15%
- ☹️ Schaamte/verdriet: 11%

## Coronapas/vaccinatie (n=89)

- 😊 Tevredenheid: 33%
- ☹️ Ontevredenheid: 25%
- ☹️ Verdriet: 13%
- 😊 Hoop: 11%
- ☹️ Schaamte: 11%

## Reisadvies COVID-19 (n=145)

- ☹️ Ontevredenheid: 28%
- 😊 Trots: 24%
- 😊 Tevredenheid: 21%
- 😊 Blijdschap: 14%
- 😊 Hoop: 10%

## Aangifte inkomstenbelasting (n=141)

- 😊 Tevredenheid: 27%
- ☹️ Ontevredenheid: 21%
- 😊 Trots: 19%
- 😊 Blijdschap: 13%
- ☹️ Verdriet: 13%

## MijnOverheid (n=75)

- ☹️ Ontevredenheid: 28%
- 😊 Trots: 27%
- 😊 Tevredenheid: 21%
- 😊 Blijdschap: 15%
- 😊 Hoop: 15%

Als u denkt aan uw laatste contact met de Nederlandse (rijks)overheid, selecteer de emotie of emoties die het beste weergeven wat u voelde bij uw laatste contact over <gekozen onderwerp> met de (rijks)overheid als burger in het buitenland? Kunt u aangeven hoe sterk u dit voelt als u denkt aan uw laatste contact met de (rijks)overheid?

Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

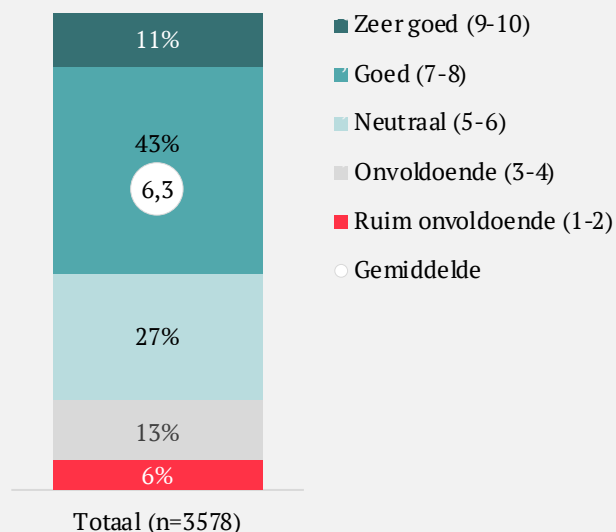
# *Contact in het algemeen*

# Algemene dienstverlening noteert met 6,3 'voldoende'

Een kwart is van mening dat de dienstverlening in de afgelopen 2-3 jaar (sterk) is verbeterd vs 19% verslechterd

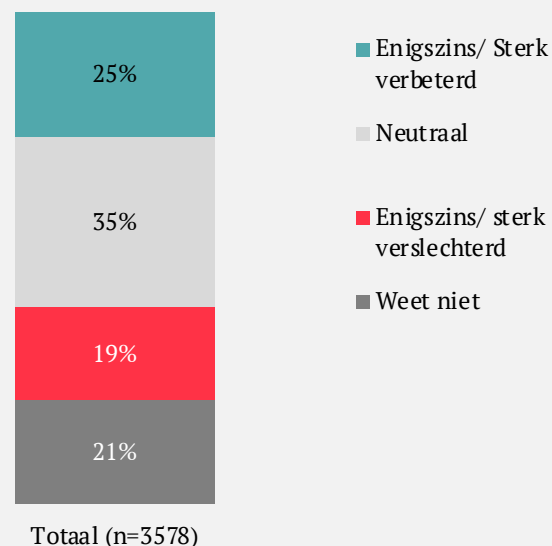
## Rapportcijfer dienstverlening

Basis: totaal, n=3578



## Ontwikkeling dienstverlening (totaal)

Basis: totaal, n=3578



## Vergelijk achtergrond

Een aanvullende check op achtergrondkenmerken wijst uit dat de jongste doelgroepen de dienstverlening in het algemeen gemiddeld iets hoger beoordelen (18-30 jaar 6,6; 31-40 jaar 6,5) dan de andere leeftijdsgroepen (41-50 6,4, 51-60 6,2, 61-70 6,3, 70+ 6,4).

Ook beoordelen burgers uit de grenslanden (België en Duitsland) de algemene dienstverlening iets hoger (6,5) dan die uit de overige EU-landen (6,4) en niet-EU-landen (6,3).

Daarnaast zien burgers buiten de EU (27%) iets sterker een verbetering in de dienstverlening ten opzichte van de voorgaande jaren, dan burgers uit de grenslanden (24%) en overige EU-landen (22%).

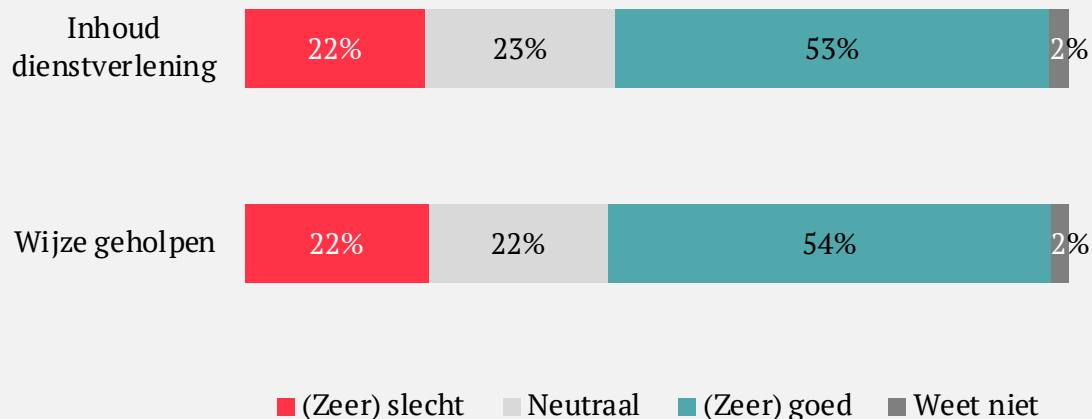
Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de dienstverlening van de Nederlandse overheid? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).  
Ten opzichte van 2-3 jaar geleden, vindt u dat de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid aan burgers in het buitenland verbeterd of verslechterd is?

# Ruim helft tevreden over inhoud en vorm dienstverlening

Respondenten lijken geen sterk onderscheid te maken tussen deze twee aspecten van de dienstverlening

Oordeel dienstverlening - inhoud (totaal)

Basis: totaal, n=3578



Vergelijk achtergrond

- Een aanvullende check op achtergrondkenmerken wijst uit dat 18-50 jarigen vaker tevreden zijn over de inhoud van het contact (18-30 66%, 31-40 60%, 41-50 59%) dan de leeftijden daarboven (51-60 52%, 61-70 49%, 70+ 47%). Hetzelfde geldt voor burgers uit grenslanden (60% vs. EU 50% en niet-EU 53%).
- Bij de wijze waarop men geholpen wordt zijn 30-50 jarigen het vaakst tevreden (31-40 62%, 41-50 58% vs 18-30 56%, 51-60 51%, 60-70 51%, 70+ 49%). Daarnaast is men buiten de EU vaker ontevreden over de hulpwijze (24%) dan binnen grenslanden (17%) en EU-landen (20%).

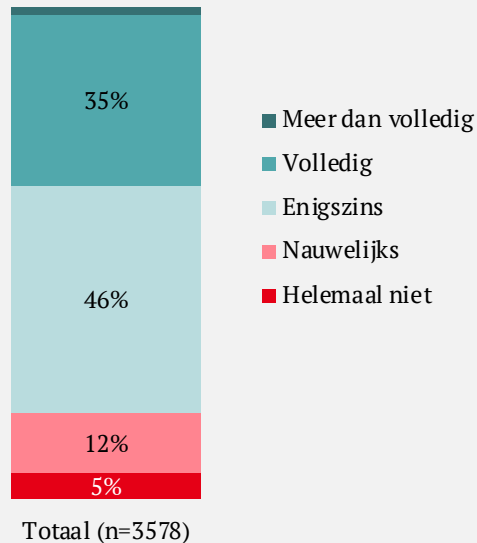
*Wat vindt u over het algemeen van de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid?  
Wat vindt u over het algemeen van de manier waarop u geholpen wordt door de Nederlandse (rijks)overheid?*

# Voor 37% is (meer dan) volledig aan de verwachtingen voldaan

Respondenten voor wie *volledig* aan de verwachtingen is voldaan, beoordelen de dienstverlening met een 8,0 gemiddeld

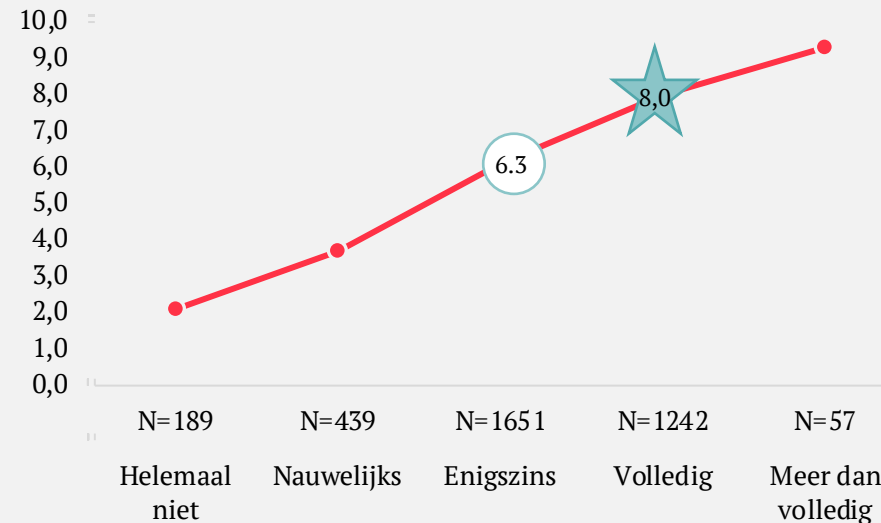
Mate voldaan aan verwachtingen

Basis: totaal, n=3578



Rapportcijfer naar verwachtingen

Basis: totaal (excl. 'weet niet')



**Verwachtingen en rapportcijfer**

Wanneer er volledig aan de verwachtingen wordt voldaan (niets meer, maar ook niets minder), beoordeelt men de dienstverlening van de Nederlandse rijksoverheid gemiddeld met een **8,0**. Ofwel, om *volledig* aan de verwachtingen te voldoen, dient een 8,0 behaald te worden als algemeen rapportcijfer.

Momenteel beoordeelt de totale groep burgers in het buitenland de dienstverlening met een 6,3.

Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de dienstverlening van de Nederlandse overheid? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

Alles overziend, in hoeverre voldoet de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid aan uw verwachtingen?

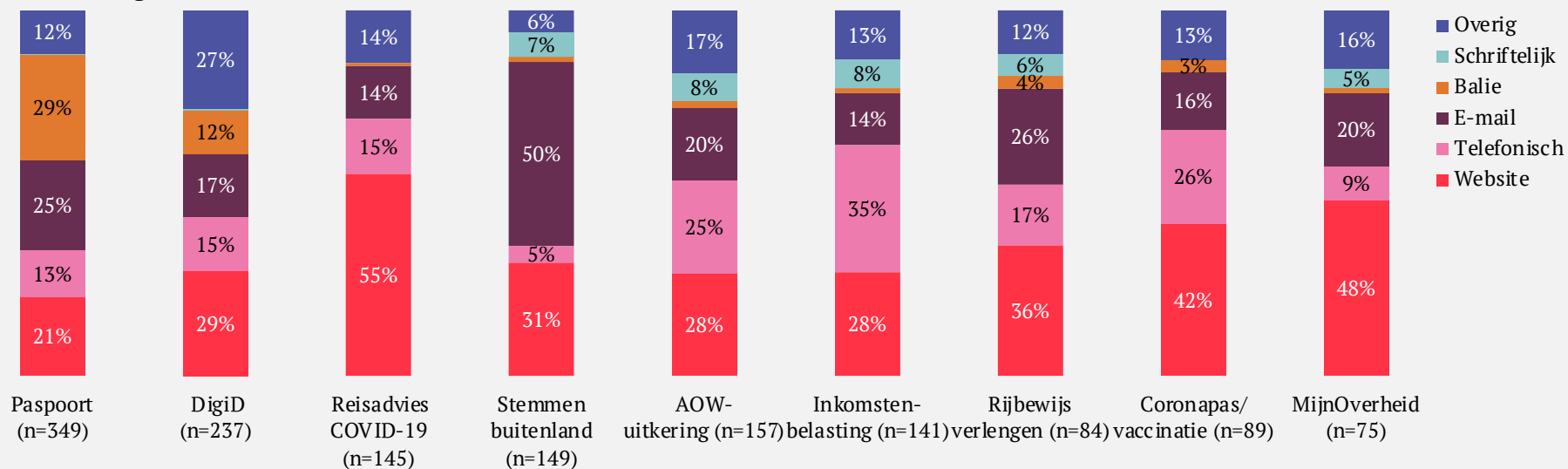


# Recent contact voornamelijk via online kanalen

Paspoort het vaakst aan de balie afgehandeld, stemmen vanuit buitenland via mail, belastingaangifte telefonisch

## Wijze recent contact

Basis: contact gehad in laatste 12 maanden



## Toelichting overig

Onder 'overig' zijn een aantal categorieën samengebracht: chat(bots), social media, mobiele app, huisbezoek, video call of een andere contactvorm.

De hoogste percentages voor de overige contactvorm zijn terug te vinden onder *DigiD* (11% via video call), *reisadvies m.b.t. corona* (8% via app), en *MijnOverheid* (12% via app).

## Vergelijk achtergrond

Voor alle leeftijden gelden de website (29% van totaal) en e-mail (24% van totaal) als meest gebruikte kanalen.

Daarbij valt op dat 70-plussers minder vaak beroep doen op de website (24%), en eerder de voorkeur geven aan e-mail (28%). Jongeren (18-30) daarentegen zoeken vaker direct contact, via de telefoon (24%).

U heeft eerder aangegeven dat u contact had met de Nederlandse (rijks)overheid over <ANSQ023 DUMMY>. Op welke manier had u voor het laatst contact?

# Leeswijzer Prioriteitenmatrix

Vaststellen van belangrijkste prioriteiten en aandachtspunten t.a.v. dienstverlening van Nederlandse (rijks)overheid

## Prioriteitenmatrix: welke aspecten houden het sterkst verband met de algemene tevredenheid?

Om inzicht te krijgen in de belangrijkste verbeterpunten wordt de tevredenheid gecombineerd met het belang in een prioriteitenmatrix. Hierbij wordt via correlatie vastgesteld hoe sterk het verband is tussen de afzonderlijke aspecten en de algemene tevredenheid; hoe hoger de correlatie, hoe sterker het verband. De sterkte van de correlatie fungeert op deze wijze als proxy voor 'de mate van belang'. Aspecten die niet significant correleren met het algemeen rapportcijfer zijn niet opgenomen in de matrix.

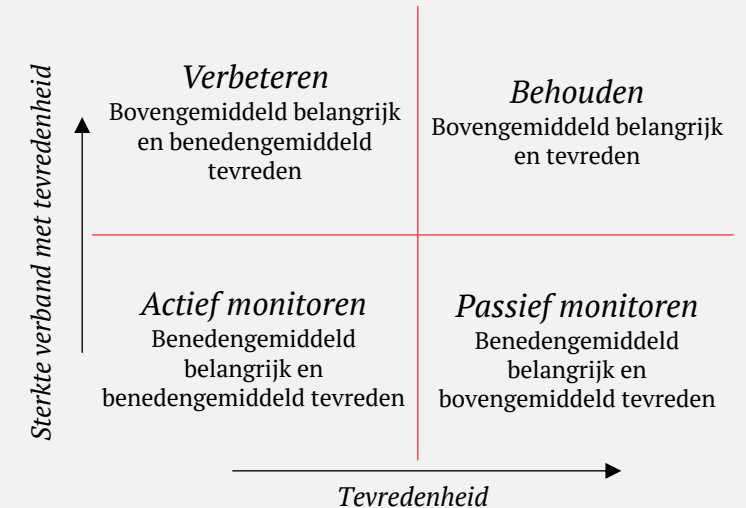
📌 Op de **horizontale as** staat hoe tevreden men is: hoe meer naar rechts, hoe hoger de tevredenheid.

📌 Op de **verticale as** staat de sterkte van de correlatie tussen de aspecten en de algemene tevredenheid (het rapportcijfer): hoe hoger, hoe sterker het verband.

De **horizontale lijn** is het rekenkundig gemiddelde van alle significante correlatie-scores. Aspecten boven deze lijn zijn hiermee bovengemiddeld belangrijk; Aspecten onder de lijn benedengemiddeld. Benedengemiddeld betekent niet *onbelangrijk*, maar relatief *minder* belangrijk dan andere aspecten.

De **verticale lijn** is het rekenkundig gemiddelde van de tevredenheidsscores. Dit noemen we de 'feitelijke kwaliteit', of **operationele tevredenheid**. Alle aspecten links van deze lijn scoren dus benedengemiddeld op tevredenheid en alle aspecten rechts hiervan bovengemiddeld.

Combineren resulteert in vier kwadranten met ieder een eigen strategie; De belangrijkste twee zijn 'behouden' en 'verbeteren'. In **Behouden** bevinden zich de aspecten waar men bovengemiddeld tevreden over is en die men bovengemiddeld belangrijk vindt. De verbeterprioriteiten bevinden zich in het kwadrant **Verbeteren**: bovengemiddeld belangrijk, maar minder tevreden. De benedengemiddeld en belangrijke aspecten bevinden zich in **Actief monitoren**, actief omdat deze aspecten belangrijker *kunnen* worden als de verbeterprioriteiten zijn opgelost, en in het kwadrant **Passief monitoren**, passief omdat de tevredenheid en belang geen aanleiding geven voor directe actie. In dit kwadrant bevinden zich ook vaak de 'hygiënefactoren'; factoren waar je geen tevredenheid op kunt genereren maar wel ontevredenheid omdat men 'gewoon verwacht' dat dit geregeld is.



*De prioriteitenmatrix is naar een model van dr. J.P.R. Thomassen. Het is belangrijk te realiseren dat in dit onderzoek geen sprake is van een uitputtende of gevalideerde lijst van kwaliteitsaspecten die de algemene tevredenheid verklaren. De opgenomen aspecten zijn voor het Ministerie belangrijke aspecten om van te weten hoe de Nederlanders in het buitenland deze beoordelen. Daarom hebben wij in deze opzet gekozen voor correlatie, waarbij de sterkte van het verband tussen het aspect en de algemene tevredenheid als proxy fungeert voor belang; Hoe sterker het verband, hoe belangrijker het aspect is in het algemene oordeel over de dienstverlening van de (rijks)overheid voor Nederlanders in het buitenland.*

# Onderdelen in de prioriteitenmatrix

Verbeteren-acties: eerst alle aspecten naar een voldoende brengen, vervolgens op basis van sterkte verband verbeteren

## Onderdelen in prioriteitenmatrix

Aspect	Label	Tevredenheid (1 tot 10)	Correlatie (-1 tot 1)	Tevredenheid * correlatie	Ranking	Significantie (99%)
<i>Overheidsorganisaties verbinden of verwijzen mij vaak door naar andere overheden</i>	Doorverwijzen andere overheden	5,7	0,42318	2,40531	10	,00
<i>Ik weet waar ik moet zijn als ik informatie en diensten van de overheid nodig heb</i>	Duidelijk waar te zijn	6,3	0,47767	3,02699	7	,00
<i>Ik moet bij veel verschillende organisaties zijn om mijn zaken te regelen</i>	Verschillende organisaties	5,1	0,40807	2,08862	11	,00
<i>Ik vind informatie en diensten van de overheid gebruiksvriendelijk</i>	(Gebruiks)vriendelijkheid	5,8	<b>0,67551</b>	3,92154	3	,00
<i>Ik word vaak doorverbonden of doorverwezen binnen dezelfde overheidsorganisatie</i>	Doorverwijzen zelfde organisatie	5,9	0,43771	2,59816	8	,00
<i>Informatie en diensten van de overheid zijn voor mij goed te begrijpen</i>	Begrijpelijke info/diensten	6,7	0,52280	3,49225	5	,00
<i>Ik krijg snel de informatie die ik nodig heb van de overheid</i>	Snelheid info	5,9	<b>0,66108</b>	3,90169	4	,00
<i>Het kost mij weinig tijd om in contact te komen met een overheidsorganisatie</i>	Tijd in contact komen	5,9	0,53743	3,17170	6	,00
<i>Gebruik van informatie en diensten van de overheid is inspannend</i>	Inspanning info/diensten	4,8	0,53485	2,57675	9	,00
<i>Ik moet te ver reizen om iets bij een Nederlandse overheidsinstantie geregeld te krijgen</i>	Reisafstand NL instantie	4,1	0,31686	1,30122	12	,00
<i>De inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid</i>	Inhoudelijke kwaliteit (algemeen)	6,5	<b>0,77926</b>	5,03597	2	,00
<i>De manier waarop u wordt geholpen door de Nederlandse (rijks)overheid</i>	Contactwijze (algemeen)	6,5	<b>0,77999</b>	5,08811	1	,00
	<b>Rapportcijfer 1-10</b>	<b>6,3</b>				
<i>Vet = benedengemiddelde score</i>	<b>Gemiddelde aspecten: operationele tevredenheid</b>	<b>5,8</b>				
<i>Vet = bovengemiddeld sterke correlatie</i>	<b>Gemiddelde correlatie: sterkte verband</b>		<b>0,54620</b>			

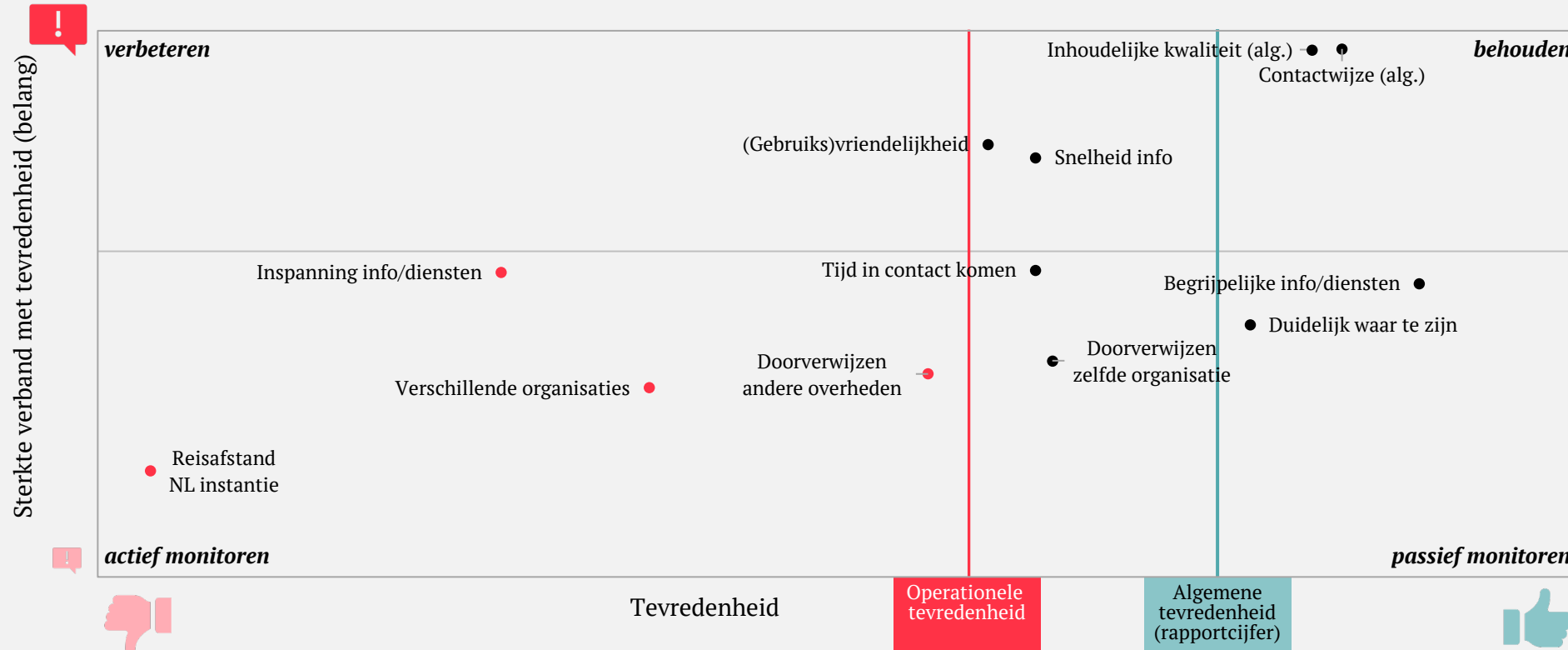
Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de dienstverlening van de Nederlandse overheid? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

We willen graag van u weten wat uw oordeel is over een aantal kenmerken van de dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid aan u als burger in het buitenland. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

\*Voor de correlatie tussen aspecten en algehele tevredenheid is een Pearson-toets gebruikt van  $p < 0.01$ . Dit betekent dat we spreken van een significante correlatie wanneer de kans dat de uitkomsten op toeval berusten kleiner is dan 1%.

# Inhoudelijke kwaliteit en contactwijze zijn kernkwaliteiten

Geen verbeterprioriteiten, maar meerdere aspecten scoren benedengemiddeld op tevredenheid (zie rood) en alle aspecten beneden de zeven, dus met voldoende ruimte voor verbetering



## Verbeteren

Verbeterpunten: Men is relatief ontevreden, terwijl het verband met de tevredenheid sterk is. Actie is noodzakelijk.

## Behouden

Behouden is het devies: deze aspecten hebben een sterk verband met de tevredenheid en scoren bovengemiddeld.

## Actief monitoren

Aandachtspunten: over deze aspecten is men minder tevreden maar zijn ook relatief minder belangrijk.

## Passief monitoren

Volgpunten: Deze aspecten zijn minder belangrijk en men is bovengemiddeld tevreden.

Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

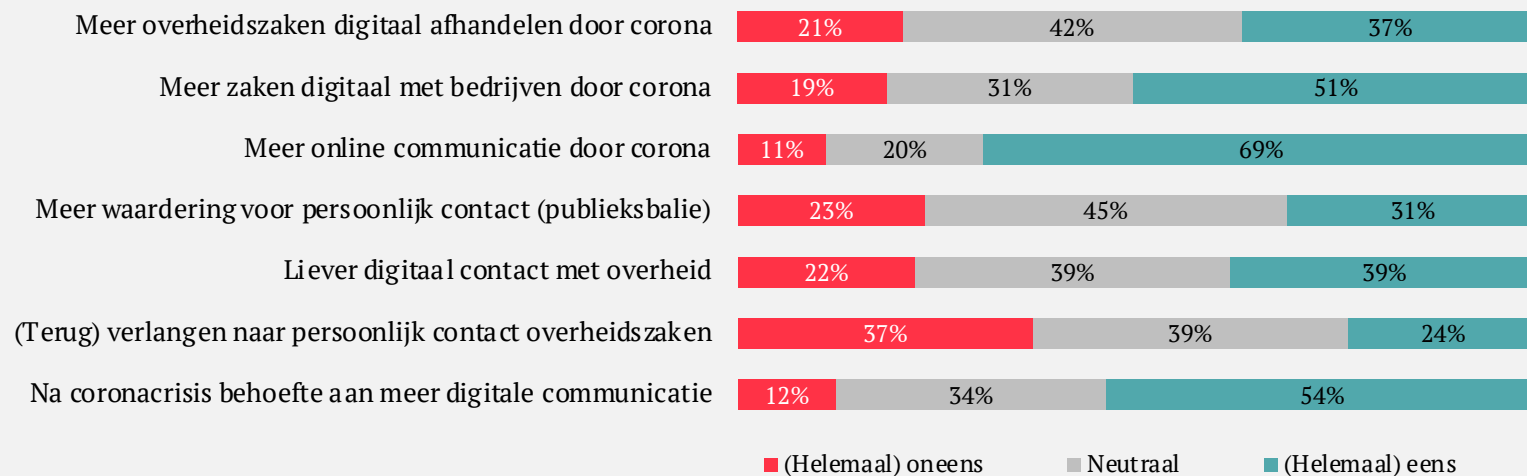
# *Behoeften en innovaties*

# Ruime meerderheid communiceert vaker online door corona

Daarbij geeft ook ruim de helft aan behoefte te hebben om digitale communicatie ook na coronacrisis in stand te houden

Digitale handelingen en behoeften na/tijdens coronacrisis

Basis: totaal, n=3578



## Vergelijk achtergrond

Niet verrassend is dat de bereidheid om ook na corona meer digitaal te communiceren het hoogst onder 18-30 jarigen (69%), en neemt dit geleidelijk aan af met de leeftijd (31-40 65%, 41-50 61%, 51-60 54%, 61-70 50%, 70+ 44%).

Hoewel er geen verschil is in de vraag naar digitalisering op basis van het land, valt op dat men buiten de EU vaker meer waardering is gaan voelen voor persoonlijk contact (34%) dan binnen grenslanden (27%) en de rest van de EU (28%).

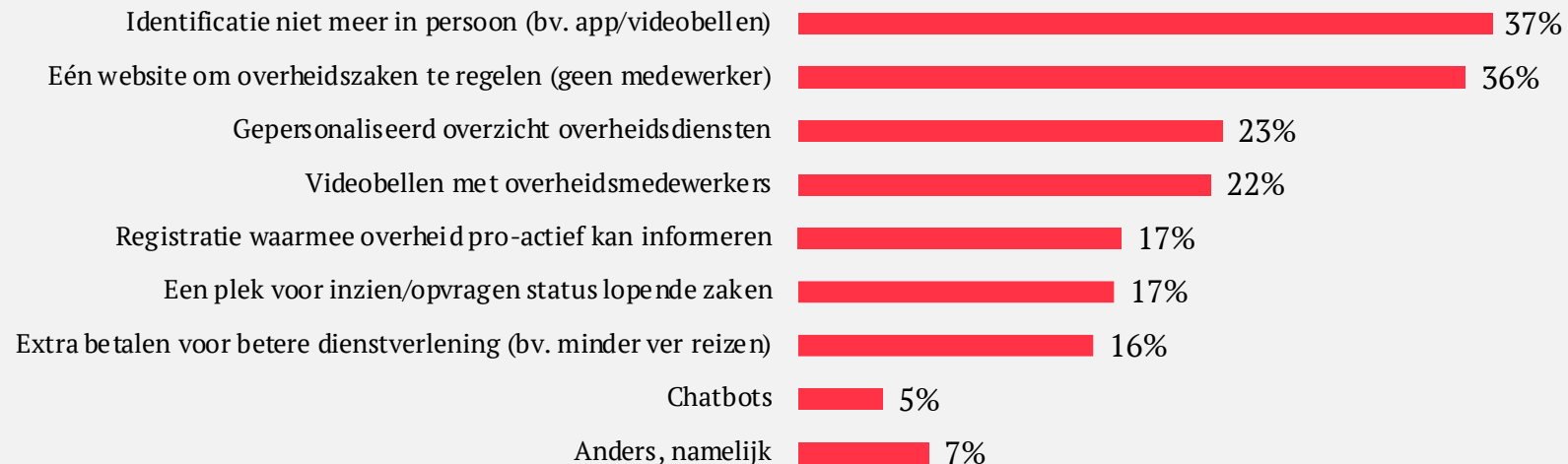
*Wij willen graag van u weten of de Coronacrisis van invloed is geweest op de manier waarop u met technologie en communicatie omgaat. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?*

# Meeste behoefte aan identificatie op afstand en één website

Ook geeft ruim een vijfde aan behoefte te hebben aan een gepersonaliseerd overzicht en videobellen met medewerkers

## Behoeften innovaties

Basis: totaal, n=3578



## Vergelijk achtergrond

Onder vrijwel alle subgroepen komen één website en identificatie op afstand als meest gewenste innovaties naar voren. Wel is de vraag (of het draagvlak) voor bepaalde vernieuwingen groter is onder bepaalde leeftijdsgroepen.

Zo is de bereidheid voor chatbots groter onder 18-30 jarigen (13%) dan de leeftijden daarboven (31-40 5%, 41-50 4%, 51-60 4%, 61-70 3%, 70+ 5%).

Daarnaast is onder 31-60 jarigen een sterkere vraag naar identificatie op afstand (respectievelijk 47%, 42%, 39%) dan onder jongeren (29%) en 60-plussers (61-70 34%, 70+ 31%). Ook is deze groep meer bereid om extra te betalen voor betere service (respectievelijk 20%, 18% en 16%) dan jongeren (10%), en 60-plussers (61-70 14%, 70+ 15%).

*Er zijn verschillende manieren om de dienstverlening van de overheid (mogelijk) te verbeteren. Welke van de onderstaande opties zouden overheidsdienstverlening voor u makkelijker maken? (max. 2 antwoorden)*



Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

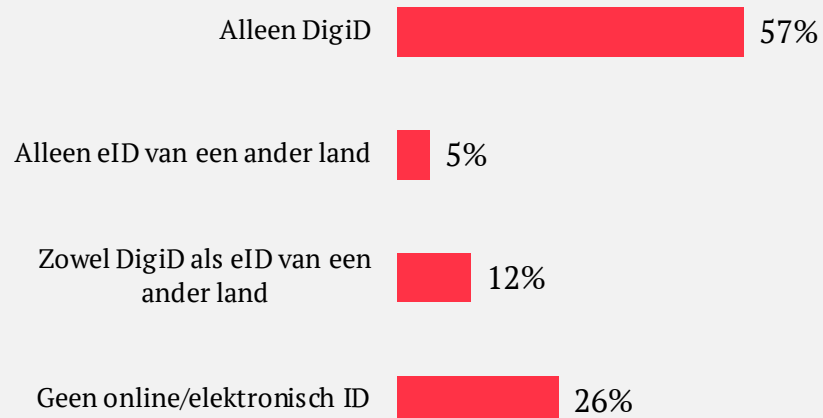
# *Gebruik technologie en kanalen*

# Zeven op tien burgers in buitenland beschikken over DigiD

Beschikking over een DigiD is het hoogst onder 18-40-jarigen, en iets lager onder 41-60-jarigen

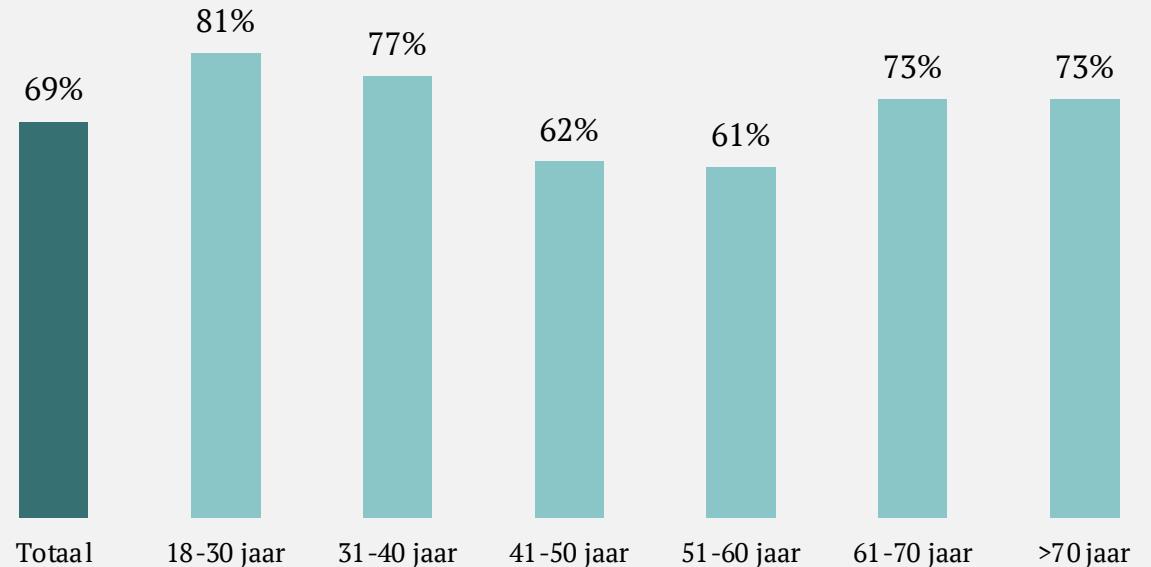
Bezit DigiD / overige eID

Basis: totaal, n=3578



Bezit DigiD (totaal)

Basis: totaal, n=3578



Heeft u een DigiD en/of online/elektronisch (overheids) ID dat u kunt gebruiken voor overheidsdienstverlening?

# Bijna helft burgers in buitenland gebruikt regelmatig VPN

Daartegenover staat 33% die (zeker) nooit gebruik heeft gemaakt van een VPN

Gebruik VPN/Proxy

Basis: totaal, n=3578



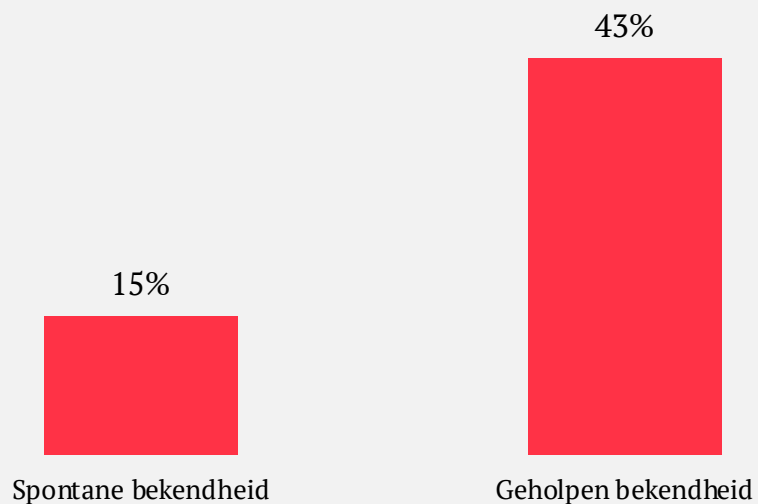
*Maakt u gebruik van een VPN of proxy als u verbinding maakt met het internet?*

# Ruim vier op tien bekend met Nederland Wereldwijd

Onder deze groep wordt de website met afstand het vaakst gebruikt

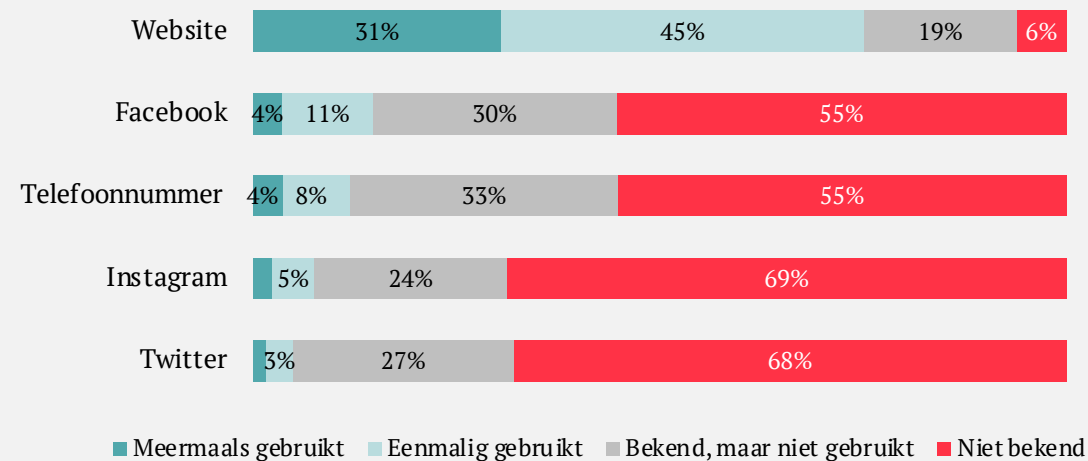
## Bekendheid Nederland Wereldwijd (NWW)

Basis: totaal, n=3578



## Bekendheid NWW kanalen

Basis: kent NWW, n=1549



Wat is volgens u de naam van de plek waar u alle informatie van de Nederlandse (rijks)overheid voor burgers buiten Nederland kunt terugvinden?

Nederland Wereldwijd is dé plek voor alle informatie over de Nederlandse (rijks)overheid in het buitenland. Heeft u hier voorafgaand aan dit onderzoek wel eens van gehoord?

In hoeverre bent u bekend met de volgende onderdelen van Nederland Wereldwijd?

# *Appendices*

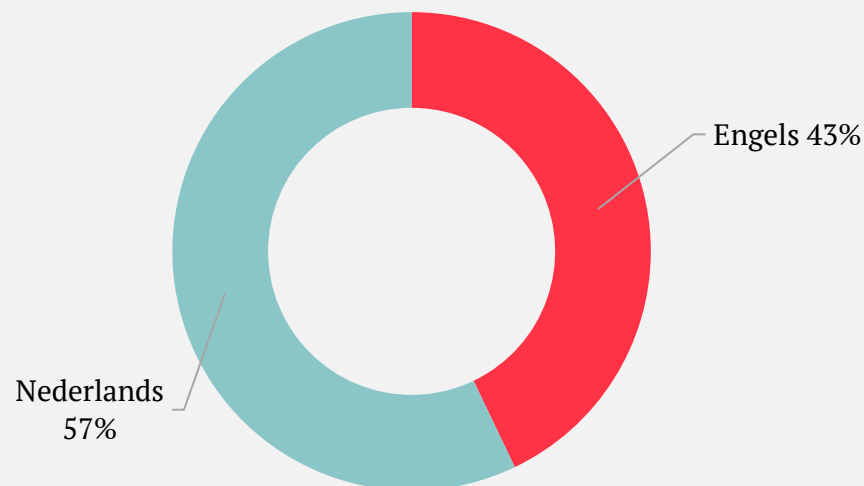
Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

# *Steekproefsamenstelling*

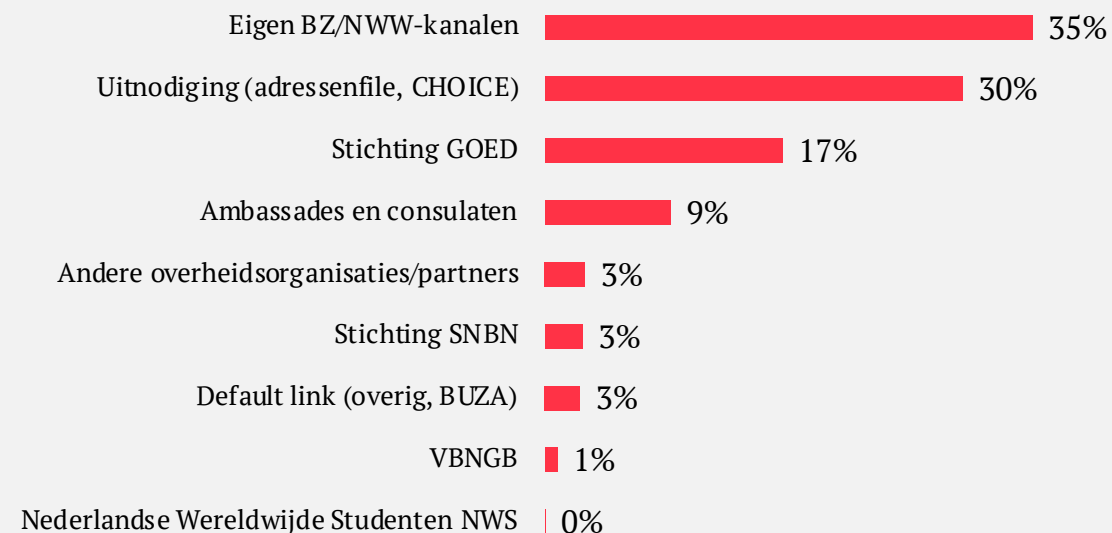
# Steekproefsamenstelling: taal en ingang vragenlijst

Verdeling van de taal waarin men de vragenlijst heeft ingevuld, en via welk kanaal zij geworven zijn

Taal vragenlijst  
Basis: totaal, n=3578



Kanaal ingang vragenlijst  
Basis: totaal, n=3578

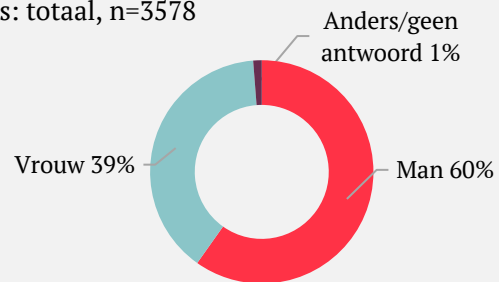


# Steekproefsamenvatting: demografische kenmerken

Verdeling op basis van geslacht, leeftijd, opleiding, en dagelijkse bezigheid

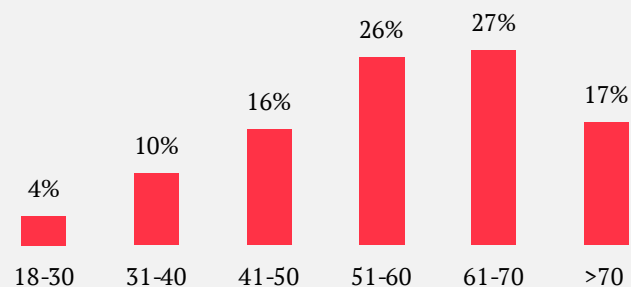
## Geslacht

Basis: totaal, n=3578



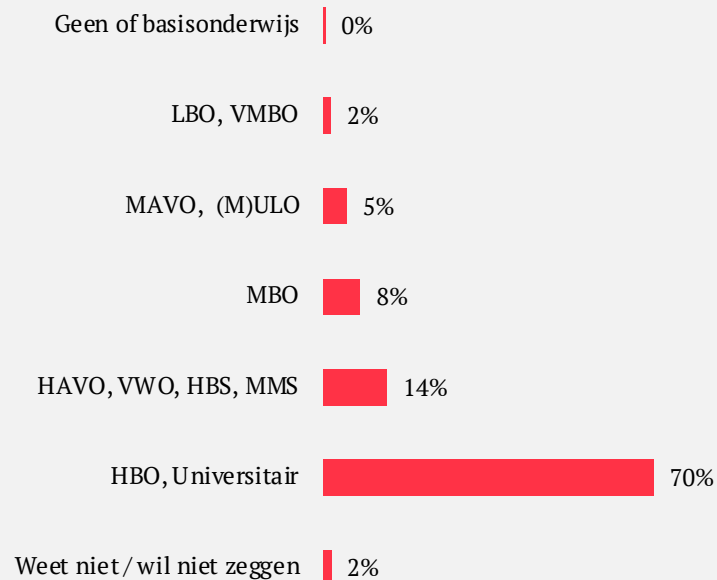
## Leeftijd

Basis: totaal totaal, n=3578



## Opleiding

Basis: totaal, n=3578



## Dagelijkse bezigheid

Basis: totaal, n=3578



Wat is uw leeftijd?

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgeemaakt?

Wat is uw geslacht?

Welke situatie is het meest op u van toepassing?

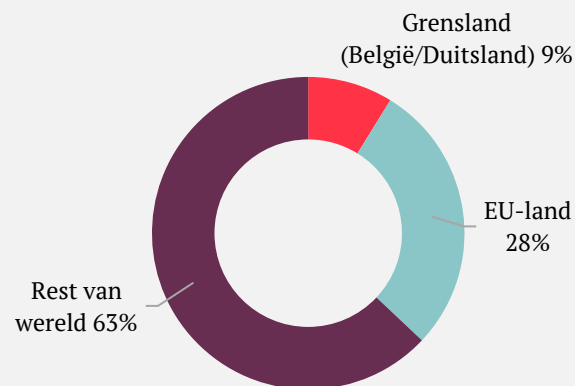


# Steekproefsamenstelling: woonland

Verdeling op basis van woonland (clusters), en woontuur in buiten Nederland

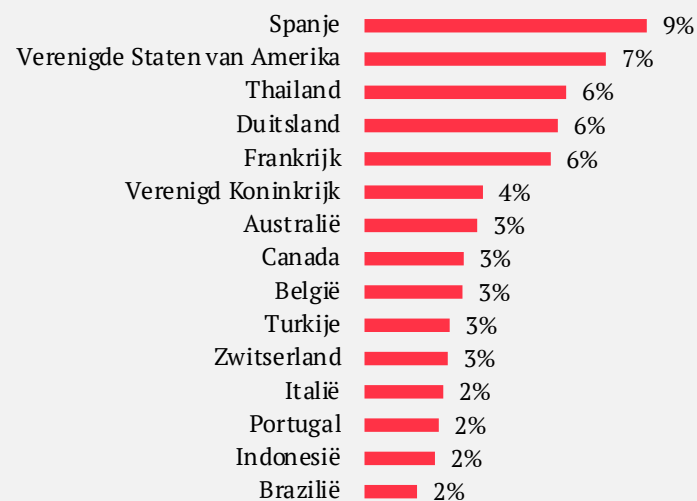
## Woonland (clusters)

Basis: totaal, n=3578



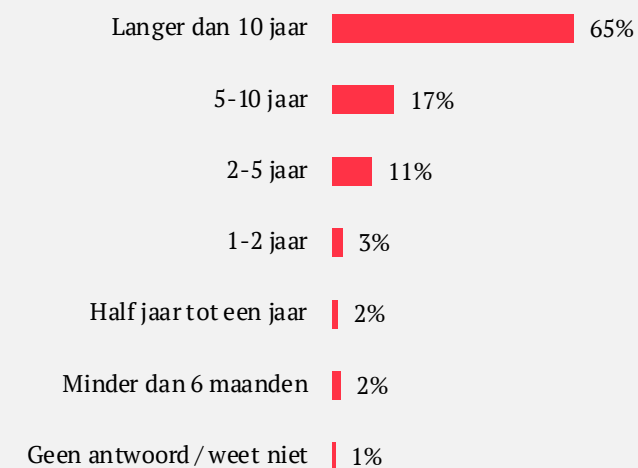
## Woonland (top 15)

Basis: totaal, n=3578



## Woontuur in buitenland

Basis: totaal, n=3578



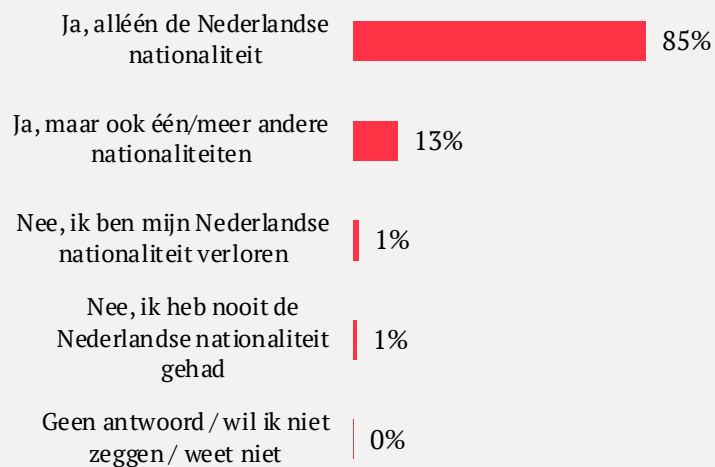
In welk land woont u op dit moment?  
Hoe lang woont u al buiten Nederland?

# Steekproefsamenvatting: nationaliteit en bezoekenintentie

Verdeling op basis van nationaliteit, en intentie om Nederland in de toekomst te bezoeken

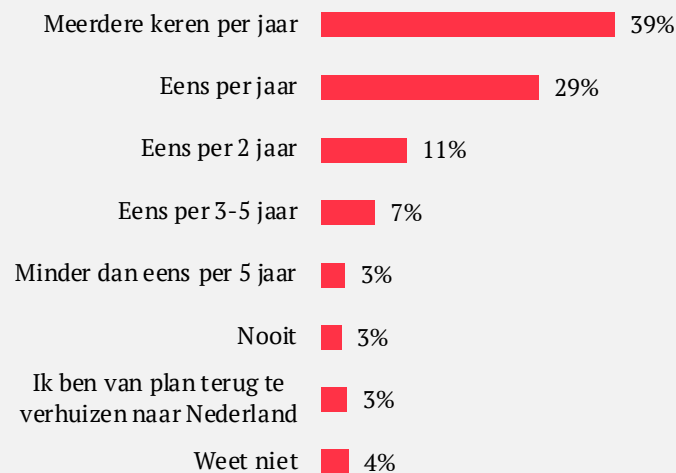
## Nationaliteit

Basis: totaal, n=3578



## Bezoekintentie Nederland

Basis: totaal, n=3578



Heeft u de Nederlandse nationaliteit?

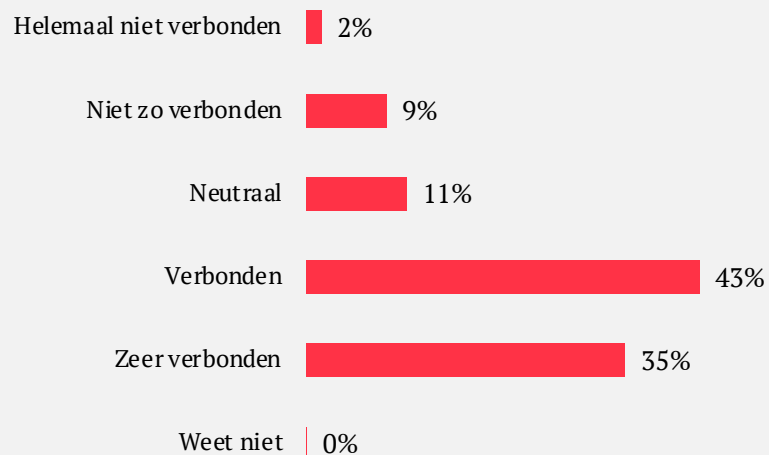
Hoe vaak verwacht u na corona Nederland weer te bezoeken?

# Steekproefsamenvatting: verbondenheid met Nederland

Ruim driekwart burgers in het buitenland voelt zich (zeer) sterk verbonden met Nederland

## Binding met Nederland

Basis: totaal, n=3578



## Vergelijk achtergrond

Slechts een klein deel van de burgers in het buitenland geeft aan zich niet (zo) verbonden te voelen met Nederland (11%). Dit aandeel is iets hoger onder 70-plussers (14% niet verbonden, vs. 71% (sterk) verbonden en 14% neutraal).

Hetzelfde geldt voor burgers uit EU-landen die niet direct aan Nederland grenzen: 15% niet (zo) verbonden vs. 72% (sterk) verbonden en 13% neutraal.

*In welke mate voelt u zich verbonden met Nederland?*

Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

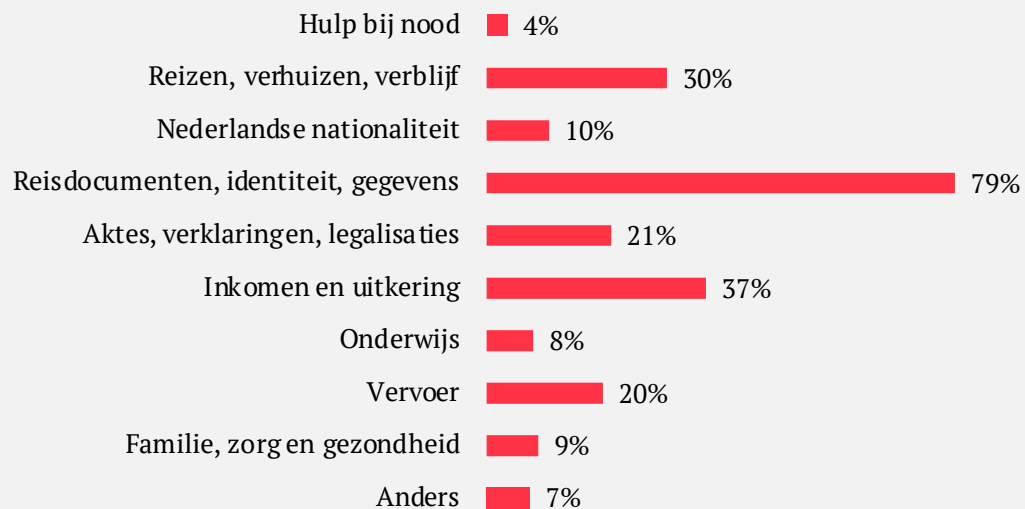
# *Contactonderwerpen per thema*

# Acht op tien meest recente contact over identiteitszaken

Daarnaast valt ook ruim een derde van contacten onder het thema *inkomen en uitkering*

## Laatste contact: hoofdthema's

Basis: totaal, n=3578



## Toelichting

- In de vragenlijst is aan alle deelnemers gevraagd over welk(e) hoofdthema('s) zij voor het laatste contact contact hebben gehad met de Nederlandse (rijks)-overheid. Indien het laatste contact recentelijk heeft plaatsgevonden (in de afgelopen 12 maanden), werd hen gevraagd het contactonderwerp nader te specificeren, en volgen een aantal verdiepende vragen over dit contact.
- In het geval dat men in de afgelopen maanden over meerdere onderwerpen contact heeft gehad, is er willekeurig één daarvan gekozen voor de verdiepende vragen.

## Overige antwoorden (n=181)

- Wanneer men buiten de 9 hoofdthema's de optie 'anders, namelijk' selecteerde, wordt gevraagd het contactonderwerp middels een open vraag te specificeren. De meeste van deze antwoorden lijken echter wel onder de in de vragenlijst genoemde thema's en onderwerpen te passen, die daarmee mogelijk niet voor iedereen duidelijk genoeg waren, zoals:
  - Paspoort aanvragen of vernieuwen (voor een familielid)
  - (Reis)advies m.b.t. COVID-19 en/of vaccinaties
  - Aanvragen van of hulp bij gebruik van DigiD
  - Vragen omtrent ziektekostenverzekering

Naar aanleiding van welke dienst(en) en/of onderwerp(en) vond uw laatste contact met de overheid plaats?

# Contactonderwerpen per hoofdthema (1)

## Specifieke onderwerpen voor thema's 1 t/m 3

### Hulp bij nood

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=94

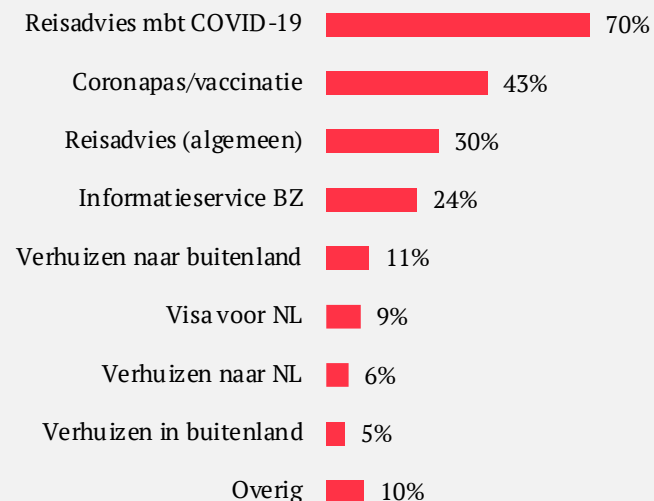


**Selectie overige antwoorden:**

- “Taliban took over the country.”
- “COVID-related expatriation.”
- “Stuck in country because of local legislation.”

### Reizen, verhuizen, verblijf

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=933



**Selectie overige antwoorden:**

- “Visum voor echtgenoot.”
- “VOG-verklaring.”
- “Changing contact information while living abroad.”

### Nederlandse nationaliteit

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=292



**Selectie overige antwoorden:**

- “Registratie geboorteakte.”
- “Nederlandse nationaliteit voor kinderen.”
- “Dubbele nationaliteit.”

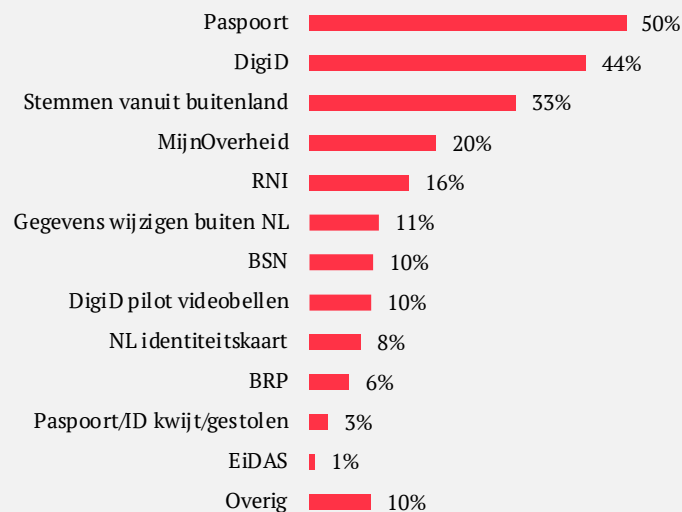
Over welk specifiek onderwerp ging uw contact ten aanzien van...

# Contactonderwerpen per hoofdthema (2)

Specifieke onderwerpen voor thema's 4 t/m 6

## Reisdocumenten, identiteit, gegevens

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=1999



### Selectie overige antwoorden:

- “Passport renewal.”
- “Aanvraag Schengen visa”
- “Hulp bij boeken tijd DigiD-videobellen.”

## Aktes, verklaringen, legalisaties

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=609



### Selectie overige antwoorden:

- “Visum ondersteuningsbrief.”
- “Overlijden moeder.”
- “Voornaamswijziging.”

## Inkomen en uitkering

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=1090



### Selectie overige antwoorden:

- “Vrijwillige AOW-verzekering.”
- “Checking property taks info.”
- “Erfbelasting.”

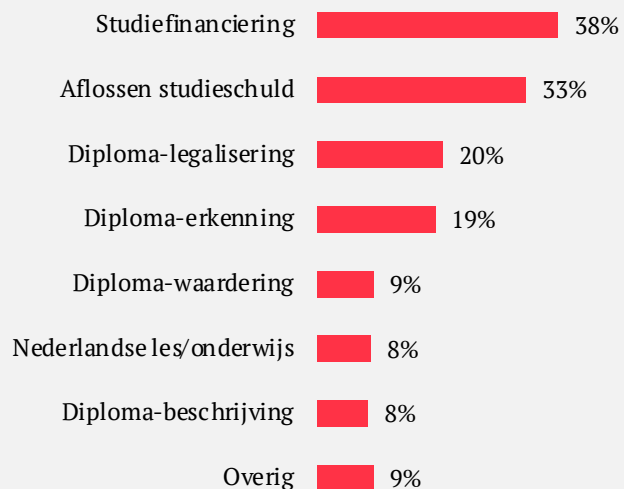
Over welk specifiek onderwerp ging uw contact ten aanzien van...

# Contactonderwerpen per hoofdthema (3)

Specifieke onderwerpen voor thema's 7 t/m 9

## Onderwijs

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=236

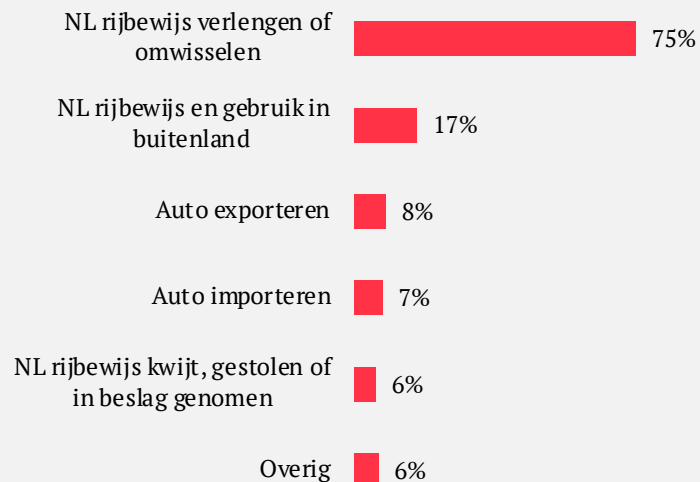


**Selectie overige antwoorden:**

- 🇳🇱 "Studeren in Nederland."
- 🇳🇱 "Examen afleggen op de ambassade."
- 🇳🇱 "Leerplichtvrijstelling."

## Vervoer

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=562



**Selectie overige antwoorden:**

- 🇳🇱 "Auto gebruik in buitenland."
- 🇳🇱 "To get info of my first drivers license."
- 🇳🇱 "RDW inschrijving/uitschrijving."

## Familie, zorg, gezondheid

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=274



**Selectie overige antwoorden:**

- 🇳🇱 "COVID-19 vaccinations."
- 🇳🇱 "Elderly parents."
- 🇳🇱 "Assistance for family residing in Netherlands."

Over welk specifiek onderwerp ging uw contact ten aanzien van...



Onderzoek 'Project Loket Buitenland'

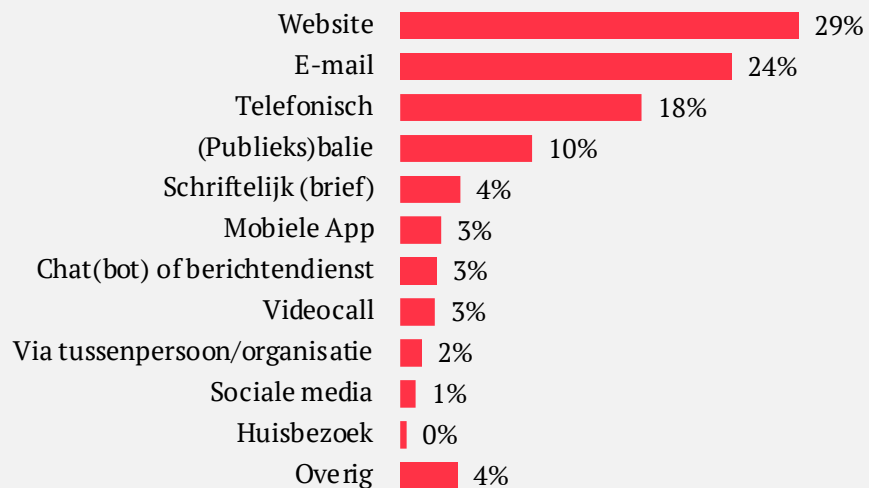
# *Recent contact: resultaten totaal*

# Contact vindt het vaakst plaats via website en email

Daarbij is het inwinnen van informatie het vaakst de reden voor contact, gevolgd door regelen/aanvragen

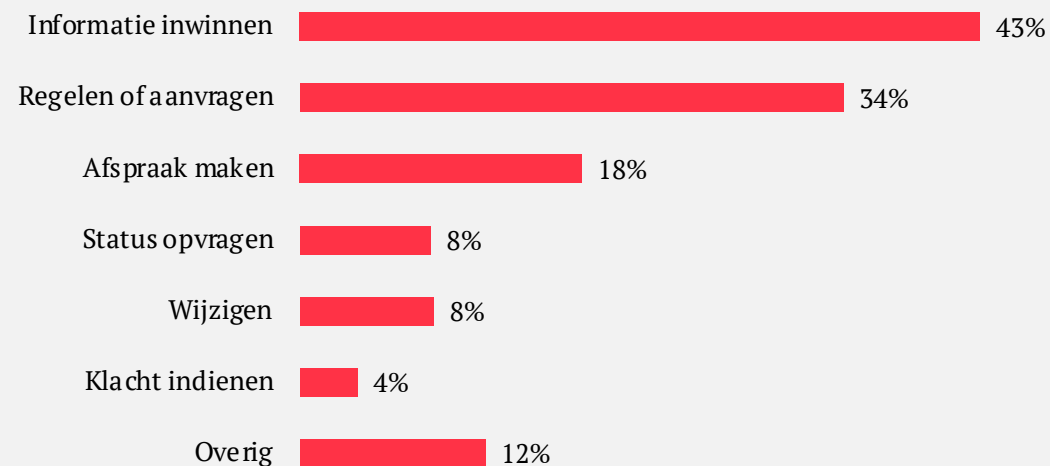
## Wijze recent contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



## Reden recent contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



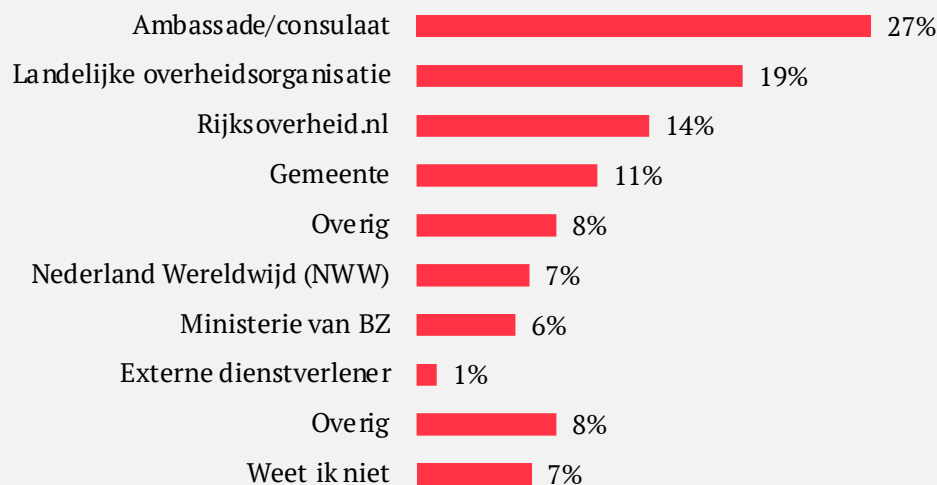
*U heeft eerder aangegeven dat u contact had met de Nederlandse (rijks)overheid over <gekozen onderwerp>. Op welke manier had u voor het laatst contact?  
Wat was (of waren) de reden(en) van uw contact over <gekozen onderwerp> ?*

# Contact vindt het vaakst plaats bij ambassade/consulaat

Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Belastingdienst meest gecontacteerde landelijke overheidsorganisaties

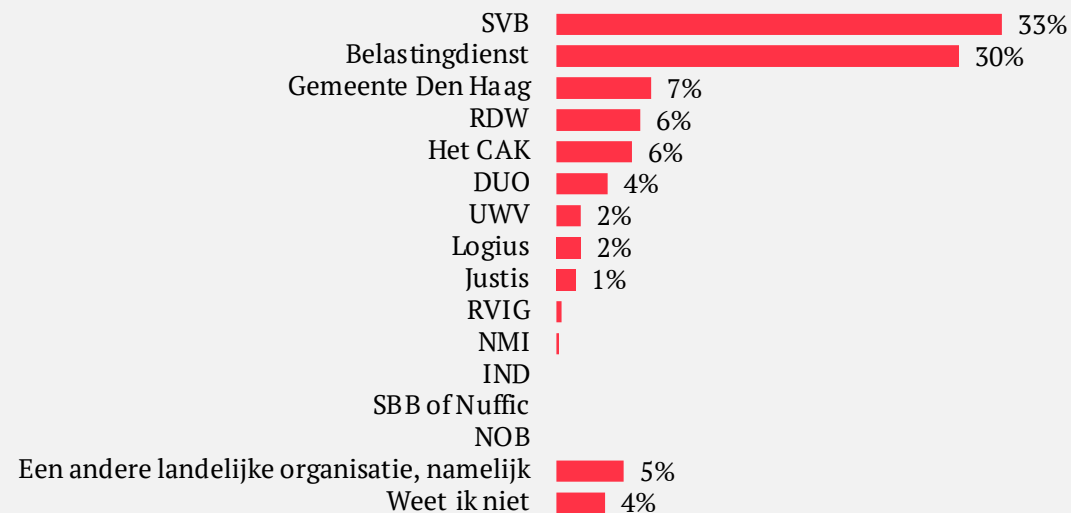
## Organisatie recent contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



## Landelijke organisatie recent contact

Basis: contact gehad met landelijke organisatie, n=498



Met welke (rijks)overheidsorganisatie vond dit laatste contact plaats ten aanzien van <gekozen onderwerp>?

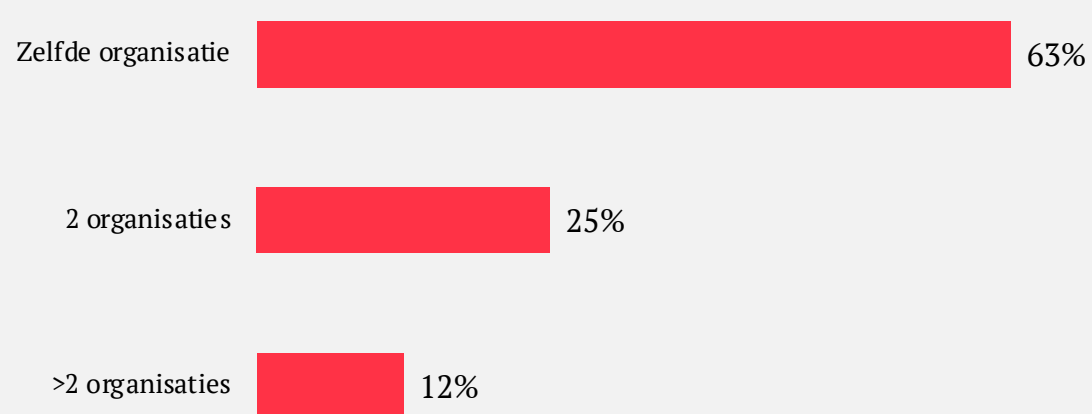
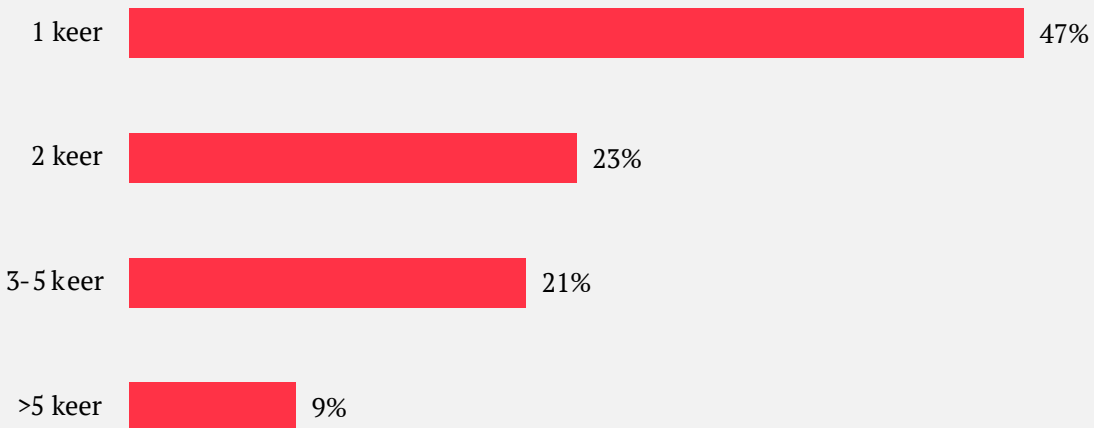
Met welke landelijke organisatie(s) vond dit laatste contact over <gekozen onderwerp> plaats?

# In helft gevallen was 1 contactmoment voldoende

Wanneer men vaker contact had over hetzelfde onderwerp, was dit in ruim zes op tien gevallen met dezelfde organisatie

Aantal keer contact over onderwerp  
Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564

Aantal organisaties herhaalcontact  
Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



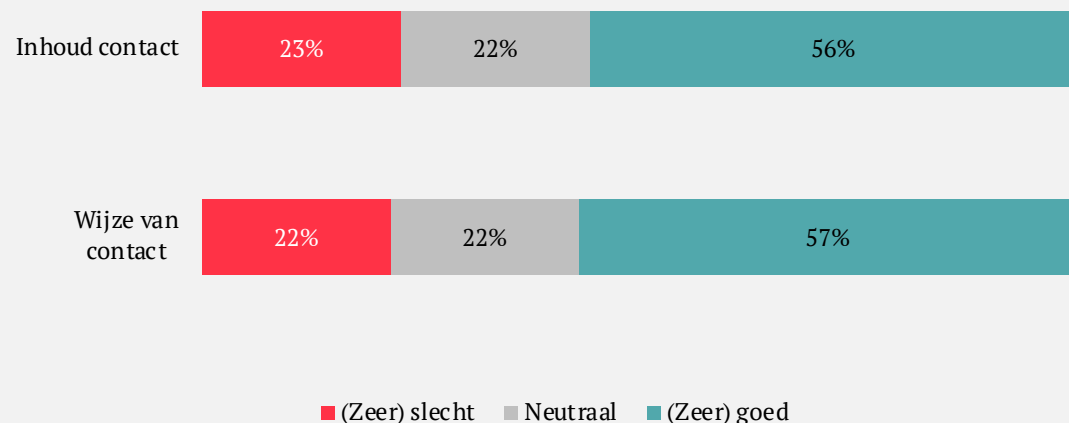
Was dit het enige contact dat u had, of had u meermaals contact met de overheid over <gekozen onderwerp>, met één of meerdere organisaties?  
U had meermaals contact met de overheid over <gekozen onderwerp>. Vond al dat contact met dezelfde organisatie plaats?

# Ruim helft tevreden over inhoud en/of vorm contact

Contact vaakst ervaren als begrijpelijk en (gebruiks)vriendelijk

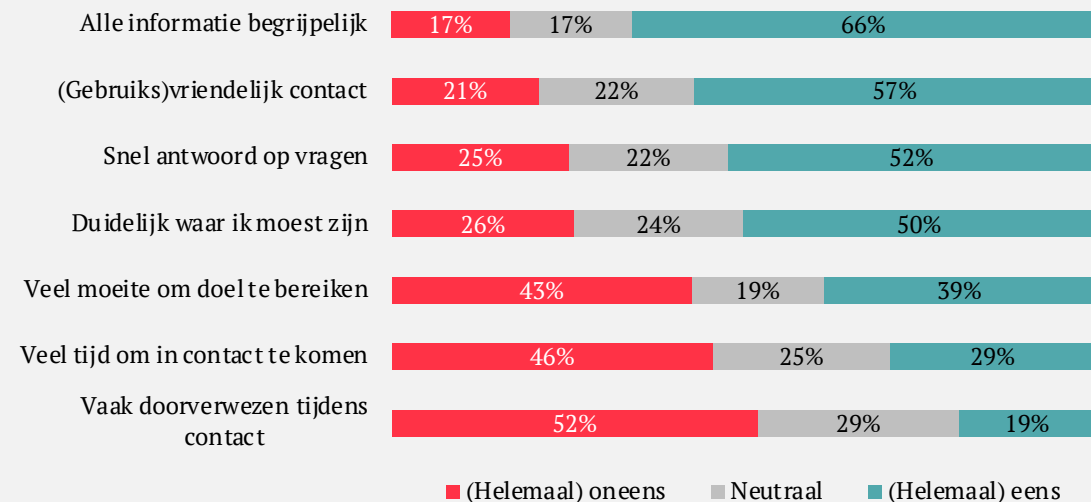
## Oordeel recent contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



## Beoordeling aspecten laatste contact

Basis: contact in laatste 12 maanden, n=2564



Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met de inhoud van uw laatste contact over <gekozen onderwerp>. Wat vindt u van de inhoudelijke kwaliteit van het contact / de manier waarop het contact verliep?  
Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van het laatste contact over <gekozen onderwerp>?



# the choice

Sumatrakade 1299  
1019 RM Amsterdam

020 521 06 60  
[info@thechoice.nl](mailto:info@thechoice.nl)  
[www.choice-insights.nl](http://www.choice-insights.nl)