

# HARD OP WEG NAAR VO

## DIENSTVERLENING OVERHEID ONDER DE LOEP

De klant is steeds iets tevredener over de ervaren dienstverlening. Maar de digitalisering van de overheid verloopt met horten en stoten. Dat blijkt uit onderzoeksgegevens van I&O Research, in opdracht van de ministeries van Binnenlandse en Economische Zaken in het kader van het overheidsbrede programma Digitaal 2017.

*Tekst: Peter Kanne, onderzoeksadviseur bij I&O Research*

**H**et lijkt op het eerste gezicht een vrij bescheiden groei. Sinds het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening' in 2008 van start ging, steeg de tevredenheid van burgers en ondernemers van een 6,7 naar een 6,9. Maar die groei is door de jaren wel lineair. En het betreft overheidsbrede dienstverlening naar aanleiding van in totaal zeventig levensgebeurtenissen, variërend van onderwijs en ondernemen tot familie, zorg en wonen. Het gaat dus echt om de volle breedte.

Toch blijft er juist ten aanzien van die breedte nog wel iets te wensen over. De waardering voor de individuele overheidsorganisatie is met een 7,1 nog steeds hoger dan die voor de samenwerkende overheid: een 6,9. Klachten van ontevreden burgers hebben ook vaak betrekking op die samenwerking. Met name de gegevensuitwisseling tussen de ketenpartners is volgens degenen die een onvoldoende geven vaak niet accuraat. De overheid streeft ernaar om op te treden als 'één overheid', maar dit wordt nu door veel van haar klanten nog niet als zodanig ervaren.

Een ander punt van zorg: ondanks de gestegen overall waardering voor de overheidsdienstverlening neemt de afstand tussen mensen die (zeer) tevreden zijn en de ontevreden opnieuw iets toe. Terwijl het aandeel zeer tevreden sinds 2008 steeg van 29 naar 40 procent, bleef

het aandeel ontevreden in dezelfde periode vrijwel stabiel op circa een zevende deel van de Nederlanders (13 procent in 2008, 14 procent nu). Het lukt de overheid dus wel om zessen en zevens om te zetten in achten en negens, maar ze slaagt er vooralsnog niet in van de meeste onvoldoendes een voldoende te maken. Dit betreft dan ook vaker de complexere vragen of de problemen die over meer schijven gaan. Juist dan is de notie van 'één overheid' zo belangrijk.

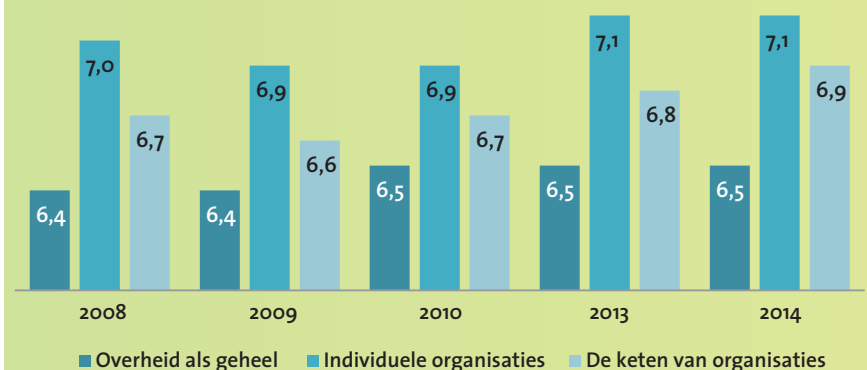
### MENSELIJKER CONTACT

De overheid gedraagt zich steeds beter in het dagelijks contact. Volgens de overheidsklanten sluit de dienstverlening doorgaans vrij goed aan bij hun behoefte,

wordt er meer dan voorheen verantwoordelijkheid genomen door ambtenaren en worden klachten meestal serieus onderzocht. De overheidsdienstverlener probeert het vaker op een normale, menselijke manier te doen. Niet te formeel en niet te juridisch.

De uitvoeringsorganisaties werken binnen de Manifestgroep dan ook al langere tijd samen aan verbetering van de dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft sterk gehamerd op 'behoorlijk gedrag' en adviseerde de organisaties: streef naar een informele afdoening op zo kort mogelijke termijn. En ook programma's als 'Prettig contact met de overheid' van het ministerie van BZK, 'Overheidsbrede Dienstverlening 2020' en 'hostman-

### WAARDERING OVERHEIDSDIENSTVERLENING op drie niveaus (rapportcijfer, 1-10)

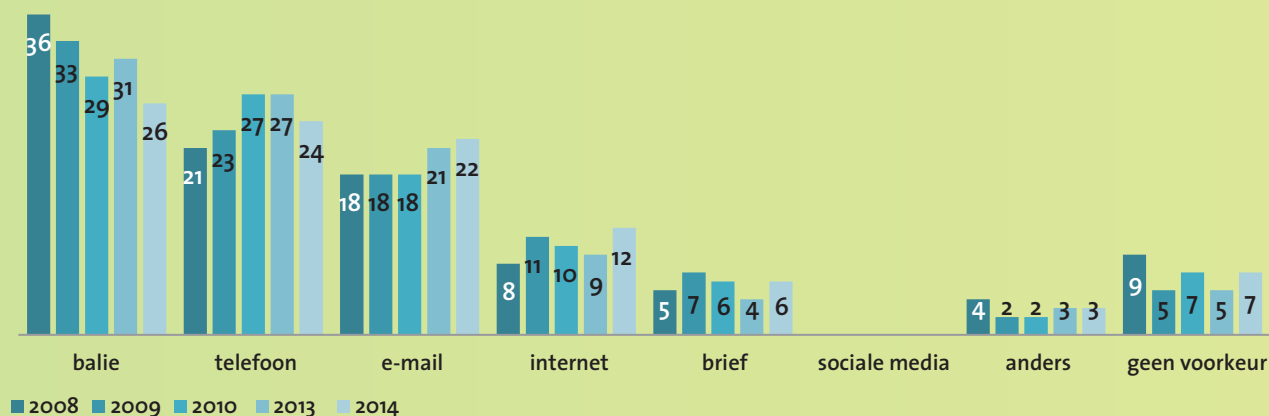


Bron: I&O Research

# LWASSENHEID

## VOORKEUR CONTACTKANAAL

(één antwoord mogelijk)



Bron: I&O Research

shiptrajecten' droegen eraan bij dat er een sterkere focus op een menselijker behandeling van burgers is komen te liggen. Ook om juridische procedures te vermijden. Toch zijn ook hier nog verbeteringen mogelijk. Het blijft nog steeds noodzakelijk burgers en ondernemers beter te betrekken bij hun hulpvraag (niet vóór ze, maar mét ze) en hen tussentijds goed op de hoogte te houden.

### MEER DIGITAAL

In het contact tussen burger en overheid is een voorzichtige verschuiving waarneembaar richting digitale kanalen. Er zit schot in zowel het gebruik van digitale kanalen als het aanbod ervan. Dit mag ook wel aangezien het kabinet-Rutte II zichzelf ten doel heeft gesteld dat in 2017 al het contact met de overheid online moet kunnen.

We zien sinds 2008 een lichte afname van het gebruik van telefoon en balie – al blijven dit met respectievelijk 52 en 49 procent de meest gebruikte kanalen. Het gebruik van e-mail (nu 33 procent) en internet (26 procent) is in deze periode gestegen. Die trend komt terug in de voorkeur die overheidsklanten over de contactkanalen uitspreken: e-mail is nu

vrijwel even gewenst als balie of telefoon. Het internet blijft daar nog bij achter, maar het is bemoedigend dat een ruime meerderheid van de burgers aangeeft dat de overheidsdienstverlening wat hen betreft uitsluitend digitaal zou kunnen. Een ander aandachtspunt is MijnOverheid. De persoonlijke portal voor over-

sinds 2008 is gegroeid en ondertussen behoorlijk volwassen raakt. Maar ook volwassenen hebben mankementen waaraan gewerkt dient te worden. Op digitaal gebied bevindt een groot deel van de overheidsorganisaties zich nog in de puberteit. Sommigen zou je jong-volwassen kunnen noemen.

## DE OVERHEID WORDT DOOR VEEL VAN HAAR KLANTEN NOG NIET ALS 'ÉÉN OVERHEID' ERVAREN

heidszaken werd in 2014 nog maar door 22 procent van de overheidsklanten gebruikt. Dat dat niet meer is, heeft onder meer te maken met het aanbod. Van alle uitvoeringsorganisaties zijn momenteel alleen de Belastingdienst, RDW, SVB en UWV erop aangesloten. En van alle 393 gemeenten deden er in augustus 2015 slechts 39 mee, terwijl juist de gemeente een van de belangrijkste schakels in de overheidsketen is.

### PUBERTEIT

Het leidt tot de slotconclusie dat de Nederlandse overheidsdienstverlening

Het is net als met kinderen in de tienerleeftijd: ze zijn razend enthousiast en vol goede bedoelingen, maar in de taken die ze krijgen gaat van alles mis (of ze vergeten het compleet te doen). Ze leren met vallen en opstaan. Je verbaast je er steeds weer over hoe goed en snel ze zich ontwikkelen. Maar volwassen is de digitale overheid nog niet.

*Meer weten?*

*Zie: <http://tinyurl.com/ph38wws>*