

DIENSTVERLENING WEER

TERWIJL GEBRUIK DIGITALE OVERHEID STAGNEERT

De waardering voor de overheidsdienstverlening stijgt en diezelfde overheid werkt volgens de burger ook beter samen. Dit blijkt uit de nieuwe editie van het meerjarige onderzoek van I&O Research. Minder goed nieuws is dat het gebruik van de digitale overheid sinds 2013 stagneert.

Tekst: Peter Kanne, onderzoeker bij I&O Research en redacteur inGovernment

Sinds 2009 stijgt de waardering van de overheidsdienstverlening door 'de keten'. Waar de dienstverlening in 2009 nog met een 6,6 werd beoordeeld, geeft men in 2015 het rapportcijfer 7,0 (zie figuur hieronder). Deze waardering nadert hiermee de waardering voor de individuele organisaties, die sinds 2013 stabiel op een 7,1 staat. In eerdere onderzoeken trokken we de conclusie dat het geheel minder sterk was dan de som der delen. Immers: individuele organisaties haalden de 7 wel, maar als ze moesten samenwerken trad er kwaliteitsverlies op. Doorverwijzingen verliepen niet vlekkeloos, burgers moesten steeds hetzelfde verhaal vertellen, men werd soms van het kastje naar de muur gestuurd. Hoewel dit nog steeds voorkomt, is hier duidelijk verbetering geboekt.

MINDER ORGANISATIES

Burgers hebben naar aanleiding van een levensgebeurtenis te maken met minder organisaties dan voorheen: in 2015 had

lijkheid voor het oplossen van een probleem en de dienstverlening sluit beter aan bij de behoeften van de burger. De vorig jaar gesignaleerde ontwikkeling

HET GEHEEL VAN DE OVERHEIDSDIENSTVERLENING IS NU BIJNA ZO STERK ALS DE SOM DER DELEN

men contact met gemiddeld 2,5 organisaties, waar dat er in 2008 nog 3,3 waren. De waardering voor de samenwerking tussen deze organisaties vertoont over de langere termijn ook een positieve ontwikkeling. Men wordt bij de afhandeling van een vraag of probleem beter op de hoogte gehouden dan voorheen, overheidsmedewerkers nemen vaker de verantwoorde-

dat het beter gaat met de menselijke kant van de overheidsdienstverlening, wordt dit jaar bevestigd. Belangrijkste verbeterpunten zijn nog steeds: de burger het gevoel geven dat hij echt centraal staat in de dienstverlening en hem waar mogelijk aangenaam verrassen.

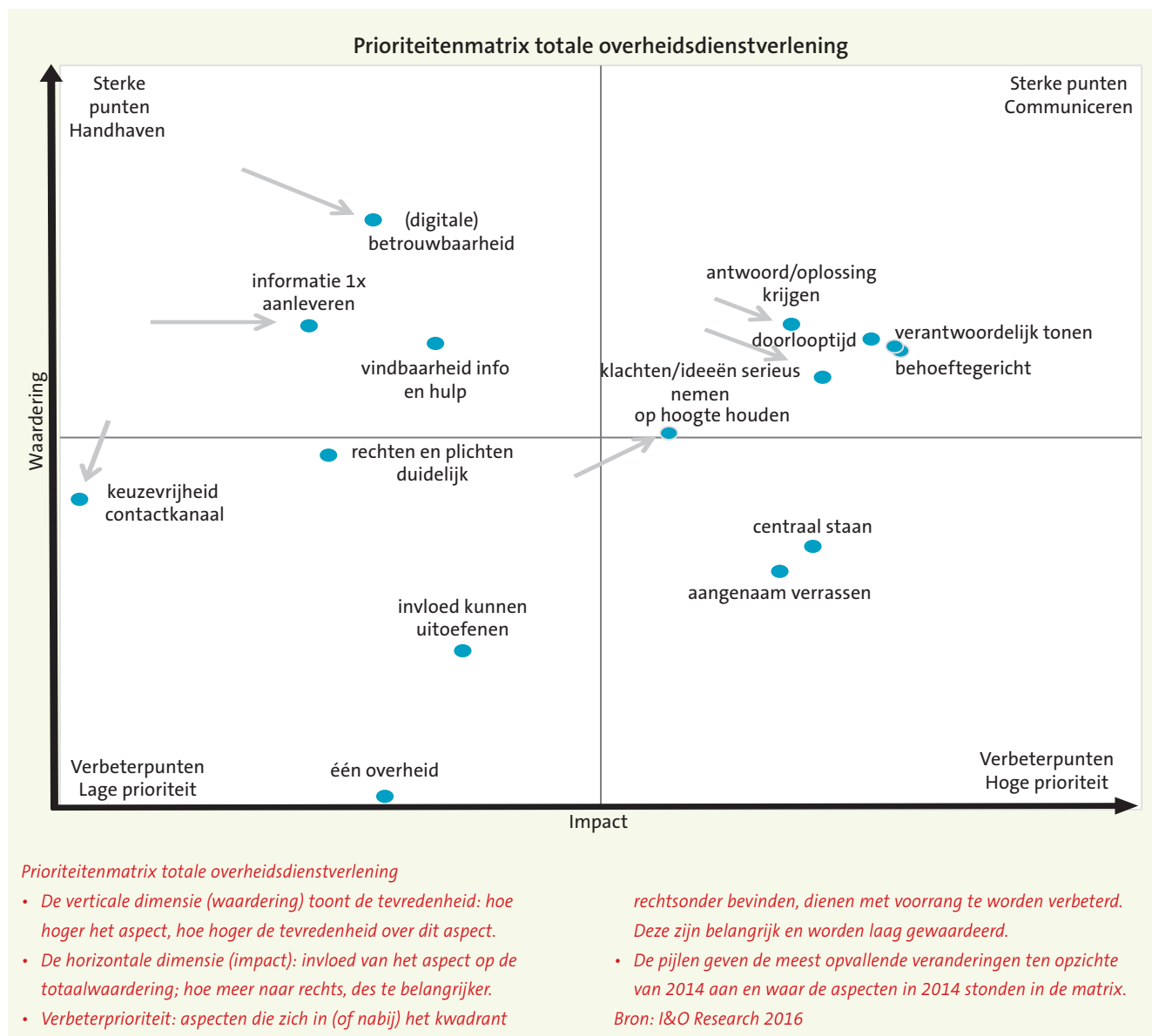
VERDIEPINGSONDERZOEK

Naast het kwantitatieve onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening voerde I&O Research dit jaar een kwalitatief verdiepingsonderzoek uit naar de mate waarin de overheid opereert als 'één overheid' en hoe wenselijk dit is. Hiervoor werden experts en gebruikers geïnterviewd en in het kwantitatieve onderzoek is een aantal extra vragen opgenomen.

Niemand is voor een overheid als 'één loket'. Een volledig samengaan van alle dienstverlenende overheidsonderdelen, of zelfs alleen de backoffices, zou kunnen leiden tot een *single point of failure*-situatie:



HOGER GEWAARDEERD



het fenomeen dat het systeem vastloopt als er op één plaats iets fout gaat. Het handhaven van de verschillende uitvoeringsorganisaties en backoffices wordt overwegend als beter en flexibeler ingeschat.

Het streven naar *no wrong door* (waar men ook aanklopt bij de overheid, overal krijgt men antwoord of wordt men op een goede manier doorverwezen) wordt door gebruikers én experts wel als een wenselijke vertaling van de gedachte van één overheid gezien. De backoffices werken in dit ideaalbeeld goed samen en gegevens worden foutloos uitgewisseld.

Dit is in de ogen van de gebruikers nu nog niet het geval. De huidige overheidsdienstverlening wordt door slechts één op de zes Nederlanders ervaren als 'opererend als één overheid'. Hoewel dus zeer laag gewaardeerd, wordt het door burgers en ondernemers niet als zeer storend ervaren (zie figuur hierboven).

GEBRUIK WEBSITES

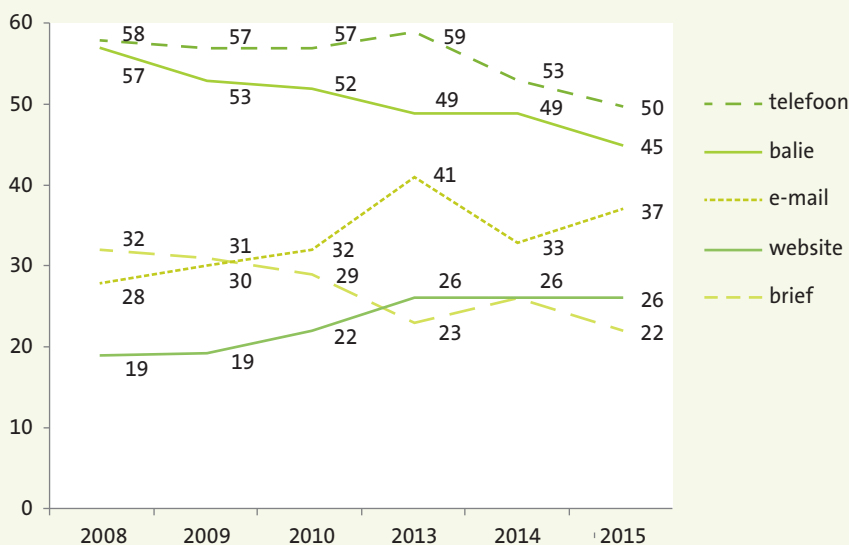
De overheid streeft ernaar dat het contact tussen burger en overheid in 2017 volledig digitaal kan zijn. Dit lijkt nog ver weg. We zien zowel gebruik van als voorkeur voor de fysieke kanalen telefoon en

balie dit jaar weliswaar verder afnemen, maar het gebruik van de overheidswebsite (met webformulieren als belangrijke schakel) neemt niet toe. Tegenover de afname van de fysieke kanalen staat wel een toename van het gebruik van e-mail als contactkanaal (zie grafiek volgende pagina).

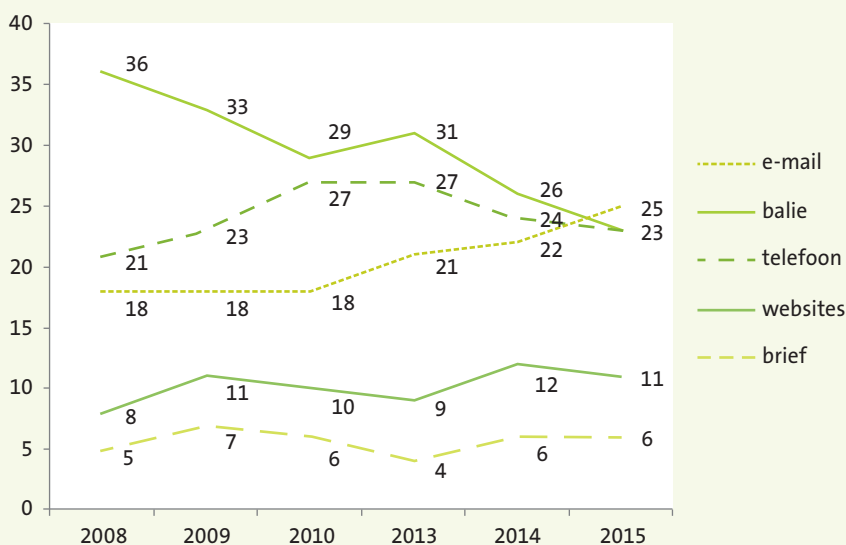
Van de overheidswebsites is MijnOverheid.nl de belangrijkste schakel in het overheidsbrede programma Digitaal 2017. Bekendheid en gebruik van MijnOverheid nemen de laatste jaren (licht) toe: het gebruik van MijnOverheid naar aanleiding van een levensgebeurtenis

Gebruik en voorkeur contactkanalen (percentages)

GEBRUIK (meer antwoorden mogelijk)



VOORKEUR (één antwoord mogelijk)



Bron: I&O Research 2106

OVER HET ONDERZOEK

Met het onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening' wordt de tevredenheid van burgers en ondernemers over het contact met de overheid naar aanleiding van levensgebeurtenissen in kaart gebracht. In het onderzoek zijn 69 levensgebeurtenissen opgenomen. Het onderzoek bestaat uit twee fasen: (1) een screening in het I&O Research Panel. In totaal hebben 9.470 respondenten de screeningsvragenlijst ingevuld. Uit de deelnemers van de screening is de definitieve steekproef voor (2) het hoofdonderzoek getrokken. Hieraan werkten 2.385 respondenten mee. Het onderzoek is in 2015 voor de zesde keer op deze manier uitgevoerd, in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Economische Zaken. I&O Research voerde het onderzoek in 2014 en 2015 uit.

steeg van 12 procent in 2013 naar 27 procent in 2015. De bekendheid van 22 naar 39 procent. Een verklaring voor de stagnatie van het gebruik van de digitale kanalen en bescheiden groei van Mijn-Overheid moet niet (volledig) gezocht worden bij de bereidwilligheid en vaardigheden van burgers. Een ruime meerderheid beschouwt zichzelf als digivaardig en acht op de tien burgers kunnen en/of willen digitaal contact hebben met de overheid in het kader van de levensgebeurtenis. Voor 10 tot 15 procent zou dat een probleem vormen. De verklaring ligt eerder bij het ontoereikende digitale aanbod of de (on)bekendheid van de mogelijkheden die dat biedt.

PUSHSTRATEGIE

Om ervoor te zorgen dat burgers meer gebruik gaan maken van de digitale overheid is ook een pushstrategie nodig, waarbij gebruikers met zachte dwang worden verleid.

Een pushstrategie kan echter niet zonder pullstrategie: uiteindelijk moeten burgers en ondernemers zelf gaan merken dat het online contact met de overheid werkt en prettig verloopt. Dat zal meer digitaal contact vanzelf bevorderen. Zoals een van de experts het formuleert: 'Als we het online goed neerzetten, zal het het fysieke kanaal vanzelf ontlasten.'

Te veel 'push' kan ook ergernis opwekken. Zo zien we dat de waardering voor de keuzevrijheid voor het contactkanaal de afgelopen jaren is afgenomen. Dit aspect is van een relatieve sterkte veranderd in een relatieve zwakte. Weliswaar wordt het niet als een heel storende zwakte ervaren, maar het is wel een signaal dat de kanaalsturing bij de overheid niet ongemerkt aan mensen voorbij is gegaan. Bij verdergaande digitalisering kan dit negatief gaan opspelen. Bij de experts is er overigens niemand die pleit voor een volledig digitale overheid. Zij vinden dat het contact met de overheid ook op een fysieke manier moet kunnen en gaan ervan uit dat dat ook in de toekomst zo zal zijn.

Meer weten?

Lees hier het complete rapport:
<http://bit.ly/24k9lkp>