



Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com
www.tns-nipo.com

Rapport

Onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening

2-meting

Peter Kanne en Henrike Bijlstra

C6996 | september 2010

Onderzoek in opdracht van Burgerlink

Burgerlink (ICTU)
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag
T. +31 70 8887 868
E. info@burgerlink.nl
www.burgerlink.nl

Inhoud

Inleiding	4
Samenvatting en conclusie	5
Aanbevelingen	15
Toelichting begrippen en leeswijzer	21
<hr/>	
1 Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus	26
1.1 Waardering overheidsdienstverlening: de keten, individuele organisaties en de overheid als geheel	26
1.2 Waardering overheidsdienstverlening naar levensgebeurtenis	27
<hr/>	
2 Overheidsdienstverlening: de keten	31
2.1 Uit hoeveel organisaties bestaat een keten?	31
2.2 Welke organisaties vormen de keten?	32
2.3 Welke organisatie vormt de ‘ingang’ van de keten?	34
2.4 Weergave keten per levensgebeurtenis	35
<hr/>	
3 Wat bepaalt de waardering van de overheidsdienstverlening?	38
3.1 Kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode	38
3.2 Prioriteitenmatrix: kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode	41
3.3 Invloed ‘doorlooptijd’ en ‘kreeg wat ik wilde’ op beoordeling keten	43
3.4 Afhankelijkheid en keuzevrijheid	44
3.5 Invloed samenwerking binnen de keten en beoordeling van de keten	45
3.6 Belang afgestemde dienstverlening en dienstverlening op maat	47
<hr/>	
4 Twaalf levensgebeurtenissen nader uitgewerkt	50
4.1 Klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen	51
4.2 Overlast ervaren	56
4.3 Het krijgen van een boete/is bestraft	61
4.4 Werkloos	64
4.5 Slachtoffer geweest	70
4.6 Kind extra zorg of ondersteuning nodig op school	74
4.7 Scheiding	79
4.8 Begonnen als ondernemer	83
4.9 Opleiding begonnen	86
4.10 Immigratie	89
4.11 Langdurig ziek of gehandicapt	94
4.12 Voertuig gekocht of verkocht	99
<hr/>	
5 Contactkanalen & verbeterinitiatieven	102
5.1 Contactkanalen	102
5.2 Favoriet contactkanaal van burgers	103
5.3 Bekendheid verbeterinitiatieven	104
5.4 Gebruik van verbeterinitiatieven	104

5.5	Waardering initiatieven bij gebruik en niet-gebruik van initiatieven	105
5.6	Waardering keten bij bekendheid met een verbeterinitiatief	105

Bijlagen

1	Onderzoeksverantwoording
2	Tabellen en grafieken

Inhoud figuren en tabellen

	<i>Waardering overheidsdienstverlening door de 'keten'</i>	5
1	<i>De hoogst en laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen (overheidsdienstverlening door de keten)</i>	6
2	<i>Waardering van de overheid op drie niveaus (schaal 1 tot 10)</i>	7
3	<i>Snapshot van enkele ketens als gevolg van levensgebeurtenis (op volgorde ketengrootte)</i>	9
4	<i>Zes levensgebeurtenissen met verschillende ketengroottes en verschillende beoordelingen</i>	10
5	<i>Verschuiving van balie naar digitaal (welk contactkanaal gebruikt)</i>	14
6	<i>Laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen en levensgebeurtenissen waar veel burgers ontevreden over zijn</i>	15
7	<i>Percentage weinig tot veel voorkomende levensgebeurtenissen</i>	21
8	<i>Percentage weinig tot veel voorkomende levensgebeurtenissen</i>	22
9	<i>Grafische weergave van het thema Werk & inkomen</i>	23
10	<i>Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus</i>	27
11	<i>Beoordeling van de keten en individuele organisatie per levensgebeurtenis</i>	29
12	<i>Beoordeling per levensgebeurtenis (vervolg)</i>	30
13	<i>Ketengrootte naar thema</i>	31
14	<i>32 vaakst genoemde organisaties waarmee contact is geweest naar thema</i>	33
15	<i>Welke organisaties vormen de ingang voor contact met de overheid?</i>	34
16	<i>Combinatie tabel: waardering keten, lengte keten en belangrijkste organisaties en ingang keten</i>	36
17	<i>Combinatie tabel: waardering keten, lengte keten en belangrijkste organisaties en ingang keten (vervolg)</i>	37
18	<i>Kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode vertaald naar stellingen</i>	39
19	<i>Beoordeling kwaliteitsnormen BurgerServiceCode + twee aspecten</i>	40
20	<i>Prioriteitenmatrix: kwaliteitsnormen BurgerServiceCode 2010</i>	41
21	<i>Invloed 'doorlooptijd' en 'kreeg wat ik wilde' op beoordeling keten</i>	43
22	<i>Invloed afhankelijkheid en keuzevrijheid op beoordeling keten</i>	44
23	<i>Waardering samenwerking binnen keten naar ketengrootte</i>	46
24	<i>Invloed samenwerking op beoordeling keten</i>	47
25	<i>Het is zeer belangrijk dat de verschillende overheidsorganisaties de dienstverlening in verband met een levensgebeurtenis in overleg met elkaar aanbieden.</i>	48
26	<i>Het is zeer belangrijk dat de overheidsdienstverlening op maat, aangepast aan de wensen van de burger, wordt aangeboden.</i>	49
27	<i>Kerncijfers levensgebeurtenis 'klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen'</i>	52

28	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (klacht/bezwaarprocedure)	54
29	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘overlast ervaren’	56
30	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (overlast)	58
31	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘boete gekregen’	61
32	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (boete gekregen)	62
33	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘werkloos’	64
34	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (werkloos)	67
35	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘slachtoffer geweest’	70
36	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (slachtoffer)	72
37	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘Kind extra aandacht/zorg op school nodig’	74
38	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (kind extra zorg nodig)	77
39	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘scheiding’	79
40	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (Scheiding)	81
41	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘Begonnen als ondernemer’	83
42	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (begonnen als ondernemer)	85
43	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘een opleiding begonnen’	86
44	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (opleiding begonnen)	88
45	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘Immigratie’	89
46	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (immigratie)	91
47	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘langdurig ziek of gehandicapt’	94
48	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (langdurig ziek/handicap)	97
49	Kerncijfers levensgebeurtenis ‘voertuig gekocht/verkocht’	99
50	Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (voertuig gekocht/verkocht))	101
51	Hoe heeft u contact gehad met deze organisatie?	102
52	Welke vorm van contact heeft uw voorkeur?	103
53	Bekendheid met en gebruik van verbeterinitiatieven	104
54	Waardering initiatief onder gebruikers en niet gebruikers	105
55	Waardering keten naar bekendheid en gebruik van verbeterinitiatief	106
56	Bruto en netto aantallen per levensgebeurtenis	
57	Bruto en netto aantallen per levensgebeurtenis (vervolg)	
58	Overzicht 55 levensgebeurtenissen naar thema	
59	Waardering keten naar thema	
60	Waardering individuele organisatie naar thema	
61	Combinatietabel: Waardering keten, waardering samenwerking, keten grootte, belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)	
62	Combinatietabel: Waardering keten, waardering samenwerking, keten grootte, belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)	
63	Combinatietabel: penetratie life event*aandeel dat onvoldoende geeft*bevolking 16+	
64	Combinatietabel: penetratie life event*aandeel dat onvoldoende geeft*bevolking 16+ (vervolg)	
65	Selectie levensgebeurtenissen - verbeterinitiatieven	

Inleiding

Voor het derde jaar achtereenvolgens presenteren wij u de resultaten van het onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Een onderzoek waarbij niet alleen uitgegaan wordt van dienstverlening van individuele organisaties, maar juist van de keten van organisaties die samen de dienstverlening van burgers verzorgen. Hierbij wordt geredeneerd vanuit de vraag van de burger, die voortkomt uit een levensgebeurtenis die een burger meemaakt.

Dit sluit aan bij een van de geformuleerde beleidsdoelstellingen van de staatssecretaris van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) om in de dienstverlening van de overheid de vraag van de burger centraal te stellen. Met daarbij als doel om voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening aan burgers en ondernemers minimaal een zeven te scoren.

In 2008 is in opdracht van Burgerlink (ICTU, stimuleringsprogramma van het ministerie van BZK) door TNS NIPO een meetinstrument ontwikkeld voor het meten van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening vanuit 55 levensgebeurtenissen. De nulmeting vond plaats in ditzelfde jaar. Het daaropvolgende jaar (2009) en dit jaar (2010) is de meting herhaald. Naast uitkomsten op totaalniveau zijn ook uitkomsten gepresenteerd op het niveau van de levensgebeurtenissen.

Het onderzoek gaat naast de waardering van de overheidsdienstverlening in op de tien geformuleerde kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode. Deze kwaliteitsnormen gelden als etiquette in het contact tussen overheid en de burger en worden als objectieve normen gebruikt om te achterhalen waardoor de waardering van de overheidsdienstverlening wordt bepaald en hoe die kan worden verbeterd. Verder wordt eveneens weer ingegaan op de beoordeling van de samenwerking van de verschillende organisaties binnen de keten. Door cijfers uit verschillende jaren te presenteren is een waardevolle vergelijking door de tijd mogelijk.

TNS NIPO, september 2010

Samenvatting en conclusie

Waardering van de overheidsdienstverlening: nog geen zeven

De beleidsdoelstelling van het kabinet Balkenende IV was dat de overheidsdienstverlening minimaal een zeven scoort.

De *overheidsdienstverlening* wordt in dit onderzoek opgevat als de dienstverlening die wordt verleend door een *keten van organisaties* waarmee burgers *in verband met een levensgebeurtenis* contact hebben gehad¹. In totaal zijn 55 levensgebeurtenissen in het onderzoek betrokken.

De geleverde dienstverlening door de *keten van organisaties* is dit jaar door burgers gewaardeerd met een 6,7. In 2008 werd de keten eveneens met een 6,7 gewaardeerd en in 2009 met een 6,6. Omdat de toe- en afname niet significant is, beschouwen we dit als een gelijke waardering. Daarmee is de politieke doelstelling, ondanks verschillende in gang gezette maatregelen ter verbetering van de dienstverlening, nog niet bereikt.

Waardering overheidsdienstverlening door de 'keten'

	2010	2009	2008
Keten van overheidsorganisaties (schaal 1-10)	6,7	6,6*	6,7
% dat < 6 geeft	16%	15%	13%
% dat < 7 geeft	35%	35%	34%

* de waardering in 2009 wijkt *niet* significant af ten opzichte van 2010 en 2008

Dit waarderingscijfer voor de *integrale overheidsdienstverlening* geeft een gemiddeld beeld van de waardering voor de overheidsdienstverlening in zeer diverse dienstverleningsprocessen. Er zijn interessante verschillen tussen de levensgebeurtenissen te zien. In het linkerrijtje worden de levensgebeurtenissen getoond die een zeven of hoger haalden. Mensen wier kind kort ziek was, die in het huwelijk traden of die de afgelopen twaalf maanden 65 jaar werden, zijn tevreden over de dienstverlening van de overheid. Degenen echter die een klacht indienden (en toch al reden hadden om ontevreden te zijn), die overlast ervoeren, een boete kregen of werkloos werden, geven de overheidsdienstverlening een onvoldoende. Dit zien we in het rechterrijtje: levensgebeurtenissen die een zes of lager scoren voor de overheidsdienstverlening.

¹ Het begrip 'overheidsdienstverlening' kan misverstanden oproepen. Veel publieke taken worden mede door semi-overheidsorganisaties, not for profit organisaties of private partijen uitgevoerd. In de beleving van burgers is de overheid echter verantwoordelijk. In dit onderzoek wordt gesproken van 'overheidsdienstverlening', waar soms (ook) 'publieke dienstverlening' bedoeld wordt.

1 | De hoogst en laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen (overheidsdienstverlening door de keten)²

Kortdurend ziek	7,4	Klacht ingediend	4,7
Burgerlijke staat veranderd	7,3	Te maken gehad met overlast	5,0
65 jaar geworden	7,3	Boete gekregen/bestaft	5,5
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	7,3	Werkloosheid	5,9
Voertuig gekocht/verkocht	7,3	Arbeidshandicap	5,9
Kind opleiding gestart	7,2	Kind langdurig ziek/gehandicapt	5,9
Gezinssituatie veranderd	7,2	Kind boete gekregen/bestaft	5,9
Tijdelijk naar het buitenland	7,2	Te maken met grote inkomensdaling	6,0
Activiteit georganiseerd	7,2	Uitkering aangevraagd/gehad	6,0
Vrijwilligerswerk	7,1	Personeel ontslagen	6,0
Huursituatie veranderd	7,1	Immigratie	6,0
Melding gedaan	7,0		

Drie levensgebeurtenissen hoger gewaardeerd

Burgers beoordelen dit jaar de dienstverlening bij drie levensgebeurtenissen positiever dan vorig jaar: *langdurig ziek*, *gezinssituatie veranderd* en *aanvraag van rijbewijs/subsidie*. Op basis van de relatief kleine steekproeven per levensgebeurtenis is het niet goed mogelijk een diepgravende analyse te geven van de oorzaken. Bij *langdurige ziekte* zien we wel dat belangrijke spelers als het ziekenhuis en het WMO-loket nu iets beter worden gewaardeerd dan vorig jaar en dat patiënten meer dan vorig jaar het gevoel hebben dat hun klachten en ideeën serieus worden genomen.

Een analyse op het niveau van de levensgebeurtenis geeft meer inzicht in de individuele levensgebeurtenissen. In hoofdstuk 4 van deze rapportage wordt nader ingezoomd op twaalf levensgebeurtenissen.

Individuele organisaties beter gewaardeerd dan keten

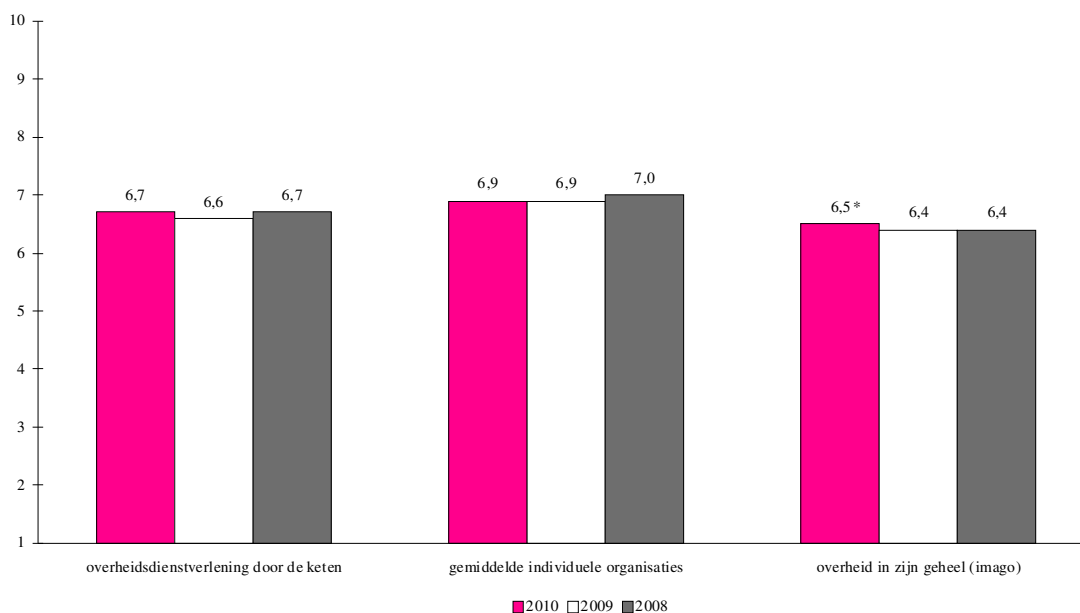
De dienstverlening van *individuele organisaties* (zoals de Belastingdienst, de gemeente, de politie, de huisarts, etc.) wordt, net als in 2009, gemiddeld beoordeeld met een 6,9. In 2008 was dit nog een 7,0. Burgers geven de individuele organisaties dus een hogere waardering (6,9) dan de gezamenlijke dienstverlening (6,7 voor de keten). In het verloop van het dienstverleningsproces, de samenwerking of juist het gebrek aan samenwerking, treedt kwaliteitsverlies op.

² Voor sommige levensgebeurtenissen (als personeel ontslagen, kind verslaafd) zijn er te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, dus uitkomsten zijn indicatief. Verder zijn sommige definities van levensgebeurtenissen gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is (zie tabel 17 voor het totaaloverzicht).

Waardering voor 'overheid in zijn geheel' gestegen

De waardering voor de 'overheid in zijn geheel' is gestegen van een 6,4 in 2009 naar een 6,5 nu. Dit is een significante stijging. Dit cijfer geeft een beeld van hoe men tegenover de overheid in het algemeen staat, een beeld dat is ontstaan door middel van eigen ervaringen, de media en verhalen van derden. Het geeft een indruk van het *imago* dat de overheid heeft bij de burgers. Deze beoordeling wordt echter *niet* gerelateerd aan concreet geleverde dienstverlening in verband met een levensgebeurtenis. Het cijfer dient als controlecijfer, referentie of ijking, voor de overige paramaters: stel dat de waardering voor de 'overheidsdienstverlening (de keten)' stijgt en de waardering voor de 'overheidsdienstverlening in zijn geheel' niet, dan weten we dat de stijging daadwerkelijk te danken is aan een betere overheidsdienstverlening door de keten. Een verklaring voor de stijging is moeilijk te geven (dit onderzoek gaat niet over de beeldvorming van de overheid). Duidelijk is wel dat de waardering voor de overheidsdienstverlening niet (significant) meestijgt.

2 | Waardering van de overheid op drie niveaus (schaal 1 tot 10)



* Stijging waardering 'overheid in zijn geheel (imago)' is significant ten opzichte van 2009 en 2008. Stijging waardering 'overheidsdienstverlening door de keten' is niet significant

Bron: TNS NIPO, 2010

De overheidsdienstverlening als keten

In dit onderzoek staat de kwaliteit van de overheidsdienstverlening als ‘keten’ van overheidsorganisaties centraal. De dienstverlening die wordt gegeven vanuit de *vraag* van de burger. De vraag is geconcretiseerd in levensgebeurtenissen. Dé keten bestaat niet, ook niet voor mensen die dezelfde levensgebeurtenis meemaken. Een keten is een dynamische groep organisaties die (gezamenlijk) werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis.

Een *gemiddelde* keten bestaat uit drie (2,9) overheidsorganisaties en is de afgelopen drie jaar iets korter geworden (in 2009: 3,1 en 2008: 3,3). Vooral in de werk- en inkomen keten zien we dat burgers het afgelopen jaar met minder organisaties van doen hadden dan de jaren daarvóór. De fusie van UWV en CWI lijkt hier (mede) een verklaring voor.

Per levensgebeurtenis varieert de lengte van de keten. Burgers die te maken krijgen met levensgebeurtenissen *boete gekregen, voertuig gekocht of verkocht, melding gedaan, slachtoffer geweest* en *kortdurend ziek* worden geholpen door gemiddeld minder dan twee organisaties. Terwijl mensen die te maken krijgen met *emigratie, immigratie, mantelzorg, geboorte (veranderende gezinssituatie), scheiding, overlijden* of *managers in loondienst* met vijf à zes organisaties te maken krijgen.

Men heeft jaarlijks gemiddeld 14 keer contact met een overheidsorganisatie in verband met een levensgebeurtenis. Mensen die net een *kind hebben gekregen, verslaafden, mantelzorgers*, degenen die in een *verzorgingstehuis* wonen of *algemeen manager* zijn, hebben dertig tot veertig keer per jaar contact met overheidsorganisaties. Iemand die een *boete* krijgt of een *voertuig aanschafft* slechts twee keer.

Gemeente, huisarts en Belastingdienst, ziekenhuis en school belangrijkste schakels

Burgers in Nederland hebben het vaakst contact met ‘de gemeente’, ‘de huisarts’, ‘de Belastingdienst’ of een onderwijsinstelling (school, universiteit). Deze organisaties worden genoemd in alle sectoren: van wonen tot familie & gezin, van onderwijs tot ondernemen. Ook het ziekenhuis, de politie, het UWV of het pensioenfonds zijn belangrijke ketenpartners, maar dan binnen meer afgebakende sectoren (gezondheidszorg, justitie en werk & inkomen).

De gemeente en de huisarts zijn de organisaties waarmee burgers vaak ook als *eerste* contact hebben en waarmee burgers ook als eerste contact zouden *willen* hebben. Deze organisaties dienen dus vaak als zogenoemde ‘ingang’ van een keten.

De gemeente maakt haar rol van ‘eerste overheid’ dus al redelijk waar, al is de gemeente zeker niet bij alle levensgebeurtenissen dé ingang tot de overheid. Zo hebben burgers wel vooral contact met de gemeente in verband met zaken rond ‘familie & gezin’. Maar bij levensgebeurtenissen die te maken met ‘gezondheid & zorg’ hebben burgers - logischerwijs - veel vaker contact met het ziekenhuis en de huisarts. Men begint dan vaak bij de huisarts. De gemeente speelt in de zorgketen een ondergeschikte rol.

Binnen de keten werk & inkomen neemt het UWV een centrale rol in . Voor ondernemers is dat de Kamer van Koophandel. Enkele voorbeelden om de diversiteit binnen de ketens te illustreren:

3 | Snapshot van enkele ketens als gevolg van levensgebeurtenis (op volgorde ketengrootte)

<i>Levensgebeurtenis</i>	<i>Lengte van de keten</i>	<i>Organisaties in de keten (vet = 'ingang')</i>
Boete gekregen	1,3 org.	CJIB , politie, RDW
Voertuig gekocht/verkocht	1,5 org.	RDW , Belastingdienst, postkantoor, gemeente, CBR, autodealer
Slachtoffer geweest	1,7 org.	politie , slachtofferhulp, gemeente, huisarts, ziekenhuis
Klacht ingediend	1,7 org.	gemeente , Belastingdienst, CJIB, GSD, UWV, Waterschap
Overlast	2,0 org.	politie , gemeente, woningcorporatie, huurcommissie, KLPD, Belastingdnt
Kort op reis	2,0 org.	gemeente , douane, huisarts
Onderwijs gestart	2,3 org.	onderwijsinstelling , DUO, belastingdnt, gemeente, bibliotheek, pensioenf.
Kind extra aandacht op school	2,9 org.	school , Bureau Jeugdzorg, huisarts, GGZ, GGD, ziekenhuis, CIZ, Zorgkant.
Begonnen als ondernemer	3,1 org.	KvK , Belastingdienst, gemeente, UWV, GSD
Werkloosheid	3,2 org.	UWV , GSD, Belastingdienst, huisarts, reïntegratiebureau, pensioenf, vakbond
Langdurig ziek/gehandicapt	4,2 org.	huisarts , ziekenh., UWV, WMO-loket, Thuisz., gemeente, Zorgkant, Belasting
Scheiding	5,7 org.	gemeente , Belastingdnt, huisarts, pensioenf., ziekenhuis, woningcorp., school
Immigratie	6,0 org.	IND , gemeente, Belastingdnt, Ambassade, huisarts, UWV, school, GGD, SVB
Geboorte	6,2 org.	ziekenhuis , gemeente, consultatieb., kraamzorginst., huisarts, Belastingdnt

Lagere waardering bij complexe, onaangename levensgebeurtenissen, maar niet altijd

Net als voorgaande jaren beoordelen burgers de dienstverlening door de keten – door de bank genomen – *lager* naarmate het gaat om meer complexe en/of onprettige levensgebeurtenissen, zoals *overlast*, *boete gekregen*, *werkloosheid*, een *arbeidshandicap* en een *kind dat langdurig ziek is*.

Dit is echter niet altijd zo. Indien men met het *overlijden van een naaste* te maken heeft is dat vanzelfsprekend een ingrijpende, nare gebeurtenis. Bovendien krijgt men met een overheidsketen van ruim zes organisaties te maken. Toch waardeert men deze overheidsdienstverlening met een acceptabele 6,8. En we zien dat dienstverlening met betrekking tot levensgebeurtenissen die als neutraal kunnen worden beschouwd (*begonnen met een betaalde baan*, *in hetzelfde huis gewoond*, *ondernemer*) beneden gemiddeld worden gewaardeerd.

Lagere waardering bij grotere ketens, maar niet altijd

Ook zien we dat – over het algemeen – de waardering voor de overheidsdienstverlening daalt naarmate het aantal organisaties waarmee men te maken krijgt, toeneemt. Dit is echter ook niet per definitie zo. Soms resulteert de dienstverlening door een ‘grote keten’ in een relatief hoge waardering voor de dienstverlening (zoals bij *overlijden*) en zien we bij een ‘kleine keten’ het omgekeerde (*overlast ervaren*).

Een levensgebeurtenis met een korte keten, *burgerlijke staat veranderd*, krijgt daarentegen een relatief hoge waardering.

Iemand die *werkloos* wordt, heeft te maken met een keten die net iets groter dan gemiddeld is, maar die duidelijk lager wordt gewaardeerd.

Dat een lagere waardering niet altijd gerelateerd is aan een langere keten, tonen ook de levensgebeurtenissen *langdurig ziek* en *overlijden* aan. Twee levensgebeurtenissen met relatief lange ketens, maar gemiddelde tot bovengemiddelde beoordelingen. De samenwerking is voor de dienstverlening bij langdurige ziekte – met een 6,0 – iets beneden gemiddeld, maar gezien het grote aantal organisaties acceptabel te noemen.

4 | Zes levensgebeurtenissen met verschillende ketengroottes en verschillende beoordelingen

	Grootte keten	Waardering keten	Waardering individuele organisaties	Waardering samenwerking
	(aantal organisaties)	(1-10)	(1-10)	(1-10)
Overlast ervaren	2,0	5,0	5,6	4,8
Burgerlijke staat veranderd	2,2	7,3	7,4	6,7
Begonnen als ondernemer	3,1	6,7	6,8	6,3
Werkloos	3,2	5,9	6,6	5,9
Langdurig ziek/gehandicapt	4,2	6,7	7,2	6,0
Overlijden	6,4	6,8	7,1	6,4
<i>Gemiddeld</i>	2,9	6,7	6,9	6,2

Samenwerking: een belangrijke factor voor eendoordeel dienstverlening

In 60% van de gevallen heeft de burger met meer dan één organisatie contact in verband met een meegemaakte levensgebeurtenis. Burgers die met veel verschillende organisaties in verband met een levensgebeurtenis contact hebben, beoordelen de dienstverlening (de keten) – zoals we gezien hebben – niet per definitie lager dan burgers die contact hebben met weinig organisaties. Uiteindelijk levert een goede afstemming van dienstverlening tussen verschillende organisaties een hoge waardering van de dienstverlening door burgers op. Uit de gegevens van de afgelopen drie jaren (2008-2010) blijkt dat naarmate er beter tussen de overheidsorganisaties wordt samengewerkt, de dienstverlening beter wordt gewaardeerd.

De samenwerking wordt dit jaar – net als vorig jaar – met een 6,2 gewaardeerd. Ondernemers oordelen negatiever over de samenwerking tussen de ketenpartners. Een beginnend ondernemer: ‘Je merkt gewoon dat de communicatie tussen de verschillende overheidsinstanties niet optimaal verloopt.’

Kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode: wat gaat goed, wat nog niet

In dit onderzoek zijn wederom de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode als objectieve criteria gebruikt om te achterhalen waarom de overheidsdienstverlening goed of minder goed wordt gewaardeerd.

Gegevens één keer aanleveren

Een goede manier om de samenwerking gestalte te geven, is het waarmaken van de belofte dat burgers hun gegevens maar één keer hoeven aan te leveren en niet steeds weer hetzelfde verhaal hoeven te vertellen. In een op de vijf gevallen (22%) – over alle levensgebeurtenissen gerekend – waarderen de burgers de dienstverlening laag op dit punt. In vergelijking met voorgaande jaren is dit oordeel wel iets positiever geworden.

Mensen die bijvoorbeeld te maken hadden met een *scheiding* (47%), *werkloosheid* (46% ontevreden), *immigratie* (42%), *langdurige ziekte* (36%) of een *kind dat extra zorg op school nodig had* (35%) zijn hierover beduidend minder tevreden dan gemiddeld. Zij geven in hun toelichtingen aan dat ze hun verhalen steeds opnieuw moeten vertellen, waardoor ze zich sterk afvragen of er eigenlijk wel samenwerking is tussen de ketenpartners. Enkele citaten van mensen die hier op een vervelende manier mee te maken kregen:

Scheiding. *Iedere keer hetzelfde verhaal ophangen over een scheiding bij de gemeente en bij belasting, daar word je ook niet vrolijk van. De dossiers zijn voor de Belastingdienst gemakkelijk opvraagbaar bij de gemeente en andere organisaties.*

Immigratie. *Ze weten niets van elkaars doen en laten. Hebben allemaal dezelfde gegevens nodig. Het is toch een computertijdperk, met een eigen BSN nummer zou je de gegevens moeten kunnen linken met elkaar. Heel veel zaken worden dubbel gedaan of helemaal niet.*

Langdurig ziek. *Toen ik in het ziekenhuis aan de beurt was voor een onderzoek wist de arts niet dat ik via de huisarts kwam en nog geen voorgesprek had gehad. Op het controlegesprek bij de specialist in het ziekenhuis bleek dat de uitslag van het onderzoek na twee maanden nog niet naar de huisarts was verstuurd.*

De burger op de hoogte houden van het verloop van de dienstverlening

Een andere belofte die de overheid doet aan burgers – hen op de hoogte houden van het verloop van de dienstverlening – wordt evenmin goed gewaardeerd (al is het iets beter dan in 2009). Eveneens een vijfde (22%) is over dit onderdeel van de dienstverlening ontevreden. Dit aspect heeft een sterke impact op het eindoordeel: indien de overheid er in zou slagen dit aspect te verbeteren zal dit resulteren in een hogere *overall* waardering van de overheidsdienstverlening. Een levensgebeurtenis waar dit kwaliteitscriterium erg laag wordt gewaardeerd, is *overlast ervaren*: maar liefst 69% is ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte werden gehouden van het verloop. Ook burgers die *slachtoffer* waren van een misdrijf klagen hier vaak over (42% ontevreden)

Overlast. *Het is nu twee jaar geleden en ik ben nog niet op de hoogte gesteld. De politie verwijst me door naar justitie en die hebben formulieren naar een derde gestuurd en niet naar mijzelf, terwijl ik de aangifte heb gedaan en benadeeld ben. Justitie zegt “ga er zelf maar achteraan, de zaak is bij ons gesloten”, en de politie blijft zeggen “je moet naar justitie”. Ook om de zaak te heropenen krijgen we niet de informatie die we willen. Veel slechter kan de dienstverlening dus niet en vandaar dat dus ook veel mensen het heft in eigen hand nemen.*

Slachtoffer. *Ik heb aangifte gedaan en zou op de hoogte gehouden worden. Ik heb nooit meer iets gehoord. Niet dat het iets ernstigs was, maar laat ze dan niet vragen: wilt u op de hoogte gehouden worden? Mijn antwoord was: ja. En dat je dan niets meer hoort. Geen bevredigend antwoord, is ook een antwoord, maar niets... Erg waardeloos.*

Informatie afstemmen op persoonlijke situatie en klachten en ideeën serieus nemen

Over het algemeen vinden burgers het erg belangrijk dat de informatie die ze van overheidsorganisaties ontvangen afgestemd is op hun eigen situatie. Bovendien willen ze dat hun klachten en ideeën serieus worden genomen. Beide onderdelen worden al relatief goed gewaardeerd. Respectievelijk 13% en 11% is hierover echter niet tevreden.

De impact van deze scores op het totaaloordeel van de overheidsdienstverlening is hoog: als deze kwaliteitsnormen niet goed worden uitgevoerd door de overheid, levert dit ontevreden burgers op. Vooral als het gaat om het *serieus nemen van klachten en ideeën* worden – in de ogen van de burgers – nog wel eens fouten gemaakt en in dat geval wordt de overheidsdienstverlening dus beduidend lager gewaardeerd.

Met name in de justitiële sfeer zien we dat er vaak slechte ervaringen worden opgedaan. Mensen die een *boete* kregen voor – bijvoorbeeld – te hard rijden of fout parkeren vinden in een kwart van de gevallen dat er niet serieus naar hun verweer werd geluisterd. Burgers die niet zelf een overtreding begingen maar gevallen van *overlast* meldden, vinden in maar liefst 36% dat hun klachten niet serieus werden genomen. Opvallend genoeg gaat dit *wel* goed in het geval men *slachtoffer* is van een misdrijf: bij deze levensgebeurtenis klaagt maar 10% over de mate waarin men serieus wordt genomen. Drie situaties waar met name de politie een belangrijke ketenpartner is, maar waarbij de ervaringen dus wisselend zijn. Kennelijk zijn de protocollen bij het opvangen van slachtoffers beter op orde – of tonen de dienstverleners een andere instelling – dan bij het melden van overlast (waar overigens één op de tien Nederlanders jaarlijks mee te maken krijgt). Opnieuw enkele citaten:

Boete. *Begrip tonen voor de overtreder en de situatie; niet dreigen met dat ze nog een boete kunnen geven als ik niet ...*

Overlast. *Er moet beter geluisterd worden naar de burger. Verder lijkt het erop dat de dader (de overlastgever) beter beschermd wordt dan het slachtoffer.*

Slachtoffer. *Politie nam de zakkenrollerij serieus en liet ook enige tijd later weten wat er wel en niet terug was gevonden en informeerde ook of er geestelijke hulp nodig was. De gemeente gaf de vervangende papieren zonder probleem en snel af en de RDW stuurde zeer snel een nieuw kentekenbewijs op.*

De burger wil zelf invloed uitoefenen op het verloop van de dienstverlening

Ten slotte wil de burger zelf invloed uitoefenen op de manier waarop zijn of haar vraag, verzoek of probleem wordt opgelost of afgehandeld. Slechts een kwart (27%) van de burgers geeft aan dat hij of zij daadwerkelijk invloed kon uitoefenen, een derde (35%) is hierover niet tevreden. Dit aspect wordt – net als voorgaande jaren – het laagst gewaardeerd en heeft een grote impact op het eindoordeel.

Mensen die een klacht hadden of een bezwaarprocedure startten tegen de overheid zijn in maar liefst 77% van de gevallen ontevreden over dit element. Het is hun grootste probleem met de overheid (afgezien van het inhoudelijke geschil). Ook burgers die *overlast* meldden

(68% ontevreden), *slachtoffers* van een misdrijf (56%), *immigranten* (54%) en *werklozen* (50%) brengen dit als belangrijke kritiek naar voren.

Overlast. *Mensen dienen eerlijk te zijn over wat wel en niet kan bij het benaderen van een bepaalde balie. Als men aangeeft niet te kunnen helpen, ga ik er vanuit dat men mij doorverwijst, maar niet in het midden laat of ik nu wel of niet geholpen word. Verder wordt de overlast soms door de baliemedewerkers al beoordeeld op grond van haar eigen interpretatie en dat vind ik niet juist. Het gaat er niet om wat hij of zij vindt, maar hoe ik het ervaar, want ik woon in die wijk.*

Werkloos. *Indien iemand zelf een baan heeft gevonden maar het duurt in totaal acht weken voordat deze persoon aan de slag kan, geef dan gewoon een uitkering en ga niet moeilijk doen dat er in tussentijd nog een baan gezocht moet worden. Als er een andere vaste baan gevonden zou worden moest ik mijn eigen baan (die in mijn leer- en werkervaring ligt) alsnog weer opzeggen. Echt belachelijk!!!*

Immigratie. *Iets meer naar de mensen luisteren en vertrouwen. Je hebt altijd het gevoel van de kleine burger tegen de grote organisatie. Je hebt totaal niks in te brengen: erg lastig die vervelende burgers met hun aanvragen. Betalen (veel) en verder je mond houden.*

Contactkanalen: een verschuiving van balie naar online

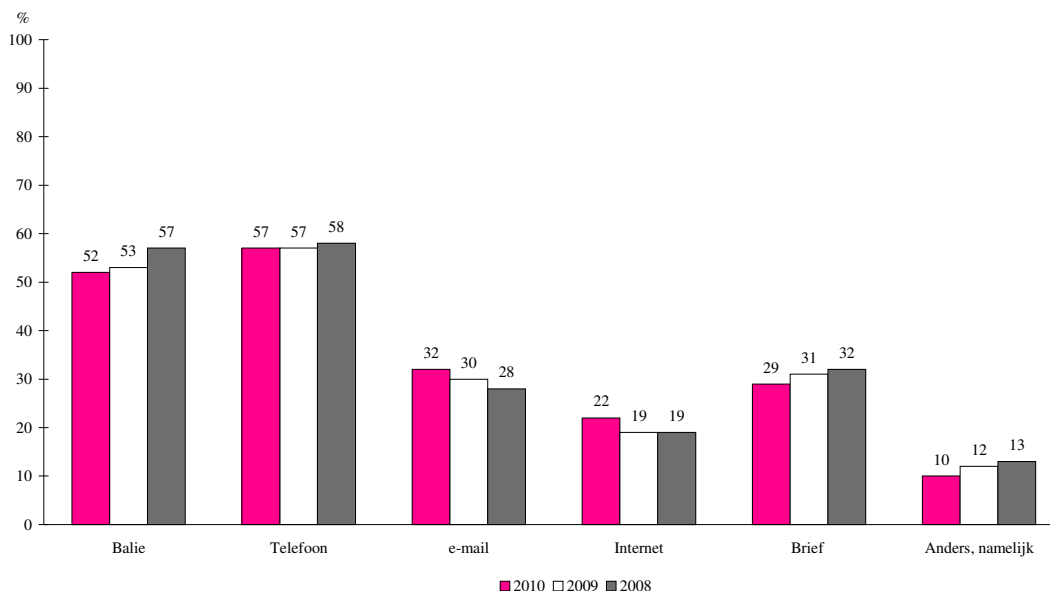
De overheid stimuleert de digitale communicatie tussen burgers en overheid en probeert – waar mogelijk – transacties aan de balie te beperken. We zien dat dit jaar inderdaad minder mensen contact met de overheid hadden via de balie dan de twee jaar daarvoor. Het aandeel van de digitale kanalen nam licht toe. Dat er in de *online* dienstverlening nog verbeteringen mogelijk zijn, illustreert volgend citaat van iemand die slachtoffer werd van fietsdiefstal:

Op verzoek van de politie heb ik de aangifte via de site gedaan. Dit was best wel tijdrovend en niet altijd even duidelijk. Ik kon ook niet terug naar eerder ingevulde pagina, wat ik vervelend vond. Om op de pagina van de site te komen om aangifte in te vullen, vond ik ook niet zo duidelijk.

De schriftelijke communicatie loopt licht terug, waarmee het e-mail-contact nu voor het eerst een belangrijker contactkanaal is dan de brief (32% versus 29%).

Het contact tussen de burger en de overheid verloopt overigens nog steeds vooral via de telefoon of de publieksbalie.

5 | Verschuiving van balie naar digitaal (welk contactkanaal gebruikt)



Bron: TNS NIPO, 2010

De voorkeur van burgers gaat nog steeds uit naar persoonlijk contact aan de balie (29% kiest voor de balie als contactkanaal), gevolgd door de telefoon (27%). Het aantal burgers dat het liefst een persoonlijk bezoek aan de balie brengt, is wel gedaald ten opzichte van 2008 en 2009 (van 36% in 2008 naar 29%). Verder valt op dat meer burgers er de voorkeur aan geven om via de telefoon te communiceren dan in 2009 en 2008 (een stijging van 21% in 2008 naar 27% nu). De voorkeur voor de digitale kanalen (e-mail 18%, internet 10%) is niet gestegen.

Verbeteractiviteiten: nog geen aantoonbaar effect

Verschillende overheidsinstanties hebben verbeteracties geïnitieerd en portals gelanceerd om de dienstverlening aan burgers rondom een bepaald thema te verbeteren.

De website www.werk.nl en het Digitaal Klantendossier zijn van de verschillende bevroegde beleidsinitiatieven het bekendst. Circa de helft van de burgers die te maken hebben gehad met de relevante levensgebeurtenissen kennen werk.nl of het Digitaal Klantendossier of hebben op zijn minst hier van gehoord.

Een kwart van de burgers die een werkgerelateerde levensgebeurtenis heeft meegemaakt, heeft daadwerkelijk gebruik gemaakt van werk.nl. Het digitaal klantdossier is door 8% gebruikt.

We hebben in dit onderzoek geen relatie gevonden tussen de bekendheid of het gebruik van de initiatieven en de beoordeling van de overheidsdienstverlening binnen de keten.

Aanbevelingen

Prioriteit bij laag gewaardeerde en/of veelvoorkomende levensgebeurtenissen

Bij het bepalen van prioriteiten ligt het voor de hand te starten met het verbeteren van die levensgebeurtenissen waarvan de dienstverlening beneden gemiddeld gewaardeerd wordt (hieronder in het linkerrijtje weergegeven).

Hier komen echter ook levensgebeurtenissen naar voren die relatief weinig mensen treffen, zoals *immigratie* (circa 16.000 burgers hebben hiermee te maken én geven de overheidsdienstverlening een onvoldoende), *personeel ontslagen* (circa 45.000 ontevreden burgers) of ouders met een *kind dat een boete kreeg* (circa 86.000). Om maatschappelijke redenen zou de overheid dienen te trachten de dienstverlening voor deze levensgebeurtenissen te verbeteren.

Indien we het *aantal* burgers dat de levensgebeurtenis heeft meegemaakt en *ontevreden* is over de dienstverlening als uitgangspunt voor de prioritering nemen, komen we tot een iets andere prioriteitenlijst. De levensgebeurtenissen *klacht ingediend*, *boete gekregen*, *overlast* en *arbeidshandicap* worden niet alleen laag gewaardeerd, maar treffen ook veel Nederlanders. Deze levensgebeurtenissen dienen dus om deze twee redenen bovenaan de 'to-do-lijst' van de overheid te prijken.

Levensgebeurtenissen als *in dezelfde woning gewoond* of *dezelfde baan gehad*, wat niet zozeer gebeurtenissen zijn maar eerder situaties waarin men verkeert, overkomen vanzelfsprekend veel burgers. Aangezien relatief hoge percentages een onvoldoende geven (respectievelijk een kwart en een tiende) voor de overheidsdienstverlening, treft de omgang met de overheid veel burgers onaangenaam. Vanwege de kwantitatieve winst die hier te boeken is, doet de overheid er goed aan de dienstverlening hier te verbeteren.

6 | Laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen en levensgebeurtenissen waar veel burgers ontevreden over zijn

Laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen	Waardering keten	Aantal burgers dat keten onvoldoende waardeert (circa)	Levensgebeurtenissen met meest ontevreden burgers	Waardering keten	Aantal burgers dat keten onvoldoende waardeert (circa)
Klacht ingediend	4,7	370.000	Dezelfde woning gewoond	6,0	2.240.000
Overlast	5,0	695.000	Boete gekregen	5,5	840.000
Boete gekregen	5,5	840.000	Overlast	5,0	695.000
Werkloosheid	5,9	195.000	Dezelfde baan gehad	6,6	567.000
Arbeidshandicap	5,9	269.000	Melding	7,0	380.000
Kind langdurig ziek	5,9	132.500	Klacht ingediend	4,7	370.000
Kind boete gekregen	5,9	86.000	Betaalde baan gestart	6,3	359.000
Grote inkomensdaling	6,0	231.000	Kort op reis	7,2	358.500
Uitkering aangevraagd	6,0	226.000	Kind onderwijs gevolgd	6,9	300.000
Personeel ontslagen	6,0	44.500	Aanvraag (rijbewijs, subs.)	7,3	270.500
Immigratie	6,0	16.000	Arbeidshandicap	5,9	269.000
			Langdurig ziek	6,7	251.000

Ook het doen van een *melding* van bijvoorbeeld kapotte straatverlichting of een ongeluk, het hebben van een kind dat *start met een opleiding of school*, het *starten met een betaalde baan* of het maken van een *korte reis* naar het buitenland, maken veel mensen mee. De waardering voor deze levensgebeurtenissen is gemiddeld of bovengemiddeld te noemen, maar door de grote aantallen betreft het toch grote aantallen burgers die hier ontevreden over zijn.

Indien de overheid er in slaagt verbeteringen in de dienstverlening door te voeren bij die levensgebeurtenissen waarover grote aantallen burgers ontevreden zijn, kan er over de gehele linie de grootste winst geboekt worden.

Maak werk van ketenregie

Dit jaar hebben we voor het eerst (ook) gevraagd naar de organisatie waar de burger *begint*. Per levensgebeurtenis/keten-combinatie hebben we nu een goed beeld van welke ketenpartners er toe doen, bij welke organisatie men begint en wat er goed en wat er niet goed gaat binnen deze keten. Zowel wat betreft de belangrijkste spelers als de kwaliteitscriteria waaraan moet worden voldaan.

Bij veel levensgebeurtenissen zien we dat het voor de burger niet altijd duidelijk is waar te beginnen, dat meerdere organisaties de 'ingang' vormen (zoals bij *overlast*: de politie, de gemeente en de woningbouwvereniging). Men vraagt dan expliciet om 'één loket' om bij te beginnen (bijvoorbeeld bij *overlast*, *immigratie* of *scheiding*) of een vast aanspreekpunt, accountmanager of coach waarmee regelmatig persoonlijk contact is (zoals bij *werkloosheid* of *beginnend ondernemerschap*).

Om te komen tot een goede onderlinge samenwerking tussen verschillende ketenpartners is een sterke regie op de keten wenselijk, met daarbij een duidelijke ketenregisseur. Het onderzoek geeft geen uitsluitsel over welke organisatie of dienstverlener de ketenregisseur dient te zijn, maar wel aanwijzingen. Binnen sommige ketens is het duidelijker wie de verantwoordelijkheid voor het gehele dienstverleningsproces op zich moet nemen dan binnen andere ketens. Het is aan de ketenpartners zelf hier tot bindende afspraken te komen. Tussen de organisaties die actief zijn binnen een keten zullen hierover dan ook afspraken moeten worden vastgelegd in bijvoorbeeld 'prestatiecontracten'.

Ook in de publicatie *Op naar Antwoord*³ fase 4 wordt benadrukt dat er meer samengewerkt moet worden tussen gemeenten, buurtgemeenten, ketenorganisaties, andere overheden en instellingen en dat er behoefte is aan meer ketenvisie en ketenregie:

*De echte uitdaging ligt dus buiten de reikwijdte van de gemeenten. Er is behoefte aan landelijke sturing en regie, zodat andere overheden hun dienstverlening in dezelfde richting ontwikkelen. Er is ook behoefte aan overheidsbrede ICT-architectuur. Die moet het mogelijk maken vragen af te handelen over de grenzen van de gemeente heen, zonder grip te verliezen op het proces. Samenvattend is er dus behoefte aan ketenvisie, ketenregie, ketenfinanciering en een ketenarchitectuur.*³

³ 'Op naar Antwoord' fase 4'. Betere dienstverlening door sturen, procesinnovatie en samenwerking. E-overheid voor burgers (ICTU), Maart 2010. Pagina 9.

Dit onderzoek geeft aanwijzingen over aspecten die *generiek*, per levensgebeurtenis, verbeterd kunnen worden. De ketenregisseur dient er voor te zorgen dat, in samenwerking met de ketenpartners, die aspecten aangepakt worden waar de burgers het meest last van hebben.

Het versterken van de ketenregie zou zich echter niet dienen te beperken tot *generieke* verbeteringen en ICT-architectuur in de keten, maar bij voorkeur (en indien mogelijk) worden doorgetrokken naar de bevoegdheden van individuele medewerkers bij de ketenregisseur op de werkvloer. De uitdaging zit dan in de manier waarop organisatie A (de ketenregisseur) in individuele gevallen ook verantwoordelijk wordt gemaakt voor – en dus ook aangesproken kan worden op – de werkzaamheden van organisatie B en C (de ketenpartners). Waarschijnlijk kan dit niet zonder de ketenregisseur van organisatie A bevoegdheden te geven die de bevoegdheden van organisatie B en C overstijgen.

Concreet: indien bijvoorbeeld de gemeente de ketenregisseur is in de dienstverlening naar aanleiding van gemelde *overlast*, dan dient de ambtenaar van de gemeente die hiermee wordt belast instrumenten te krijgen waarop hij zijn ketenpartners bij de politie, de woningcorporatie en de huurcommissie kan aanspreken op en ook kan houden aan hun verantwoordelijkheden.

Deskundigheid & doorverwijzen: standaardproducten of dienstverlening ‘op maat’

De VNG schetst in het rapport ‘Dienstverlening draait om mensen.’⁴ voor de nabije toekomst een verschuiving van ‘standaard collectieve producten voor individuen’, naar een overheid die ‘op maat standaardproducten’ levert (ca. 80%) naast ‘heel specifiek maatwerk voor individuen’ (ca. 20%). Ook in uitvoeringsprogramma’s als het *Nationaal*

Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP)⁵ en *Op naar Antwoord*[®] *fase 4*⁶ zien we dat de overheid de burger steeds meer centraal stelt.

Tegen de achtergrond van een viertal ontwikkelingen (democratisering van informatie en kennis, de burger als consument, hybride vormen en technische ontwikkelingen) stelt de VNG dat de rol van de overheid steeds meer bepaald zal moeten worden door flexibiliteit:

*Dit vraagt om een nieuwe positie van de overheid waarbij steeds meer individuele dienstverlening wordt vereist (niet meer hetzelfde voor alle burgers, maar ‘op maat’ gemaakte dienstverlening). Een geïndividualiseerde aanpak betekent niet dat er geen standaardisering zou kunnen plaatsvinden. Integendeel, met de technologische ontwikkelingen is steeds meer standaardisering op individuele basis mogelijk.*⁷

⁴ ‘Dienstverlening draait om mensen. De basis op orde, werken aan de toekomst’, VNG, Maart 2010.

⁵ ‘Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid. Burger en bedrijf centraal’, december 2008.

⁶ ‘Op naar Antwoord[®] fase 4’. Betere dienstverlening door sturen, procesinnovatie en samenwerking. E-overheid voor burgers (ICTU), Maart 2010. Pagina 13 en 14.

⁷ ‘Dienstverlening draait om mensen’, VNG, maart 2010. Pagina 27.

In de nota *Op naar Antwoord*[®] fase 4, wordt een toekomstbeeld geschetst waarin de burger (de fictieve Bert Burger) fase 4 van het programma Antwoord[®] als volgt ervaart:

Ik kan voor steeds meer producten en diensten bij de gemeente terecht. Zelfs voor organisaties en instellingen die ik eerst via een apart loket moest benaderen. Het serviceniveau is ook steeds hoger. (...) En als ik contact heb met de gemeente word ik vaak in een keer geholpen en ook verder geholpen dan voorheen. Het maakt niet uit of ik bel, mail of langs ga. Wanneer ik niet in één keer word geholpen, belooft de gemeente mij terug te bellen. Dat maakt ze altijd waar, zelfs als ik een vraag stel die eigenlijk voor het energiebedrijf is of voor de voetbalvereniging. (...) Het valt op dat de gemeente alle benodigde gegevens heeft. Zowel mijn persoonlijke gegevens als gegevens van zaken die ik bij de gemeente heb geregeld. (...)

Uit dit onderzoek blijkt dat de overheidsdienstverlening in Nederland op een aantal punten al op de goede weg is. Zo is een ruime meerderheid van de burgers tevreden over de manier waarop en de mate waarin men *juiste en op de eigen situatie afgestemde informatie kreeg*. Eén op de acht is hier niet tevreden over. Ook vindt men over het algemeen dat *klachten of ideeën serieus worden genomen*. Een op de tien vindt dat niet.

Toch zal de overheid nog veel energie moeten steken in een goede afstemming van generalisten en specialisten. Nu is het zo dat veel burgers hun vragen neerleggen bij callcenters van – bijvoorbeeld – de Belastingdienst, UWV of Klantcontactcentra van gemeenten en in hun beleving geen afdoende antwoord krijgen op hun vraag. Bij meerdere levensgebeurtenissen wordt de klacht geuit dat men mensen te spreken krijgt die onvoldoende deskundig zijn of – als men een volgende keer weer belt – men iemand spreekt die andere informatie geeft. Onder meer beginnend ondernemers beklagen zich hierover:

Er kan veel beter geluisterd worden naar de klacht, het probleem of het verzoek. Als iemand het antwoord niet weet, zou het nagevraagd moeten worden bij iemand die het wel weet en zou je geen onzinnantwoord moeten krijgen dat je doet besluiten om nog een keer te bellen in de hoop dat je iemand anders aan de telefoon krijgt, zodat je wel het benodigde antwoord krijgt.

Als 80% van de dienstverlening uit ‘standaardproducten op maat’ dient te bestaan, dient de kennis van de callcentermedewerkers te worden verbeterd.

Bovendien kan de overheid zich afvragen of het in alle gevallen verstandig is aan te sturen op telefonische of *online* dienstverlening. Als de trend zich doorzet dat meer mensen uit zichzelf via e-mail en internet een beroep op de overheid doen, komt er wellicht tijd en menskracht beschikbaar. In dat geval kan de overheid, bij levensgebeurtenissen waar daar meer behoefte aan is, wel een persoonlijk contact aangaan. Met name bij levensgebeurtenissen waarbij intensieve coaching of hulpverlening nodig is, is dit aan te raden.

Maak beloften waar, neem burger serieus en informeer

Ook dit jaar blijkt, net als in 2008 en 2009, dat vooral de beloften die de overheid de burger doet op het gebied van de *proceskwaliteit* de sterkste *dissatisfiers* zijn.

Opnieuw blijkt dat burgers over het algemeen begrip hebben voor wachttijden en relatief lange doorlooptijden. Ook snappen burgers dat vergunningen soms niet verleend worden, uitkeringen niet altijd worden toegekend of dat de overheid problemen met overlast niet in alle gevallen kan oplossen. De burger snapt echter niet dat hij of zij keer op keer dezelfde informatie moeten geven. Ook wenst de burger serieus genomen te worden (ook als hij of zij in een afhankelijke situatie verkeert) en wil hij of zij tijdens het proces op de hoogte worden gehouden van het verloop. Mocht een beslissing negatief voor hem uitpakken of een probleem niet worden opgelost dan is dat vervelend, maar een goede en regelmatige communicatie hierover kan veel verzachten.

Inleving, actief betrekken en pro-activiteit: *hostmanship*

Het grootste probleem in de overheidsdienstverlening ligt bij het actief betrekken van burgers bij hun eigen dienstverlening. Een op de drie is niet tevreden over de mate waarin men *zelf invloed kan uitoefenen op de manier waarop de vraag wordt behandeld of het probleem wordt opgelost*. Ook het actief *op de hoogte houden van het verloop van de dienstverlening* is in veel gevallen een zwakte van de overheidsdienstverlening. Vaak wordt bovendien gesteld dat men zich als een nummer, een dossier, behandeld voelt en dat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Hoewel we – ook uit andere onderzoeken naar de tevredenheid met overheidsdienstverlening⁸ – weten dat het met de vriendelijkheid en betrokkenheid van de dienstverleners over het algemeen vrij goed gesteld is, is er wel een probleem met de *cultuur* binnen veel organisaties. Het beeld dat overheidsbreed opdoemt, is een beeld van medewerkers die werken aan het wegnemen van problemen die zijn toegewezen aan zijn of haar loket. Er wordt nog teveel gedacht vanuit het *product* of de *dienst* die men in de portefeuille heeft. Indien iemand niet bevoegd of in staat is de vraag van de burger te beantwoorden houdt het vaak op. Op zijn best wordt verwezen naar een ander loket of een andere organisatie, maar dat is voor de burger vaak niet bevredigend, hoe vriendelijk die doorverwijzing ook wordt uitgesproken (‘De politie verwijst me door naar justitie. Justitie zegt “ga er zelf maar achteraan, de zaak is bij ons gesloten”’). Van een mensgerichte organisatiecultuur is vaak nog geen sprake. Hoe hier een omslag in te bewerkstelligen?

Hostmanship

Om te komen tot een dergelijke cultuuromslag kan wellicht geleerd worden van de ideeën van de Zweedse auteur Jan Gunnarsson, de grondlegger van de *hostmanship*-visie. In deze visie staat de klant centraal en moeten de medewerkers ervan bewust gemaakt worden dat *zij* degenen zijn die het verschil maken. Zij zijn degenen die ervoor kunnen zorgen dat de klant zich welkom voelt. De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn, noemt Gunnarsson *hostmanship*: een samenvoeging van *hospitality* en *craftmanship*.

⁸ Onder meer: KTO Benchmarking Publiekszaken

Hostmanship is gestoeld op zes pijlers:

1. *Dienen boven zelfzucht*: Je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze
2. *Het geheel staat boven de delen*: Je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen
3. *Dialogoog boven debat*: Dialogoog betekent betekenis, door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen
4. *Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid*: Je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant
5. *Consideratie boven onverschilligheid*: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen.
6. *Kennis boven arrogantie*: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces

Het is echter niet mogelijk deze principes aan de medewerkers mee te geven, indien de *missie* en de *cultuur* van de organisatie hier niet op ingericht zijn. Er bestaan volgens Gunnarsson maar twee soorten culturen die binnen een organisatie kunnen overheersen, en slechts de tweede stimuleert de ontwikkeling van een focus op goed hostmanship:

Aan de ene kant heb je een cultuur die is gericht op controle. In een dergelijke omgeving wordt alles tot in detail gestuurd en wordt het merendeel van de beslissingen door het management genomen (...) Aan de andere kant zijn er organisaties die gedreven worden door waarden en waarin gedeelde verantwoordelijkheid centraal staat. In een dergelijke cultuur wordt de tevredenheid van de werknemers op de voorgrond geplaatst en ligt het niveau van hostmanship vast. Het is wellicht niet verrassend dat juist in dit type organisaties een filosofie over hostmanship tot stand komt en het geboden hostmanship in de gehele organisatie wordt omarmd.⁹

Veel hostmanship-gedrag is bij medewerkers al latent aanwezig, maar wordt onderdrukt als gevolg van weerstanden in de organisatie. Vaak zijn de medewerkers gefrustreerd door de conditionering van de systemen waarmee ze werken (automatiseringssystemen bijvoorbeeld) of vanuit de veronderstelling 'daar gaan wij nu eenmaal niet over'. Door dit soort belemmeringen weg te nemen wordt het medewerkers makkelijker gemaakt de hostmanship-attitude te omarmen.

Het bewustwordingsproces kan worden gefaciliteerd door middel van bijvoorbeeld workshops en trainingen. De medewerkers *zelf* zullen echter, onder begeleiding van managers, vorm moeten geven aan de andere bedrijfscultuur en een andere houding en gedrag. De direct leidinggevenden dienen het goede voorbeeld te geven. Het management of de directie dient het te faciliteren door een organisatiestructuur neer te leggen die hostmanshipcultuur mogelijk maakt.

⁹ 'Hostmanship. De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn.' Jan Gunnarsson & Olle Blohm. Stockholm, 2007. Pagina 104.

Toelichting begrippen en leeswijzer

Levensgebeurtenissen of life events

In dit onderzoek staat de dienstverlening van de overheid vanuit levensgebeurtenissen of life events centraal. Onder een levensgebeurtenis verstaan we: 'situaties in iemands leven die ervoor kunnen zorgen dat hij of zij contact heeft met de overheid'. Het kan bijvoorbeeld gaan om trouwen, het hebben van een arbeidshandicap, het indienen van een klacht of het krijgen van een kind.

Burgers zijn veelal aangewezen op de overheid als het gaat om vragen of problemen die voortkomen uit het mee maken van een levensgebeurtenis. In dit onderzoek meten we hoe de burgers de keten van (overheids)organisaties die dienstverlening bieden waarderen. In totaal worden er 55 levensgebeurtenissen onderscheiden. In onze definitie is er contact met de overheid geweest in verband met een levensgebeurtenis.

In onderstaande tabel is in percentages aangegeven hoe vaak een levensgebeurtenis voorkomt. Zo komt de levensgebeurtenis 'kind verslaafd' zeer weinig voor, terwijl 'in dezelfde woning gewoond' (logischerwijs) veelvuldig voorkomt.

7 | *Percentage weinig tot veel voorkomende levensgebeurtenissen*

Levensgebeurtenis	%
Kind verslaafd	0,1
(Verzorgings)thuis gewoond	0,1
Immigratie	0,4
Met bedrijf/als ondernemer gestopt	0,4
Verslaafd	0,5
Vereniging/stichting opgericht/opgeheven	0,8
Emigratie	0,9
Speciaal onderwijs gevolgd	1,0
Personeel ontslagen	1,1
18 jaar geworden	1,1
Algemeen manager/directeur in loondienst	1,3
65 jaar geworden	1,3
Scheiding/ontbinding samenlevingscontract	1,6
Personeel aangenomen/bedrijf heeft uitgebreid	1,7
Kind boete gekregen/bestaft	1,9
Begonnen als ondernemer/zelfstandige	1,9
Kind speciaal onderwijs	2,0
Kind langdurig ziek/gehandicapt	2,7
Kind extra aandacht/zorg op school	3,0
Kind opleiding afgerond/beëindigd	4,0
Kind leer- of gedragsproblemen	4,1
Klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen	4,6
Ondernemer was	4,6
Werkloosheid	4,9

8 | Percentage weinig tot veel voorkomende levensgebeurtenissen

Levensgebeurtenis	%
Uitkering aangevraagd/gehad	5,0
Burgerlijke staat veranderd	5,4
Kind kortdurend ziek	5,4
Te maken met grote inkomensdaling	5,7
Opleiding gestart	6,2
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,3
Arbeidshandicap/(gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid	6,4
Slachtoffer geweest	6,5
Gestopt met betaalde baan	7,1
Woning gekocht/verkocht	7,1
Kind opleiding gestart	7,2
Gezinssituatie veranderd	7,3
Huursituatie veranderd	7,4
Opleiding afgerond/beëindigd	8,0
Voor iemand anders gezorgd	8,1
Activiteit georganiseerd	8,2
Te maken gehad met overlast	9,5
Begonnen met betaalde baan	10,1
Overlijden	11,9
Langdurig ziek/gehandicapt	13,2
Onderwijs gevolgd	13,7
Kind onderwijs gevolgd	15,0
Melding gedaan (kapotte straatverlichting, ongeluk)	15,6
Vrijwilligerswerk	16,1
Kortdurend ziek	17,0
Boete gekregen/bestaft	17,1
Voertuig gekocht/verkocht	18,3
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	30,0
Dezelfde baan gehad	43,6
Tijdelijk naar het buitenland	48,3
Dezelfde woning gewoond	70,0

Organisatie

Organisatie(s) waar een burger of ondernemer contact mee heeft in verband met een levensgebeurtenis kunnen overheidsorganisaties, semi-overheidsorganisaties, particuliere en geprivatiseerde organisaties zijn. De organisaties waarmee een burger contact heeft in verband met een vraag of een probleem vanuit een levensgebeurtenis, noemen we de keten. Zie toelichting *keten*.

Keten

Burgers hebben in verband met een levensgebeurtenis contact met één of meer (overheids)organisaties. De organisatie(s) waar een burger in verband met een levensgebeurtenis contact mee heeft, noemen we een *keten*. Dé keten bestaat niet, een keten is namelijk een *dynamische* groep organisaties die (samen)werken aan het beantwoorden van vragen die voortkomen uit de levensgebeurtenissen.

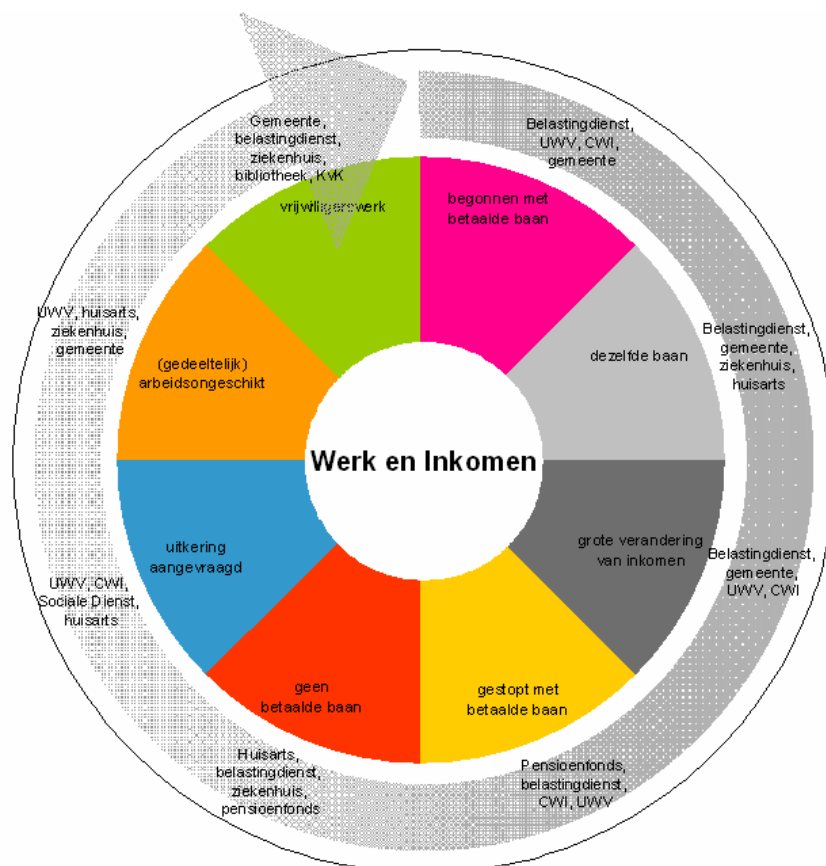
Voor een definitie van het begrip ‘keten’ volgt hier een citaat uit ‘Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens’¹⁰:

Een keten kan [...] worden gedefinieerd als ‘een samenhangende reeks activiteiten van vele organisaties en individuele personen gericht op een gezamenlijk product’. Het gezamenlijke product moet niet worden opgevat als een los product voor een bepaalde klant, zoals subsidie of een vergunning, maar als een samenstel van verschillende met elkaar samenhangende activiteiten, producten en diensten om invulling te geven aan de behoeften van bepaalde klanten of klantgroepen.

Thema

In de rapportage van dit onderzoek worden de levensgebeurtenissen soms ingedeeld in zeven thema’s. Dit wordt gedaan om de grotere lijn in beeld te brengen. De zeven thema’s zijn: Onderwijs & opleiding, Ondernemen, Gezondheid & zorg, Buitenland, Familie & gezin, Wonen & omgeving en Werk & inkomen. Binnen een thema kan veelal een chronologie gevonden worden van gebeurtenissen die elkaar in ‘het leven’ opvolgen (zie figuur 9).

9 | Grafische weergave van het thema Werk & inkomen



¹⁰ ‘Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens. De praktijk als inspiratiebron’, Arjan van Venrooy en Léon Sonnenschein, InAxis, 2008, pagina 9.

BurgerServiceCode

De BurgerServiceCode beschrijft tien kwaliteitsnormen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne digitale samenleving. Deze tien kwaliteitsnormen kunnen worden gezien als etiquette tussen de overheid en de burger. Kwaliteitsnormen die de overheid zichzelf heeft opgelegd in het contact met de burger. In dit onderzoek worden de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode gebruikt als verklarende factoren voor de kwaliteit van de overheid.

Overheidsdienstverlening

Er wordt in dit onderzoek uitgegaan van overheidsdienstverlening waarbij sprake is van een *individuele transactie*. Er is een situatie waarbij een product of dienst tussen de overheid en de burger wordt uitgewisseld. Het gaat zowel om dienstverlening van de overheid aan de burger, als om een verplichting die de overheid aan de burger vraagt (belasting, boete). Er wordt in het onderzoek geen notie gemaakt van de collectieve diensten van de overheid, dus daar waar het gaat om zaken als afvalinzameling, veiligheid of openbaar vervoer.

Methode van onderzoek

Dit jaar is de 2-meting uitgevoerd om de kwaliteit van de overheidsdienstverlening opnieuw in kaart te brengen. Voor dit onderzoek is dezelfde onderzoeksmethodiek gehanteerd als bij de metingen in 2008 en 2009. Het onderzoek bestond uit twee delen: 1) de screening; 2) het hoofdonderzoek. Voor een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksverantwoording verwijzen we naar Bijlage 1.

Leeswijzer

In het rapport komen de volgende zaken aan bod:

- Hoofdstuk 1: de overall waardering van de overheidsdienstverlening op drie niveaus: de overheid in zijn geheel, de keten van overheidsorganisaties en de individuele organisaties. En hoe heeft die waardering zich in vergelijking met 2008 en 2009 ontwikkeld?
- Hoofdstuk 2: beschrijving van de keten. Uit hoeveel organisaties bestaat een keten. Met welke organisaties heeft een burger als eerste contact en met welke organisaties zou de burger als eerste contact willen hebben. En hoe vaak heeft een burger contact met de overheid in verband met een levensgebeurtenis. Ontwikkeling in vergelijking met 2008 en 2009 is daar waar mogelijk gegeven.
- Hoofdstuk 3: wat bepaalt de waardering van de overheidsdienstverlening? Wat is de relatie tussen de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode en de waardering van de overheidsdienstverlening? Wat is de relatie tussen 'afhankelijkheid' en 'keuzevrijheid' en de overheidsdienstverlening? Wat is de invloed van samenwerking binnen de keten en de beoordeling van de keten? En wat is de relatie tussen 'afgestemde dienstverlening' en 'dienstverlening op maat' en de waardering van de overheidsdienstverlening?
- Hoofdstuk 4: beschrijving van 12 levensgebeurtenissen. Kerncijfers met betrekking tot deze levensgebeurtenissen worden gegeven. Verder wordt in gegaan op de waardering van de overheidsdienstverlening, de scores voor de *kwaliteitsnormen* uit

de BurgerServiceCode, welke *positieve ervaringen* men heeft met de overheidsdienstverlening en *wat er beter kan* binnen deze levensgebeurtenis.

- Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staan de contactkanalen centraal waarmee burgers contact hebben of zouden willen met de overheid. Daarnaast gaan we in op tien verschillende verbeteractiviteiten die verschillende ministeries rondom een bepaald thema hebben gelanceerd.
- Bijlagen: onderzoeksverantwoording, tabellen en grafieken

1 Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus

Tijdens de vorige kabinetsperiode (Balkenende IV) heeft de staatssecretaris van BZK een minimale waarderingsscore opgesteld voor de overheidsdienstverlening. Een score van minimaal een zeven is destijds als doelstelling geformuleerd. Ondanks de vervroegde verkiezingen en in afwachting van een nieuw te vormen kabinet geldt deze zeven nog steeds als ijkpunt voor het onderzoek. De waardering van de overheidsdienstverlening is in kaart gebracht aan de hand van 'de keten' van overheidsorganisaties waarmee een burger in verband met een levensgebeurtenis in contact is geweest, zoals 'trouwen', 'geboorte' of 'gestart met onderneming'. De resultaten van de waardering van de overheidsdienstverlening beschrijven we in dit hoofdstuk.

1.1 Waardering overheidsdienstverlening: de keten, individuele organisaties en de overheid als geheel

Centraal in het onderzoek staan levensgebeurtenissen zoals 'een geboorte', 'overlijden', 'een melding gedaan', waarbij burgers in aanraking komen met de overheid. Hierbij krijgen burgers met gemiddeld drie¹¹ organisaties te maken. Deze reeks van organisaties vatten we op als *de keten*. In de uitgave 'Ketenunits: grip krijgen op publieke keten'¹² wordt de volgende definitie van de keten gegeven:

Een keten kan [...] worden gedefinieerd als 'een samenhangende reeks activiteiten van vele organisaties en individuele personen gericht op een gezamenlijk product'. Het gezamenlijke product moet niet worden opgevat als een los product voor een bepaalde klant, bijvoorbeeld subsidie of een vergunning, maar als een samenstel van verschillende met elkaar samenhangende activiteiten, producten en diensten om invulling te geven aan de behoeften van bepaalde klanten of klantgroepen.

De keten wordt dus gedefinieerd als een dynamische groep organisaties die (gezamenlijk) werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis.

Aan burgers is gevraagd hoe ze deze keten van overheidsorganisaties in verband met een door hen meegemaakte levensgebeurtenis waarderen. Dit jaar hebben burgers deze keten van overheidsorganisaties gewaardeerd met een 6,7. Dit was in 2009 nog een 6,6 en in 2008 eveneens een 6,6. De gewenste zeven is hiermee niet gehaald. Omdat het gevonden verschil tussen de drie metingen geen significant verschil is, spreken we niet van een stijging of daling in de waardering. De waardering van de keten van organisaties is door de jaren heen dus gelijk gebleven.

¹¹ Zie hoofdstuk 2 voor een uitgebreide beschrijving van 'de keten'.

¹² 'Ketenunits: grip krijgen op publieke ketens. De praktijk als inspiratiebron', Arjan van Venrooy en Léon Sonnenschein, InAxis, 2008, pagina 9.

Aan burgers is ook gevraagd om de *individuele organisaties* waarmee ze contact hebben gehad, in verband met een levensgebeurtenis, te waarderen. Het gaat hier dus niet om de reeks van organisaties samen, maar om een individuele organisatie zoals ‘de Belastingdienst’, ‘een gemeente’, ‘de politie’, etc. De individuele organisaties hebben burgers dit jaar gewaardeerd met een gemiddelde van 6,9. Ten opzichte van 2009 is deze waardering gelijk gebleven. En ten opzichte van 2008 met een tiende gedaald. Omdat het verschil met 2008 niet significant is, dient dit niet als daling te worden beschouwd.

Voorafgaand hieraan is aan burgers gevraagd hoe ze *de overheid in zijn geheel* waarderen. Deze waardering staat geheel los van de waardering van ‘de keten’ en de individuele organisaties. Dit met het duidelijke verschil dat de waardering van ‘de keten’ en ‘de individuele organisatie’ terugslaan op meegemaakte levensgebeurtenis zoals ‘geboorte’, ‘onderneming gestart’, etc. Bij de waardering van ‘de overheid in zijn geheel’ is dit niet het geval. Hier gaat het om beeldvorming van de overheid via derden, de media, etc. Een stijging van een tiende dit jaar, van 6,4 in 2009 en 2008 naar een 6,5 in 2010, is daarom aan de hand van resultaten uit dit onderzoek niet te verklaren. Aan deze stijging kunnen namelijk allerlei verschillende oorzaken ten grondslag liggen. De waardering van *de overheid in zijn geheel* is in het onderzoek als ‘controlecijfer’ opgenomen. Op het moment dat alle drie cijfers zouden stijgen is de vraag gerechtvaardigd of dit volledig is toe te schrijven aan de verbetering van de dienstverlening.

10 | Waardering overheidsdienstverlening: drie niveaus

	Gemiddeld rapportcijfer (op schaal van 1 tot en met 10)		
	2010	2009	2008
Keten van overheidsorganisaties	6,7	6,6	6,7
Individuele organisaties	6,9	6,9	7,0
Overheid in zijn geheel	6,5*	6,4	6,4

* De waardering in 2010 wijkt significant af ten opzichte van 2009 en 2008

Net als in voorgaande metingen blijkt ook dit jaar dat hoe concreter de dienstverlening voor burgers is, hoe hoger zij de dienstverlening waarderen. De burgers hebben ook dit jaar de ‘individuele organisaties’ het hoogst gewaardeerd met een 6,9 en ‘de keten’ met een 6,7. Burgers geven dus ‘een gemeente’, ‘de Belastingdienst’, ‘het UWV’ afzonderlijk een hogere waardering dan aan de gezamenlijke dienstverlening door deze organisaties. In deze samenwerking, of het gebrek hieraan, treedt kwaliteitsverlies op. De waardering van de keten en individuele organisatie naar thema is opgenomen in bijlage 2.

1.2 Waardering overheidsdienstverlening naar levensgebeurtenis

In tabel 11 is de waardering gegeven van ‘de keten’ en de individuele organisatie per levensgebeurtenis. Omdat in 2008 *per levensgebeurtenis* nog onvoldoende waarnemingen beschikbaar waren, is er alleen een vergelijking met 2009 mogelijk. De levensgebeurtenissen zijn gesorteerd van lage naar hoge waardering voor ‘de keten’. In de tabel is aangegeven of

een waardering van de keten ten opzichte van 2009 significant verschilt. Dat wil zeggen, of dit verschil als betekenisvol kan worden beschouwd¹³.

Vaak zijn het de ketens van complexe en onprettige levensgebeurtenissen die laag scoren, zoals *overlast (5,0)*, *boete gekregen (5,5)*, *kind langdurig ziek (5,9)*. Prettige levensgebeurtenissen zoals *trouwen* en *geboorte* waarden burgers hoog. Ook ketens van kortdurende gebeurtenissen zoals *kind kortdurend ziek* en *kortdurend ziek* of *aanvraag* waarden burgers positief. Uit dit onderzoek komt echter duidelijk naar voren dat dit geen regel hoeft te zijn. Bijvoorbeeld de ketens van de levensgebeurtenissen *langdurig ziek (6,7)*, *overlijden (6,8)* en *hulpmiddelen aangevraagd (6,7)* worden relatief goed gewaardeerd. En de lengte van deze ketens is met gemiddeld 3, 4 of zelfs 5 organisaties niet kort te noemen. Dit beeld zagen we in 2009 eveneens naar voren komen.

Dit jaar waarden burgers drie levensgebeurtenissen opvallend positiever ten opzichte van vorig jaar: *langdurig ziek*, *trouwen* en *aanvraag*. De verklaring voor stijging van de waardering van 'de keten' bij deze levensgebeurtenissen is moeilijk te geven. Bij *langdurige ziekte* zien we wel dat belangrijke spelers als het ziekenhuis en het WMO-loket nu iets beter worden gewaardeerd dan vorig jaar en dat patiënten meer dan vorig jaar het gevoel hebben dat hun klachten en ideeën serieus worden genomen. Aspecten die van invloed zijn op de waardering van de keten, de overheidsdienstverlening, worden behandeld in hoofdstuk 3. Verder in hoofdstuk 4 wordt een nadere analyse van 12 levensgebeurtenissen verder uitgewerkt.

¹³ Gevonden verschillen dienen alsnog met enige voorzichtigheid te worden bekeken. Een n=50 á n=100 per levensgebeurtenis is nog een beperkte basis om een significantie-toets mee uit te voeren.

11 | *Beoordeling van de keten en individuele organisatie per levensgebeurtenis*

	Waardering 'de keten'		Waardering individuele organisatie	
	2010 (1-10)	2009 (1-10)	2010 (1-10)	2009 (1-10)
Kind verslaafd**	4,6	5,1	5,7	5,8
Klacht heeft ingediend	4,7	4,8	4,6	5,0
Overlast	5,0	5,3	5,6	5,4
Boete gekregen	5,5	5,3	5,9	5,8
Kind langdurig ziek	5,9	5,8	6,9	6,9
Kind boete gekregen	5,9	5,6	6,6	6,1
Werkloosheid***	5,9	6,3	6,6	6,9
Arbeidshandicap	5,9	5,7	6,6	6,5
Personeel ontslagen**	6,0	5,7	5,9	6,3
Immigratie	6,0	6,0	6,6	6,6
Grote inkomensdaling***	6,0	6,2	6,2	6,4
Uitkering aangevraagd	6,0	6,1	6,5	6,5
(Verzorgings)tehuis gewoon**	6,1	6,6	7,0	7,0
Verslaafd**	6,2	6,3	6,5	6,4
Kind leer/gedragsproblemen	6,2	6,1	6,9	6,6
Scheiding	6,3	6,3	6,8	6,9
Dezelfde woning gewoon	6,3	6,4	7,0	6,9
Betaalde baan gestart	6,3	6,7	6,5	6,7
Ondernemerschap	6,4	6,5	6,8	6,9
18 jaar geworden**	6,4	6,7	6,9	7,0
Slachtoffer geweest	6,4	6,1	6,8	6,4
Kind opleiding afgerond/beëindigd	6,5	6,4	6,8	6,5
Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,5	6,7	6,8	7,0
Kind extra aandacht op school	6,5	6,8	6,7	6,9
Met bedrijf gestopt	6,5	6,0	6,8	6,4
Alg. manager in loondienst**	6,5	6,5	6,9	6,9
Personeel aangenomen	6,5	6,8	7,0	7,0
Emigratie	6,5	6,0	7,1	6,8
Onderwijs gestart	6,6	6,9	6,6	6,9
Dezelfde baan gehad	6,6	6,7	7,1	6,8

*Geeft aan dat een beoordeling significant verschilt ten opzichte van 2009

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

12 | Beoordeling per levensgebeurtenis (vervolg)

	Waardering 'de keten'		Waardering individuele organisatie	
	2010 (1-10)	2009 (1-10)	2010 (1-10)	2009 (1-10)
Onderwijs gevolgd	6,7	6,6	7,0	7,1
Speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,7	6,9	6,6
Begonnen als ondernemer	6,7	6,8	6,8	7,0
Vereniging opgericht/opgeheven	6,7	6,6	7,1	6,9
Langdurig ziek	6,7*	6,2	7,2	6,9
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,7	6,9	7,1	7,2
Voor iemand anders gezorgd	6,8	6,5	7,0	7,0
Overlijden	6,8	6,6	7,1	6,9
Woning gekocht/verkocht	6,8	7,1	6,8	7,2
Gestopt met een betaalde baan	6,8	6,9	7,0	7,0
Kind onderwijs gevolgd	6,9	6,6	7,2	6,9
Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,9	6,9	7,0
Melding gedaan	7,0	7,0	6,9	7,2
Huursituatie veranderd	7,1	7,1	7,3	7,3
Vrijwilligerswerk	7,1	6,9	6,9	7,3
Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	7,3	7,1
Kort op reis**	7,2	7,1	7,3	7,3
Geboorte	7,2	7,1	7,6	7,4
Activiteit georganiseerd	7,2	6,9	7,4	7,1
Trouwen	7,3*	6,8	7,4	7,3
65 jaar geworden	7,3	7,0	7,6	7,3
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	7,3*	6,8	7,2	7,0
Voertuig gekocht/verkocht	7,3	7,5	7,4	7,6
Kortdurend ziek	7,4	7,1	7,6	7,5
Kind kortdurend ziek	7,4	7,3	7,5	7,5
Totaal	6,7	6,6	6,9	6,9

*Geeft aan dat een beoordeling significant verschilt ten opzichte van 2009

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief.

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

2 Overheidsdienstverlening: de keten

In het vorige hoofdstuk is de overheidsdienstverlening als ‘de keten’ gedefinieerd en is beschreven in welke mate de burgers deze keten waarderen. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op wat we onder ‘de keten’ verstaan. We beschrijven dit door aan te geven uit hoeveel en welke organisaties een keten bestaat. Voor het eerst is daarbij gevraagd naar de organisatie waarmee een burger als eerste contact heeft gehad en met welke organisatie de burger contact zou willen hebben, de zogenaamde ‘ingang’ van de keten. We beschrijven niet alleen uit hoeveel organisaties een keten bestaat, maar ook hoe vaak burgers contact hebben met de overheid in verband met een levensgebeurtenis.

2.1 Uit hoeveel organisaties bestaat een keten?

De keten is in het vorige hoofdstuk gedefinieerd als ‘een dynamische groep organisaties die (gezamenlijk) werken aan het wegnemen van problemen of beantwoorden van vragen voortkomend uit een levensgebeurtenis’. Deze groep organisaties waarmee burgers vanwege een levensgebeurtenis contact hebben, bestaat uit gemiddeld drie (2,9) organisaties (tabel 13). We zien dat de lengte van de keten in 2010 (significant) korter is dan in 2009 en 2008. Dat wil zeggen dat burgers in 2010 minder organisaties hebben genoemd waarmee ze, in verband met een levensgebeurtenis, contact hebben gehad. Dit is vooral bij werk en inkomen het geval.

13 | Ketengrootte naar thema

Aantal organisaties	2010					2010	2009	2008
	1	2	3	4	5 of meer	Gem.	Gem.	Gem.
	%	%	%	%	%			
Totaal	40	22	13	7	16	2,9	3,1*	3,3*
Onderwijs	35	27	15	8	15	2,7	3,0	2,8
Ondernemen	26	26	13	9	24	3,8	3,8	4,0
Gezondheid en zorg	27	26	16	11	20	3,3	3,1	3,4
Buitenland	45	31	14	6	3	2,1	2,2	2,3
Familie en gezin	15	18	12	10	43	4,6	4,4	5,3
Wonen en omgeving	52	16	12	3	19	2,7	2,8	3,5
Werk en inkomen	34	24	14	8	19	3,0	3,6*	3,0

Leeswijzer: er is gepercenteerd van links naar rechts. Voorbeeld: van de burgers die contact hadden met de overheid binnen het thema onderwijs had 35% contact met 1 organisatie, 27% met 2 organisaties, etc. Gemiddeld met 2,7 organisaties.

*Betekent dat de uitkomst van 2009 en/of 2008 significant afwijkt van 2010.

We zien dat vier op de tien burgers contact hebben met één overheidsorganisatie (40%). Tussen levensgebeurtenissen varieert de lengte van de keten. Bijvoorbeeld, de keten van organisaties die hoort bij de levensgebeurtenis 'overlast' bestaat gemiddeld uit 2,0 organisaties. Een relatief korte keten. Langere ketens vinden we bijvoorbeeld terug bij de levensgebeurtenissen 'immigratie' (gemiddeld 6,0 organisaties) en 'scheiding' (gemiddeld 5,7 organisaties) (§ 2.4 tabel 16).

Een kortere keten betekent niet dat de waardering van de overheidsdienstverlening per definitie hoger ligt. In hoofdstuk 3 gaan we dieper in op de relatie tussen de lengte van de keten en de waardering van de overheidsdienstverlening. We geven in dit hoofdstuk voorbeelden van levensgebeurtenissen met een lange en korte keten van organisaties, waarvan de dienstverlening die geleverd is door de keten door burgers hoog is gewaardeerd.

2.2 Welke organisaties vormen de keten?

We weten uit eerder onderzoek dat dé keten niet bestaat. Ondanks dat een burger een gelijke levensgebeurtenis meemaakt zoals 'onderneming gestart', 'verslaafd' of 'woning verkocht/gekocht', is een situatie voor elke individuele burger uniek. Hiervoor doet iedere burger een beroep op voor hem of haar relevante organisaties. Een keten kenmerkt zich dus door een dynamische groep organisaties. Toch zijn er bepaalde organisaties die vaak in een keten van organisaties voorkomen.

De vaakst genoemde organisaties zijn de gemeente (38%), de huisarts (25%) en de Belastingdienst (23%) (tabel 14). Deze top drie van vaakst genoemde organisaties is de afgelopen drie jaar ongewijzigd gebleven. Per levensgebeurtenis verschillen de vaakst genoemde organisaties binnen de keten. Zo hebben burgers bijvoorbeeld het vaakst contact met 'de gemeente' (66%) in verband met levensgebeurtenissen binnen het thema 'familie en gezin'. Maar bij levensgebeurtenissen binnen het thema 'gezondheid en zorg' hebben burgers het vaakst contact met 'het ziekenhuis' (62%) en de huisarts (58%).

14 | 32 vaakst genoemde organisaties waarmee contact is geweest naar thema

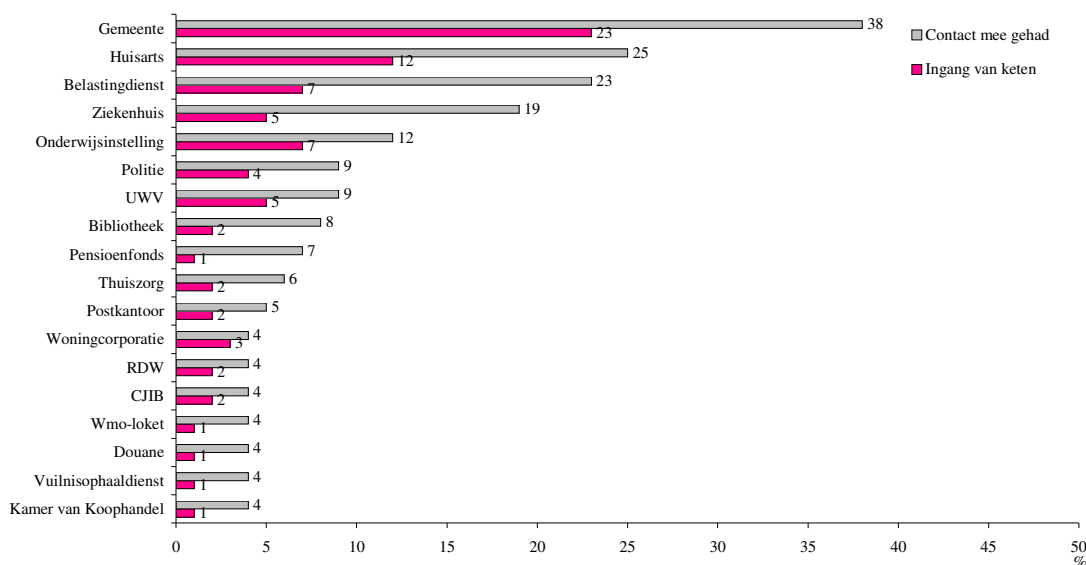
	Totaal			Onderwijs	Onder- nemen	Gezondheid en zorg	Buiten- land	Familie en gezin	Wonen en omgeving	Werk en inkomen
	2010	2009	2008							
	%	%	%							
Gemeente	38	36	42	14	27	14	35	66	56	29
Huisarts	25	25	25	13	12	58	20	45	23	15
Belastingdienst	23	25	24	11	63	9	12	54	23	30
Ziekenhuis	19	19	19	11	10	62	6	43	11	13
Onderwijsinstelling	12	16	15	62	11	8	4	6	4	6
Politie	9	10	9	2	5	2	11	2	18	2
UWV	9	9	8	4	23	7	0	8	3	30
Pensioenfonds	7	8	8	3	6	4	3	20	6	14
Bibliotheek	8	8	10	16	7	3	11	5	8	5
Thuiszorg	6	6	5	3	3	19	3	14	3	5
Postkantoor	5	7	10	2	8	2	0	6	8	7
KvK	4	3	3	2	52	1	0	3	3	9
Woningcorporatie	4	5	5	0	1	2	0	3	8	4
CJIB	4	-	-	2	4	0	3	1	9	1
CBR	4	4	5	3	3	3	3	3	7	2
CAK	4	-	-	1	3	10	0	12	2	4
Vuilnisophaaldienst	4	4	3	1	3	1	0	4	6	4
Douane	4	3	3	0	2	0	31	0	0	1
Wmo-loket	4	3	2	0	1	14	0	3	3	3
CIZ	3	4	3	3	2	12	3	5	1	4
Vakbond	3	-	-	2	7	1	3	2	2	8
GSD	3	3	3	1	5	6	0	4	1	8
SVB	3	4	4	2	2	4	0	20	2	2
DUO (IBG)	3	6	5	19	1	1	0	2	1	1
Consultatiebureau	3	2	5	4	1	4	0	18	2	1
GGD/GG&GD	3	6	3	3	3	4	11	3	0	2
RDW	4	4	5	2	7	1	3	4	8	2
Kinderdagverblijf	4	4	4	8	2	3	3	13	2	6
Zorgkantoor	3	4	3	2	3	11	0	6	1	2
Waterschap	3	3	3	1	4	2	0	10	5	2
Bureau Jeugdzorg	1	3	1	4	2	3	0	0	0	2
Kraamzorg	1	1	2	1	0	0	0	17	0	0

2.3 Welke organisatie vormt de ‘ingang’ van de keten?

Dit jaar is voor het eerst in het onderzoek aan burgers gevraagd met welke organisatie ze als eerste contact *hebben gehad* in verband met de levensgebeurtenis. Vervolgens is gevraagd met welke organisatie ze als eerste contact zouden *willen hebben*. De organisaties die als ‘ingang’ van een keten dienen zijn vooral de gemeente (23%), de huisarts (12%) en de Belastingdienst (7%). Dit zijn ook de organisaties die men graag als eerste zou willen consulteren.

In figuur 12 zijn de percentages gegeven van burgers die contact hebben gehad met een organisatie. Daaronder zijn de percentages gegeven van burgers die de betreffende organisatie als ‘ingang’ van de keten noemen. Zo heeft 38% van de burgers ‘de gemeente’ genoemd als organisatie waarmee ze contact hebben gehad in verband met een levensgebeurtenis en geven 23% van deze burgers aan dat ze met ‘de gemeente’ als eerste contact hebben gehad, dus als ingang van de keten heeft gebruikt. Sommige organisaties fungeren vaker als ingang van ‘de keten’ dan andere organisatie. We zien dat circa 60%¹⁴ van de burgers die contact hadden met de gemeente ook de gemeente als ‘ingang’ gebruikt. Bij de Belastingdienst (30%) of ziekenhuis (26%) ligt dit aandeel lager. De Belastingdienst of het ziekenhuis fungeren dus vaker als 2^o lijn binnen een keten dan als ‘ingang’ van een keten.

15 | Welke organisaties vormen de ingang voor contact met de overheid?



Bron: TNS NIPO, 2010

¹⁴ Het aandeel burgers dat contact had met de gemeente en de gemeente ook als ingang gebruikt wordt als volgt berekend: $60\% = 23\%/38\%$.

Dat de gemeente het vaakst wordt genoemd als ‘ingang’ van de keten sluit aan bij de visie van de commissie Jorritsma, vastgelegd in de rapportage ‘Publieke dienstverlening, professionele gemeente (juni 2005)’. Hierin wordt gesteld dat de gemeente vanaf 2015 hét overheidsloket moet zijn waar burgers met al hun vragen terecht kunnen. Daarbij wordt verondersteld dat dit contact ook kan bestaan uit de eerste benodigde informatie of een doorverwijzing.

Niet voor elke levensgebeurtenis is ‘de gemeente’ een logische ingang van de keten. We zien dat per levensgebeurtenis ‘de ingang’ van de een keten varieert (§ 2.4 tabel 16). Bijvoorbeeld burgers die te maken hebben gehad met levensgebeurtenissen binnen het thema onderwijs, zoals ‘kind onderwijs gestart’, ‘speciaal onderwijs gevolgd’ of ‘onderwijs gevolgd’, beginnen allemaal bij ‘een onderwijsinstelling’. Een ondernemer neemt als eerste contact op met de Kamer van Koophandel.

2.4 Weergave keten per levensgebeurtenis

In onderstaande tabel is de keten per levensgebeurtenis in cijfers gegeven. De levensgebeurtenissen zijn gerangschikt van lage waardering naar hoge waardering van de keten. Vervolgens is aangegeven uit hoeveel organisaties de keten gemiddeld bestaat, dat wil zeggen, met hoeveel organisaties een burger gemiddeld contact heeft gehad in verband met de betreffende levensgebeurtenis. De keten is een dynamische groep van organisaties; de keten hoeft dus niet per definitie voor alle burgers die dezelfde levensgebeurtenis meemaken hetzelfde te zijn. Wel zijn er organisaties binnen een keten aan te wijzen die vaak in de keten voorkomen. De belangrijkste organisaties, ofwel de organisaties die het vaakst in de keten voorkomen, zijn in de laatste kolom gegeven. De vet gedrukte organisaties zijn organisaties die het vaakst als ingang van de keten fungeren. Met deze organisaties hebben burgers dus het vaakst als eerste contact.

Bijvoorbeeld burgers die te maken hebben met een arbeidshandicap waarderen de keten van overheidsorganisaties met een gemiddelde van 5,9. De keten bestaat uit gemiddeld 4,7 organisaties en burgers hebben gemiddeld 18,5 keer per jaar contact met de overheidsorganisaties in de keten. De belangrijkste organisaties waarmee burgers te maken hebben in verband met hun arbeidshandicap zijn ‘het UWV’, ‘het ziekenhuis’ en ‘de huisarts’. De burgers die te maken hebben met een arbeidshandicap nemen vaak als eerste contact op met de huisarts.

16 | Combinatie tabel: waardering keten, lengte keten en belangrijkste organisaties en
ingang keten

	Waardering keten	Gem. lengte keten	Freq. van contact*	Belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)
Kind verslaafd**	4,6	4,2	36,2	Bureau Jeugdzorg, GGZ, huisarts
Klacht heeft ingediend	4,7	1,7	8,7	gemeente, Belastingdienst, CJIB
Overlast	5,0	2,0	8,8	politie, gemeente, woningcorporatie
Boete gekregen	5,5	1,3	2,4	CJIB, politie, RDW
Kind langdurig ziek	5,9	3,9	22,0	Huisarts, Bureau Jeugdzorg, GGZ
Kind boete gekregen	5,9	1,7	4,5	politie, CJIB, Bureau Halt
Werkloosheid***	5,9	3,2	16,5	UWV, GSD, Belastingdienst
Arbeidshandicap	5,9	4,7	18,5	huisarts, UWV, ziekenhuis
Personeel ontslagen**	6,0	2,1	14,5	UWV, Belastingdienst, vakbond
Immigratie	6,0	6,0	27,9	IND, gemeente, Belastingdienst, Ambassade
Grote inkomensdaling***	6,0	2,8	14,9	UWV, Belastingdienst, pensioenfonds
Uitkering aangevraagd	6,0	2,4	10,1	UWV, GSD, huisarts
(Verzorgings)tehuis gewoond**	6,1	6,3	46,9	huisarts, zorgkantoor, CAK
Verslaafd**	6,2	4,5	48,1	huisarts, GGZ, psychiatrische instelling
Kind leer/gedragsproblemen	6,2	3,7	24,1	onderwijsinstelling, huisarts, ziekenhuis, Bureau Jeugdzorg
Scheiding	6,3	5,7	24,6	gemeente, belastingdienst, huisarts, pensioenfonds
Dezelfde woning gewoond	6,3	3,6	14,3	gemeente, huisarts, Belastingdienst
Betaalde baan gestart	6,3	2,2	9,5	Belastingdienst, UWV, gemeente
Ondernemerschap	6,4	3,7	11,2	KvK, Belastingdienst, gemeente
18 jaar geworden**	6,4	3,8	10,7	DUO, Belastingdienst, donorregister, onderwijsinstelling
Slachtoffer geweest	6,4	1,7	4,4	politie, slachtofferhulp, gemeente
Kind opleiding afgerond/beëindigd	6,5	2,2	7,1	onderwijsinstelling, DUO, Belastingdienst
Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,5	4,5	25,3	onderwijsinstelling, Bureau Jeugdzorg, gemeente, CIZ
Kind extra aandacht op school	6,5	2,9	18,4	onderwijsinstelling, Bureau Jeugdzorg, huisarts
Met bedrijf gestopt	6,5	2,7	9,2	KvK, Belastingdienst, gemeente
Alg. manager in loondienst**	6,5	6,9	43,1	Belastingdienst, gemeente, politie, KvK
Personeel aangenomen	6,5	3,8	11,2	UWV, Belastingdienst, gemeente
Emigratie	6,5	6,1	28,2	gemeente, Belastingdienst, onderwijsinstelling
Onderwijs gestart	6,6	2,3	18,0	onderwijsinstelling, DUO, belastingdienst
Dezelfde baan gehad	6,6	3,3	30,9	gemeente, Belastingdienst, UWV
Vereniging opgericht/opgeheven	6,7	2,8	16,6	KvK, Belastingdienst, gemeente
Langdurig ziek	6,7	4,2	24,1	huisarts, ziekenhuis, UWV, WMO-loket

*Aantal organisaties x frequentie van contact

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, dus uitkomsten zijn indicatief

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

NB: Organisaties die als 'ingang' van de keten dienen zijn **vet** gemarkeerd.

17 | Combinatie tabel: waardering keten, lengte keten en belangrijkste organisaties en
ingang keten (vervolg)

	Waardering keten	Gem. lengte keten	Freq. van contact*	Belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,7	2,9	17,2	gemeente , thuiszorg, ziekenhuis
Onderwijs gevolgd	6,7	3,5	19,8	onderwijsinstelling , DUO, universiteit
Speciaal onderwijs gevolgd	6,7	3,7	24,9	onderwijsinstelling , huisarts, gemeente
Begonnen als ondernemer	6,7	3,1	11,2	KvK , Belastingdienst, gemeente
Voor iemand anders gezorgd	6,8	5,5	32,9	huisarts , ziekenhuis, thuiszorg,
Overlijden	6,8	4,8	20,6	Ziekenhuis , Belastingdienst, gemeente
Woning gekocht/verkocht	6,8	3,5	8,4	gemeente , Belastingdienst, Kadaster
Gestopt met een betaalde baan	6,8	2,0	9,5	UWV , pensioenfonds, vakbond
Kind onderwijs gevolgd	6,9	2,8	13,9	onderwijsinstelling , bibliotheek, huisarts
Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	2,0	11,0	onderwijsinstelling , DUO, belastingdienst
Melding gedaan	7,0	1,6	4,4	gemeente , politie, Belastingdienst
Huursituatie veranderd	7,1	4,3	10,5	gemeente , huisarts, Belastingdienst, Woningcorporatie
Vrijwilligerswerk	7,1	2,5	20,4	gemeente , Belastingdienst, KvK
Kind onderwijs gestart	7,2	2,0	7,9	onderwijsinstelling , gemeente, crèche
Kort op reis**	7,2	2,0	4,5	gemeente , douane, huisarts
Geboorte	7,2	6,2	28,7	ziekenhuis , gemeente, consultatiebureau, kraamzorginstelling
Activiteit georganiseerd	7,2	3,3	13,5	gemeente , huisarts, bibliotheek
Trouwen	7,3	2,2	6,3	gemeente , belastingdienst, huisarts
65 jaar geworden	7,3	3,0	8,3	SVB , Pensioenfonds, Belastingdienst
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	7,3	1,7	5,4	gemeente , CBR, huisarts
Voertuig gekocht/verkocht	7,3	1,5	2,1	RDW , Belastingdienst, postkantoor
Kortdurend ziek	7,4	1,8	8,8	huisarts , ziekenhuis, thuiszorg
Kind kortdurend ziek	7,4	2,4	10,1	huisarts , ziekenhuis, consultatiebureau

*Aantal organisaties x frequentie van contact

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, dus uitkomsten zijn indicatief

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

NB: Organisaties die als 'ingang' van de keten dienen zijn **vet** gemarkeerd.

3 Wat bepaalt de waardering van de overheidsdienstverlening?

De overheidsdienstverlening, de keten, wordt dit jaar door burgers gewaardeerd met een 6,7. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag: 'Wat bepaalt de waardering van de overheidsdienstverlening?'. Allereerst gaan we in op de relatie tussen tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode en de waardering van de overheidsdienstverlening. We behandelen de relatie tussen de samenwerking binnen een keten, ketengrootte en de beoordeling van de keten. Ten slotte komen de aspecten 'keuzevrijheid', 'afhankelijkheid', 'afgestemde dienstverlening' en 'dienstverlening op maat' in relatie met de waardering van de overheidsdienstverlening aan bod.

3.1 Kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode

Aan burgers zijn tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode voorgelegd om deze in verband met de ontvangen dienstverlening te beoordelen. Deze tien kwaliteitsnormen kunnen worden gezien als etiquette tussen de overheid en de burger. Kwaliteitsnormen die de overheid zichzelf heeft opgelegd in het contact met de burger. Een voorbeeld van een kwaliteitsnorm is dat burgers 'zelf kunnen kiezen op welke manier ze met de overheid in contact komen'. Of dat 'de klachten van burgers serieus worden genomen'.

Deze kwaliteitsnormen zijn concreet geformuleerde normen die aansluiten bij datgene wat de VNG als basis beschrijft voor een toonaangevende dienstverlening. In het rapport de 'Dienstverlening draait om mensen'¹⁵ staat het volgende beschreven over toonaangevende dienstverlening:

Toonaangevende dienstverlening gaat niet alleen over de houding & gedrag, de techniek, of over optimale processen van de lokale overheid. Het gaat over het verbindend handelen van de gehele keten, zodat de gehele overheid toegankelijk en bereikbaar is (...).

In het rapport 'De basis op orde, werken aan de toekomst. Dienstverlening draait om mensen' wordt *toonaangevende dienstverlening* uitgedrukt in verschillende doelstellingen. Dienstverlening dient mensgericht te zijn, waarbij persoonlijke benadering vooropstaat. Het streven is om burgers eigenaar te laten zijn van persoonlijke gegevens en om alle bestaande communicatiekanalen open te houden. De dienstverlening richt zich op een goede samenwerking tussen ketenpartners en gegevens dienen eenmalig te worden uitgevraagd. Verder is het streven om transparant en aanspreekbaar te zijn op dienstverlening, dit aan de hand van (door een organisatie) geformuleerde servicenormen.

Deze doelstellingen sluiten goed aan bij de tien geformuleerde kwaliteitsnormen die als objectieve normen in dit onderzoek zijn gehanteerd. De kwaliteitsnormen zijn vertaald naar stellingen waardoor het voor burgers duidelijk wordt wat er met een bepaalde kwaliteitsnorm

¹⁵ De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 'De basis op orde, werken aan de toekomst. Dienstverlening draait om mensen', 2010.

wordt bedoeld. Hieronder staan de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode¹⁶ en de ‘vertalingen’ naar stellingen.

18 | *Kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode vertaald naar stellingen*

Kwaliteitsnorm	Vertaling naar stellingen
Keuzevrijheid contactkanaal	Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, internet).
Vindbare overheidsproducten	Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp.
Begrijpelijke voorzieningen	Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had.
Persoonlijke informatieservice	Ik kreeg juiste en op mijn eigen situatie afgestemde informatie.
Gemakkelijke dienstverlening	Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren.
Transparante werkwijzen	Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening.
(Digitale) betrouwbaarheid	Ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld.
Ontvankelijk bestuur	Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen.
Verantwoordelijk beheer	Ik kon de kwaliteit van de dienstverlening vergelijken en beoordelen.
Actieve betrokkenheid	Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld.
<i>Aan deze tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode zijn nog twee aspecten toegevoegd:</i>	
Doorlooptijd	Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening).
Antwoord of oplossing	Ik kreeg wat ik wilde.

Tabel 16 bevat de antwoorden op bovenstaande stellingen die met betrekking tot de overheidsdienstverlening (de keten) aan burgers zijn voorgelegd. Burgers konden per stelling antwoorden op een schaal van helemaal eens (score 5) tot en met helemaal oneens (score 1). Burgers waarderen de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode dit jaar ten opzichte van 2009 en 2008 gelijk of zelfs iets beter.

De hoogste waardering is gegeven aan de kwaliteitsnormen ‘vindbare overheidsproducten’ (3,8) en ‘digitale betrouwbaarheid’ (3,8). Het percentage burgers die de kwaliteitsnormen als ‘goed’ beoordelen ligt dan ook hoog: 70% van de burgers heeft de ‘vindbaarheid van de overheidsproducten’ als ‘goed’ en 62% van de burgers beoordeelt de ‘digitale betrouwbaarheid’ als ‘goed’. Net als in 2009 en 2008 wordt ook dit jaar de kwaliteitsnorm ‘actieve betrokkenheid’ (2,8) het laagst gewaardeerd. Ruim een derde (35%) van de burgers beoordeelt deze kwaliteitsnorm als ‘niet goed’.

¹⁶ www.burgerlink.nl

19 | Beoordeling kwaliteitsnormen BurgerServiceCode + twee aspecten

	2010				2010 1-5	2009 1-5	2008 1-5	
	goed (4-5)	neutraal (3)	niet goed (1-2)	n.v.t./ weet niet				
BurgerServiceCode								
<i>contactkanalen</i>								
1	keuzevrijheid contactkanaal	63	14	17	6	3,7	3,6	3,7
<i>informatieverstrekking</i>								
2	vindbare overheidsproducten	70	15	12	4	3,8	3,7*	3,8
3	begrijpelijke voorzieningen	44	26	17	13	3,4	3,3	3,4
4	persoonlijke informatieservice	66	17	13	4	3,7	3,6*	3,7
<i>transactionele dienstverlening</i>								
5	gemakkelijke dienstverlening	61	9	22	8	3,5	3,5	3,7*
6	transparante werkwijzen	43	24	22	12	3,3	3,2*	3,4*
7	(digitale) betrouwbaarheid	62	17	3	18	3,8	3,8	3,9*
<i>participatie & burgerschap</i>								
8	ontvankelijk bestuur	45	18	11	27	3,5	3,5	3,6
9	verantwoordelijk beheer	26	28	19	27	3,1	3,1	3,2*
10	actieve betrokkenheid	27	21	35	16	2,8	2,8	3,0*
Twee aanvullende aspecten								
11	doorlooptijd	56	20	16	8	3,5	3,4	3,6*
12	ik kreeg wat ik wilde	62	17	14	7	3,6	3,6*	3,7*

Leeswijzer: er is gepercenteerd van links naar rechts. Voorbeeld: met de stelling over keuzevrijheid contactkanaal (ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen) is 63% het eens, 14% is het niet eens maar ook niet oneens, 17% is het oneens. De gemiddelde score op een vijfpuntsschaal is in 2010 een 3,7, in 2009 was dit een 3,6 en in 2008 een 3,7. Tussen deze gemiddelden zijn geen significante verschillen gevonden.

* Betekent dat de uitkomst van 2009 en/of 2008 significant afwijkt van 2010.

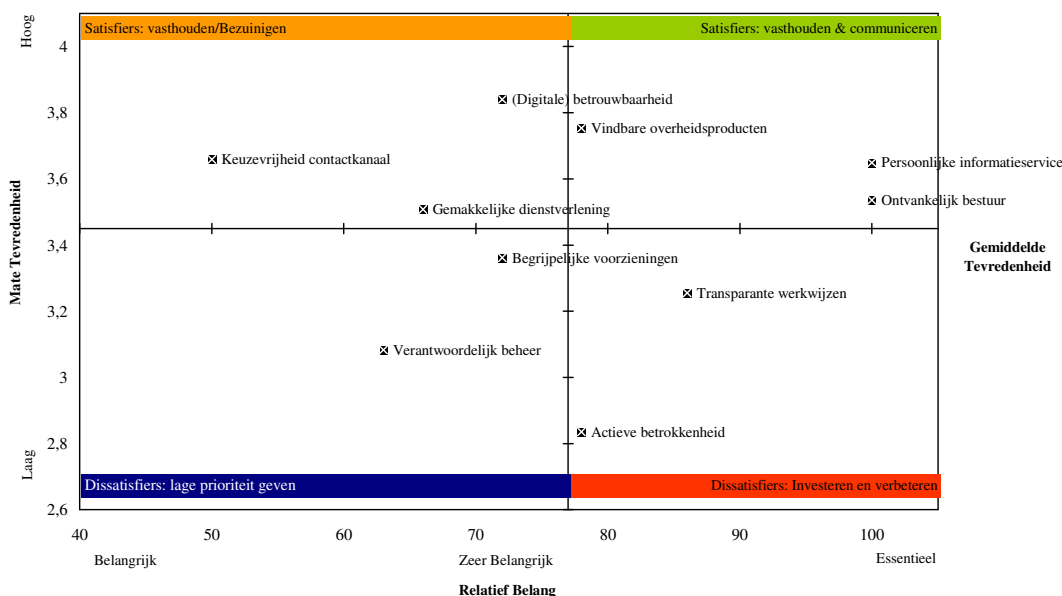
In de volgende paragraaf gaan we in op het belang van de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode.

3.2 Prioriteitenmatrix: kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode

De waardering van een kwaliteitsnorm zegt nog niets over de mate waarin een kwaliteitsnorm prioriteit moet krijgen. Om hier inzicht in te krijgen, is een prioriteitenmatrix berekend¹⁷. De prioriteitenmatrix toont welke kwaliteitsnormen een hoge dan wel lage impact hebben op de waardering van de overheidsdienstverlening, de keten. In de matrix is het belang van de kwaliteitsnorm op de horizontale as afgezet tegen waardering van de kwaliteitsnormen op de verticale as.

De kwaliteitsnormen *hoog* op de verticale as (digitale betrouwbaarheid, vindbare overheidsproducten) worden dus *goed* gewaardeerd en de kwaliteitsnormen *rechts* op de horizontale as (persoonlijke informatieservice, ontvankelijk bestuur) worden door de burgers als *zeer belangrijk* beoordeeld. Kwaliteitsnormen die rechtsonder in de matrix belanden, behoeven hoge prioriteit (lage waardering, hoog belang). Normen die zich rechtsonder in de matrix bevinden, kunnen worden begrepen als ‘satisfiers’: burgers vinden deze normen belangrijk en waarderen deze goed. Deze kwaliteitsnormen moeten worden gehandhaafd of versterkt. Het zijn de kwaliteitsnormen die gecommuniceerd kunnen worden. Indien de kwaliteit hiervan echter drastisch afneemt, zal de kwaliteitsnorm rechtsonder in de figuur belanden. Figuur 20 toont de prioriteitenmatrix van 2010.

20 | Prioriteitenmatrix: kwaliteitsnormen BurgerServiceCode 2010



Bron: TNS NIPO, 2010

¹⁷ Een prioriteitenmatrix is een grafische weergave van een correlatieanalyse. In een correlatieanalyse wordt achterhaald wat de samenhang is tussen de opgenomen criteria/aspecten en het totaaloordeel (hier het oordeel over de keten: alle overheidsdienstverlening met betrekking tot de betreffende levensgebeurtenis). Het belang van de kwaliteitsnormen is aan de hand van deze statistische -methode berekend en niet uitgevraagd.

De kwaliteitsnormen zijn in de matrix geplaatst op basis van de uitkomsten op *totaalniveau*. Per levensgebeurtenis kan de waardering en het belang per kwaliteitsnorm verschillen. Zie hoofdstuk 4 waarin de waardering van de tien kwaliteitsnormen op het niveau van levensgebeurtenissen verder is uitgewerkt.

Vasthouden en communiceren (satisfiers)

Kwaliteitsnormen die rechtsboven in de matrix verschijnen, zijn normen die burgers niet alleen hoog waarderen, maar ook waar ze belang aan hechten. Burgers geven aan dat ze het belangrijk vinden om juiste en op hun eigen situatie afgestemde informatie te ontvangen (*persoonlijke informatieservice*). Het is van belang deze kwaliteitsnorm goed vast te houden. Veel impact op het totaaloordeel heeft de kwaliteitsnorm *ontvankelijk bestuur* (mijn klachten of ideeën werden serieus genomen). Deze kwaliteitsnorm is goed gewaardeerd en is belangrijk voor burgers. De kwaliteitsnorm *vindbare overheidsproducten* (ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp) wordt relatief hoog gewaardeerd. In 2010 komt deze norm als relatief belangrijk naar voren in de matrix. Een norm dus om vast te houden.

Investeren en verbeteren (dissatisfiers)

Om de totale waardering van de overheidsdienstverlening te verbeteren is de meeste winst te behalen bij die kwaliteitsnormen die laag worden gewaardeerd en waar burgers relatief veel belang aan hechten. De kwaliteitsnormen die hiervoor in aanmerking komen zijn *transparante werkwijzen* (ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening) en *actieve betrokkenheid* (ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn vraag, verzoek of probleem werd opgelost of afgehandeld).

Randvoorwaarden (satisfiers)

De kwaliteitsnormen *keuzevrijheid contactkanaal* (ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kon komen), *gemakkelijke dienstverlening* (ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren) en *digitale betrouwbaarheid* (ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld) zijn normen waar burgers minder belang aan hechten. We beschouwen deze normen als zogenoemde randvoorwaarden. Er hoeft niet extra geïnvesteerd te worden in deze kwaliteitsnormen, maar als de kwaliteit hiervan afneemt, zullen deze normen rechtsonder als dissatisfiers in de matrix verschijnen.

Lage prioriteit (dissatisfiers)

Zowel de kwaliteitsnorm *verantwoordelijk beheer* (ik kon de kwaliteit van de dienstverlening vergelijken en beoordelen) als de norm *begrijpelijke voorzieningen* (mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had) worden laag gewaardeerd. Echter, deze kwaliteitsnormen hebben een lage impact op de waardering van de burgers over de overheidsdienstverlening. Als de kwaliteit van deze normen zal toe- of afnemen, zal dit dus weinig invloed hebben op het oordeel van de burgers over de dienstverlening. Het advies is om deze kwaliteitsnormen in de gaten te houden, maar hier lagere prioriteit aan te geven.

Kwaliteitsnormen door de jaren heen

Het belang en de waardering van de afzonderlijke kwaliteitsnormen zijn door de jaren heen (vanaf 2008) nagenoeg ongewijzigd gebleven. Enkel de kwaliteitsnorm *digitale betrouwbaarheid*, (ik vond dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk werden behandeld)

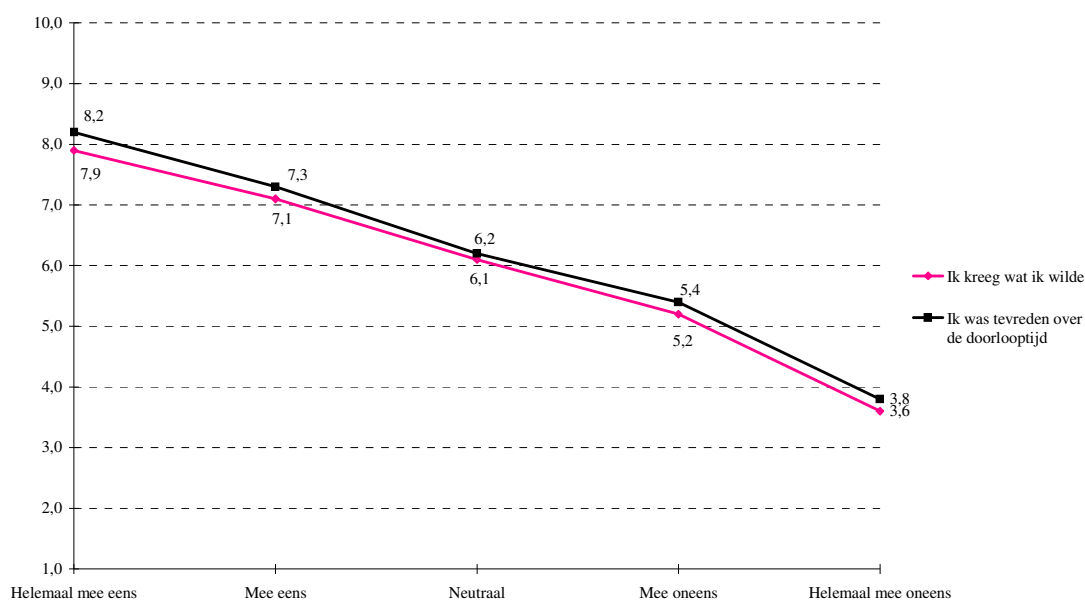
vinden burgers ten opzichte van 2008 relatief belangrijker. Met andere woorden: burgers hechten in toenemende mate belang aan dat hun persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

3.3 Invloed ‘doorlooptijd’ en ‘kreeg wat ik wilde’ op beoordeling keten

Naast de tien kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCodes zijn twee extra aspecten aan burgers voorgelegd in verband met de overheidsdienstverlening: ‘kreeg wat ik wilde’ en ‘doorlooptijd’. Net als in 2009 en 2008 blijkt ook dit jaar weer dat er een sterke relatie bestaat tussen deze twee aspecten en de beoordeling van de keten. In figuur 18 is deze relatie weergegeven.

Burgers die tevreden zijn met de totale doorlooptijd van de dienstverlening beoordelen de keten hoger (8,2) dan burgers die hier niet tevreden over zijn (3,8). Een kortere doorlooptijd heeft dus in sterke mate invloed op de waardering van de overheidsdienstverlening. Echter, aan de snelheid van de levering van een overheidsdienst zitten ook grenzen. Zeker als het gaat om complexe levensgebeurtenissen zoals: ‘klacht ingediend’, ‘langdurige ziekte’ of ‘arbeidshandicap’. Uiteindelijk is de burger gebaat bij het ontvangen van datgene waar hij of zij om heeft gevraagd. Is dit niet het geval dan waardeert een burger de dienstverlening beduidend lager (3,6) dan wanneer een burger ontvangt waar hij/zij om heeft gevraagd (7,9). Hier geldt dat de overheid is sommige gevallen de burger niet altijd kan geven wat hij/zij graag wil. Een burger dient een boete namelijk te betalen en een uitkering kan niet altijd worden toegekend.

21 | Invloed ‘doorlooptijd’ en ‘kreeg wat ik wilde’ op beoordeling keten



Bron: TNS NIPO, 2010

3.4 Afhankelijkheid en keuzevrijheid

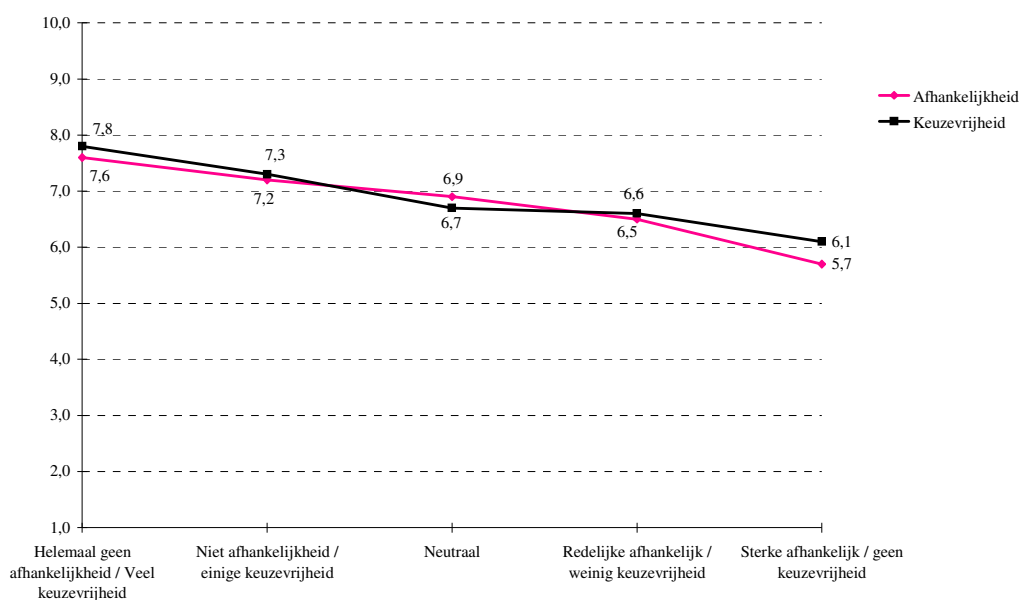
Net als voorgaande jaren blijkt ook dit jaar een sterk verband te bestaan tussen de mate waarin burgers het gevoel hebben te kunnen kiezen uit overheidsorganisaties, de mate waarin een burger afhankelijk is van een overheidsorganisatie en de beoordeling van de keten van overheidsorganisaties.

Burgers die sterk afhankelijk zijn van de dienstverlening van een overheidsorganisatie beoordelen de overheidsdienstverlening, de keten, lager (5,7) dan burgers die het gevoel hebben niet afhankelijk te zijn van een overheidsorganisatie (7,6). Burgers zijn bijvoorbeeld sterk afhankelijk van en hebben in beperkte mate keuzevrijheid tussen organisaties met betrekking tot de levensgebeurtenissen 'uitkering ontvangen' of 'speciaal onderwijs'.

Hoe sterker burgers het gevoel hebben te kunnen kiezen tussen de verschillende overheidsorganisaties, hoe hoger de beoordeling van de dienstverlening binnen de keten. Burgers die veel keuzevrijheid ervaren, beoordelen de dienstverlening met een 7,8. Burgers waarden de keten met een 6,1 als ze het gevoel hebben geen keuzevrijheid te hebben.

De relatie tussen de beoordeling van de dienstverlening en de mate van afhankelijkheid is iets sterker (7,6 hoogste score, 5,7 laagste score) dan de relatie tussen de beoordeling van de dienstverlening en de mate van keuzevrijheid (7,8 hoogste score, 6,1 laagste score).

22 | Invloed afhankelijkheid en keuzevrijheid op beoordeling keten



Bron: TNS NIPO, 2010

3.5 Invloed samenwerking binnen de keten en beoordeling van de keten

Voor 60% van de burgers geldt dat ze met meer dan één overheidsorganisatie contact heeft in verband met een levensgebeurtenis. In 60% van de gevallen is er dus vaak sprake van een samenwerking tussen twee of meer overheidsorganisaties. In deze gevallen is aan burgers gevraagd hoe zij de samenwerking tussen de overheidsorganisaties waarmee zij contact hebben gehad, waarden. In bijlage 2, is de waardering van de samenwerking per levensgebeurtenis gegeven.

De samenwerking tussen organisaties wordt gewaardeerd met een gemiddelde van 6,2. Dit is ten opzichte van voorgaande metingen geen significante stijging of daling (2009: 6,3, 2008: 6,2).

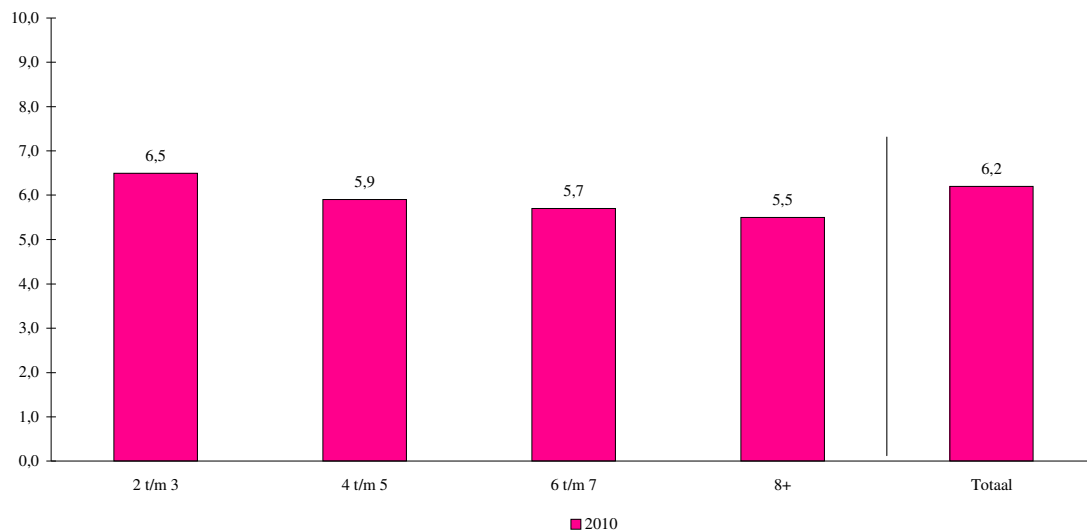
De laagste waardering voor de samenwerking komt naar voren bij levensgebeurtenissen rondom het thema 'ondernemen'. Burgers die een onderneming hebben, met een bedrijf zijn gestopt of personeel hebben aangenomen, waarden de samenwerking binnen de keten als net voldoende (respectievelijk 5,6, 5,8 en 6,0). Ook wordt de samenwerking binnen de keten laag gewaardeerd bij levensgebeurtenissen als 'arbeidshandicap' (5,1), 'overlast' (4,8) en 'uikering aangevraagd' (5,4). Een hoge waardering van de samenwerking tussen overheidsorganisaties komt naar voren bij levensgebeurtenissen zoals: 'voertuig verkocht/gekocht' (7,5), 'kind kortdurend ziek' (7,1) en 'kind boete gekregen (7,0)'.

Interessant is om te achterhalen hoe burgers de samenwerking beoordelen als de ketengrootte toeneemt. Net als in 2008 en in 2009 blijkt ook dit jaar dat naarmate de keten langer wordt, de samenwerking tussen overheidsorganisaties lager wordt gewaardeerd (figuur 23).

De relatie tussen de lengte van de keten en de waardering van de samenwerking zien we terug binnen de thema's 'gezondheid en zorg' (waardering 6,7 bij 2 tot 3 organisaties, waardering 5,5 bij 8 of meer organisaties) en 'wonen en omgeving' (waardering 6,6 bij 2 tot 3 organisaties, waardering 5,9 bij 8 of meer organisaties). Ook valt het thema 'werk en inkomen' op met een hogere waardering over de samenwerking van 6,4 bij twee tot drie organisaties dan bij acht of meer organisaties (4,9).

Een lange keten wil echter niet altijd zeggen dat burgers de samenwerking tussen de overheidsorganisaties laag waarden. Burgers die een geboorte van hun kind hebben meegemaakt, waarden de samenwerking tussen de overheidsorganisaties hoog (6,4), terwijl de keten met gemiddeld 6,2 organisaties relatief lang is. Andersom kan ook voorkomen: burgers die te maken hebben gehad met overlast waarden de samenwerking laag (met een 4,8). Dit terwijl de keten met gemiddeld 2,0 organisaties kort is. Dus binnen bepaalde ketens dient er (nog) meer inspanning te worden geleverd om de dienstverlening tussen overheidsorganisaties af te stemmen.

23 | Waardering samenwerking binnen keten naar ketengrootte



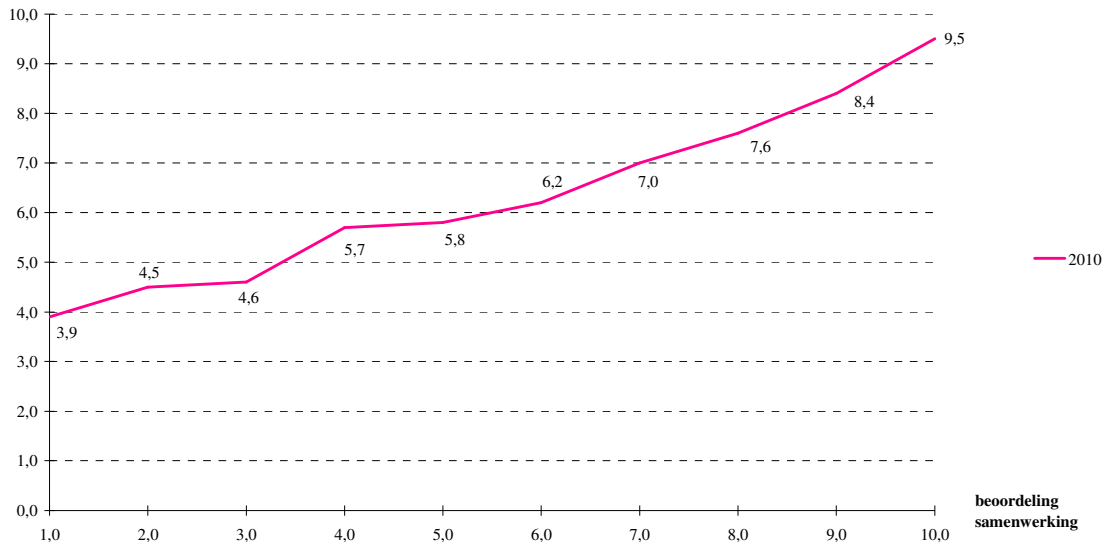
Bron: TNS NIPO, 2010

Burgers die in verband met een levensgebeurtenis contact hebben met veel overheidsorganisaties beoordelen de keten niet per definitie lager dan burgers die met weinig organisaties contact hebben. Bijvoorbeeld, een burger die voor iemand anders heeft gezorgd waardeert de keten gemiddeld met een 6,8 (wat een gemiddelde score is) terwijl de keten met gemiddeld 5,5 organisaties lang genoemd kan worden.

In hoofdstuk 4 zijn twaalf levensgebeurtenissen nader uitgewerkt waar ook ingegaan wordt op de lengte van de keten, de waardering van de samenwerking en de waardering van de keten. Hieruit blijkt dat de praktijk weerbarstig is en dat de waardering steeds afhankelijk is van veel factoren, waaronder de samenwerking. Zie bijlage 2, voor de gemiddelde waardering van de keten, de samenwerking van de keten en de gemiddelde lengte van de keten, per levensgebeurtenis.

Uiteindelijk levert een goede afstemming van de dienstverlening tussen verschillende overheidsorganisaties een hogere waardering van de dienstverlening door burgers op. Uit de gegevens van de afgelopen drie jaren blijkt dat als overheidsorganisaties beter samenwerken, de burger de overheidsdienstverlening, de keten, hoger waarderen. Deze relatie tussen de waardering van de samenwerking en waardering van de keten is in figuur 24 gegeven.

beoordeling keten



Bron: TNS NIPO, 2010

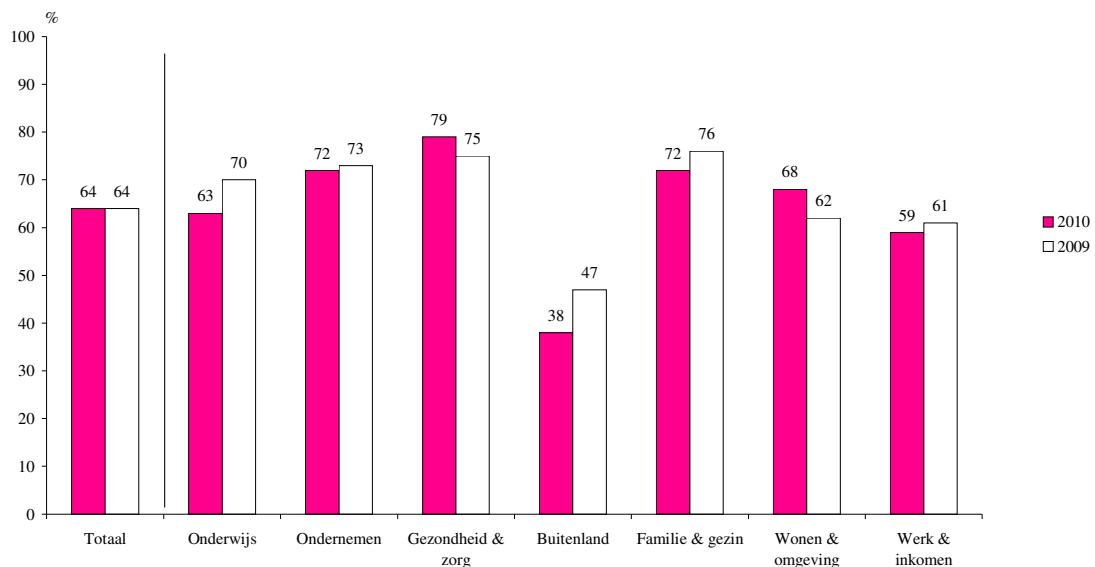
3.6 Belang afgestemde dienstverlening en dienstverlening op maat

Twee derde (64%) van alle burgers vinden het belangrijk dat de dienstverlening binnen de keten waar ze mee te maken hebben in verband met een levensgebeurtenis, goed op elkaar is afgestemd (figuur 25).

Voorals burgers die te maken hebben gehad met een levensgebeurtenis binnen het thema 'gezondheid en zorg' vinden het belangrijk dat de dienstverlening tussen organisaties goed wordt afgestemd (2010: 79%). Voorals als het gaat om zorg voor anderen of aangevraagde zorg zoals 'kind langdurig ziek' (85%), 'leergedragsproblemen van kind' (90%) en 'zorg voor iemand anders' (85%) wordt afstemming tussen partners in de keten belangrijk gevonden. Binnen het thema 'buitenland' zien we een opvallende daling van het belang van afstemming binnen de keten. Dit heeft vooral te maken met de levensgebeurtenis 'kort op vakantie' (37%).

25 | *Het is zeer belangrijk dat de verschillende overheidsorganisaties de dienstverlening in verband met een levensgebeurtenis in overleg met elkaar aanbieden.*

% burgers die het belangrijk vinden dat overheidsdienstverlening tussen organisaties wordt afgestemd



Bron: TNS NIPO, 2010

Naast het belang om dienstverlening tussen organisaties af te stemmen, vinden burgers het nog belangrijker om dienstverlening op maat te ontvangen (figuur 26). Dit jaar geeft 78% van de burgers aan dienstverlening op maat te willen ontvangen.

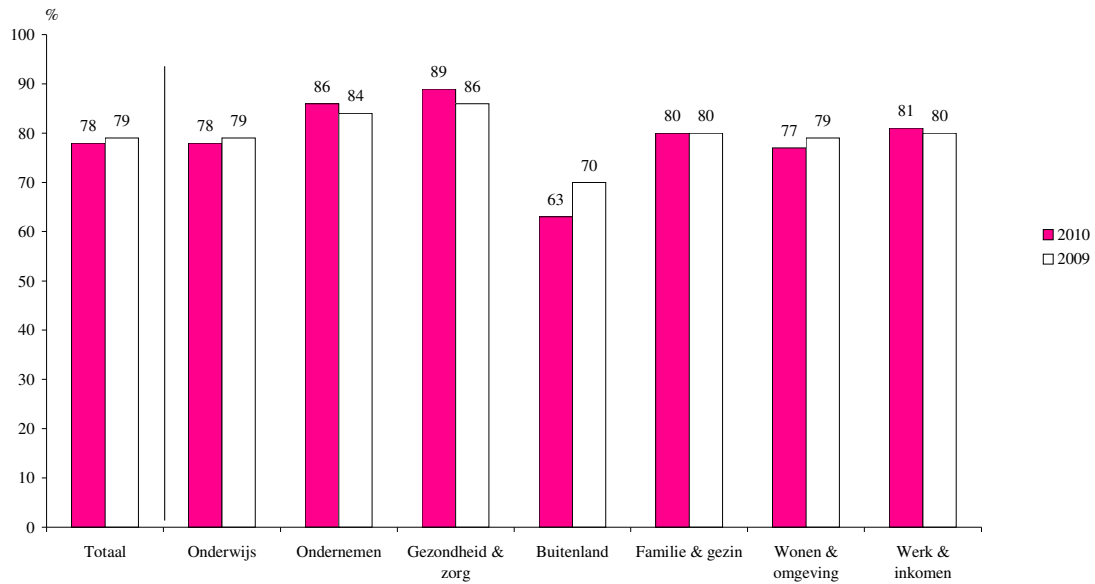
In het rapport 'Basis op orde, werken aan de toekomst. Dienstverlening draait om mensen' wordt gesteld dat 20% van de vragen op maat behoeft te worden beantwoord¹⁸.

Voorals burgers die een levensgebeurtenis hebben meegemaakt binnen het thema 'gezondheid en zorg' geven in toenemende mate aan dienstverlening op maat belangrijk te vinden (2010, 89%; 2009, 84%). Burgers die complexe levensgebeurtenissen als 'langdurig ziek' (93%), 'verslaving van kind' (89%), 'aangevraagde zorg' (95%), 'leer en gedragsproblemen' (95%) en 'zorg voor iemand anders' (93%) vragen dan ook om dienstverlening op maat.

¹⁸ Uit: de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 'Basis op orde, werken aan de toekomst. Dienstverlening draait om mensen', 2010 pg. 16.

26 | *Het is zeer belangrijk dat de overheidsdienstverlening op maat, aangepast aan de wensen van de burger, wordt aangeboden.*

% burgers die het belangrijk vinden om overheidsdienstverlening op maat te ontvangen



Bron: TNS NIPO, 2010

4 Twaalf levensgebeurtenissen nader uitgewerkt

In dit hoofdstuk gaan we nader in op twaalf levensgebeurtenissen. Dit doen we met de bedoeling de levensgebeurtenissen en de (overheids-)keten die als gevolg hiervan in actie komen concreter en tastbaarder te maken. Van elke levensgebeurtenis worden allereerst de kerngegevens gegeven. Vervolgens wordt er nader ingegaan op de samenstelling van de *keten*, de *waardering* voor de overheidsdienstverlening, de scores voor de *kwaliteitsnormen* uit de BurgerServiceCode, welke *positieve ervaringen* men heeft met de overheidsdienstverlening en *wat er beter kan* binnen dit life event. Er worden veel citaten van burgers en ondernemers gegeven om de levensgebeurtenis tot leven te wekken.

De levensgebeurtenissen die zijn gekozen zijn zeer verschillend, om een overheidsbreed beeld te geven. Allereerst is gekeken naar levensgebeurtenissen waarvoor burgers de dienstverlening laag waarden, waar in de meeste gevallen de samenwerking tussen de ketenpartners verbetering behoeft en/of waar het gaat om grote aantallen ontevreden burgers (klacht, overlast, boete, werkloos, scheiding, slachtoffer, kind extra zorg).

Daarnaast worden enkele levensgebeurtenissen behandeld die in kwantiteit opzicht relatief klein zijn, waar de waardering beneden gemiddeld (immigratie) of gemiddeld is (beginnen als ondernemer, beginnen met een opleiding), maar waar zaken als economisch of maatschappelijk belang een rol spelen.

Ten slotte worden twee levensgebeurtenissen behandeld die burgers relatief goed waarden (langdurig ziek, voertuig gekocht of verkocht). Dit om ook een beeld te geven van overheidsdienstverlening die relatief goed verloopt, maar waar toch ook nog verbeteringen mogelijk zijn.

Twaalf geselecteerde levensgebeurtenissen:

1. Klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen
2. Overlast ervaren
3. Boete gekregen
4. Werkloos
5. Slachtoffer geweest
6. Kind extra zorg of ondersteuning nodig op school
7. Scheiding
8. Begonnen als ondernemer
9. Opleiding begonnen
10. Immigratie
11. Langdurig ziek of gehandicapt
12. Voertuig gekocht of verkocht

Bij de selectie van de twaalf levensgebeurtenissen is geprobeerd alle grote uitvoeringsorganisaties waar de burger direct (en veelvuldig) contact mee heeft aan bod te laten komen. Bijna alle grote uitvoeringsorganisaties worden door de burgers zeer kritisch besproken. Er is voor gekozen deze citaten letterlijk over te nemen zodat organisaties die worden aangesproken hier hun voordeel mee kunnen doen. De citaten die in de rapportage

zijn opgenomen komen voor rekening van de respondenten en geven de *beleving* van de respondenten weer.

4.1 Klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen

Zo'n 5% van de Nederlanders heeft de afgelopen twaalf maanden een klacht bij de overheid ingediend of is een bezwaarprocedure begonnen. Het betreft zeer uiteenlopende meningsverschillen met de overheid, vaak betreffende woon-, werk- of uitkeringssituaties. De gemeente speelt vaak een centrale rol. Om de diversiteit van de levensgebeurtenissen te illustreren volgen hier allereerst enkele 'cases'.

Ik heb een bezwaarprocedure gestart tegen een besluit van de Afdeling Sociale Zaken omdat zij de termijn van besluitvorming ruimschoots overschreden had (waardoor ik financieel ernstig benadeeld werd). Vervolgens werd de bezwaarprocedure niet binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld. Pas nadat ik een tweede bezwaarprocedure startte wegens het uitblijven van bezwaar, werd er een besluit genomen. De besluitvorming van de gemeente (zowel Sociale Zaken als Juridische Zaken) is veel te traag.

Deze klacht had nooit hoeven op te treden. De gemeente (stadsdeel in Amsterdam) heeft een plan voor afvalcontainers opgesteld, zonder ter plaatse te kijken of het wel uitkwam (voetgangers hadden ter plaatse niet meer op de stoep kunnen lopen). Verder waren ze niet op de hoogte van vervuilde grond en in de grond gelegde 'leeflaag' daartegen, terwijl ze dat wel hadden moeten zijn. Er was sprake van een onderhoudscontract van het stadsdeel met de bewoners voor een plantentuin, die ze wilde verkleinen zonder overleg met de bewoners. Ze waren niet van dit contract op de hoogte, terwijl dat wel had moeten. Meermaals werd ons comité verwezen naar een andere afdeling, dat die de schuld waren, terwijl je toch als burger mag verwachten dat een ambtenaar het besef heeft dat hij een overheidsorganisatie vertegenwoordigt en zich verantwoordelijk dient te voelen voor het oplossen van een probleem.

De Belastingdienst weet na een verhuizing ons dossier niet meer te vinden. Aanvraag bijstandsuitkering bij Sociale dienst is zeer moeizaam verlopen en de gemeentelijke bezwaarcommissie gebruikt daardoor verkeerde cijfers en wijst bezwaar 2 keer af. Ze zien door de verschillende cijfers van sociale dienst niet goed meer waar het over gaat. Het dossier is 4 centimeter dik. Sociale dienst rommelt zoveel met cijfers dat ze zichzelf in brieven tegenspreekt. Willen fout niet erkennen en beginnen met zeer breedspakige brieven waarin veel zaken staan die er niet mee te maken hebben. Afwikkeling inkomstenbelasting van 2006 ook nog steeds niet rond. Daardoor kan de aanvraag voor bijstand over dat jaar niet afgewikkeld worden. Nationale ombudsman hanteert daardoor verkeerde gegevens en deze zaak ligt inmiddels meer dan een jaar bij hun op tafel.

Ik had bezwaar gemaakt tegen een beslissing namens een cliënt van mij (ik werk met dak- en thuislozen). Zelf werd ik wel gebeld door de GSD en gevraagd naar de inhoud van het bezwaarschrift. De ambtenaar zei dat wat ik wilde niet kon en dat regels regels waren, waarop ik zei dat de regels dan wellicht moeten worden aangepast. Dat kon niet volgens hem. Hij vroeg of we door wilden gaan met de procedure waarop ik bevestigend heb geantwoord. Vervolgens heb ik zelf nooit meer iets vernomen totdat de cliënt bij mij op de stoep stond en zei dat hij gekregen had waartegen we bezwaar hadden gemaakt. Fijn voor de cliënt maar het was mijns inziens ook netjes geweest als zij mij daarvan op de hoogte hadden gesteld.

27 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'klacht ingediend/bezwaarprocedure begonnen'

	Klacht /bezwaarprocedure (n = 88)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	5%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	4,7	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	61%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	370.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	4,6	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	1,7	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	8,7	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Gemeente 60% Belastingdienst 13% CJIB 9% GSD 9% UWV 7% Waterschap 6% Politie 6% Woningcorporatie 6% Ombudsman 3%	38% 23% 4% 3% 9% 3% 9% 4% 0%
Ingang van de keten	Gemeente 54%	1%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	3,0	6,2

Keten

De keten van organisaties die betrokken zijn bij de klacht van de burger bestaat gemiddeld uit slechts 1,7 organisaties. In 60% van de gevallen is de gemeente een van de partijen. Men begint ook vaak (in 54% van de gevallen) bij de gemeente. Daarnaast is een veelheid aan organisaties betrokken.

Waardering

De levensgebeurtenis 'klacht ingediend, bezwaarprocedure begonnen' is al een uitvloeisel van de ontevredenheid van de burger met de overheid. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat de waardering voor de overheidsdienstverlening laag is. Men geeft de *keten van organisaties* een 4,7, waarmee het een van de laagst gewaardeerde levensgebeurtenissen is. De waardering voor de *keten* is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen. In 2008 en 2009 werd de keten met een 4,8 gewaardeerd.

Ook de *individuele organisaties* waarden burgers gemiddeld zeer laag (een 4,6). Ruim twee volle punten lager dan gemiddeld.

Als er sprake is van *samenwerking* tussen ketenpartners (in ruim een derde van de gevallen) wordt deze samenwerking met het extreem lage cijfer 3,0 beoordeeld. Niemand geeft de samenwerking een voldoende; 22% geeft een 1. Over de samenwerking zeggen enkele klagers het volgende:

In eerste instantie had ik gemaild naar het CJIB dat ik vermoedde dat er een vergissing in het spel was en kreeg na een week het antwoord "dat zij daar niet overgingen", maar ik kreeg geen suggestie "wie daar dan wel over ging".

Men verwijst naar elkaar, waardoor het spreekwoordelijke sturen van het kastje naar de muur opgeld doet. In plaats van dat de ene organisatie de andere informeert om mij met betrekking tot een bepaald facet van mijn kwestie nader te informeren, moet ik zelf die andere organisatie benaderen, die mij vervolgens weigert een antwoord te geven ("schrijft u maar een bezwaarschrift").

Werkt allemaal langs elkaar heen. Ministeries staan veel te ver weg van de lokale uitvoeringsorganen.

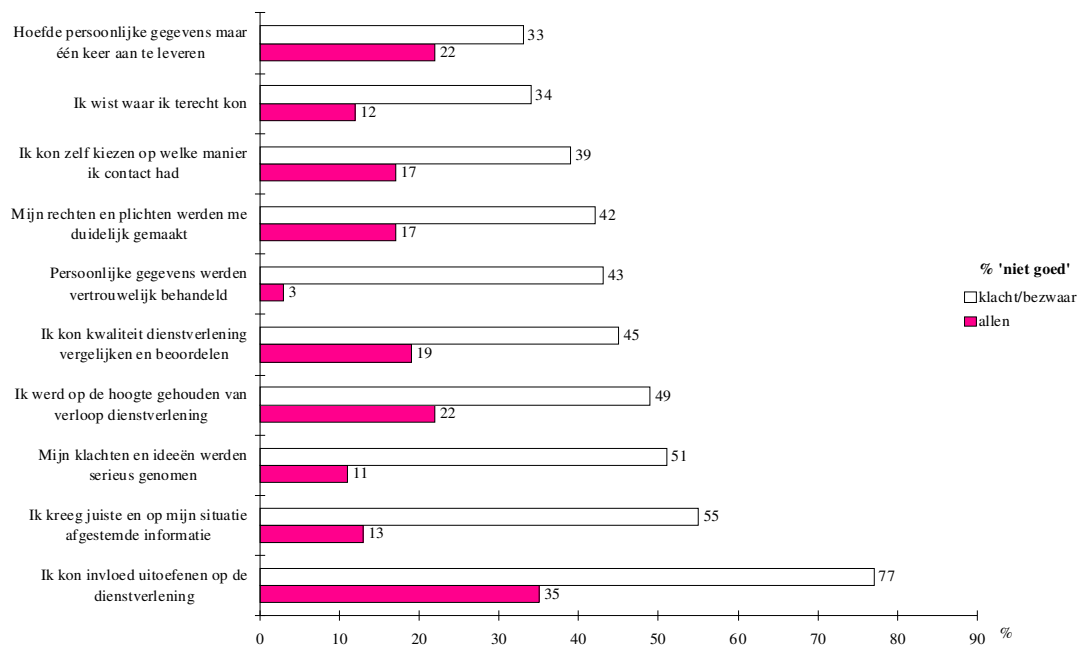
Misschien werkten ze wel goed samen, maar dat was dan niet in mijn voordeel. Ik maakte bezwaar tegen handelen van de woningcorporatie (waarvoor het stadsdeel een vergunning afgegeven had).

Kwaliteitsnormen

Burgers die een klacht indienden bij de overheid hebben er al een heel traject opzitten en zijn op bijna alle fronten zeer ontevreden – om niet te zeggen gefrustreerd – over de overheid. Men heeft het gevoel *niet serieus te worden genomen, niet de juiste, op de persoonlijke situatie afgestemde informatie te krijgen. Het duurt allemaal veel te lang* en men wordt *niet op de hoogte gehouden van het verloop van de zaak*. Maar liefst driekwart (77%) is ontevreden over de mate waarin men *zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop het probleem werd afgehandeld*. Gemiddeld is 35% hierover ontevreden en dit blijkt het criterium te zijn dat de grootste impact op de waardering heeft. Dit is een belangrijk verbeterpunt voor de overheid.

Uit de toelichtingen en suggesties ter verbetering spreekt veel frustratie over het feit dat men er niet doorheen komt en over de vaak als star en bureaucratisch ervaren houding van ambtenaren. Van de overheid wordt gevraagd zich meer in de burger te verplaatsen en te beseffen dat de burger niet over de tijd en de middelen beschikt die de overheid wel heeft. Een eenvoudig telefoontje, een goed gesprek of *mediation* kan – volgens sommige respondenten – meer oplossen dan formele beschikkingen en ambtelijke besluiten. Op zijn minst zou de overheid de burger dienen te informeren over de voortgang, dient ze haar beloften na te komen en zou ze kunnen aangeven welk vervolgstappen de burger moet zetten.

28 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (klacht/bezwaarprocedure)



Bron: TNS NIPO, 2010

Enkele citaten:

Ze hebben een vooringenomen standpunt en willen hier niet van afwijken. De gemeente heeft extern advies gevraagd en het daarna niet opgevolgd. Ik heb een voorstel tot mediation ingediend, maar hier willen ze ook niet op ingaan. Ze willen gewoon hun zin hebben.

Klacht in december ingediend. Daarna 1 maal bericht gekregen dat de gemeente bij de vereniging van Nederlandse gemeenten zou informeren om uit te zoeken hoe die met een dergelijke zaak omgaan. Het is nu half mei en sindsdien heb ik van de gemeente nog niks vernomen.

Ik heb twee keer moeten vragen waar het antwoord bleef. Ik heb vandaag weer eenzelfde klacht ingediend, de vorige was van februari.

Ik heb nog steeds geen uitslag. Ik weet niet hoe de procedure nu verder gaat. Heb 'n bezwaarschrift ingediend, het blijkt dat het wordt beoordeeld door dezelfde ambtenaar die het voorstel waar ik tegen in bezwaar ben gegaan heeft opgesteld (lijkt me niet te kloppen) ->beter zou zijn meer duidelijkheid, en 'n onafhankelijk deskundige en onafhankelijk oordeel.

Communicatie kan beter. “Van het kastje naar de muur” is in bedoelde corporatie standaard. Zij spelende bewoners die ik mede vertegenwoordigde tegen elkaar uit. Verdeel en heers.

De behandeling en de informatie!!! Ik wil graag niet als een persoon zonder verstand behandeld worden. Ik wil dat er heel goed geluisterd wordt en dat er geen telefonisch contact wordt verbroken als de klager aangeeft niet gediend zegt te zijn van de houding van de zogenaamde informatiegever!

Er komt teveel papierwerk aan te pas en te weinig aandacht aan de behoefte van de mens. Als ik geen advocaat in de hand had genomen was mijn aanvraag bij het CIZ nooit gelukt.

Veel directer contact, minder bureaucratie. Zeker bij de Provincie. Twee commissiebijeenkomsten met 5 medewerkers voor een subsidieaanvraag van 200 euro?! De vergaderingen kosten een veelvoud.

Bij de mij toegestuurde "beschikking", voor een overtreding waar ik part noch deel aan had, bestond niet de mogelijkheid aan te tonen dat er een ambtelijke vergissing was begaan.

Mijn klacht werd afgedaan en ik had het idee dat als ik mijn zin wilde hebben dat ik maar naar de rechter moest gaan. Maar dat gaat mij ontzettend veel tijd en geld kosten. De overheid kan lang procederen met publiek geld en daardoor zul je zelden winnen.

De burger meer ruimte geven om persoonlijk en op een tijdstip dat het hem past te reageren. De gemeente heeft alle macht in handen. Meer respect voor persoonlijke situatie en aanpassen daaraan. We hebben niet allemaal ambtenaren en flexibele werktijden. Ruimere openstelling van gemeentelijke dienstverlening.

Positieve ervaringen

Maar liefst 85% waardeert de *keten van overheidsdienstverleners* met een 6 of lager, slechts 14% geeft een 7 of hoger. Dit zijn *alle* toelichtingen bij de vraag waarom een 7 of hoger wordt gegeven:

De communicatie met de gemeente verliep op een prettige wijze. De procedure heeft een voor mij bevredigende afronding gehad.

Er wordt zorgvuldig, juist, volledig én tijdig gewerkt en geïnformeerd. Dat de materie stug, stroperig en (soms niet alleen) voor mij ondoorzichtig is en voor mij als oneerlijk wordt beschouwd, heeft met de veelvuldig verander(en)de wetgeving te maken en niet met de bereidheid tot medewerking van de betrokken ambtenaren.

De klacht werd binnen het tijdsbestek schriftelijk en correct afgehandeld.

4.2 Overlast ervaren

Bijna 10% van de Nederlanders heeft de afgelopen twaalf maanden te maken gehad met overlast. Het betreft voornamelijk incidenten in de woonsfeer: overlast van burens, geluidsoverlast, verstopte rioleringen, hangjongeren, et cetera.

Keten

Burgers die overlast ervaren, proberen dit vooral op te lossen met de politie, de gemeente en de woningcorporatie. Gemiddeld krijgen zij te maken met twee organisaties. Anders dan bij de meeste andere levensgebeurtenissen is er geen eenduidige 'ingang': bijna de helft (45%) begint bij de politie, 22% bij de gemeente en 14% bij de woningcorporatie.

29 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'overlast ervaren'

	Overlast ervaren (n = 75)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	9,5%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	5,0	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	56%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	700.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	5,6	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	2,0	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	8,8	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)		
	Politie 56%	9%
	Gemeente 39%	38%
	Woningcorporatie 28%	4%
	Huurcommissie 8%	1%
	KLPD 5%	1%
	Belastingdienst 5%	23%
Ingang van de keten		
	Politie 45%	4%
	Gemeente 22%	23%
	Woningcorporatie 14%	3%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	4,8	6,2

Op de vraag 'waar had u het liefst als eerste contact mee *willen* hebben?' zien we dat iets meer mensen de gemeente noemen (25%) dan in werkelijkheid als eerste contact hadden met de gemeente (22%), terwijl juist iets minder mensen de politie noemen (37% zou het liefst als eerste naar de politie gaan, versus 45% die dat heeft gedaan). Anders gezegd: het initiatief van veel gemeenten om een 'overlastloket' in te richten is vanuit de behoefte van de burger

gedacht waarschijnlijk een logisch initiatief. Daarbij blijft overeind dat de burger het liefst als eerste contact heeft met de politie boven de gemeente.

Waardering

Burgers die overlast ervaren en dit melden bij een (semi)overheidsinstantie zijn doorgaans ontevreden over de manier waarop het probleem wordt opgepakt. De keten van overheidsdienstverlening waarderen zij met een 5,0. Dit is fors lager dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,7). Maar liefst 56% geeft een onvoldoende. Deze waardering is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen (in 2009 was dit een 5,4, geen significante daling).

De *individuele organisaties* waar overlast ervarende burgers mee te maken hebben, krijgen gemiddeld een 5,6. Eveneens fors lager dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9).

Ook de *samenwerking* tussen de ketenpartners wordt – met een 4,8 – zeer laag gewaardeerd. Over de samenwerking zeggen respondenten het volgende:

Ik heb begrepen dat zij eens in de zoveel tijd bij elkaar komen in een team om de problemen te bespreken, maar ik merk er niets van.

De politie weet in de meeste gevallen niet eens welke woningbouwcorporatie het is.

Ik moest beide steeds opnieuw vertellen dat ik met beide al eerder contact had gehad.

Ik geloof niet dat de politie contact met de woningcorporatie heeft gehad naar aanleiding van mijn klacht.

Probeer eens iets te doen aan overlast van het afval van een winkel beneden je woonhuis. Niemand gaat er over en iedereen verwijst je door.

Als je je verhaal aan meerdere mensen opnieuw moet doen dan getuigt dat niet van goede interne samenwerking.

Het komt voor dat je contact hebt met het éne loket en eigenlijk toch een ander loket (telefoonnummer) moet bellen.

Van enige samenwerking is mij niets gebleken.

Er is geen samenwerking.

Kwaliteitsnormen

Van de kwaliteitsnorm die de overheid zichzelf oplegt, schiet diezelfde overheid vooral tekort in de *mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de afhandeling van het probleem* (69% is hierover ontevreden, gemiddeld is dit 22%)

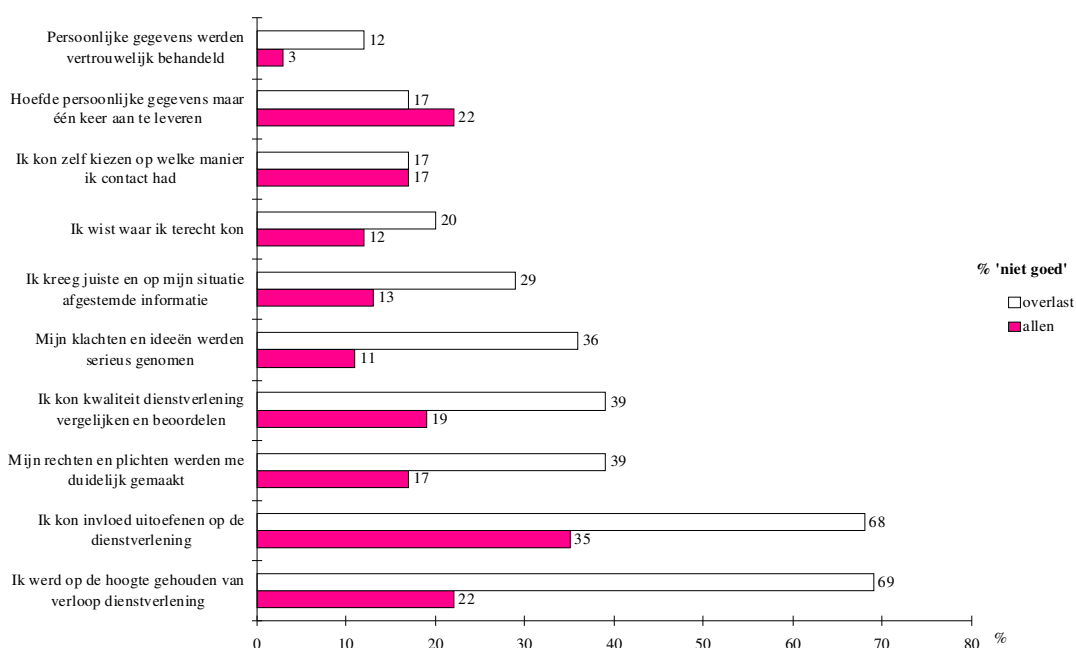
Ook de mate waarin men *zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop het probleem werd opgelost* (68% ontevreden) en de mate waarin *klachten of ideeën serieus werden genomen* (36% ontevreden) zijn duidelijk dissatisfiers (kwaliteitsnormen die erg belangrijk zijn, maar laag door de burger wordt gewaardeerd).

In de toelichtingen van burgers zijn enkele rode draden te ontdekken die de ontevredenheid verklaren. Men weet in de eerste plaats niet goed waar te beginnen (zoals ook blijkt uit het

feit dat maar liefst drie organisaties als ‘ingang van de keten’ worden gebruikt) en wordt vervolgens van het kastje naar de muur gestuurd.

Als er een melding is gedaan wordt men heel vaak niet op de hoogte gehouden van de status van het dossier. Vaak ziet of merkt men dat het probleem niet wordt opgelost, want de overlast gaat gewoon door; maar liefst 61% zegt dat hij of zij *niet* ‘kreeg wat ik wilde’, 21% kreeg wel wat hij of zij wilde. Gemiddeld voor alle levensgebeurtenissen is dat omgekeerd: 14% zegt dat hij of zij niet ‘kreeg wat ik wilde’, 62% kreeg wel wat hij of zij wilde).

30 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (overlast)



Bron: TNS NIPO, 2010

Er wordt gewag gemaakt van gemeenteambtenaren die het probleem bagatelliseren (‘overlast wordt soms door de baliemedewerker al beoordeeld op grond van haar eigen interpretatie en dat vind ik niet juist. Het gaat er niet om wat zij vindt, maar hoe ik het ervaar, want ik woon in die wijk’). Of de politie die niet komt kijken (‘geluidsoverlast heeft een lage prioriteit, dus is er geen politie ter plaatse geweest’). Sommige burgers tonen hiervoor begrip ten aanzien van de politie, maar stellen dat de wet moet worden aangepast. Ook wordt er gepleit voor strengere handhaving.

Meer in het algemeen klagen melders erover dat er niet geluisterd wordt naar hun verhaal. Meerdere mensen die overlast ervaren, vinden dat ze minder rechten hebben dan degenen die de overlast veroorzaken.

Welk loket?

Het kan sneller en duidelijker. Soms is het onduidelijk om erachter te komen welke weg je moet bewandelen om te krijgen wat je wilt. Je wordt soms eindeloos doorgestuurd en doorverbonden. De telefoonkosten: gratis nummer of lokale kosten zou prettig zijn. Geen extra telefoonkosten. Het is fijn als je steeds dezelfde persoon kunt spreken, anders moet je de zaak steeds opnieuw uitleggen. Ik heb namelijk niet gemerkt dat ze zich inlezen.

Probleem serieus nemen, doorlooptijd en communicatie

Er moet beter geluisterd worden naar de burger. Verder lijkt het erop dat de dader (de overlastgever) beter beschermd wordt dan het slachtoffer.

De klant (de burger) serieus nemen. Daarmee kan men beginnen, bedrijven zijn hier over het algemeen niet bijzonder goed in, maar de overheid is hierin enorm slecht. De plichten van de klant (de burger) kan men haarfijn uitleggen, maar de eigen plichten (ofwel daar waar de klant (de burger) recht op heeft) laat men vaak in het midden.

Het gevoel krijgen dat je bij de eerste melding van de klacht ook serieus wordt genomen. Dat je er niet zelf continue achteraan hoeft te zitten, overigens is dat per organisatie verschillend. Bij de politie is een melding genoeg, bij de gemeente was wat meer moeite nodig.

Het is nu twee jaar geleden en ik ben nog niet op de hoogte gesteld. De politie verwijst me door naar justitie en die hebben formulieren naar een derde gestuurd en niet naar mijzelf, terwijl ik de aangifte heb gedaan en benadeeld ben. Justitie zegt "ga er zelf maar achteraan, de zaak is bij ons gesloten", en de politie blijft zeggen "je moet naar justitie". Ook om de zaak te heropenen krijgen we niet de informatie die we willen. Veel slechter kan de dienstverlening dus niet en vandaar dat dus ook veel mensen het heft in eigen hand nemen.

De klacht is zolang ik hier woon. Ruim 12 jaar en de put loopt nog steeds over en het plein staat bij erge regenval blank. Steeds beloven ze te komen kijken, doen ze misschien ook, maar nu nog schoonmaken. Dat gebeurt niet dus de verstopping blijft.

Geen contact gehad de afgelopen 12 maanden. Overlast speelt al vanaf de tijd dat wij het huis kochten 10 jaar geleden. Regelmatig bezig geweest toen om te proberen dat het opgelost werd maar vingen overal bot of domme excuses

Ik heb geen antwoord gekregen op de vraag die ik heb gesteld. De klacht is geautomatiseerd afgehandeld en er is niet naar de individuele vraag gekeken.

Van de politie kreeg je nooit te horen wat zij eraan hadden gedaan! Een of twee keer is er iemand van de politie aan de deur geweest van diegene die overlast veroorzaakte, maar verder hoorden wij niets. Van de verhuurder helemaal al niet, op een brief na dat zij de buurman hadden aangeschreven, maar verder ging de overlast rustig door. Dus zou het zo moeten zijn dat de klager beter op de hoogte werd gebracht van wat er aan het probleem werd gedaan.

De woningcorporatie moet pro-actiever contact met mij zoeken na de eerste melding van overlast

Probleem niet opgelost, gebagatelliseerd

Mensen dienen eerlijk te zijn over wat wel en niet kan bij het benaderen van een bepaalde balie. Als men aangeeft niet te kunnen helpen ga ik er vanuit dat men mij doorverwijst, maar niet in het midden laat of ik nu wel of niet geholpen wordt. Verder wordt de overlast soms door de baliemedewerkers al beoordeeld op grond van haar eigen interpretatie en dat vind ik niet juist. Het gaat er niet om wat hij of zij vindt, maar hoe ik het ervaar, want ik woon in die wijk

Er wordt helemaal niets gedaan, en dit terwijl je rechten hebt. Die rechten worden niet gehandhaafd, mede de reden dat de klachten alleen maar erger werden na de melding !!! Afspraken die gemaakt zijn via de wijkagent werden geheel niet nagekomen. De buurtbemiddeling heeft wel wat geprobeerd, maar dan vervolgens niets kan/mag als de tegenpartij niet mee wil werken aan een oplossing. Over het geheel kun je, en dit wordt je zelfs verteld, het beste VERHUIZEN!! Dat is het advies en volgens alle instellingen aangedragen, "enige" oplossing voor je problemen!!

De politie wilde niet eens komen. En heeft alleen de klacht aangenomen. Ze hadden ter plaatse moeten komen om in ieder geval te laten zien dat ze er iets aan WILDEN doen.

Communicatie. Vooral dat de politie had toegezegd mij terug te bellen, dat moeten ze nog steeds doen. De woningbouw: ben ik al meerdere jaren mee bezig. De GGZ kan er niet veel aan doen want de

buurvrouw die het betreft is schizofreen en paranoia en zij komen nooit bij haar binnen. De GGZ is met handen en voeten gebonden. Ik heb het gevoel dat ik geen rechten heb en de betreffende buurvrouw alle rechten.

Het betrof een verstopte riolering in het weekend. De weekend telefonische dienst verwees mij door naar de gemeente, deze verwezen mij door via een bandje naar de woningcorporatie (= weekend telefoondienst). Deze was erg kortaf en heeft uiteindelijk de ontstoppingsdienst gebeld. Als men beter op de hoogte is van diverse regels had zij direct de ontstoppingsdienst kunnen bellen. Had veel ergernis aan beide kanten voorkomen.

Controle van de gemeente op de wijze waarop de klacht werd/wordt verholpen.

Strenger handhaven, andere wetgeving

Ik heb alleen met de politie te maken gehad in verband met een ernstige geluidsoverlast en koppige burens. Het callcenter heeft mij keurig te woord gestaan en had alle begrip voor de situatie. Geluidsoverlast heeft alleen een lage prioriteit, dus is er geen politie ter plaatse geweest.

Een structurele oplossing voor het probleem zou zijn: politie regelmatig laten controleren of er jongeren rondzwerven/ in auto's rondhangen rond het stadskantoor en ze beboeten en wegsturen. Nu moet ik telkens bellen en zijn ze soms verdwenen voordat de politie (na ruime tijd) gearriveerd is. (Door de geluiden die de jongeren produceren word ik 's nachts wakker en moet ik ook nog eens gaan opbellen.)

Betere wetgeving ten aanzien van burenoverlast bij koopwoningen. Meer terugkoppeling vanuit de politie.

De mogelijkheid voor de politie om in te grijpen bij overlast van burens.

Positieve ervaringen

Ruim zeven op de tien burgers die overlast meldden, waarden de keten van dienstverleners met een zes of lager, slechts 28% geeft een zeven of hoger. Deze laatste groep licht dit als volgt toe:

Op het moment dat ik hulp heb ingeschakeld, kreeg ik die direct. Het probleem werd (tijdelijk) naar tevredenheid opgelost.

Goed geholpen, duidelijke correspondentie en communicatie tussendoor.

Omdat ik ontzettend goed ben geholpen en de klacht fantastisch is opgelost. Kan ook altijd terugvallen op de contact persoon.

Na het bezoek van de politie was de overlast verdwenen.

Omdat de overlast is opgelost op het eerste moment dat dit mogelijk was door de gemeente.

4.3 Het krijgen van een boete/is bestraft

Eén op de zes Nederlanders (17%) kreeg de afgelopen twaalf maanden een boete of had anderszins te maken met politie of justitie. Het betreft voornamelijk verkeersboetes voor te hard rijden, fout parkeren of fietsen op een plek waar dit niet mag.

Keten

De keten van overheidsorganisaties is kort: gemiddeld 1,3 organisaties, wat neerkomt op Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of politie. Vaak zelfs zonder dat men daadwerkelijk contact heeft met een van beide (anders dan het ontvangen van de brief met de acceptgiro).

31 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'boete gekregen'

	Boete gekregen (n = 53)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	17%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	5,5	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	38%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	840.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	5,9	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	1,3	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	2,4	14,1
Belangrijkste ketenpartners	CJIB 66%	4%
(% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Politie 36%	9%
	RDW 8%	4%
	Gemeente 4%	38%
	KLPD 4%	1%
Ingang van de keten	CJIB 56%	2%
	Politie 32%	4%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	6,8	6,2

Waardering

Degenen die een boete ontvingen zijn niet te spreken over de 'dienstverlening': men waardeert de keten met een 5,5, waarmee het een relatief laag gewaardeerde levensgebeurtenis is. Maar liefst 38% geeft een onvoldoende. Doordat zoveel Nederlanders hiermee te maken krijgen en een relatief hoog percentage een onvoldoende geeft, hebben we te maken met ruim 800.000 ontevreden burgers. Ten opzichte van 2009, toen deze levensgebeurtenis een 5,4 scoorde, is er geen significante verandering te melden.

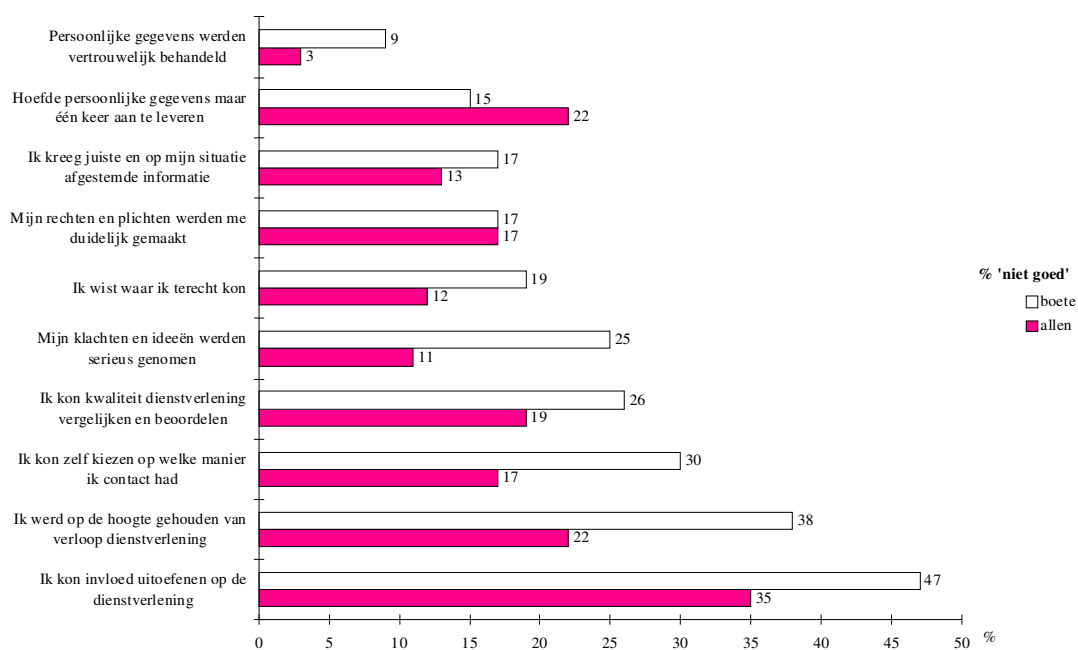
Ook de *individuele organisaties* waar de (vermeende) wetsovertreders mee te maken hebben, worden laag gewaardeerd: gemiddeld een 5,9. Dit blijkt ook uit de lage waardering voor de *samenwerking* tussen de ketenpartners.

Degenen die een boete kregen, beoordelen de samenwerking met een 6,8. Aangezien de meeste mensen in deze levensgebeurtenis maar met één organisatie van doen hadden, heeft slechts een kwart (25%) hierover een oordeel.

Kwaliteitsnormen

Bijna de helft (47%) van deze doelgroep is ontevreden over de mate waarin men *invloed had op de manier waarop het probleem werd afgehandeld* en ruim een derde (38%) is ontevreden over de mate waarin men *op de hoogte werd gehouden van het verloop*. Bijna een derde (30%) vindt dat men *niet zelf kon kiezen op welke manier men contact had met de overheid* en een kwart oordeelt negatief over de mate waarin *klachten of ideeën serieus werden genomen*. Al deze vier aspecten worden beduidend negatiever beoordeeld dan gemiddeld.

32 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (boete gekregen)



Bron: TNS NIPO, 2010

Met de kanttekening dat deze respondenten iets hebben gedaan waarvoor ze bestraft zijn en de overheid bekijken vanuit deze, enigszins donker gekleurde, bril (‘een verbaal krijgen is nooit leuk’), suggereren de overtreders verbeteringen waar de juridische keten haar voordeel mee kan doen.

Verskillende burgers beklagen zich over de weinig empathische manier van doen van de verbalisanten. Ondanks het feit dat men – volgens de politie – een overtreding heeft begaan, wil men wel zijn of haar zegje kunnen doen en serieus worden genomen.

Ik heb geprobeerd ideeën voor verbetering aan te dragen maar helaas zonder succes. Ik vond mijn parkeerboete dan ook niet terecht!

Begrip tonen voor de overtreder en de situatie; niet dreigen met dat ze nog een boete kunnen geven als ik niet ...

Ik werd behandeld als een kind dat stout was geweest. De boete was terecht, maar een beetje vriendelijkheid kan ook in zo'n situatie. Ze stonden met z'n vijven een beetje te grijzen.

Niet volgens de regels alles afhandelen, maar ook naar het persoonlijke verhaal luisteren.

Meerdere beboete burgers geven aan dat de reden waarom ze een boete ontvingen vooraf onduidelijk was.

Als je als bezoeker in een vreemde stad komt en er staan geen verbodsborden ten aanzien van parkeren en welke tijdstippen dit betreft, dan zou het heel fijn zijn als men de bezoeker eerst een waarschuwing geeft alvorens te bekeuren met een bedrag van € 60,-. Zeker als de beheerder aangeeft dat je in een vrije zone staat, maar zijn collega daar niets mee te maken heeft. Als je dit probeert aan te geven bij parkeerbeheer dan gaan alle ramen en deuren dicht want ze hebben pauze en laten je gewoon in de kou staan en voor eventuele vragen is geen tijd want de koffie wordt koud.

Er stonden twee borden "70 Km". Ik nam aan dat de eerste een voor-waarschuwing was en dat bij de tweede de snelheid een eis was. Maar er bleek 7 meter na het eerste bord al gemeten te worden en dus een bon voor 4 of 5 kilometer te hard. Waarom dan twee borden? Ik vind dat verwarrend en verspillend.

Er stonden helemaal geen borden over dat je er niet mocht fietsen. Meerdere mensen fietsten er ook en werden niet bekeurd. De brief van het Centraal Justitieel Incasso Bureau kwam pas na 8 maanden en hij klopte niet mijns inziens.

Veel overtreders vinden het gewoonweg onterecht dat ze beboet zijn.

De politie moet een boete quotum halen, dus een boete voor 3 km te hard rijden???

Ik kreeg een boete voor te snel rijden en het bleek maar om 5 km te hard gereden te gaan. Dus dan denk ik als veel Nederlanders: GA BOEVEN VANGEN

Ten slotte worden er opmerkingen over de beroepsprocedure gedaan.

Het reageren op het bezwaarschrift wat je stuurt. Ik wacht nu al 4 maanden op antwoord.

Ik ben beboet en in bezwaar gegaan. Wacht nog op antwoord. Maar ik vind het belachelijk dat ik 5 kopieën mee moet sturen.

Ik was het niet eens met het proces verbaal, ik meende dat ik de boete eerst moest betalen en daarna te protesteren. Maar dat had ik eerder moeten doen: voordat ik de boete betaald had moest ik protest aantekenen.

Bezwaar maken moet eenvoudiger.

Duidelijkere mogelijkheden tot aanvechten boete.

Afhandeling in het geheel kan veel sneller. Info over hulp kan beter.

Vertrouwelijkheid waarmee de boete verstuurd werd. Graag in een blanco envelop.

Positieve ervaringen

De waardering voor de manier waarop de overheid degenen die een boete kregen tegemoet treedt is weliswaar laag: 60% geeft een cijfer lager dan een zeven. Maar 40% geeft de overheidsvaardering een 7 of hoger. De les die eruit geleerd kan worden is dat als alles eerlijk en snel verloopt, het meeste begrip wordt gekweekt:

Het ging alleen om een verkeersboete. Die krijg je keurig thuis gestuurd met de exacte plaats waar het gebeurd was, bedrag, wijze van betalen etc.

Alles werd afgehandeld zonder problemen en of klachten

Tja, alles verliep soepel en klopte, ik kreeg alleen niet wat ik wilde omdat ik geen boete wilde.

4.4 Werkloos

Van alle Nederlanders had 5% de afgelopen twaalf maanden te maken met werkloosheid, hetzij dat men zelf in WW of bijstand zat, hetzij dat de partner of inwonend kind hiermee te maken kregen.

33 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'werkloos'

	Werkloos (n = 78)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	5%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	5,9	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	31%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	200.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,6	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	3,2	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	16,5	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)		
	UWV 83%	9%
	GSD 35%	3%
	Huisarts 17%	25%
	Belastingdienst 17%	23%
	Reïntegratiebureau 12%	0%
	Pensioenfonds 10%	7%
	Vakbond 10%	3%
	Gemeente 9%	38%
Ingang van de keten	UWV 68%	5%
	GSD 19%	1%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	5,9	6,2

Keten

Degenen die te maken hebben met werkloosheid, krijgen gemiddeld met ruim drie organisaties te maken. De keten is dus iets langer dan gemiddeld (3,2 versus 2,9 organisaties gemiddeld).

Het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV) is in deze keten duidelijk de belangrijkste organisatie, gevolgd door de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD). Overigens is het UWV sinds 1 januari 2009 gefuseerd met het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) en werkt het in veel gemeenten al nauw samen met de GSD in werkpleinen. In de beleving van de burger zien we echter dat zowel UWV, CWI als GSD nog als zelfstandige entiteiten herkend worden. Naast UWV en GSD zijn de Belastingdienst, de huisarts en het re-integratiebureau belangrijke spelers. Het UWV is in 68% van de gevallen de organisatie waar men begint als men werkloos is, 19% gebruikt de GSD als 'ingang van de overheid'.

Waardering

De waardering voor de overheidsdienstverlening is onder werklozen duidelijk lager dan gemiddeld. De totale *keten van organisaties* wordt gewaardeerd met een 5,9 terwijl het gemiddelde ligt op een 6,7.¹⁹ Een op de drie (31%) werklozen geeft de keten een onvoldoende, dit zijn circa 200.000 personen.

Ook de *individuele organisaties* waar de werkloze mee te maken krijgt worden relatief laag gewaardeerd. De organisaties in de werk-en-inkomen-keten krijgen gemiddeld een 6,6 dertiende lager dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9). Opvallend is dat het verschil tussen de waardering voor de individuele organisaties in deze keten en het gemiddelde van alle levensgebeurtenissen samen (dertiende punt) beduidend kleiner is dan het verschil tussen de waardering van ketendienstverlening van dit life event en het gemiddelde van alle levensgebeurtenissen samen (0,8 punt).

De keten wordt dus laag gewaardeerd. Dit blijkt ook uit de lage waardering voor de *samenwerking* tussen de ketenpartners. Degenen die met werkloosheid te maken krijgen, beoordelen de samenwerking met een 5,9. Gemiddeld voor alle levensgebeurtenissen is dat een 6,2. Dit is wat men onder andere zegt over de samenwerking:

Ik kreeg erg het gevoel dat er niet werd samengewerkt, of dat de samenwerking te traag verloopt. Alleen UWV en CWI waren, toen de juiste mensen gevonden waren, redelijk snel samen actief en dit leidde snel tot resultaat.

Merk er niet veel van dat er wordt samengewerkt. Voor mijn gevoel gaat het meer langs elkaar heen.

Je moet het zelf regelen. Ze doen niet aan samenwerking.

Het CWI vertelde dat ik wellicht een uitkering bij sociale dienst kon aanvragen, de sociale dienst stuurde me op hun beurt weer naar het CWI.

Er is helemaal geen samenwerking.

Ik moest zelf aangeven hoe het verloop van mijn uitkering ging en in hoeverre het mij lukte om aan nieuw werk te komen. Het CWI bleek dit niet door te krijgen van het UWV.

¹⁹ Er is hier geen vergelijking in de tijd te maken, omdat voorgaande jaren de levensgebeurtenis als 'geen betaalde baan' was gedefinieerd en ook mensen met AOW of huisvrouwen waren meegenomen

Positieve ervaringen

Bijna de helft (47%) van degenen die te maken hadden met werkloosheid geeft de integrale overheidsdienstverlening een 7 of hoger. Dit zijn enkele positieve ervaringen:

Mijn zoon is bij het CWI goed geholpen door zijn coach. Hij heeft dit erg positief ervaren. Na deze hulp heeft hij wel op eigen kracht een nieuwe baan gevonden via Randstad Uitzendbureau. Hij werkt nu al weer een half jaar bij KPN.

Ze doen wat ze moeten doen: informatie geven over de uitkering en deze tijdig uitbetalen. Eigen inbreng over manier van uitvoering heb ik niet gehad. Was ook niet nodig. Dat wat ze me aanboden voldeed prima.

Zeer tevreden over de afhandeling van mijn werkloosheid en uitkering die is ontvangen, duurt wel even voor het eerste geld binnen komt, maar geen negatieve ervaringen met de UWV

De benadering van het UWV van mijn situatie, en met name de benadering door mijn werkcoach, heb ik als zeer positief ervaren. Er werd heel goed gekeken naar mijn omstandigheden en daar waar mogelijk is daarmee heel goed rekening gehouden.

Er wordt goed gekeken naar de persoonlijke situatie en hulp geboden waar nodig is.

Alles verliep in een ontspannen sfeer. Als ik nog vragen heb, kan ik altijd overleggen met mijn coach, zowel telefonisch als per email. Antwoord is ook zeer snel. Er zijn alleen nog wat haperingen op de site van werk.nl. Dit is nog in ontwikkeling en wordt regelmatig verbeterd.

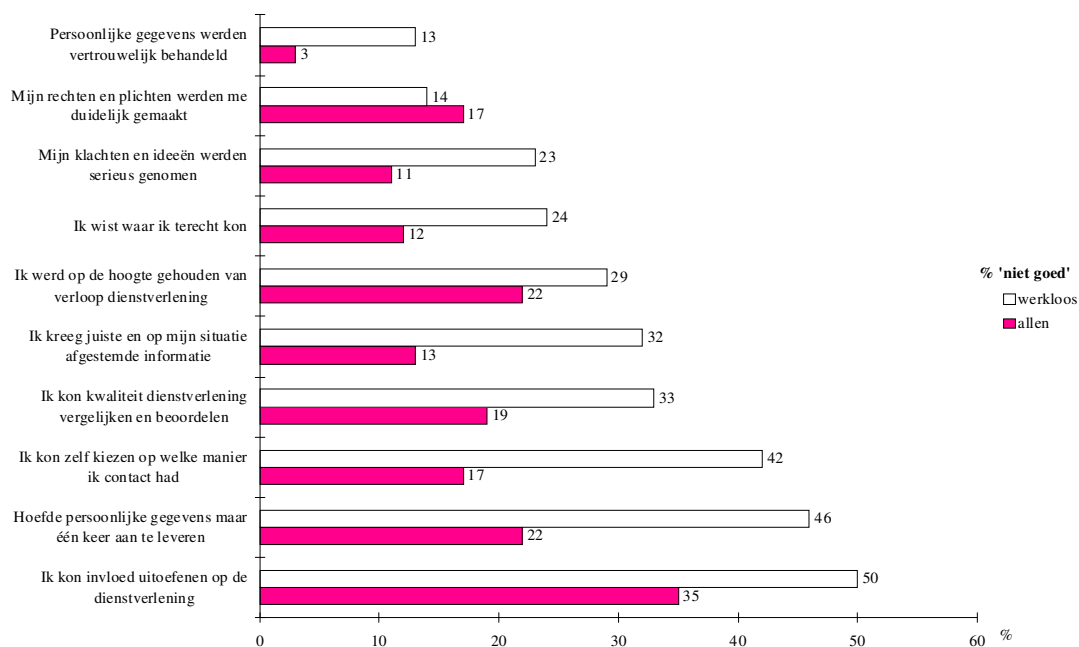
Alles gaat goed en ik krijg mijn uitkering steeds op tijd. Informatie van het UWV, en verder wordt ik niet meer lastig gevallen.

Kwaliteitsnormen

Ondanks deze positieve ervaringen is er ook een grote groep die in het werk & inkomentraject terechtkomt en minder positief oordeelt. Een derde geeft een onvoldoende. Nederlanders die hun baan verliezen en weer aan het werk willen (of moeten), signaleren de nodige obstakels.

De belofte van de overheid dat *gegevens slechts één keer hoeven worden aangeleverd* ('gemakkelijke dienstverlening') wordt volgens bijna de helft van deze groep niet waargemaakt. Eveneens de helft vindt dat de stelling *ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn probleem werd opgelost* ('actieve betrokkenheid') niet op hen van toepassing was. En vier op de tien vonden dat ze niet zelf konden kiezen op welke manier ze met de organisaties in contact konden komen (via balie, brief, telefoon, internet of e-mail). Men heeft relatief veel telefonisch en e-mailcontact, maar het persoonlijke face-to-face contact heeft duidelijk de voorkeur. Dat burgers niet zelf konden kiezen is echter niet zo vreemd. De overheid heeft de plicht om de uitvoering zo efficiënt mogelijk vorm te geven en dat betekent dat burgers niet altijd de volledige vrijheid hebben in het kiezen van het contactkanaal. Ook op de meeste andere kwaliteitsnormen worden lagere scores genoteerd dan gemiddeld.

34 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (werkloos)



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Als we mensen die werkloos zijn (of net zijn geworden) vragen wat er beter kan, komt een beeld naar voren van mensen die in een lastige, kwetsbare situatie zitten. Dit is vaak een situatie die ze doorgaans niet zelf hebben gekozen, maar waarvoor ze bij de dienstverlenende organisaties weinig begrip vinden. Mensen voelen zich behandeld als een dossier, een nummer. Men heeft het gevoel zich te moeten schamen voor het feit dat men een beroep op een uitkering doet. Meerdere respondenten melden dat uitkeringen pas na twee of drie maanden werden gestort. Dit hoeft echter niet gelijk gesteld te worden aan een tekortschietende uitvoering van het UWV Werkbedrijf.

Gegevens moeten opnieuw worden gegeven en vaak beklagt men zich erover dat men geen vaste contactpersoon heeft. Er wordt wel gewerkt met ‘werkcoaches’, maar de ervaringen variëren van positief tot negatief. Er wordt snel gewisseld van contactpersoon, er is weinig of soms helemaal geen contact met de werkcoach. Het niet hebben van een vast contactpersoon bij UWV Werkbedrijf kan goed worden verklaard. De eerste periode dat men ingeschreven staat bij het UWV Werkbedrijf ontvangt men nog geen actieve ondersteuning, omdat het merendeel van de cliënten binnen (zeer) korte tijd weer werk vinden en vaan een actieve benadering (nog) niet op prijs stellen.

Het samengaan van UWV en CWI in UWV Werkbedrijf leidt nog niet tot een eenduidige beleving van de organisaties, zoals een respondent duidelijk maakt: ‘Ik word netjes op de hoogte gehouden door het UWV, UWV Werkbedrijf is weer een ander verhaal’. Een respondent vat zijn advies als volgt kernachtig samen: ‘persoonlijker, minder bureaucratisch, sneller, duidelijker’.

Een bloemlezing aan ervaringen en verbeteringsuggesties:

Informatie aanleveren

Je wordt niet verteld welke gegevens bij het UWV bekend zijn. Je vult een ingewikkeld wijzigingsformulier in en dat is alles.

Inschrijfsystemen en informatievoorziening doorzichtiger en duidelijker.

Zij raken gegevens kwijt van correspondenties waardoor ik alles opnieuw moet uitleggen of bewijzen.

Duidelijke informatie, doorlooptijd en transparantie

De beoordelingstijd van indienen en tot actie overgaan kan stukken beter. Ik weet nu nog steeds niet of ik in aanmerking zal komen. Ik word wel netjes op de hoogte gehouden door het uwv (uwv werkbedrijf is weer een ander verhaal) maar acht weken is veel te lang. Op het moment dat mensen zoiets aanvragen doen ze dat niet voor de lol maar om uit de problemen te blijven. Maar in twee maanden kun je er flinke financiële problemen van krijgen, waar je niet op zit te wachten en dan weet je in die twee maanden niet eens of je wel of geen hulp zult krijgen. Stel dat het antwoord nee is, dan heb je al twee maanden achterstand op je financiën!

Duidelijker en meer specifieke berekeningsmethode van de uitkering geven. (De manier waarop de uitkering berekend wordt en welke waardes daarbij worden gebruikt.)

Juiste uitkering, alles in een keer goed, goede begeleiding en op de persoon afgestemde scholing, nu heb ik er niets aan gehad, alleen een hoop werk.

Berichten over de voortgang van de situatie, snellere uitbetaling van een voorschot om de lopende kosten te kunnen betalen.

Informatie en bereikbaarheid. Er werd laat gereageerd op een vraag en er werd geen informatie gegeven. Ik ben slechts één keer in een aantal maanden in rechtstreeks contact geweest met de werkcoach.

De aanvraag voor de uitkering duurt te lang. Je weet niet wanneer je geld gaat krijgen en de rekeningen komen wel gewoon binnen. Het mag sneller afgehandeld worden.

Het had veel sneller afgewerkt mogen worden, heb nu drie maanden moeten wachten op mijn geld.

Werkcoach & contact

De persoon eerder op de hoogte stellen van welke gegevens er nog missen en wat er moet gebeuren om een uitkering te krijgen. Ook is het handig om te weten wat je naar wie moet sturen. Daarnaast is het wel handig als je een werkcoach toegewezen krijgt die weet waar hij / zij het over heeft, die je kan helpen en die de gemaakte afspraken nakomt.

Teveel contactpersonen. Te vaak via 0900 nummers van kastje naar de muur gestuurd. Chagrijnige dames aan de lijn. Alsof ik erom gevraagd heb in deze situatie terecht te komen. Dingen beloven en dan terugtrekken. Schandalig!

De bereikbaarheid van je eigen budgetcoach. Nu staan mijn gegevens nog in een of andere database waar ik de meest vage baantjes in mijn mail krijg, wat totaal niet aansluit bij mijn profiel, kennis en kunde, en deze maildienst kan ik niet stoppen. Drama!

Als de werkdruk van de werkcoaches minder is hebben ze meer tijd voor hun cliënten. Die mevrouw had geen idee wie ik was.

De klant op de hoogte houden van de ontwikkelingen. Meer mogelijkheden voor contact (er was een zeer lange wachttijd). Ook met terugwerkende kracht werken (door de lange wachttijd hebben we een gedeelte niet gekregen). Meer kennis van de werknemers. (groot verschil tussen 2 medewerkers!!)

Duidelijker maken wie mijn contactpersoon is en diens doorkiesnummer. Nu weet je soms de afdeling en krijg je het algemene telefoonnummer. Voordat je dan op het juiste adres bent...

Klantvriendelijkheid en inleving

UWV is totaal niet klantgericht. Dit is eigenlijk een verzekeraar, maar ze gedragen zich als een arrogante bureaucraten. Je bent daar geen klant maar een nummer. Je wordt daar niet geholpen maar gewantrouwd. Totaal ontoegankelijk. De Belastingdienst heeft de Belastingtelefoon maar de informatie die je daar krijgt is volledig onbetrouwbaar. Als je drie keer belt met dezelfde vraag krijg je drie verschillende antwoorden. Alleen PGGM, de pensioenverzekeraar is een ander verhaal. Deze is duidelijk, goed bereikbaar en klantvriendelijk. Dit zou een voorbeeld voor allen moeten zijn.

Indien iemand zelf een baan heeft gevonden maar het duurt in totaal acht weken voordat deze persoon aan de slag kan, geef dan gewoon een uitkering en ga niet moeilijk doen dat er in tussentijd nog een baan gezocht moet worden. Als er een andere vaste baan gevonden zou worden moest ik mijn eigen baan (die in mijn leer en werkervaring ligt) alsnog weer opzeggen, echt belachelijk!!! Er was ook geen enkel uitzendbureau of arbeidsbureau die mij wilde inschrijven daar ik al uitzicht had op een nieuwe werkgever. Toch had ik sollicitatieplicht van vier keer per maand.

Informatieverstrekking was niet in overeenstemming met de werkelijkheid. Er werd aangegeven dat ik een deeltijduitkering zou ontvangen indien ik niet voor de volle werktijd een nieuwe werkkring kon vinden. Toen dat eenmaal zo was kon ik voor de resterende tijd geen uitkering aanvragen omdat ik dan volledig beschikbaar moest zijn.

Als je naar het UWV belt en je vraagt iets dat je dan ook antwoord krijgt zou niet verkeerd zijn. Ik heb verschillende keren gebeld en verschillende mensen gesproken die op 1 vraag meerdere antwoorden gaven. Eigenlijk wisten ze zelf dus niet waar ze het over hadden. Met de FNV had ik geen problemen, die hebben mij goed geholpen. En ook over het CWI klaag ik niet.

4.5 Slachtoffer geweest

Van alle Nederlanders had een kleine 7% de afgelopen twaalf maanden als slachtoffer te maken met een misdrijf. Vaak betrof het henzelf, soms een kind of partner. Meestal ging het om diefstal of inbraak, maar soms ook om geweldsdelicten, bedreigingen of andersoortige intimidaties.

Keten

De keten is relatief kort, ze bestaat gemiddeld uit 1,7 organisaties. De politie maakt hier bijna altijd (90%) deel van uit en is ook in de meeste gevallen (88%) de eerste organisatie waar men aanklopt. In bijna een vijfde van de gevallen komt men in aanraking met Slachtofferhulp of een slachtofferloket. Verder heeft men soms contact met de huisarts, ziekenhuis of gemeente.

35 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'slachtoffer geweest'

	slachtoffer geweest (n = 78)	Gemiddelde alle life events	
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	6,5%	9,1%	
<i>Waardering dienstverlening</i>			
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,4	6,7	
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	23%	16%	
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	200.000	190.000	
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,8	6,9	
<i>Keten</i>			
Lengte van de keten (aantal organisaties)	1,7	2,9	
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	4,4	14,1	
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Politie	90%	9%
	Slachtofferhulp	19%	0%
	Huisarts	10%	25%
	Gemeente	10%	38%
	Ziekenhuis	6%	19%
Ingang van de keten	Politie	88%	4%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	6,3	6,2	

Waardering

Personen die slachtoffer werden van een misdrijf zijn iets minder tevreden over de overheidsdienstverlening dan gemiddeld: men geeft de *keten van organisaties* een 6,4 (gemiddeld is dit een 6,7). De waardering voor de *keten* is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen.

De *individuele organisaties* waar de slachtoffers mee te maken hebben, krijgen gemiddeld een 6,4, iets lager dus dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9).

De *samenwerking* tussen ketenpartners wordt met een 6,3 beoordeeld, ongeveer gelijk aan de gemiddelde waardering (6,2). Overigens had maar zo'n 40% van de slachtoffers te maken met meer dan één organisatie. Over de samenwerking zeggen enkele slachtoffers:

Het ging om diefstal van een paspoort. De politie drong erop aan dat ik hiervan ook de gemeente op de hoogte zou stellen. Toen ik dat wilde doen, wist men niet of dat nodig was en bleek daarvoor geen procedure te zijn. Veel later bleek dat dit geautomatiseerd wordt doorgegeven.

Samenwerking tussen gemeente en politie is voor verbetering vatbaar.

De politie kreeg geen gegevens van de ING in verband met de privacywet.

Eerst moest ik een verklaring afleggen bij de Griekse politie, daarna bij de Nederlandse ambassade in Athene. In Nederland heb ik opnieuw aangifte moeten doen, in Veenendaal. Toen pas had ik de papieren compleet voor de gemeente.

Positieve ervaringen

Exact de helft geeft de *keten van dienstverleners* een 7 of hoger. In de toelichtingen geven de burgers veel lof voor de adequate en snelle dienstverlening door politie en Slachtofferhulp. Er wordt door de slachtoffers die tevreden zijn over de dienstverlening opvallend vaak gezegd dat er goed werd geluisterd en men serieus werd genomen.

Ik had het volle vertrouwen in de mensen die hielpen. Ik voelde dat het goed was. Werd serieus geholpen. Ik ben tevreden.

Politie was snel ter plaatse, zelfs 's avonds teruggekomen om het proces verbaal af te maken.

Na telefonische aangifte is volgens afspraak en op tijd teruggebeld door de betreffende ambtenaren, waarna mijn verhaal nogmaals, maar meer uitgebreid, is aangehoord en proces verbaal is opgemaakt.

Alle instanties die ik benaderde om een duplicaat van mijn gestolen pasjes te krijgen waren zeer meewerkend. Ook bij de politie kreeg ik goed advies en werd mijn officiële aangifte na een paar dagen correct behandeld.

Ik heb per e-mail aangifte gedaan en zo ook antwoord gekregen.

Politie nam de zakkenrollerij serieus en liet ook enige tijd later weten wat er wel en niet terug was gevonden en informeerde ook of er geestelijke hulp nodig was. De gemeente gaf de vervangende papieren zonder probleem en snel af en de RDW stuurde zeer snel een nieuw kentekenbewijs op.

De hele procedure is compleet, snel en keurig in 1 keer afgehandeld.

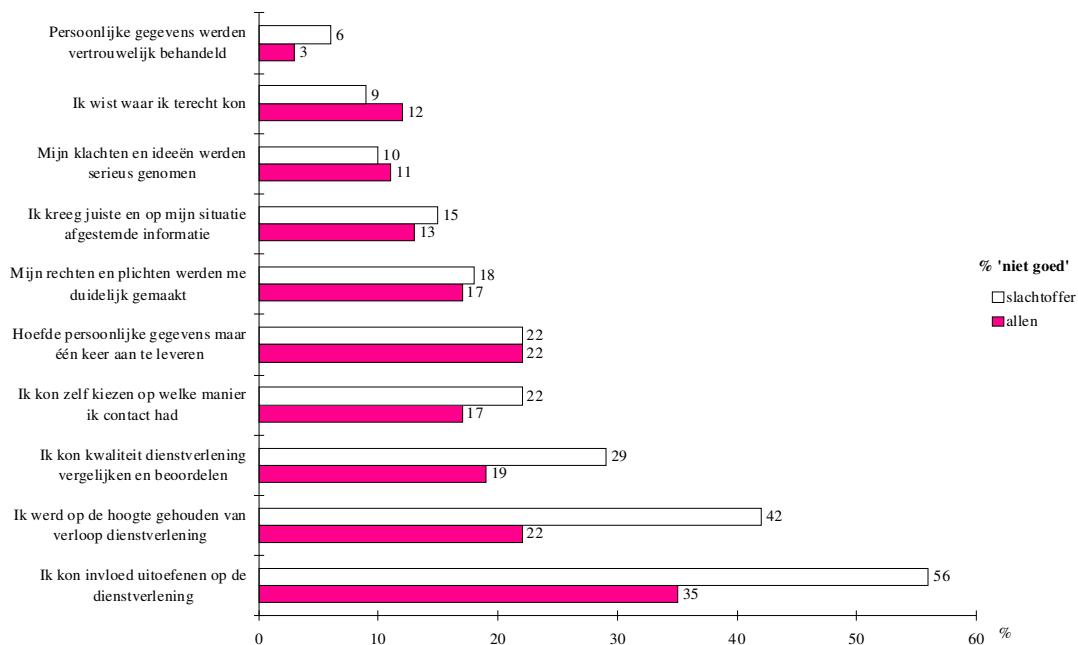
Ik ben goed opgevangen door politie en slachtofferhulp. Die hebben mij geholpen opgelopen schade te verhalen op de dader.

Er werd goed naar me geluisterd, kreeg goede adviezen. Er werd de tijd voor me genomen. Ik voelde me serieus genomen.

Kwaliteitsnormen

Kijken we naar de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode dan zien we dat men relatief tevreden is over de meeste aspecten, met uitzondering van de mate waarin men *zelf invloed uitoefent op de manier waarop het probleem wordt afgehandeld*, de mate waarin men *op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening* en de mogelijkheid de *kwaliteit van de dienstverlening te kunnen vergelijken en beoordelen*.

36 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (slachtoffer)



Bron: TNS NIPO, 2010

Sommige slachtoffers melden dat ze op verzoek van de politie *online* aangifte deden, maar dat dit nog kinderziektes vertoonde. Bovenstaande wordt geïllustreerd in enkele citaten hieronder.

Serius nemen

Politie nam mijn verhaal niet serieus en heeft de verdachte/dader alleen gelaten met mijn aangifte open op tafel. Slachtofferhulp zou terugbellen maar heeft dit nagelaten. Justitie heeft correct gehandeld en voldoende informatie gegeven.

Ik had het gevoel dat ik niet helemaal serieus werd genomen.

Actief luisteren. Ingaan op de emotie van dat moment.

Werkelijk onderzoek naar de diefstal. Daders bekend maar geen menskracht om daders aan te pakken.

Werkelijke aandacht. Ik denk dat ze het te druk hebben om voldoende aandacht te geven.

Serius genomen worden als het om een diefstal gaat, dat het niet meteen weggewuifd wordt. Tevens zou het ook fijn zijn als je op de hoogte gehouden kon worden.

Snelheid en op de hoogte houden van verloop

Ik heb aangifte gedaan en zou op de hoogte gehouden worden. Ik heb nooit meer iets gehoord. Niet dat het iets ernstigs was, maar laat ze dan niet vragen: wilt u op de hoogte gehouden worden? Mijn antwoord was: ja. En dat je dan niets meer hoort. Geen bevredigend antwoord, is ook een antwoord, maar niets... Erg waardeloos.

Het moet mogelijk zijn om eenvoudig een verklaring aan te vullen of te wijzigen binnen een bepaald tijdsbestek. Aangezien ik nu hele beelden kwijt was tijdens de aangifte.

Ook de slachtoffers informeren bij oplossing en anders uitleggen waarom het niet opgelost of verholpen is.

De hulpverlening in zijn totaliteit. Vanaf het moment dat ik contact nodig had waren ze slecht bereikbaar. Informatie klopte niet en ik werd niet op de hoogte gehouden van het vervolg.

Online aangifte doen

Op verzoek van de politie heb ik de aangifte via de site gedaan. Dit was best wel tijdrovend en niet altijd even duidelijk. Ik kon ook niet terug naar eerder ingevulde pagina, wat ik vervelend vond. Om op de pagina van de site te komen om aangifte in te vullen, vond ik ook niet zo duidelijk. Verder adviseerde men mij dat ik op 'marktplaats' kon kijken of mijn fiets te koop werd aangeboden. Zou ik misschien mijn eigen fiets terug kunnen kopen. Hierbij zou de politie géén actie ondernemen om uit te zoeken of en door wie die mensen aan mijn fiets zouden zijn gekomen.

Ik heb online aangifte gedaan. Daarbij werden veel overbodige stappen opgenomen. Vaak dezelfde informatie in moeten geven en technisch zat het niet goed in elkaar, waardoor ik zelfs alles een keer opnieuw moest doen, omdat ik aanvullende informatie moest opvragen.

Na een aangifte per internet, waarin wordt aangevinkt dat je een afschrift van de aangifte wilt hebben: deze toezenden!

Correct informatie verzamelen en beheren

Juistere verslaglegging. Er zaten meerdere fouten in proces verbaal.

Correct opnemen van gegevens, soepel oplossen van onvolkomenheden in de administratieve procedure.

Onbegrip over boetes, geen aangifte

Het is onterecht dat je bij diefstal van paspoort/rijbewijs en dergelijk een boete moet betalen, terwijl je er soms niets aan kan doen.

Ik kon geen aangifte doen omdat er niets ernstigs met mij gebeurd was (ik had geen lichamelijk letsel opgelopen).

Om aangifte te doen van bedreiging zit je langer op het bureau dan diegene die jou bedreigd heeft.

4.6 Kind extra zorg of ondersteuning nodig op school

Van alle Nederlanders had 3% direct te maken met een kind dat de afgelopen twaalf maanden extra zorg of aandacht nodig had op school. Dit betreft ouders of verzorgers van kinderen die een beroep doen op een Persoongebonden Budget²⁰ of die hier een beroep op hebben gedaan en het al dan niet toegekend hebben gekregen. De problemen waar de kinderen mee te maken hebben variëren van autisme, ADHD, PDD-NOS, dyslexie, zicht- of hoorproblemen, leerachterstand, lichamelijke beperkingen, et cetera.

37 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'Kind extra aandacht/zorg op school nodig'

	Kind extra aandacht/zorg op school (n = 102)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	3%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,5	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	22%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	84.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,7	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	2,9	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	18,4	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Onderwijsinst. 75%	12%
	Bureau Jeugdzorg 28%	1%
	Huisarts 20%	25%
	GGZ/GGD 20%	3%
	Ziekenhuis 10%	19%
	CIZ 9%	3%
	Zorgkantoor 8%	3%
	REC 7%	*
	Gemeente 7%	38%
	UWV 6%	9%
	Centrum J&G 6%	0%
	SVB 6%	3%
Ingang van de keten	Onderwijsinst. 59%	7%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	6,0	6,2

* REC niet voorgedcodeerd maar spontaan genoemd

²⁰ PGB: een geldbedrag waarmee ouders zelf zorg kunnen inkopen, ook wel 'rugzakje' genoemd. Het PGB wordt toegewezen op basis van een indicatie van CIZ of Bureau Jeugdzorg en wordt vergoed door het Zorgkantoor (AWBZ) of de zorgverzekeraar.

Keten

Verzorgers met een kind dat extra zorg of aandacht nodig had, kregen gemiddeld met zo'n drie organisaties te maken. De keten is dus net zo lang als gemiddeld (2,9 organisaties).

De school is de belangrijkste organisatie waar men mee te maken heeft. Het betreft in drie kwart van de gevallen een gewone basisschool, maar soms ook bijzonder onderwijs (14%) of een VMBO-school (16%). Daarnaast zijn Bureau Jeugdzorg, de huisarts, GGD of GGZ, het ziekenhuis, Centrum Indicatiestelling Zorg en het Zorgkantoor belangrijke spelers. Spontaan worden nog vele (lokale of regionale) specialistische organisaties en hulpverleners genoemd, zoals het Regionaal Expertise Centrum, een Audiologisch Centrum, Meander, kinderfysiotherapeut of maatschappelijk werk.

Doorgaans begint het traject bij de school (59%). Bij Bureau Jeugdzorg begint slechts 5% van de ouders of verzorgers die op zoek gaan naar extra zorg.

Waardering

De verzorgers van kinderen die extra zorg of aandacht nodig hebben zijn iets minder tevreden over de overheidsdienstverlening dan gemiddeld: men geeft de *keten van organisaties* een 6,5 waar het gemiddelde ligt op een 6,7. Deze waardering is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen. Een op de vijf (22%) geeft de keten een onvoldoende, dit zijn ruim 80.000 personen.

De *individuele organisaties* waar men mee te maken heeft krijgen gemiddeld een 6,7, tweetiende lager dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9).

De *samenwerking* tussen de ketenpartners wordt eveneens iets lager gewaardeerd dan gemiddeld (een 6,0 versus 6,2). Over de samenwerking brengen ouders enkele keren naar voren dat ze behoefte hebben aan 'één loket' en meer samenhang tussen de organisaties:

Eén loket, samenwerking CIZ en Bureau Jeugdzorg lijkt me een logische stap.

Eén instelling moet alles afhandelen. Geen wirwar van verschillende instanties.

Ik moest vele malen dezelfde informatie doorgeven. Gaat over erg veel schijven. Waarom niet 'één loket'? Wachtijd op antwoord erg lang. Echte ambtelijke molens die erg lang werk hebben.

School zou beter samen moeten werken met de instanties!

Positieve ervaringen

Zo'n zes op de tien verzorgers geven de *keten* een 7 of hoger en zijn derhalve tevreden. Dit zijn enkele positieve ervaringen:

Wij hebben een dochter met Leukemie. In het traject voor het aanvragen van een rugzakje zijn wij op een vriendelijke en correcte manier geholpen door de verschillende partijen. Met name het telefonisch contact met (0800) 5010 heeft positief bijgedragen aan deze beleving.

Het gaat om twee kinderen. Eén op de basisschool die het traject in ging voor dyslexie. Viel alleen niet onder de leeftijd dat het ziekenfonds dit vergoedt. Dit werd door school gesubsidieerd. Het tweede kind zit op de HAVO, heeft dyslexie en valt vanwege haar leeftijd ook buiten de grens van 7,8 en 9 jarigen. Bij haar ging het om hulpmiddelen zoals een daisyspeler²¹ die niet onder de gewone aanvullende

²¹ Een daisyspeler is een apparaat bestemd voor het beluisteren van daisy-roms. De apparaten zijn speciaal ontwikkeld voor het gebruik door visueel gehandicapten

verzekering vallen. In beide gevallen was het heel snel geregeld. Kind nummer 1 had binnen maand de test en uitslag. EN kind nummer 2 had binnen maand haar daisyspeler.

Ik kreeg de juiste informatie op een duidelijke manier, werd erg netjes behandeld en alles verliep netjes en snel.

Omdat mijn dochter (12) pas 4 jaar geleden in Nederland is gekomen, was haar woordenschat niet hetzelfde als een in Nederland geboren kind. Om haar bij het maken van de sommen te helpen kreeg zij extra les om de woordenschat te verhogen. De leerkracht heeft goed opgemerkt dat mijn dochter goed kan rekenen, maar door de te geringe woordenschat de sommen niet altijd goed begreep. Daarom heeft de leerkracht actie ondernomen.

De leerkrachten nemen de problemen van ons kind serieus en doen er alles aan om ons kind qua ontwikkeling op niveau te krijgen.

Ik ben goed geïnformeerd over de mogelijkheden en mijn stem was doorslaggevend in het geheel

Toen ik belde, werd ik al snel teruggebeld. We kregen een duidelijke uitleg in een persoonlijk gesprek. Er zijn meer persoonlijke gesprekken geweest. We konden altijd om hulp vragen en even bijpraten.

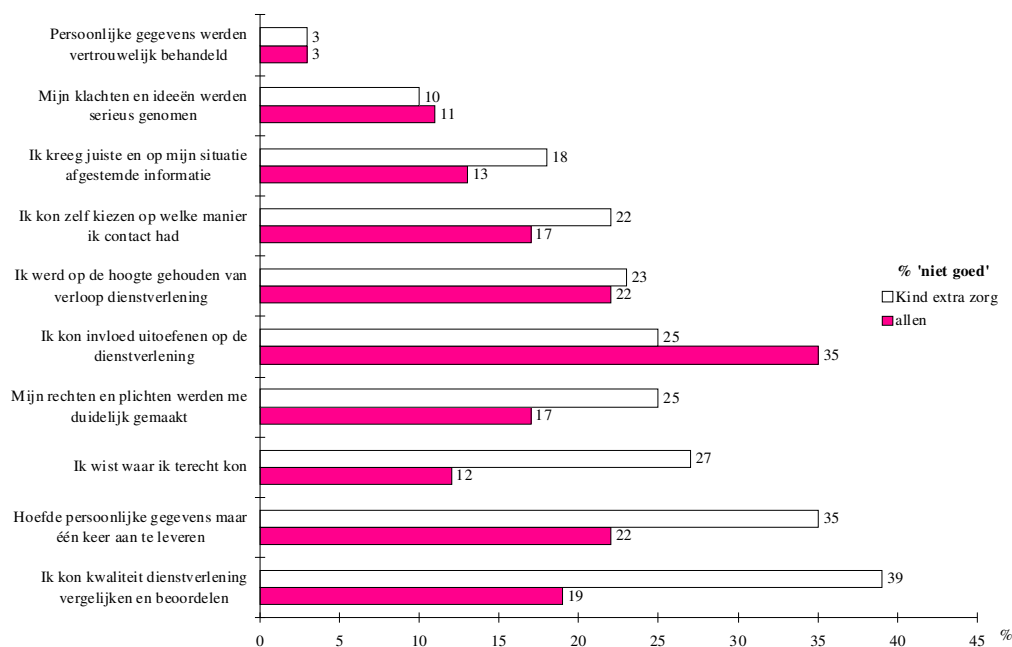
Onze zoon heeft extra begeleiding nodig d.m.v. logopedie. Om uit te sluiten dat hij een slecht gehoor heeft of een laag IQ is er een gehoortest afgenomen en is zijn IQ door een psycholoog getest. Door de juf van de basisschool en de logopediste zijn wij hierop gewezen. Deze onderzoeken waren niet verplicht maar waren bedoeld om eerstgenoemde uit te sluiten. Hierdoor hoeft zijn logopedie niet aangepast te worden en kan hij normaal gestimuleerd worden in zijn spreken en woordenschat. Wij hebben de aangeboden onderzoeken erg gewaardeerd.

Er werd goed gekeken naar de specifieke hulp die mijn kind nodig had. Er werd niet volgens de 'hokjes' uit de boekjes gewerkt.

Kwaliteitsnormen

Ouders of verzorgers van kinderen waar extra zorg of aandacht voor nodig is zijn duidelijk minder tevreden over de *mate waarin men gegevens slechts één keer hoeft aan te leveren* ('gemakkelijke dienstverlening'). Maar liefst een derde (35%) noemt dit niet goed. In 2009 was dit nog 22%. Nog ontevredener is men over de *mate waarin men de kwaliteit van de dienstverlening kon vergelijken en beoordelen* ('verantwoordelijk beheer': 39% vindt dit niet goed, was 24% in 2009).

Verder is grofweg een kwart ontevreden over de *mate waarin men op de hoogte werd gehouden van het verloop* ('transparante dienstverlening'), de *mate waarin men zelf invloed kon uitoefenen op de dienstverlening* ('actieve betrokkenheid'), de *mate waarin men precies wist waar men terecht kon voor informatie en hulp* en de *mate waarin duidelijk gemaakt werd wat rechten en plichten waren*.



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Op de vraag naar verbeteringsuggesties zien we bovenstaande terug. Er is relatief veel onduidelijkheid over wanneer er nu wel en wanneer er geen PGB wordt toegekend. Het begin van het proces is vaak moeizaam, zeker als de indicatie een complexe of weinig voorkomende situatie of aandoening betreft.

Opvallend vaak wordt naar de basisschool gewezen. Men vindt vaak dat school de aanvragen niet serieus genoeg neemt, dat er op de school onvoldoende deskundigheid aanwezig is en dat leerkrachten of intern begeleiders ‘te lang talmen’. Het omgekeerde komt overigens ook voor: er wordt – in de ogen van de ouders – te snel een stempel op een kind gedrukt waar het niet meer vanaf komt.

De school is helemaal niet voorbereid op kinderen met problemen. Dat is de reden dat onze zoon uiteindelijk is thuis komen te zitten. En dit al 5 maanden! We zijn al sinds januari bezig om PGB aan te vragen, dit ligt nu bij het zorgkantoor, in de hoop dat het goedgekeurd wordt. Wel zijn we al gestart met begeleiding thuis en deze persoon gaat vanaf volgende week ook mee naar school. Omdat de indicatie niet vaak voorkomt, is het heel erg moeilijk om duidelijk te maken hoe ernstig het is en om de juiste hulp te krijgen.

Nadat de bal eenmaal aan het rollen was, werd de aanvraag snel verwerkt, maar de start duurde eigenlijk te lang (voornamelijk door een te lang talmen van de school als ik me dat goed herinner).

School kijkt niet alleen naar het kind, maar vooral naar de financiën. De communicatie naar de ouders is slecht.

Ik vind dat de basisschool er lang mee heeft gewacht alvorens ons door te verwijzen naar de psychiatrische instelling.

Als ouder moet je oeverloos overal achteraan zitten, anders gebeurt er niets of laat men het op z'n beloop, met als gevolg dat het kind de dupe is. Daarbij wordt de ouder het gevoel gegeven dat het allemaal wel meevalt. Als bij de school dan na lang 'zeuren' het kwartje valt, blijkt het inderdaad niet mee te vallen.

Als ouders zijnde de school moeten sturen naar welke instanties of acties er uitgevoerd moeten worden terwijl wij niet weten welke wegen er te bewandelen zijn. Hulp en of initiatief kwam moeilijk van de grond.

Men luistert totaal niet naar ouders. Als een kind een stempel heeft opgekregen dan deugt er meteen niets meer aan je kind, terwijl er voor die tijd geen enkel probleem was op school.

De organisaties die de aanvragen moeten behandelen en beoordelen wordt door sommige respondenten starheid, bureaucratie of te weinig openheid verweten. Ook zou men graag zien dat er minder tijd lag tussen de aanvraag en de besluiten. De indicatiestellingen zouden transparanter mogen en – nogmaals – de dienstverlening zou over minder schijven moeten lopen.

Ten eerste wordt alles op voorhand afgewezen, pas als je in bezwaar komt wil deze organisatie luisteren en een vraag honoreren, dat is NIET de manier waarop een overheidsinstelling de burger dient te behandelen.

Ik heb een jaar moeten wachten, om toestemming te krijgen, voordat er een beslissing werd genomen. Ik heb maandelijks gebeld. Hun reactie: druk druk druk. Volgens mij kan een beslissing binnen een maand worden genomen.

De manier van herindiceren. Dit is veel te omslachtig, de eisen zijn niet helemaal reëel en de organen zoals Bureau Jeugdzorg zijn ontoegankelijk. De uitvoering van de indicatie is zo ingewikkeld dat we er niks mee kunnen (PGB).

Beter luisteren naar wat ouders en kind willen, het over minder schijven laten lopen, zorgen dat dingen sneller geregeld worden, dat er eerder hulp is.

4.7 Scheiding

Iets minder dan 2% van de Nederlanders heeft het afgelopen jaar direct te maken gehad met een scheiding (of de ontbinding van een samenlevingscontract).

39 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'scheiding'

	Scheiding (n = 79)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	1,6	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,3	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	18%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	36.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,8	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	5,7	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	24,6	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)		
	Gemeente 73%	38%
	Belastingdienst 72%	23%
	Huisarts 51%	25%
	Pensioenfonds 46%	7%
	Woningcorporatie 27%	4%
	Onderwijsinst. 25%	12%
	SVB 15%	3%
	UWV 14%	9%
	Waterschap 14%	3%
	Kinderopvang 13%	4%
	Ziekenhuis 13%	19%
	GSD 11%	3%
	Politie 11%	9%
	WMO-loket 9%	4%
	Consultatiebureau 8%	3%
	Kadaster 8%	3%
Ingang van de keten	Gemeente 31%	23%
	Huisarts 15%	12%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	5,5	6,2

Keten

De keten van organisaties waar mensen die gaan scheiden mee te maken krijgen bestaat gemiddeld uit bijna zes (5,7) organisaties. Dit is twee keer zo lang als gemiddeld (2,9). Hiervan zijn de gemeente, de Belastingdienst, de huisarts en het pensioenfonds de belangrijkste. Particuliere organisaties als mediators en advocaten zijn hier niet bij inbegrepen.

Geen van deze organisaties kan worden aangemerkt als dé ingang naar de overheid: 31% begint bij de gemeente en 15% bij de huisarts.

Waardering

Mede door het grote aantal organisaties waar mensen die in een scheiding liggen mee te maken krijgen, is de waardering voor de overheidsdienstverlening lager dan gemiddeld. De keten van overheidsdienstverleners wordt gewaardeerd met een 6,3, terwijl het landelijke gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen op een 6,7 ligt. Bijna een vijfde (18%) geeft een onvoldoende. Ook in 2009 werd de levensgebeurtenis *scheiden* met een 6,3 gewaardeerd.

De lagere waardering dan gemiddeld ligt niet per se aan de dienstverlening die door de *individuele organisaties* wordt geleverd (die wordt gewaardeerd met een 6,8, min of meer gelijk aan het gemiddelde van 6,9), maar wel aan de *samenwerking* tussen de ketenpartners. De samenwerking wordt met een magere 5,5 beoordeeld, terwijl dat gemiddeld op een 6,2 ligt. Vaak geeft men als antwoord op de vraag ‘waarom men de samenwerking laag waardeert’ het antwoord dat die samenwerking er niet is. Enkele citaten:

Iedere keer hetzelfde verhaal ophangen over een scheiding bij de gemeente en bij belasting, daar word je ook niet vrolijk van. De dossiers zijn voor de Belastingdienst gemakkelijk opvraagbaar bij de gemeente en andere organisaties.

De belasting gaf de SVB de schuld van fouten die ze zelf maakte en waar ik voor op kon draaien.

Men weet van elkaar niet hoe de gang van zaken is: volgorde van afhandelen, prioriteiten, benodigdheden, structuur, etc.

Aangaande de betreffende organisaties was volgens mij samenwerking niet heel veel aan de orde of nodig. Wat ik slecht vond was de gemeente die de belastingen door Tricijn²² laat afhandelen, ik zelf met Tricijn over enkele zaken contact moet opnemen. De gemeente gaf de indruk zelf maar summier gewijzigde informatie aan deze organisatie door te geven.

Ik heb geen enkele samenwerking waargenomen. Wat er onderling besproken wordt is voor mij als klant compleet onduidelijk

Positieve ervaringen

Ruim de helft (56%) waardeert de *keten van overheidsdienstverleners* met een 7 of hoger. Hier enkele toelichtingen op deze positievere oordelen:

Omdat het naar mijn tevredenheid werd afgehandeld, al duurde het af en toe iets te lang.

Omdat alle instellingen er snel en soepel mee omgingen.

Ik vind dat ik goed ben behandeld. Goede hulp heb gekregen en de dingen die voor mij geregeld moesten worden werden ook keurig gedaan. Niks geen klagen dus.

Alles was overzichtelijk, snel te vinden als je zocht naar informatie.

²² Een bureau dat (lokale) belastingen heft en int voor waterschappen en andere lokale en regionale overheden.

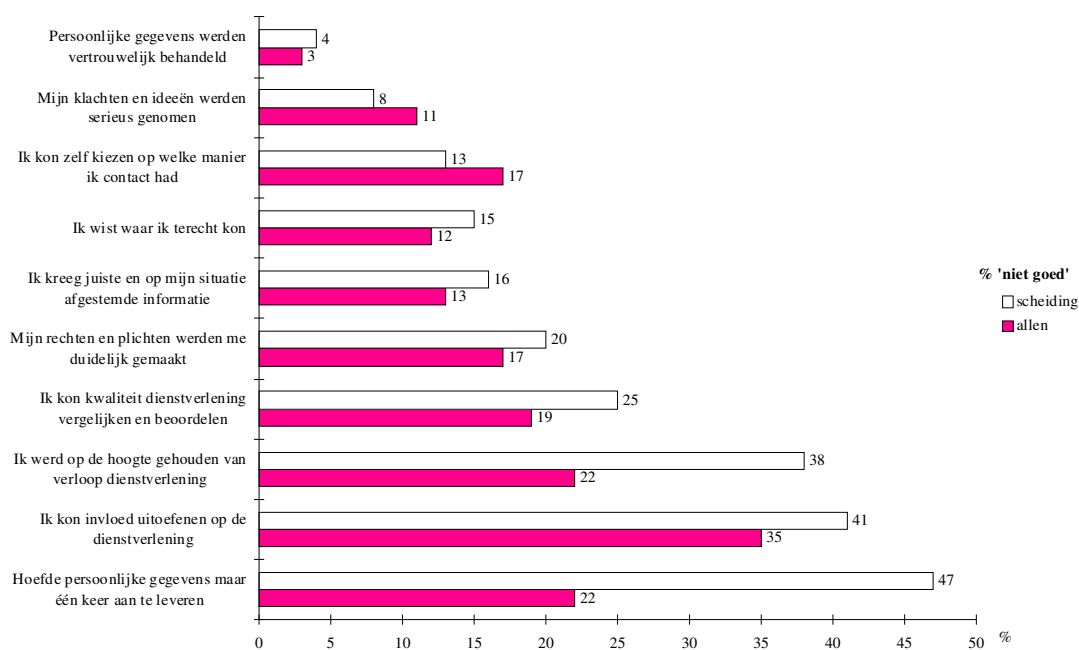
Kwaliteitsnormen

Burgers die verwickeld zijn in een scheiding zijn ontevreden over het feit dat ze steeds opnieuw dezelfde informatie moeten geven. Met zo veel organisaties in de keten gaat dat storen. Een respondent zegt hierover: ‘Blijkbaar worden gegevens niet goed overgedragen of opgenomen in het eigen bestand. Ieder apart wil eigen info hebben’. Met de stelling *Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar een keer aan te leveren* is dan ook slechts 43% het eens en 47% is het er mee oneens. Gemiddeld is dat respectievelijk 61% en 22%.

Ook ontevreden is men over de mate waarin men *zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop het probleem werd afgehandeld*. Van degenen die scheiden is 41% hierover ontevreden, gemiddeld is dat 35%.

Ten slotte wordt er in de keten die in actie komt bij een scheiding te weinig aandacht besteed aan het terugkoppelen van informatie. Bijna vier op de tien (38%) zijn niet tevreden over de mate waarin men *op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de dienstverlening*. Gemiddeld geldt dat voor slechts 22%.

40 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (Scheiding)



Bron: TNS NIPO, 2010

Uit de antwoorden op de vraag ‘wat kan er beter?’ blijkt dat een leidende rol van overheid in deze levensgebeurtenis gemist wordt. Er wordt gewezen op commerciële mediators die hun zaakjes beter op orde hebben en waarvan geleerd kan worden. Verder verwacht men van de overheid dat er adequaat wordt omgegaan met informatie en dossiers, deze ook weet over te dragen van – bijvoorbeeld – gemeente naar Belastingdienst en dat men in staat is te verwijzen naar de juiste loketten.

Waar te beginnen?

Een overzicht wat er allemaal geregeld moet worden bij een scheiding

Een website als leidraad met links

Duidelijker aangeven waar je in dit soort gevallen aan moet denken en bij wie je daarvoor terecht kan

Wat beter luisteren naar de echte problemen.

Info over RECHTEN en plichten

Directer en concreter handelen. En meteen doorverwijzen naar de juiste loketten en personen

Meer samenhang en informatie maar een keer aanleveren

De samenwerking tussen verschillende zorgorganisaties, zodat je niet elke keer hetzelfde verhaal hoeft te doen

Persoonlijk te woord staan, en niet steeds door een ander zodat je weer het verhaal moest doen....

Wachttijden verkorten, betere bereikbaarheid instanties en niet meer overal dezelfde papieren inleveren.

Ik heb helemaal niets van de overheid cq. gemeente gehoord of gezien, behoudens een bewijs van scheiding bij de gemeente waar ik woon. Waar ik zelfs nog voor moest betalen ook. Dit scheidingbewijs kwam via de advocaat bij mij. Uit zichzelf hoor je niets. Zelfs de gemeentelijke belasting is nog niet verlaagd in verband met een een-persoonshuishouden.

De belastingdienst is werkelijk waardeloos wat betreft informatie en doorstroomtijden. Houden geen enkele rekening met de persoonlijke situatie van mensen, maken fout op fout en zijn daar totaal niet op aanspreekbaar, je bent als burger totaal afhankelijk van hun grillen en nukken en zin en tijd om zaken op te lossen af te handelen.

Snellere afhandeling - teveel formulieren invullen

Afhandeling bij Gemeente, minder ambtenarij zou de gemeente echt sieren. Extra gemeentelijke belasting betalen voor een 2 persoonshuishouding terwijl de partner slechts 4 dagen van dit jaar nog op dit adres gewoond heeft, is toch wel bureaucratie van de eerste orde.

Het gaat over teveel schijven. Teveel verschillende mensen werken aan mijn dossier.

Ik vond dat de woningcorporatie me niet serieus nam. Ze hebben mij niet aan een woning kunnen helpen, in tijden dat ik dat echt nodig had!

Ik heb alles via Internet opgezocht. Overheid is met name zakelijk gericht. Mediators zijn veel commerciëler. De rechten en plichten bij een scheiding zijn niet meer van deze tijd. Fiscus is vaak nog de lachende derde.

Meer duidelijkheid met betrekking tot regels. Niet als je met een medewerker gepraat hebt en je komt de volgende keer weer, dat er dan iets heel anders verteld wordt.

Beter luisteren & privacy

Er kan met meer privacy gehandeld worden. Beter geluisterd naar de concrete situatie en daarvoor een toepasbare oplossing gegeven worden.

Beter luisteren naar wat de mensen willen en hun privacy respecteren.

4.8 Begonnen als ondernemer

De levensgebeurtenis ‘begonnen als zelfstandige’ of ‘als ondernemer’ is getalsmatig een relatief kleine, maar economisch voor Nederland een belangrijke gebeurtenis. Van alle Nederlanders geeft een kleine 2% aan de afgelopen twaalf maanden te zijn begonnen als ondernemer, het betreft zo’n 250.000 personen. Dit kan variëren van beginnen als ZZP’er of freelancer of het starten van een VOF of BV.

Keten

De startende ondernemer heeft te maken met gemiddeld zo’n drie organisaties waarvan de Kamer van Koophandel en de Belastingdienst verreweg de belangrijkste zijn. Het begrip ‘overheid’ in ‘overheidsdienstverlening’ behoeft enige nuancering, aangezien de Kamer van Koophandel geen overheidsorganisatie is maar particulier initiatief. De meeste beginnende ondernemers (65%) starten echter wel bij de Kamer van Koophandel. Gemeente, UWV of CWI (ondertussen gefuseerd) en GSD spelen een bescheidener rol in de keten.

41 | Kerncijfers levensgebeurtenis ‘Begonnen als ondernemer’

	Begonnen als ondernemer (n = 83)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	1,9%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,7	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	11%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	30.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,8	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	3,1	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	11,2	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Belastingdienst 86%	23%
	KvK 83%	4%
	Gemeente 19%	38%
	UWV 17%	9%
	GSD 5%	3%
Ingang van de keten	KvK 65%	1%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	6,3	6,2

Waardering

De startende ondernemers zijn redelijk tevreden over de overheidsdienstverlening: men geeft de *keten van organisaties* een 6,7, wat overeen komt met het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen. De waardering voor de *keten* is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen.

De *individuele organisaties* waar de startende ondernemers mee te maken hebben, krijgen gemiddeld een 6,8, ongeveer gelijk aan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9).

De *samenwerking* tussen ketenpartners wordt met een 6,3 beoordeeld. Over de samenwerking zeggen enkele beginnende ondernemers het volgende:

Je merkt gewoon dat de communicatie tussen de verschillende overheidsinstanties niet optimaal verloopt.

Ik heb het gevoel dat er tussen sommige wel enige samenwerking is maar dat is echt heel beperkt.

Belastingdienst en KvK werken goed samen, CWI en UWV werken maar gedeeltelijk samen. Mijn contactpersoon is van het CWI, maar voor inhoudelijke vragen werd ik doorverwezen naar UWV. Er is totaal geen samenwerking tussen CWI en KvK.

Positieve ervaringen

Tweederde geeft de *keten van dienstverleners* een 7 of hoger en dit wordt onder andere als volgt toegelicht:

Je werd altijd correct te woord gestaan, op de juiste manier doorverwezen naar bepaalde loketten, en niet van het kastje naar de muur gestuurd

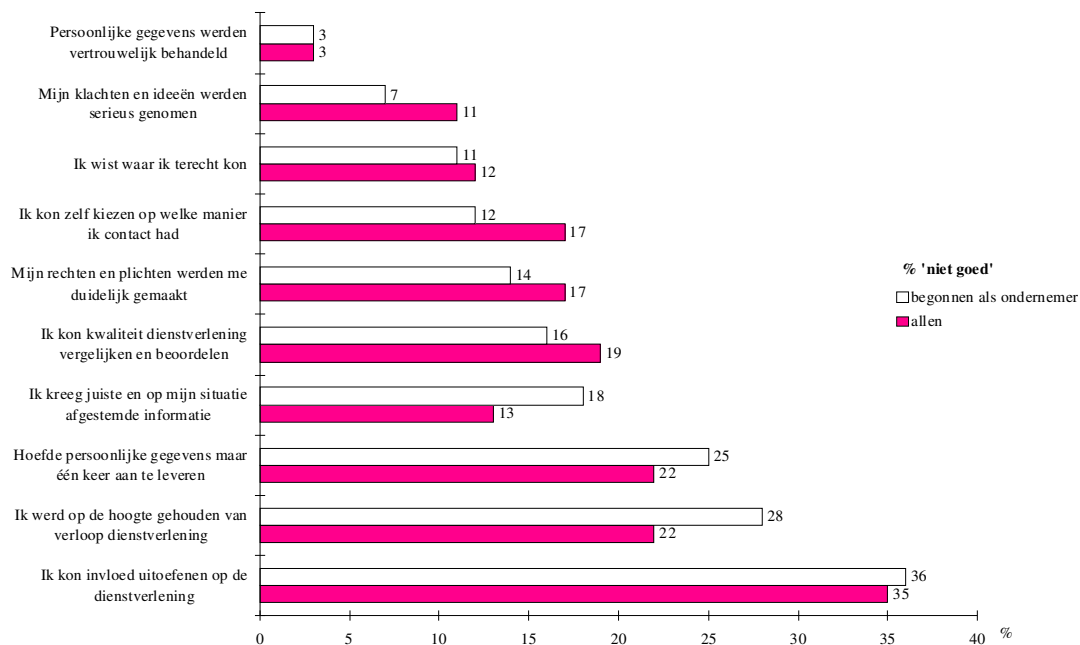
Ik geef een 8 omdat het allemaal prima verliep maar er toch ruimte moet blijven voor verbetering in de toekomst

Ik werd bij zowel de KvK als de Belastingdienst uiterst bekwaam en snel geholpen.

Kwaliteitsnormen

Van de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode worden vooral ‘actieve betrokkenheid’ (Ik kon invloed uitoefenen op de dienstverlening), ‘transparante dienstverlening’ (op de hoogte gehouden van het verloop) en ‘gemakkelijke dienstverlening’ (gegevens maar één keer aanleveren) laag gewaardeerd: een kwart tot een derde is hierover ontevreden.

42 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (begonnen als ondernemer)



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Ondernemers willen snel aan de slag en zijn doorgaans ‘geen juristen’, zoals een van de ondervraagden het omschrijft. Maar de regels en wetten dwingen ze zich wel te verdiepen in de (juridische) materie: ‘Je wordt helemaal gek van alle regels en uitzonderingen, alleen al voor wat de BTW betreft’.

Men wordt naar eigen zeggen door de Kamer van Koophandel doorgaans goed op weg geholpen, maar bij de Belastingdienst treft men vaak ‘weinig ter zake kundige mensen’ aan, veel ‘bureaucratie’ en ‘te oppervlakkige informatie’. ‘Foldertjes zeggen niets’, zegt een ontevreden starter, hij wil liever deskundige, persoonlijke begeleiding. Enkele citaten – antwoorden op de vraag “wat kan er beter?” – illustreren de belangrijkste knelpunten:

Er kan veel beter geluisterd worden naar de klacht, het probleem of het verzoek. Als iemand het antwoord niet weet, zou het nagevraagd moeten worden bij iemand die het wel weet en zou je geen onzinantwoord moeten krijgen dat je doet besluiten om nog een keer te bellen in de hoop dat je iemand anders aan de telefoon krijgt, zodat je wel het benodigde antwoord krijgt.

Al die telefoontjes steeds maar weer. En dan weet de nieuwe persoon niet waar het over gaat. Dus weer opnieuw je verhaal. En de keuzemenu's!

De deskundigheid van medewerkers van de Belastingdienst strekt zich vaak niet verder uit dan wat algemene regelkennis. Dit bemoeilijkt de communicatie in vraagstellingen, waardoor het proces wordt vertraagd. Dit geldt echter niet voor de KvK, die heeft me perfect geholpen.

De enorme berg regels verminderen. ZZP-ers zijn meestal specialisten en geen juristen of administrateurs. Ik heb erg veel verkeerd gedaan, omdat ik dingen niet wist en vervolgens elke logica ontbrak om er op rationele gronden vanuit te gaan dat die regels zo in elkaar zouden zitten.

4.9 Opleiding begonnen

Zo'n 6% van de Nederlanders is de afgelopen twaalf maanden gestart met een school, opleiding of cursus.

Keten

De startende student heeft hierbij te maken met relatief weinig organisaties, gemiddeld 2,3. De belangrijkste organisaties zijn de onderwijsinstelling (doorgaans HBO, MBO, Universiteit, VMBO of een particulier opleidingsinstituut) en Informatie Beheer Groep (IBG)/Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Meestal – in 60% van de gevallen – begint de aankomend student bij de school of universiteit. IBG/DUO is zelden de 'ingang' van de keten, slechts in 4% van de gevallen.

43 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'een opleiding begonnen'

	Opleiding Begonnen (n = 54)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	6%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,6	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	17%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	135.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,6	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	2,3	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	18,0	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	Onderwijsinst. 63%	12%
	IBG/DUO 20%	3%
	Belastingdienst 17%	23%
	Gemeente 9%	38%
	Bibliotheek 6%	8%
	Pensioenfonds 6%	7%
	Kinderopvang 6%	4%
	Huisarts 4%	25%
	UWV 3%	8%
Ingang van de keten	Onderwijsinst. 60%	7%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	5,6	6,2

Waardering

De beginnende scholieren en studenten zijn ongeveer net zo tevreden over de overheidsdienstverlening door de keten als gemiddeld: men geeft de *keten van organisaties* een 6,6, iets lager dus dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,7). Deze waardering is de afgelopen drie jaar niet significant gedaald of gestegen. Circa een op de zes beginnende scholieren of studenten geeft de overheidsdienstverlening een onvoldoende, dit komt neer op zo'n 135.000 mensen die ontevreden zijn.

De *individuele organisaties* waar de startende studenten mee te maken hebben, krijgen gemiddeld een 6,6, iets lager dan het gemiddelde voor alle levensgebeurtenissen (6,9). Ook de *samenwerking* tussen de ketenpartners – met name onderwijsinstellingen, IBG en Belastingdienst – wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd (een 5,6 versus een 6,2). Over de samenwerking zeggen enkele studenten het volgende:

Je zou één centraal kantoor moeten hebben voor inschrijvingen. Ik heb maar liefst vier verschillende bevestigingsbrieven op mijn opleidingsaanvraag gekregen.

Er was een (papieren) bewijs van inenting (hepatitis) nodig voor de HBO-V-opleiding. Beetje omslachtig: van huisarts naar GGD. GGD wilde aanvankelijk dit bewijs niet overhandigen: kennelijk gewend om dit aan de huisarts door te bellen. Dat kan mijns inziens een stuk soepeler!

Positieve ervaringen

Twee derde (67%) van de startende scholieren en studenten geeft een 7 of hoger aan de *keten van dienstverleners*. Degenen die positief zijn verwijzen voornamelijk naar de scholen en (soms particuliere) onderwijsinstellingen, de andere ketenpartners komen in deze toelichtingen niet voor:

Alles liep goed en volgens verwachting. We hebben soepel gekregen wat we wilden en waar we voor in aanmerking kwamen.

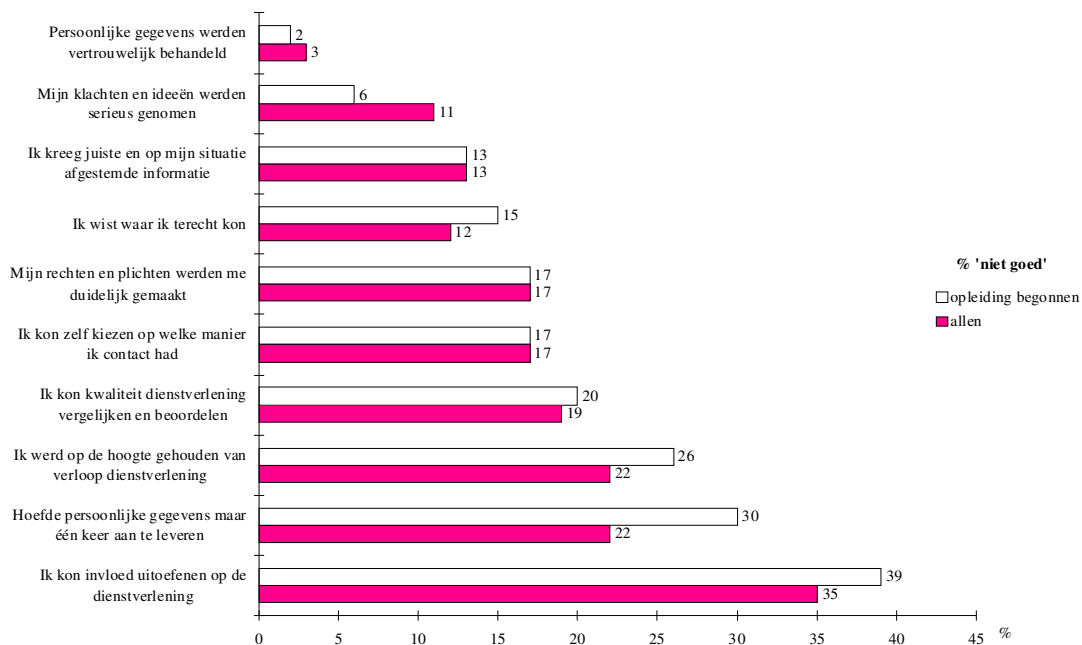
Goed voor elkaar (goede leerkracht, goede instelling, goed leermateriaal, goede lestijden)

Vanwege de totale klantvriendelijkheid van deze particuliere organisatie.

Kwaliteitsnormen

Bijna vier op de tien studenten (39%) zijn ontevreden over de kwaliteitsnorm 'actieve betrokkenheid' (Ik kon invloed uitoefenen op de dienstverlening). Ten opzichte van vorig jaar is dit percentage gestegen (in 2009 was nog 29% hier ontevreden over). Verder wenst men 'gemakkelijker dienstverlening': 30% is ontevreden over de mate waarin men gegevens slechts één keer hoeft aan te leveren, dit was in 2009 nog slechts 15%. Ten slotte is een kwart (26%) ontevreden over de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van het verloop ('transparante dienstverlening') en ook dit is een stijging (was 17% in 2009).

44 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (opleiding begonnen)



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Op de vraag ‘wat kan er beter?’ worden opmerkingen gemaakt die te maken hebben met het gestandaardiseerde werk van IBG en de onderwijsinstellingen. Meerdere respondenten maken melding van zaken die dubbel ingevuld moeten worden en gegevens die zoek raken.

Ik moest gegevens opsturen, heb dit met zekerheid correct gedaan, kreeg echter het bericht dat er 'iets' zou ontbreken en moest alles opnieuw aanvragen, maar dat was te laat. Het was na de gestelde termijn. (Gaat over lerarenbeurs)

Ik heb meerdere malen dezelfde persoonlijke gegevens moeten aanleveren, omdat personen bij de IBG blijkbaar niet op de hoogte waren van het werk van hun collega's.

Ik heb verschillende keren dezelfde persoonlijke gegevens moeten aanleveren, om vervolgens na de derde keer te horen dat er toch nog iets miste. Verder waren niet al mijn oude diploma's goed geregistreerd bij de IBG.

Mij op de hoogte houden! Dit geldt voor de IB-groep en het UWV. Reageren op mijn verzoek of mijn wijzigingen.

Vooraf bij DUO onnodig veel info aan moeten leveren en ook verkeerde peiljaar voor inkomen is meegenomen

Persoonlijke touch. Je krijgt snel een hokjesgevoel, alles werkt gestandaardiseerd volgens vaststaande protocollen. Als je daar op enige manier van af wilt of moet wijken, dan lijkt dit moeilijk of niet te kunnen. Erg log en bureaucratisch.

U stelt vragen over twee door mij benaderde instanties en vraagt een oordeel over beide instanties. De ene is beter dan de andere maar ik kan ze niet onafhankelijk beoordelen. De Belastingdienst heeft mij beter geholpen dan de MBO-school waar we zeer ontevreden over zijn.

4.10 Immigratie

Circa een half procent van de ondervraagden heeft in de directe omgeving te maken gehad met immigratie – hetzij als immigrant, hetzij als partner van iemand die een verblijfsvergunning in Nederland heeft aangevraagd.

45 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'Immigratie'

	Immigratie (n = 72)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	0,4%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,0	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	31	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	16.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	6,6	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	6,0	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	27,9	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)		
	Gemeente 72%	38%
	IND 71%	0%
	Belastingdienst 46%	23%
	NL Ambassade 39%	0%
	Huisarts 32%	25%
	UWV 22%	9%
	Onderwijsinst. 22%	12%
	GGD/GG&GD 21%	3%
	SVB 14%	3%
	GSD 13%	3%
	Douane 10%	4%
	Ziekenhuis 10%	19%
	Postbus 51 10%	1%
Ingang van de keten	IND 43%	0%
	Gemeente 24%	23%
	NL Ambassade 13%	0%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	5,2	6,2

Keten

De keten voor immigranten is lang: men heeft contact met zo'n zes organisaties, terwijl dat gemiddeld drie organisaties zijn. De IND en de gemeente zijn de belangrijkste, waarvan de IND het vaakst de organisatie is waar men begint (43%), gevolgd door de gemeente (24%) en

de Nederlandse Ambassade (13%). Andere organisaties waar nieuwkomers in Nederland mee te maken kunnen krijgen zijn de Belastingdienst, de huisarts, de UWV, een onderwijsinstelling en de GGD.

Waardering

Immigranten (of hun partners) zijn minder tevreden over de overheidsdienstverlening: men geeft de *keten van organisaties* een 6,0 waar dat gemiddeld een 6,7 is. Ten opzichte van 2009 is dit hetzelfde cijfer. Het grote aantal organisaties in de *keten* lijkt debet te zijn aan deze lagere waardering. De *individuele organisaties* waar immigranten mee te maken hebben krijgen gemiddeld een 6,6, ook (iets) lager dan gemiddeld (6,9). Maar de *samenwerking* tussen de ketenpartners wordt met een 5,2 maar liefst een heel punt lager gewaardeerd dan gemiddeld.

De samenwerking (of het ontbreken daarvan) tussen de ketenpartners roept vooral klachten over het steeds weer moeten aanleveren van persoonlijke gegevens. Vooral tussen de gemeente en de IND zou het doorgeven van informatie beter kunnen, zo blijkt uit de toelichtingen:

Men werkt langs elkaar heen. Gemeentebalie bij de IND wil of krijgt geen inzage bij elkaar.

Ik ben een jaar geleden getrouwd en documenten die de IND heeft moest ik weer gaan halen in Thailand, omdat de gemeente ze ook wil. Werken gewoon langs elkaar heen. Gemeente kan dit soort informatie gewoon bij de IND opvragen.

Gemeente had de voorinschrijving niet doorgestuurd naar IND. Bij de MVV-aanvraag²³ moeten documenten worden overlegd over opleiding ten bate van de vrijstelling inburgeringscursus. Bij de gemeente moest dat weer gebeuren. Lijkt me overbodig.

Toen we bij de gemeente kwamen om ons in te schrijven kregen we te horen dat we eerst naar de IND moesten voor een bewijs dat we ons daar gemeld hadden, terwijl die juist hadden gezegd dat we ons eerst in moesten schrijven bij de gemeente.

Welke samenwerking? bij elke instelling moet je weer precies hetzelfde aanleveren

Er is totaal geen samenwerking tussen een of meerdere organisaties. Ieder werkt op eigen houtje.

Ze weten niets van elkaars doen en laten. Hebben allemaal dezelfde gegevens nodig. Het is toch een computer tijdperk, met een eigen BSN nummer zou je de gegevens moeten kunnen linken met elkaar. Heel veel zaken worden dubbel gedaan of helemaal niet.

Je moet nog steeds op alle verschillende plekken dezelfde gegevens aanleveren. Verschillende instanties hanteren verschillende criteria / bewijzen voor de te overleggen documenten.

Vooral organisaties als het ministerie en ambassades functioneren tot waar hun bureau ophoudt, en geen centimeter verder. Als ze iets naar een ander kunnen doorschuiven: graag. Er bestaat geen service-mentaliteit.

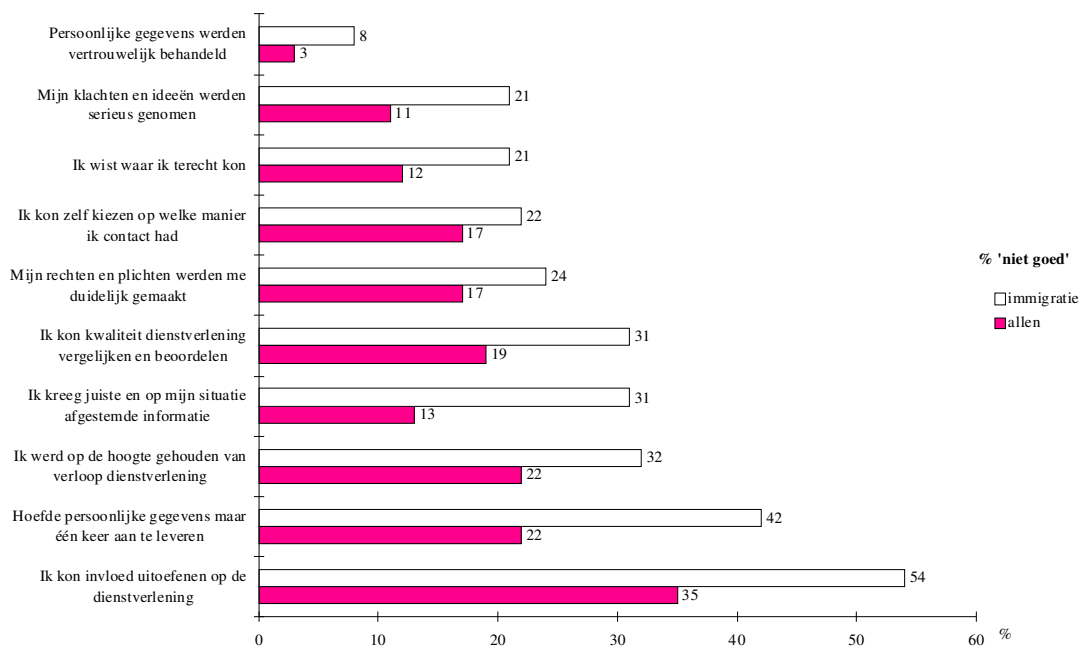
²³ Een MVV is een inreisdocument voor personen ten behoeve van een verblijf van meer dan 90 dagen in Nederland.

Kwaliteitsnormen

Van de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode wordt vooral de *mate waarin men zelf invloed kan uitoefenen op de eigen dienstverlening* laag gewaardeerd: ruim de helft is hierover ontevreden. Dit is overigens wel een verbetering ten opzichte van 2009: toen was 75% hierover ontevreden.

Ook het feit dat men *persoonlijke informatie meerdere keren moet aanleveren* wordt – zoals hierboven al werd geïllustreerd – relatief vaak (42%) als ‘niet goed’ bestempeld. Ook wordt men – naar eigen zeggen – in een derde van de gevallen niet *op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening* en krijgt men (eveneens in een derde van de gevallen) *niet de juiste en op de eigen situatie afgestemde informatie*. Dit laatste percentage (31%) is fors hoger dan het gemiddelde (13%). Ten opzichte van 2009 zijn deze scores niet significant hoger of lager.

46 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (immigratie)



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Gevraagd naar verbeteringsuggesties komt aan de orde: meer samenwerking, **één punt of loket** waar alle informatie in een keer wordt gegeven. Verder vraagt men zich af of wachttijden niet korter kunnen en – indien het langer duurt – men beter op de hoogte kan worden gehouden van het verloop van de behandeling. Er worden veel opmerkingen gemaakt over de manier waarop men bejegend wordt: dit zou kunnen met meer inlevingsvermogen en vriendelijkheid. Ten slotte wordt enkele keren gemeld dat gemeenten de verplichte inburgering actiever en duidelijker kunnen aanbieden. Aldus de respondenten:

Samenwerking en één loket

De diensten werken niet met elkaar samen, je wordt onheus behandeld, er wordt halve informatie gegeven en de volgende keer komt er weer iets nieuws bij, wat je dan weer niet bij je hebt.

Eén loket waarin iemand die immigrereert, terecht kan met al zijn vragen en problemen. Met name bij de gemeente zou dit kunnen. Immers, daar moet je toch heen om ingeschreven te worden in het bevolkingsregister. Je moet nu alles zelf uitzoeken.

Het overzicht. Je moet zelf door schade en schande achter zaken komen die van te voren duidelijk gemaakt hadden kunnen worden. Het gaat over te veel schijven en de weg er naartoe moet je zelf maar uit zoeken. Voor iemand die net aan Nederlands spreekt is dat al helemaal niet te doen

Welke documenten je echt nodig hebt. Wat op de formulieren staat klopt vaak niet. Meestal hebben ze meer nodig. Je krijgt meestal wel een brief terug met de vraag voor andere documenten.

Wachttijden en op de hoogte houden

Doorlooptijd. Of als dat niet mogelijk is de klant vaker op de hoogte stellen van de vorderingen.

Ik moest zelf steeds overal achter na bellen. Ik werd totaal niet op de hoogte gehouden

IND neemt te veel tijd, geeft geen informatie (ja het is in behandeling, maar dan houdt het op) vraagt dingen meerdere keren. Bij de IND is aangegeven waar we gingen wonen, waarom moet je het dan bij de gemeente weer aangeven?

De snelheid waarbij aanvragen verwerkt worden. Drie maanden wachten op een besluit na indiening van documenten is veel te lang.

De kosten zijn hoog, procedures zijn onduidelijk en de wachttijden zijn enorm hoog

De snelheid en manier van voortgang communiceren

Afgrijselijk lange wachttijd, zowel per telefoon als per brief. Met name bij een eerste afwijzing. Na tweede verzoek krijg je binnen drie weken antwoord, heel netjes. Meer helderheid in de in te dienen bewijsstukken, zeker voor een vervolgaanvraag verblijfsvergunning, want nu lijkt het erop dat alle bewijsstukken opnieuw aangeleverd moeten worden, dus moet ik te zijner tijd daar opnieuw een langdurend telefonisch gesprek aan wijden.

Meer inleving, meer op de persoon afstemmen, meer commitment

Iets meer naar de mensen luisteren en vertrouwen. Je hebt altijd het gevoel van de kleine burger tegen de grote organisatie. Je hebt totaal niks in te brengen: erg lastig die vervelende burgers met hun aanvragen. Betalen (veel) en verder je mond houden.

Met name bij de IND ontbreekt er veel. Informatievoorziening aan de telefoon is ronduit slecht. Medewerkers van de IND behandelen je als een stuk vuil aan de telefoon. Dus duidelijkere informatie, betere behandeling.

Informatie van de Belastingdienst is zeer moeizaam te verkrijgen, geen echte uitspraken. geen commitment!

Meer op persoonlijke behoefte afgestemd advies voor taalcursussen. Betere kwaliteit van deze cursussen.

Met name de informatieverstrekking en behandeling bij de gemeente Rotterdam betreffende mijn inschrijving was erg slecht. Het heeft een half jaar en zes individuele bezoeken gekost voordat mijn inschrijving bij de gemeente geregeld en correct was.

Inburgering

De gemeente wist niet dat mijn vrouw moest inburgeren. We zijn zelf maar naar de gemeente gegaan na tweeënhalft jaar.

Betere informatie over inburgering. Bij het ophalen van de verblijfsvergunning werd haast vergeten deze te verstrekken, terwijl dit verplicht was bij de verblijfsvergunning.

Positieve ervaringen

Lang niet alle ervaringen bij de immigratie zijn slecht: bijna de helft (47%) geeft een zeven of hoger. Deze mensen doen verslag van zaken waar degenen die een lager cijfer geven juist om vragen:

Ik heb een acht gegeven omdat de hele procedure om mijn vriend naar Nederland te halen soepel is verlopen. We zijn gedurende de hele procedure op de hoogte gehouden door de IND en er zijn geen problemen geweest (in tegenstelling tot de waarschuwingen/negatieve verhalen die ik over me heen heb gekregen). Kortom, ik ben tevreden.

Alles verliep soepel. Het was duidelijk waar ik heen moest en ik werd goed geholpen en geïnformeerd.

Toen ik had de aanvraag voor de Nederlandse naturalisatie waren de mensen bij de gemeente en vreemdelingenpolitie heel vriendelijk, duidelijk. Ik ben echt heel netjes behandeld.

Over het algemeen een goede afhandeling en een goede feedback.

Vooraf van de IND en van de gemeente hebben we duidelijke informatie gekregen over de immigratie waardoor mijn man is kunnen immigreren naar Nederland.

4.11 Langdurig ziek of gehandicapt

Circa een op de acht Nederlanders (13%) was de afgelopen twaalf maanden langdurig ziek of gehandicapt of had hier in de naaste omgeving mee te maken. Het gaat om een chronische ziekte (37%), lichamelijke handicap (22%), langdurige ziekte (12%) of psychische aandoening (8%). Respondenten die een nadere toelichting gaven, melden (onder meer) dat ze lijden aan longemfyseem, hartziekte, chronische bronchitis, psoriasis en artrose, darmkanker, borstkanker, herseninfarct, dagelijkse migraine, vasculaire dementie, doofheid, longaandoening, burn out en epilepsie.

47 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'langdurig ziek of gehandicapt'

	Langdurig ziek (n = 89)	Gemiddelde alle life events	
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	13%	9,1%	
<i>Waardering dienstverlening</i>			
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	6,7	6,7	
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	15%	16%	
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	250.000	190.000	
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	7,2	6,9	
<i>Keten</i>			
Lengte van de keten (aantal organisaties)	4,2	2,9	
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	24,1	14,1	
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)			
	Ziekenhuis	78%	19%
	Huisarts	72%	25%
	UWV	22%	9%
	WMO-loket	22%	4%
	Thuiszorg	20%	6%
	Gemeente	19%	38%
	Zorgkantoor	11%	3%
	Belastingdienst	11%	23%
	GSD	11%	3%
	Ambulancedienst	10%	2%
	CIZ	9%	3%
	CAK	9%	4%
	Pensioenfonds	7%	7%
	Verslavingszorg	7%	0%
	GGZ	6%	2%
Ingang van de keten	Huisarts	56%	23%
	Ziekenhuis	20%	12%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	6,0	6,2	

Keten

De keten voor langdurig zieken is relatief lang: ze bestaat uit ruim vier (4,2) organisaties. Het ziekenhuis (de specialist) en de huisarts zijn duidelijk de belangrijkste partijen. Maar ook organisaties als UWV, het WMO-loket, de thuiszorg, het Zorgkantoor, de Belastingdienst, de gemeente, GSD en het Centraal Administratiekantoor spelen een belangrijke rol, evenals verschillende specialistische hulpverleners.

Startpunt in de medische keten is vaak (56% van de gevallen) de huisarts. Een op de vijf (20%) noemt het ziekenhuis als ingang voor de keten.

Waardering

Ondanks het grote aantal organisaties waar langdurig zieken mee te maken hebben, is de waardering voor de overheidsdienstverlening gemiddeld (6,7). Dit is onder meer te danken aan de toewijding van *individuele organisaties* die worden gewaardeerd met een 7,2 terwijl dit gemiddeld voor alle levensgebeurtenissen ligt op een 6,9. Vorig jaar noteerden de individuele organisaties gemiddeld ook een 6,9: een significante stijging! Met name het ziekenhuis en het WMO-loket worden door langdurig zieken nu hoger gewaardeerd. De huisarts wordt even hoog gewaardeerd als voorgaande jaren.

De *samenwerking* wordt – met een 6,0 – iets lager dan gemiddeld gewaardeerd. Hierin is ten opzichte van 2009 geen verandering opgetreden. Gezien het relatief grote aantal organisaties, en de wetenschap dat de waardering voor de samenwerking doorgaans afneemt naarmate het aantal ketenpartners toeneemt, is de 6,0 voor de samenwerking redelijk te noemen. Toch kan het altijd beter, zoals deze citaten duidelijk maken.

De gegevens over mijn behandeling en medicijnen werden door ziekenhuis niet doorgegeven aan huisarts

Er was geen enkele samenwerking tussen deze organisaties! De huisarts heeft mij enkel doorverwezen naar de afdeling Maag, Darm en Lever. De bedrijfsarts van het Hoogheemraadschap heeft alleen met mij gesproken, zowel persoonlijk als telefonisch. Met de DUO zowel per email als telefonisch contact gehad.

De medici met name doen ieder hun eigen ding, maar de combinatie zien ze niet. De goede uitzondering is de huisarts. Die stuurde me door naar Almelo, maar daar kan ik nog niet veel over zeggen, want de onderzoeken moeten nog beginnen.

Toen ik in het ziekenhuis aan de beurt was voor een onderzoek wist de arts niet dat ik via de huisarts kwam en nog geen voorgesprek had gehad. Op het controlegesprek bij de specialist in het ziekenhuis bleek dat de uitslag van het onderzoek na 2 maanden nog niet naar de huisarts was verstuurd.

Alleen bij echte noodzaak werden gegevens uitgewisseld, verder zochten ze allen zelf dingen uit, eigen dossierbouw.

De samenwerking met arts en ziekenhuis ging goed. Daarentegen was het UWV vervelend, halsstarrig en begreep mijn situatie niet.

Het overleg tussen huisarts en specialist is te vrijblijvend geweest.

Omdat er geen inlichtingen zijn gedaan van de sociale dienst met de GGZ.

Er wordt niet tussen alle instanties samengewerkt. Dus ik moest meerdere malen hetzelfde verhaal vertellen.

Positieve ervaringen

Zes op de tien (62%) langdurig zieken of gehandicapten waarderen de *keten van overheidssdienstverleners* met een 7 of hoger. Enkele toelichtingen van relatief tevreden patiënten:

Bij ons was alleen belangrijk de aanpassing van de woning, inmiddels ca 15 jaar geleden. De aanvraag en afhandeling zijn toen heel soepel verlopen. Het contact met CIZ betrof vragen over de mogelijkheid te worden opgenomen in een bejaardenhuis. De beoordeling van CIZ en de afwijzing was gedegen onderbouwd en de afwijzing van ons verzoek is als logisch ervaren.

Omdat men veel moeite doet mij in mijn huidige situatie te steunen.

Omdat ik geen enkele negatieve op- of aanmerking heb op de behandeling van mijn Psoriasis en artrose. Van de huidarts krijg ik elk half jaar controle. Ik kan die periode naar wens op gemakkelijke wijze verkorten of verlengen. Telkens krijg ik een recept met drie herhalingen. Tussentijds gebeurt het dat ik een recept nodig heb van de huisarts. Deze gaf vroeger ook herhaalrecepten erbij. Daar is de huisarts een tijd geleden mee gestopt. Hij laat mij graag drie keer in plaats van één keer telefonisch bedienen.

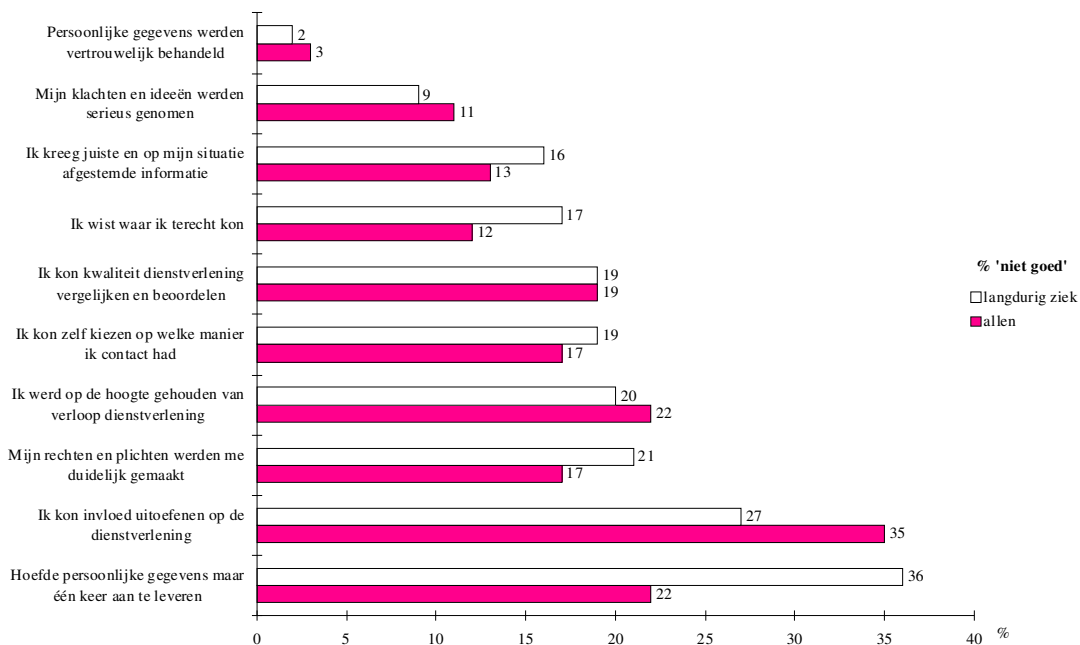
Ben goed geholpen door de GGZ instelling.

Ik werd erg goed behandeld, heel correct. Ze gaven zelf aan waar ik recht op had en daar ben ik heel blij mee. Ik kende deze wereld niet, maar nu is alles duidelijk.

Kwaliteitsnormen

Langdurige of chronische patiënten zijn over het geheel genomen dus niet ontevreden, maar wat echt beter kan is het niet steeds weer moeten *invullen en aanleveren persoonlijke gegevens*. Hierover is ruim een derde (36%) ontevreden, terwijl het gemiddelde op 22% ligt. Ten opzichte van 2009 is dit min of meer dezelfde score (toen was 37% ontevreden). Een kwart is niet te spreken over de mate waarin men *zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop het probleem werd afgehandeld*, al is men hier minder vaak ontevreden over dan gemiddeld: van degenen die langdurig ziek zijn is 27% hierover ontevreden, gemiddeld is dat 35%. Bijna alle aspecten uit de BurgerServiceCode worden dit jaar iets hoger gewaardeerd dan in 2009. Met name de waardering voor de mate waarin *klachten of ideeën serieus werden genomen* steeg: nu is 69% hierover tevreden, dit was in 2009 nog 48%.

48 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (langdurig ziek/handicap)



Bron: TNS NIPO, 2010

Op de vraag ‘wat kan er beter?’ wordt vooral gevraagd om nog meer ‘maatwerk’, meer worden gezien als een persoon en meer tijd van de hulp- en zorgverleners. Verder wil men meer samenhang tussen de organisaties en hoopt men dat beloften meer worden nagekomen.

Persoonlijke benadering en niet steeds dezelfde vragen moeten beantwoorden

Betrokkenheid met de patiënt kan beter. Men had het steeds erg druk. Hulpverleners zijn vaak ziek. Hulpverleners wijzigen vaak van werk, daardoor moet de patiënt steeds aan een nieuwe hulpverlener wennen.

Persoonlijke benadering; niet overal zelf achteraan zitten; niet overal opnieuw dezelfde vragen moeten beantwoorden.

Meer naar de persoon achter de aanvraag kijken, dan naar het hele vaste stramien waar totaal geen flexibiliteit in zit. Ik begrijp uiteraard dat er richtlijnen zijn, maar er wordt vaak vergeten dat er een persoon achter de aanvraag zit.

Rekening houden met het financiële kostenplaatje dat een gehandicapte heeft. Zeker nu de belastingaftrek ook verdwenen is. De chronisch zieken en gehandicapten komen steeds verder de vernieling in omdat heel erg veel voorzieningen gewoon zijn afgeschaft.

Het toepassen van maatwerk in bijzondere gevallen, zoals het mijne.

De insteek bij de Arbo en UWV mag van mij anders. Wees eerder neutraal in je vraagstelling dan dat het overkomt dat je probeert te profiteren van de situatie, dat je de instanties voorliegt over je situatie. Ieder gesprek had ik het idee dat ik mezelf moest bewijzen dat ik daadwerkelijk ziek ben.

Nog minder als sofinummer behandelen maar als de man achter dit nummer.

Ziekenhuizen luisteren niet naar patiënt, alleen maar naar het pc scherm. Het AMC is veel beter.

Bij de sociale dienst werken mensen met weinig inleefvermogen. Ze nemen niet alle informatie serieus.

Begeleiding en ondersteuning vooral in geval dat partner dementie heeft.

Samenwerking en individuele slechte ervaringen

Het contact tussen ziekenhuis en huisarts.

Als iemand een ongeval heeft gehad, moet in dit geval de huisarts je goed bijstaan en onderzoeken en bij twijfel doorsturen naar het ziekenhuis.

De organisatie bij, en het verrekenen door het CAK dient z.s.m. verbeterd te worden.

Dat de werkgever meer had gedaan, bijvoorbeeld opdrachten geven aan instanties, zodat er allang was begonnen met reïntegreren. Ik ben ziek vanaf februari 2009 en nu pas goed contact met reïntegratieburo.

De keuring, door de keuringsarts Dat er bijvoorbeeld iemand bij zit van de sociale dienst en dat er later geen brief gestuurd wordt, maar er serieus een gesprek plaatsvindt, met de sociale dienst, de keuringsarts en met mij.

Het UWV werkte helemaal niet mee. Het ziekenhuis deed het prima. De dokter stelde een te late diagnose.

Doorlooptijd en het nakomen van afspraken

Wachttijd bij het ziekenhuis en continu verschillende artsen. Huisarts is perfect geregeld!

Als ze beloven te bellen, dat dat ook gebeurt. Het overal achterna bellen is erg irritant.

Sneller en serieuzer behandeling, en geen halve buitenlanders die je niet verstaan aan de lijn !!

De tijdsduur van antwoord, betere afstemming op elkaar en een meer helder antwoord. Meer vriendelijkheid en soms meer kennis.

4.12 Voertuig gekocht of verkocht

Bijna een op de vijf Nederlanders had de afgelopen twaalf maanden te maken met de koop en/of verkoop van een voertuig. Het betreft meestal het overschrijven van een auto van de ene naar de andere eigenaar, soms ook kwesties die met de wegenbelasting te maken hebben.

Keten

De keten van organisaties is voor deze transactie relatief kort: gemiddeld betreft het 1,5 organisaties, waar de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), de Belastingdienst en het Postkantoor de belangrijkste rollen vervullen. Verder melden respondenten dat de autodealer vaak alles voor ze regelt.

49 | Kerncijfers levensgebeurtenis 'voertuig gekocht/verkocht'

	Voertuig gekocht/verkocht (n = 62)	Gemiddelde alle life events
Te maken gehad met deze levensgebeurtenis (% van bevolking)	18,3%	9,1%
<i>Waardering dienstverlening</i>		
Waardering keten van organisaties (schaal 1-10)	7,3	6,7
Percentage dat de keten beoordeelt met onvoldoende	5%	16%
Aantal burgers dat keten met onvoldoende beoordeelt (ca.)	120.000	190.000
Gemiddelde waardering individuele organisaties (schaal 1-10)	7,4	6,9
<i>Keten</i>		
Lengte van de keten (aantal organisaties)	1,5	2,9
Frequentie van contact (aantal organisaties x frequentie)	2,1	14,1
Belangrijkste ketenpartners (% van degenen die levensgebeurtenis meemaakten en in verband hiermee contact hadden met deze organisaties)	RDW 53%	4%
	Belastingdienst 37%	23%
	Postkantoor 32%	5%
	Gemeente 10%	38%
	CBR 6%	4%
	Autodealer 3%	*
Ingang van de keten	RDW 37%	2%
	Postkantoor 27%	2%
	Belastingdienst 21%	7%
Waardering samenwerking ketenpartners (schaal 1-10)	7,5	6,2

* niet voorgecodeerd, maar spontaan genoemd

Waardering

De aanschaf van een voertuig is een van de meest vloeiende transacties die de burger kan ondergaan. Een van de respondenten noemt het zelfs 'vlekkeloos'. Na 'kortdurende ziekte' is het de levensgebeurtenis in dit onderzoek met de hoogste waardering voor de overheidsdienstverlening.

De *keten van overheidsdienstverleners* wordt met een 7,3 beoordeeld. Gemiddeld is dat een 6,7.

Ook de *individuele organisaties* worden hoog gewaardeerd: een 7,4. Gemiddeld is dat een 6,9.

En als de koper of verkoper al iets merkt van de *samenwerking* (in 31% van de gevallen) dan is dit een zeer positieve ervaring, aangezien de samenwerking met een 7,5 wordt gewaardeerd. De hoogste score op dit vlak van alle 55 onderzochte levensgebeurtenissen. Gemiddeld scoort de samenwerking maar een 6,2.

Positieve ervaringen

Maar liefst 85% waardeert de *keten van overheidsdienstverleners* met een 7 of hoger.

Enkele toelichtingen van tevreden klanten:

Ik hoefde alleen maar naar een postkantoor te gaan met de autopapieren, de auto werd overgeschreven op naam van de nieuwe eigenaar, waarna een vrijwaringverklaring werd afgegeven. De overheid zal deze procedure ingesteld hebben en dat functioneert goed.

Omdat de overschrijving van het oude en het nieuwe voertuig probleemloos is verlopen.

Ik heb zelf niets hoeven regelen, de autodealer heeft alles geregeld voor mij.

Ik heb alleen de Belastingdienst gebeld met een vraag en die is positief en correct behandeld.

De dienstverlening was goed al zou de wachttijd korter kunnen.

Alles is snel en perfect verlopen

Alles liep naar verwachting. In feite een routineklus

Contact was in verband met de wegenbelasting die in moest gaan voor mijn nieuwe auto en gestopt voor mijn oude auto. Na een telefoontje was het geregeld.

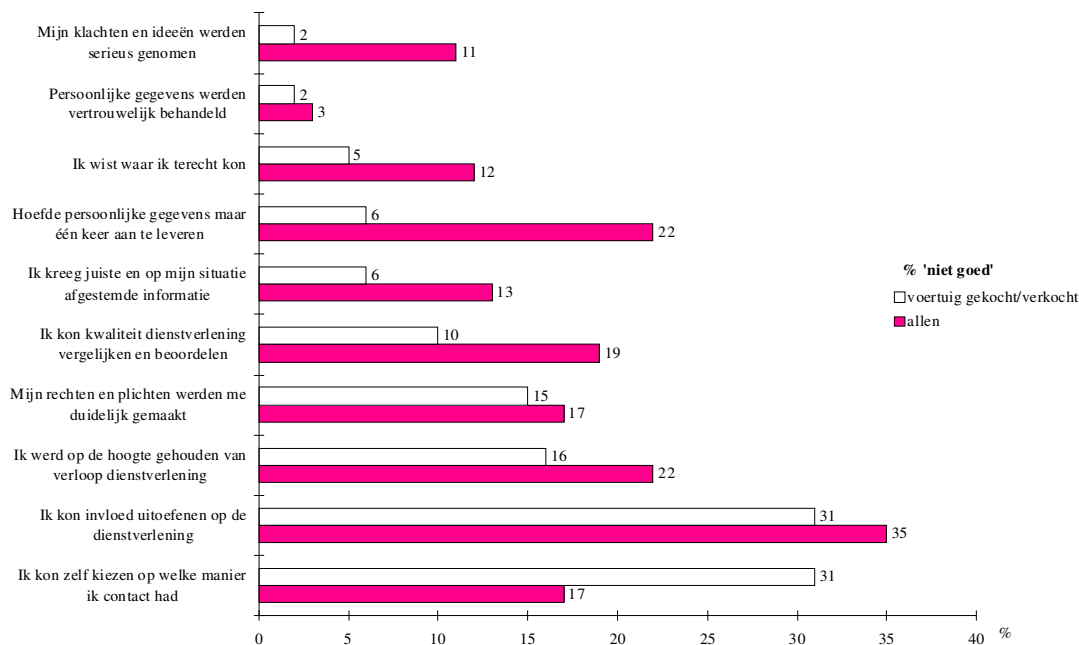
Overschrijving van kenteken, ging snel. Er werd direct duidelijk verteld hoe, wat en waarom.

Ik heb meteen en met weinig moeite antwoord gekregen op mijn vraag. Wat wens ik nog meer? Niets toch?

Kwaliteitsnormen

Ook aan de waardering van de kwaliteitsnormen uit de BurgerServiceCode is te zien dat burgers die een voertuig kochten of verkochten tevreden zijn. Op bijna alle aspecten wordt positiever gescoord dan gemiddeld. Er is één uitzondering: 31% stelt niet *zelf te hebben kunnen kiezen op welke manier hij of zij contact had met de overheid*. Gemiddeld is slechts 17% hier ontevreden over. Dit ‘probleem’ wordt niet als zeer ernstig ervaren, zoals ook blijkt uit de toelichting van iemand die een zeven of hoger geeft aan de gehele dienstverlening: ‘ondanks dat er geen andere optie mogelijk was, ben ik tevreden over de dienstverlening’.

50 | Scores ‘% niet goed’ Kwaliteitsnormen BurgerServiceCode (voertuig gekocht/verkocht)



Bron: TNS NIPO, 2010

Wat kan er beter?

Zijn er dan helemaal geen verbeteringen mogelijk? Jawel. Er worden enkele suggesties gedaan die het proces nog makkelijker kunnen maken voor de burger. Al is slechts 6% ontevreden over de mate waarin men gegevens een keer of vaker moet aanleveren, toch zijn er enkele burgers die zich afvragen waarom het rekeningnummer niet bekend is bij de Belastingdienst, terwijl dit nummer al jaren in gebruik is. Verder stelt iemand dat het niet mogelijk is om de auto bij elk postkantoor over te schrijven, maar dat dat op de website niet duidelijk staat aan te geven.

Gegevens beter controleren. Het is vreemd dat als er een andere auto gekocht wordt, de belasting weer opnieuw het bankrekeningnummer wil hebben terwijl dat al jaren bekend is. Voor teruggave van wegenbelasting hebben wij heel lang moeten wachten.

Kosten besparen. Eerst verzoek te betalen nieuw kenteken, dan partiële restitutie van oude kenteken. Bankrekeningnummer blijkt dan niet bekend te zijn voor restitutie, dus weer een brief, maar alle betalingen lopen via hetzelfde banknummer. Verrekenen zou een betere optie zijn. Betalen houderschapsbelasting jaarlijks, toch weer een brief voor maandelijkse machtiging. Door een en ander te combineren en reaties aan te leggen kan dit worden voorkomen.

Als je vragen hebt over bepaalde soorten belastingen (in dit geval MRB) krijg je geen direct antwoord maar de mededeling dat er na verloop van tijd bericht volgt. Het enige bericht was een gewijzigde afschrijving van het bedrag MRB.

Niet elk postkantoor heeft de mogelijkheid om auto's over te schrijven, dit was op internet moeilijk/of helemaal niet te volgen

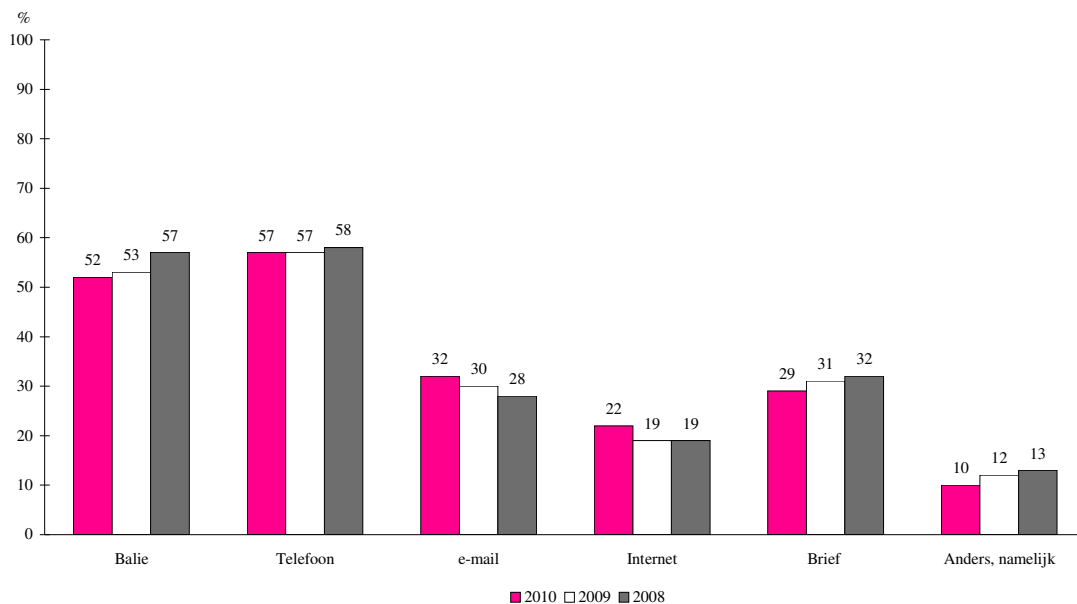
5 Contactkanalen & verbeterinitiatieven

In dit hoofdstuk staan de contactkanalen centraal waarmee burgers contact hebben of zouden willen met de overheid. Daarnaast gaan we in op tien verschillende verbeteractiviteiten die verschillende ministeries rondom een bepaald thema hebben gelanceerd. Aan een selectie burgers zijn de vragen over de verbeterinitiatieven voorgelegd. De selectie is gebaseerd op de levensgebeurtenis die een burger heeft meegemaakt. Welke levensgebeurtenissen dit zijn, is per verbeterinitiatief gegeven in bijlage 2.

5.1 Contactkanalen

Het contact tussen de burger en de overheid verloopt vooral via de telefoon of burgers bezoeken een publieksbalie. Nog steeds is het internet het kanaal dat het minst wordt gebruikt om te communiceren met de overheid. Echter, er heeft wel een verschuiving plaatsgevonden in de afgelopen drie jaar. Het bezoek aan de balie is van 2008 tot 2010 significant afgenomen (van 57% naar 52%). Het contact via e-mail en internet neemt bescheiden, maar significant toe (zowel ten opzichte van 2008 als 2009).²⁴

51 | Hoe heeft u contact gehad met deze organisatie?



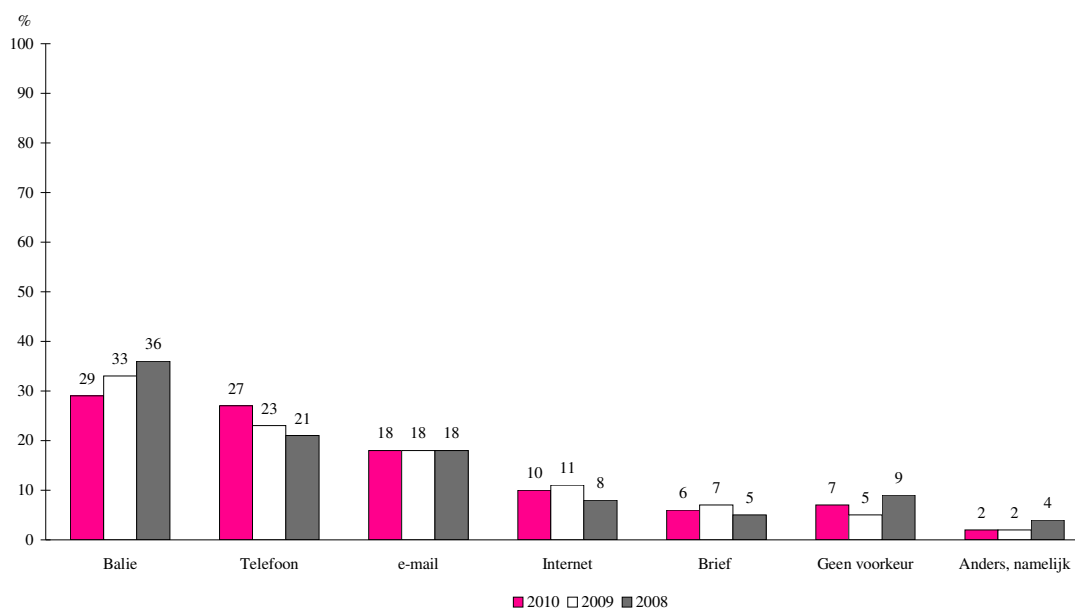
Bron: TNS NIPO, 2010

²⁴ Op de vraag 'Hoe heeft u contact gehad met deze organisaties?' waren meerdere antwoorden mogelijk.

5.2 Favoriet contactkanaal van burgers

De balie als contactkanaal is nog steeds nummer één voor burgers als gevraagd wordt welke vorm van contact de voorkeur heeft (29%)²⁵, gevolgd door het contactkanaal telefonie (27%). Het aantal burgers dat het liefst een persoonlijk bezoek aan de balie brengt, is wel opvallend – en significant – gedaald ten opzichte van 2008 en 2009 (van 36% naar 29%). Verder valt op dat meer burgers (27%) er de voorkeur aan geven om via de telefoon te communiceren dan in 2009 en 2008. Deze stijging is significant.

52 | Welke vorm van contact heeft uw voorkeur?²⁶



Bron: TNS NIPO, 2010

²⁵ Op de vraag ‘Welke vorm van contact heeft uw voorkeur?’ was één antwoord mogelijk.

²⁶ De cijfers zijn exclusief de resultaten van 2008 die via telefonische interviews zijn verkregen (CATI), aangezien er een methodeverschil bij deze vragen is gevonden. Op deze manier is een eerlijke vergelijking tussen 2008, 2009 en 2010 mogelijk.

5.3 Bekendheid verbeterinitiatieven

Verschillende overheidsinstanties hebben, vaak in samenwerking met andere organisaties, verbeterinitiatieven geïnitieerd.

De website www.werk.nl en het Digitaal Klantendossier zijn van de verschillende initiatieven het bekendst. Ruim de helft van de burgers die te maken hebben gehad met levensgebeurtenissen in (zoeken naar) de werksfeer (53%, is circa 1% van alle burgers) en de helft van de burgers die vanuit een levensgebeurtenis met het Digitaal Klantendossier (50%, is circa 2% van alle burgers) te maken heeft gehad, kent het verbeterinitiatief of heeft van dit verbeterinitiatief gehoord. Newtoholland.nl is bij niemand bekend die met een levensgebeurtenis rondom het thema 'buitenland' te maken heeft gehad (tabel 50).

5.4 Gebruik van verbeterinitiatieven

Het daadwerkelijke gebruik van de verbeterinitiatieven ligt een stuk lager dan de bekendheid met een verbeterinitiatief. Een kwart van de burgers dat bekend is met de website of wel eens van de website heeft gehoord (25%), heeft daadwerkelijk gebruik gemaakt van het de website werk.nl. Voor de andere verbeterinitiatieven geldt dat burgers die bekend zijn met het verbeterinitiatief of wel eens van de verbeterinitiatieven hebben gehoord, nauwelijks gebruik maken van dat verbeterinitiatief (tabel 50).

53 | Bekendheid met en gebruik van verbeterinitiatieven

Initiatief	bekend met initiatief/ weleens gehoord van initiatief	gebruik gemaakt van initiatief
	%	%
werk.nl	53	25
Digitaal Klantendossier	50	8
echtscheidingsplan.nl	24	8
Bellen bij bezwaar	17	5
mijnpolitiebureau.nl	14	2
vertreknarhetbuitenland.nl	12	0
regelhulp.nl	11	1
VIR	10	0
Boetevolgservice	10	2
newtoholland.nl	0	0

5.5 Waardering initiatieven bij gebruik en niet-gebruik van initiatieven

De verbeterinitiatieven *werk.nl*, het Digitaal Klantendossier, *regelhulp.nl*, *mijnpolitiebureau.nl* en de Verwijsindex (VIR) scoren onder burgers die bekend zijn met een van deze initiatieven allen gemiddeld een zes of hoger. *Regelhulp.nl* krijgt de beste beoordeling van burgers die bekend zijn met dit initiatief, namelijk een 6,7.

Bij *werk.nl* en het Digitaal Klantendossier zijn voldoende waarnemingen gerealiseerd om ook te kijken naar de beoordeling van gebruikers en niet gebruikers van deze initiatieven. De gebruikers van deze twee initiatieven waarderen het initiatief iets beter dan de niet-gebruikers, maar deze verschillen zijn niet significant. In figuur 51 zijn de scores gegeven.

54 | Waardering initiatief onder gebruikers en niet gebruikers

Verbeterinitiatief	Waarding van initiatief bij bekendheid met initiatief	Waardering van initiatief bij gebruik van initiatief	Waardering van initiatief bij niet-gebruik van initiatief
	(1-10)	(1-10)	(1-10)
<i>werk.nl</i>	6,0	6,0	5,9
Digitaal Klantendossier	6,3	6,5	6,2
<i>mijnpolitiebureau.nl</i>	6,2	**	**
<i>regelhulp.nl</i>	6,7	**	**
VIR	6,5	**	**

** = te weinig waarnemingen om de resultaten uit te splitsen naar *gebruikers* en *niet-gebruikers*

5.6 Waardering keten bij bekendheid met een verbeterinitiatief

Er blijkt geen relatie te bestaan tussen burgers die bekend en niet-bekend zijn met een verbeterinitiatief en de beoordeling van de overheidsdienstverlening binnen de keten. Er zijn verschillen in waardering van de keten tussen burgers die bekend zijn met een initiatief en burgers die dat niet zijn, maar deze verschillen zijn niet significant (figuur 52).

Verder is er nog gekeken of burgers die daadwerkelijk een verbeterinitiatief gebruiken de keten ook hoger waarderen dan burgers die het betreffende initiatief niet gebruiken. Deze vergelijking hebben we enkel voor de initiatieven *werk.nl* en het Digitaal Klantendossier kunnen doen aangezien hiervoor voldoende waarnemingen zijn gerealiseerd (meer dan 50).

Niet-gebruikers van *werk.nl* en niet-gebruikers van het Digitale Klantendossier waarderen de overheidsdienstverlening binnen de keten iets beter dan burgers die dit initiatief gebruiken, maar dit verschil is niet significant. We kunnen op basis van deze resultaten dus niet stellen dat de initiatieven een effect hebben op de waardering van de overheidsdienstverlening.

55 | Waardering keten naar bekendheid en gebruik van verbeterinitiatief

Verbeterinitiatief	bij bekendheid met initiatief	bij niet-bekendheid met initiatief	bij gebruik van initiatief	bij niet- gebruik van initiatief
	(1-10)	(1-10)	(1-10)	(1-10)
werk.nl	6,2	6,5	6,1	6,2
Digitaal Klantendossier	6,8	6,8	6,7	6,8
mijnpolitiebureau.nl	5,8	5,9	**	**
regelhulp.nl	6,7	6,5	**	**
VIR	7,2	6,7	**	**

Bekendheid: *ja, weet wat het is* en *ja, wel eens van gehoord, weet niet precies wat het is*.

** Bij deze verbeterinitiatieven is het aantal waarnemingen te laag (minder dan 50) om uitspraken te doen over de beoordeling van het initiatief

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

In het voorjaar van 2010 is de 2-meting uitgevoerd om de kwaliteit van de overheidsdienstverlening opnieuw in kaart te brengen. Voor het uitvoeren van de 2-meting hebben weer gebruik gemaakt van de ontwikkelde onderzoeksmethodiek uit 2008. Voor een uitgebreide beschrijving van de onderwikkelden onderzoeksmethodiek en het – instrument verwijzen we naar de rapportage *Onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, 2008*. In deze bijlage geven we een technische beschrijving van de uitgevoerde screening en datacollectie 2010.

Screening

Het doel van de screening is om voor elk van de 55 gedefinieerde levensgebeurtenissen (life events) voldoende respondenten (minimaal 50) te realiseren die vragen met betrekking tot een levensgebeurtenis kunnen beantwoorden. Sommige levensgebeurtenissen hebben een lage penetratie (bijvoorbeeld verslaafd of emigratie), om deze reden hebben we een groot aantal respondenten gescreend om toch per levensgebeurtenis voldoende waarnemingen te krijgen. In totaal zijn 31.415 respondenten gescreend voor het onderzoek.

Respondenten uit onze TNS NIPObase hebben we gevraagd welke van de 55 levensgebeurtenissen ze in de afgelopen 12 maanden hebben meegemaakt. Daarnaast is gevraagd of respondenten in verband met deze levensgebeurtenissen contact hebben gehad met de overheid. Respondenten konden meerdere levensgebeurtenissen aankruisen, maar slechts voor één levensgebeurtenis zijn ze uitgenodigd om de vragenlijst over de kwaliteit van de overheidsdienstverlening in te vullen. We hebben in totaal twee keer een screening uitgevoerd. Bij de eerste screening zijn alle 55 levensgebeurtenissen aan onze respondenten uit onze TNS NIPObase voorgelegd. Bij de tweede, extra, screening zijn alleen die levensgebeurtenissen voorgelegd waarvoor nog geen voldoende waarnemingen waren gerealiseerd. De vragenlijst is door het hoofd van het huishouden ingevuld, met betrekking tot de persoon die als eerste jarig is. Dit is gedaan om er voor te zorgen dat elke persoon binnen een huishouden een even grote kans heeft om ondervraagd te worden.

De aantallen zijn herwogen voor de Nederlandse populatie (voor geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte en regio; op basis van gegevens van het CBS/Gouden Standaard).

Het hoofdonderzoek – datacollectie

Voor het hoofdonderzoek is een disproportionele gestratificeerde steekproef getrokken uit de groep gescreende respondenten. Dit betekent dat we eerst gekeken hebben naar levensgebeurtenissen met een lage penetratie (levensgebeurtenissen die niet vaak voorkomen in de populatie, zoals emigratie). Om te bepalen hoeveel respondenten per life event uitgenodigd moeten worden om 50 waarnemingen per life event te realiseren, is

er uitgegaan van een responspercentage van 70%. Daarnaast is er rekening gehouden met een 'uitvalpercentage'. Bij sommige life events bleek dat veel respondenten in verband met een levensgebeurtenis toch geen contact hebben gehad met de overheid. In totaal hebben 3.652 respondenten de vragenlijst met betrekking tot één meegemaakte levensgebeurtenis, ingevuld. Deze respondenten hebben in verband hiermee allemaal contact gehad met de overheid.

Sommige levensgebeurtenissen komen in de populatie minder vaak voor dan in de getrokken steekproef en zijn om deze reden oververtegenwoordigd. Om de levensgebeurtenissen in de juiste verhouding mee te laten wegen zijn er wegingsfactoren bepaald naar penetratie van een levensgebeurtenis. Deze weegfactoren zijn bepaald op basis van aantallen uit de eerste screening. Op basis van deze weegfactoren is de data herwogen. Er zijn geen opvallende verschillen aangetroffen tussen de screeningscijfers van 2009 en 2010.

De citaten in de rapportage zijn letterlijk overgenomen zodat organisaties die worden aangesproken hier hun voordeel mee kunnen doen. De citaten die in de rapportage zijn opgenomen geven de beleving van de geïnterviewden weer.

56 | Bruto en netto aantallen per levensgebeurtenis

	n (bruto)	n (netto) ongewogen	n (netto) gewogen
Kind verslaafd**	24	18	1
Personeel ontslagen**	85	19	7
18 jaar geworden**	86	26	8
(Verzorgings)tehuis gewoond**	47	32	1
Kort op reis**	159	35	384
Verslaafd**	67	39	3
Betaalde baan gestart	128	44	73
Alg. manager in loondienst**	107	45	10
Kind langdurig ziek	121	47	18
Overlijden	131	48	92
Vrijwilligerswerk	124	49	122
Dezelfde baan gehad	148	50	349
Kind boete gekregen	116	51	12
Gestopt met een betaalde baan	133	52	51
Personeel aangenomen	116	52	11
Emigratie	110	53	6
Boete gekregen	119	53	107
Onderwijs gestart	130	54	45
Speciaal onderwijs gevolgd	114	54	6

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd ($n < 50$) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief.

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

57 | *Bruto en netto aantallen per levensgebeurtenis (vervolg)*

	n (bruto)	n (netto) ongewogen	n (netto) gewogen
Grote inkomensdaling***	118	54	38
Onderwijs gevolgd	122	57	99
Kind opleiding afgerond/beëindigd	118	60	29
Met bedrijf gestopt	114	61	3
Opleiding afgerond/beëindigd	119	62	55
Voertuig gekocht/verkocht	191	62	126
Ondernemerschap	119	64	33
Dezelfde woning gewoond	118	65	588
Kind onderwijs gestart	120	67	52
Activiteit georganiseerd	118	69	53
Immigratie	98	72	2
Woning gekocht/verkocht	122	73	47
Vereniging opgericht/opgeheven	116	74	5
Overlast	121	75	60
Kind onderwijs gevolgd	121	78	114
Werkloosheid***	118	78	34
65 jaar geworden	118	78	11
Slachtoffer geweest	119	78	39
Voor iemand anders gezorgd	119	79	60
Scheiding	114	79	11
Trouwen	117	82	35
Begonnen als ondernemer	118	83	13
Uitkering aangevraagd	115	84	33
Kortdurend ziek	122	85	130
Geboorte	123	86	50
Huursituatie veranderd	119	86	46
Klacht heeft ingediend	120	88	27
Langdurig ziek	122	89	104
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	119	89	43
Arbeidshandicap	119	90	48
Melding gedaan	122	91	91
Kind leer/gedragsproblemen	120	94	28
Kind speciaal onderwijs gevolgd	120	97	14
Kind kortdurend ziek	119	101	35
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	122	101	177
Kind extra aandacht op school	119	102	17

*Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Uitkomsten dienen worden opgevat als indicatief.

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

Methode van datacollectie

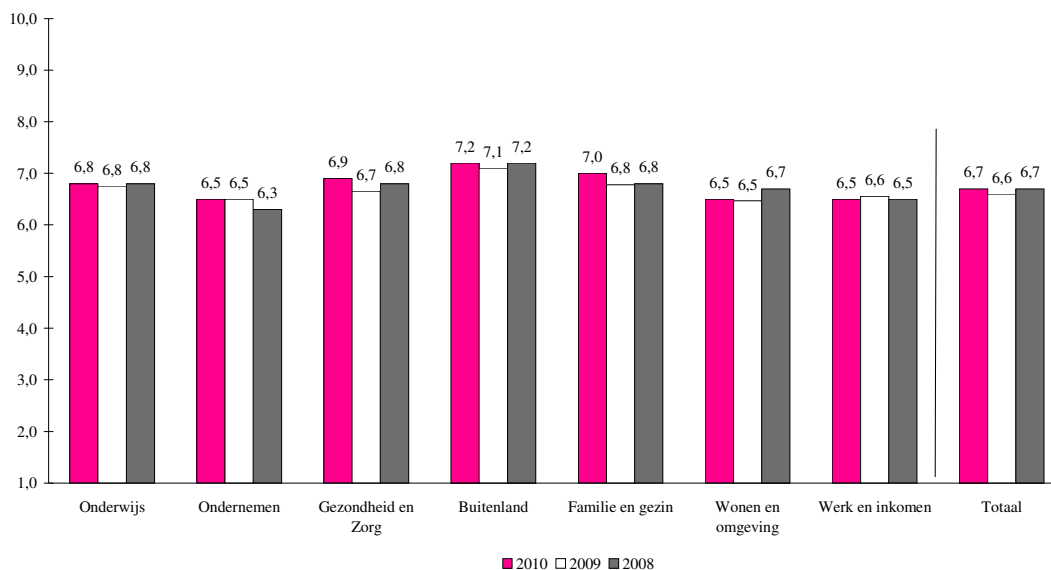
In deze 2-meting zijn respondenten via de CAWI-methode (Computer Assisted Web Interviewing) bevraagd. Zowel de vragenlijst voor de screening als de vragenlijst voor het hoofdonderzoek is online aan respondenten voorgelegd. Deze methode is ook toegepast in 2008 en 2009. In 2008 is een deel van de respondenten is de vragenlijst telefonisch voorgelegd. Voor een eventueel methodeverschil is gecorrigeerd.

Bijlage 2 Tabellen en grafieken

58 | Overzicht 55 levensgebeurtenissen naar thema

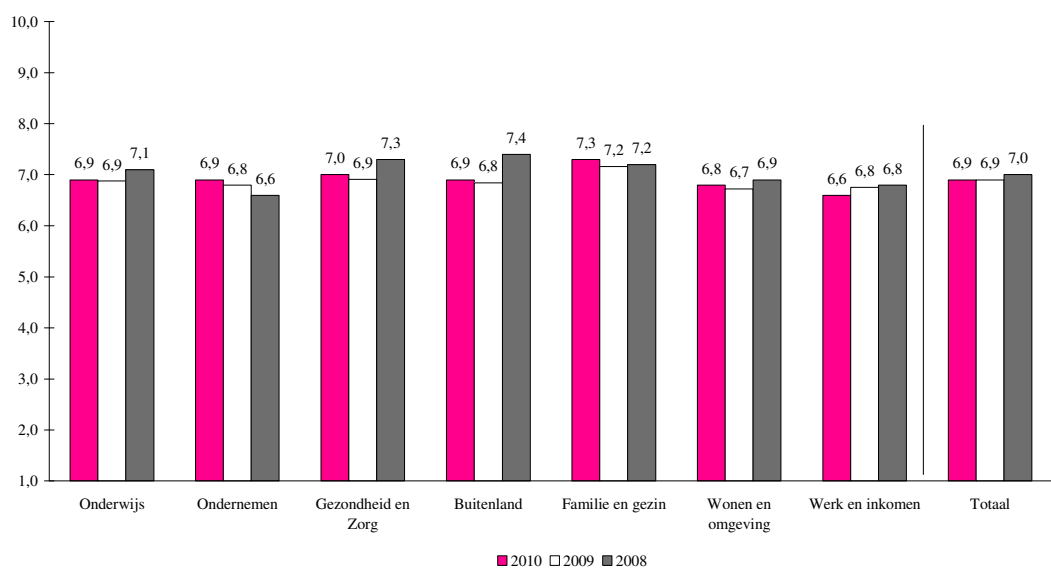
Onderwijs & opleiding	Gezondheid & zorg	Wonen & omgeving
Onderwijs gestart	Langdurig ziek	Dezelfde woning gewoond (Verzorgings)tehuis gewoond
Kind onderwijs gestart	Verslaafd	Woning gekocht/verkocht
Onderwijs gevolgd	Kind langdurig ziek	Huursituatie veranderd
Kind onderwijs gevolgd	Kind verslaafd	Activiteit georganiseerd
Opleiding afgerond/beëindigd	Kind leer- of gedragsproblemen	Aanvraag (rijbewijs, subsidie)
Kind opleiding afgerond/beëindigd	Kortdurend ziek	Voertuig gekocht/verkocht
Speciaal onderwijs gevolgd	Kind kortdurend ziek	Boete gekregen
Kind speciaal onderwijs gevolgd	Voor iemand anders gezorgd	
Kind extra aandacht gekregen op school	Hulpmiddelen of zorg aangevraagd	Kind boete gekregen Melding gedaan
Ondernemen	Buitenland	Klacht heeft ingediend
Begonnen als ondernemer	Kort op reis	Overlast
Met bedrijf gestopt	Emigratie	Slachtoffer geweest
Ondernemerschap	Immigratie	
Alg. manager in loondienst		Werk & inkomen
Personeel ontslagen	Familie & gezin	Dezelfde baan gehad
Personeel aangenomen	Geboorte	Werkloosheid
Vereniging opgericht/opgeheven	Trouwen	Vrijwilligerswerk
	Scheiding	Betaalde baan gestert
	Overlijden	Grote inkomensdaling
	65 jaar geworden	Gestopt met een betaalde baan
	18 jaar geworden	Uitkering aangevraagd Arbeidshandicap

59 | Waardering keten naar thema



Bron: TNS NIPO, 2010

60 | Waardering individuele organisatie naar thema



Bron: TNS NIPO, 2010

61 | Combinatietabel: Waardering keten, waardering samenwerking, keten grootte, belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)

	Waardering Keten	Waardering samenwerking	Gem. lengte keten	Belangrijkste organisaties en ingang (vet)
Kind verslaafd**	4,6	4,1	4,2	Bureau Jeugdzorg , GGZ, huisarts
Klacht heeft ingediend	4,7	3,0	1,7	gemeente , Belastingdienst, CJIB
Overlast	5,0	4,8	2,0	politie , gemeente, woningcorporatie
Boete gekregen	5,5	6,8	1,3	CJIB , politie, RDW
Kind langdurig ziek	5,9	5,3	3,9	huisarts , Bureau Jeugdzorg, GGZ
Kind boete gekregen	5,9	7,0	1,7	politie , CJIB, Bureau Halt
Werkloosheid***	5,9	5,9	3,2	UWV , GSD, Belastingdienst
Arbeidshandicap	5,9	5,1	4,7	huisarts , UWV, ziekenhuis,
Personeel ontslagen**	6,0	4,9	2,1	UWV , Belastingdienst, vakbond
Immigratie	6,0	5,2	6,0	IND , gemeente, Belastingdienst, Ambassade
Grote inkomensdaling***	6,0	4,8	2,8	UWV , Belastingdienst, pensioenfonds
Uitkering aangevraagd	6,0	5,4	2,4	UWV , GSD, huisarts
(Verzorgings)tehuis gewoond**	6,1	5,6	6,3	huistarts , zorgkantoor, CAK
Verslaafd**	6,2	5,1	4,5	huisarts , GGZ, psychiatrische instelling
Kind leer/gedragsproblemen	6,2	5,3	3,7	onderwijsinstelling , huisarts, ziekenhuis, Bureau Jeugdzorg
Scheiding	6,3	5,5	5,7	gemeente , belastingdienst, huisarts, pensioenfonds
Dezelfde woning gewoond	6,3	6,0	3,6	gemeente , huisarts, Belastingdienst
Betaalde baan gestart	6,3	4,9	2,2	Belastingdienst , UWV, gemeente
Ondernemerschap	6,4	5,6	3,7	KvK , Belastingdienst, gemeente
18 jaar geworden**	6,4	6,1	3,8	DUO , Belastingdienst, donorregister, onderwijsinstelling
Slachtoffer geweest	6,4	6,3	1,7	politie , slachtofferhulp, gemeente
Kind opleiding afgerond/beëindigd	6,5	5,9	2,2	onderwijsinstelling , DOU, Belastingdienst
Kind speciaal onderwijs gevolgd	6,5	5,9	4,5	onderwijsinstelling , Bureau Jeugdzorg, gemeente, CIZ
Kind extra aandacht op school	6,5	6,0	2,9	onderwijsinstelling , Bureau Jeugdzorg, huisarts
Met bedrijf gestopt	6,5	5,8	2,7	KvK , Belastingdienst, gemeente
Alg. manager in loondienst**	6,5	5,9	6,9	Belastingdienst , gemeente, politie, KvK
Personeel aangenomen	6,5	6,0	3,8	UWV , Belastingdienst, gemeente
Emigratie	6,5	5,2	6,1	gemeente , Belastingdienst, onderwijsinstelling
Onderwijs gestart	6,6	5,6	2,3	onderwijsinstelling , DUO, belastingdienst
Dezelfde baan gehad	6,6	6,3	3,3	gemeente , Belastingdienst, UWV
Vereniging opgericht/opgeheven	6,7	6,5	3,5	KvK , Belastingdienst, gemeente
Langdurig ziek	6,7	5,8	3,7	huisarts , ziekenhuis, UWV, WMO-loket
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,7	6,3	3,1	gemeente , thuiszorg, ziekenhuis
Onderwijs gevolgd	6,7	6,0	2,8	onderwijsinstelling , DUO, universiteit

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

NB: Organisaties die als 'ingang' van de keten dienen zijn **vet** gemarkeerd.

62 | *Combinatietabel: Waardering keten, waardering samenwerking, keten grootte, belangrijkste organisaties en ingang van de keten (vet)*

	Waardering Keten	Waardering samenwerking	Gem. lengte keten	Belangrijkste organisaties en ingang (vet)
Speciaal onderwijs gevolgd	6,7	6,0	4,2	onderwijsinstelling , huisarts, gemeente
Begonnen als ondernemer	6,7	6,3	2,9	KvK , Belastingdienst, gemeente
Voor iemand anders gezorgd	6,8	6,3	5,5	huisarts , ziekenhuis, thuiszorg,
Overlijden	6,8	6,4	4,8	ziekenhuis , Belastingdienst, gemeente
Woning gekocht/verkocht	6,8	5,9	3,5	gemeente , Belastingdienst, Kadaster
Gestopt met een betaalde baan	6,8	6,0	2,0	UWV , pensioenfonds, vakbond
Kind onderwijs gevolgd	6,9	6,6	2,8	onderwijsinstelling , bibliotheek, huisarts
Opleiding afgerond/beëindigd	6,9	6,0	2,0	onderwijsinstelling , DUO, belastingdienst
Melding gedaan	7,0	6,2	1,6	gemeente , politie, Belastingdienst
Huursituatie veranderd	7,1	6,1	4,3	gemeente , huisarts, Belastingdienst, Woningcorporatie
Vrijwilligerswerk	7,1	6,6	2,5	gemeente , Belastingdienst, KvK
Kind onderwijs gestart	7,2	7,0	2,0	onderwijsinstelling , gemeente, crèche
Vakantie**	7,2	6,3	2,0	gemeente , douane, huisarts
Geboorte	7,2	6,3	6,2	ziekenhuis , gemeente, consultatiebureau, kraamzorginstelling,
Activiteit georganiseerd	7,2	6,4	3,3	gemeente , huisarts, bibliotheek
Trouwen	7,3	6,7	2,2	gemeente , belastingdienst, huisarts
65 jaar geworden	7,3	6,8	3,0	SVB , Pensioenfonds, belastingdienst
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	7,3	6,8	1,7	gemeente , CBR, huisarts
Voertuig gekocht/verkocht	7,3	7,5	1,5	RDW , Belastingdienst, postkantoor
Kortdurend ziek	7,4	6,9	1,8	huisarts , ziekenhuis, thuiszorg
Kind kortdurend ziek	7,4	7,1	2,4	huisarts , ziekenhuis, consultatiebureau

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

NB: Organisaties die als 'ingang' van de keten dienen zijn **vet** gemarkeerd.

63 | Combinatietabel: penetratie life event*aandeel dat onvoldoende geeft*bevolking 16+

	A.		B.		C.	
	Penetratie (heeft event meegemaakt)	Waardering keten	Waardering <6 voor keten	Waardering samenwerking	% van bevolking dat keten onvoldoende geeft	burgers die onvoldoende geven aan keten
Kind verslaafd**	0,1	4,6	56	4,1	0,0006	8308
Klacht heeft ingediend	4,6	4,7	61	3,0	0,0283	368479
Overlast	9,5	5,0	56	4,8	0,0534	693600
Boete gekregen	17,1	5,5	38	6,8	0,0646	840284
Werkloosheid***	4,9	5,9	31	5,9	0,0151	195666
Arbeidshandicap	6,4	5,9	32	5,1	0,0207	269055
Kind langdurig ziek	2,7	5,9	38	5,3	0,0102	132498
Kind boete gekregen	1,9	5,9	35	7,0	0,0066	85701
Grote inkomensdaling***	5,7	6,0	31	4,8	0,0178	231441
Uitkering aangevraagd	5,0	6,0	35	5,4	0,0174	226079
Personeel ontslagen**	1,1	6,0	32	4,9	0,0034	44579
Immigratie	0,4	6,0	31	5,2	0,0012	15826
(Verzorgings)tehuis gewoond**	0,1	6,1	32	5,6	0,0004	5148
Verslaafd**	0,5	6,2	28	5,1	0,0013	16904
Kind leer/gedragsproblemen	4,1	6,2	24	5,3	0,0101	131152
Betaalde baan gestart	10,1	6,3	27	4,9	0,0276	358905
Scheiding	1,6	6,3	18	5,5	0,0028	36166
Dezelfde woning gewoond	70,0	6,3	25	6,0	0,1724	2240619
Ondernemerschap	4,6	6,4	16	5,6	0,0072	93541
18 jaar geworden**	1,1	6,4	19	6,1	0,0021	26998
Slachtoffer geweest	6,5	6,4	23	6,3	0,015	194771
Kind opleiding afgerond/beëindigd	4,0	6,5	18	5,9	0,0073	95333
Kind speciaal onderwijs gevolgd	2,0	6,5	21	5,9	0,0041	53608
Kind extra aandacht op school	3,0	6,5	22	6,0	0,0065	84118
Met bedrijf gestopt	0,4	6,5	18	5,8	0,0007	9575
Alg. manager in loondienst**	1,3	6,5	13	5,9	0,0018	22994
Personeel aangenomen	1,7	6,5	17	6,0	0,0029	37555
Emigratie	0,9	6,5	21	5,2	0,0019	24584
Onderwijs gestart	6,2	6,6	17	5,6	0,0104	135116
Dezelfde baan gehad	43,6	6,6	10	6,3	0,0436	567028

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

64 | Combinatietabel: penetratie life event*taandeel dat onvoldoende geeft*bevolking 16+ (vervolg)

	A.		B.		C.	
	Penetratie (heeft event meegemaakt)	Waardering keten	Waardering <6 voor keten	Waardering samenwerking	% van bevolking dat keten onvoldoende geeft	burgers die onvoldoende geven aan keten
Onderwijs gevolgd	13,7	6,7	14	6,5	0,0193	250418
Speciaal onderwijs gevolgd	1,0	6,7	15	5,8	0,0015	19259
Begonnen als ondernemer	1,9	6,7	12	6,3	0,0023	29552
Vereniging opgericht/opgeheven	0,8	6,7	16	6,0	0,0013	16411
Langdurig ziek	13,2	6,7	15	6,0	0,0193	251199
Hulpmiddelen/zorg aangevraagd	6,3	6,7	21	6,3	0,0135	175767
Gestopt met een betaalde baan	7,1	6,8	12	6,0	0,0082	106296
Voor iemand anders gezorgd	8,1	6,8	16	6,3	0,0133	173117
Overlijden	11,9	6,8	15	6,4	0,0174	225699
Woning gekocht/verkocht	7,1	6,8	14	5,9	0,0098	127094
Kind onderwijs gevolgd	15,0	6,9	15	6,6	0,0231	300000
Opleiding afgerond/beëindigd	8,0	6,9	6	6,0	0,0052	67097
Melding gedaan	15,6	7,0	19	6,2	0,0292	379735
Vrijwilligerswerk	16,1	7,1	8	6,6	0,0131	170783
Huursituatie veranderd	7,4	7,1	8	6,1	0,006	77806
Kind onderwijs gestart	7,2	7,2	6	7,0	0,0043	56145
Geboorte	7,3	7,2	9	6,3	0,0068	87827
Kort op reis**	48,3	7,2	6	6,3	0,0276	358563
Activiteit georganiseerd	8,2	7,2	9	6,4	0,0071	92798
Trouwen	5,4	7,3	5	6,7	0,0026	34001
65 jaar geworden	1,3	7,3	6	6,8	0,0008	10812
Aanvraag (rijbewijs, subsidie)	30,0	7,3	7	6,8	0,0208	270615
Voertuig gekocht/verkocht	18,3	7,3	5	7,5	0,009	116681
Kortdurend ziek	17,0	7,4	7	6,9	0,012	156420
Kind kortdurend ziek	5,4	7,4	4	7,1	0,0021	27715

**Te weinig waarnemingen gerealiseerd (n<50) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen

***Definitie van levensgebeurtenis gewijzigd waardoor een vergelijking met 2009 niet mogelijk is

65 | *Selectie levensgebeurtenissen - verbeterinitiatieven*

Verbeterinitiatieven	Levensgebeurtenissen*	
werk.nl	Werkloosheid	Ondernemerschap
	Betaalde baan gestart	Alg. manager in loondienst
	Betaalde baan gestopt	Personeel ontslagen
	Arbeidshandicap	Personeel aangenomen
	Begonnen als ondernemer	Vereniging opgericht/opgeheven
	Met bedrijf gestopt	
Digitaal Klantendossier	Werkloosheid	Langdurig ziek
	Betaalde baan gestart	Kortdurend ziek
	Grote inkomensdaling	Voor iemand anders gezorgd
	Betaalde baan gestopt	Hulpmiddelen/zorg aangevraagd
	Uitkering aangevraagd	Geboorte
	Arbeidshandicap	
echtscheidingsplan.nl	Scheiding	
Bellen bij bezwaar	Klacht ingediend	Overlast
mijnpolitiebureau.nl	Boete gekregen	Klacht ingediend
	Kind boete gekregen	Overlast
	Melding gedaan (kapotte straatverlichting, ongeluk)	Slachtoffer geweest
vertreknarhetbuitenland.nl	Korte reis	
	Emigratie	
	Immigratie	
regelhulp.nl	Speciaal onderwijs gevolgd	Verslaafd
	Kind speciaal onderwijs gevolgd	Kind langdurig ziek
	Kind extra aandacht op school	Voor iemand anders gezorgd
	Uitkering aangevraagd	Hulpmiddelen/zorg aangevraagd
	Arbeidshandicap	65 jaar geworden
	Personeel ontslagen	(Verzorgings)tehuis gewoond
	Langdurig ziek	
Verwijsindex Risicjongeren (VIR)	Kind onderwijs gestart	Kind langdurig ziek
	Kind onderwijs gevolgd	Kind verslaafd
	Kind opleiding afgerond	Kind leer/gedragsproblemen
	Kind speciaal onderwijs gevolgd	Kind kortdurend ziek
	Kind extra aandacht/zorg op school	Kind boete heeft gekregen
Boetevolgservice	Boete gekregen	
	Kind boete gekregen	
newtoholland.nl	Korte reis	
	Emigratie	
	Immigratie	

*Burgers die te maken hebben gehad met genoemde levensgebeurtenis per verbeterinitiatief, hebben de vragen over het initiatief voorgelegd gekregen.