



Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid

Een rapport van kwalitatief onderzoek
onder burgers naar hun beleving bij dienstverlening van de overheid

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
directie Digitale Overheid

MARE

Referentie opdrachtgever: 201865007.487.009
Projectnummer MARE: 2023198

21 maart 2024

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	8
2. Context van de doelgroepen	9
3. Resultaten	14
3.1 Algemene houding t.a.v. dienstverlening van de overheid	14
3.1.1 <i>Beeld van de dienstverlening</i>	14
3.1.2 <i>Tevredenheid over en betrouwbaarheid van de dienstverlening</i>	15
3.1.3 <i>Behoeften ten aanzien van de dienstverlening van de overheid</i>	18
3.2 Digitale dienstverlening	19
3.2.1 <i>Digitale vaardigheid</i>	19
3.2.2 <i>Houding ten opzichte van digitale dienstverlening</i>	20
3.2.3 <i>Bekendheid met en gebruik van DigiD en MijnOverheid</i>	22
3.2.4 <i>Ontvangst PDR</i>	22
3.3 Fysieke dienstverlening	24
3.3.1 <i>Houding ten opzichte van fysieke dienstverlening</i>	24
3.3.2 <i>Bekendheid met en gebruik van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)</i>	25
3.3.3 <i>Ontvangst overheidsbreed loket</i>	26
4. Bijlagen	28
Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording	28
Bijlage 2 – Stimulusmateriaal	31
Bijlage 3 - Samenvattingen per doelgroep	33

MARE

MARE voert onderzoek uit binnen het kader van ISO 20252:2019 (kwaliteit onderzoek) en ISO 27001:2017 (informatiebeveiliging). MARE conformeert zich tevens aan de richtlijnen van brancheorganisatie D&IN wat betreft persoonsgegevens. Daarnaast voldoet MARE aan de overheidsnorm Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage de stellende vorm gebruikt. Citaten zijn opgenomen ter illustratie van de bevindingen. Achter elk citaat staat uit welke doelgroep het citaat afkomstig is.

Management samenvatting

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK), directie Digitale Overheid heeft MARE in het najaar van 2023 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder verschillende groepen burgers. De directie hecht veel waarde aan het perspectief van burgers op dienstverlening van de overheid en wil graag weten wat voor burgers belangrijke kwesties zijn rondom dit thema.

Doelstelling van het onderzoek is om inzicht te krijgen in overeenkomsten en verschillen tussen verschillende doelgroepen in hoe zij de dienstverlening van de overheid beleven. Aansluitend daarop is het doel om te weten te komen wat de belangrijkste punten van verbetering zijn voor dienstverlening van de overheid. BZK is ook geïnteresseerd in wat er in de beleving van burgers over het hoofd wordt gezien in de dienstverlening. Verder wil BZK aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek kunnen bepalen welke groepen burgers het beste kunnen worden betrokken in vervolgonderzoek de komende jaren.

Om dit inzicht te verwerven, heeft MARE met acht verschillende doelgroepen gesproken uit verschillende regio's. Om zowel inwoners van de Randstad als burgers uit niet-Randstedelijk gebied te representeren, zijn er acht focusgroepen in Amsterdam en acht focusgroepen in Amersfoort uitgevoerd. Per focusgroep hebben vijf tot zes burgers deelgenomen.

Om van uiteenlopende perspectieven op de overheidsdienstverlening een beeld te krijgen, is er voor acht doelgroepen gekozen. De volgende groepen zijn in het onderzoek betrokken: laaggeletterden, hbo-plus opgeleide tweeverdieners, alleenstaande ouders in de bijstand, ouderen (75-plussers), mensen die onlangs werkloos zijn geworden, werkende mensen met een huishoudinkomen tot modaal die moeite hebben om rond te komen ('werkende armen'), mensen met een migratie-achtergrond en praktisch opgeleide jongeren.

In het rapport zijn de resultaten in meer detail terug te lezen. Onderstaand zijn de belangrijkste bevindingen samengevat. Allereerst worden de overeenkomsten en verschillen tussen de doelgroepen beschreven voor wat betreft houding en behoeften ten aanzien van dienstverlening van de overheid. Vervolgens wordt beschreven wat momenteel goed gaat in de dienstverlening en wat beter kan. Er wordt afgesloten met conclusies en er worden aanbevelingen gegeven om de dienstverlening te optimaliseren.

NB De vorm van dit kwalitatieve onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Dit stelt ons in staat om inzicht te verkrijgen in opvattingen en achterliggende verklaringen. Gezien het beperkte aantal deelnemers is het echter niet mogelijk om de resultaten te generaliseren naar de onderscheiden groepen in de samenleving.

Overeenkomsten en verschillen tussen de doelgroepen

De onderscheiden doelgroepen in dit onderzoek zijn op het eerste oog zeer uiteenlopend. Uit het onderzoek blijkt echter dat het onderscheid vaak niet zo strikt is. Achter de verschillende profielen kunnen gelijklopende verhalen van mensen schuilgaan, die van invloed zijn op hoe zij de dienstverlening van de overheid beleven. Andersom geldt ook dat de context van mensen verschilt en van invloed is. Denk hierbij aan het wel/niet hebben van een persoonlijk netwerk om op terug te vallen alsook aan demografische factoren als leeftijd, herkomst,

opleiding en eerdere ervaringen met bijvoorbeeld levensgebeurtenissen. Een overzicht van overeenkomsten en verschillen tussen de groepen is weergegeven in de tabel op pagina 12 en 13.

Er zijn een paar grote **overeenkomsten** aan te duiden tussen de doelgroepen:

- Men is positief over het voorzieningenniveau in Nederland en het sociale vangnet dat er is.
- De algemene houding is dat de standaard administratieve processen in de dienstverlening, zoals de aanvraag van een paspoort, makkelijk en goed verlopen. Als het gaat om meer omvattende regelzaken met de overheid, zoals het aanvragen van een uitkering, energietoeslag of een fiets voor een kind, wordt dit door de meeste burgers echter als ingewikkeld en omslachtig ervaren.
- De houding van burgers ten opzichte van dienstverlening van de overheid wordt sterk beïnvloed door de *frequentie en het financiële belang* van de dienstverlening (burgerzaken of uitkeringsinstanties/schuldhulpverlening) waarmee ze te maken hebben (gehad). Hoe minder contact en minder ingrijpend de ervaringen zijn, hoe positiever doelgroepen staan tegenover de dienstverlening. Dit betreft vooral de ouderen, hbo-plus opgeleide tweeverdieners en praktisch opgeleide jongeren.
- Naarmate burgers meer ervaringen hebben en met uiteenlopende overheidsinstanties te maken hebben gehad, beïnvloedt dit de houding ten aanzien van de dienstverlening negatief. Dit komt door de *ervaren complexiteit* van de dienstverlening. De weg naar verschillende overheidsinstanties kent vele hobbels (waar/ bij wie moet je zijn en wat moet je doen). Hierdoor geven mensen het soms zelfs op.
- Wat ook meespeelt, is *het belang* van de dienstverlening. Wanneer burgers voor hun inkomen of een aanvulling hierop (of huisvesting) *afhankelijk* zijn van de overheid en met verschillende instanties te maken hebben, is het extra frustrerend als de dienstverlening als complex wordt ervaren (veel tussenstappen, lastig taalgebruik, traag en weinig ondersteuning). Een *combinatie van aanvragen en/of situaties* waarvoor burgers aangewezen zijn op de overheid, beïnvloedt de houding ten opzichte van de dienstverlening van de overheid ook negatief. Het proces wordt dan als complex ervaren (meerdere organisaties, regelingen en contactpersonen) en brengt stress met zich mee. De bovenstaande beïnvloedende factoren gelden vooral voor de werkende armen, mensen die werkloos zijn geworden, mensen met een migratie-achtergrond, alleenstaande ouders in de bijstand en laaggeletterden.

Er zijn ook factoren/knelpunten te onderscheiden die een rol spelen en leiden tot **verschillen** tussen de doelgroepen. Deze hebben enerzijds te maken met de *dienstverlening zelf* (zie tekst onder het kopje ‘Wat gaat goed, wat kan beter in de dienstverlening’) en anderzijds met de *zelfredzaamheid en het denk- en doen-vermogen* van de burgers die ermee te maken krijgen.

- In de zelfredzaamheid blijken grote verschillen te zijn tussen groepen. Een slechter taalbegrip maakt dat dienstverlening al snel te ingewikkeld wordt (mensen met een migratie-achtergrond, laaggeletterden en praktisch opgeleide jongeren).
- Multiproblematiek of het doormaken van een levensgebeurtenis zorgen voor een (tijdelijk) verminderde zelfredzaamheid (door alle groepen heen).

- Maar ook mindere digitale vaardigheid speelt een rol (80-plussers binnen de groep ouderen en laaggeletterden).
- Bovendien ervaren mensen met een migratie-achtergrond, laaggeletterden en alleenstaande ouders in de bijstand soms *discriminatie* en vooroordelen.

Al deze factoren zorgen ervoor dat een aantal groepen – mensen met een migratie-achtergrond, alleenstaande ouders in de bijstand, werkende armen, laaggeletterden, praktisch opgeleide jongeren en (80-plussers onder de) ouderen – behoefte heeft aan ondersteuning bij het doorlopen van dienstverleningsprocessen van de overheid. Dit wordt nu vaak opgelost met de sociale omgeving (ouders/kinderen), vrijwilligers en/of professionals uit wijkteams.

Behoeften ten aanzien van de dienstverlening komen voor de meeste burgers neer op een *makkelijker toegankelijk vind- en doorlooppocess*. Tevens heel belangrijk: alle doelgroepen willen graag – als men er digitaal niet uitkomt – van *telefonische of fysieke dienstverlening* gebruik kunnen maken met deskundige medewerkers. Dit als er behoefte is aan meer uitleg en toelichting, stress- en onzekerheidsreductie. Dit zijn behoeften die momenteel onvoldoende worden vervuld. Specifiek voor de groepen die nu terugvallen op anderen tellen bepaalde behoeften zwaarder, zoals telefonische of fysieke dienstverlening met een goede uitleg in eenvoudige taal door medewerkers met empathisch vermogen, liefst met een vast contactpersoon.

Wat gaat goed, wat kan beter in de dienstverlening

Standaarddienstverlening (burgerzaken) en geautomatiseerde processen (vooringevulde belastingaangiftes) gaan goed. Dienstverlening van het UWV voor burgers die recent werkloos zijn geworden, gaat goed qua inrichting van het proces en de mogelijkheid tot een persoonlijke afspraak.

De dienstverlening van de overheid is (groten)deels digitaal georganiseerd, wat gemak en tijdswinst biedt en om die redenen op prijs wordt gesteld.

De betrouwbaarheid van de dienstverlening wordt vrij positief ingeschat, ondanks de toeslagenaffaire. DigiD komt tegemoet aan de behoefte van burgers aan een zorgvuldige omgang met privacygevoelige gegevens. Het profileren op afkomst doet echter wel afbreuk aan het vertrouwen.

De *één loket-gedachte* voor dienstverlening van de overheid slaat aan. Initiatieven van de overheid zoals het Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht (hierna: PDR) bij digitale dienstverlening en overheidsbrede loketten bij fysieke dienstverlening komen tegemoet aan de behoeften van burgers tot eenvoud, duidelijkheid over waar je recht op hebt, niet naar verschillende instanties hoeven en (persoonlijke) begeleiding.

De weg naar de dienstverlening toe blijkt vaak niet duidelijk genoeg. Uiteindelijk levert de dienstverlening vaak wel een gewenst resultaat, maar gaan er te veel stappen aan vooraf die bovendien niet makkelijk vindbaar zijn. Dit geldt nog sterker als burgers met meerdere instanties te maken hebben.

Verder blijkt *telefonische of fysieke dienstverlening* vaak niet goed vindbaar en bereikbaar, levert het te lange wachttijden op en zijn er beperkte openingstijden. Daarbij is er een wisselende tevredenheid over ambtenaren (want persoonsafhankelijk). Daarmee sluit het onvoldoende aan op de behoefte aan een toegankelijke dienstverlening.

Ook zijn de verschillende vormen van overheidsdienstverlening niet bij iedereen bekend, waardoor de laagdrempelige dienstverlening die momenteel wordt geboden via bijvoorbeeld de IDO's *vaak onbekend is en onbenut* blijft.

De dienstverlening is vaak *weinig proactief* in het burgers wijzen op mogelijke rechten op bijvoorbeeld toeslagen, terwijl de overheid wel de beschikking heeft over inkomensgegevens van burgers. Hierdoor wordt een gevoel gevoed dat de overheid niet denkt vanuit de belangen van burgers.

Conclusies

De bovenstaande bevindingen brengen ons tot de volgende conclusies:

- De dienstverlening van de overheid wordt als te complex ervaren om deze makkelijk zelfstandig te benutten. Burgers zouden geholpen zijn met meer overzicht en handvatten.
- De huidige dienstverlening van de overheid gaat wel goed voor de eenvoudigere standaardzaken en biedt ook gemak met de digitale dienstverlening, die aansluit op behoeften van burgers. De weg naar de dienstverlening toe is echter te weinig toegankelijk en versnipperd.
- Onvervulde behoeften van burgers liggen op het vlak van een makkelijker vind- en doorloopproces en meer ondersteuning door middel van telefonische en fysieke dienstverlening op het moment dat burgers er zelf digitaal niet uitkomen.
- Sommige doelgroepen zijn – door verschillende beperkende factoren, zoals mindere beheersing van het Nederlands, een gevoel van grote financiële afhankelijkheid van de overheid, het doormaken van levensgebeurtenissen en/of multiproblematiek – minder zelfredzaam en hebben ondersteuning/hulp nodig bij het regelen van zaken met de overheid. Het gaat hierbij in dit onderzoek vooral om laaggeletterden, werkende armen, alleenstaande ouders in de bijstand, mensen met een migratie-achtergrond, de 80-plussers onder de ouderen en in sommige gevallen ook om mensen die recent werkloos zijn geworden.
- Er lijkt niet zozeer sprake van een relatie tussen het vertrouwen in een bepaald type dienstverlening en een voorkeur voor digitale of fysieke dienstverlening. De voorkeuren hebben eerder te maken met andere factoren, zoals persoonlijke taalvaardigheden, de mate van contact, de hoeveelheid zaken die geregeld moet worden, het persoonlijke belang, urgentie van de dienstverlening en eerdere ervaringen.
- Er worden goede stappen gezet richting de burger in het bieden van meer ondersteuning met de IDO's, PDR en overheidsbrede loketten. Dit is een positieve ontwikkeling. Deze initiatieven komen tegemoet aan de behoefte van burgers om meer eenvoud en overzicht te ervaren in hun contact met de overheid. Deze initiatieven maken ook duidelijk dat de overheid de belangen van de burger meer vooropstelt in de dienstverlening.

Aanbevelingen

Om de dienstverlening vanuit de overheid te optimaliseren en burgers meer houvast te geven, komen we tot de volgende aanbevelingen:

- In vervolgonderzoek is het zinvol om dié groepen te volgen die moeite hebben met het zelfstandig regelen van de overheidsdienstverlening rondom hun inkomenssituatie. Het betreft onder andere mensen die met multiproblematiek of een levensgebeurtenis te maken hebben (gehad), zoals werkloosheid, scheiding of het overlijden van een naaste. We denken voornamelijk aan mensen met een migratie-achtergrond, bijstandsgerechtigden, werkende armen en laaggeletterden.
- Zorg voor een eenvoudig pad naar dienstverlening met zo min mogelijk tussenstappen, zodat burgers tegemoet worden gekomen in hun behoefte aan overzicht en handvatten.
 - Kijk kritisch hoe processen vereenvoudigd kunnen worden; PDR is een welkom initiatief in het bieden van meer gemak en overzicht aan burgers.
 - Maak duidelijk hoe een proces naar specifieke dienstverlening eruitziet, wat de overheid wanneer verwacht, wat aangeleverd moet worden en welke termijnen gelden.
 - Bied burgers actief de mogelijkheid aan van telefonische of fysieke dienstverlening als zij er digitaal niet uitkomen.
- Stel je als overheidsorganisatie proactief op naar burgers.
 - Bied tussentijdse controles aan op toeslagen, zodat mensen niet geconfronteerd worden met hoge bedragen die teruggevorderd kunnen worden.
 - Kijk naar de termijnen die gelden voor beslissingen en termijnen die gelden voor in-/terugvorderingen. Een betere balans daartussen komt tegemoet aan de wens tot meer evenwichtigheid tussen rechten en plichten.
- Het goed informeren van burgers over nieuwe dienstverlening, zoals een PDR of overheidsbrede loketten, is noodzakelijk om hen op de hoogte te brengen van initiatieven die erop gericht zijn de dienstverlening makkelijker te laten verlopen.
- In het verder ontwikkelen van het overheidsbrede loket is de locatie een aandachtspunt, vanwege de behoefte aan nabijheid. Organiseer het in de buurt, met een goede bereikbaarheid.
 - Evalueer de ervaringen met een overheidsbreed loket om meer inzicht te krijgen in de gebruikerservaringen, wie ermee wordt bereikt en verdere optimalisatiemogelijkheden.
- De sociale omgeving en hulpverleningsorganisaties zullen blijvend een rol moeten spelen voor bepaalde groepen burgers vanuit de wens van burgers zelf en uit noodzaak. Richt daarom de dienstverlening daar ook op in. Maak het bijvoorbeeld voor mantelzorgers en anderen, die hulp bieden bij het regelen van officiële zaken, makkelijker om gevolmachtigd te zijn via DigiD.

1 Inleiding

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK), directie Digitale Overheid heeft MARE in het najaar 2023 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder verschillende groepen burgers. De directie hecht veel waarde aan het perspectief dat burgers hebben op dienstverlening van de overheid en wil graag weten wat voor burgers belangrijke kwesties zijn rondom dit thema.

Onderzoeksdoelstelling

Doelstelling van het onderzoek is om inzicht te krijgen in overeenkomsten en verschillen tussen verschillende doelgroepen in hoe zij de dienstverlening van de overheid beleven. Aansluitend daarop is het doel om te weten te komen wat de belangrijkste punten van verbetering zijn voor dienstverlening van de overheid. BZK is ook geïnteresseerd in wat er in de beleving van burgers over het hoofd wordt gezien in de dienstverlening. Verder wil BZK aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek kunnen bepalen welke groepen burgers het beste kunnen worden betrokken in vervolgonderzoek de komende jaren.

Om dit inzicht te verwerven, heeft MARE met acht verschillende doelgroepen gesproken uit verschillende regio's. Om zowel inwoners van de Randstad als burgers uit niet-Randstedelijk gebied te representeren, zijn er acht focusgroepen in Amsterdam en acht focusgroepen in Amersfoort uitgevoerd. Per focusgroep hebben vijf tot zes burgers deelgenomen.

Om van uiteenlopende perspectieven op de overheidsdienstverlening een beeld te krijgen, is er voor acht doelgroepen gekozen. De volgende groepen zijn in het onderzoek betrokken: laaggeletterden, hbo-plus opgeleide tweeverdieners, alleenstaande ouders in de bijstand, ouderen (75-plussers), mensen die onlangs werkloos zijn geworden, werkende mensen met een huishoudinkomen tot modaal die moeite hebben om rond te komen ('werkende armen'), mensen met een migratie-achtergrond en praktisch opgeleide jongeren.

Output onderzoek

- Inzicht in hoe de verschillende doelgroepen de dienstverlening beleven.
- Welke behoeften en voorkeuren er zijn met betrekking tot de dienstverlening.
- Welke verbeterpunten er zijn met betrekking tot de dienstverlening.

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van het onderzoek uiteengezet. In hoofdstuk 2 wordt per doelgroep enige achtergrondcontext geschetst. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de resultaten besproken.

De onderzoeksverantwoording en het stimulusmateriaal worden weergegeven in de bijlagen.

2 Context van de doelgroepen

In dit hoofdstuk is per doelgroep een korte context gegeven van hun belevingswereld. Dit om inzicht te geven in de mate waarin en wijze waarop zij met dienstverlening van de overheid te maken hebben en waardoor dit wordt ingegeven. In bijlage 3 zijn samenvattingen terug te vinden met de belangrijkste bevindingen per doelgroep. Dit om een beeld te geven van hoe de verschillende doelgroepen reageren op de onderscheiden thema's. Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van de verschillen tussen de acht doelgroepen op een aantal aspecten dat met hun situatie te maken heeft en hun houding ten aanzien van de dienstverlening van de overheid weergeeft.

Ouderen (75-plussers)

De 75-plussers ervaren in het eigen leven niet veel problemen met de overheid en hebben naar eigen zeggen financieel voldoende armslag, op enkele deelnemers na. Duidelijk is wel dat naarmate men ouder is (80 jaar en ouder) de zelfstandigheid in het regelen van (digitale) zaken afneemt. Er is dan een grotere afhankelijkheid van eventuele kinderen of anderen in de sociale omgeving. Ze hebben momenteel niet veel van doen met de dienstverlening van de overheid. Hun recente ervaringen beperken zich tot de herkeuring voor het rijbewijs, belastingaangifte, klachten over de omgeving en vergunningsaanvragen.

Hbo-plus opgeleide tweeverdieners

De hbo-plus opgeleide tweeverdieners hebben weinig te maken met de dienstverlening van de overheid. Hun ervaringen beperken zich tot het aanvragen van een rijbewijs/paspoort, belastingaangifte doen en in enkele gevallen het aanvragen van kinderopvangtoeslag. Ze ervaren weinig problemen met de dienstverlening en zijn daarom over het algemeen redelijk tevreden. Digitaal zijn ze bedreven en helpen zodoende ook ouders en/of naasten die hier minder handig mee zijn. Een enkeling die mantelzorg verleent, geeft aan dat het lastiger is om zaken voor anderen digitaal te regelen door de verschillende machtigingen die nodig zijn voor DigiD.

Praktisch opgeleide jongeren

In hoeverre jongeren met dienstverlening vanuit de overheid te maken hebben (gehad), verschilt. Hierbij spelen leeftijd, levensfase en levensgebeurtenissen een belangrijke rol. Grofweg is in ervaringen met dienstverlening van de overheid een tweedeling te maken tussen een jongere doelgroep (18-20 jaar, schoolgaand/net studerend, veelal thuiswonend) en een iets oudere doelgroep (20-plus jaar, die (net) werken en op zichzelf of samenwonen en soms ook kinderen hebben). De levensfase en levensgebeurtenissen bepalen of er überhaupt ervaring is (geweest) met dienstverlening van overheden, alsook de ervaren complexiteit hiervan. Bij de ervaren complexiteit speelt ook het vangnet een rol (in de vorm van ouders/familie/naasten die helpen bij regelzaken).

Opvallend is dat jongeren een beperkt beeld hebben bij dienstverlening van de overheid. Uitleg over de dienstverlening van de overheid is dus echt nodig om over dit onderwerp verder te kunnen praten. Ook na uitleg blijft het beeld over het algemeen beperkt, veelal omdat er geen ervaring mee is en beeldvorming dus lastig is.

Mensen met een migratie-achtergrond

De doelgroep heeft over het algemeen regelmatig te maken gehad met dienstverlening vanuit de overheid, op verschillende vlakken. Opvallend binnen de doelgroep is dat het gevoel overheerst dat men bij dienstverlening van de overheid niet serieus wordt genomen/anders wordt bejegend (dan een Nederlandse partner) en dus enige mate van discriminatie ervaart. Berichtgeving in de media rondom etnisch profileren bekrachtigt het gevoel van discriminatie. Om deze reden wordt nog weleens de hulp van familie en/of een buurthuis ingeschakeld of is er een voorkeur voor een stadsloket (ook voor de zekerheid om niets fout te doen). Overigens kan het merendeel wel hun weg vinden bij online dienstverlening. Zij helpen juist ook familie of naaste omgeving van eerste generatie die de Nederlandse taal minder machtig zijn.

Alleenstaande ouders in de bijstand

De bijstandsgerechtigden hebben veel te maken (gehad) met de overheid. Diverse levensgebeurtenissen zijn aan de orde (geweest), zoals dakloosheid, opvang in een blijf-van-mijn-lijf huis, schuldenproblematiek, een scheiding, het overlijden van de partner of de zorg voor chronisch zieke kinderen. Een aantal van hen is inmiddels in een meer stabiele situatie terecht gekomen, maar dat geldt niet voor iedereen. Duidelijk is dat er een grote afhankelijkheid wordt gevoeld ten opzichte van de overheid doordat men op de overheid is aangewezen voor het inkomen en ondersteunende inkomensregelingen zoals bijzondere bijstand, energietoeslag, huur- en zorgtoeslag. Men spreekt hier open over, geeft ook aan een gevoel van schaamte te ervaren om in de bijstand te zitten en de emoties en frustraties zijn merkbaar in de gesprekken. Er wordt vaak hulp of ondersteuning gezocht bij (vrijwilliger) organisaties zoals wijk/ buurtteams, Geldfit en Leger des heils om zaken geregeld te krijgen.

Werkende armen (werkenden met maximaal modaal inkomen die moeite hebben met rondkomen)

De doelgroep heeft veel te maken (gehad) met de dienstverlening van de overheid. Vaak is er sprake (geweest) van een levensgebeurtenis, zoals een scheiding of het overlijden van een partner. Denk ook aan schuldenproblematiek of iemand die het slachtoffer is van de toeslagenaffaire. Verder heeft het merendeel wel ervaring opgedaan met de aanvraag van kwijtschelding van bepaalde belastingen, de aanvraag van toeslagen, enkele van hen ook met de aanvraag voor een laptop/fiets voor een kind. Hun inkomenssituatie leidt ertoe dat ze zich zorgen maken over hun financiële situatie en of ze kunnen rondkomen. Dit maakt dat het onderwerp veel emoties losmaakt, omdat de ervaringen veelal te maken hebben met het verbeteren/verslechteren van hun inkomen. En dat is dan onmiddellijk van invloed op hun dagelijkse leefomstandigheden.

Werklozen (mensen die de levensgebeurtenis 'werkloos worden' recent hebben meegemaakt)

Allen zijn onvrijwillig werkloos geworden, maar de aanleiding van werkloos worden verschilt onderling. Waar de een na 33 jaar vaste dienst is ontslagen door faillissement, is de ander door hoge energiekosten een baan verloren in de tuinbouw en weer een ander is werkloos geraakt door een reorganisatie of een arbeidsconflict. Een deel van de doelgroep is pas net werkloos, heeft weer zicht op een baan en/of is bezig met oriënteren. Zij zijn redelijk optimistisch en hebben minder te maken met dienstverlening van de overheid. Er is echter

ook een groep die door hun werkloosheid grote negatieve gevolgen ervaart in hun privéleven (scheiden, geldproblemen/schulden, etc.) en daardoor last heeft van stress. Een enkeling benoemt zelfs zelfmoordneigingen. Iedereen heeft uiteraard ervaring met het aanvragen van een uitkering bij het UWV. De verdere ervaringen met dienstverlening van de overheid verschillen en zijn vooral afhankelijk van andere problemen waarvoor men contact met de overheid nodig heeft. Andere ervaringen zijn met DUO voor een opleiding en toeslagen van de Belastingdienst. Een enkeling heeft ervaringen met de gemeente (bijvoorbeeld voor de Wmo), kwijtschelding gemeentebelastingen en het erkennen van je kind.

Laaggeletterden

De meesten werken niet en/of zijn arbeidsongeschikt en krijgen daarom een uitkering. Een enkeling werkt, maar slechts een gering aantal uren. De – in dit onderzoek merendeels – migranten zijn al minimaal 20 jaar woonachtig in Nederland en spreken goed Nederlands, kunnen zich verstaanbaar maken en uitleggen wat ze bedoelen. Er is voor iedereen wel een groot verschil tussen praten, lezen en/of schrijven. De migranten volgen een cursus Nederlands, sommigen hebben al meerdere cursussen achter de rug. Allen hebben veel te maken met dienstverlening van de overheid, ook in negatieve zin ten gevolge van hun moeite met lezen en schrijven, zoals terugvordering van toeslagen en boetes van niet op tijd betalen. Hun digitale vaardigheden beperken zich over het algemeen tot het gebruik van hun telefoon. Iedereen moet en wil bij officiële zaken hulp vragen uit angst om het verkeerd te doen. Dit doen ze door hulp te vragen aan familie, buurtteams en maatschappelijke organisaties.

Op de volgende pagina's is een overzicht opgenomen waarin de belangrijkste specifieke uitkomsten per doelgroep zijn terug te vinden. Er is voor een aantal onderscheidende factoren bekeken in welke mate doelgroepen van elkaar verschillen, op basis van de beschreven resultaten in hoofdstuk 3 en de samenvattingen per groep in bijlage 3. Als uitgangspunt is hiervoor genomen: de mate van contact met dienstverlening van de overheid, de financiële afhankelijkheid ten opzichte van de overheid, de zelfredzaamheid van groepen in verband met zaken regelen met de overheid, de mate van digivaardigheid, in hoeverre groepen aangeven te maken hebben (gehad) met multiproblematiek en hun taalbegrip, de algemene houding ten opzichte van dienstverlening van de overheid, de houding ten opzichte van digitale en fysieke dienstverlening, en behoeften in dienstverlening.

Specifieke situatie per doelgroep: onderscheidende factoren waarin doelgroepen van elkaar verschillen.

	Ouderen	Hbo-plus tweeverdieners	Praktisch opgeleide jongeren	Mensen met migratie- achtergrond	Alleenstaande ouders in de bijstand	Werkende armen	Werklozen	Laaggeletterden
Contact met de overheid	Weinig	Weinig	Weinig	Veel	Veel	Veel	Veel	Veel
Financiële afhankelijkheid t.o.v overheid	Laag	Laag	Middelmatig	Middelmatig	Hoog	Hoog	Hoog	Hoog
Zelfredzaamheid	Middelmatig	Hoog	Middelmatig	Middelmatig	Laag	Laag	Middelmatig	Laag
Digi-vaardigheid	Middelmatig. Terugvallen op kinderen/ omgeving	Goed	In basis goed	In basis goed	In basis goed	In basis goed	In basis goed	Laag, hulp nodig bij alle regelzaken
Multiproblematiek	Niet	Niet	Niet	Niet	Deels wel Geeft stress	Deels wel Geeft stress	Deels wel Geeft stress	Deels wel Geeft stress
Taalbegrip	Goed	Goed	Moeizaam schriftelijk	Wisselend. 1 ^e of 2 ^e generatie	Goed	Goed	Goed	Slecht schriftelijk
Houding algemeen	• Positief, weinig problemen én weinig contact met de overheid	• Positief, weinig problemen én weinig contact met de overheid	• Positief, weinig problemen én weinig contact met de overheid • Taalgebruik is ingewikkeld	• Gevoel van kastje naar de muur • De overheid handelt niet altijd in belang van de burger • Taalgebruik is ingewikkeld • Te maken met discriminatie/ vooroordelen	• Gevoel van kastje naar de muur • De overheid handelt niet altijd in belang van de burger • Taalgebruik is ingewikkeld • Te maken met discriminatie/ vooroordelen	• Gevoel van kastje naar de muur • De overheid handelt niet altijd in belang van de burger	• Gevoel van kastje naar de muur • Specifiek ww aanvragen is makkelijk/ snel/ruimte voor uitleg persoonlijke situatie.	• Gevoel van kastje naar de muur • Taalgebruik is ingewikkeld • De overheid handelt niet altijd in belang van de burger • Te maken met discriminatie/ vooroordelen
Houding digitale dienstverlening		• Positief, liefst alles digitaal	• Positief, liefst alles digitaal		• Onzekerheid door hoge	• Onzekerheid door hoge	• Onzekerheid door hoge	• Hulp nodig bij alle regelzaken

					financiële afhankelijkheid • Geen fouten willen maken	financiële afhankelijkheid • Geen fouten willen maken	financiële afhankelijkheid • Geen fouten willen maken	
Houding fysieke dienstverlening		• Moeite met beperkte openingstijden	• Persoonlijke uitleg bevordert begrijpelijkheid proces/ teksten	• Persoonlijke hulp is gewenst • Moeite met beperkte openingstijden	• Persoonlijke uitleg/ hulp is gewenst en bevordert begrijpelijkheid proces/ teksten	• Moeite met beperkte openingstijden		• Persoonlijke uitleg/hulp is gewenst en bevordert begrijpelijkheid proces/ teksten
Behoeften dienstverlening	• Lagere kosten/ gratis telefoonverkeer		• Eenvoudige taal	• Eenvoudige taal • Empathische medewerkers	• Empathische medewerkers • Lagere kosten/ gratis telefoonverkeer	• Eenvoudige taal • Empathische medewerkers		• Eenvoudige taal • Empathische medewerkers • Lagere kosten/ gratis telefoonverkeer

Tabel 1. Schematisch overzicht van de belangrijkste onderscheidende factoren waarin doelgroepen van elkaar verschillen.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod. In de drie paragrafen wordt aandacht besteed aan de houding ten aanzien van de dienstverlening van de overheid in het algemeen, gevolgd door de houding ten aanzien van digitale dienstverlening en fysieke dienstverlening. Daarbinnen komen specifieke diensten aan bod.

In de beschrijving van de resultaten wordt eerst ingegaan op de overeenkomsten tussen doelgroepen, vervolgens wordt aandacht besteed aan de verschillen tussen doelgroepen.

3.1 Algemene houding ten aanzien van dienstverlening van de overheid

Achtereenvolgens komen in deze paragraaf eerst het algemene beeld over dienstverlening van de overheid aan bod, gevolgd door de ervaren tevredenheid en betrouwbaarheid en waardoor deze wordt ingegeven. Daarna komen de behoeften van doelgroepen ten aanzien van de dienstverlening naar voren.

3.1.1 Beeld van de dienstverlening

De overeenkomsten tussen groepen in hun beeld van de dienstverlening

Dienstverlening van de overheid is een begrip dat op verschillende reacties kan rekenen. Gemeenschappelijke elementen in de eerste reacties van deelnemers zijn dat dienstverlening van de overheid associaties oproept met:

- sociale voorzieningen: uitkeringen, toeslagen, Wmo, WW en WAO, schuldhulpverlening en studiefinanciering
- complexiteit: ingewikkeld, veel rompslomp, veel invulwerk
- proces (de weg er naartoe): van het kastje naar de muur, bureaucratie, lange wachttijd en keuzemenu's
- 'hulp', ondersteuning of service aan burgers, zowel positief als negatief benoemd
- gevoel: weinig empathie, weinig persoonlijk, frustratie, nummertje, hokjesdenken
- specifieke overheidsdiensten: zoals de Belastingdienst, gemeente, politie, zorg en leger
- type dienstverlening: digitaal, DigiD en telefonische bereikbaarheid.

Vrijwel iedereen heeft een gevarieerd beeld van de dienstverlening, maar de negatieve aspecten zijn wel in de meerderheid.

Positief is dat in vrijwel alle groepen (met uitzondering van praktisch opgeleide jongeren), wordt aangegeven dat het mooi is dat er zoiets bestaat als dienstverlening van de overheid en dat het **sociale vangnet** iets is om dankbaar voor te zijn. Er wordt dan vaak een vergelijking getrokken met andere landen waar het systeem van sociale voorzieningen lang niet zo uitgebreid is. Tevens wordt gesteld dat er uiteindelijk **veel ondersteuning** is vanuit de overheid, wat een positief gegeven is.

Maar: de weg naar de dienstverlening toe vraagt vaak veel. Al snel komen de meer negatieve beelden naar voren, ingegeven door eigen ervaringen. Want als je een toeslag of

uitkering wil aanvragen of je valt net buiten de gebaande paden met wat je wil regelen, dan betekent het vaak een **lange weg die niet altijd duidelijk is**, traag verloopt en vele tussenstappen en wachttijd kent. Dit geeft veel deelnemers (bijstandsgerechtigden, mensen met een migratie-achtergrond, werkende armen, werklozen en laaggeletterden) het gevoel van ‘het kastje naar de muur’ te worden gestuurd, zeker bij telefonisch contact. Met andere woorden: de dienstverlening wordt als complex ervaren door de moeizame weg er naartoe.

Een ander gevoel dat in meerdere groepen (mensen met een migratie-achtergrond, bijstandsgerechtigden, werkende armen en laaggeletterden) naar voren komt is dat de overheid snel handelt met terugvorderingen en veel minder snel is als burgers iets aanvragen. Dit geeft een **gevoel dat de overheid er niet echt is voor de burger** en niet handelt vanuit de belangen van de burger.

Het is mooi dat er veel hulpmiddelen zijn en dat je veel kunt aanvragen. Ik merk wel dat je vaak ergens tegenaan loopt. Negatief is dat je zo hard moet vechten om het voor elkaar te krijgen. (werkende arme)

Mijn voormalige man en ik zijn uit elkaar gegaan. Hij had een verslaving en daarom had ik een hulpvraag. Daar ben ik wel goed mee geholpen, maar voordat je daar bent... Je hebt wel wijkteams, maar je werd van de een naar de ander gestuurd. Daar ga ik niet goed op. In plaats van rechtstreeks gaat het via omwegen. Uiteindelijk kom je bij de juiste persoon, dan gaat het wel goed. Eer dat je daar bent, moet je geduld hebben. (ouder in de bijstand)

De verschillen tussen groepen in hun beeld van de dienstverlening

De **mate waarin men recentelijk ervaring** heeft opgedaan met dienstverlening van de overheid, verschilt per doelgroep behoorlijk en beïnvloedt het beeld van de dienstverlening.

- De bijstandsgerechtigden, de werklozen, de werkende armen en de laaggeletterden hebben recent veel contact (gehad) met dienstverlening van de overheid. Zij zijn voor hun inkomen en levenssituatie afhankelijk van de overheid. Buiten deze doelgroepen geldt dit voor degenen die met multiproblematiek te maken hebben (gehad).
- De ouderen, hbo-plus opgeleide tweeverdieners en de jongeren hebben veel minder recente ervaring opgedaan met de overheid. De ervaring die ze hebben, spitst zich toe op meer eenvoudige administratieve regelzaken, zoals de aanvraag/verlenging van een paspoort of rijbewijs, een inschrijving bij een gemeente en in uitzonderlijke gevallen de aanvraag van een werkloosheidsuitkering, studiefinanciering of kinderopvangtoeslag.

3.1.2 Tevredenheid over en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Overeenkomsten in tevredenheid over de dienstverlening

In het algemeen vinden de deelnemers dat de eenvoudige zaken die behoren tot de dienstverlening van de overheid, zoals het aanvragen/verlengen van een rijbewijs of paspoort, een makkelijk proces is dat tot tevredenheid stemt.

Er is een duidelijke relatie tussen de **mate van contact** met dienstverlening van de overheid en de tevredenheid hierover. Naarmate deelnemers voor meer zaken contact hebben met de

overheid, blijkt dat de ontevredenheid hierover toeneemt. Dit is ook wel logisch, omdat er dan vaak op meerdere fronten iets speelt en er contact nodig is met verschillende (uitvoerings)organisaties, het vaak niet vanaf het begin af aan duidelijk is hoe iets geregeld kan worden en het gevoel over een eerdere ervaring door kan werken in de verwachting over huidige en komende ervaringen.

Er is ook een relatie te zien tussen **het financiële belang** van de dienstverlening voor de burger en de tevredenheid hierover. Zeker als het gaat over de aanvraag van uitkeringen/ toeslagen/ terugbetalingen/ schuldhulp, en soms een combinatie ervan, is het belang groot. Dusdanig groot dat een lange wachttijd op een beslissing, een zoektocht naar de juiste instantie of het juiste formulier gepaard gaat met veel frustratie en enorme persoonlijke gevolgen kan hebben. Vooral laaggeletterden, de bijstandsgerechtigden, de werkende armen, de deelnemers met een migratie-achtergrond en de werklozen zijn om deze reden van het begin af aan meer negatief dan positief over dienstverlening van de overheid. Bij hen is bovendien vaak sprake van **multiproblematiek**, waardoor men op verschillende fronten te maken heeft met uitkeringsinstanties/ schuldhulpverlening/ Belastingdienst in verband met toekenning of terugvordering van bedragen. Juist omdat het hun inkomenspositie betreft, betekent dat **onzekerheid en angst om in financiële problemen** terecht te komen.

Voordat regelingen/ toeslagen ingaan duurt heel lang. Alleen daardoor kom je al in de problemen. Veel papieren rondslomp, lang administratief proces. (ouder in de bijstand)

Het moet simpeler worden gemaakt. Soms klik je op iets verkeerd en dan moet je weer opnieuw een aanvraag starten. Instanties werken niet samen, veel verschillende lijnen. Daardoor duurt het lang, daardoor worden verkeerde berekeningen gemaakt en moet je geld terugbetalen. (ouder in de bijstand)

Verschillen in tevredenheid

Sommige groepen hebben ook specifieke zaken die van invloed zijn op hun tevredenheid.

- Hbo-plus opgeleide tweeverdieners en praktisch opgeleide jongeren zijn vooral tevreden over het feit dat het mogelijk is om heel veel digitaal te regelen met behulp van DigiD; dat vinden ze heel gemakkelijk.
- Degenen die werkloos zijn geworden, zijn over het algemeen positief en tevreden over de geboden dienstverlening door het UWV: de aanvraag van WW verloopt soepel.
- Mensen met een migratie-achtergrond en ook wel bijstandsgerechtigden geven aan soms te worden geconfronteerd met **discriminatie en vooroordelen**. Dit werkt in negatieve zin door op hun gevoel van tevredenheid.
- Laaggeletterden geven aan bij vrijwel alle officiële regelzaken met de overheid hulp in te moeten schakelen. Ze hebben hulp nodig, maar dit betekent ook dat het hen veel tijd kost.

Je moet heel lang wachten, dat is een ding. Je wordt niet altijd even goed geholpen. Ik laat het vaak aan instanties over, omdat ik het vaak niet begrijp. Die helpen me dan, bijvoorbeeld (Dynamo, Buurt Oost) met dingen

met de Belastingdienst. Die je zelf niet kan bereiken, omdat je het zelf als burger niet snapt. (laaggeletterde)

Overeenkomsten in de visie op betrouwbaarheid van dienstverlening

Het vertrouwen in de dienstverlening van de overheid wordt door vrijwel alle groepen (de praktisch opgeleide jongeren uitgezonderd) gekoppeld aan de **toeslagenaffaire**. De opstelling en het handelen van de overheid hierin doet **afbreuk aan het vertrouwen** dat de deelnemers hebben in de overheid in het algemeen.

Na dat toeslagenschandaal is het vertrouwen slecht geworden. Dat het twee keer zo fout kan gaan, dat mensen twee keer zo in de ellende komen. Achteraf geld terugvragen met een geldige reden, dan snap ik dat. Als ze het doen bij mensen met een migratie-achtergrond, dan vind ik dat niet vertrouwd. Niet mensen zomaar op een fraudelijst zetten. (deelnemer met migratie-achtergrond)

Net zoals met de toeslagen, hoe ze daarmee omgaan is beneden de maat. Dat mensen die daar echt recht op hebben heel lang moeten wachten. (oudere)

Tegelijkertijd is er een stemming merkbaar dat alle groepen de dienstverlening vrij **betrouwbaar** achten op het vlak van de **omgang met privacygevoelige gegevens**. Eenieder is doordrongen van het feit dat de overheid over veel kennis en gegevens beschikt van burgers, maar lijkt ervan uit te gaan dat er sprake is van een intentie om dat zo zorgvuldig en veilig mogelijk te doen. Het gebruik van **DigiD** en de daarbij horende tweestapsverificatie dragen daar in positieve zin aan bij.

Ten aanzien van *fysieke dienstverlening* blijkt dat ervaringen met individuele ambtenaren de betrouwbaarheid ten goede komen of hier juist afbreuk aan doen. Een aantal groepen (ouderen, mensen met een migratie-achtergrond, werklozen, werkende armen en laaggeletterden) gaat ervan uit dat fysieke dienstverlening betrouwbaar zal zijn, omdat ambtenaren kennis van zaken zullen hebben en dat ambtenaren een eed moeten afleggen.

Afhankelijk van wie je tegenover je hebt. De een denkt mee en de ander zit strakker in de leer. In persoonlijk contact speelt dat mee, ook of je man/vrouw bent of waar je woont. Dat doet afbreuk aan de betrouwbaarheid. (bijstandsgerechtigde)

Verschillen in de visie op betrouwbaarheid van de dienstverlening

Verder staat betrouwbaarheid in verschillende groepen voor verschillende dingen:

- Voor sommigen (ouderen, bijstandsgerechtigden en werkende armen) valt het **wel of niet nakomen van afspraken** ook onder betrouwbaarheid. Hier hebben ze zowel positieve als negatieve ervaringen mee.
- In de migrantengroep en laaggeletterdengroep wordt aangegeven dat de betrouwbaarheid van de dienstverlening in het geding is, doordat er bij de toeslagenaffaire is **geprofileerd op afkomst**.

- Bij de ouderen, laaggeletterden en werklozen wordt gesteld dat de overheid een **wantrouwende houding** heeft ten opzichte van burgers; de enorme kennis die de overheid heeft over burgers, kan tegen de burger worden gebruikt. De overheid gebruikt die kennis niet om het gemakkelijker te maken voor burgers, terwijl dat volgens hen juist zou getuigen van een betrouwbare opstelling.
- In de groepen alleenstaande ouders in de bijstand, mensen met een migratie-achtergrond en werkende armen komt naar voren dat **verschillen tussen gemeenten in regelgeving** of omgang met regelgeving het vertrouwen in de dienstverlening negatief beïnvloedt.

Plaatselijk is het heel verschillend. In Houten ging het goed, ze dachten mee. Bij Wijk van Duurstede krijg ik nu niks voor elkaar. Ik ben al twee jaar bezig met een fiets voor mijn zoon. Dan gunnen ze me het blijkbaar niet. Dat contrast is zo groot, dat mag niet. (werkende arme)

3.1.3 Behoeften ten aanzien van dienstverlening van de overheid

Deelnemers hebben aangegeven wat ze belangrijk vinden om gerealiseerd te zien in de dienstverlening van de overheid. De zaken die ze naar voren brengen, worden grotendeels ingegeven door eigen ervaringen en ontevredenheid over de huidige dienstverlening.

Overeenkomsten in behoeften

Dienstverlening van de overheid dient voor vrijwel iedereen te voldoen aan de volgende kenmerken:

- maatwerk/ meedenken/ rekening houden met persoonlijke situatie
- snelle afhandeling
- goede bereikbaarheid: telefonisch en aan de balie (geen wachttijden/ menu's/ direct juist persoon/ ruime openingstijden)
- duidelijk en makkelijk proces: je weg kunnen vinden, zonder veel tussenstappen
- vast contactpersoon
- deskundige medewerkers (kennis van zaken).

Het online regelen van zaken krijgt veelal de voorkeur bij eenvoudige handelingen, zoals het maken van een online afspraak of rechttoe rechtaan aanvragen. De wens is bij velen dat er meer digitaal kan worden afgehandeld. Momenteel staat echter nogal wat in de weg bij het digitaal vinden van de juiste route en het succesvol doorlopen van een digitaal proces. **Een makkelijker toegankelijk vind- en doorloopp proces staat daarmee hoog op de agenda.** Überhaupt ook om erachter te komen waar men recht op heeft. Door een enkeling wordt ook gevraagd om een website waar alle mogelijke regelingen bij elkaar staan, zodat het makkelijker vindbaar wordt (dus een spontane roep om PDR).

Bij ingewikkeldere kwesties, mindere taalbeheersing of minder digitale vaardigheden is er duidelijk behoefte aan een mogelijkheid om van **telefonische of fysieke dienstverlening gebruik te maken**. Dit geeft de mogelijkheid vragen te stellen over onduidelijkheden in interpretatie en direct antwoord te krijgen. Ook kunnen persoonlijke omstandigheden worden toegelicht die niet zo makkelijk in een standaardformulier te omschrijven zijn, of voor mensen

die moeite hebben met schrijven. Dit is zeker aan de hand als er sprake is van zaken die verband houden met elkaar of grote persoonlijke gevolgen kunnen hebben.

Wel apart dat het allemaal aparte websites zijn. Het zou makkelijk zijn als het gecombineerd wordt. (hbo-plus opgeleide tweeverdiener)

Ik maak wel onderscheid. Bij sommige aanvragen wil je je verhaal kunnen doen en die persoonlijke touch geven, zoals bijzondere bijstand. Dat je iets wil duiden en een luisterend oor wil, geen nummertje zijn. (ouder in bijstand)

Verschillen in behoeften

Er worden wel verschillende accenten gelegd, ingegeven door het *persoonlijke belang en het doen- en denkvermogen* van deelnemers. Dit wil overigens niet zeggen dat de overige groepen deze niet belangrijk vinden, maar wel dat ze het niet uit zichzelf aangeven.

- Zo stellen praktisch opgeleide jongeren, migranten, werkende armen en laaggeletterden dat **eenvoudig taalgebruik en goede uitleg** voor hen heel belangrijk is.
- Burgers met een migratie-achtergrond, bijstandsgerechtigden, laaggeletterden en werkende armen hechten uitdrukkelijk waarde aan een **empathisch vermogen** van medewerkers (inleven in persoonlijke situatie).
- Ouderen, laaggeletterden en bijstandsgerechtigden willen graag **lagere (document)kosten en gratis telefoonverkeer**.
- Burgers met een migratie-achtergrond en bijstandsgerechtigden benadrukken dat een **proactieve houding** van de overheid met tussentijdse controles op het inkomen kan voorkomen dat ze in financiële problemen terechtkomen.

3.2 Digitale dienstverlening

In deze paragraaf is er aandacht voor ervaringen met betrekking tot digitale dienstverlening, waaronder de bekendheid met en gebruik van DigiD en MijnOverheid. Tevens worden de reacties nagegaan op een nieuwe vorm van digitale dienstverlening, het Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht (hierna: PDR).

3.2.1 Digitale vaardigheid

Overeenkomsten in digitale vaardigheid

De meeste deelnemers beschikken over digitale basisvaardigheden. Vrijwel iedereen doet van alles online en het gebruik van de mobiele telefoon en Google (als zoekmachine) is breed omarmd. Dit wil niet zeggen dat het regelen van zaken met officiële instanties voor iedereen even gemakkelijk is. Door alle groepen heen zijn er deelnemers voor wie dit te hoog gegrepen is, waardoor ze hulp inschakelen van kinderen/ anderen uit de sociale omgeving of te rade gaan bij (vrijwillige) hulpverleningsorganisaties, zoals wijk/buurtteams of specifieke ondersteunende organisaties.

Ik voel me een digibeet. Informatie opzoeken is wel makkelijk. Googelen. Ja, maar als ik verder dingen moet doen, dan ben ik het spoor bijster. Ik

*moet het aanklikken en lezen met verwijzingen, dan wordt het al lastig.
Doorklikken doe ik niet, hoor. (ouder in de bijstand)*

Verschillen in digitale vaardigheid

- De 80-plussers binnen de groep 75-plussers voelen zich minder comfortabel met het zelfstandig digitaal regelen van zaken; zij vallen snel terug op kinderen.
- Voor deelnemers met een migratie-achtergrond geldt dat ze vaak ouders of oudere familieleden helpen die de Nederlandse taal minder machtig zijn.
- Laaggeletterden vragen hulp bij vrijwel alle regelzaken, omdat ze er zelf niet uitkomen.

3.2.2 Houding ten opzichte van digitale dienstverlening

Overeenkomsten in houding ten opzichte van digitale dienstverlening

De ervaring met digitale dienstverlening van de overheid is vrij groot. Het gaat om het online maken van afspraken om iets te regelen of op te halen bij de gemeente, het invullen van een belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen/ kwijtscheldingen/ bijzondere bijstand (bijvoorbeeld een fiets voor een kind). Digitale dienstverlening heeft **vooral voordelen** in zich. Deze zijn volgens de meeste deelnemers gelegen in:

- gemak en tijdsbesparing: je hoeft de deur niet uit
- tijd- en plaatsonafhankelijk: niet te maken met openingstijden (van kantoren of balies)
- snelheid: invullen of mailen gaat snel
- voorgevulde formulieren (belastingaangifte): er is alleen controle nodig van gegevens
- bewijsvoering: dingen staan genoteerd, je krijgt een bevestiging van ontvangst of succesvolle invulling.

Vroeger was het één papierzooi. Bijvoorbeeld kwijtschelding voor belasting. Dan dacht je: ik vraag het niet aan. Het is niet te doen. Nu is het makkelijk: je kan aanvinken dat ze je gegevens op mogen halen en ze zoeken het zelf voor je uit. Dat is snel geregeld. Ik heb niks te verbergen. Als je je gegevens vrij wil geven, is het makkelijk. (ouder in de bijstand)

Het digitaal zaken regelen heeft echter ook behoorlijk wat **nadelen** in zich. Een veelgehoorde klacht is dat het **vinden van je weg** naar de juiste site, de geëigende afdeling of het gewenste formulier vaak een heel moeizame weg is. Dit vereist veel doorklikken, doorzettingsvermogen, kost vaak veel frustratie en betekent voor sommigen dat ze moeten afhaken en/of hulp inroepen.

Ik heb zelf ook wel meegemaakt, nu eigenlijk trouwens nog, dat ik op een gegeven moment heb gezegd: weet je, stop maar. Als ze mij hadden gegund dat ik dat kreeg, dan was het na twee jaar al lang geregeld. Dus ik heb zelf ook gezegd: stop maar nu, ik heb er geen zin meer in. Dus mensen die het echt wel nodig hebben, gaan op een gegeven moment ook zeggen: laat maar. Je moet zoveel inleveren, invullen en dan heb je nog niks en dan moet je weer naar dat en naar dat. (werkende arme)

Overige nadelen die veel naar voren worden gebracht in de groepen:

- niet de mogelijkheid om een persoonlijke situatie uit te leggen, een vraag te stellen en antwoord te krijgen (door alle groepen heen)
- het toevoegen en inscannen van bewijsstukken gaat vaak moeizaam en vraagt nogal eens meerdere keren indienen vanwege onvolledigheid/ slechte leesbaarheid en vereist ook de beschikbaarheid van een scanner en printer (werkende armen, bijstandsgerechtigden, werklozen en laaggeletterden)
- het taalgebruik op officiële websites is vaak ingewikkeld, waardoor niet precies duidelijk is wat wordt verwacht (praktisch opgeleide jongeren, mensen met migratie-achtergrond, laaggeletterden en ouders in de bijstand)
- er is vaak sprake van een lange wachttijd voordat iets definitief is geregeld; niet de mogelijkheid hebben om te weten wanneer een antwoord kan worden verwacht of hoe je daar achter komt (door alle groepen heen).

Bij dit laatste punt wordt vaak naar voren gebracht dat de overheid doorgaans wel snel is met terugvorderen of opleggen van boetes, maar veel minder snel is met toekenning of uitbetaling. Dit tot grote ergernis van degenen die hiermee ervaring hebben opgedaan.

Het contrast tussen wanneer jij iets nodig hebt of wanneer de gemeente iets nodig heeft. Als jij iets nodig hebt, dan duurt het lang. Als ze geld van je nodig hebben, dan is het gelijk duidelijk. Ik voel me een last als ik iets vraag en voel me een spaarvarken als ze geld nodig hebben. (werkende arme)

Soms moet je een formulier downloaden, dan wordt het moeilijk. Ik heb geen printer thuis. Moet je naar de bibliotheek gaan. Moet je binnen bepaalde dagen iets doen, anders heb je een probleem. Dingen uitprinten en invullen, daar word je gek van. Daarna moet je het inscannen, weer uploaden. (laaggeletterde)

Verschillen in houding ten opzichte van digitale dienstverlening

- Bij bijstandsgerechtigden, laaggeletterden en mensen met een migratie-achtergrond speelt **onzekerheid** een grote rol in het digitaal zaken regelen met overheidsinstanties. Vanwege het vaak grote belang dat een aanvraag heeft van bijvoorbeeld een uitkering/ toeslag/ kwijtschelding, wordt door hen vaak hulp ingeroepen van de sociale omgeving of (vrijwillige) hulpverleners. Dit zodat ze er niet alleen voor staan en geen onnodige fouten maken die in hun nadeel kunnen uitpakken.
- Bij sommige deelnemers is ook sprake van multiproblematiek, wat hen veel **stress** bezorgt bij het online regelen. Dit speelt het meest nadrukkelijk bij de laaggeletterden, de alleenstaande ouders in de bijstand, werkende armen en mensen die werkloos zijn geworden.

Voorkeur voor app of website

De keuze voor een app of website valt niet duidelijk uit naar het een of het ander, maar eerder naar beide mogelijkheden. Dit vanwege het gemak van een app, maar het voordeel van overzicht op een laptop bij het invullen van formulieren.

3.2.3 Bekendheid met en gebruik van DigiD en MijnOverheid

Overeenkomsten in bekendheid en gebruik DigiD

DigiD is alom bekend; DigiD is noodzakelijk om zaken met officiële instanties, waaronder overheidsinstanties, te kunnen afhandelen. Het wordt door iedereen gebruikt, al dan niet met hulp van anderen. Het gebruik kent wel variatie en is afhankelijk van de mate waarin men het nodig heeft. Zeker degenen die DigiD incidenteel gebruiken, geven aan dat het inloggen soms problemen oplevert, omdat ze dan het wachtwoord zijn vergeten. De een gebruikt de app, omdat dat het inloggen vergemakkelijkt vanwege bewaarde wachtwoorden. De ander gebruikt de website met wachtwoord en sms, omdat dat een nog veiliger gevoel geeft.

Verschillen in omgang met DigiD

- *Met name* de laaggeletterden en de 80-plussers binnen de groep 75-plussers gebruiken DigiD met hulp van anderen. Voor enkele digi-onvaardigen door de groepen heen, die zich ongemakkelijk voelen bij digitale dienstverlening, geldt dit ook.
- In een aantal groepen (ouders in de bijstand, hbo-plus opgeleide tweeverdieners en laaggeletterden) is te horen dat het hulp geven aan/ krijgen van anderen soms moeizaam gaat in verband met identificatie en/of benodigde machtigingen.

Als mantelzorger is het wel lastiger. Als je iets voor de ander wil regelen, dan moet je dat vanaf zijn laptop of telefoon doen. Geef iemand een volmacht. (hbo-plus opgeleide tweeverdiener)

Overeenkomsten in bekendheid en gebruik van MijnOverheid

De bekendheid van MijnOverheid is wisselend. Degenen die veel met uitvoeringsinstanties te maken hebben, zijn er meer mee bekend dan degenen die daar minder mee van doen hebben. Na uitleg blijkt dat de meeste deelnemers er wel van hebben gehoord en dat ze het dan koppelen aan 'Mijn Berichtenbox'. Het gebruik van MijnOverheid is eveneens wisselend en ook dat heeft te maken met de mate waarin men met uitvoeringsinstanties te maken heeft. Opvallend is dat vrijwel alle gebruikers het kennen als berichtenbox en niet zozeer als de plaats waar alle persoonlijke gegevens staan die bij de overheid bekend zijn. De omgang met de berichtenbox wordt overigens meermaals nogal omslachtig genoemd, waardoor het nut ervan minder wordt ingezien.

3.2.4 Ontvangst van PDR

Deelnemers is uitleg gegeven over het Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht (hierna: PDR, zie ook de uitleg in bijlage 2) en om een eerste indruk gevraagd.

Overeenkomsten in ontvangst PDR

De reacties op de website zijn onverdeeld positief. Het feit dat je op één website terecht kunt voor alle mogelijke toeslagen, **komt tegemoet aan de behoefte van gemak en overzicht**. Nu is de ervaring dat je meerdere websites moet bezoeken om dit voor elkaar te krijgen. Het zou een vereenvoudiging betekenen van het proces, omdat er minder stappen nodig zijn en omdat aanvraagformulieren voor je worden ingevuld. Verder is het nu zo dat **deelnemers vaak niet weten waar ze precies recht op hebben**. Daarmee zijn zij afhankelijk van toevallige tips uit de omgeving, een reclame die je tegenkomt of een actieve hulpverlener die ergens op wijst.

Ik denk dat veel mensen dit willen gebruiken. Ik woon in [stad] met een grote Turkse gemeenschap. Je kunt dan mensen doorverwijzen waar ze recht op hebben. Ik weet zelf ook niet waar ik recht op heb. (deelnemer met migratie-achtergrond)

Over het algemeen denken deelnemers er wel gebruik van te maken, al was het maar om te checken of ze niet iets laten liggen waar ze recht op hebben.

Er worden ook vragen gesteld over de site. De belangrijkste vraag die in bijna elke groep aan bod komt, is: **hoe raakt men bekend met het bestaan ervan**. Dat is immers een randvoorwaarde om er überhaupt gebruik van te kunnen maken. Gezien het feit dat deelnemers nu al vaak niet weten waar ze recht op hebben, is dat wel een te slechten drempel. Een andere vraag betreft de nieuws waarde van de site. Sommige werkende armen, bijstandsgerechtigden en werklozen hebben de indruk dat hun gemeente dit al biedt of dat een dergelijke site al bestaat.

Dat hebben we toch al? Het heet berekenuwrecht.nl. Een website van het NIBUD en Stimulansz. (werkende armen)

Verschillen in ontvangst PDR

De **persoonlijke relevantie verschilt**. Voor praktisch opgeleide jongeren, alleenstaande ouders in de bijstand, werkende armen en laaggeletterden is de persoonlijke relevantie hoog; zij kunnen er echt mee geholpen zijn. Voor de ouderen, migranten en werklozen is deze wisselend en afhankelijk van de individuele inkomenspositie. Voor hbo-plus opgeleide tweeverdieners is deze vrij laag.

In meerdere groepen wordt aangegeven dat PDR sowieso handig kan zijn voor ‘anderen’, zoals ouderen, nieuwkomers/eerste generatie migranten in Nederland en minder digivaardigen. Voor mantelzorgers, die vaak geen professionele kennis hebben over mogelijke toeslagen of kwijtscheldingen, kan het ook relevantie bieden. Het kan ook behulpzaam zijn als je door een levensgebeurtenis even minder overzicht hebt en bijvoorbeeld meer wilt weten over de rechten van een achterblijvend kind bij het overlijden van een partner.

Nee. Misschien laat ik geld liggen, maar ik heb het niet nodig. Het is meer leuk meegenomen. Het is meer voor mensen die in financiële stress zitten. (hbo-plus opgeleide tweeverdiener)

Weten waar je recht op hebt, heel goed! Veel mensen laten geld liggen, dit is daar goed voor. (werkende arme)

De ouderen zijn heel positief, omdat de site er blijk van geeft dat de overheid denkt vanuit de belangen van de burger. Het roept bij groepen nog wel meerdere vragen op:

- Ouderen, werkende armen en hbo-plus opgeleide tweeverdieners vragen zich af of een dergelijk initiatief wel **uitvoerbaar** is; ze achten de kans op een datalek met het bijeenbrengen van zoveel gegevens aanwezig.
- Werklozen, mensen met een migratie-achtergrond en praktisch opgeleide jongeren vragen zich af of er met PDR **een risico bestaat op het moeten terugbetalen** van toeslagen of korting op je uitkering; er zou vaker moeten worden gecheckt op het actuele inkomen van de ontvanger.

Ik zie het nut er wel van in. Dat je je gegevens niet zelf hoeft in te vullen en je spullen erbij hoeft te pakken. Daar is het ook mis gegaan met toeslagen natuurlijk. Dit is bedacht vanuit mensen die het moeten doen. Niet vanuit de overheid die het oplegt. Hierbij denken ze vanuit de mensen en hoe het makkelijker kan. (oudere)

Ik ben bang dat ik toch gekort ga worden op m'n uitkering later, omdat ik niet vertrouw dat de overheid dingen goed doet. Mijn zus heeft tien jaar in armoede geleefd door de toeslagenaffaire. Het lijkt allemaal wel mooi, maar ik weet het niet. (werkloze)

3.3 Fysieke dienstverlening

In deze paragraaf komen de opgedane inzichten met betrekking tot fysieke dienstverlening aan de orde, de bekendheid en gebruik van IDO's en de reacties op de overheidsbrede loketten.

3.3.1 Houding ten opzichte van fysieke dienstverlening

Overeenkomsten in houding ten opzichte van fysieke dienstverlening

De ervaringen met fysieke dienstverlening van de overheid zijn vrij **bepikt** en worden grotendeels bepaald door contact met gemeentelijke dienstverlening of uitvoeringsinstanties.

Deelnemers merken op dat het tegenwoordig noodzakelijk is om eerst online een afspraak te maken als je naar de gemeente of overheidsinstantie wil gaan. Daar komen ze over het algemeen wel uit, al dan niet met hulp (laaggeletterden).

Algemeen is de indruk onder deelnemers dat de overheid steeds meer aanstuurt op digitale dienstverlening in plaats van fysieke dienstverlening. Voor sommige groepen is dit geen probleem (hbo-plus opgeleide tweeverdieners en praktisch opgeleide jongeren), terwijl het voor anderen bezwaarlijk is (migranten, bijstandsgerechtigden en laaggeletterden).

*Het wordt steeds lastiger gemaakt om het op een andere manier te doen.
Dat wordt ontmoedigd. Iedereen wordt verplicht om een laptop of computer te hebben. (bijstandsgerechtigde)*

Het belangrijkste voordeel van fysieke dienstverlening is volgens de deelnemers dat het de mogelijkheid biedt van een gesprek, waarbij de burger in kwestie de persoonlijke situatie kan toelichten. Vooral bij gecompliceerde of urgente situaties kan dit nodig zijn. Samengevat zijn de **voordelen**:

- een gesprek waarin vraag en antwoord direct aan de orde zijn
- toelichting op de persoonlijke situatie geven (bij gecompliceerde of urgente situaties)
- buiten de vaste digitale kaders denken, maatwerk bieden
- medewerkers zullen deskundig zijn
- mondeling te regelen waar het lezen en schrijven moeizaam gaat
- de gezichtsuitdrukking en non-verbale communicatie meenemen.

Als je via de Wmo iets nodig hebt, dan zien ze hoe je eraan toe bent en wordt de urgentie gevoeld. (oudere)

Ergens over kunnen praten doe je liever fysiek (in plaats van per telefoon), want dan nemen ze meer de tijd en kan je het beter uitleggen. Je verstaat elkaar vaak ook beter. (laaggeletterde)

De **nadelen** die worden verbonden aan fysieke dienstverlening, zijn gekoppeld aan het persoonlijke aspect ervan. De individuele ambtenaar waarmee je te maken hebt, is bepalend voor een tevreden gevoel over het resultaat, het gevoel dat er begrip is voor je of juist niet. Ook vraagt een bezoek aan een instantie een grotere tijdsinvestering en er zijn wachttijden waarmee je te maken kunt krijgen. Diverse groepen (mensen met een migratie-achtergrond, hbo-plus opgeleide tweeverdieners en werkende armen) zijn ontevreden over de beperkte openingstijden van overheidsinstanties; dit maakt het voor hen moeilijk om bij een kantoor langs te gaan.

Verschillen in houding ten opzichte van fysieke dienstverlening

- Zeker voor de laaggeletterden, mensen met een migratie-achtergrond en bijstandsgerechtigden speelt mee dat dat ze **angst hebben** om fouten te maken bij het invullen van formulieren; dan is een persoonlijk gesprek en hulp zeer gewenst. Hiervoor worden, naast de gemeente, verschillende (vrijwilligers)organisaties ingezet. Denk hierbij aan sociaal raadslieden, wijk-/buurtteams en de schuldhulpverlening.
- Bijstandsgerechtigden, praktisch opgeleide jongeren en laaggeletterden geven verder aan dat ze liever persoonlijke uitleg hebben, omdat ze dit **beter begrijpen** dan dat ze officiële teksten moeten lezen en doorgronden.
- Mensen met een migratie-achtergrond, laaggeletterden en bijstandsgerechtigden geven aan dat ze te maken hebben (gehad) met **vooroordelen of discriminatie**.
- Het hebben van een **vast contactpersoon** is van invloed op de tevredenheid. Bijstandsgerechtigden en laaggeletterden brengen dit naar voren als wezenlijk element.

Ja, ik denk betrouwbaarder dan dat je het telefonisch doet. Je kunt iemands gezicht en lichaamstaal zien. Ik ga ervan uit dat als ik een fysieke afspraak heb, er dan iemand tegenover me zit die er verstand van heeft. Bij telefonisch contact kan het ook een receptioniste zijn. (praktisch opgeleide jongere)

We hadden een slechte naam in het dorp. Dat werd meegenomen in besluitvorming en beslissingen bij de gemeente. Die horen ze niet mee te nemen in de behandeling. (bijstandsgerechtigde)

3.3.2 Bekendheid met en gebruik van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)

Overeenkomsten in bekendheid IDO

De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) zijn slecht bekend bij de deelnemers. Op basis van de naam alleen weet in feite niemand wat het inhoudt. De koppeling aan de bibliotheek en uitleg over wat het inhoudt, doet bij sommigen weliswaar een belletje rinkelen, maar de meeste deelnemers hebben er een uiterst beperkt beeld bij. Dat heeft tot gevolg dat vrijwel

niemand er gebruik van maakt. Dit heeft weinig te maken met een inhoudelijke verwachting van de hulp die daar te krijgen is.

Verschillen in bekendheid en gebruik IDO

- Bij de deelnemers met een migratie-achtergrond hebben enkele van hen hiermee ervaring opgedaan, ook in combinatie met een tolk. Hun ervaringen zijn positief; ze vonden het behulpzaam.
- Verder hebben een paar laaggeletterden diverse keren een computercursus gevolgd bij een IDO, maar zijn daar mee gestopt. De voornaamste reden hiertoe is een stapeling van persoonlijke problemen.

3.3.3 Ontvangst overheidsbreed loket

Overeenkomsten in ontvangst overheidsbreed loket

De reacties op het overheidsbrede loket zijn zeer eensluidend. Er is een positief oordeel over het bestaan ervan. Het wordt gezien als een **laagdrempelige** voorziening, wat positief is. Maar de persoonlijke relevantie loopt zeer uiteen.

- Nogal wat deelnemers verwachten hier (voorlopig) geen gebruik van te maken, omdat ze dergelijke ondersteuning niet nodig hebben (ouderen, hoogopgeleide tweeverdieners, praktisch opgeleide jongeren en werkende armen).
- De werkende armen, werklozen en bijstandsgerechtigden kunnen zich wel situaties voorstellen dat het handig zou zijn voor henzelf. Dit betreft dan situaties waarin meerdere zaken tegelijkertijd spelen, die heel urgent zijn of stress met zich meebrengen of een levensgebeurtenis.
- De laaggeletterden en mensen met een migratie-achtergrond zijn expliciet in hun mening dat dit een welkome overheidsdienst is voor henzelf of hun naaste omgeving (ouders en sociale omgeving van eerste generatie).

De meeste deelnemers zien in ieder geval de volgende, in hun ogen kwetsbare groepen, er gebruik van maken: niet-digivaardigen, ouderen, mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen, nieuwkomers en mensen met een beperking die niet wilsbekwaam zijn. Er wordt daarbij aangegeven dat het behulpzaam kan zijn als mensen in heel ingewikkelde situaties terechtkomen of met multiproblematiek of levensgebeurtenissen te maken krijgen.

In het geval van het overlijden van mijn partner, dan moet je heel veel regelen. Je weet niet waar je aan moet beginnen, dan had dit behulpzaam kunnen zijn. (oudere)

Geeft minder stress. Groot probleem als je het zelf moet oplossen. Dan krijg je veel aan je hoofd en krijg je ook lichamelijk pijn. Bijvoorbeeld als je je huis kwijtraakt, dan heb je heel veel stress. (laaggeletterde)

Net zoals bij PDR, wordt ook bij het overheidsbrede loket de vraag gesteld hoe mensen hiervan **op de hoogte** raken.

Voorwaarde voor het goed kunnen laten functioneren van een dergelijk loket, is dat het **dichtbij is gelegen**. Dit zodat het makkelijk bereikbaar is. Diverse mogelijkheden worden hiervoor aangereikt, waarbij een buurt-/wijkcentrum of bibliotheek als meest toegankelijk

worden ervaren. Zeker het wijk-/buurtcentrum wordt door diverse deelnemers momenteel al bezocht om ondersteuning te krijgen bij het regelen van officiële zaken. Het gemeentehuis wordt door de meeste deelnemers ook naar voren gebracht als mogelijke locatie. Voor mensen in dorpen heeft dat echter de beperking in zich dat ze naar een andere plaats moeten reizen waar het gemeentehuis is gevestigd. Bovendien zijn de openingstijden beperkt. Voordeel van het gemeentehuis is wel dat het een logische plek lijkt vanwege de veronderstelde deskundigheid en een logische verzamelplek is voor officiële regelzaken met de overheid. Bij de bibliotheek wordt door enkelen (in oudere, bijstandsgerechtigde en laaggeletterdengroepen) getwijfeld aan de betrouwbaarheid, en dan specifiek de kennis van de betrokken medewerkers.

Het maakt de stap voor sommige mensen kleiner. Misschien dat ze dan makkelijker naar buiten treden en hulp durven te vragen als je de taal niet goed beheerst. (deelnemer met migratie-achtergrond)

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Methode en procedure

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van zestien focusgroepen in de periode van 14 november tot en met 30 november 2023. De focusgroepen zijn grotendeels face-to-face uitgevoerd op het kantoor van MARE in Amsterdam en een onderzoekslocatie in Amersfoort. Een focusgroep met laaggeletterden is gedaan op de locatie van stichting SIPI om het deelnemers zo makkelijk mogelijk te maken om deel te nemen. Twee focusgroepen met praktisch opgeleide jongeren zijn online uitgevoerd.

Betrokkenen van BZK hebben meegekeken met het onderzoek via een livestream.

Stimulusmateriaal

Tijdens het onderzoek zijn uitleggende teksten voorgelegd over verschillende diensten van de overheid, het concept van PDR en het concept van Overheidsbrede loketten. Deze zijn opgesteld op B1-niveau om de begrijpelijkheid te bevorderen (zie bijlage 2).

- Teksten over DigiD, MijnOverheid en IDO zijn voorgelezen als men niet wist wat deze diensten inhouden.
- Teksten over PDR en Overheidsbrede loketten zijn aan iedereen voorgelezen.

Respondenten

Het doel was om per focusgroep met vijf tot zes deelnemers in gesprek te gaan. In totaal zijn 96 respondenten geworven, twaalf per doelgroep (plus reserves), verdeeld over Amsterdam en Amersfoort. De respondenten die in Amersfoort deelnamen, waren afkomstig uit Amersfoort en overige delen van Nederland. Uiteindelijk hebben 87 mensen deelgenomen aan de gesprekken. In elke groep waren vijf tot zes mensen aanwezig met uitzondering van een van de twee groepen laaggeletterden, waaraan uiteindelijk drie mensen hebben deelgenomen.

De acht doelgroepen zijn:

- hbo-plus opgeleide tweeverdieners
- alleenstaanden (ouders) met een bijstandsuitkering
- ouderen (75+ jaar)
- werkende mensen met maximaal een modaal inkomen en moeite met rondkomen ('werkende armen')
- mensen met een migratie-achtergrond
- mensen met de levensgebeurtenis werkloosheid
- praktisch opgeleide jongeren
- laaggeletterden.

Per doelgroep zijn onderstaand de gehanteerde selectiecriteria terug te lezen.

Hbo-plus opgeleide tweeverdieners (n=11)

- opleidingsniveau: hbo of wo
- wonen samen
- zijn beide werkzaam; hebben een primair inkomen uit arbeid (en eventueel andere inkomsten) en ontvangen dus geen pensioenuitkering
- hebben nog geen AOW-leeftijd en zullen deze ook niet bereiken in de loop van het jaar.

Ouders in de bijstand (n=11)

Focus op alleenstaande ouders in de bijstand. Eventueel ook alleenstaande bijstandsgerechtigden en/of gezinnen.

- zijn alleenstaand
- ontvangen een bijstandsuitkering
 - gebben niet genoeg inkomen of vermogen om in levensonderhoud te voorzien
 - sociaal minimumloon wordt aangevuld met bijstand
 - kunnen geen beroep doen op een andere voorziening of uitkering om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien
- hebben thuiswonende kinderen
- spreiding op geslacht (50/50 m/v).

Ouderen (n=12)

- zijn in de leeftijd 75-90 jaar
- spreiding op geslacht (50/50 m/v)
- zijn in de mogelijkheid om naar een onderzoekslocatie te komen.

'Werkenden armen' (n=11)

- zijn werkzaam
- huishouden op maximaal modaal inkomensniveau
- hebben moeite met rondkomen (is uitgevraagd met een stelling)
- komen hooguit deels in aanmerking voor toeslagen, zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, energietoeslag
- streven naar spreiding over geslacht en gezinssamenstelling (alleen/ gezin/ alleenstaand ouder).

Mensen met een migratie-achtergrond (n=11)

- hebben een niet westerse migratie-achtergrond (1e of 2e generatie)
 - 1^e generatie: geboren in het buitenland en daarna verhuisd naar Nederland
 - 2^e generatie: geboren in Nederland, beide ouders zijn geboren in het buitenland
- spreken voldoende Nederlands om deel te nemen aan gesprekken in het Nederlands
- naast mensen met een Turkse, Marokkaanse, Iraanse/Irakeze/ Syrische/ Ghaneze achtergrond komen ook mensen uit Polen, Tsjechië, Roemenië, Bulgarije in aanmerking voor deelname.

Levensgebeurtenis werkloosheid (n=12)

- zijn momenteel werkloos

- burgers die afgelopen twee jaar onvrijwillig werkloos zijn geworden (niet als time-out, sabbatical of iets dergelijks)
- zitten niet in de bijstand (ontvangen geen bijstandsuitkering)
- streven naar spreiding op type beroep, duur van werkloosheid, kostwinnerschap, samenstelling huishouden.

Praktisch opgeleide jongeren (online) (n=10)

- zijn in leeftijd 18-24 jaar
- hoogst behaalde opleidingsniveau maximaal mbo 3
 - geen onderwijs, basisschool, mavo, vmbo, mbo 1, 2 en 3
 - havo/ vwo onderbouw
 - spreiding op geslacht (50/50 m/v).

Laaggeletterden (n=9)

- via Stichting ABC is één groep uitgevoerd met taalambassadeurs
- er zijn deelnemers geworven via stichting SIPI die deelnemen aan een taalcursus Nederlands.

De deelnemers in Amsterdam zijn afkomstig uit Amsterdam en omgeving, de deelnemers in Amersfoort zijn afkomstig uit Amersfoort en overige delen van Nederland met uitzondering van de Randstad.

De respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, zijn geworven door twee in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureaus, namelijk Profiel en Happy Labs, onder verantwoordelijkheid van MARE. Voor deelname aan dit onderzoek hebben zij een passende (financiële) vergoeding ontvangen. De laaggeletterden zijn geworven door MARE zelf.

In overleg met BZK is een gesprekspuntenlijst opgesteld, die is gehanteerd bij alle gesprekken. De gesprekken hebben twee uur in beslag genomen. Uiteindelijk hebben 87 burgers deelgenomen. Per focusgroep zijn telkens tenminste vijf deelnemers en vaak zes deelnemers geweest, op één groep laaggeletterden na.

Bijlage 2 – Stimulusmateriaal

De website van de overheid

Op overheid.nl staat alle informatie van de overheid.

Je vindt er waar je allemaal recht op hebt.

Maar ook hoe je zaken kunt regelen met de overheid.

Bijvoorbeeld als je gaat scheiden, een kind krijgt of iets moet regelen met de gemeente.

NB. Overheid.nl is op het moment van de uitvoering van het onderzoek nog niet aangepast in lijn met de beschreven dienst.

DigiD

Met DigiD laat je zien wie je bent als je op internet iets regelt.

Je kunt met DigiD inloggen bij websites van de overheid.

Zo weet de overheid zeker dat jij het echt zelf bent.

Je gegevens blijven dan goed beschermd.

Je vraagt een DigiD aan op de website www.digid.nl.

MijnOverheid

MijnOverheid is jouw eigen website van de overheid.

Je logt hierop in met je DigiD.

Op MijnOverheid zie je alle informatie die de overheid over jou heeft.

Je kunt die informatie ook zelf aanpassen.

Ook vind je er jouw berichten van de overheid.

Niemand anders kan in jouw MijnOverheid.

Persoonlijke Regelingen Assistent (gelijk aan het Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht, PDR)

Op deze website kun je checken of je ergens recht op hebt.

Bijvoorbeeld op toeslagen zoals huur- of zorgtoeslag. Of regelingen van de gemeente, zoals een inkomenstoeslag of energietoeslag.

Je logt hiervoor in met je DigiD, dan ziet de website alle gegevens die het van jou nodig heeft voor deze check.

Heb je misschien recht op extra geld?

Dan vult de website het aanvraagformulier meteen voor je in.

Het Overheidsloket

Soms moet je iets regelen met verschillende organisaties van de overheid.

Bijvoorbeeld de gemeente, Toeslagen, het UWV en het CAK.

Kom je daar niet uit?

Dan kun je terecht bij het Overheidsloket bij jou in de buurt.

Zij helpen je om je vraag op te lossen. Ook als het een vraag is voor een andere organisatie.

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Vaak moet je dingen online regelen met de overheid.

Veel mensen vinden dat lastig.

Dan kun je bij een informatiepunt in de bibliotheek.

Daar helpen zij je met je vragen. Bijvoorbeeld over DigiD of toeslagen.

Je kunt er vaak ook leren hoe je de computer gebruikt.

Bijlage 3 - Samenvattingen per doelgroep

Samenvatting doelgroep ouderen

Context

De 75-plussers ervaren in het eigen leven niet veel problemen met de overheid en hebben naar eigen zeggen financieel voldoende armslag op enkele deelnemers na. Duidelijk is wel dat naarmate men ouder is (80 jaar en ouder) de zelfstandigheid in het regelen van (digitale) zaken afneemt. Er is dan een grotere afhankelijkheid van eventuele kinderen of anderen in de sociale omgeving. Ze hebben momenteel niet veel van doen met de dienstverlening van de overheid. Hun recente ervaringen beperken zich tot herkeuringen voor het rijbewijs, belastingaangifte, klachten over de omgeving en vergunningsaanvragen.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Het beeld van dienstverlening van de overheid is wisselend positief en negatief. Positief vanwege het feit dat er een aow voorziening is, dat er zaken geregeld kunnen worden, dat het veel omvat. Negatief vanwege een ervaren omslachtigheid, gebrek aan service, een wantrouwende houding vanuit de overheid richting burgers, de gebrekkige afhandeling van de toeslagenaffaire.
- *Behoeften tav dienstverlening:* goede (telefonische) bereikbaarheid, lage(re) kosten, deskundigheid, maatwerk, afspraken nakomen, direct geholpen worden.
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* Men is redelijk tevreden over de dienstverlening. Deze wordt ingegeven door het gemak van het proces bij routinematige handelingen, het verkregen resultaat, de ervaren bejegening. Ook heeft de groep een vrij groot vertrouwen in de overheid; deze wordt ingegeven door de aanname dat de overheid zorgvuldig zal omgaan met persoonlijke gegevens, DigiD helpt daarin, maar ook in zich serieus genomen voelen. Bij fysieke dienstverlening is betrouwbaarheid meer afhankelijk van de individuele ambtenaar en daarmee kwetsbaarder.
- *Digitale dienstverlening:* De digivaardigheid verschilt, handelt de een vaak zaken digitaal af, een ander moet echt terugvallen op kinderen of sociale omgeving. Digitale dienstverlening levert tijdsbesparing en gemak op vanwege het niet ergens naartoe hoeven, maar vraagt ook vaardigheden die men niet altijd heeft.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl:* iedereen is bekend met DigiD en men gebruikt het, al dan niet met hulp. Het gebruik is vrij infrequent wat leidt tot problemen met inloggen. Mijnoverheid is bij de meeste deelnemers bekend, maar het gebruik is heel beperkt doordat de noodzaak niet wordt gevoeld.
- *Fysieke dienstverlening:* Men heeft weinig ervaring met fysieke dienstverlening, maar vindt wachttijden niet echt acceptabel als er een afspraak is gemaakt. Fysieke dienstverlening is prettig om een persoonlijke eventueel gecompliceerde situatie te kunnen toelichten en het gesprek erover te voeren. Toch heeft digitale dienstverlening een voorkeur vanwege het ervaren gemak (ook voor sociale omgeving), pas in tweede instantie telefonische of fysieke dienstverlening.
- *IDO:* IDO is pas bekend na uitleg over wat het inhoudt. En dan blijken sommigen reclames voor IDO's te hebben gezien op televisie. Niemand heeft er ervaring mee op één persoon na die zelf als vrijwilliger in de bibliotheek werkt.

- *Ontvangst PDR:* Men reageert positief op de mogelijkheid van de website. Het geeft meer het gevoel dat de overheid denkt vanuit de belangen van de burger, dat zij ermee geholpen kunnen zijn. Het is een proactieve opstelling van de overheid. De persoonlijke relevantie verschilt, afhankelijk van de situatie waarin men zit. Bij een levensgebeurtenis (bijv. overlijden partner) zeker wel. Probleem is wel dat je weet moet hebben van de website.
- *Ontvangst overheidsbreed loket:* Er lijkt momenteel nog niet veel behoefte aan te zijn. Maar bij verminderde zelfredzaamheid naarmate de leeftijd vordert kan het aan relevantie winnen. Ook bij levensgebeurtenissen kan het een fijne oplossing zijn. Voorwaarde is wel dat een dergelijk loket in de buurt is of eventueel aan huis beschikbaar.

Samenvatting doelgroep hbo-plus opgeleide tweeverdieners

Context

De hbo-plus opgeleide tweeverdieners hebben weinig te maken met de dienstverlening van de overheid. Hun ervaringen beperken zich tot het aanvragen van een rijbewijs/ paspoort, belastingaangifte doen en in enkele gevallen aanvragen van kinderopvangtoeslag. Ze ervaren weinig problemen met de dienstverlening en zijn daarom over het algemeen redelijk tevreden. Digitaal zijn ze bedreven en helpen daarbij ook ouders en/of naasten die minder handig zijn hiermee. Een enkeling die mantelzorg verleent, geeft aan dat het lastiger is om zaken voor anderen digitaal te regelen door de verschillende machtigingen die nodig zijn voor DigiD.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Het beeld van de dienstverlening van de overheid heeft positieve en negatieve aspecten. Positief vanwege het sociale vangnet van de overheid en dat het allemaal wel goed geregeld is. Meer negatief is het algemene beeld van de overheid: de vele regels, hoge belastingen, gedoe van kinderopvangtoeslag aanvragen en/of aanpassen en meer algemeen de toeslagenaffaire en een gebrek aan wil om het op te lossen.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Snelle behandeling, meedenken, gebruiksvriendelijkheid van de websites, één contactpersoon (verhaal niet opnieuw hoeven vertellen), beschikbaarheid (buiten kantooruren), vertrouwelijk omgaan met gegevens, duidelijkheid (weten waar je moet zijn voor wat).
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* Men is tevreden over de dienstverlening, dit wordt ingegeven doordat er veel digitaal geregeld kan worden. Door DigiD is het online regelen simpel, gemakkelijk en veilig (door de tweetraps verificatie). Er is ook een redelijk groot vertrouwen in de overheid. De negatieve berichtgeving en ook de toeslagenaffaire dragen niet bij aan betrouwbaarheid, maar over het algemeen is er vertrouwen in de bescherming van gegevens en de zorgvuldigheid waarmee de overheid hiermee omgaat.
- *Digitale dienstverlening:* Deze doelgroep voelt zich bovengemiddeld digitaalvaardig en het liefst zou men alles online regelen, omdat het sneller is én je het altijd en overal kan regelen. De ervaringen zijn echter wel gevarieerd.

- *DigiD en Mijnoverheid.nl*: Iedereen is bekend met DigiD en gebruikt het ook. Merendeel gebruikt ook de app. De DigiD app (i.p.v. de website) maakt het nog makkelijker, want dan hoef je geen inloggegevens te onthouden. Niet iedereen kent mijnoverheid. Een deel heeft het nog niet nodig gehad, dus kent het niet.
- *Fysieke dienstverlening*: Er is weinig ervaring met fysieke dienstverlening. Het gaat voornamelijk over de al dan vriendelijkheid van personeel. Fysieke dienstverlening moet wel altijd een optie blijven, mocht je ergens tegenaan lopen.
- *IDO*: Het merendeel kent dit niet, op één persoon na die voor zijn werk wel eens mensen doorverwijst voor hulp.
- *Ontvangst PDR*: men reageert positief op de mogelijkheid van de website, maar het wordt persoonlijk minder relevant gevonden. Het vermoeden is dat ze zelf nergens recht op hebben. Het komt meer over als een goede optie voor mensen die door het bomen het bos niet meer zien aan regelingen. Eén website kan dan eenvoud bieden.
- *Ontvangst overheidsbreed loket*: Er lijkt momenteel nog niet veel behoefte te zijn aan het loket. Het roept nu nog vragen op wanneer het relevant zou zijn en wat het verschil is met de IDO's. Bij een eventuele levensgebeurtenis zoals overlijden of scheiden kan het hulp bieden, maar het zou ook digitaal mogen met één website waar je alles kunt vinden.

Samenvatting doelgroep praktisch opgeleide jongeren (t/m mbo, 18-24 jaar)

Context

In hoeverre jongeren te maken hebben (gehad) met dienstverlening vanuit de overheid verschilt. Hierbij spelen leeftijd, levensfase en levensgebeurtenissen een belangrijke rol. Grofweg is in ervaringen met dienstverlening van de overheid een tweedeling te maken tussen een jongere doelgroep (±18-20 jaar, schoolgaande/ net studerende, veelal thuiswonend) en een iets oudere doelgroep (±20+ jaar, die (net) werken en op zichzelf of samenwonen en soms ook kinderen hebben). De levensfase en levensgebeurtenissen bepalen of er überhaupt ervaring is (geweest) met dienstverlening van overheden, alsook de ervaren complexiteit hiervan. Bij de ervaren complexiteit speelt ook het vangnet een rol (in de vorm van ouders/ familie/ naasten die helpen bij regelzaken).

Opvallend is dat jongeren een beperkt beeld hebben bij dienstverlening van de overheid. Uitleg over de dienstverlening van de overheid is dus echt nodig om over dit onderwerp verder te kunnen praten. Ook na uitleg blijft het beeld over het algemeen beperkt, veelal omdat er geen ervaring mee is en beeldvorming dus lastig is.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld*: De jonge, thuiswonende doelgroep heeft naar eigen zeggen over het algemeen weinig te maken met dienstverlening van de overheid en hebben hierover dus ook (nog) geen duidelijk beeld. Associaties zijn primair de politie, een uitkeringen en 'dingen' die je moet regelen. Dit beeld geldt ook voor de iets oudere jongeren, maar een deel heeft echter meer ervaring met dienstverlening en denkt aan meer specifieke zaken zoals een uitkering via de gemeente aanvragen, zorgtoeslag en studiefinanciering.
- *Behoeften ten aanzien van dienstverlening*: Gemak en snelheid (in antwoord en regelen), transparant (hoe lang moet ik wachten, duidelijke antwoorden, duidelijk uitleg over het

proces, beloften nakomen), korte uitleg en eenvoudig taalgebruik en online (als vertrekpunt). Onder de oudere jongeren wordt ook niet hoeven terugbetalen/ geen schulden opbouwen toegevoegd als belangrijke behoefte.

- *Tevredenheid en betrouwbaarheid (in het algemeen)*: De beperkte ervaringen met dienstverlening zijn over het algemeen positief, hierover zijn jongeren daarom tevreden. Wat tot dusver geregeld moest worden was niet ingewikkeld (ID/ rijbewijs/ paspoort aanvragen en ophalen), online dienstverlening is eenvoudig en wordt gemakkelijk gemaakt (via apps zoals Belastingaangifte, DigiD aanvragen en aanvragen studiefinanciering) en dit verloopt automatisch (zorgtoeslag) of is reeds vooraf ingevuld (belastingaangifte).
- Gepercipieerde betrouwbaarheid van dienstverlening komt sterk voort uit de overheid als afzender, de aanname en ervaring is dat er zorgvuldig en veilig met gegevens wordt omgegaan. Specifiek voor online dienstverlening draagt de beveiligde inlog via DigiD tevens sterk aan de betrouwbaarheid.
- *Digitale dienstverlening*: Jongeren vinden het bijna een belediging dat naar de digivaardigheid wordt gevraagd. Online dienstverlening vormt in hun beleving geen drempel; ze kunnen hun weg goed vinden online en online levert bovendien veel gemak op (niet hoeven reizen, niet hoeven wachten aan een balie, geen openingstijden, device onthoudt wachtwoorden/ apps om snel in te loggen, etc.). De voorkeur gaat dan ook uit naar online en meer specifiek een app, omdat die nog meer gemak biedt ongeacht wat geregeld dient te worden. Pluspunt aan digitale dienstverlening is verder dat het duidelijk is of iets is verzonden/ aangevraagd en online alles gemakkelijk teruggevonden kan worden. Minpunt is dat het lang duurt voordat vragen/ aanvragen beantwoord worden.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl*: Alle jongeren zijn bekend met DigiD. Voor een deel van de doelgroep is er in eerste instantie verwarring, zij zijn in de veronderstelling dat DigiD de Corona-app is. DigiD is ten tijde van de coronaepidemie aangevraagd en gebruikt. Desgevraagd is het duidelijk dat DigiD nodig is om veilig online in te loggen bij overheidsinstanties. Hierbij wordt de kanttekening geplaatst dat DigiD soms niet werkt. De bekendheid met Mijnoverheid is zeer beperkt. Een enkeling maakt hier heel af-en-toe gebruik van, maar het merendeel heeft nog niet eerder van Mijnoverheid.nl gehoord.
- *Fysieke dienstverlening*: Hoewel de voorkeur uitgaat naar online/ digitaal, wordt wel beaamd dat fysiek soms ook behulpzaam is. Voornamelijk als het meer ingewikkelde zaken betreft zoals het aanvragen van een uitkering. Daarnaast heeft fysiek ook de voorkeur (veelal dan wel telefonisch) bij urgente vragen en je geen wachttijd en dus geen onzekerheid wil. Persoonlijke uitleg en dus fysieke dienstverlening is in hun beleving bovendien begrijpelijker dan lezen, omdat vragen kunnen worden gesteld en het taalgebruik op website van officiële instanties ingewikkeld wordt gevonden.
- *IDO*: Ze hebben nog nooit van IDO gehoord en maken er ook geen gebruik van.
- *Ontvangst PDR*: De ontvangst is positief en de persoonlijke relevantie is hoog; behulpzaam, biedt overzicht en biedt handvatten waar je moet zijn (en is daarmee tijdbesparend en gemakkelijk). Online/ digitaal en dat alles automatisch wordt ingevuld is zeer aansprekend voor de jongeren. Ook logisch aangezien de overheid (via DigiD) alles van je weet.
- *Ontvangst overheidsbreed loket*: De persoonlijke relevantie wordt beperkt ingeschat, gezien gebrek aan ervaring en urgentie). Desalniettemin kan het wel gemakkelijk zijn

mocht zich een ingewikkelde situatie voordoen, zodat niet verschillende kantoren/ loketten bezocht hoeven te worden. De persoonlijke omgeving (naasten/ ouders) is echter in hun beleving een meer toegankelijke en logischere eerste stap.

Samenvatting doelgroep burgers met een migratie-achtergrond

Context

De doelgroep heeft over het algemeen regelmatig te maken gehad met dienstverlening vanuit de overheid, op verschillende vlakken. Opvallend binnen de doelgroep is dat het gevoel overheerst dat men bij dienstverlening van de overheid niet serieus wordt genomen/ andere bejegening ervaart (dan een Nederlandse partner) en dus enige mate van discriminatie ervaart. Berichtgeving in de media rondom etnisch profileren bekrachtigt en versterkt het gevoel van discriminatie. Om deze reden wordt nog weleens de hulp van familie en buurthuis ingeschakeld of is er een voorkeur voor een stadsloket (ook voor de zekerheid om niets fout te doen). Overigens kan het merendeel wel hun weg vinden bij online dienstverlening. Zij helpen juist ook familie of naaste omgeving van eerste generatie die de Nederlandse taal minder machtig zijn.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Bij dienstverlening vanuit de overheid wordt gedacht aan een breed scala aan regelzaken die via verschillende instanties verloopt; vergunningaanvraag voor een dakkapel, parkeervergunning, zorg ontvangen en verschillende ondersteunende regelingen vanuit de overheid. Opvallend is dat associaties ook negatiever en meer emotioneel zijn; gedoe, van het kastje naar de muur, bureaucratisch, etnisch profileren (Toeslagenaffaire en DUO specifiek), weinig inlevingsvermogen van medewerkers en het ervaren van discriminatie. Desalniettemin worden ook positieve ervaringen gedeeld, veelal in relatie tot eenvoudige digitale regelzaken (paspoort, ID aanvraag en inschrijven bij de gemeente) en deskundige hulp bij een loket (menselijk en meedenkend).
- Over het algemeen heeft iedereen wel iemand die kan helpen (naasten, of anders bijvoorbeeld iemand bij een buurthuis). In sommige gevallen wordt hier zelfs de voorkeur aan gegeven; iemand met een Nederlandse naam wordt uit ervaring beter geholpen. Opvallend is tevens dat dienstverlening van de overheid ook in perspectief wordt geplaatst (vergeleken met het land van afkomst) en het in Nederland volgens hen best goed is geregeld.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Belangrijk is om goed en vooral 'menselijk' geholpen worden en daarmee zekerheid hebben dat het goed geregeld is. Behoeft ligt bij empathisch vermogen, iemand treffen die een extra stap zet voor jou. Daarnaast zijn eenvoud, eenduidigheid en daarmee begrijpelijkheid, snel geholpen worden en ook meertalige uitleg essentieel. Proactieve aandacht voor tussentijdse controle, zodat terugbetalen (bij een 'voorschot', zoals bij toeslagen) voorkomen wordt is tevens belangrijk.
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid (algemeen):* Meer 'standaard' of gestandaardiseerde regelzaken (online) worden als positief en naar tevredenheid ervaren. Dienstverlening wordt echter ook als ingewikkeld ervaren, mede omdat dit onderhevig is aan

veranderingen (veranderend loon, toeslag is een voorschot en een verrekening kan volgen, veranderingen in de politiek en daarmee in regelingen/ mogelijkheden, verschillen in mogelijkheden per woonplaats/ gemeente). Berichtgeving over etnisch profileren (fraudelijst), de Toeslagenaffaire of een datalek/ hacking zorgen ervoor dat de digitale betrouwbaarheid soms in twijfel wordt getrokken. Bij fysieke dienstverlening speelt de medewerker een doorslaggevende rol in tevredenheid en betrouwbaarheid. Over het algemeen overheerst een gevoel van betrouwbaarheid (want strenge regels en maatregelen), maar er is geen blindelings vertrouwen.

- *Digitale dienstverlening:* De doelgroep vindt zichzelf over het algemeen digivaardig. Vooral voor digitale regelzaken helpen zij ook vaak ouders die geen Nederlands spreken. Ervaringen zijn voornamelijk met de 'gemakkelijke' zaken: DigiD, paspoort aanvragen (afspraak maken), zorgverzekering/ -toeslag. Als iets misgaat of complexer/ ingewikkeld is, dan gaat de voorkeur uit naar persoonlijk (fysiek) contact; samen en direct oplossen. Online wordt enerzijds ervaren als tijdbesparend, maar door een deel van de doelgroep ook als onoverzichtelijk, het is onduidelijk waar je moet zijn/ waar je iets kunt terugvinden.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl:* Iedereen is bekend met DigiD, dit maakt online dienstverlening gemakkelijker en veiliger volgens hen. Een deel gebruikt SMS en deel de app. De DigiD-app werkt echter niet altijd, daarom is de SMS optie/ alternatief belangrijk. Bekendheid met Mijnoverheid.nl is wisselend en hierbij wordt ook gedacht aan de Berichtenbox. MijnOverheid wordt weinig gebruikt, maar is het in beleving wel handig als verzamelplek.
- *Fysieke dienstverlening:* Fysieke dienstverlening verloopt over het algemeen sneller en makkelijker; qua meedenken, verder vragen en kijken. Als de Nederlandse taal lastig is/ niet wordt beheerst, is fysieke ondersteuning bij regelzaken nog belangrijker en ook laagdrempelig. De ervaringen zijn echter wisselend, afhankelijk van door wie men geholpen is: positief en betrouwbaar bij deskundige ondersteuning, negatief en minder betrouwbaar bij onbehelpzaamheid of onbeleefdheid. Fysiek heeft de voorkeur als veel uitlegnodig is, als iets is misgegaan en (snel) rechtgezet moet worden of als het emotioneel beladen/ impactvolle en urgente regelzaken betreft. Een angst om fouten te maken (vanwege begrijpelijkheid) en direct zekerheid hebben zijn ook belangrijke factoren waarom fysieke dienstverlening soms de voorkeur heeft. De betrouwbaarheid wordt over het algemeen als hoog ervaren, vooral doordat er meer duidelijkheid is over rechten en plichten (en consequenties, door uitleg). Betrouwbaarheid kan echter ook beperkt zijn als er geen privacy is aan het loket.
- *IDO:* Een enkeling is hiermee bekend, ook in combinatie met een tolk. Dit wordt als zeer positief en behulpzaam ervaren.
- *Ontvangst PDR:* Positief omdat het potentieel geld oplevert en alles via een portaal is aansprekend/ overzichtelijk. Daarbij worden ook tips gewaardeerd (waar je zelf op moet letten). Een deel van de doelgroep plaatst wel de kanttekening dat dit niet alleen digitaal moet zijn, proactief een brief ontvangen over waar men recht op heeft is ook belangrijk.
- Relevantie wordt vooral gezien bij complexe situaties (zoals een scheiding met veel regelzaken) en voor mensen die net nieuw in Nederland zijn.
- *Ontvangst overheidsbreed loket:* Een aanspreekpunt voor de hele overheid is in hun beleving handig, efficiënt en drempelverlagend om eerder hulp te durven vragen. Deze

vorm van professionele ondersteuning achter de hand hebben is geruststellend voor de doelgroep. Hierbij is privacy belangrijk (een afgeschermd loket/ ruimte).

Samenvatting doelgroep alleenstaande(n) ouders in de bijstand

Context

De bijstandsgerechtigden hebben veel te maken (gehad) met de overheid. Diverse levensgebeurtenissen hebben gespeeld bij hen en voor enkelen zijn deze nog steeds aan de orde; dakloosheid, opvang in een blijf-van-mijn-lijf huis, schuldenproblematiek, scheiding, overlijden partner en zorg voor chronisch zieke kinderen. Een aantal van hen is inmiddels in een meer stabiele situatie terecht gekomen, maar dat geldt niet voor iedereen. Duidelijk is dat er een grote afhankelijkheid wordt gevoeld ten opzichte van de overheid doordat men op de overheid is aangewezen voor het inkomen en ondersteunende inkomensregelingen zoals bijzondere bijstand, energietoeslag, huur- en zorgtoeslag. Men spreekt hier open over, geeft ook aan een gevoel van schaamte te ervaren om in de bijstand te zitten en de emoties en frustraties zijn merkbaar in de gesprekken. Er wordt vaak hulp of ondersteuning gezocht bij (vrijwilliger) organisaties zoals wijk/ buurtteams, Geldfit en Leger des heils om zaken geregeld te krijgen.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Het beeld wordt ingegeven door de vele ervaringen die men heeft opgedaan. Enerzijds is er waardering voor de hulp die men uiteindelijk kan krijgen en dat er mogelijkheden zijn, maar anderzijds blijkt daar vaak een heel moeizame en langdurige weg aan vooraf te zijn gegaan. De negatieve emoties overheersen. Van het kastje naar de muur worden gestuurd, te veel schakels, geen begrip of medeleven krijgen, lange onzekerheid voordat er duidelijkheid is, verschil tussen gemeenten, telkens opnieuw situatie moeten uitleggen, verstrikt raken in digitale aanvraagprocedures, niet goed geholpen worden met moedeloosheid tot gevolg.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Een snel en simpel proces met antwoord, snelle uitbetaling van uitkering/ toeslag, vast contactpersoon, gratis en goede telefonische bereikbaarheid, empathische houding/ je gehoord voelen, meedenken, pro-actieve opstelling.
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* Men is niet zo tevreden over de dienstverlening van de overheid op een uitzondering na. Individuele ambtenaren en (vrijwillige) hulpverleners kunnen het verschil maken in positieve zin. De groep heeft te maken met veel verschillende aanvragen die bovendien hun inkomenspositie rechtstreeks raken. Men is tevreden als afspraken worden nagekomen, dat geeft ook een gevoel van betrouwbaarheid. Maar er is onzekerheid, lange wachttijden en ook ervaring met terugbetalingen waar men te laat van op de hoogte is. In dit verband wordt de toeslagenaffaire naar voren gebracht. Betrouwbaarheid wordt minder bij verschillen in regels tussen gemeenten, bij gebrek aan samenwerking tussen overheidsinstanties.
- *Digitale dienstverlening:* De digitale vaardigheid is aanwezig, slechts enkelen hebben er moeite mee. Er is sprake van een ontmoedigingsbeleid om echt persoonlijk contact te hebben, alles moet zo veel mogelijk digitaal gebeuren. Positief voorbeeld zijn

voorgevulde belastingaangiftes, maar ook automatische kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen. Er zijn organisaties om op terug te vallen als je er zelf niet uitkomt. Digitaal regelen heeft het voordeel in zich van bewijsvoering, gemak en snelheid, maar het ongemak van ingewikkeld taalgebruik, zaken moeten inscannen en voor sommigen angst om iets verkeerd in te vullen. Daarom een grote wens om persoonlijk contact te hebben als back-up en als mogelijkheid om persoonlijke situaties toe te lichten.

- *DigiD en Mijnoverheid.nl*: iedereen is bekend met DigiD en men gebruikt het, al dan niet met hulp. Het wordt regelmatig gebruikt en komt betrouwbaar over door de tweestapsverificatie. Mijnoverheid is bij de meeste deelnemers bekend als berichtenbox en wordt wisselend gebruikt. Er is irritatie over het meermaals meldingen krijgen en alsnog naar de website van de betreffende instantie moeten.
- *Fysieke dienstverlening*: Er is ervaring met fysieke dienstverlening, met ondersteunende organisaties in de gemeente zoals buurtteams/ sociaal raadslieden/ schuldhulpverlening/ klantmanagers. De bijkomende wachttijden worden als problematisch ervaren vanwege het grote (inkomens)belang. De tevredenheid is heel wisselend; de ene klantmanager/ reïntegratieadviseur is de andere niet zowel niet in bejegening als in resultaat.
- *IDO*: IDO is pas bekend na uitleg. Niemand heeft er gebruik van gemaakt. Wel blijken sommige organisaties zoals Geldfit ook in de bibliotheek spreekuur te hebben.
- *Ontvangst PDR*: Er wordt uitdrukkelijk positief gereageerd op de website en iedereen wil er gebruik van maken. De persoonlijke relevantie is groot. Men weet lang niet altijd op welke toeslagen/ uitkeringen men recht heeft. Het helpt om overzicht te hebben, het komt gemakkelijk over, kan geldproblemen verminderen, terugbetaling van schulden vergemakkelijken
- *Ontvangst overheidsbreed loket*: De reacties zijn overwegend positief. Het wordt gezien als een laagdrempelige voorziening met het voordeel van persoonlijk contact en meerdere zaken kunnen regelen. Wel moeten er gekwalificeerde mensen zitten die daadwerkelijk hulp kunnen bieden. Men maakt er gebruik van als er behoefte is aan iemand die meekijkt met het regelen van officiële dingen. Het moet in de buurt beschikbaar zijn.

Samenvatting doelgroep werkende armen

Context

De deelnemers hebben veel te maken (gehad) met de dienstverlening van de overheid. Er zijn behoorlijk wat deelnemers die een levensgebeurtenis hebben doorgemaakt zoals een scheiding en overlijden van een partner. Ook schuldenproblematiek heeft gespeeld en iemand is slachtoffer van de toeslagenaffaire. Verder heeft het merendeel wel ervaring opgedaan met de aanvraag van kwijtschelding van bepaalde belastingen, aanvraag van toeslagen, enkele van hen ook met de aanvraag voor een laptop/ fiets voor een kind. Hun inkomenssituatie leidt ertoe dat ze zich zorgen maken over hun financiële situatie en of ze kunnen rondkomen. Dit maakt dat het onderwerp veel emoties losmaakt, omdat de ervaringen veelal te maken hebben met het verbeteren/ verslechteren van hun inkomen. En dat is dan onmiddellijk van invloed op hun dagelijkse leefomstandigheden.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Het beeld van de dienstverlening wordt ingekleurd door opgedane ervaringen. Negatieve zaken worden naar voren gebracht zoals afstandelijkheid, stugge en trage afhandeling, bureaucratie, van het kastje naar de muur gestuurd worden. Ook worden voorzieningen genoemd zoals wmo, toeslagen, schuldhelpverlening, belasting en politie. Opvallend is dat naast negatieve ervaringen er ook breder wordt gekeken; dat het fijn is dat er een sociaal vangnet is in Nederland in tegenstelling tot andere landen.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Duidelijke procedures, toegankelijk taalgebruik, makkelijk de weg kunnen vinden, transparantie, goede telefonische bereikbaarheid, makkelijk maken voor mensen, goede communicatie, kundige medewerkers met empathisch vermogen.
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* De tevredenheid is matig. Enerzijds is deze afhankelijk van al dan niet behaalde resultaat, anderzijds afhankelijk van het (langdurige) proces en ook bejegening. Het verschil tussen gemeenten, tussen medewerkers die meedenken en zij die dat niet doen beïnvloedt negatief. En ook een gevoel dat de overheid er niet zozeer voor de burgers is, maar eerder andersom: bij terugvorderingen moet het allemaal snel, maar bij aanvragen niet. Betrouwbaarheid is een gevoelig punt vanwege de toeslagenaffaire, maar ook vanwege het ervaren verschil tussen gemeenten, het niet nakomen van afspraken. Digitale dienstverlening lijkt betrouwbaarder doordat bewijsvoering makkelijk is (wat is verstuurd/ aangevraagd).
- *Digitale dienstverlening:* Vrijwel alle deelnemers zien zichzelf als digitaal vaardig. Maar officiële zaken regelen vraagt soms veel zoekwerk vanwege de grote hoeveelheid informatie. En ook wordt het soms lastig gevonden zaken te scannen, op te sturen. UWV doet het goed met chatbots en de vooringevulde belastingaangiften zijn handig. Het is prettig om zaken vanuit huis, in de eigen tijd te kunnen regelen en niet afhankelijk te zijn van openingstijden van loketten. Voor veel zaken dus de voorkeur aan digitale dienstverlening, maar bij vragen of toelichtingen op persoonlijke situatie dan een voorkeur voor bellen of fysieke dienstverlening.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl:* Iedereen kent DigiD en gebruikt het, ofwel via de app ofwel via de website. Dat is vaak een bewuste keuze. DigiD draagt in positieve zin bij aan betrouwbaarheid digitale dienstverlening door de tweestapsverificatie. Berichtenbox van Mijnoverheid is bekend, maar het overzicht met persoonlijke gegevens nauwelijks.
- *Fysieke dienstverlening:* men heeft ervaring met fysieke dienstverlening op allerlei vlakken, maar de tevredenheid erover varieert. Deze is heel afhankelijk van de medewerker die men treft, waarbij de negatieve ervaringen lijken te overheersen. Ook de beperkte openingstijden, lange wachttijden zijn voor deze werkenden vaak onhandig. Betrouwbaarheid is deels gegarandeerd doordat ambtenaren een eed moeten afleggen en ambtenaren collegiaal overleg kunnen doen. Maar digitale dienstverlening heeft het voordeel van bewijsvoering.
- *IDO's:* IDO's zijn niet bekend op een enkeling na. En dan is de koppeling met de overheid als afzender niet duidelijk. Er zijn steeds minder bibliotheken, wat de afstand tot dergelijke hulp groter maakt.
- *Ontvangst PDR:* Men reageert over het algemeen positief op de mogelijkheid van alles onder één dak. Maar het roept ook veel vragen op: zijn alle gemeentelijke regelingen erin opgenomen, hoe uitvoerbaar is zo'n website. Een enkeling heeft de indruk dat zoiets er

al is. Ze zouden er zelf zeker gebruik van maken en ermee geholpen zijn. De vraag rijst hoe je in aanraking gaat komen met de website, er moet bekendheid aan worden gegeven.

- *Ontvangst overheidsbreed loket:* Het lijkt deelnemers handig, maar niet zozeer voor zichzelf. Wel voor in hun ogen kwetsbare groepen zoals laaggeletterde, digi-onvaardigen, ouderen, nieuwe Nederlanders. En eventueel bij een levensgebeurtenis zoals een overlijden.

Samenvatting doelgroep levensgebeurtenis werkloos

Context

Allen zijn onvrijwillig werkloos geworden, maar de aanleiding van werkloos worden verschilt onderling. Waar de een na 33 jaar vaste dienst is ontslagen door faillissement, is de ander door hoge energiekosten een baan verloren in de tuinbouw en de volgende werkloos geraakt door een reorganisatie of een arbeidsconflict. Enerzijds zijn er deelnemers die pas net werkloos zijn, weer zicht hebben op een baan en/of bezig zijn met oriënteren. Zij zijn redelijk optimistisch en hebben minder te maken met dienstverlening van de overheid. Anderzijds zijn er deelnemers die door hun werkloosheid grote negatieve gevolgen ervaren in hun privéleven (scheiden, geldproblemen/schulden, etc.) en daardoor last hebben van stress. Iemand benoemt zelfs zelfmoordneigingen. Iedereen heeft uiteraard ervaring met het aanvragen van een uitkering bij het UWV. De verdere ervaringen met dienstverlening van de overheid verschillen, met name of men naast het werkloos zijn nog andere problemen ervaart. Andere ervaringen zijn met de DUO voor een opleiding en toeslagen van de Belastingdienst. Een enkeling heeft ervaringen met de gemeente, bijvoorbeeld voor de wmo, kwijtschelding gemeentebelastingen en erkennen van je kind.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Het beeld wordt bepaald door de ervaringen die zijn opgedaan met de overheid. Er is veel frustratie, door de bureaucratie, papieren rompslomp, van het kastje naar de muur worden gestuurd en onzorgvuldigheid. In positieve zin wordt er ook gedacht aan hulp voor burgers, zoals uitkeringen. En een enkeling noemt ook specifiek uitkeringen, ww, wmo en hulp van de gemeente.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Snel reageren, kennis van zaken (zodat je niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd), duidelijkheid (weten waar je moet zijn voor wat, en makkelijke formulieren), toegankelijk, telefonisch benaderbaar, meedenken, werken vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen, mensen aan de hand meenemen, transparantie.
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* De tevredenheid verschilt per instantie. De tevredenheid rondom UWV is vrij hoog. Het aanvragen van de uitkering is snel en makkelijk en de jobcoach denkt met je mee en is een luisterend oor. De tevredenheid over bijvoorbeeld de gemeente en Belastingdienst is matiger vanwege de eerdergenoemde frustraties. Bij betrouwbaarheid wordt het punt van toeslagenaffaire benoemd wat een negatieve invloed heeft. Er is bij een deel het gevoel dat de overheid alles van je weet en dat tegen je kan gebruiken (op je uitkering kan korten). Oftewel

wantrouwen vanuit de overheid naar de burger waardoor het gevoel ontstaat dat de overheid niet ten dienste staat van de burger. Er is ook weinig oog voor je persoonlijke situatie waardoor mensen nog meer in de problemen komen.

- *Digitale dienstverlening:* Iedereen voelt zich gemiddeld of iets boven gemiddeld digitaalvaardig, maar zaken met de overheid regelen wordt soms wel als lastig ervaren. Dit komt door het vele doorklikken of doorverwijzen naar verschillende webpagina's en het inscannen van documenten. Op zich wil men wel digitaal zaken regelen met de overheid, maar de weg ernaartoe moet eenvoudiger en als je iets wil toelichten dan is dat telefonisch beter. Nadeel voor de deelnemers met geldproblemen is het vereiste bezit van een laptop en het moeten printen/inscannen van documenten.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl:* Iedereen kent en gebruikt DigiD. De betrouwbaarheid is hoger als men moet inloggen via DigiD. Het voordeel van de app is dat je geen inloggegevens hoeft te onthouden. Niet iedereen gebruikt overigens de app (angst voor hacken via telefoon). Mijnoverheid wordt spontaan al genoemd, maar meer vanwege de Berichtenbox, want daar krijg je ook bericht van UWV over je uitkering. Dat je gegevens kun inzien is slechts bij een enkeling bekend.
- *Fysieke dienstverlening:* Er is weinig ervaring met fysieke dienstverlening. Een voorbeeld is een afspraak bij het UWV. De tevredenheid hierover is hoog, omdat er met je meegedacht wordt. Andere voorbeelden zijn: een rijbewijs of paspoort ophalen, geboorte van kind aangeven en gratis luiers ophalen bij de gemeente. Dit voelt minder toegankelijk, omdat eerst online een afspraak gemaakt moet worden. De betrouwbaarheid en tevredenheid zijn wel hoog, want fysiek is er vaak iemand met verstand van zaken, vriendelijk, persoonlijk en er wordt naar je geluisterd. Waardoor men met een antwoord naar buiten loopt.
- *IDO:* Een enkeling kent de IDO's vanwege de mantelzorg voor een oudere vrouw. Verder wordt er gedacht aan ouderen en tv-spotjes. Wat het precies is, weet het merendeel niet.
- *Ontvangst PDR:* De eerste reactie is positief, want het is makkelijk en overzichtelijk. Anderzijds wordt er ook genoemd dat zo iets al bestaat. Voor een deel van de deelnemers is het relevant, want ze weten niet waar ze recht op hebben en alle beetjes helpen. De duidelijkheid dat je weet waar je aan toe bent is voor hen belangrijk, maar het voelt ook als een risico dat je achteraf iets moet terugbetalen of gekort kan worden op je uitkering. Degene die geen hoofdkostwinner zijn, vinden het minder relevant en zien het meer als handig voor andere groepen zoals ouderen.
- *Ontvangst overheidsbreed loket:* Positief is dat alles op één plek geregeld kan worden en dat iemand de regie neemt. Dat scheelt stress en zoekwerk. Het voelt wel meer voor ouderen. Enkel vinden het relevant voor zichzelf, omdat ze te maken hebben (gehad) met multiproblematiek. Een belangrijke voorwaarde is dat bekend moet worden dat het er is.

Samenvatting doelgroep laaggeletterden

Context

De meesten werken niet en/of zijn arbeidsongeschikt en krijgen daarom een uitkering. Een enkeling werkt slechts een gering aantal uren. De – merendeels - migranten zijn al minimaal 20 jaar woonachtig in Nederland en spreken goed Nederlands, ze kunnen zich verstaanbaar maken en uitleggen wat ze bedoelen. Er is voor iedereen wel een groot verschil tussen praten, lezen en/of schrijven. De migranten volgen een cursus Nederlands, sommigen hebben al meerdere cursussen achter de rug. Allen hebben veel te maken met dienstverlening van de overheid, ook in negatieve zin ten gevolge van hun moeite met lezen en schrijven, zoals terugvordering van toeslagen en boetes van niet op tijd betalen. Hun digitale vaardigheden beperken zich over het algemeen tot het gebruik van hun telefoon. Iedereen moet en wil bij officiële zaken hulp vragen uit angst om het verkeerd te doen. Dit doen ze door hulp te vragen aan familie, buurtteams en maatschappelijke organisaties.

Dienstverlening van de overheid

- *Algemeen beeld:* Ze zijn vrij negatief over de dienstverlening van de overheid, vooral vanwege de moeilijkheidsgraad van het contact met de overheid en het lange wachten. Dit roept frustraties op. Voor de groep laaggeletterde migranten speelt ook mee dat zij ervaring hebben dat iemand anders meer voor elkaar krijgt dan zijzelf (maatschappelijk werker, hulpinstanties) en dat er een andere bejegening is.
- *Behoeften tav dienstverlening:* Toegankelijk, bereidwillig om te helpen/ makkelijk om iets te vragen, snel en gratis telefonisch contact, rekening houden met de persoonlijke situatie en leefomstandigheden, leesbaarheid verhogen (eenvoudig/simpel, korte zinnen, groot lettertype en makkelijke woorden).
- *Tevredenheid en betrouwbaarheid iha:* De tevredenheid is vrij laag. Als men iets moet regelen of voor elkaar wil krijgen dan is het veel gedoe. Iedereen heeft hulp nodig bij het lezen en begrijpen van brieven/ aanvragen. Hierdoor kost het veel tijd en is soms de afweging of het regelen wel de moeite waard is voor het geld dat men krijgt. Er is ook het gevoel dat de overheid veel al weet qua gegevens en dan is de vraag waarom het niet makkelijker kan. Bijvoorbeeld informatie vooraf invullen of proactief delen met andere overheidsinstanties. De betrouwbaarheid is relatief laag vanwege de toeslagenaffaire. Het terecht kunnen komen op een zwarte lijst op basis van je achtergrond wekt geen vertrouwen. Daarbij wordt ook benoemd dat het vertrouwen eenzijdig is: als de overheid jou nodig heeft dan weten ze alles, maar ze willen niets voor jou doen. Dat schept wantrouwen.
- *Digitale dienstverlening:* Ze kunnen online hun weg vinden, maar zaken met de overheid regelen lukt vaak niet en kost heel veel tijd. Online zou het wel makkelijker en sneller kunnen zijn, maar ze komen er nu niet zelfstandig uit. Iedereen maakt gebruik van hulp, zoals maatschappelijk werker, buurthuis, instanties zoals Dynamo en/of de kinderen, want niemand wil het fout doen. De reactietijd op brieven is vaak te kort, omdat ze overal hulp bij nodig hebben en de hulp niet altijd direct beschikbaar is. De wens is om het zelf online te kunnen, want dan ben je anderen niet tot last en men wil liever ook geen financiële gegevens delen met derden.
- *DigiD en Mijnoverheid.nl:* Iedereen gebruikt en kent DigiD. Een deel gebruikt de app, omdat men hierbij niets hoeft te typen en te onthouden (scannen en klaar). Mijnoverheid

is bij een deel bekend via de Berichtenbox, maar dat er gegevens kunnen worden ingezien, is niet bekend.

- *Fysieke dienstverlening*: Fysieke dienstverlening is betrouwbaarder dan online, omdat men via de computer niet alles kan uitleggen of moeite heeft met typen. Daarnaast heeft voornamelijk de migrantengroep het idee beter geholpen te worden als men in persoon zijn/haar verhaal kan uitleggen. Hierbij wordt non-verbale communicatie en elkaar aan kunnen kijken benoemd als pré bij persoonlijke dienstverlening.
- *IDO*: Nogal wat laaggeletterden kennen IDO. Iedereen heeft al hulp en dat loopt goed, dus is de hulp via een bibliotheek is niet (meer) nodig. Een deel trekt in twijfel of er genoeg kennis is bij de vrijwilligers die bij een bibliotheek helpen met overheidszaken. Een enkeling heeft wel gebruik gemaakt van een computerles bij de bibliotheek, maar dat was met wisselend succes.
- *Ontvangst PDR*: Het idee wordt positief ontvangen en men staat open om de website te gaan gebruiken. Met name omdat niet iedereen weet waar ze recht op hebben, men zelf niet contact hoeft op te nemen met allerlei instanties en gegevens al vooraf ingevuld zijn sluit aan bij hun behoefte om het makkelijker te maken. Een ander voordeel is dat ze geen hulp hoeven te vragen aan anderen en men achteraf niet voor verrassingen komt te staan. De naam persoonlijke regelingen assistent is echter wel te moeilijk en te lang.
- *Ontvangst overheidsbreed loket*: Men is positief verrast door dit idee en het heeft persoonlijke relevantie: dit loket zou zekerheid bieden dat men niks verkeerd invult of niet begrijpt en dat neemt stress weg. Daarnaast verwacht men brieven mee te kunnen nemen en direct antwoord te krijgen op vragen.



Transformatorweg 74 • 1014 AK Amsterdam
t +31 (0)20-6705020
www.mare.amsterdam
www.anticipate.amsterdam