



Ministerie van Buitenlandse Zaken

In contact met de Nederlandse overheid

Onderzoek ter verbetering van
dienstverlening aan burgers in
het buitenland

juni / juli 2020



Project
Loket Buitenland





Inleiding

In juni en juli 2020 heeft Kantar Public, in opdracht van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, een onderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan haar klanten buiten Nederland. Het gaat hier om Nederlanders die in het buitenland wonen en om niet-Nederlanders die, bijvoorbeeld door eerder verblijf in Nederland, rechten of plichten hebben opgebouwd. Dit onderzoek vond plaats in het kader van Project Loket Buitenland: de ambitie van het kabinet Rutte III om de overheidsdienstverlening aan Nederlanders in het buitenland te verbeteren. Hiervoor wordt de website [Nederlandwereldwijd.nl](https://www.nederlandwereldwijd.nl) gevormd tot hét centrale informatiepunt voor alle relevante rijksoverheidsdiensten waar iemand mee te maken kan krijgen als hij buiten Nederland woont. Aan deze website is een Contactcenter gekoppeld, waar mensen 7 dagen per week en 24 uur per dag terecht kunnen - via telefoon, e-mail, whatsapp of twitter - voor vraagbeantwoording, advies of gerichte doorverwijzing. In dit project werken 13 overheidsorganisaties samen om de dienstverlening voor deze speciale klantgroep in het buitenland beter en soepeler te laten verlopen.

Doelen

Doel van dit onderzoek was in de eerste plaats het in kaart brengen van belangrijke aspecten van de huidige dienstverlening aan burgers buiten Nederland, met de nadruk op informatievoorziening en contact met de overheid. Het onderzoek dient op dat punt als nulmeting. Een tweede doel was het verkrijgen van zicht op de wensen en voorkeuren van burgers in het contact met de overheid en op gebruik van technologie. Het onderzoek was daarmee vooral bedoeld om het project inzicht en aanknopingspunten te geven voor het verder inrichten van de klantcontactkanalen van Nederlandwereldwijd.

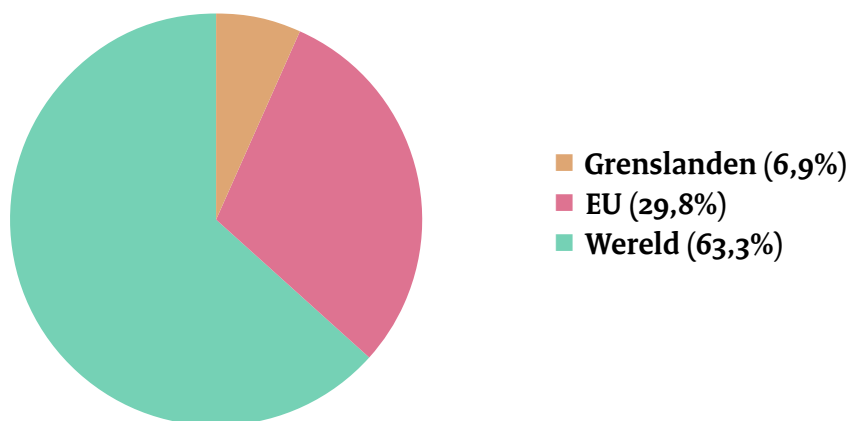
Deze rapportage gaat in op de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek en op de vervolgstappen die vanuit Project Loket Buitenland worden gezet om de dienstverlening verder te verbeteren.



Deelnemers aan het onderzoek

- In totaal hebben 5012 mensen meegewerkt aan het onderzoek. Bijna 93% van hen heeft de enquête in het Nederlands ingevuld. De overige respondenten kozen voor Engels of Turks.
- Deelnemers zijn in meerderheid in loondienst (37%), gepensioneerd (28%) of ondernemer (16%). Ongeveer de helft woont langer dan 10 jaar buiten Nederland, en ongeveer een derde deel woont nu 2 tot 5 jaar in het buitenland.
- Bijna alle deelnemers hebben de Nederlandse nationaliteit (96%), al dan niet in combinatie met een andere nationaliteit. Ongeveer 40% van de respondenten is ouder dan 60 en 67% is hoger opgeleid.
- Zo'n 7% van de respondenten woont in de grenslanden (Duitsland & België), ongeveer een derde deel woont in een ander EU-land en het grootste deel woont elders in de wereld (63%). Zie hiervoor ook figuur 1.
- Uit 145 landen hebben mensen meegedaan aan dit onderzoek, met de hoogste percentages respondenten uit Spanje (16,2%) en de VS (13,7%).
- Bijna 70% van alle respondenten komt ten minste eenmaal per jaar terug naar Nederland en een grote meerderheid (bijna 80%) voelt zich (zeer) verbonden met Nederland.

Figuur 1: woonland respondenten





Onderwerp 1: het laatste contact met de Nederlandse overheid

- Bijna 80% van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met de Nederlandse overheid. Bij 37% ging het om 1 of 2 contactmomenten, 26% had 3 tot 5 contactmomenten en ruim 15% had 6 keer of vaker contact.
- In ca. 27% van de gevallen had dit laatste contact te maken met de (gevolgen van de) wereldwijde Coronacrisis, en ging het vooral om vragen over repatriëring of reisbeperkingen. In ca. 72% van de gevallen betrof het contact een ander onderwerp, zie onderstaande tabel.

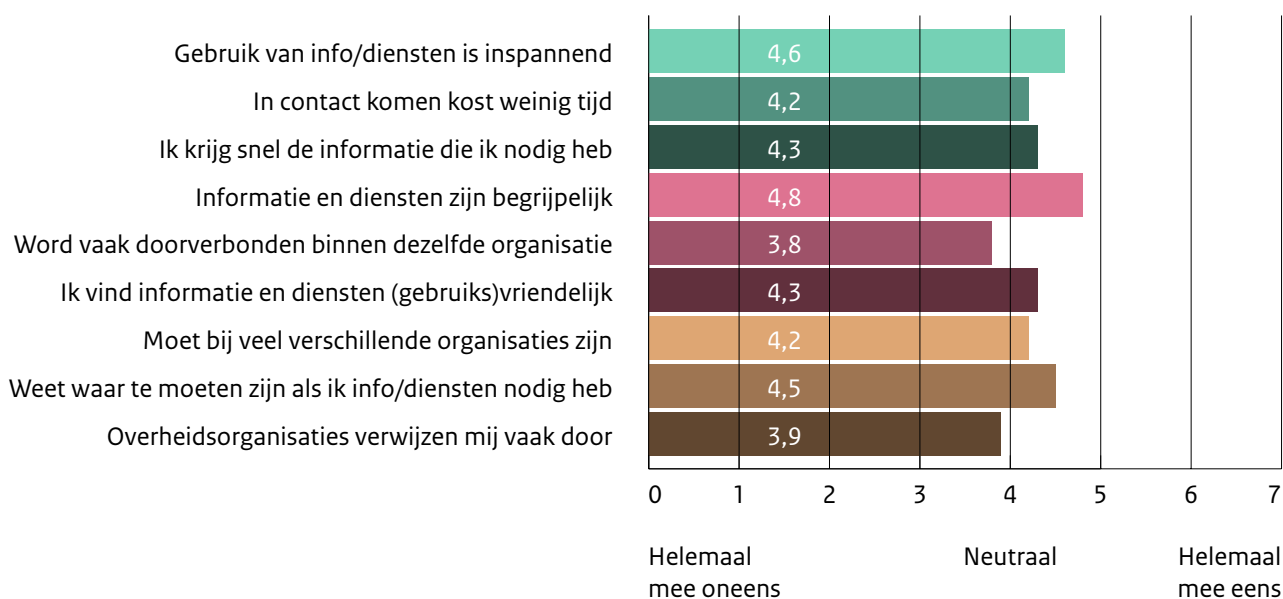
Tabel 1: onderwerpen van contact met de Nederlandse overheid het afgelopen jaar

Hoofdonderwerp	%	Deelonderwerp
Geld en inkomen	22%	Belastingaangifte (50%) en AOW (32%)
Reisdocumenten	16%	Paspoort (88%) en ID kaart (8%)
DigID	11%	DigID-account (61%), sms-verificatie (17%) en DigID-app (13%)
Rijbewijs en verkeer	5%	M.n. Nederlands rijbewijs (76%)
Verklaringen	4%	M.n. Verklaring van In Leven Zijn (46%)
Aktes burgerlijke stand	4%	Huwelijk (47%) en Geboorte (32%)
Stemmen in het buitenland	4%	Stemproces (61%) en Kiesregister (37%)
Burgerservicenummer (BSN) of Register Niet-Ingezetenen (RNI)	3%	RNI (24%), adreswijziging (24%), BSN algemeen (19%) en BSN voor DIGID (19%)
CAK buitenlandregeling	3%	(geen deelonderwerpen)
Consulaire hulp en veiligheid	3%	M.n. reisadviezen (55%)
Legalisaties	3%	M.n. Nederlands document voor gebruik in het buitenland (40%)
Zaken rondom studeren	3%	Studieschuld (50%), Studiefinanciering (29%) en Diploma-erkenning (9%)



- Online contact kwam het vaakst voor: website (29%) of e-mail (23%). Daarna volgen telefonisch contact (20%) en contact via een balie (11%).
- Respondenten konden in 44% van de gevallen volstaan met 1 contactmoment om hun vraag of verzoek beantwoord te krijgen. Meer dan de helft had vaker contact over hetzelfde onderwerp: 2 keer (27%), 3-5 keer (22%) of vaker dan 5 keer (8%).
- Van de deelnemers die vaker dan 1 keer contact hadden moest ca 30% bij meerdere organisaties zijn. Ook vond bijna de helft dat ze vaak dezelfde informatie moesten afstaan en ruim de helft vond het niet duidelijk waar ze moesten zijn.
- Over de inhoud van het contact is men in meerderheid (65%) positief, evenals over de vorm (zoals de bejegening, of de inrichting van een website - 67%). Daar tegenover staat een groep die de inhoud (22%) van het contact en de vorm (18%) (zeer) slecht vindt.

Figuur 2: oordeel aspecten van dienstverlening





Onderwerp 2: contact met de Nederlandse overheid in het algemeen

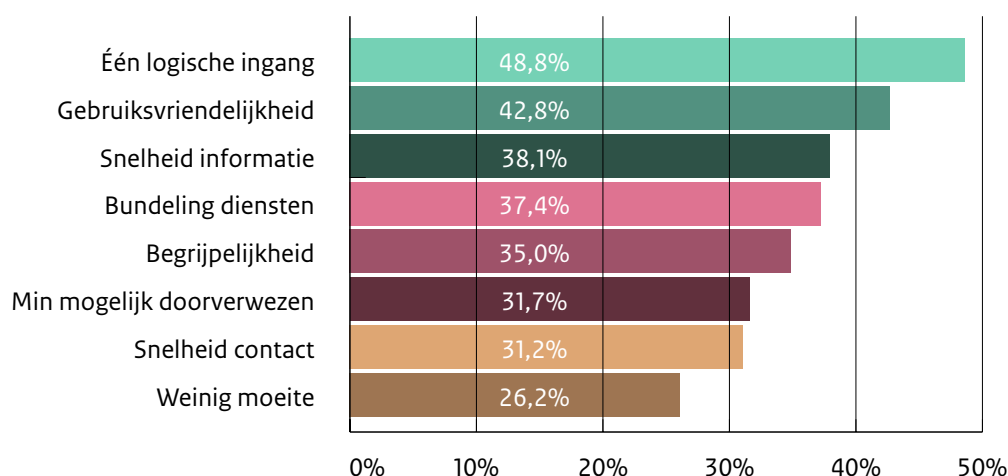
- Het oordeel over de dienstverlening van de overheid in het algemeen is licht positief (56%) en ook hier wordt de vorm van het contact (57%) iets hoger gewaardeerd dan de inhoud (56%).
- Ter vergelijking met burgers in Nederland: uit soortgelijk onderzoek weten we dat bijna 64% van de burgers in Nederland positief is over de inhoud van overheidsdienstverlening en 66% is positief over de vorm.
- Het oordeel over verschillende aspecten van dienstverlening wisselt. Over de begrijpelijkheid van informatie/diensten en het weten waar te moeten zijn is men iets positiever dan over andere aspecten. Gebruik van info/dienstverlening wordt wel als inspannend ervaren, een meerderheid geeft aan bij veel verschillende organisaties te moeten zijn en ca 1 op 3 respondenten is van mening vaak tussen organisaties te worden doorverwezen.
- Op de vraag of de dienstverlening de laatste 2-3 jaar is verbeterd of verslechterd reageert 48% neutraal. Een derde vindt dat dienstverlening is verbeterd en één op de vijf deelnemers is van mening dat de dienstverlening juist is verslechterd.



Onderwerp 3: behoeften en innovaties

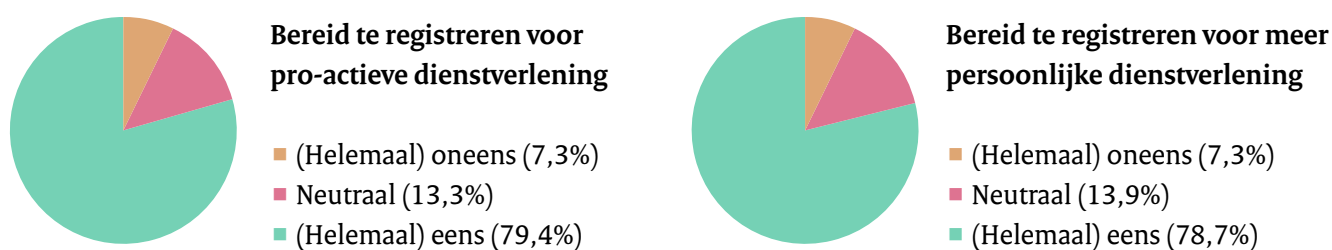
- Aan de respondenten is gevraagd uit 8 kenmerken van dienstverlening de drie meest belangrijke te kiezen. De beschikbaarheid van één logische ingang wordt daarbij het vaakst genoemd (49%), gevolgd door gebruiksvriendelijkheid (43%) en snelle vindbaarheid van informatie (38%).

Figuur 3: behoeften en innovaties



- Ook is de vraag gesteld of men bereid is meer te betalen voor producten en diensten van de overheid, als dat betekent dat men minder ver daarvoor hoeft te reizen. Ongeveer 44% is daar (zeker) toe bereid, 33% is daar (zeker) niet toe bereid en 25% is neutraal.
- Tussen de 75 en 80% van de respondenten geeft aan bereid te zijn adres- of contactgegevens te registreren als dat betere dienstverlening tot gevolg heeft.
- Ruim 78% van de deelnemers vindt het de eigen verantwoordelijkheid dat de overheid beschikt over zijn of haar actuele contactgegevens.

Figuur 4: bereidheid tot registratie





Onderwerp 4: gebruik technologie en kanalen

- 61% van de respondenten beschikt over een DigID (al dan niet in combinatie met een elektronisch identificatiemiddel van een ander land). Ongeveer een derde deel (34%) bezit helemaal geen elektronisch identificatiemiddel.
- Het hebben van een elektronisch identificatiemiddel hangt samen met leeftijd: 85% van de respondenten tussen 18 en 30 jaar beschikt over een DigID, tegenover 49% van de 51- tot 60-jarigen.
- De deelnemers aan het onderzoek maken veel gebruik van online toepassingen, zoals online bankieren (74% wekelijks of vaker) of het gebruik van zoekmachines (65% wekelijks of vaker).
- Minder vaak worden online toepassingen van de overheid gebruikt, zoals de Berichtenbox App, de DigID app of Mijnoverheid.nl
- Tot slot is de vraag gesteld hoe de respondenten het liefst communiceren met de overheid. Online kanalen zijn daarbij duidelijk favoriet: email (37%) en website (31%). Berichtendiensten zoals Whatsapp zijn met 6,6% in opkomst. Wel geldt dat de kanaalvoorkeur samenhangt met de opleiding en dat bepaalde groepen een voorkeur hebben voor meer traditionele kanalen.



Belangrijkste conclusies

- Een ruime meerderheid van de respondenten heeft recent contact gehad met de Nederlandse overheid over een grote verscheidenheid aan onderwerpen. Zij zijn redelijk tevreden over de inhoud van dat recente contact en iets meer tevreden over de vorm. Het oordeel varieert wel (sterk) tussen onderwerpen en organisaties waarmee contact plaatsvond. Er is meer balans aan te brengen in de informatievoorziening als geheel.
- Een meerderheid van de respondenten heeft vaker dan één keer contact over hetzelfde onderwerp. Bij het daadwerkelijk regelen van zaken met de overheid is dit soms noodzakelijk vanwege wettelijke verplichtingen (zoals bezoek aan een balie), maar vermoedelijk kan het aantal contactmomenten gereduceerd worden door betere stroomlijning van de dienstverlening, in het bijzonder de informatievoorziening.
- Ongeveer een derde van de respondenten heeft contact met meerdere organisaties. In hoeverre er daarbij sprake is van een “kastje-muur” effect en meervoudige vragen (waarvoor verschillende organisaties nodig zijn) zou nader moeten worden onderzocht.
- Het oordeel over de dienstverlening als geheel is licht positief en hierbij scoort de vorm van het contact net iets hoger dan de inhoud. Bijna de helft van respondenten vindt echter dat de dienstverlening de laatste 2-3 jaar niet is verbeterd of verslechterd. Gecombineerd met een vijfde van de respondenten die de dienstverlening vindt verslechterd, geeft dit aan dat er nog veel ruimte voor verbetering is.
- Gemiddeld worden begrijpelijkheid van informatie en diensten en het weten waar men moet zijn als men iets nodig heeft iets beter beoordeeld dan andere aspecten van dienstverlening. Dienstverlening wordt tegelijkertijd als inspannend gezien; men moet bij veel organisaties zijn om iets te doen en een derde van respondenten vindt dat men vaak tussen organisaties wordt doorverwezen. Dit suggereert dat vooral op aspecten van het samenbrengen van dienstverlening, het inspelen op meervoudige vragen en het verminderen van onnodige doorverwijzingen verbeterkansen zitten.
- Dit wordt ondersteund door de belangrijkste behoeften van respondenten: één logische ingang, gebruiksvriendelijkheid en snelheid van het vinden van informatie.
- Respondenten zijn (in zeer lichte mate) bereid (meer) te betalen als dat direct leidt tot betere dienstverlening en zijn in grote meerderheid bereid zich te registreren als dat bijvoorbeeld leidt tot meer proactieve en persoonlijke dienstverlening. Dit zijn innovaties die in de toekomst verder onderzocht en nader uitgewerkt kunnen worden.
- Een meerderheid van de respondenten beschikt over een DigID of ander eID. Dit geeft de potentie aan van digitale dienstverlening. Tegelijkertijd is er nog een behoorlijke groep die niet beschikt over een elektronisch inlogmiddel. Het blijft van belang het bezit hiervan te stimuleren en het verkrijgen ervan te vergemakkelijken.
- Online overheidsdiensten als de Berichtenboxapp, de DigID-app en Mijnoverheid.nl worden minder gebruikt dan online toepassingen in het algemeen (e-mail, zoekmachines, online bankieren). Dit geeft eveneens de potentie aan van meer digitale dienstverlening door de overheid.
- Ook de voorkeurskanalen, met name email en website, bevestigen dit. Tegelijkertijd hebben bepaalde groepen voorkeur voor meer traditionele kanalen. Daaruit kan worden afgeleid dat een multi- of omnichannel aanpak ook in de toekomst wenselijk blijft.



Wat gaan we hiermee doen?

- We gaan verder met het stap-voor-stap uitbouwen van Nederlandwereldwijd.nl, ondersteund door het contact center (telefoon, email, twitter, whatsapp, Facebook). Nederlandwereldwijd wordt daarmee steeds meer de centrale en logische ingang bij de overheid voor burgers in het buitenland.
- Dat is wel een groeiproces, waarbij we ons tot eind 2021 vooral richten op het bundelen en verder verbeteren van de informatievoorziening op de website en door de medewerkers van het contact center. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar onderwerpen die in dit onderzoek lager dan wenselijk scoren.
- Het daadwerkelijk afnemen van diensten en regelen van zaken vindt plaats bij de daarvoor verantwoordelijke organisatie, waarbij Nederlandwereldwijd de weg wijst. We gaan verder met het vergroten van de samenhang tussen producten en diensten, waardoor voor burgers buiten Nederland duidelijker wordt wat gevraagd wordt, in welke volgorde, hoe dat gaat en waar zij moeten zijn. Daarmee willen we voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden en - ook voor hun informatie – bij een veelheid aan organisaties terecht moeten.
- We gaan verder investeren in proactieve ondersteuning van de klant, door te wijzen op andere zaken die in zijn of haar situatie ook relevant zijn, zowel op de website als door voorlichters van het contact center.
- We gaan de met dit onderzoek verkregen data op onderdelen nog nader analyseren, bijvoorbeeld op het punt van meervoudige contacten of wat respondenten verbeterd, dan wel verslechterd vinden aan de dienstverlening door de overheid. Ook gaan we aan de slag met gebruikersonderzoek, door groepjes respondenten die hebben aangegeven graag betrokken te zijn bij vervolgonderzoek uit te nodigen om input en feedback te geven.
- Op het punt van betaalde dienstverlening en registratie ten behoeve van meer proactieve en persoonlijke dienstverlening gaan we de mogelijkheden nader (laten) verkennen. Voor registratie vergt dit wel nauwere samenwerking tussen overheidsorganisaties.
- We blijven aandacht vragen voor verdere digitalisering van processen voor het afnemen van dienstverlening door burgers in het buitenland.



Project Loket Buitenland

Het ministerie van Buitenlandse Zaken is trekker van project Loket Buitenland, in nauwe samenwerking met de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), het CAK, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Dienst Wegverkeer (RDW), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIG), Logius, de gemeente Den Haag (Landelijke Taken), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken en het 24/7 contactcenter van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen via loketbuitenland@minbuza.nl