

Inzichten uit onderzoek

Wanneer willen mensen persoonlijk contact met de overheid?

Doel onderzoek

- Inzicht verkrijgen in hoe mensen regelwerk met de overheid ervaren;
- Inzicht krijgen in waar het 'tipping-point' ligt waarop mensen online informatie en dienstverlening voldoende vinden en wanneer ze persoonlijke informatie en dienstverlening wensen.

(Digitaal) regelwerk hoort er nou eenmaal bij...

Regelwerk (informatie en transacties), al dan niet van de overheid, is een 'fact of life', het hoort erbij en het lukt de meeste mensen (uiteindelijk) ook wel. Of het nou gaat om het verlengen van een paspoort, of het aanvragen van een vergunning, het afhandelen van dit soort regelwerk met de overheid voelt voor mensen als een verantwoordelijkheid die

ze serieus nemen: als het niet goed is afgehandeld lopen ze wellicht iets mis of moeten ze achteraf iets bijbetalen.

Mensen accepteren dat het meeste regelwerk (met de overheid) tegenwoordig digitaal gaat. Ze zien de digitalisering niet als goed of slecht, maar als een kracht waaraan ze zich overgeven: het voelt voor veel van hen of er toch niet aan te ontkomen is.

...maar veel mensen zijn onzeker in het doen van regelwerk met de overheid

Veel mensen geven aan een gevoel van onzekerheid te ervaren wanneer ze zaken moeten regelen met de overheid, of dat nou digitaal is of niet en of ze zichzelf digitaal vaardig achten of niet. Ze twijfelen of ze het wel goed begrijpen en of ze de juiste handelingen hebben verricht en ze weten ook vaak niet wanneer het regelwerk 'af' is. Overzicht ontbreekt, of overheidswebsites worden niet begrepen. Om zekerheid te krijgen zorgen

veel mensen dan ook bij voorbaat dat ze worden geholpen met het regelwerk met de overheid:

- ze organiseren, nog voor ze het zelf proberen te regelen, hulp in hun nabije omgeving (een oom, dochter of buurman);
- de mensen die dit kunnen betalen organiseren hulp van een professional (een belastingconsulent of een administratiekantoor voor ondernemers).

Anderen willen 'gewoon' hulp kunnen vragen aan de overheidsinstantie in kwestie.

...en ervaren stress als persoonlijk contact niet voorhanden is

Wanneer dit moment van hulpbehoefte precies ontstaat, is niet te generaliseren over de mensen die we hebben gesproken. Wel komt in het onderzoek naar voren dat mensen om hulp willen vragen wanneer het regelwerk wordt ervaren als complex, risicovol (belangrijk) of als het om veel geld gaat/kan gaan. Dit zijn de situaties wanneer men bang is om

fouten te maken. Mensen hebben behoefte aan een bevestiging wanneer ze zoiets regelen. In die gevallen is er behoefte aan persoonlijk contact. Sommige mensen zoeken dat contact in hun persoonlijke kring, anderen hebben behoefte aan persoonlijk contact met de overheidsorganisatie in kwestie. Wanneer er in deze gevallen geen contactmogelijkheid (bekend/ gevonden) is met een overheidsorganisatie, en mensen dus niet om hulp kunnen vragen, ervaren mensen het regelwerk als stressvol.

...persoonlijk contact gaat niet om het kanaal, maar om de bejegening

Wanneer er behoefte is aan 'persoonlijk contact' met de overheid, is er over alle mensen heen niet één ideaal contactkanaal: wat 'persoonlijk' is, is voor veel mensen verschillend. Voor de één betekent

'persoonlijk' telefonisch contact, voor de ander face-to-face- of mailcontact. Mensen hebben hier hun eigen vaste voorkeurskanalen. Wat zij allemaal wel gemeen hebben, is hun behoefte om zich gehoord en begrepen te voelen door degene met wie zij het contact hebben. Die persoon moet goed kunnen doorvragen en proactief zijn, want mensen weten vaak zelf niet precies wat ze moeten vragen.

We hebben door het onderzoek geleerd dat:

- mensen zich onzeker kunnen voelen in hun contact met de overheid;
- dat veel problemen met contact met de overheid niet zichtbaar zijn omdat veel mensen bij voorbaat hulp zoeken bij anderen: 'helpers' spelen een grote rol;
- dat mensen bevestiging nodig hebben in hun contact met de overheid (Waar ben ik in het proces? Wanneer ben ik klaar? Doe ik het wel goed? Heb ik het wel goed ingevuld?);
- er via meerdere kanalen de mogelijkheid tot persoonlijk contact moet worden geboden. Belangrijkst is hierbij de bejegening: mensen willen zich begrepen en gehoord voelen.

Onderzoeksverantwoording

Methode

Café Bepp is een onderzoeksmethode waarbij mensen in een natuurlijke omgeving worden uitgenodigd voor een kort, exploratief gesprek met (in ons geval) overheidsprofessionals. Het gesprek vindt plaats in een café-setting die wordt gecreëerd op bijvoorbeeld een beursvloer of een markt of een kermis. De mensen die met ons in gesprek gaan ontvangen geen vergoeding (anders dan een kop koffie of thee) en vertegenwoordigen vele 'lagen' van de Nederlandse bevolking: hoog en laag opgeleid, verschillende etnische afkomst, mensen die wel of niet kunnen lezen en schrijven, mensen van verschillende leeftijden. Vaak worden de gesprekken gevoerd in duo's, omdat de mensen die we spreken ook samen op pad zijn: twee vriendinnen, een echtpaar, een vader met een dochter. De gesprekken duren gemiddeld 20 minuten.

Steekproef

Bezoekers aan de Huishoudbeurs 2019 en de HISWA 2019. In totaal hebben we 36 dialogen gevoerd met 68 Nederlanders:

- Op de Huishoudbeurs zijn 27 gesprekken gevoerd, met 50 Nederlanders (veelal vrouwen, gespreid over alle leeftijdsgroepen en sociale klassen);
- Op de HISWA zijn 9 gesprekken gevoerd, met 18 Nederlanders (veelal mannen uit hogere sociale klassen).

Periode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in februari en maart 2019.

Uitgevoerd door

True Talk.

In opdracht van

Het programma Mens Centraal.

Meer informatie

Je kunt de rapportage *Onderzoek naar 'tipping points' van (online) regelwerk en aanvragen (True Talk, 2019)* opvragen bij:

Mireille van Twuijver

Onderzoekscoördinator Mens Centraal

m.twuijver@minaz.nl

06 - 113 13 694

www.programmamenscentraal.nl

Volg ons ook op LinkedIn:
programma Mens Centraal