

Rapport

(DIGITALE) CONTACTEN MET DE OVERHEID

Ministerie van Binnenlandse Zaken

Oktober 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Datum

Oktober 2016

Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Auteurs

Peter Kanne
Nora Löb

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Management Summary	5
2. Inleiding	7
3. Contacten met de overheid	10
3.1 Totaal aantal contacten	10
3.2 Wat verstaat de burger onder 'overheid'?	12
3.3 Wat verstaat de burger onder 'contact met de overheid'?	12
4. Digitalisering	17
4.1 Kan dienstverlening volledig digitaal?.....	17
5. Waardering voor de overheidsdienstverlening	19
5.1 Waardering.....	19
5.2 Ketengrootte	19
Bijlage 1. Overzicht contacten per cluster.....	21
Bijlage 2. Overzicht contacten	23



1

HOOFDSTUK

Management Summary



1. Management Summary

Achtergrond bij het onderzoek

Het ministerie van BZK wil met dit onderzoek achterhalen hoeveel contacten burgers met de overheid hebben en hoeveel van deze contacten online (digitaal) plaatsvinden. Hiertoe deed I&O Research onderzoek. Er is eerst een screening uitgevoerd in het I&O Research Panel. In totaal hebben 5.798 respondenten de screeningsvragenlijst ingevuld. Vervolgens is uit deze groep een steekproef getrokken voor het hoofdonderzoek. Hieraan werkten 1.101 respondenten mee.

Volledigheid van voorgelegde levensgebeurtenissen

In de screeningsvragenlijst zijn zestig levensgebeurtenissen voorgelegd en na afloop is gevraagd of deze dekkend zijn¹. Dit blijkt voor het grootste deel zo te zijn. Er worden niet of nauwelijks levensgebeurtenissen genoemd die niet door de 60 levensgebeurtenissen worden gedekt.

Wel geven respondenten (13,5 procent) aan dat ze contact met de overheid hadden voor een andere persoon (bijvoorbeeld voor hun kinderen, partners of ouders).

Totaal aantal contacten met de overheid

In 2016 had een Nederlandse burger gemiddeld 28,8 contacten met de overheid. Dit komt neer op circa 390 miljoen contacten tussen burgers en overheid op jaarbasis (2016)². 52,7 procent van de contacten die burgers met de overheid hadden verliep via een digitaal kanaal. Dat betekent dat van de 28,8 contacten 15,0 contacten digitaal zijn (circa 200 miljoen digitale contacten in totaal).

Definitie van overheid en contact met de overheid

De definitie die burgers van de overheid hebben loopt sterk uiteen. Gemeente, Belastingdienst en politie worden vaak genoemd als zijnde overheid. De overige overheidsorganisaties worden minder vaak benoemd als overheid.

Het contact tussen burger en overheid verloopt vooral via de telefoon, balie en e-mail. Ruim een kwart van de burgers geeft aan dat bezoek aan de balie de voorkeur heeft.

Burgers zien *contact* met de overheid vooral als bellen (telefonisch contact) en contact aan de balie, of het ontvangen van een brief. Contact via een app of de website wordt van de burgers minder als contact met de overheid gezien. Geautomatiseerde betalingen of het opzoeken van informatie worden vaak niet gezien als contact met de overheid.

Volledig digitaal contact mogelijk?

Acht op de tien burgers die op dit moment *al digitaal contact* met de overheid hebben geven aan dat volledig digitaal contact (met betrekking tot een levensgebeurtenis) mogelijk is. Voor 14 procent is dat niet mogelijk. Van de burgers die *geen digitaal contact* met de overheid hadden geeft driekwart aan dat volledig digitaal (met betrekking tot de levensgebeurtenis) contact mogelijk zou zijn. Voor 15 procent is dat niet mogelijk.

Waardering van de overheidsdienstverlening

De burgers beoordelen zowel de individuele overheidsorganisaties als de keten van overheidsorganisaties gemiddeld met een 7,1. De samenwerking tussen de overheidsorganisaties wordt met een 6,6 beoordeeld.

¹ De vraag was: Heeft u in 2016 nog contact met overheidsinstellingen gehad vanwege *andere vragen, problemen of redenen* dan we in voorgaande vragen hebben genoemd? Zo ja, kunt u aangeven wat de aanleiding voor dat andere contact was en met welke overheidsinstelling(en) u contact had?

² $28.81 \times 13.562.539$ inwoners van 18 jaar of ouder = 390.736.749. Digitale contacten = $390.736.749 \times 52,7 = 205.918.267$. Zie bijlage 2 voor de gehele berekening.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding van het onderzoek

Vooruitlopend op de aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), waarin wordt vastgelegd dat overheidsorganisaties voor alle zaken die nu schriftelijk aangevraagd kunnen worden ook een digitaal kanaal voor burgers en bedrijven moeten openstellen en de verwachte invoering van deze wet in 2017, heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een nieuw onderzoek laten uitvoeren door I&O Research.

Doel van dit onderzoek is om te achterhalen:

- 1 hoeveel contacten burgers met de overheid hebben;
- 2 uit hoeveel contactmomenten elk contact bestaat;
- 3 wat de verhouding van de digitale dienstverlening is ten opzichte van de niet digitale dienstverlening;
- 4 wat burgers verstaan onder 'contacten met de overheid';
- 5 wat burgers verstaan onder 'overheid';
- 6 de volledigheid van levensgebeurtenissen die in het onderzoek werden voorgelegd.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit een screening, een hoofdonderzoek en een verdiepend onderzoek. In het onderzoek is het contact met de overheid aan levensgebeurtenissen gekoppeld. Levensgebeurtenissen zijn situaties in iemands leven die ervoor (kunnen) zorgen dat een burger contact heeft met verschillende (overheids)organisaties. De levensgebeurtenissen zijn onder te verdelen in zes clusters: Onderwijs en opleiding, werk en inkomen, gezondheid en zorg, familie en gezin, reizen in en naar het buitenland en wonen en leefomgeving.

Screening

De panelleden (vanaf 18 jaar en ouder) van het I&O Research Panel ontvingen in oktober 2016 een mail met een link naar een korte online vragenlijst. In deze vragenlijst zijn 60 levensgebeurtenissen, onderverdeeld in de zes clusters, voorgelegd met de vraag of men (één van) deze in de afgelopen twaalf maanden heeft meegemaakt. Indien dit het geval was, kreeg men de vraag of ze in het kader van deze gebeurtenis contact hadden met een overheidsorganisatie. Na een week kregen degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsmail toegestuurd. In totaal hebben 5.798 panelleden de screeningsvragenlijst ingevuld.³

Hoofdonderzoek

Uit degenen die een levensgebeurtenis hebben meegemaakt én hiervoor contact hadden met een overheidsorganisatie is een aselechte steekproef getrokken. Deze personen werden via de mail uitgenodigd om mee te doen met het hoofdonderzoek.

Respondenten kregen, ook als ze meerdere levensgebeurtenissen hebben meegemaakt, er één toegewezen waarover zij de vragen beantwoordden. In totaal vulden 1.150 respondenten de vragenlijst volledig in. Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd of men wilde deelnemen aan een kort telefonisch verdiepend interview over het onderwerp 'contact met de overheid'.

³ Het screeningsbestand is gewogen naar achtergrondkenmerken, zoals opleidingsniveau, leeftijd, geslacht en regio. De steekproef voor de screening is daarmee voor deze variabelen representatief voor de Nederlandse (volwassen) bevolking.

Verdiepend onderzoek

Uit de deelnemers van het hoofdonderzoek die aangaven te willen deelnemen aan een verdiepend telefonisch interview is weer een steekproef getrokken. Er is gezorgd voor een verdeling naar cluster en leeftijd. In oktober 2016 zijn in totaal 42 deelnemers geïnterviewd. De interviews duurden gemiddeld 15 minuten.

Analyse en weging

- Het screeningsbestand is gewogen naar achtergrondkenmerken zoals opleidingsniveau, leeftijd, geslacht en regio. De steekproef voor de screening is daarmee representatief voor de Nederlandse (volwassen) bevolking.
- Op de data van het hoofdonderzoek is een weging toegepast naar levensgebeurtenissen. Dit betekent dat de verhoudingen zijn teruggebracht naar de mate waarin de levensgebeurtenissen voorkomen onder de Nederlandse bevolking én er contact was met een overheidsinstelling (zoals is gebleken uit de screening).
- Indien de percentages in de tabellen of grafieken niet optellen tot 100 procent waren meer antwoorden mogelijk of – als maar één antwoord mogelijk was – is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

3

HOOFDSTUK

Contacten met de overheid



3. Contacten met de overheid

3.1 Totaal aantal contacten

Een benadering van het totaal aantal contacten verkrijgen we door een aantal vragen uit de screening en het hoofdonderzoek, per levensgebeurtenis, aan elkaar te koppelen en de uitkomsten bij elkaar op te tellen. Deze vragen zijn:

- 1 Hoeveel procent van alle Nederlanders (18+) maakte één of meerdere levensgebeurtenissen mee? (uit de screening)
- 2 Had men i.v.m. de levensgebeurtenis contact met één of meerdere overheidsorganisaties? (uit de screening)
- 3 Hoe vaak had men contact met deze overheidsorganisaties i.v.m. de betreffende levensgebeurtenis? (uit het hoofdonderzoek)

Met contacten bedoelen we in deze context: 'contacten tussen burgers en de overheid naar aanleiding van een levensgebeurtenis indien dit door de burger als contact is beleefd en onthouden'.

In 2016 hadden burgers gemiddeld 28,8 contacten met de overheid. Dit aantal is gebaseerd op het aantal contacten dat burgers hadden in het kader van een levensgebeurtenis.

Als men dit doorberekent naar alle Nederlanders (18+) komt men gemiddeld uit op 391 miljoen contacten met de overheid.

Aan de burgers is gevraagd om een verdeling (%) van fysieke en digitale contacten te maken in verband met een levensgebeurtenis. Hieruit blijkt dat gemiddeld 52,7 procent van de contacten digitaal was. Dit betekent dat 15,0 contacten via de digitale kanalen verlopen. Hiermee komt het totaal aantal digitale contacten tussen burger en overheid uit op circa 200 miljoen⁴.

Hieronder volgt een korte toelichting⁵.

Alle Nederlanders van 18 jaar en ouder hadden samen 391 miljoen contacten met de overheid in 2016. Dit getal is in een aantal stappen berekend. Als eerste stap is voor elke levensgebeurtenis uitgerekend hoeveel Nederlanders dit hebben meegemaakt. Vervolgens zijn we nagegaan hoeveel Nederlanders contact hebben gehad met de overheid in verband met deze levensgebeurtenis, en wat het gemiddeld aantal contactmomenten was. Door deze drie elementen te vermenigvuldigen hebben we per levensgebeurtenis een schatting gemaakt van het totale aantal contacten. De som van deze contacten geeft het totaal aantal contacten met de overheid (370 miljoen).

Uit de screening blijkt dat 13,5 procent van de burgers nog contact had met de overheid in verband met een andere levensgebeurtenis. Als we ervan uitgaan dat zij allemaal contact hebben gehad, en gemiddeld 11,7 contactmomenten hadden (het gemiddelde per levensgebeurtenis), komen we uit op ruim 21 miljoen extra contacten. Dat brengt het totaal aantal contacten met de overheid op 391 miljoen, ofwel 28,8 contacten per volwassen inwoner.

⁴ Zie bijlage 2 voor de gehele berekening.

Tabel 3.1

Overzicht berekening aantal (digitale) contacten

AANTAL KEREN CONTACT	OPTELLING	491,6
Aantal keren contact per levensgebeurtenis	Gemiddeld	11,7
Aantal overheidscontacten	Optelling	370.000.000
	Gemiddeld	27,2
% dat nog een ander levensgebeurtenis mee maakte (n=5.798)	Gemiddeld	13,5%
Extra contacten	Gemiddeld	21.000.000
Aantal overheidscontacten	Optelling	390.000.000
Totaal aantal contacten	Gemiddeld	28,8
% digitaal contact	Optelling	52,7%
Aantal digitale overheidscontacten	Optelling	205.925.009
	Gemiddeld	15,0

Aan burgers is vervolgens gevraagd op welke manier zij contact hebben gehad met de overheid in verband met een levensgebeurtenis: fysiek en/of digitaal? Welk deel van de contacten fysiek was (aan de balie, op een spreekuur, telefonisch, brief) en welk deel digitaal (e-mail, internet, apps, sociale media) konden ze aan de hand van een percentage aangeven (0-100%). Hieruit blijkt dat gemiddeld 52,7 procent van de contacten digitaal was. Dit komt neer op 15,0 contacten die via de digitale kanalen verlopen, in totaal circa 200 miljoen contacten tussen burgers en overheid.



3.2 Wat verstaat de burger onder 'overheid'?

In de verdiepende interviews is aan 42 burgers gevraagd wat ze onder overheid en overheidsorganisaties verstaan. Men noemt spontaan vooral de gemeente, de Belastingdienst, de politie, een ministerie en de provincie als overheidsorganisaties. Rijkswaterstaat, brandweer en de rijksoverheid worden minder vaak genoemd (zie figuur 3.1).

Figuur 3.1

Word Cloud open vraag: "Wat verstaat u onder overheid?" (n=42)⁶



Als we burgers organisaties voorleggen (geholpen) en vragen of ze dit als een overheidsorganisatie zien, worden kinderdagverblijf en postkantoor door bijna iedereen *niet* als overheidsorganisatie gezien. De meningen zijn verdeeld als het gaat om ziekenhuizen, universiteiten, bibliotheken, basisscholen en de Kamer van Koophandel (grootweg de helft ziet het wel als een overheidsorganisatie en de andere helft niet). De Belastingdienst, politie en gemeente worden *wel* door iedereen als overheidsorganisatie gezien. (Zie figuur 3.3).

Hieronder een aantal toelichtingen van geïnterviewde burgers:

- "Ik zie de overheid als heel groot. Als je er niet mee te maken hebt, weet je dit niet. Onder overheid versta ik de gemeente, Belastingdienst, politie en brandweer."
- "Alles wat niet particulier is, zoals Rijkswaterstaat, gemeente, Belastingdienst en rijksoverheid."
- "Gemeente, Tweede Kamer, Eerste Kamer, Rijkswaterstaat en ministeries."

3.3 Wat verstaat de burger onder 'contact met de overheid'?

In de verdiepende interviews (n=42) is ook gevraagd wat men onder *contact* met de overheid verstaat. Onder contact wordt telefonisch contact, contact aan de balie, via e-mail, face-to-face of schriftelijk contact (brief) verstaan. Zoals in onderstaande *word Cloud* weergegeven wordt, ziet maar een klein deel van de burgers contact via een app of de website als contact met de overheid.

⁶ Hoe groter het woord, hoe vaker het is genoemd.

Figuur 3.2

Word Cloud open vraag: "Wat ziet u als contact met de overheid?" (n=42)⁷



Aan de geïnterviewde is een aantal mogelijke soorten contact met de overheid voorgelegd met de vraag of ze het als contact met de overheid zien of niet (zie figuur 3.3). Geautomatiseerde processen of het opzoeken van informatie via het internet zien de meeste ondervraagden niet als contact met een overheidsorganisatie. Het ontvangen of aanvragen van een vergunning of in gesprek zijn met een toezichthouder of politieagent wordt door een flinke meerderheid wel als contact met de overheid gezien. Vervolgens is gevraagd of ze het aantal potentiële contacten met de overheid ook plaats gevonden hebben. De uitkomsten hiervan zijn weergegeven met het donkerblauwe streepje.

Figuur 3.3

Ziet u dit als contact met de overheid (licht blauw streep) en heeft u dit contact met de overheid gehad (donkerblauw streep) (n=42)

Het voeren van een gesprek met een gemeentelijke toezichthouder of politieagent (wijkagent)

Wel beschouwd als overheid/
Wel contact gehad



Niet beschouwd als overheid/
Geen contact gehad

Het ontvangen of aanvragen van een vergunning voor bijvoorbeeld een verbouwing of werkzaamheden aan woningen

Wel beschouwd als overheid/
Wel contact gehad



Niet beschouwd als overheid/
Geen contact gehad

Incidenten waarbij u bijvoorbeeld de brandweer, politie of ambulance belt

Wel beschouwd als overheid/
Wel contact gehad

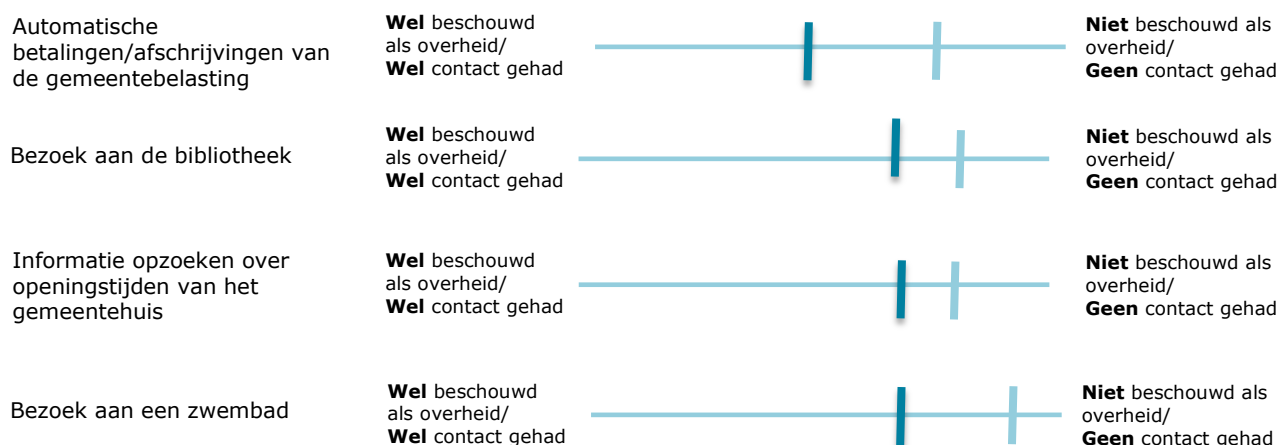


Niet beschouwd als overheid/
Geen contact gehad

⁷ Hoe groter het woord hoe vaker het is genoemd.

Het bijwonen van een voorlichtingsbijeenkomst van de gemeente	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Een alcoholcontrole of verkeerscontrole	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Ontvangen van een herinneringsbrief om uw rijbewijs of paspoort te vernieuwen	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Het invullen en insturen van de aangifte van de inkomstenbelasting	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Het ontvangen van een brief van de Belastingdienst	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Invullen van een webformulier op een overheidssite	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Ontvangen van een digitale nieuwsbrief van de overheid	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Het ontvangen van een aanslag of betaling gemeentelijke belastingen (bijv. OZB, rioolheffing, reinigingsheffing)	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Het ontvangen van een aanslag en of ontvangst inkomstenbelasting, successierechten, etc.	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Het ontvangen van een aanslag of de betalingen van de waterschapsbelasting	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Ontvangen van een brief of herinnering over de APK/keuring van de auto	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Ontvangen van de maandelijkse kinderbijslag, huurtoeslag of zorgtoeslag	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad
Opzoeken van overheidsinformatie, zoals huisvuildata (bij de gemeente)	Wel beschouwd als overheid/ Wel contact gehad		Niet beschouwd als overheid/ Geen contact gehad





Hieronder een aantal toelichtingen van geïnterviewde burgers:

- “Ik kreeg een brief over stemmen. Dit zag ik wel als contact. Het sturen van e-mails en invullen van webformulieren ook. En ik zie het contact in de ‘mijnoverheid app’ ook als contact.”
- “Automatische overschrijving niet en opzoeken van info ook niet, tenzij er daarna ook echt contact is.”
- “Ik zie telefonische, face-to-face en schriftelijke interactie (vorm van een brief) als contact. Het opzoeken van informatie op internet en automatische overschrijving zie ik niet als contact.”

Eén of twee contacten?

In de verdiepende interviews is de volgende vraag gesteld: ‘Wanneer iemand belastingaangifte doet voor zichzelf en zijn of haar partner, geldt dat dan als één of twee contacten?’

De meningen hierover zijn verdeeld. De ene helft van de geïnterviewde ziet het als één contact, de andere helft ziet het als twee contacten. Hieronder enkele toelichtingen:

- “Wanneer de aangifte voor mij en mijn partner is, dan is dit één contact. Voor een buurvrouw bijvoorbeeld en voor mezelf; twee losse contacten.”
- “Ik zie het als één contact als het als één formulier verzonden wordt.”
- “Als je twee keer apart moet invullen als twee contacten. Als je samen de aangifte doet, dan als één contact omdat het dan één geheel is.”

4

HOOFDSTUK

Digitalisering



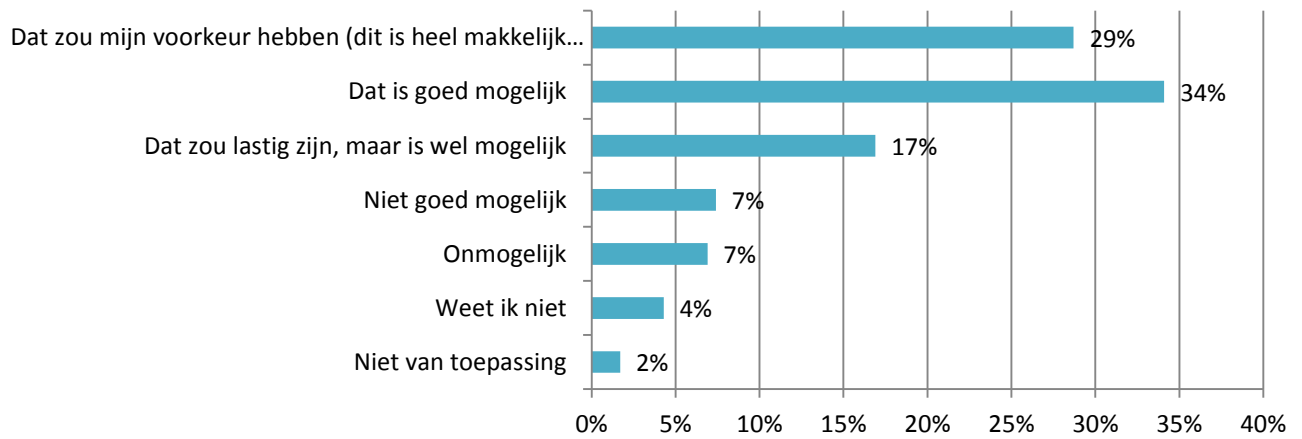
4. Digitalisering

4.1 Kan dienstverlening volledig digitaal?

Ruim de helft (53 procent) van alle contacten (gemiddeld dus 28,8 contacten per persoon per jaar) vindt via een digitaal contact plaats. Een derde van de burgers *die digitaal contact met de overheid hadden* geeft aan dat volledig digitaal contact 'goed mogelijk' voor ze is. Drie op de tien (29 procent) geven zelfs aan dat het hun voorkeur heeft en bovendien makkelijk afgaat. Ongeveer 14 procent geeft aan dat het onmogelijk of niet goed mogelijk is. Gezamenlijk betekent dat voor 80 procent volledig digitaal contact met betrekking tot de levensgebeurtenis mogelijk is. Voor 14 procent is dit dus niet (goed) mogelijk.

Figuur 4.1

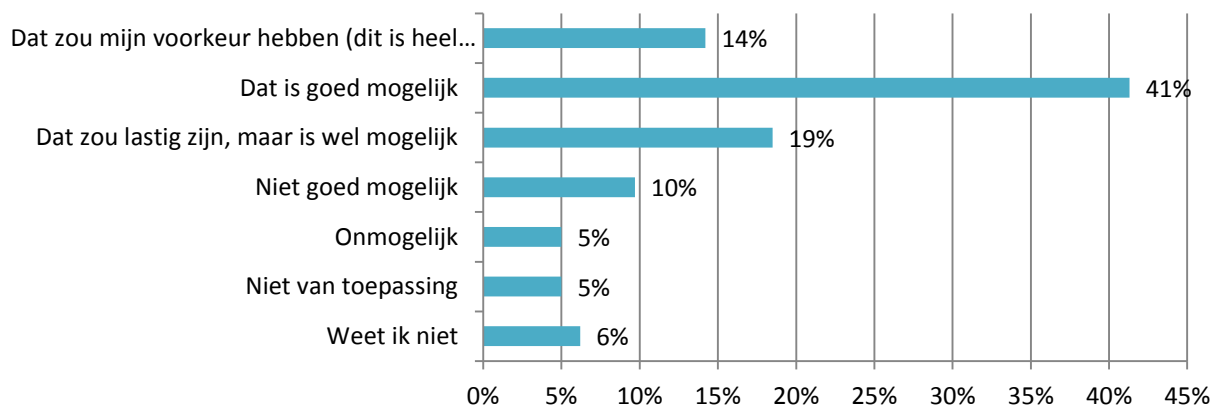
Volledig digitaal dienstverlening mogelijk? (basis: burgers die wel digitaal contact met de overheid hadden)



Aan burgers die *nog geen digitaal contact met de overheid hadden* naar aanleiding van de levensgebeurtenis is ook gevraagd hoe makkelijk of moeilijk het voor ze zou zijn als deze dienstverlening volledig digitaal zou zijn. De meerderheid staat hier positief tegenover. Vier op de tien geven aan dat dit goed mogelijk is en veertien procent zegt dat digitaal contact hun voorkeur heeft. Hier zegt gezamenlijk 74 procent dat volledig digitaal contact met betrekking tot de levensgebeurtenis mogelijk is. Voor 15 procent is dit niet (goed) mogelijk.

Figuur 4.2

Volledig digitale dienstverlening mogelijk? (basis: burgers die geen digitaal contact met de overheid hadden)



5

HOOFDSTUK

Waardering voor de overheidssdienstverlening



5. Waardering voor de overheidsdienstverlening

5.1 Waardering

De burgers waarderen de dienstverlening van de overheid in zijn geheel met het rapportcijfer 6,7. Dit cijfer staat los van de levensgebeurtenis en zegt meer iets over het beeld dat men heeft van de overheidsdienstverlening.

De burgers waarderen de dienstverlening in verband met de levensgebeurtenis door de individuele organisaties gemiddeld met een 7,1. Dezelfde beoordeling wordt gegeven voor de keten van overheidsorganisaties. De samenwerking wordt met een 6,6 beoordeeld.

Tabel 5.1

De waardering van de overheidsdienstverlening

	GEMIDDELD (1-10)
Dienstverlening overheid als geheel	6,7
Dienstverlening door individuele organisaties	7,1
Dienstverlening door de keten van organisaties	7,1
Samenwerking tussen organisaties ⁸	6,6

5.2 Ketengrootte

Burgers hebben in verband met een levensgebeurtenis vaak contact met één of meerdere overheidsorganisatie(s). De organisatie(s) waar een burger in verband met een levensgebeurtenis contact mee heeft gehad noemen we de keten. Een keten bestaat gemiddeld uit 2,0 organisaties.

Tabel 5.2

De grootte van de keten

	BURGERS
1 organisatie	55%
2 organisaties	18%
3 organisaties	8%
4 organisaties	9%
5 of meer organisaties	11%
GEMIDDELD	2,0

⁸ Indien men met twee of meer organisaties te maken had.

1

BIJLAGE

Overzicht contacten per cluster



Bijlage 1. Overzicht contacten per cluster

Tabel 1.1

Contact met de overheid per cluster

	AANTAL CONTACTEN	% DIGITAAL CONTACT	WAARDERING INDIVIDUELE ORGANISATIES (RAPPORTCIJFER)	WAARDERING KETEN (RAPPORTCIJFER)	GROOTTE VAN DE KETEN (AANTAL ORGANISATIES)
1 Onderwijs en opleiding	16,1	72,0%	7,0	7,0	1,8
2 Werk en inkomen	10,1	65,3%	6,8	6,7	1,9
3 Gezondheid en zorg	13,0	29,6%	7,5	7,4	2,4
4 Familie en gezin	13,8	44,9%	7,4	7,4	3,0
5 Reizen van/naar buitenland	4,0	31,1%	7,6	7,5	1,6
6 Wonen en leefomgeving	5,8	48,4%	7,0	7,1	2,0



BIJLAGE

Overzicht contacten

Bijlage 2. Overzicht contacten

Overzicht berekening aantal (digitale) contacten

			2016
	<i>Basis (steekproef)</i>	<i>Screening (n=)</i>	5.798
1	% dat levensgebeurtenis meemaakte	Optelling	522%
		Gemiddeld	5,2
2	% had contact met overheid	Optelling	3957%
		Gemiddeld	67,1%
	<i>Basis (steekproef)</i>	<i>Hoofdonderzoek (n=)</i>	1.064
3	Aantal keren contact	Optelling	491,6
		Gemiddeld	11,7
4	Aantal overheidscontacten	Optelling	369.283.455
		Gemiddeld	27,2
4a	% dat nog een ander levensgebeurtenis mee maakte (n=5.798)	Gemiddeld	13,5%
b	% contact met de overheid	Gemiddeld	100%
c	Aantal keren contact	Gemiddeld	11,7
	Aantal overheidscontacten	Optelling	390.749.544
5	Totaal aantal contacten	Gemiddeld	28,8
6	% digitaal contact	Optelling	52,7%
	Aantal digitale overheidscontacten	Optelling	205.925.009
		Gemiddeld	15,0

Leeswijzer

- Rij 1. In 2016 maakten burgers gemiddeld 5,2 van de 59 voorgelegde levensgebeurtenissen mee.
- Rij 2. Men had in 2016 gemiddeld in 67,1% van de gevallen contact met de overheid n.a.v. de levensgebeurtenis.
- Rij 3. Gemiddeld had men in 2016 6,9 keer contact met een overheidsorganisatie per levensgebeurtenis per jaar.
- Rij 4. Als we de uitkomsten uit rij 1, 2 en 3 met elkaar vermenigvuldigen en dit weer vermenigvuldigen met het totaal aantal Nederlanders van 18 jaar en ouder, zien we dat er in 2016 in totaal ca. 223.950.000 contacten waren tussen burger en overheid. Gemiddeld komt dit neer op 27,2 contacten met de overheid per burger.
- Rij 4a. Als wij de uitkomsten uit rij 4a, 4b en 4c met elkaar vermenigvuldigen en dit weer vermenigvuldigen met het totaal aantal Nederlanders van 18 jaar en ouder zien we dat er in 2016 in totaal ca. 390.749.000 contacten waren tussen burger en overheid. Gemiddeld komt dit neer op 28,8 contacten met de overheid per burger.
- Rij 5. Gemiddeld had men in 2016 28,81 keer contact met een overheidsorganisatie per levensgebeurtenis per jaar.
- Rij 6. Van het totale aantal overheidscontacten verliepen 52,7 procent digitaal. Aan burgers is gevraagd op welke manier zij contact hebben gehad met de overheid in verband met een levensgebeurtenis: fysiek en/of digitaal? Zij konden via een percentage (0-100%) aangeven welk deel van de contacten fysiek was (aan de balie, op een spreekuur, telefonisch, brief) en welk deel digitaal (e-mail, internet, apps, sociale media). Dit betreft dus een zelfinschatting op basis van alle contacten in verband met één levensgebeurtenis. Als 52,7 procent van de contacten digitaal waren, komt dit neer op ca. 205.925.000 digitale contacten tussen burger en overheid.

