

Managementsamenvatting

Ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de informatievoorziening en dienstverlening van de overheid aan Nederlanders in het buitenland, ten behoeve van het project 24/7 Loket Buitenland

Rick Heldoorn en Manuel Kaal

december 2018

H5600

Doel en onderzoeksverantwoording

Doel en aanpak

Er wonen circa één miljoen Nederlanders in het buitenland. Ook vanuit het buitenland hebben zij de Nederlandse (rijks)overheid soms nodig. Denk hierbij aan het verlengen van het paspoort, belastingzaken, AOW-pensioen of een verlopen rijbewijs. Het is echter niet altijd even eenvoudig om deze zaken vanuit het buitenland te regelen. Dit komt onder andere doordat diensten versnipperd worden aangeboden en dienstverlening niet altijd voldoende is afgestemd op de doelgroep. Om de dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland te verbeteren is in het Regeerakkoord de komst van een 24/7 Loket Buitenland aangekondigd. De bedoeling hiervan is alle relevante dienstverlening van de Nederlandse overheid op één plek te ontsluiten.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) wil daarom de vraag naar informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid en de knelpunten die hierin worden ervaren door Nederlanders in het buitenland scherper in beeld krijgen. Er is meer inzicht nodig in de manier waarop Nederlanders in het buitenland gebruik maken van diensten van de (rijks)overheid, wat de wensen en behoeften zijn met betrekking tot de informatievoorziening en dienstverlening en waar de exacte knelpunten zitten. Op die manier kan BZ, samen met alle andere betrokken overheidspartijen, zorgen dat het te ontwikkelen 24/7 Loket Buitenland uiteindelijk goed aansluit op de verwachtingen, wensen en behoeften van Nederlanders in het buitenland.

In opdracht van het ministerie van BZ voerde onderzoeksbureau Kantar Public een onderzoek uit naar de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid onder Nederlanders in het buitenland.

Onderzoeksverantwoording

- In deze managementsamenvatting staan de belangrijkste resultaten van het kwantitatieve onderzoek dat online is uitgevoerd onder Nederlanders die tenminste 3 maanden in het buitenland wonen. Voor dit onderzoek zijn diverse methoden gebruikt om de doelgroep te bereiken. Er is gebruik gemaakt van een open link naar de online vragenlijst via: nieuwsbrieven en sociale mediaberichten van Nederlandse verenigingen in het buitenland en Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen, advertenties op Facebook en Instagram, een bericht op de website Nederlandwereldwijd.nl en online mond-tot-mondreclame. Tevens heeft de online gemeenschap van Nederlanders in het Buitenland (NIHB) een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de werving van respondenten.
- Hoewel is geprobeerd de vragenlijst voor elke Nederlander in het buitenland beschikbaar te maken, is bij de actieve werving van respondenten de focus gelegd op dertien verschillende landen om uitspraken te kunnen doen over de volgende drie clusters: I grenslanden (België, Duitsland), II Europa (Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Spanje, Zwitserland, Zweden) en III Wereld (Verenigde Staten, Turkije, Australië, Canada, Suriname, Nieuw-Zeeland). Deze landselectie betreft de 13 landen waar, aldus cijfers van het CBS, de meeste Nederlanders wonen.
- In totaal hebben n=4.996 Nederlanders in het buitenland de gehele online vragenlijst ingevuld. Hiermee is de respons aanzienlijk hoger uitgevallen dan verwacht (n=1.300). Dat het onderwerp leeft blijkt ook uit de uitgebreide reacties die de deelnemers aan het onderzoek hebben gegeven op de open vragen die in het onderzoek zijn gesteld.
- Een belangrijke kanttekening bij de resultaten van dit onderzoek is dat het onderzoek is afgenomen door middel van een online vragenlijst. Door de manier van ondervragen zijn alleen Nederlanders in het buitenland met toegang tot internet meegenomen in het onderzoek. Hoewel de internetpenetratie wereldwijd groeit, is het waarschijnlijk dat er nog steeds Nederlanders in het buitenland zijn die geen internetaansluiting hebben.
- Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode 29 augustus tot en met 1 oktober 2018.

Profiel van Nederlanders in het buitenland

- Meer dan driekwart van de respondenten (76%) woont al langer dan vijf jaar in het buitenland en minder dan één op de twintig (3%) woont korter dan één jaar in het buitenland.
- Van alle respondenten in dit onderzoek is iets meer dan de helft man (54%) en 44% is vrouw. 2% wil het niet zeggen.
- De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53.4 jaar.
- Veel respondenten in dit onderzoek zijn hoog opgeleid: 35% is universitair opgeleid en drie op de tien (31%) hebben een Hbo-opleiding afgerond. De overige respondenten zijn middelbaar (27%) of laag opgeleid (4%).
- Vier op de tien respondenten zijn in loondienst (41%). Een kwart van de respondenten is gepensioneerd (25%) en circa een vijfde is ondernemer (18%). De overige groep bestaat verder uit huisvrouwen/-mannen (5%), arbeidsongeschikten (2%), werklozen/werkzoekenden (2%) en scholieren/studenten (1%).
- Meer dan driekwart van de respondenten heeft een redelijke tot sterke verbondenheid met Nederland (77%). Slechts één op de tien (10%) voelt zich niet zo verbonden of helemaal niet verbonden met Nederland.
- Meer dan een derde (38%) van de respondenten komt meerdere keren per jaar in Nederland. Meer dan een kwart doet dat eens per jaar (28%), en één op de zeven (14%) doet dat eens per twee jaar. Slechts 2% doet dat nooit meer.

- Bijna vijf op de zes respondenten hebben alléén de Nederlandse nationaliteit (83%). 2% heeft de Nederlandse nationaliteit verloren en 14% heeft ook (een) andere nationaliteit(en) naast de Nederlandse nationaliteit.

Internet, DigiD en transacties (met de overheid)

- Nagenoeg (95%) alle respondenten hebben meestal (35%) tot altijd (61%) de beschikking over een goed werkende internetverbinding. Men gebruikt vaak meerdere keren per dag internet (95%).
- Precies de helft van alle respondenten zegt een DigiD (50%) te hebben. Het bezit van een DigiD hangt sterk samen met leeftijd. We zien dat ongeveer de helft van de 40- tot en met 60-jarigen aangeeft geen DigiD te hebben (41-50 jaar: 49%, 51-60 jaar: 52%); van de Nederlanders onder de 30 jaar zegt een vijfde (18%) geen DigiD te hebben. De mate waarin men beschikt over een DigiD verschilt ook per (arbeids)situatie. Gepensioneerden (60%), scholieren en/of studenten (68%) hebben relatief vaak een DigiD, terwijl ondernemers juist minder vaak een DigiD hebben (38%). Ook is het bezit van een DigiD hoger onder hoog opgeleiden (53%) dan onder laag opgeleiden (38%) en middelbaar opgeleiden (45%). Respondenten die langer in het buitenland wonen, beschikken minder vaak over een DigiD.
- Het gebruik van de website Mijnoverheid.nl verschilt sterk per leeftijdsgroep. Gemiddeld zegt circa driekwart (72%) van de respondenten die een DigiD heeft, gebruik te maken van Mijnoverheid.nl. 50-Plusers zeggen bijvoorbeeld vaker gebruik te maken van Mijnoverheid.nl (29%) dan Nederlanders onder de 50 jaar (16%).
- De mate waarin men het internet gebruikt voor transacties met de (rijks)overheid is lager onder Nederlanders die langer dan 5 jaar in het buitenland wonen dan onder mensen die minder dan 5 jaar in het buitenland wonen. Hoog opgeleiden zeggen ook vaker internet te gebruiken voor transacties met de (rijks)overheid (56%) dan laag opgeleiden (27%) en middelbaar opgeleiden (38%).

Resultaten op hoofdlijnen (1)

Algemeen

Er wonen ongeveer één miljoen Nederlanders in het buitenland. Veel van deze Nederlanders hebben op gezette tijden producten of diensten nodig van de Nederlandse overheid, waarvoor ze contact met bepaalde Nederlandse (rijks)instanties onderhouden. De Nederlanders die in het buitenland wonen, hebben de afgelopen 12 maanden gemiddeld vier keer contact gehad met één van deze Nederlandse instanties van de (rijks)overheid. Met de Nederlandse (rijks)overheid bedoelen we hier de volgende (uitvoerings)organisaties: de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Belastingdienst en Douane, het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), het CAK en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), de gemeente Den Haag/ afdeling Landelijke Taken en overige gemeenten, Logius (DigiD), het 24/7 BZ Contact Center en de Nederlandse ambassades en consulaten.

Nederlanders die in de grenslanden (België of Duitsland) wonen, hebben minder vaak contact met de Nederlandse (rijks)overheid (4,7 keer per jaar) dan Nederlanders die bijvoorbeeld in Cluster II Europa wonen. Nederlanders die in Europa wonen, maar niet in een land dat aan Nederland grenst, hebben het vaakst contact met de Nederlandse (rijks)overheid (5,1 keer per jaar). Nederlanders die verder weg wonen (Cluster III Wereld) hebben het minst vaak contact met de Nederlandse (rijks)overheid (gemiddeld 2,9 keer).

Daarnaast valt op dat vooral jongeren (jonger dan 30 jaar) of ouderen (tussen de 61 – 70 jaar) vaak contact hebben met de Nederlandse (rijks)overheid (4,8 en 4,9 keer). Overige leeftijdscategorieën hebben beduidend minder vaak contact gehad (3,3 keer per jaar) in de afgelopen 12 maanden.

Het contact ging in de afgelopen 12 maanden voornamelijk over de volgende zaken: paspoort of identiteitskaart (42%), stemmen in het buitenland (33%), DigiD (30%), Nederlanderschap / Nederlandse nationaliteit (25%), verklaringen (23%) en belastingaangifte (23%). Contact tussen de (rijks)overheid en Nederlanders in het buitenland verloopt voornamelijk via digitale communicatiemiddelen zoals websites (70%), e-mail (44%) en in mindere mate via de telefoon (31%).

Huidige dienstverlening

De algemene beoordeling van de dienstverlening en informatievoorziening aan Nederlanders in het buitenland scoort gemiddeld een krappe voldoende (5,6). Dit gemiddelde rapportcijfer is het resultaat van zeer uitlopende waarderingscijfers. Een kwart van de Nederlanders (27%) geeft de dienstverlening een rapportcijfer 1 tot en met 4 en circa een derde (31%) geeft een 5 of een 6. Vier op de tien Nederlanders (40%) in het buitenland zijn tevreden over de dienstverlening en geven een rapportcijfer 7 tot en met 10.

Er zijn ook verschillen waarneembaar op basis van opleidingsniveau. Hoog opgeleide Nederlanders beoordelen de dienstverlening beter dan laag opgeleiden (5,7 versus 5,1). Het blijkt verder dat de beoordeling van de dienstverlening stijgt als men over de juiste middelen beschikt. De algemene beoordeling van de dienstverlening door Nederlanders die een DigiD hebben, is namelijk beter dan die van Nederlanders zonder DigiD (5,8 versus 5,5).

Tot slot hangt de 'verbondenheid met Nederland' samen met de beoordeling van de dienstverlening. Nederlanders die zich verbonden voelen met Nederland beoordelen de dienstverlening over het algemeen beter (5,8) dan mensen die hierop een neutraal antwoord hebben gegeven (5,3) of zich niet verbonden voelen met Nederland (4,9).

In dit onderzoek worden binnen de informatievoorzienings- en dienstverleningstrajecten van de Nederlandse (rijks)overheid de volgende vijf aspecten onderscheiden: (1) het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland, (2) het regelen of aanvragen van het product of de dienst vanuit het buitenland, (3) de hulp die men in het buitenland heeft gekregen van de Nederlandse overheid, (4) de informatie over de afhandeling van de aanvraag en (5) de mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op de situatie van Nederlanders in het buitenland.

Resultaten op hoofdlijnen (2)

De meeste contactmomenten met de (rijks)overheid zijn het afgelopen jaar geweest rondom het aanvragen en/of verlengen van een paspoort of identiteitskaart, stemmen in het buitenland of zaken rondom de DigiD. Er zijn grote verschillen waarneembaar tussen de tevredenheid over de afhandeling van deze diensten en het oordeel met betrekking tot het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland.

Over alle fasen van informatievoorziening en dienstverlening heen gezien, beoordelen Nederlanders in het buitenland het **regelen of aanvragen van een product of de dienst vanuit het buitenland** het minst goed vergeleken met de andere fasen in het traject van informatievoorziening en dienstverlening. Voor bijna twee derde van de diensten en producten wordt de informatie over de afhandeling van de aanvraag vaker als (heel) goed beoordeeld dan (heel) slecht.

Toekomstige dienstverlening

Met het oog op de toekomstige dienstverlening vinden vier op de vijf Nederlanders in het buitenland het (zeer) belangrijk dat er één plek is waar hij/zij zaken met de Nederlandse (rijks)overheid kan regelen en inzien. We zien wel dat de mate waarin men het belangrijk vindt dat er één plek is, lijkt af te nemen naarmate men ouder is (30 jaar en jonger: 88%, 71 jaar en ouder: 73%). De prioriteiten voor onderwerpen, producten en/of diensten voor een dergelijk centraal loket verschillen ook per leeftijd en/of levensfase.

Bij een toekomstig centraal loket voor Nederlanders in het buitenland zou volgens de ondervraagden dienstverlening met betrekking tot paspoorten en identiteitskaarten prioriteit moeten krijgen, gevolgd door Nederlanderschap, DigiD, stemmen in het buitenland en AOW-pensioen.

Veel Nederlanders in het buitenland zouden in de toekomst graag contact willen hebben via websites (68%), zoals dat nu ook al vaak gebeurt. Persoonlijk contact wordt ook belangrijk gevonden. Echter volgens veel Nederlanders in het buitenland mag dat wel op een digitale manier, bijvoorbeeld in de vorm van digitale interactie via e-mail (84%), chatten met een organisatie (30%) en/of via berichtendiensten zoals WhatsApp of sms (20%). Daarnaast worden relatief traditionele vormen van persoonlijk contact als de telefoon (49%) en een publieksbalie (28%) als voorkeurskanalen aangemerkt.

Als Nederlanders in het buitenland een relatieve rangorde aan aspecten mogen geven, blijkt dat zij het meeste belang hechten aan achtereenvolgens de snelheid van afhandeling, privacy, persoonlijk contact, 24/7 bereikbaarheid en zo goedkoop mogelijke dienstverlening van een centraal loket. Nederlanders tot en met 30 jaar zeggen de veiligheid van persoonsgegevens (privacy) minder vaak belangrijk te vinden (2,9: gemiddelde scores op 5-puntsschaal) dan mensen die ouder zijn dan 30 jaar (3,3).

Meer dan driekwart van de Nederlanders in het buitenland (78%) is bereid zich te registreren voor een dergelijk centraal loket, zodat de (rijks)overheid hen proactief kan informeren over diensten die voor hen relevant zijn. Nederlanders die zich verbonden voelen, vinden het vaker belangrijk (82%) dat er één centraal loket is en zij zijn ook vaker bereid zich te registreren voor een centraal loket. Deze groep gebruikt internet nu al vaker voor transacties met de (rijks)overheid (52%).