



KANTAR PUBLIC=

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

Manuel Kaal | Elmara Bemer | Rick Heldoorn

december 2018

Referentienummer: H5600

Inhoud

Onderzoeksverantwoording	3
1. Nederlanders in het buitenland	5
2. Ervaring met dienstverlening van de (rijks)overheid	13
3. Wensen en behoeften toekomstige dienstverlening (rijks)overheid	33
4. Verschillen in ervaringen, wensen en behoeften	40
5. Bijlagen	45

Onderzoeksverantwoording (1)

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 (2)

Onderzoeksverantwoording

In dit rapport staan de 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. In dit rapport staat een selectie van de open antwoorden die zijn verzameld. In totaal zijn er ongeveer 637 pagina's (A4; Arial 8) aan open antwoorden binnengekomen.

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. Er is verder geen gebruik gemaakt van stratificaties en/of quota en de netto steekproef is niet gewogen, omdat er slechts beperkt populatiecijfers beschikbaar zijn. De percenteerbasis wordt in de grafieken aangegeven.

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 29 augustus tot en met 1 oktober 2018 en de gemiddelde invulduur van de vragenlijst was 21 minuten. Voorafgaand aan dit kwantitatieve onderzoek is een kwalitatieve pre-test uitgevoerd met 10 Nederlanders in het buitenland, om de vragenlijst cognitief te testen en aan te laten sluiten op de beleving van de doelgroep.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 gaan we in op de achtergrond van de doelgroep Nederlanders in het buitenland, in hoofdstuk 2 op de ervaringen met de huidige informatievoorziening en dienstverlening en in hoofdstuk 3 op de wensen en de behoeften voor de toekomst. In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe resultaten op enkele punten verschillen als onderzoeksuitkomsten worden uitgesplitst naar achtergrondkenmerken van respondenten.

1

Nederlanders in het buitenland

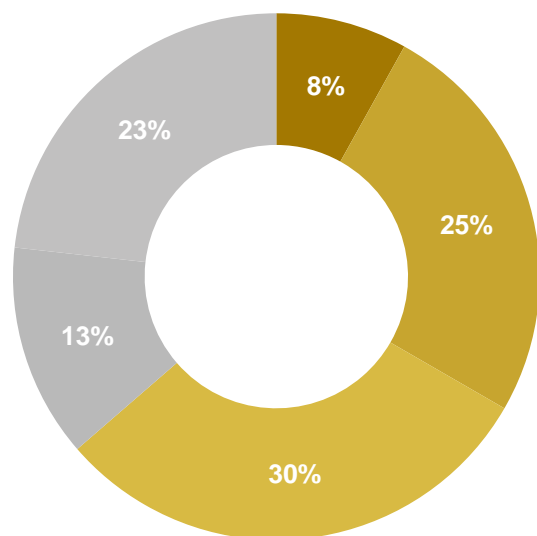
Ruim de helft van de ondervraagde Nederlanders woont in een land buiten Europa; de meerderheid woont langer dan 5 jaar in het huidige land van verblijf

In welk land woont u op dit moment? Basis: alle respondenten (n=4.996)

Hoe lang woont u al in het land waar u op dit moment woont? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Eerst zijn de landen geselecteerd waar volgens CBS-cijfers de meeste (tenminste 10.000) Nederlanders wonen. Deze 13 landen zijn vervolgens in drie clusters ingedeeld: grenslanden, landen binnen Europa en landen buiten Europa (wereld).

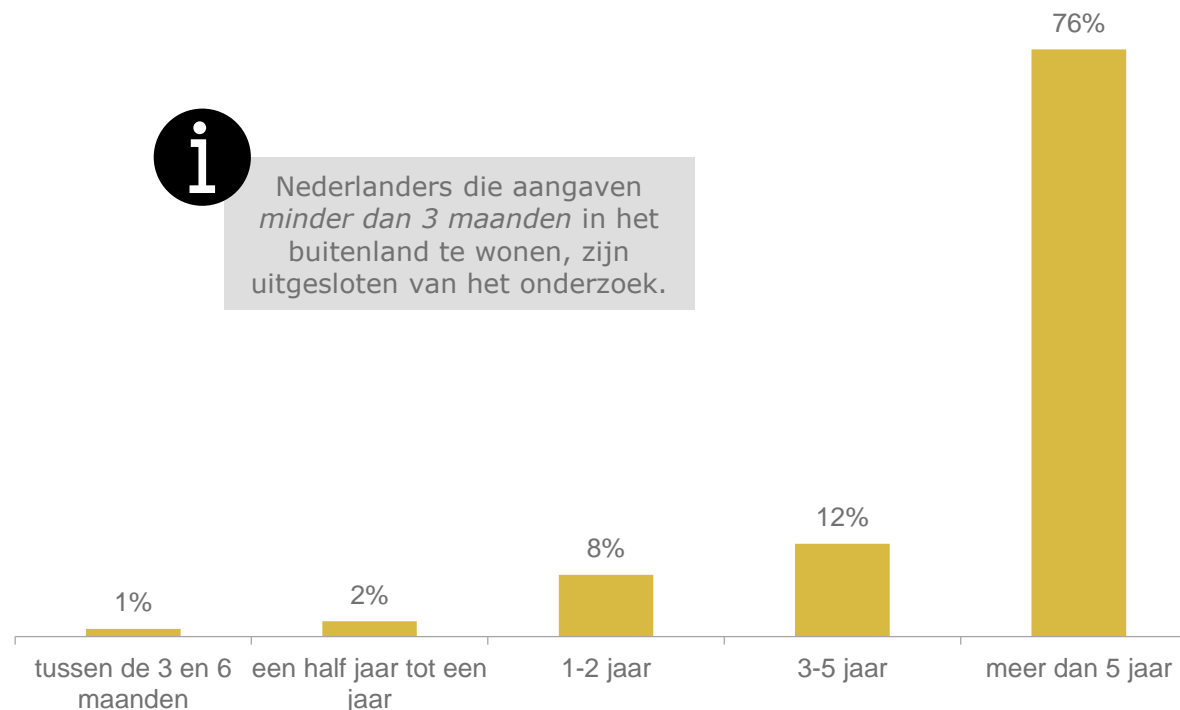


- Cluster I: Grenslanden (BEL, DUI)
- Cluster II: Europa (VK, FRA, SPA, ZWI, ZWE)
- Cluster III: Wereld (VS, TUR, AUS, CAN, SUR, NZ)*
- Overige landen Europa
- Overige landen Wereld

*Respons uit Suriname (n=50) en Turkije (n=63) was relatief laag vergeleken met andere landen in cluster III.



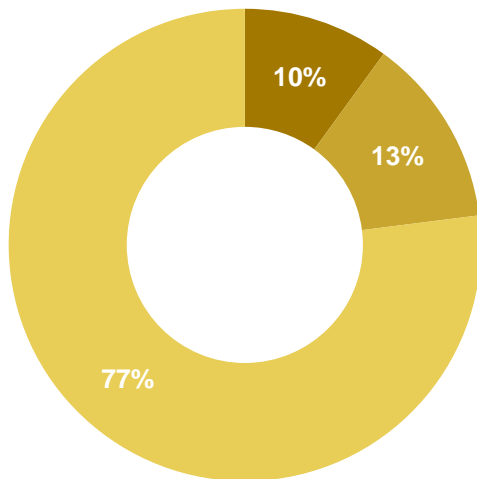
Nederlanders die aangaven *minder dan 3 maanden* in het buitenland te wonen, zijn uitgesloten van het onderzoek.



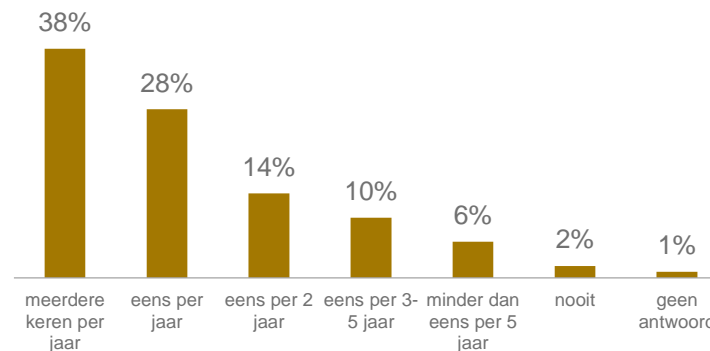
Driekwart van de ondervraagden voelt zich (zeer) verbonden met Nederland en tweederde komt eens of meerdere malen per jaar voor een bezoek terug naar Nederland; meeste Nederlanders in het buitenland hebben alléén de Nederlandse nationaliteit

In welke mate voelt u zich verbonden met Nederland? Basis: alle respondenten (n=4.996).

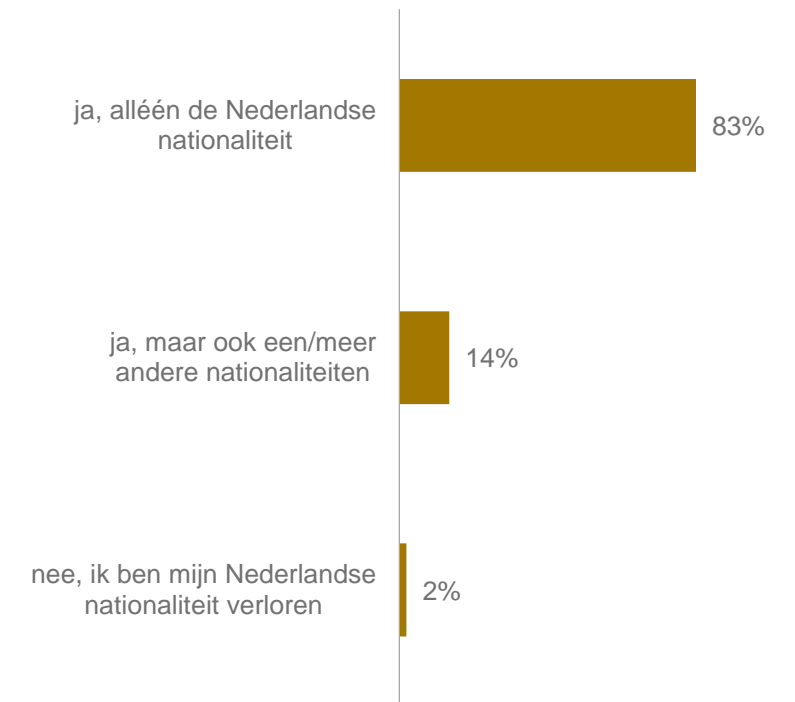
- (helemaal) niet (zo) verbonden
- neutraal
- (zeer) verbonden



Hoe vaak komt u gemiddeld voor een bezoek weer terug naar Nederland? Basis: alle respondenten (n=4.996).

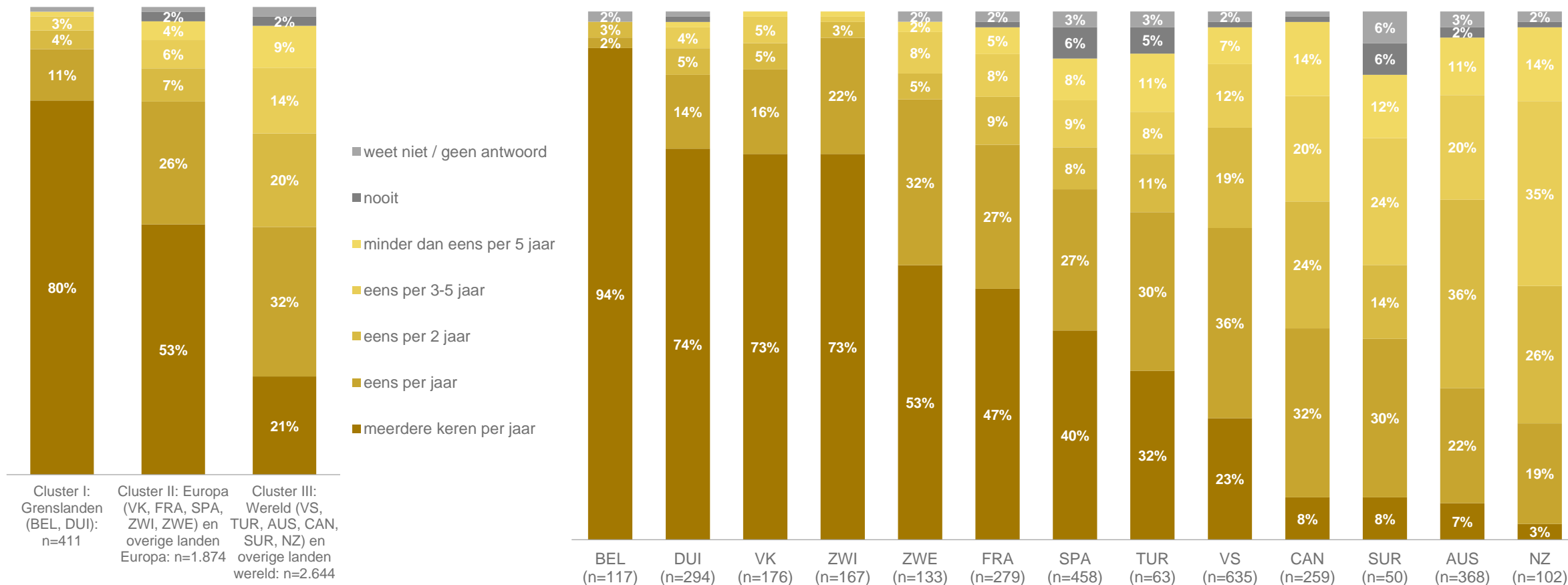


Heeft u (nog) de Nederlandse nationaliteit? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Nederlanders woonachtig in de grenslanden België en Duitsland komen het vaakst terug naar Nederland; Nederlanders woonachtig buiten Europa komen minder frequent terug voor een bezoek aan Nederland

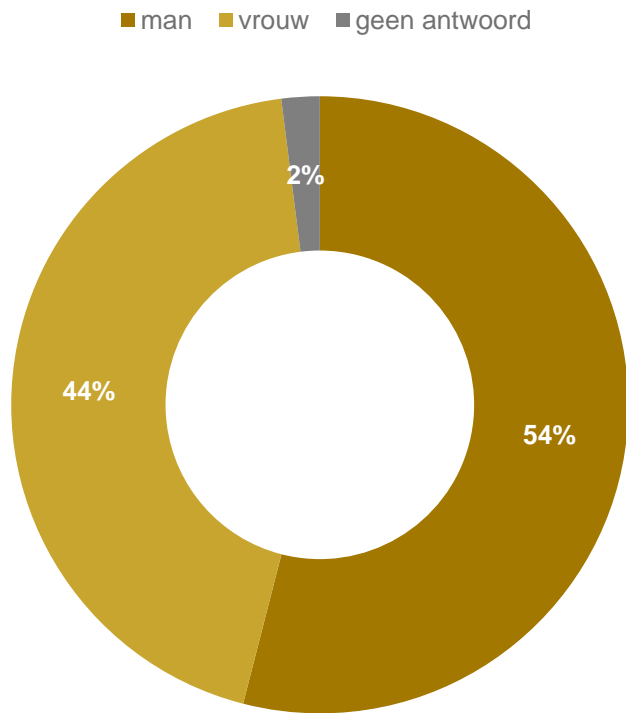
Hoe vaak komt u gemiddeld voor een bezoek weer terug naar Nederland? Basis: alle respondenten (n=4.996).



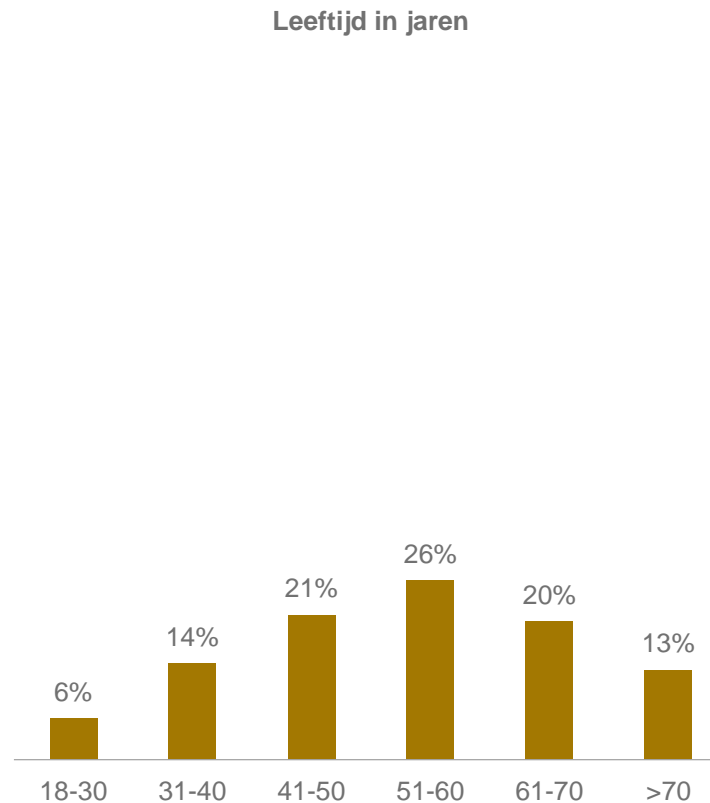
*Indien een reeks een waarde heeft van 1%, bevat deze reeks geen label om de grafiek overzichtelijk te houden.

Aan het onderzoek hebben meer mannen meegedaan dan vrouwen, de meerderheid van de respondenten valt in de leeftijdscategorie 40-70 jaar en de ondervraagden zijn in de meerderheid hoog opgeleid (HBO of universitair)

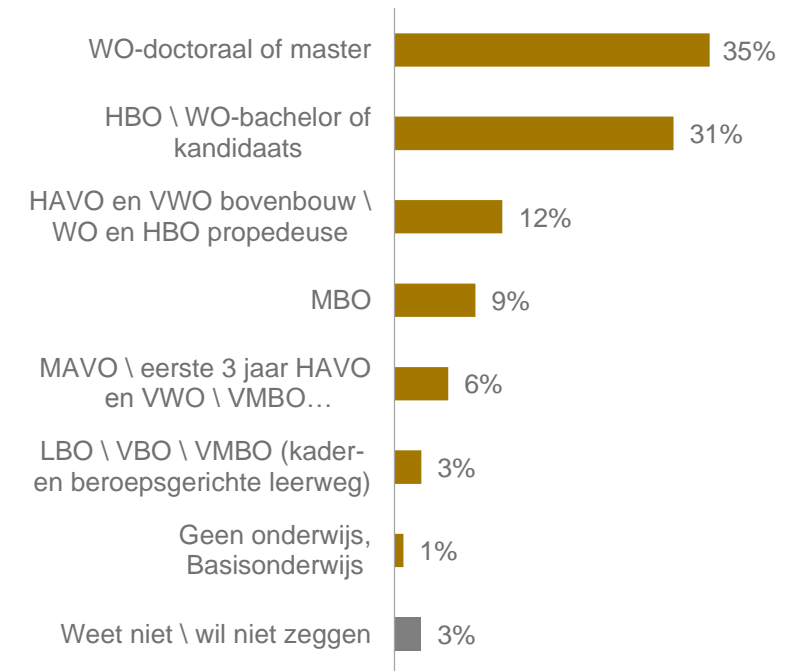
Wat is uw geslacht? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Wat is uw leeftijd? Basis: alle respondenten excl. 'geen antwoord' (n=4.912).

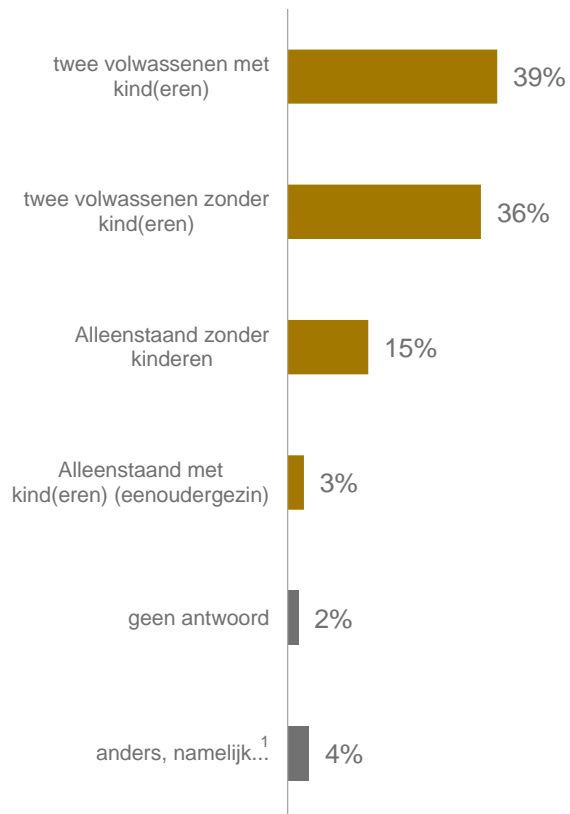


Wat is uw hoogst gevolgde opleiding, afgesloten met een diploma? Als u een opleiding in het buitenland heeft gevolgd, kunt u het niveau aangeven dat vergelijkbaar is met een Nederlandse opleiding. Basis: alle respondenten (n=4.996).

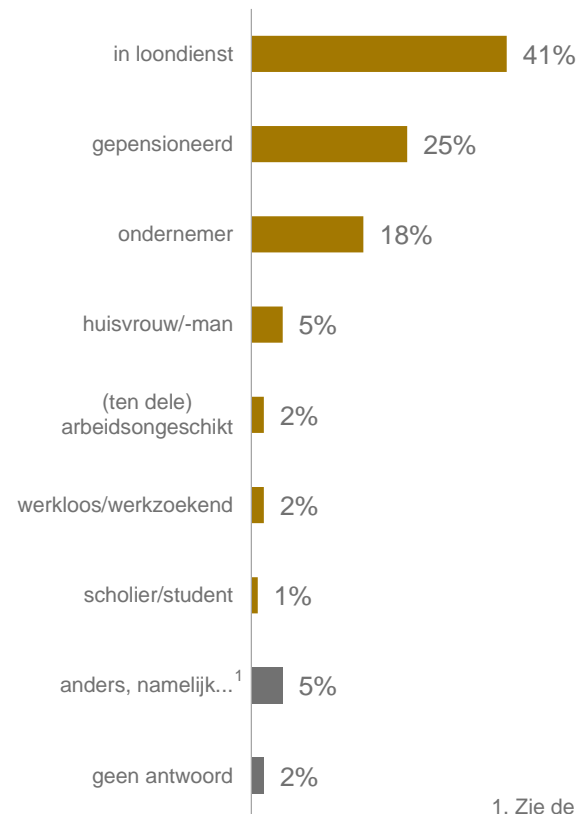


Vier op de tien ondervraagde Nederlanders in het buitenland zijn in loondienst, een kwart is gepensioneerd en een vijfde is ondernemer; driekwart van de huishoudens bestaat uit twee volwassenen met of zonder kind(eren)

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit? Basis: alle respondenten (n=4.996).



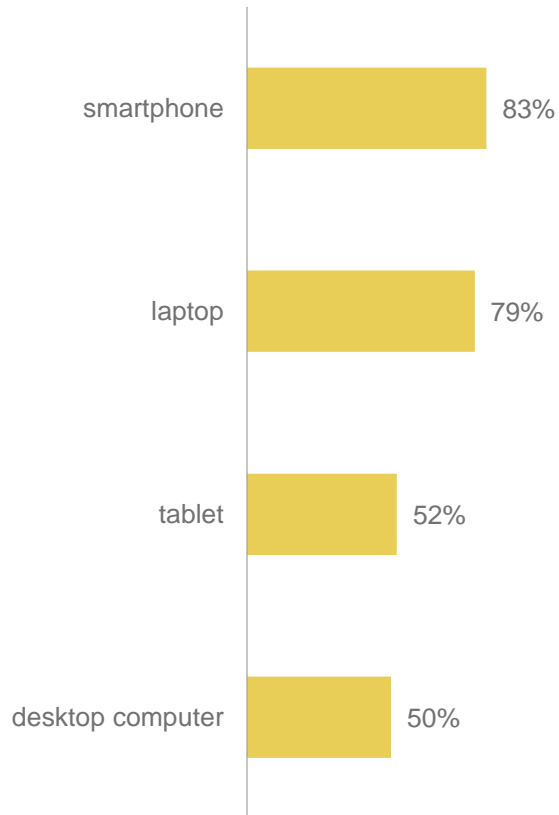
Welke situatie is het meest op u van toepassing? Basis: alle respondenten (n=4.996).



1. Zie de bijlage op pagina 47 voor een overzicht van de antwoorden die zijn genoemd bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk'.

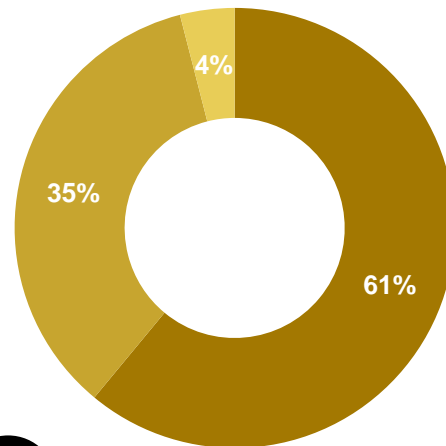
Zes op de tien ondervraagde Nederlanders geven aan altijd over een stabiele, goedwerkende internetverbinding te beschikken*; de helft zegt internet te gebruiken voor transacties met de overheid

Van welke van de onderstaande apparaten maakt u gebruik? Basis: alle respondenten (n=4.996).



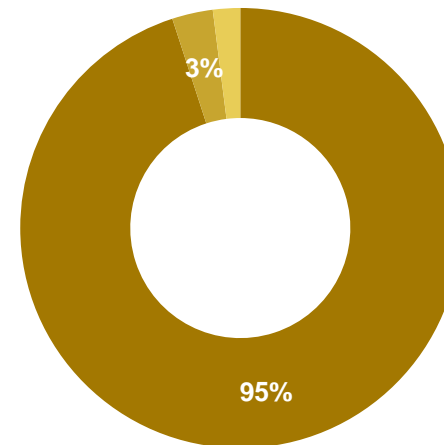
Heeft u de beschikking over een stabiele, goed werkende internetverbinding (bijvoorbeeld bij u thuis of op uw werk)? Basis: alle respondenten (n=4.996).

■ Ja, altijd ■ Ja, meestal ■ Ja, soms

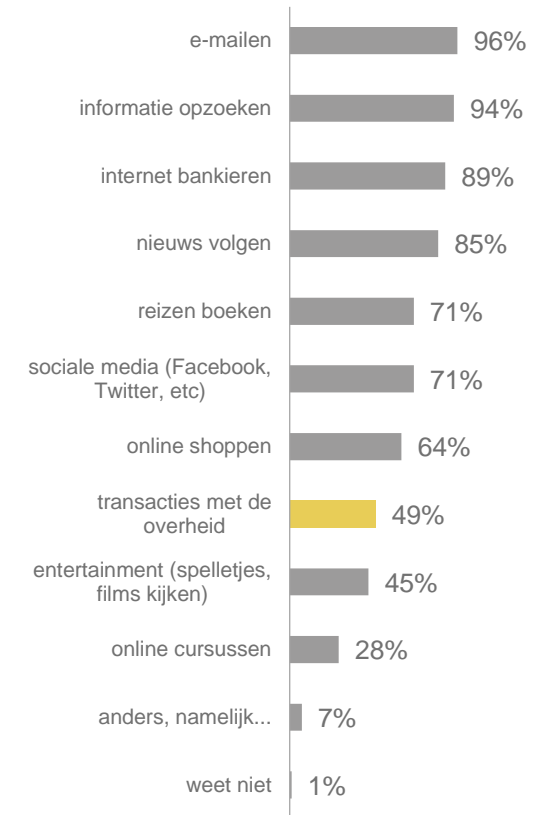


Hoe vaak maakt u gebruik van het internet? Basis: alle respondenten (n=4.996).

■ Meerdere keren per dag ■ Een keer per dag ■ Meerdere keren per week



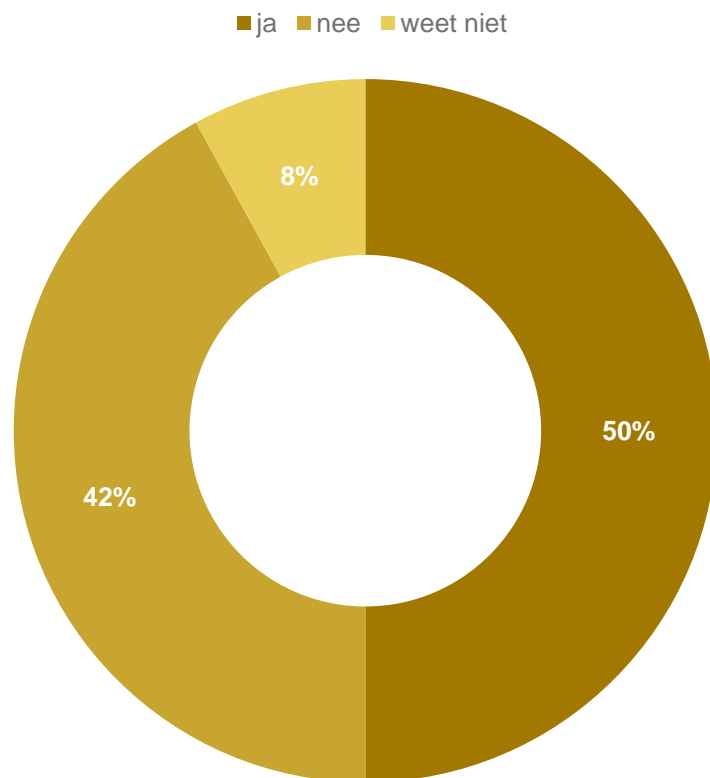
Voor welke van de onderstaande doeleinden gebruikt u internet? Basis: alle respondenten (n=4.996).



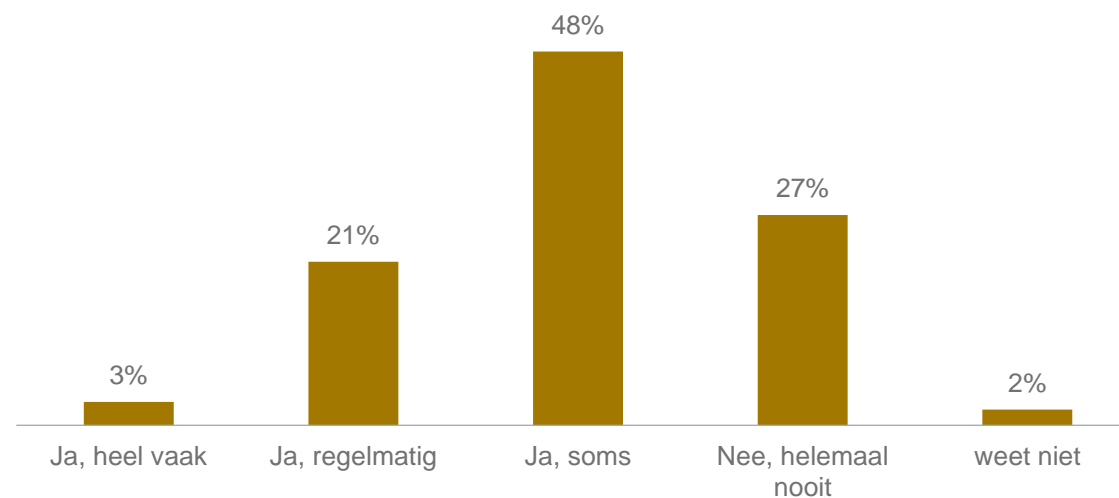
*In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Hierdoor kan dit percentage hoger uitgevallen zijn dan daadwerkelijk het geval is binnen de totale populatie van Nederlanders in het buitenland.

Helpt van de ondervraagde Nederlanders in het buitenland zegt een DigiD te hebben; hiervan zegt bijna driekwart wel eens gebruik te maken van Mijnoverheid.nl

Heeft u een DigiD? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Maakt u wel eens gebruik van Mijnoverheid.nl? Basis: indien in bezit van DigiD (n=2.485).



2

Ervaring met dienstverlening van de (rijks)overheid

Vraag: “Wat komt er als eerste in u op als u denkt aan uw ervaringen met de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan u als Nederlander in het buitenland?”

De reacties op deze open vraag hebben vaak betrekking op het ver moeten reizen en de hoge kosten voor paspoortverlening, de wisselende ervaringen met ambassades en consulaten, de sluiting van een aantal consulaten en het gevoel in de steek gelaten te worden door de overheid. Ook woorden als moeizaam, ingewikkeld, omslachtig en tijdrovend komen veel voor. Een enkeling geeft complimenten voor vriendelijke en behulpzame dienstverlening.

“Het Consulaat hier in Perth was geweldig, nu dat niet meer bestaat, is er van dienstverlening geen sprake. Ten minste vier uur vliegen en een overnachting in een hotel maakt het aanvragen van een nieuw paspoort nagenoeg onbetaalbaar.”

“Moeilijk, bellen midden in de nacht om binnen Nederlandse kantooruren te vallen, ver reizen omdat het in persoon geregeld moet worden, veel rompslomp en vaak van het kastje naar de muur gestuurd worden.”

“Welke dienstverlening, zo goed als niet bestaand. Gebrek aan communicatie. Nederlanders in het buitenland tellen niet meer mee voor de overheid.”

“Veel informatie en diensten online beschikbaar en aangepast voor Nederlanders in het buitenland, maar vaak zijn er tussenstappen waar processen vastlopen, bijvoorbeeld omdat er fysieke documenten of bezoeken nodig zijn. Er wordt ook weinig rekening gehouden met het feit dat sommige diensten / gegevens in andere landen niet bestaan (voorbeeld: ik heb geen postcode in Kenia en er is geen universele postdienst).”

“Het kost zoveel tijd en moeite om simpele dingen te regelen en soms is het zelfs onmogelijk om iets gedaan te krijgen vanuit het buitenland.”

Vraag: “Wat vindt u in het algemeen goed aan de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan u als Nederlander in het buitenland?”

Het feit dat er steeds meer online te vinden en te regelen is, wordt vaak genoemd als antwoord op deze vraag. Tegelijkertijd geven respondenten opvallend vaak aan dat er niets goed gaat en dat men geen antwoord op deze vraag kan bedenken.

“Niets...het is heel moeilijk om uit te vinden wat je moet doen.”

“Als je de juiste persoon spreekt is het prima. Maar je krijgt soms inconsistente informatie.”

“Er kan redelijk wat online gedaan en gevonden worden.”

“Inmiddels is de informatie op de websites wel goed.”

“Prettig, makkelijk contact, vriendelijk en behulpzaam aan de telefoon.”

“Heel weinig [om te onthouden] want de negatieve kanten wegen zwaarder dan de positieve kanten.”

“Weinig.. tot het moment dat je een medewerker treft die het begrijpt en heel eenvoudig de zaken regelt. En ik me dan afvraag waarom het zo moeilijk is om zo'n medewerker te vinden.”

Vraag: “Wat vindt u in het algemeen niet goed aan de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan u als Nederlander in het buitenland?”

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat de sluiting van consulaten veel respondenten dwars zit: dit leidt tot hoge(re) reis- en verblijfkosten en allerlei rompslomp voor het vernieuwen van paspoorten. Daarnaast wordt vaak melding gemaakt van beperkte openingstijden van de consulaire balies bij ambassades, lange wachttijden aan de telefoon met instanties in Nederland, geen overzichtelijke informatievoorziening en het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

“Er is vaak alleen een Nederlands telefoonnummer op websites te vinden, je moet echt lang zoeken voordat je op een pagina terecht komt waar je informatie krijgt wat er voor jou geldt die in het buitenland woont.”

“De overheid is er niet op ingesteld. Het lijkt wel alsof ik bij alles de eerste en enige ben, en er speciale uitzonderingen gemaakt moeten worden. Terwijl er met mij vele anderen zijn, maar servicemedewerkers zijn niet getraind op mensen die in het buitenland wonen en kunnen niet buiten hun boxje denken.”

“Bereikbaarheid van telefoonnummers en het ontbreken van de mogelijkheid zaken per email te regelen.”

“Van het kastje naar de muur gestuurd worden, de ene hand weet niet wat de ander doet, doorverwezen worden en weer uitleggen en andere informatie krijgen, geen duidelijke informatie op websites.”

“Lange wachttijden voor afspraak bij de ambassade, zeer beperkte capaciteit.”

“Formulieren, afspraken, wachttijden, complications, gebrek aan duidelijkheid, voortdurend veranderende regelgeving.”

Vraag: “Wat vindt u in het algemeen niet goed aan de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan u als Nederlander in het buitenland?” (vervolg)

“En je krijgt de brieven van de overheid bijvoorbeeld via de post, die zijn vaak vertraagd met minimaal een maand, waardoor je deadlines mist.”

“Ambassade op veel te grote afstand: vanaf La Paz is het over land meer dan twintig uur tot aan Lima. Vanuit andere delen van Bolivia is de reistijd nog veel langer. Stelt u zich eens voor dat u naar Rome of Boekarest wordt gestuurd om een paspoortaanvraag te doen.”

“Ambassade heeft beperkte openingstijden en zit ver weg.”

“Vaak is de Nederlandse overheid alleen bereikbaar via telefoon, vanuit het buitenland is dat een dure aangelegenheid. Bovendien is er het tijdverschil van 7 uur. Contact tijdens kantoortijden zal in de nacht moeten. Beter om via email te communiceren.”

“Het is niet altijd duidelijk bij welke gemeente of instantie aan te kloppen, met name met betrekking tot het doorvoeren van adreswijzigingen na emigratie.”

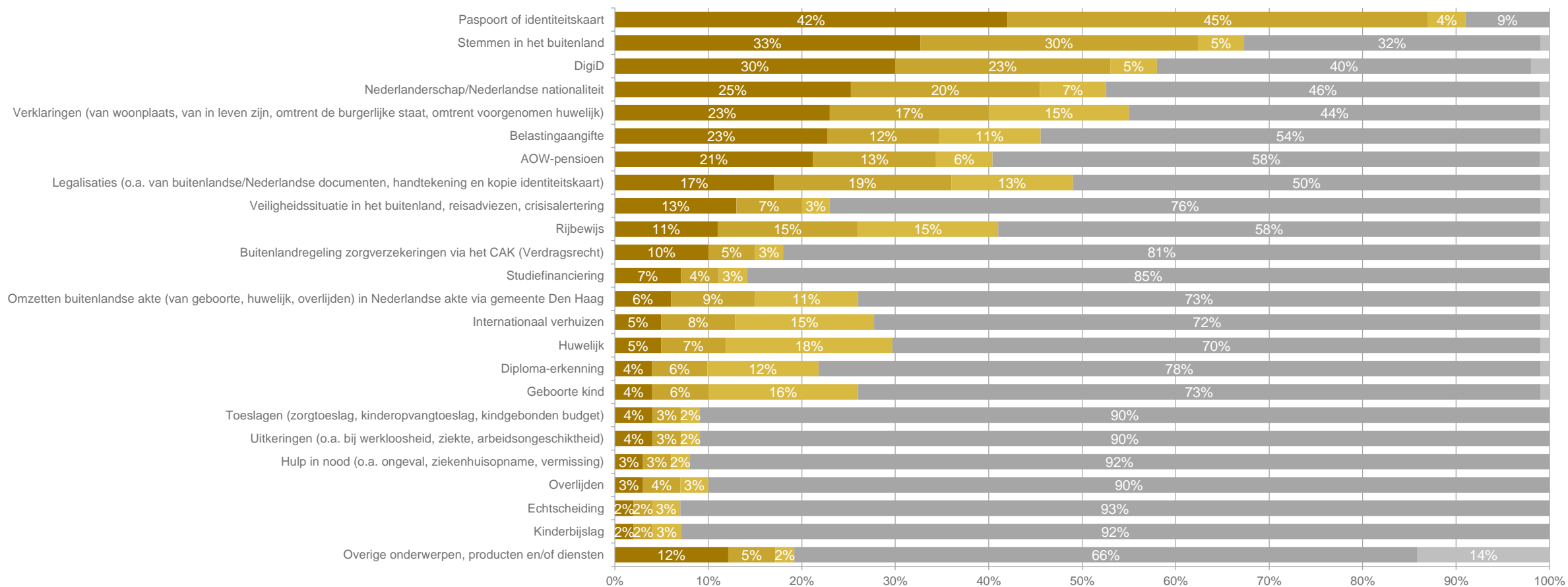
“Het is onduidelijk waar een totaaloverzicht is van alle relevante informatie, het zou zo fijn zijn als er een website is, bijvoorbeeld <http://nederlandersinhetbuitenland.nl> waar alle informatie op staat. Ik heb nu vaak het idee dat bepaalde informatie bij een instantie bekend is, maar bij een andere niet.”

“Het werkt allemaal op één bepaalde manier. Heb je geluk dan past dat voor je, heb je pech dan sta je als Nederlander buiten Nederland voor bizarre situaties.”

Meeste contactmomenten: paspoort of identiteitskaart, stemmen in het buitenland en DigiD

Heeft u als Nederlander in het buitenland wel eens informatie opgezocht of contact gehad over de onderstaande onderwerpen, producten en/of diensten van de Nederlandse overheid? Basis: alle respondenten (n=4.996).

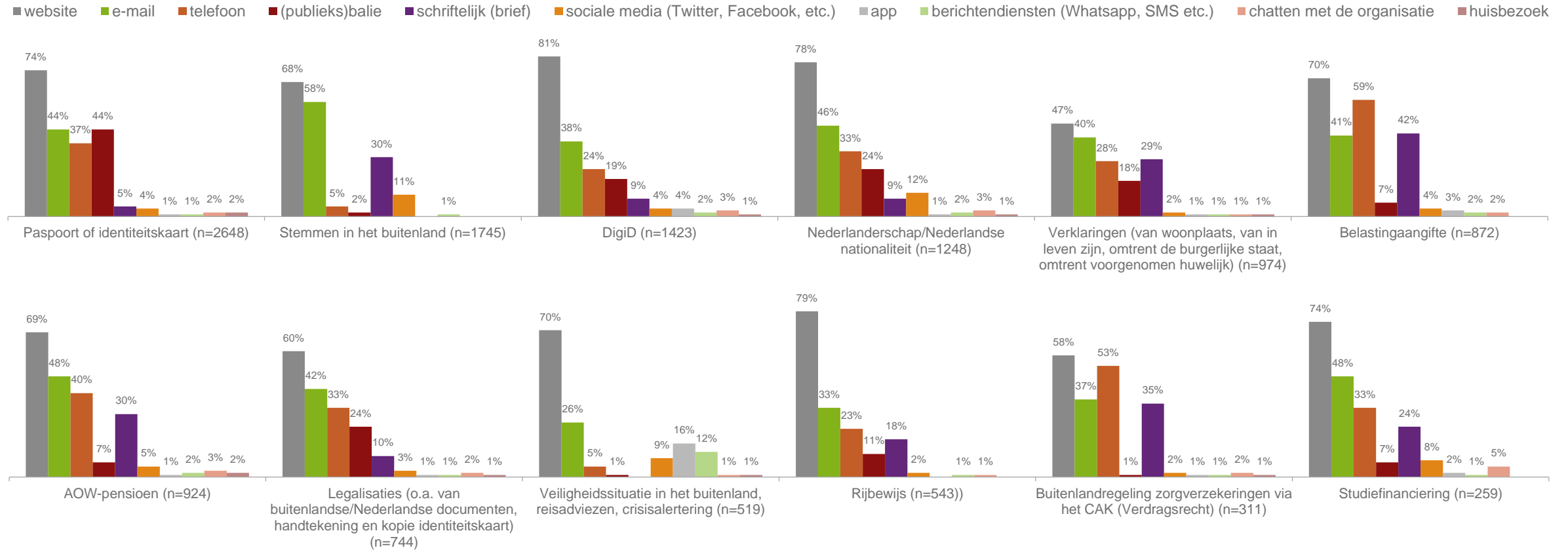
■ ja, minder dan 1 jaar geleden ■ ja, 1-5 jaar geleden ■ ja, langer dan 5 jaar geleden ■ nee* ■ weet niet (meer)*



*In totaal geven 39 personen aan geen contact te hebben gehad of geen informatie te hebben opgezocht over bovenstaande onderwerpen, producten en/of diensten van de Nederlandse overheid of zeggen het niet meer te weten. Binnen die categorie 'overige onderwerpen' werd - naast de onderwerpen die al in lijst stonden - een aantal andere zaken genoemd (zie de bijlage op pagina 46).

De website is over het algemeen het meest gebruikte contactkanaal onder Nederlanders in het buitenland; daarna zijn e-mail en telefoon de meest gebruikte contactkanalen

Via welke kanalen heeft u vanuit het buitenland informatie opgezocht en/of contact gehad met de Nederlandse overheid over [gebruikte product / dienst]?

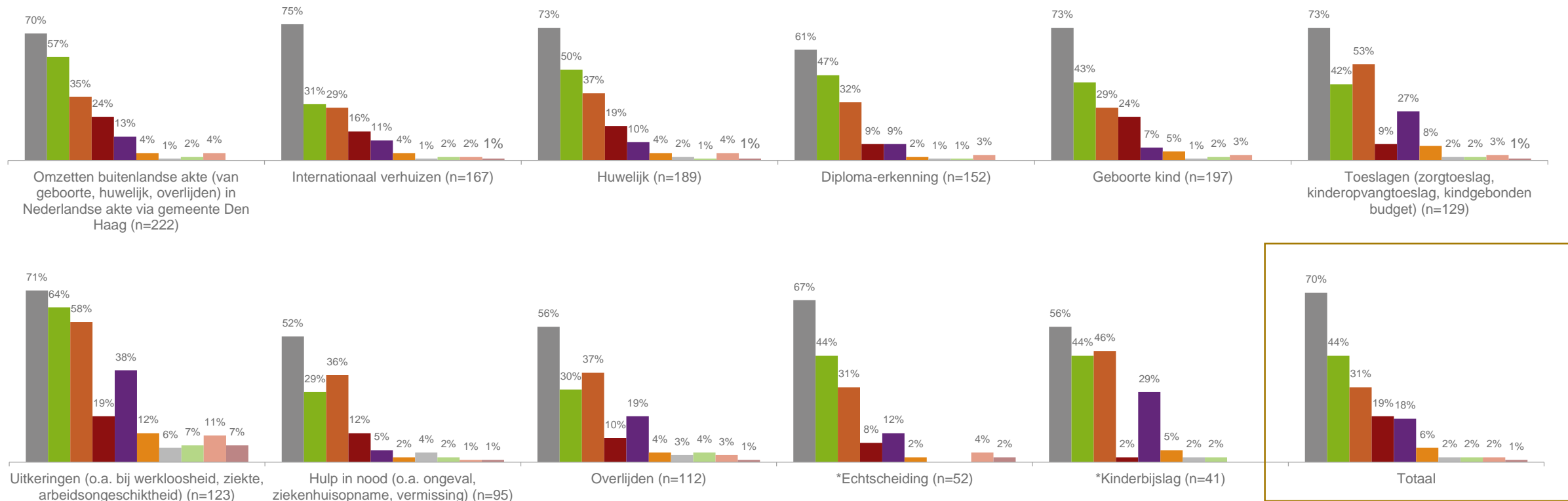


Deze vraag is alleen uitgevraagd m.b.t. de onderwerpen, producten en/of diensten waarover men in de afgelopen 5 jaar wel eens informatie heeft opgezocht of contact over heeft gehad. Indien men in de afgelopen 5 jaar over meer dan 3 onderwerpen, producten en/of diensten informatie heeft opgezocht of contact heeft gehad, zijn de vragen willekeurig voor 3 van de (meest recent gebruikte) producten voorgelegd. Dit geldt ook voor de onderwerpen, producten en/of diensten op pagina's 20 en 22 tot en met 28.

De website is over het algemeen het meest gebruikte contactkanaal onder Nederlanders in het buitenland; daarna zijn e-mail en telefoon de meest gebruikte contactkanalen

Via welke kanalen heeft u vanuit het buitenland informatie opgezocht en/of contact gehad met de Nederlandse overheid over [gebruikte product / dienst]?

■ website ■ e-mail ■ telefoon ■ (publieks)balie ■ schriftelijk (brief) ■ sociale media (Twitter, Facebook, etc.) ■ app ■ berichtendiensten (Whatsapp, SMS etc.) ■ chatten met de organisatie ■ huisbezoek



i Deze vraag is alleen uitgevraagd m.b.t. de onderwerpen, producten en/of diensten waarover men in de afgelopen 5 jaar wel eens informatie heeft opgezocht of contact over heeft gehad. Indien men in de afgelopen 5 jaar over meer dan 3 onderwerpen, producten en/of diensten informatie heeft opgezocht of contact heeft gehad, zijn de vragen willekeurig voor 3 van de (meest recent gebruikte) producten voorgelegd. Dit geldt ook voor de onderwerpen, producten en/of diensten op pagina's 22-28. *Voor kinderbijslag (n=41) en echtscheiding (n=52) dienen de resultaten als indicatief te worden beschouwd aangezien de basis relatief laag is (lager of rond n=50).



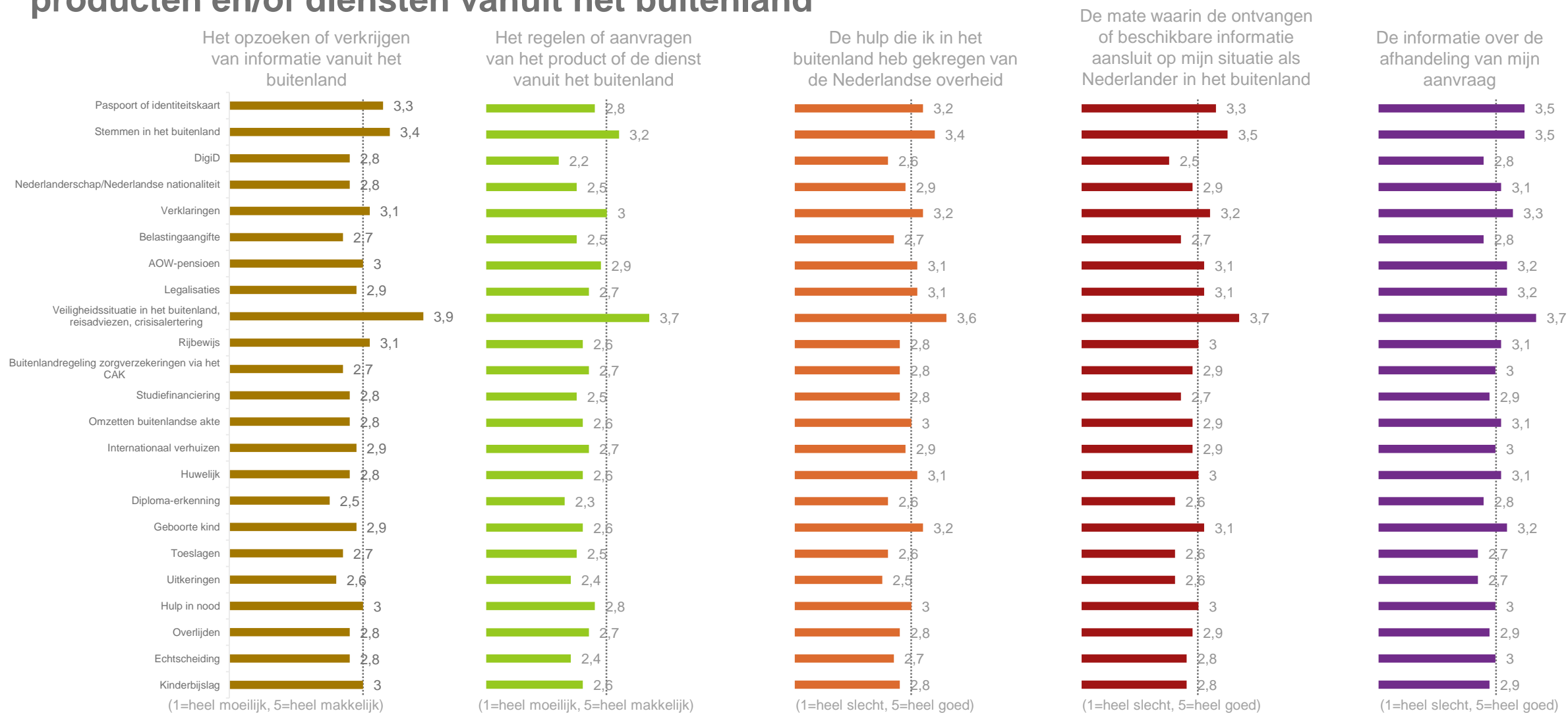
Toelichting: ervaringen m.b.t. de informatievoorziening en dienstverlening

In dit onderzoek worden binnen de informatievoorziening en dienstverlening 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 ik in het buitenland heb gekregen van de Nederlandse overheid, (4) de informatie over de afhandeling van mijn aanvraag en (5) de mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op mijn situatie als Nederlander in het buitenland.

De respondenten in dit onderzoek is gevraagd wanneer zij - als Nederlander in het buitenland - wel eens informatie hebben opgezocht of contact hebben gehad over 23 voor dit onderzoek geselecteerde onderwerpen, producten en/of diensten van de Nederlandse (rijks)overheid (minder dan 1 jaar geleden, 1-5 jaar geleden, langer dan 5 jaar geleden of nooit). Per respondent zijn vervolgens maximaal 3 onderwerpen, producten en/of diensten geselecteerd waar men in de afgelopen 5 jaar wel eens informatie over heeft opgezocht of contact over heeft gehad. Hierbij kregen de meest recente onderwerpen, producten en/of diensten voorrang. Over deze 3 meest recente onderwerpen, producten en/of diensten heeft men vervolgens vragen beantwoord over de ervaringen met de informatievoorziening en dienstverlening.

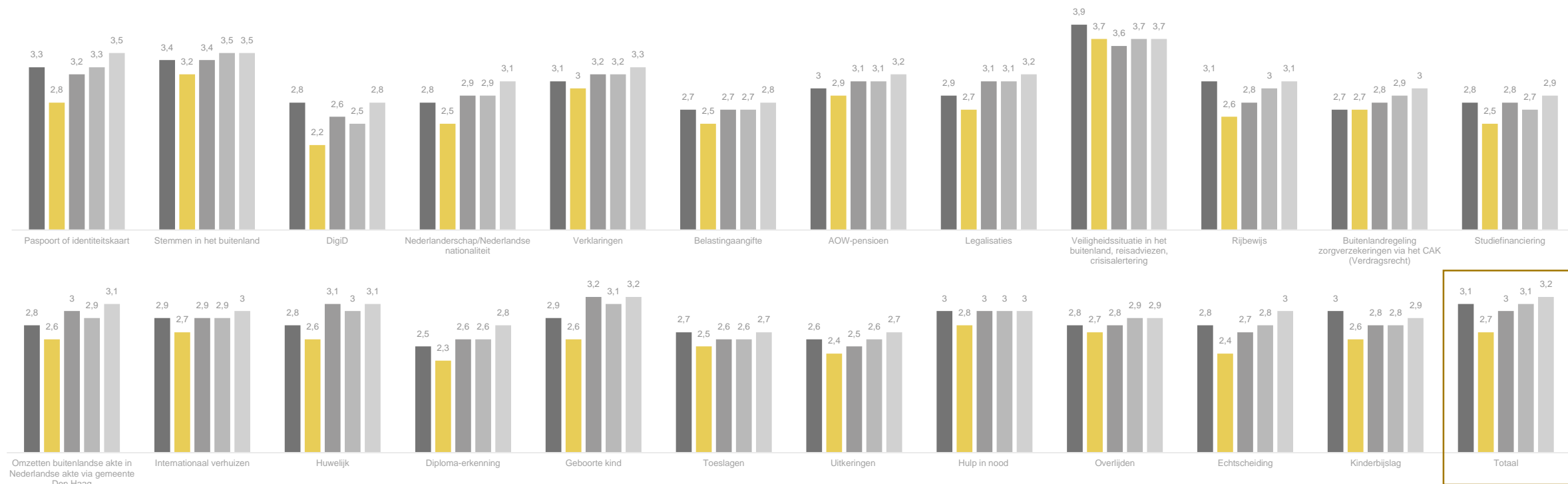
De ervaringen zijn uitgevraagd door middel van een 5-punts Likert-schaal, waarbij een 1 staat voor (heel) slecht / moeilijk, een 3 staat voor neutraal en een 5 staat voor (heel) goed / makkelijk. Op de slides hierna vindt u gemiddelde scores en percentages. De gemiddelde scores staan voor een gemiddelde score op een schaal van 1 tot en met 5 waarbij 1 staat voor (heel) slecht / moeilijk en een 5 staat voor (heel) goed / makkelijk. Aangezien er voor dit onderzoek geen benchmarks zijn voor wat een goede of een slechte score is, geven we in de grafieken de middelste antwoordcategorie (=3,0) weer op een schaal van 1 tot en met 5. In dit rapport beschouwen we gemiddelde scores van een 3,0 of hoger als voldoende (groen) en gemiddelde scores van een 2,9 of lager als onvoldoende (rood). De percentages staan voor het percentage mensen dat een bepaalde antwoordcategorie (bijv. (heel) makkelijk of (heel) moeilijk) heeft geselecteerd.

Nederlanders zijn het vaakst kritisch over het regelen of aanvragen van de verschillende producten en/of diensten vanuit het buitenland



Het regelen of aanvragen van producten en/of diensten vanuit het buitenland vindt men vaak (heel) moeilijk; de andere aspecten van informatievoorziening en dienstverlening worden minder slecht beoordeeld

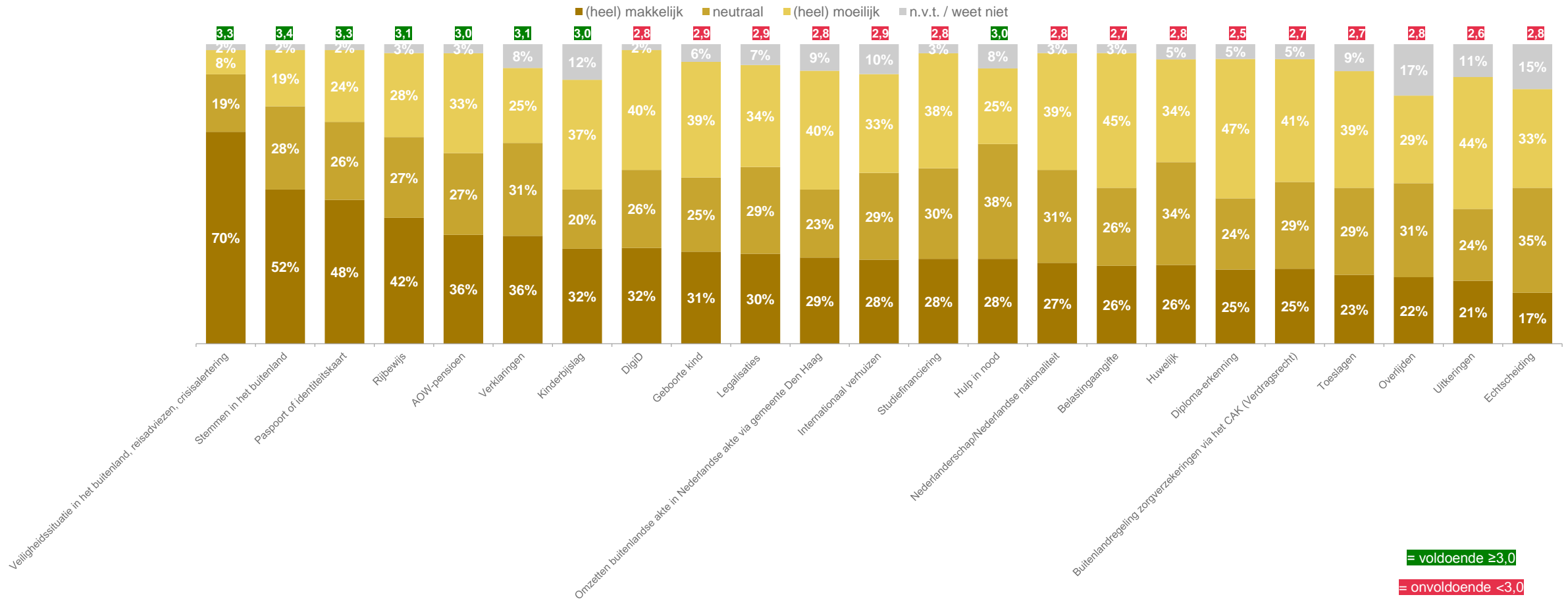
Hoe beoordeelt u de informatievoorziening en dienstverlening met betrekking tot [product/dienst] op de volgende aspecten?
Basis: random 3 producten/diensten die men heeft gebruikt in de afgelopen 5 jaar.



- Het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland
- Het regelen of aanvragen van het product of de dienst vanuit het buitenland
- De hulp die ik in het buitenland heb gekregen van de Nederlandse overheid
- De mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op mijn situatie als Nederlander in het buitenland
- De informatie over de afhandeling van mijn aanvraag

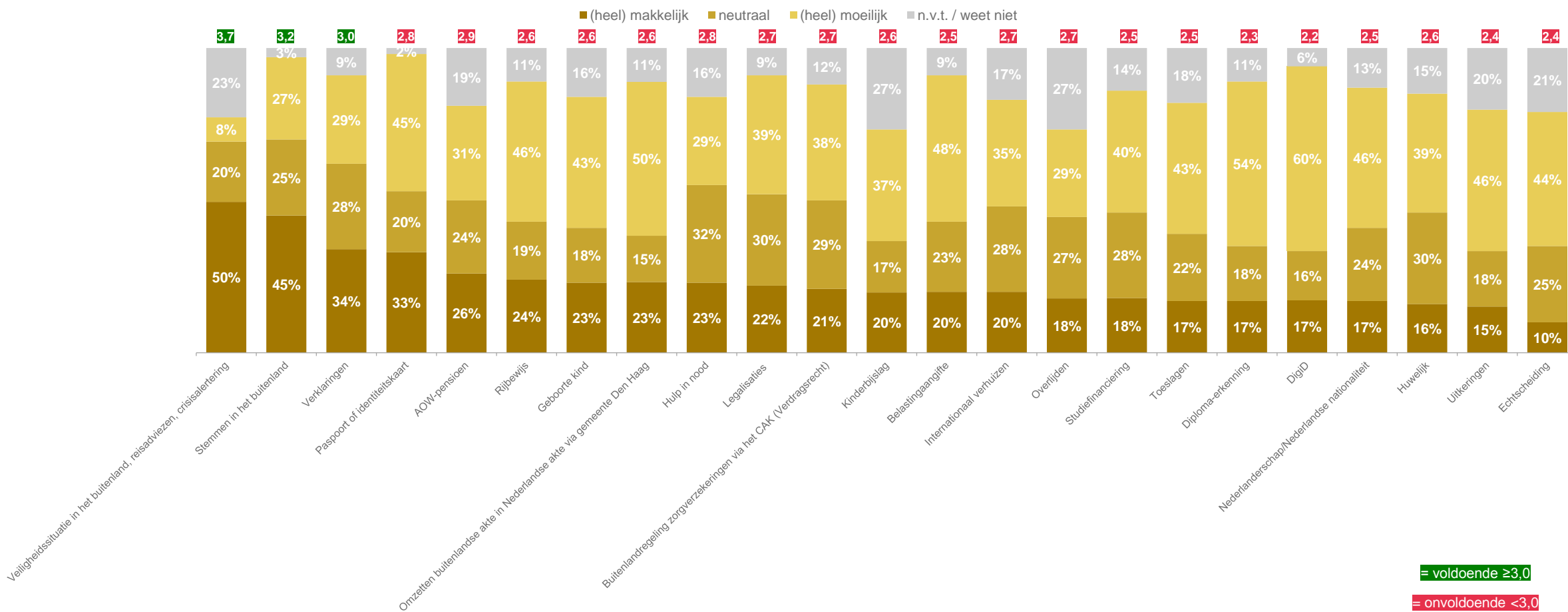
Het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland wordt voor circa tweederde van de diensten en producten vaker (heel) moeilijk gevonden dan (heel) makkelijk

Het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland



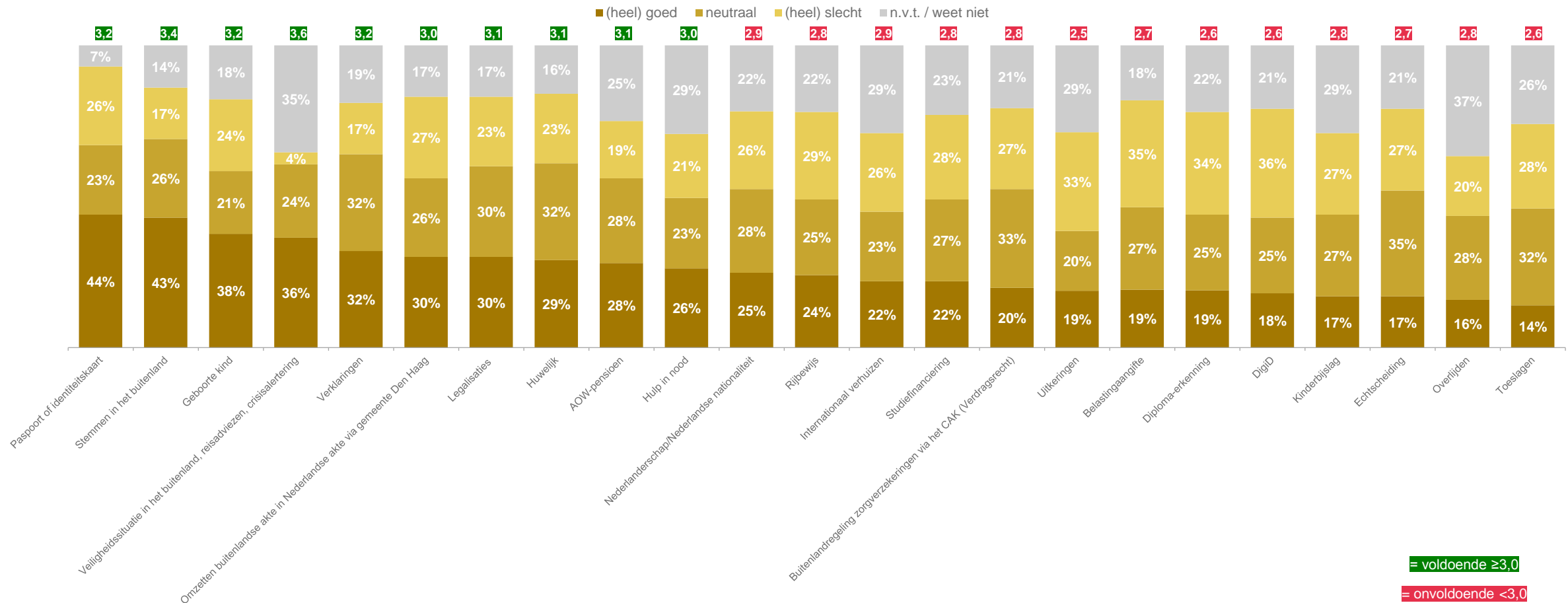
Het regelen of aanvragen wordt voor bijna alle diensten en producten vaker (heel) moeilijk gevonden dan (heel) makkelijk

Het regelen of aanvragen van het product of de dienst vanuit het buitenland



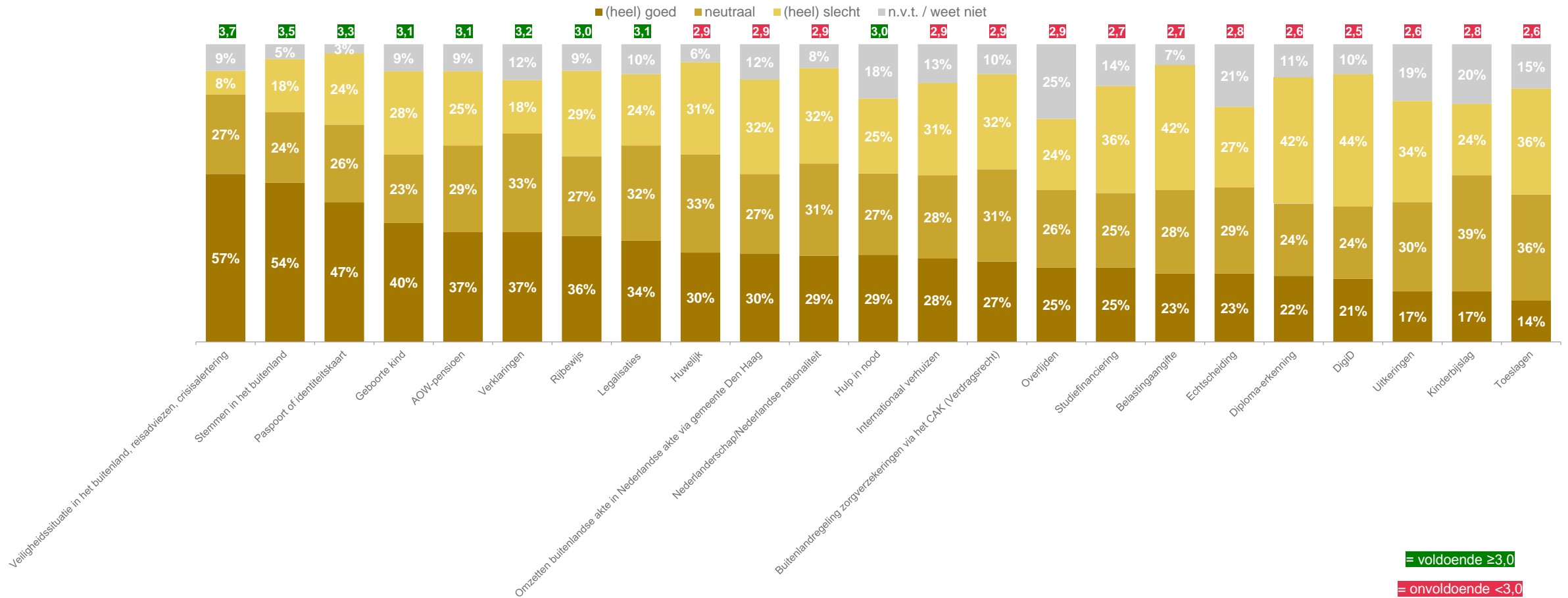
Voor iets meer dan de helft van de diensten en producten wordt de hulp die men in het buitenland heeft gekregen van de Nederlandse overheid vaker als (heel) slecht beoordeeld dan (heel) goed

De hulp die ik in het buitenland heb gekregen van de Nederlandse overheid



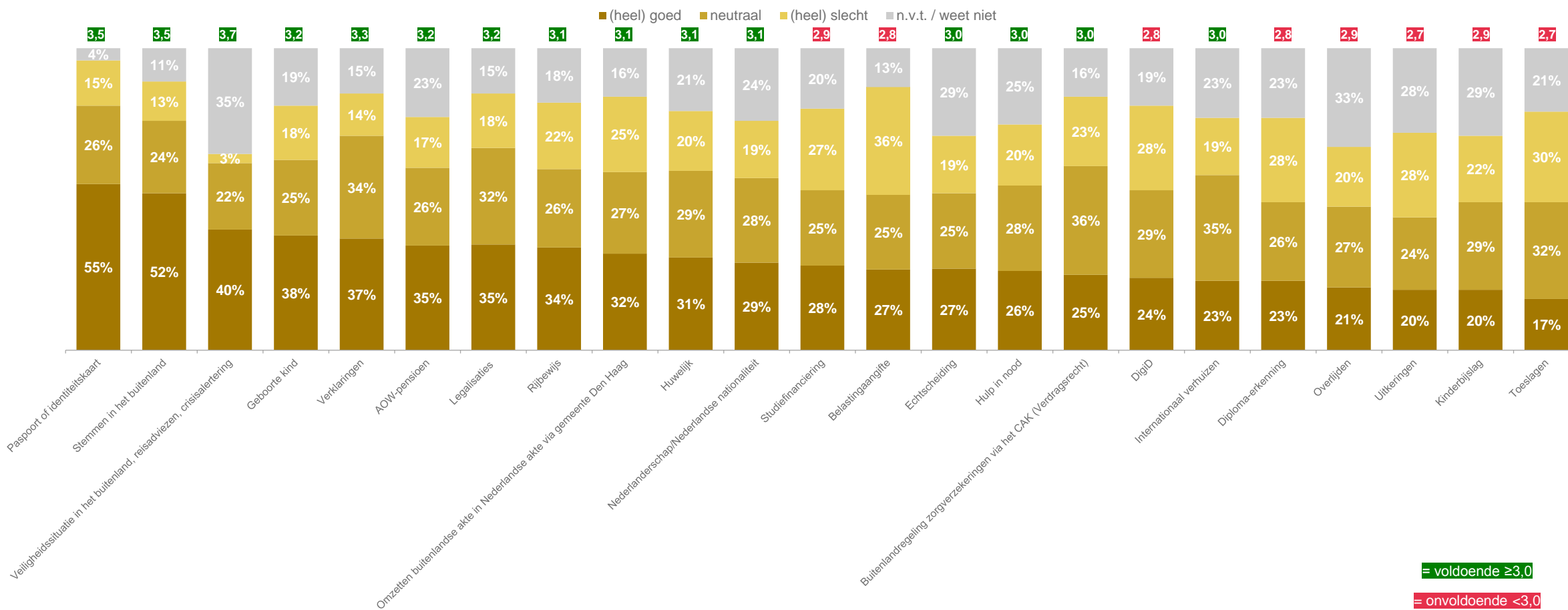
De mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op de situatie van Nederlanders in het buitenland wordt voor bijna twee derde van de diensten en producten vaker als (heel) slecht beoordeeld dan (heel) goed

De mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op mijn situatie als Nederlander in het buitenland



Voor bijna tweederde van de diensten en producten wordt de informatie over de afhandeling van de aanvraag vaker als (heel) goed beoordeeld dan (heel) slecht

De informatie over de afhandeling van mijn aanvraag



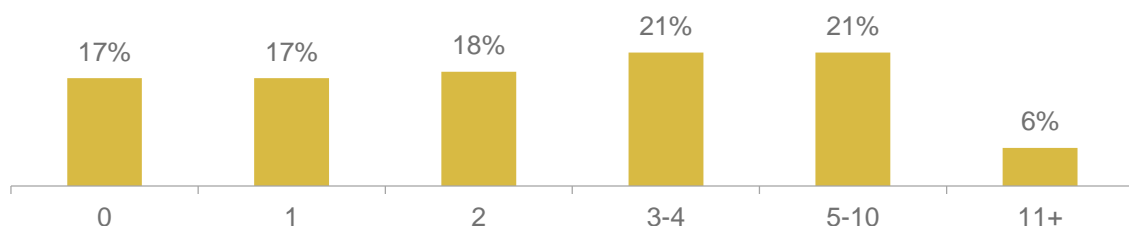
Gemiddeld zegt men in de afgelopen 12 maanden 4 keer contact te hebben gehad met de Nederlandse (rijks)overheid; alles bij elkaar genomen beoordeelt men de informatievoorziening en dienstverlening gemiddeld met een krappe voldoende

Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden vanuit het buitenland contact gehad met de Nederlandse (rijks)overheid? Basis: alle respondenten excl. 'weet niet' (n=4.953).

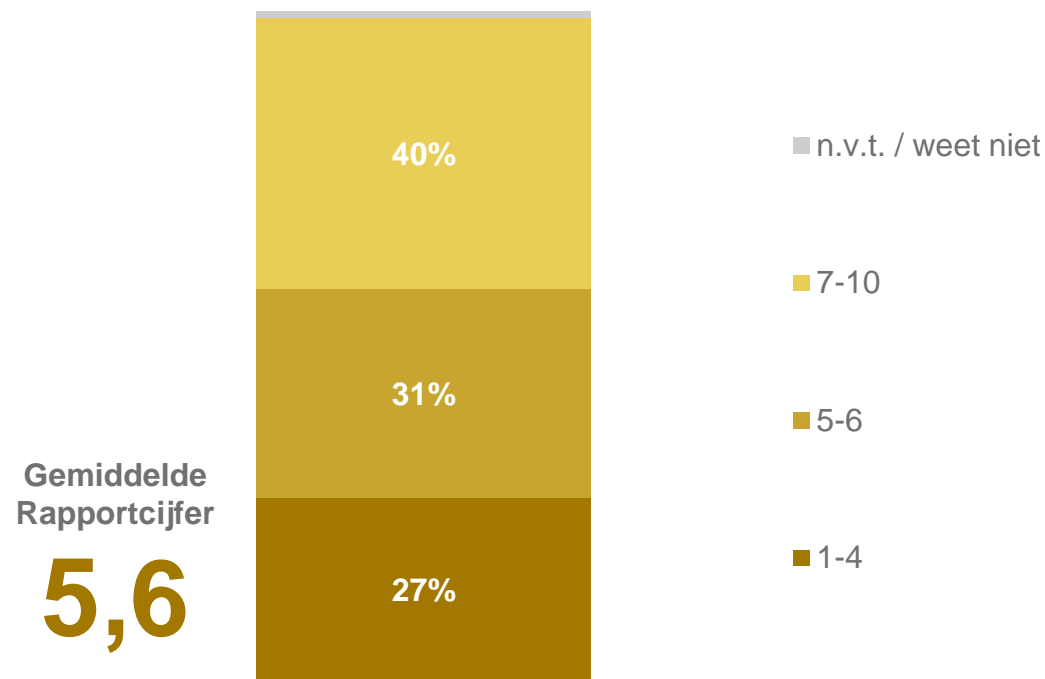
Dit contact kan hebben plaatsgevonden via de telefoon, schriftelijk, e-mail, persoonlijk via bijvoorbeeld een balie, of door het opzoeken van zaken op een website van een overheidsorganisatie.

Gemiddeld:

4x



Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid aan Nederlanders in het buitenland? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Vraag: “Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid aan Nederlanders in het buitenland?”

In de toelichting die respondenten geven bij het door hen gegeven rapportcijfer komen veel eerder genoemde kritische punten weer terug, naast ook enkele complimenten.

“De mate waarin informatie beschikbaar is en hoe makkelijk het is in contact te komen met een dienst, verschilt heel erg per dienst. Zodoende is het lastig voor de hele overheid een cijfer te geven. Sommige diensten werken prima, andere zijn zwaar onder de maat.”

“Er is veel algemene informatie beschikbaar en het is makkelijk om contact te krijgen, maar voor specifieke situaties/uitzonderingen is het niet makkelijk de informatie te vinden/een antwoord te krijgen. Terwijl Nederlanders wonende in het buitenland juist vaak in een specifieke uitzonderingssituatie verkeren.”

“Ik vind het allemaal nogal matig geregeld. De bereikbaarheid is matig tot zelfs slecht. De een is wat beter dan de ander, maar door de bank genomen is het allemaal net niet voldoende.”

“DigiD is praktisch zolang je alles goed regelt voor je uit Nederland vertrekt. Heel onhandig als je geen inloggegevens hebt en al in het buitenland woont, dat moet handiger kunnen.”

“Ik vind over het algemeen het vinden van relevante informatie erg moeilijk. De informatie is vaak verspreid over websites van verschillende organisaties/ministeries, die niet altijd met elkaar gelinkt zijn.”

Vraag: “Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid aan Nederlanders in het buitenland?” (vervolg)

“Voor ieder wissewasje moet je vaak meerdere keren bellen, wat midden in de nacht moet i.v.m. tijdverschil. Zaken bij de ambassade moet je persoonlijk voor aanwezig zijn, wat mij 5 uur vliegen enkele reis kost. En daarnaast is het ontzettend moeilijk om documenten uit Nederland aan te vragen. Het duurt zo 2-3 maanden voor je de gevraagde documenten ontvangt. En dan moet je ze ook nog iedere keer opnieuw aanvragen voor bijvoorbeeld een paspoortaanvraag, omdat ze niet ouder dan 3 maanden mogen zijn.”

“De service die ze bieden (zoals oplossingen en antwoorden) is goed. Ze zijn alleen moeilijk bereikbaar - als dit kan veranderen naar andere opties zoals mail of chat, dan zou dat al enorm helpen voor Nederlanders in het buitenland.”

“Over het algemeen hoef ik geen contact te hebben met de Nederlandse overheid, maar als het dan nodig is, is het altijd heel prettig en behulpzaam. En veel is snel en online te regelen wat erg helpt met dingen vanuit het buitenland organiseren.”

“Het is allemaal erg onduidelijk wat je als Nederlander in het buitenland precies moet doen qua formulieren etc. Dit zou in makkelijkere taal geschreven mogen worden zodat ook de doorsnee Nederlander dit kan begrijpen, zonder steeds weer telefonisch contact op te moeten nemen.”

“Waarom is het zo lastig een DigiD te krijgen in het buitenland? Als er een groep Nederlanders is die daar veel aan zou hebben, zijn wij het wel.”

“Ik vind de websites duidelijk, heb geen problemen met het vinden van antwoorden op mijn vragen over het algemeen. Er is vast altijd ruimte voor verbetering, vandaar een 8.”

Vraag: “Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid aan Nederlanders in het buitenland?” (vervolg)

“Vanuit buitenland de juiste weg vinden naar informatie of diensten die ik nodig heb, is bijzonder tijdrovend en vaak frustrerend moeizaam, een oerwoud waar je zonder goede gids makkelijk kunt verdwalen (gebeurde ook vaak). Eén goeie ‘gids / wegwijzer’ die je direct de goede kant opstuurt, zou een boel tijd, geld en frustratie schelen!”

“Anno 2018 is het nog steeds moeilijk om je diensten via het internet te regelen. DigiD als voorbeeld accepteert alleen telefoonnummers uit Nederland.”

“Er gaat heel vaak iets mis met de afhandeling van zaken. Er zijn zeer goede uitzonderingen, maar vaak krijg je het gevoel dat je als tweederangsburger gezien wordt, aangezien de contactmogelijkheden met instanties zich vaak beperken tot Nederlandse situaties en er geen rekening gehouden wordt met totaal andere omstandigheden in het buitenland. Er is weinig flexibiliteit in die zin. Dat is heel frustrerend.”

“Een kopie van uittreksel uit huwelijksregister is nodig voor verlenging paspoorten van mijn kinderen, maar dan moet ik wel zelf langs gaan in Nederland. Wordt niet opgestuurd naar het buitenland. Dus kan ik niet binnen een paar dagen een nieuw paspoort aanvragen en ophalen op Schiphol. Een apostille op geboortebewijs van de kinderen kost veel geld en tijd en moet elke 5 jaar weer gebeuren terwijl ze al geldige paspoorten hebben. Hun geboortebewijs verandert niet, ze blijven geboren, dus ik zie dit als nutteloos.”

“Het verkrijgen van een DigiD is onmogelijk vanuit het buitenland, hiervoor moet je naar Nederland, wat je op hoge kosten jaagt.”

“De service die ze bieden (zoals oplossingen en antwoorden) is goed. Ze zijn alleen moeilijk bereikbaar - als dit kan veranderen naar andere opties zoals mail of chat, dan zou dat al enorm helpen voor Nederlanders in het buitenland.”

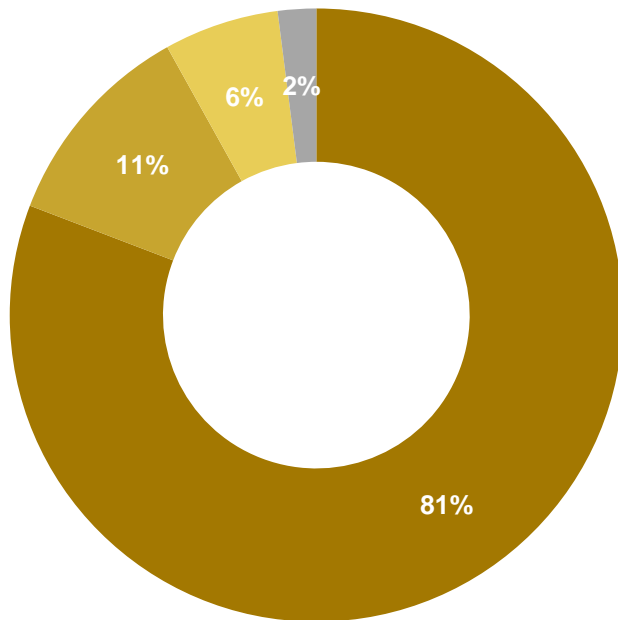
3

Wensen en behoeften toekomstige dienstverlening (rijks)overheid

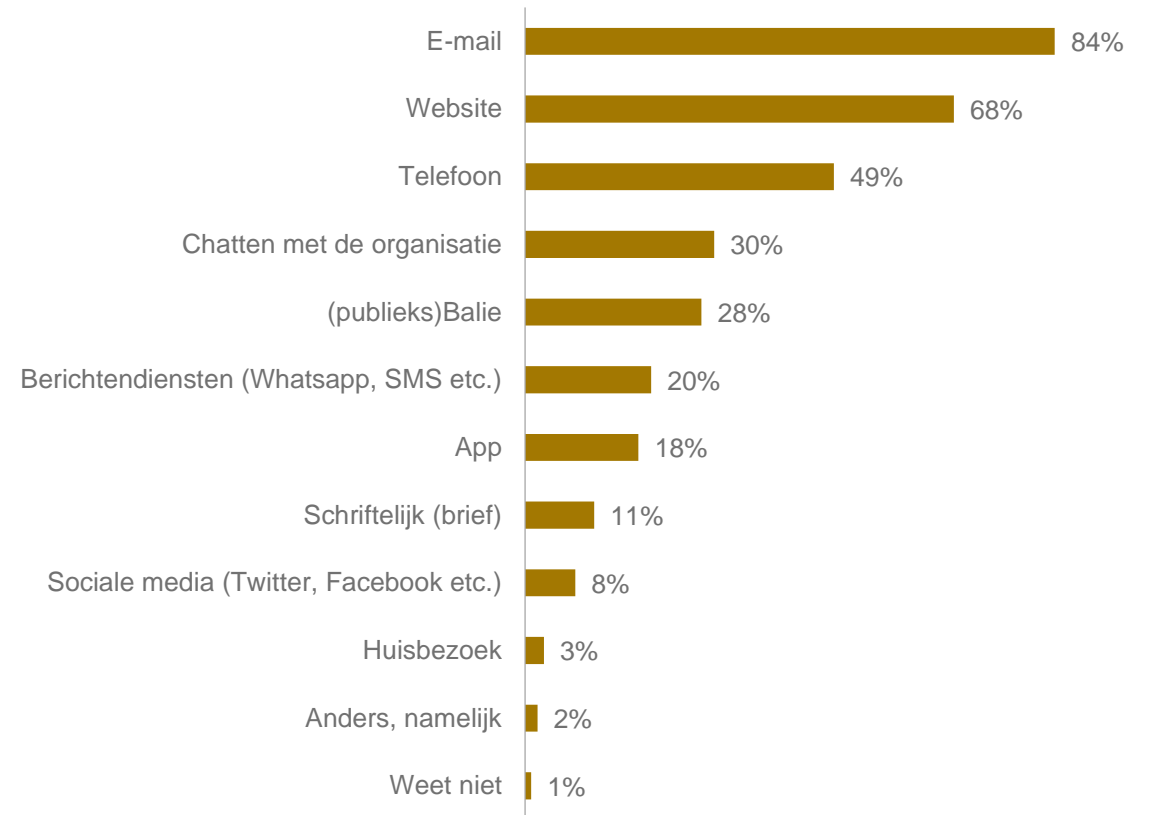
Vier op de vijf Nederlanders in het buitenland zeggen het (zeer) belangrijk te vinden dat er één plek is waar hij/zij zaken met de Nederlandse overheid kan regelen en inzien; de belangrijkste voorkeurskanalen zijn e-mail, website en telefoon

In hoeverre vindt u het belangrijk dat er één plek is waar u uw zaken met de Nederlandse overheid kan inzien en regelen? Basis: alle respondenten (n=4.996).

■ Belangrijk/zeer belangrijk ■ Neutraal ■ Niet belangrijk/helemaal niet belangrijk ■ weet niet

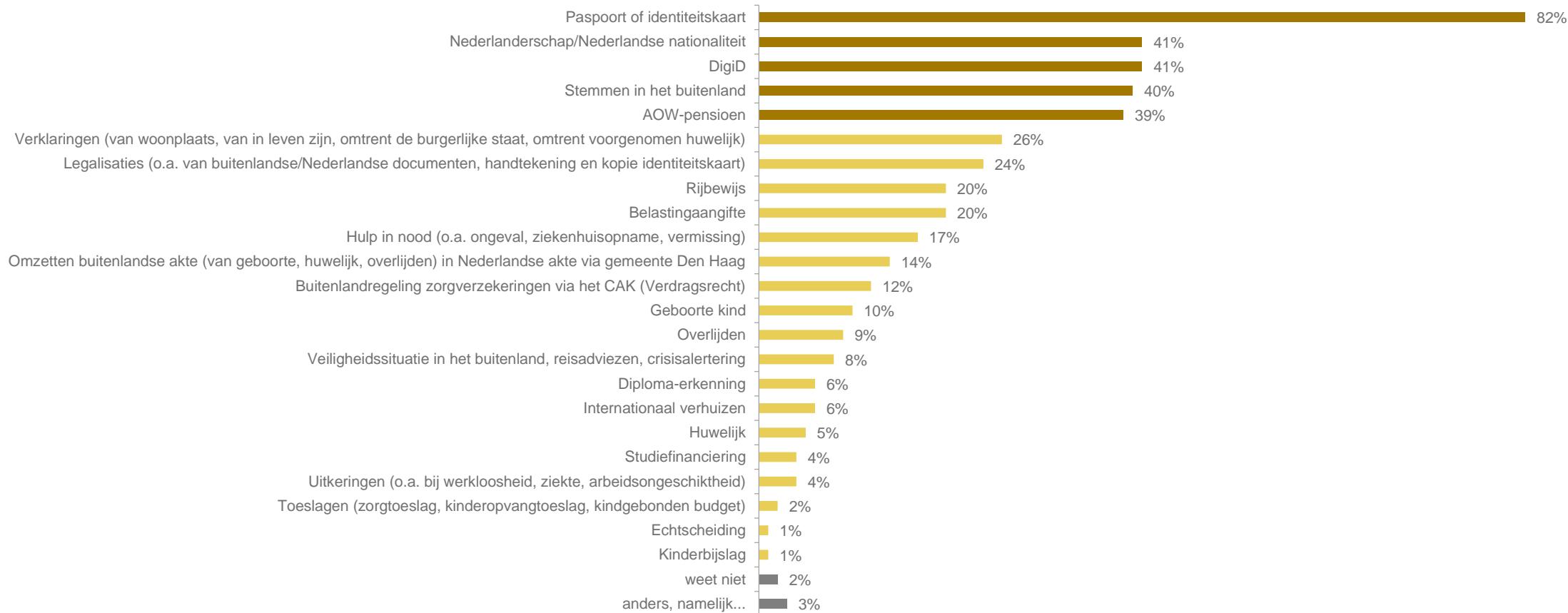


Via welke kanalen zou u bij voorkeur contact hebben met een centraal loket van de Nederlandse overheid? Meer antwoorden mogelijk Basis: alle respondenten (n=4.996).



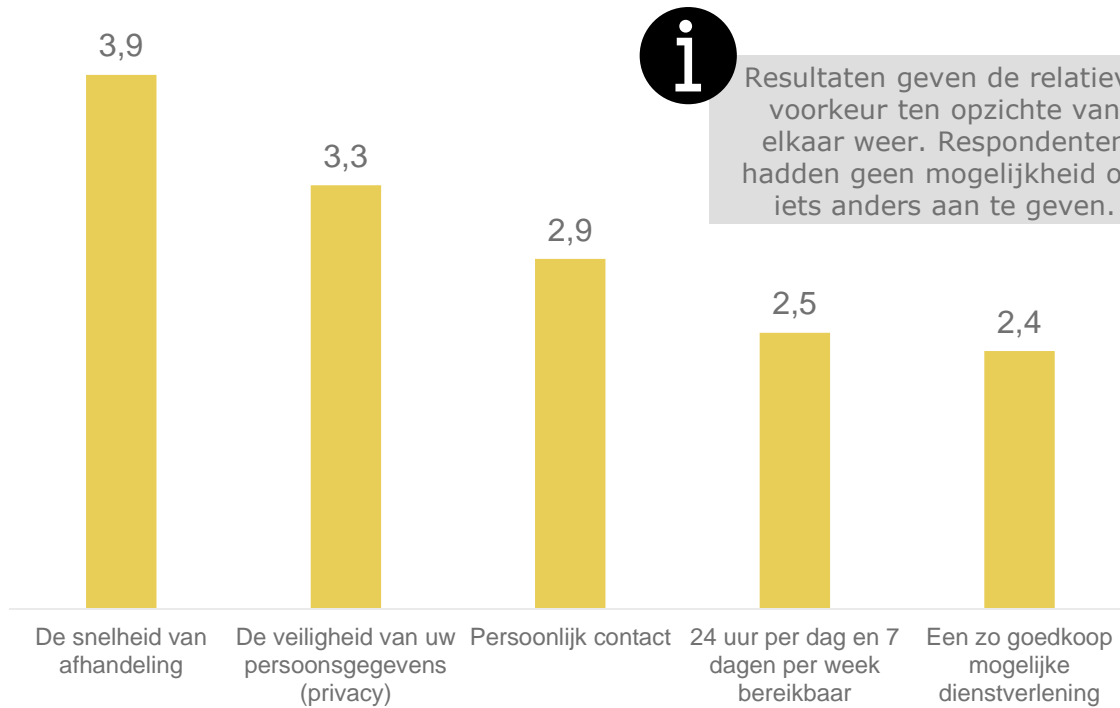
Bij een toekomstig centraal loket voor Nederlanders in het buitenland zou volgens de ondervraagden dienstverlening m.b.t. paspoort en ID-kaart prioriteit moeten krijgen, gevolgd door Nederlanderschap, DigiD, stemmen in het buitenland en AOW-pensioen

Als er een centraal loket komt, welke van onderstaande onderwerpen, diensten en/of producten hebben voor u dan de meeste prioriteit? Basis: alle respondenten (n=4.996).

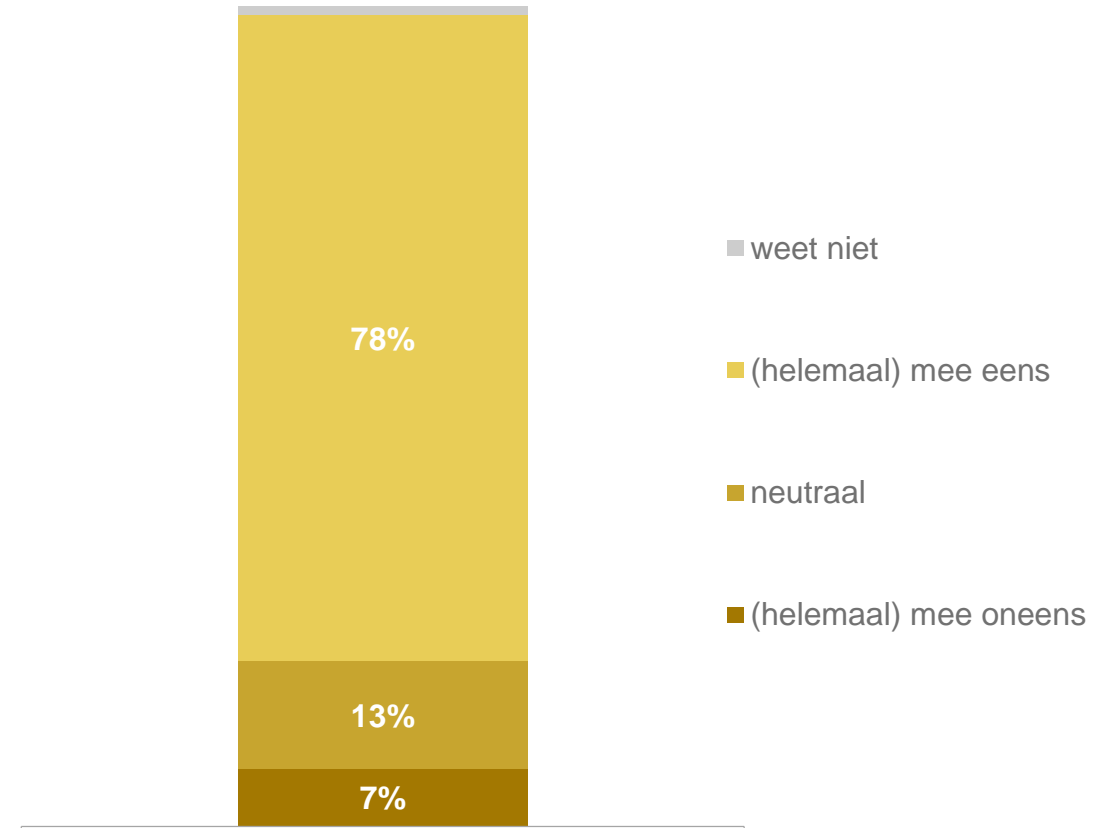


Men zegt het meeste belang te hechten aan achtereenvolgens de snelheid van afhandeling, privacy, persoonlijk contact, 24/7 bereikbaarheid en zo goedkoop mogelijke dienstverlening; meer dan driekwart van de Nederlanders in het buitenland is bereid zich te registreren

Geef hieronder aan welke aspecten u als Nederlander in het buitenland belangrijk vindt binnen de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse overheid. Basis: alle respondenten (n=4.996).



“Ik ben bereid om mij te registreren zodat de Nederlandse overheid mij proactief kan informeren over diensten en informatie die relevant zijn voor mij als Nederlander in het buitenland.” Basis: alle respondenten (n=4.996).



Vraag: “Heeft u suggesties, tips en/of ideeën voor het centraal loket van overheidsdiensten waar Nederlanders in het buitenland terecht kunnen?”

Hoewel lang niet alle respondenten zich een beeld kunnen vormen van wat er met een dergelijk ‘loket’ bedoeld wordt, wordt er in het algemeen positief op gereageerd en wordt er meegedacht over de mogelijke uitwerking.

“Een centraal loket lijkt mij een goed plan. Als Nederlander in het buitenland stuit je altijd op problemen. Systemen zijn daar niet op ingericht. Een loket waar men er bij voorbaat van uitgaat dat men niet in Nederland woont, zou een hoop uitleg en doorschakelen schelen.”

“Denk dat dit helemaal niet een goed idee is. Elke dienst zou beter georganiseerd moeten worden, want anders krijg je er weer een laag bij en deze mensen kunnen niet alles weten.”

“Denk na over in welke talen je bereikbaar bent. Zet goed geschoold personeel in. Zorg ervoor dat er een soort automatische briefing komt bij veranderingen in de wetgevingen en dergelijke waarop mensen zich kunnen abonneren.”

“De beste tip die ik kan geven is die van persoonlijk contact. Bij mijzelf en bij veel andere Nederlanders hier om mij heen merk ik dat het vaak moeilijk is een duidelijk antwoord of advies te krijgen over de persoonlijke situatie. Dat werkt dan ergernis op naar beide kanten en dat is vaak helemaal niet nodig.”

“Zeer goed idee! Maak er vooral een goede digitale omgeving van waarin je (ondanks verschillende tijdzones) snel contact kunt maken. Effectiviteit wordt sterk vergroot als een aantal processen die nu nog via de post gaan (of erger nog, waar je fysiek voor naar Nederland moet) hier afgehandeld kunnen worden.”

“Ik heb veel meer behoefte aan een makkelijkere manier van de uitwerking van diensten, zoals niet hoeven te reizen om iets aan te vragen, maar dit online te kunnen regelen bijvoorbeeld. Ook moeten er dingen minder ingewikkeld kunnen, zodat je geen onbegrijpelijke boekwerken hoeft in te vullen.”

Vraag: “Heeft u suggesties, tips en/of ideeën voor het centraal loket van overheidsdiensten waar Nederlanders in het buitenland terecht kunnen?” (vervolg)

“Het zou heel fijn zijn om ook veel informatie te kunnen vinden over zaken die voor veel Nederlanders misschien normaal zijn, maar niet zo voor de hand liggen voor mensen die al lang in het buitenland wonen. Ik woon al zo lang niet meer in Nederland dat ik bijvoorbeeld geen idee had wat een DigiD was totdat ik er ineens eentje nodig had. Het was toen heel moeilijk om deze informatie ergens te vinden, omdat de website van de overheid al aanneemt dat je zulke basis-dingetjes allang weet.”

“De mogelijkheid om je op een dergelijk platform te registreren, waar gecentraliseerd diensten geleverd worden. En waar je met behulp van een persoonlijke (goed beveiligde) ‘kluis’ documenten kan bewaren. Zoals scans van paspoort etc. Wat mij betreft beveiligd via DigiD. Wat dan wel fijn zou zijn als dat gemakkelijk aan te vragen zou zijn vanuit het Buitenland.”

“Een online forum opzetten als onderdeel van het loket, waar Nederlanders in het buitenland elkaar ook adviezen kunnen geven wanneer het loket niet snel genoeg is of het niet weet.”

“Nederlanders in het buitenland laten registreren (vrijwillig) en daar een (klant)nummer aan hangen, zodat bij vragen van desbetreffende persoon hij zijn nummer kan doorgeven en gegevens makkelijk erbij kunnen worden gezocht. Men zal dan een dossier moeten bijhouden zodat bij vervolgvragen de persoon aan het loket makkelijk de gegevens erbij kan halen en kan doornemen wat er al voor advies is gegeven. Dit ondervangt hopelijk de inconsistentie in advies. Een online chat zou dan het beste werken omdat dit kan worden opgeslagen. Verder moet bereikbaarheid goed bekeken worden i.v.m. tijdsverschillen.”

“Door de grote verschillen tussen landen, lijkt een centraal loket eerder probleem-bevorderend dan probleem-oplossend vermogen te creëren. Niet dus. Verbeter de dienstverlening van ambassades en herinstalleer honoraire consuls. Goedkoper en efficiënter.”

Vraag: “Heeft u suggesties, tips en/of ideeën voor het centraal loket van overheidsdiensten waar Nederlanders in het buitenland terecht kunnen?” (vervolg)

“Ik ben bezorgd dat een nieuw, centraal loket alleen maar voor nog meer communicatieproblemen zorgt, en een extra kastje tussen de bestaande kastjes en de muur is... Maar als het goed opgezet wordt, vind ik het belangrijk dat ze makkelijk te bereiken zijn, ook na 17.00 NL tijd, en dat het uiteraard geen 0800 of 0900 nummer is.”

“Een van de grootste frustraties als niet-ingezetene is dat als je contact zoekt, er zeer vaak een lange tijd gemoeid gaat met het beschrijven van het probleem, met iemand die weinig of geen ervaring heeft met de specifieke problemen van niet-ingezetenen. "Het wiel moet vaak uitgevonden worden." Wanneer dit allemaal centraal geregeld wordt, krijgen de diensten veel sneller een optimaal niveau van ervaring en wordt de communicatie sneller omdat de ervaren dienstverlener veel gerichtere vragen kan stellen om de juiste situatie vast te stellen. Voor mij zou dit zelfs een betaalde dienst mogen zijn.”

“Yes! Get an easy to navigate web site, without having to go through all kind of hoops so that specially for older people we still have the feeling that you are there to help and not require us to be a computer engineer in order to have access and get the info we need.”

“Rekening houden met de ‘verschillende’ Nederlanders in het buitenland en hun verschillende behoeften. Met ‘verschillende’ bedoel ik: Nederlanders die min of meer permanent in het buitenland wonen, Nederlanders die voor internationale organisaties werken, Nederlanders die voor een bedrijf of organisatie voor een paar jaar in het buitenland wonen, Nederlanders die met een buitenlandse partner getrouwd zijn, Dat zal niet meevallen!”

“Ik weet niet of dit mogelijk is, maar een interactief programma waarbij je aan de hand van vragen en klikken bij het juiste antwoord kan komen. Er is veel informatie beschikbaar en ik zie soms door de bomen het bos niet meer. Het zou ook fijn zijn om met een deskundig persoon te chatten/praten zodat ik een direct antwoord kan krijgen.”

4

Verschillen in ervaringen, wensen en behoeften

Verschillen per land(cluster)

Landen

- Nederlanders die in Cluster II Europa wonen hebben vaker contact gehad met de Nederlandse (rijks)overheid dan Nederlanders uit Cluster III Wereld. Nederlanders uit Cluster I Grenslanden hebben gemiddeld 4,7 keer contact gehad in de afgelopen 12 maanden. In Cluster II Europa was dit gemiddeld 5,1 keer. Dit is hoger dan het gemiddelde in Cluster III Wereld, waar er gemiddeld 2,9 keer contact is geweest.
- De gemiddelde algemene beoordeling van de dienstverlening en informatievoorziening ligt in Cluster I Grenslanden (5,5), Cluster II Europa (5,3) en Cluster III Wereld (5,4) relatief laag vergeleken met het gemiddelde in de overige landen in Europa (6,1) en de overige landen in de wereld (6,0).

Paspoort of identiteitskaart*

- Het oordeel met betrekking tot het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland over paspoort of identiteitskaart verschilt per land (waar men op dit moment woont). Nederlanders in Australië (38%), Spanje (32%) en de VS (30%) vinden dit relatief vaak moeilijk vergeleken met Nederlanders in Thailand (15%), Canada (19%), Zweden (19%), Zwitserland (20%) en Frankrijk (20%).
- Voor het regelen of aanvragen van het paspoort of de identiteitskaart vanuit het buitenland zien we nog grotere verschillen per land. In Australië (66%), Spanje (65%), Frankrijk (60%), Duitsland (57%) en de VS (50%) zegt minimaal de helft van de Nederlanders dit moeilijk te vinden. In Thailand (21%), Canada (24%), Zwitserland (30%) en Zweden (33%) is dit aandeel aanzienlijk lager.

- Ook bij vragen over de hulp die men in het buitenland heeft gekregen van de Nederlandse (rijks)overheid, de mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op hun situatie en de informatie over de afhandeling van hun aanvraag, zien we dat Nederlanders in Australië, Spanje en Frankrijk relatief kritischer zijn in vergelijking tot Nederlanders in Canada, Zwitserland en Zweden.

Stemmen in het buitenland*

- Er zijn ook verschillen te zien op het gebied van stemmen in het buitenland. Het opzoeken of verkrijgen van informatie vanuit het buitenland over het stemmen vindt men vooral moeilijk in Australië (30%). Zeker in vergelijking met landen als Spanje (17%), Frankrijk (10%) en Duitsland (19%). In het VK (66%), Zwitserland (58%), Frankrijk (58%) en Spanje (55%) vindt men dit juist vaak makkelijk.
- Bij stemmen in het buitenland zien we tevens dat het regelen of aanvragen van het product of de dienst vanuit het buitenland, de hulp die men in het buitenland heeft gekregen van de Nederlandse (rijks)overheid, de mate waarin de ontvangen of beschikbare informatie aansluit op hun situatie als Nederlander in het buitenland en de informatie over de afhandeling van hun aanvraag verschilt per land. Hierbij zijn Nederlanders in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk over het algemeen relatief positief, terwijl Nederlanders in Australië vaker kritisch zijn.

*Alleen voor 'paspoort of identiteitskaart' en 'stemmen in het buitenland' is de basis groot genoeg én zijn er significante verschillen te zien. Hierdoor kunnen verschillen op landniveau alleen voor deze onderwerpen worden vastgesteld.

Sociaal-demografische verschillen (1)

Geslacht en leeftijd

- De contactfrequentie van Nederlanders in het buitenland met de (rijks)overheid verschilt per leeftijdsgroep. Nederlanders van 30 jaar of jonger en 61-70 jarigen hebben relatief vaak contact gehad in de afgelopen 12 maanden (4,8 en 4,9 keer), terwijl 41-50 jarigen juist minder frequent contact hebben gehad (3,3 keer).
- De mate waarin men het belangrijk vindt dat er één plek is waar men zaken met de Nederlandse (rijks)overheid kan inzien en regelen, wordt door de jongere respondenten relatief belangrijker gevonden dan door oudere respondenten (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. Zo zijn 'geboorte kind', 'huwelijk', 'studiefinanciering', 'hulp in nood' en 'veiligheidssituatie' onderwerpen die meer prioriteit hebben volgens de jongere Nederlanders in het buitenland, terwijl 'AOW-pensioen', 'overlijden', 'buitenlandregeling zorgverzekering' en 'verklaringen' onderwerpen zijn die meer prioriteit zouden moeten krijgen volgens oudere Nederlanders in het buitenland.
- De kanalen die men bij voorkeur zou gebruiken om contact te hebben met een centraal loket van de Nederlandse (rijks)overheid verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Nederlanders onder de 30 jaar zeggen relatief vaker contact te willen hebben via een app, sociale media, chat en/of (publieks)balie dan 50-plussers. 50-Plussers zeggen juist vaker contact te willen hebben via e-mail of brief (schriftelijk) dan Nederlanders onder de 30 jaar.
- 40-Plussers zeggen vaker gebruik te maken van een desktop dan mensen jonger dan 40 jaar, terwijl mensen jonger dan 40 jaar juist vaker zeggen een smartphone te gebruiken dan 40-plussers. Mensen in de leeftijdscategorie 41-60 jaar zeggen juist vaker een tablet te gebruiken dan mensen in overige leeftijdscategorieën. De mate waarin men internet gebruikt voor transacties met de (rijks)overheid verschilt ook per leeftijdsgroep; dit neemt af naarmate men ouder is (jonger dan 40 jaar: 60%, 41-50 jaar: 53%, 51-60 jaar: 49%, 61-70 jaar: 47%, 70 jaar en ouder: 33%). Daarnaast zeggen mannen ook vaker het internet te gebruiken voor transacties met de (rijks)overheid (53%) dan vrouwen (46%).
- Nederlanders tot 30 jaar zeggen de veiligheid van persoonsgegevens (privacy) minder vaak belangrijk te vinden (2,9: gemiddelde scores op 5puntsschaal) dan mensen die ouder zijn dan 30 jaar (3,3). Nederlanders onder de 30 jaar zeggen juist meer waarde te hechten aan 24/7 bereikbaarheid (2,9), terwijl 70-plussers dit minder belangrijk lijken te vinden (2,4).
- Binnen de informatievoorziening en dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid vinden vrouwen de veiligheid van persoonsgegevens (privacy) belangrijker dan mannen; mannen vinden de snelheid van de afhandeling daarentegen belangrijker.
- Als we kijken naar het bezit van een DigiD zien we dat ongeveer de helft van de 40- tot 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. Daarnaast zeggen 50-plussers vaker heel vaak of regelmatig gebruik te maken van Mijnoverheid.nl (29%) dan Nederlanders onder de 50-jaar (16%).

Sociaal-demografische verschillen (2)

Opleidingsniveau

- Hoog opgeleide Nederlanders beoordelen de dienstverlening beter dan laag opgeleiden (5,7 versus 5,1). Hoog opgeleiden zeggen ook vaker internet te gebruiken voor transacties met de (rijks)overheid (56%) dan laag opgeleiden (27%) en middelbaar opgeleiden (38%). Ook het bezit van een DigiD is hoger onder hoog opgeleiden (53%) dan onder laag opgeleiden (38%) en middelbaar opgeleiden (45%).
- Als er een centraal loket komt waar men in het buitenland terecht kan voor dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid dan hebben AOW-pensioen en buitenlandregeling zorgverzekering voor hoger opgeleiden minder prioriteit dan voor lager en middelbaar opgeleiden. Hoger opgeleiden vinden echter vaker dat stemmen in het buitenland, belastingaangifte en studiefinanciering prioriteit moeten krijgen.
- De contactkanalen die men bij voorkeur zou gebruiken om contact te hebben met de Nederlandse (rijks)overheid verschillen per opleidingsniveau. Hoog opgeleiden geven vaker de voorkeur aan de website (72%) en chatten met de organisatie (32%) dan laag en middelbaar opgeleiden. Laag opgeleiden geven vaker dan hoog opgeleiden de voorkeur aan contact via sociale media (14%), brief (16%) en huisbezoek (6%).
- De bereidheid om zich te registreren zodat de Nederlandse (rijks)overheid mensen proactief kan informeren over diensten en informatie die relevant zijn voor hen als Nederlander in het buitenland neemt toe naarmate men hoger opgeleid is (laag opgeleid: 67%, middelbaar opgeleid: 77%, hoog opgeleid: 81%).

Persoonlijke situatie

- Als we kijken naar de werksituatie van respondenten dan is vooral de contactfrequentie van (ten dele) arbeidsongeschikten opvallend; het gemiddeld aantal keer dat men contact heeft gehad is 12,5 keer (versus vier gemiddeld).
- Van de verschillende (beroeps)groepen blijken scholieren/studenten de dienstverlening het best te beoordelen (6,3), terwijl (ten dele) arbeidsongeschikten de dienstverlening het minst goed waarderen (4,9). Deze groepen vormen samen echter slechts een klein gedeelte van de totale groep ondervraagden.
- De prioriteiten die men geeft aan de verschillende onderwerpen, producten en/of diensten van een (mogelijk) toekomstig centraal loket hangen sterk af van de persoonlijke situatie. Zo zouden uitkeringen relatief meer prioriteit moeten krijgen volgens (ten dele) arbeidsongeschikten, AOW-pensioenen zijn belangrijk voor gepensioneerden, internationaal verhuizen en studiefinanciering zijn belangrijk voor studenten/scholieren, stemmen in het buitenland is belangrijk voor mensen in loondienst en scholieren/studenten en de veiligheidssituatie is relatief belangrijk voor werklozen/werkzoekenden.
- De mate waarin men beschikt over een DigiD verschilt per persoonlijke situatie. Gepensioneerden (60%), scholieren en/of studenten (68%) hebben relatief vaak een DigiD, terwijl ondernemers juist minder vaak een DigiD hebben (38%). Ook geven arbeidsongeschikten aan regelmatig of vaak gebruik te maken van Mijnoverheid.nl (62%) vaker dan mensen in loondienst (17%) en ondernemers (14%).

Overige verschillen

- Als er een centraal loket komt waar men als Nederlander in het buitenland terecht kan voor dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid dan zouden Nederlanderschap/Nederlandse nationaliteit en paspoort of identiteitskaart relatief meer prioriteit moeten krijgen volgens mensen die meer dan 5 jaar in het buitenland wonen. De prioriteit voor de veiligheidssituatie in het buitenland, crisissituatie en reisadviezen neemt af voor Nederlanders die langer in het buitenland wonen.
- Bij een toekomstig centraal loket waar men als Nederlander in het buitenland terecht kan voor dienstverlening van de Nederlandse (rijks)overheid is 'stemmen in het buitenland' minder belangrijk voor mensen die minder vaak terugkomen naar Nederland. Voor mensen die vaker terugkomen naar Nederland zijn 'belastingaangifte' en 'stemmen in het buitenland' juist relatief belangrijk bij een dergelijk loket.
- 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. Daarnaast bezitten mensen die langer in het buitenland wonen minder vaak een DigiD. Vier op de tien Nederlanders die langer dan 5 jaar in het buitenland wonen, zeggen een DigiD te bezitten; onder mensen die 3 tot 6 maanden in het buitenland wonen is dit 92%. Mensen die langer dan 5 jaar in het buitenland wonen, zeggen minder vaak wel eens gebruik te maken van Mijnoverheid.nl.
- De mensen die aangeven nooit voor een bezoek terug te komen naar Nederland, beoordelen de dienstverlening minder goed (4,8) dan mensen die wel eens terugkomen.
- Nederlanders die zich verbonden voelen met Nederland beoordelen de dienstverlening hoger (5,8) dan mensen die hierop een neutraal antwoord hebben gegeven (5,3) of zich niet verbonden voelen (4,9). Nederlanders die zich verbonden voelen, vinden het ook vaker belangrijk (82%) dat er één centraal loket is waar men zaken met de Nederlandse (rijks)overheid kan inzien en regelen, zijn vaker bereid zich te registreren zodat de overheid hen proactief kan informeren (82%) en gebruiken internet vaker voor transacties met de (rijks)overheid (52%).
- Mensen die tenminste eens per twee jaar terugkomen naar Nederland zeggen vaker het internet te gebruiken voor transacties met de (rijks)overheid dan mensen die minder vaak of nooit terugkomen naar Nederland.
- Nederlanders die soms of nooit een stabiele internetverbinding hebben beoordelen de dienstverlening lager (4,9) dan mensen die dit meestal (5,6) of altijd (5,7) hebben. Daarnaast is de algemene beoordeling onder Nederlanders die een DigiD hebben beter dan die van Nederlanders die dit niet hebben (5,8 versus 5,5).

5 Bijlagen

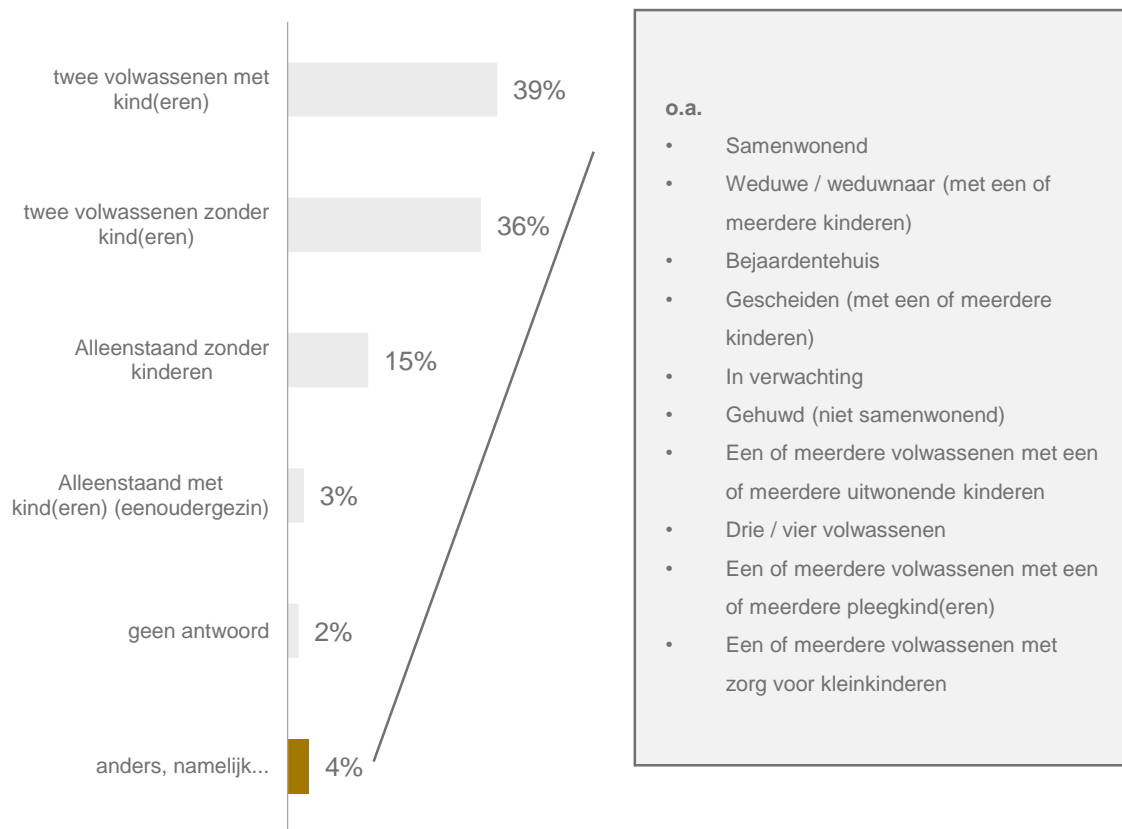
Naast de in dit onderzoek geselecteerde onderwerpen, producten en/of diensten noemt men een aantal andere zaken waar men contact over heeft gehad met de Nederlandse overheid

In het onderzoek is aandacht besteed aan 23 verschillende overheidsdiensten en –producten. Respondenten geven in enkele gevallen aan dat er nog andere overheidszaken zijn geweest waarover zij recent contact hebben gehad met de Nederlandse overheid. Binnen die categorie ‘overige onderwerpen’ werden - naast de onderwerpen die al in lijst stonden - o.a. de volgende zaken genoemd:

- **Terugkeer naar Nederland (remigratie)**
- **Burgerservicenummer**
- **Brexit**
- **Naamsverandering (en erkenning daarvan)**
- **Vaccinatie(geschiedenis)**
- **Adoptie**
- **Inschrijving RNI (Register Niet-Ingezetenen)**
- **BIG-registratie**

Ook bij de vragen over de huishoudsamenstelling en arbeidssituatie geven respondenten soms antwoorden die anders zijn dan de vooraf geformuleerde antwoordcategorieën

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit? Basis: alle respondenten (n=4.996).



Welke situatie is het meest op u van toepassing? Basis: alle respondenten (n=4.996).

