

**Onderzoeks-
rapportage**

Amsterdam
juli 2011

Projectnummer
M7884

Auteurs
Machteld Pijzel
Jelger Arnoldussen

Regeldruk

Een kwalitatief onderzoek naar de perceptie van overheid en regeldruk vanuit de overheid



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Leeswijzer

In deze rapportage presenteren we eerst de achtergrond, doelstelling, opzet en methode van het onderzoek. Vervolgens worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd en tenslotte de resultaten. De resultaten hebben de volgende opbouw:

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

In de bijlagen is de onderzoekstechnische informatie opgenomen.

Daar waar verschillen tussen de doelgroepen naar voren zijn gekomen, staan deze specifiek in het rapport vermeld.

De resultaten van het onderzoek zijn verrijkt met beelden die dienen als ondersteuning van de tekst.



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Achtergrond

Op verzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in naam van Milan Jansen en Vincent van Beest, heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de perceptie van regeldruk door de burger.

Het programma regeldruk heeft onder andere als doel het verminderen van administratieve lasten voor burgers en het verbeteren van de dienstverlening. Eén van de doelstellingen van het cluster is de administratieve lasten van burgers vanaf 2012 verminderen met 5% per jaar.

Uit eerdere onderzoeken van het ministerie blijkt dat verschillende burgers op verschillende manieren regeldruk en administratieve last ervaren (gezinnen met kinderen ervaren bijvoorbeeld andere zaken als regeldruk dan arbeidsongeschikten). Naast het feitelijk behalen van vermindering van regeldruk, is het daarom van belang te weten welke zaken burgers allemaal als regeldruk kunnen opmerken en hoe zij omgaan met deze gepercipieerde regeldruk van de overheid. Met deze kennis krijgt het cluster input om het beleid op dusdanige wijze aan te passen dat burgers daadwerkelijk lastenvermindering en verlaging van regeldruk zullen ervaren.

Om het programma van bovenstaande informatie te voorzien, is Motivaction gevraagd om een onderzoek uit te voeren.



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Onderzoeksdoelstelling en probleemstelling

De doelstelling van dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

Input leveren over de perceptie van regeldruk en administratieve last van burgers, teneinde het programma regeldruk in staat te stellen de gepercipieerde regeldruk en administratieve last te verminderen.

De doelstelling wordt vertaald in de volgende probleemstellingen:

- Wat verstaan burgers onder regeldruk en administratieve last?
- Welke issues spelen hierin een rol?
- Hoe ervaren burgers regeldruk en 'last' van de overheid (wat voelt men hierbij)?
- Wat zijn de verwachtingen van burgers op het gebied van vermindering van regeldruk en lastenverlichting?
- Op welke wijze kan het cluster de perceptie van regeldruk bijsturen?



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Opzet

- Er zijn in totaal 6 groepsdiscussies georganiseerd; 4 traditionele groepsdiscussies à 2 uur met 7/8 respondenten en 2 InnerWorld groepen à 2,5 uur met 5 respondenten. Op deze manier is zowel een goed beeld verkregen van de perceptie van de overheid en regelgeving als het meer onbewuste gedrag aangaande dit onderwerp.
- Hieronder is de onderzoeksopzet visueel weergegeven:

1 Groepsdiscussie

- Burgers uit landelijke omgeving
- Komen relatief veel in aanraking met de overheid

1 Groepsdiscussie

- Burgers uit landelijke omgeving
- Komen relatief weinig in aanraking met de overheid

1 Innerworld groep

- Komen relatief veel in aanraking met de overheid

1 Groepsdiscussie

- Burgers uit stedelijke omgeving
- Komen relatief veel in aanraking met de overheid

1 Groepsdiscussie

- Burgers uit stedelijke omgeving
- Komen relatief weinig in aanraking met de overheid

1 Innerworld groep

- Komen relatief weinig in aanraking met de overheid



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Toelichting onderzoeksmethode

- Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee methodes;
 - **Traditionele groepsdiscussies** waarbij in een groepssetting op een interactieve manier is gepraat over de onderwerpen.
 - **Innerworld**

Dit is een onderzoekstechniek waarbij gebruik wordt gemaakt van geleide ontspannings- en visualisatieoefeningen met gesloten ogen, vergelijkbaar met dagdromen. Hierdoor kunnen respondenten zich volledig concentreren op wat ze van binnen voelen en ervaren. Deze methode geeft toegang tot de meer innerlijke gevoelens en gedetailleerde herinneringen. Daarnaast redeneert men vanuit de 'onderbuik', leidend tot eerlijke en betrouwbare antwoorden.

 - De volgende onderwerpen zijn in de Innerworld sessies aan de orde gekomen:
 - Beleving overheid
 - Beleving regelgeving overheid
 - Beleving contactmomenten overheid
 - Beleving afwezigheid overheid
 - Beleving ideale overheid

Conclusies en aanbevelingen



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Conclusie: Mate van regeldruk afhankelijk van contact en persoon

De mate waarin burgers regeldruk ervaren is afhankelijk van twee factoren

1. De hoeveelheid contact die men heeft met de overheid
2. Het type burger

Ad 1.

Burgers die veel met de overheid in aanraking komen, hebben een negatiever beeld van de overheid dan burgers die weinig met de overheid in aanraking komen. Wanneer er veel contact is, gaat er meer mis, waardoor het beeld negatiever wordt. Daarnaast ervaren mensen met een negatieve perceptie van de overheid meer regeldruk. Schematisch ziet dit er als volgt uit

Veel contact → negatieve perceptie overheid → veel regeldruk

Weinig contact → positieve perceptie overheid → relatief weinig regeldruk



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Conclusie: Mate van regeldruk afhankelijk van contact en persoon

Ad 2.

Burgers die het gevoel hebben 'in controle' te zijn van hun leven, ervaren minder regeldruk dan zij die het gevoel hebben dat zij niet in controle zijn. De laatste groep voelt zich relatief vaak slachtoffer van de maatschappij en dus van de overheid. Daarnaast mist deze groep een persoonlijke benadering van de overheid en heeft zij het idee niet op te kunnen tegen de macht en de dominantie van de overheid. Zij voelen zich onderdanig en ervaren 'betutteling' en bemoeizucht.

Deze 'slachtoffer'-groep versterkt de eigen perceptie van regeldruk door de overheid verantwoordelijk te houden voor zaken waar de overheid zelf niets aan kan doen: het niet concreet en volledig uit kunnen leggen van de eigen situatie en het niet op orde hebben van de eigen administratie zijn hier voorbeelden van.



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Conclusie: Regeldruk door gebrek aan overzicht en inzicht

Men is van mening dat er regels moeten blijven bestaan maar de manier waarop burgers met veel regels worden geconfronteerd ervaren ze als hinderlijk. De overheid staat niet in dienst van de burger. De burger heeft eerder het gevoel beperkt te worden door de overheid.

De burger ervaart regeldruk wanneer er sprake is van een gebrek aan overzicht en inzicht.

- Een gebrek aan overzicht wordt ervaren wanneer:
 - onduidelijk is wat er allemaal onder de overheid valt en waar de burger naar toe moet met een vraag;
 - er teveel regels zijn die elkaar in de ogen van de burger tegenspreken en te ver worden doorgevoerd;
 - burgers het idee hebben dingen dubbel te moeten doen. Dit kost tijd en ze zien het nut er niet van in;
 - er sprake is van veel veranderingen.
- Een gebrek aan inzicht wordt ervaren als de burger het idee heeft dat de regelgeving van de overheid niet transparant is. De burger wil meer inzicht en informatie over waarom bepaalde regels er zijn en voor wie de regels gelden en voor wie niet.

Het gevoel van regeldruk wordt versterkt wanneer burgers het gevoel hebben dat ambtenaren zelf niet weten hoe regels geïnterpreteerd moeten worden of waarom ze er zijn (inzicht) of bij welke persoon/instantie een vraag gesteld kan worden (overzicht). Een ambtenaar met inzicht en overzicht is derhalve essentieel om de perceptie van regeldruk te verminderen.

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

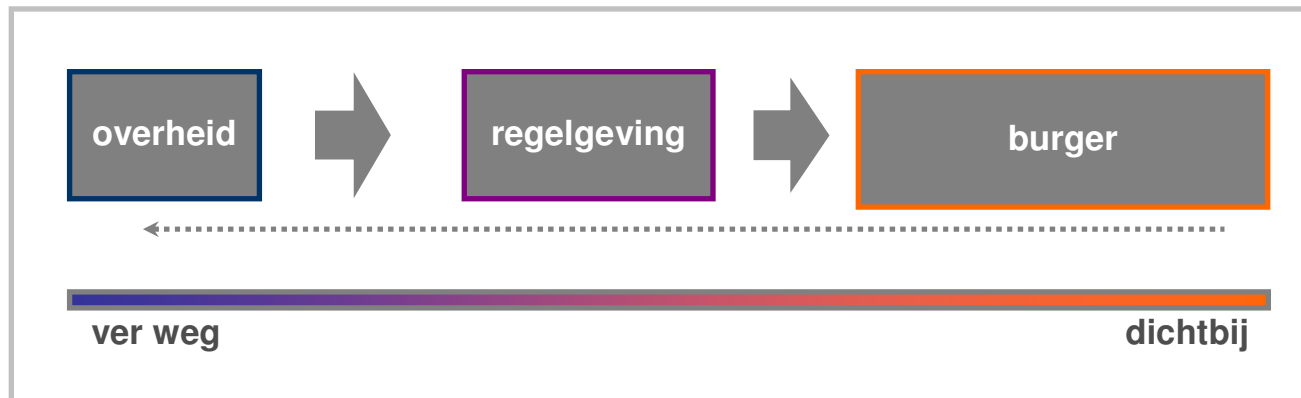
Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen

Conclusie: Communicatie via regelgeving

De overheid communiceert in perceptie naar de burger via regelgeving. Deze manier van communiceren wordt door de burger als eenzijdig ervaren: de overheid zendt en de burger heeft het gevoel niets terug te kunnen doen behalve de juiste informatie te geven en regels op te volgen. Door de juiste informatie te geven heeft de burger het gevoel zijn persoonlijke informatie bloot te geven en er niets voor terug te krijgen. Op deze manier ontstaat een scheve verhouding, waarin geen relatie ontstaat met de overheid.



Een ideale overheid is transparant, duidelijk, persoonlijk en hulpvaardig. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat zij een overheid waarderen die uitgaat van de kracht van de burger om zaken zelf op te lossen, maar er voor je is als je haar nodig hebt (een faciliterende overheid). Een groot aantal 'wantrouwende' burgers (veelal zij met veel contact met de overheid) meent wel dat de overheid moet voorkomen dat mensen 'misbruik maken van het systeem' (controlerende overheid).



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Aanbevelingen: communiceer en informeer

Communiceer & informeer

Op basis van de onderzoeksresultaten adviseren wij het cluster een positieve benadering na te streven in communicatie naar burgers. Duidelijk maken wat de overheid doet om burgers ter wille te zijn is essentieel om het imago te verbeteren.

- Geef aan wat de overheid nu doet om ‘het leven van burgers’ makkelijker te maken en benadruk hierin het voordeel dat de overheid burgers biedt. Communiceer bijvoorbeeld zorgtoeslag als een voordeel dat de overheid de burger biedt en niet als formulier dat ingevuld dient te worden.
- Geef burgers een groter gevoel van controle en begrip door transparant te zijn. Geef niet alleen informatie over de overheid in het algemeen maar geef vooral meer inzicht in de regelgeving. Tot welk doel strekken de regels? Wat houden ze precies in? Wanneer worden er uitzonderingen gemaakt? Wat is het voordeel van de regel voor de burger? Dit zorgt voor een vermindering van de gepercipieerde regeldruk.
- Wees eenduidig in je communicatie: zorg ervoor dat verschillende overheidsinstanties dezelfde informatie aan burgers verstrekken (en dus ook over dezelfde interne documenten beschikken), zodat de gepercipieerde tegenstrijdigheid afneemt. Zorg daarnaast dat ambtenaren inzicht en overzicht hebben: zij verkondigen idelaiter allen dezelfde boodschap, zowel in de uitleg van regels als in uitleg over instanties waar men terecht kan (verminderen van het kastje-muur gevoel bij burgers).
- Beperk ‘nutteloze’ informatie tot een minimum. Een als ‘informatief’ bedoelde brief waar geen actie op hoeft te worden ondernomen, wordt eerder als verwarrend gezien dan als informatief. Hierbij kan gedacht worden aan mededelingen als ‘u heeft recht op een bedrag van €2,-. Omdat dit bedrag kleiner is dan €10,- ondernemen wij geen actie’.

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Aanbevelingen: personaliseer

Personaliseer

Geef burgers minder het idee een nummertje te zijn en geef ze meer het idee dat er naar ze geluisterd wordt.

- Tracht meer formulieren voor in te vullen zoals nu al met de belastingaangifte gebeurt. Dit zorgt voor het gevoel van individuele aandacht en efficiency.
- Zorg ervoor dat verschillende instanties beschikken over dezelfde documenten over mensen zodat zij niet dezelfde informatie meer dan eens moeten verstrekken. Dit geeft burgers het gevoel dat er naar ze wordt geluisterd en het beeld van een efficiëntere overheid.
- Tracht waar mogelijk proactief relevante informatie te sturen aan burgers, zoals het versturen van formulieren voor kinderbijslag aan gezinnen met kinderen. Burgers stellen er prijs op gewezen te worden op voordeel dat de overheid hen kan bieden, zoals toeslagen en subsidies.
- Benader burgers vriendelijk en met respect. Zorg er in dit kader voor dat medewerkers van telefonische servicediensten communicatief vaardig zijn en plezier hebben in hun werk. Maak het eventueel mogelijk dat zij aan de hand van nummerherkenning direct weten wie zij aan de lijn hebben. Laat medewerkers na afloop van het gesprek hun naam herhalen, zodat burgers altijd aan gesprekken met personen kunnen refereren en eventueel weer naar deze personen kunnen vragen.
- Stem de vorm en de boodschap van het contact met burgers af op het type burger: de optimale manier van benaderen voor 'slachtoffers van de maatschappij' is anders dan voor mensen die een gevoel van controle over hun leven hebben.

Resultaten

Perceptie overheid
Contact met de overheid
Perceptie regelgeving
Ideale overheid
Wereld zonder overheid

Resultaten



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheid dominant aanwezig (1/2)

- De overheid is in de ogen van het merendeel van de respondenten een breed begrip. Het is voor een deel dan ook niet duidelijk wat overheid is en wat niet.
“De Nuon en de deurwaarder zijn ook overheid toch?”
“Overheid is heel veel. Eigenlijk alles waar je in leeft.”
“De overheid gaat van straatveger tot premier.”
- Onder de overheid vallen volgens de respondenten veel onderdelen. Gemeenten wordt hierbij het meest genoemd omdat burgers hier het meest direct contact mee hebben.
“Overheid is voor mij de gemeente. Ik betaal gemeentebelasting, ik vraag daar vergunningen aan en moet daar mijn paspoort aanvragen.”
- In de groepsdiscussies is naar voren gekomen dat overheid een grote rol kan spelen in iemands leven. De overheid wordt door burgers voor veel zaken direct of indirect verantwoordelijk gehouden. Bij een deelnemer uit een Innerworld sessie bleek hoe ernstig de teleurstelling in de overheid kan zijn.
“Ik voelde me zeer gekrenkt door de overheid in mijn rechtsgevoel. Politie en justitie is niet eerlijk geweest en heeft mij jarenlang voorgelogen. Ik hou de overheid verantwoordelijk voor ernstige dingen die met mij gebeurd zijn.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheid dominant aanwezig (2/2)

- Respondenten dichten veel taken toe aan de overheid. De meest genoemde taak van de overheid is orde en veiligheid handhaven. Daarnaast wordt genoemd:
 - Zorg
 - Wet en regelgeving
 - Onderwijs
 - Verkeersregels

“Eigenlijk moet de overheid overal voor zorgen. Maar zich toch niet teveel met mij bemoeien.”

Men wordt hierbij weinig specifiek. Over het algemeen kan worden gesteld dat er veel wordt verwacht van de overheid.

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

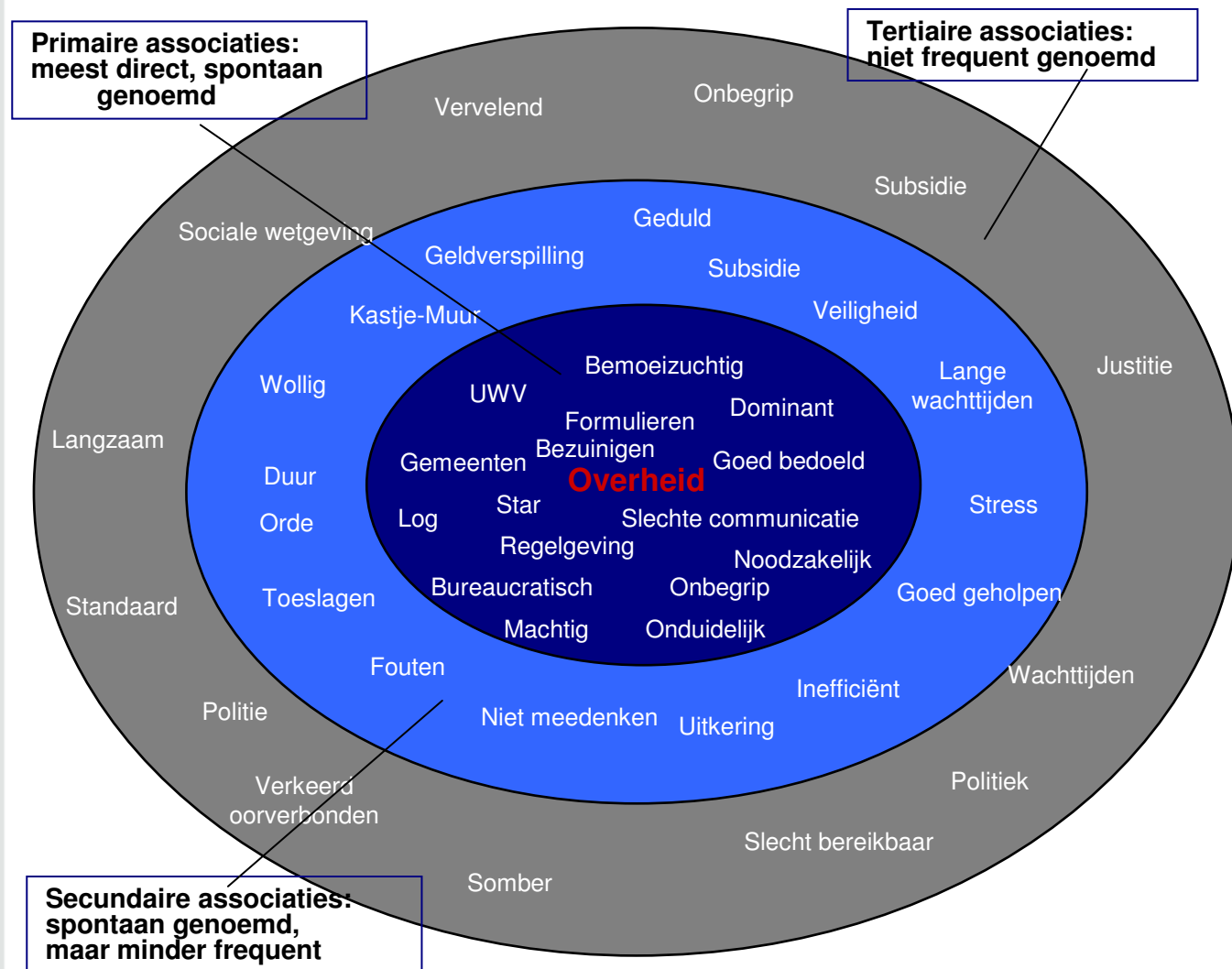
- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Primaire, secundaire en tertiaire associaties met de overheid



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheid onduidelijk, star, machtig maar noodzakelijk (1/2)

- De overheid wordt door respondenten primair geassocieerd met de volgende begrippen:
 - **Onduidelijk**
Burgers ervaren een gebrek aan overzicht. Zij geven aan dat er teveel regels zijn waardoor ze door de bomen het bos niet meer kunnen zien. In de ogen van de respondent spreken regels elkaar ook dikwijls tegen.
“Er wordt veel te ver doorgedaan op een regel, ik heb het gevoel dat er 1000 zijpaden zijn.”
 - **Star**
Burgers geven aan weinig ‘speelruimte’ te ervaren.
“Alles moet volgens het boekje, nooit worden er eens uitzonderingen gemaakt.”
 - **Machtig en bemoeizuchtig**
Ten opzichte van de overheid voelen burgers zich klein. Bij het merendeel bestaat het gevoel te moeten doen wat de overheid je opdraagt. Dit staat in contrast met wat de overheid zich permitteert.
“Zij kunnen alles flikken.”
“De overheid bepaalt alles wat je doet.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheid onduidelijk, star, machtig maar noodzakelijk (2/2)

– Noodzakelijk maar goed bedoeld

Ondanks de negatieve geluiden is iedereen het erover eens dat ze niet zonder de overheid zouden kunnen. Regels zijn nodig om de maatschappij in goede banen te leiden.

“De overheid bedoelt het goed maar brengt het op de verkeerde manier over.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheid onduidelijk, star, machtig maar noodzakelijk

“Ik ben in een ruimte met veel boze mensen. Iedereen schreeuwt. Ik zie bruin en grijs, geen vrolijke kleuren. Ik ben verdrietig en boos. Ik loop tegen verschrikkelijk veel regeltjes op. Ik loop vast en ik word niet serieus genomen. Het is er koud en kil. De andere mensen in de ruimte willen ook hun stem laten gelden en hun ongenoegen laten zien.”



“Ik had al niet zo'n zin om de deur te openen en de ruimte in te gaan. Ik ben uiteindelijk wel de ruimte ingegaan maar ik weet niet zo goed wat ik moet doen en wat er van me wordt verwacht.”

“Ik ben in een soort tempel. Met een groot persoon, een soldaat. Ik voel trots maar ook wantrouw. Je weet dat het jouw aanverwante is, een beschermeling, maar waar je ook wantrouwen naar hebt. Ik ben ermee verbonden. Het is een groot machtig persoon, hij beoogt het beste. Je ziet de voorkant waar je trots op bent maar ook zijn schaduwkant. Ik heb niet het gevoel dat ik op hem in moet gaan praten. Ik moet geen hele gesprekken met hem aan gaan. Dat heeft geen zin.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Associaties te maken met persoonlijke ervaring

- Naast de eerder genoemde primaire associaties worden meer uiteenlopende associaties genoemd (secundaire associaties). Deze associaties lijken voornamelijk met persoonlijke ervaringen te maken te hebben. Voorbeelden hiervan zijn:

- Lange wachttijden
- Goed geholpen
- Uitkering
- Duur
- Kastje-muur idee



- Hiernaast worden zaken genoemd als subsidie, justitie, politie en sociale wetgeving evenals minder dominante kenmerken als vervelend, somber en standaard (tertiaire associaties).

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Associaties overheid negatiever bij zwakkeren samenleving

- Zoals in de figuur op sheet 14 te zien is, zijn het merendeel van de associaties negatief. Eigen ervaringen met de overheid of verhalen van anderen zijn hierbij leidend. Dit kan gaan om hele concrete zaken zoals een fout vanuit de overheid, lange wachttijden of hoge administratieve lasten. Een vervelende situatie leidt al snel tot een negatief beeld. Een meer positieve ervaring kan het beeld echter weer snel veranderen.

- Naarmate burgers meer contact hebben met de overheid wordt het beeld dat zij hebben negatiever. Deze mensen hebben vaak of een uitkering en daardoor contact met het UWV of hebben een lichamelijke beperking. Zij voelen zich achtergesteld, leven van weinig geld en hebben het idee constant te moeten 'leuren' om geld. Dit zorgt voor een negatief beeld van de maatschappij in het algemeen en de overheid specifiek. Zij hebben constant het idee er alleen voor te staan.

"Ik voel mij slachtoffer van de maatschappij."

"Als je geld hebt heb je waarschijnlijk minder last van ze."

- Het beeld van de overheid is bij burgers die niet buitensporig veel met de overheid in contact zijn gekomen aanmerkelijk positiever. Dat betekent niet dat ze het overal mee eens zijn maar ze hebben wel meer het idee dat de overheid er voor hun is. Wel geven zij aan behoefte te hebben aan overzicht.

"Wanneer ik me aan de regels houd , keurig op tijd mijn belasting invul en mijn rijbewijs verleng heb ik geen last van ze. Sterker nog ik heb amper het idee dat ze er zijn."

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Verskil perceptie landelijk-stedelijk minimaal

- Burgers die landelijker wonen percipiëren de overheid in het algemeen niet heel anders in vergelijking met burgers die stedelijker wonen. Wel lijkt de sociale controle groter in gebieden met minder inwoners. ‘Landelijke burgers’ geven aan dat ze het gevoel hebben dat de gemeente dichterbij zit als het gaat om bijvoorbeeld regelgeving ten aanzien van (uit)bouwen.

“Alles wordt gezien hier omdat men elkaar kent. Tegelijkertijd heb ik het idee dat het animo om iets extra’s te doen ook groter is hier.”

“Bij het zwembad zijn er mensen die hun pasje niet hoeven te laten zien omdat ze bekend zijn in het dorp. Dat voelt voor mij oneerlijk.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Perceptie overheid veranderd in afgelopen jaren

- Burgers geven aan het idee te hebben dat de overheid in de laatste jaren veranderd is. Respondenten hebben het idee dat er meer regels zijn bijgekomen en dat er meer wordt verwacht van de burger. Opmerkelijk is dat er twijfel bij de respondenten bestaat of dit daadwerkelijk ook zo is of dat het louter een perceptie is.
- Tegelijkertijd geeft een deel van de deelnemers van de groepen aan dat zij het gevoel hebben dat de overheid vriendelijker en simpeler is geworden. Zij zien grote voordelen in de toenemende digitalisering en zijn zeer positief over het feit dat formulieren steeds vaker al van tevoren zijn ingevuld zodat de burger alleen hoeft te checken in plaats van het zelf invullen van gegevens.
- De wijze waarop formulieren worden ervaren, verschilt per burger. Sommigen geven aan de formulieren complex en onduidelijk te vinden, terwijl een klein aantal juist aangeeft dat de formulieren tegenwoordig te simpel zijn opgesteld waardoor de suggestie wordt gewekt dat de burger dom is.

“Het lijkt wel opgesteld voor een kind, heel irritant vind ik dat.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- **Perceptie overheid**
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Nederlandse overheid zo slecht nog niet

- Scandinavische landen en Zwitserland komen in de ogen van respondenten naar voren als landen waar de overheid het goed doet. Opvallend is dat de hygiëne en veiligheid het meest worden genoemd als factoren die daar mee samen hangen. Daarnaast ogen inwoners van de landen meer ontspannen door de ruimte die ze om zich heen hebben.
- Toch zijn de respondenten van mening dat wij het zo slecht nog niet hebben in Nederland. Vooral de mensen uit meer landelijke gebieden hebben het idee dat het in Nederland goed is geregeld in vergelijking met andere landen.

“Helemaal in vergelijking met die corrupte landen doet Nederland het zo slecht nog niet. Ik denk dat driekwart van de wereld dat wel is. Nee ik heb niet het idee dat onze overheid corrupt is.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Perceptie contacturen loopt erg uiteen (1/2)

- Er zijn grote verschillen te zien tussen de perceptie van het aantal contacturen dat de burger per jaar kwijt is aan de overheid. Waar de ene respondent aangeeft 5 uur per jaar bezig te zijn met overheid, zegt de andere respondent 105 uur per jaar bezig te zijn.
- Deze vertroebeling van de perceptie lijkt vooral te maken te hebben met:
 - Onduidelijkheid over overheid. Wat is precies de overheid?
“Alles heeft toch te maken met overheid; school, parkeren, sporten”
 - In hoeverre voelt de burger zich slachtoffer?
 - In hoeverre is er daadwerkelijk meer contact met de overheid door bijvoorbeeld een lichamelijke beperking of het hebben van een uitkering?
 - In hoeverre laat de burger iets van zich horen bij onvrede?
“Ik bel bijvoorbeeld over de afvalbakken. Anders doet niemand het.”
 - In hoeverre is de eigen administratie op orde?
Burgers die lang moeten zoeken naar bijvoorbeeld een jaaropgave voor het invullen van het belastingformulier rekenen deze tijd tot 'bezig zijn met de overheid'.

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



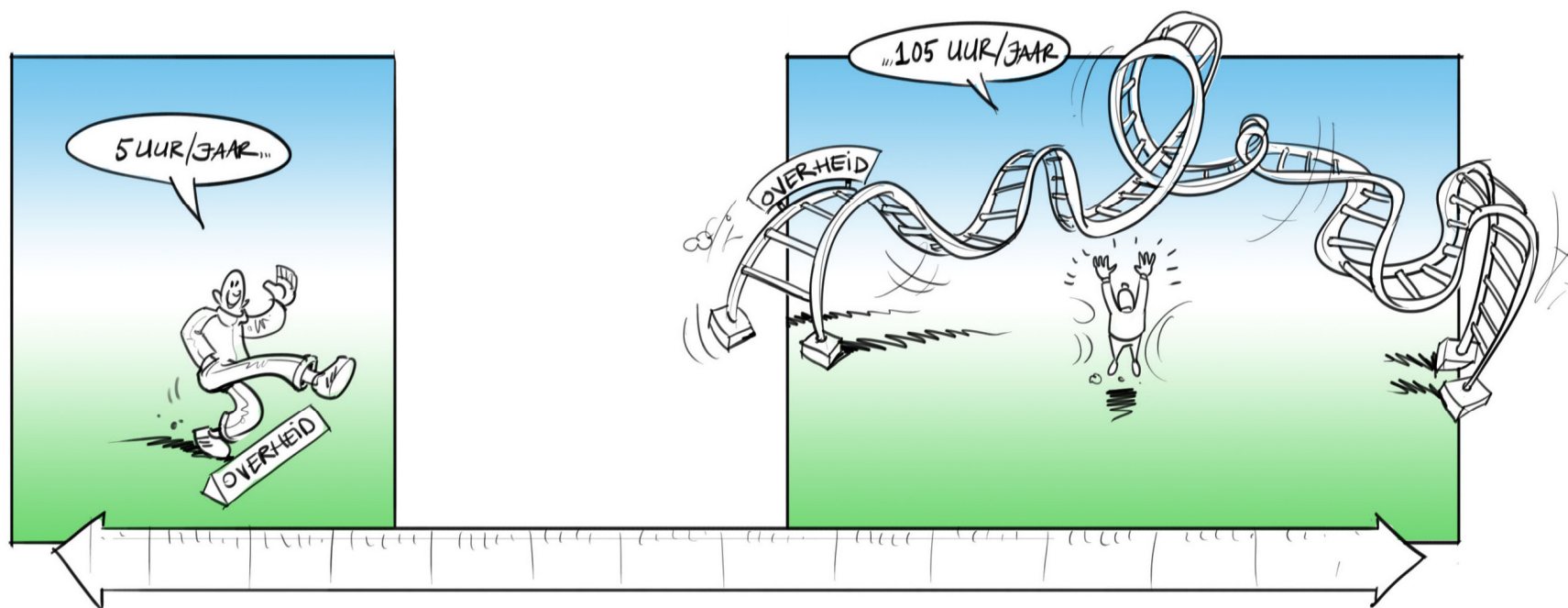
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Perceptie contacturen loopt erg uiteen (2/2)

- De burger die zegt 5 uur per jaar bezig te zijn ziet de overheid niet als een obstakel. Het hoort erbij om de belasting in te vullen of een paspoort aan te vragen. De burger die aangeeft 100 uur per jaar met de overheid bezig te zijn ervaart dit als erg vervelend. In hun perceptie zijn ze veel te veel tijd kwijt aan de overheid. Zij hebben het idee dat er niet naar ze geluisterd wordt, dat de regelgeving niet eenduidig is en dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. De regelgeving en het contact met de overheid dat daar uit voort vloeit, wordt tijdens de Innerword sessie door een respondent ervaren als een klimrek waar je niet op kan klimmen:

“Het is elastisch. Je wil erin klimmen maar het kan niet. Je kan er geen grip op krijgen. Het gaat niet soepel. Het is een soort flubber. Alsof je tijd aan het verspillen bent.”

Visuele weergave verschil in perceptie contacturen overheid



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Contactmoment chaotisch, rationeel, machtig maar toegankelijk (1/2)

- De volgende waarden worden als meest passend ervaren bij een contactmoment met de overheid:
 - **Bureaucratisch**
“Onlosmakelijk verbonden met de overheid.”
 - **Chaotisch**
“Veel te veel regels die te ver zijn doorgevoerd waardoor het overzicht mist.”
“Letterlijk 10 loketten, waar moet ik heen?”
“Het gaat via verschillende sporen. Uiteindelijk kom je er wel maar het duurt lang.”
 - **Rationeel**
“Altijd blijven vasthouden aan een regel. Dit is het en dit blijft het.”
“Ze zijn afstandelijk en tonen weinig respect.”
 - **Star**
“Gebrek aan persoonlijke benadering.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Contactmoment chaotisch, rationeel, machtig maar toegankelijk (2/2)

– Machtig

“Ze bepalen alles voor ons.”

“Iedereen was tegen de metro en nu ligt hij er toch.”

– Toegankelijk

“Het merendeel van de mensen aan de telefoon staan open op je te helpen. Ze houden zich alleen te strikt aan het boekje.”

- Respondenten vinden de volgende aspecten belangrijk als het om dienstverlening tijdens een contactmoment gaat:
 - Vriendelijke bejegening
 - Persoonlijke benadering
 - Respect
 - Luisteren
 - Uitleg geven

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Burger kritisch over uitvoering (1/2)

- Respondenten die veel met de overheid in aanraking zijn gekomen en mede daardoor een negatiever beeld van de overheid hebben gekregen, geven aan dat dit vooral ligt aan de uitvoering.
 - Zij missen een **persoonlijke benadering** en hebben het idee een nummer te zijn. Daarbij vermelden ze echter wel dat dit afhankelijk is van wie zij namens de overheid spreken. Ondanks dat ze ook wel eens wel goed geholpen worden, liggen de verwachtingen wat betreft dienstverlening laag.

“Zodra je buiten het geijkte pad gaat, kom je in de problemen want dan kunnen ze zich niet meer houden aan de regels in het boekje.”

- Burgers hebben dikwijls het gevoel in het diepe te worden gegooid. Zij hebben behoefte aan meer **uitleg**.

“Het gevoel van je moet dit en dit maar je bekijkt maar hoe je het doet.”



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- **Contact met de overheid**
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Burger kritisch over uitvoering (2/2)

“Ik probeer telefonisch contact te krijgen met de belastingdienst. Ik moet een heel groot bedrag terug betalen en het blijkt niet makkelijk om dat in termijnen te doen. Er is geen begrip voor mijn persoonlijke situatie. Het is frustrerend dat ze niet naar mij luisteren. Ik kan nergens heen. Er is geen begrip dat het betalen wat langer duurde. Ik heb veel woede, veel onmacht. Het gevoel dat ik voor een dichte deur sta omdat ik niet serieus wordt genomen.”



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- **Perceptie regelgeving**
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Tijdens veel momenten te maken met regelgeving overheid

- Op de volgende sheet zijn in een matrix de momenten weergegeven waarbij de respondent te maken heeft met regels vanuit de overheid. Hierbij een onderscheid gemaakt tussen:
 - Aanvragen en verlengen
 - Wetten en regels
 - Belastingen
 - Subsidies en uitkeringen
- Dit zijn momenten die zijn genoemd door de respondent. Het is dus geen compleet overzicht. Sommigen zaken vallen volgens burgers in meerdere categorieën.

	Aanvragen en verlengen	Wetten en regels	Belastingen	Subsidies en uitkeringen
Burgerzaken	<ul style="list-style-type: none"> • Uitkering • Paspoort • Rijbewijs • Digi D code • Visum • Verblijfsvergunning • Huwelijk • Geboorte • Overlijden 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificatieplicht • Erkennen kind • Straatverlichting • Huwelijksmigratie • Naturalisatie • Dienstplicht 		<ul style="list-style-type: none"> • Kinderbijslag
Verkeer en vervoer	<ul style="list-style-type: none"> • Parkeervergunning • Invalide parkeerkaart 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkeersboete • OV boete • Invalide parkeerplekken 	<ul style="list-style-type: none"> • Wegenbelasting • Parkeerbelasting • APK keuring 	
Wonen en bouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Huurtoeslag 	<ul style="list-style-type: none"> • Wet WOZ • Watermeter • Huisvesting 	<ul style="list-style-type: none"> • Rioolheffing • Gemeentebelasting 	<ul style="list-style-type: none"> • Huurtoeslag
Vrije tijd	<ul style="list-style-type: none"> • Vaarbewijs 	<ul style="list-style-type: none"> • Vakanties 	<ul style="list-style-type: none"> • Hondenbelasting 	
Natuur en milieu		<ul style="list-style-type: none"> • Afvalscheiding • Milieuwetgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Afvalstoffenheffing 	<ul style="list-style-type: none"> • Milieutoeslag
Werk en inkomen	<ul style="list-style-type: none"> • Pensioen • Bijstand • AOW • Arbeidsongeschiktheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken UWV: sollicitatieplicht • Inspectie 	<ul style="list-style-type: none"> • Inkomensbelasting 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensioen • Bijstand • AOW • Arbeidsongeschiktheid
Zorg en Welzijn	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgtoeslag • Kinderbijslag • Medische indicatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Regels m.b.t. roken • Informatie voeding en gezondheid 		
Onderwijs en studeren	<ul style="list-style-type: none"> • Boeken 	<ul style="list-style-type: none"> • Vakanties 		<ul style="list-style-type: none"> • Scholierenvergoeding • Studiefinanciering

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- **Perceptie regelgeving**
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Regels op zich niet frustrerend, hoeveelheid en gevolgen wel

- In de ogen van de respondenten moeten er regels zijn om de maatschappij op een goede manier te laten functioneren. Ze vinden het moeilijk om concrete voorbeelden te geven van regeldruk. De afzonderlijke regels zoals weergegeven in de figuur op de vorige sheet worden an sich niet als regeldruk ervaren, de totale hoeveelheid regels en de bureaucratische gevolgen van de regels daarentegen wel.
- Na doorvragen worden de volgende voorbeelden van zogenaamde 'onzinregels' gegeven - deze regels worden als regeldruk ervaren in de zin dat zij de vrijheid van burgers beperken of als overbodig worden bestempeld:
 - Regels met betrekking tot de eigen verantwoordelijkheid zoals het rookbeleid
 - Regels met betrekking tot openstelling van winkels op zondag
 - Regels binnenshuis
 - “In mijn eigen huis bepaal ik hoe het er aan toe gaat. De overheid bepaalt niet wat ik op mijn bordje heb.”
 - De dierenpolitie

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- **Perceptie regelgeving**
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Regeldruk: te veel, te ver doorgevoerd, veranderlijk en onduidelijk

- Regeldruk ontstaat wanneer:
 - Er **te veel regels** worden opgelegd
“Tegenwoordig zijn er overal wel regels voor.”
“Voor mij wordt het regel‘druk’ wanneer het te complex wordt.”
 - Regels **te ver worden doorgevoerd**
“Het moet niet gekker worden; Je moet op een bepaalde manier kijken op de pasfoto van je paspoort, de foto mag alleen bij bepaalde fotografen gemaakt worden en je moet er ook een vingerafdruk bij doen. Dat gaat te ver.”
 - Er sprake is van **veel veranderingen**
“Het gaat allemaal zo snel. Denk je dat je het weet is er weer iets veranderd waardoor de situatie geheel anders is.”
 - Het waarom achter de regels **niet duidelijk** is
“Ik krijg nooit eens uitleg. Het wordt je gewoon opgelegd.”
- Regeldruk wordt door de respondent problematisch wanneer de burger zich onzeker voelt of hij/zij het wel goed doet of wanneer de overheid zich in de ogen van de burger teveel aan het bemoeien is met regels die de persoonlijke invloedssfeer raken.

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- **Perceptie regelgeving**
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen

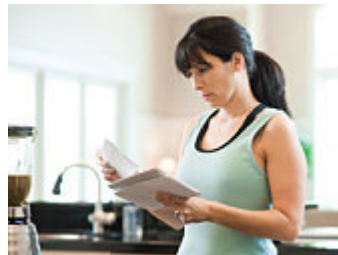


Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Regeldruk: niet door regels zelf maar door de hoeveelheid aan regels

“Ik ben in een rechtszaal met mensen die zich niet aan de regels houden en tegelijkertijd met mensen die regels mogen schenden en breken. Ik zit in de groep die zich aan de regels moet houden. Tegenover mij staan mensen met een soort Sinterklaasmutsen op. Zij zijn de andere groep. Ze hebben betere sociale posities. Mensen met overheidsfuncties. Veel contacten. Er zitten ook rechters bij. Het voelt als een soort klucht, een komedie.”

“Ik ben in de keuken en maak een brief open. Ik heb een subsidie aangevraagd. Ik had allemaal dingen moeten doen die ik niet heb gedaan om in aanmerking te komen. Ik voel me een soort sukkeltje, een beetje dom. Alsof je een cursus moet doen om dingen voor elkaar te krijgen bij de overheid. Alsof het in handen van anderen ligt en niet in die van mijzelf.”



“De metro was leeg. Ze had haar fiets aan de verkeerde kant gezet. Het meisje krijgt een boete. Ik heb het gevoel van machtsmisbruik. Ze maken overal een probleem van. Er zijn teveel regels. Ik heb het gevoel dat alles geregeld is in Nederland. Ik zou meer ruimte willen hebben. Nu wordt mijn ruimte beperkt.”

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- **Ideale overheid**
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Ideale overheid transparant, duidelijk en persoonlijk

- Een merendeel van de respondenten kan een planeet met een ideale overheid omschrijven. De ideale overheid heeft de volgende kenmerken:
 - Er wordt uitleg gegeven over regelgeving waardoor het een transparante planeet is.
 - De regelgeving is duidelijk, overzichtelijk en efficiënt. Zoveel mogelijk is van tevoren ingevuld met reeds bekende informatie.
 - Het is duidelijk waar je moet zijn met vragen en er zijn niet veel verschillende instanties: er is maar 1 loket.
 - Er is veel groen en rust.
 - Er is sprake van een persoonlijke benadering waardoor er ook wel eens wordt afgeweken van een regel.
 - Burgers hebben een eigen verantwoordelijkheid maar worden tijdens hun levensloop begeleid en geholpen door de overheid. De overheid is er voor de burger.
 - ‘Samen’ en ‘gelijkwaardigheid’ spelen een grote rol op deze planeet.
 - Er wordt uitgegaan van het goede in de mens.
 - De overheid bemoeit zich niet teveel maar biedt op een vriendelijke manier een helpende hand.
- Op de volgende sheet is een visuele weergave van deze planeet te zien.

Ideale overheid transparant, duidelijk en persoonlijk

Leeswijzer

Achtergrond

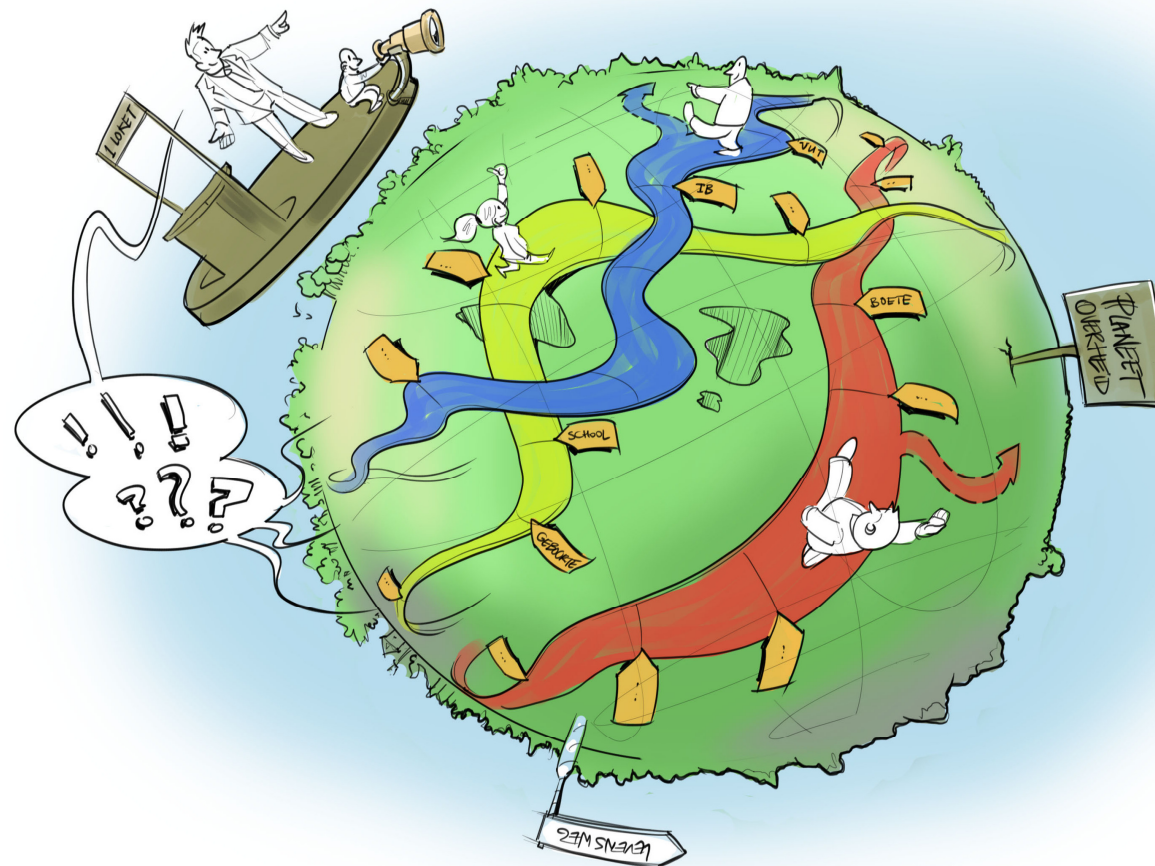
Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- **Ideale overheid**
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- **Ideale overheid**
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Ideale overheid

“Ik bevind me in een gebouw van glas. Je kan er door heen kijken. Het voelt alsof ik multifunctioneel ben, geen nummer. Ze nemen de tijd voor mij en kijken naar mij als persoon. Er zijn wel regels maar niet zoveel en ingewikkeld.”

“Ik sta tegen een witte muur aan te kijken. De ideale overheid bestaat niet. Een voor mij ideale overheid is voor anderen niet ideaal. Iedereen heeft zijn eigen wensen en behoeften. “

“Ik zie een oude man met een baard. Een soort Jezus die iedereen respecteert. Hij heeft een goed hart en is er om jou te helpen. Hij bemoeit zich niet met iedereen. Hij is vriendelijk en straalt vertrouwen uit.”

“Ik ben in een ruimte waar mensen aan een tafel zitten. De overheid ontvangt de mensen en geeft informatie. Ik zie bruin en grijs. Je mag zelf bepalen waar je belastinggeld naartoe gaat. Iedereen is gericht op vernieuwing.”



Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- **Wereld zonder overheid**

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Een wereld zonder overheid

- Een wereld zonder overheid klinkt voor een deel van de respondenten in eerste instantie aantrekkelijk. Er wordt muziek gespeeld, er wordt gedanst, iedereen is blij en vrolijk en viert feest.

“Ik ben in een grote tuin, een soort Villa Kakelbont. Er zijn heel veel mensen, iedereen maakt muziek en ziet eruit als hippies. De zon schijnt en iedereen is vrolijk. Ik voel me ontspannen en vrij. Ik zou hier wel lang willen blijven.”

- Het merendeel is het er echter over eens dat een wereld zonder overheid geen optie is. Burgers hebben behoefte aan regelgeving ondanks dat er altijd mensen zullen zijn die de regels te slim af zijn. Men beschrijft een wereld zonder overheid als een chaotische wereld met oorlog en ruzie; een wereld waar het recht van de sterkste geldt.

“Het is chaos om mij heen. Iedereen kan doen wat hij wil. Er wordt gestolen. Mensen om mij heen die hun gedrag niet aanpassen aan de omgeving. Ze trekken zich weinig van anderen aan. Het recht van de sterkste geldt. Ik heb het gevoel dat ik moet vluchten.”

“Ik bevind me op een schip op de oceaan. De bemanning bestaat uit verschillende nationaliteiten. We zien een land dat door de oorlog wordt verscheurd, waar de overheid op het punt staat weggeschoten te worden. We varen in niemandsland. Het recht van de sterkste geldt.”

Een wereld zonder overheid

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- **Wereld zonder overheid**

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Leeswijzer

Achtergrond

Conclusies

Aanbevelingen

Resultaten

- Perceptie overheid
- Contact met de overheid
- Perceptie regelgeving
- Ideale overheid
- Wereld zonder overheid

Bijlagen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Onderzoekstechnische informatie

Kwalitatief onderzoek

- Veldwerkperiode
 - Het veldwerk is uitgevoerd op 20,28 en 29 juni 2011
- Methode respondentenselectie
 - Uit het StemPunt-panel van Motivaction.
- Incentives
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een kleine vergoeding ontvangen.
- Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden
 - Primaire onderzoeksbestanden, zoals ingevulde schriftelijke vragenlijsten, notulen, beeld- en geluidsopnames worden door Motivaction tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- Overige onderzoekstechnische informatie
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst zijn op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Auteursrecht

Dit rapport is opgesteld door Motivaction International B.V. Wij verzoeken de opdrachtgever bij publicatie Motivaction als bron te vermelden.



Motivaction International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

Postadres:

Postbus 15262

1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83

F +31 (0)20 589 83 00

www.motivaction.nl



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

