



Programma  Mens Centraal
in communicatie en dienstverlening
van de overheid

BeppReport

Onderzoek naar ‘tipping points’ van (online) regelwerk en aanvragen

Inzicht in het speelveld van hoe mensen hun (online) regelwerk en aanvragen doen.

8 februari – 14 maart 2019



Inhoud

	Voorwoord	3
	Doelstelling en aanpak	4
	Overkoepelende inzichten en conclusies	7
	Antwoord op de kernvragen	9
	Eerste ideeën voor vervolg	13
	Ongevraagde aanbevelingen van TrueTalk	15
	Observaties uit de ontmoetingen	16
	I. Hoe doe jij je (online)regelwerk en aanvragen?	16
	II. Wat zijn voorbeelden van goede/matige/slechte regelwerk ervaringen?	27
	Over TrueTalk en Café Bepp	36



Voorwoord

Regelwerk, voor velen een last. Voor andere mensen is regelwerk een lopend en gewoon dingetje.

Regelwerk is altijd goed voor een verhaal, soms ook met excessen.

Over online horen we geen bijzondere verhalen. Voor veel mensen lijkt het vanzelfsprekend, dat online.

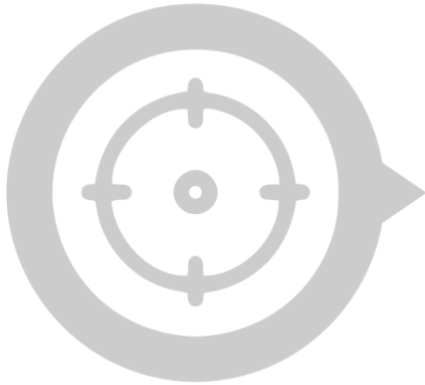
We hebben er weer soep van kunnen koken. In de rapportage hebben we veel opgeschreven, omdat er veel interessante dingen in zitten en omdat we er veel haakjes uit kunnen halen om mee verder te gaan.

Samen met het team hebben we de verhalen opgetekend en op een rij gezet. Voor u de unieke observaties, inzichten en conclusies die dit onderzoek opleverden.

Wij hebben er weer een hoop inspiratie en plezier uitgehaald, de extra onderzoeksdagen gaven weer extra inzichten!

maart 2019

Bart van de Ven, Iris Kerstens & Sander Wilmsen



Doelstelling en aanpak

Mens Centraal werkt aan het centraal stellen van de mens in de communicatie en dienstverlening van de overheid. Het kernteam van Mens Centraal wil op de Huishoudbeurs onderzoeken hoe mensen omgaan met regelwerk, zowel online als offline. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen wanneer het 'tipping-point' is waarop online informatie niet meer voldoende is voor mensen wanneer zij zaken moeten regelen. Wat kan digitaal en wat niet? En hoe kunnen deze mensen beter en effectiever geholpen worden?

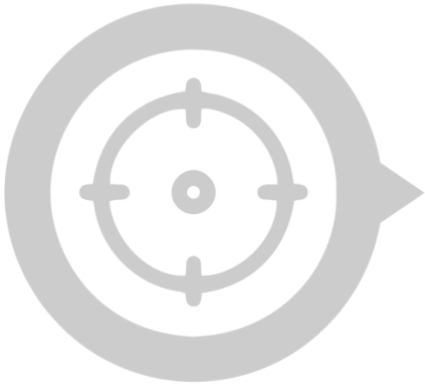
De vraag van het programma Mens Centraal aan TrueTalk is: Help ons met inspiratie opdoen rond de vragen:

Wat zijn de behoeften van burgers als het gaat om regelwerk, zowel online als offline?

Wanneer is het 'tipping-point' waarop online informatie niet meer voldoende is als het gaat om regelwerk en aanvragen?

We gingen het ze vragen...

Met de inzichten van dit exploratieve onderzoek, doet Mens Centraal inspiratie op rond (online) regelwerk en aanvragen. Daardoor kan Mens Centraal nog beter aansluiten op de behoeften van de mens, in communicatie en in dienstverlening van de gehele overheid.



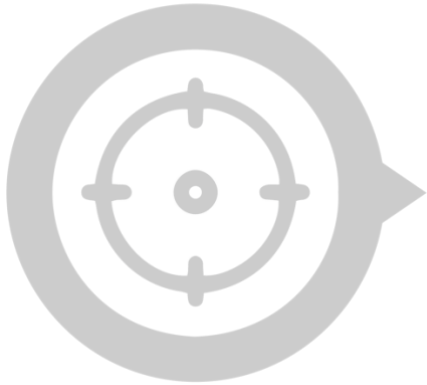
Het project -het menu- bestond uit drie gangen.

1. Een briefing met het scherpstellen van de onderzoeksdoelstelling. Samen met Mens Centraal-professionals hebben we de vraag uitgediept en vertaald naar een programma en een gespreksleidraad.
2. Daarna gingen we naar 'Café Bepp'. Het was een tijdelijke ontmoetingsplek in caféstijl, die wij inrichten op plaatsen waar de doelgroep aanwezig is. Dit keer was dat twee dagen op de Huishoudbeurs, in de RAI Amsterdam, en één dag op de HISWA in de RAI Amsterdam. Op deze locatie, Café Bepp, werden steeds Nederlanders uitgenodigd om, aan een (sta)tafel met cafékleedje, koffie te komen drinken en tegelijk een gesprek aan te gaan met Mens Centraal-professionals. De Nederlanders werden ter plekke door het team van Café Bepp gerekruteerd.
3. De derde gang was het vertalen van alle observaties naar inzichten en conclusies. Ook hier werkt het team nauw samen met elkaar en met consultants van TrueTalk.

Over de twee dagen in Café Bepp op de Huishoudbeurs: De Mens Centraal-professionals startten beide dagen met een uitleg over de gespreksleidraad en een korte training in gesprekstechnieken. Vervolgens gingen we meer dan twee en een half uur in tweetallen de dialoog aan met Nederlanders, die over het algemeen met z'n tweeën waren, maar soms zelfs met z'n drieën. Het onderzoek had een exploratieve insteek rond (online) regelwerk en aanvragen. Aan het einde van alle middagen hadden we een korte wrap-up om de indrukken en inzichten te verzamelen t.a.v. de gesprekken en de ervaringen.

Twee weken later hadden we een extra onderzoeksdag: we gingen met Café Bepp naar de HISWA in de RAI Amsterdam. Hier hebben we in één middag het onderzoek aangevuld, en hebben we het onderzoek getest bij de mannelijke doelgroep. Dit was een mooie toevoeging aan de resultaten, en hier kwamen extra inzichten uit!

Een week later kwam TrueTalk naar Den Haag voor een inzichtensessie om de inzichten opgedaan bij zowel de Huishoudbeurs als de HISWA te delen, en deze inzichten met elkaar vast te stellen.



De gesprekken waren geen strak geregisseerde interviews met geprepareerde vragen, maar zo open mogelijke dialogen tussen de Mens Centraal-professionals en de Nederlanders. Met deze schijnbaar losse methode kregen de Mens Centraal-professionals pure informatie van hun doelgroep.

Wie hebben we ontmoet

Mens Centraal focust zich op een brede doelgroep: alle Nederlanders. De mensen die we hebben ontmoet op de beurs zijn geen 'beroepsrespondenten', maar mensen in hun natuurlijke omgeving. Op de Huishoudbeurs en op de HISWA hebben we verschillende soorten mensen gesproken. De Huishoudbeurs wordt vooral door vrouwen bezocht en is, in tegenstelling tot het beeld dat velen hebben, een unieke plek voor ALLE vrouwelijke doelgroepen. De Huishoudbeurs bezoekers komen van verschillende leeftijdsgroepen, opleidingsniveaus en sociale klassen. Op de Huishoudbeurs hebben we dus ook met name vrouwen gesproken. Op de HISWA komt een andere doelgroep, zowel mannen en vrouwen uit heel Nederland, voornamelijk modaal en boven modaal. Hier hebben we de uitkomsten van het onderzoek met name bij de mannelijke doelgroep gevalideerd.

Op de Huishoudbeurs hebben we 27 dialogen gevoerd, met 50 Nederlanders (voornamelijk in tweetallen). Op de HISWA hebben we 9 dialogen gevoerd, met 18 Nederlanders (voornamelijk in tweetallen). De gesprekken duurden rond de 20 minuten. In totaal hebben we 36 dialogen gevoerd met 68 Nederlanders.

De unieke observaties en inzichten die deze gesprekken opleverden, leest u in dit BeppReport.



Overkoepelende inzichten en conclusies

De onderstaande overkoepelende inzichten zijn het resultaat van de korte wrap-ups op de onderzoeksdagen en de inzichtenworkshop met de Mens Centraal-professionals, gefaciliteerd door TrueTalk. De punten geven een overzicht van de belangrijkste overkoepelende inzichten van het onderzoek.

- (Online) regelwerk: mensen regelen hun regelwerk en aanvragen wel.
 - o Online wordt aanvaard: mensen accepteren dat het meeste regelwerk tegenwoordig digitaal moet. Ze zien de digitalisering als een sterke kracht waaraan ze zich overgeven. Dit maakt dat mensen het gedogen dat ze hun zaken vaak online moeten regelen. Ze kunnen er niks tegen doen.
 - o Mensen voelen zich verantwoordelijk voor hun regelwerk.
 - o Wanneer mensen vertrouwen hebben in hun digitale vaardigheden pakken ze sneller eigenaarschap over het regelwerk: ze voelen dat ze het zelf kunnen regelen.
- Tipping points: mensen ervaren geen tipping point tussen het wel of niet kunnen regelen van zaken. In plaats daarvan is er wel een tipping point waarop ze 'gewoon' om hulp vragen.
 - o Hulp vragen is normaal.
 - o Wanneer mensen zeker willen zijn of ze hun regelwerk of aanvragen goed doen, vragen ze (professionele) hulp van iemand die 'expert' is in hun kring of bij de instantie. Ook wanneer ze onzeker zijn van hun eigen kunnen (digitale vaardigheid), vragen ze sneller om hulp. Wanneer dit moment precies is, is niet te generaliseren. Wel komen drie punten naar voren. Mensen vragen om hulp wanneer regelwerk:
 1. Wordt gepercipieerd als complex.
 2. Wordt gepercipieerd als risicovol (belangrijk).
 3. Om geld gaat/kan gaan.
- Om het tipping point waarop mensen om hulp vragen te kunnen faciliteren is het belangrijk dat organisaties een adequaat contactpunt inrichten om mensen altijd van dienst te kunnen zijn.
 - o Wanneer er geen contactpunt is ingericht, en mensen dus niet om hulp kunnen vragen, ervaren mensen het regelwerk als stressvol. Dit komt omdat ze hun hulpvraag nergens kunnen stellen.



- Persoonlijk contact wordt door veel mensen verschillend ervaren. Een deel van de mensen vindt het telefonisch afhandelen van zaken prima, voor anderen kan dit enkel face-to-face. Men heeft hier zijn eigen voorkeur in en dit maakt dat er niet één perfecte oplossing is.



Antwoord op de kernvragen

Algemeen inzicht: Speelveld van regelwerk

Gedurende het onderzoek gingen we op zoek naar o.a. de tipping points wanneer online informatie niet meer genoeg is. Door de exploratieve insteek van het onderzoek wisten we niet exact wat we zouden vinden. We kwamen een speelveld tegen van regelwerk en aanvragen, en kwamen erachter dat mensen hun regelwerk en aanvragen gewoon regelen. Hieronder behandelen we per kernvraag de inzichten en conclusies, aangevuld met de nuances die we tijdens de inzichtensessie hebben aangebracht.

I. Hoe doe jij je (online) regelwerk en aanvragen?

We kwamen verschillende sub-onderwerpen tegen bij deze kernvraag. De antwoorden zijn per sub-onderwerp uitgewerkt.

Wat is regelwerk?

Mensen vinden dat regelwerk van alles kan zijn. “Je moet je leven regelen” & “Het moet gebeuren”. Men lijkt te accepteren dat regelwerk en aanvragen bij het leven hoort. Er kwamen twee hoofdpunten naar voren: administratief en overig regelwerk. Regelwerk varieert van de oppas en Netflix regelen, tot DUO en de schuldsanering.

Hoe doe jij je regelwerk?

Men regelt hun regelwerk en aanvragen wel, online of offline. De meeste mensen vinden online dingen regelen prima: ze komen er wel uit.

Wel zijn er voorwaarden waar je aan moet voldoen waardoor regelwerk makkelijker wordt:

- De website moet goed zijn ingericht en dingen moeten makkelijk en snel te vinden zijn.
- Onlinevaardigheden van de mensen zijn van belang.

Onlinevaardigheid ligt niet aan leeftijd, maar lijkt te liggen aan het vertrouwen dat mensen hebben in hun eigen kunnen.

Als mensen regelwerk percipiëren als complex, risicovol (belangrijk), of als er geld mee gemoeid is, dan willen ze zeker weten dat ze het goed doen. In zo'n geval zoeken ze hulp. Deze hulp zoeken ze online, telefonisch of face-to-face bij de organisatie of ze zoeken hulp bij hun eigen netwerk. Pas als iets regelen niet lukt, zorgt het voor frustratie (en stress). Bij ingewikkeld of belangrijk



regelwerk en aanvragen is het belangrijk dat mensen het goed doen, omdat ze anders iets mis kunnen lopen of extra moeten betalen.

Als mensen veel eigenaarschap tonen en vertrouwen hebben, lijkt het dat ze minder moeite hebben met regelwerk en aanvragen. Ze gaan er goed voor zitten, en regelen het wel. Ook zoeken zij dingen goed uit, zodat ze weten wat ze moeten vragen als ze hulp nodig hebben.

Wie doet het regelwerk?

Vrijwel iedereen moet wat regelen. Maar lang niet iedereen doet al het regelwerk zelf. In de meeste gevallen is er een rolverdeling in de directe omgeving, in het eigen netwerk. Als iemand in de omgeving goed is in bepaald regelwerk, helpt diegene familie/vrienden ook.

Daarnaast besteedt een groot deel belangrijk regelwerk, zoals belastingen, uit aan een boekhouder/accountant.

Welke ervaringen heb je met regelwerk?

Men vindt regelwerk soms (onnodig) ingewikkeld. Verschillende regelwerkdingen roepen verschillende emoties op. Sommige mensen hebben geen/een neutraal gevoel bij regelwerk, terwijl het bij anderen een negatieve of positieve emotie oproept. Men wordt boos of gefrustreerd als ze ergens niet uitkomen, of als het wordt gepercipieerd als complex (Huishoudbeurs). Bij de HISWA leek er minder frustratie te zijn over het regelwerk zelf. Men gaat er goed voor zitten en 'regelt het wel'.

II. Wat zijn voorbeelden van goede/matige/slechte regelwerk ervaringen?

De tweede kernvraag is ook onderverdeeld in sub-onderwerpen. De sub-onderwerpen zijn: a) slechte ervaring met regelwerk b) regelwerk waar men in eerste instantie niet uitkomt, maar met hulp wel en c) goede ervaring met regelwerk. Het laatste sub-onderwerp is: d) wat zouden organisaties kunnen doen waardoor je er wel/sneller uitkomt.

Slechte ervaring

Veel mensen hebben slechte ervaringen met regelwerk. Men heeft vooral slechte ervaringen wanneer ze ergens niet uitkwamen. Regelwerk wordt pas vervelend/frustrerend als men er niet uitkomt. Dit kwam in kernvraag 1 ook naar voren.

Mensen hebben moeite met online regelwerk als een website te veel informatie heeft, en als er moeilijke woorden op de website staan. Daarnaast



hebben mensen behoefte aan een optie tot contact. Als er op een website geen mogelijkheid wordt geboden om contact op te nemen, dan hebben mensen sneller een negatieve ervaring met online regelwerk.

Als men ervaart dat het te lang duurt om iets te regelen, dan vindt men het vervelend. Slechte service kan tot een slechte ervaring (met regelwerk) leiden, wanneer men het idee heeft dat hun vraag niet wordt beantwoord en wanneer ze vastlopen tijdens de hulpvraag.

Bij de slechte ervaringen ervaart men stress en zien ze 'door de bomen het bos niet meer' (Huishoudbeurs). Ze raken het overzicht kwijt. Er zijn dan ook gevallen waarin men maar stopt met het regelwerk, en kijkt wat er vervolgens gebeurt. Gesprekspartners op de HISWA hadden hier minder last van.

Regelwerk waar men in eerste instantie niet uitkomt, maar met hulp wel

We hebben gezien dat vrijwel iedereen hulp vraagt wanneer ze er in eerste instantie niet uitkomen. Het is normaal om hulp te vragen. "Ik bel ze gewoon" of "Ik vraag het aan mijn vader".

Men vraagt om hulp wanneer het:

- Wordt gepercipieerd als complex.
- Wordt gepercipieerd als risicovol (belangrijk).
- Om geld gaat/kan gaan.

Dit zijn de situaties wanneer men bang is om fouten te maken. Mensen hebben behoefte aan een bevestiging wanneer ze zoiets regelen.

Mensen zoeken hulp d.m.v.:

- Persoonlijk contact met de instantie: telefonisch, via chat of fysiek (als het loket/de winkel redelijk in de buurt is).
- Persoonlijk contact in hun eigen netwerk.
- Bij een specialist/boekhouder.

Het verschilt per persoon welk van deze kanalen de voorkeur heeft.

Gemak, zekerheid, snelheid en vertrouwen zijn factoren die keuze voor het kanaal bepalen.



Goede ervaring

Vrijwel iedereen heeft ook goede ervaringen met online regelwerk. Organisaties die aandacht besteden aan gebruikersgemak worden gewaardeerd. Bij deze organisaties is online regelwerk makkelijk. De positieve punten, waardoor het digitaal regelen makkelijk is, hebben te maken met gebruiksvriendelijkheid, namelijk:

- Overzichtelijk.
- Duidelijk.
- Gepercipieerd als veilig.
- Informatie makkelijk te vinden.
- Praktisch.

Ook als het contact met een organisatie makkelijk te vinden is, en het contact goed verloopt, zien mensen het als makkelijk en een goede ervaring.

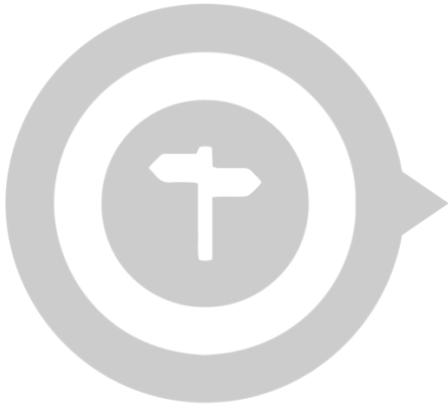
Het grootste gedeelte van de mensen lijkt geen probleem te hebben met dingen online regelen. Regelwerk is normaal, online is dat nog niet altijd. Mensen accepteren wel dat ze dingen online moeten gaan regelen. Meerdere mensen gaven spontaan aan dat ze DigiD als veilig ervaren. Ook werd DigiD als makkelijk ervaren. “Je kunt er op meerdere plekken veilig mee inloggen”.

Wat zouden organisaties kunnen doen waardoor je er wel/snel uitkomt?

Persoonlijk contact is een begrip dat niet voor iedereen hetzelfde is. Voor sommigen is telefonisch contact wel persoonlijk, voor anderen niet. De mensen die langs een balie willen voor persoonlijk contact hebben pas het gevoel dat het wordt afgehandeld als ze iemand zien, dan pas ervaren ze grip op de situatie. Bedrijven kunnen denken dat ze een optie hebben voor persoonlijk contact, maar zo wordt dat niet door iedereen gepercipieerd. Vooral niet wanneer de callcenter-medewerker de website opleest aan de telefoon. Het is van belang dat de hulpvraag wordt gehoord. Niet iedereen weet precies wat ze moeten vragen, dus proactief het probleem beantwoorden kan als persoonlijk worden ervaren, ook telefonisch of via chat.

Daarnaast kwamen de volgende punten meerdere keren naar voren:

- Mogelijkheid tot bellen zonder keuzemenu.
- Altijd bereikbaar zijn.
- Hulp aanbieden voor mensen die digitaal niet meekunnen.
- Makkelijker opschrijven/uitleggen.
- Informatie overzichtelijk aanbieden.

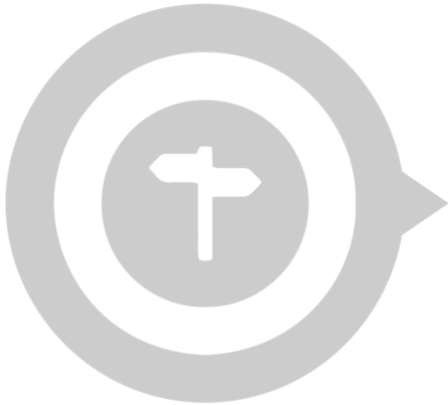


- Eerste ideeën voor vervolg

De onderstaande ideeën en oplossingen, zijn het resultaat van de korte brainstorm tijdens de inzichtenworkshop van 14 maart. Tijdens deze sessie heeft TrueTalk de Mens Centraal-professionals gevraagd om één voor één ideeën te delen met de groep, over wat de inzichten betekenen voor het werk van Mens Centraal. Hierbij was het belangrijk om vooral geen rekening te houden met factoren zoals budget of haalbaarheid, maar om op een open manier te denken in creatieve oplossingen. Hieronder staan de ideeën en oplossingen. De ideeën zijn in 3 groepen gezet: a) ideeën over bewustwording, b) ideeën over communicatie en c) ideeën over vervolgonderzoek.

Ideeën over bewustwording

- De Rijksoverheid moet trainingen geven aan jongeren op middelbare scholen over hoe ze hun administratie bij moeten houden.
- De Rijksoverheid moet trainingen geven aan ouderen over hoe ze hun administratie digitaal bij kunnen houden.
- Lesgeven op middelbare scholen, hogescholen en universiteiten over hoe snel je in de schulden kan raken.
- Als overheid met een stand naar beurzen gaan om je doelgroep te ontmoeten, en ze te helpen met vragen.
- We moeten de manier filmen waarop mensen regelwerk doen of hoe mensen overheidsteksten lezen (bijvoorbeeld met een woordenboek ernaast). Hierdoor kunnen we meer mensen die bij de overheid werken laten zien hoe het kan werken.
- Een tool bieden die mensen helpt om als hun online administratie bij te houden. Met een map waarin je de verschillende regelwerkdingen in kan plaatsen, en een gedeelte met: wat je moet doen, wat je moet bewaren en hoe je dat moet bewaren. Een tool die ook praktische tips geeft over hoe je je administratie bij moet houden. Mensen zijn op zoek naar het overzicht.

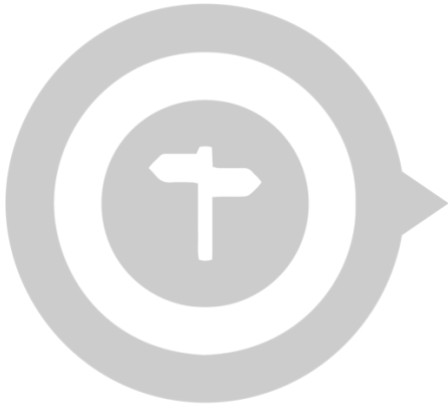


Ideeën over communicatie

- Callcenters trainen in doorvragen en proactief de hulpvraag achterhalen. Ook moeten we de frontlinie meer tijd geven, waardoor mensen meer tevreden worden met de telefonische hulp.
- Inspelen op de intermediair, zoals uitvaartondernemers, boekhouders en verloskundige. De intermediair heeft een belangrijke rol als het gaat om regelwerk.
- We moeten zorgen dat mensen het vertrouwen krijgen dat het regelwerk dat ze doen goed gaat. Bijvoorbeeld door een bevestigingsmail te sturen wanneer de instantie een brief heeft ontvangen.
- Het begrip 'Persoonlijk contact' moeten we minder snel in de mond nemen. De suggestie van persoonlijke contact kan hele andere verwachtingen scheppen dan hoe mensen het ervaren. Persoonlijk contact is op maat, en geen universele oplossing.
- We moeten minder focussen op de frustraties die mensen hebben, maar meer op de behoeften die achter de frustratie/boosheid ligt.

Ideeën over vervolgonderzoek

- Vanuit het programma Mens Centraal moeten we alles bij de doelgroep checken. Wordt de uitwerking van de plannen ook zo begrepen door de doelgroep?
- Onderzoeken via welke devices mensen op de verschillende overheidssites komen. Hoe gaat dat in de customer journey? Dan kan je de klantreis koppelen aan het device.
- Onderzoeken of mensen echt geholpen zijn met hoe we nu communiceren op onze sites. Snappen ze het, hebben mensen het idee dat het werkt?



Ongevraagde aanbevelingen van TrueTalk

Los van de inzichten die we samen hebben gegenereerd, heeft TrueTalk ook een aantal ideeën over de uitkomsten van het onderzoek. De aanbevelingen liggen grotendeels in lijn met de uitkomsten van het onderzoek.

- Persoonlijk contact is nog geen persoonlijk contact.

Wij hebben veel geleerd van bovenstaande conclusie. De Rijksoverheid kan mensen beter helpen wanneer medewerkers de burger helpen, en niet alleen het proces of de casus.

Daarbij komen volgens ons een aantal elementen voor:

- Help mensen met het definiëren van hun eigen 'probleem', met hun eigen hulpvraag. Vaak zijn ze onbewust van hun situatie. Wat is er aan de hand? Hoe kan de medewerker echt helpen?
- De oplossing komt er dan vanzelf uitrollen. Kan de medewerker helpen met overzicht, het juiste contact, respect, een inhoudelijk antwoord of gewoon iets doen en juist niet kletsen.
- Soms handelen medewerkers een telefoongesprek af, terwijl je voelt dat ze de casus niet echt willen oplossen. Zorg dat mensen zich verantwoordelijk voelen om mensen echt te helpen.
- De druk op rationele procestargets geeft natuurlijk druk op persoonlijk contact.

- Vaak gaat (online) regelwerk goed, dat is mooi nieuws. Soms wordt regelwerk ellende.

Wat maakt dat een casus ellendig wordt? De Rijksoverheid kan leren van de cases die op het verkeerde spoor zijn beland. Zit het in onderwerpen, het ontbreken van hulp, overzicht van het proces of de combinatie van cases? Zijn er doelgroepen die vaker in 'gedoe' terecht komen? We gaan het ze vragen! Wij adviseren om door te zoeken in deze hoek en de verklaringen te gebruiken om mensen te helpen om 'gedoe' te voorkomen.

Dit onderzoek is niet toepasbaar voor mensen die buiten het bereik van de Rijksoverheid vallen. We hebben natuurlijk mensen gesproken die geld hebben, een sociaal netwerk meenemen (naar de beurs), iets doen, etc. De conclusies in de hoek van 'mensen ervaren regelwerk als redelijk oké' zijn natuurlijk niet van toepassing op mensen die de basiselementen die iemand bereikbaar maken (zie onderzoek 2018) onvoldoende bezitten.



Observaties uit de ontmoetingen

De dialogen zijn opgebouwd uit twee hoofdvragen.

- I. Hoe doe jij je (online)regelwerk en aanvragen?
- II. Wat zijn voorbeelden van goede/matige/slechte regelwerk ervaringen?

Hier volgen de antwoorden die de Nederlanders gaven en hun uitleg daarbij. De tekst is als volgt opgebouwd: de koppen zijn de kernvragen en de onderwerpen per kernvraag. Onder de kernvragen/onderwerpen is het inzicht kort uitgewerkt. Daaronder staan de quotes van de Nederlanders. Voor elke quote staat een opsommingsteken, in de vorm van een zwart punt.

I. Hoe doe jij je (online)regelwerk en aanvragen?

Met deze kernvraag gingen we in op wat Nederlanders verstaan onder (online)regelwerk en aanvragen. We vroegen de gesprekspartners naar wat ze online aanvragen en regelen en wat ze offline aanvragen en regelen. Ook vroegen we naar hun voorkeur voor online of offline. Daarnaast vroegen we naar spontane voorbeelden van regelwerk/aanvragen die men helemaal zelf online doet, en naar spontane voorbeelden waarbij men er niet in één keer uitkwam. We ontdekten een speelveld van regelwerk en aanvragen.

Wat is regelwerk voor jou?

Mensen ervaren het regelwerk in hun leven als 'veel'. "Je moet je leven regelen". De antwoorden variëren van administratief regelwerk, online en offline, tot overige losse regelingen. Wat mensen ervaren als regelwerk varieert van oppas, tot verhuizen, tot schuldsanering, school, Netflix, Ziggo, DUO en online shoppen.

Administratie

Sommigen mensen spraken over administratief regelen met een neutrale emotie, anderen kwamen meteen met positieve of negatieve emoties die ze associëren met regelwerk.

Quotes:

- Als je gaat verhuizen moet er veel geregeld worden. Bij verhuizen doe je veel via de gemeente.



- Als iemand overlijdt moet er veel geregeld worden. Je bent altijd bang dat je iets vergeet. Het is wel fijn als je dingen vooraf geregeld hebt. Als iemand overlijdt regel je veel via de begrafenisondernemer.
- Je moet veel voor je kinderen regelen: de oppas, verzekeringen. Ik vind het soms helemaal niet leuk. Regelen thuis is prima, dat gaat vanzelf. Dingen regelen met instanties is niet leuk. Ik heb mijn leven lang met instanties te maken gehad in de schuldsanering. Doordat instanties fouten maken, krijg ik rekeningen en moet je regelingen treffen.
- Online doe ik mijn belastingaangifte, administratie, verzekering, betalingen, boodschappen, abonnement van Ziggo en stroom.
- Ik moet dingen voor het huis regelen. Bankzaken, DUO, voor school. Het moet gewoon gebeuren, ik wil niks voor me uitschuiven. Ik ga gewoon zitten en ga het regelen.
- Ik moet heel veel regelen: belasting, UWV, Univé, Netflix, Tele2, Ziggo. Alles gaat via het internet van DigiD. Inschrijven en uitschrijven bij gemeentes, rijbewijs aanvragen, zorgverzekering.
- Regelen: vergunningen, wetgeving, ID, paspoort.
- Regelen: DUO, subsidie, school, studiefinanciering
- Regelen: belastingdienst, UWV, participatiefonds, zorg, Tele2, Ziggo, Netflix. Ik regel dit allemaal online met DigiD.
- Regelwerk is je administratie, lasten. Dingen voor elkaar krijgen, zoals een bedrijf opzetten (HISWA).
- Regelwerk is zinloos achter de computer zitten, van het ene mandje naar het andere. Het meest zinloos is het registreren. Wat levert het op voor mij? Het voelt als mijn tijd verdoen (HISWA).
- Contracten van energie, telefoon, hypotheek (HISWA).
- Belastingaangifte is regelwerk (HISWA).
- Regelwerk heb ik geen gevoel bij. Beetje neutraal (HISWA).
- Ik heb wel een positieve associatie met online regelwerk (HISWA).

Overig regelwerk

Regelwerk is naast administratie ook 'alles'.

Quotes:

- Je moet alles regelen tegenwoordig in je leven. Je leven moet je regelen: je toekomst, als je er niet meer bent, je veiligheid.
- Je moet van alles regelen.
- Ik shop veel online, dan hoef ik het niet te tillen en er zijn geen winkels in de buurt en ik kan achteraf betalen.
- Ik regel heel veel digitaal, Groupon, Marktplaats, Socialdeal.
- Dingen online regelen is van alles: Marktplaats, YouTube, bijna alles.
- Regelen is gezond blijven, sporten en wandelen. Maar ook de boot stallen, rijbewijs en vaarbewijs regelen (HISWA).



- Bij betalingen gaat bijna alles online. Vind ik wel jammer, want in je handen zie je meer wat je uitgeeft, dan heb je meer gevoel bij de kosten (HISWA).

Hoe doe jij je regelwerk?

De meeste mensen vinden het prima om dingen online te regelen. Wanneer de website goed is ingericht vinden mensen het makkelijk en snel. Wanneer dingen ingewikkeld of belangrijk zijn dan vragen ze om hulp en spreken mensen liever persoonlijk iemand. Dit kan via de telefoon, fysiek op kantoor en soms zelfs via de chat. Het verschilt per persoon welk van deze kanalen de voorkeur heeft. Gemak, zekerheid en snelheid zijn factoren voor de keuze voor het kanaal.

Ingewikkeld of belangrijk

Als het ingewikkeld of belangrijk regelwerk is, zoeken mensen heel snel hulp. Deze hulp is vanuit hun omgeving, of bij de organisatie zelf.

Quotes:

- Ik ben allergisch voor formulieren. Ik geef het aan een vriend of aan de boekhouder. Hij krijgt van mij de DigiD code en dan regelt hij het. Ik vul op formulieren anders zelf de verkeerde velden in.
- Als het om geld gaat dan bel ik wel liever dan dat ik het online regel. Want dan moet het goed gaan.
- Als ik een huis ga kopen dan wil ik wel langs bij de notaris.
- Als je het aanvraagt staat het er ingewikkelder dan het is. Ik krijg hier stress door omdat het belangrijk is. Je kunt alles wel opzoeken maar het zou duidelijker kunnen. Als je niet begrijpt wat er staat kan dit negatieve effecten hebben.
- Met mijn hypotheek wil ik persoonlijk contact (HISWA).
- In mijn mail heb ik mapjes aangemaakt voor werk, of belangrijke dingen. Ik bewaar belangrijke dingen in mail en op papier (HISWA).
- Als het complex wordt, heb je een adviseur nodig, en face-to-face contact. Bijvoorbeeld bij hypotheek of beleggen. De klik is belangrijk. Dan snapt iemand waar ik mee bezig ben. Elkaar kennen is belangrijk, daarna is online prima (HISWA).

Face-to-face

Mensen regelen ook nog vaak dingen face-to-face, door langs te gaan.

Quotes:

- Toen er laatst echt iets was ben ik wel naar de bank gegaan om het te regelen.



- Ik heb mijn reisverzekering bij een fysieke bank aangevraagd omdat het dichtbij was, wel handig om in een gesprek te vragen waar ik wel en niet voor verzekerd ben.
- Ik vind face-to-face prettig dus ik maak een afspraak met een adviseur. Hypotheekzaken wil je niet online doen. Het is fijn als je iemand kent, dat is makkelijker.
- Toen wij een waterontharder moesten hebben ging ik wel naar de winkel om dit te regelen. Ik vind face-to-face contact fijn. Ik wil ook weten hoe het product voelt en er uitleg over krijgen.
- Als ik er niet uitkom dan ga ik naar een kantoor. Je kunt dan beter langs gaan om duidelijkheid te krijgen.
- Als ik zaken met de bank moet regelen dan ga ik erheen.
- Het liefst loop ik even naar een kantoor van mijn verzekeraar, dan kan ik het direct regelen. Daar word ik goed geholpen.
- Dingen bestellen of inkopen wil ik face-to-face regelen.
- Bij een verzekering wil ik goed advies, dus persoonlijk contact. Als dat niet kan dan ga ik naar een andere verzekeraar.
- Persoonlijk vind ik face-to-face of telefonisch het fijnst om dingen te regelen. Dan kan je het stapsgewijs doornemen of alles klopt.
- Als ik dingen met de KPN moet regelen dan ga ik naar de winkel.
- Als online niet lukt dan ga ik langs.
- Als ik een huis ga kopen dan wil ik wel langs bij de notaris.
- De hele generatie boven de 60 heeft liever een contact of een formulier dan online.
- Ik mis de folders, vooral voor ouderen op centrale plekken zoals (vroeger) bij het postkantoor, wijkpost, huisarts.
- Een nieuwe telefoon regelen doe ik in de winkel. Ik wil het toestel zelf zien (HISWA).

Online

Mensen accepteren dat regelwerk online gaat. Maar niet iedereen is digitaal vaardig.

Quotes:

- Ik doe het liefst alles online. Dat scheelt tijd.
- Ik vind het doodeng om iets met de computer te doen. Stel dat je iets fout doet.
- Ik snap dat ze alles willen digitaliseren maar ik ben daar niet zo van. Laat het bij de mensen hoe ze dingen willen regelen.
- Mijn bankzaken, webshops, zorgtoeslag aanvragen, belastingzaken doe ik allemaal online.
- Met de zorgverzekeraar heb ik geen contact, ik doe alles online.
- Ik zoek vaak dingen online op. Maar ik kan me voorstellen dat mensen denken 'laat maar'. Het is vaak onoverzichtelijk omdat het zo veel is. Je



moet veel doorklikken. Overheid sites zijn wel vaak in normaal Nederlands. Dingen moeten uitgelegd worden in Jip en Janneke taal met meer plaatjes.

- Het heeft mijn voorkeur om dingen via de computer/iPad te regelen, dan krijg je geen weerwoord.
- Als het kan, regel ik alles online. Dat is het makkelijkst want dan kan ik het in mijn eigen tijd doen.
- Ik doe alles online, dat heb ik mezelf aangeleerd. Ik doe dat met de iPad of iPhone.
- Op de telefoon regel ik mijn bankzaken.
- Alles wordt vanzelf digitaal.
- Online dingen regelen kan heel makkelijk zijn, met een paar kliks kun je dingen regelen. Maar doen moet het wel werken. Sommige websites zijn niet snel of er staan geen voorbeelden bij, of je moet te veel stappen volgen.
- Meestal oriënteer ik mij op internet om te kijken hoe iets geregeld moet worden. Kan ik het telefonisch of online regelen, of moet ik langsgaan? Dit oriënteren doe ik op de laptop of op mijn mobiel.
- 2018 was het jaar van regelen. Voor ons is digitaal regelen niet lastig, maar voor anderen wel.
- Je kunt veel via mobiel regelen, soms kan je niet verder. Op een groot scherm dingen regelen is dan wel handiger.
- Online dingen regelen vind ik prettig want het is niet tijdsgebonden.
- Ik regel het liefst alles online, bellen vind ik niet fijn.
- Bij de belastingdienst gaat bellen vaak niet. Dan is het makkelijker om het via DigiD online te doen.
- Sommige dingen moeten digitaal. Dat heb ik liever niet. Ik ben ouderwets en praktisch (HISWA).
- Ik kan de onlinewereld met moeite bijbenen. Het is ingewikkeld, ik zou meer uitleg willen, of korting als je overstapt naar digitaal (HISWA).
- Vroeger had ik een rij met ordners. Dan kon ik een stapel wegwerken, de stapel was ook een geheugensteun (HISWA).
- Op mijn laptop ga ik thuis dingen uitzoeken die ik moet regelen (HISWA).
- Ik heb vertrouwen in online bankieren. Persoonlijk contact is niet meer nodig. Praktische zaken gaan prima online (HISWA).
- De belastingdienst neemt je steeds meer mee in de digitale wereld. De berichtenbox van MijnOverheid geeft bijvoorbeeld aan dat er iets staat, maar dan moet ik er gericht naar kijken. Ik doe dat niet, ik moet al in zoveel postvakken kijken (HISWA).
- Digitaal zal het wel sneller gaan, geen post waar je op moet wachten. Alles gaat online tegenwoordig (HISWA).
- Jongeren stappen denk ik minder snel op iemand af, alles is op het internet te vinden (HISWA).
- In mijn mail heb ik een folder 'regelen', alles gaat online (HISWA).
- Met mijn verzekering ging vorige keer alles online (HISWA).



- Online is veilig en goed. Belangrijke dingen worden afgeschermd en het is makkelijk en snel (HISWA).
- Ik heb digitaal een mapje met al mijn documenten (HISWA).
- Ik hou wel van digitaal. Je moet ook wel tegenwoordig. Ik maak foto's van mijn documenten zodat ik ze ook digitaal heb op de iPad (HISWA).
- Bij dingen waar je handtekening op moet zetten, print ik, zet ik handtekening op, maak ik een foto van, en dan heb je het weer digitaal (HISWA).
- Zorgverzekering regel ik zelf. Daar ben ik dingen voor gaan vergelijken. Heb alles online aangevraagd, was maar 10 minuten werk (HISWA).

Contact via post, telefoon of chat

Veel mensen regelen dingen via telefonisch contact, post of chats. Bellen lijkt vaak de tweede optie. Men gaat bellen nadat ze er zelf (online) niet uitkomen. In sommige gevallen belt, mailt of chat men meteen.

Contact als vanzelfsprekend, in eerste instantie.

Quotes:

- Voor mijn ziekenhuisbehandeling heb ik contact met de zorgverzekeraar. Dit doe ik telefonisch en dat is prima.
- Met het SVB heb ik geen contact, ik krijg alles via de post dingen binnen.
- Bellen doe ik niet zo vaak.
- Ik heb liever een brief per post dan digitaal.
- Ik ben van het bellen, mijn moeder doet dingen online.
- Bij de bank of verzekeraar moet je betalen om brieven te ontvangen. Zo worden ouderen beboet.
- Digitalisering is goed maar je moet ook bereikbaar zijn voor de mensen die niet online zijn.
- Ik zoek meestal persoonlijk contact in plaats van online. Dan pak ik de telefoon zodat je een stem hoort. Een telefoongesprek is persoonlijker. Online vind ik niet fijn. Ik wil geen standaardantwoorden. Ik regel het liever in een keer, dan ben ik ervan af.
- Als het gaat om verzekeringen of contracten dan wil ik liever post krijgen.
- Ik heb een voorkeur voor persoonlijk contact bij een zorgverzekering. Dat doen we ook online. Soms wil je eerst even contact om te polsen (HISWA).
- Chatten doe ik meestal niet, duurt uren voordat ze reageren. Ik bel dan liever, dan heb je meteen iemand aan de lijn (HISWA).

Contact als tweede optie (als men er niet zelf uitkomt).

Quotes:

- Ik zoek op internet op hoe ik dingen moet regelen en als ik er niet uitkom dan bel ik.
- Ik zoek eerst op internet en dan bel ik om het te regelen.



- Alles gaat online, als ik er niet uitkom ga ik bellen.
- Ik bel als er echt iets is.
- Meestal bel ik het bedrijf als ik er niet uitkom (2x).
- Meestal kan alles op internet wel gevonden worden. Daarna ga je vaak wel bellen, want dat is vaak wel makkelijker. Dan is het op die dag tenminste geregeld. Je kan het best bellen, dat gaat sneller dan via de mail. Of er zou een chatfunctie bij moeten zitten.
- Ik zoek alles op internet, als het niet lukt ga ik bellen. Chatten doe ik ook wel. Het duurde me te lang dus heb ik maar gebeld. Ik heb ook gechat met de bank maar toen had ik 8 wachtende voor me.
- Ik ga eerst zelf dingen uitzoeken via Google of via ervaringen van anderen, dan pas ga ik bellen. Je moet eerst de voorwaarden duidelijk hebben en dan bellen voor de kleine lettertjes.
- Wanneer er een storing is bel ik altijd direct, dat gaat altijd wel goed. Ik heb wel eens gechat maar dat vind ik niet zo handig. Aan de telefoon is handiger.
- Als het om geld gaat dan bel ik wel liever dan dat ik het online regel. Want dan moet het goed gaan.
- Ik zoek bij alles eerst op het internet. Dan bel ik om het te regelen, chatten gaat minder snel dan bellen.
- Pas als je er online niet uitkomt ga je bellen. Het wordt uiteindelijk altijd wel geregeld (HISWA).
- Als iets misgaat wil ik gewoon iemand aan de telefoon krijgen. Ik bel dan meteen en dan wordt het snel geregeld (HISWA).
- Bij een callcenter heb ik meestal geen vertrouwd gevoel. Als ze verstand van zaken hebben wekt het wel vertrouwen op. Bij een callcenter is het belangrijk dat de kennis op orde is. Je hebt een positieve ervaring als je goede informatie krijgt (HISWA).

Eigenaarschap

De mate waarin men eigenaarschap toont, bepaalt of ze regelwerk moeilijk vinden.

Quotes:

- Als ik het niet kan vinden dan Google ik het. Ik ben nooit ergens tegen aan gelopen, ik vind alles wel.
- Meestal kijk ik eerst via de computer, daar kun je het meeste wel op terugvinden.
- Online dingen regelen gaat goed. Als ik iets niet begrijp, dan vraag ik het. Of via internet Googlen, en je vindt het (HISWA).
- Regelwerk online gaat goed. Ik Google veel (HISWA).
- Je moet je online vaardigheden bijhouden. Dat wil ik ook doen. Waarom bestaat er geen cursus (HISWA)?
- Als je online zoekt heb je zoveel sites met informatie (HISWA).



- Het is verbazingwekkend hoeveel informatie je online kan vinden (HISWA).
- Ik kom er ook altijd wel uit (HISWA).
- Ik word bijgeschoold in automatisering. Je valt buiten de boot als je niet meegaat met de tijd. Ik werk altijd al met automatisering (HISWA).
- Ik voel me verantwoordelijk voor het regelen. Als ik er niet uitkom, dan vraag ik hulp van een adviseur. Ik kan goed dingen zelf uitzoeken (HISWA).

Wie doet het regelwerk?

Mensen doen niet al het regelwerk zelf. Vaak is er een soort rolverdeling, als iemand goed in een bepaald onderdeel van regelwerk, bijvoorbeeld belastingaangifte, dan helpt deze persoon ook vrienden en familie hiermee. Of ze besteden het uit aan een expert (boekhouder). Veel mensen zijn bang om iets fout te doen en daarom vragen ze om hulp in hun omgeving wanneer ze er niet uitkomen.

Zelf

Quotes:

- Meestal ben ik degene thuis die alles moet regelen.
- Als mantelzorger regel ik dingen voor anderen.
- Je regelt de hele dag van alles. Mijn man wil geen dingen regelen, dus doe ik het maar. Mijn man is bang voor de telefoon.
- Ik regel alles, mijn man wil het niet. Ik ga ook over het geld. Hij is bang om te bellen.
- Ik help mijn vriendinnen met alles invullen.
- Ik wil zelf de regie houden over mijn gegevensuitwisseling. Internetbankieren doe ik niet via de smartphone, alles via desktop. Ik vertrouw dat allemaal niet. Ik heb ook geen Facebook. DigiD vertrouw ik wel want dat is van de overheid, ik denk dat zij wel iets meer op privacy letten.
- Ik doe alles zelf, ik ben mondig genoeg (HISWA).
- Ik regel alles (HISWA).
- Online is alles makkelijk te regelen. Heb ik geen hulp bij nodig (HISWA).
- Regelwerk moet gebeuren. Heb ik niet veel tijd voor. Ik wacht altijd te lang, heb het hartstikke druk. Ik regel in het weekend dingen (HISWA).

Eigen netwerk

Quotes:

- Mijn man regelt meer dan ik.
- Mijn man doet het aanvragen en regelen van dingen.
- Ik zou zelf niet weten hoe het moet maar mijn dochter weet alles.
- De belastingaangifte doet mijn dochter, die heeft ervoor geleerd.
- Ik vraag vrienden, familie of kennissen om hulp als ik er niet uitkom.



- Wanneer ik zakelijke dingen moet regelen dan helpt mijn schoondochter.
- Mijn schoonzus doet alles.
- Ik vraag altijd eerst mijn vader om hulp. Hij kijkt dan eerst online.
- Ik besteed dingen uit aan mijn vader maar doe ook veel zelf.
- Ik besteed alles uit aan mijn moeder, omdat er zo veel regeltjes en kleine lettertjes zijn en ik ben bang dat ik fouten maak.
- Als ik ergens niet uit kom dan bel ik mijn dochter, die legt mij uit hoe het moet.
- Mijn moeder is vrijwilligster in een verzorgingshuis. Ouderen regelen alles via hun kinderen of via personeel van het tehuis.
- Mijn vrouw regelt alles. Ik ben digitaal niet vaardig en heb er ook geen interesse in. Ik maak facturen met de pen, mijn vrouw maakt het digitaal (HISWA).
- Het liefst regel ik niets persoonlijk, maar delegeer ik het (HISWA).
- Ik regel niet zo veel, mijn ouders regelen het meest (HISWA).
- Mijn broer helpt me met lastige dingen, zoals de belasting (HISWA).
- Ons neefje helpt ons weleens met dingen. Hij is heel handig (HISWA).

Expert

Quotes:

- Mijn man heeft een eenmanszaak en de boekhouder regelt alles.
- Mijn belastingaangifte laat ik doen. De boekhouder weet meer te regelen.
- Ik ben allergisch voor formulieren, ik geef het aan mijn kind of de boekhouder want ik vul het altijd verkeerd in.
- Alles lukt online maar als ik ergens boos om wordt dan laat ik het regelen.
- Ik heb een vast contact die alles voor mij regelt. De belastingdingen geef ik door aan de boekhouder.
- Ik heb een accountant die alles regelt, dus ik hoef gelukkig de belastingtelefoon nooit te bellen. Dat is een kriem hoorde ik (HISWA).
- Mijn boekhouder doet mijn aangifte (HISWA).



Welke ervaringen heb je met regelwerk?

Mensen vinden het regelwerk (onnodig) ingewikkeld. Dit kan ertoe leiden dat mensen er niet uit komen. Men wordt hier boos en gefrustreerd van. Het lijkt erop dat deze boosheid en frustratie ontstaat uit een soort onvermogen.

Positieve ervaringen met regelwerk

Quotes:

- Wij zijn erg van het regelen, we vinden het heerlijk. We vinden het plezierig om dingen te regelen voor reizen of dingen aan te vragen. Ik begeleid mensen om dingen aan te vragen. Dit zijn mensen aan de onderkant van de samenleving, die in de shit zitten.
- Bij MijnOverheid.nl gaat het goed. Daar heb ik overzicht en het gevoel van controle. Je kan dingen goed filteren en scheiden. Overtollige zaken gaan de digitale prullenbak in (HISWA).

Ingewikkeld regelwerk

Quotes:

- Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd (x3).
- Ik krijg een punthoofd van al dat regelwerk, het is veel te ingewikkeld. Ik bel het liefst want dan word ik erbij geholpen.
- Bij de gemeentes dingen regelen is heel slecht en onhandig. Dat is niet meer van deze tijd.
- Ik doe dingen met m'n handen, niet met mijn hoofd.
- Ik log wel eens in op zo'n website maar kom dan niet verder.
- Het staat vaak zo moeilijk verwoord. Je moet ook de kleine lettertjes goed lezen om het te begrijpen.
- Er is een grote groep mensen die niet weet waar ze recht op hebben of wat ze hiervoor moeten doen.
- Het kwaliteitsverschil tussen gemeenten is heel groot.
- Je hebt online wel controle, alleen geen goed overzicht. Je hebt zoveel keuze. Het is ook niet leuk om er mee bezig te zijn (HISWA).
- Veiligheid is ook een issue: is digitaal bankieren wel veilig? De TAN-code bestaat niet meer, je moet nu een telefoon hebben. Datzelfde geldt voor je aangifte, om documenten te uploaden heb je een scanner nodig. Ik snap de voordelen van online wel, maar ik loop vast in de software (HISWA).
- Ik heb nooit in automatisering gewerkt. Pas toen ik mijn bedrijf verkocht ging ik met een computer werken, daarvoor werd het altijd geregeld door secretaresses. Mij lukt het nu niet altijd, jongeren kunnen dat makkelijker. Je moet mee met de tijd anders word je ondergesneeuwd (HISWA).



Frustrerend regelwerk

Quotes:

- De zelfredzaamheid van mensen in Nederland wordt uitermate overschat.
- Ik denk dat mensen een hoop geld mislopen omdat ze er niet weten hoe ze het moeten regelen. Maar het is de vraag of de overheid dit erg vindt.
- Ik word helemaal nerveus van de pc, die gebruik ik liever niet. Ik ben bang dat ik iets fout doe. Ik ben er niet mee opgegroeid. Ik vind het moeilijk. Ik kan de teksten niet lezen.
- Vroeger kon ik met een cheque betalen, nu moet ik alles online doen. Waardeloos.
- Voor alles word je doorverwezen naar die rot computer. Zelfs voor aangifte bij de politie. Daar kan ik zo boos om worden.
- Ik heb weinig vertrouwen dat het beter kan. Dit is de maatschappij.
- We kunnen foto's van Mars naar de Aarde sturen maar regelingen kunnen we niet simpel organiseren.
- Aan de telefoon zegt de ene persoon weer iets anders dan de andere persoon.
- Als er onder een brief staat dat de afzender de directeur van iets is komt dit heel intimiderend over.
- Aangifte doen: ik begin er niet aan, ik word er boos van.
- Menselijk contact is van vroeger.
- Online dingen regelen kan heel frustrerend zijn omdat het niet altijd lukt.
- Bij de belastingdienst heb ik altijd het idee dat er onrecht wordt gedaan (HISWA).
- Nu is een brief posten ook niet meer makkelijk, je moet een halfuur zoeken voordat je een brievenbus vindt (HISWA).
- Als je iets moet tekenen en terugsturen, moet je een printer hebben, en een scanner. Dat heb ik niet, dan moet ik weer naar een copyshop en een dag vrij nemen (HISWA).
- Als de verzekeringsmaatschappij zegt dat ik iets moet tekenen, doe ik het niet. Ze hebben mijn handtekening al ergens in hun systeem (HISWA).
- Aanvragen word ik gek van, door de bureaucratie van het aanvragen. Je verwikkelt je in een papieren rompslomp (HISWA).



II. Wat zijn voorbeelden van goede/matige/slechte regelwerk ervaringen?

Voor deze kernvraag legden we een A4'tje neer met logo's van verschillende instanties: DigiD, Nuon (energieleveranciers), KPN (internet & telefonie), SVB, Toeslagen/Belastingdienst, UWV, ABN Amro (banken), en Achmea (verzekeringsmaatschappijen). Vervolgens vroegen we of de gesprekspartners de afgelopen maanden weleens contact hadden gehad met soortgelijke organisaties. Vervolgens vroegen we naar voorbeelden van regelen/aanvragen waarin mensen er a) helemaal niet uitkwamen, b) in eerste instantie niet uitkwamen, maar met hulp wel, en c) altijd in één keer makkelijk uitkomen. Ook stelden we de vraag wat organisatie beter kunnen doen waardoor men er wel/snel uitkomt.

Voorbeelden waarin men er helemaal niet uitkomt

Er zijn veel mensen met een slechte ervaring omtrent regelwerk. De oorzaken van deze slechte ervaringen zijn: te veel informatie waardoor je door de bomen het bos niet meer ziet, het duurt lang om dingen te regelen, wanneer er geen mogelijkheid is tot persoonlijk contact, slechte service. Tijdens deze ervaringen ervaren mensen stress en het geeft het gevoel van 'verzuipen', ze zien 'door de bomen het bos niet meer'.

Algemeen

Quotes:

- Wat je kunt regelen verschilt per gemeente heel erg. Dat is toch niet meer van deze tijd!
- Bij de gemeente dingen aanvragen is een eindeloze zaak. Ambtenarij is in die zin bijzonder. Het duurt zo lang om iets te regelen. Ik maak me er sterk voor dat ze ook bij mensen thuis langs gaan.
- Er zouden meer mensen bezig moeten zijn met hun klanten. Fatsoenlijke mensen. Nu moet alles digitaal en sneller. Je raakt het vertrouwen in de mens kwijt.
- Bij de bank, bij de nabestaandedesk: er zijn 2 mensen met volmacht die de zaken moeten afhandelen i.p.v. 1, daarom kan mijn moeder nu niet bij het geld.
- Mijn oom heeft een mail niet gezien en kreeg de deurwaarder langs. Wij doen het nu voor hem omdat hij het zelf niet kan.
- DigiD gebruik ik gelukkig weinig. Ik ben altijd het wachtwoord kwijt. Je moet snappen dat je 2 stappen moet zetten: wachtwoord en sms. Dat snapt echt niet iedereen (HISWA).



- Bij het SVB gaat het mis bij mij. Voorheen kwamen ze nog weleens langs om te controleren. Ze kunnen alles inzien, maar alsnog is de procedure slecht. Doordat ik er niet uitkom, en zij niet langs willen komen is mijn AOW gekort (HISWA).
- Bij een echtscheiding gaat het vaak mis. Onafhankelijk, persoonlijk adviespunt miste ik in mijn vechtscheiding. Ik werk bij de gemeente, dus ik heb korte lijnen. Maar ik kan me voorstellen dat de drempel hoog is voor anderen. Ik had een onafhankelijk adviseur nodig, dan kan je met de billen bloot (HISWA).
- Het komt zelden voor dat ik ergens helemaal niet uitkom (HISWA).
- Er is geen commercieel bedrijf die erop gericht is om jou te helpen. Ik mis dan wel een aanspreekpunt of checklist vooraf, een uitleg waarom je dingen moet doen. Sommige dingen kan je niet online (HISWA).

Te veel informatie waardoor mensen het overzicht kwijtraken

Quotes:

- Je moet snappen hoe het in elkaar zit. Dat is vaak een probleem. Er is veel te vinden op het internet. Maar het is zoveel dat je door de bomen het bos niet meer ziet.
- Alles wordt met de pc gedaan, ze helpen je niet. Nu verzuip je in de maatschappij.
- De site van de belastingdienst heeft veel lagen, dan moet je zoeken als je niet weet waar je moet zijn.
- Bij mijn energieleverancier heb ik nu geen overzicht en controle meer (HISWA).

Niet gaan regelen door complexiteit

Quotes:

- Mijn toeslag moest verlaagd worden omdat ik meer loon krijg. Ik ga niet bellen want dat is een dagtaak.
- Bij het aanvragen van je bankpas moet je alsnog een papierhandtekening opsturen. Wat een onzin. Achterstevoren qua milieu.
- Ik heb een hekel aan DigiD. Als het verplicht is moeten ze zorgen dat ik het krijg en dat ik het niet zelf hoef aan te vragen.
- Ik heb sinds kort pas DigiD. Dat heb ik zo lang mogelijk uitgesteld.
- Belastingdienst/toeslagen: je moet heel veel invullen, dit is ingewikkeld. Ik kom niet verder dan het inloggen. Ze moeten je stapsgewijs helpen bij wat je moet doen.
- Ik heb geen interesse in dingen online regelen. Ik lees het niet, mijn vrouw doet het (HISWA).



Situaties waar mensen vastlopen tijdens hun hulpvraag

Quotes:

- Ziggo moet je altijd nabellen als een zender niet goed werkt. Je krijgt dan een keuzemenu die iedere keer anders is. Deze zou altijd hetzelfde moeten zijn zodat je weet welke je moet hebben.
- Als je belt krijg je vaak een keuzemenu. Hierdoor krijg je niet de juiste antwoorden. Het duurt heel lang voordat je antwoord krijgt op je vraag.
- Bij het CBR moest ik 20 minuten in de wacht staan.
- Als je telefonisch contact hebt moet je erg lang wachten. Ook zijn de medewerkers weinig empathisch. Een beetje meer begrip mag wel.
- Je bent tegenwoordig een nummer in plaats van een persoon.
- Als je mazzel hebt krijg je via de telefoon iemand te spreken die het snapt, maar vaak word je gewoon weer naar de site verwezen.
- Er is vaak geen mogelijkheid om dingen persoonlijk te regelen. Je kan alleen maar bellen of chatten.
- CZ-verzekeraar: Als je online vragen hebt dan word je van kastje naar de muur gestuurd.
- Belastingaangifte: Dit heb ik zelf gedaan en dat ging niet helemaal goed. Als ik erover nadenk dan krijg ik het weer Spaans benauwd. Een jaaropgave is lastig te krijgen, er worden veel moeilijke termen gebruikt voor makkelijke woorden. Ik ben niet heel hoogopgeleid. Als je het aanvraagt staat het er ingewikkelder dan het is. Ik krijg hier stress door omdat het belangrijk is. Je kunt alles wel opzoeken maar het zou makkelijker/duidelijker kunnen. Als je niet begrijpt wat er staat kan dit negatieve effecten hebben.
- UWV: Zoek daar maar eens je weg in, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
- Bij het UWV behandelen ze je alsof je de regels hebt overtreden. Ze sturen je een soort dreigbrief. Ze willen dat je mee werkt dus dat moet vriendelijker. Aan de telefoon weten ze ook maar 60% van je vragen te beantwoorden. Ze kijken ook maar in een systeem of ze de antwoorden kunnen vinden.
- Ik had per ongeluk een dubbel abonnement afgesloten. Ik kon het online niet vinden dus heb ik gebeld. De medewerker wist niet wat zij hieraan kon doen. Uiteindelijk heb ik het abonnement opgezegd maar ik heb geen geld teruggekregen.
- Mijn contactpersoon bij de gemeente weet het vaak ook niet.
- Verzekeraar: Ik heb eerst online gezocht. Daar kon ik het niet vinden. Toen heb ik gebeld en toen moest ik online een account aangemaakt. Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vraag dus heb ik opgezegd.
- Bij mijn meterstand doorgeven lukte het niet omdat de site het niet deed. Er was geen telefoonnummer of andere optie om contact te zoeken. Het is wel handig als er ook mensen zijn om je te helpen. Ik heb een foto van mijn meter gemaakt en verstuurd. Ze bellen wel als er iets is (HISWA).



- RDW is een doolhof, daar valt niet mee te praten. Dat is zo stug, vanuit regelgeving (HISWA).
- Laatst met het ANWB kwam ik ergens niet uit. Wilde een lidmaatschap, een handicap-kaart voor tijdens het golfen. Het was 2 keer niet gelukt met betalingen. Het werd niet afgeschreven. Ik kreeg geen hardcopy pasje. Ik verwacht dat ik die per post krijg. Ik heb geprobeerd te bellen, maar het lukt mij niet (HISWA).
- Ik kon mijn krant niet meteen opzeggen. Ik moest bellen omdat het digitaal niet lukte. Maar telefonisch lukte het ook niet (HISWA).

Voorbeelden waarin men in eerste instantie niet uitkomt, maar met hulp wel
Wanneer mensen er niet uitkomen dan vragen ze om hulp. Mensen zoek persoonlijk contact met de instantie: telefonisch of fysiek. Of ze vragen om hulp in hun eigen omgeving of bij een specialist (boekhouder).

Opgelost door de omgeving of door een specialist

Quotes:

- Regelen van verzekering/juridische zaken/eigendomsaktes. Ging het navragen in mijn omgeving, bij mensen die dezelfde vakjargon verstaan. Je weet wie je moet zoeken, wie je moet vragen. Vertrouwen in een persoon is belangrijk met dit soort zaken.
- Als je er niet uitkomt kan je het verder navragen bij collega's, familie of vrienden (HISWA).
- Ik heb een accountant, maar soms heb ik er nog veel werk aan (HISWA).
- Ik heb nog nooit zelf mijn belastingaangifte gedaan. Al schijnt het wel steeds makkelijker te worden.
- Wij laten al dit soort dingen doen, dan weten we zeker dat we niks vergeten.
- Zorgverzekering: ik moest een nieuw account voor Menzis koppelen. Dit ging niet goed. Ik heb mijn vader om hulp gevraagd en die is er drie dagen mee bezig geweest.
- Mijn zoon heeft geholpen met de aanvraag van WW-partner door in te loggen via DigiD. Je moet wel gestudeerd hebben om te snappen wat er ingevuld moet worden.
- Mijn oma helpt mij met de belastingaangifte.
- Ik krijg veel mee van mijn ouders wat ik kan of moet doen.
- Ik weet vaak hoe dingen werken via vrienden en kennissen.
- Als iets met mijn belastingen niet lukt, vraag ik hulp bij mijn schoonvader. Als we er dan samen niet uitkomen bel ik de belastingtelefoon (HISWA).



Oplossen door contact met het bedrijf

Quotes:

- Als iets niet lukt, kan je snel het bedrijf bellen en komt het meestal wel goed (HISWA).
- Persoonlijk contact kan ook digitaal, maar dan moet het wel duidelijk zijn. Bijvoorbeeld bij de KvK: veel kan via de website, maar niet alles. Dan kan je niet naar een balie (HISWA).
- Het liefst heb ik een combinatie tussen een folder en persoonlijk contact. Dan kan je alsnog gericht vragen stellen (HISWA).
- Bij de bank kwam ik er totaal niet uit. Toen ben ik naar een winkel geweest omdat ik geen antwoord op mijn vraag kreeg via de chat.
- KPN: Als ik iets wil moet ik toch naar de winkel. Op afstand is het lastiger om dingen te regelen.
- Als ik met pensioen ga wil ik me door het UWV laten inlichten. Daar maak ik dan een afspraak voor, want daar zijn die mensen voor. Ik wil van hun dan even weten hoe het gaat. Aan tafel vind ik persoonlijker, ik heb zo'n hekel aan een briefje invullen.
- Als ik er niet uit kom dan pak ik de telefoon en dan bel ik op. Meestal lukt het dan wel.
- Kaartjes voor de trein voor de Huishoudbeurs: toen ik er niet uitkwam heb ik gekeken bij de veel gestelde vragen, dan red je je wel. De datum op het kaartje was verkeerd: met de NS geregeld via de chatfunctie. Ik doe dat niet via WhatsApp want dan hebben ze je nummer.
- KPN heb ik soms dat het niet meteen lukt, maar na bellen wel (HISWA).
- Als ik er digitaal met KPN niet uitkom, ga ik gewoon naar de winkel. Dat vind ik heel fijn als het persoonlijk kan. Voor persoonlijk contact ga ik gewoon naar de winkel of een loket (HISWA).
- Je verzandt je soms in een woestijn voordat je de juiste persoon bereikt (HISWA).

Algemeen

Quotes:

- Bij de gemeente werkt het niet allemaal goed. Een afspraak maken gaat niet makkelijk, je wordt overal heen gestuurd. De gemeente heeft te veel dingen om het echt gebruiksvriendelijk te maken.
- Bij Nuon kreeg je geen papieren afrekening meer. Hoe ga je daarmee om? Moet je dat printen, of digitaal opslaan (HISWA)?



Wachtwoorden

Meerdere mensen kwamen met voorbeelden van regelwerk waar ze niet uitkwamen wanneer ze hun wachtwoord kwijt waren.

Quotes:

- DigiD is wel lastig. Als je je wachtwoord vergeet dan kom je nergens meer in. Je bent er erg van afhankelijk. Maar omdat je het steeds meer gebruikt is het wachtwoord makkelijker te onthouden.
- Niet iedereen weet zijn DigiD uit zijn hoofd. Je hebt het wel overal voor nodig. Maar ik wil het niet elke keer moeten opzoeken.
- Ik loop altijd tegen wachtwoorden aan. De iPad onthoudt de wachtwoorden nu gelukkig voor me (HISWA).
- DigiD kon ik niet meer op inloggen. Ik had een nieuwe telefoon, maar dat nummer kon ik nergens registreren. Duurde dagen om te regelen, ik moest mijn oude nummer eruit halen, en nieuwe erin stoppen. Dat ging mis. Heb het uiteindelijk gedaan via het nummer van mijn vriendin. Ik vind het wel goed dat het zo moeilijk is, dat laat zien dat het veilig is. Het is gedoe, maar ik wil ook niet dat het makkelijk is. Dan kan iemand anders het ook zo veranderen (HISWA).
- Ik ben eeuwig mijn wachtwoorden kwijt. Dat vind ik vervelend (HISWA).
- Mijn DigiD wachtwoord was verlopen. Ik moest deze opnieuw aanvragen. Mijn begeleider heeft me hiermee geholpen.

Voorbeelden van regelwerk waar men makkelijk uitkomt

Mensen hebben ook goede ervaringen met regelwerk. Deze ervaringen hebben ze als het overzichtelijk, praktisch en veilig is, en wanneer dingen zijn makkelijk te vinden. Organisaties die aandacht besteden aan het gebruikersgemak (duidelijk, overzichtelijk, praktisch) worden hierom gewaardeerd. DigiD wordt als makkelijk en veilig ervaren omdat je met deze gegevens op meerdere plekken kunt inloggen.

Online voldoet

Bij veel voorbeeld waar men makkelijk uitkomt, lijkt online te voldoen.

Quotes:

- Het NIBUD heeft een goede website.
- De DUO-website is goed, je kunt makkelijk zoeken en alles vinden. Bellen is lastiger, ik werd weggedrukt toen ze mijn vraag hadden beantwoord!
- Ik kan eigenlijk alles wel vinden. Vroeger belde je maar nu kun je alles via internet vinden. Als er iets niet goed gaat dan bel ik of maak een afspraak.
- Ik moest mijn telefoonnummer wijzigen bij mijn DigiD. Dit was gedoe maar je voelt je wel beschermt, het voelt veilig. Dan neem ik het gedoe voor lief.
- Het overzicht op MijnOverheid geeft goede informatie en is overzichtelijk.
- Vroeger gebruikte ik de app van Zilveren Kruis, dat was heel makkelijk.



- Bank en hypotheekzaken kan je makkelijk zelf regelen. Je kunt eventueel even bellen over de hoogte van je rente (HISWA).
- DigiD is duidelijk en simpel. Heb ik vertrouwen in omdat alles digitaal gaat (HISWA).
- Geld overmaken online is totaal geen probleem meer. Zo makkelijk (HISWA).
- Bankieren, beleggen en hypotheek regelen gaat altijd makkelijk (HISWA).
- Alles met DigiD gaat goed online (HISWA).
- Digitale dingen werken allemaal. Ik zou niet weten wanneer iets niet lukte. De één is een groot gebruikersdrama maar het lukt altijd (HISWA).
- Bankzaken regel ik digitaal, je kan niet anders meer. Het kan wel anders, maar dat duurt langer. Dan ben je afhankelijk van openingstijden (HISWA).
- Alles wat met de overheid te maken heeft krijg ik digitaal (HISWA).
- DigiD is wel heel makkelijk gegaan. Mijn bankzaken regel ik ook via internet zonder problemen.
- Bij Achmea dingen regelen is best wel makkelijk. Even je declaratie uploaden en het is klaar.
- Belastingdienst: Het is gewoon inloggen en alles staat er duidelijk. Als je alles hebt gebeuren er geen rare dingen. Alleen soms even checken.
- Bij Achmea werkt het goed, je krijgt makkelijk je geld terug via een declaratie zonder problemen.
- Bank/belasting is makkelijk. Gebruikersgemak is hoog, alles is makkelijk en toegankelijk. De app is gebruiksvriendelijker dan de website.
- Eneco heb ik al heel lang en dat gaat altijd goed.
- DigiD/zorgverzekering overstappen lukt makkelijk. Inloggen met DigiD is geen probleem, het lastigste is nog het bedenken van een wachtwoord.
- Belastingdienst: Aangifte doen voor studieschuld. Ik heb dit op de site van de belastingdienst opgezocht en het antwoord gevonden.
- DigiD post: kwestie van wennen. Je krijgt een mailtje als er post is, dus je hoeft niet zelf te kijken of er post voor je is. Je hebt alles bij elkaar staan, dat is een voordeel. DigiD is makkelijk als je je wachtwoord maar weet.
- DigiD/toeslagen: Melding in de mail, eventueel een herinnering als je het bericht niet hebt geopend. Het is handig om alles bij elkaar te hebben in één overzicht.
- DigiD en SVB dingen online regelen werkt. Moet er niet veel mee regelen. Ook bij mijn bank en Achmea loopt alles, geen problemen mee (HISWA).
- Inloggen bij de belastingdienst via DigiD gaat altijd goed. Als je zo inlogt, is het veiliger dan op normale websites (HISWA).
- Verzekering is makkelijk, alles staat op 1 website: inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Alles in 1 is fijn en makkelijk (HISWA).
- Belasting is meestal alles controleren, maar vaak is het al goed ingevuld (HISWA).
- DigiD is simpel, belastingdienst, verzekering en bank ook (HISWA).



- DigiD werkt perfect, je krijgt alles 1 op 1 ingevuld. Heel makkelijk. MijnOverheid werkt ook perfect. Je hoeft niet te wachten op een brief, je regelt het op je telefoon en klaar (HISWA).
- SVB krijg ik netjes mijn jaaroverzicht, Nuon krijg ik een overzicht van verbruik. KPN krijg ik niet vaak iets (HISWA).
- Zilveren Kruis is makkelijk. Je maakt een foto van je declaratie, binnen een paar dagen heb je je geld (HISWA).

Via contact komen mensen er makkelijk uit

Quotes:

- Met de SVB heb ik goed contact.
- Van de verloskundige krijg je een informatiepakket met hierin allerlei folders, dit is heel fijn.
- Ik ga naar het gemeenteloket, daar heb je persoonlijk contact met iemand en kan je alles makkelijker regelen.
- Het stadsdeel loket is goed. Daar heb ik mijn bus en treinkaart aangevraagd. Ik werd heel netjes geholpen.
- Het fijnste vind ik als ik telefonisch contact kan hebben met iemand aan de telefoon.
- Als het goed gaat onthoud je het niet.

Wat zouden organisaties beter kunnen doen waardoor je er wel/snelser uitkomt?

Mensen geven aan dat organisaties meerdere dingen kunnen verbeteren waardoor ze er wel/snelser uitkomen:

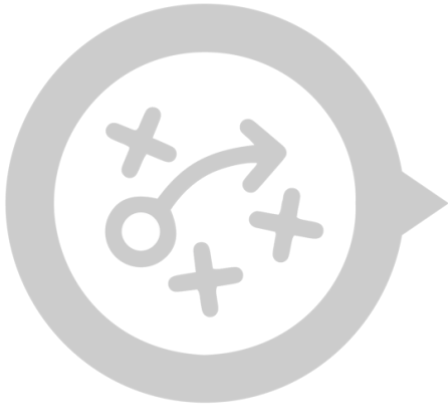
- Bellen zonder keuzemenu.
- Altijd bereikbaar.
- Hulp voor mensen die digitaal niet mee kunnen.
- Makkelijker opschrijven/uitleggen.
- Overzichtelijke informatie.
- Goede assistentie wanneer je er niet uitkomt.

Quotes:

- Het zou fijn zijn als je gewoon kan bellen zonder keuzemenu. Mijn moeder weet niet welk nummer ze moet drukken. Ze snapt het keuzemenu niet.
- Vroeger was er een receptioniste en werd je meteen naar de volgende doorverbonden. Het zou fijn zijn als we teruggaan naar vroeger. Soms word je in cirkeltjes doorgestuurd naar een ander en ben je uiteindelijk nog niks wijzer geworden.
- Ze zouden ervoor kunnen zorgen dat er altijd iemand bereikbaar is.
- Dat ik het telefoonnummer op de site makkelijk kan vinden.



- De gemeente zou mensen moeten helpen die digitaal niet mee kunnen. Ook zijn er veel mensen analfabeet en die komen er ook niet. Er zijn ook mensen die geen computer hebben. Je zou niet afhankelijk moeten zijn van online dingen regelen.
- Je zou een vast contactpersoon bij de gemeente moeten hebben waar je terecht kan als je er niet uitkomt.
- Mijn belasting laat ik doen. Het is niet te begrijpen wat je moet doen. Ze moeten het veel makkelijker opschrijven. In kindertaal.
- Ik krijg liever een brief. Dan hoef je niet iedere keer in te loggen en je kunt makkelijker dingen terugzoeken. Maar als ik ervoor moet betalen dan liever niet.
- VGZ moet je altijd bellen, die kun je niet mailen. Mailen is kosteloos en bellen kost meestal extra geld. Of je moet heel lang in de wacht staan en je moet toch de kantoortijden aanhouden. Dit is lastig.
- Dingen met de post ontvangen is fijn. Op papier geeft meer overzicht.
- Het kan beter als het makkelijker wordt gemaakt. Belonen als je digitaal gaat. Ook moet het eenvoudig en logisch zijn (HISWA).
- De veel gestelde vragen op website moet je makkelijk kunnen vinden (HISWA).
- Eenvoudiger maken van processen is belangrijk. Nu moet iemand 28 x doorgeven dat hij geen been hebt. Die groeit echt niet meer aan (HISWA).
- Apps en websites functioneren en ze hebben een hele slag gemaakt. Ik denk dat ik bijna mijn belasting op mijn mobiel kan doen. Maar in het verhaal moet je dan vaak iets ouderwets doen, zoals iets printen. Dat is ouderwets (HISWA).
- Het is wel handig dat ik een seintje krijg als ik een bericht heb op MijnOverheid, maar ik wil meteen het bericht kunnen zien. Ik snap dat het voor veiligheid is, maar het is omslachtig en vervelend. Wel fijn dat het persoonlijk is in plaats van dat het zo op straat komt (HISWA).
- De overheid maakt het moeilijk voor ouderen in de digitale wereld. Het wordt steeds moeilijker om bij te blijven in de digitale wereld. Soms word je daar bang van, je wordt afhankelijk van een ander en van de digitale wereld. Je voelt dan machteloosheid (HISWA).



Over TrueTalk en Café Bepp

TrueTalk zorgt voor inspirerende ontmoetingen op locatie. Zie www.truetalk.nl

Het agile onderzoeksconcept Café Bepp wordt ingezet om doelgroepen te ontdekken, concepten te toetsen en producten aan te scherpen. Daarmee is Café Bepp een passend onderzoekstool op alle momenten binnen het innovatie- en marketingtraject.

We werken voor corporates en startups, marketing- en innovatieteams.

Wat ons onderscheidend vermogen is? We gaan verder dan een interview. We onderzoeken bij de bron, gewoon met een echt gesprek. Hoe puurder hoe beter. Want alle moderne tools ten spijt, de beste manier om marktkennis op te doen is door een 'echte ontmoeting' met je klant. Met ons concept Café Bepp gaan we naar je klant toe. Daardoor krijg je snel krachtige inzichten.

Daarnaast zijn we agile. We werken in kleine stappen en iteratief. We zijn minder van de grote projectmatige onderzoeken die maanden duren.

