

Monitor Beleving Publiekscommunicatie

Definitieve rapportage

25-1-2019

244405842



Inhoud

	Inleiding	3
	Samenvatting	4
2	Informatievoorziening van de Rijksoverheid	6
3	Informatiekanalen: bekendheid en gebruik	13
4	Contact met de Rijksoverheid	18
5	Bijlage: onderzoeksverantwoording	22

Inleiding

Context

De Monitor Beleving Publiekscommunicatie is ooit opgezet om de bekendheid en waardering van het merk Postbus 51 als afzender van campagnes en publieksvoorlichting te monitoren. Met de invoering van 'Rijksoverheid' als afzender in 2012 is ook de monitor gewijzigd en meet deze de bekendheid en waardering van de Rijksoverheid als afzender van (centrale) publieksinformatie. De invoering van één logo en huisstijl, de website www.rijksoverheid.nl en de gemeenschappelijke vraagbeantwoording per telefoon, e-mail, Twitter, WhatsApp, YouTube en Facebook zijn ook onderdeel van de monitor.

De resultaten van voorgaande monitors (2012-2014 en 2016) laten duidelijk zien dat mensen de informatie van de Rijksoverheid op zich wel waarderen, maar deze vaak niet kennen en ook niet goed weten te vinden. In de monitor van 2018 ligt de focus vooral op informatiebehoeften van burgers en bekendheid en gebruik van de verschillende communicatie- en informatiekanalen van de Rijksoverheid.

Doel en toepassing

Het doel van de Monitor Beleving Publiekscommunicatie Rijksoverheid 2018 is om de beeldvorming over de centrale publiekscommunicatie van de Rijksoverheid en eventuele ontwikkelingen die zich daarin voordoen in kaart te brengen. De thema's die centraal staan in de monitor zijn de bekendheid, het gebruik en de waardering van de communicatiemiddelen van de Rijksoverheid.

Doelgroep

De onderzoeksdoelgroep is het algemeen publiek van 18 jaar en ouder.

Betrokkenen

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Voorlichtingsraad (VoRa), bestaande uit directeuren Communicatie van de verschillende departementen en de Commissie Rijksoverheidscommunicatie (CRC). Het onderzoek wordt daarnaast breed gedeeld in het netwerk van communicatieprofessionals bij de Rijksoverheid.

Conclusies

Informatievoorziening van de Rijksoverheid

- Nederlanders hechten het meeste belang aan informatievoorziening van de Rijksoverheid over de onderwerpen gezondheid en zorg en belastingen. Andere onderwerpen volgen op afstand. In 2016 zagen we een vergelijkbaar beeld.
- Wat voor type informatie men wilt, verschilt sterk per onderwerp. Als het om financiële zaken (zoals belastingen, uitkeringen of subsidies) gaat, heeft men vaker behoefte aan informatie over waar men recht op heeft en wat men moet regelen.
- Voor meer juridische zaken zoals immigratie, integratie en rechtspraak heeft men relatief vaak behoefte aan informatie over het beleid van de Rijksoverheid.
- Voor onderwerpen als reizen of werken in het buitenland, gezondheid en ondernemen wil men vaak weten wat men zelf moet regelen.
- De website is duidelijk het voorkeurskanaal voor informatievoorziening. Op afstand volgen e-mail, post en televisie. Overige kanalen (waaronder ook nieuwe zoals een app of een chatfunctie) hebben een voorkeur bij een kleine groep.
- Circa de helft wenst informatie via beeld en tekst te ontvangen. Vier tiende heeft liever alleen tekst. Deze voorkeur varieert wel enigszins per onderwerp. Voor onderwerpen als overheid, bestuur, rechtspraak en subsidies heeft men liever alleen tekst. Voor onderwerpen als cultuur, sport, ondernemen, landbouw, milieu heeft men liever een combinatie van beeld en tekst.
- De helft vindt dat de Rijksoverheid voldoende informatie geeft over de verschillende onderwerpen. Vier tiende vindt dat de Rijksoverheid dit te weinig doet. Dit deel is groter bij de onderwerpen immigratie, integratie, bouwen, wonen en leefomgeving en subsidies en uitkeringen.
- De informatievoorziening van de Rijksoverheid waardeert men gemiddeld met een 6.4. Dit is vergelijkbaar met 2016, al zien we dat waardering op sommige onderwerpen gestegen is. Dit geldt het sterkst voor economie en ondernemen, en verkeer en vervoer.

Conclusies

Bekendheid en gebruik informatiekkanalen

- De website www.rijksoverheid.nl is bij een ruime meerderheid bekend en door meer dan de helft van de Nederlanders bezocht. De bekendheid en het gebruik zijn (opvallend) gestegen ten opzichte van 2016.
- Het contactformulier op de website is bij vier tiende bekend, het telefoonnummer 1400 bij ongeveer een kwart. Dit is gelijk aan 2016.
- Het Twitterkanaal @Rijksoverheid en de Facebookpagina zijn bij 15% bekend. In 2016 was dit nog 8%.
- Bijna drie kwart geeft aan mogelijk gebruik te maken van een chatfunctie als de Rijksoverheid deze zou aanbieden. Dit is gestegen ten opzichte van 2016 (51%). Het YouTubekanaal is minder populair.

Contact met de Rijksoverheid

- Circa een kwart heeft het afgelopen jaar contact gehad met de Rijksoverheid via een van de informatiekkanalen. Dit ging met afstand het vaakst via de website.
- In totaal zocht 92% contact om informatie te zoeken en 22% om een vraag te stellen.
- Van degenen *die informatie zochten* wist een derde niet precies waar men terecht kon voor de juiste informatie. Twee derde vond uiteindelijk de informatie waar men naar op zoek was.
- Bij degenen *die een vraag aan de Rijksoverheid hebben gesteld*, zagen we een vergelijkbaar beeld. Een meerderheid geeft aan dat de vraag serieus werd genomen, dat men de juiste informatie kreeg en dat men tevreden was over de snelheid van afhandeling. Ruim een derde geeft echter aan dat men (in eerste instantie) niet precies wist waar men terecht kon voor hun vraag.

2

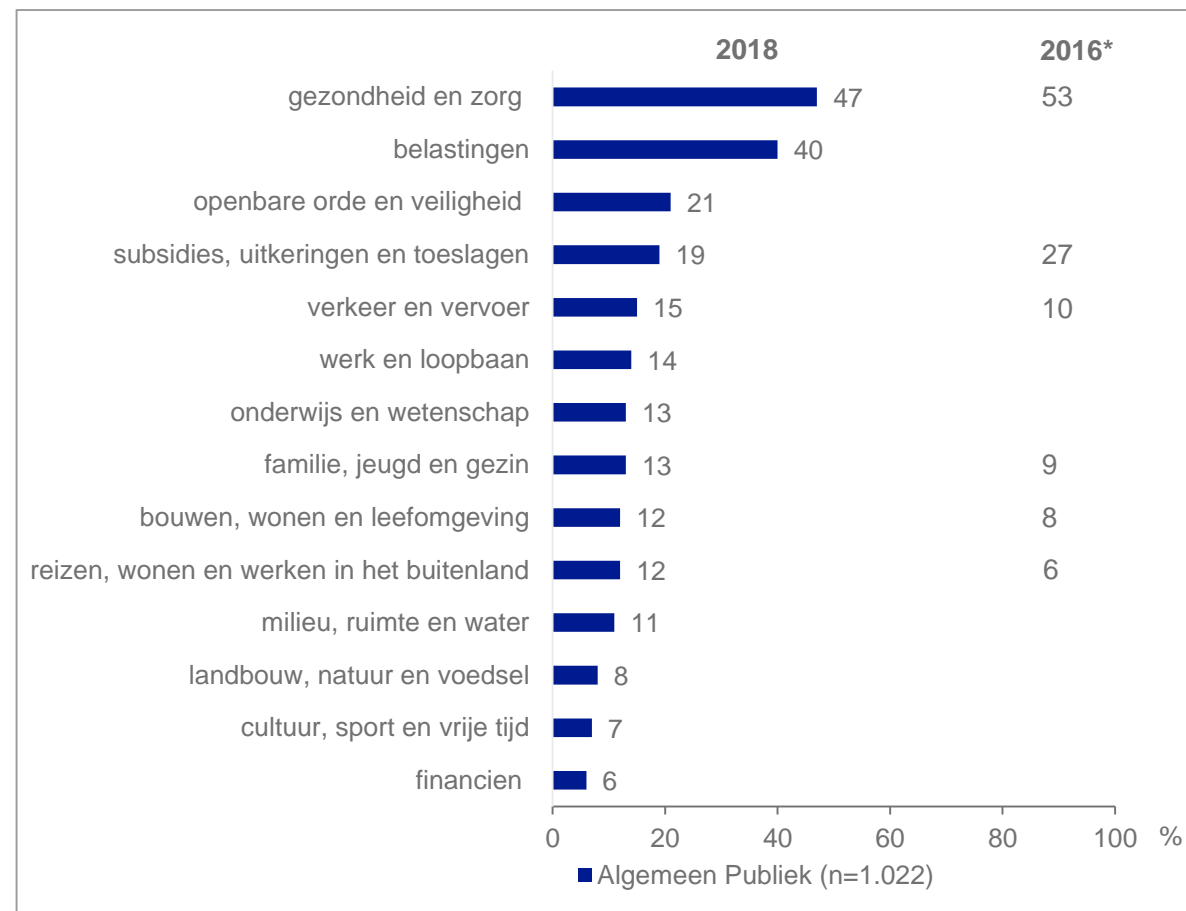
Informatievoorziening van de Rijksoverheid

2. Burgers vinden informatie over gezondheid, zorg en belastingen het belangrijkste

- Nederlanders hechten het meeste belang aan overheidsinformatie over gezondheid en zorg (bijvoorbeeld de zorgverzekering, thuiszorg of zorgverlof) en belastingen (bijvoorbeeld belastingen op auto, inkomstenbelasting of btw).
- Andere onderwerpen zoals openbare orde en veiligheid, subsidies, uitkeringen en toeslagen en verkeer en vervoer volgen op enige afstand.
- Enkele onderwerpen zijn door minder dan 5% genoemd (niet in de grafiek): defensie, economie en ondernemen, immigratie, integratie en inburgering, internationale- en ontwikkelingssamenwerking, overheid, bestuur en Koninkrijk en rechtspraak.

Verschillen met 2016

- In 2016 vond men gezondheid en zorg en subsidies, uitkeringen en toeslagen vaker belangrijk. Minder vaak noemde men verkeer en vervoer, familie, jeugd en gezin, bouwen, wonen en leefomgeving en reizen, wonen en werken in het buitenland.



V160. Deze vragenlijst gaat over de Rijksoverheid. Hieronder volgen verschillende onderwerpen waarover de Rijksoverheid burgers informeert. Welke onderwerpen zijn voor u zelf het meest belangrijk om informatie over te krijgen of over op te zoeken? (maximaal 3 antwoorden mogelijk)

* percentages uit 2016. Enkel de significant afwijkende percentages zijn weergegeven.

2. Type informatiebehoefte verschilt per onderwerp

- Per onderwerp is uitgevraagd aan wat voor informatie men behoefte heeft. In totaal (alle onderwerpen gebundeld) wil men het vaakst weten waar men recht op heeft, het minst vaak wat men zelf kan doen.

Per type informatie geven we in de tabel weer bij welke onderwerpen men hier vaker behoefte aan heeft. Enkele opvallende bevindingen zijn:

- Als het om financiële zaken (zoals belastingen) gaat, heeft men vaker behoefte aan informatie over waar men recht op heeft of wat men moet regelen.
- Voor meer juridische zaken zoals immigratie, integratie en rechtspraak heeft men relatief vaak behoefte aan informatie over het beleid van de Rijksoverheid.
- Voor onderwerpen als reizen of werken in het buitenland, gezondheid en ondernemen wil men vaak weten wat men zelf moet regelen.

Type informatie	Totaal genoemd (alle onderwerpen)	vaker genoemd bij onderwerpen
<i>Waar ik recht op heb in mijn situatie</i>	44%	Subsidies en uitkeringen (76%), belastingen (61%), gezondheid en zorg (57%), familie, jeugd en gezin (55%)
<i>Wat het laatste nieuws is</i>	42%	Landbouw, natuur en voedsel (65%), verkeer en vervoer (55%), overheid, bestuur en Koninkrijk (54%), openbare orde en veiligheid (52%)
<i>Wat de regels zijn voor mijn situatie</i>	42%	Belastingen (55%), subsidies, uitkeringen en toeslagen (52%), bouwen, wonen en leefomgeving (50%)
<i>Wat ik zelf moet regelen</i>	40%	Reizen, wonen en werken in het buitenland (58%), gezondheid en zorg (50%), economie en ondernemen (49%), belastingen (47%)
<i>Wat het beleid is van de Rijksoverheid</i>	31%	Immigratie en integratie (79%), rechtspraak (61%), landbouw, natuur en voedsel (53%)
<i>Wat ik zelf kan doen</i>	25%	Milieu, ruimte en water (34%), landbouw, natuur en voedsel (34%)

V170. Aan wat voor informatie over <ONDERWERP> heeft u behoefte? (meer antwoorden mogelijk)

2. Website met afstand voorkeurskanaal voor overheidsinformatie

- Als het gaat om overheidsgerelateerde onderwerpen, willen Nederlanders het liefst geïnformeerd worden of informatie zoeken via een website. Op afstand volgen de kanalen e-mail, post en via televisie.
- Relatief nieuwe informatiekanaal zoals een app, WhatsApp of een chatfunctie hebben beperkte voorkeur, al ligt deze wel op een vergelijkbaar niveau als voor radio of telefonisch contact. Sociale media als Twitter, YouTube en Facebook worden door minder dan 5% genoemd (niet in de tabel).

Opvallende verschillen per onderwerp

- Men heeft een voorkeur voor klassieke media (tv en radio) als het over immigratie en integratie, en landbouw, natuur en voedsel gaat.
- WhatsApp en een app noemt men relatief vaak als het over werk en loopbaan gaat.
- E-mail en post worden vaak genoemd bij subsidies, uitkeringen en toeslagen.

voorkeurskanaal	totaal alle onderwerpen	vaker genoemd bij onderwerpen
Website	73%	Reizen, wonen en werken in het buitenland (86%), onderwijs en wetenschap (82%), werk en loopbaan (80%)
E-mail	40%	Milieu, ruimte en water (51%), subsidies, uitkeringen en toeslagen (46%), gezondheid en zorg (46%)
Post	25%	Subsidies, uitkeringen en toeslagen (34%), werk en loopbaan (32%), gezondheid en zorg (31%)
Televisie	23%	Immigratie en integratie (51%), landbouw, natuur, voedsel (48%)
App	11%	Economie en ondernemen (18%), immigratie en integratie (16%)
radio	8%	Immigratie en integratie (24%), landbouw, natuur, voedsel (21%)
Chatfunctie	7%	Werk en loopbaan (12%)
Telefonisch	6%	Bouwen, wonen en leefomgeving (13%)
WhatsApp	5%	Werk en loopbaan (11%)

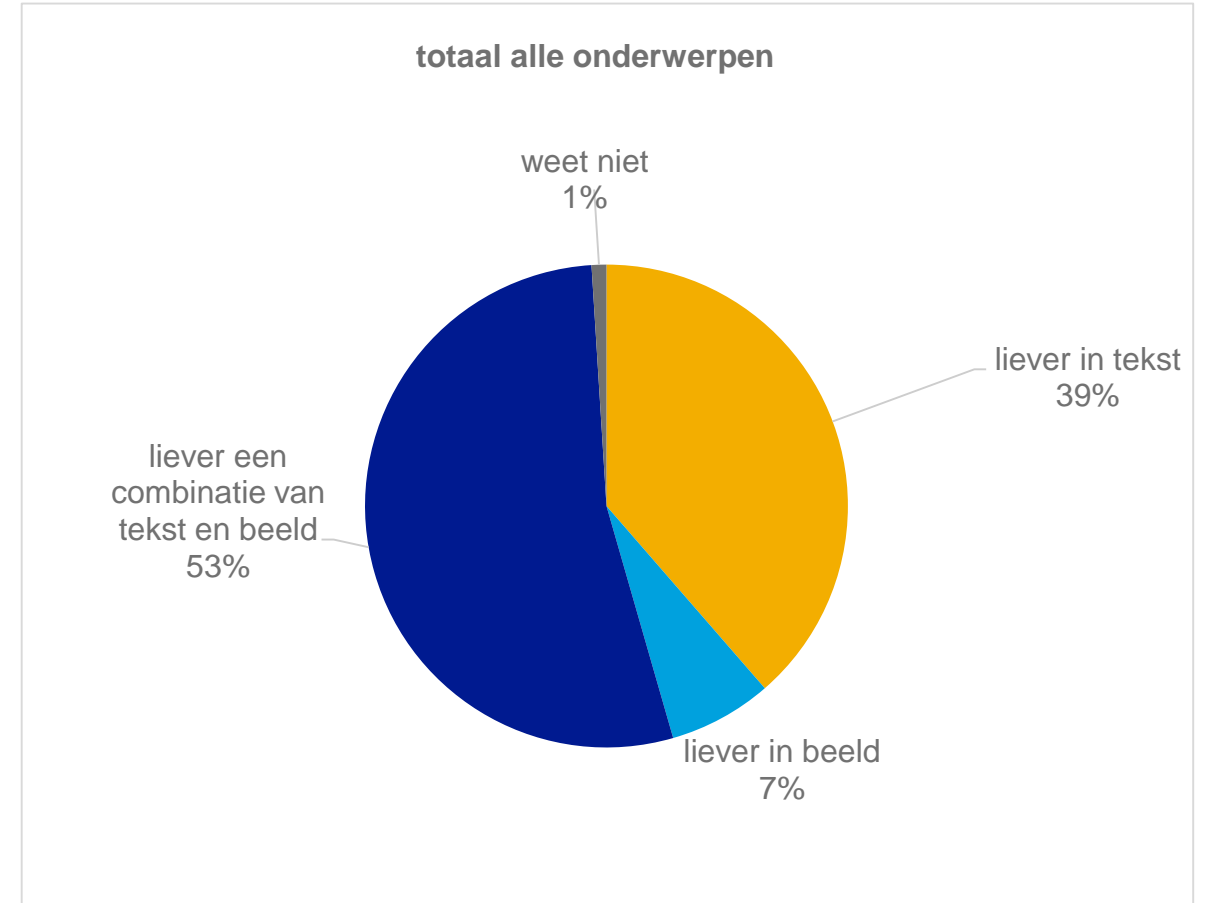
V180. Op welke manier wilt u het liefst over <ONDERWERP> geïnformeerd worden of zelf informatie zoeken?

2. Men wenst het liefst informatie in een combinatie van tekst en beeld te krijgen

- Ruim de helft wenst informatie over de overheidsonderwerpen via een combinatie van tekst en beeld te krijgen. Vier tiende wil liever informatie via enkel tekst, een klein deel alleen in beeld.

Verschillen per onderwerp

- De combinatie van tekst en beeld wenst men vaker voor de onderwerpen cultuur, sport en vrije tijd, economie en ondernemen, landbouw, natuur en voedsel, en milieu, ruimte en water (allen 66%).
- Enkel informatie via tekst wil men liever bij de onderwerpen overheid, bestuur en Koninkrijk (52%), werk en loopbaan (49%), rechtspraak (49%) en subsidies (46%).
- Enkel in beeld noemt men relatief vaak bij cultuur, sport en vrije tijd (18%) en familie, jeugd en gezin (13%)



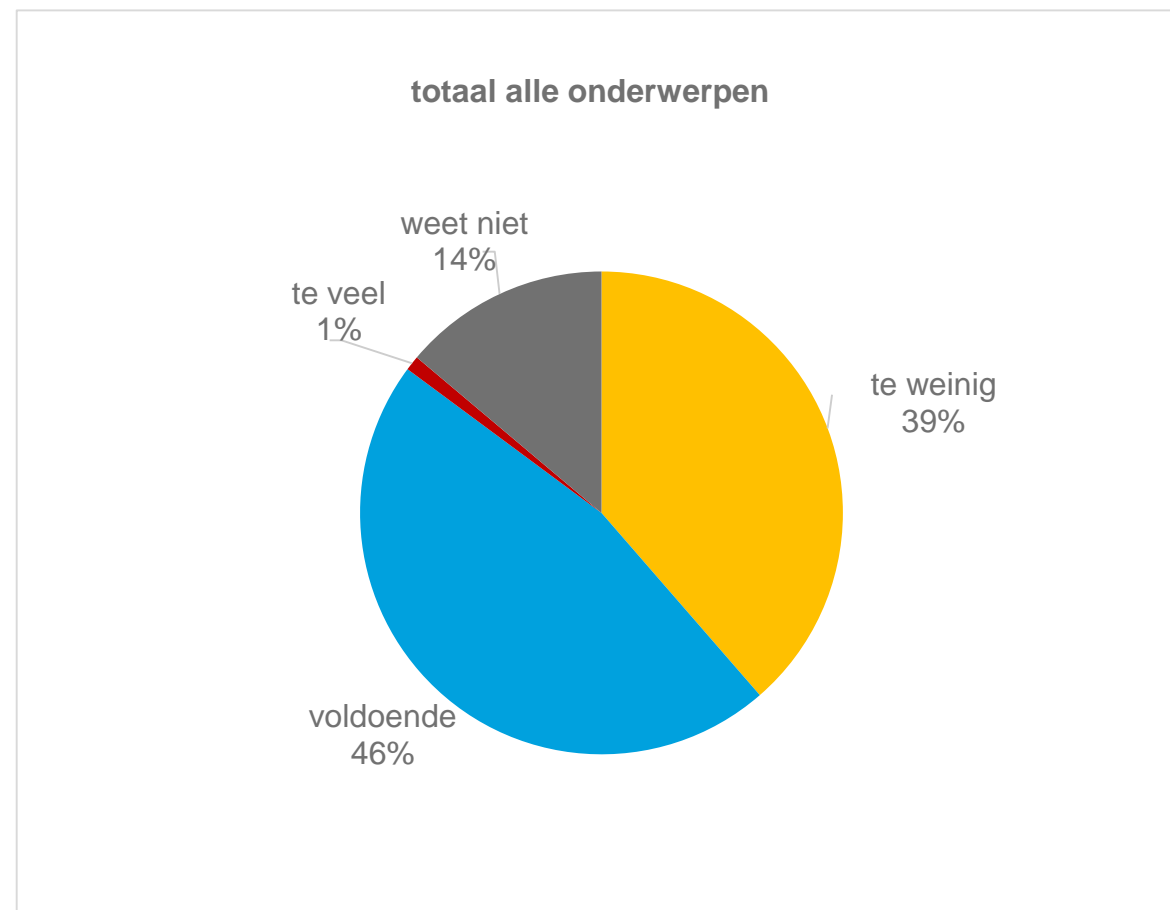
V190. Heeft u hierbij liever informatie in tekst of via beeld (bijvoorbeeld een informatiefilmpje of informatieve illustratie)?

2. Bijna de helft vindt dat de Rijksoverheid voldoende informatie geeft

Nederlanders vinden dat de Rijksoverheid eerder te weinig dan te veel informatie over de verschillende onderwerpen geeft. Circa de helft vindt dat de Rijksoverheid voldoende informatie geeft.

Verschillen per onderwerp

- Onderwerpen waarvan men vaker vindt dat men hier *te weinig* informatie over krijgt zijn immigratie, integratie en inburgering (56%), bouwen, wonen en leefomgeving (53%) en subsidies, uitkeringen en toeslagen (56%).
- Onderwerpen waar men relatief vaak *voldoende* informatie over krijgt, zijn reizen, wonen en werken in het buitenland (69%), verkeer en vervoer (62%), onderwijs en wetenschap (61%) en openbare orde en veiligheid (57%).



V200. Vindt u dat de Rijksoverheid op dit moment te weinig, voldoende of te veel informatie geeft over <ONDERWERP>.

2. Rijksoverheid scoort qua informatievoorziening voldoende

- Nederlanders waarderen de informatievoorziening door de Rijksoverheid gemiddeld met een **6,4** (over alle onderwerpen). Dit rapportcijfer was in 2016 een 6,3.
- De Rijksoverheid krijgt een hoger dan gemiddeld rapportcijfer voor de informatievoorziening over reizen, wonen en werken in het buitenland en een lager rapportcijfer als het gaat om immigratie en integratie.
- Hoewel het overall rapportcijfer voor de informatievoorziening gelijk is aan 2016, zien we bij veel onderwerpen nu hogere cijfers.



V220. Welk rapportcijfer geeft u de Rijksoverheid voor de informatievoorziening over het onderwerp <ONDERWERP>?

* alleen een minimaal verschil van 0.3 met 2018 is hier weergegeven.

3

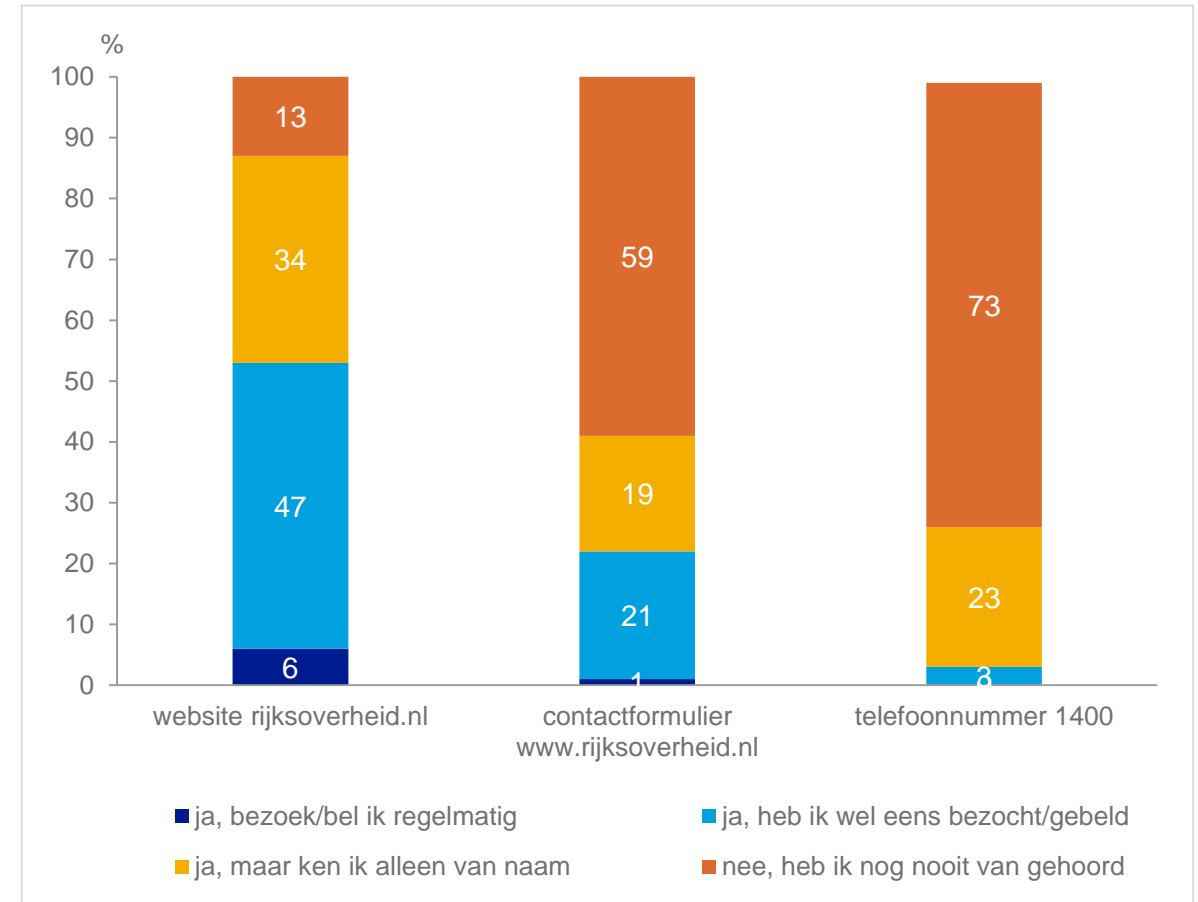
Informatiekanalen: bekendheid en gebruik

3. Website steeds beter bekend

- De website www.rijksoverheid.nl is goed bekend en door meer dan de helft van de Nederlanders wel eens bezocht.
- Opvallend vaak noemt men echter 'Postbus 51' als spontaan gevraagd wordt naar de naam van de website van de Rijksoverheid (niet in de grafiek).
- Het contactformulier op de website is bij vier tiende bekend. Een vijfde heeft het contactformulier weleens gezien, maar slechts 1% heeft wel eens een vraag gesteld via het formulier.
- Het telefoonnummer 1400 is bij ongeveer een kwart bekend, 3% heeft deze weleens gebeld.

Bekendheid en bezoek website fors gestegen

- In 2016 gaf 73% aan tenminste de website bij naam te kennen. Nu is dat 87%. Toen had 37% de website weleens bezocht, nu is dat 53%.
- De bekendheid van het contactformulier en het telefoonnummer zijn vergelijkbaar met 2016.



V230 De website van de Rijksoverheid heet www.rijksoverheid.nl. Kent u deze website?

V240 Kent u het contactformulier op www.rijksoverheid.nl?

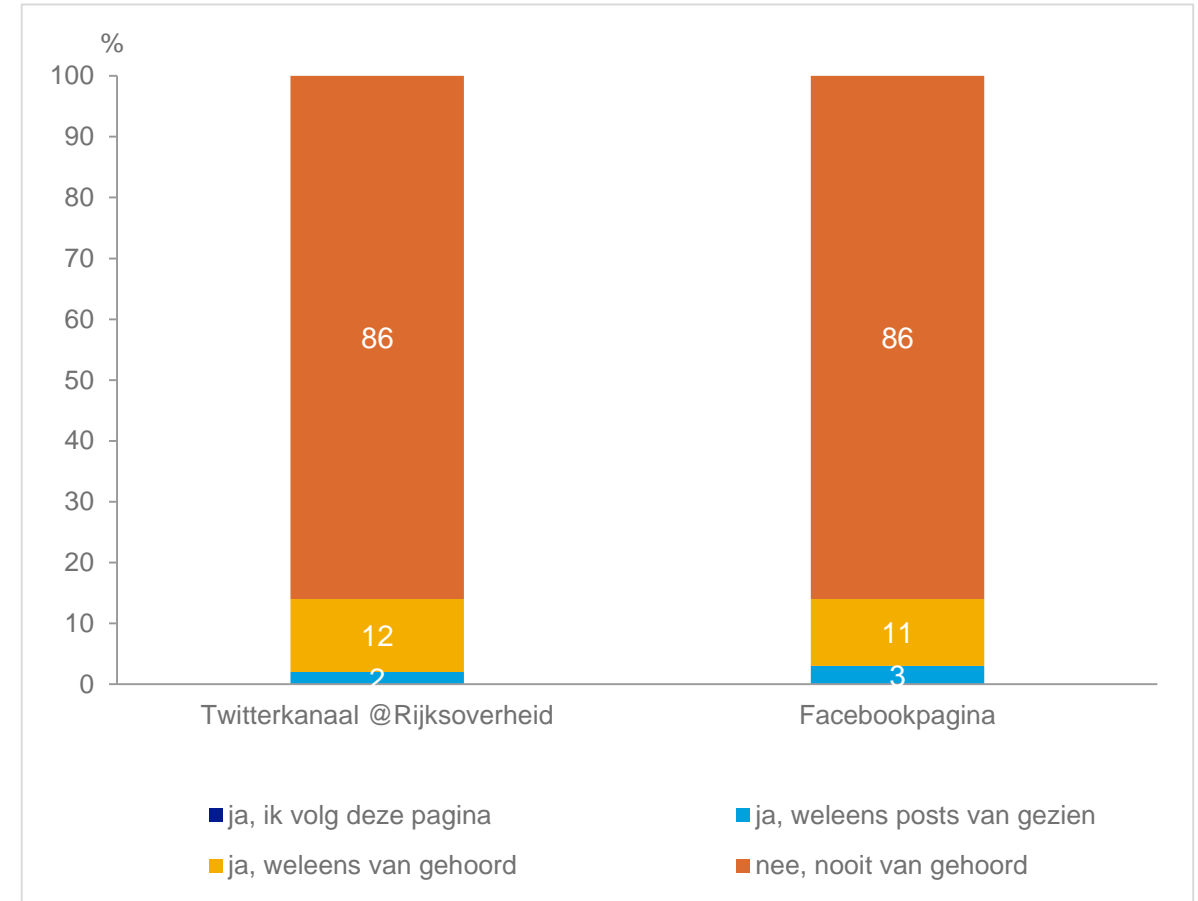
V250 Het telefoonnummer dat burgers kunnen bellen voor vragen aan de Rijksoverheid is 1400. Kent u dit?

3. Social mediakanalen bij kleine groep bekend

- In totaal is circa 15% bekend met een van de social mediakanalen van de Rijksoverheid. In 2016 was dit nog circa 8%.
- 1% heeft weleens een vraag gesteld via Facebook of Twitter (niet in de grafiek)
- 8% wist dat het mogelijk is om de Rijksoverheid een vraag te stellen via WhatsApp, 92% had hier nog nooit van gehoord (niet in de grafiek)

Informatie zoeken en vragen beantwoorden

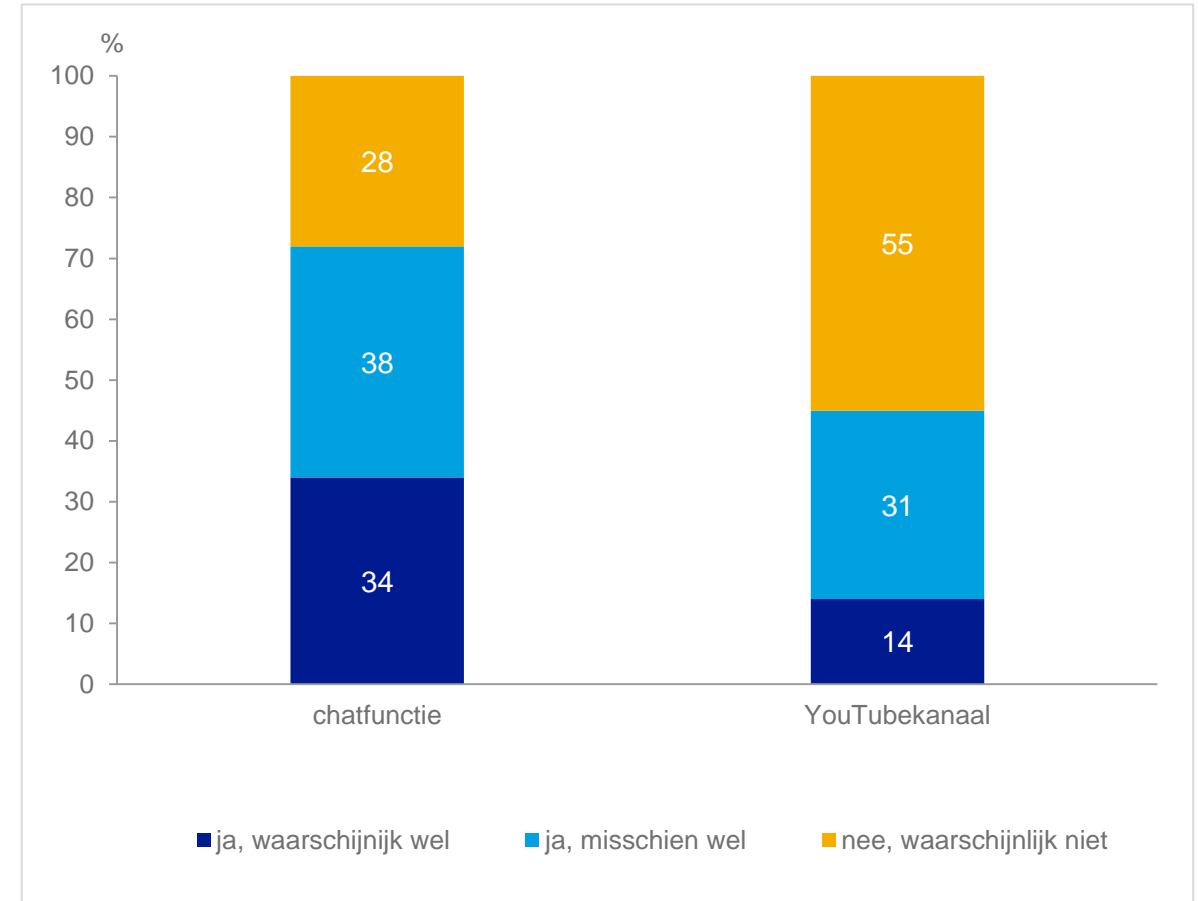
- Als men **informatie zoekt** over de Rijksoverheid, is de eerste keus voor 85% de website. 4% denkt aan Facebook, 11% heeft geen mening (niet in de grafiek)
- Als men wilt dat de Rijksoverheid **een vraag beantwoordt**, is het voorkeurskanaal e-mail (87%), gevolgd door de website (74%), de telefoon (47%), WhatsApp (33%), Facebook messenger (12%) en Twitter (3%).



In hoeverre ben u het eens of oneens met de stelling ... (Q05AT04)

3. Meerderheid staat open voor chatfunctie op de website

- De Rijksoverheid is ermee bezig om in de toekomst informatie aan te bieden via een chatfunctie en/of een YouTube kanaal.
- Een derde zou waarschijnlijk wel gebruik maken van de chatfunctie en nog een derde misschien. Deze intentie was in 2016 lager (15% waarschijnlijk wel en 36% misschien wel).
- Het YouTubekanaal is minder populair.
- Weinigen noemen andere kanalen die men zou willen gebruiken voor contact met de Rijksoverheid. Een enkeling noemt de krant, persoonlijk contact (loket of iemand die langs komt) of voorlichtingsavonden (niet in de grafiek).



De Rijksoverheid is ermee bezig om in de toekomst informatie aan te bieden via een chatfunctie en een YouTube kanaal. Als de Rijksoverheid deze mogelijkheden zou bieden zou u daar dan gebruik van maken?

4

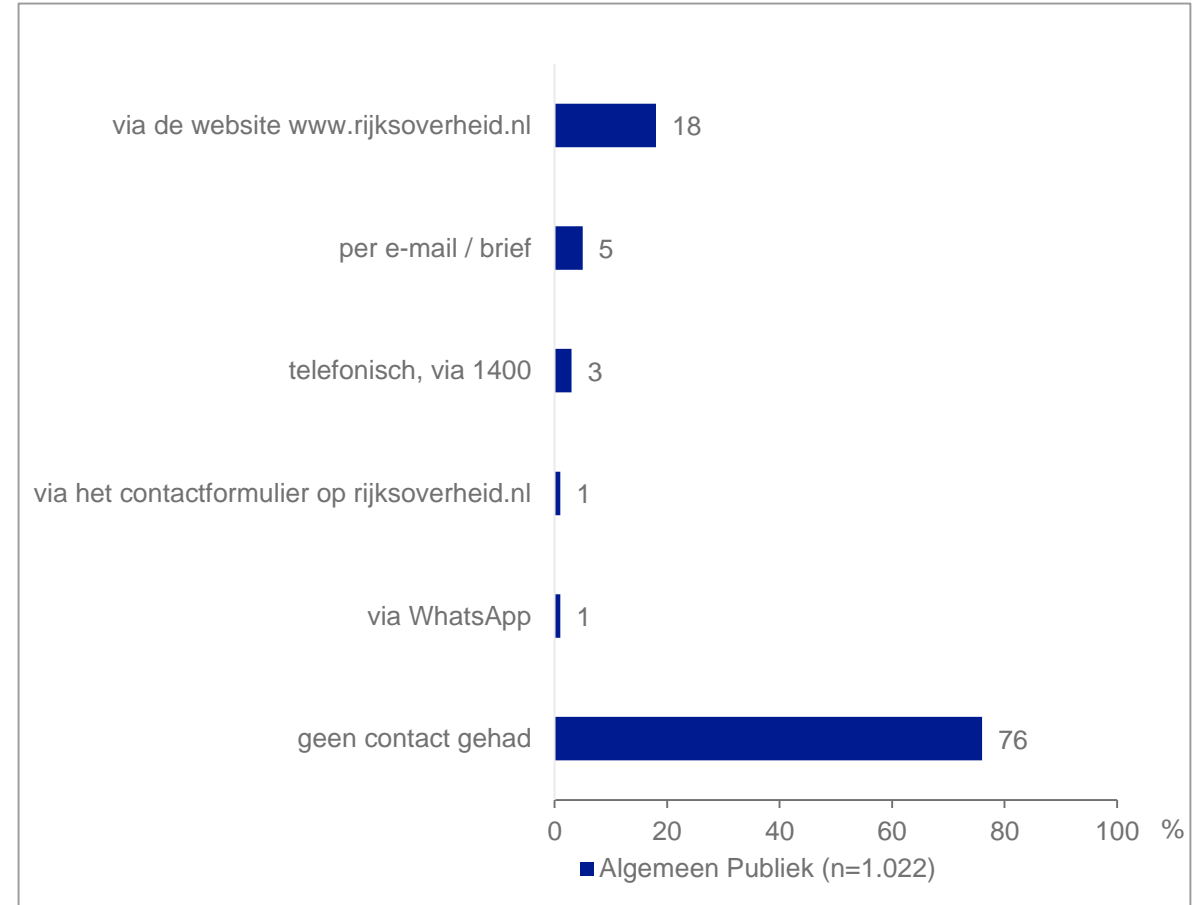
Contact met de Rijksoverheid

4. Circa een kwart heeft het afgelopen jaar contact gehad met de Rijksoverheid

- Circa een kwart heeft het afgelopen jaar contact gehad met de Rijksoverheid via een van de informatiekkanalen.
- Bijna twee tiende heeft contact gezocht via de website. Dit is gestegen ten opzichte van 2016 (12%). Het gebruik van overige informatiekkanalen is beperkt.

Type informatie en onderwerp (niet in de grafiek)

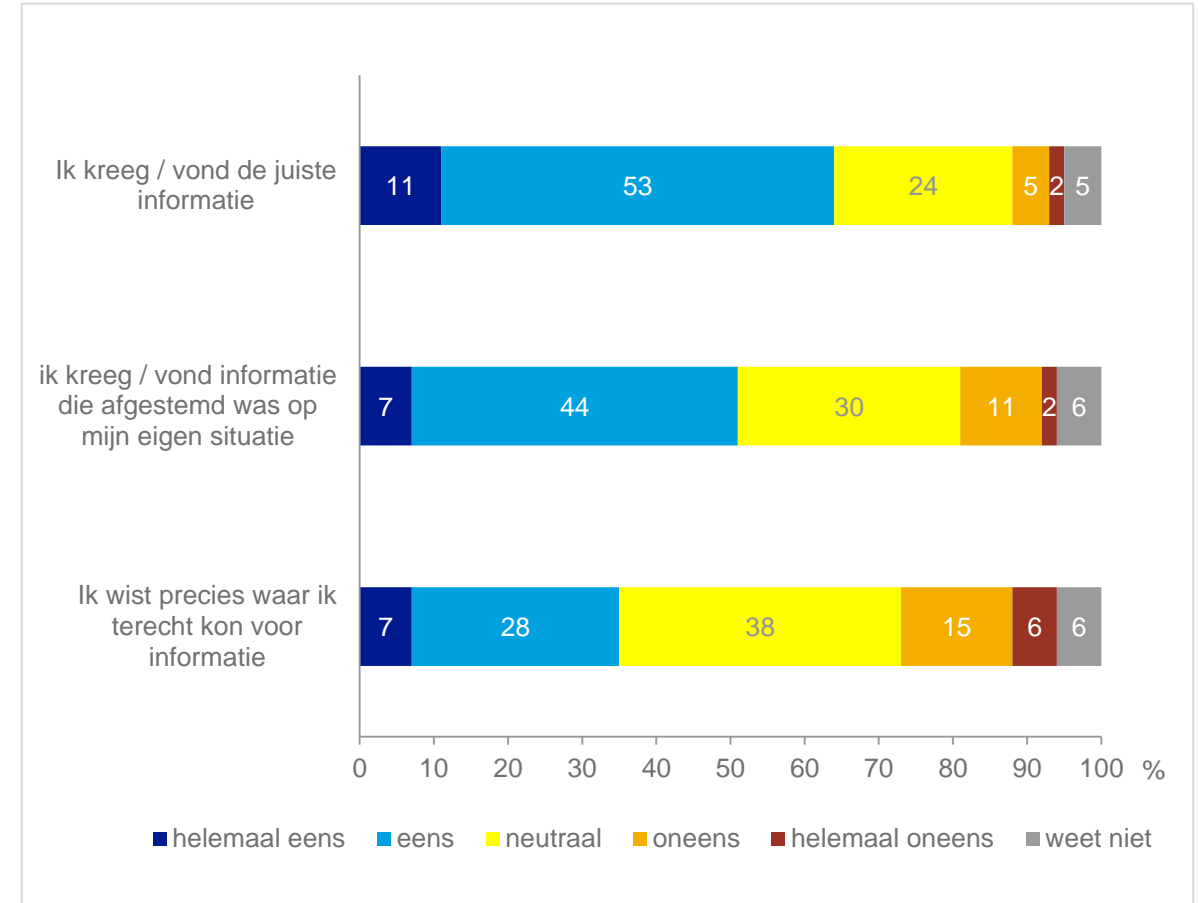
- 78% heeft alleen contact met de Rijksoverheid gehad om informatie te zoeken. 8% heeft een vraag gesteld, 14% heeft beide gedaan.
- In een meerderheid van de gevallen was het voor een privésituatie (57%). Ruim een kwart (28%) was werkgerelateerd, 9% voor studie of opleiding en 8% voor een andere situatie.



V320. Heeft u in het afgelopen jaar op één van de volgende manieren zelf contact gehad met de Rijksoverheid om een vraag te stellen of informatie te zoeken?

4. Meerderheid vond de juiste informatie, al wist niet iedereen waar men moest zijn

- Van degenen die in het afgelopen jaar *zelf informatie zochten* bij de Rijksoverheid vond ruim twee derde dat ze de juiste informatie vonden of kregen. Ruim de helft vond dat de informatie was afgestemd op hun situatie.
- Ruim een derde wist precies waar men moest zijn voor de juiste informatie en ook ruim een derde werd goed doorverwezen.



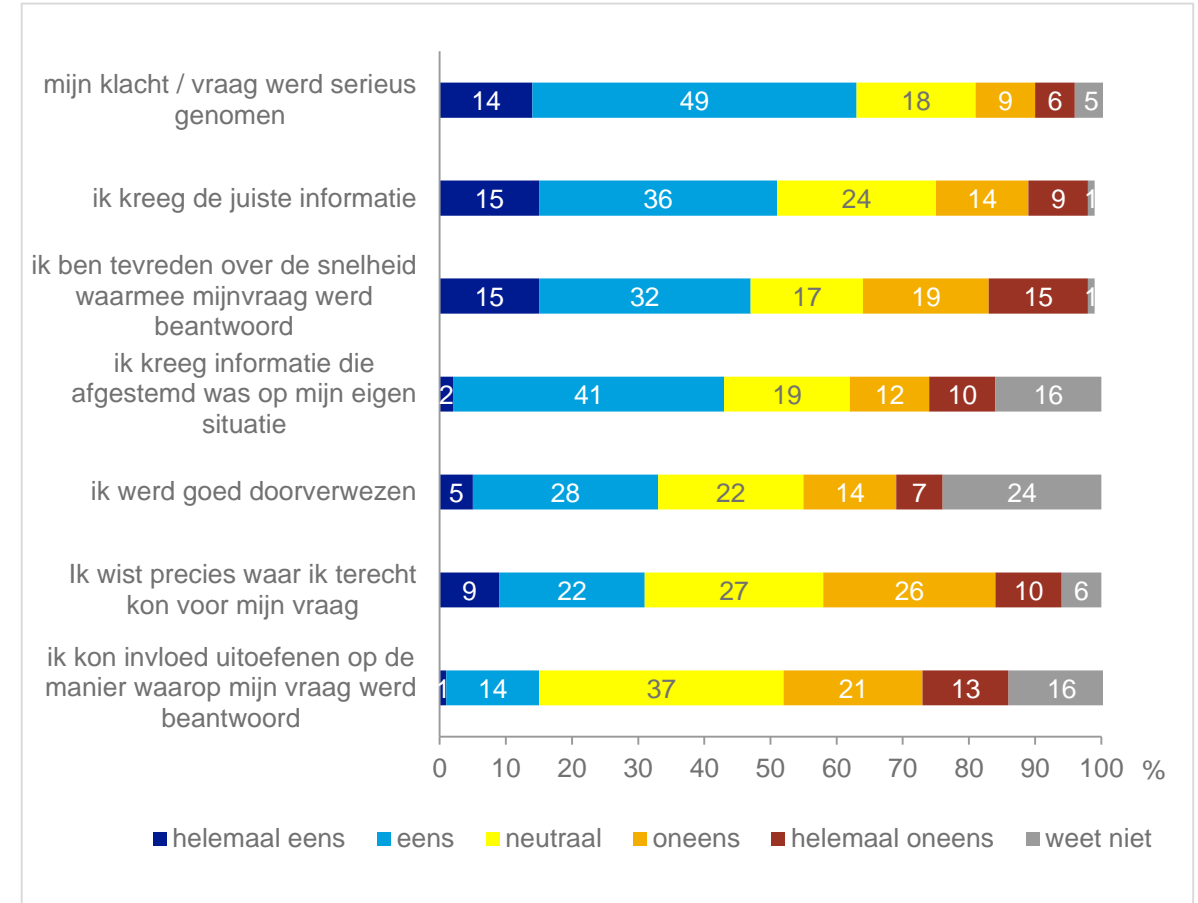
V339 De volgende stellingen gaan over de informatievoorziening door de Rijksoverheid. Geef aan of u het daar mee eens of oneens bent. Denk hierbij aan de laatste keer dat u informatie heeft gezocht via de Rijksoverheid. (selectie: degenen die in het afgelopen jaar contact met de Rijksoverheid zochten, n=229)

4. Meerderheid tevreden over vragen beantwoorden, maar men weet ook niet goed waar men de vraag moet stellen

- Van degenen die in het afgelopen jaar *een vraag hebben gesteld* aan de Rijksoverheid (let op: n=55), vond bijna twee derde dat hun vraag of klacht serieus werd genomen en dat men de juiste informatie kreeg.
- Ruim vier tiende was tevreden over de snelheid waarmee de vraag beantwoord werd en kreeg informatie die op de eigen situatie was afgestemd.
- De groep die wist waar men terecht kon voor hun vraag, is ongeveer even groot als de groep die dit niet wist.
- Een derde geeft aan dat men weinig invloed kon uitoefenen op de manier waarop hun vraag beantwoord werd, 15% vond dat dit wel kon.

Positieve en negatieve ervaringen met de Rijksoverheid (niet in grafiek)

- 9% heeft in het afgelopen jaar een positieve ervaring met de Rijksoverheid gehad, 5% een negatieve.
- Het type positieve en negatieve ervaringen varieert. De gegeven antwoorden zijn in een aparte listing (word) weergegeven.



V450 De volgende stellingen gaan over het beantwoorden van vragen door de Rijksoverheid. Geef aan of u het daar mee eens of oneens bent. Denk hierbij aan de laatste keer dat u een vraag heeft gesteld aan de Rijksoverheid. (selectie: degenen die in het afgelopen jaar een vraag aan de Rijksoverheid hebben gesteld, n=55)

5

Bijlage: onderzoeksverantwoording

5. Onderzoeksverantwoording

Methodes

De respondenten zijn ondervraagd door middel van CAWI - Computer Assisted Web Interviewing. De respondenten zijn geselecteerd uit NIPObase, het online access panel van Kantar Nederland met zo'n 150.000 leden.

Veldwerk

De meting liep van 1 tot en met 20 november 2018. Er zijn reminders verstuurd en er is een extra steekproef getrokken. De vragenlijst duurde gemiddeld 20 minuten (fors langer dan het uitgangspunt: 12 minuten).

Steekproef

Het onderzoek is gehouden onder het algemeen publiek van 18 jaar en ouder. De steekproef is representatief samengesteld naar de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding, huishoudgrootte en regio.

Respons en weging

In het overzicht hieronder ziet u de belangrijkste kenmerken met betrekking tot de steekproef en respons. De data van de steekproef is herwogen op de kenmerken waarop deze getrokken is.

	Algemeen publiek 18+
Bruto steekproef	2.651
Totale respons	1.022
Buiten doelgroep	-
Netto steekproef	1.022
Respons	39%