

Het Burgerperspectief op Proactieve Dienstverlening

Tussenrapportage interviews

Bas Delmee, Majda Lamkeddan en Barbera van der Meulen

Contact: dies.weijschede@hu.nl

<https://doi.org/10.48544/6213ab8c-aca9-4196-af60-f754fcfd9069>



Managementsamenvatting

Managementsamenvatting

Doel en opzet van het onderzoek

Deze kwalitatieve tussenrapportage brengt in kaart hoe burgers proactieve dienstverlening ervaren, specifiek binnen het domein van armoede- en schuldpreventie. Door middel van 34 interviews is onderzocht in hoeverre burgers openstaan voor overheidsinitiatieven waarbij hulp wordt aangeboden zonder dat zij daar zelf om hoeven te vragen.

Houding ten opzichte van proactieve hulp

De eerste reacties op het concept van proactieve dienstverlening zijn overwegend positief. Veel respondenten waarderen het idee dat hulp actief wordt aangeboden. In de praktijk blijken echter tal van belemmeringen, zoals zorgen over privacy, verlies van autonomie en wantrouwen richting de overheid.

Barrières en randvoorwaarden

Respondenten geven aan veel waarde te hechten aan eigen regie. Hulp zonder expliciete toestemming kan als controlerend of bemoeizuchtig worden ervaren. Zorgen over het delen van persoonsgegevens tussen instanties vormen eveneens een drempel. Eerdere negatieve ervaringen

met hulpverlening blijken bepalend voor het huidige vertrouwen in proactieve overheidsinitiatieven.

Wat werkt wél?

Acceptatie van proactieve hulp hangt sterk samen met de manier waarop deze wordt aangeboden. Respondenten staan meer open voor hulp als deze persoonlijk, tijdig en met respect voor hun autonomie wordt gecommuniceerd. Heldere, neutrale en niet-veroordelende communicatie blijkt hierin cruciaal.

Conclusie: maatwerk is essentieel

Er is geen 'one size fits all' aanpak mogelijk. Proactieve dienstverlening moet afgestemd zijn op individuele voorkeuren en behoeften. Dit vraagt om keuzevrijheid voor burgers, expliciete borging van privacy en een empathische, toegankelijke communicatie. Deze inzichten vormen input voor het kwantitatieve vervolgonderzoek en ontwerp van nieuwe interventies.

Inleiding

Inleiding

Achtergrond

Mede door verdergaande digitalisering kunnen publieke dienstverleners vanuit beschikbare persoonsdata vroegtijdig (dreigende) problematiek bij burgers signaleren. Dit biedt hen gelegenheid om burgers proactief een helpende hand te reiken om zodoende burgerwelzijn te bewaren of verhogen. Met proactief wordt bedoeld dat de overheid het initiatief neemt om een regeling (zoals een toeslag of korting) actief aan te bieden. De burgers of inwoners hoeven hier niet om te vragen.

Echter, dienstverleners zijn hier naar eigen zeggen vanwege privacyoverwegingen veelal terughoudend in. Interne discussies over mogelijke data-ondersteunde proactieve dienstverlening leiden daarnaast veelal tot argumenten over wat *niet* kan of mag, vanuit wet- en regelgeving. Ook is er weinig inzicht in de houding van de doelgroep ten opzichte van proactieve dienstverlening.



Inleiding

Vraagstelling kwalitatief onderzoek

Publieke dienstverleners geven aan onvoldoende het burgerperspectief in te kunnen brengen; er is weinig zicht op hoe de doelgroep zelf tegen proactieve dienstverlening aan kijkt: In hoeverre hebben zij behoefte aan en onder welke voorwaarden accepteren zij een proactieve overheid die ongevraagd handreikingen doet? In hoeverre staan zij hierbij gebruik van persoonlijke gegevens toe?

Werkwijze

Via 34 semigestructureerde interviews is in de periode februari – april 2024 getracht inzicht te krijgen in het burgerperspectief, hun verwachtingen en waarden rondom proactieve dienstverlening.



Inleiding

Domein: armoede- en schuldpreventie

Mensen met geldzorgen zoeken vaak pas na meerdere jaren hulp. Mensen in armoede of met schulden hebben echter vaak concrete financiële problemen, zoals betalingsachterstanden, die direct kunnen verbeteren met proactieve hulp. In dit domein is bovendien de urgentie om hulp te bieden hoger, waardoor proactieve dienstverlening juist hier extra waardevol kan zijn. Ook zijn er binnen dit domein een aantal interessante initiatieven op het vlak van proactieve dienstverlening, zoals vroegsignalering.

Respondenten

Er zijn 34 burgers geïnterviewd, waarvan 20 mannen en 14 vrouwen, in de leeftijd van 22 tot 66 jaar. Zij wonen verspreid door Nederland.

De respondenten zijn ingedeeld in verschillende categorieën, zoals: Wel of geen hulp gezocht bij (dreigende) financiële problemen en wel of geen ervaring met proactieve dienstverlening bij deze financiële problemen.



Inleiding

Respondenten (vervolg)

Vrijwel alle respondenten hebben aangegeven dat ze in meer of mindere mate geldzorgen hebben. Dit varieert van lichte zorgen tot ernstige, dagelijkse stress over financiële zaken. Een gedeelte van de respondenten heeft te maken (gehad) met schuldenproblematiek.

Werving en analyse

De respondenten zijn geworven via een wervingsbureau en een oproep via LinkedIn. De interviews vonden bij respondenten thuis plaats, bij de Hogeschool Utrecht of online via Teams. De interviews zijn getranscribeerd en vervolgens op een thematische wijze geanalyseerd.



Inleiding

Ervaringen en cases

Om zowel de ervaringen van respondenten als hun mogelijke reacties in nieuwe situaties te verkennen, zijn er naast vragen over hun eigen ervaringen, een aantal hypothetische cases voorgelegd. Deze combinatie biedt niet alleen inzicht in opvattingen van burgers in werkelijke situaties maar ook om te verkennen hoe zij denken over situaties die ze mogelijk nog niet hebben meegemaakt, met speciale aandacht voor hun opvattingen over proactieve dienstverlening.



Inleiding

Het (verdere) onderzoeksproject

In de volgende hoofdstukken staan de belangrijkste inzichten vanuit de interviews met burgers weergegeven. Deze vormen input voor de het kwantitatieve onderzoek (survey) en de interventies die in de loop van 2024 en 2025 uitgevoerd worden. Na afloop van de survey en de interventies worden conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven.

Via deze [link](#) blijft u op de hoogte van het onderzoek.



Onderwerpen

- 1. Financiële situatie**
- 2. Beleving reactieve financiële dienstverlening**
- 3. Beleving proactieve financiële dienstverlening**
- 4. Autonomie**
- 5. Vertrouwen**
- 6. Privacy**
- 7. Communicatie**
- 8. Voorbeeldcases**
- 9. Conclusie en vervolg**



1.

De financiële situatie van de respondenten

“Ik maak me elke dag zorgen over geld. Het lijkt alsof er altijd rekeningen zijn die ik niet kan betalen, en ik weet niet waar ik het geld vandaan moet halen.”

Respondent 3

De financiële situatie van respondenten

Mate van geldzorgen

Ernstige geldzorgen: Het merendeel van de respondenten geeft aan constante geldzorgen te ervaren. Dit uit zich in dagelijkse stress en spanning, vaak door een gebrek aan voldoende inkomen om zowel de noodzakelijke uitgaven als onverwachte kosten te dekken.

Matige geldzorgen: Er zijn ook respondenten die periodieke geldzorgen ervaren, afhankelijk van specifieke gebeurtenissen zoals onverwachte rekeningen of verhoogde uitgaven in bepaalde maanden.

Minimale geldzorgen: Een paar respondenten geven aan dat ze hun financiën goed onder controle hebben en zich weinig tot geen zorgen maken over geld.

(Belangrijkste) oorzaken van geldzorgen

Gezondheidsproblemen en arbeidsongeschiktheid: Verschillende respondenten geven aan dat ze chronisch ziek zijn of psychische aandoeningen hebben die hun vermogen om te werken beperken. Dit heeft bij hen veelal geleid tot langdurige financiële problemen.

Life events: Scheidingen, verlies van een baan of partner of andere persoonlijke crises hebben vaak directe financiële gevolgen. Deze gebeurtenissen veroorzaakten bij veel respondenten geldzorgen.

Stijgende levenskosten: De gestegen kosten van levensonderhoud, zoals huur, boodschappen en energie, worden door respondenten genoemd als belangrijke factoren die bijdragen aan hun geldzorgen.

Onvoldoende inkomen: Een groot aantal respondenten geeft aan dat hun huidige inkomen niet toereikend is om alle noodzakelijke uitgaven te dekken, laat staan om te sparen. Dit geldt voor zowel mensen met een laag inkomen als voor mensen met een modaal inkomen die onverwachte grote uitgaven niet kunnen opvangen.

2.

Beleving reactieve financiële
dienstverlening

2. Reactieve financiële dienstverlening

Reactieve financiële dienstverlening verwijst naar hulp of ondersteuning die wordt verleend nadat een burger zelf om hulp vraagt.

Over het algemeen zijn de respondenten terughoudend in het zoeken en vragen naar financiële hulp of ondersteuning. Respondenten proberen de financiële problemen eerst graag (langdurig) zelf op te lossen (al dan niet met hulp van hun omgeving). Respondenten geven aan dat ze proberen te besparen, onnodige uitgaven te vermijden en te zoeken naar extra inkomsten. **Schaamte, trots, wantrouwen, onwetendheid en complexiteit van het aanbod** zijn veelgenoemde **barrières** om hulp te zoeken.

“Ik ben toch niet zo’n probleemgeval zoals die schrijvende gevallen zoals je op televisie ziet (...) dat ik denk, heb ik daar wel recht op, val ik wel in die categorie?” (R22)

Wanneer respondenten het gevoel krijgen de controle over hun financiën te verliezen, proberen ze eerst betalingsregelingen te treffen met bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, woningcorporatie of energieleverancier. Wanneer dat niet meer lukt, geven respondenten aan online op zoek te gaan naar informatie en financiële hulp. Dit kan variëren van het opzoeken van regelingen, het indienen van toeslagen tot het vinden van instanties die schuldhulpverlening bieden. Dat vormt voor een aantal mensen ook een struikelblok omdat ze niet digi-vaardig zijn of overweldigd raken door het aanbod. Sommige mensen zoeken dan ook hulp voor de financiële problemen door persoonlijk naar fysieke locaties te gaan, zoals maatschappelijk werk, buurthuizen of bij de huisarts. Een aantal mensen is door het eigen netwerk gewezen op hulpbronnen.

Triggers om zelf financiële hulp te vragen

- **Bij gebrek aan controle en toenemende schulden**

Respondenten zoeken hulp wanneer ze het gevoel krijgen de controle over hun financiën te verliezen. Dit gebeurt vaak na een opeenstapeling van schulden en het niet kunnen nakomen van betalingsverplichtingen.

- **Bij life events**

Financiële en juridische hulp wordt door de respondenten vaker gezocht bij veranderingen in de persoonlijke situatie, zoals een scheiding, verlies van werk, inkomsten of woning. Mensen nemen eerder contact op met instanties voor bijvoorbeeld hulp bij de aanvraag van een uitkering of (bijzondere) bijstand, toeslagen of betalingsregelingen om te voorkomen dat de situatie verergert.

- **Tijdens (financiële) crisissituaties**

Er zijn respondenten die hulp bij de gemeente zoeken bij grote financiële problemen, zoals langdurige betalingsachterstanden of dreigende afsluitingen door hun energieleverancier. Ook onverwachte bezoeken van deurwaarders kunnen een aanleiding zijn om hulp te zoeken, evenals ernstige conflicten of dreigende uithuisplaatsing van kinderen.



Houding t.o.v. reactieve financiële dienstverlening

Respondenten hebben verschillende vormen van financiële hulp aangevraagd, zoals schuldhulpverleningstrajecten via de gemeente, beschermingsbewind, betalingsregelingen met zorgverzekeraars, en het aanvragen van toeslagen. De intensiteit en aard van deze dienstverlening variëren sterk, wat ook resulteert in uiteenlopende ervaringen.

Uit de gesprekken blijkt dat het hebben van een vaste contactpersoon en een respectvolle benadering bijdraagt aan een vertrouwensband, wat van belang is voor effectieve hulpverlening. Daarnaast zijn directe communicatie en het snelle oppakken van vragen en problemen en efficiëntie in het aanvraagproces belangrijk voor aanvragers.

Positieve ervaringen met financiële hulp lijken bij te dragen aan het vertrouwen van burgers in de overheid en haar diensten. Aan de andere kant geven respondenten met negatieve ervaringen meer aan dat hun vertrouwen in de overheid laag is. Door inefficiëntie, complexe aanvraagprocessen en administratieve lasten, zoals veel papierwerk en ingewikkelde procedures, staan zij in het algemeen minder open voor verdere ondersteuning, zowel reactief als proactief. Hoe mensen dus kijken naar reactieve financiële dienstverlening lijkt een sterke relatie te hebben met hoe mensen kijken naar proactieve financiële dienstverlening.



Wat leren we hieruit voor proactieve dienstverlening?

- Veel mensen vragen niet graag zelf om hulp als ze financiële zorgen of achterstanden hebben.
- Veel mensen weten niet waar ze terecht kunnen met deze financiële zorgen en achterstanden.
- Mensen verwachten veelal dat ze niet in aanmerking komen voor beschikbare hulp bij financiële problemen.
- Veel mensen vragen pas om hulp rondom hun financiën in een vergevorderd stadium, als de betalingsachterstanden zodanig zijn opgelopen dat ze het niet meer zelfstandig kunnen oplossen.
- Mensen vragen vaker om hulp bij life-events omdat de (plotselinge) ingrijpende financiële veranderingen die een life-event met zich meebrengt mensen kan triggeren om actie te ondernemen.
- Mensen hebben behoefte aan adequate, kundige, persoonlijke en oplossingsgerichte hulp.
- Met name negatieve ervaringen lijken van invloed te zijn op beleving van proactieve dienstverlening en algemene houding van mensen ten opzichte van dienstverlening.



3.

Beleving proactieve financiële dienstverlening

2. Proactieve Dienstverlening

Spontane reactie: positief

De **eerste reactie** van de respondenten op proactieve dienstverlening is overwegend **positief**. Burgers op eigen initiatief hulp bieden lijkt voor de respondenten iets waar nauwelijks bezwaar tegen gemaakt kan worden.

Vertrouwen, privacy & controle

Er zijn echter (reële of gepercipieerde) **minder positieve aspecten** die al snel aan proactieve dienstverlening gekoppeld worden: wantrouwen, privacy-zorgen en angst om controle te verliezen.



**“Nou ja, als ze je openheid kunnen
geven en ze je daarmee kunnen
helpen..., zou ik daar geen bezwaar in
zien.”**

Respondent 32

Houdingen t.o.v. proactieve dienstverlening

Er zijn duidelijke verschillen in de houding ten opzichte van proactieve dienstverlening. Verschillen in opvattingen worden voornamelijk veroorzaakt door persoonlijke ervaringen met hulpverlening, zorgen over privacy en autonomie, en het vertrouwen in de overheid.

Vertrouwen in de overheid

Laag vertrouwen: Er zijn mensen met minder vertrouwen in de overheid. Zij geven de voorkeur aan zelf initiatief nemen om hulp te zoeken, in plaats van ongevraagde hulp te ontvangen.

Gematigd vertrouwen: Er zijn ook mensen met gematigd vertrouwen in de overheid. Zij waarderen tijdige en relevante proactieve dienstverlening, maar kunnen ook bang zijn voor inefficiëntie.

Zorgen over privacy

Grote bezorgdheid: Er zijn respondenten die grote zorgen hebben over privacy en ze voelen zich ongemakkelijk bij het delen van financiële gegevens met derden.

Minder bezorgd: Andere respondenten zijn minder bezorgd over privacy als het delen van gegevens leidt tot betere ondersteuning.

Zelfredzaamheid en autonomie

Sterk hechtend aan autonomie: Er zijn respondent die veel waarde hechten aan autonomie; zij willen financiële problemen zelf oplossen.

Meer open voor hulp: Er zijn ook respondenten die meer open staan voor proactieve hulp als deze op het juiste moment wordt aangeboden en opgevat kan worden als een preventieve maatregel.

Bepalende factoren houding

Persoonlijke ervaringen met instanties en hulpverlening

Respondenten met negatieve ervaringen met **bureaucratische obstakels** en **inefficiënte hulpverlening**, hebben een meer voorzichtige houding ten opzichte van proactieve dienstverlening.

Wat hierbij belangrijk is, is dat de geselecteerde respondenten geldzorgen ervaren. Met name de mensen met een laag inkomen hebben vaker te maken met de overheid.

Privacy zorgen en vertrouwen in gegevensbeheer

Zorgen over **hoe persoonlijke gegevens worden beheerd en gedeeld**, spelen een grote rol in hun houding tegenover proactieve dienstverlening.

Autonomie

In het algemeen hechten respondenten waarde aan autonomie, het verschilt echter hoe sterk dit aanwezig is bij respondenten. De mate waarin respondenten **waarde hechten** aan hun **eigen autonomie** en het **vermogen om zelf hun financiële zaken te regelen** beïnvloedt hun perceptie van en houding ten opzichte van proactieve dienstverlening. Als iemand veel waarde hecht aan zijn/haar autonomie dan is er een voorkeur voor zelfregie zonder bemoeienis van buitenaf.



"Ik moet gewoon zelf kunnen. Ik vond niet dat wij in een situatie zaten waarin we hulp nodig hadden."

"Als de gemeente daar al informatie heeft dan moet de gemeente gewoon meteen actie ondernemen."

"Als iemand mij hulp aanbiedt zonder dat ik het gevraagd heb, heeft dat misschien een positief effect omdat ik niet zelf om hulp hoef te vragen."

"Ik wil het gevoel hebben dat ik... , ik hou er niet zo van als mensen de regie over mijn leven hebben, of controle over mijn leven."

"Mijn eerste reactie zou zijn, sorry, waar bemoei je je mee?"

Triggers proactief financieel hulpaanbod

Wat zijn voor de respondenten triggers om in te gaan op een proactief financieel hulpaanbod? De volgende vier triggers komen uit de interviews naar voren:

1. Communicatie

Ingaan op een hulpaanbod kan gestimuleerd worden met goede communicatie. Wat goede communicatie is verschilt per persoon. Er zijn respondenten die graag persoonlijke (gerichte) communicatie willen, bijv. via brief, telefoon of mail. Er zijn ook mensen die communicatie via algemene kanalen, zoals boodschappen op bushokjes, prettiger vinden. Dit wordt gezien als minder veroordelend en toegankelijker (zie ook H .7)

“Ja ik wil niet in een hoek gezet worden van u heeft problemen.” (R1)

2. Signaal vanuit instanties

Respondenten kunnen het als positief ervaren wanneer organisaties, zoals zorgverzekeraars en energiebedrijven, signalen van betalingsproblemen opmerken en deze informatie delen met overheidsinstanties, maar alleen met toestemming.

“ Tja, als je die informatievoorziening hebt vanuit de energieleverancier dan kan de gemeente tijdig ingrijpen” (R30)

3. Timing en relevantie

Hulp moet op het juiste moment worden aangeboden, bijvoorbeeld bij life-events, zoals scheiding of inkomensverlies. Respondenten waarderen het als hulp tijdig en passend is, zodat problemen worden voorkomen of snel worden aangepakt.

Het zou fijn zijn als zo'n traject in een gemeente of zo erbij zit van een hulpvraag dat daar een heel stappenplan of iets verlicht. Dat zou niet verkeerd zijn.” (R2)

4. Toestemming en privacy

Respondenten geven aan dat ze openstaan voor proactieve financiële hulp, mits er formeel toestemming wordt gevraagd en hun privacy wordt gewaarborgd. Een neutrale benadering waarbij de eigen autonomie behouden blijft, is hierbij cruciaal. (zie H .6)

“Ik vind het echt zeer onprettig dat het op straat ligt en zomaar gedeeld wordt met zo'n instantie.” (R6)

Barrières proactief hulpaanbod

Wat zijn voor de respondenten barrières om in te gaan op een proactief hulpaanbod? De volgende vier barrières komen uit de interviews naar voren:

1. Wantrouwen en zorgen om privacy

Een belangrijke barrière is het wantrouwen richting overheden en aanpalende organisaties, vooral als het gaat om gegevensdeling zonder expliciete toestemming. In het algemeen maken respondenten zich zorgen over privacy en de mogelijkheid van misbruik van hun gegevens.

"Ik heb totaal geen vertrouwen meer in de belastingdienst." (R1)

2. Schaamte en autonomie

Schaamte over financiële problemen en de wens om zelfstandig problemen op te lossen, weerhouden mensen ervan om hulp te accepteren. Ze willen niet het gevoel hebben dat hun autonomie wordt ingeperkt.

"Ik wil meestal altijd rechtstreeks iets regelen zodat ik er zelf zoveel mogelijk voordeel van heb." (R7)

3. Negatieve ervaringen met hulpverlening

Respondenten die negatieve ervaringen hebben gehad met hulpverlenende instanties zijn terughoudend om opnieuw hulp te accepteren. Dit geldt vooral als eerdere hulp als betuttelend, inefficiënt of ineffectief werd ervaren.

"Ik denk dat ik verder had kunnen komen in mijn leven als ik wat minder te maken had gehad met de zorg in die zin dat ze me ook wel te veel hebben beschermd voor dingen." (R20)

4. Gebrekkige communicatie en bureaucratie

Onvoldoende duidelijke en tijdige communicatie over beschikbare hulp, gecombineerd met bureaucratische rompslomp, maakt het moeilijker voor mensen om op een hulpaanbod in te gaan.

"Toen stuurden ze een leuke mail, van probeer het noodfonds en dan ga je denken oh, misschien maak je een kans, maar dan maak je dus helemaal geen kans. (...) Ja dat is een beetje jammer..." (R11)

Aandachtspunten proactieve dienstverlening

Door te focussen op transparantie, respect voor privacy, relevante en neutrale communicatie, kan de drempel om op proactieve hulp in te gaan, worden verlaagd. Daarnaast helpt het tijdig aanbieden van relevante ondersteuning, zoals betalingsregelingen, om deze drempel verder te verminderen.

Graag neutrale, niet opgedrongen hulp: *“Maar als er echt iemand zegt van “ik weet dat het heel persoonlijk is, maar ik treed gratis op en ik wil u niet beledigen of zo”, dan kan iemand wel open gaan staan voor hulp. Maar dan moet je van een heel goed niveau zijn.”* (R13)

Duidelijke en concrete communicatie is belangrijk, zonder ingewikkelde procedures: *“Het moet duidelijk zijn wat de criteria zijn en waar je recht op hebt.”* (R3)

Acceptatie van proactief aanbod is afhankelijk van behoefte aan privacy en autonomie. *“Ik vind het heftig... ik denk dat je daar een te grote inbreuk doet op privacy.”* (R5)



Wat leren we hieruit voor proactieve dienstverlening?

- Het idee van proactief hulp bieden wordt an sich positief beleefd.
- In de praktijk kunnen er echter, zeker in de context van financiële hulpverlening, barrières zijn om niet in te gaan op een hulpaanbod.
- De belangrijkste barrières (en in het verlengde triggers) liggen op het vlak van autonomie/zelfredzaamheid, privacy, vertrouwen en communicatie.
- In hoeverre deze verschillende factoren een rol spelen varieert vermoedelijk (sterk) per individu.
 - Hier proberen we met het kwantitatieve onderzoek meer inzicht in te krijgen.
 - De houding zal ook per context/situatie verschillen waarbij in dit onderzoek de context van armoede- en schuldenproblematiek mogelijk ook sterk van invloed is.



Wat leren we hieruit voor proactieve dienstverlening?

- Dit betekent voor het ontwerpen van hulp en communicatie; one size does not fit all:
 - Dit kan betekenen dat er verschillende vormen, aanpak, benadering, communicatie moet zijn, gericht op verschillende types/behoefes.
 - Dit kan ook betekenen dat je de doelgroep zelf keuzes laat maken in wat ze wel of niet willen, maar ze hier wel (proactief) bij helpt.

In de volgende hoofdstukken wordt dieper ingegaan op de kernthema's autonomie (4), vertrouwen (5), privacy (6) en communicatie-behoefes (7).



4.

Autonomie

“Ik wil het graag zelf doen. Kom ik er niet uit, wil je me dan helpen?”

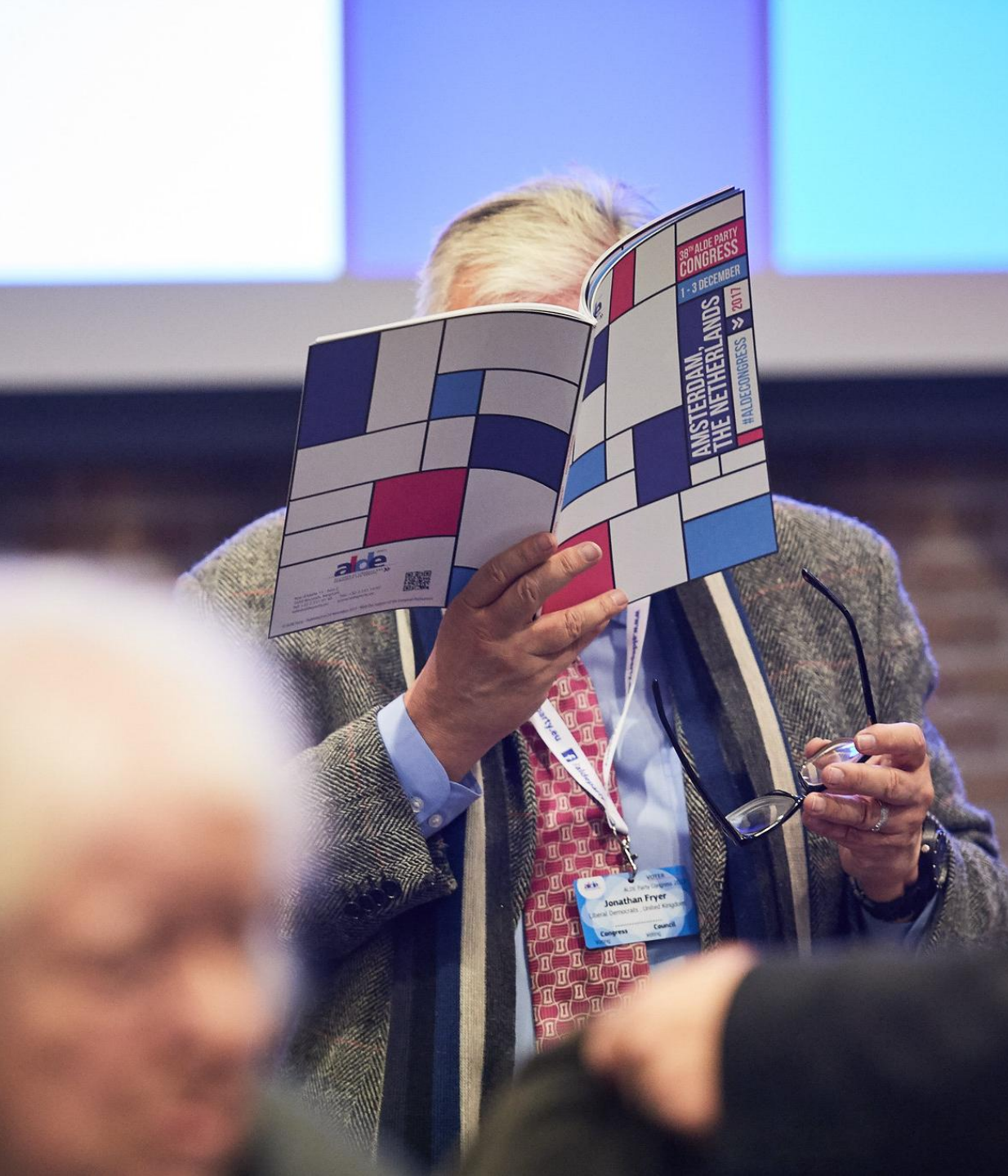
Respondent 4


4. Autonomie

Algemeen

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat het merendeel van de respondenten waarde hecht aan het behouden van autonomie. Respondenten lossen liever hun eigen problemen op, zelfs als dit niet altijd succesvol is. Uit de resultaten komt naar voren dat hoe urgenter het probleem is, hoe groter de kans dat mensen een proactief hulpaanbod waarderen.

Autonomie wordt bij financiële problemen door veel respondenten gezien als belangrijk aspect van het behouden van **waardigheid** en **zelfrespect**. De mogelijkheid om deze problemen zelf op te lossen geeft hun bovendien een gevoel van **controle** en **zelfredzaamheid**.





"Ik wil niet dat iedereen zich met mijn financiën bemoeit, ik wil het zelf oplossen. Het voelt alsof ik de controle verlies als ik hulp van buitenaf moet accepteren."

"Ik heb hulp nodig vanwege mijn financiële situatie, maar wil wel de regie behouden."

"Proactieve hulp kan nuttig zijn, maar het moet zo worden aangeboden dat het mijn gevoel van controle niet ondermijnt. Ik wil graag het gevoel hebben dat ik zelf aan het stuur sta."

"Soms komt het over alsof ze je niet vertrouwen dat je het zelf kunt regelen. Het is belangrijk dat de hulp als ondersteunend wordt ervaren, niet als bemoeizucht."

"Er is vaak onvoldoende duidelijke informatie over beschikbare hulp."

De mate van behoefte aan autonomie

Persoonlijke ervaringen

De respondenten hebben veelal een (negatief) verleden met hulpverlening. Ze voelden zich beperkt, tekortgedaan of onvoldoende geholpen. Dit maakt dat ze liever de regie zelf behouden dan het uit handen te geven.

Psychologische en emotionele factoren

Sommige respondenten hunkeren naar autonomie wegens schaamte, trots en zelfredzaamheid. Ze willen niet graag toegeven dat ze hulp nodig hebben. Ook willen ze niet het gevoel hebben dat ze afhankelijk van anderen zijn.

Vertrouwen in instanties

Een deel van de respondenten geeft de voorkeur aan autonomie vanwege een gebrek aan vertrouwen in de overheid. Ze voelen zich vaak sceptisch over de intenties en effectiviteit van hulpverlening.

Privacy

Privacy is nauw verwoven met het gevoel van autonomie. Bij respondenten die terughoudend zijn in het delen van gegevens, zie je over het algemeen ook een grotere behoefte aan autonomie. Wantrouwen is daar een belangrijke verklaring voor.

Informatie en communicatie

Respondenten willen duidelijke informatie ontvangen over beschikbare hulp en hoe deze hen kan helpen zonder hun autonomie volledig op te geven. Respondenten geven aan dat ze behoefte hebben aan duidelijke communicatie, waarbij ze geïnformeerd worden zonder dat ze het gevoel hebben dat het dwingend is.

De ernst van de problematiek

Respondenten met lichte financiële zorgen hebben het meest behoefte aan autonomie. Respondenten met grotere financiële problemen staan meer open voor financiële hulp maar willen niet al hun autonomie opgeven.

“Als ik zie dat er proactieve hulp wordt aangeboden, dan denk ik dat ze zich ermee bemoeien. Ik wil zelf bepalen wanneer en hoe ik hulp krijg.”

Respondent 18

5.

Vertrouwen

“Ik heb totaal geen vertrouwen meer in de Belastingdienst...Ik vind het heel jammer want de meeste mensen daar zullen gewoon hun best doen, maar het is te ingewikkeld geworden.”

Respondent 1

5. Vertrouwen

Algemeen

Het vertrouwen in de overheid onder respondenten met financiële zorgen is vaak laag, beïnvloed door negatieve persoonlijke ervaringen met dienstverlening van de overheid, zorgen over privacy en gegevensbescherming, en de waarde die men hecht aan autonomie.

"Als je toeslagen krijgt en die uiteindelijk moet terugbetalen, krijg je flinke irritatie en vertrouwen in de overheid daalt." (R5)

Vertrouwen & proactieve dienstverlening

Als het gaat om proactieve dienstverlening vanuit de overheid is het vertrouwen ook gemengd onder de respondenten. Er is erkenning in de mogelijke voordelen, zoals tijdige en relevante hulp maar er heerst ook een voorzichtigheid en zorgen over uitvoering en privacy. Proactieve dienstverlening kan positief worden ontvangen mits deze effectief, respectvol en niet bemoeizuchtig wordt uitgevoerd. Daarvoor moet de huidige perceptie van overheidsdiensten aanzienlijk verbeteren voordat het vertrouwen kan worden hersteld en versterkt.

Behoeftte aan formele toestemming

De interviews tonen aan dat er een sterke behoefte is aan formele toestemming voor het delen van financiële gegevens. Dit geldt zowel voor overheidsinstanties als voor commerciële partijen zoals zorgverzekeraars en energiebedrijven.

Respondenten benadrukken dat ze liever zelf de controle behouden over wie toegang heeft tot hun gegevens en onder welke omstandigheden.

"Ik vind wel dat je daar wel formeel toch toestemming voor moet geven." (R1)



Vertrouwen

Vertrouwen in publieke vs. private partijen

De meeste respondenten hebben weinig vertrouwen in de overheid. Meestal refereren ze naar de gemeente of naar de Belastingdienst als ze de overheid noemen. Daarnaast is er ook een groep die minder vertrouwen heeft in private partijen, zoals energiebedrijven of zorgverzekeraars.

Oorzaken verminderd vertrouwen

- De meeste respondenten hebben aangegeven weinig vertrouwen te hebben in de **overheid** door negatieve ervaringen met dienstverlening. Dit kan komen door bureaucratie, onjuiste behandeling, inefficiëntie, bemoeizucht, gebrekkige communicatie of malafide hulpverlening. Deze groep twijfelt aan de goede bedoelingen of het vermogen van de overheid om problemen adequaat op te lossen.

"Overheid is sowieso niet betrouwbaar. Ze praten te veel en zijn niet concreet." (R3)

- Deze negatieve ervaringen kunnen ook aangewakkerd of gevoed worden door verhalen vanuit de omgeving of vanuit de media.

- Respondenten hebben ook angst voor bemoeienis geuit. Ze vrezen dat proactieve dienstverlening kan leiden tot ongewenste inmenging persoonlijke en financiële zaken.
- Ook hebben een aantal respondenten aangegeven weinig vertrouwen in de overheid te hebben door politieke en maatschappelijke kwesties. De toeslagenaffaire is daarbij het meest genoemde voorbeeld, maar ook het klimaatbeleid en asielbeleid is genoemd.
- Bij **private partijen** hebben respondenten aangegeven dat ze het gevoel hebben dat het financiële belang bovenaan staat, en het welzijn van henzelf onderaan de prioriteitenlijst staat. Het idee dat deze private partijen allerlei gegevens van hen hebben, verontrust respondenten. Deze factoren verminderd het vertrouwen in de goede bedoelingen van deze partijen.

"Ze hebben hele mooie plannen, hele mooie ideeën en in feite, als het werkt, dan is het fantastisch. Maar op het moment dat je achter alles aan moet hobbelen, dan zijn ze er niet voor de mensen (...). De bedoelingen zijn goed, maar ze zijn niet gefinetuned."

Respondent 2

6.

Privacy

6. Privacy



Algemeen

In het algemeen hechten respondenten veel waarde aan privacy en ze voelen zich ongemakkelijk bij het idee dat hun financiële gegevens zonder hun toestemming worden gedeeld. Ze zijn bezorgd over wie toegang heeft tot deze informatie en hoe deze wordt gebruikt.

Er zijn ook respondenten die specifieke zorgen hebben over de veiligheid van hun gegevens en vrezen dat deze in verkeerde handen kunnen vallen of verkeerd kunnen worden gebruikt.

Er is een duidelijk onderscheid tussen overheids- en commerciële instanties, en een algemene bezorgdheid over privacy die nauw verbonden is met het vertrouwen in de instanties die de gegevens beheren.

De perceptie kan sterk verschillen: er zijn respondenten die bezorgd zijn over de privacy bij commerciële organisaties, maar er zijn ook respondenten die dit gevoel juist hebben bij overheden.

“Ik vind het heftig... ik denk dat je daar een te grote inbreuk doet op privacy.”

Respondent 4

Factoren die opvatting privacy bepalen

Respondenten kijken verschillend naar het thema privacy. Het wordt gevormd door persoonlijke ervaringen, vertrouwen in instanties, kennisniveau, sociaal-economische achtergrond, en psychologische factoren.

Persoonlijke ervaringen:

Negatieve ervaringen: Respondenten die negatieve ervaringen hebben gehad met instanties of commerciële partijen, zoals het delen van gegevens zonder toestemming of inefficiënte hulpverlening, kunnen meer bezorgd over hun privacy.

Positieve ervaringen: Respondenten die positieve ervaringen hebben met proactieve hulpverlening of het delen van gegevens met betrouwbare overheidsinstanties, kunnen meer open staan voor het delen van gegevens.

Vertrouwen:

Vertrouwen in de overheid: Respondenten die vertrouwen hebben in de overheid en geloven dat overheidsinstanties hen effectief kunnen helpen, kunnen positiever staan tegenover het delen van hun gegevens met deze instanties.

Wantrouwen ten opzichte van commerciële partijen: Er zijn respondenten die vooral wantrouwen hebben ten opzichte van commerciële partijen. Zij zien deze als minder betrouwbaar en meer gericht op eigen gewin.

Bewustzijn en kennis:

Inzicht in gevolgen van gegevensdeling: Respondenten die zich meer bewust zijn van de mogelijke gevolgen van gegevensdeling, zoals datalekken of misbruik, kunnen meer bezorgd zijn over hun privacy.

Onwetendheid: Respondenten die minder inzicht hebben in de gevolgen van gegevensdeling kunnen minder bezorgd zijn of meer vertrouwen hebben in de veiligheid van hun gegevens.

Factoren die opvatting privacy bepalen

Sociaaleconomische achtergrond:

Hulpbehoefte: Naarmate de financiële positie verslechterd, kunnen mensen meer openstaan voor het delen van gegevens met overheidsinstanties als dit hen helpt om tijdige en adequate hulp te ontvangen.

Zelfredzaamheid: Respondenten die zichzelf als zelfredzaam beschouwen, hebben vaak een sterkere voorkeur voor privacy en autonomie, en zijn minder geneigd om hun gegevens te delen.

Psychologische factoren:

Schaamte en stigma: Sommige respondenten voelen zich beschaamd over hun financiële situatie en zijn daardoor terughoudend om gegevens te delen, uit angst voor stigmatisering.

Autonomie en controle: De behoefte aan autonomie en controle over hun eigen leven speelt een grote rol in hoe respondenten tegen privacy aankijken. Degenen die een sterke behoefte aan autonomie hebben, zijn vaak bezorgder over privacy-inbreuken.

"Ik vind het echt zeer onprettig dat het op straat ligt en zomaar gedeeld wordt met zo'n instantie. (...) Data wordt uitgewisseld en daar geloof ik niks van dat zo'n *[uitvoerende schuldhulpverleningsinstantie]* dat echt allemaal picobello voor elkaar heeft."

Respondent 4

Gegevensdeling

Algemeen

Er heerst over het geheel genomen wantrouwen ten opzichte van de overheid en commerciële organisaties als het gaat om het delen van persoonlijke gegevens. Dit wantrouwen wordt versterkt door negatieve ervaringen, zoals de toeslagenaffaire en inefficiënte bureaucratische processen.

Er zijn ook mensen die aangeven dat ze gegevensdeling acceptabel vinden als het hun helpt, maar blijven bezorgd over de mate van controle en bescherming van hun gegevens.

Respondenten waarderen een respectvolle en niet-opdringerige benadering, waarbij duidelijk wordt uitgelegd welke gegevens worden gedeeld en waarom.

"Als de gegevens goed beveiligd zijn en niet gelekt kunnen worden, zou ik het oké vinden als de gemeente inkomensgegevens gebruikt om te helpen." (R34)



Gegevensdeling

Er zijn verschillende respondenten die er vanuit gaan dat er veel informatie sowieso al wel gedeeld wordt tussen overheden en aanpalende organisaties.

Respondenten verwijzen in dit kader regelmatig naar het woord “ze” wanneer het over vertrouwen en privacy gaat; verschillende overheden en private partijen worden daarbij als één geheel beschouwd.

“Ze weten toch al alles al van je, vooral de Belastingdienst.” (R27)



7.

Communicatie

7. Communicatie

Algemeen

De respondenten hebben over het algemeen verschillende voorkeuren voor vormen van communicatie, variërend van telefoongesprekken en persoonlijke gesprekken tot e-mails, WhatsApp/SMS en online chatfuncties. Deze voorkeuren zie je ook terug in de behoeften bij proactieve dienstverlening communicatie.

Bejegening

Belangrijke aspecten van bejegeningen voor de respondenten zijn, **respect, empathie** en **waardigheid**. Ze willen dat er op een **onbevooroordeelde** houding met hen wordt gecommuniceerd.

Betrokkenheid

Betrokkenheid in communicatie betekent voor respondenten dat er op een **persoonlijke** en **empathische** manier met hen wordt gecommuniceerd. Ze willen zich **ondersteund, verbonden** en **betrokken** voelen met en door hulpverlenende instanties.

"Het verschil tussen gewone communicatie en betrokken communicatie is groot. Bij proactieve dienstverlening wil ik dat er oprechte interesse wordt getoond en dat er regelmatig contact is, ook als er geen acute problemen zijn." (R24)



"De manier waarop je benaderd wordt, maakt echt een verschil. Als iemand proactief contact met me opneemt en dat op een vriendelijke en empathische manier doet, dan voel ik me veel meer op mijn gemak om hulp te accepteren."

Respondent 23

Communicatiemiddelen

Een deel van de respondenten geeft de voorkeur aan **asynchrone communicatie**, waarbij de zender en ontvanger niet tegelijkertijd actief hoeven te zijn. Deze respondenten waarderen de grotere controle over de timing van hun reactie, verklaarbaar door de **stress** waarmee ze te maken hebben. Ze kunnen hierdoor meer **voorbereiding treffen**, dit voelt voor hen **minder confronterend**. Daarnaast ervaren ze hierdoor meer **controle** en **autonomie**.

“Ik vind het fijn als er folders liggen bij de huisarts. Je pakt ze makkelijk mee en kunt het thuis rustig nalezen.” (R6)

“Een brief in de bus kan heel effectief zijn, vooral als het duidelijke informatie bevat over wat je moet doen en waar je hulp kunt krijgen.” (R9)

“E-mails zijn handig, vooral omdat je alles op papier hebt en kunt teruglezen. Maar het is soms overweldigend als er te veel informatie in één keer komt.” (R13)

“TV-spotjes en radiospotjes kunnen ook helpen, vooral als je mensen wilt bereiken die misschien niet snel naar de gemeente stappen voor hulp.” (R20)

Digitale tools zijn handig, maar niet iedereen kan er goed mee overweg. Een combinatie van online en offline middelen werkt het beste.” (R15)



Communicatie middelen

Andere respondenten hebben juist een voorkeur voor **synchrone communicatie**. Zij vinden het prettig als ze direct in contact kunnen treden zodat ze eerder en persoonlijkere informatie krijgen. De respondenten krijgen hierdoor duidelijkheid en voelen zich meer gewaardeerd, mits de communicatie empathisch is.

"Als ik proactief gebeld zou worden door iemand die mijn situatie begrijpt en me direct kan helpen, zou dat heel nuttig zijn. (...) Dat is veel efficiënter dan wachten op een brief of e-mail." (R8)

"Proactieve persoonlijke gesprekken zouden mij het meest helpen. Het laat zien dat ze echt geïnteresseerd zijn in mijn situatie en bereid zijn om mee te denken." (R11)

"WhatsApp of SMS is voor mij het makkelijkst. Het is snel en je kunt meteen reageren als je iets niet begrijpt of meer informatie nodig hebt." (R17)

"Ik zou het fijn vinden als er proactieve chatsessies beschikbaar zijn waar ik direct hulp kan krijgen zonder te hoeven bellen of een afspraak te maken. Het zou veel stress wegnemen." (R30)



Behoeftes communicatie

Duidelijke en directe communicatie wordt als zeer belangrijk ervaren. Respondenten geven de voorkeur aan informatie die gemakkelijk te begrijpen en direct toepasbaar is. Dit helpt hen om beter geïnformeerd te zijn over de beschikbare hulp en om te weten waar ze recht op hebben zonder door complexe procedures te moeten gaan.

Daarnaast wordt er waarde gehecht aan **tijdige communicatie** die mensen kan aanzetten tot nadenken en actie ondernemen voordat problemen verergeren.

Sommige respondenten geven de voorkeur aan voor **algemene communicatie**, terwijl anderen graag **gerichte communicatie** willen. Dit heeft te maken met communicatiestijl voorkeur maar ook met de waarde die ze hechten aan autonomie en privacy.

"Als er een aanmaning komt van de gemeente met daarbij een flyer van mogelijke hulp, dat vind ik prima. Maar niet dat mijn gegevens al bij een instantie liggen zonder mijn toestemming." (R6)

Bejegening & betrokkenheid

Geen oordeel

Respondenten hebben behoefte aan een neutrale en niet-veroordelende houding. Zij willen niet gestigmatiseerd worden vanwege hun financiële problemen. Ze willen hulp krijgen op een manier die hun waardigheid respecteert en autonomie erkent.

Betrokkenheid en vertrouwen

Betrokkenheid wordt versterkt door vertrouwen in instanties. Respondenten willen erop kunnen vertrouwen dat de hulp die ze ontvangen effectief en betrouwbaar is. Eerdere negatieve ervaringen en inefficiëntie kunnen dit vertrouwen ondermijnen.

"Het voelt vaak alsof je een nummer bent. Ze luisteren niet echt naar je verhaal, en dat maakt het moeilijk om vertrouwen te hebben in de hulp die ze bieden. Goede communicatie is meer dan alleen informatie geven, het gaat ook om begrip tonen." (R3)

Empathie en respect

Ook geven veel respondenten aan dat ze behoefte hebben aan een empathische en respectvolle benadering bij het aanbieden van proactieve dienstverlening. Dit helpt om een vertrouwensband op te bouwen en zorgt ervoor dat mensen zich openstellen voor de aangeboden hulp.

"De manier waarop ze met je praten, kan het verschil maken. Als je je veroordeeld voelt, dan wil je geen hulp meer. Het is belangrijk dat ze respectvol en begripvol zijn, anders verlies je snel het vertrouwen." (R12)

Persoonlijke benadering

Veel respondenten geven aan dat ze een persoonlijke benadering prefereren. Ze willen niet als een nummer behandeld worden, maar als individu. Persoonlijke aandacht en maatwerk in de dienstverlening worden zeer gewaardeerd.

"Want de persoonlijke benadering zeg maar is dan wel de sleutel denk ik... dat je wat betrokkenheid kunt ervaren." (R5)

Interactie en duidelijkheid

Sommige respondenten hebben er grote behoefte aan dat ze actief betrokken worden in het proces en dat er ruimte is voor interactie met hulpverleners. Mits dit op een duidelijke en efficiënte wijze gebeurt. Deze respondenten waarderen het als ze serieus genomen worden en inspraak hebben in de aangeboden hulp.

"En als je er dan zelf naar gaat vragen bij het UWV zelf, dan weten ze zelf ook eigenlijk nog niet helemaal hoe de vork in de steel zit. En dan kunnen ze niet echt een duidelijk antwoord geven" (R26)

8.

Casuïstiek

Voorbeeldcases uit het onderzoek.

Om een indruk te krijgen van wat de respondenten vinden van verschillende mogelijke vormen van proactieve dienstverlening op het gebied van financiën, zijn er diverse mini-cases met hen besproken. Het is hierbij belangrijk om te benadrukken dat deze cases hypothetisch waren; de respondenten hoefden dus geen persoonlijke ervaring te hebben met de situaties die in de cases werden beschreven. Dit stelde hen in staat om zich vrij te uiten over hun voorkeuren zonder dat hun antwoorden gebaseerd hoefden te zijn op eerdere ervaringen.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de beleving van de respondenten van de meest kenmerkende voorbeelden. Op deze manier worden de inzichten uit de vorige hoofdstukken concreter gemaakt en meer gekoppeld aan toepassing en praktijk.



Case #1

Uitwisseling gegevens tussen overheden

In dit voorbeeld wordt nagegaan hoe de doelgroep het beleeft wanneer data uitgewisseld wordt tussen overheden en op basis hiervan een concreet hulpaanbod/advies wordt gegeven.

Stel...

U krijgt een brief van de gemeente waarin staat:

“Wij hebben van de belastingdienst uw inkomensgegevens gekregen, en zien dat u er fors in inkomen op achteruit bent gegaan. Weet u dat u recht heeft op een aantal regelingen?”



Case #1

Dit vonden de respondenten ervan:

Het uitwisseling van gegevens tussen overheden om vervolgens een concreet hulpaanbod te doen wordt door de respondenten **redelijk positief** ervaren:

- Waardering voor proactieve aanpak van de gemeente.
- Nuttige informatie over beschikbare regeling.
- Brief toont respect voor autonomie.
- Wel zorgen over delen van inkomensgegevens.



Case #2

Proactief informeren over risico's

In dit voorbeeld wordt nagegaan hoe de doelgroep het beleeft wanneer een gemeente informeert over de risico's van kopen op afbetaling. Op basis van welke gegevens de gemeente dit doet wordt niet vermeld.

Stel...

Stel U zit krap bij kas, en u bent op Bol.com op zoek naar een cadeau. Er verschijnt een advertentie van de gemeente die u erop wijst dat kopen op afbetaling bij veel mensen tot problemen leidt.



Case #2

Dit vonden de respondenten ervan:

Het voorbeeld waarbij een gemeente informeert over de risico's van kopen op afbetaling wordt door de respondenten als **zeer negatief** ervaren:

- Voelt als een inbreuk op privacy.
- Ongepaste bemoeienis door gemeente op een commercieel platform.
- Het wordt gezien als respectloos en invasief.



Case #3

Proactief hulpaanbod op basis van eigen data

In dit voorbeeld wordt nagegaan hoe de doelgroep het beleeft wanneer een private partij als een zorgverzekeraar klanten proactief een hulpaanbod doet op basis van een algoritme/koppeling van eigen data.

Stel...

U krijgt een email van de zorgverzekeraar: Uit onderzoek gebaseerd op gegevens van klanten, blijkt dat mensen die vergelijkbare gezondheidsklachten hebben als u, vaker moeite hebben om rond te komen. Daarom willen wij u wijzen op onze gratis financiële consultants, die u kunnen helpen het overzicht te houden.



Case #3

Dit vonden de respondenten ervan:

Het voorbeeld waarbij een zorgverzekeraar klanten proactief een hulpaanbod doet op basis van een algoritme/koppeling van eigen data wordt **overwegend negatief** ervaren:

- Geeft een ongemakkelijk gevoel.
- Grootschalig onderzoek persoonlijke gegevens roept twijfels op.
- Onverwachte inmenging schaadt vertrouwen.



Case: #4

Vroegsignalering

In dit voorbeeld wordt nagegaan hoe de doelgroep het zou beleven wanneer een gemeente een hulpaanbod doet op basis van informatie over betalingsachterstanden die ontvangen is van een andere (private) organisatie; een vaste lasten partner. Dit voorbeeld gaat over vroegsignalering, sinds 2021 zijn gemeenten ook verplicht om inwoners een hulpaanbod te doen als zij een achterstandssignaal ontvangen.

Stel...

De gemeente wijst u op het bestaan van de helpdesk geldzaken, omdat ze gehoord hebben van uw energieleverancier dat u uw rekening niet betaald heeft.



Case: #4

Dit vonden de respondenten ervan:

De reacties van de respondenten op vroegsignalering zijn vooral **zeer gemengd**;

- Positief dat gemeente hulp biedt.
- Directe inmenging voelt opdringerig.
- Zorgen over privacy van financiële informatie.
- Verbazing dat dit privacy-technisch mag
- Duidelijke communicatie en respectvolle benadering is noodzakelijk om deze hulp te accepteren.



9.

Conclusie en vervolg...

9. Kortom

Het Idee van proactief hulp bieden wordt an sich positief beleefd.

- In de praktijk kunnen er echter, zeker in de context van financiële hulpverlening, barrières zijn om niet in te gaan op een hulpaanbod.

Behoeft privacy & autonomie

- Dit zijn de twee factoren die het meest van invloed lijken op de beleving van proactieve dienstverlening.

Complexiteit

- Hulpverlening is complex.
- Doen- en denkvermogen om hiermee om te gaan varieert.

Achtergrond: Vertrouwen

- Het vertrouwen in de (semi)overheden is laag.



Wat leren we hieruit voor proactieve dienstverlening?

- De belangrijkste barrières liggen op het vlak van **autonomie/zelfredzaamheid, privacy en vertrouwen**.
 - In hoeverre deze verschillende factoren een rol spelen **varieert per individu**.
 - Het **doen- en denkvermogen** om om te gaan met **complexiteit** van de problematiek en hulp verschilt.
- Dit betekent voor het ontwerpen van dienstverlening en communicatie; **one size does not fit all**:
 - **Verskillende vormen** van dienstverlening en communicatie dient gericht te zijn op verschillende types/behoefte.
 - De doelgroep **zelf keuzes laten maken** in wat ze wel of niet willen, maar ze hier wel (proactief) bij helpen.



Vervolgonderzoek

- De belangrijkste barrières liggen op het vlak van **autonomie/zelfredzaamheid, privacy en vertrouwen**.
 - Het doen- en denkvermogen om om te gaan met complexiteit van de problematiek en hulp verschilt.
- In hoeverre deze verschillende factoren een rol spelen **varieert per individu**.
 - Hier proberen we in 2024/2025 met een kwantitatieve onderzoek (N=1000) meer inzicht in te krijgen.
 - De kernvraag hierbij is: Hoe hangen de verschillende factoren samen.
 - De survey moet o.a. gaan leiden tot een segmentatie.
- De inzichten uit deze rapportage zijn ook meegenomen in **drie design-sprints**.
 - De ontwerpen worden eind 2024 begin 2025 getest.
 - Inzichten hieruit moeten leiden tot betere proactieve dienstverlening aansluitend op de behoefte en beleving van klant, burger en/of inwoner.



Einde

Proactieve Overheid

Een Proactieve Overheid: op weg naar dienstverlening vanuit burgerperspectief van kennisinstelling Hogeschool Utrecht is een NWO-SIA Project. Regieorgaan SIA bevordert de kwaliteit en de impact van het praktijkgericht onderzoek van hogescholen. Meer info: <https://regieorgaan-sia.nl>

Op de hoogte blijven van dit project? Neem contact met ons op via dies.weijschede@hu.nl

Bronvermelding is verplicht. Verveelvoudigen voor eigen gebruik of interngebruik is toegestaan.

<https://doi.org/10.48544/6213ab8c-aca9-4196-af60-f754fcfd9069>





HIER KOMT ALLES SAMEN