

Segmentatiestudie Proactieve Dienstverlening

Rapportage

2026

Dies Weijschedé, Bas Delmee en Robert van Ossenbruggen|

<https://doi.org/10.48544/e40cfc46-85e2-4a21-9749-920ad03427c5>



1.

**Inleiding Segmentatiestudie
Proactieve Dienstverlening**

Inleiding

Achtergrond en aanleiding

Overheidsorganisaties beschikken in toenemende mate over data waarmee zij vroegtijdig kunnen signaleren dat burgers risico lopen op financiële problemen. Dat opent de deur naar proactieve dienstverlening: het actief aanbieden van hulp, regelingen of informatie, zonder dat de burger hier eerst zelf om vraagt. Dit kan bijdragen aan het voorkomen van schulden of stressvolle situaties en uiteindelijk aan het vergroten van het burgerwelzijn.

Toch roept proactief handelen door de (semi)overheid ook vragen op. Hoe wenselijk vinden burgers dit? In hoeverre zijn ze bereid persoonlijke gegevens te delen? En welke aanpak sluit het best aan bij hun behoeften, beleving en vaardigheden? Het onderzoeksproject "Een proactieve overheid – op weg naar dienstverlening vanuit burgerperspectief", uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht, richt zich op deze vragen.

Onderzoek

Het project bestaat uit verschillende onderzoeksmethoden, waaronder een literatuurstudie, interviews met beleidsprofessionals, een kwalitatieve verkenning onder 34 burgers met geldzorgen, een landelijke survey met segmentatie-analyse en toepassing van de inzichten in ontwerpstudies.

De survey is ingevuld door een representatieve groep van 1.000 volwassenen met (enige) geldzorgen, geworven via een landelijke steekproef. Deze groep is relevant, omdat juist mensen in financieel kwetsbare situaties vaak in aanraking komen met (semi)overheidsdienstverlening en mogelijk baat kunnen hebben bij een proactief aanbod.

Deze rapportage presenteert de uitkomsten van de survey en de daaruit voortgekomen segmentatie.

Segmentatie Proactieve dienstverlening

Onderzoek en segmentatiemethode

De vragenlijst is o.a. ontwikkeld op basis van eerdere interviews met burgers (N=34) en theorie van proactieve dienstverlening. Respondenten beantwoordden vragen over hun achtergrond, hun mentale en praktische vermogens, hun houding ten opzichte van de overheid, hun beleving van privacy en autonomie, en hun voorkeuren en ervaringen rondom hulp en contact.

Op basis van deze data is met behulp van een clusteranalyse een segmentatiemodel ontwikkeld. Daarin is gezocht naar groepen met onderscheidende combinaties van behoeften, waarden, verwachtingen en gedragingen. Deze segmenten of voorkeursprofielen dienen niet als etikettering van mensen maar als herkenning van groepen met vergelijkbare behoeftes en waarden, om de diversiteit aan burgers beter te begrijpen.

De analyse onderscheidt drie groepen burgers:

1. **Vertrouwende Volgers:** relatief jong en digitaal vaardig. Met een relatief basisvertrouwen in de overheid (al is dit nog steeds vrij laag) en een relatief lage behoefte aan autonomie.
2. **Zorgvuldige Zelfredzamen:** ze hechten sterk aan autonomie en regie over eigen gegevens en keuzes. Laag basisvertrouwen in de overheid, hoog competent.
3. **Voorzichtige Hulpzoekers:** met relatief lagere vaardigheden en weinig vertrouwen in de overheid. Ze hebben behoefte aan rustige begeleiding en begrijpelijke communicatie.

Toepassen segmentatie

Waarom segmentatie?

Beleid en dienstverlening zijn vaak generiek, terwijl burgers juist verschillen in behoeften, waarden, vaardigheden en verwachtingen. Segmentatie maakt deze verschillen zichtbaar en helpt professionals om hun aanpak daarop af te stemmen. Voor professionals binnen gemeenten, uitvoeringsorganisaties of maatschappelijke instellingen biedt dit model handvatten om:

- De juiste toon en timing te vinden in communicatie.
- Te herkennen welke groep gebaat is bij digitale eenvoud, en wie juist behoefte heeft aan persoonlijk contact.
- Verwachtingen van burgers beter in te schatten.
- Het proactieve aanbod geloofwaardig, veilig en op maat te maken.

Segmentatie is geen etikettering van mensen, maar een manier om groepen met vergelijkbare kenmerken beter te begrijpen en dus gericht, effectiever en rechtvaardiger te ondersteunen.

Leeswijzer

- **Hoofdstuk 2** beschrijft per segment de belangrijkste karakteristieken, houding, vaardigheden, omgang met geldzorgen en ervaringen met overheidsaanbod en proactieve dienstverlening.
- **Hoofdstuk 3** bevat een nadere analyse, in grafieken, van hun ervaring met en houding ten opzichte van proactieve dienstverlening.
- **Bijlagen** met de onderzoeksverantwoording.

In dit rapport worden de 3 segmenten met elkaar vergeleken. Als ergens ‘relatief’ staat, betekent dat ten opzichte van de andere 2 segmenten.



Vb.: “Segment 1 scoort relatief hoog” → Segment 1 scoort substantieel en significant hoger dan de andere 2 segmenten (NB: als criterium is $>.1$ SD gekozen, dit is een minimale effectgrootte die ook statistisch significant is.)



Ook wordt gesproken over ‘**competenties**’, zoals digivaardigheden en denk- en doe- vermogen. Dit is zelf- gerapporteerd door respondenten via de vragenlijst.

2.

De segmenten en hun kenmerken

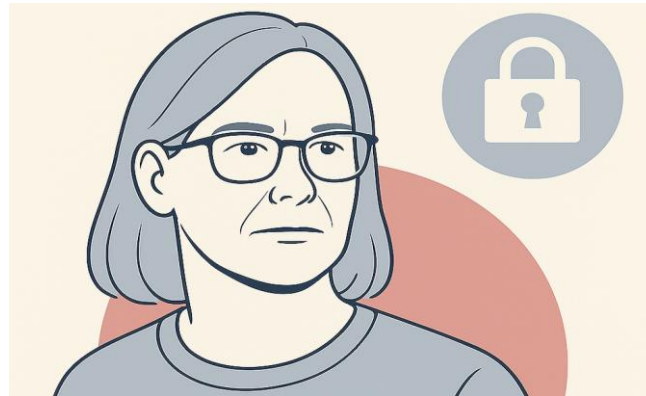
Segmenten & belangrijkste kenmerken



Segment 1: Vertrouwende Volgers

(39%)

- **Relatief** enigszins vertrouwen in overheid
- **Competentie** hoger dan andere segmenten
- Weinig zorgen rondom privacy
- Geen specifieke verwachtingen van overheid in hulptraject



Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen

(22 %)

- **Laag vertrouwen** in overheid
- **Competentie** relatief hoog
- Behoeftte aan autonomie, zelfredzaam,
- Behoeftte om privacy te beschermen



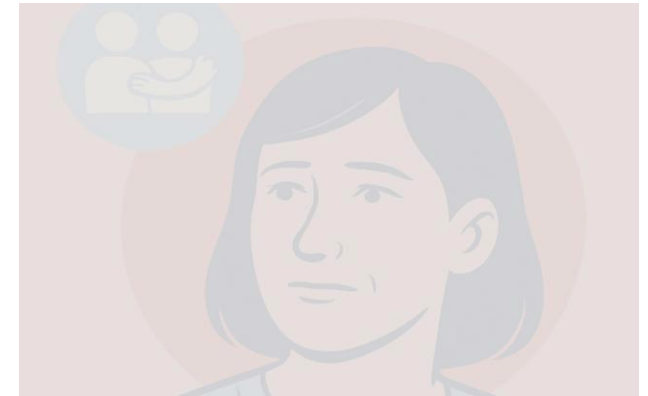
Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers

(39%)

- **Laag vertrouwen** in overheid
- **Competentie** relatief laag.
- Meer behoefte aan hulp en aan slow service,
- Behoeftte om privacy te beschermen

Onze definitie van competentie = combinatie van digivaardigheid, denk- en doenvermogen
(zelf gerapporteerd door respondenten via de vragenlijst)

Segment 1 uitwerking



Segment 1: Vertrouwende Volgers

(39%)

- **Relatief** enigszins vertrouwen in overheid
- **Competentie** hoger dan andere segmenten
- Weinig zorgen rondom privacy
- Geen specifieke verwachtingen van overheid in hulptraject

Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen

(22 %)

- **Laag vertrouwen** in overheid,
- **Competentie** relatief hoog
- Behoeftte aan autonomie, zelfredzaam,
- Behoeftte om privacy te beschermen

Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers

(39%)

- **Laag vertrouwen** in overheid,
- **Competentie** relatief laag.
- Meer behoefte aan hulp en aan slow service,
- Behoeftte om privacy te beschermen

Onze definitie van competentie = combinatie van digivaardigheid, denk- en doenvermogen (zelf gerapporteerd door respondenten via de vragenlijst)

Segment 1 samenvatting: Vertrouwende Volgers

- Dit segment heeft enig basisvertrouwen in de overheid (als enige segment), al is dat nog steeds laag (tussen de 45-60%).
- Dit segment kent weinig zorgen rondom privacy (slechts 37% hecht sterk aan bescherming ervan)
- De behoefte aan autonomie over keuzes is beperkt.
- Het zijn vaker jonge mannen (18-34), die digitaal vaardig zijn en met een hoog doen- en denkvermogen
- Ze hebben weinig specifieke verwachtingen van de overheid in een hulptraject, ze waarderen een efficiënte, snelle aanpak.



Quote van segment 1: Vertrouwende Volgers

“Ze weten het toch allemaal al. Als het helpt dat ze het gebruiken, prima.”

Segment 1 kenmerken: Vertrouwende Volgers

Achtergrondkenmerken

Dit segment is relatief jong (46% is 18-34 jaar). Daarmee neigt dit segment iets meer naar jonge mannen dan de andere twee. Qua gezinssituatie bevat dit segment wat meer alleenstaanden met thuiswonend(e) kind(eren).

Geldzorgen

Deze groep geeft iets minder vaak aan een structureel tekort van geld te ervaren, maar voelen juist vaker weinig controle over hun geldzaken (46%) en handelen vaker op de korte termijn (57%). Hun zorgen zijn dus niet lichter, maar anders van aard. Geldzorgen zijn daarnaast vaker recent (afgelopen jaren) ontstaan.

Aanpak geldzorgen

Minder uitgeven is ook voor deze groep de belangrijkste manier om hun financiële situatie te verbeteren, maar desondanks scoort dit lager dan andere segmenten (51%). Opvallend is hun relatief hogere gebruik van bankadvies vs. andere segmenten (16% vs. 3% en 7%).

Werk en inkomen

Hebben geldzorgen, maar rapporteren die gemiddeld wat minder sterk en lijken er relatief luchtiger mee om te gaan (46%). Ze zijn vaker fulltime in loondienst dan andere segmenten (50% werkt fulltime).

Houding proactieve dienstverlening (PD)

Een meerderheid (68%) die ervaring heeft met PD ervaart dit aanbod positief. Een ruime meerderheid heeft (deels) gebruik gemaakt van het hulpaanbod, en het is naar verwachting gelopen. Ongeveer de helft tot driekwart van mensen zonder ervaring met PD staat open voor een Proactief aanbod. Dit alles geldt voor alle segmenten.

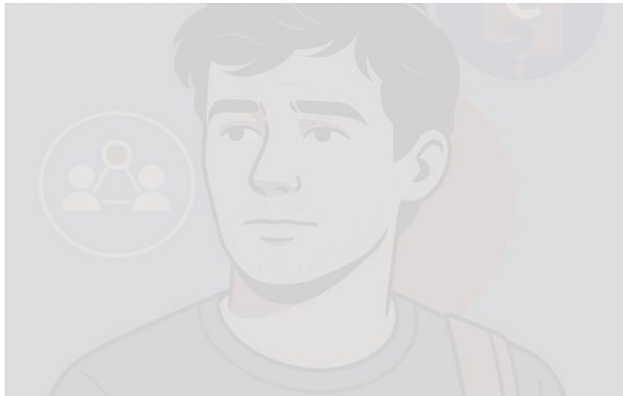
Het liefst wil dit segment 'automatisch geld storten', een email of (deels) kwijtschelding van de schulden ontvangen. Al is emails ontvangen bij dit segment wat minder populair dan bij de andere segmenten.

Tot slot wil segment 1 minder vaak dan anderen een PD ontvangen van DUO, en juist vaker iets van de werkgever.

Meer details staan in hoofdstuk 3:
'Extra: deep dive in grafieken.'



Segment 2 uitwerking



Segment 1: Vertrouwende Volgers

(39%)

- Relatief enigszins vertrouwen in overheid
- Competentie hoger dan andere segmenten
- Weinig zorgen rondom privacy
- Geen specifieke verwachtingen van overheid in hulptraject



Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen

(22 %)

- **Laag vertrouwen** in overheid,
- **Competentie** relatief hoog
- Behoeftte aan autonomie, zelfredzaam,
- Behoeftte om privacy te beschermen



Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers

(39%)

- **Laag vertrouwen** in overheid,
- **Competentie** relatief laag.
- Meer behoefte aan hulp en aan slow service,
- Behoeftte om privacy te beschermen

Onze definitie van competentie = combinatie van digivaardigheid, denk- en doenvermogen
(zelf gerapporteerd door respondenten via de vragenlijst)

Segment 2 samenvatting: Zorgvuldige Zelfredzamen

- Dit segment heeft een laag vertrouwen in de overheid (22%) en een relatief hoge behoefte om de privacy te beschermen (66%).
- Ze zijn kritisch, controlegericht en zelfredzaam, met behoefte aan autonomie en regie over eigen gegevens en keuzes: 66% wil zelf kiezen hoe ze contact hebben, 63% welke info ze delen.
- Mensen in dit segment hebben hoge digitale vaardigheid (89%) en doen- en denkvermogen t.o.v. andere segmenten.*
- Ze zijn relatief vaker vrouwen en iets ouder.
- Ze lossen hun geldzaken het liefst zelfstandig op (54%).

* Dit is zelf gerapporteerd door respondenten in de vragenlijst.



Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen

Quote

“Ik vind het ook mijn eigen verantwoordelijkheid.”

Segment 2 kenmerken: Zorgvuldige Zelfredzamen

Achtergrondkenmerken

Dit segment telt meer vrouwen (60%) en heeft een wat oudere leeftijdsopbouw, met 26% 55-plussers. Jongeren (18-34 jaar) zijn hier met 31% juist wat minder vertegenwoordigd dan binnen de andere segmenten. Het opleidingsniveau is gemiddeld wat hoger.

Geldzorgen

Opvallend is dat dit segment zich minder vaak machteloos voelt t.o.v. hun geldzorgen (31% vs.). Geldzorgen zijn vaker wat langer geleden ontstaan.

Aanpak geldzorgen

Net als bij de andere segmenten is minder uitgegeven de belangrijkste manier voor dit segment om hun financiële situatie te verbeteren. 74% doet dit, wat hoger is dan de andere segmenten. Advies vragen bij een bank of andere geldverstrekker wordt juist minder benut als optie om geldzorgen te verminderen (3% vs. 16% en 7%).

Werk en inkomen

Dit segment kent meer inkomensdruk: 41% verdient minder dan €30.000 en er zijn minder fulltime werkenden (28%).

Houding proactieve dienstverlening (PD)

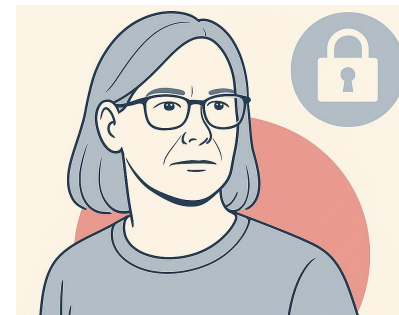
Driekwart van segment 2 die eerder een proactief hulpaanbod heeft ontvangen, heeft dit als (zeer) positief ervaren: dat is in lijn met de andere segmenten. Maar mensen zonder 'proactieve ervaring' zijn in dit segment juist relatief negatief over een eventueel proactief aanbod: voor dit segment geldt dus relatief vaak: 'onbekend maakt onbemind'.

Ook in dit segment heeft een ruime meerderheid (deels) gebruik gemaakt van een eerder hulpaanbod, en het is naar verwachting gelopen.

Het liefst ontvangt dit segment een proactief hulpaanbod via 'automatisch geld storten', een email / brief/ kaartje of (deels) kwijtschelding van de schulden. Segment 2 wil liever niet dat iemand langskomt of aanbelt.

Tot slot wil segment 2 minder vaak dan andere segmenten een proactief hulpaanbod ontvangen van het Kadaster en van voorlichters zoals Humanitas, Geldfit en schuldhulpmaatje.

Meer details staan in hoofdstuk 3:
'Extra: deep dive in grafieken.'



Segment 3 uitwerking



Segment 1: Vertrouwende Volgers
(39%)

- Relatief enigszins vertrouwen in overheid
- Competentie hoger dan andere segmenten
- Weinig zorgen rondom privacy
- Geen specifieke verwachtingen van overheid in hulptraject



Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen
(22 %)

- Laag vertrouwen in overheid,
- Competentie relatief hoog
- Behoeftte aan autonomie, zelfredzaam,
- Behoeftte om privacy te beschermen



Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers
(39%)

- Laag vertrouwen in overheid,
- Competentie relatief laag.
- Meer behoefte aan hulp en aan slow service,
- Behoeftte om privacy te beschermen

Onze definitie van competentie = combinatie van digivaardigheid, denk- en doenvermogen
(zelf gerapporteerd door respondenten via de vragenlijst)

Segment 3 samenvatting: Voorzichtige Hulpzoekers

- Dit segment heeft een laag vertrouwen in de overheid (26%), met een relatief hoge behoefte om de privacy te beschermen (58%).
- Zij hebben naar eigen zeggen minder digitale vaardigheden en een wat lager doen- & denkvermogen rondom het begrijpen en omgaan met overheidsinformatie.
- Ze hechten sterk aan persoonlijk contact: 56% wil problemen rustig kunnen bespreken.
- Hun voorkeur gaat uit naar 'slow service', (dienstverlening met meer tijd aandacht), ook als dat meer tijd kost.



Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers

Quote

“Nou ik vind gewoon, dat als het privé, in een veilige omgeving is, dan is het goed.”

Segment 3 kenmerken: Voorzichtige Hulpzoekers

Achtergrondkenmerken

Qua samenstelling is dit het meest gebalanceerde segment, met een lichte meerderheid vrouwen (52%) en een gematigde spreiding over leeftijden: 39% is 35-54 jaar en 26% is 55-plus. Relatief wat meer lager opgeleiden en minder hoger opleidingsniveau.

Aanpak geldzorgen

Deze groep bezuinigt redelijk veel (66%), maar zoekt iets minder hulp bij familie (23%) of bij banken. Ze zitten gemiddeld in hun gedrag, nemen bijv. iets vaker contact met overheidsinstanties, maar maken minder gebruik van betalingsregelingen van overheden en niet-commerciële organisaties. Hun aanpak is afgewogen en enigszins voorzichtig.

Werk en inkomen

Groep is minder actief werkend: 36% fulltime, 8% arbeidsongeschikt, 6% is gepensioneerd. Ruim 32% heeft een inkomen onder €30.000.

Houding proactieve dienstverlening (PD)

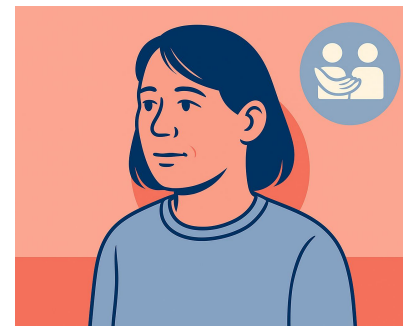
Ook van segment 3 is een meerderheid die eerder een proactief hulpaanbod heeft ontvangen, (zeer) positief over dit aanbod. En net als bij andere segmenten heeft een ruime meerderheid (deels) gebruik gemaakt

van het hulpaanbod, en het is voor een grote meerderheid naar verwachting gelopen (91%).

Dit segment ontvangt liefst een proactief aanbod via email, brief/kaartje of het (deels) kwijtschelden van schulden. Automatisch geld storten is minder populair bij dit segment, dat past bij hun behoefte aan persoonlijk contact.

Tot slot wil segment 3, net als de andere segmenten, het liefst een proactief aanbod ontvangen van de Belastingdienst, gemeente en een verzekeraar.

Meer details staan in hoofdstuk 3:
'Extra: deep dive in grafieken.'

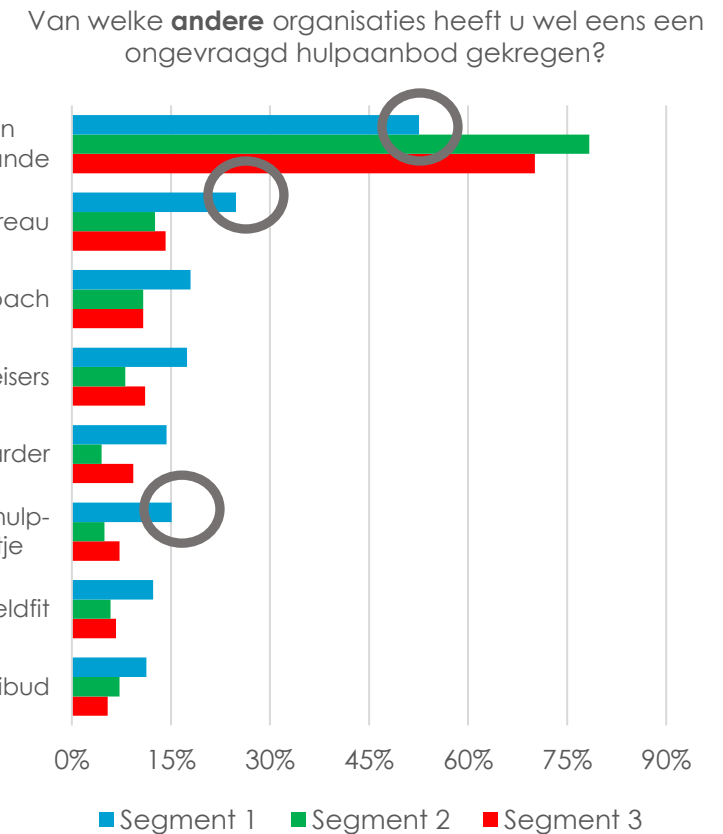
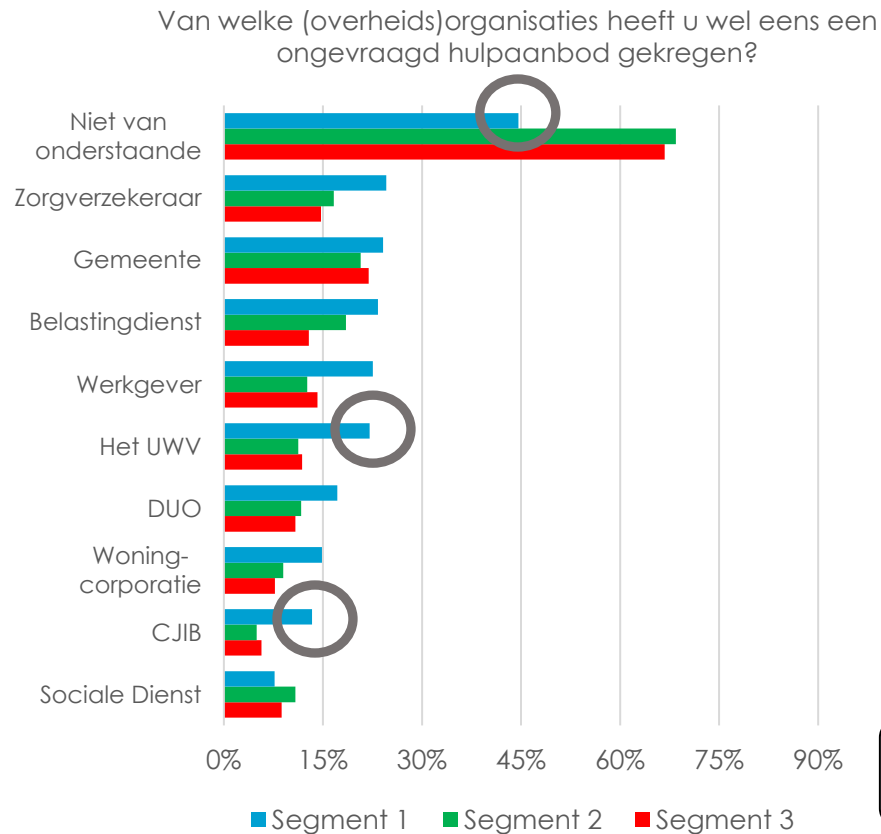


3.

Extra: deep dive in grafieken:

Proactieve Dienstverlening per segment

Segment 1 is relatief vaak proactief benaderd door overheden, bovendien relatief vaak door UWV, CJIB en schuldhulpmaatje



= substantieel verschil t.o.v. andere segment(en)

Respondenten zijn het vaakst proactief benaderd via toeslagen en email

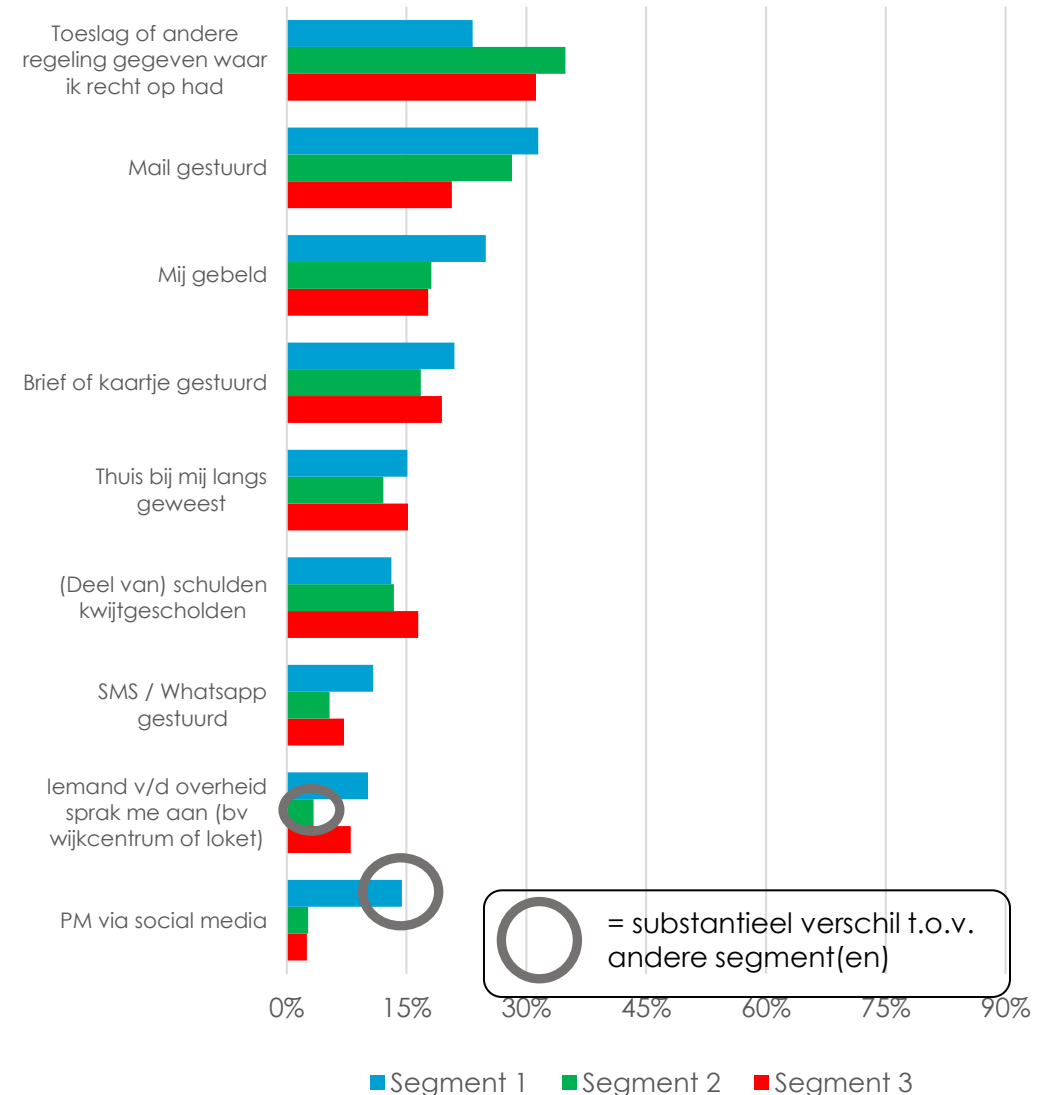
69% van alle respondenten is wel eens proactief benaderd door de overheid.

Overall zijn alle segmenten op vergelijkbare manieren proactief benaderd.

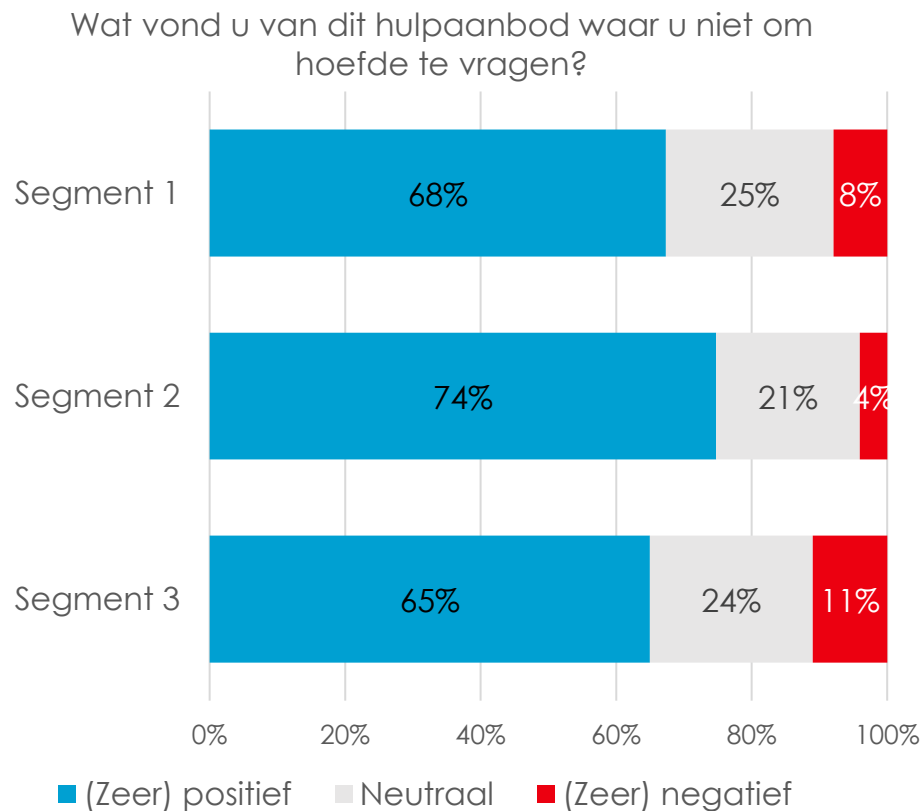
Alleen is **segment 2** minder vaak aangesproken, bv. in een wijkcentrum.

En **segment 1** is relatief vaak benaderd via een PM op Social Media. Dit heeft wellicht te maken met hun relatief jonge leeftijd.

Op welke manier heeft de organisatie u ongevraagd hulp aangeboden of ongevraagd iets bij u gestort of kwijtgescholden?



Een meerderheid van de respondenten beoordeelt hun eigen proactieve hulpaanbod positief.



Basis: respondenten die **WEL EENS** proactief zijn benaderd (n=691)

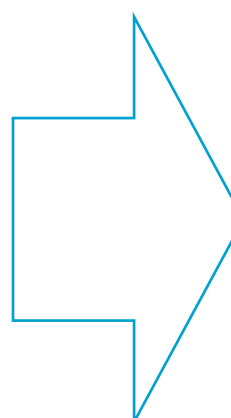
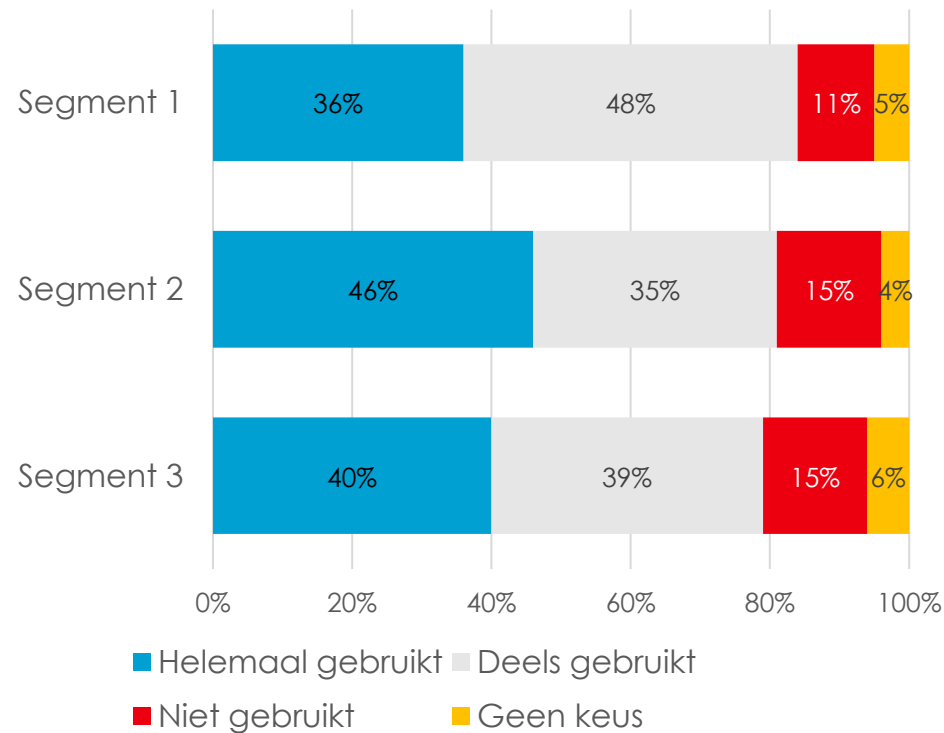
De 3 segmenten beoordelen deze proactieve benadering ongeveer gelijk.

Het valt op dat deze mensen, die dus al eens proactief zijn benaderd, wat positiever staan ten opzichte van een proactief hulpaanbod, dan mensen die nog nooit proactief zijn benaderd (zie verderop).

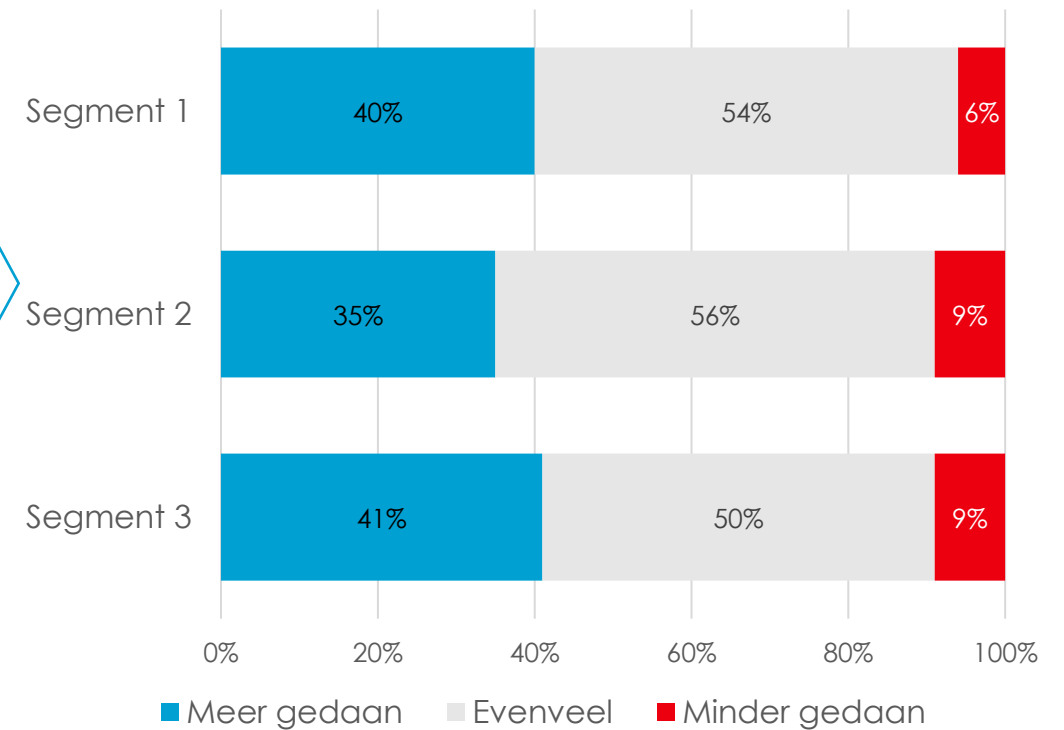
Basis: respondenten die **NIET** al eens proactief zijn benaderd (n=309)

Een grote meerderheid van respondenten heeft (deels) gebruik gemaakt van het proactieve hulpaanbod. Verwachtingen worden hierbij voor bijna iedereen waargemaakt.

In hoeverre heeft u gebruik gemaakt van deze (ongevraagde) hulp?



Heeft de organisatie meer of minder gedaan dan u had verwacht, om u te helpen met uw geldzorgen?

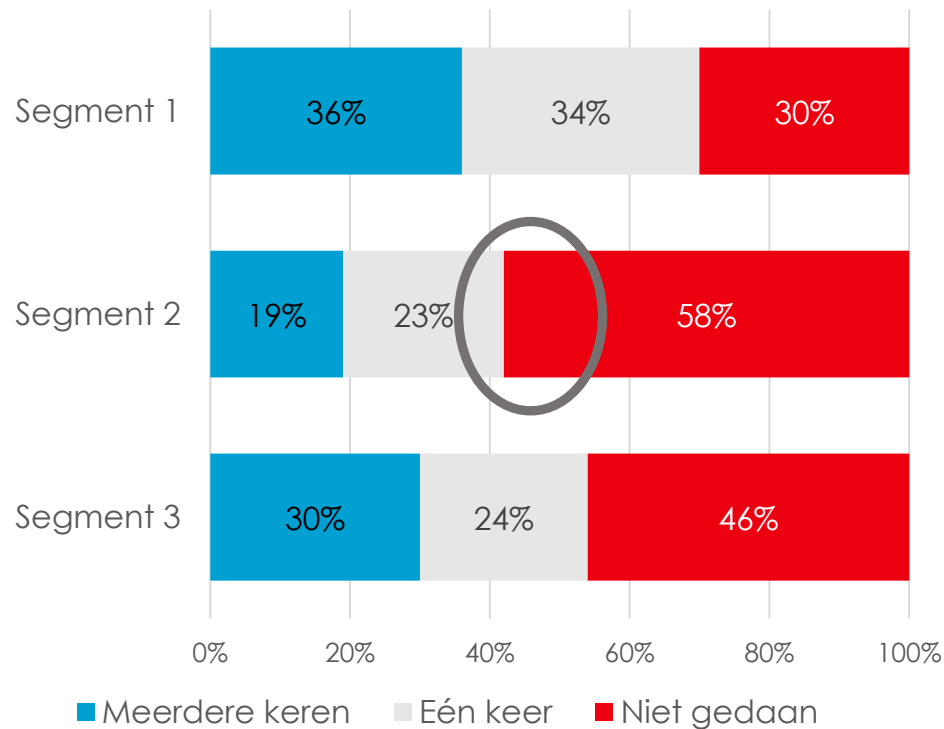


Basis: respondenten die wel eens proactief zijn benaderd (n=691)

Basis: respondenten die (deels) gebruik hebben gemaakt van het proactieve aanbod (n=600)

Mensen uit segment 2 hebben relatief minder vaak een ‘bredere uitvraag’ gekregen tijdens hun proactieve hulpaanbod.

Heeft de organisatie u wel eens info gegeven over iets anders dan waar u eigenlijk contact over had?



Segment 1 en segment 3 hebben in ruim de helft van de gevallen meer informatie gekregen dan waar ze contact over hadden.

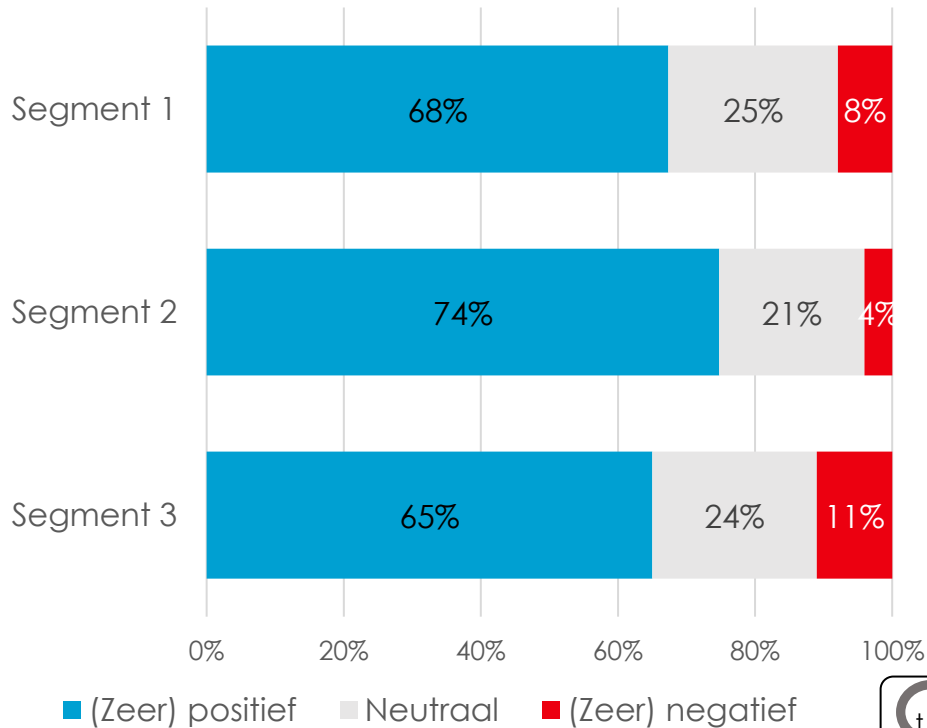
Dit betekent: organisaties die contact met hen opnamen hebben ook nog informatie gegeven over iets anders dan waar ze origineel contact over hadden.

= substantieel verschil t.o.v. andere segment(en)

Eerdere ervaring met een proactief hulpaanbod helpt om scepsis te verminderen met dit type hulpaanbod; vooral bij mensen uit segment 2.

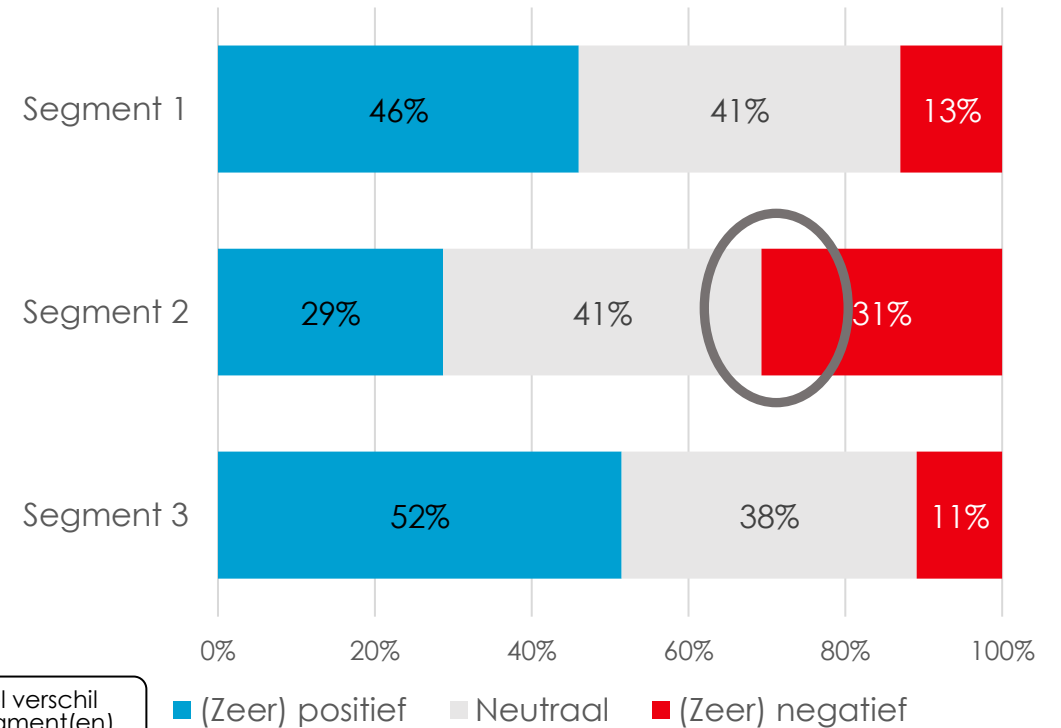
Vanuit persoonlijke ervaring gesproken:

Wat **vond** u van dit hulpaanbod waar u niet om hoefde te vragen?



Hypothetisch: (wat zou u ervan vinden...?)

Wat **zou u vinden van een** hulpaanbod waar u niet om hoeft te vragen? (hypothetische vraag)



Basis: respondenten die **WEL EENS** proactief zijn benaderd (n=691)

Basis: respondenten die **NIET** al eens proactief zijn benaderd (n=309)

Een groot deel van de respondenten staat open voor een bepaalde vorm van proactieve dienstverlening.

Ik sta hier (zeer) positief tegenover:	Segment 1	Segment 2	Segment 3
Proactief hulpaanbod	46%	29%	52%
Automatische kwijtschelding van (een deel van) schulden	64%	59%	69%
Automatisch ontvangen van geld waar u recht op heeft (bv. toeslagen)	76%	75%	83%



Segment 2 staat minder open voor een proactief hulpaanbod dan de andere segmenten.

Overall worden met name de automatische kwijtschelding en automatische toekenning van geld positief beoordeeld.

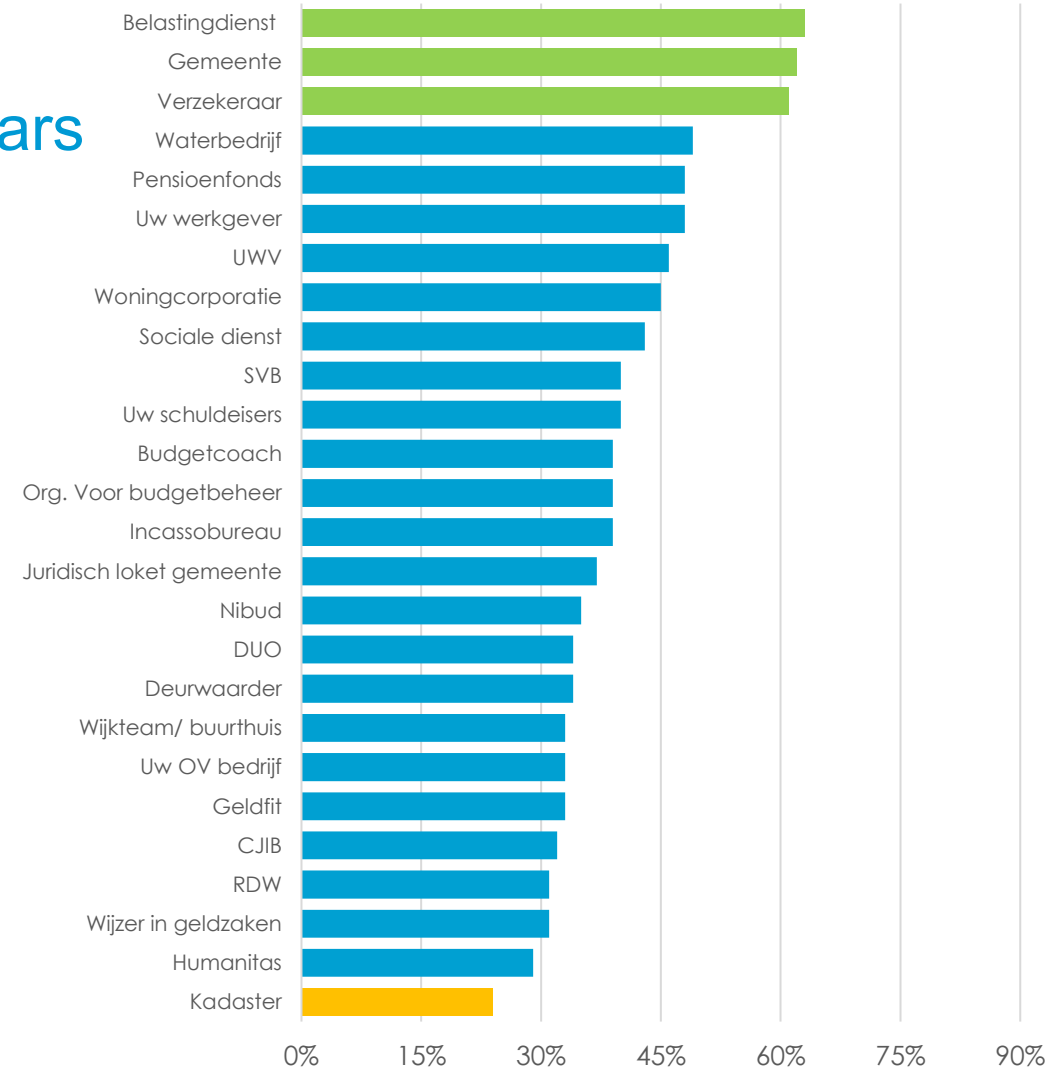
Let op: dit gaat over mensen zonder eerdere ervaring met een proactief hulpaanbod (hypothetisch): ‘wat zou u ervan vinden als...?’

Respondenten ontvangen het liefst een proactief hulpaanbod van de Belastingdienst, gemeente en verzekeraars

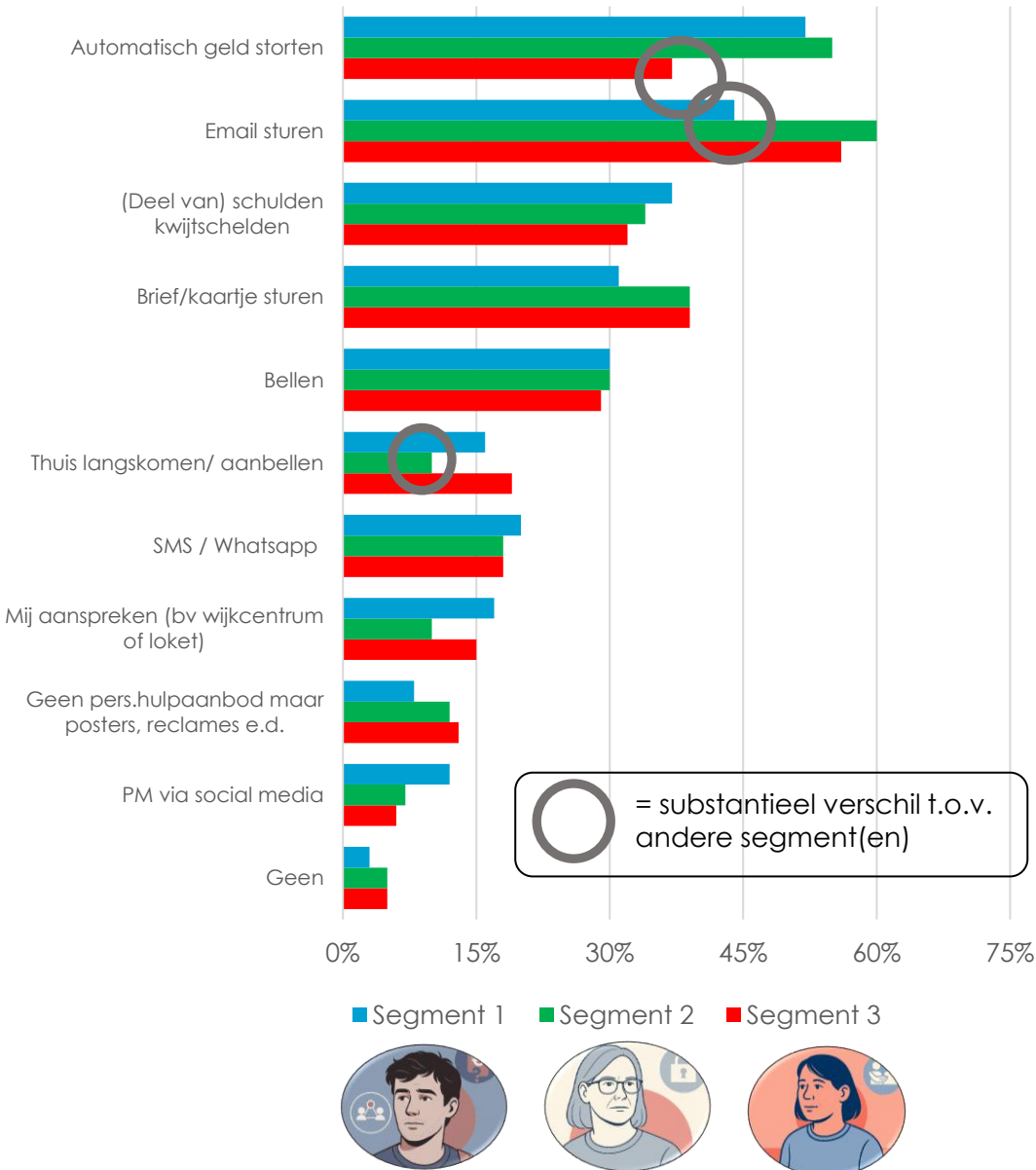
Er zijn hier maar een paar verschillen tussen de segmenten (niet zichtbaar op deze grafiek):

- Segment 1 wil minder vaak dan andere segmenten van **DUO** een hulpaanbod ontvangen, maar juist vaker van **zijn werkgever** iets ontvangen.
- Segment 2 wil minder graag dan andere segmenten een proactief hulpaanbod ontvangen van het **Kadaster** en voorlichters zoals **Humanitas**, **Geldfit** en **schuldhulpmaatje**.
- Segment 3 heeft hierin geen opvallende voorkeuren.

Van welke organisatie zou u een hulpaanbod / kwijtschelding/ automatische toekenning willen ontvangen, zonder dat u daarom hoeft te vragen?



Op welke manier zou u het liefst een ongevraagd hulpaanbod willen krijgen?



Automatisch geld storten en email zijn de populairste manieren om een proactief hulpaanbod te ontvangen

Ook voor **segment 1** geldt dat automatisch geld storten en email de meest populaire proactieve manieren zijn, al is email wat minder populair dan bij de andere segmenten.

Segment 2 wil juist liever *niet* dat iemand bij ze langskomt met een proactief hulpaanbod.

En **segment 3** wil relatief minder vaak dat er automatisch geld wordt gestort: dit past bij hun behoefte aan persoonlijk contact.

Segment 1: Vertrouwende Volgers
Houding proactief

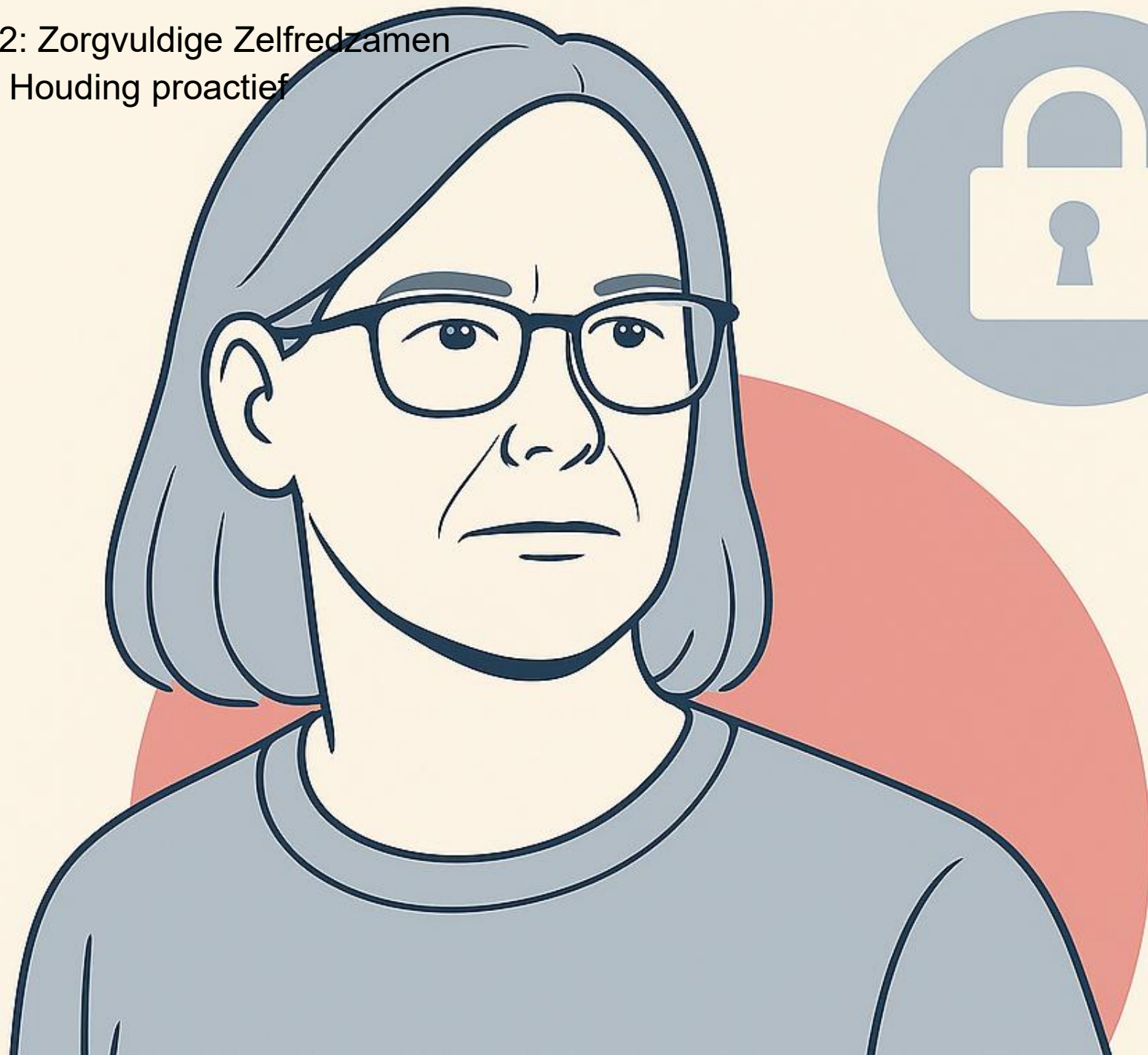
“Ik zie de overheid niet als een bedreiging. Eerder als een back-up als ik vastloop.”



Segment 2: Zorgvuldige Zelfredzamen
Houding proactief

**“Ik bepaal
zelf wel wat
ik doe. Hulp
op de
achtergrond
is oké. Als ik
het nodig
heb.”**

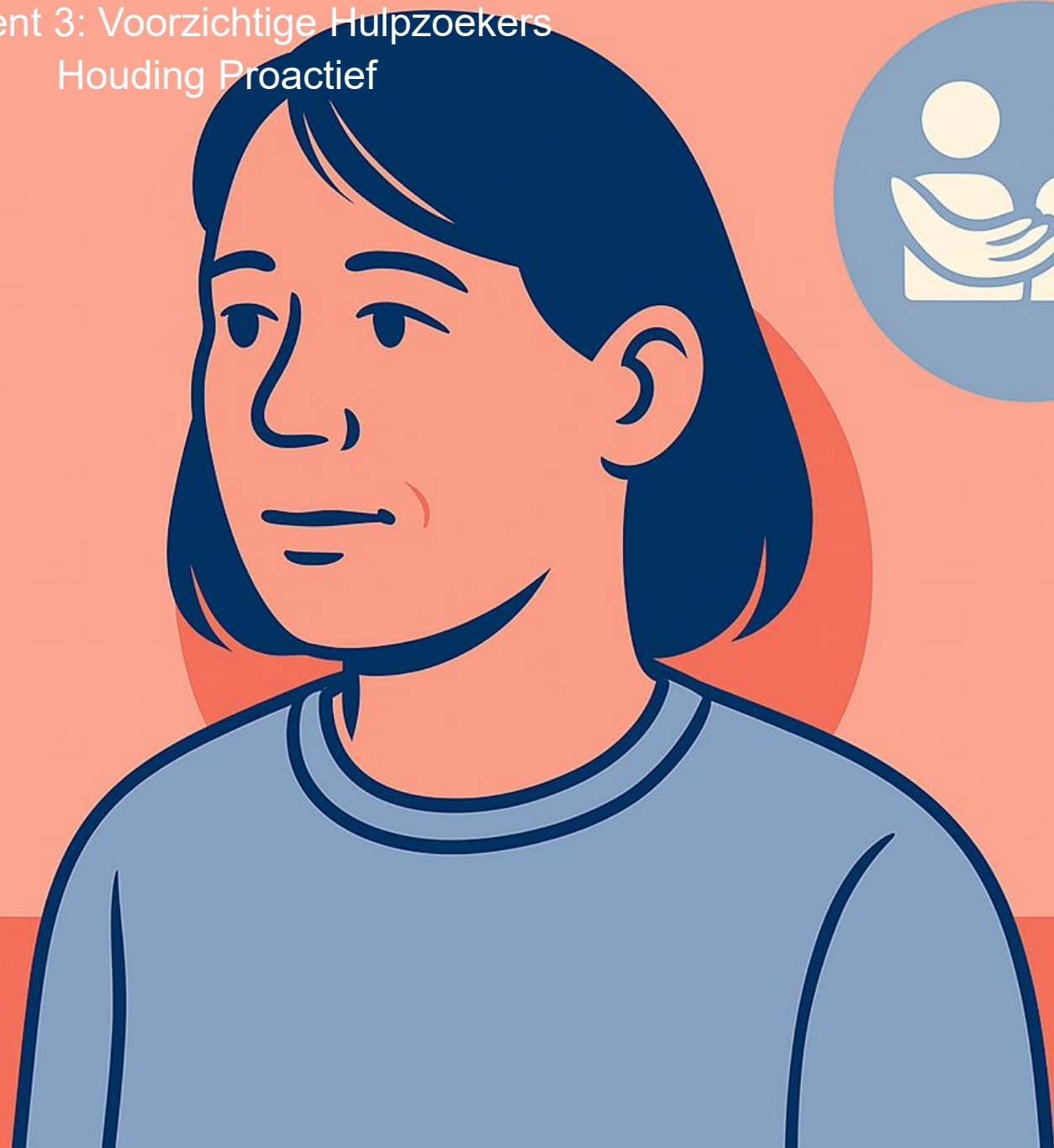
Sprint 1, Resp. 10



Segment 3: Voorzichtige Hulpzoekers
Houding Proactief

**“Als iemand
het gewoon
even uitlegt,
dan snap ik
het meestal
wel.”**

Kwalitatief onderzoek, Resp. 7





HIER KOMT ALLES SAMEN

Bijlagen: Verantwoording onderzoek

Achtergrond project



WP1 bevat 4 onderdelen:

- Desk Research
- Organisatieperspectief (interviews ambtenaren en professionals (N=25))
- Burgerperspectief kwalitatief (interviews: N=34, 18+, mensen met geldzorgen)
- Burgerperspectief kwantitatief (survey: N=1000, 18+, mensen met geldzorgen)

Doel survey

het identificeren van segmenten vanuit gecombineerde behoeften, wensen, verwachtingen, dilemma's en (ethische) waarden van burgers ten aanzien van proactieve dienstverlening door publieke dienstverleners. De context van het onderzoek is geldzorgen en schuldenpreventie.

Kwalitatief onderzoek



Inzichten uit het kwalitatieve onderzoek onder burgers vormt uitgangspunt voor de survey/segmentatie

Vraag

hoe ervaren burgers het als de overheid hulp aanbiedt, zonder dat ze daar zelf om vragen?

Methode

34 semigestructureerde interviews 1-1,5 uur. Geldzorgen, maar geen zware en/of langdurige schuldenproblematiek.

Kerninzichten

- Behoefte privacy & autonomie: Dit zijn de twee factoren die het meest van invloed lijken.
- Complexiteit: Hulpverlening is complex. Doen- en denkvermogen burgers varieert.
- Achtergrond: Vertrouwen: Het vertrouwen in de (semi)overheden is algemeen laag, maar varieert ook.

Belangrijk:

De behoeftes/factoren lijken te verschillen per persoon. Doel van survey/segmentatie is o.a. om verder te onderzoeken of en hoe de factoren samenhangen.

Kwantitatief onderzoek



Survey

- De survey is ingevuld door een representatieve groep van 1.000 volwassenen met (enige) geldzorgen, geworven via een landelijke steekproef.
- Deze groep is relevant, omdat juist mensen in financieel kwetsbare situaties vaak in aanraking komen met (semi)overheidsdienstverlening en mogelijk baat kunnen hebben bij een proactief aanbod.
- De vragenlijst is o.a. ontwikkeld op basis van eerdere interviews met burgers (N=34) en theorie van proactieve dienstverlening.
- Respondenten beantwoordden vragen over hun achtergrond, hun mentale en praktische vermogens, hun houding ten opzichte van de overheid, hun beleving van privacy en autonomie, en hun voorkeuren en ervaringen rondom hulp en contact.

Kwantitatief onderzoek: vragenlijst



Survey

- De survey is ingevuld door een representatieve groep van 1.000 volwassenen met (enige) geldzorgen, geworven via een landelijke steekproef.
- Deze groep is relevant, omdat juist mensen in financieel kwetsbare situaties vaak in aanraking komen met (semi)overheidsdienstverlening en mogelijk baat kunnen hebben bij een proactief aanbod.
- De vragenlijst is o.a. ontwikkeld op basis van eerdere interviews met burgers (N=34) en theorie van proactieve dienstverlening.
- Respondenten beantwoordden vragen over hun achtergrond, hun mentale en praktische vermogens, hun houding ten opzichte van de overheid, hun beleving van privacy en autonomie, en hun voorkeuren en ervaringen rondom hulp en contact.
- Onderdelen Vragenlijst:
 - Screener vragen
 - Achtergrondkenmerken
 - Vragen rondom proactieve dienstverlening
 - Stellingen mentaliteit / houding / vermogen (segmentatievariabelen)
 - Houding ten opzichte voorbeelden proactieve dienstverlening

Kwantitatief onderzoek & Segmentatie



Segmentatiemethode

Op basis van de kwantitatieve data is o.a. met behulp van een clusteranalyse een segmentatiemodel ontwikkeld. Daarin is gezocht naar groepen met onderscheidende combinaties van waarden, verwachtingen en gedragingen.

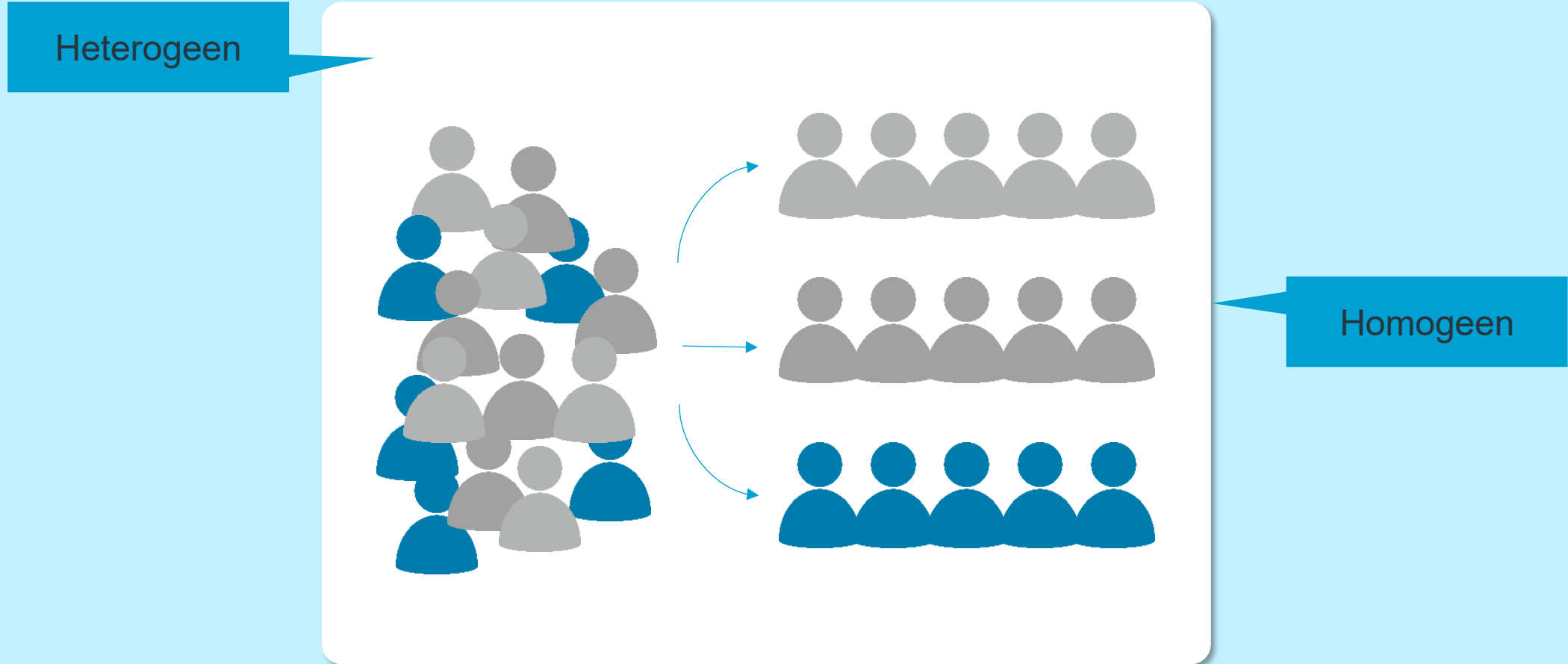
Deze segmenten vormen geen absolute types, maar herkenbare profielen die kunnen helpen om beleid, dienstverlening en communicatie beter toe te spitsen op de diversiteit onder burgers.

Modeloplossing

Op basis van de kwantitatieve data zijn via een clusteranalyse twaalf verschillende scenario's (mogelijke modeloplossingen) gemaakt.

Uiteindelijk is gekozen voor scenario #11, de versie met 3 segmenten. De meest differentiërende (primaire) factoren waren daarbij: vertrouwen in overheid en capaciteit van burgers. Dit scenario is ook gekozen omdat deze segmenten het beste te koppelen (herkenbaar) zijn aan de inzichten uit het kwalitatieve onderzoek en sprints.

Wat is segmentatie?



Segmentatiebasis > clusteralgoritme > segmentatie scenario

Segmentatiebasis

Op welk type variabelen willen we segmenteren?

Clusteranalyse

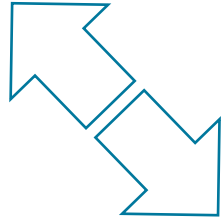
Welk algoritme?
Welke afstandsmaat?
Welke criteria?

Scenario's

Hoe zien de segmenten eruit?
Hoe verhoudt zich dat tot inzichten uit kwalitatief onderzoek?

Veel (kwalitatieve) keuzes in het proces

Criteria segmentatiemodel



Statistische differentiatie
Zijn de verschillen tussen
de segmenten groot?

Kwantitatief criterium



Logisch uitlegbaar
Kunnen we segmenten makkelijk
aan derden uitleggen?

Kwalitatief criterium



Toepasbaar
Kunnen we de segmenten
in de praktijk gebruiken?

Kwalitatief criterium

Primaire & secundaire variabelen



Primaire variabelen & dimensies in deze studie (uiteindelijk model)

Stelling	Dimensie
Dat ik zelf mijn geldzorgen oplos met zo min mogelijk hulp van de overheid.	Zelf doen
Dat ik zelf hulp regel bij de overheid zonder hulp van een medewerker	Zelf doen
Dat ik zelf kan kiezen hoe ik contact heb met de overheid over geldzorgen: online, bellen of aan een balie.	Zelf kiezen
Dat ik zelf kan kiezen welke informatie ik deel met de overheid als ze me helpen.	Zelf kiezen
Dat ik zelf kan kiezen welke informatie de overheid met elkaar deelt om mij te helpen.	Zelf kiezen
Dat de overheid alleen de gegevens van mij gebruikt die echt nodig zijn om mij te helpen.	Behoefte privacy te beschermen
Dat mijn gegevens veilig blijven bij de mensen die mij helpen.	Behoefte privacy te beschermen
Dat hulp bij mijn geldzorgen makkelijker wordt, ook als ik daarom mijn gegevens moet delen.	Bereid privacy af te staan
Dat als ik meer gegevens stuur naar de overheid, ik ook betere hulp krijg.	Bereid privacy af te staan
Dat de overheid snel reageert via chat, email of app, ook als ik dan minder persoonlijke aandacht krijg.	Fast service
Dat ik meteen antwoord krijg op mijn vragen via een app, chat of website, zonder dat ik hoef te bellen of langs te gaan.	Fast service
Dat ik een persoon spreek bij mijn hulp, en niet alleen een email of SMS/WhatsApp krijg.	Slow service
Dat ik mijn vragen en problemen rustig kan bespreken met een medewerker.	Slow service
Dat ik meer persoonlijke aandacht krijg, ook als ik langer moet wachten.	Slow service
Dat de overheid mij persoonlijk contact, bijvoorbeeld door te bellen, mailen of langs te komen.	Slow service

Primaire variabelen & dimensies in deze studie (uiteindelijk model)

Stelling	Dimensie
De overheid doet wat zij belooft.	Vertrouwen
Ik denk dat de overheid goede hulp kan geven.	Vertrouwen
De overheid denkt aan wat goed is voor de mensen.	Vertrouwen
Ik gebruik makkelijk een computer, tablet of telefoon om e-mails te sturen, informatie te zoeken of afspraken te maken.	Digivaardigheid
Ik kan zelf online informatie vinden, bijvoorbeeld met Google	Digivaardigheid
In het contact met de overheid worden vaak moeilijke woorden gebruikt.	Taal
Ik vind de brieven, formulieren of websites van de overheid vaak makkelijk te begrijpen.	Taal
Het lukt mij goed om hulp van de overheid te krijgen, als het nodig is.	Doenvermogen
Ik weet meestal goed wat ik moet doen wanneer ik een brief of bericht van de overheid ontvang.	Doenvermogen
Ik weet niet waar ik hulp kan krijgen of waar ik naar toe moet gaan.	Doenvermogen
Meestal begrijp ik de informatie van de overheid.	Denkvermogen
Ik snap meestal wat er gaat gebeuren als ik hulp van de overheid krijg.	Denkvermogen
Na contact met de overheid weet ik meestal wat ik moet geven of wat ze van mij willen.	Denkvermogen

De segmenten: primaire kenmerken in cijfers



Dimensie	Stelling	SEG1	SEG2	SEG3
Behoeftte privacy te beschermen	Dat de overheid alleen de gegevens van mij gebruikt die echt nodig zijn om mij te helpen.	37	60	58
Behoeftte privacy te beschermen	Dat mijn gegevens veilig blijven bij de mensen die mij helpen.	41	66	69
Bereid privacy af te staan	Dat hulp bij mijn geldzorgen makkelijker wordt, ook als ik daarom mijn gegevens moet delen.	52	29	26
Bereid privacy af te staan	Dat als ik meer gegevens stuur naar de overheid, ik ook betere hulp krijg.	46	24	16
Slow service	Dat ik een persoon spreek bij mijn hulp, en niet alleen een email of SMS/WhatsApp krijg.	29	17	46
Slow service	Dat ik mijn vragen en problemen rustig kan bespreken met een medewerker.	33	36	56
Slow service	Dat ik meer persoonlijke aandacht krijg, ook als ik langer moet wachten.	22	16	43
Slow service	Dat de overheid mij persoonlijk contact, bijvoorbeeld door te bellen, mailen of langs te komen.	27	18	29
Zelf doen	Dat ik zelf mijn geldzorgen oplos met zo min mogelijk hulp van de overheid.	38	54	36
Zelf doen	Dat ik zelf hulp regel bij de overheid zonder hulp van een medewerker	34	29	21
Zelf kiezen	Dat ik zelf kan kiezen hoe ik contact heb met de overheid over geldzorgen: online, bellen of aan een balie.	55	66	42
Zelf kiezen	Dat ik zelf kan kiezen welke informatie ik deel met de overheid als ze me helpen.	46	63	41
Zelf kiezen	Dat ik zelf kan kiezen welke informatie de overheid met elkaar deelt om mij te helpen.	44	47	34
Vertrouwen	De overheid denkt aan wat goed is voor de mensen.	51	22	26
Vertrouwen	De overheid doet wat zij belooft.	46	20	22
Vertrouwen	Ik denk dat de overheid goede hulp kan geven.	62	47	44
Doenvermogen	Het lukt mij goed om hulp van de overheid te krijgen, als het nodig is.	54	51	33
Doenvermogen	Ik weet meestal goed wat ik moet doen wanneer ik een brief of bericht van de overheid ontvang.	53	80	45
Doenvermogen	Ik weet niet waar ik hulp kan krijgen of waar ik naar toe moet gaan.	54	10	39
Denkvermogen	Ik snap meestal wat er gaat gebeuren als ik hulp van de overheid krijg.	53	61	40
Denkvermogen	Meestal begrijp ik de informatie van de overheid.	55	86	44
Denkvermogen	Na contact met de overheid weet ik meestal wat ik moet geven of wat ze van mij willen.	54	71	44
Digivaardigheid	Ik kan zelf online informatie vinden, bijvoorbeeld met Google	61	90	67
Digivaardigheid	Ik gebruik makkelijk een computer, tablet of telefoon om e-mails te sturen, informatie te zoeken of afspraken te maken.	64	89	72
Taal	Ik vind de brieven, formulieren of websites van de overheid vaak makkelijk te begrijpen.	51	71	31
Taal	In het contact met de overheid worden vaak moeilijke woorden gebruikt.	55	17	57

Neem contact met ons op



Heb je vragen over proactieve dienstverlening? Wil je meer weten, of wil je dat we eens langs komen bij jullie?

Wil je als partner meewerken aan betere proactieve dienstverlening in jouw organisatie?

Of wil je aan de slag met Proactieve dienstverlening in jouw team, afdeling of directie?

Neem vrijblijvend contact met ons op:

- **Dies Weijschedé (projectleider en senior onderzoeker):** Dies.weijschede@hu.nl
- **Jeroen van Grondelle (senior onderzoeker en ontwerper Value Sensitive Design Thinking):** jeroen.vangrondelle@hu.nl

We organiseren regelmatig Design Challenges en presentaties rond Proactieve dienstverlening.

Tot slot: bronvermelding is verplicht. Verveelvoudigen voor eigen gebruik of internegebruik is toegestaan.

Link naar rapport: <https://doi.org/10.48544/e40cfc46-85e2-4a21-9749-920ad03427c5>



HIER KOMT ALLES SAMEN