



*Logius*  
*Tevredenheids-*  
*onderzoek 2018*  
Eindrapport



In december 2018 heeft PwC een rapport opgesteld inzake stakeholdertevredenheid op verzoek van Logius. Dit rapport is opgesteld met het oog op bruikbaarheid voor de klant en niet met het oog op belangen of prioriteiten van enige derde partijen, uitgezonderd het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De inhoud van dit rapport kan (deels) zijn gebaseerd op, aangeleverd door of afgeleid van (bronnen van) verschillende (derde) partijen, inclusief maar niet beperkt tot externe (openbare) databronnen, die niet door PwC zijn aanbevolen of ondersteund. Hoewel zulke eventuele informatie van derde partijen kan zijn gebruikt en gepresenteerd met alle zorgvuldigheid, garandeert dan wel vertegenwoordigt PwC niet het standpunt dat zulke informatie van derde partijen vrij is van fouten of verzuim.

Dit rapport is bedoeld enkel voor informatieve doeleinden. Het rapport is niet bedoeld voor enig andere doeleinden. Hoewel de informatie in dit rapport gepresenteerd wordt met alle zorgvuldigheid, is het uw eigen verantwoordelijkheid onderzoek te verrichten, besluiten te nemen en navraag te doen omtrent deze informatie, en u zou uw eigen professionele oordeel moeten vellen bij het gebruiken van de informatie in dit rapport. U kunt niet op dit rapport vertrouwen voor enig andere doeleinden dan informatieve doeleinden. Dit rapport biedt geen garantie voor nauwkeurigheid, volledigheid, juistheid, betrouwbaarheid, toepasbaarheid of validiteit voor de gepresenteerde informatie. PwC accepteert geen en zal geen enkele verantwoordelijkheid, zorgplicht of aansprakelijkheid accepteren (in contract, als onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid, of anderszijds), verband houdend met (de informatie gepresenteerd in) dit rapport.

Dit rapport en enig geschil daaruit voortvloeiend zal beheerst worden door Nederlands recht.

© 2018 PwC. Alle rechten voorbehouden. PwC verwijst naar het PwC-netwerk en/of één of meer member firms, die ieder een separate juridische entiteit vormen. Op [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) vindt u meer details hierover.

Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl) treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

---

# *Managementsamenvatting*

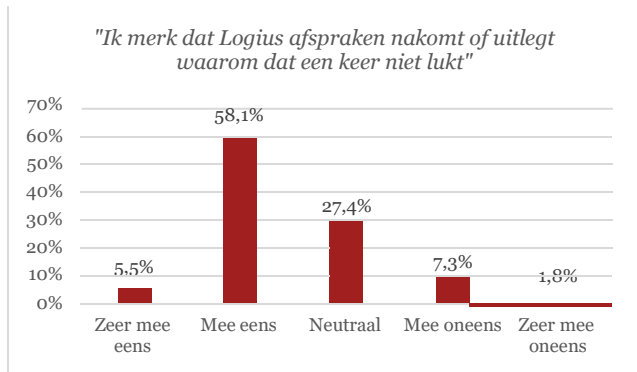
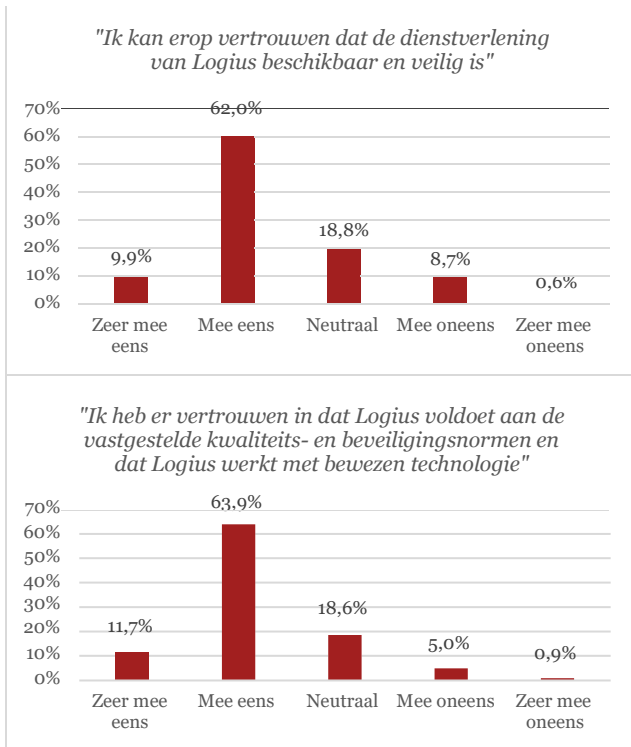
Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van het Tevredenheidsonderzoek 2018 onder de afnemers van Logius. Dit tevredenheidsonderzoek is in opdracht van Logius uitgevoerd. Doel van het onderzoek is om door middel van een survey beeld te krijgen van de mate van tevredenheid bij afnemers van Logius over de manier van werken van Logius, de producten en de werkprocessen van Logius. Gekeken is naar de organisatie Logius in zijn geheel, naar de werkprocessen binnen Logius en naar de dienstverlening rondom een negental producten van Logius, zoals DigiD, MijnOverheid en Digikoppeling.

Dit onderzoek sluit aan bij het kompas van Logius. Dit kompas is een organisatiecode waarin staat wat publieke organisaties, de eigen medewerkers en de maatschappij van Logius mogen verwachten en waarop zij Logius mogen aanspreken. In het kompas formuleert Logius drie organisatiewaarden die illustreren hoe Logius wil werken: Betrouwbaar, Vakkundig en In Eenvoud.

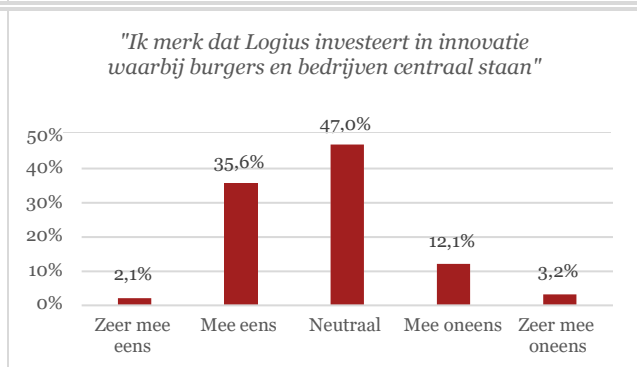
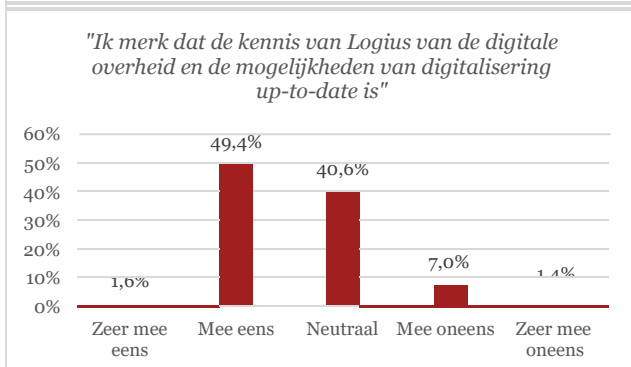
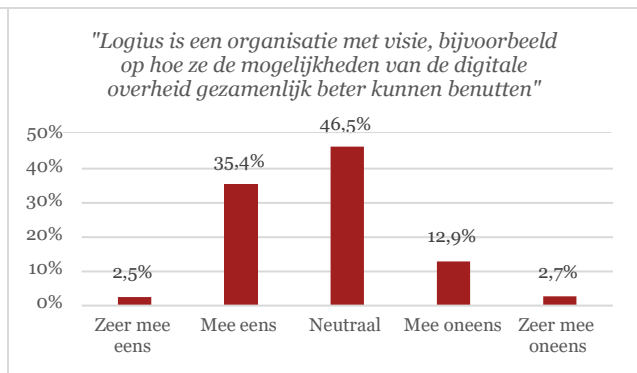
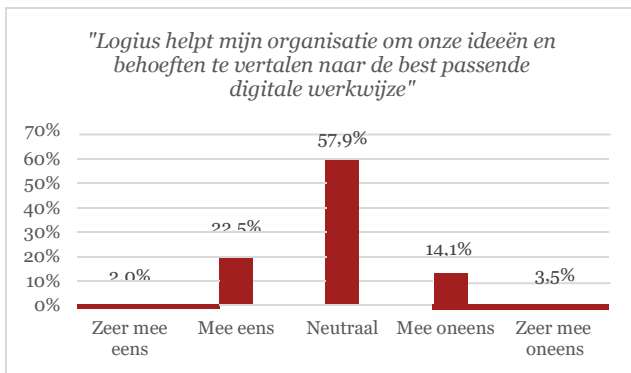
Logius als organisatie scoort blijkens het onderzoek vooral positief op de waarde ‘betrouwbaar’. Afnemers geven aan erop te kunnen vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Ze merken dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ze zeggen erop te kunnen vertrouwen dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen, en dat Logius werkt met bewezen technologie. Dit beeld is eveneens zichtbaar in specifieke werkprocessen. Respondenten zijn overwegend positief over de afhandeling van storingen en over de tijdigheid en betrouwbaarheid van informatie rond onderhoud en releases.

Over de waarden ‘vakkundig’ en ‘in eenvoud’ spreken afnemers zich overwegend neutraal uit. Daarbij gaat het erom of respondenten merken dat de lijnen bij Logius kort zijn, en of respondenten Logius zien als een organisatie met visie. Dit beeld zien wij terug in items over specifieke werkprocessen die aan deze waarden raken. Respondenten zijn overwegend positief over het Servicecentrum Logius, maar minder tevredenheid is er over de bruikbaarheid van de adviezen van het Servicecentrum, de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers rond onderhoud en releases, en de tijdigheid en bruikbaarheid van adviezen van contactpersonen bij Logius. Dit sluit aan op de neutrale score die respondenten Logius geven als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze, en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken. Informatiebijeenkomsten worden overwegend positief beoordeeld, terwijl wordt aangegeven dat een aantal communicatiekanalen van Logius zoals de website, de nieuwsbrief, twitter qua inhoud en leesbaarheid voor verbetering vatbaar zijn.

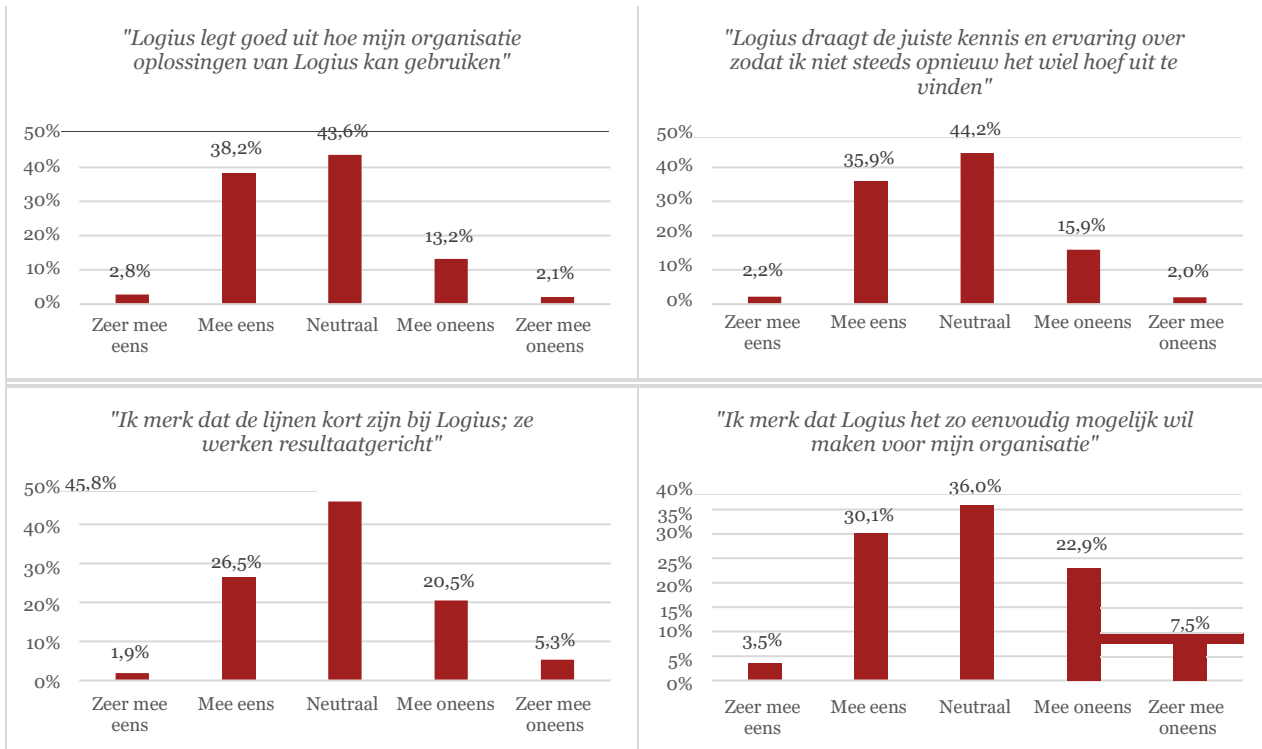
**Betrouwbaar** (N= resp. 484; 453; 462).



**Vakkundig** (N= resp. 454; 441; 441; 438).



## In eenvoud (N= resp. 424; 410; 415; 428).



Wanneer wij inzoomen op specifieke producten en diensten van Logius, valt op dat het beeld dat wij hierboven schetsen zeer consistent is. Of respondenten nu te maken hebben met DigiD, MijnOverheid of Digikoppeling lijkt weinig uit te maken. Ze herkennen vooral de waarde 'betrouwbaar'. De waarden 'vakkundig' en 'in eenvoud' scoren neutraal.

Deze uitslag is niet per se verwonderlijk; het kompas van Logius is vlak voor de zomer gefinaliseerd en geeft de veranderambitie van Logius weer. Dit tevredenheidsonderzoek kan daarom goed dienen als een nulmeting voor de doorontwikkeling die Logius meemaakt.

Om meer inzicht te krijgen in het verhaal achter de scores die overwegend neutraal uitvallen, is het raadzaam met afnemers in gesprek te gaan. Door afnemers uit te nodigen met gelijksoortige andere afnemers gezamenlijk in focusgroepen plaats te nemen, kunnen gespreksleiders achterhalen of en hoe de beleving van afnemers aansluit op de ambities van Logius, en wat de impact daarvan is op de positionering van Logius in haar contacten met de buitenwereld.

Tot slot presenteren wij enkele punten waar de analyse op producten en diensten wat afwijkt van het beeld voor Logius in zijn geheel. Het gaat hierbij om lichte nuanceverschillen. Wij raden af hier al te veel conclusies aan te verbinden.

- Rond **DigiD Machtigen** zijn afnemers positiever over de mate waarin Logius uitlegt hoe hun organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Deze afnemers zijn tegelijkertijd negatiever over de mate waarin Logius resultaatgericht werkt of het voor afnemers zo eenvoudig mogelijk wil maken.
- Ook rond **MijnOverheid** zijn respondenten negatiever over de mate waarin Logius resultaatgericht werkt of het voor afnemers zo eenvoudig mogelijk wil maken. Respondenten die betrokken zijn bij MijnOverheid zijn wat positiever dan de rest over de bruikbaarheid van de adviezen van het Servicecentrum.
- Respondenten die betrokken zijn bij **Digipoort** zijn bovengemiddeld negatief over de mate waarin Logius korte lijnen heeft en resultaatgericht werkt. Deze respondenten zijn ook negatiever over de informatievoorziening rond storingen en de communicatie daaromtrent naar burgers en bedrijven.

- 
- Rond **Digimelding** zijn respondenten eveneens minder te spreken over informatievoorziening, in dit geval over onderhoud en releases. Deze afwijking is des te opvallender daar het tegen het algehele beeld in gaat van Logius als betrouwbare organisatie. Respondenten rond Digimelding zijn wel weer opvallend positief over de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering – iets waar het algehele beeld voor Logius meer richting neutraal leunt.
  - Rond **DigiD** hebben wij ook gekeken naar resultaten voor respondenten in specifieke categorieën, namelijk een A- (de 5 grote afnemers), B- (22 middelgrote afnemers) en C- (overige afnemers) categorie. Rond de waarde ‘betrouwbaar’ zien wij daarin dat de B-categorie DigiD-afnemers het meest positief is. De A- en C-categorieën zijn eveneens positief, zij het in iets mindere mate. Met name de C-categorie beantwoordt iets vaker neutraal of uitgesproken negatief. Ook bij de organisatiewaarde ‘vakkundig’ tendeert de B-categorie DigiD-afnemers wat meer naar positief. Uitzondering daarbij is de stelling over Logius als een organisatie met visie, die zowel door de A- als C-categorie positiever wordt beoordeeld dan door de B-categorie. Binnen het overheersend neutrale beeld op de organisatiewaarde ‘in eenvoud’ is de B-categorie DigiD-afnemers het meest positief. Wat opvalt is dat vooral de A-categorie uitgesproken neutraal is, en dat de B-categorie vooral neutraal reageert op de stelling dat de lijnen bij Logius kort zijn en dat Logius resultaatgericht werkt.

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de antwoorden van 613 afnemers van Logius. 2.700 afnemers zijn aangeschreven voor dit onderzoek, waarvan 22,7% aan het onderzoek heeft deelgenomen. 533 respondenten hebben alle aan hen voorgelegde vragen beantwoord.

---

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>Introductie.....</b>	<b>9</b>
<b>1. Hoe we werken .....</b>	<b>11</b>
1.1. Betrouwbaar.....	11
1.2. Vakkundig.....	13
1.3. In eenvoud.....	15
<b>2. Onze werkprocessen .....</b>	<b>17</b>
2.1. Aansluitingstrajecten .....	17
2.2. Servicecentrum Logius .....	18
2.3. Storingen.....	20
2.4. Onderhoud en releases.....	22
2.5. Contactpersonen.....	24
2.6. Communicatiekanalen .....	26
<b>3. Hoe we werken rond DigiD .....</b>	<b>33</b>
3.1. Betrouwbaar .....	33
3.2. Vakkundig.....	37
3.3. In eenvoud .....	41
<b>4. De werkprocessen rond DigiD .....</b>	<b>45</b>
4.1. Aansluitingstrajecten .....	45
4.2. Servicecentrum Logius .....	47
4.3. Storingen.....	51
4.4. Onderhoud en releases.....	55
4.5. Contactpersonen.....	58
<b>5. Hoe we werken rond DigiD Machtigen .....</b>	<b>63</b>
5.1. Betrouwbaar .....	63
5.2. Vakkundig .....	65
5.3. In eenvoud.....	67
<b>6. De werkprocessen rond DigiD Machtigen .....</b>	<b>69</b>
6.1. Aansluitingstrajecten .....	69
6.2. Servicecentrum Logius.....	70
6.3. Storingen.....	71
6.4. Onderhoud en releases.....	73
6.5. Contactpersonen.....	75
<b>7. Hoe we werken rond MijnOverheid .....</b>	<b>79</b>
7.1. Betrouwbaar .....	79
7.2. Vakkundig .....	81
7.3. In eenvoud.....	83
<b>8. De werkprocessen rond MijnOverheid .....</b>	<b>85</b>



8.1. Aansluitingstrajecten .....	85
8.2. Servicecentrum Logius .....	86
8.3. Storingen.....	88
8.4. Onderhoud en releases .....	90
8.5. Contactpersonen.....	92
<b>9. Hoe we werken rond Digipoort .....</b>	<b>96</b>
9.1. Betrouwbaar .....	96
9.2. Vakkundig .....	98
9.3. In eenvoud .....	100
<b>10. De werkprocessen rond Digipoort.....</b>	<b>102</b>
10.1. Aansluitingstrajecten .....	102
10.2. Servicecentrum Logius .....	103
10.3. Storingen .....	104
10.4. Onderhoud en releases .....	106
10.5. Contactpersonen .....	108
<b>11. Hoe we werken rond Digikoppeling .....</b>	<b>112</b>
11.1. Betrouwbaar .....	112
11.2. Vakkundig.....	114
11.3. In eenvoud .....	116
<b>12. De werkprocessen rond Digikoppeling.....</b>	<b>118</b>
12.1. Aansluitingstrajecten .....	118
12.2. Servicecentrum Logius .....	119
12.3. Storingen .....	121
12.4. Onderhoud en releases .....	123
12.5. Contactpersonen .....	125
<b>13. Hoe we werken rond Digimelding .....</b>	<b>129</b>
13.1. Betrouwbaar .....	129
13.2. Vakkundig .....	131
13.3. In eenvoud.....	133
<b>14. Onze werkprocessen rond Digimelding.....</b>	<b>135</b>
14.1. Aansluitingstrajecten .....	135
14.2. Servicecentrum Logius .....	136
14.3. Storingen .....	137
14.4. Onderhoud en releases .....	139
14.5. Contactpersonen .....	141
<b>15. Hoe we werken rond Digilevering.....</b>	<b>145</b>
15.1. Betrouwbaar.....	145
15.2. Vakkundig.....	147
15.3. In eenvoud .....	149
<b>16. De werkprocessen rond Digilevering.....</b>	<b>151</b>
16.1. Aansluitingstrajecten .....	151
16.2. Servicecentrum Logius .....	152
16.3. Storingen .....	153

16.4. Onderhoud en releases .....	155
16.5. Contactpersonen .....	157
<b>17. Hoe we werken rond Stelselcatalogus.....</b>	<b>161</b>
17.1. Betrouwbaar.....	161
17.2. Vakkundig.....	163
17.3. In eenvoud .....	165
<b>18. Onze werkprocessen rond stelselcatalogus .....</b>	<b>167</b>
18.1. Aansluitingstrajecten .....	167
18.2. Servicecentrum Logius .....	168
18.3. Storingen .....	169
18.4. Onderhoud en releases .....	171
18.5. Contactpersonen .....	173
<b>19. Onderzoeksverantwoording .....</b>	<b>177</b>

---

# *Introductie*

Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van het Tevredenheidsonderzoek 2018 onder de afnemers van Logius. Dit tevredenheidsonderzoek is in opdracht van Logius uitgevoerd. Doel van het onderzoek is om door middel van een survey beeld te krijgen van de mate van tevredenheid bij afnemers van Logius over de manier van werken van Logius, de producten en de werkprocessen van Logius. Gekeken is naar de organisatie Logius in zijn geheel, naar de werkprocessen binnen Logius en naar de dienstverlening rondom een negental producten van Logius, zoals DigiD, MijnOverheid en Digikoppeling.

De rapportage bestaat uit 2 delen. Het eerste deel beschrijft De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek voor de drie organisatiewaarden met betrekking tot hoe Logius werkt: betrouwbaar, vakkundig en in eenvoud. Vervolgens worden de uitkomsten voor de geselecteerde werkprocessen van Logius weergegeven: aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, storingen, onderhoud en releases, contactpersonen en communicatiekanalen. In het tweede deel van deze rapportage presenteren wij de resultaten per product/dienst. Voor ieder van de onderzochte producten/diensten worden de resultaten van hoe Logius werkt aangegeven, waarna de resultaten per werkproces worden verdiept.

Aan het eind van het rapport hebben wij de onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zetten wij kort uiteen op welke wijze dit onderzoek is uitgevoerd en welke keuzes daarin zijn gemaakt.

---

*Deel I*

*De organisatie Logius*

# 1. Hoe we werken

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2018 (TO-2018) over de werkwijze van de organisatie Logius. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden 'betrouwbaar', 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde 'betrouwbaar'. Zowel op de organisatiewaarde 'vakkundig' als op de waarde 'in eenvoud', spreken afnemers van Logius zich overwegend neutraal uit.

## 1.1. Betrouwbaar

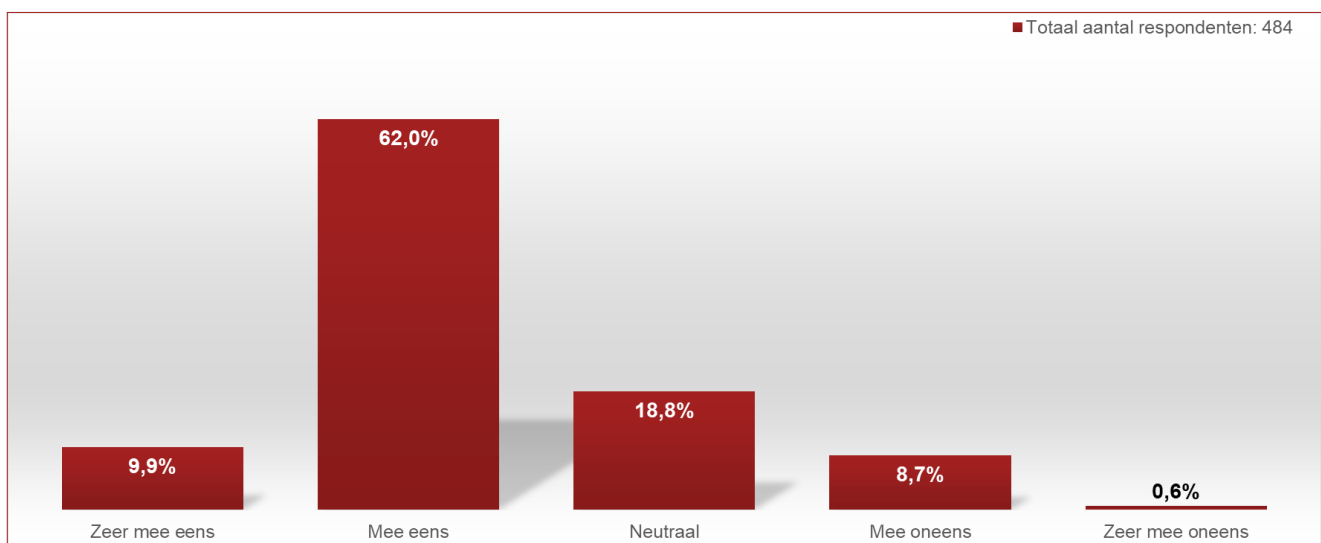
Afnemers zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Bijna 72% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat bijna 64% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 27% reageert hier neutraal op. Ook heeft ruim 75% van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

'Betrouwbaarheid' is het concept waar de afnemers van Logius het meest positief over zijn. Tegelijkertijd laten de resultaten ruimte zien voor verbetering. Positieve reacties betreffen voornamelijk 'eens' en veel minder 'zeer mee eens'.

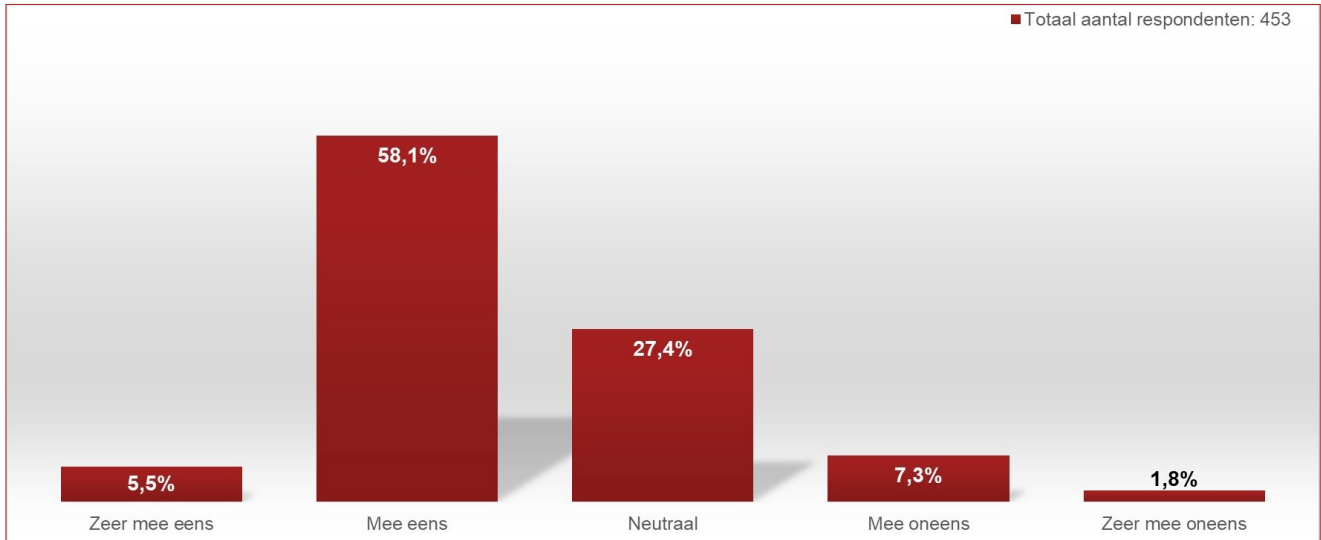
Kijkend naar de drie voorgelegde stellingen, blijkt dat zo'n 23-35% van de respondenten zich niet

positief uitlaat over de betrouwbaarheid van Logius. Waar het gaat om het nakomen van afspraken en uitleggen wanneer dat niet lukt, reageert 27,4% van de respondenten neutraal en 7,3% rondt oneens. Bij beschikbaarheid en veiligheid van de dienstverlening van Logius reageert 18,8% neutraal en 8,7% oneens. Bij vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie is dat 18,6% neutraal en 5% oneens.

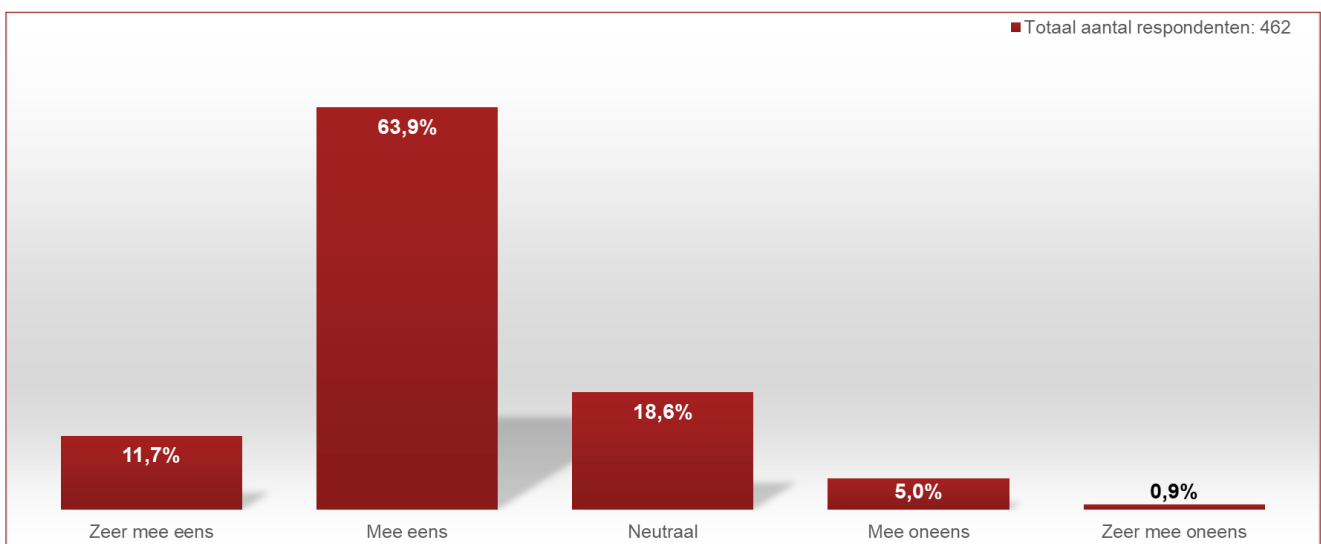
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

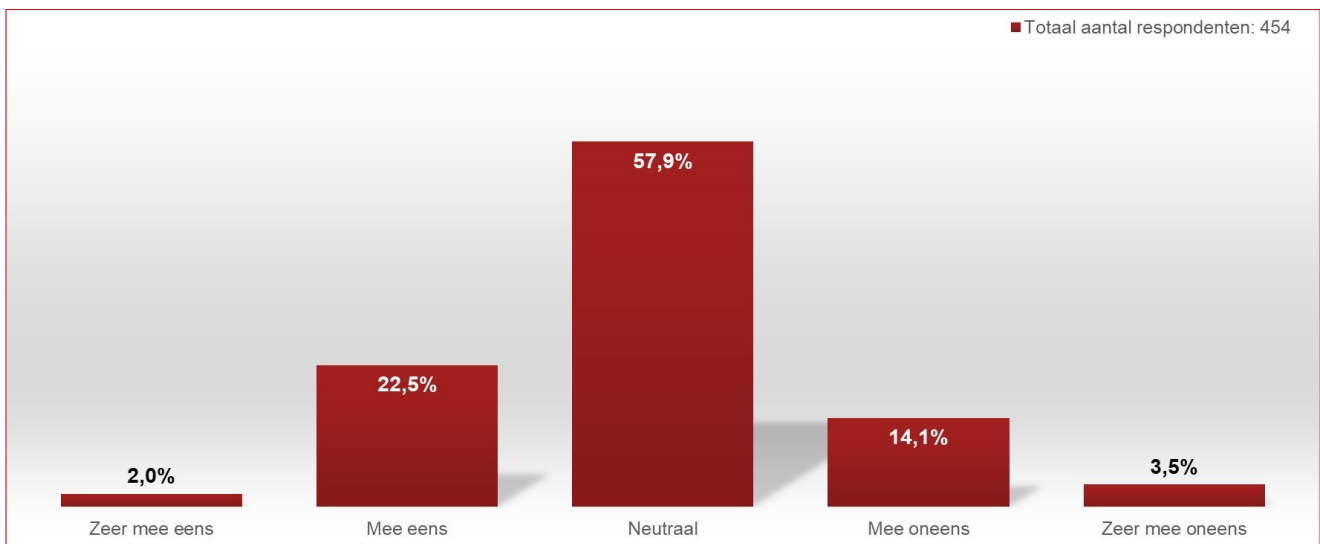


## 1.2. Vakkundig

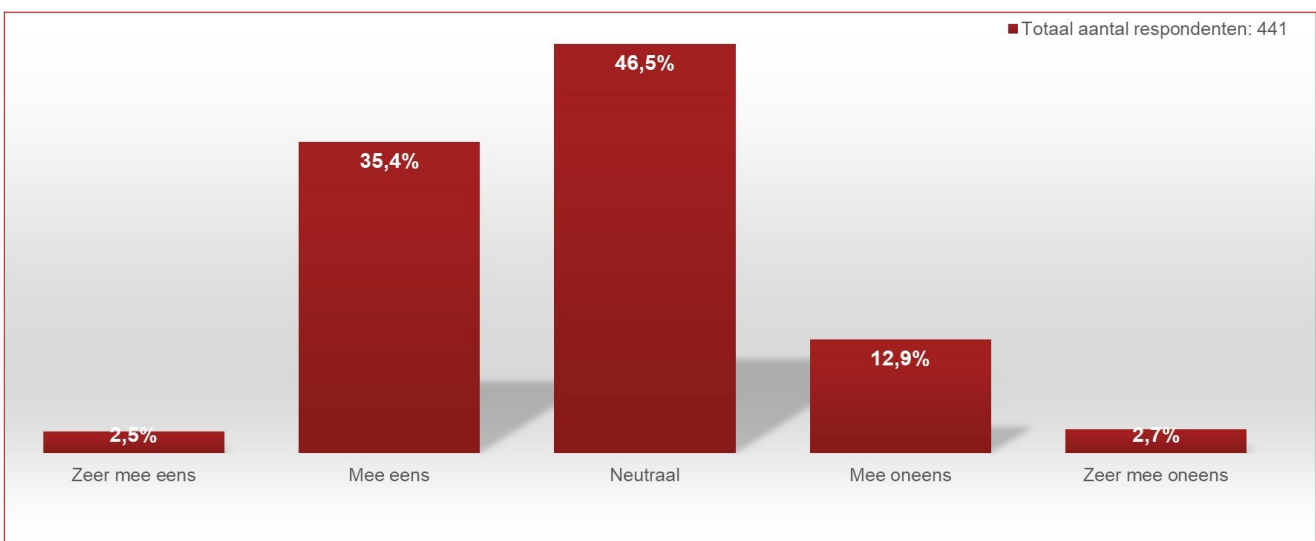
Respondenten reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Bijna 58% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat eveneens een overwegend neutraal beeld, namelijk iets meer dan 46%, van Logius als een bedrijf met visie. Ongeveer 38% van de afnemers beoordeelt deze stelling positief. Een nipte

meerderheid van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 40% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 47% van de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.

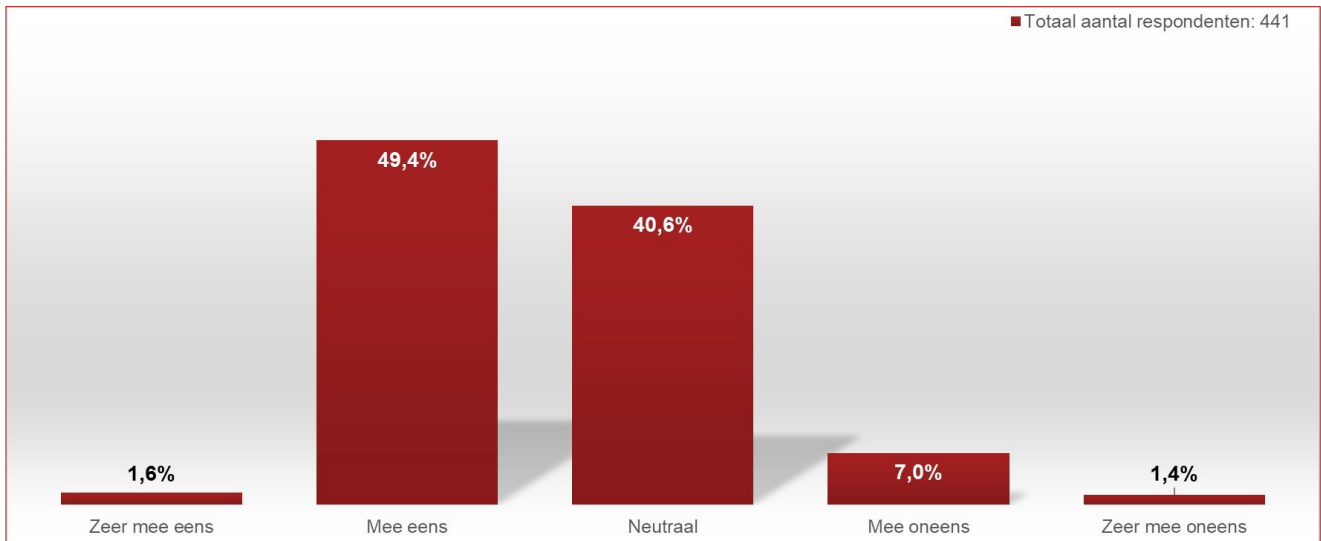
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



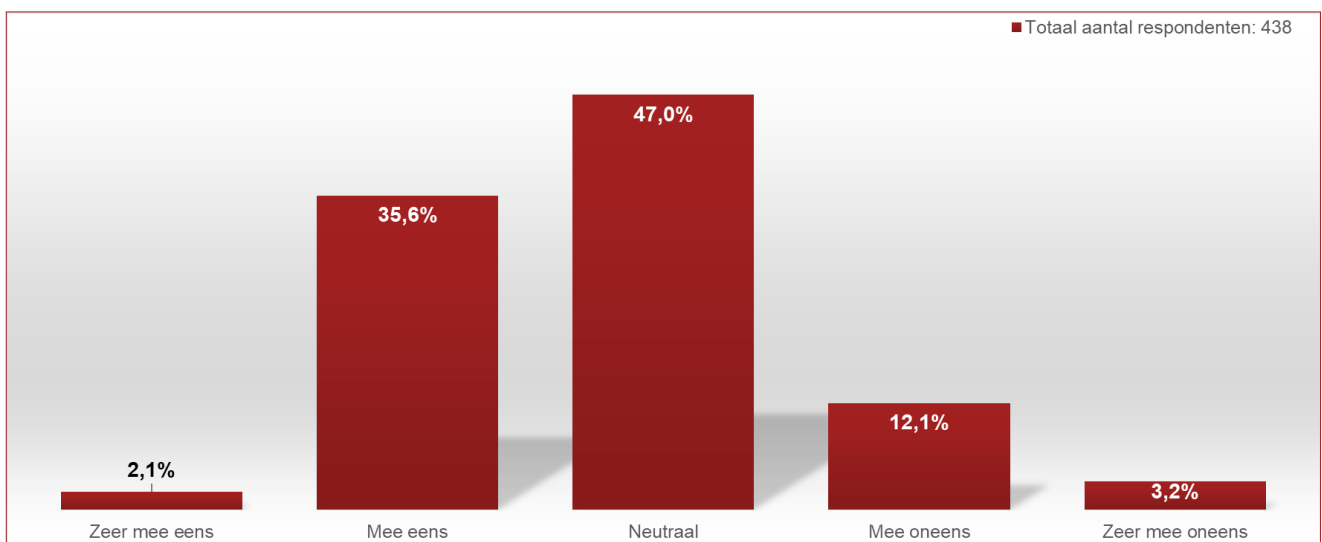
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*



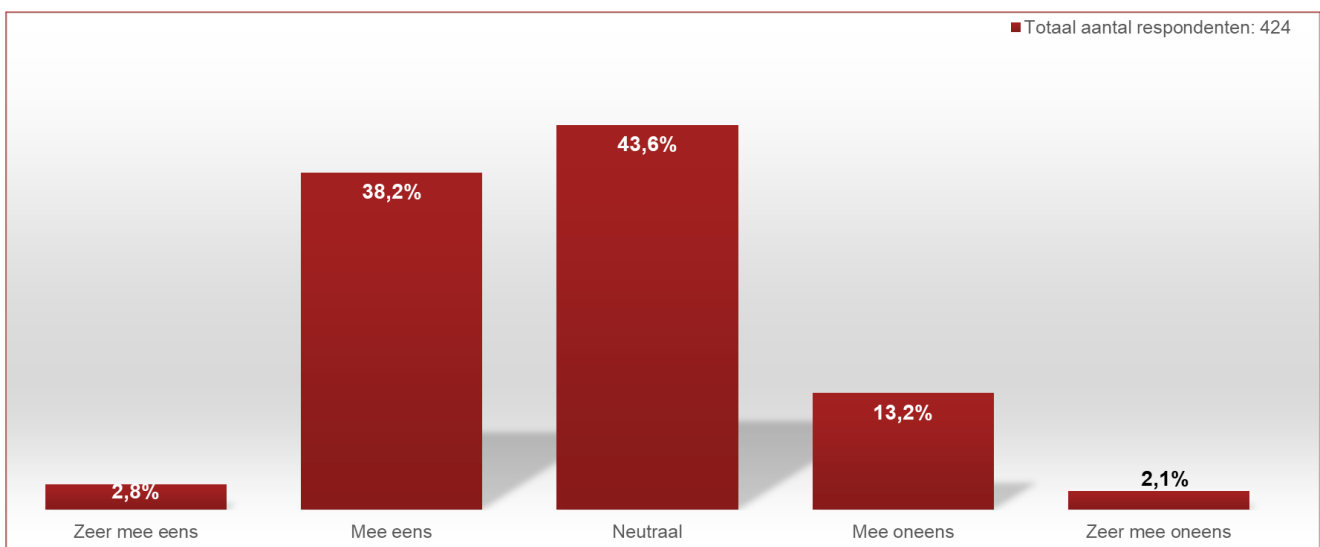


### 1.3. In eenvoudig

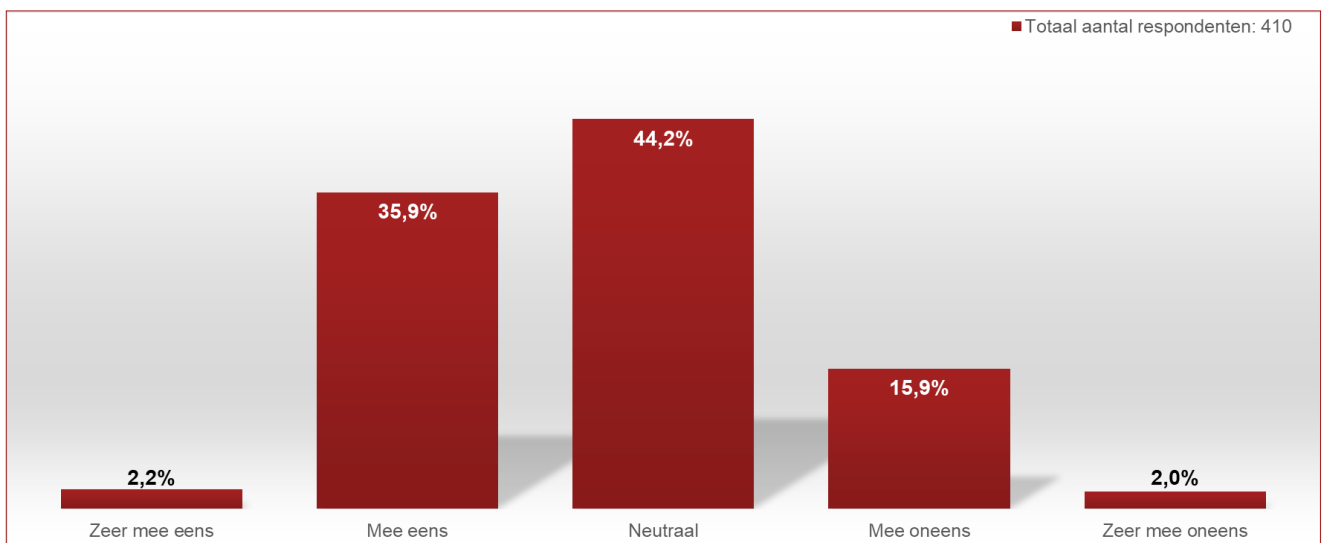
Op de organisatiewaarde 'in eenvoudig' responderen afnemers eveneens overwegend neutraal. Ruim 43% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer 41% reageert positief. De resultaten tonen dat ongeveer 44% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ongeveer 38% van de afnemers reageert positief. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (ongeveer 46%), waar

ongeveer 89% van de respondenten positief reageert. Zo'n 34% van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 36% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Zo'n 25-30% van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius resultaatgericht werkt of het zo eenvoudig mogelijk wil maken.

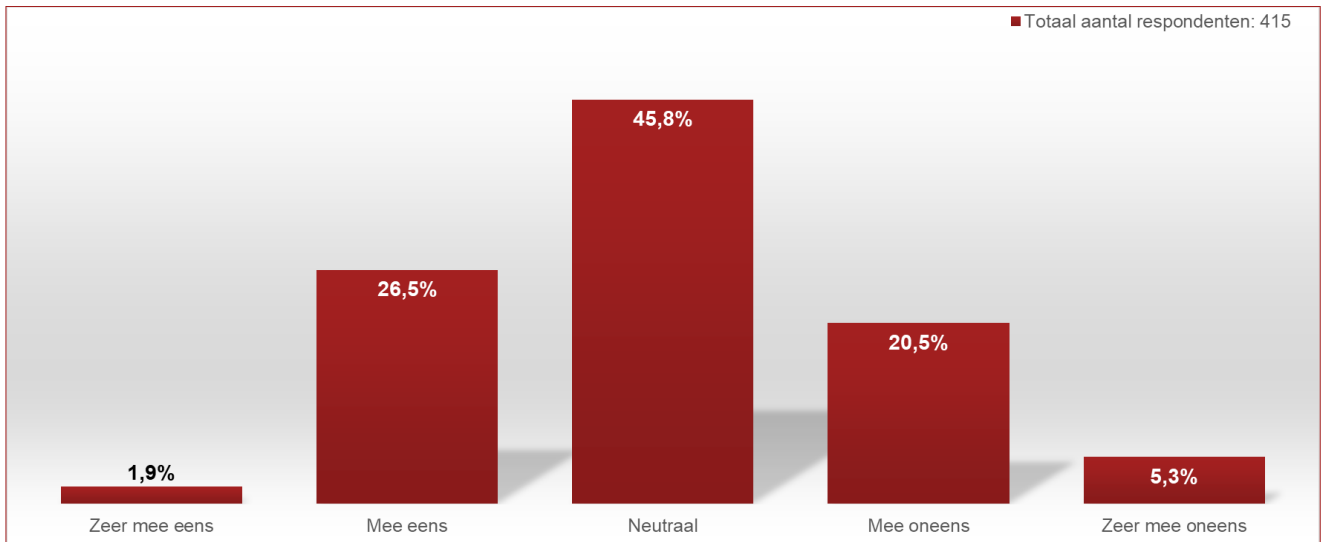
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



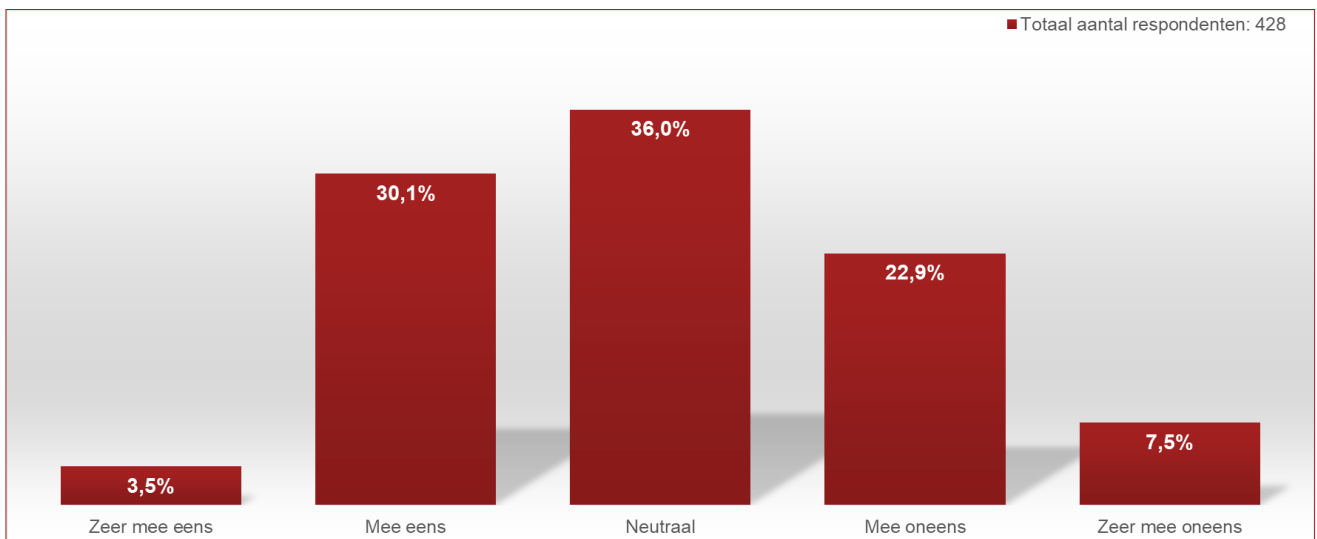
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



## 2. Onze werkprocessen

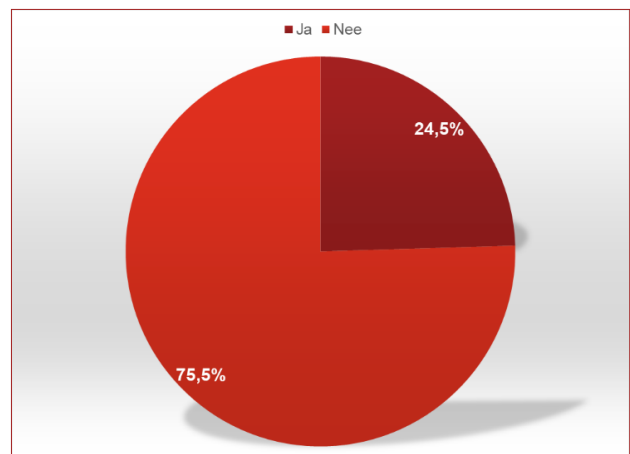
In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. De recent aangesloten afnemers zijn in meerderheid positief over het aansluitingstraject. Het deel van afnemers dat in het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius is eveneens voornamelijk positief over het contact. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen, zijn de resultaten wisselend positief en neutraal. Dit geldt ook voor onderhoud en releases. De samenwerking met een contactpersoon van Logius wordt afwisselend positief en neutraal beoordeeld. Van mensen die naar de informatiebijeenkomsten van Logius gaan, is meer dan de helft (56%) positief. Zo'n 65% van de afnemers maakt gebruik van de communicatiekanalen van Logius. Voornamelijk de inhoud en leesbaarheid van de website, Twitter, LinkedIn en de nieuwsbrief 'Koppelvlak' zijn voor verbetering vatbaar.

### 2.1. Aansluitingstrajecten

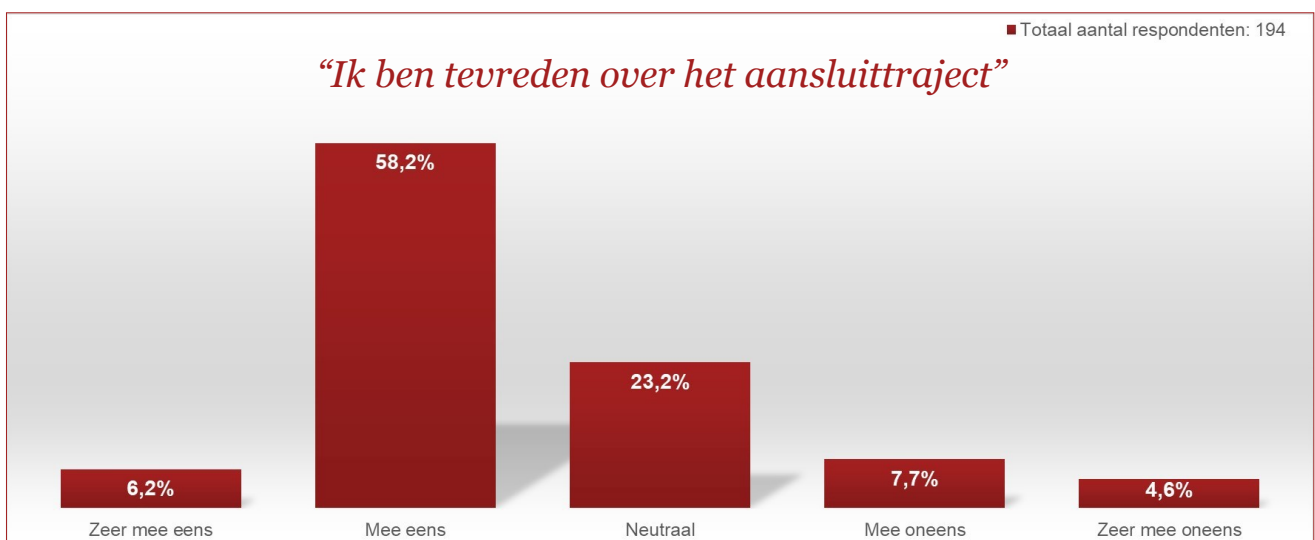
Een kwart van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten. Hiervan is ruim 64% tevreden over het aansluittraject. Ongeveer 23% is neutraal. Iets meer dan 12% antwoordt negatief. Niet-positieve respondenten (35%) geven aan dat dit onder meer te maken heeft met:

- Onnauwkeurigheden
- Gebrek aan inhoudelijk uitleg
- Gebrekkige informatieverstrekking
- Overbodige stappen/verouderde processen
- Te weinig meedenken met de afnemer
- Geen goede afspraken kunnen maken op tactisch en strategisch niveau.

*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten”*



*“Ik ben tevreden over het aansluittraject”*



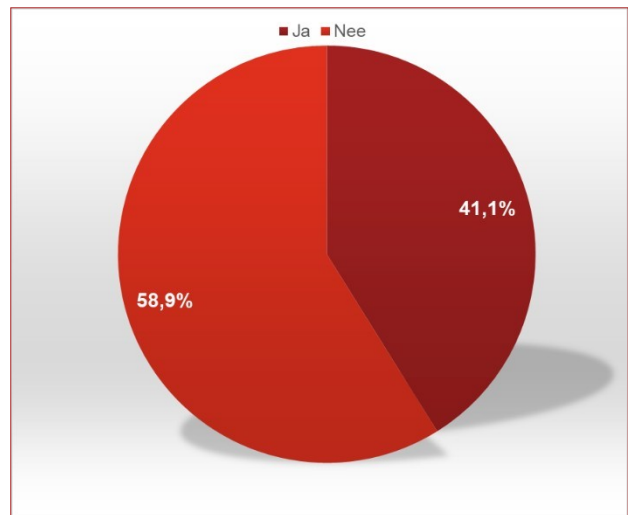
## 2.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 41% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius. Van hen is bijna tweederde (65%) het eens met de stelling dat Servicecentrum Logius snel op meldingen en vragen reageert. Zo'n 19% van deze afnemers is neutraal en 16% is het oneens met deze stelling.

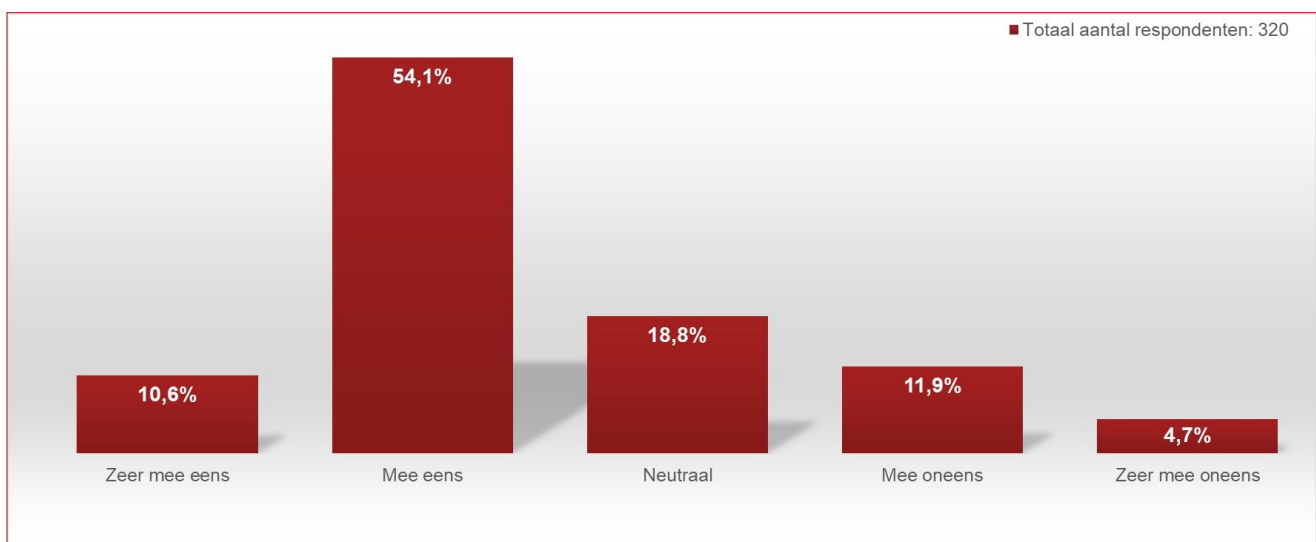
De helft van de afnemers is daarnaast van mening dat het Servicecentrum Logius bruikbare adviezen geeft (56%). Ongeveer 32% beantwoordt deze vraag neutraal, en meer dan 10% is negatief. Dat juist dit aspect van het contact met het Servicecentrum door relatief veel respondenten met neutraal wordt beoordeeld, sluit aan bij het beeld dat respondenten teruggeven op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud'; een aanzienlijk deel van de respondenten herkent Logius niet als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze, en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

Het Servicecentrum Logius wordt positief beoordeeld op het vriendelijk en correct te woord staan van afnemers. Ongeveer 83% van de afnemers is het (zeer) eens met deze stelling, en minder dan 5% respondeert negatief.

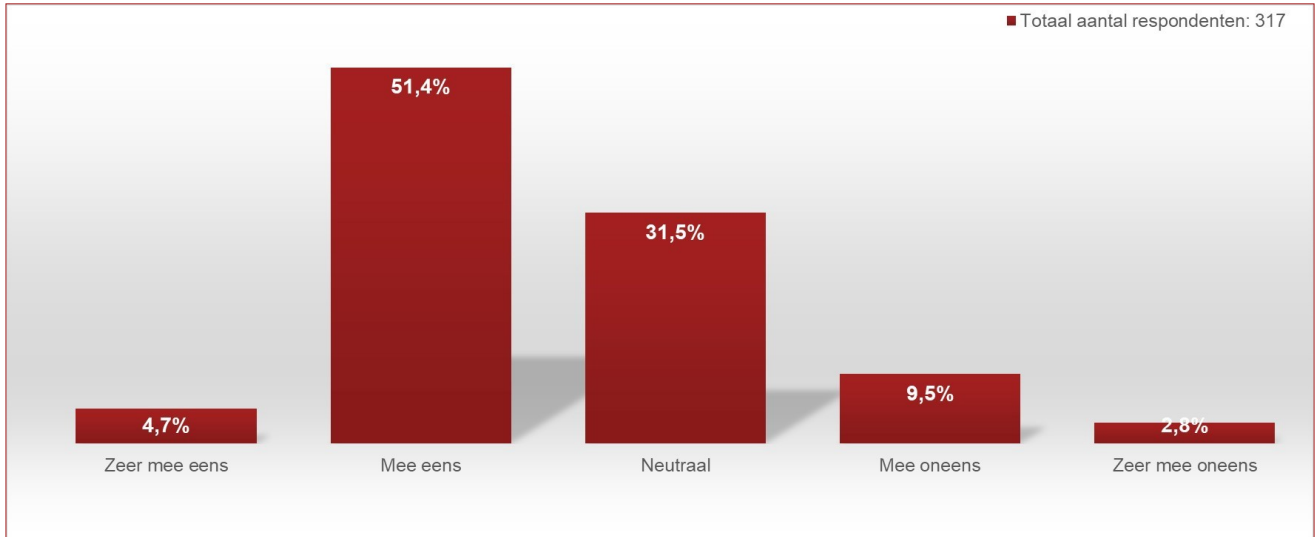
*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius”*



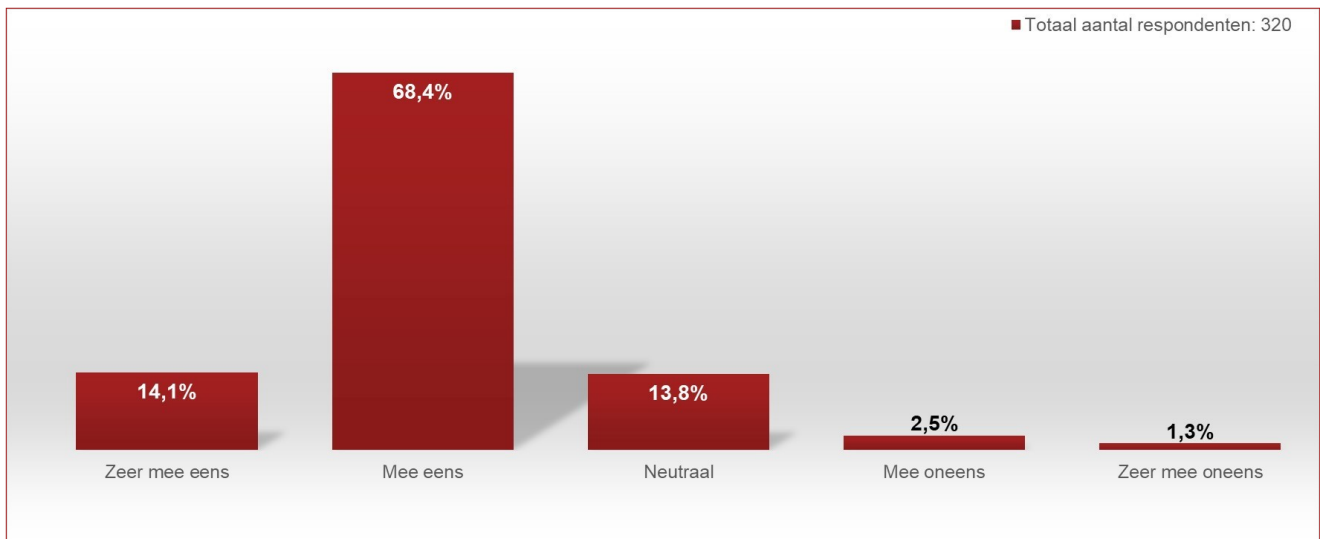
*“Het Servicecentrum Logius reageert snel op meldingen en vragen”*



*“Het Servicecentrum Logius geeft bruikbare adviezen”*



*“Het Servicecentrum Logius staat mij vriendelijk en correct te woord”*



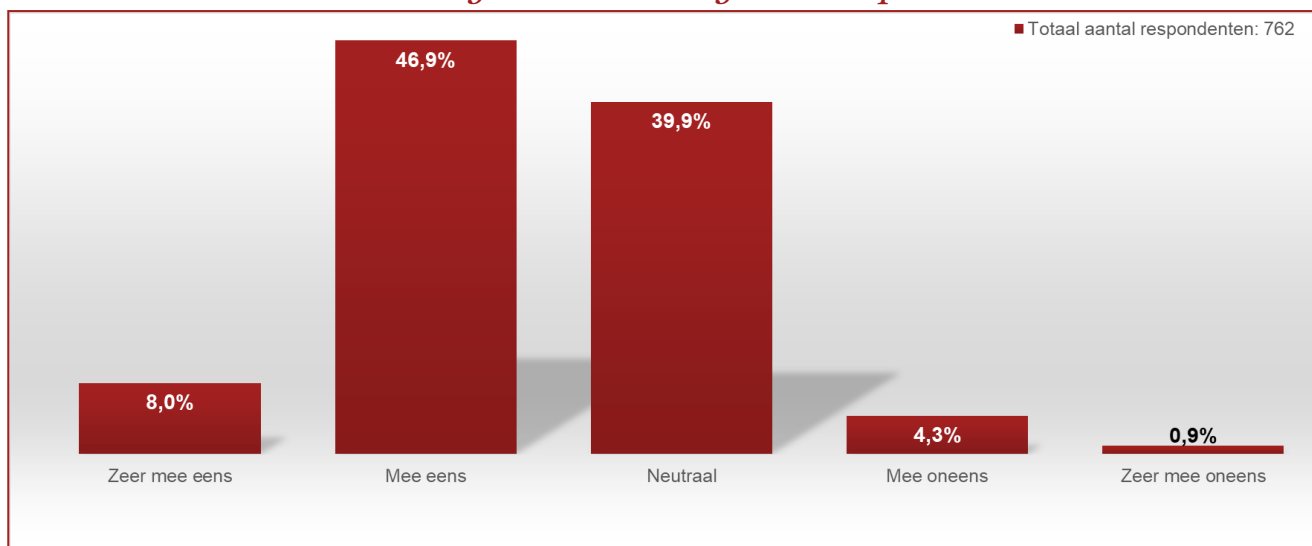
## 2.3. Storingen

De handelswijze omtrent storingen door Logius, wordt zowel positief als neutraal beoordeeld. Ongeveer 55% van de afnemers is van mening dat Logius storingen snel oplost. Ongeveer 40% beantwoordt deze vraag neutraal. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast geeft een meerderheid van de afnemers (62%) aan op tijd door Logius te worden geïnformeerd over storingen. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens 57% van de afnemers. Ongeveer de helft van de afnemers beoordeelt de snelle en goede communicatie van Logius met burgers en/of

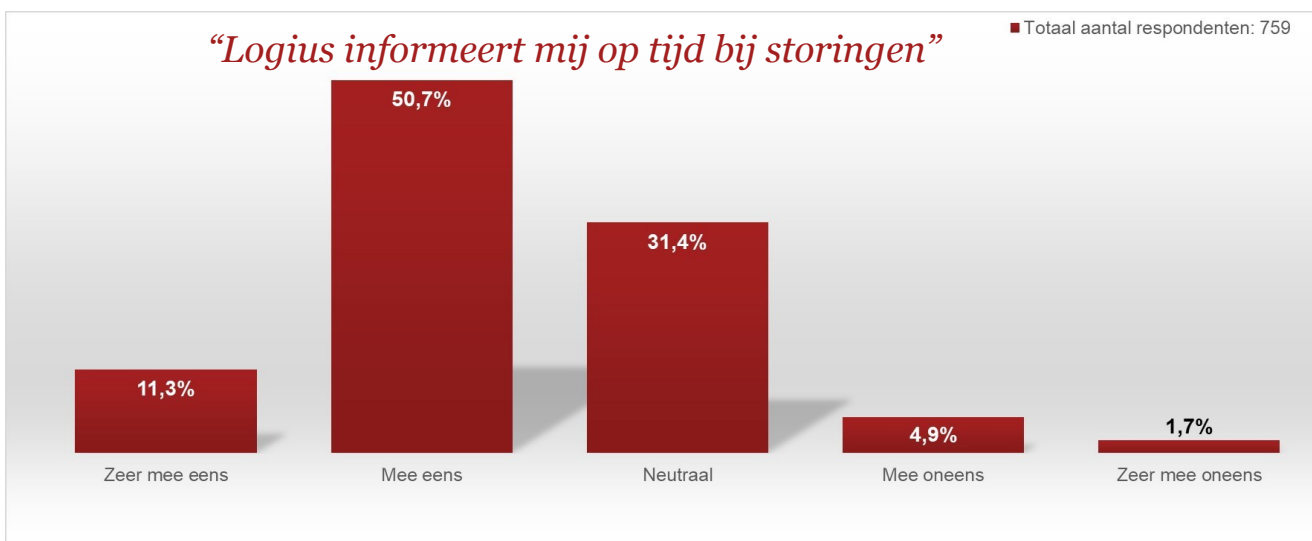
bedrijven bij storingen positief. Deze communicatie wordt door 45% neutraal beoordeeld.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoord is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over storingen antwoordt meer dan 7% negatief. Dit sluit aan bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Deze duiding wint aan kracht wanneer wij veronderstellen dat een deel van de respondenten die 'neutraal' antwoordt waarschijnlijk geen storing hebben ondervonden.†

### “Logius lost storingen snel op”



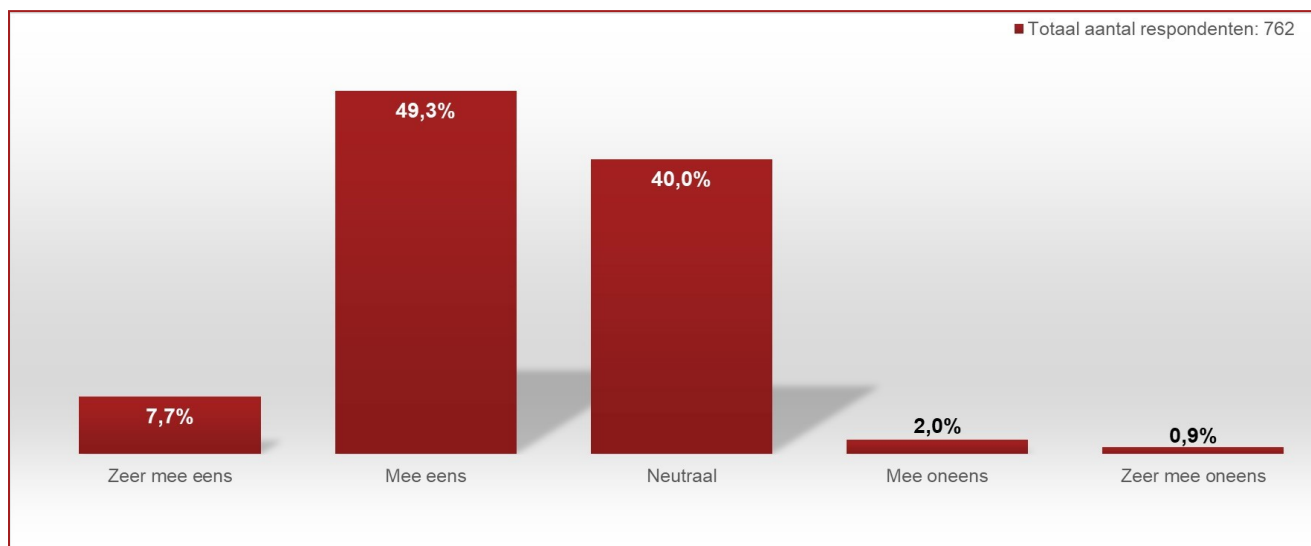
### “Logius informeert mij op tijd bij storingen”



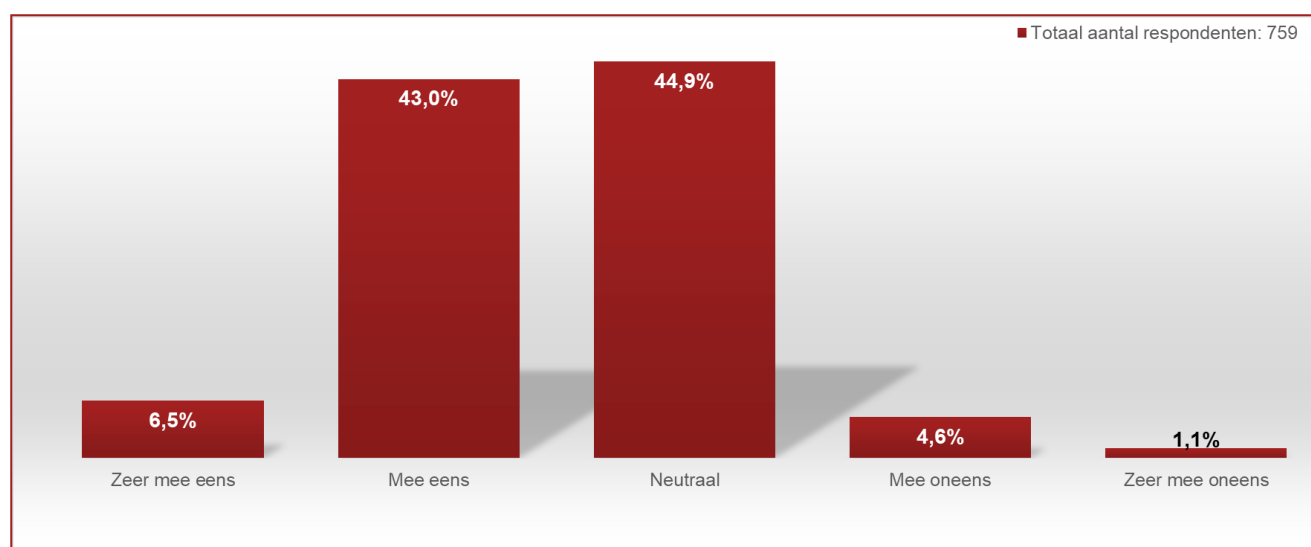
\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

† Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

### *“De informatie vanuit Logius bij storingen klopt”*



### *“Bij storingen communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

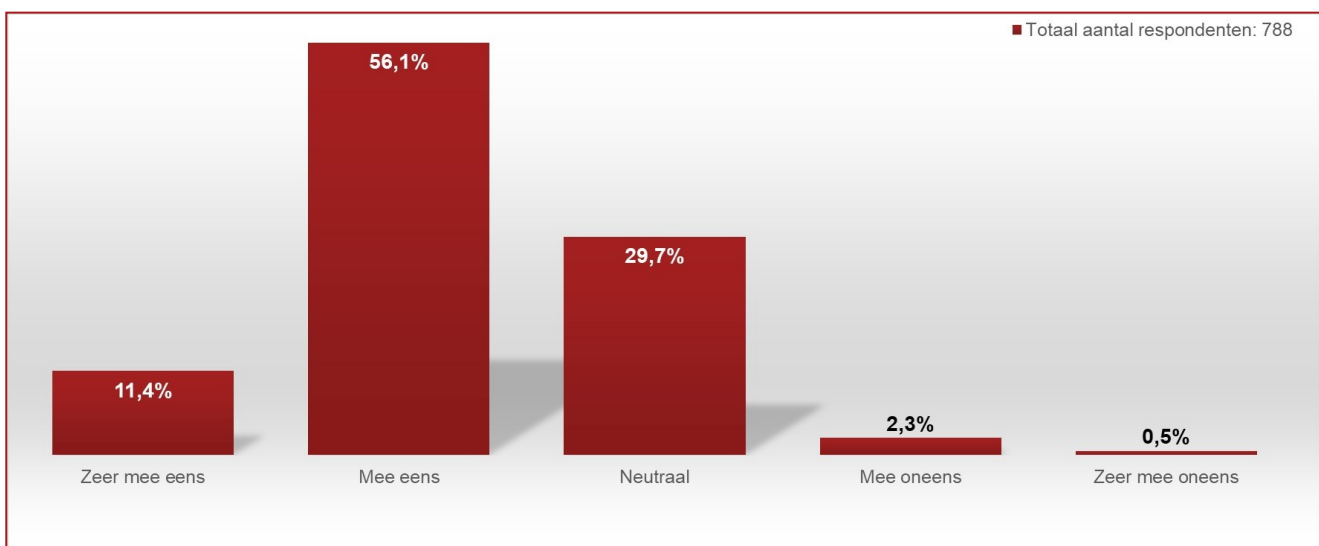


## 2.4. Onderhoud en releases

Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius zowel positief als neutraal worden beoordeeld. In totaal is ongeveer 68% van de afnemers het eens met de stelling dat Logius afnemers tijdig informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 30% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt ruim 63% van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt 34% neutraal. Daarnaast is ruim 65% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius open staat voor productwensen vanuit de klant.

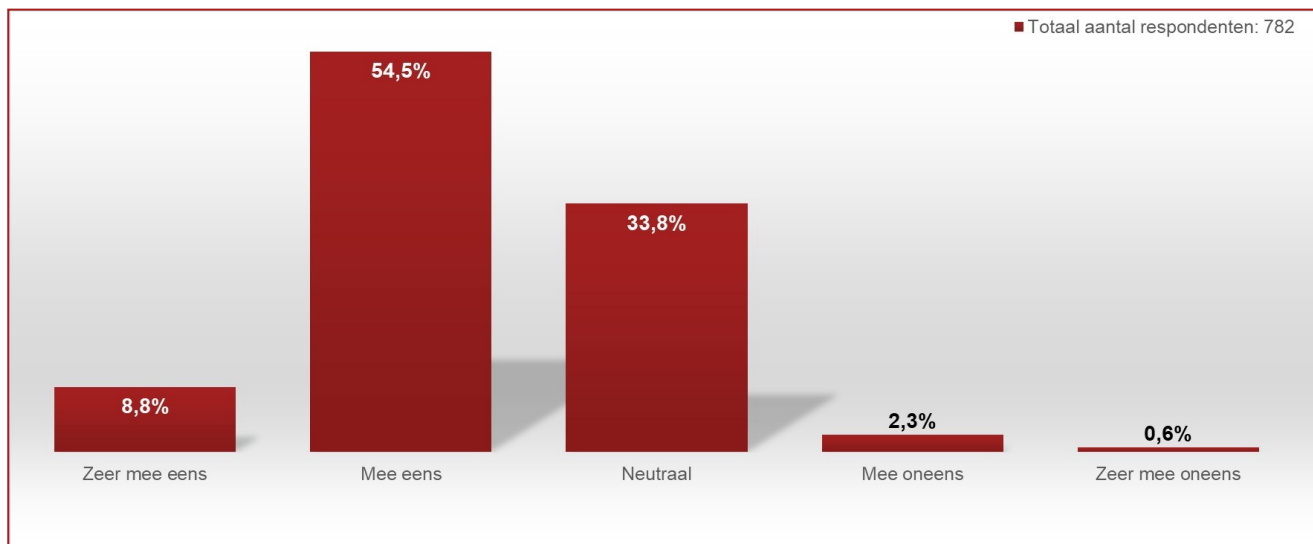
Dit sluit aan bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de organisatiewaarden van Logius. De overwegend positieve respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases”*

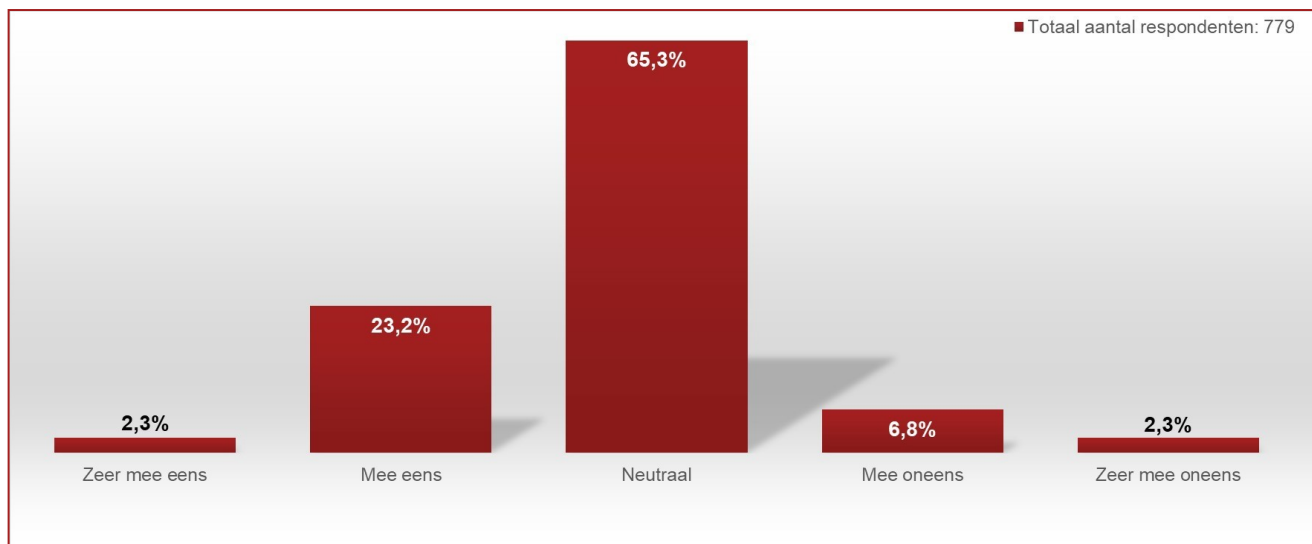




*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen”*



## 2.5. Contactpersonen

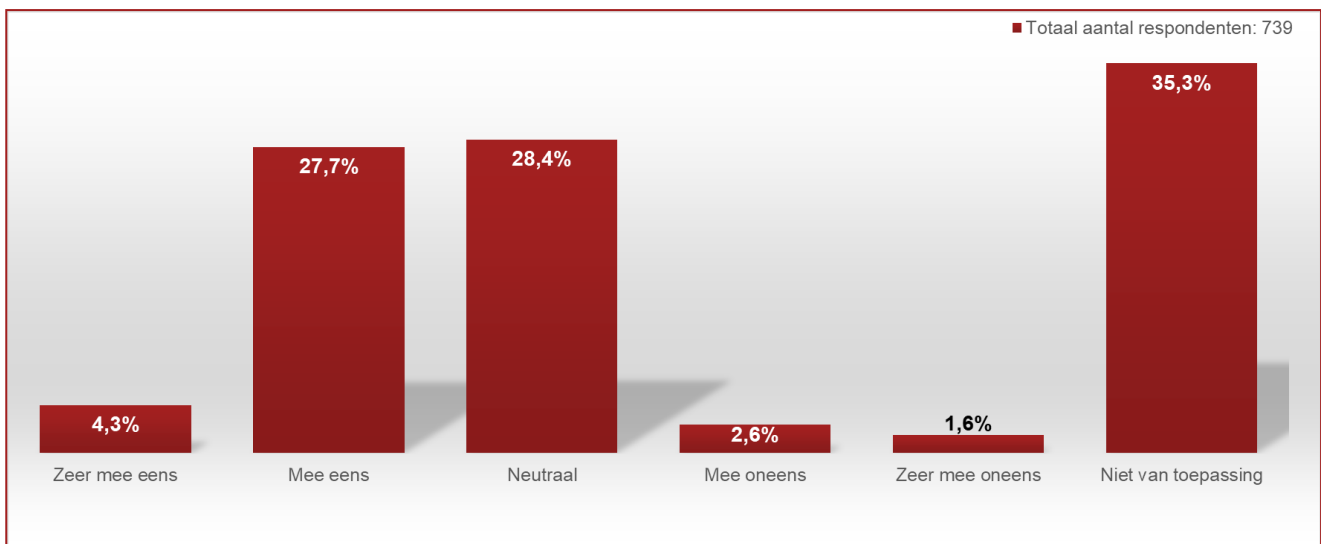
De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van Logius. Ruim 35% van de afnemers geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft ongeveer de helft aan tevreden te zijn. Zo'n 44% is neutraal over de samenwerking. Ongeveer de helft van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Ruim 46% beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door 46% als bruikbaar ervaren. Ongeveer de helft is neutraal over de adviezen.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is opmerkelijk laag. Bij geen van de

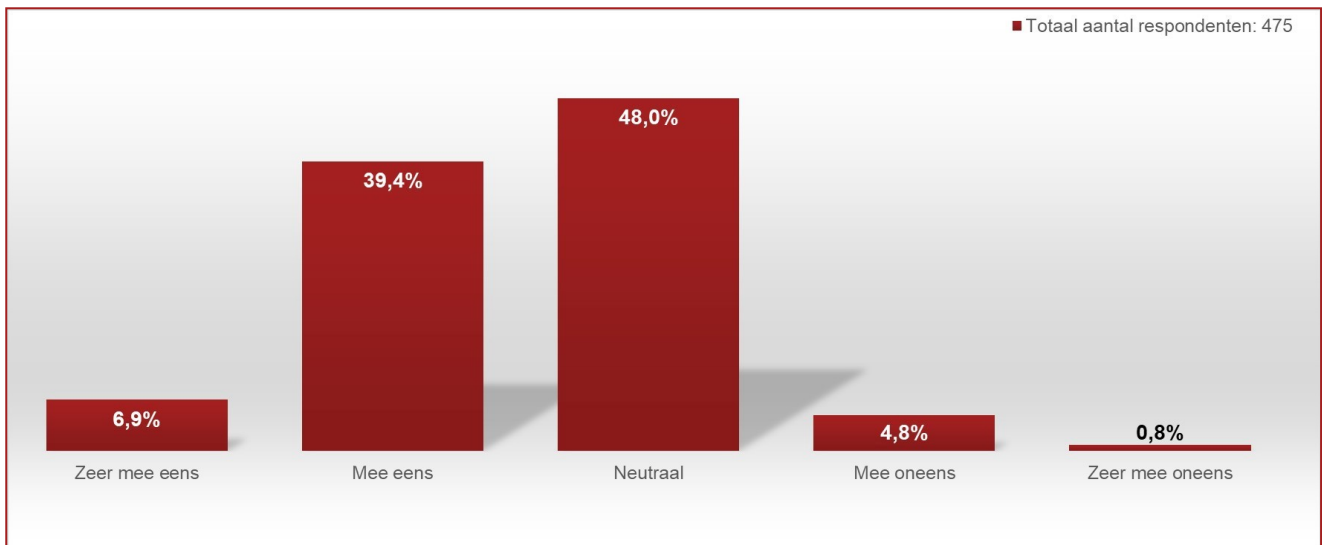
stellingen over de contactpersoon antwoordt meer dan 6% negatief. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Het relatief hoge percentage respondenten dat 'neutraal' aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

De hoge neutrale score zou kunnen aansluiten bij de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', ook hier vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

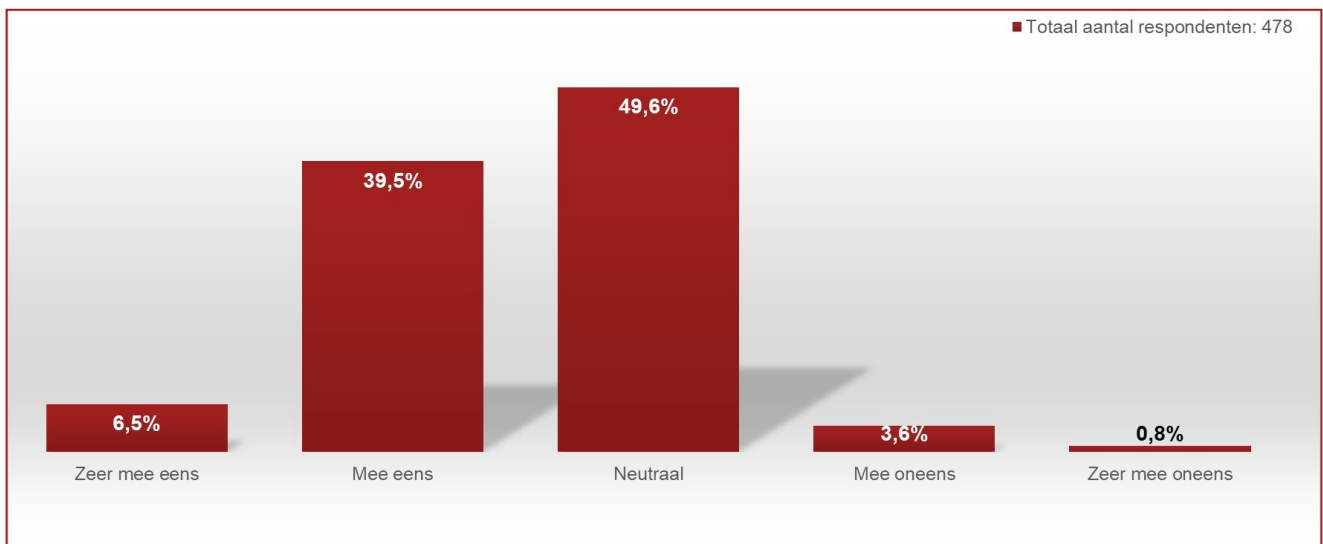
*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon”*



*“Mijn contactpersoon reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon zijn bruikbaar”*



## 2.6. Communicatiekanalen

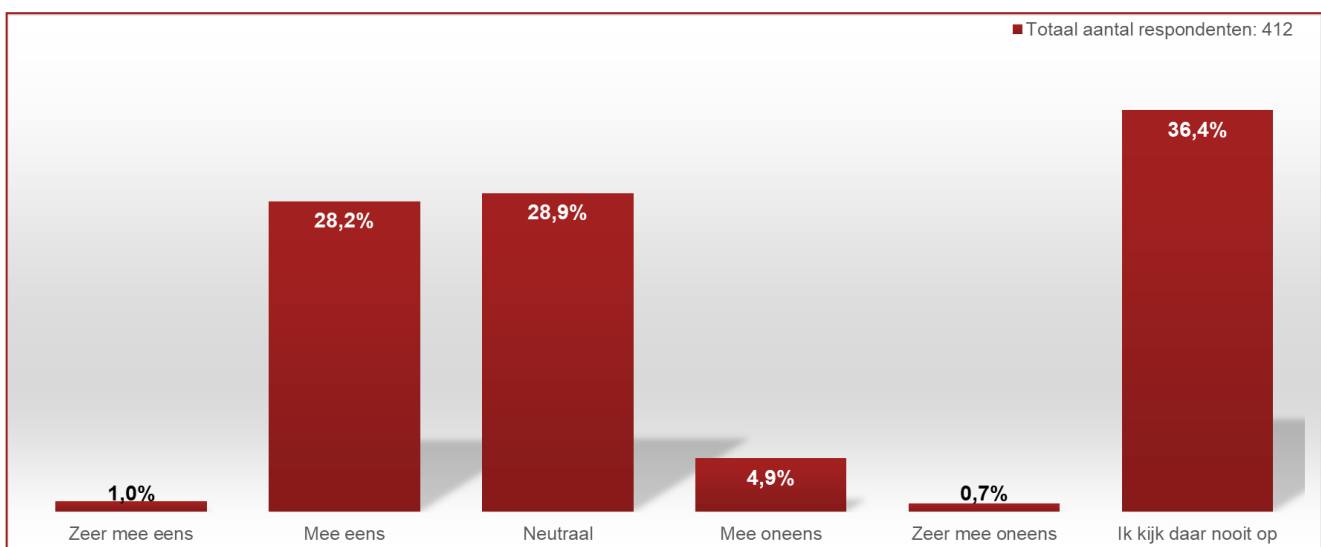
De volgende resultaten hebben betrekking op de communicatiekanalen van Logius. De communicatiekanalen bestaan uit de website, Twitter, LinkedIn, de digitale nieuwsbrief 'Koppelvlak' en bijeenkomsten. Ongeveer 64% van de afnemers geeft aan weleens gebruik te maken van de website, Twitter of LinkedIn van Logius, Ongeveer 36% van de afnemers geeft aan dit nooit te doen. Ruim 29% geeft aan tevreden te zijn over deze communicatiekanalen. Daarnaast is 29% neutraal. Van de respondenten die niet positief zijn over de website, Twitter en LinkedIn, geeft 39% aan dat de inhoud kan worden verbeterd. Ruim 29% acht de leesbaarheid voor verbetering vatbaar.

Ongeveer 65% van de afnemers geeft aan de digitale nieuwsbrief 'Koppelvlak' weleens te openen. Ongeveer 35% van de afnemers geven aan de digitale

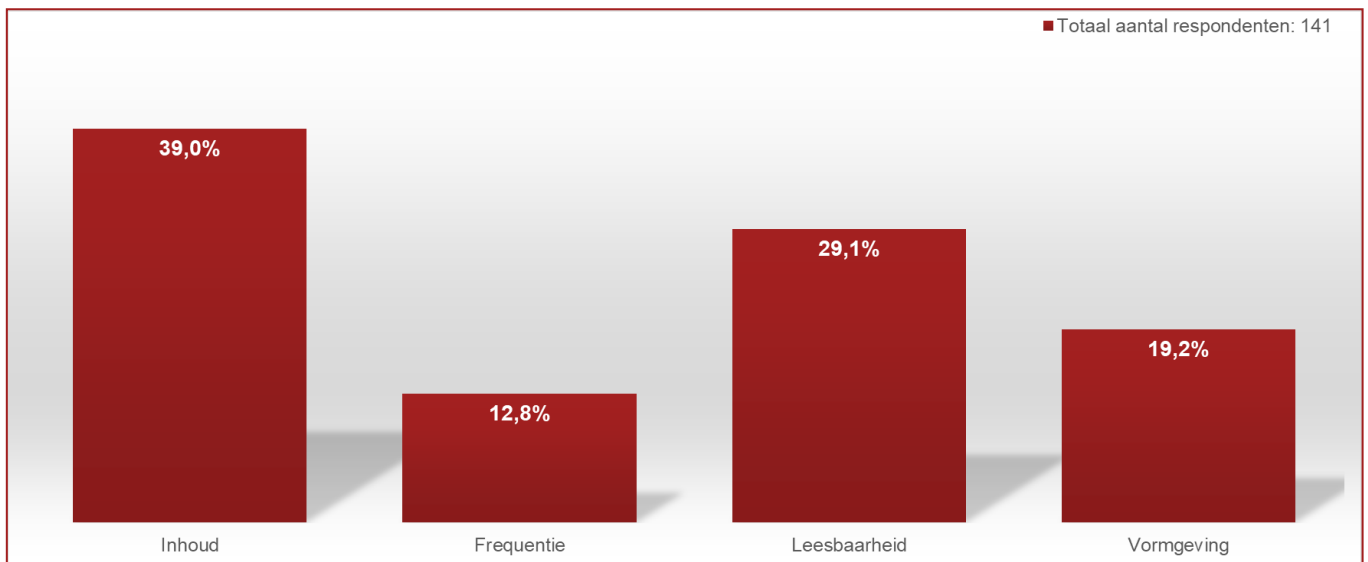
nieuwsbrief 'Koppelvlak' nooit te openen. Daarnaast geeft zo'n 35% van de afnemers aan tevreden te zijn over de nieuwsbrief. Ongeveer 28% is neutraal over de nieuwsbrief. Van de afnemers die niet positief zijn over de nieuwsbrief geeft 42% aan dat de inhoud van de nieuwsbrief voor verbetering vatbaar is. Ongeveer 27% geeft daarnaast aan dat de leesbaarheid kan worden verbeterd.

Ongeveer 33% van de afnemers is tevreden over de bijeenkomsten en evenementen van Logius. Daarnaast geeft 42% aan deze bijeenkomsten en evenementen nooit te bezoeken. Van de respondenten die niet positief zijn over de bijeenkomsten en evenementen, geeft 32% aan dat het onderwerp van de bijeenkomsten een aspect is dat kan worden verbeterd. Ook de beleving is voor verbetering vatbaar (26%).

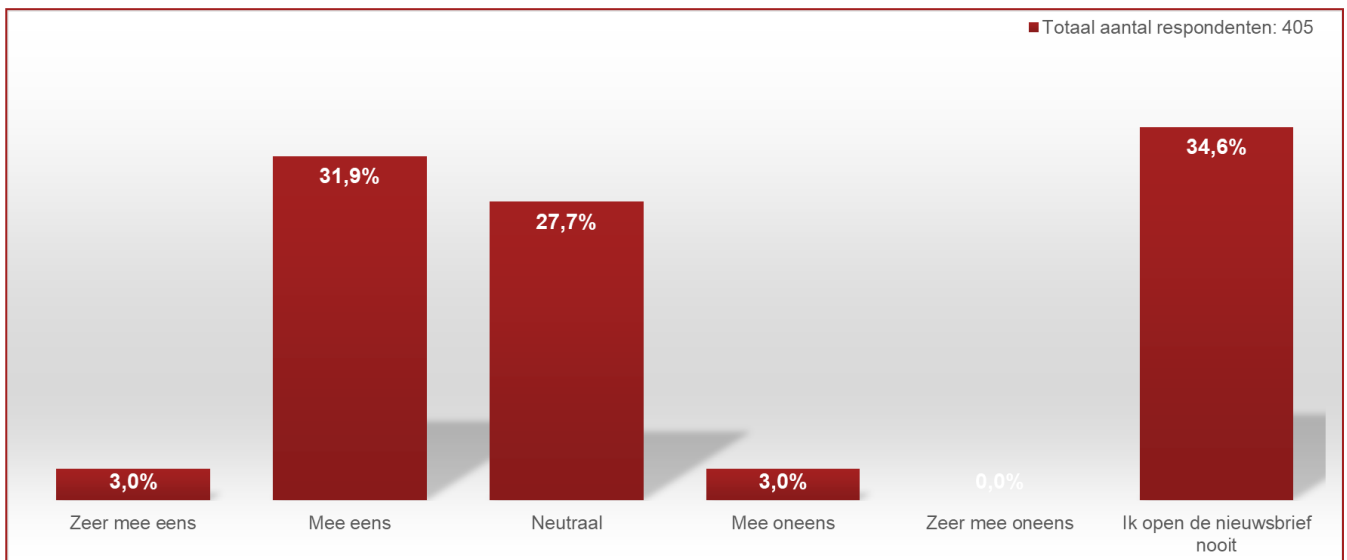
*“Ik ben tevreden over de website, Twitter en LinkedIn van Logius”*



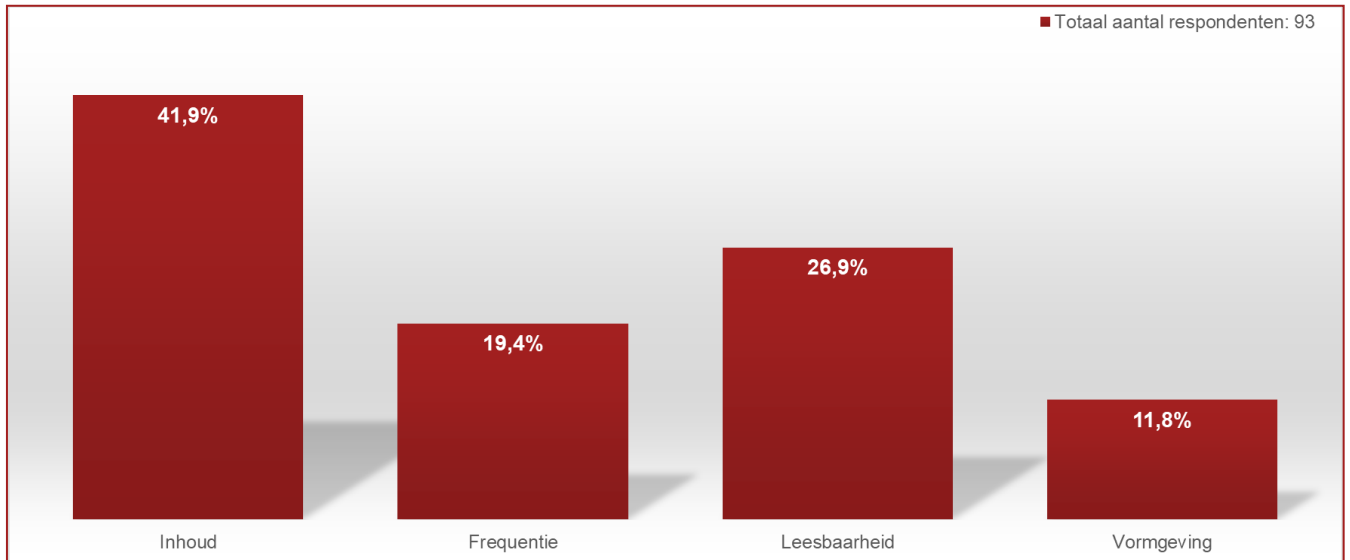
*“Welke aspecten aan de website, Twitter of LinkedIn van Logius zijn voor verbetering vatbaar?”*



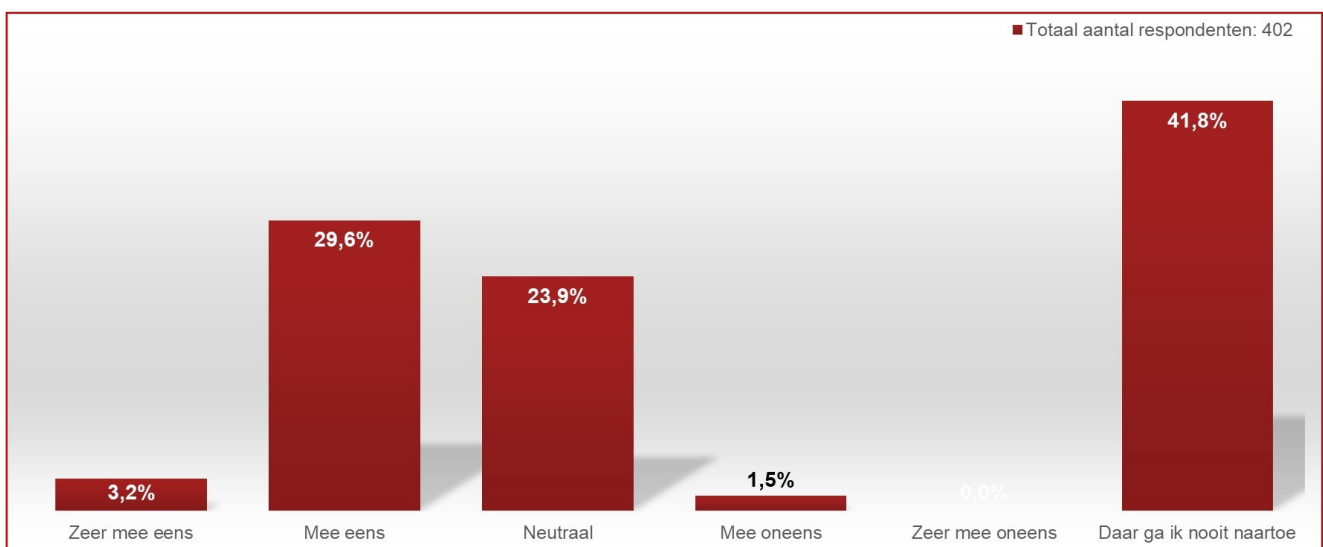
*“Ik ben tevreden over de digitale nieuwsbrief 'Koppelvlak' van Logius”*



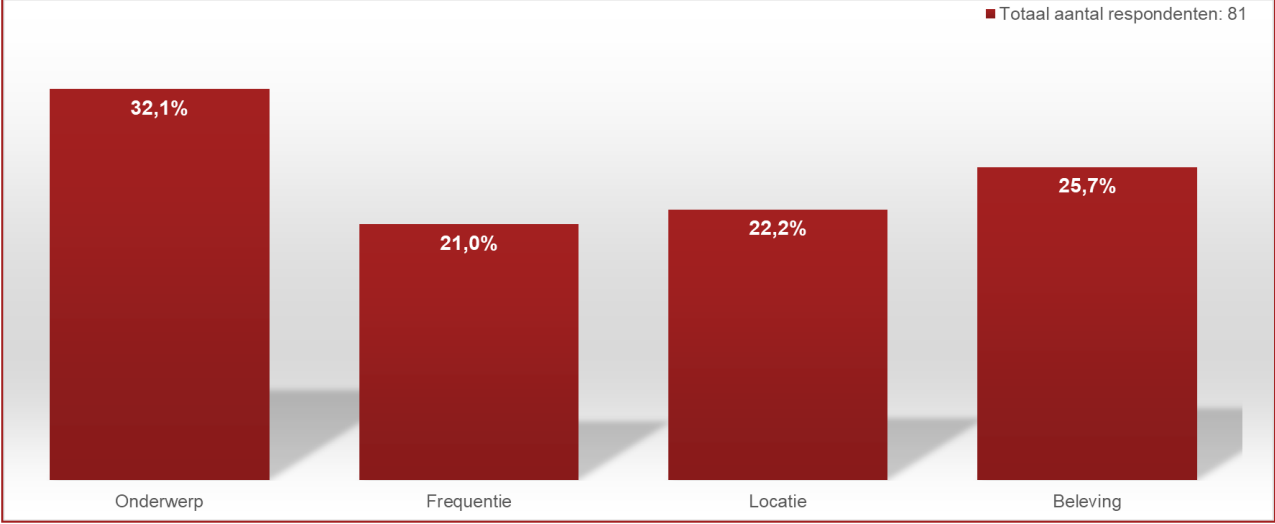
*“Welke aspecten aan de digitale nieuwsbrief 'Koppelvlak' van Logius zijn voor verbetering vatbaar?”*



*“Ik ben tevreden over bijeenkomsten en evenementen van Logius”*



*“Welke aspecten aan de bijeenkomsten en evenementen van Logius zijn voor verbetering vatbaar?”*



---

## *Deel II*

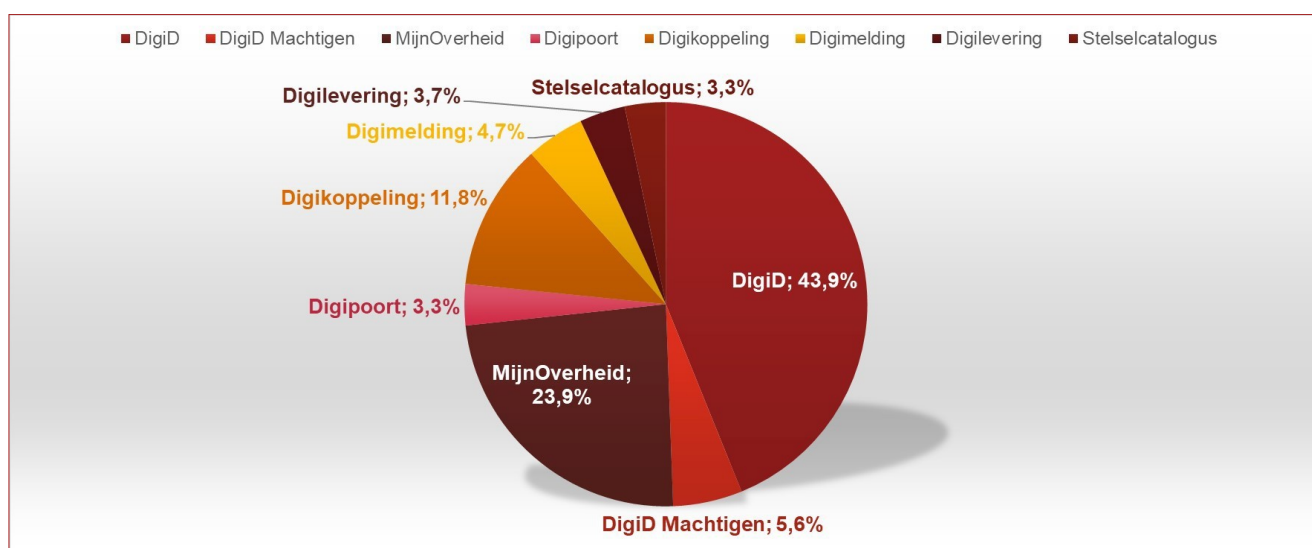
# *Resultaten per product/dienst*



# Resultaten per product/dienst

In dit deel van het rapport presenteren wij de resultaten van het TO-2018 per product/dienst. Achtereenvolgens behandelen wij de resultaten voor DigiD, DigiD Machtigen, MijnOverheid, Digipoort, Digikoppeling, Digimelding, Digilevering, en Stelselcatalogus. Voor iedere product/dienst behandelen wij eerst de resultaten voor het onderwerp 'hoe we werken', en vervolgens voor het onderwerp 'onze werkprocessen'.

Onderstaand figuur toont de verdeling van respondenten over de producten/diensten. De grootste groepen respondenten zijn betrokken bij DigiD (43,9%), MijnOverheid (23,9%) en Digikoppeling (11,8%).



---

*DigiD*

## 3. Hoe we werken rond DigiD

*In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2018 (TO-2018) over de werkwijze van de organisatie Logius rond DigiD. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden 'betrouwbaar', 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Wij presenteren de resultaten voor DigiD langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde 'betrouwbaar'. Zowel op de organisatiewaarde 'vakkundig' als op de waarde 'in eenvoud', spreken afnemers van Logius zich overwegend neutraal uit. Daarnaast presenteren wij deze resultaten voor respondenten in de A-, B- en C-categorie. Logius heeft 5 grote afnemers van DigiD (gedefinieerd als de A-klanten), 22 middelgrote afnemers van DigiD (de B-klanten) en een resterende groep van ongeveer 600 afnemers (gedefinieerd als C-klanten). Onder deze laatste groep vallen bijvoorbeeld alle gemeenten, waterschappen, provincies en kleinere overheidsorganisaties.*

### 3.1. Betrouwbaar

Afnemers van DigiD zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Ruim 72% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat ruim 67% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 23% reageert hier neutraal op. Ook heeft ruim 77% van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

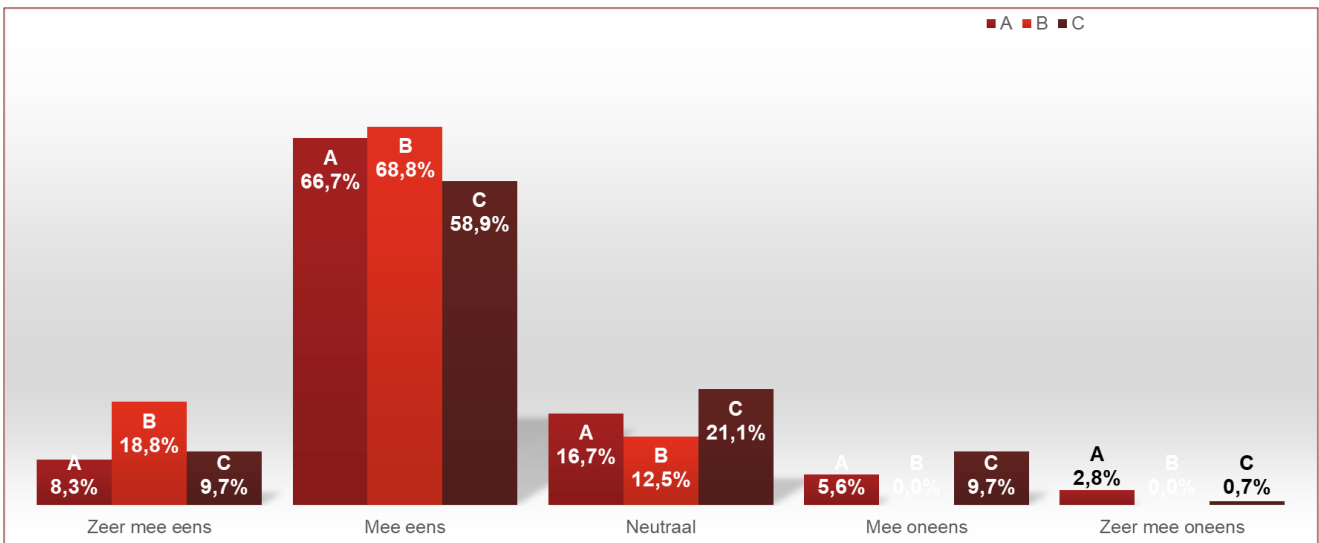
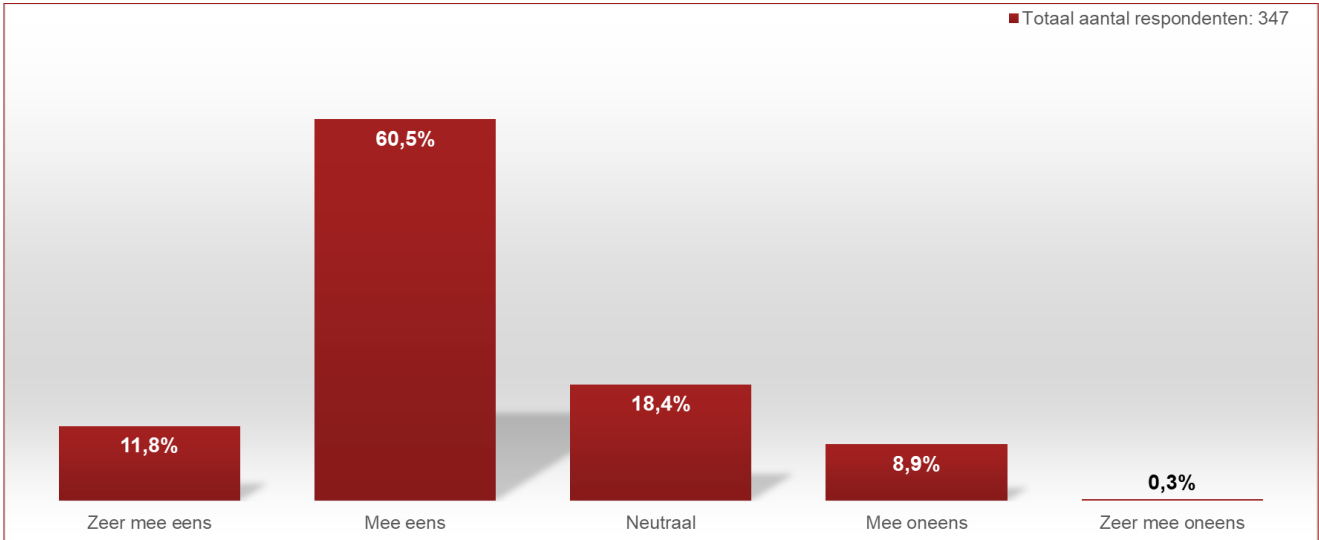
Daarnaast blijkt dat ruim een kwart van de respondenten zich niet positief uitlaat over de betrouwbaarheid van Logius, en bij sommige stellingen zelfs meer. Bij beschikbaarheid en veiligheid van de dienstverlening van Logius reageert 18% neutraal en ongeveer 9% oneens. Waar het gaat om het nakomen van afspraken en uitleggen wanneer dat niet lukt, reageert 22,8% van de respondenten neutraal en ongeveer 9% rondt oneens. Bij vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie is dat 16,2% neutraal en ongeveer 6% oneens.

Wij kijken ook naar resultaten voor respondenten in specifieke categorieën, namelijk een A-, B- en C-categorie. Dit is een categorisering die door Logius is gemaakt en relevant is voor de analyse van de respons omtrent DigiD.

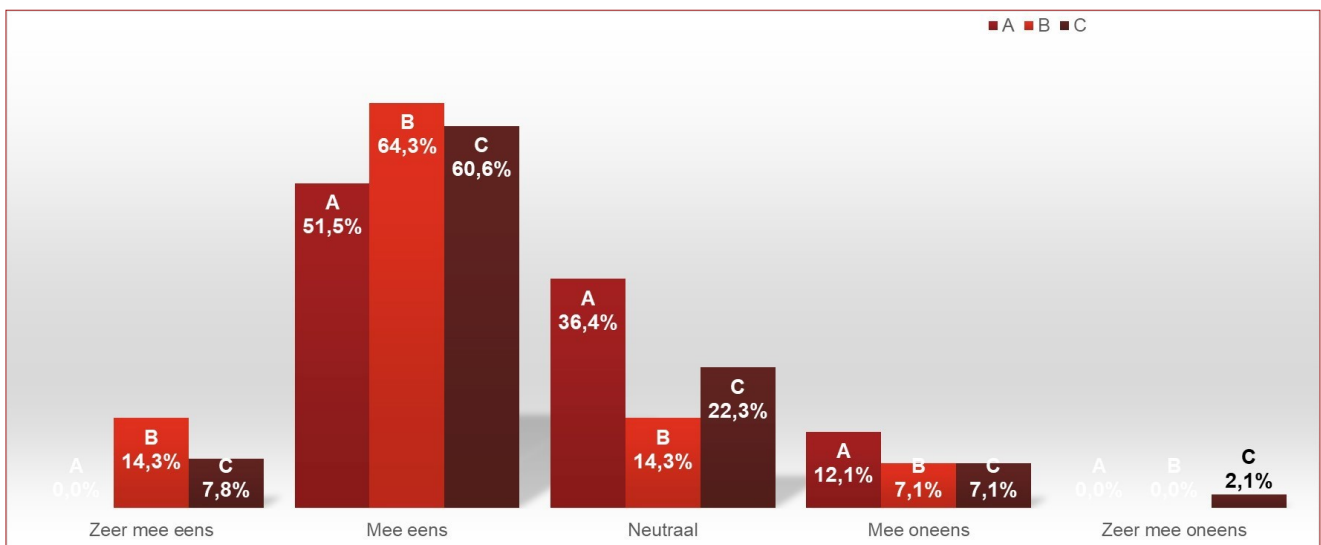
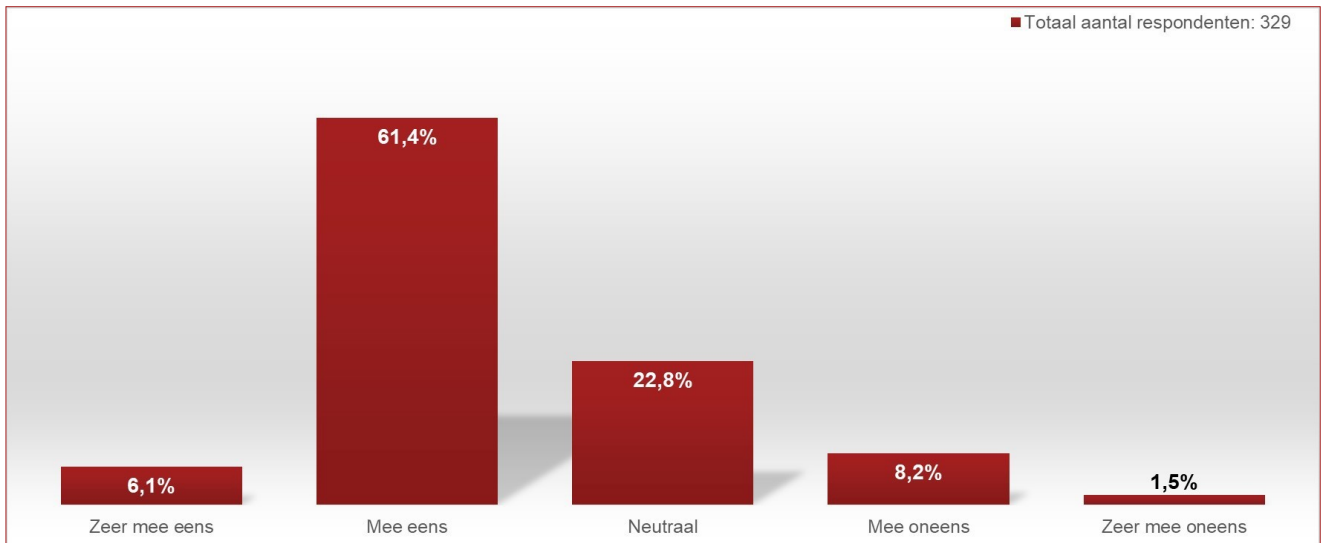
De B-categorie DigiD-afnemers is het meest positief rond de waarde 'Betrouwbaar'. De A- en C-categorieën zijn eveneens positief, zij het in iets mindere mate. Met name de C-categorie

beantwoordt iets vaker neutraal of uitgesproken negatief.

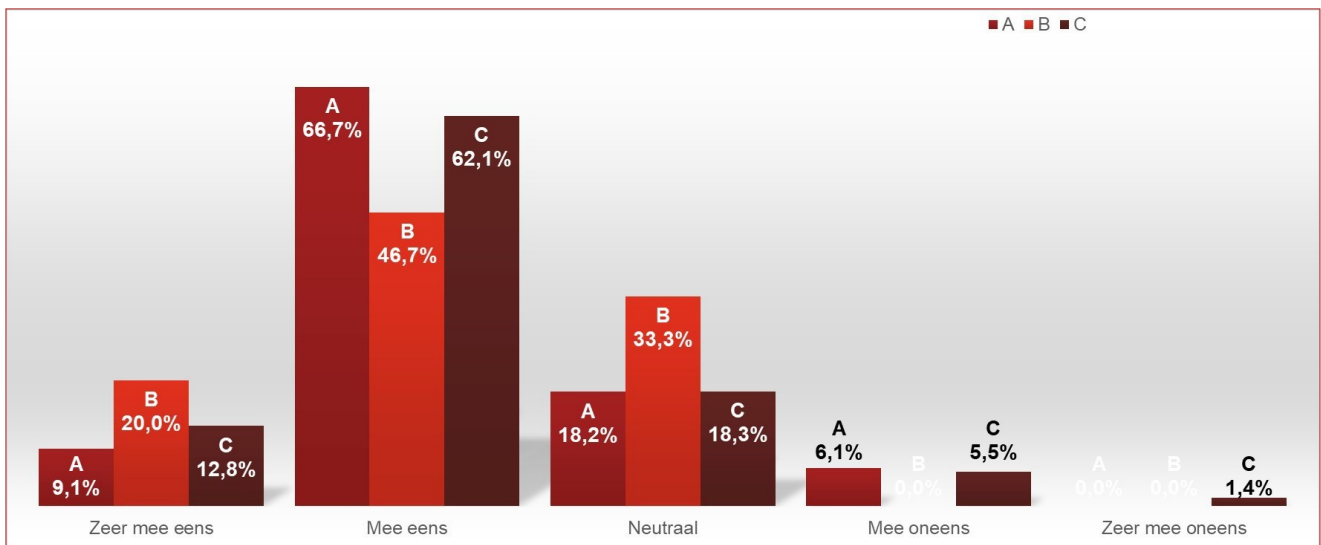
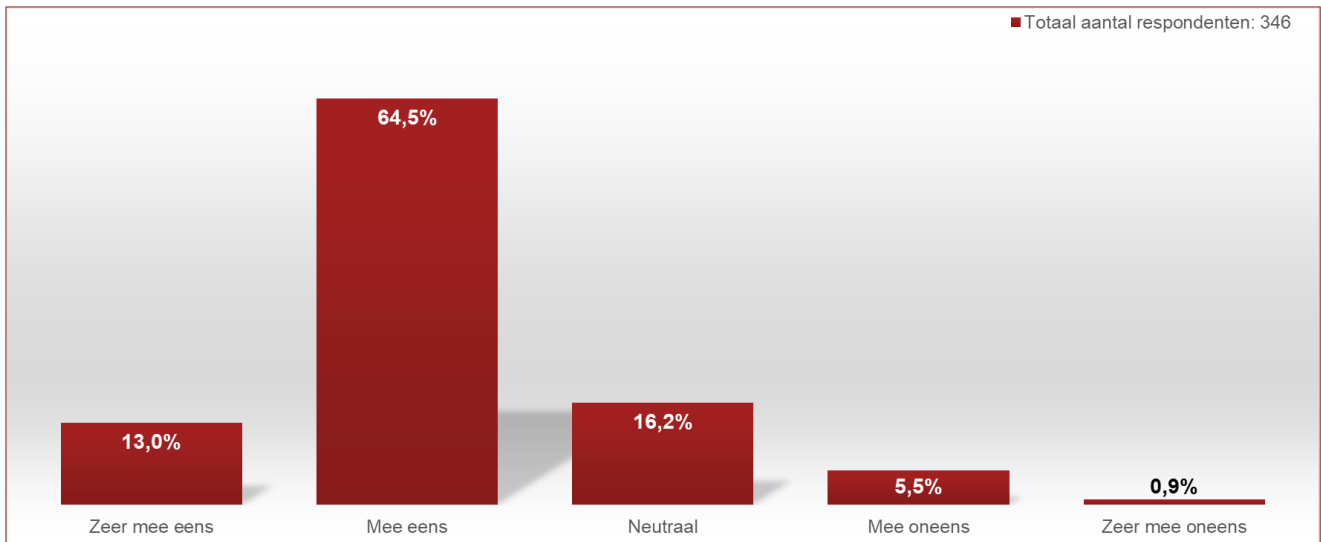
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*



### 3.2. Vakkundig

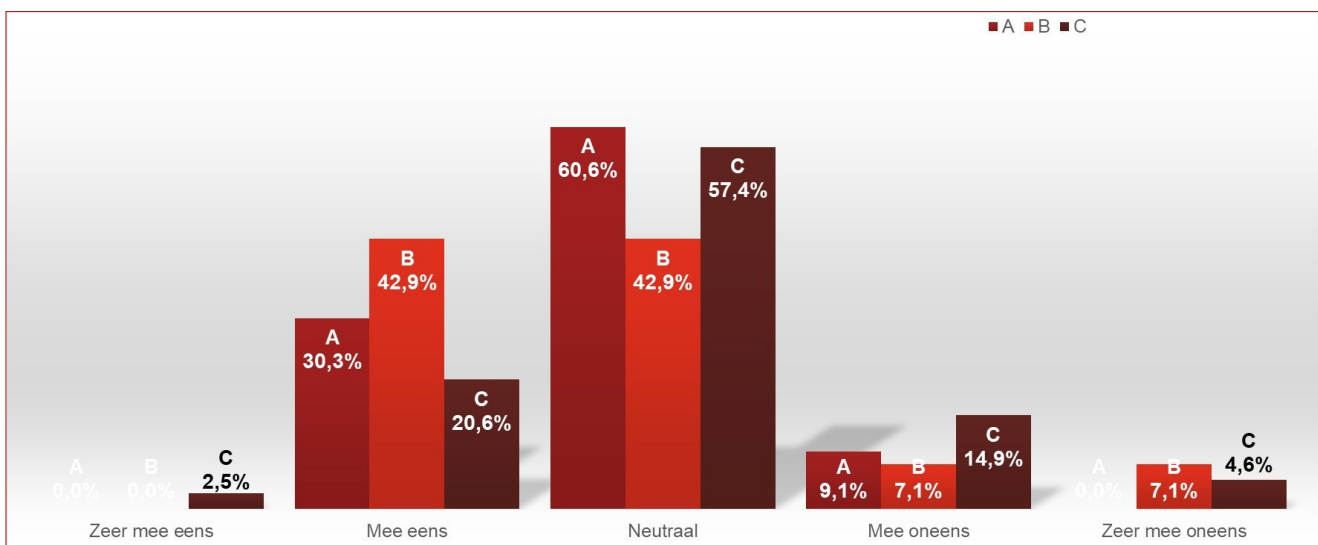
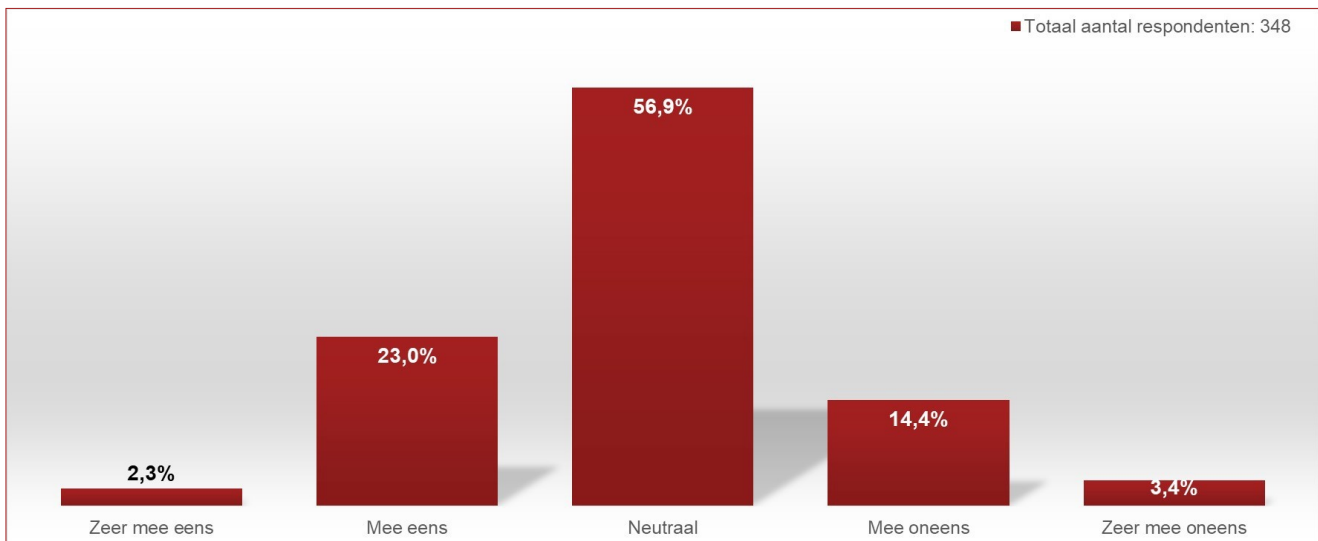
Respondenten reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 56% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat een overwegend positief tot neutraal beeld, van Logius als een organisatie met visie.

Ongeveer 51% van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 42% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 48% van

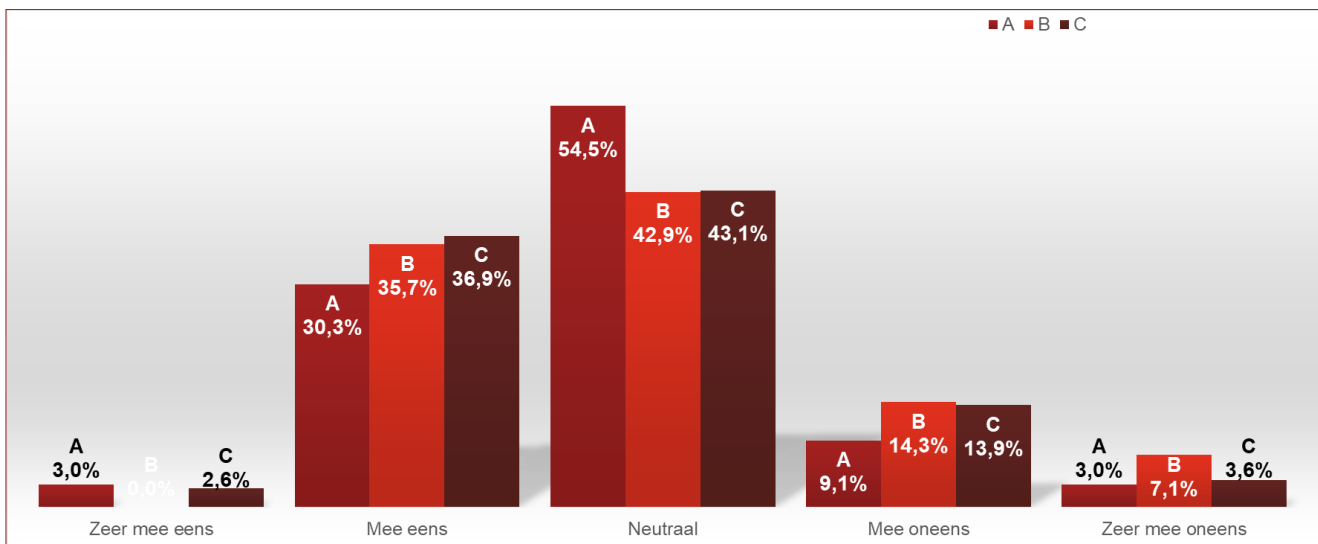
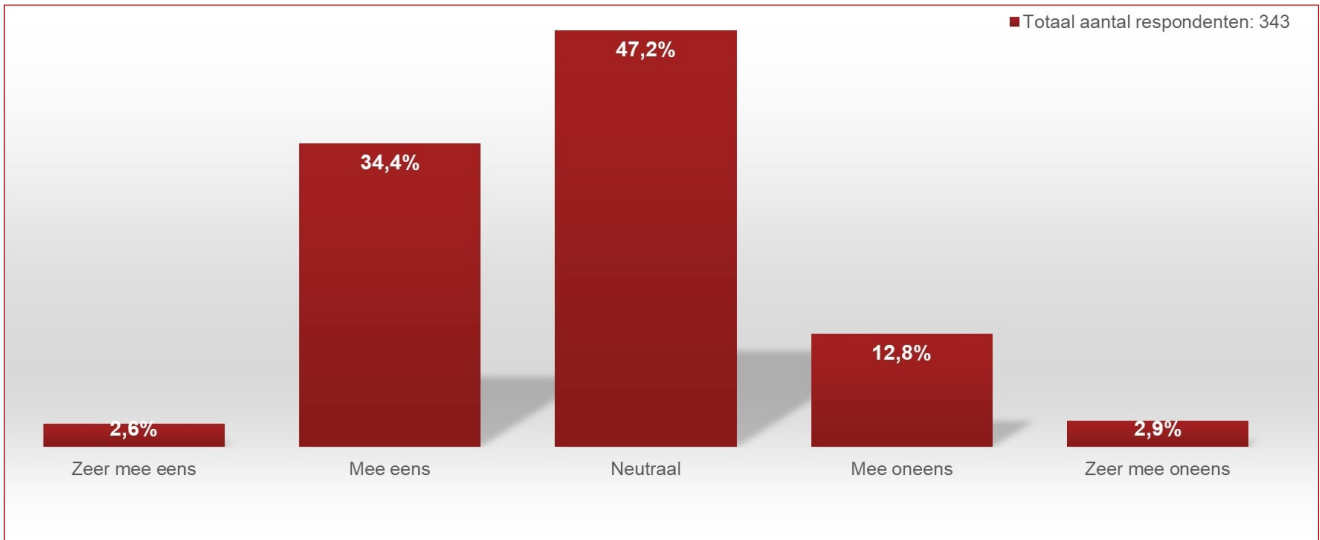
de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Ongeveer 38% beantwoordt deze vraag echter met eens.

Ook bij deze organisatiewaarde leunt de B-categorie DigiD-afnemers wat meer naar positief. Uitzondering daarbij is de stelling over Logius als een organisatie met visie, die door de C-categorie positiever wordt beoordeeld dan door de A- en B-categorie.

*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*

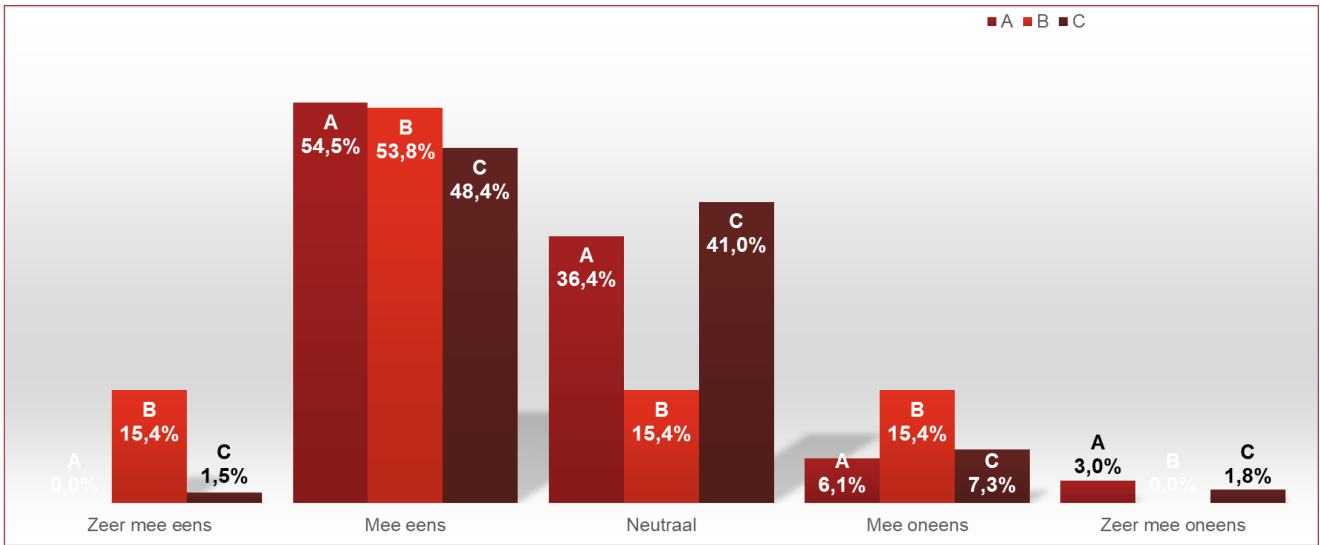
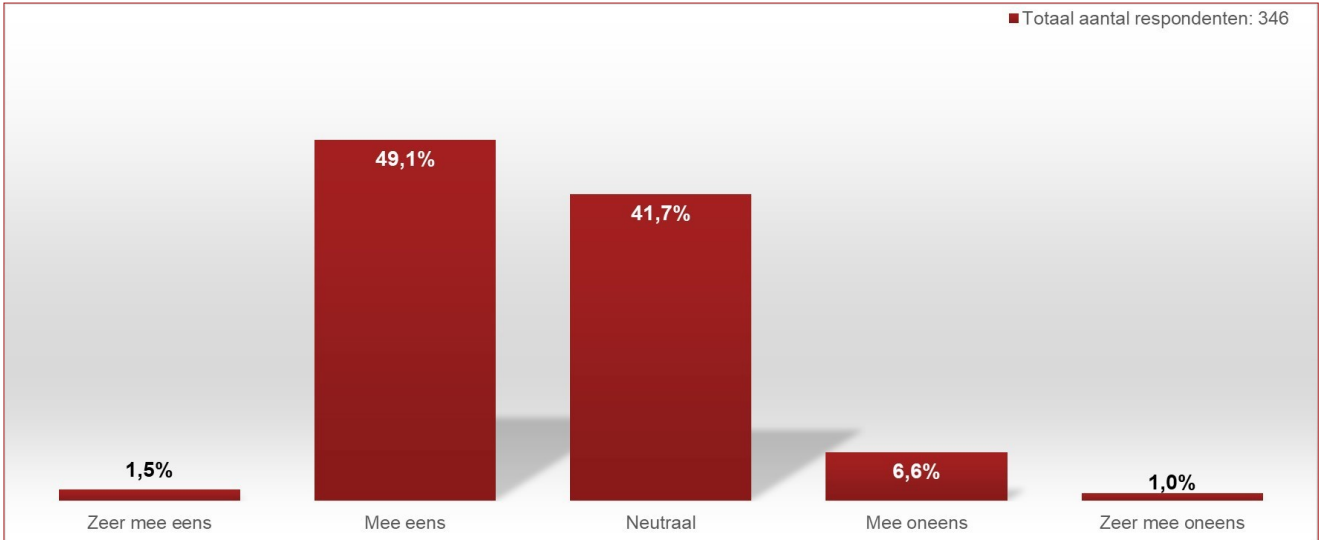


*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*

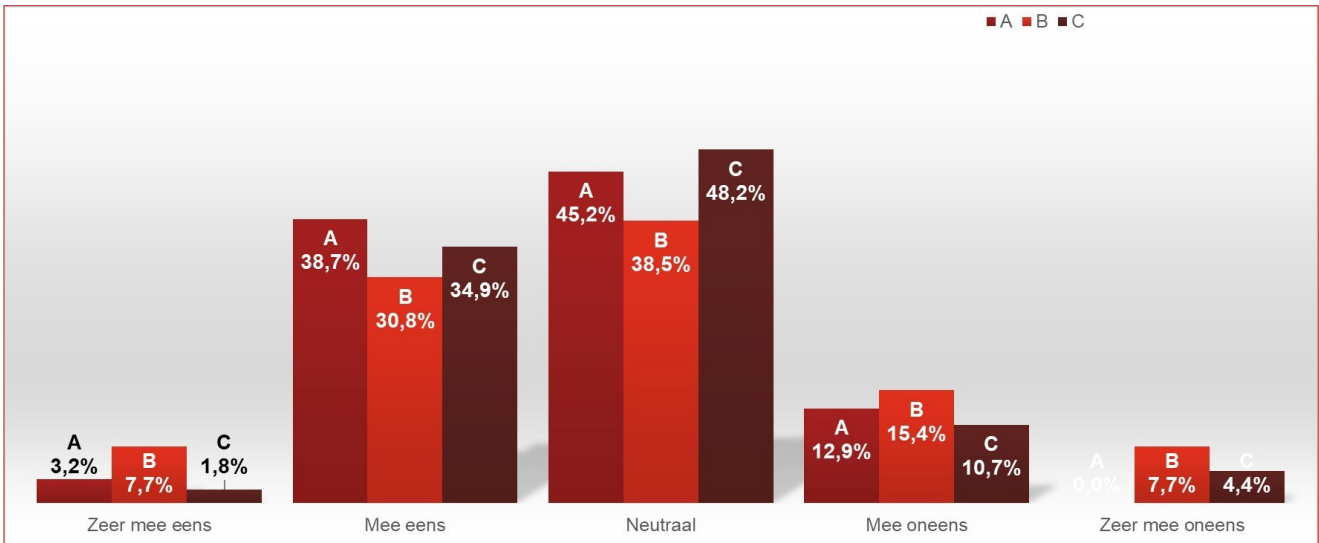
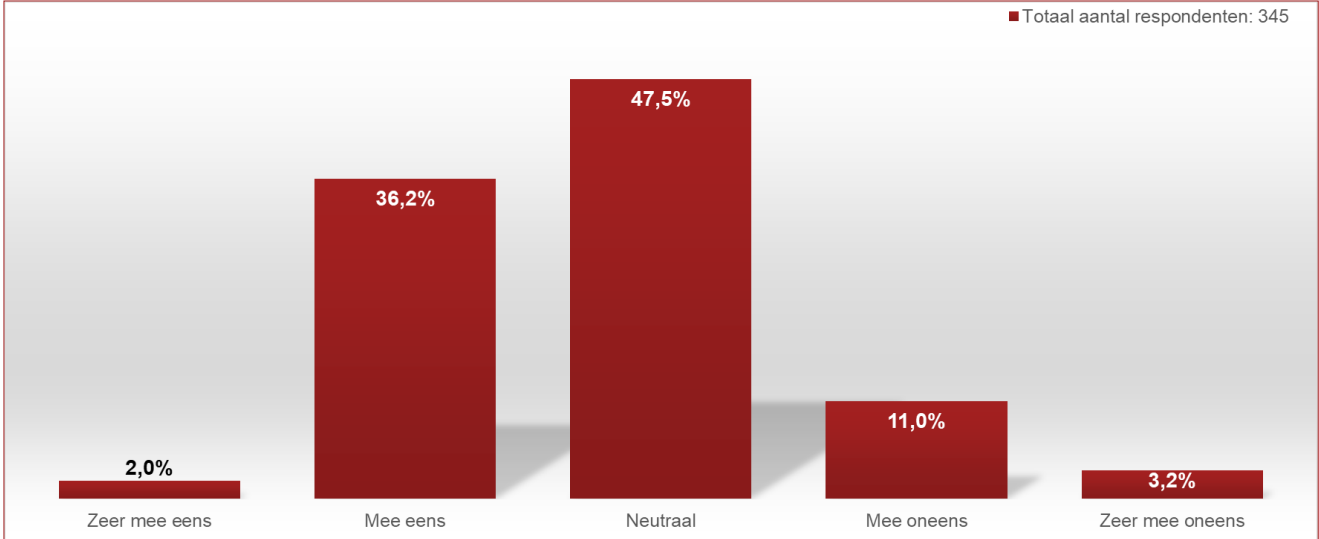




*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*



### 3.3. In eenvoudig

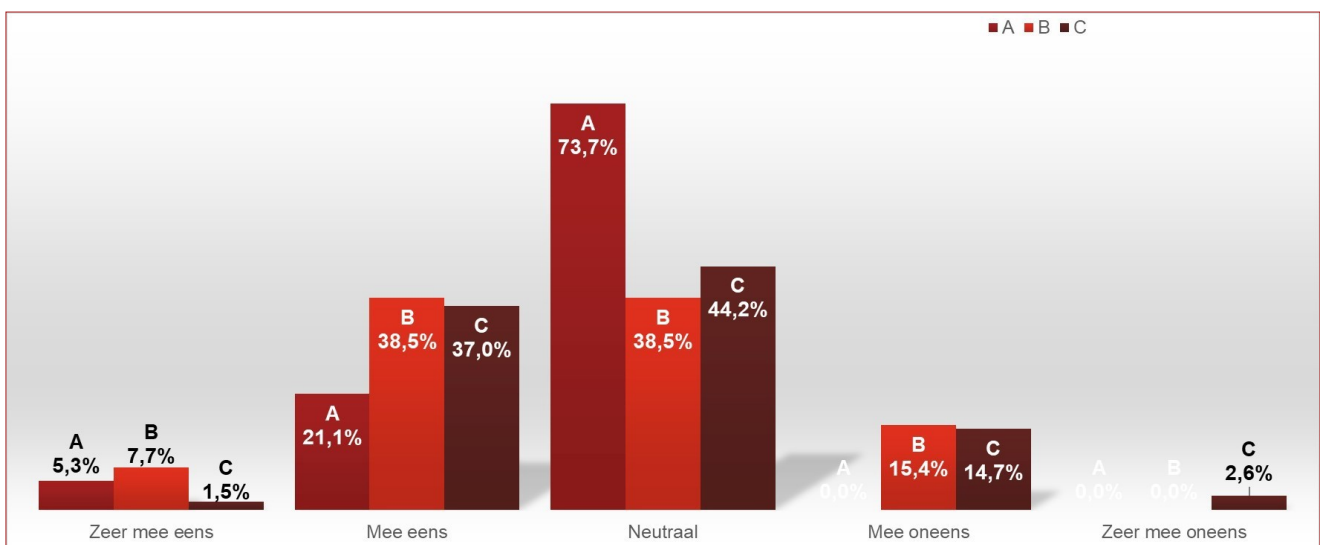
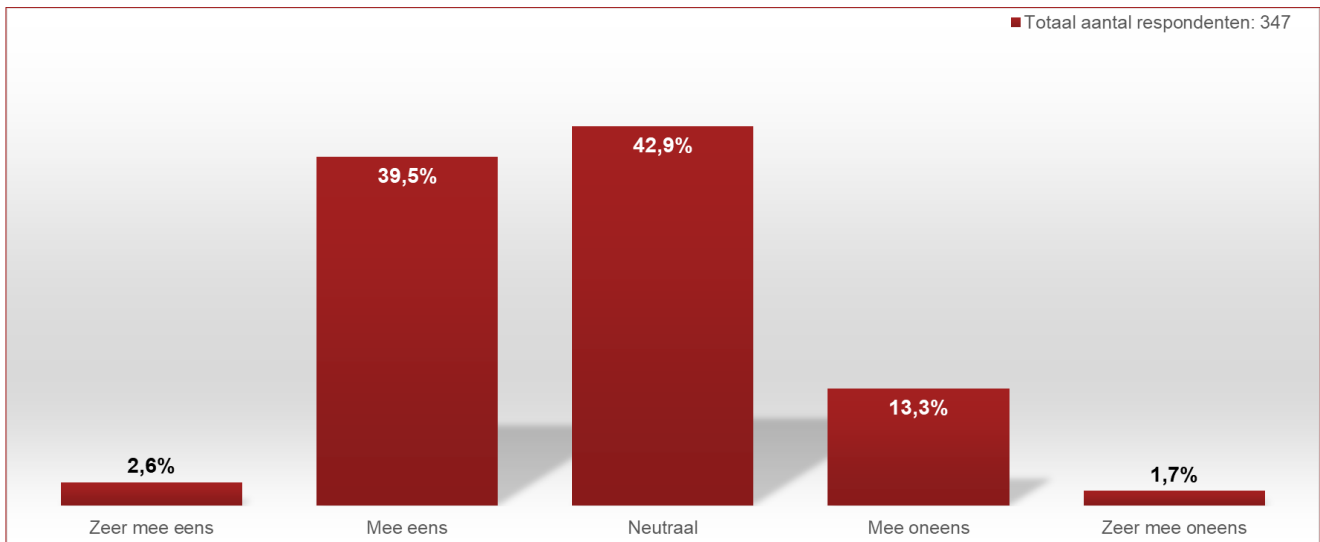
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers overwegend neutraal en positief. Ruim 42% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer 42% reageert positief. De resultaten tonen dat ruim 44% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ongeveer 38% van de afnemers reageert positief. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (ongeveer 46%), waar slechts 28% van de respondenten positief reageert.

Ongeveer 25% van de respondenten reageert negatief. De stelling dat Logius het zo eenvoudig

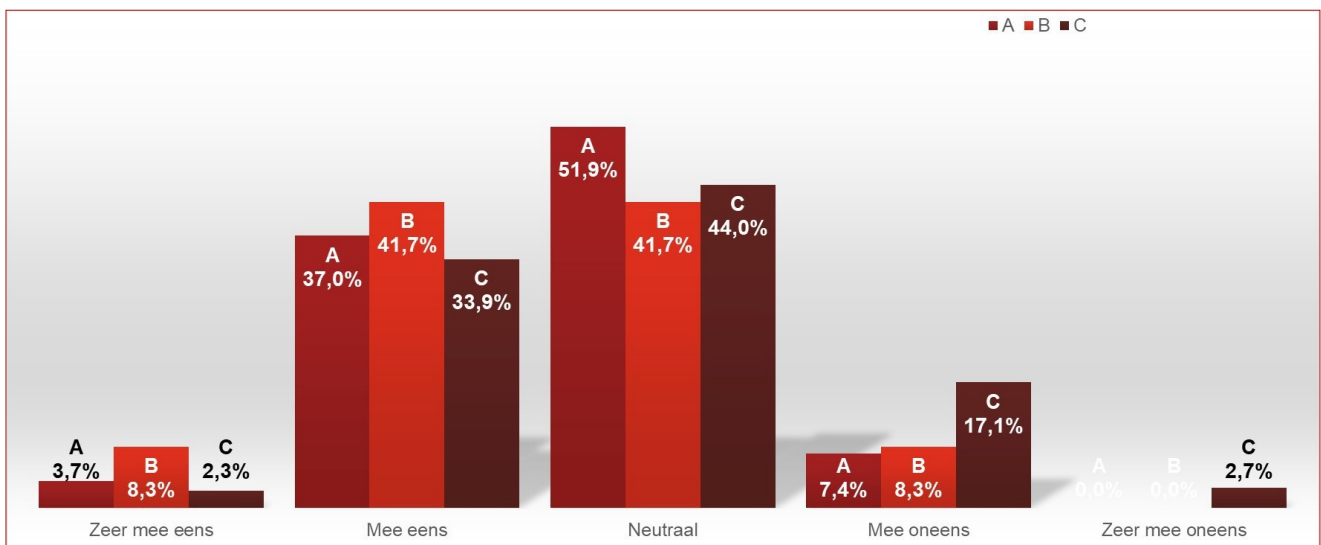
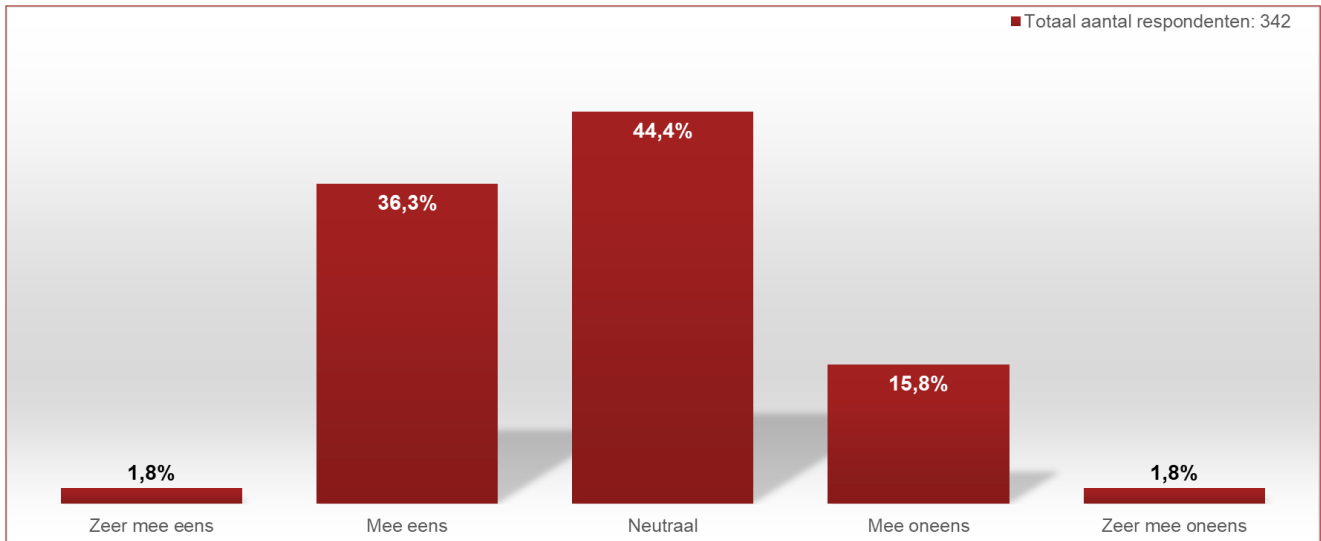
mogelijk wil maken voor afnemers wordt uiteenlopend beantwoord, namelijk een derde positief, een derde neutraal en een derde negatief.

Binnen het overheersend neutrale beeld, is de B-categorie DigiD-afnemers het meest positief rond de waarde ‘in eenvoudig’. Wat opvalt is dat vooral de A-categorie uitgesproken neutraal is, en dat de B-categorie vooral neutraal reageert op de stelling dat de lijnen bij Logius kort zijn en dat Logius resultaatgericht werkt.

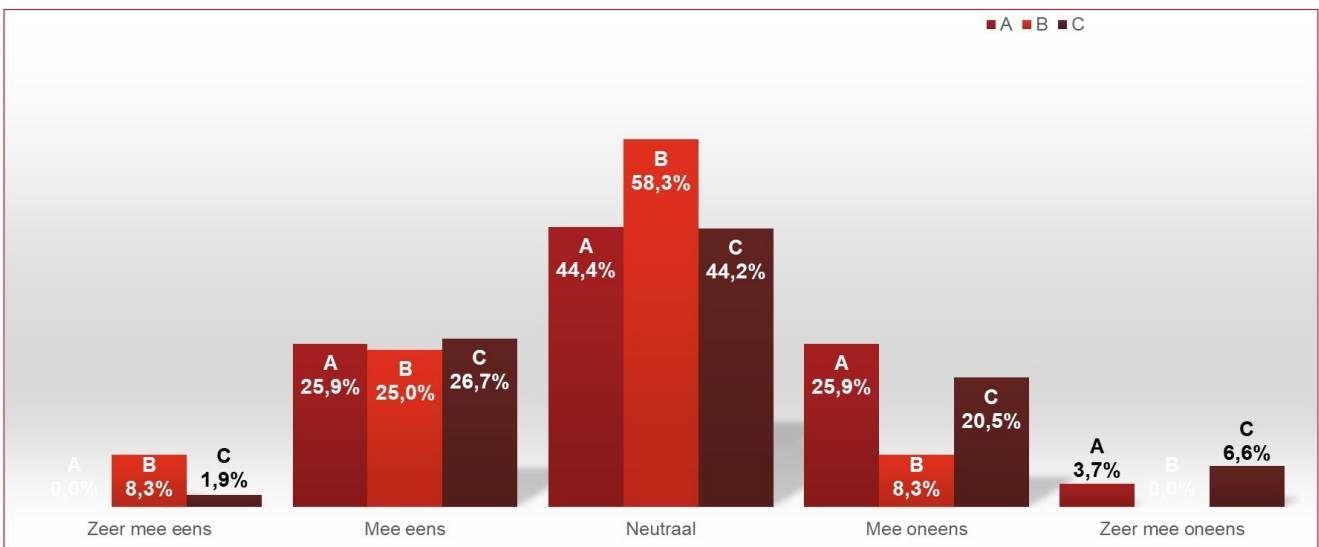
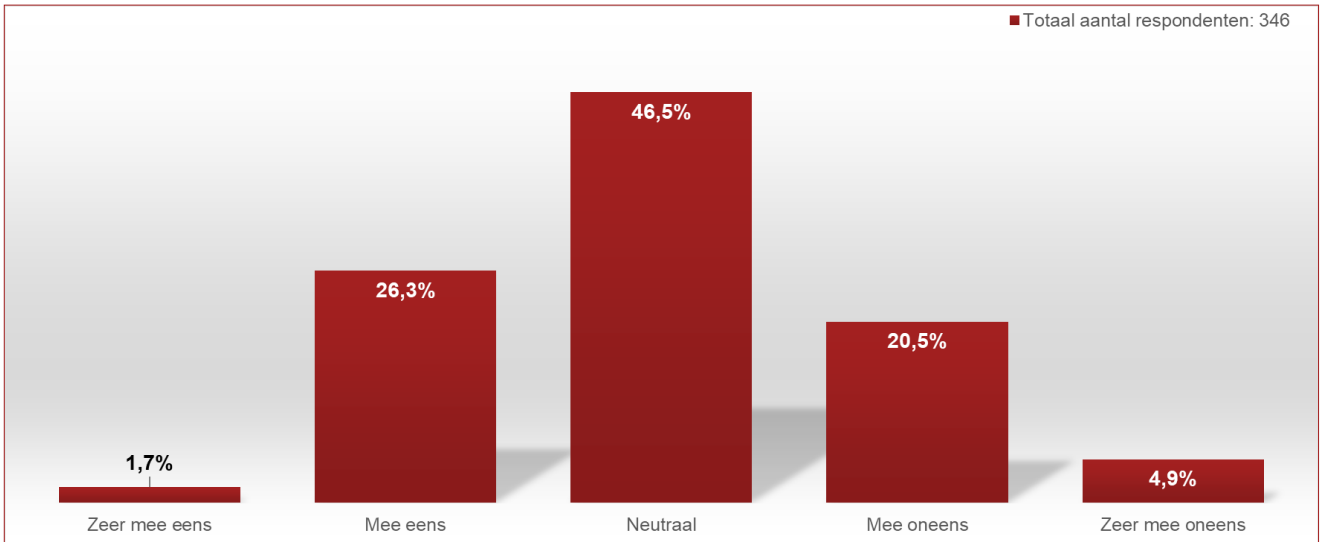
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



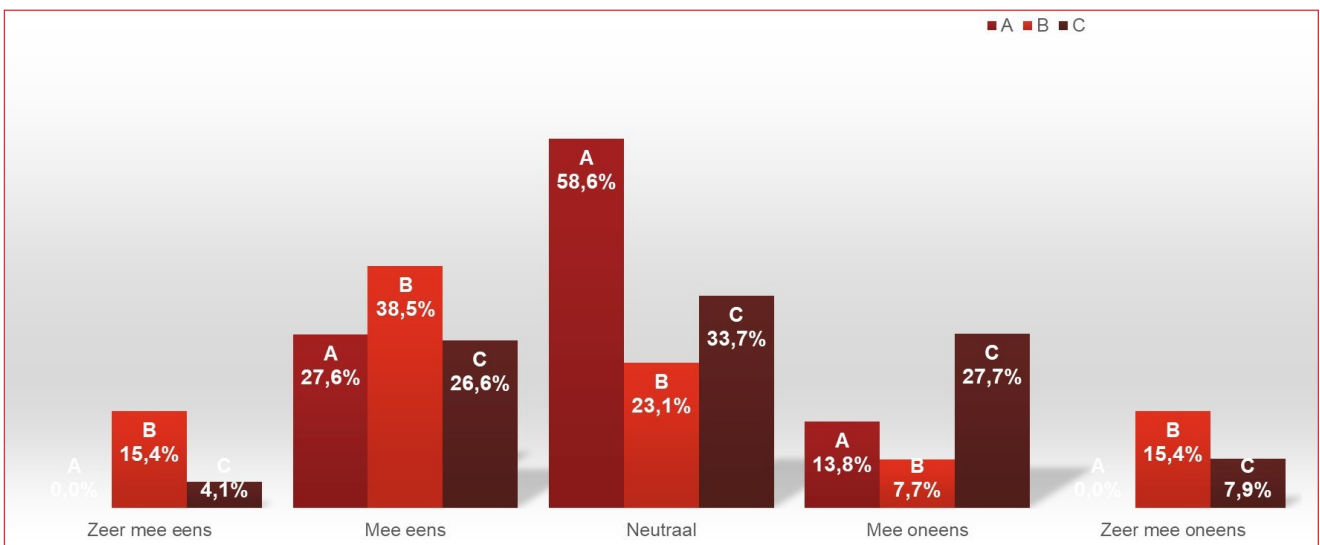
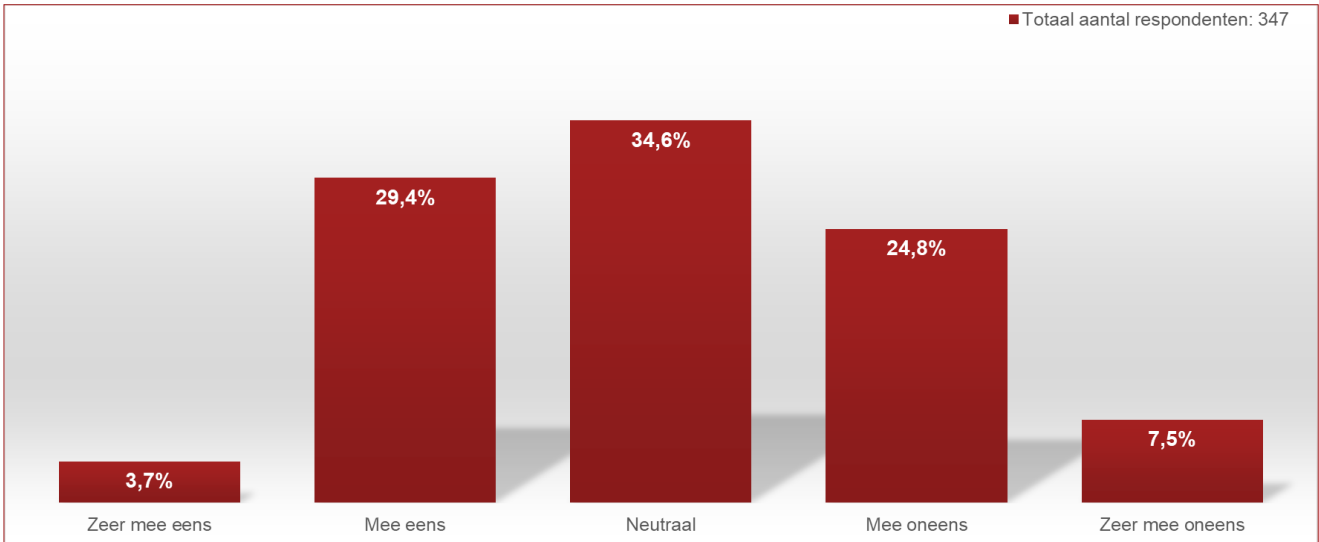
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



## 4. De werkprocessen rond DigiD

In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van DigiD aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum DigiD, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit DigiD, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. De recent aangesloten afnemers zijn in ruime meerderheid positief over het aansluitingstraject. Het deel van afnemers dat in het afgelopen jaar contact heeft gehad met het Servicecentrum Logius is eveneens voornamelijk positief over het contact. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen zijn de resultaten positief. Dit geldt ook voor onderhoud en releases. Ook hier presenteren wij deze resultaten voor respondenten in de A-, B- en C-categorie.

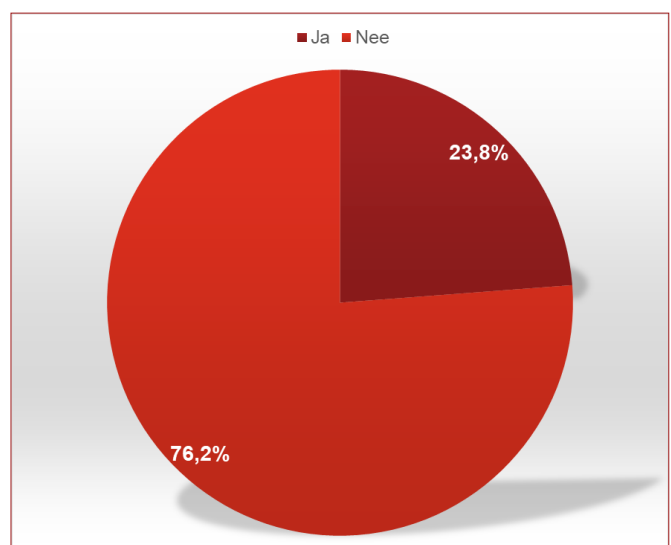
### 4.1. Aansluitingstrajecten

Bijna een kwart van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door DigiD aangesloten. Hiervan is zo'n 70% tevreden over het aansluittraject. Ongeveer 18% is neutraal en ongeveer 12% antwoordt negatief. Niet-positieve respondenten (30%) geven aan dat dit onder meer te maken heeft met:

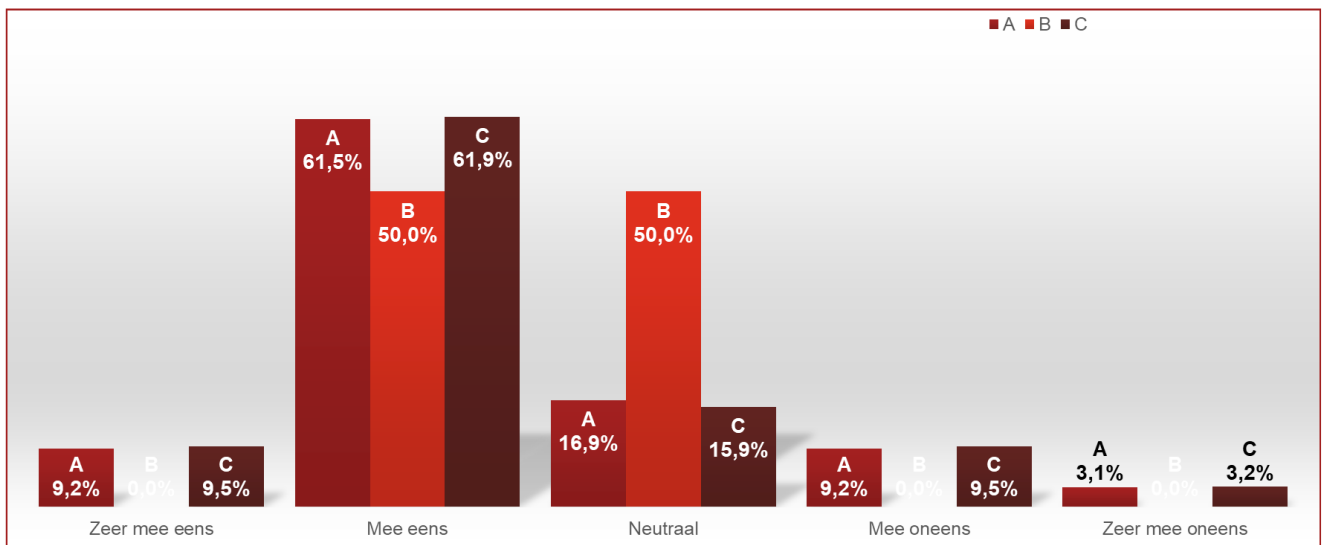
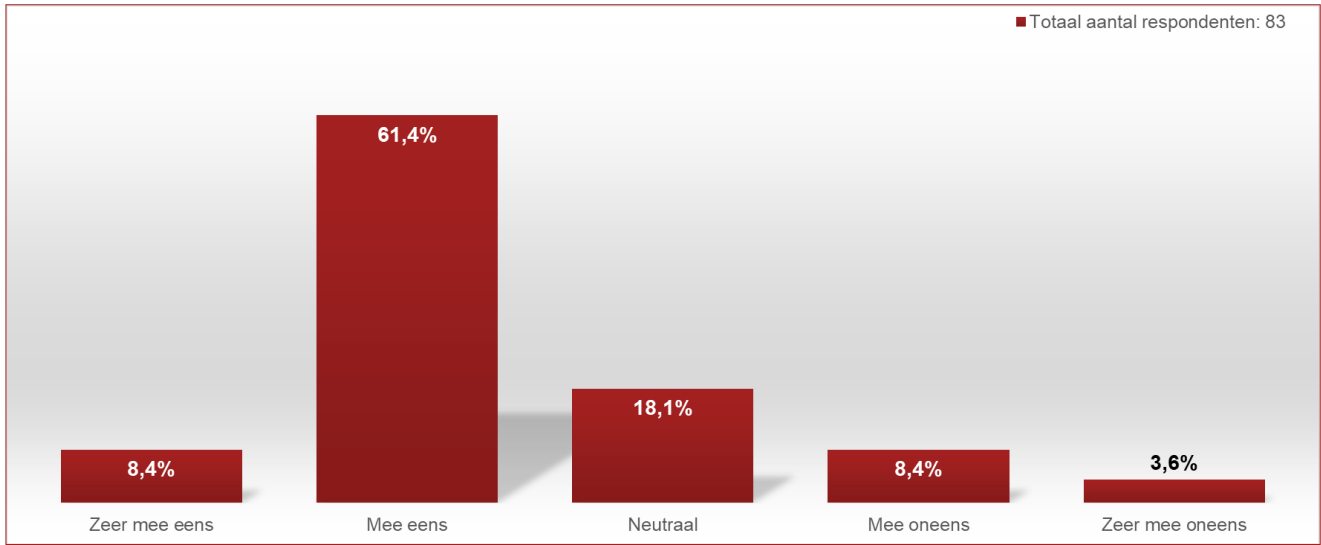
- Betere en duidelijkere communicatie vanuit Logius over de stappen
- Snelheid aansluiting
- Behoefte aan digitale aanmelding.

De bijzondere waarden van de B-categorie zijn te verklaren door het geringe aantal respondenten in deze categorie dat recent is aangesloten op DigiD. De respondenten uit de A- en C-categorie beantwoorden ieder in gelijke mate overwegend positief.

*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op DigiD”*



*“Ik ben tevreden over het aansluittraject voor DigiD”*





## 4.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 64% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius over het aansluittraject voor DigiD. Van hen is ongeveer tweederde het eens met de stelling dat Servicecentrum Logius snel op meldingen en vragen reageert. Zo'n 16% van deze afnemers is neutraal en ongeveer 16% is het oneens met deze stelling.

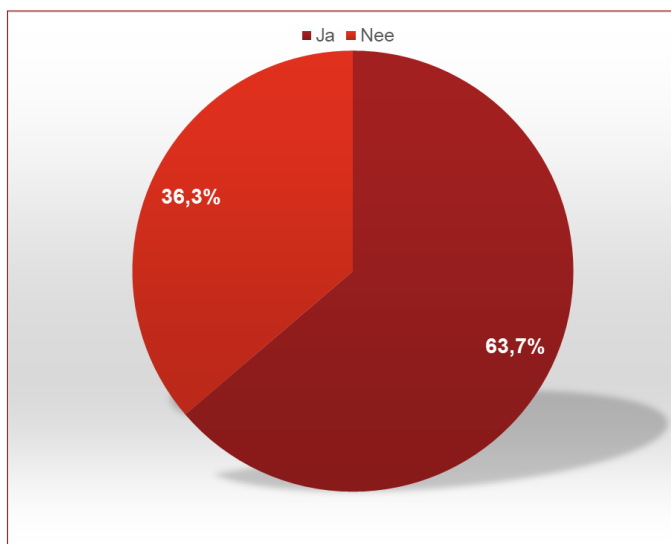
Meer dan de helft van de afnemers is van mening dat het Servicecentrum Logius bruikbare adviezen geeft (zo'n 57%). Ruim 30% beantwoordt deze vraag neutraal, en iets minder dan 13% is negatief. Dit sluit aan bij het beeld dat respondenten teruggeven op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Een aanzienlijk deel van de DigiD respondenten herkent Logius als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze, en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

Het Servicecentrum Logius wordt positief beoordeeld op het vriendelijk en correct te woord staan van afnemers. Zo'n 82% van de afnemers is het eens met deze stelling, en ongeveer 15% respondeert neutraal op deze vraag.

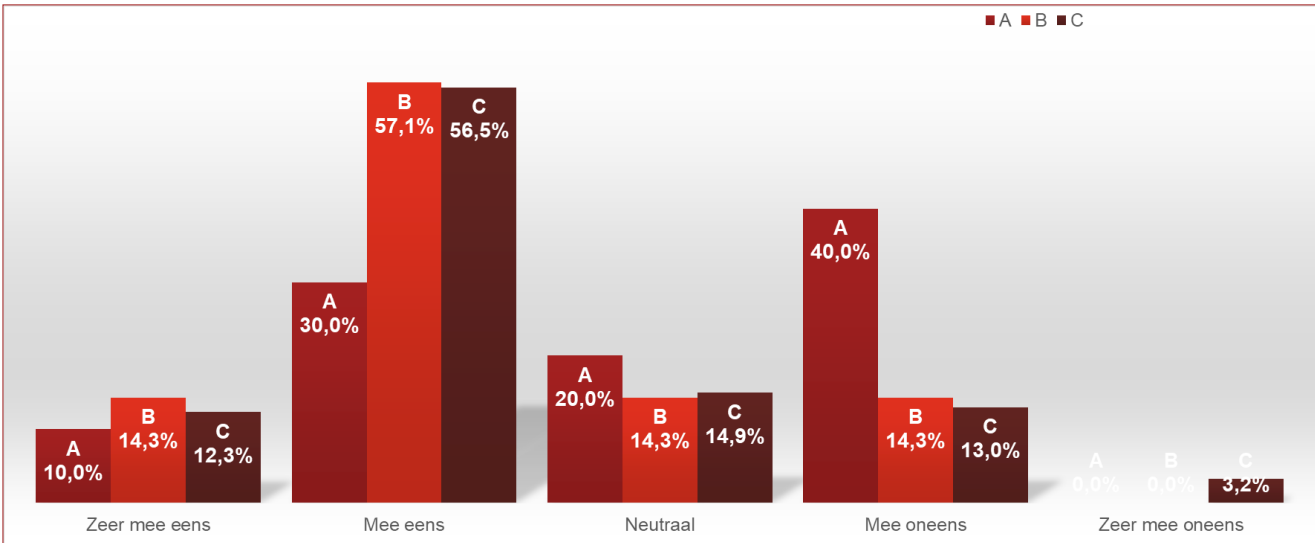
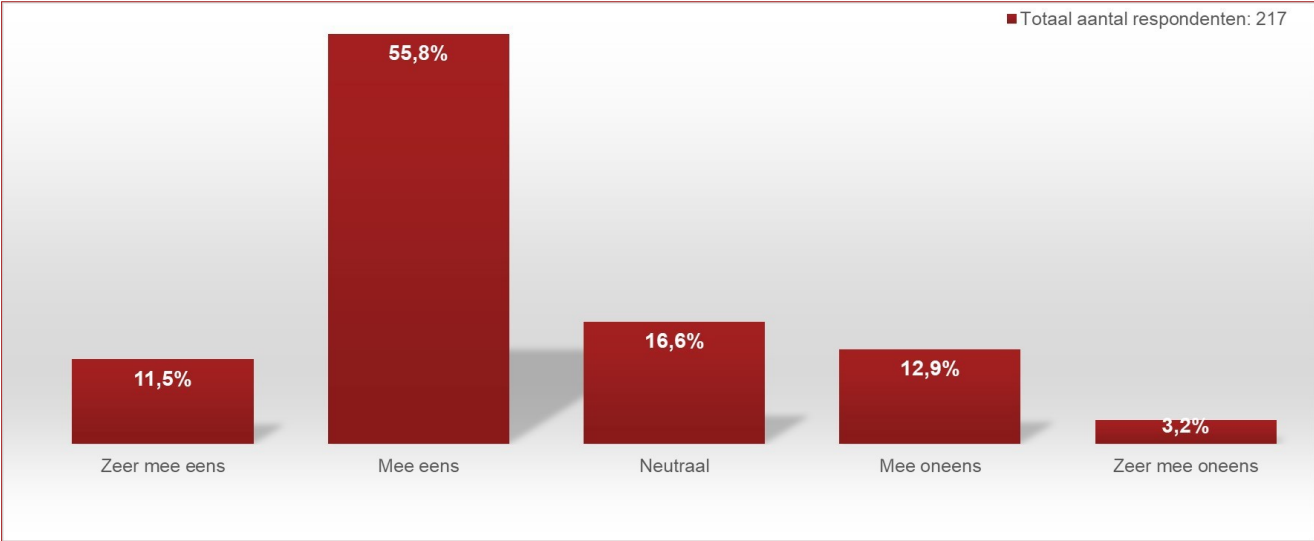
De A-categorie respondenten is minder positief dan de B- en C-categorie over de stelling dat het Servicecentrum snel reageert. 40% van de A-respondenten is het ronduit oneens met de stelling.

Waar het gaat om de bruikbaarheid van de adviezen van het Servicecentrum, is de A-categorie eveneens het minst positief, namelijk 30%. De B- en C-categorieën zijn uitgesproken positief.

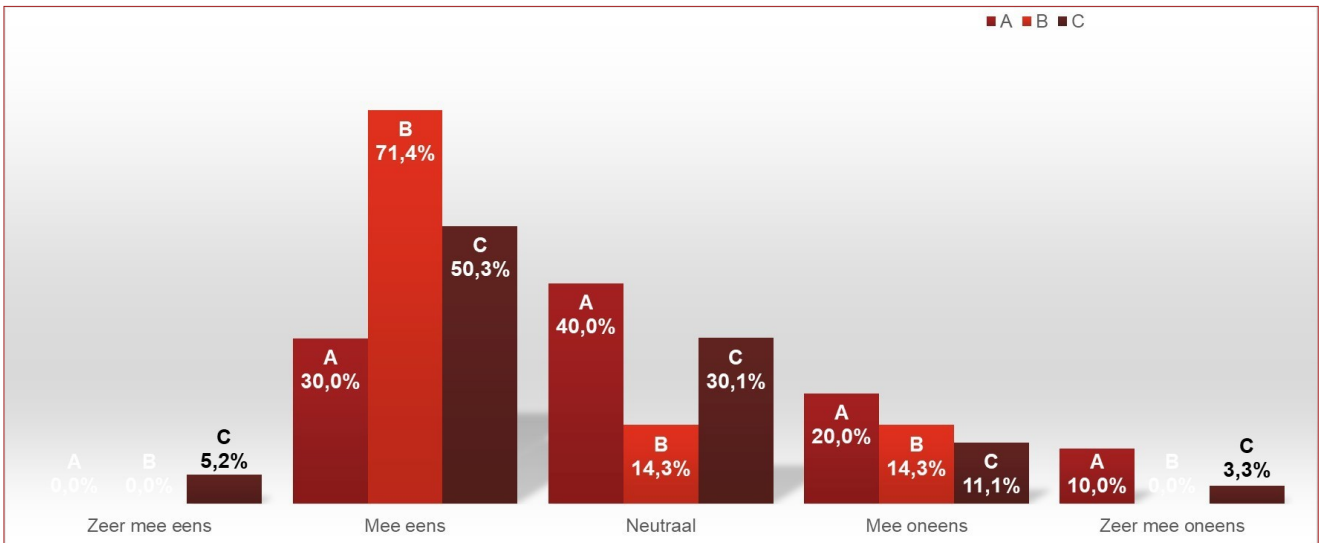
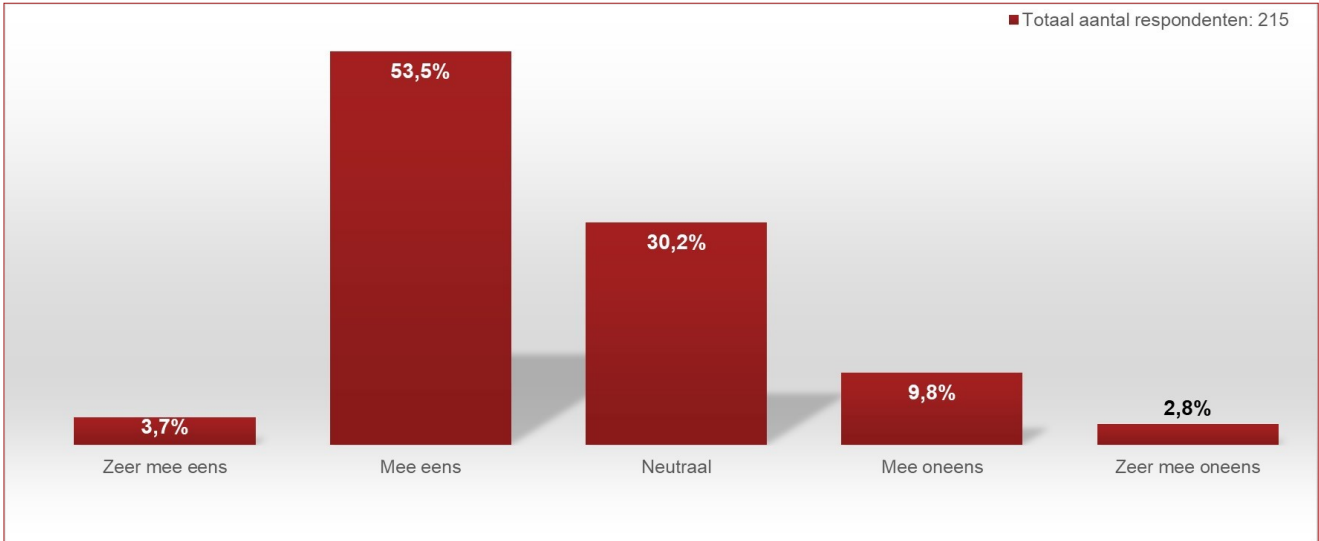
*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond DigiD”*



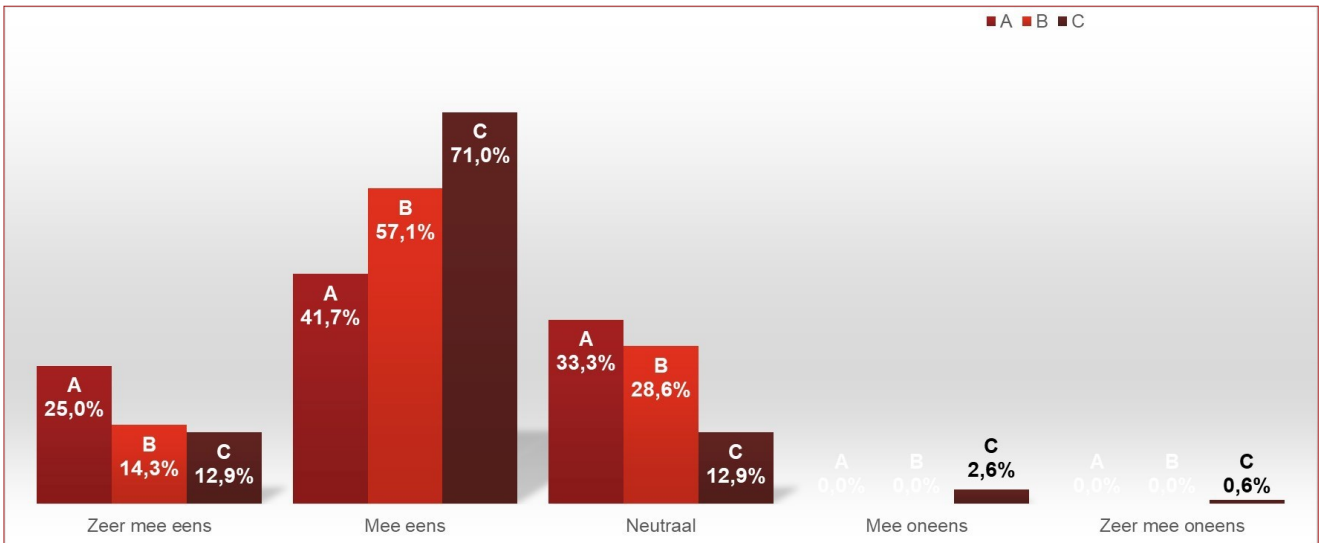
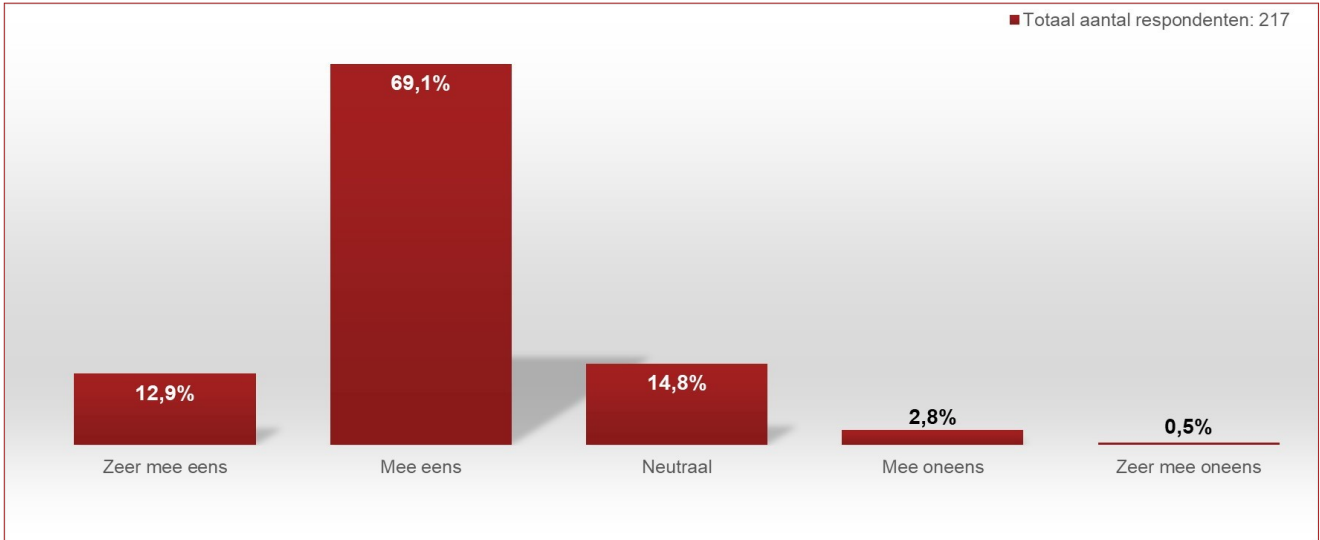
*“Het Servicecentrum Logius reageert snel op meldingen en vragen over DigiD”*



*“Het Servicecentrum Logius geeft bruikbare adviezen over DigiD”*



*“Het Servicecentrum Logius staat mij vriendelijk en correct te woord over DigiD”*



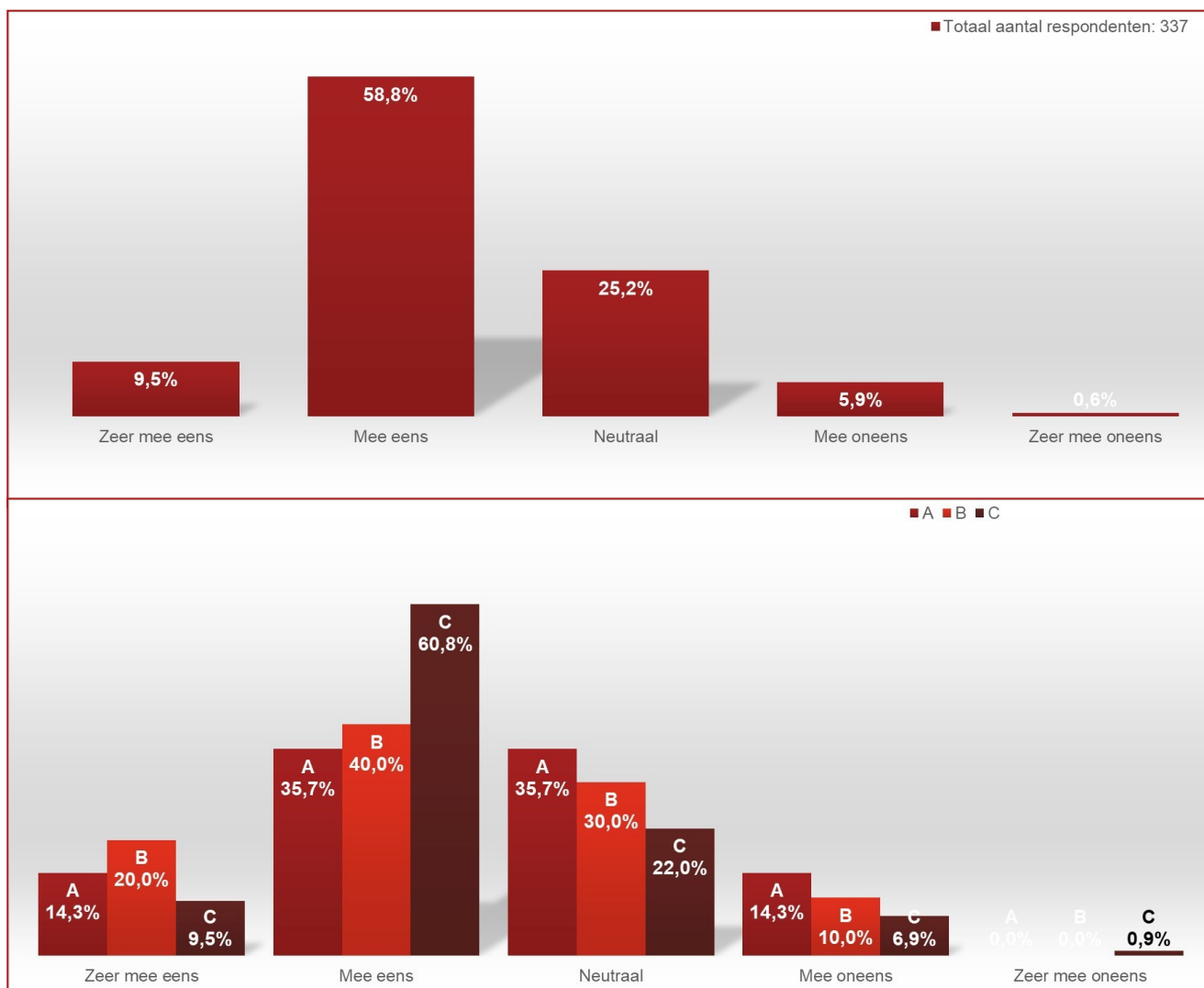
### 4.3. Storingen

De handelswijze omtrent storingen aan DigiD door Logius wordt voornamelijk positief beoordeeld. Bijna 70% van de afnemers is van mening dat Logius storingen snel oplost. 25% beantwoordt deze vraag neutraal. Het kan zijn dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast geeft ook ongeveer 80% van de afnemers aan op tijd door Logius te worden geïnformeerd over storingen. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens zo'n 75% van de afnemers. Meer dan 60% van de afnemers beoordeelt communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen positief. Deze communicatie wordt door zo'n 32% neutraal beoordeeld.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoord is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over storingen antwoordt meer dan 8% negatief. Dit sluit aan bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Deze duiding wint aan kracht wanneer wij veronderstellen dat een deel van de respondenten die 'neutraal' antwoordt waarschijnlijk geen storing hebben ondervonden.†

Respondenten uit de C-categorie zijn het meest positief over hoe Logius omgaat met storingen aan DigiD. Respondenten uit de A-categorie zijn het minst positief.

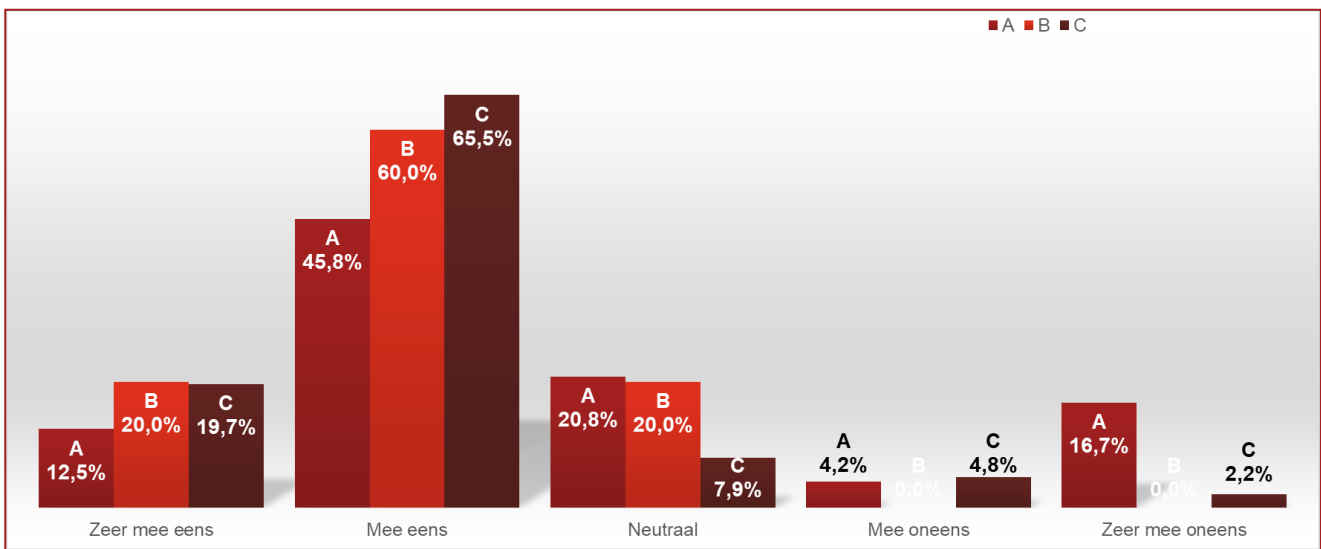
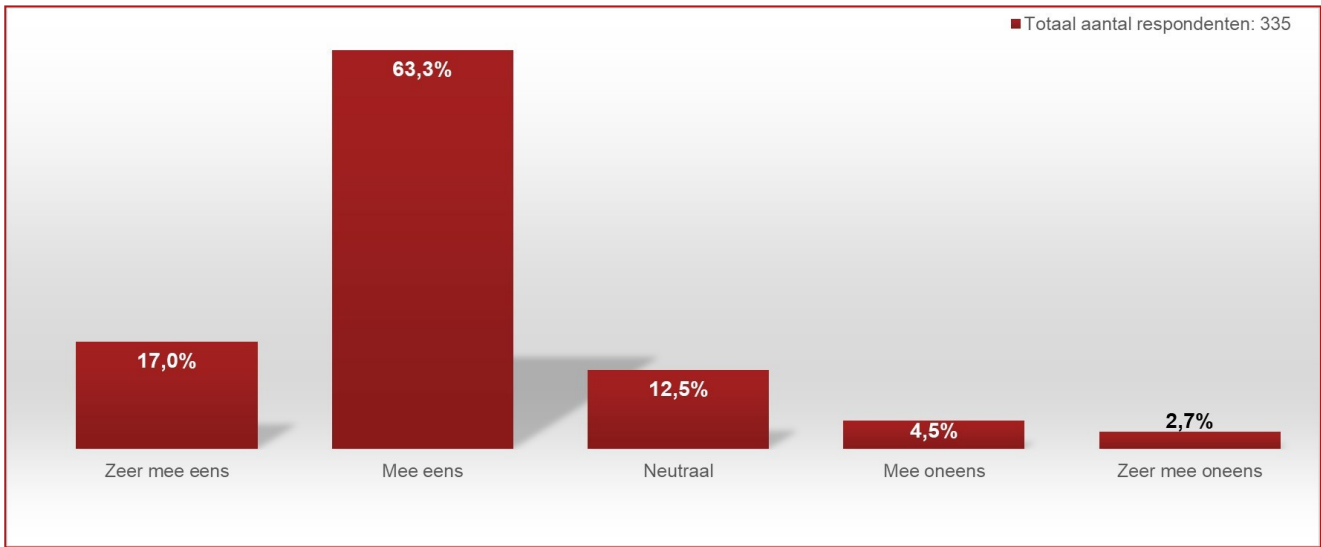
#### “Logius lost storingen aan DigiD snel op”



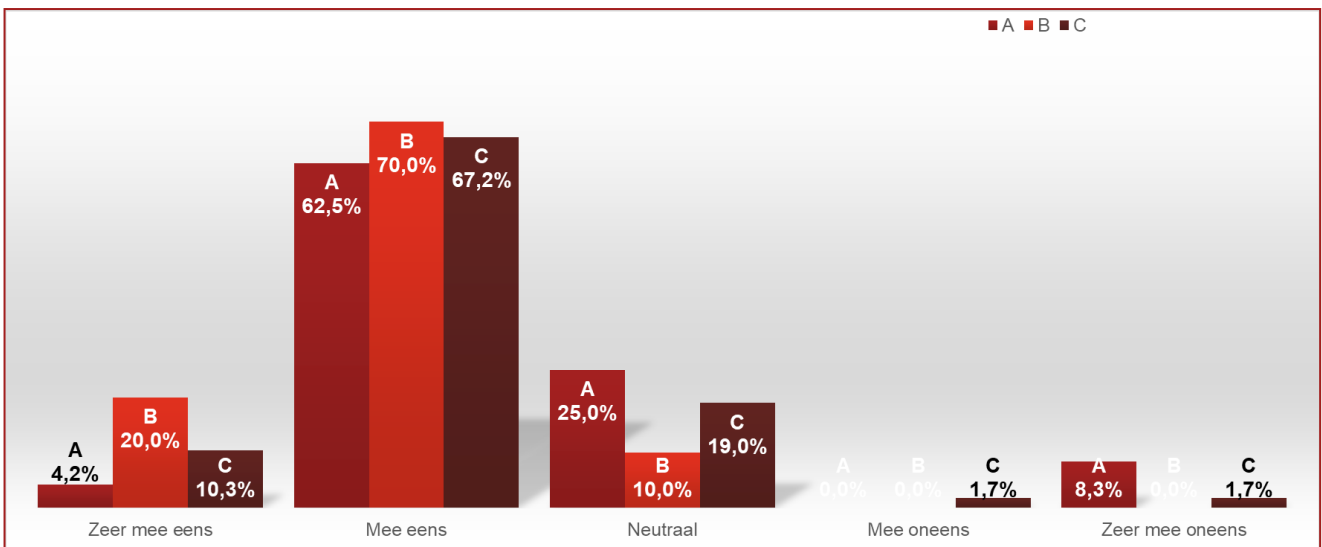
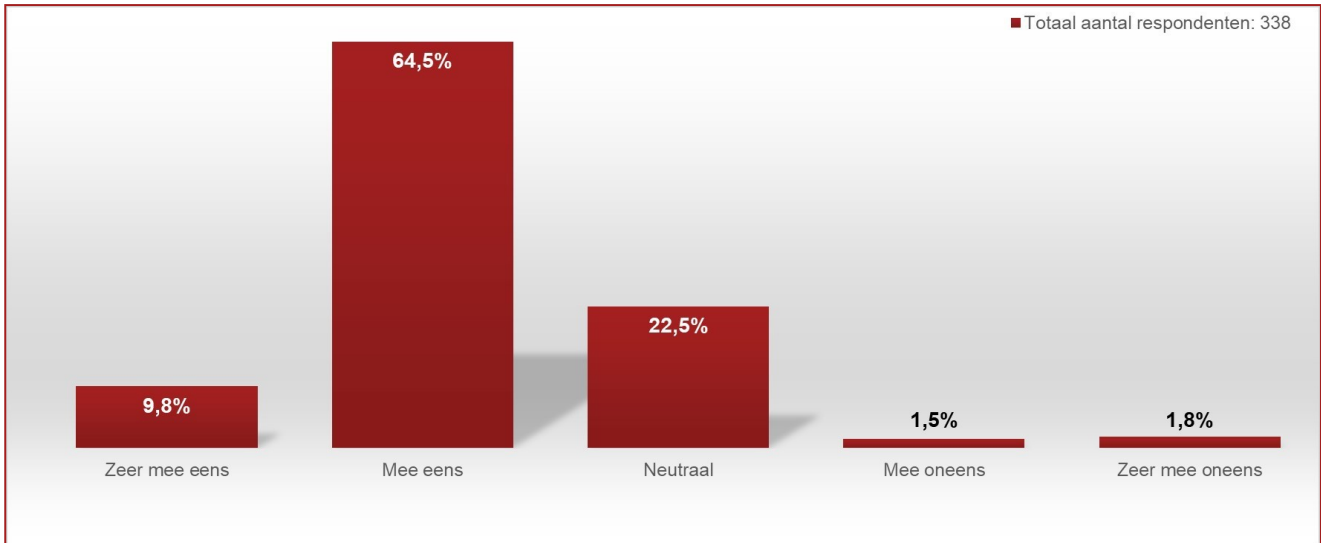
\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

† Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

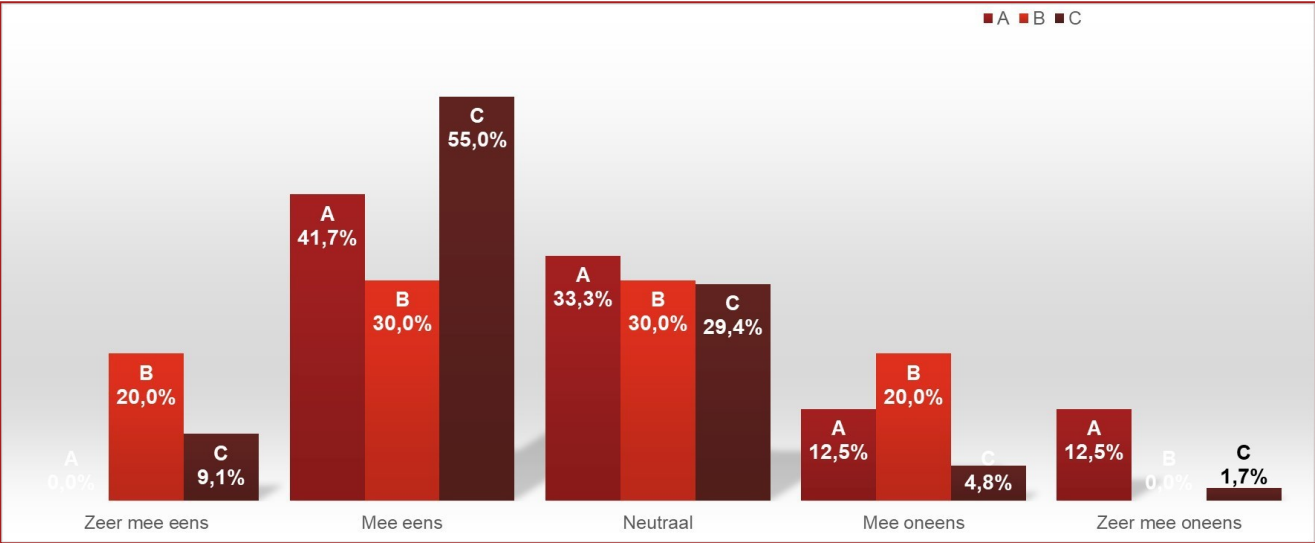
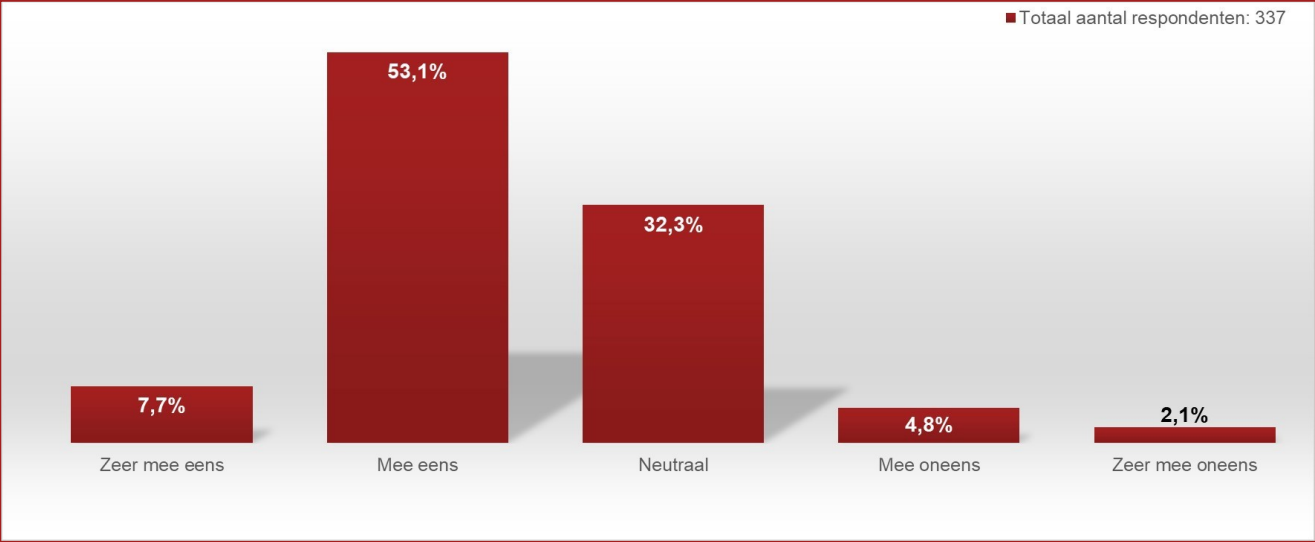
*“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan DigiD”*



*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan DigiD klopt”*



*“Bij storingen rond DigiD communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*





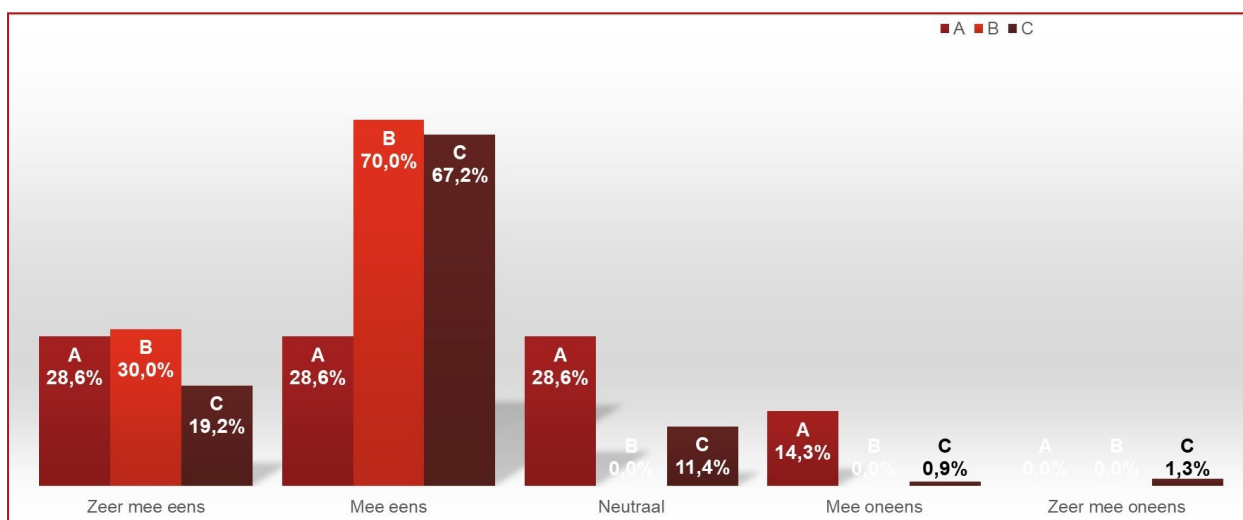
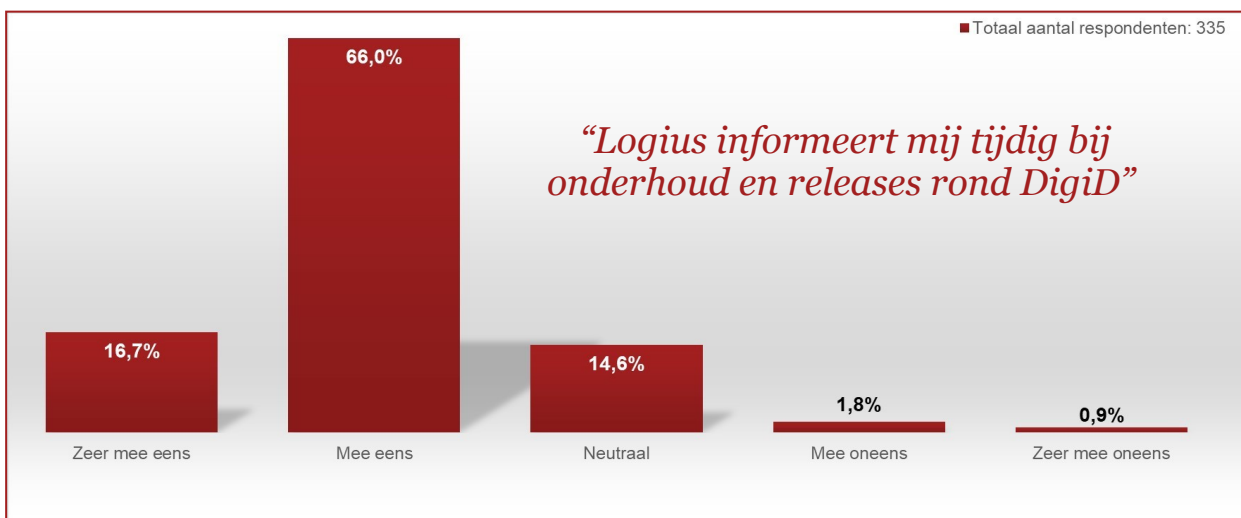
## 4.4. Onderhoud en releases

Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond DigiD voornamelijk positief worden beoordeeld. In totaal is zo'n 83% van de afnemers het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases en 16,7% is het hier zelfs zeer mee eens. Daarnaast beoordeelt ruim 78% van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Daarnaast is ruim 68% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius open staat voor hun productwensen. Ongeveer 20% reageert positief op de stelling.

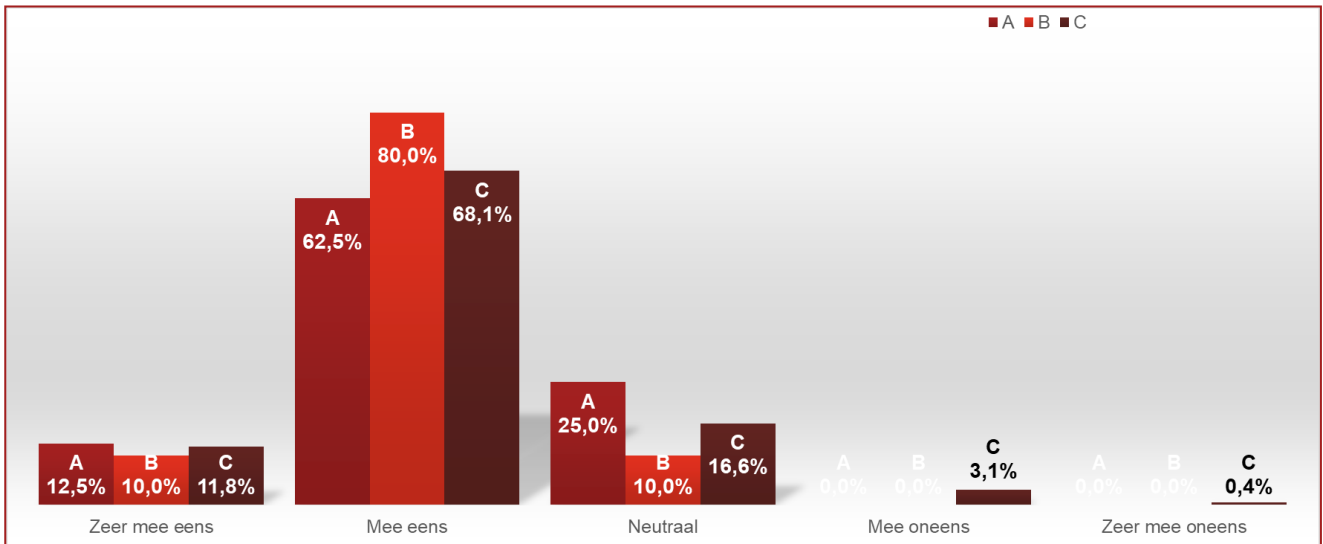
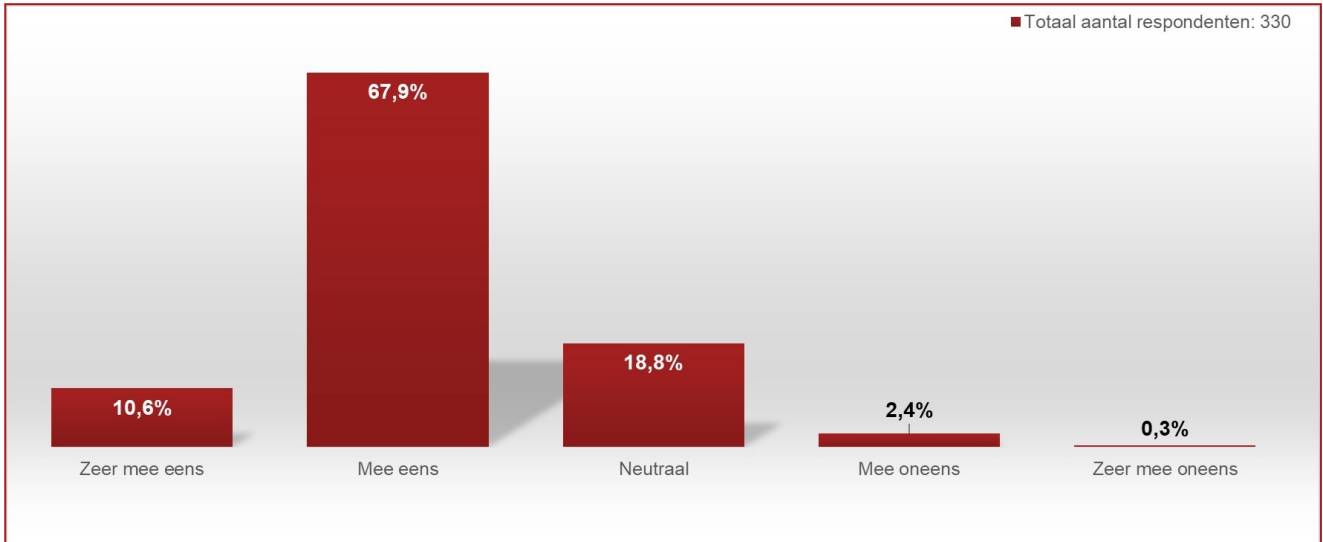
Dit sluit aan bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de organisatiewaarden van Logius. De overwegend positieve respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De

neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

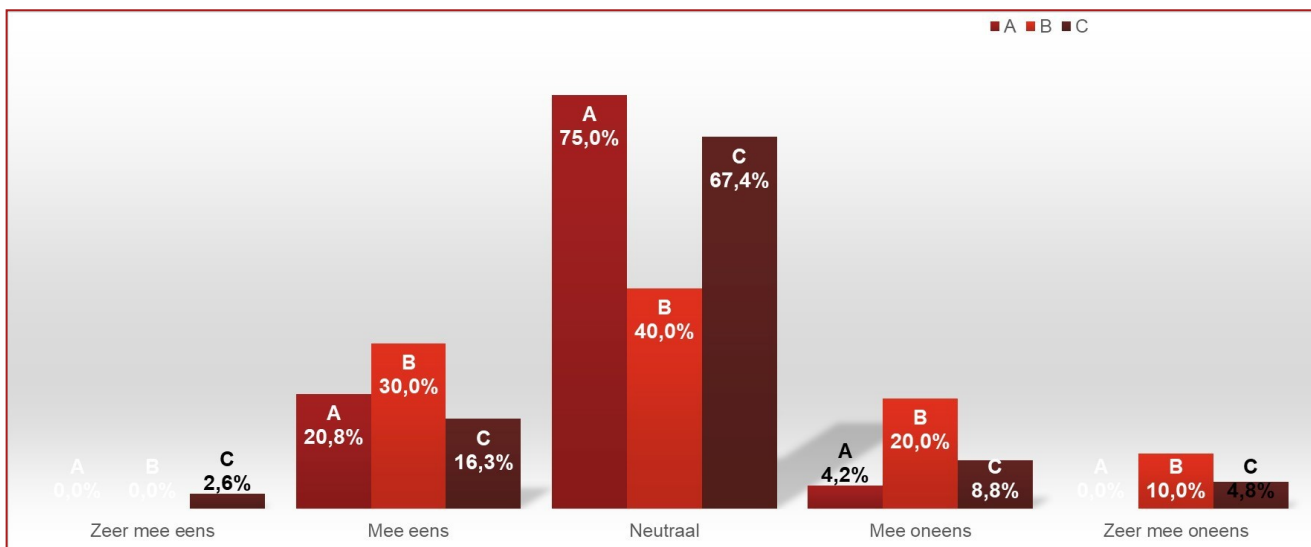
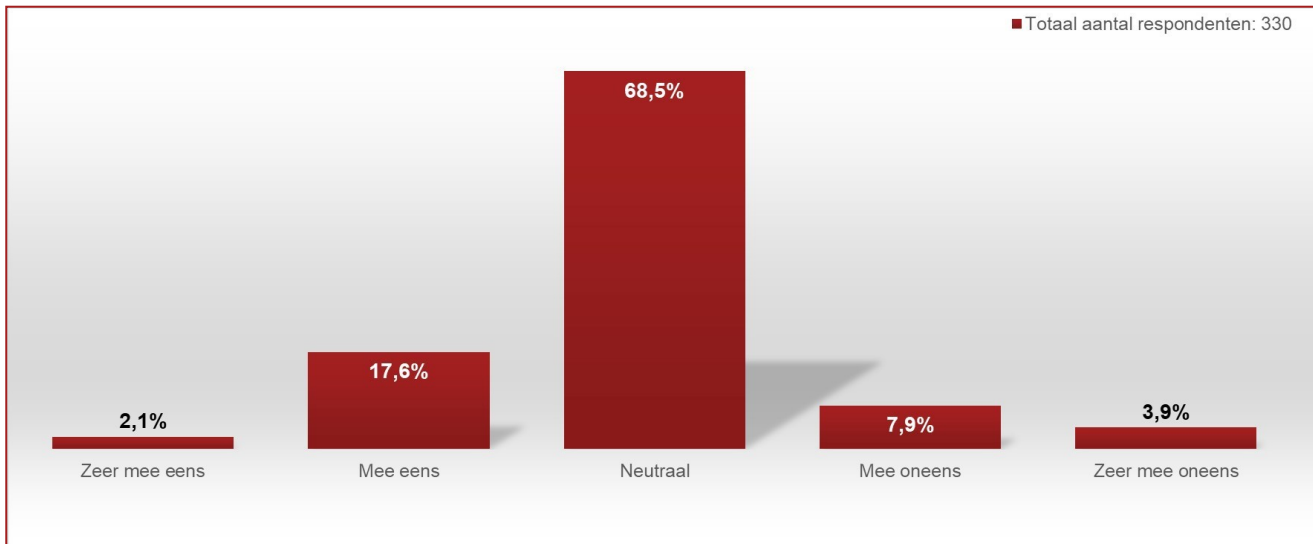
Hierbij valt het op dat respondenten uit de A-categorie minder positief zijn over de tijdigheid en de betrouwbaarheid van de informatie dan de respondenten uit de B- en C-categorieën. Waar het gaat om de mate waarin Logius openstaat voor productwensen, zijn met name respondenten uit de B-categorie uitgesproken: Zij zijn in mindere mate neutraal en in meerdere mate positief (30%) en negatief (30%) hierover.



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond DigiD is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond DigiD”*



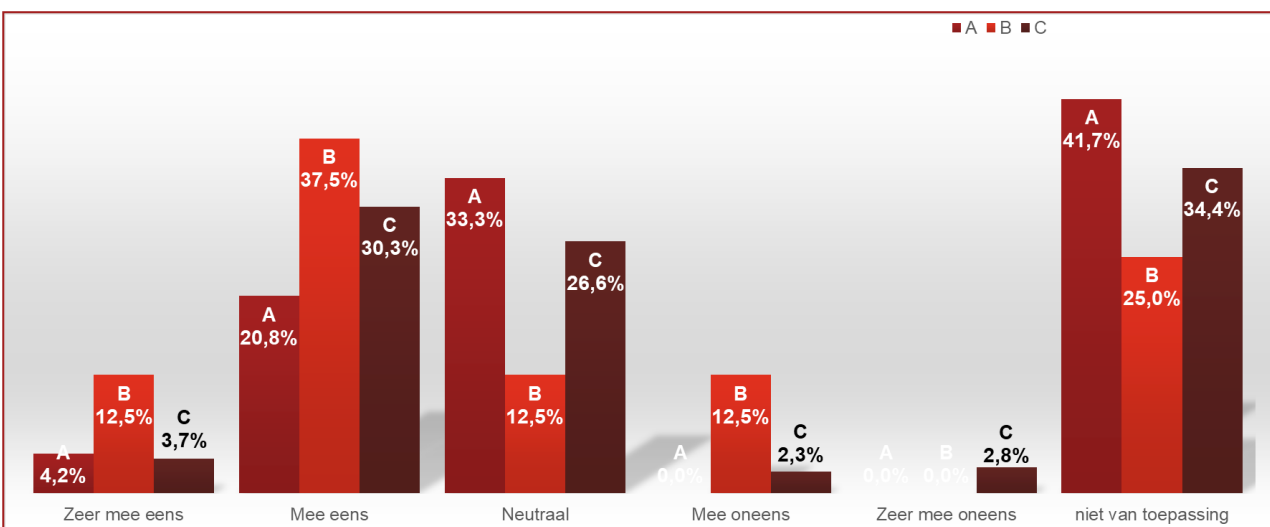
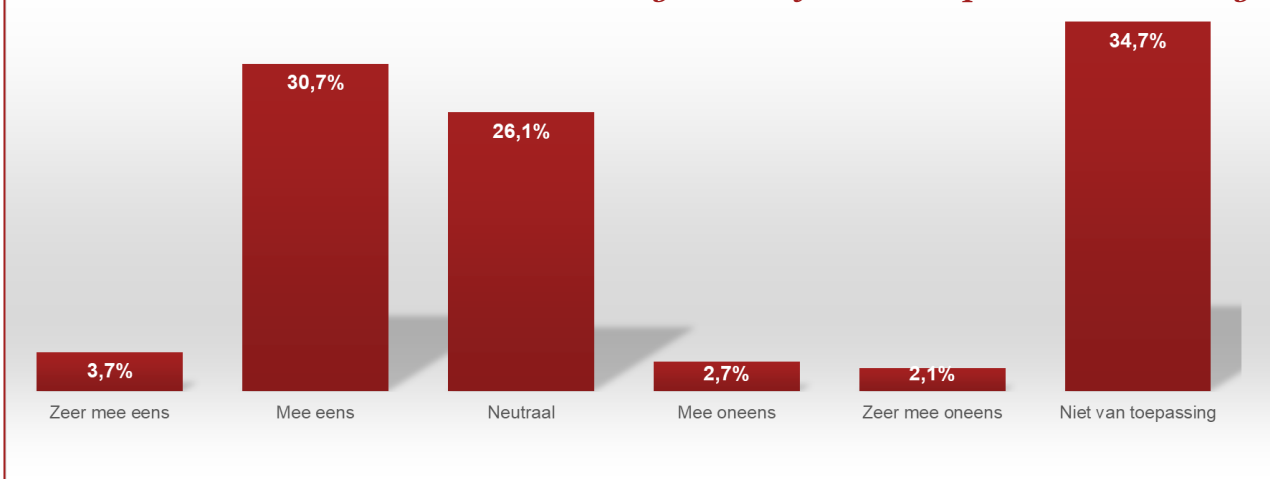
## 4.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van DigiD. Zo'n 65% van de respondenten rond DigiD heeft te maken met een contactpersoon. Van hen geeft bijna 53% aan tevreden te zijn over de samenwerking met de contactpersoon voor DigiD. Bijna 40% is neutraal over de samenwerking. Ongeveer 52% van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen positief, en ongeveer 40% beoordeelt de reactiesnelheid neutraal. De adviezen van de contactpersoon worden door ongeveer 52% als bruikbaar ervaren. Ongeveer 42% is neutraal over de adviezen. Tot slot zijn informatiebijeenkomsten van Logius rond DigiD nuttig voor ongeveer 30%, en 22,6% scoort hierop neutraal. Zo'n 45% van de respondenten

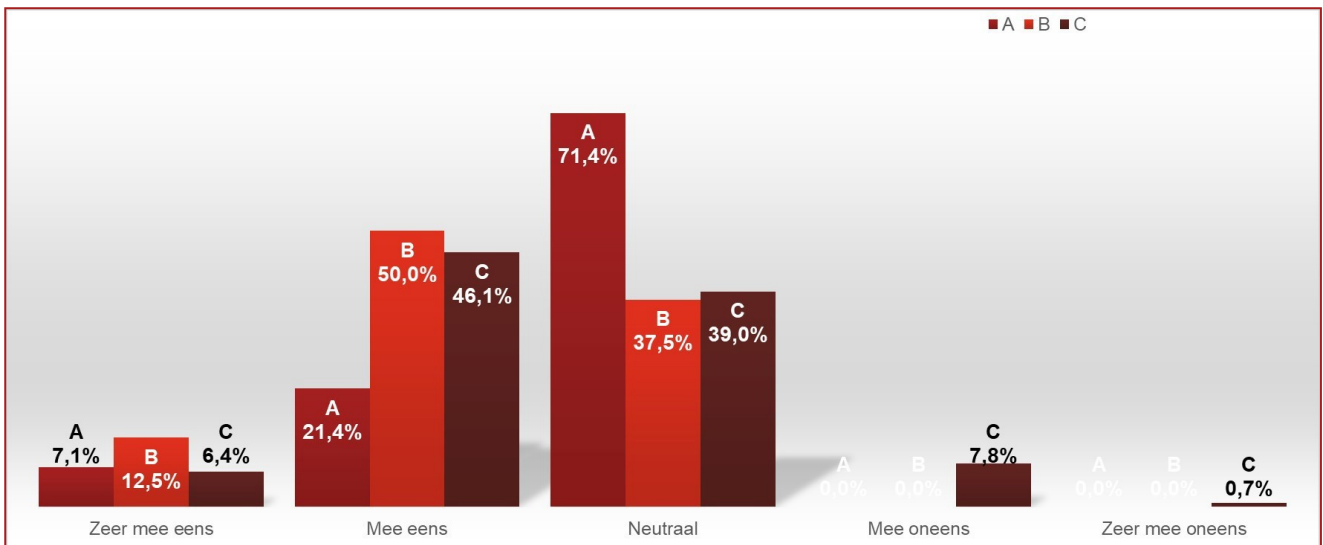
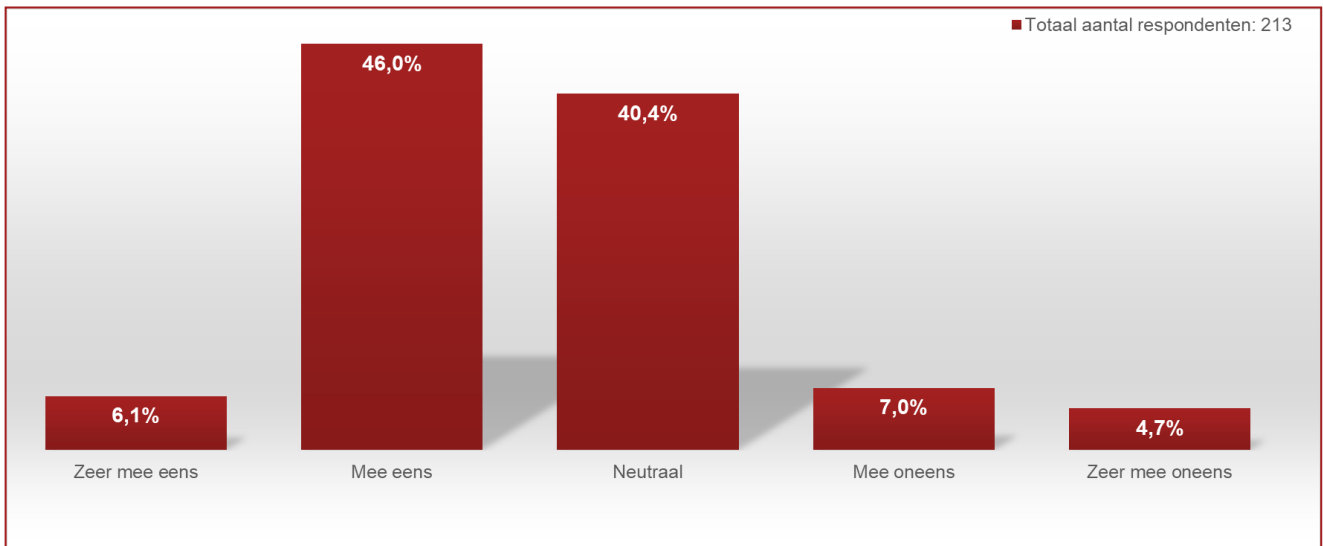
geeft aan dat deze vraag op hen niet van toepassing is.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt, is opmerkelijk laag. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De hoge neutrale score zou kunnen aansluiten bij de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', ook hier vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

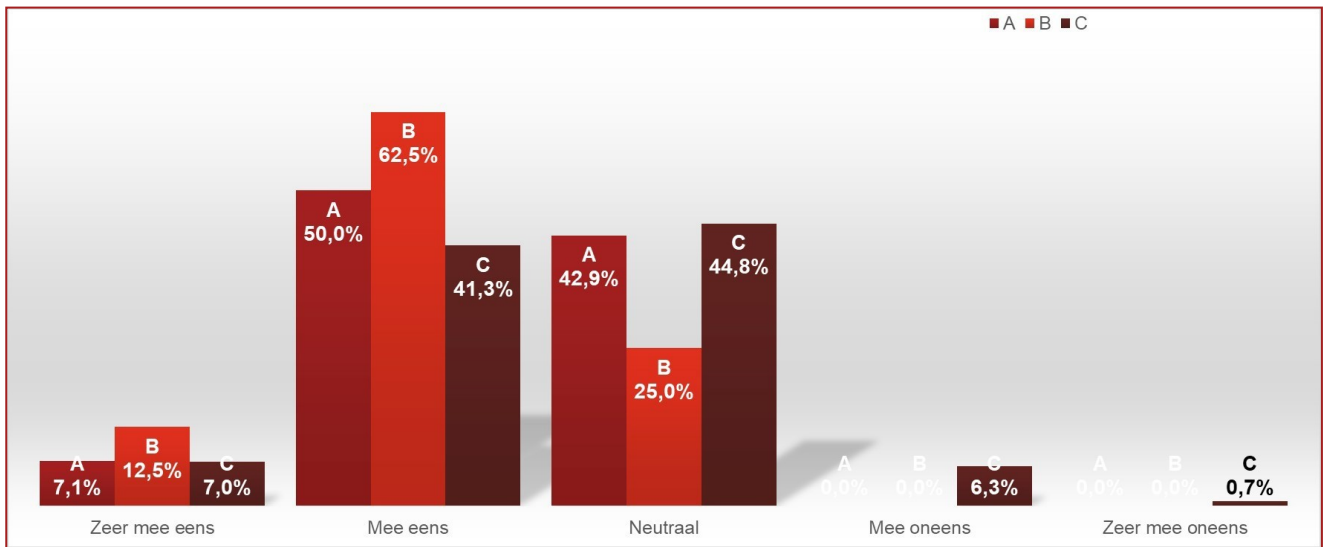
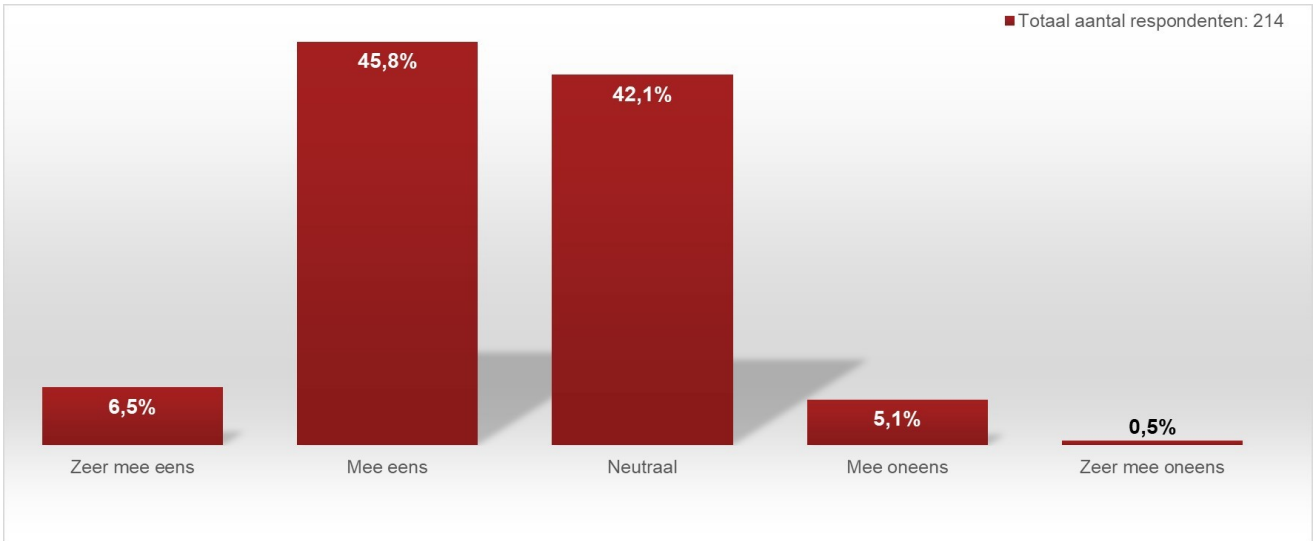
*"Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor DigiD"*



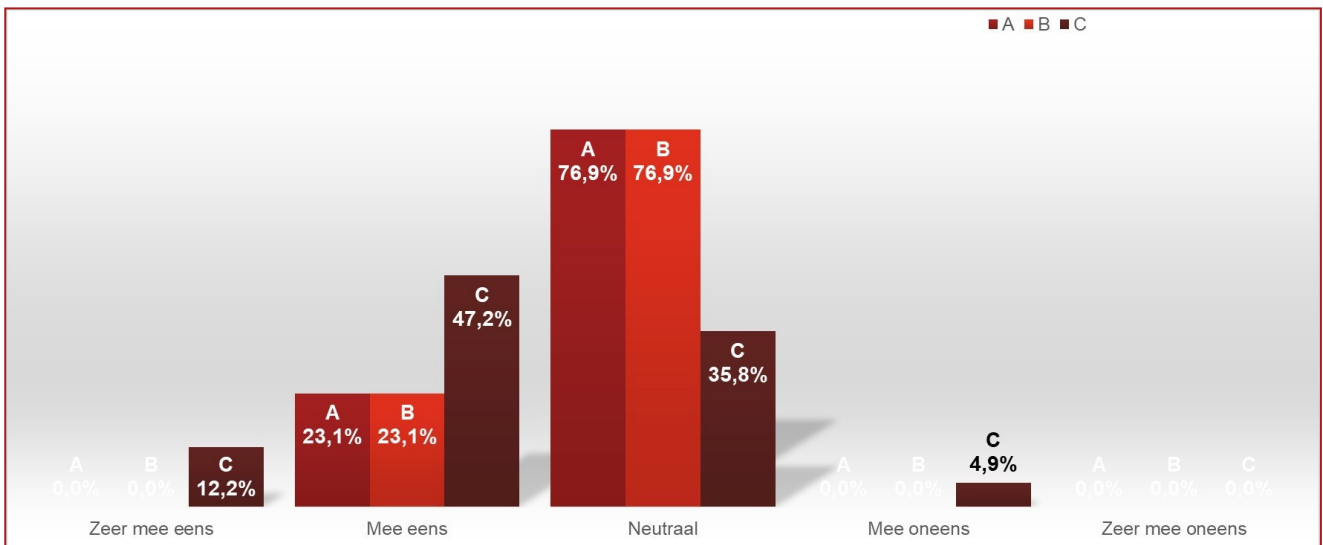
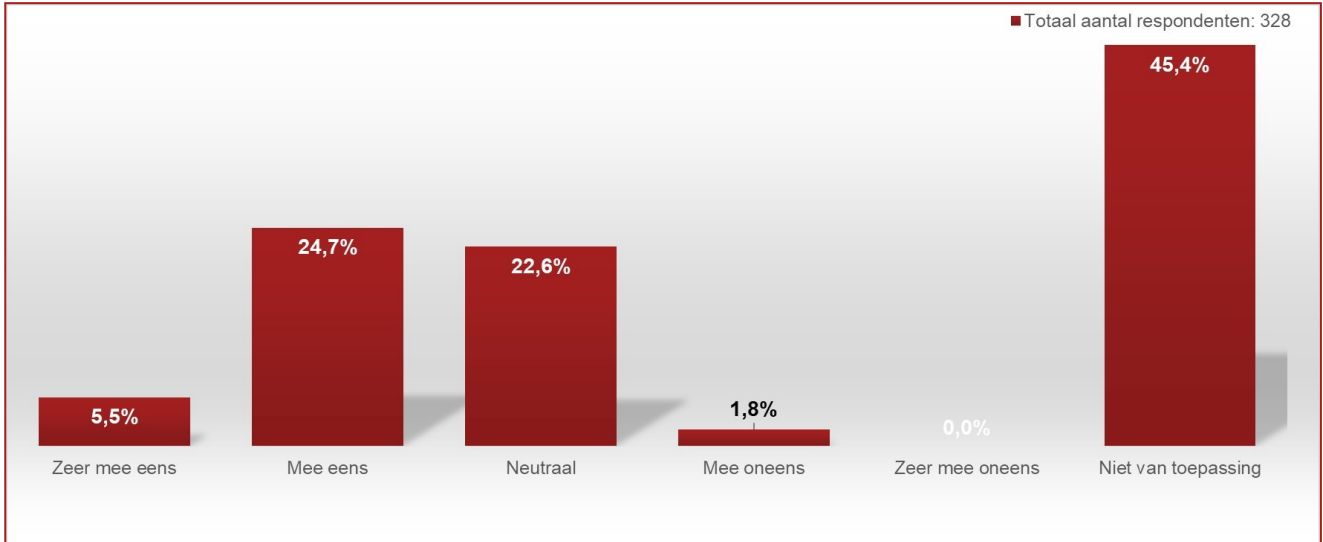
*“Mijn contactpersoon voor DigiD reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon voor DigiD zijn bruikbaar”*



*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond DigiD zijn voor mij nuttig”*



---

# *DigiD Machtigen*



## 5. Hoe we werken rond DigiD Machtigen

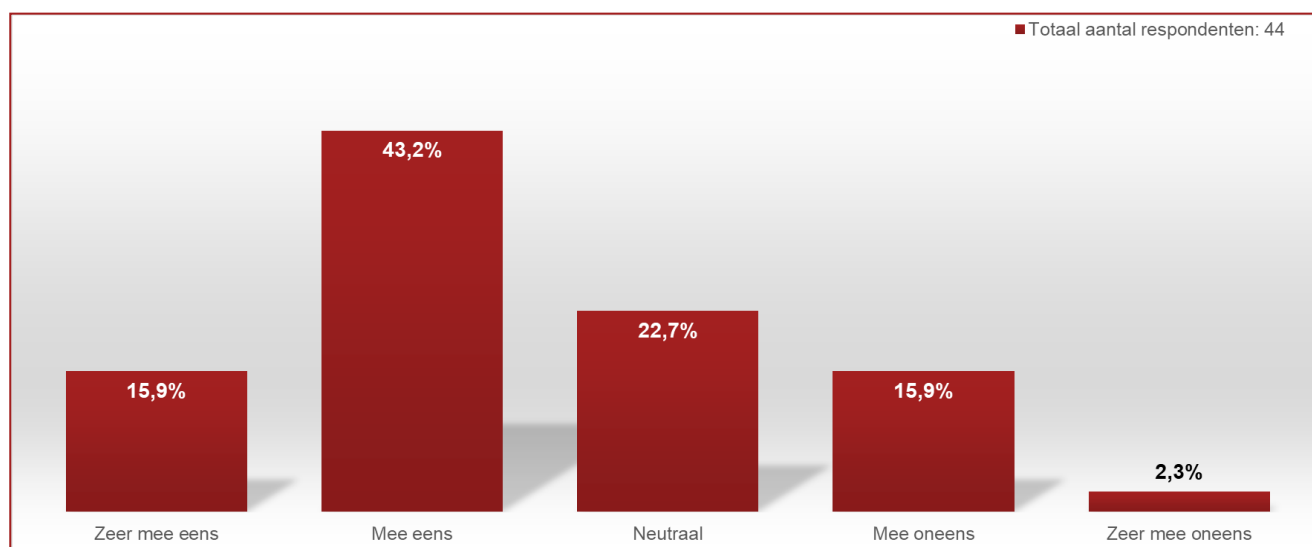
In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van gebruikers van DigiD Machtigen over de werkwijze van de organisatie Logius. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden 'betrouwbaar', 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde 'betrouwbaar'. Zowel op de organisatiewaarden 'vakkundig' als op de waarde 'in eenvoud' spreken afnemers van Logius zich overwegend neutraal uit.

### 5.1. Betrouwbaar

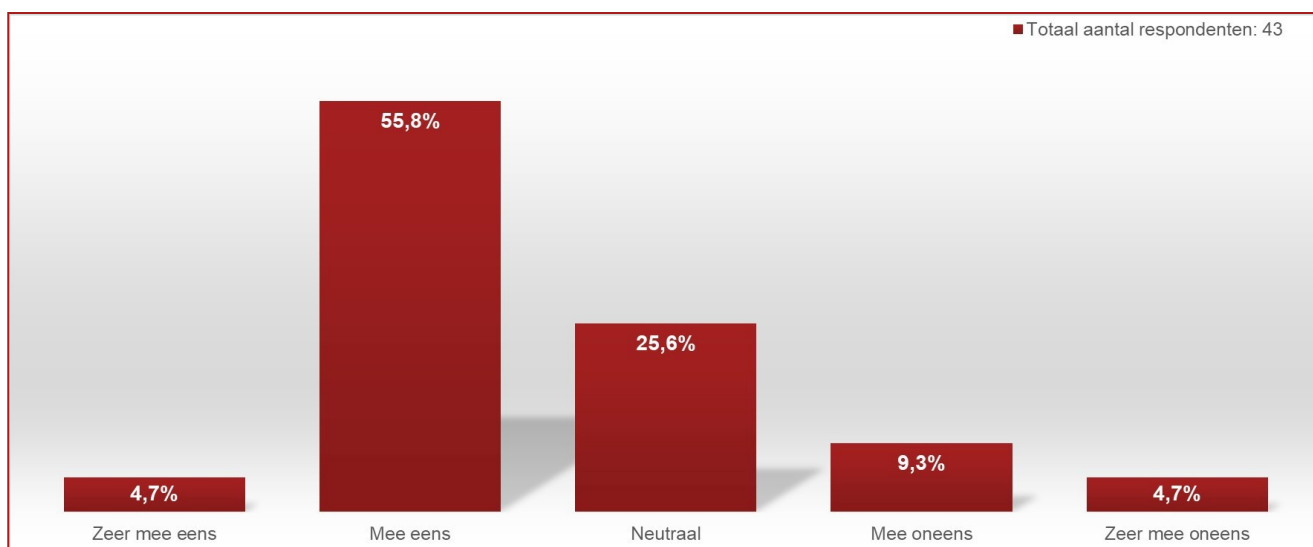
Afnemers van DigiD Machtigen zijn positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Meer dan de helft is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is (58%). Daarnaast tonen de resultaten dat zo'n 60% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 25% reageert hier neutraal op. Ook heeft zo'n 75% van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie. Daarnaast blijkt dat ongeveer een kwart van de respondenten zich neutraal (zo'n 23%) en negatief (zo'n 18%) uitlaat over de beschikbaarheid en veiligheid van de dienstverlening van Logius. Waar het gaat om het nakomen van afspraken en uitleggen wanneer dat niet lukt, reageert 25,6% neutraal en 14% negatief. Bij vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde

kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie is dat 13,6% neutraal en zo'n 10% negatief.

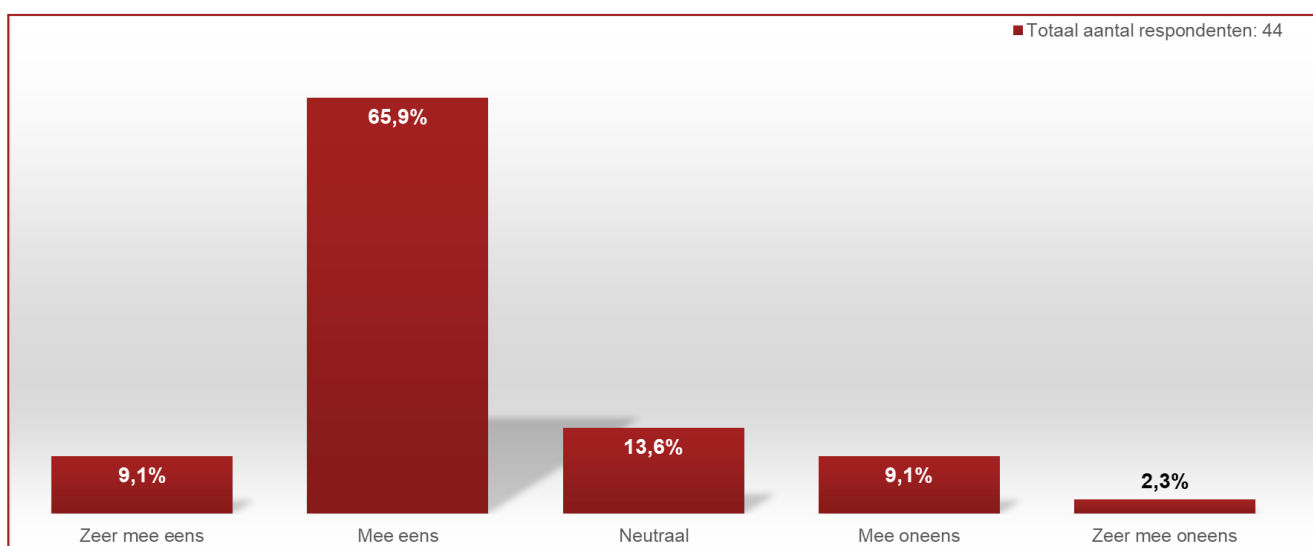
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

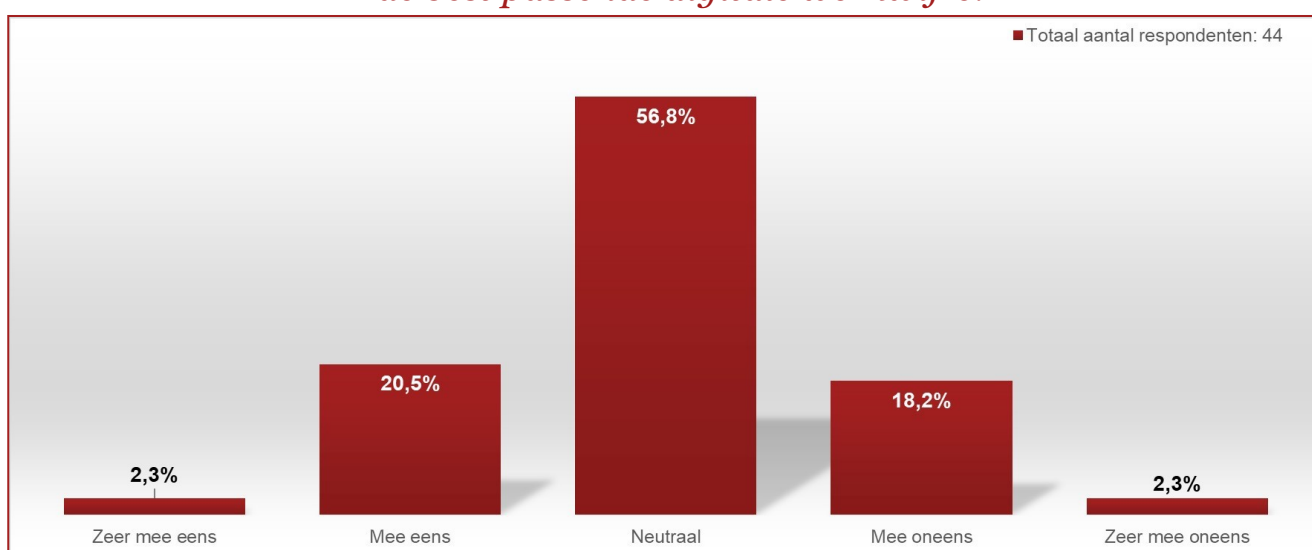


## 5.2. Vakkundig

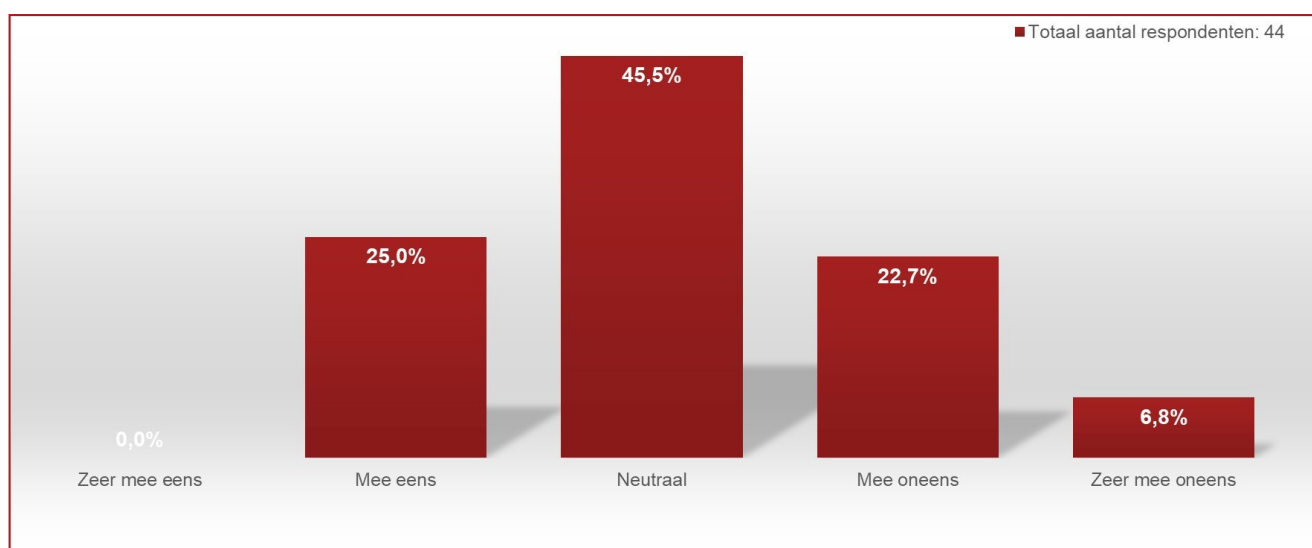
Afneemers van DigiD Machtigen reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 56% van de afneemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat een overwegend neutraal beeld, namelijk iets meer dan 45%, van Logius als een organisatie met visie. 25% van de afneemers beoordeelt deze stelling positief.

Een groot gedeelte (44,2%) van de afneemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is. Hetzelfde percentage beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door ongeveer 43% van de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.

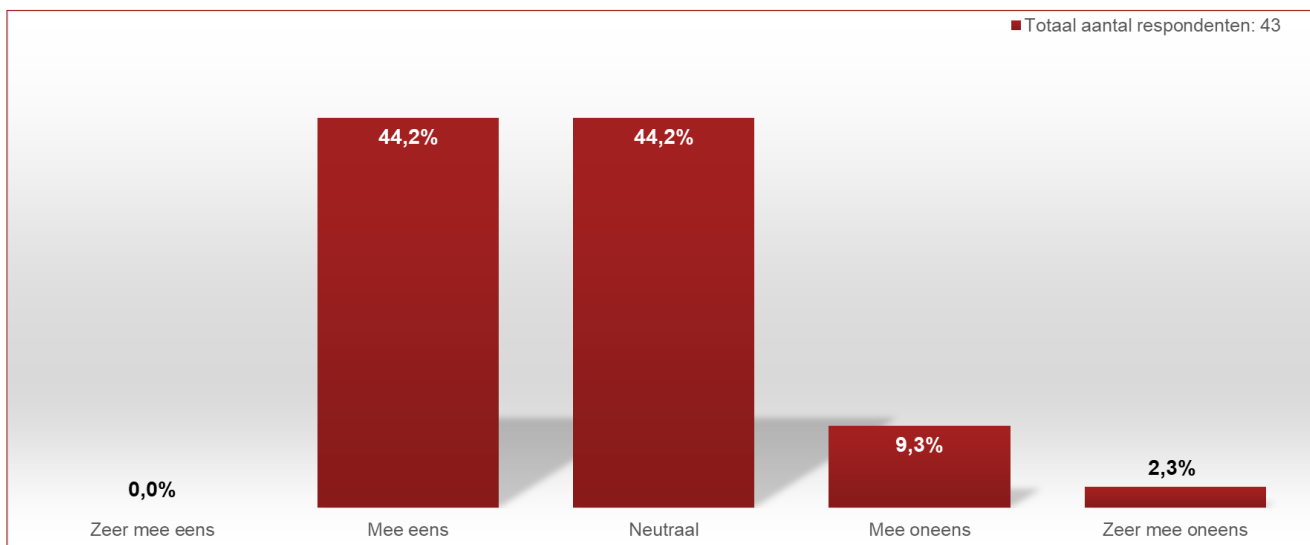
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



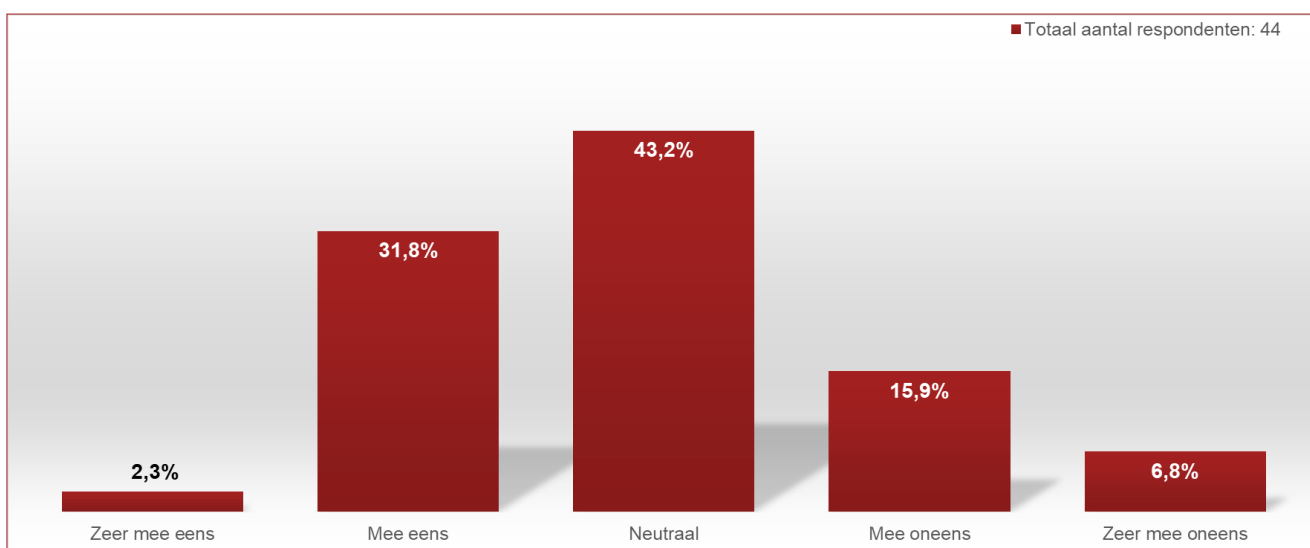
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

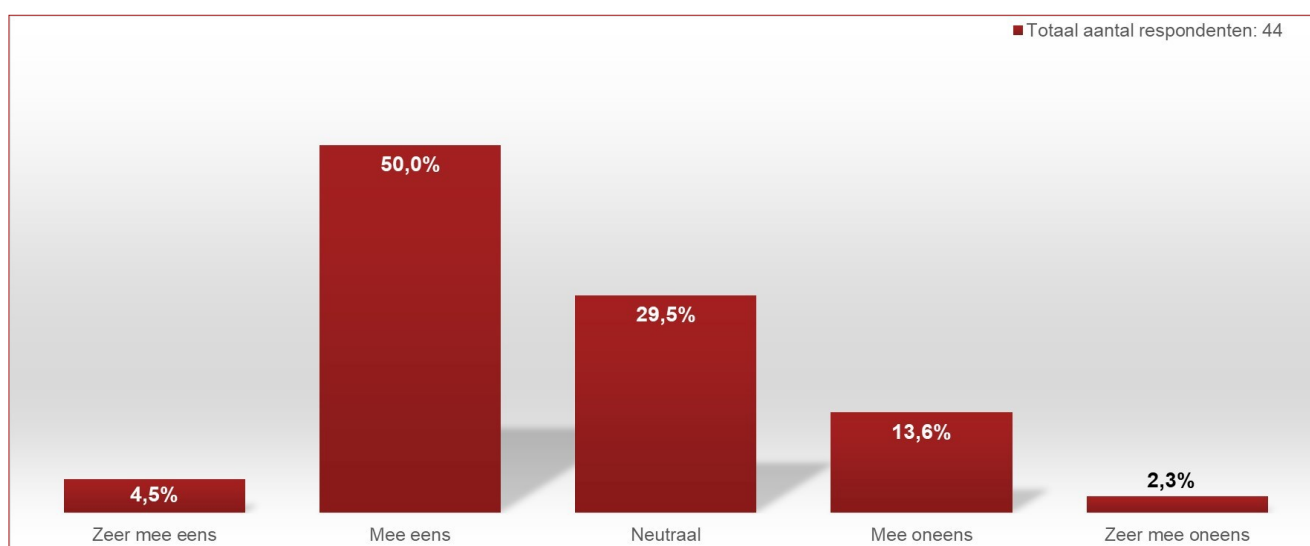


### 5.3. In eenvoudig

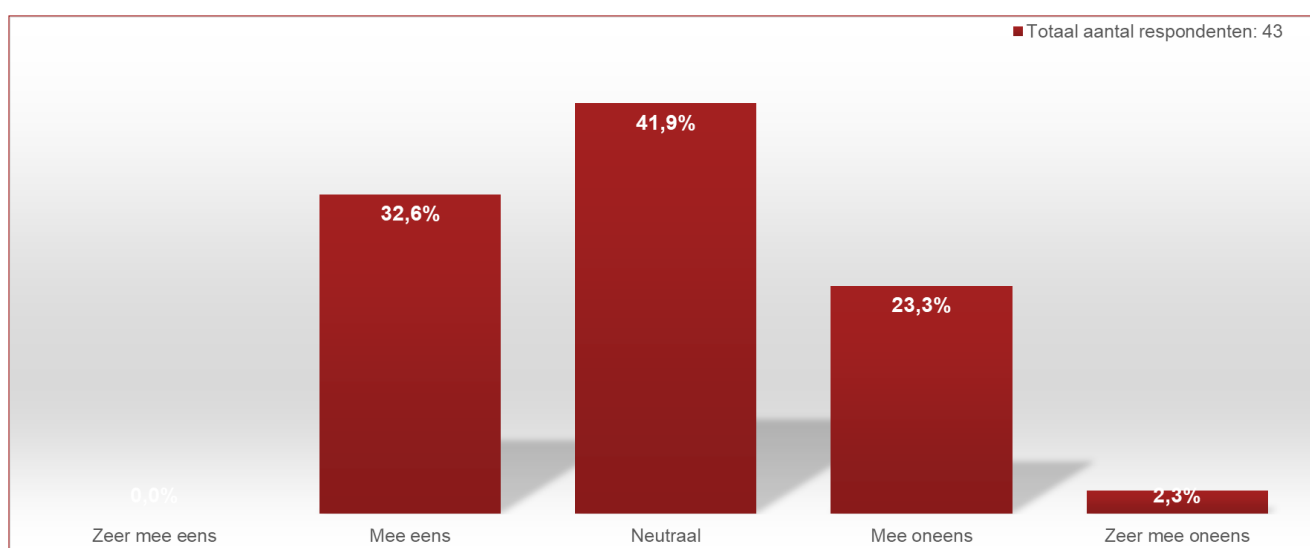
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van DigiD Machtigen uiteenlopend. Ongeveer 55% van de afnemers is positief over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ruim 29% reageert hier neutraal op. De resultaten tonen dat zo’n 33% positief en ruim 41% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (50%), waar slechts ongeveer 15% van de respondenten positief

reageert. Zo’n 30% van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 29,5% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Meer dan tweederde van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius resultaatgericht (34%) werkt of het zo eenvoudig mogelijk wil maken (zo’n 41%).

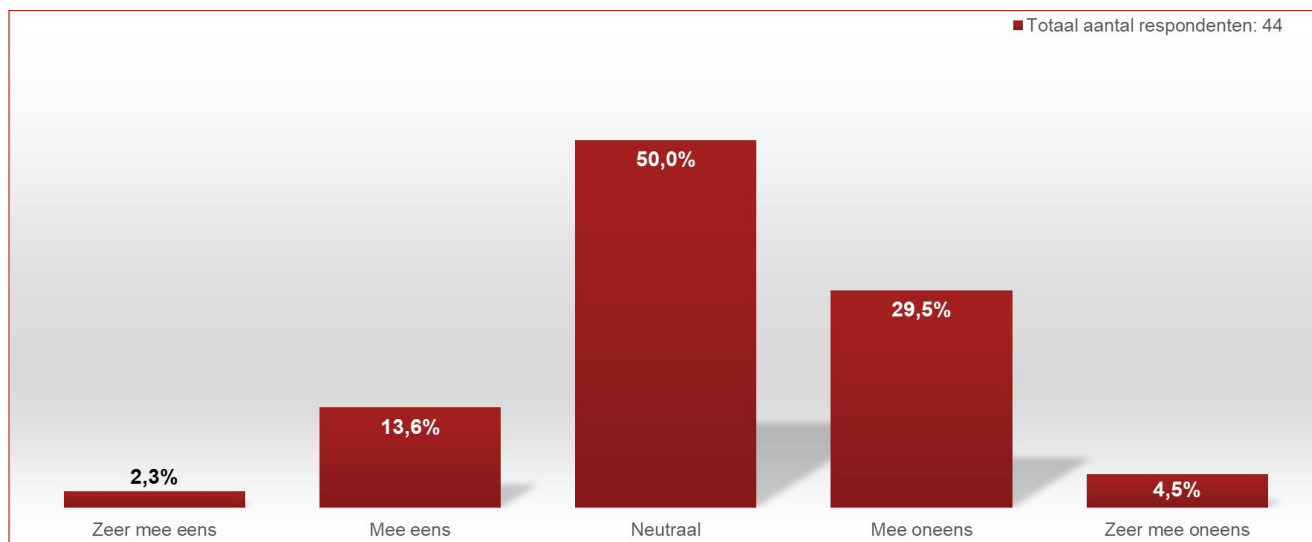
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



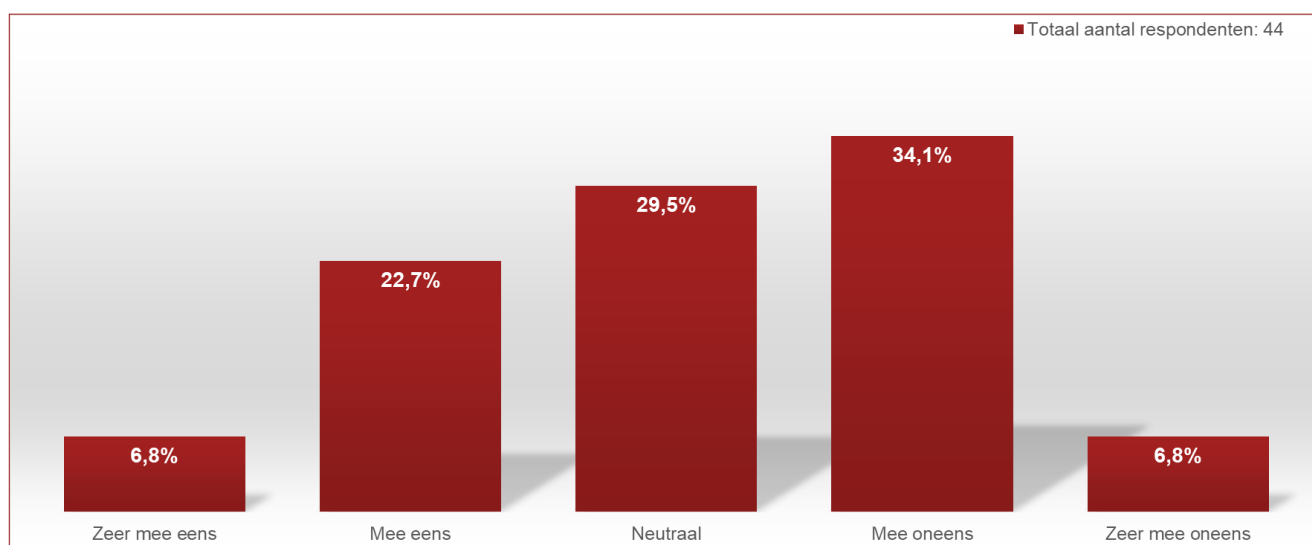
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



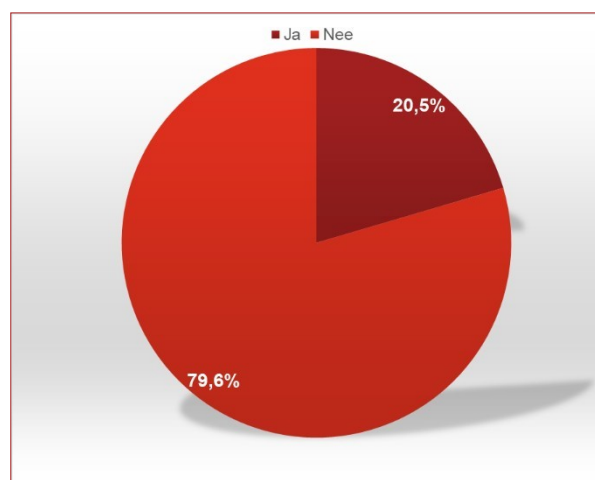
## 6. De werkprocessen rond DigiD Machtigen

*In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van DigiD Machtigen aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. De recent aangesloten afnemers zijn in ruime meerderheid positief over het aansluitingstraject. Het deel van afnemers dat in het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius is positief over de snelheid en de toon van het contact, en neutraal over de bruikbaarheid van de adviezen. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen, zijn de resultaten eveneens wisselend positief en neutraal. Dit geldt ook voor onderhoud en releases en de samenwerking met een contactpersoon van Logius. Verder worden de informatiebijeenkomsten van Logius door een groot deel van de respondenten met 'neutraal' beoordeeld.*

### 6.1. Aansluitingstrajecten

Ongeveer 20% van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten op DigiD Machtigen. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

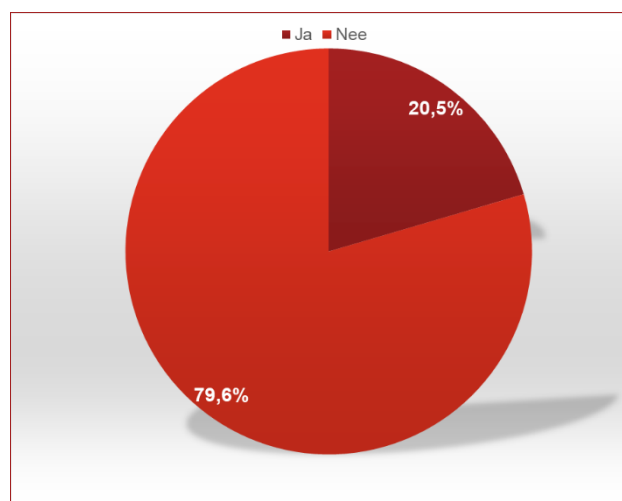
*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op DigiD Machtigen”*



## 6.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 20% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond DigiD Machtigen. Ook dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond DigiD Machtigen”*



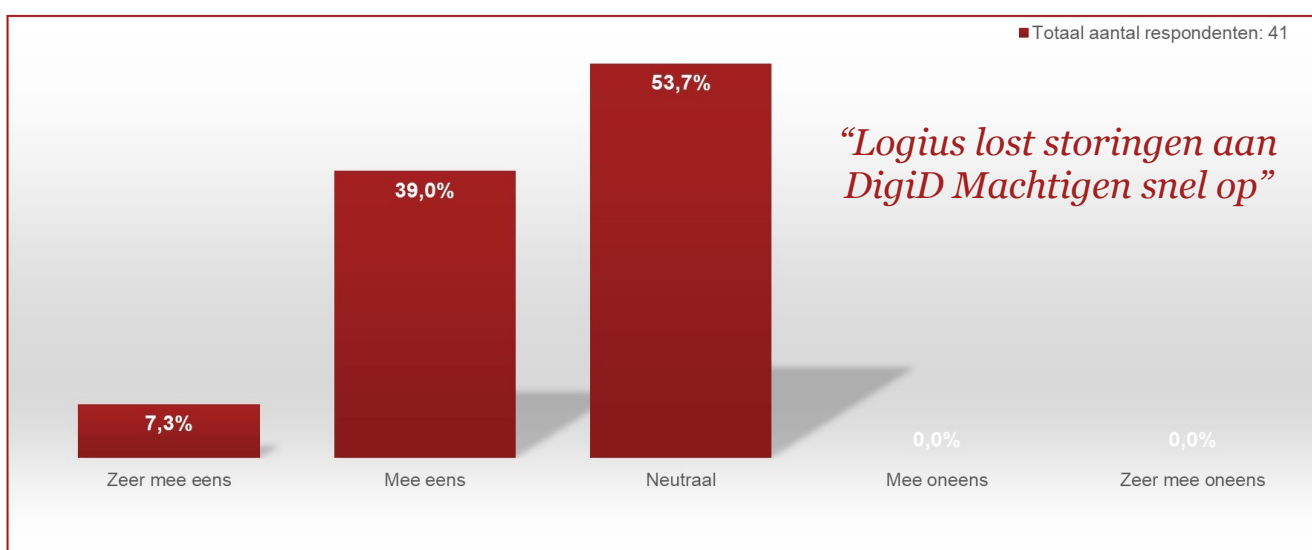


## 6.3. Storingen

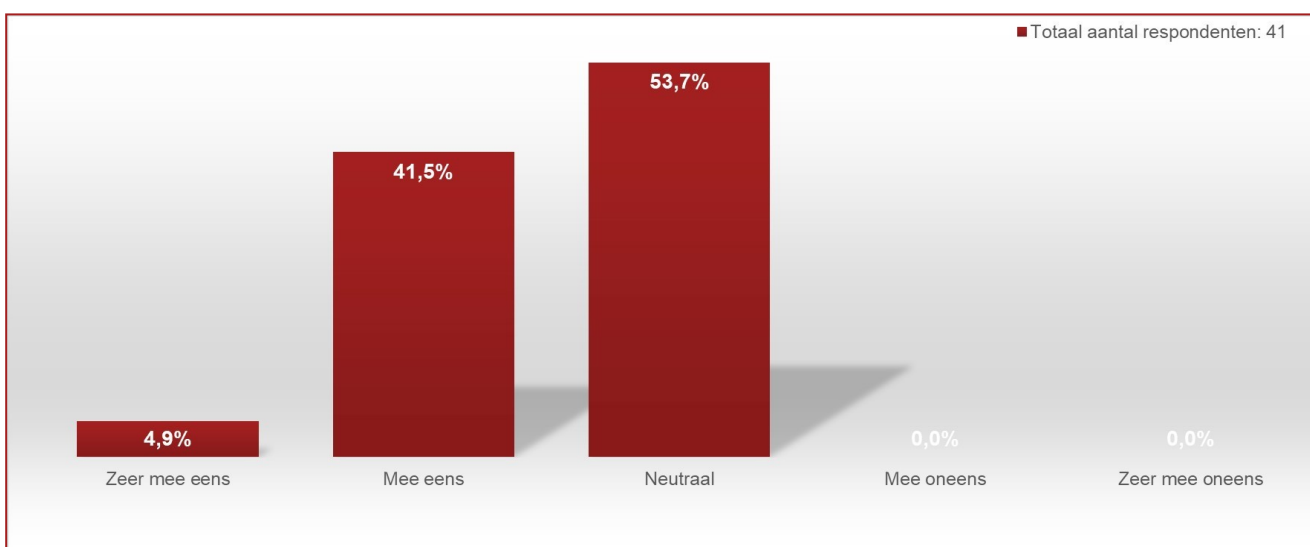
De handelswijze omtrent storingen door Logius aan DigiD Machtigen wordt zowel positief als neutraal beoordeeld. Bijna de helft van de afnemers is van mening dat Logius storingen snel oplost. Iets meer dan de helft beantwoordt deze vraag neutraal. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren. Daarnaast geeft ongeveer 46% van de afnemers aan op tijd door Logius te worden geïnformeerd over storingen. Ruim 53% reageert neutraal op de stelling. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens 42,5% van de afnemers. Ruim 57% reageert neutraal op de stelling. Tot slot beoordeelt bijna de helft van de

afnemers de snelle en goede communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen positief. Deze communicatie wordt door 55% neutraal beoordeeld.

Geen van de respondenten heeft een uitgesproken negatief antwoord op de vragen omtrent storingen. Dit sluit aan bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Deze duiding wint aan kracht wanneer wij veronderstellen dat een deel van de respondenten die 'neutraal' antwoorden waarschijnlijk geen storing hebben ondervonden.\*

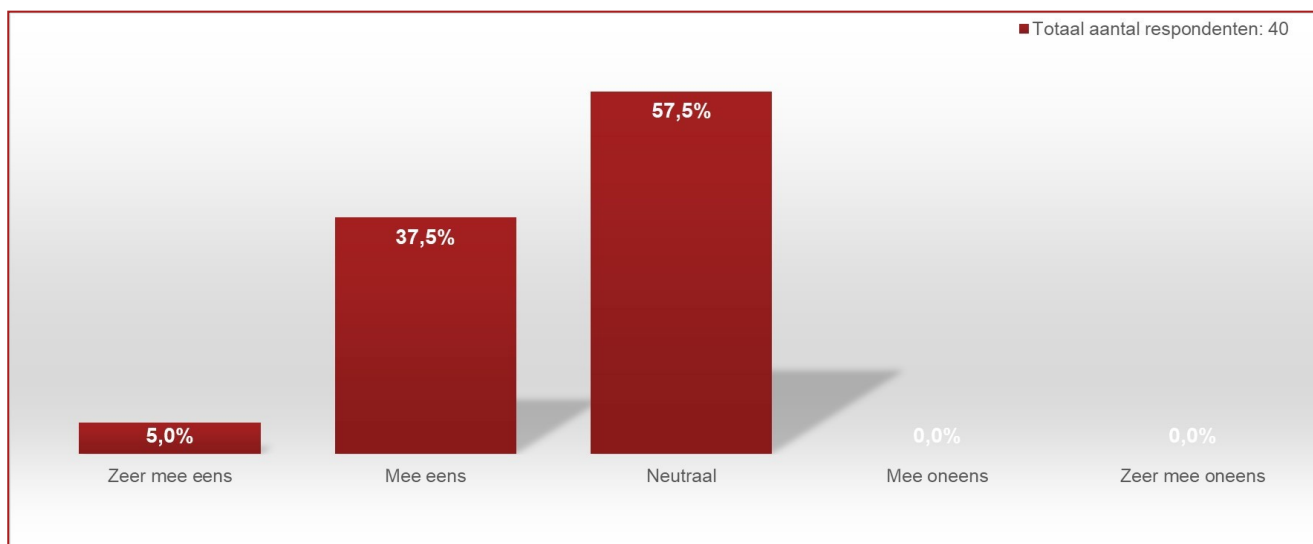


### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan DigiD Machtigen”*

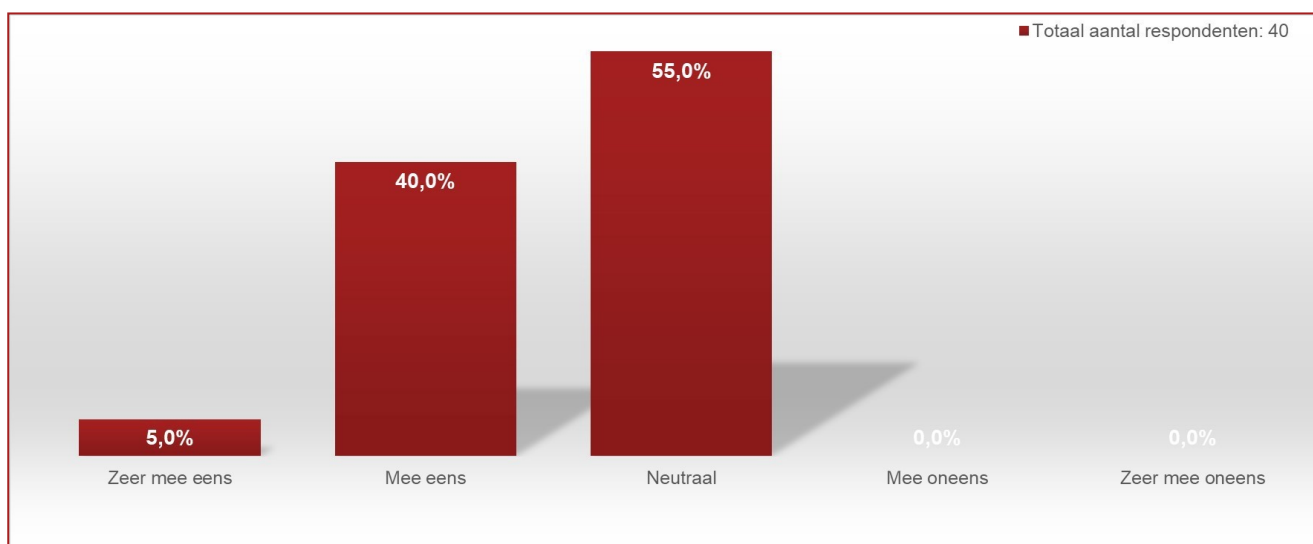


\*Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan DigiD Machtigen klopt”*



*“Bij storingen rond DigiD Machtigen communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

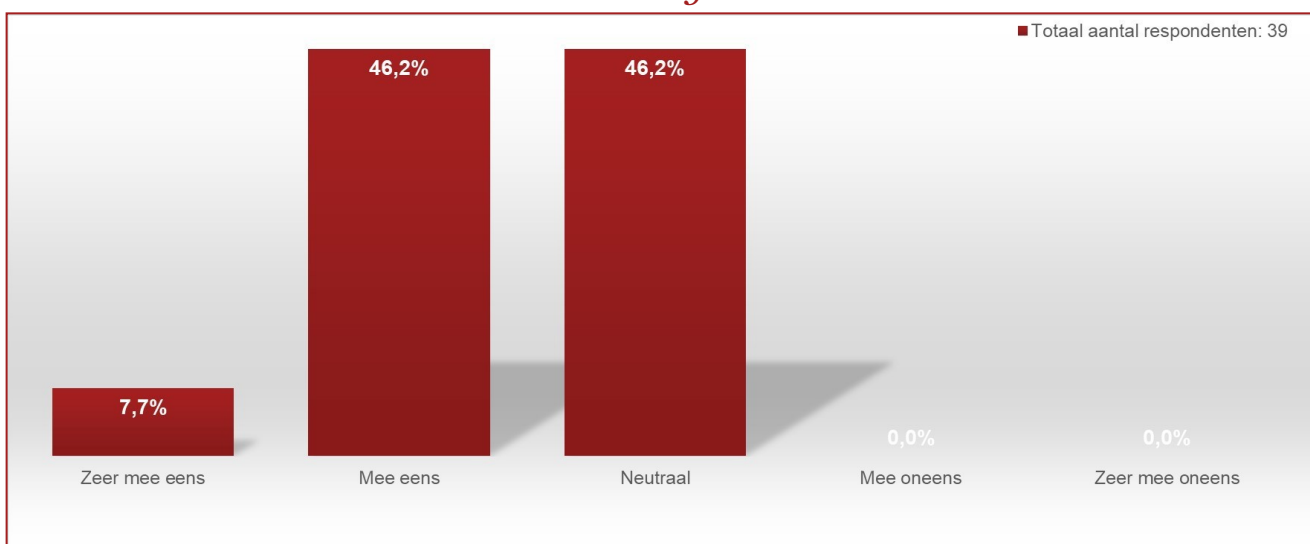


## 6.4. Onderhoud en releases

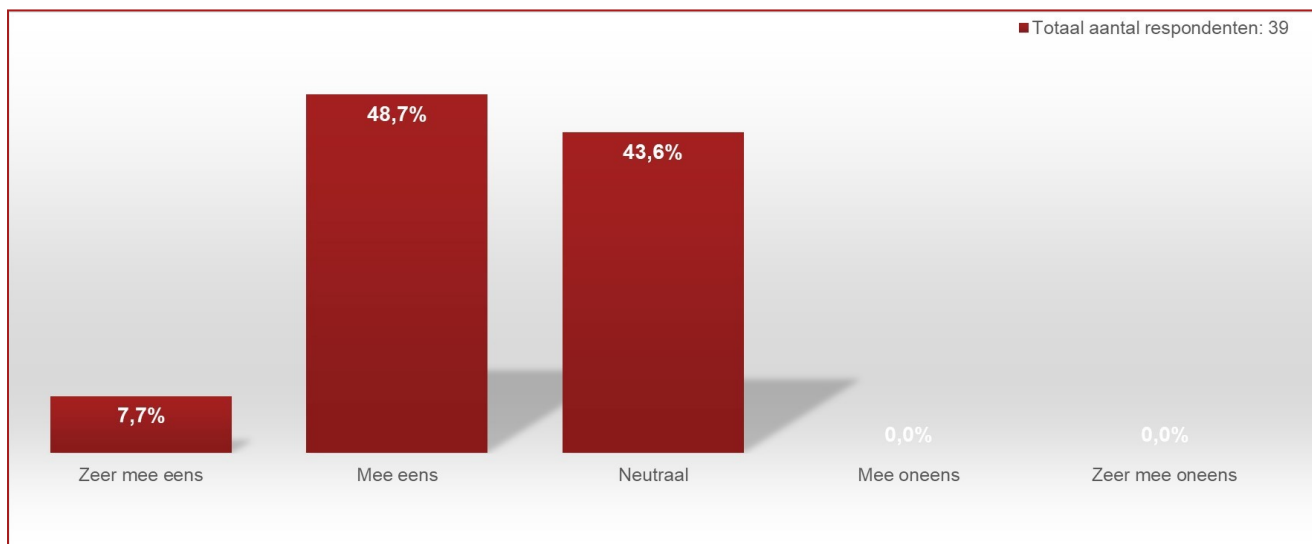
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond DigiD Machtigen zowel positief als neutraal worden beoordeeld. In totaal is ruim de helft van de afnemers het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 46% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt ruim 55% van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt ruim 43% neutraal. Daarnaast is ruim 71% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius open staat voor productwensen vanuit de klant.

Dit sluit aan bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de geënquêteerde organisatiewaarden van Logius. De overwegend positieve respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

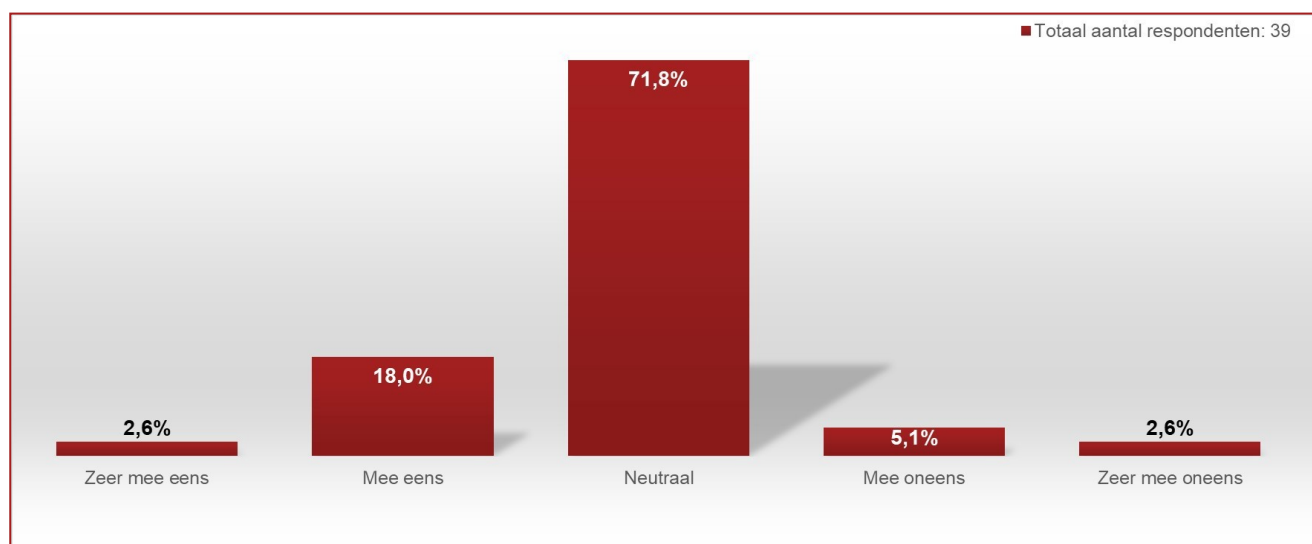
### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond DigiD Machtigen”*



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond DigiD Machtigen is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond DigiD Machtigen”*



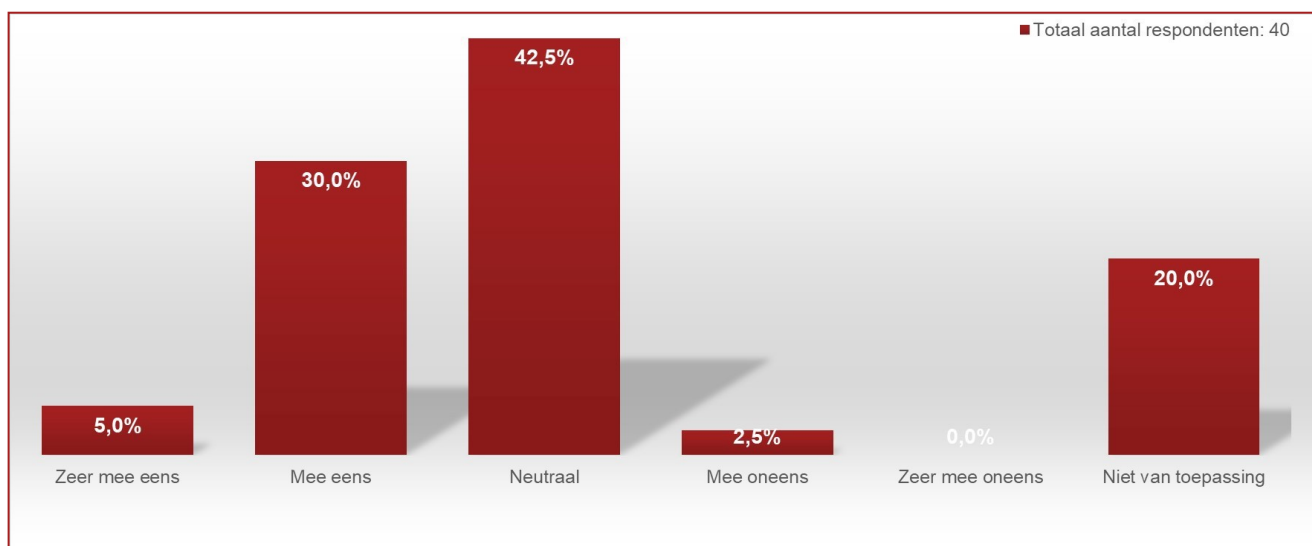
## 6.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van DigiD Machtigen. Zo'n 20% van de afnemers geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft 44% aan tevreden te zijn. Meer dan de helft is neutraal over de samenwerking. Ruim 68% van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Ongeveer 31% beoordeelt de reactiesnelheid echter positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door ruim 34% als bruikbaar ervaren. Ongeveer 66% is neutraal over de adviezen. De informatiebijeenkomsten van Logius rond DigiD Machtigen zijn nuttig voor 30% van de respondenten. Ongeveer 42% beantwoordt deze vraag neutraal en op 27,5% van de respondenten is deze vraag volgens henzelf niet van toepassing.

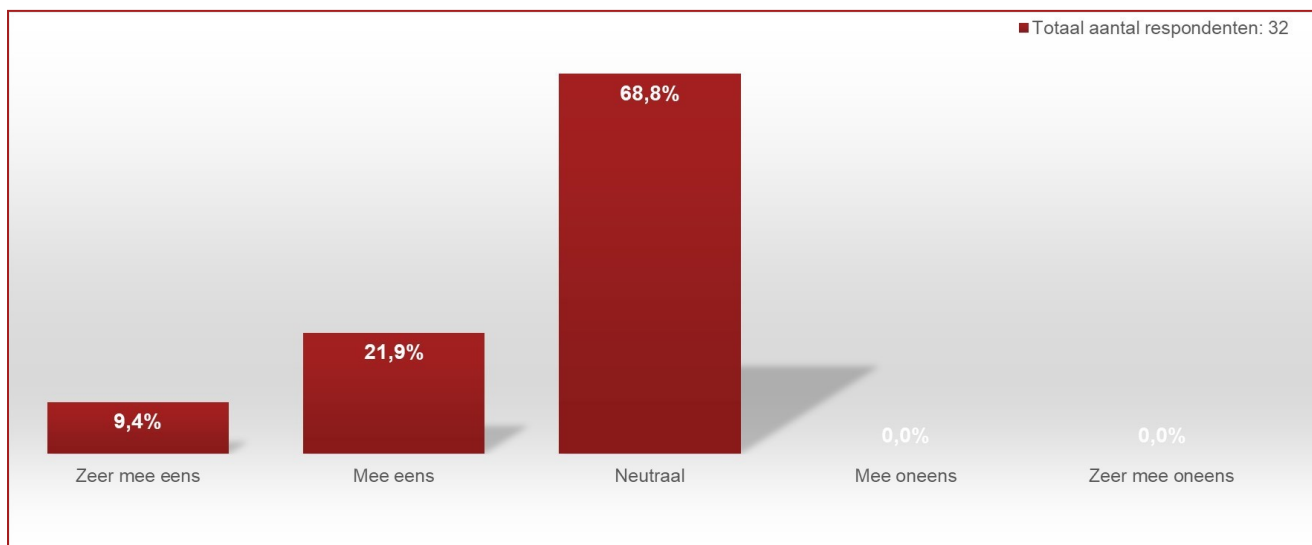
Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over de contactpersoon antwoordt meer dan 3% negatief, en bij meerdere stellingen wordt niet één negatief antwoord gegeven. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Het relatief hoge percentage respondenten dat 'neutraal' aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

De hoge neutrale score zou kunnen aansluiten bij de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', ook hier vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

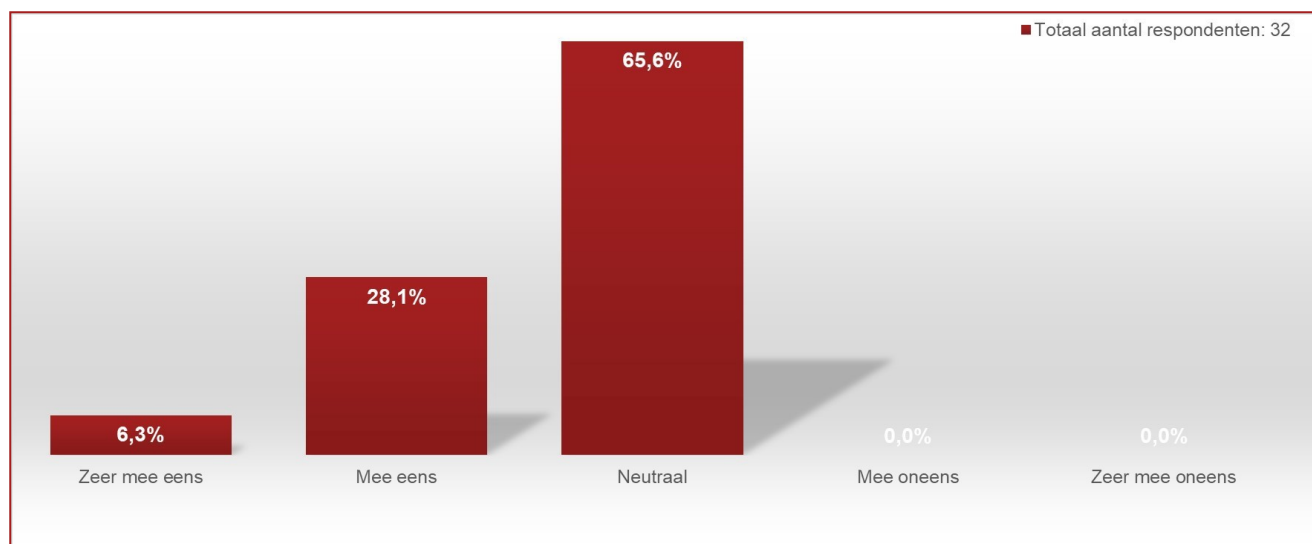
*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor DigiD Machtigen”*



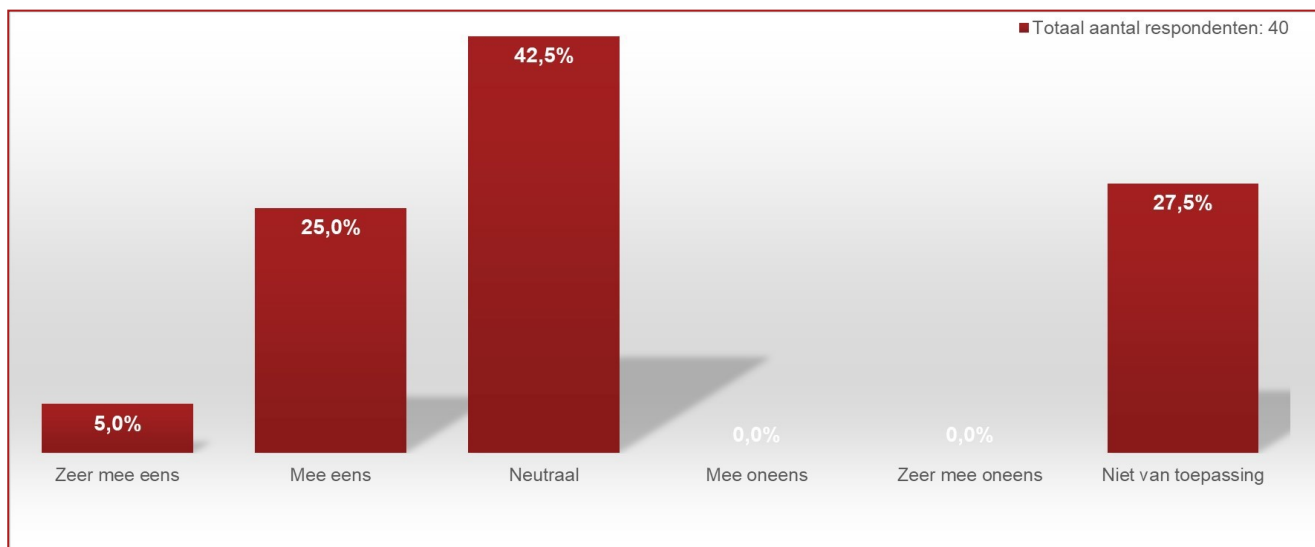
*“Mijn contactpersoon voor DigiD Machtigen reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon voor DigiD Machtigen zijn bruikbaar”*



*“De informatiebijeenkomsten van Logius rond DigiD Machtigen zijn voor mij nuttig”*





---

# *MijnOverheid*

## 7. Hoe we werken rond MijnOverheid

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten over de werkwijze van de organisatie Logius rond Mijn Overheid. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden 'betrouwbaar', 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde 'betrouwbaar'. Zowel op de organisatiewaarde 'vakkundig' als op de waarde 'in eenvoud', spreken afnemers van Logius zich zowel positief als neutraal uit. Bijna een derde van de respondenten merkt echter niet dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor hun organisatie.

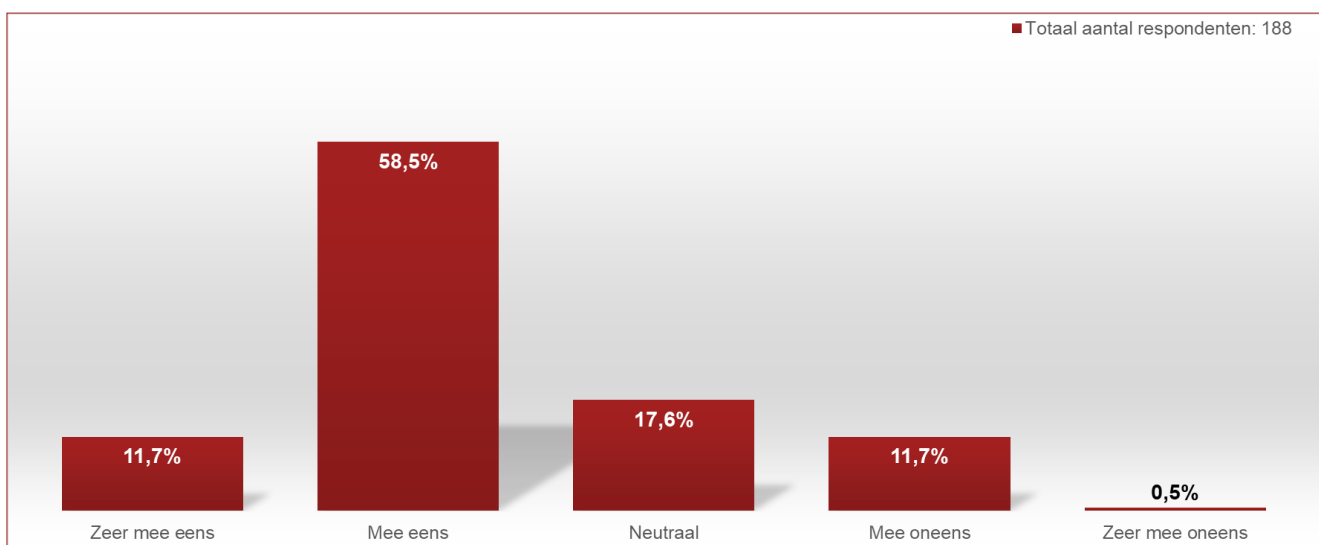
### 7.1. Betrouwbaar

Afnemers van MijnOverheid zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Ongeveer 70% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat 63% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 27% reageert hier neutraal op. Daarnaast heeft ruim driekwart van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

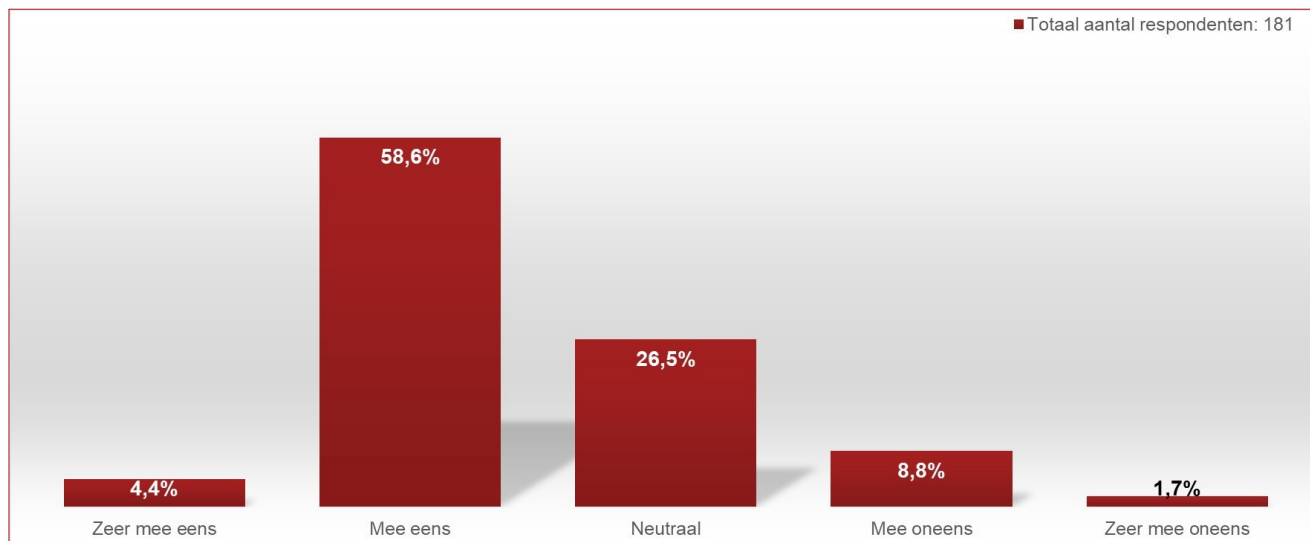
'Betrouwbaarheid' is het concept waar de afnemers van Logius het meest positief over zijn. Tegelijkertijd laten de resultaten ruimte zien voor verbetering. Positieve reacties betreffen voornamelijk 'mee eens' en veel minder 'zeer mee eens'.

Daarnaast blijkt dat 22-35% van de respondenten zich neutraal tot negatief uitlaat over de betrouwbaarheid van Logius. Waar het gaat om het nakomen van afspraken en uitleggen wanneer dat niet lukt, reageert 27% van de respondenten neutraal en ongeveer 10% (zeer) oneens. Bij vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie is dat 16% neutraal en ongeveer 8% (zeer) oneens.

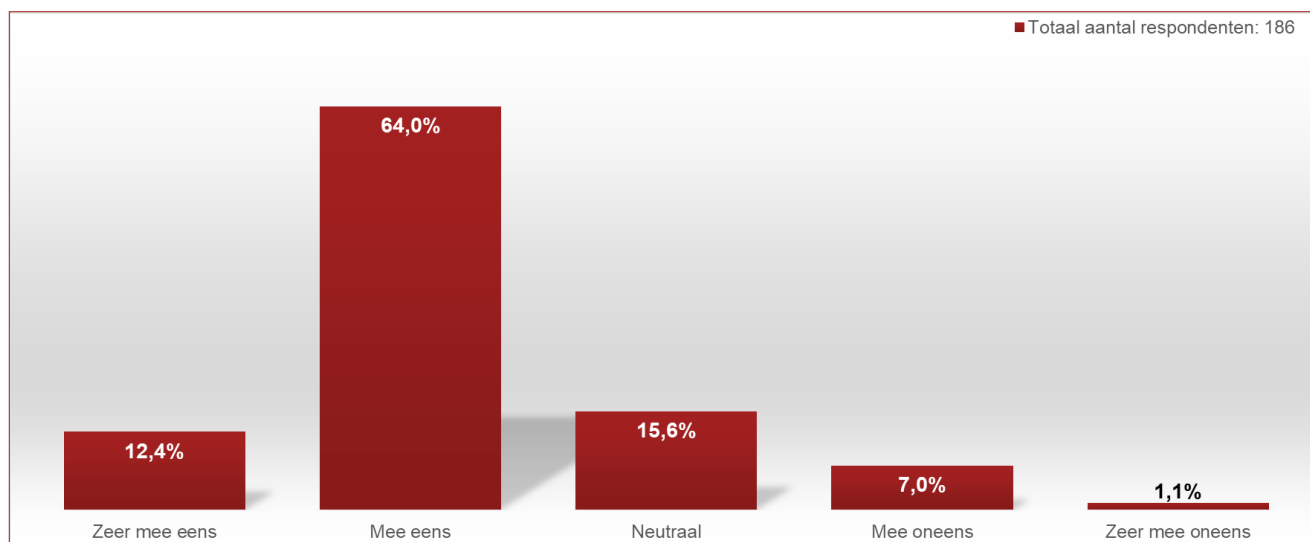
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

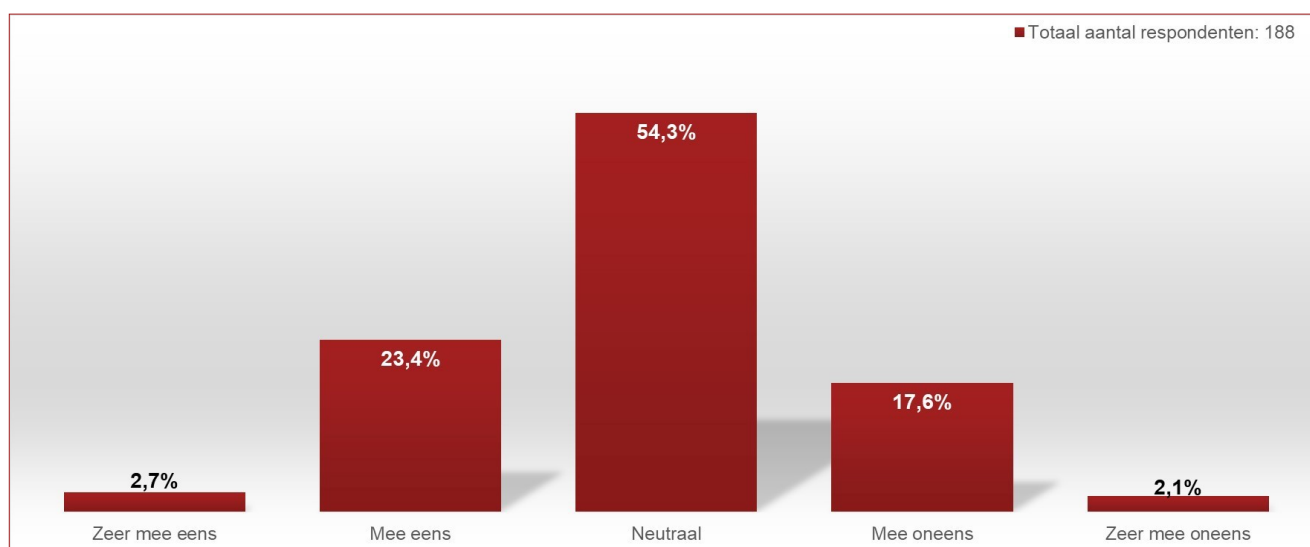


## 7.2. Vakkundig

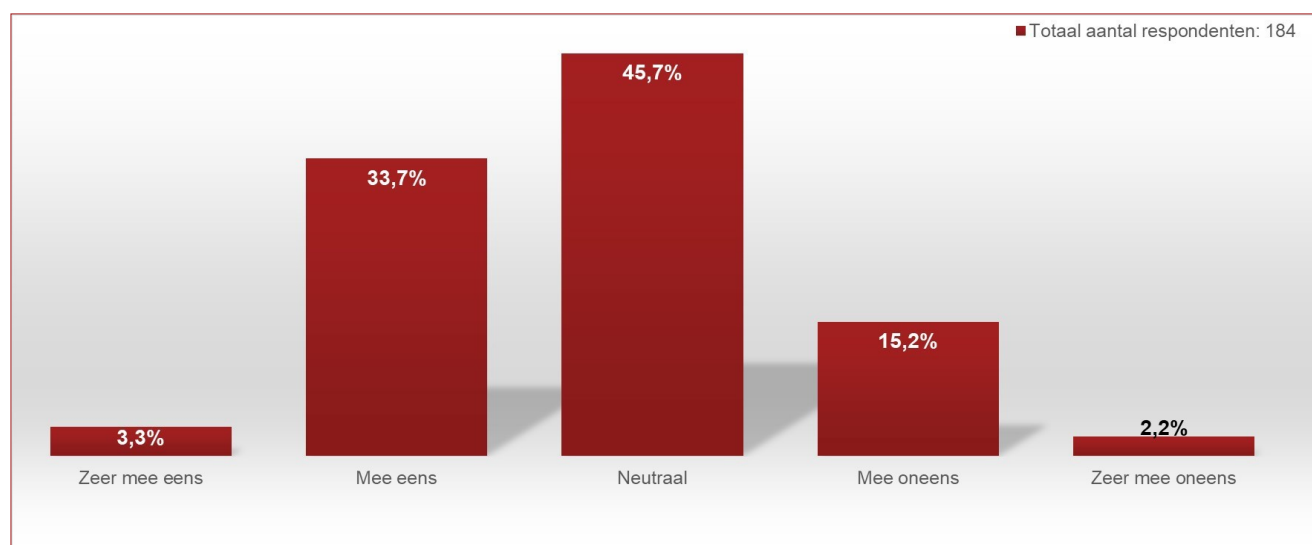
Afneemers van MijnOverheid reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Meer dan de helft van de afneemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat een overwegend neutraal beeld, namelijk iets meer dan 45%, van Logius als een organisatie met visie. Iets meer dan een derde van de afneemers beoordeelt deze stelling positief.

De helft van de afneemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 43% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 44% van de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Bijna 40% van de respondenten reageert positief op deze vraag.

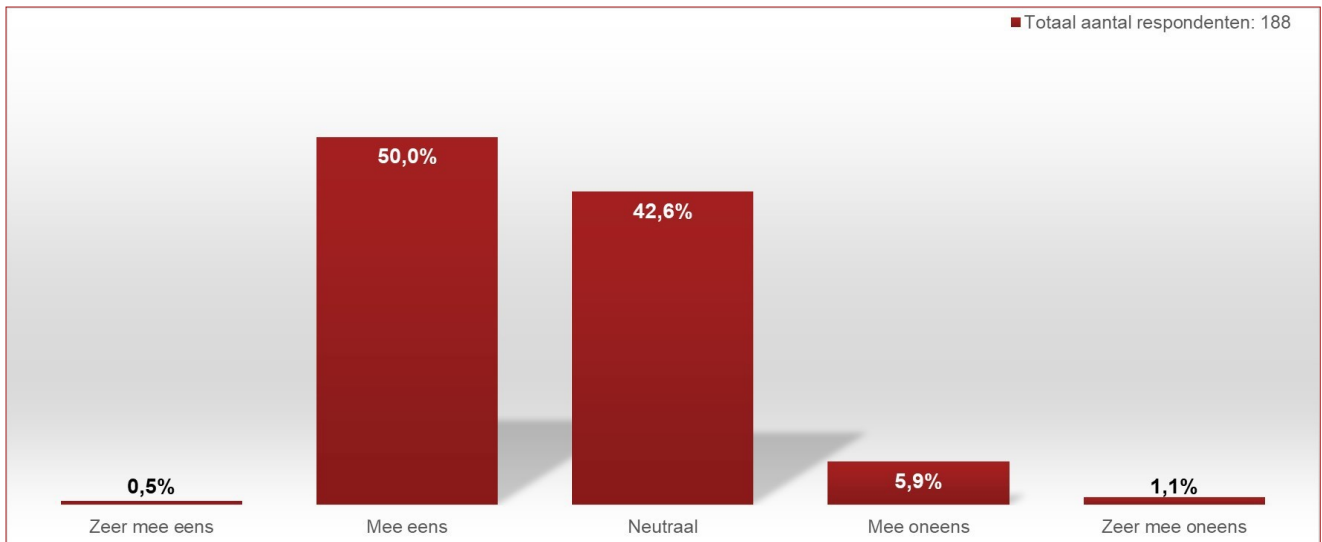
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



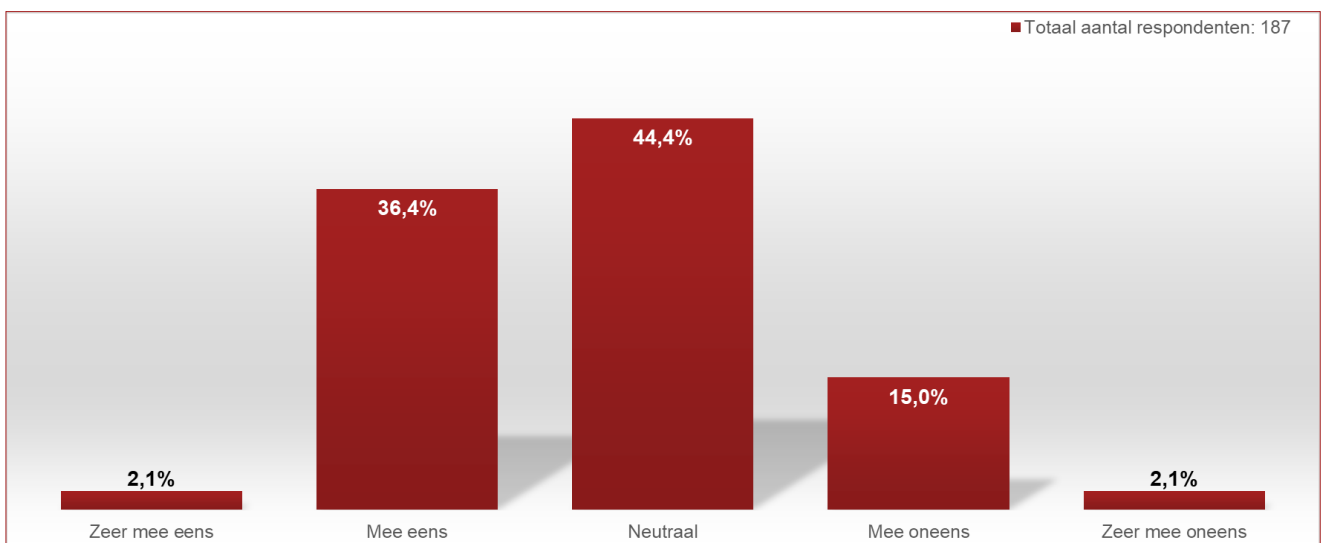
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

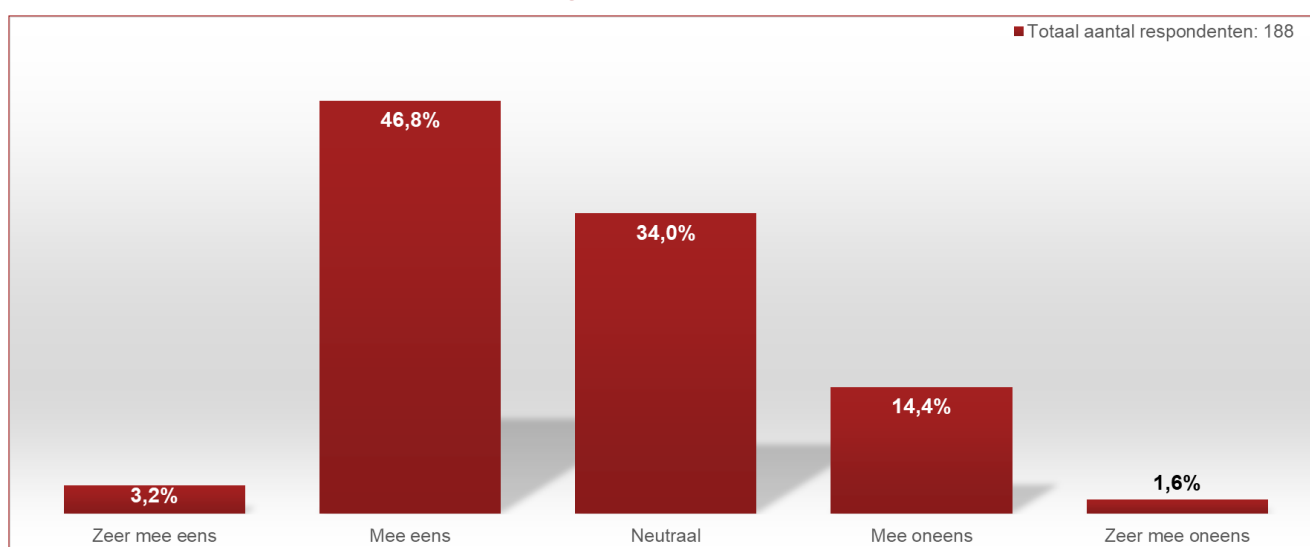


### 7.3. In eenvoudig

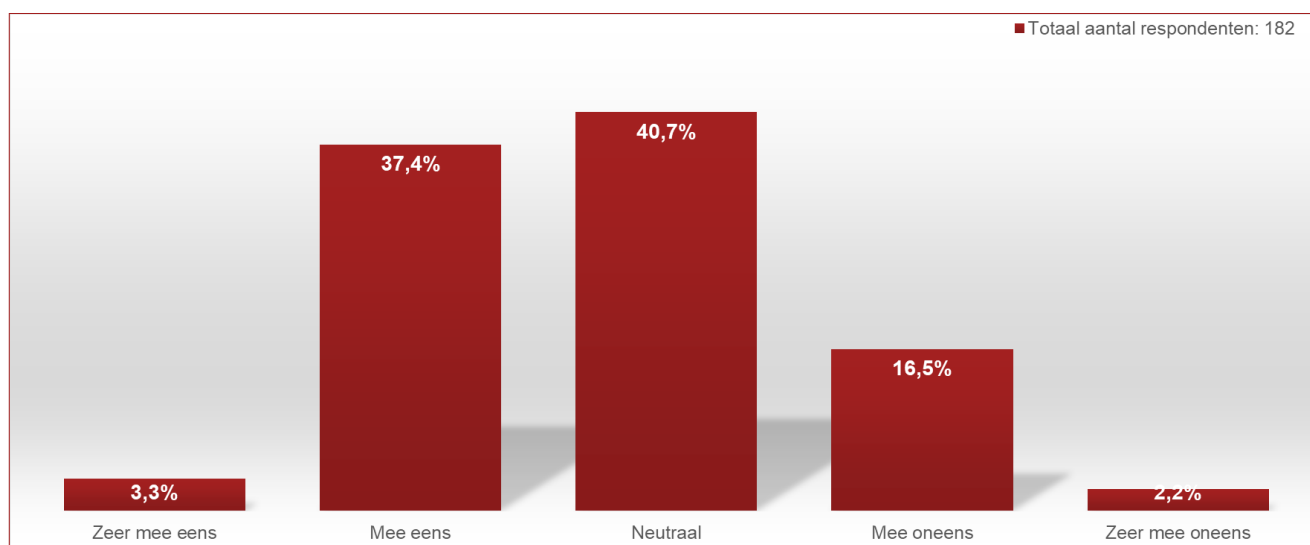
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van MijnOverheid zowel neutraal als positief. 34% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. De helft reageert echter positief. De resultaten tonen dat ruim 40% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ongeveer 40% van de afnemers reageert positief. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (46%), waar slechts een

kwart van de respondenten positief reageert. Ongeveer een derde van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 33% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Ongeveer een derde van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken.

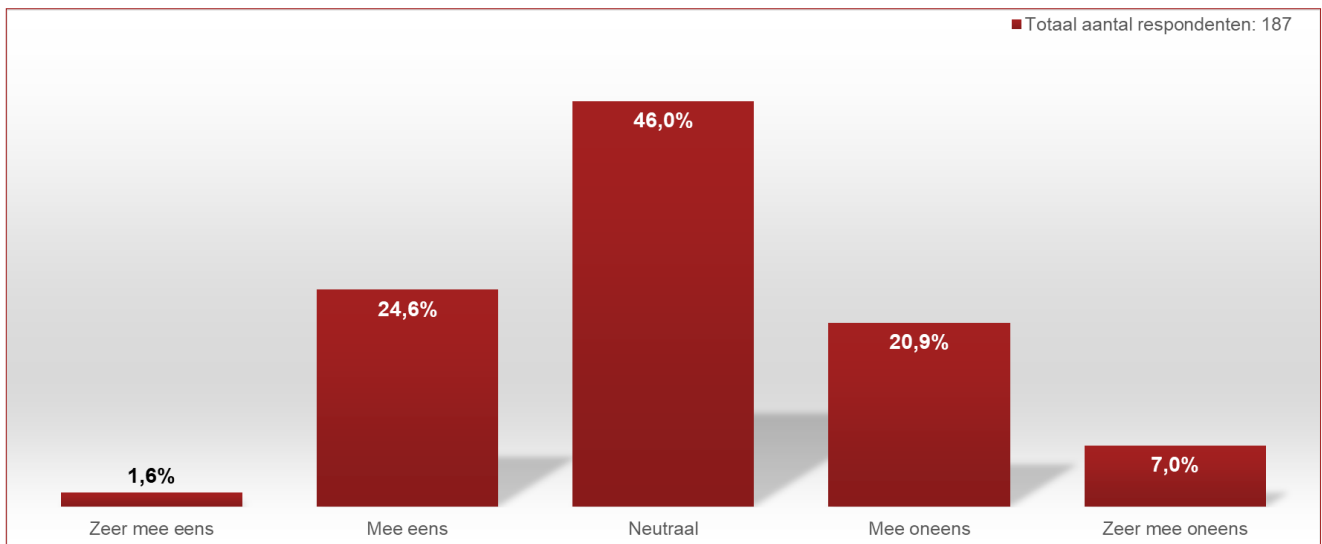
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



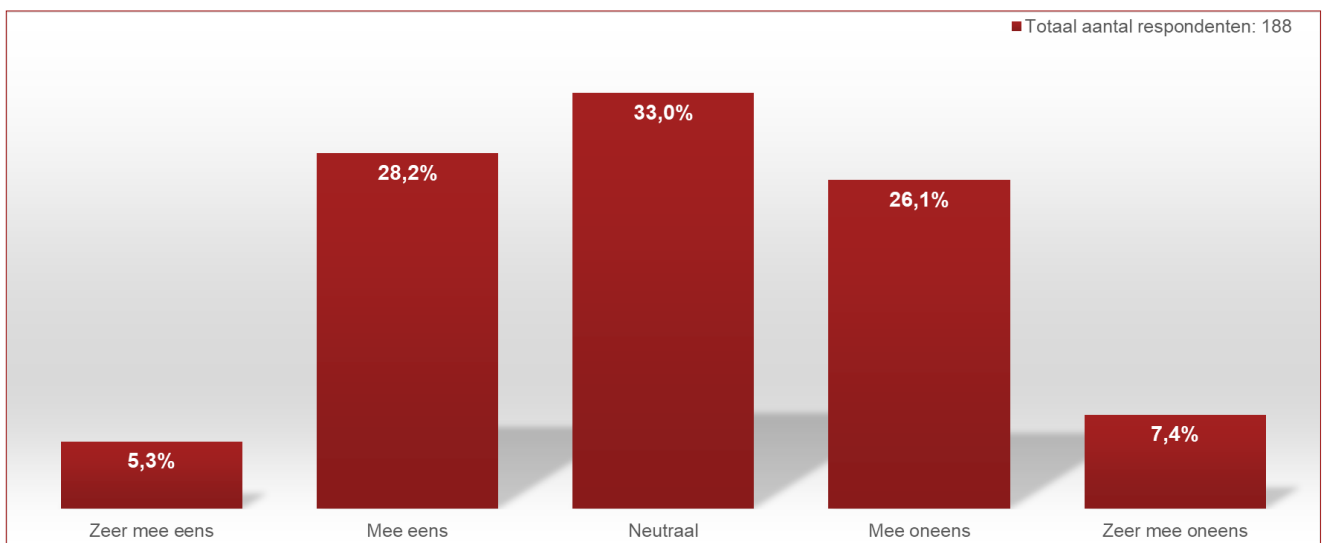
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



## 8. De werkprocessen rond MijnOverheid

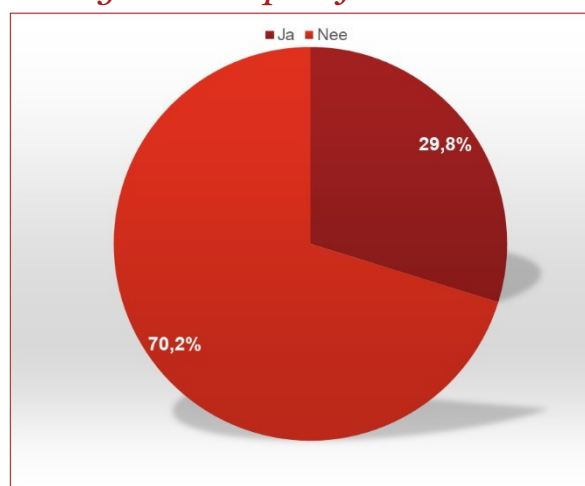
In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen rond MijnOverheid aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. De recent aangesloten afnemers zijn in meerderheid positief over het aansluitingstraject. Het deel van de afnemers dat in het afgelopen jaar contact heeft gehad met het Servicecentrum Logius is eveneens voornamelijk positief over het contact. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen, zijn de resultaten eveneens positief. Minder positief zijn respondenten over de bruikbaarheid van adviezen en de mate waarin Logius opstaat voor productwensen rond MijnOverheid.

### 8.1. Aansluitingstrajecten

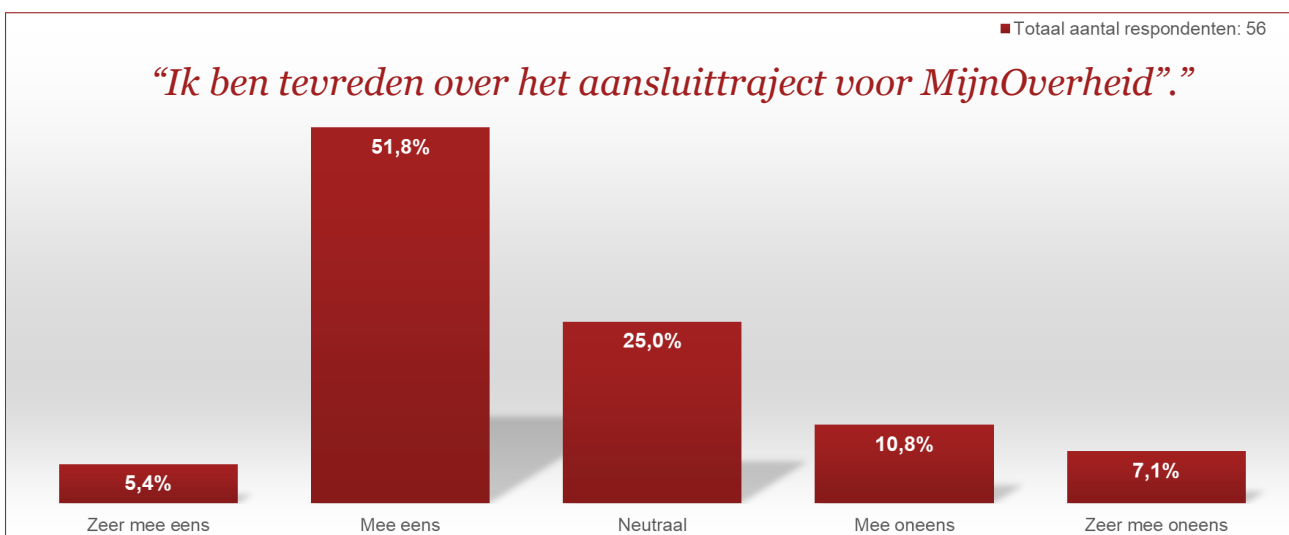
Meer dan een kwart (29,8%) van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten op MijnOverheid. Hiervan is meer dan de helft tevreden over het aansluittraject en een kwart is neutraal. Iets meer dan 17% antwoordt negatief. Niet-positieve respondenten geven aan dat dit onder meer te maken heeft met:

- Behoeftte aan snellere en betere begeleiding bij de aansluiting
- Behoeftte aan meer eenvoudige aanmelding
- Moeizame communicatie.

*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Mijn Overheid”*



*“Ik ben tevreden over het aansluittraject voor MijnOverheid”.*





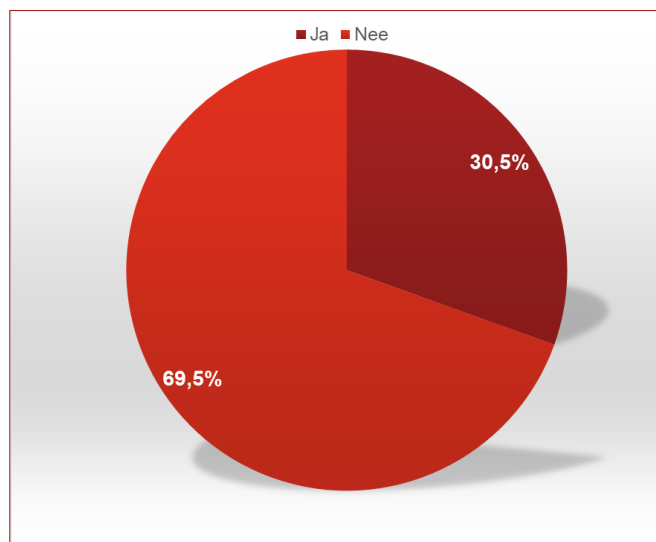
## 8.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 30% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond MijnOverheid. Van hen is meer dan de helft het eens met de stelling dat Servicecentrum Logius snel op meldingen en vragen reageert. Zo'n 22% van deze afnemers is neutraal en ongeveer 21% is het oneens met deze stelling.

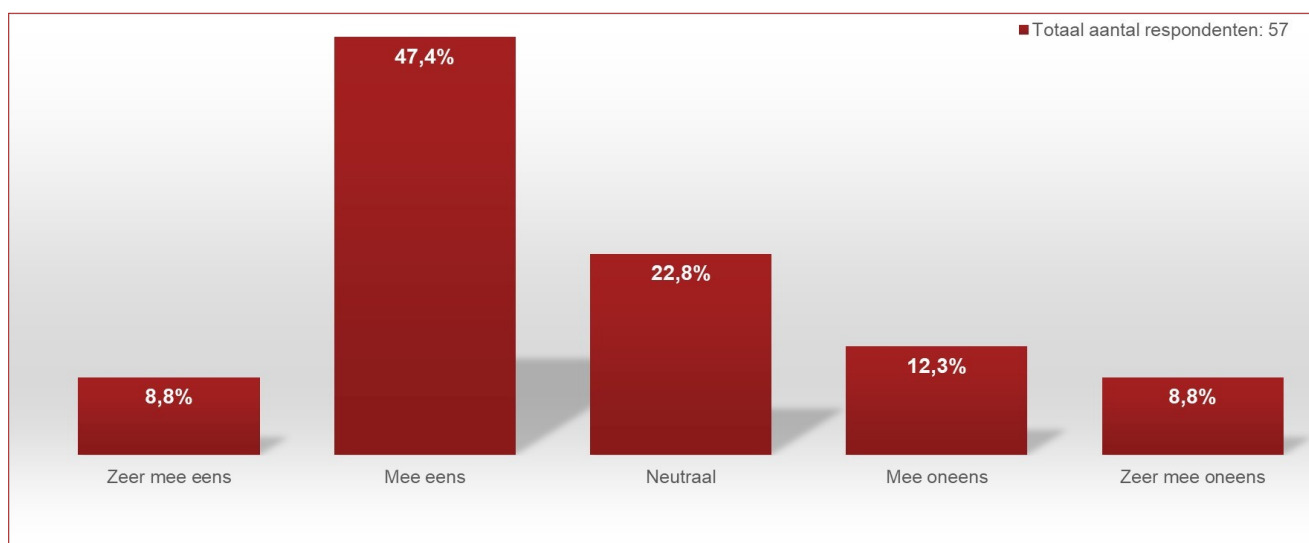
Meer dan de helft van de afnemers is daarnaast van mening dat het Servicecentrum Logius bruikbare adviezen geeft. Ruim 32% beantwoordt deze vraag neutraal, en ongeveer 10% is negatief. Dat juist dit aspect van het contact met het Servicecentrum door relatief veel respondenten positief wordt beoordeeld, is een positieve afwijking van het beeld dat respondenten teruggeven op de organisatiewaarden 'vak kundig' en 'in eenvoud'.

Dat beeld is dat een aanzienlijk deel van de respondenten Logius niet herkent als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze, en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken. Het Servicecentrum Logius wordt wel positief beoordeeld op het vriendelijk en correct te woord staan van afnemers. Ruim 82% van de afnemers is het (zeer) eens met deze stelling, en 7% respondeert negatief.

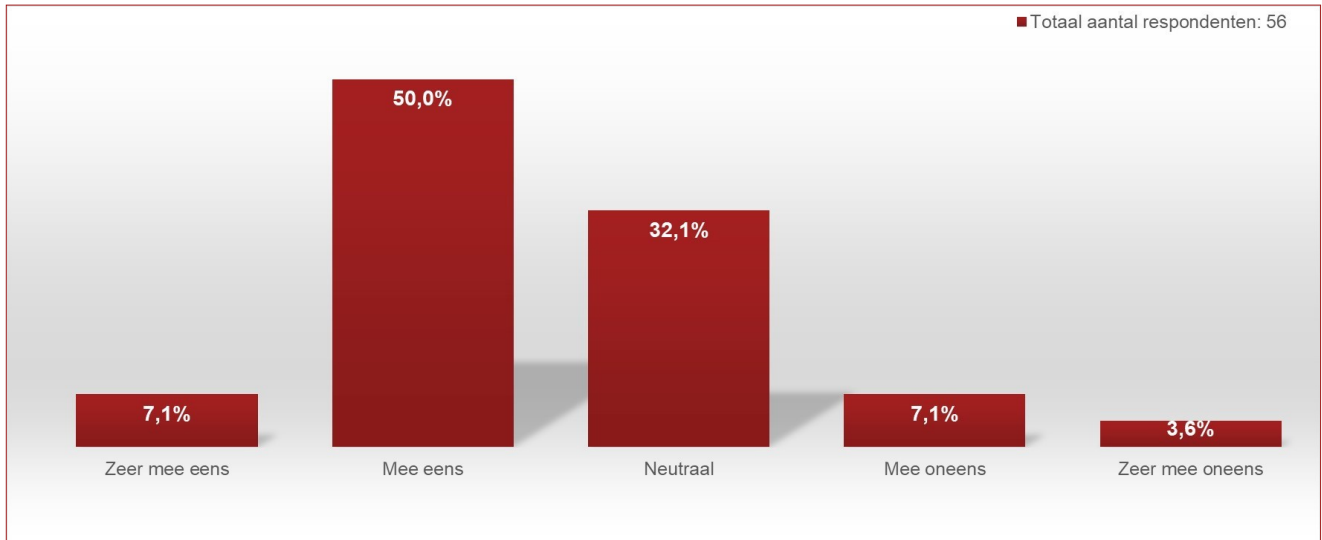
*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond MijnOverheid”*



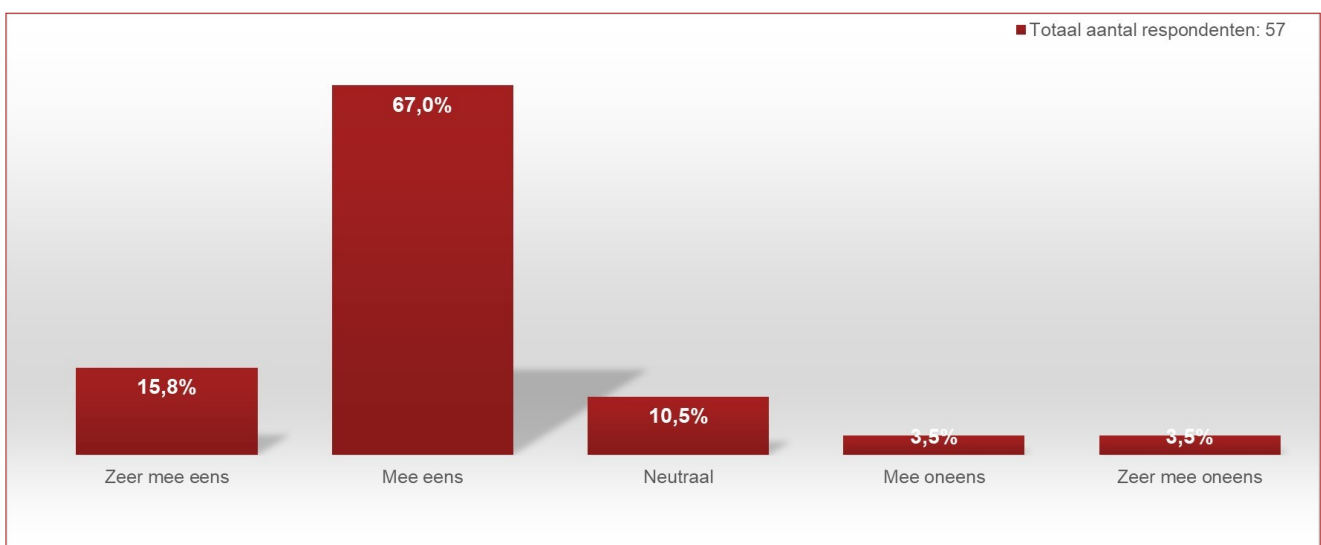
*“Het Servicecentrum Logius reageert snel op meldingen en vragen over MijnOverheid”*



*“Het Servicecentrum Logius geeft bruikbare adviezen over MijnOverheid”*



*“Het Servicecentrum Logius staat mij vriendelijk en correct te woord over Mijn Overheid”*



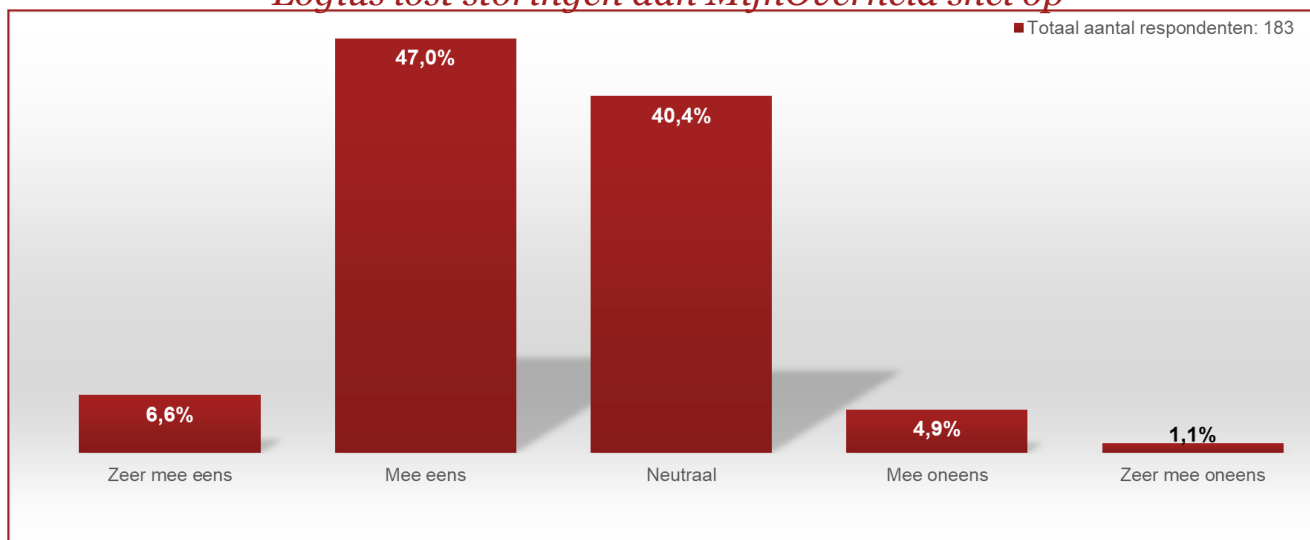
### 8.3. Storingen

De handelswijze omtrent storingen aan MijnOverheid door Logius wordt positief en neutraal beoordeeld. Ongeveer de helft van de afnemers is van mening dat Logius storingen snel oplost. Ongeveer 40% beantwoordt deze vraag neutraal. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast geeft een meerderheid van de afnemers (bijna 60%) aan op tijd door Logius te worden geïnformeerd over storingen. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens ongeveer de helft van de afnemers. Ongeveer 42% beantwoordt deze vraag neutraal. Tot slot, iets minder dan de helft van de afnemers beoordeelt de

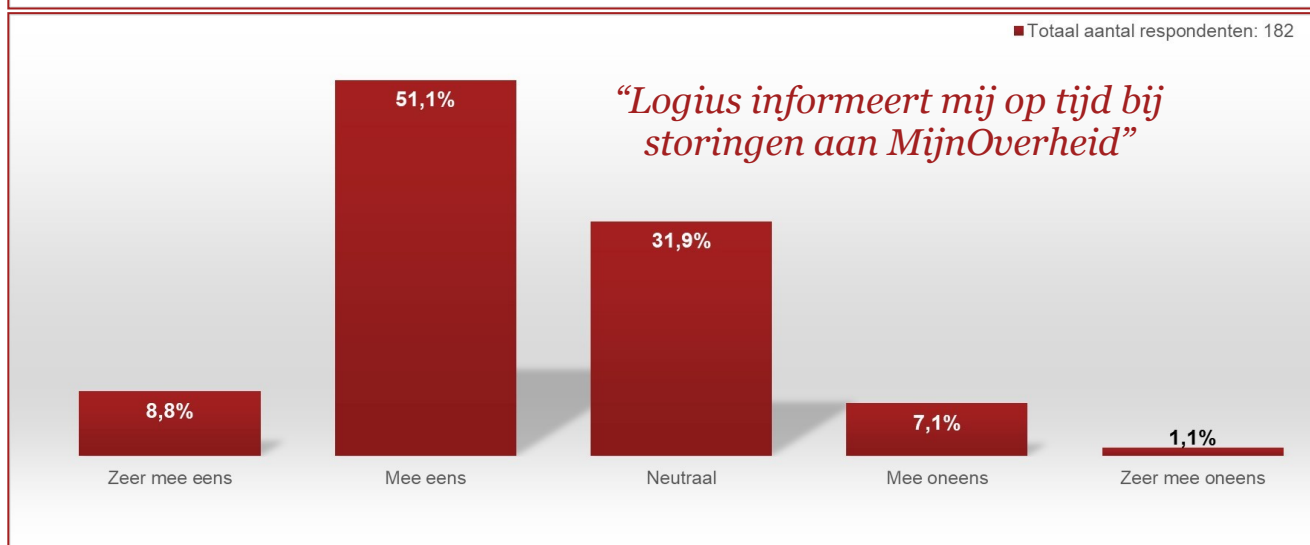
snelle en goede communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen positief. Deze communicatie wordt door 46,4% neutraal beoordeeld.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over storingen antwoordt meer dan 9% negatief. Dit sluit aan bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Deze duiding wint aan kracht wanneer wij veronderstellen dat een deel van de respondenten die 'neutraal' antwoordt waarschijnlijk geen storing hebben ondervonden.†

#### *“Logius lost storingen aan MijnOverheid snel op”*



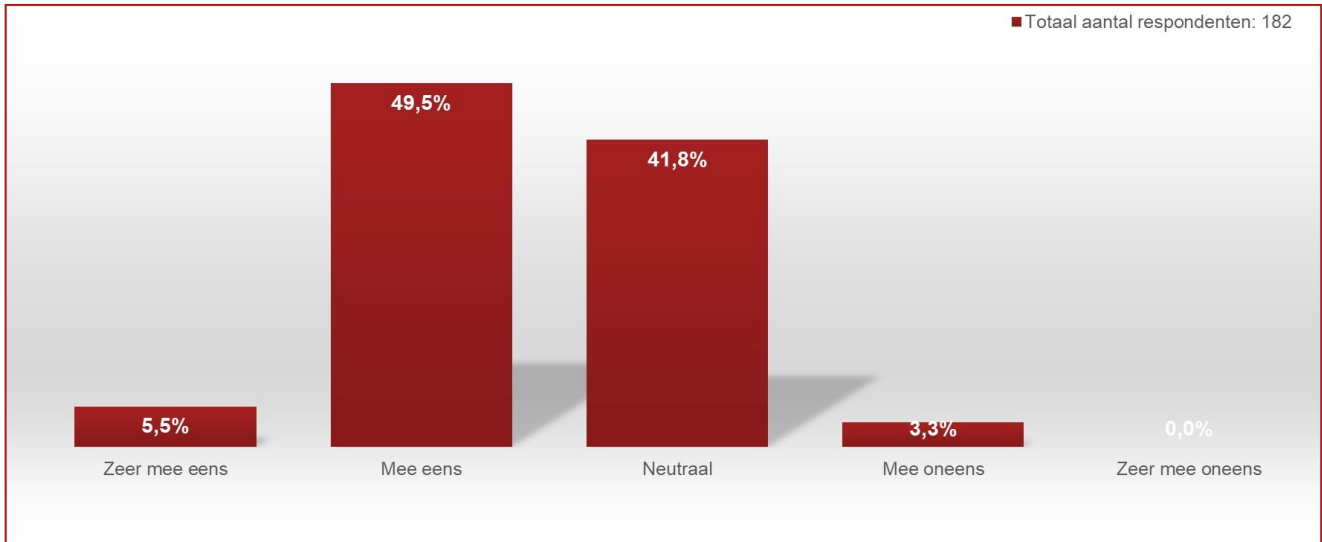
#### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan MijnOverheid”*



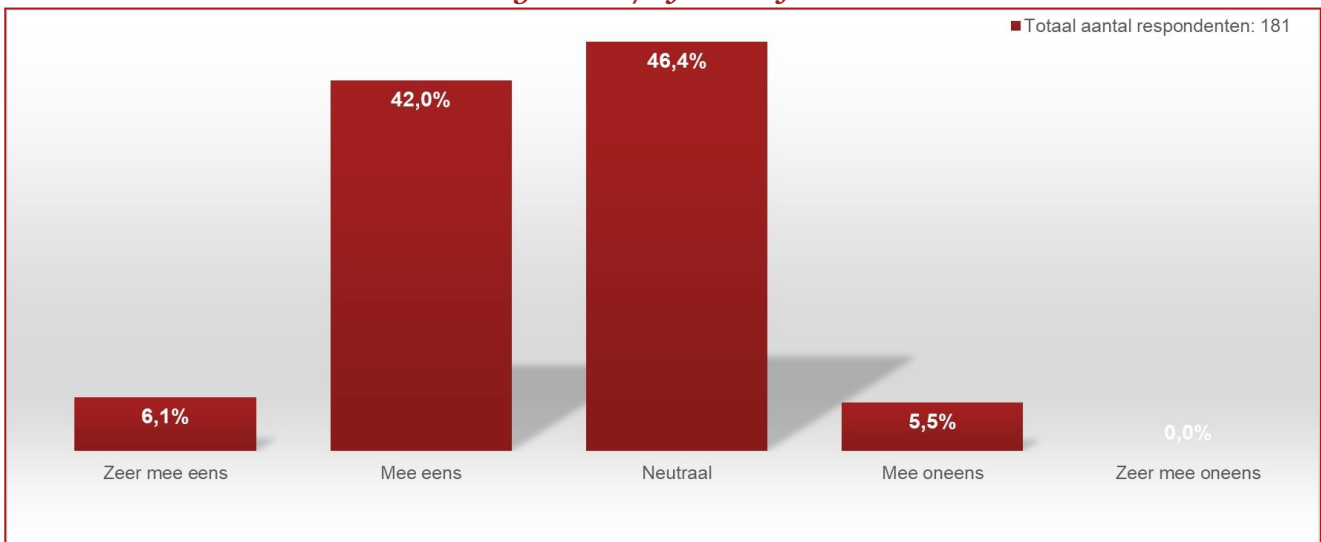
\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

† Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan MijnOverheid klopt”*



*“Bij storingen rond MijnOverheid communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

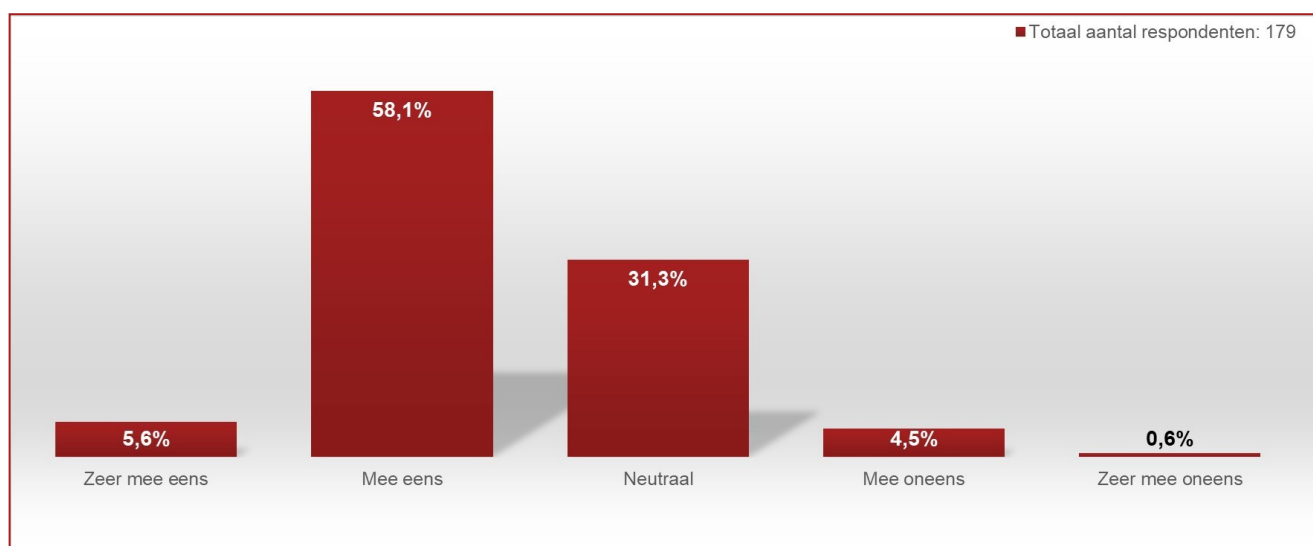


## 8.4. Onderhoud en releases

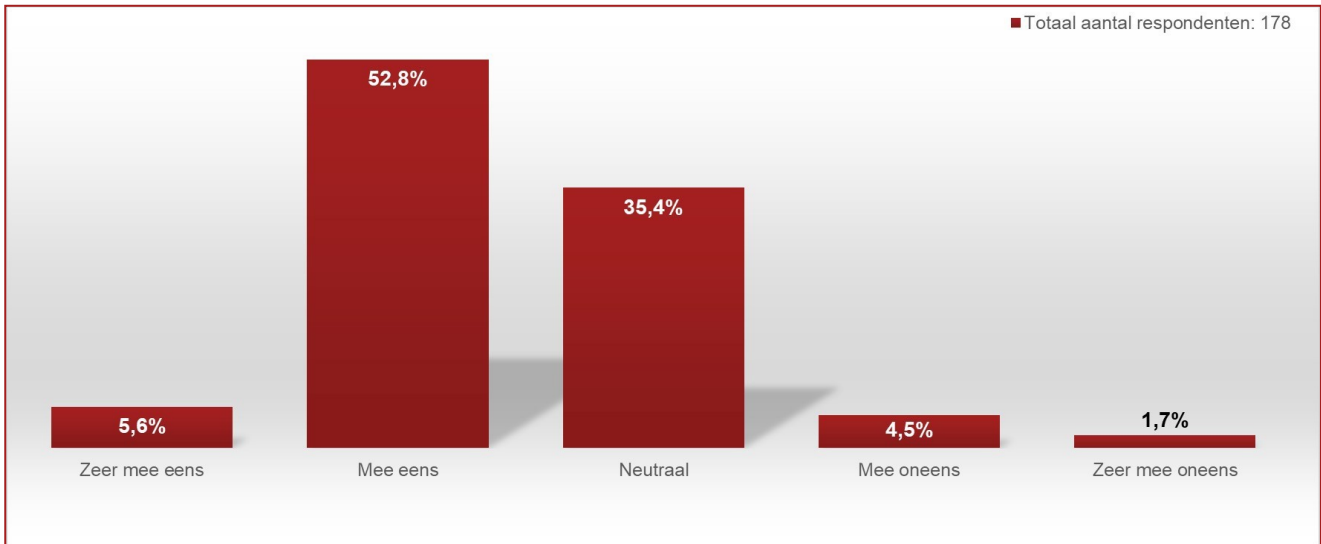
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond MijnOverheid vooral positief en neutraal worden beoordeeld. In totaal is meer dan 63% van de afnemers het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 31% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt meer dan de helft van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt 35% neutraal. Daarnaast is ruim 62% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius openstaat voor productwensen vanuit de klant.

Dit sluit aan bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de organisatiewaarden van Logius. De overwegend positieve respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

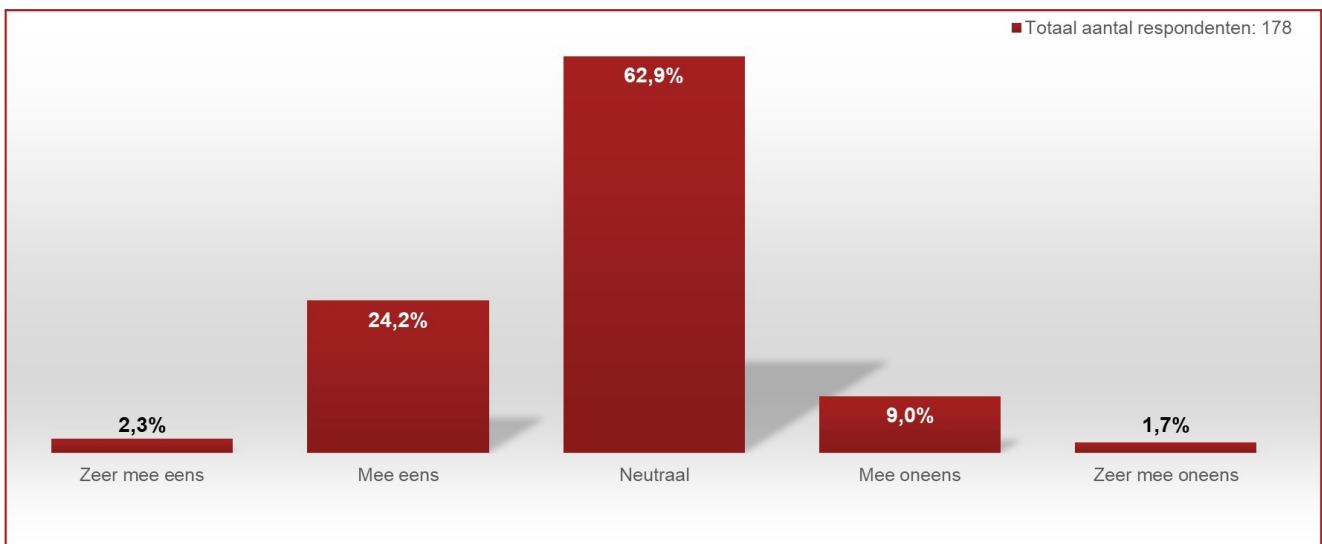
### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond MijnOverheid”*



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond MijnOverheid is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond MijnOverheid”*



## 8.5. Contactpersonen

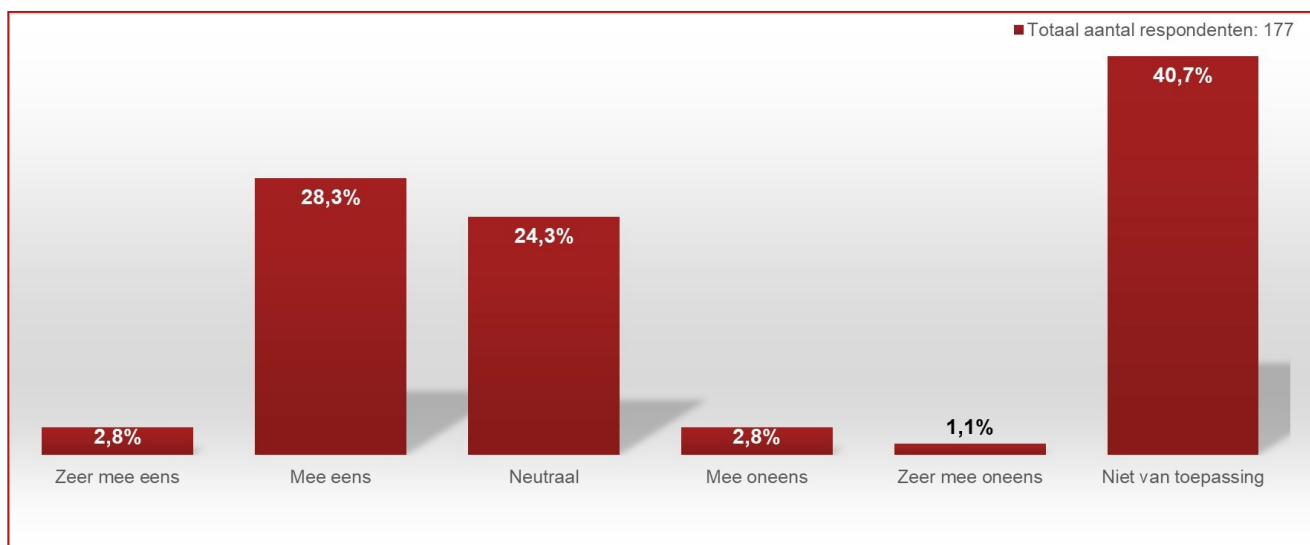
De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van MijnOverheid. Ruim 40% van de afnemers geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft de helft aan tevreden te zijn. Ongeveer 40% is neutraal over de samenwerking. Iets minder dan de helft (45%) van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Ongeveer de helft beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon worden door bijna de helft als bruikbaar ervaren. Ongeveer 47% is neutraal over de adviezen.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt, is opmerkelijk laag. Bij geen van de

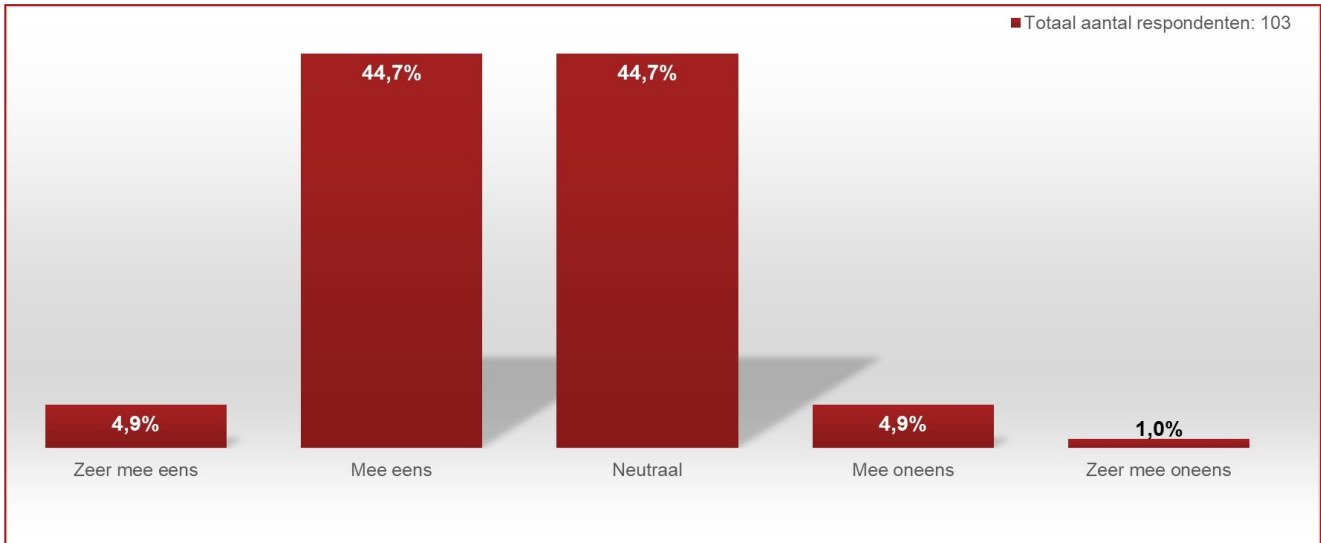
stellingen over de contactpersoon antwoordt meer dan 6% negatief. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Het relatief hoge percentage respondenten dat 'neutraal' aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

De hoge neutrale score zou kunnen aansluiten bij de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', ook hier vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

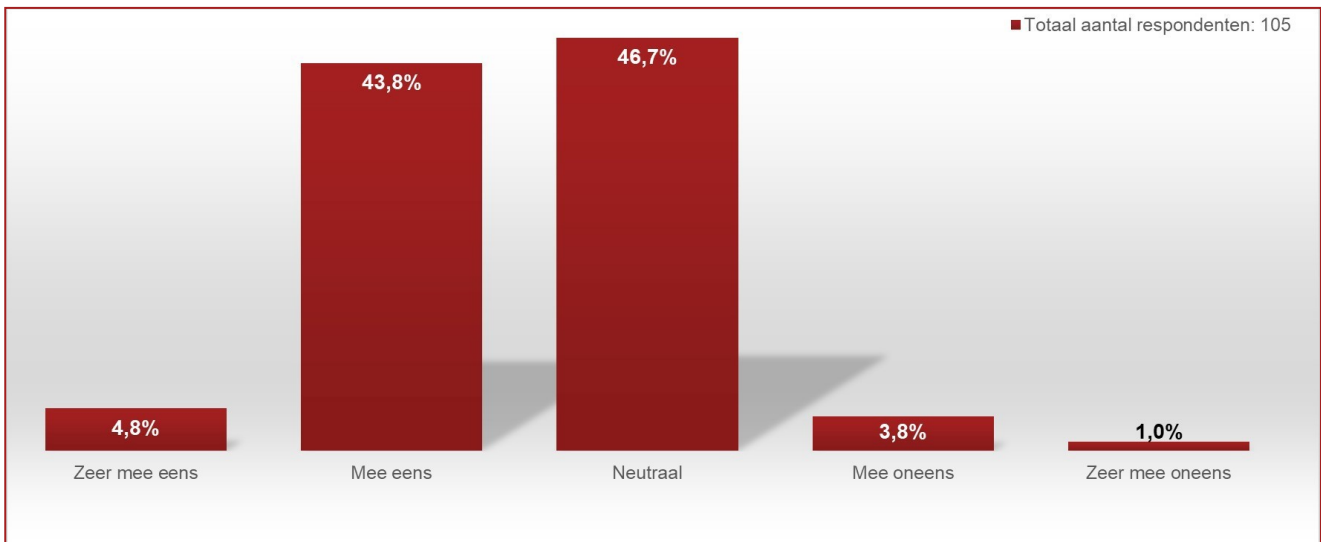
*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor MijnOverheid”*



*“Mijn contactpersoon voor MijnOverheid reageert snel op mijn meldingen en vragen”*

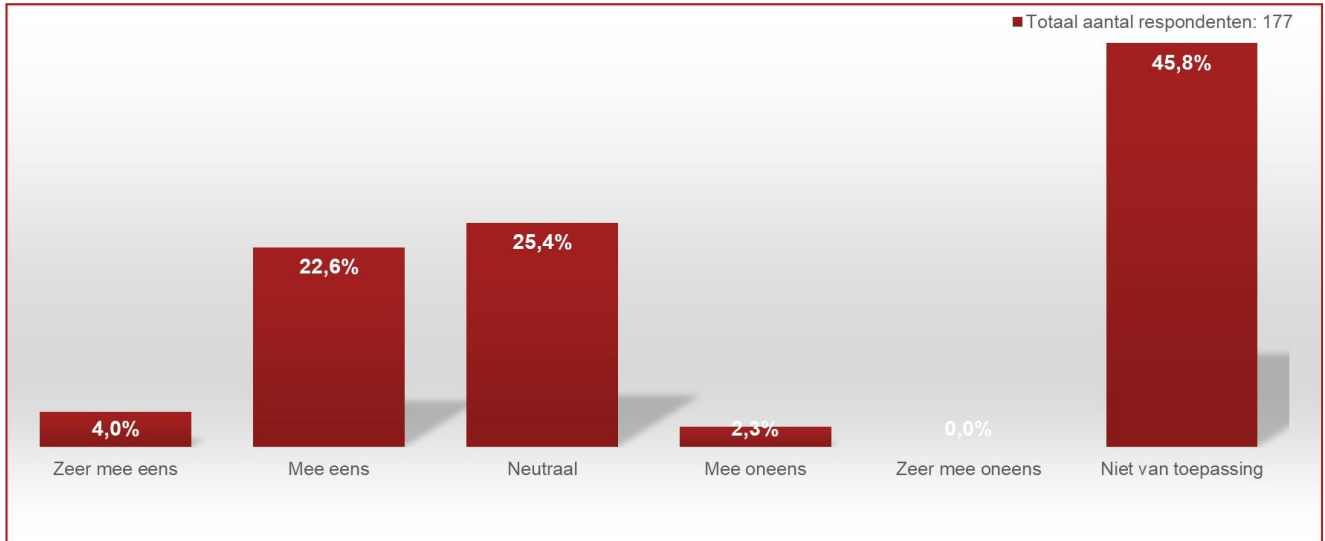


*“De adviezen van mijn contactpersoon voor MijnOverheid zijn bruikbaar”*





*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond MijnOverheid zijn voor mij nuttig”*



---

*Digipoort*

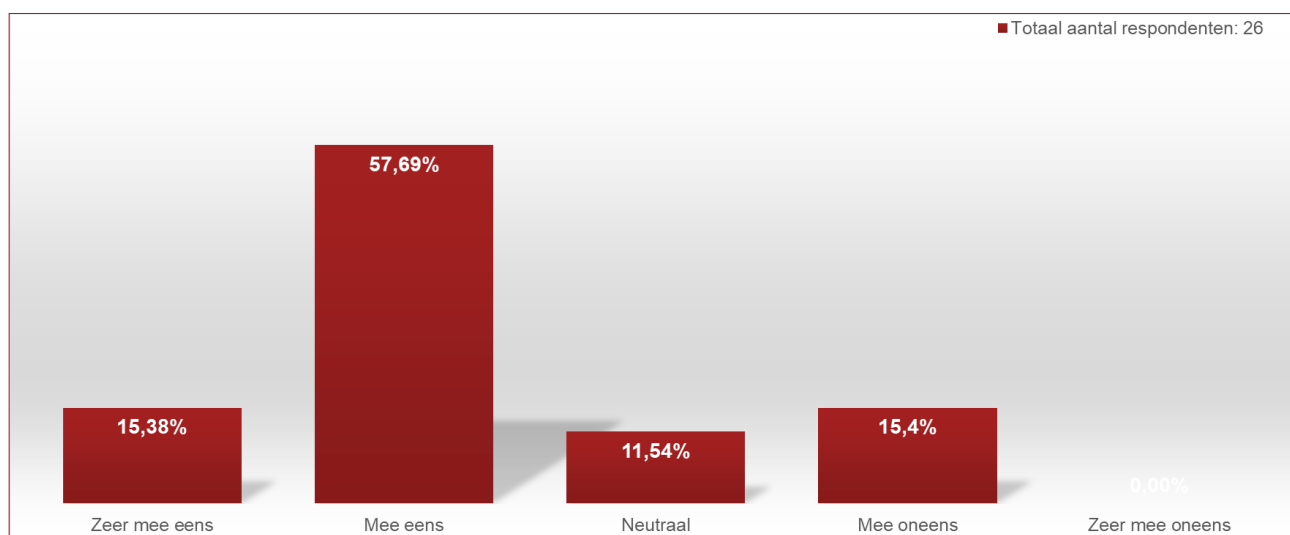
## 9. Hoe we werken rond Digipoort

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2018 (TO-2018) over de werkwijze van de organisatie Logius rond Digipoort. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden 'betrouwbaar', 'vakkundig' en 'in eenvoud'. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde 'betrouwbaar'. Zowel op de organisatiewaarde 'vakkundig' als op de waarde 'in eenvoud', spreken afnemers van Logius zich zowel positief als neutraal uit. Bijna een derde van de respondenten merkt echter niet dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor hun organisatie.

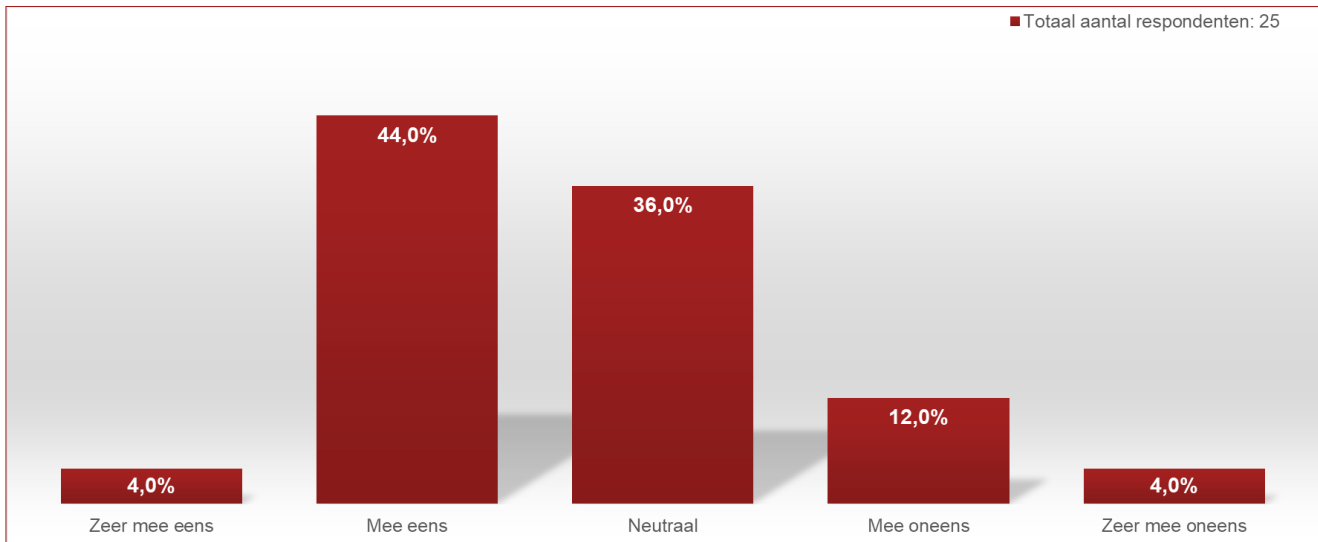
### 9.1. Betrouwbaar

Afnemers van Digipoort zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Meer dan 73% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat bijna de helft van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. 36% reageert hier neutraal op. Ook heeft meer dan driekwart van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie. Ongeveer 19% reageert hier neutraal op.

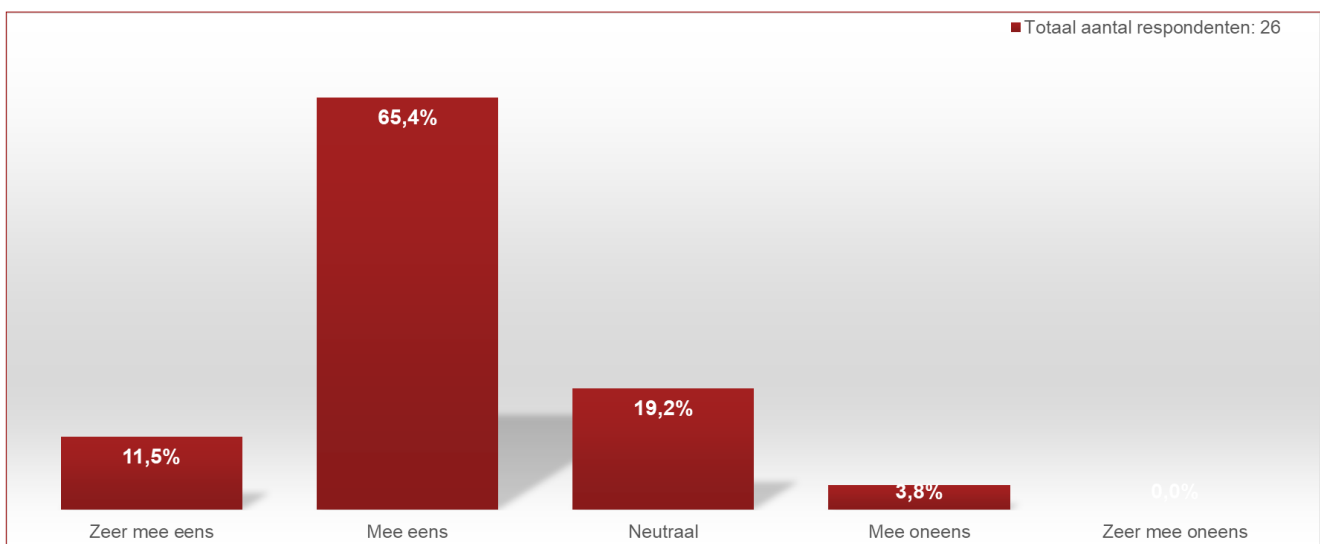
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

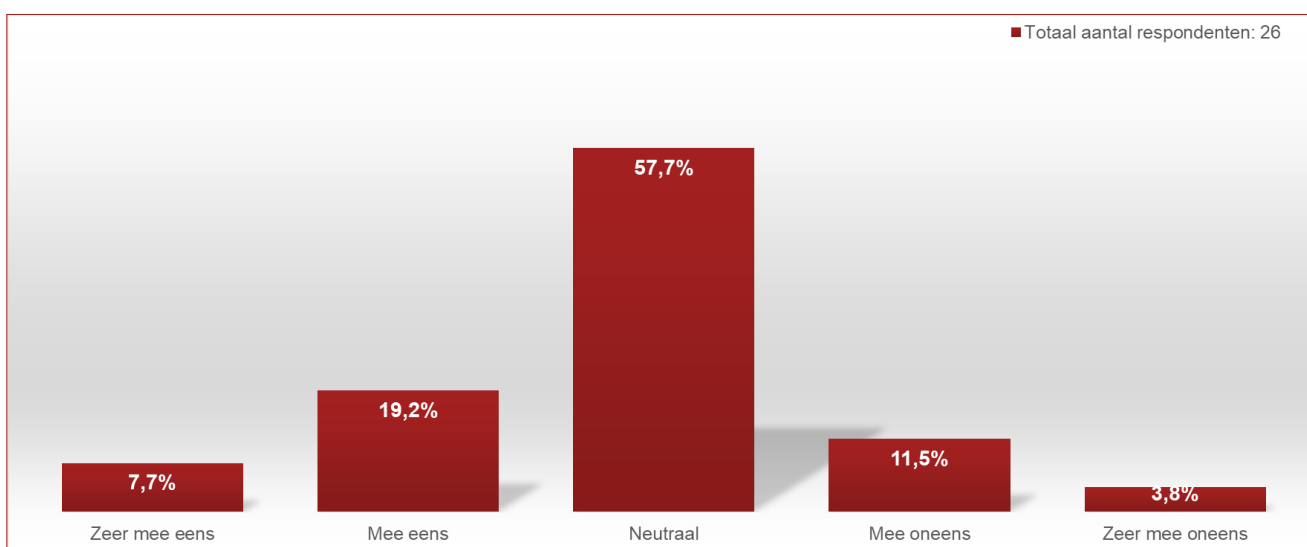


## 9.2. Vakkundig

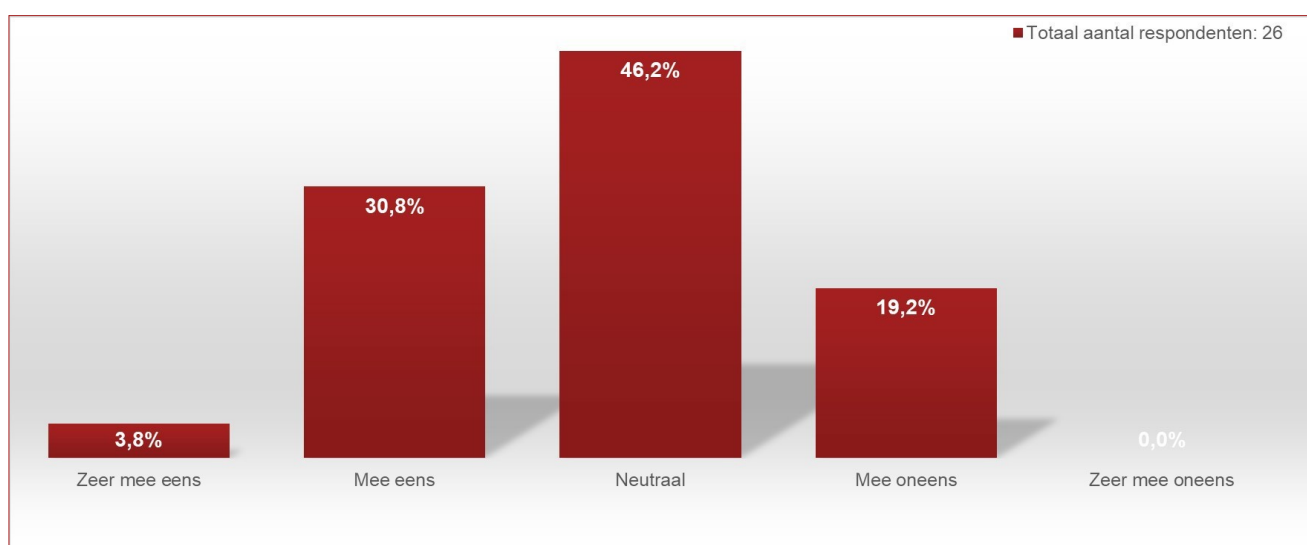
Respondenten reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 57% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat een overwegend neutraal beeld, namelijk iets meer dan 46%, van Logius als een organisatie met visie. Ongeveer een derde van de afnemers beoordeelt deze stelling positief.

Bijna 40% van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 58% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door bijna de helft van de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Bijna 31% beantwoordt deze stelling positief.

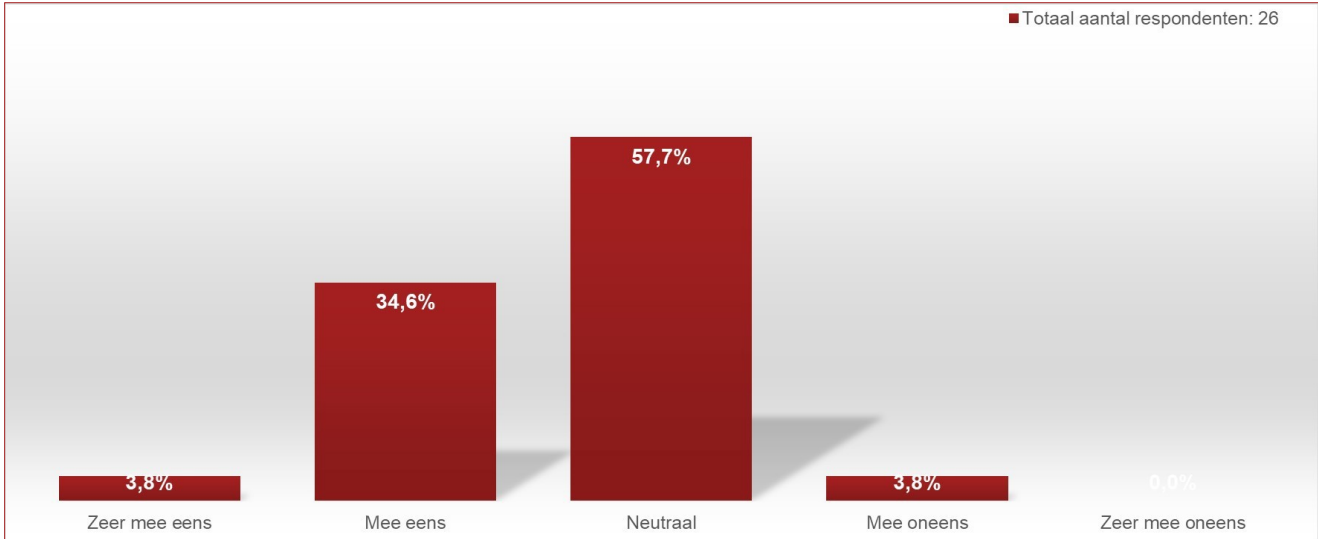
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



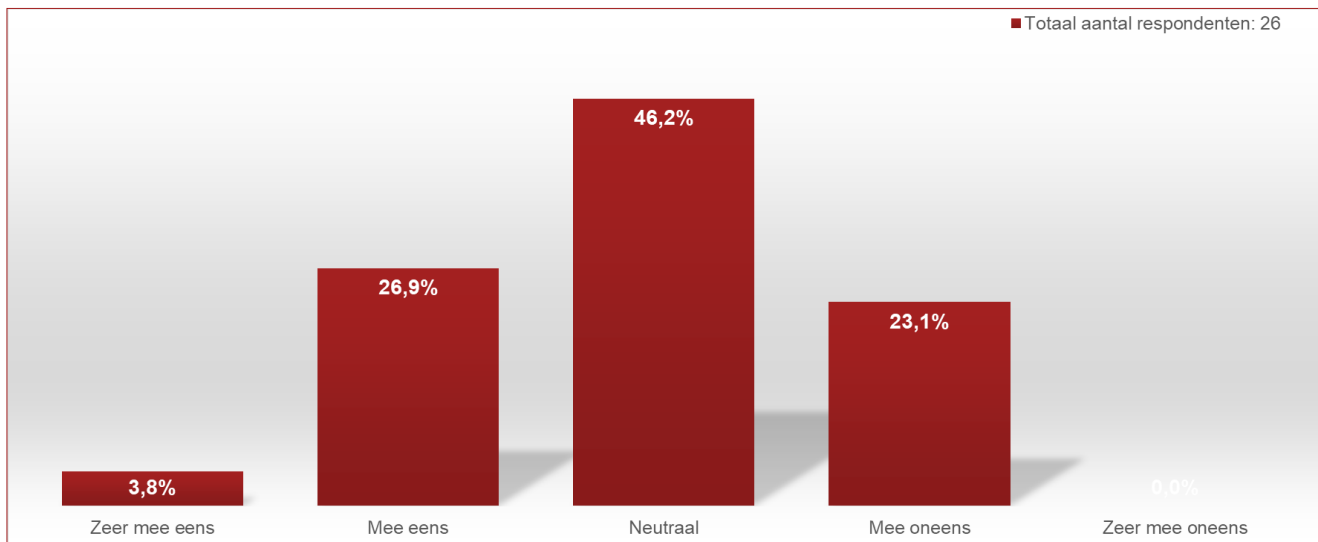
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

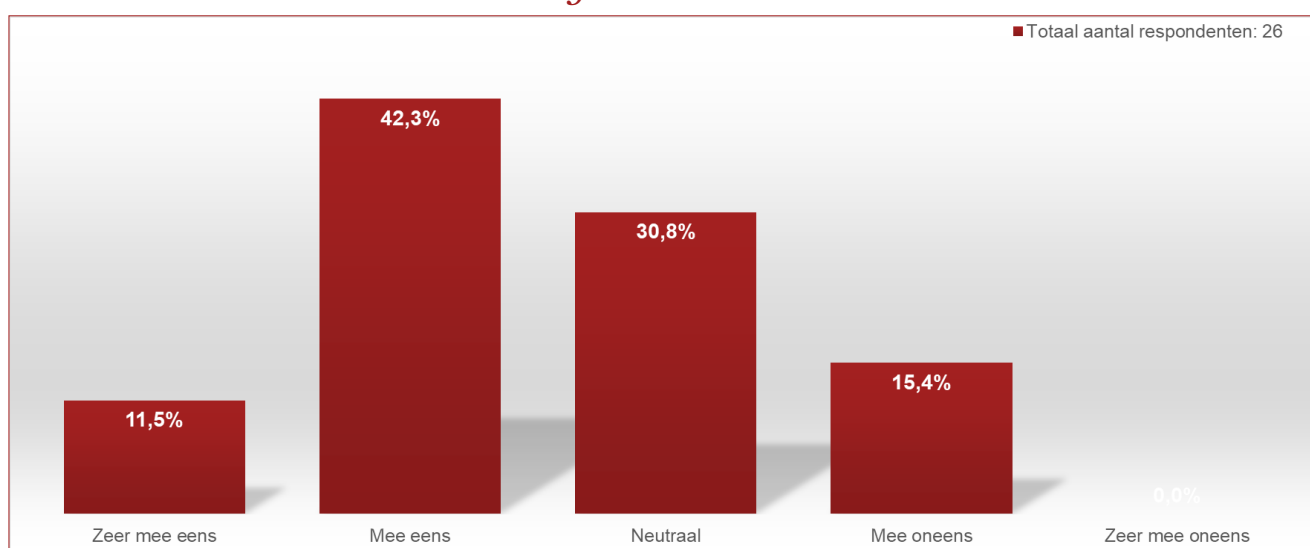


### 9.3. In eenvoud

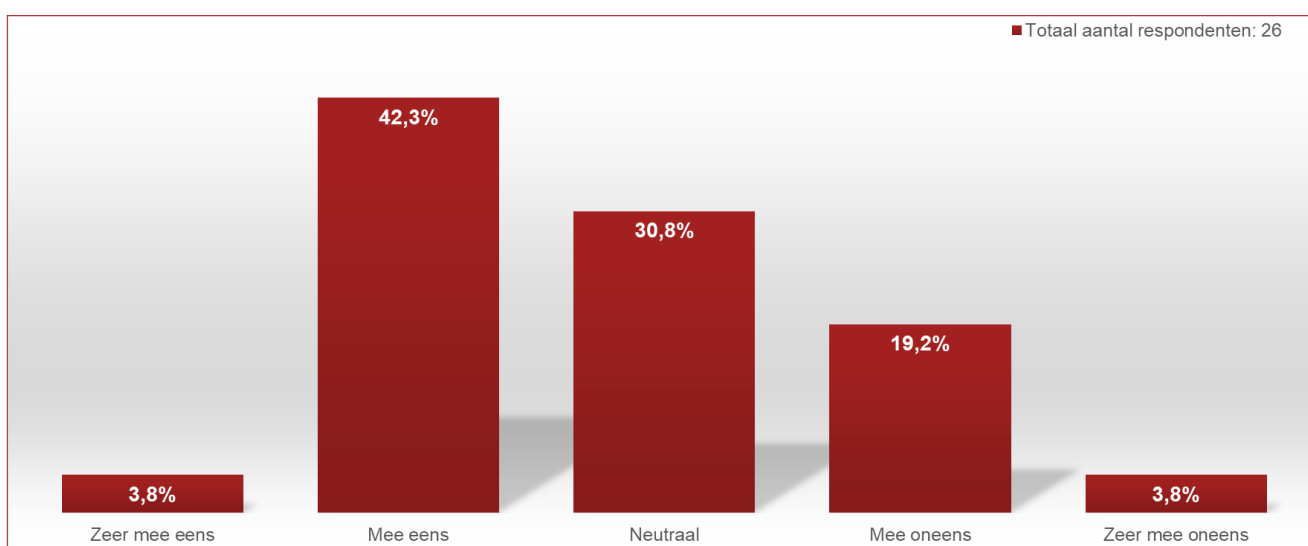
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoud’ responderen afnemers van Digipoort overwegend neutraal en positief. Ruim 30% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Meer dan de helft reageert positief. De resultaten tonen dat ruim 30% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Bijna de helft van de afnemers reageert positief. Logius scoort verrassend negatief op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken: ongeveer 54% reageert neutraal en zo’n

38% van de respondenten reageert negatief. Zo’n derde van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt ongeveer 35% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Ongeveer een derde van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius resultaatgericht werkt of het zo eenvoudig mogelijk wil maken.

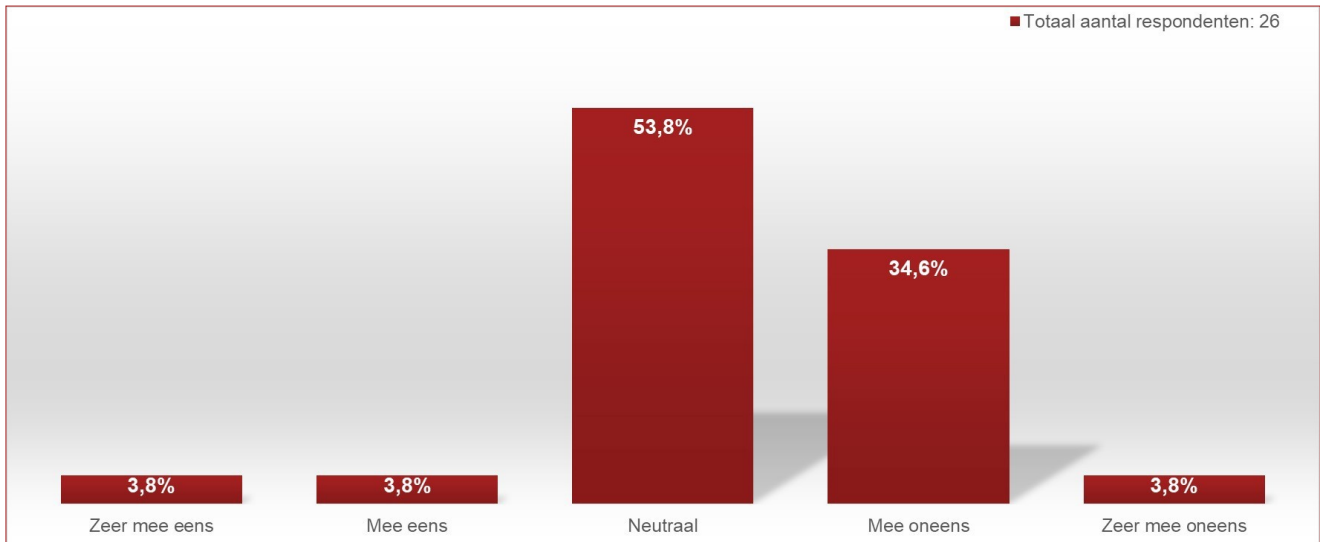
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



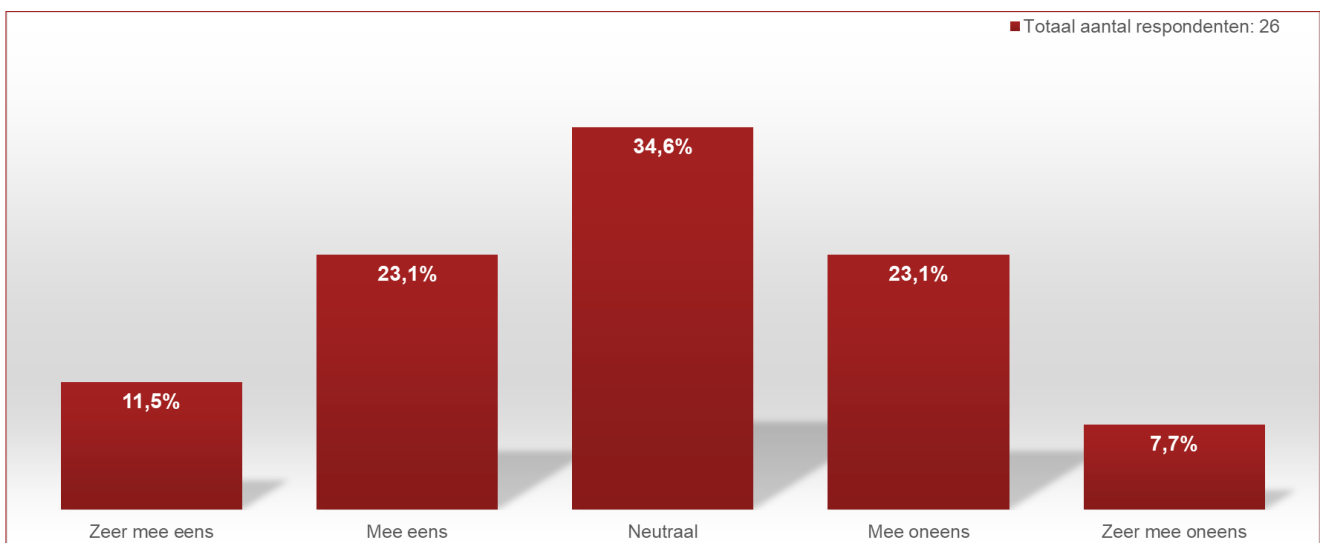
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*





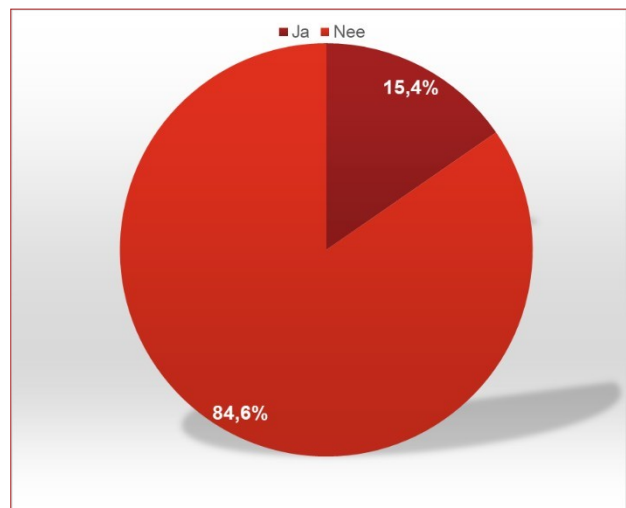
# 10. De werkprocessen rond Digipoort

*In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius rond de service Digipoort aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. Het aantal recent aangesloten afnemers is te laag om te analyseren. Hetzelfde geldt voor het aantal afnemers dat in het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen, zijn de resultaten een combinatie van neutraal en positief. Dit geldt ook voor onderhoud en releases. De samenwerking met een contactpersoon van Logius wordt overwegend positief beoordeeld. Verder worden de informatiebijeenkomsten van Logius door slechts zo'n 17% als nuttig ervaren.*

## 10.1. Aansluitingstrajecten

Ongeveer 15% van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digipoort. Het aantal respondenten is te laag om te analyseren.

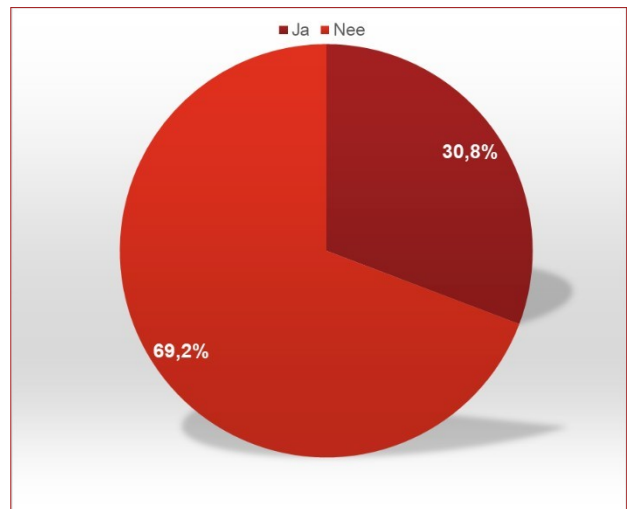
*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digipoort”*



## 10.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 30 % van de afnemers van Digipoort heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond Digipoort. Dit aantal is te laag om te analyseren.

*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond Digipoort”*



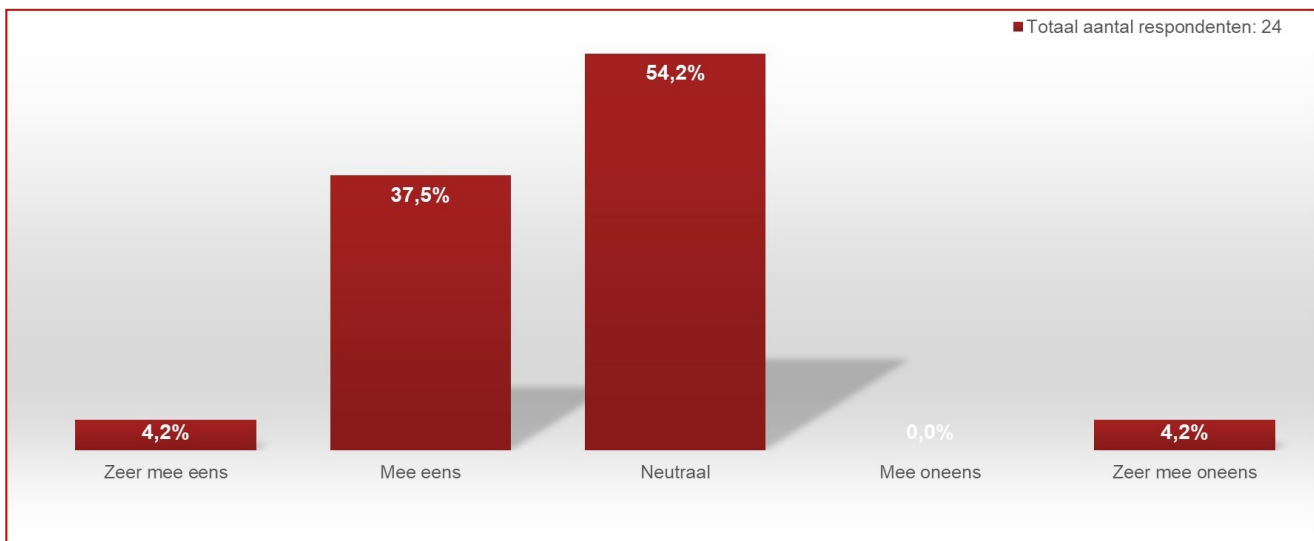
### 10.3. Storingen

De handelswijze omtrent storingen door Logius rond Digipoort wordt overwegend neutraal beoordeeld. Ongeveer 40% van de afnemers is van mening dat Logius storingen snel oplost. Ongeveer 54% beantwoordt deze vraag neutraal. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast geeft een meerderheid van de afnemers (46%) een neutrale respons op tijdig door Logius te worden geïnformeerd over storingen. Zo'n 37% reageert positief op deze vraag. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt

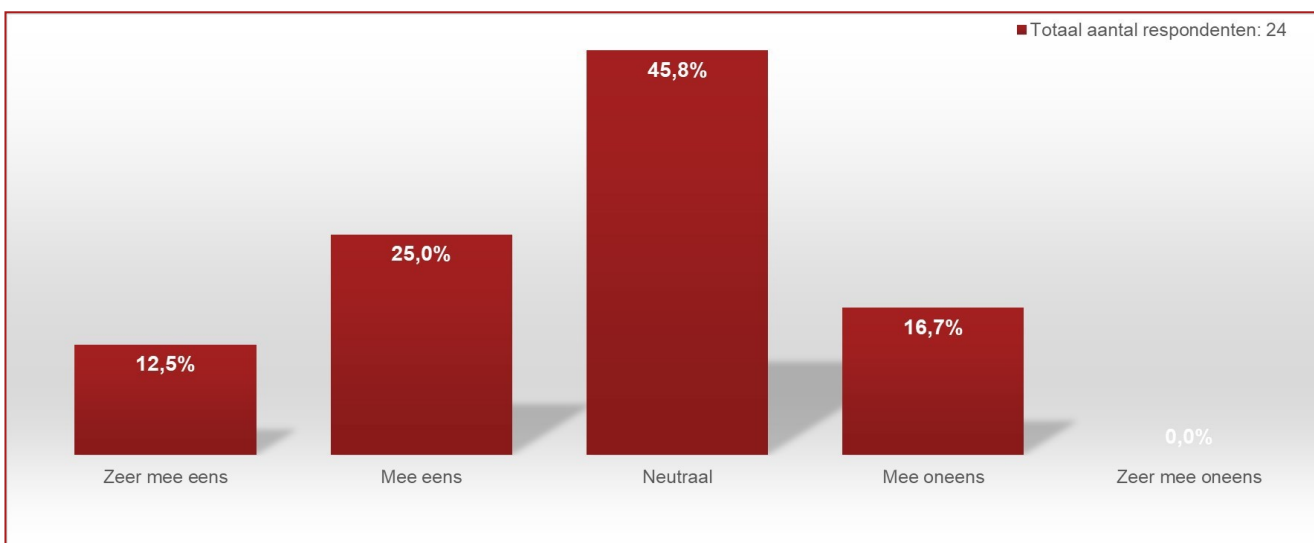
volgens ongeveer 30% van de afnemers. Ongeveer 62% van de respondenten reageert hier neutraal op. Ongeveer 30% van de afnemers beoordeelt de communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen positief. Deze communicatie wordt door 54% neutraal beoordeeld.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoord op dit onderwerp is hoger dan bij andere producten en diensten. Dit geldt specifiek voor de tijdigheid van informatie rond storingen en de communicatie naar burgers en/of bedrijven.

#### *“Logius lost storingen aan Digipoort snel op”*

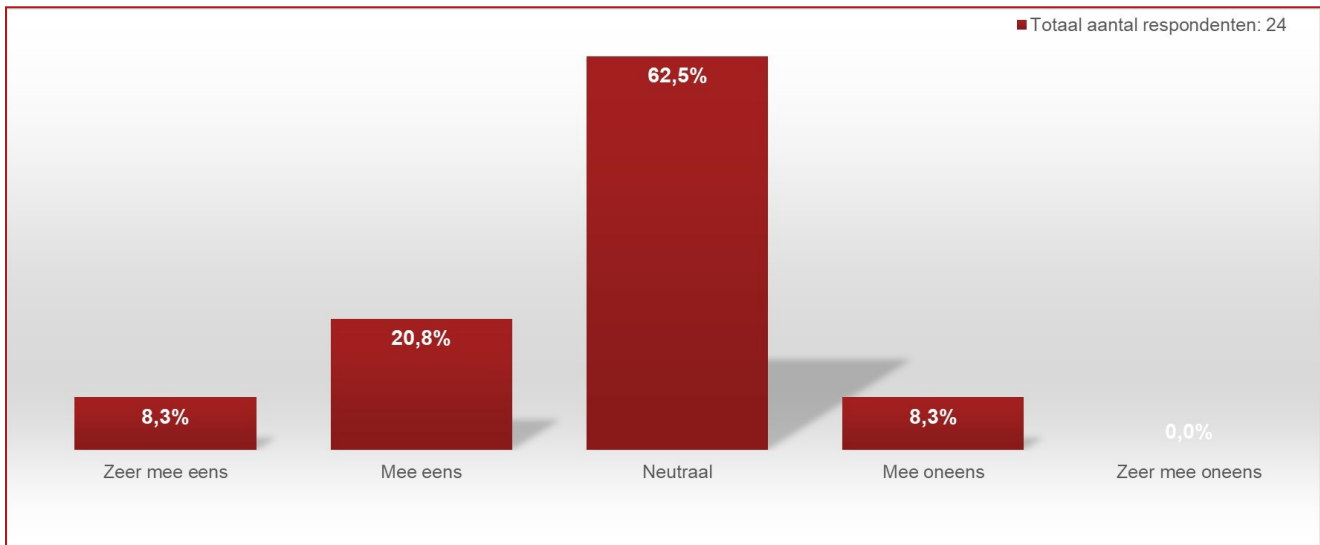


#### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan Digipoort”*

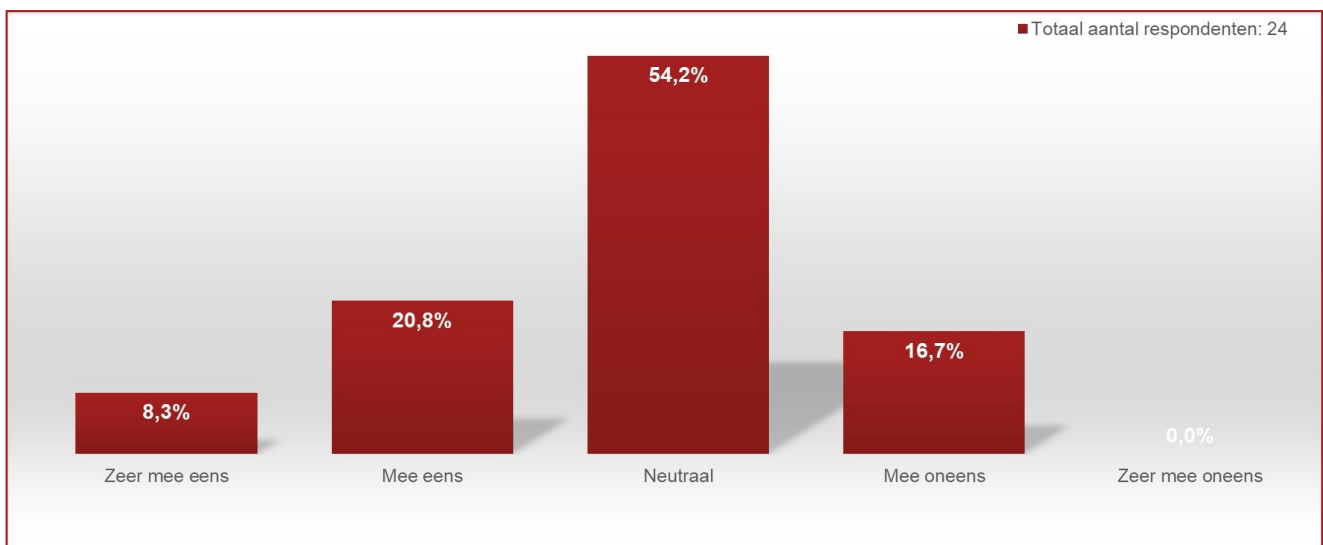


\*Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan Digipoort klopt”*



*“Bij storingen rond Digipoort communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

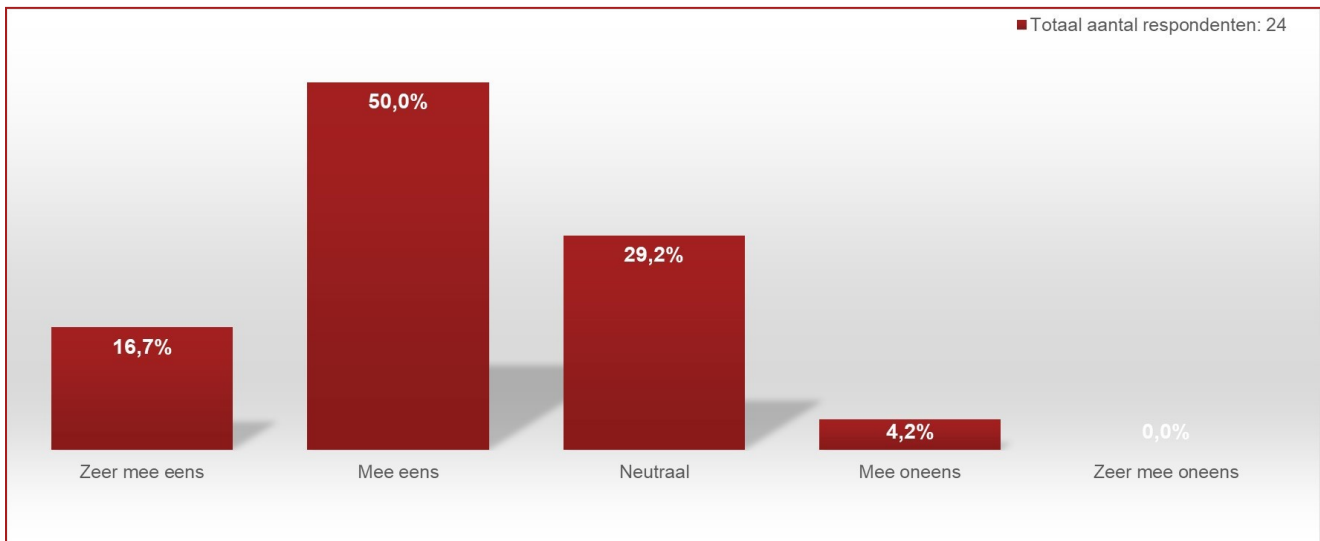


## 10.4. Onderhoud en releases

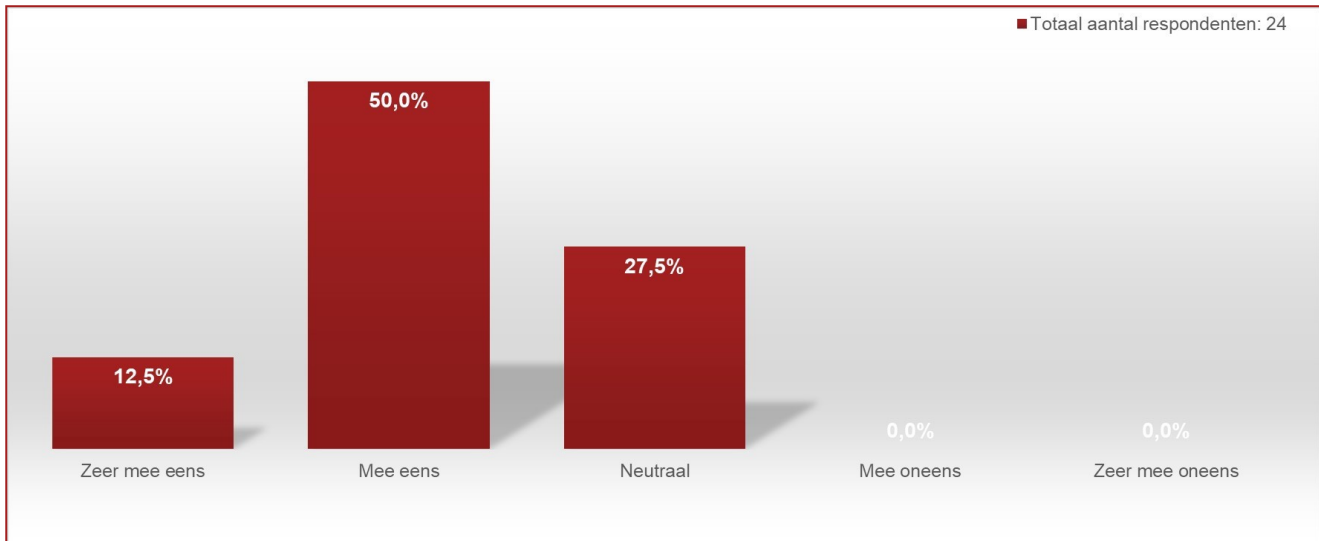
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond Digipoort zowel positief als neutraal worden beoordeeld. Bijna tweederde van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 30% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt ongeveer 62% van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt 28% neutraal. Tweederde van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius openstaat voor productwensen vanuit de klant.

Dit sluit aan bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de organisatiewaarden van Logius. De overwegend positieve respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

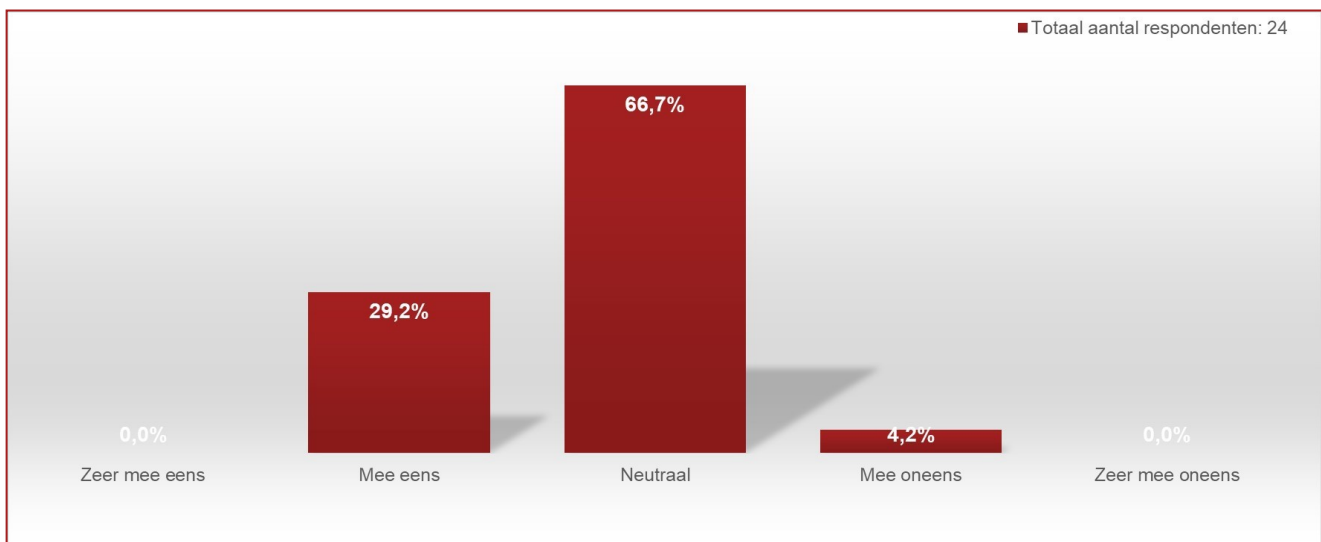
### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen”*



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond Digipoort is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond Digipoort”*



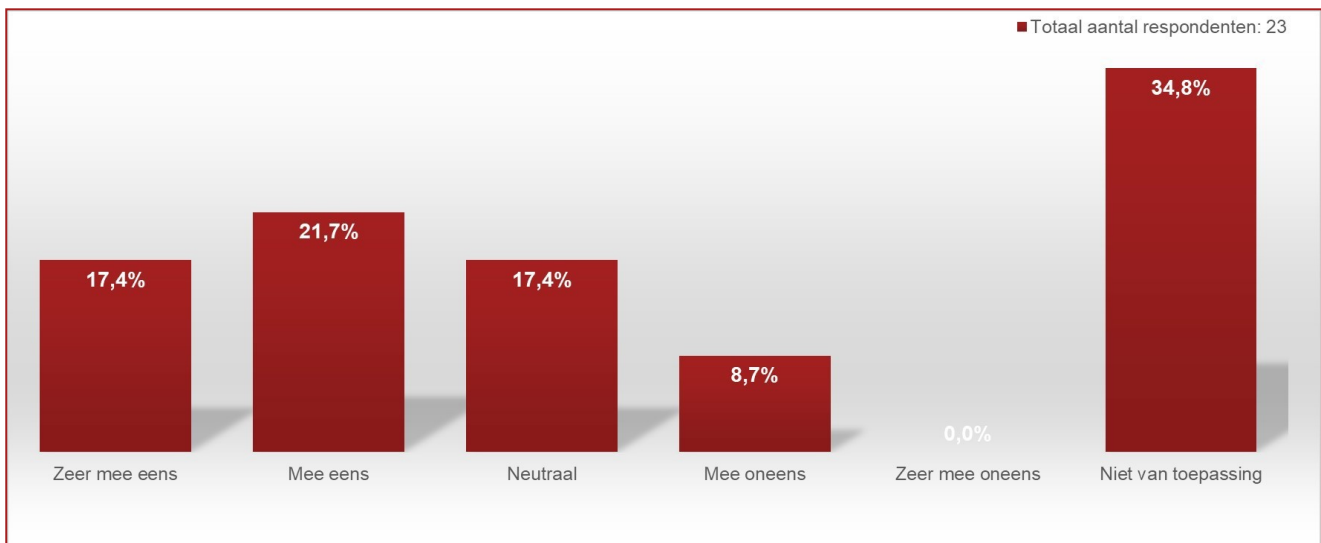
## 10.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van Logius voor Digipoort. Ruim 34% van de afnemers geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft ongeveer 60% aan tevreden te zijn. Een kwart is neutraal over de samenwerking. 40% van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Meer dan de helft beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door 40% als bruikbaar ervaren. Meer dan de helft is neutraal over de adviezen (60%), en geen van de respondenten is negatief. De informatiebijeenkomsten van Logius

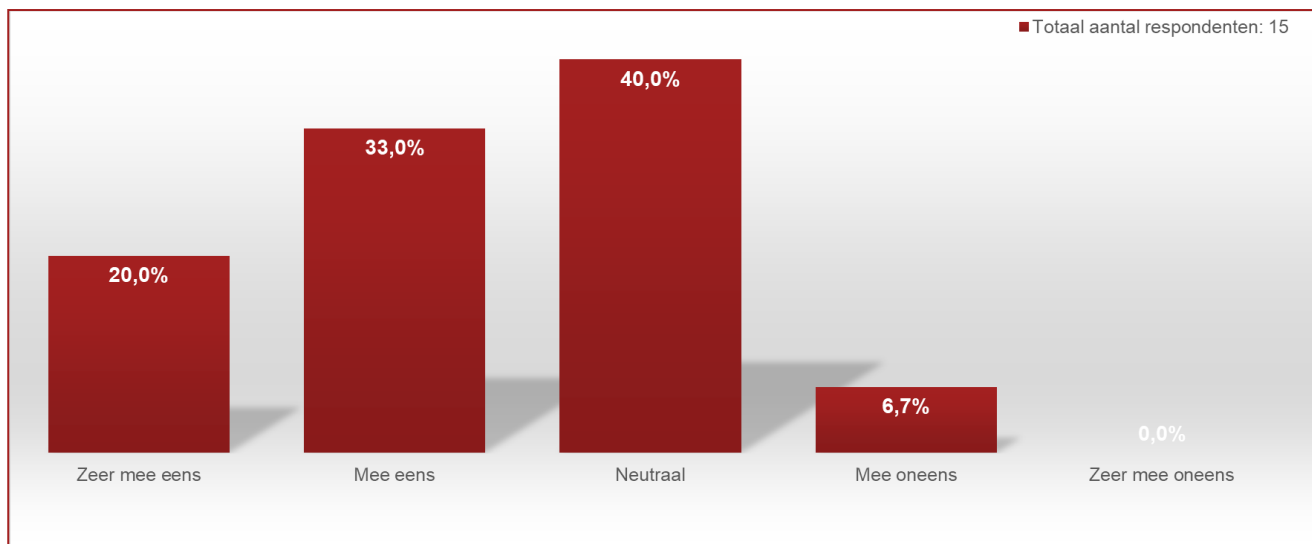
rond Digipoort zijn niet van toepassing op ongeveer de helft van de respondenten. Ongeveer 30% van de respondenten, die aanwezig was, beoordeelt de informatiebijeenkomsten neutraal en ongeveer 17% is positief.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt, is opmerkelijk laag. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Het relatief hoge percentage respondenten dat 'neutraal' aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

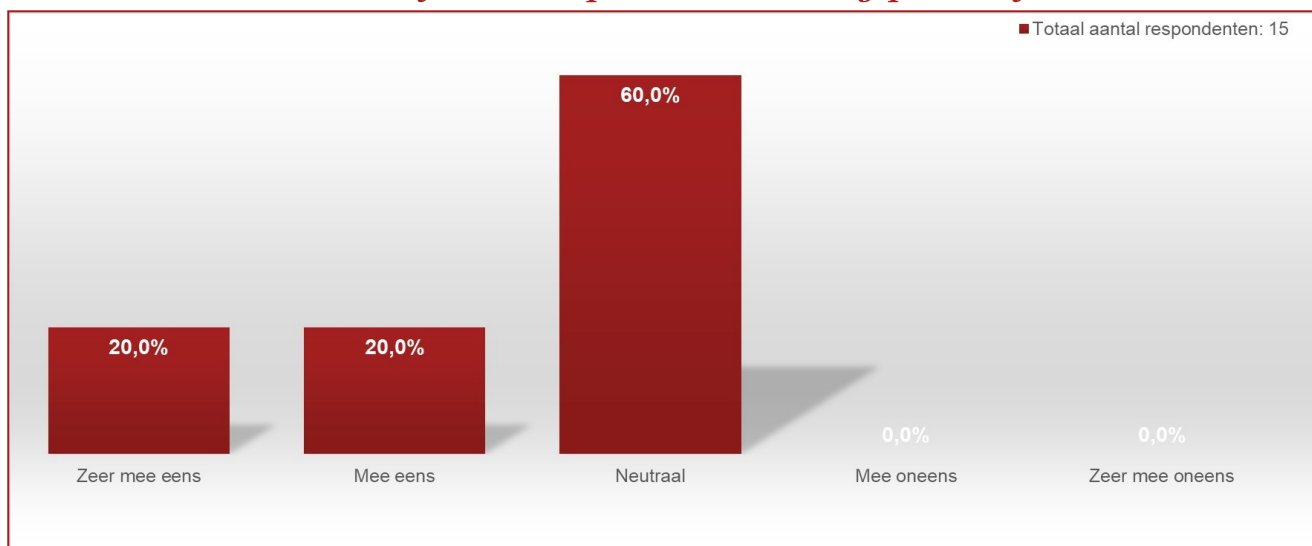
*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor Digipoort”*



*“Mijn contactpersoon voor Digipoort reageert snel op mijn meldingen en vragen”*

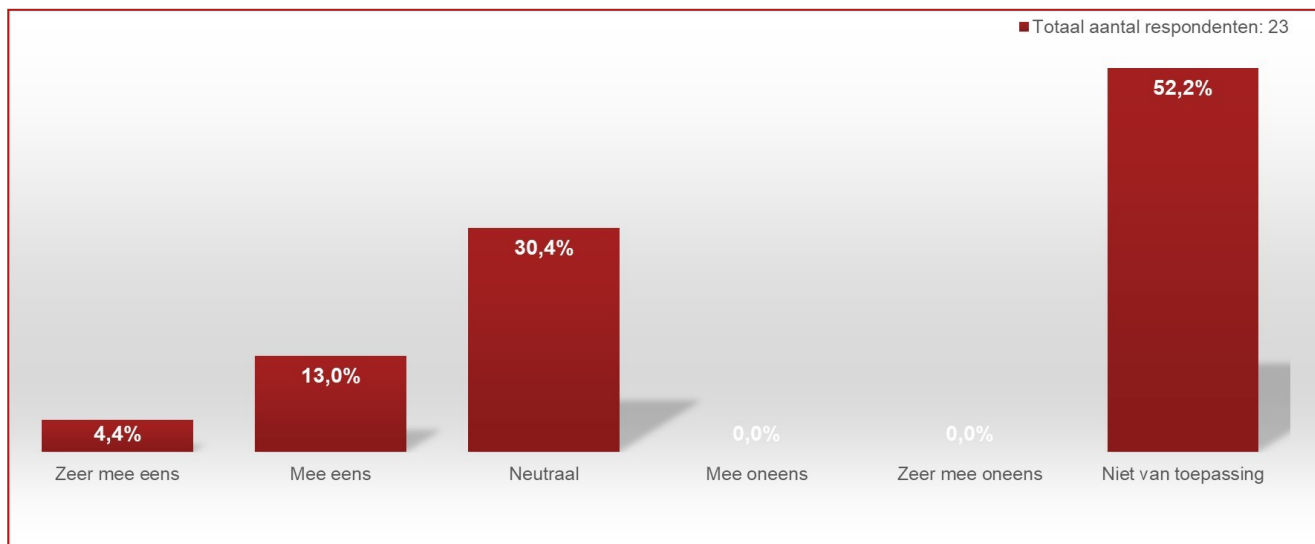


*“De adviezen van mijn contactpersoon voor Digipoort zijn bruikbaar”*





*“De informatiebijeenkomsten van Logius rond Digipoort zijn voor mij nuttig”*



---

# *Digikoppeling*

# 11. Hoe we werken rond Digikoppeling

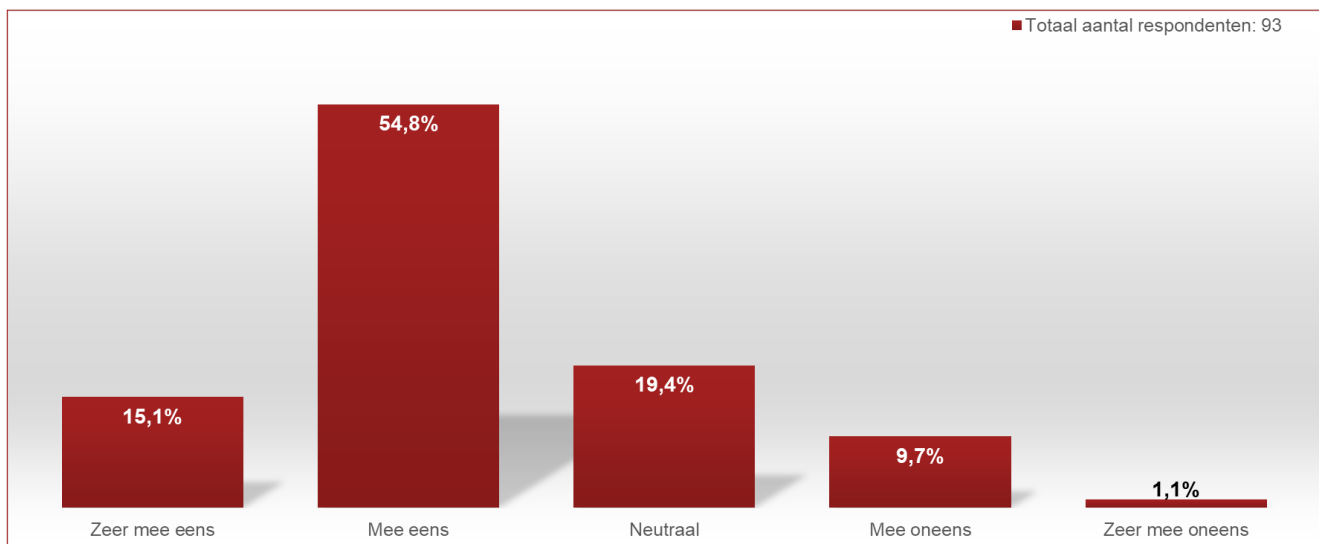
In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van de werkwijze van de organisatie Logius rond de service Digikoppeling. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden ‘betrouwbaar’, ‘vakkundig’ en ‘in eenvoud’. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde ‘betrouwbaar’. Zowel op de organisatiewaarde ‘vakkundig’ als op de waarde ‘in eenvoud’ spreken afnemers van Logius zich overwegend neutraal uit.

## 11.1. Betrouwbaar

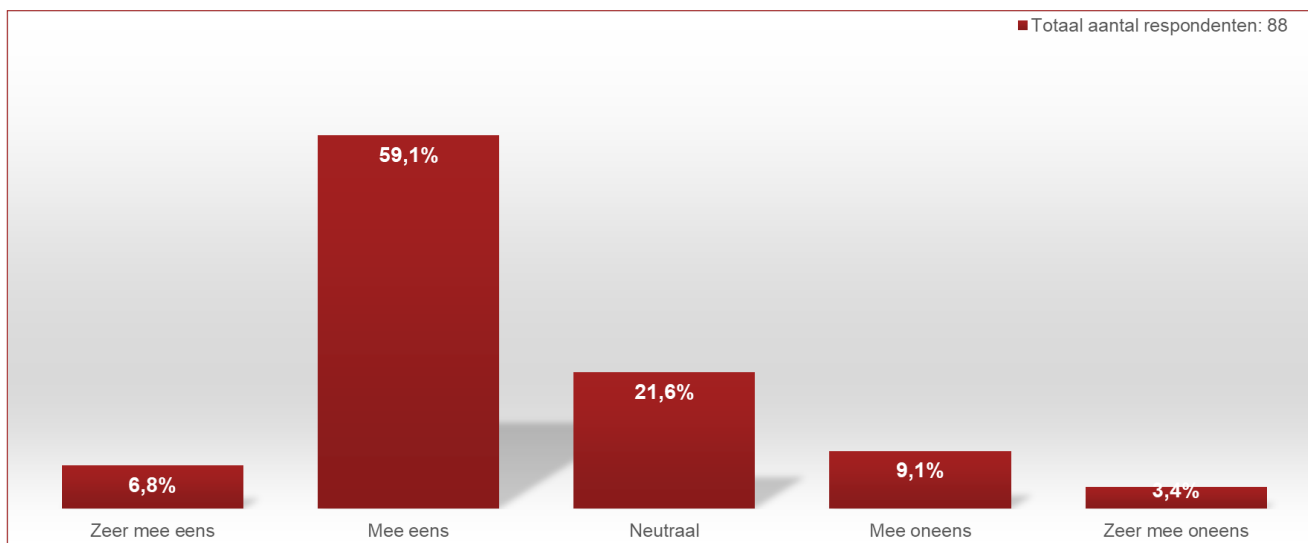
Afnemers van Digikoppeling zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Bijna 70% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat ongeveer 65% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 21% reageert hier neutraal op. Ook heeft tweederde van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

Daarnaast blijkt dat ongeveer een derde van de respondenten zich niet positief uitlaat over de betrouwbaarheid van Logius. Wat betreft het nakomen van afspraken en uitleggen wanneer dat niet lukt, reageert 21,6% van de respondenten met neutraal en 12,5% met ronduit oneens. Bij vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie is dat 23,7% neutraal en 9,7% oneens.

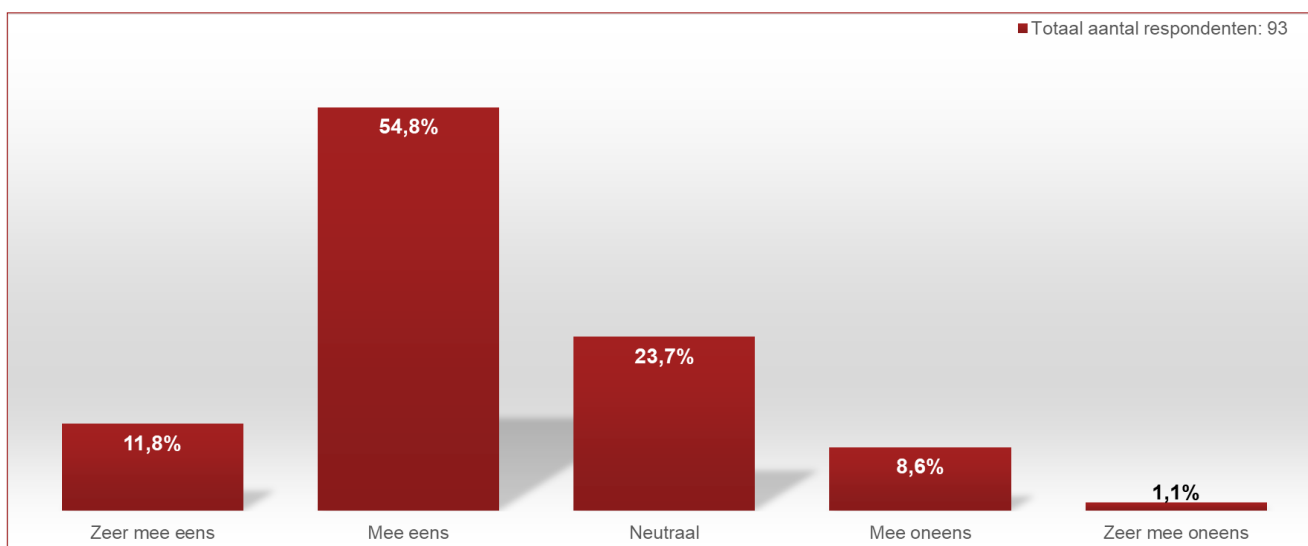
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

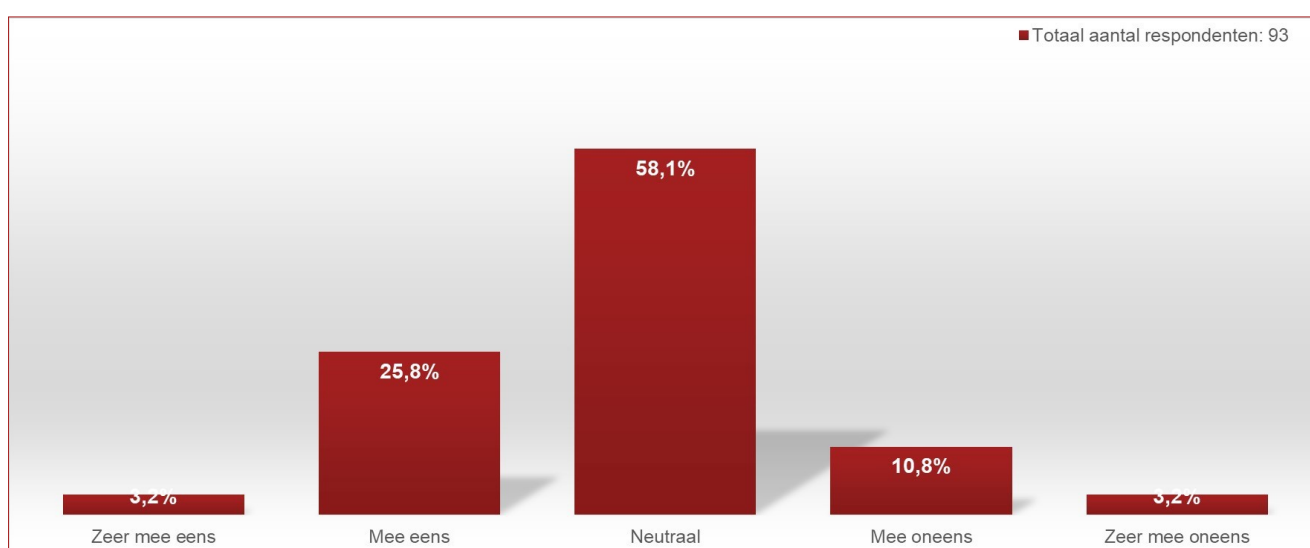


## 11.2. Vakkundig

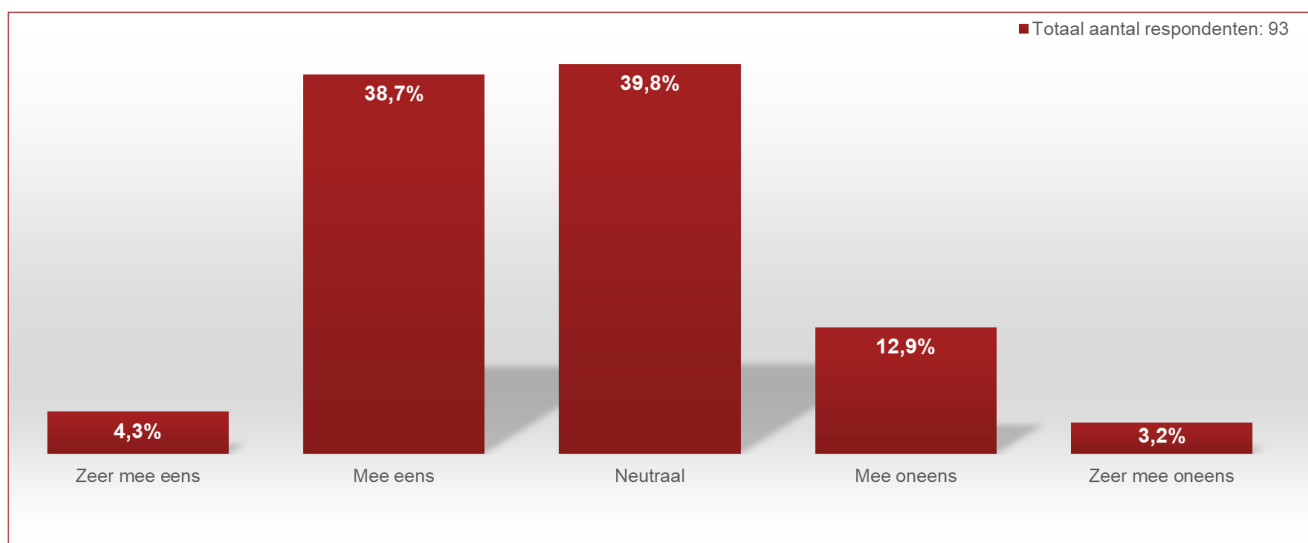
Afnemers van Digikoppeling reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 58% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen, en bijna 40% is neutraal over de stelling dat Logius een organisatie is met visie.

Zo'n 37% is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 43% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 41,9% van de respondenten neutraal en door ongeveer de helft positief beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.

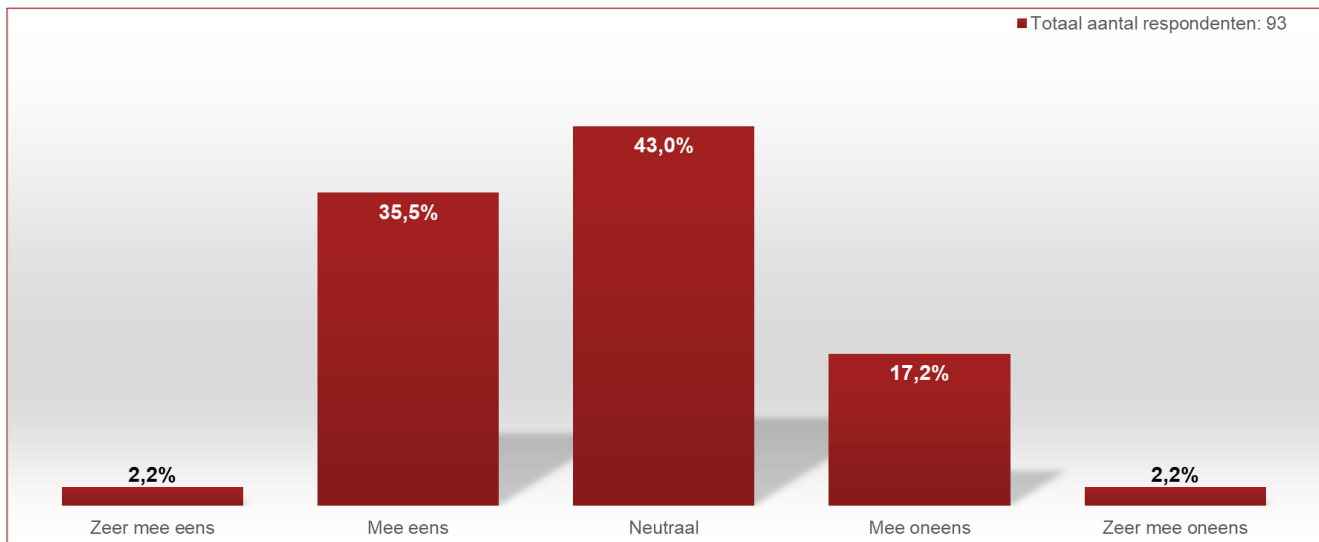
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



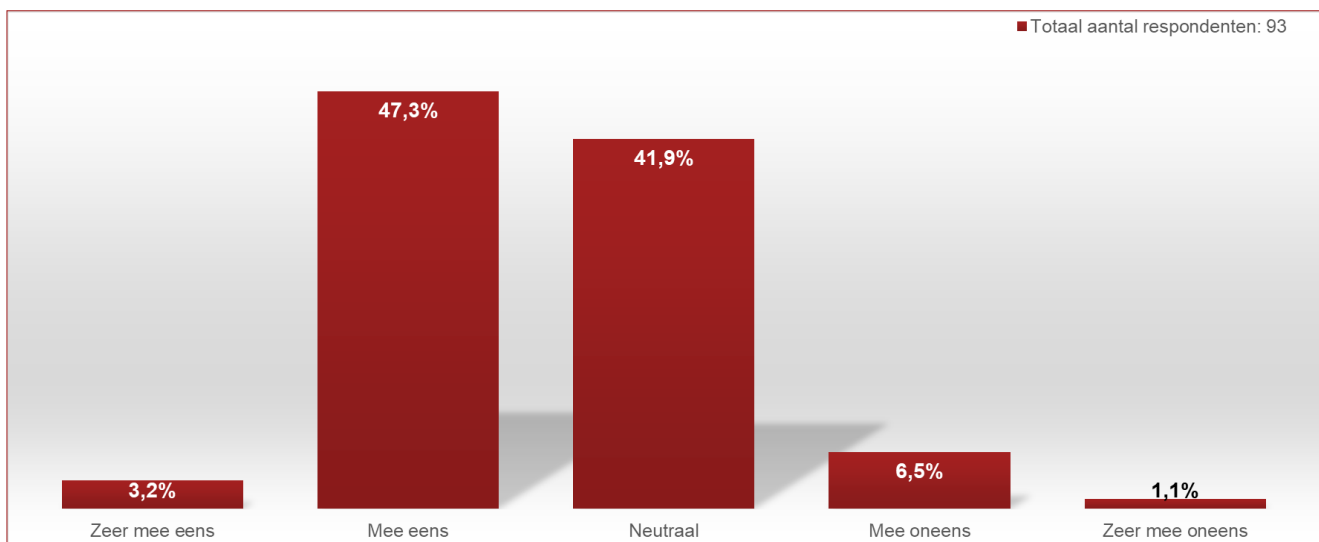
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

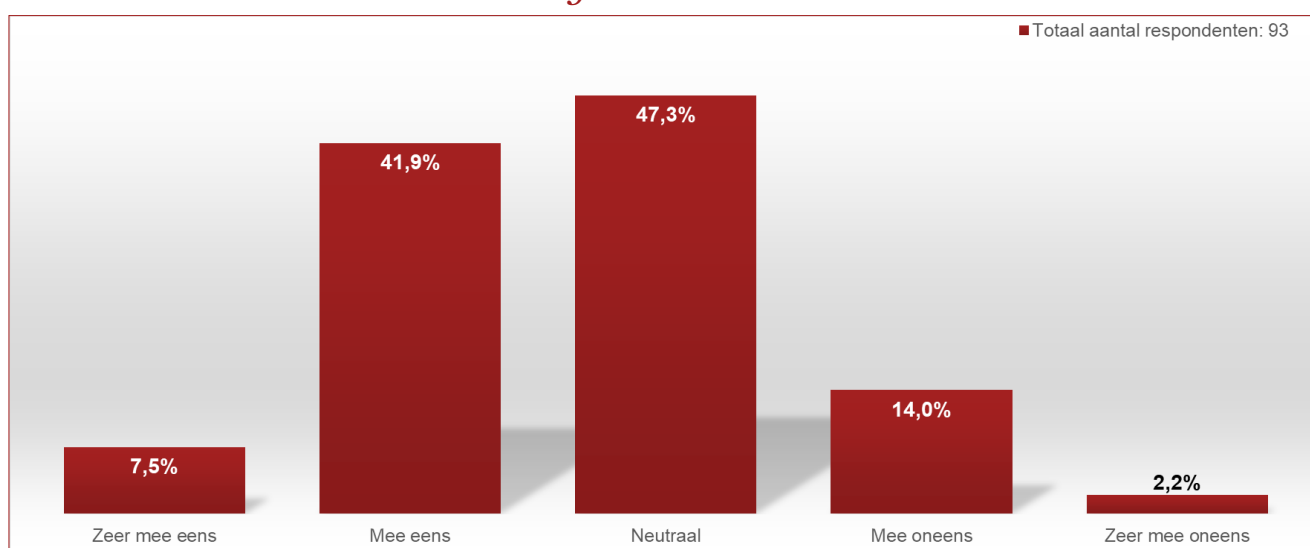


### 11.3. In eenvoudig

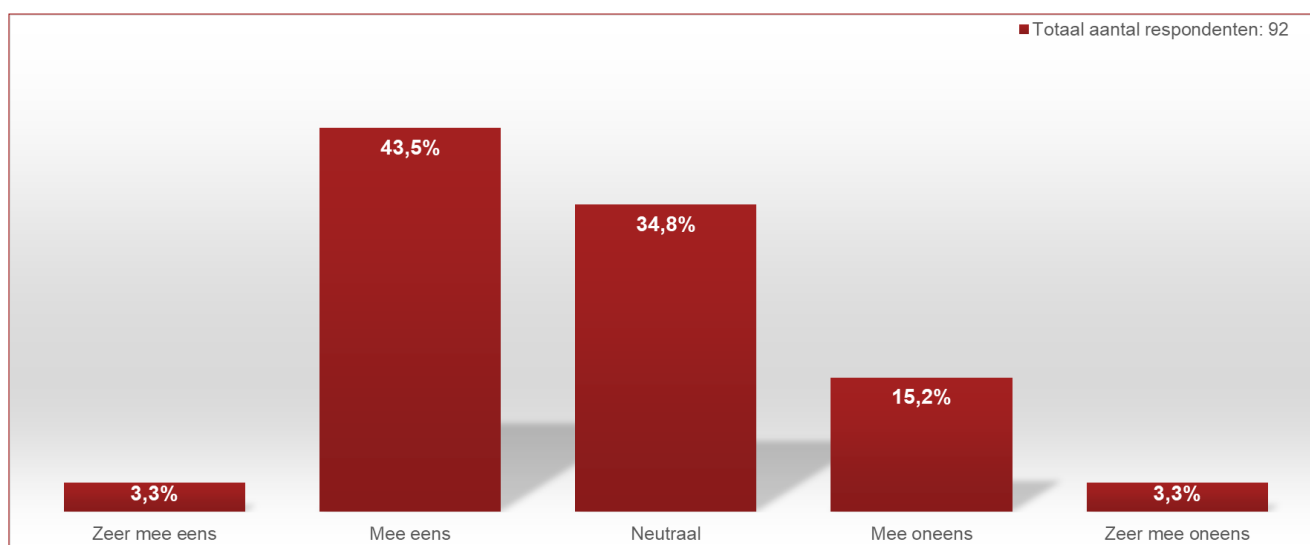
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van Digikoppeling zowel neutraal als positief. Ruim 47% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer de helft reageert positief. De resultaten tonen dat ruim 34% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. 46% van de afnemers reageert positief. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (44%), waar ongeveer een derde van de respondenten

positief reageert. Ongeveer een derde van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 41% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Ongeveer een kwart van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius resultaatgericht werkt of het zo eenvoudig mogelijk wil maken.

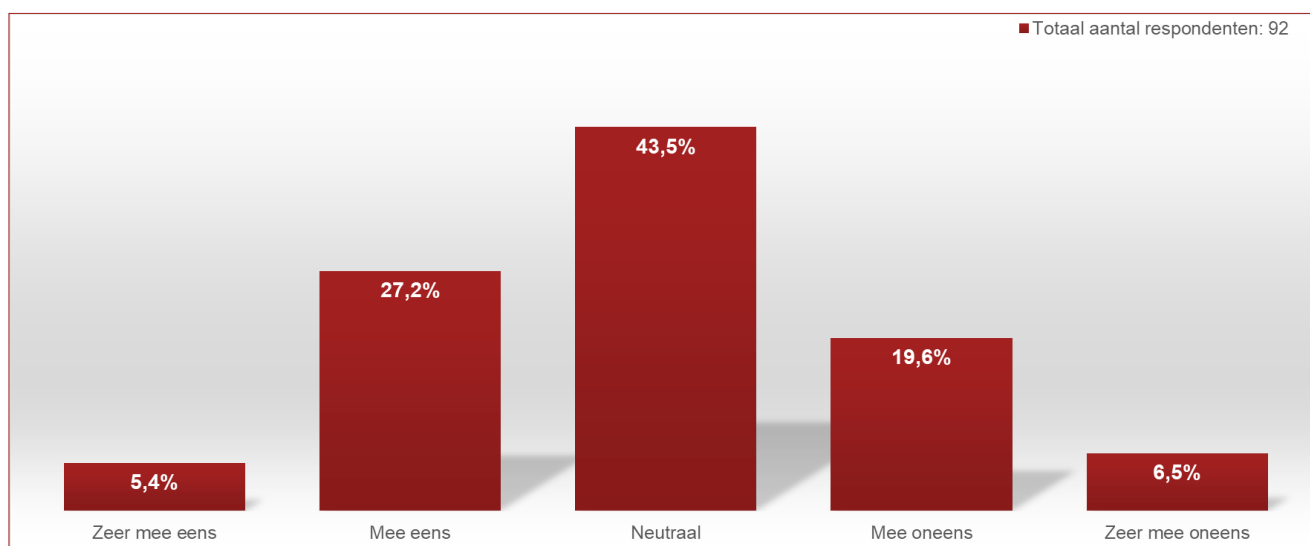
*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*



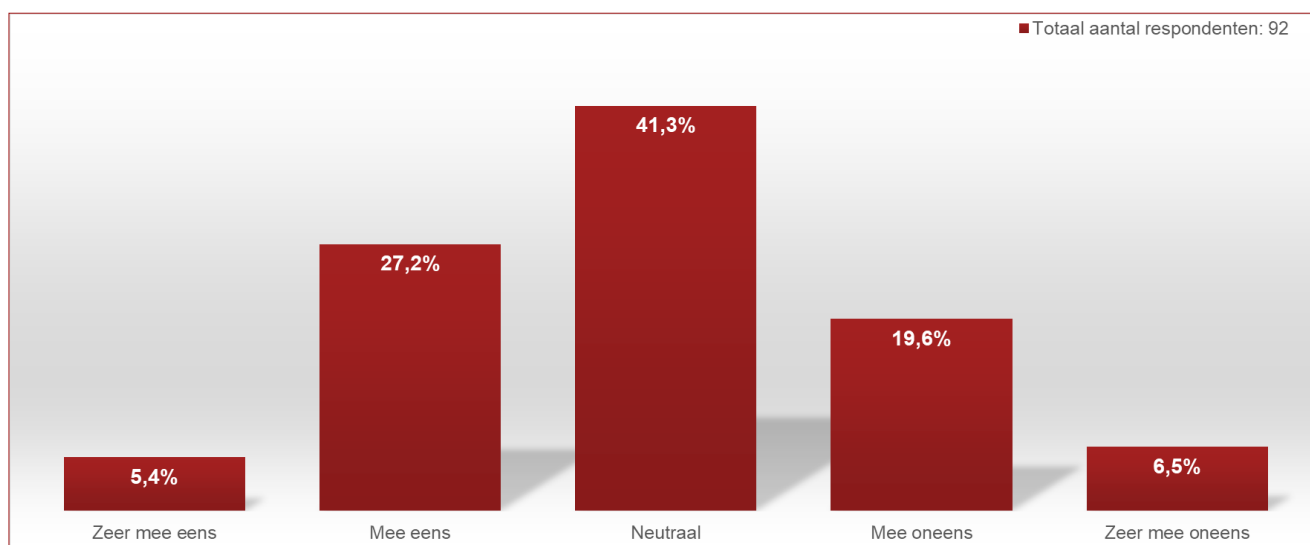
*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*



*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*





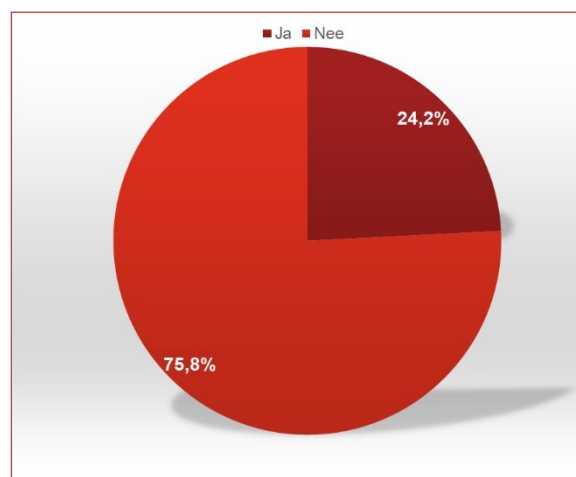
## 12. De werkprocessen rond Digikoppeling

In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius rond Digikoppeling aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. De recent aangesloten afnemers zijn in meerderheid positief over het aansluitingstraject. Het deel van afnemers dat in het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius is zowel overwegend positief over het contact. Met betrekking tot de handelswijze van Logius bij storingen, zijn de resultaten neutraal. Dit geldt ook voor onderhoud en releases. De samenwerking met een contactpersoon van Logius wordt zowel positief als neutraal beoordeeld. Verder worden de informatiebijeenkomsten van Logius niet iedereen als nuttig ervaren.

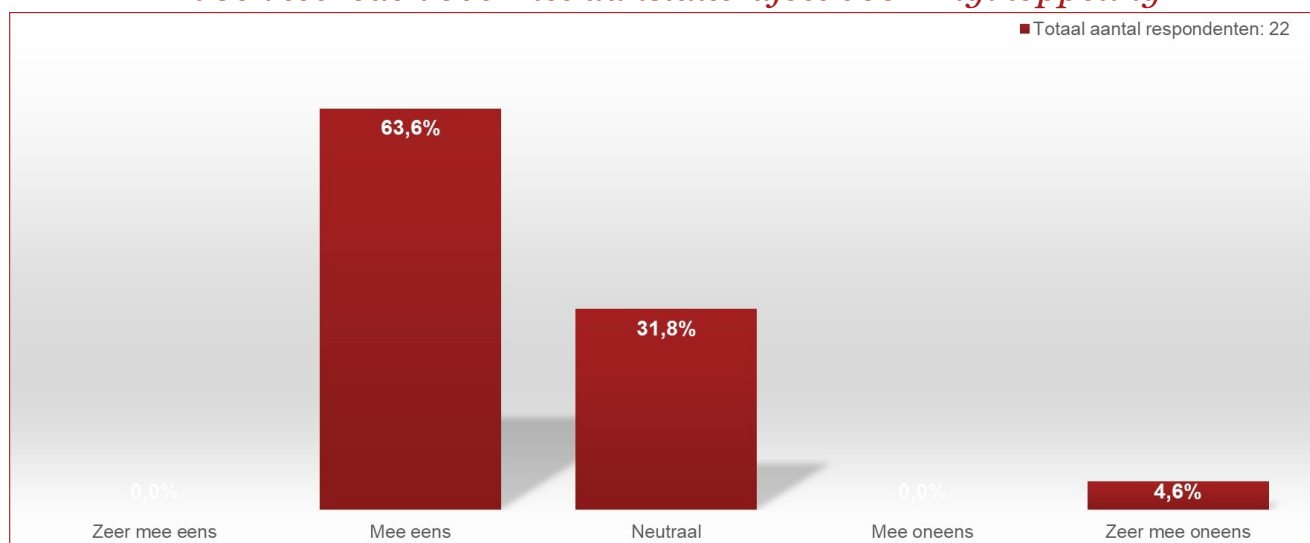
### 12.1. Aansluitingstrajecten

Ongeveer een kwart van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digikoppeling. Hiervan is ruim 63% tevreden over het aansluittraject. Ongeveer 32% is neutraal. Een klein gedeelte van de respondenten antwoordt negatief (5%).

*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digikoppeling”*



*“Ik ben tevreden over het aansluittraject voor Digikoppeling”*

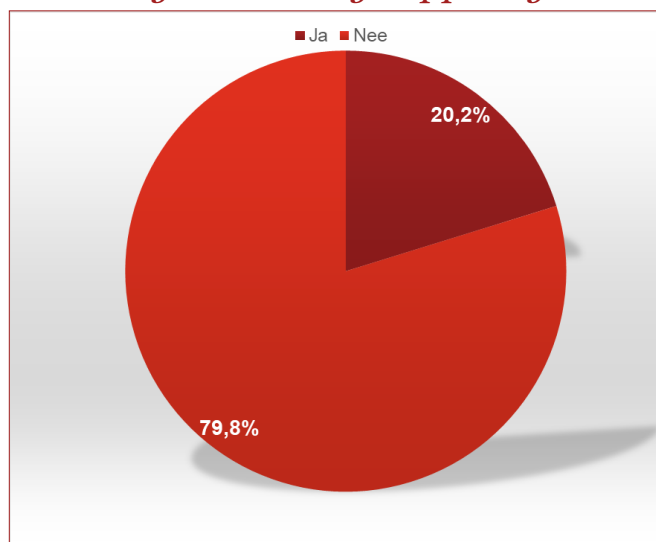


## 12.2. Servicecentrum Logius

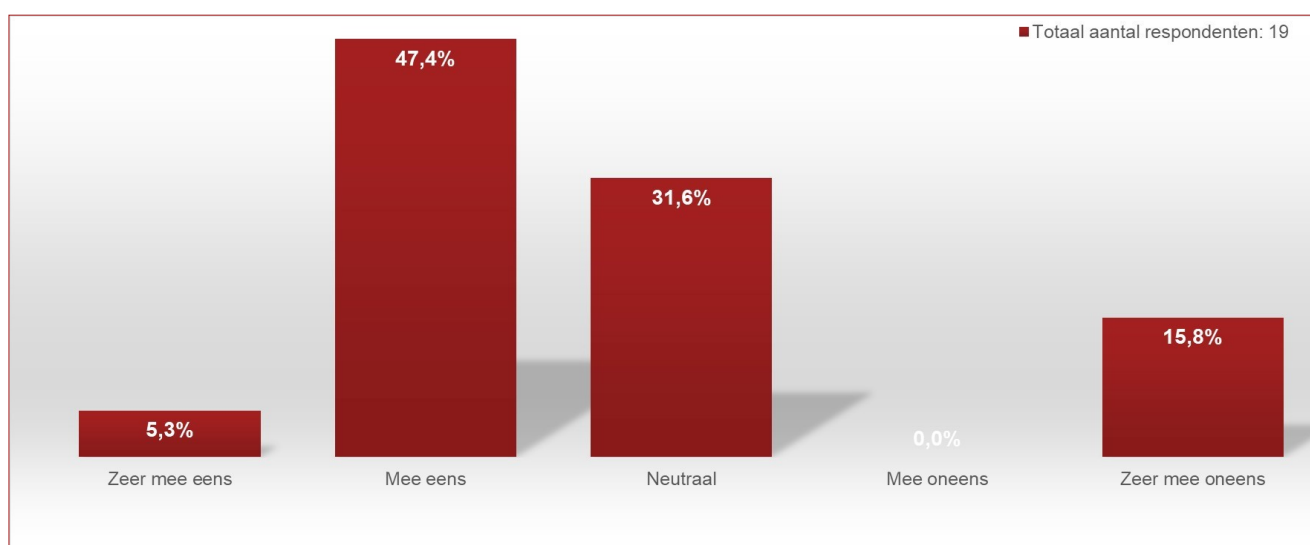
Ongeveer 20% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond Digikoppeling. Van hen is ongeveer de helft het eens met de stelling dat Servicecentrum Logius snel op meldingen en vragen reageert over Digikoppeling. Zo'n 32% van deze afnemers is neutraal en 16% is het oneens met deze stelling.

De helft van de afnemers is daarnaast van mening dat het Servicecentrum Logius bruikbare adviezen geeft (53%). Ruim 26% beantwoordt deze vraag neutraal, en ongeveer 20% is negatief. Het Servicecentrum Logius wordt positief beoordeeld op het vriendelijk en correct te woord staan van afnemers. Ruim 78% van de afnemers is het (zeer) eens met deze stelling, en ongeveer 5% respondeert negatief.

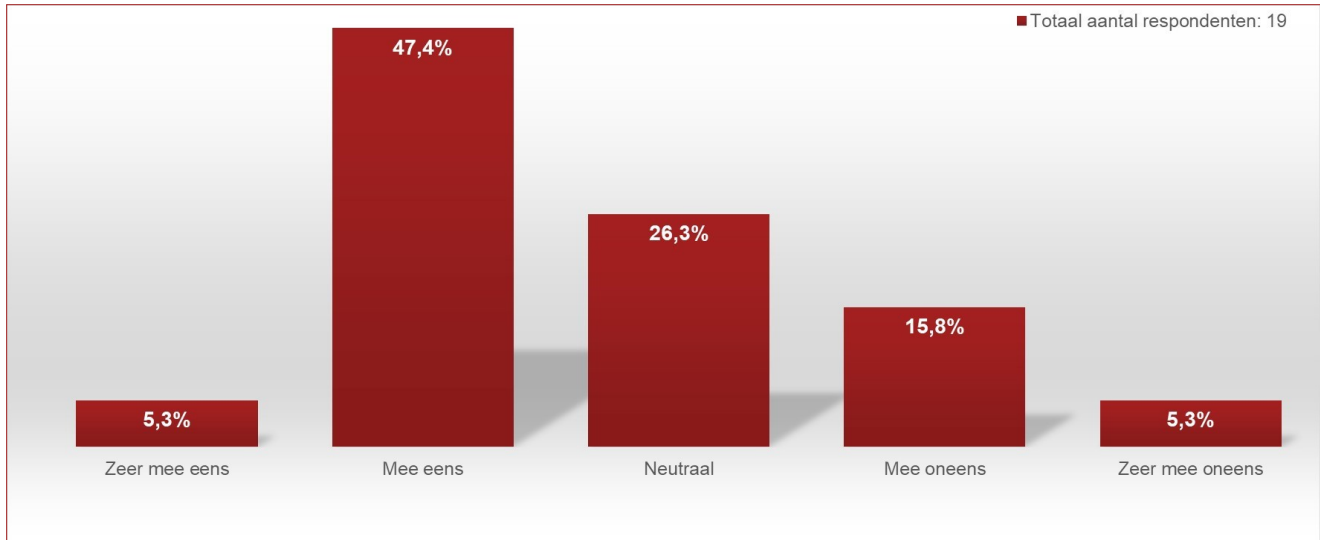
*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius vragen rond Digikoppeling”*



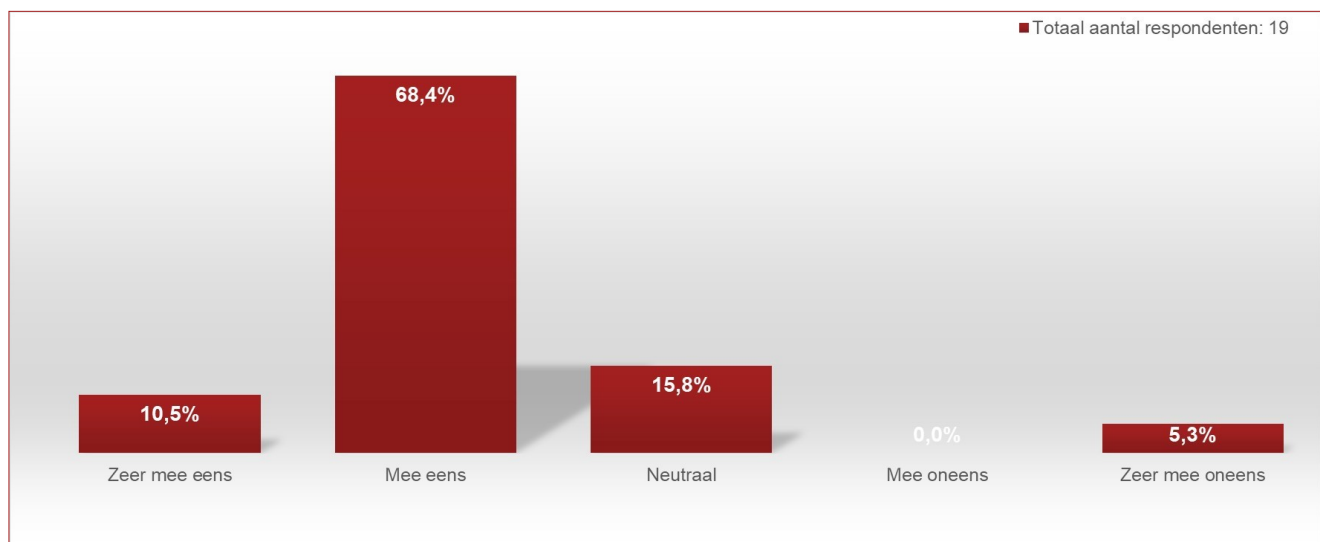
*“Het Servicecentrum Logius reageert snel op meldingen en vragen over Digikoppeling”*



*“Het Servicecentrum Logius geeft bruikbare adviezen vragen over Digikoppeling”*



*“Het Servicecentrum Logius staat mij vriendelijk en correct te woord vragen over Digikoppeling”*

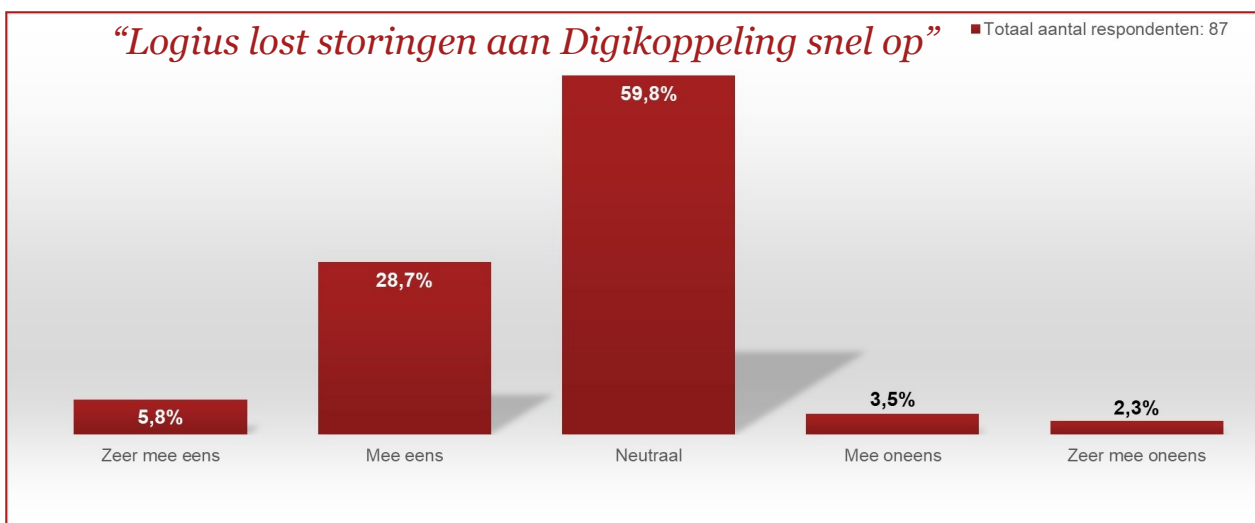


## 12.3. Storingen

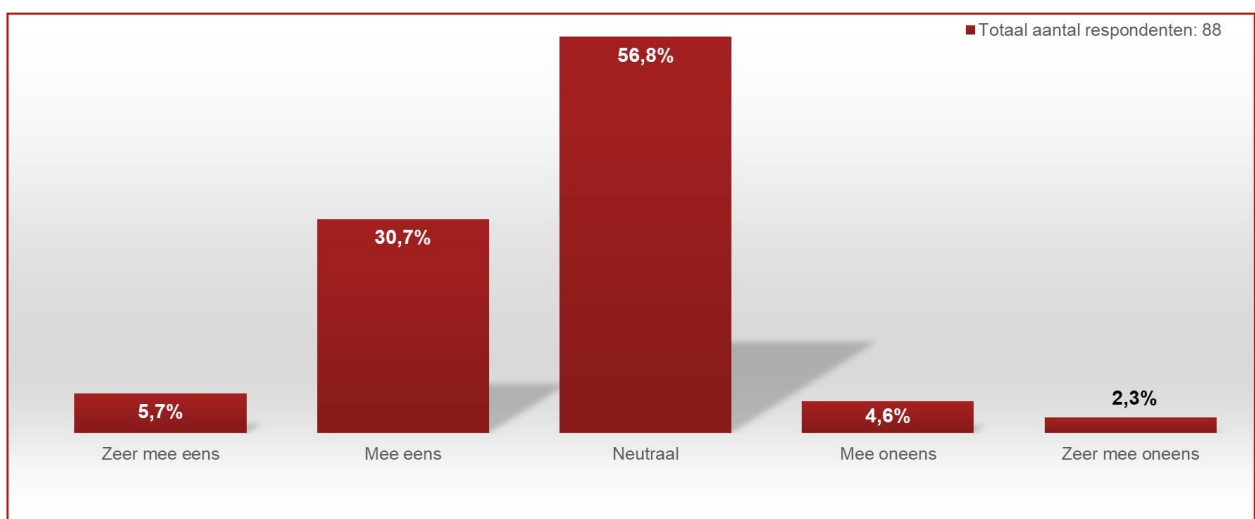
De handelswijze omtrent storingen door Logius rond Digikoppeling, wordt vooral neutraal beoordeeld. Ruim 59% van de afnemers reageert neutraal dat Logius storingen snel oplost. Ongeveer een derde beantwoordt deze vraag positief. Het is goed mogelijk dat respondenten die neutraal antwoorden geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast reageert een meerderheid van de afnemers (57%) neutraal op tijdig door Logius te worden geïnformeerd over storingen. Ongeveer een derde reageert positief op de vraag. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens

derde van de afnemers beoordeelt de communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen neutraal. Deze communicatie wordt door ongeveer een derde van de respondenten als positief beoordeeld.

Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is laag. Dit sluit aan bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Deze duiding wint aan kracht wanneer wij veronderstellen dat een deel van de respondenten die 'neutraal' antwoordt waarschijnlijk geen storing hebben ondervonden.†



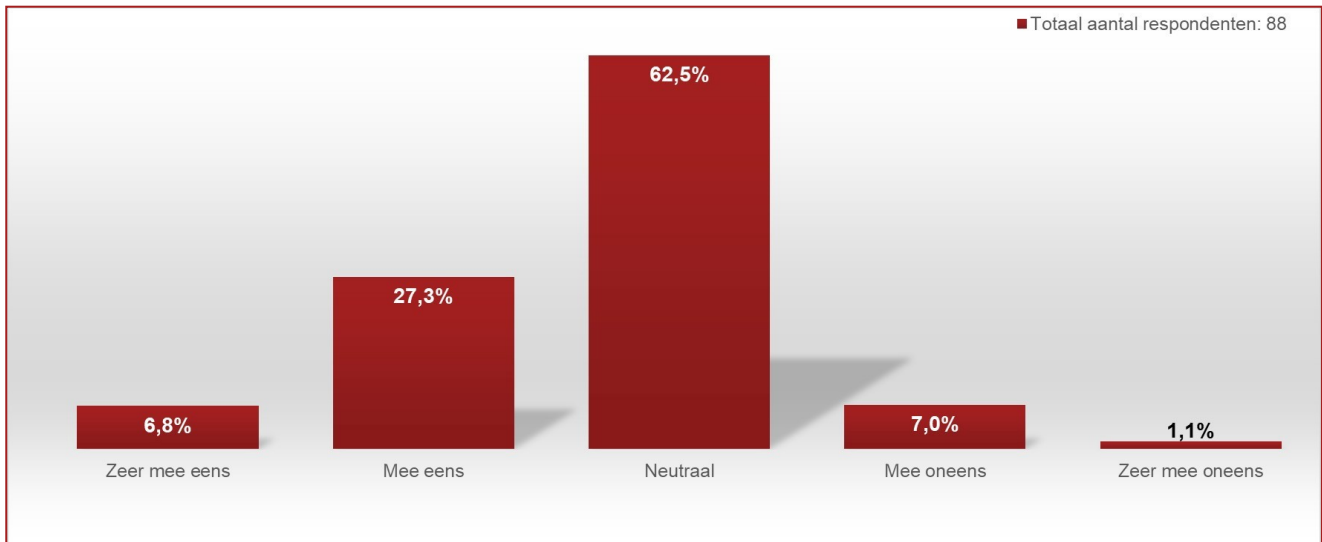
ongeveer een derde van de afnemers. Bijna twee



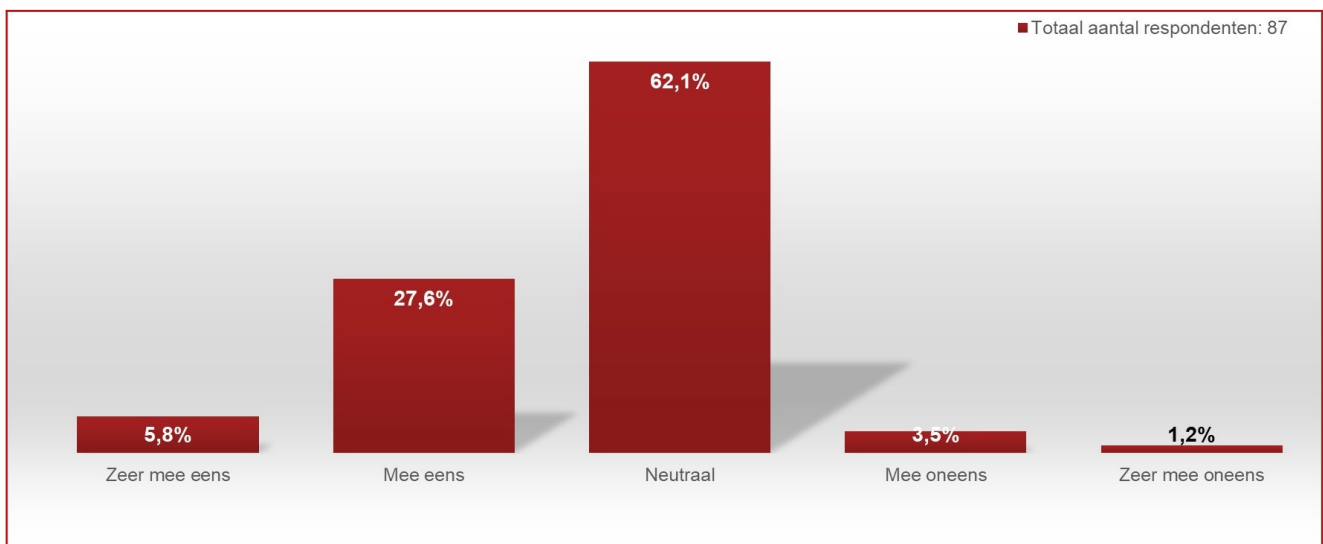
\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

† Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan Digikoppeling klopt”*



*“Bij storingen rond Digikoppeling communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

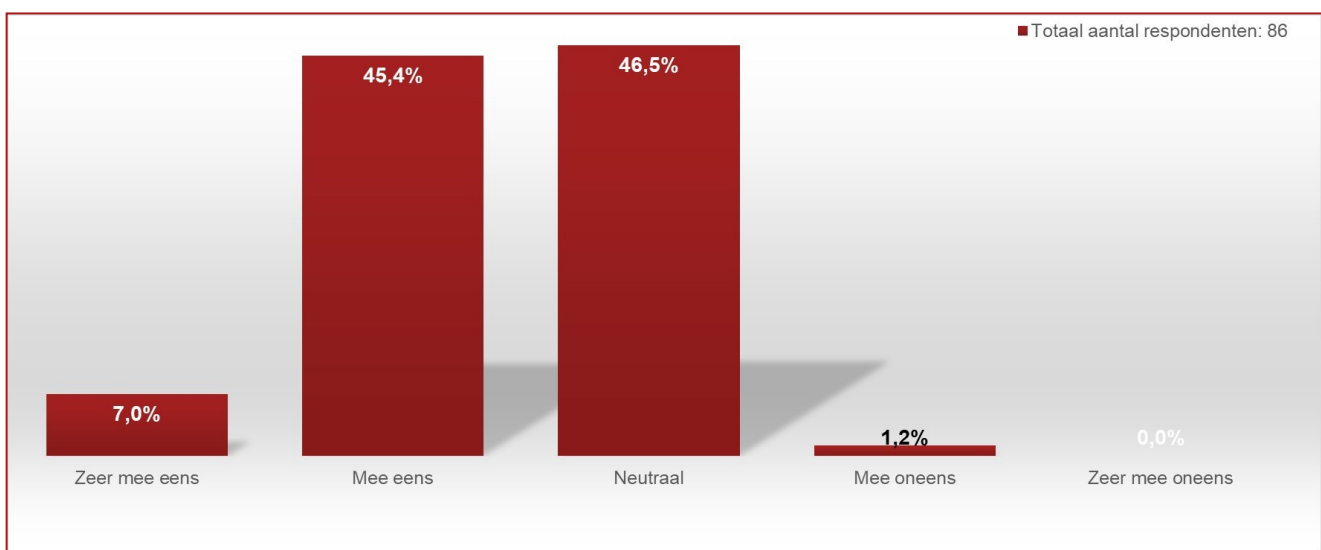


## 12.4. Onderhoud en releases

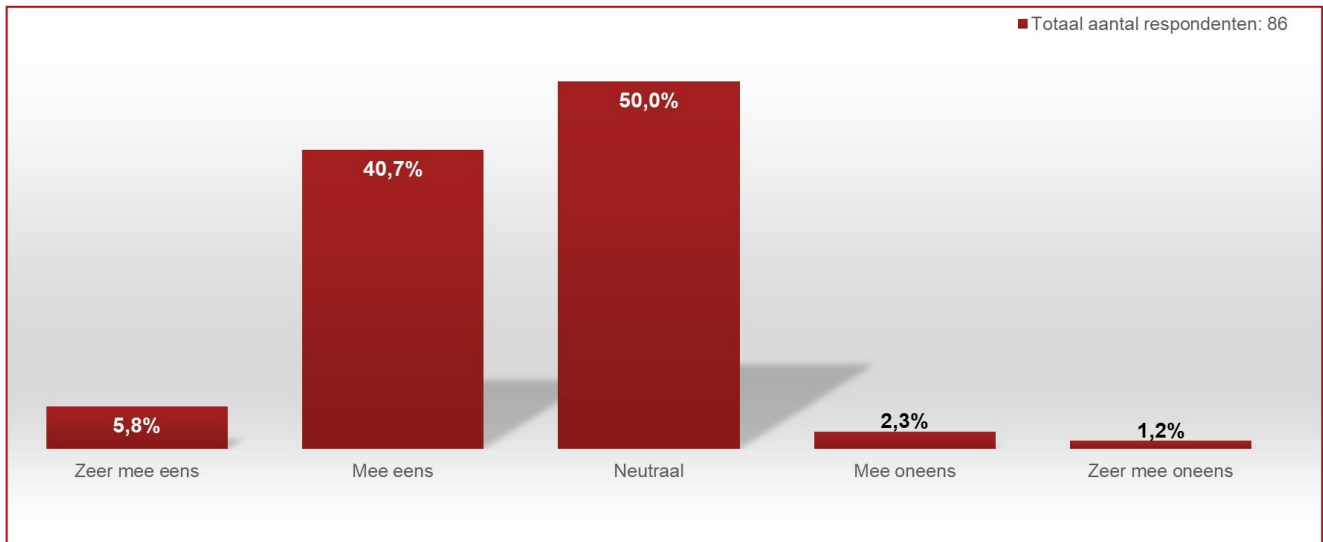
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond Digikoppeling zowel positief als neutraal worden beoordeeld. In totaal is meer dan de helft van de afnemers het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 47% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt ongeveer 45% van de

afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt de helft neutraal. Daarnaast is ruim 56% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius openstaat voor productwensen vanuit de klant. Ongeveer 37% heeft deze stelling positief beantwoord.

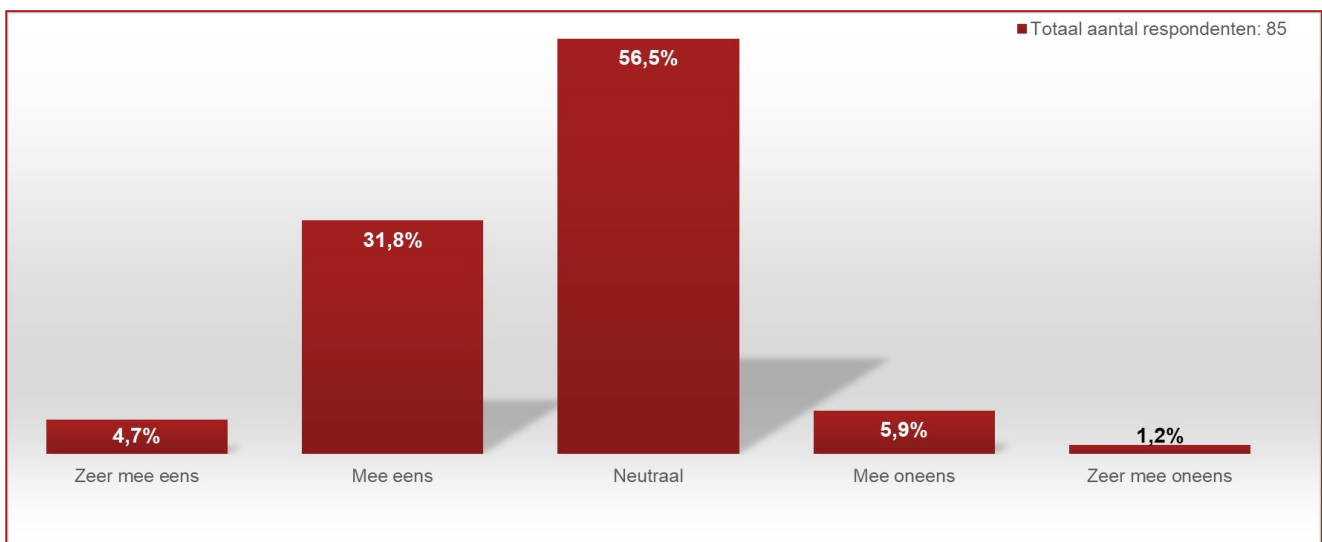
### “Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond Digikoppeling”



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond Digikoppeling is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond Digikoppeling”*



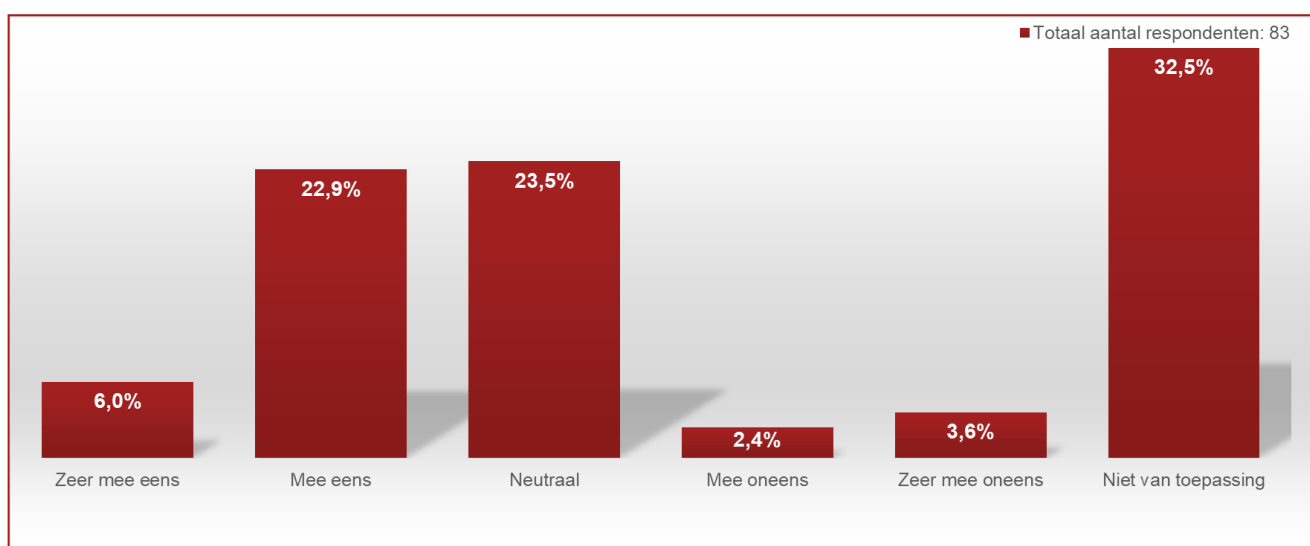
## 12.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen voor Digikoppeling. Ruim 32% van de afnemers, geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft ongeveer 40% aan tevreden te zijn. Ruim 33% is neutraal over de samenwerking. Meer dan de helft van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Bijna 39% beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door ongeveer 38% als bruikbaar ervaren. Meer dan

de helft is neutraal over de adviezen. De informatiebijeenkomsten zijn niet van toepassing op ongeveer 37%.

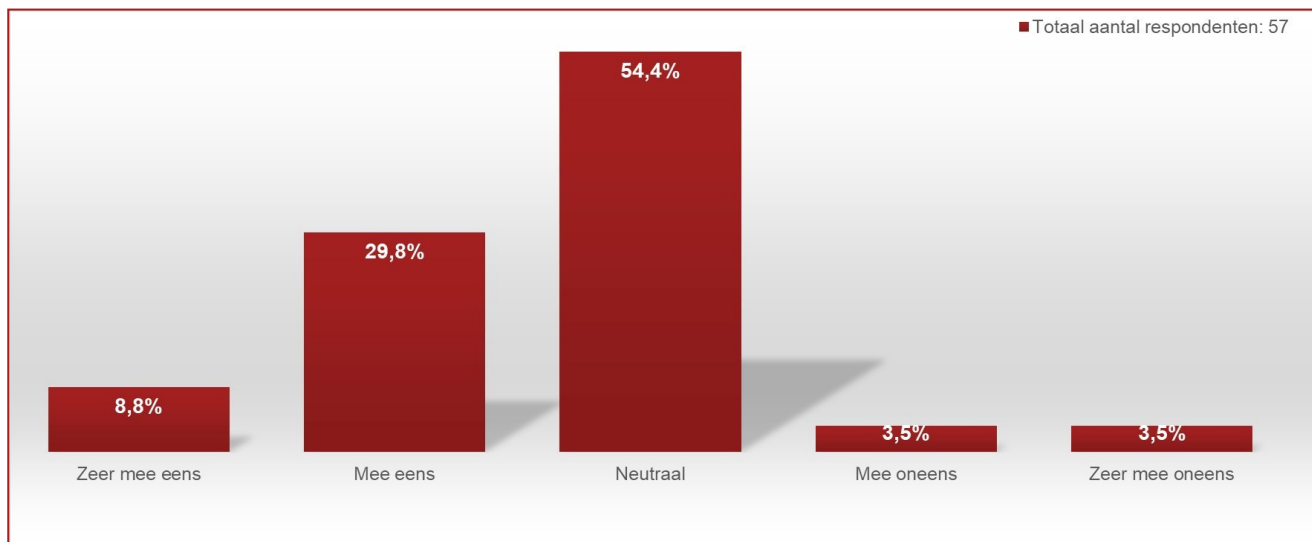
Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is opmerkelijk laag. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde ‘betrouwbaar’. Het relatief hoge percentage respondenten dat ‘neutraal’ aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor Digikoppeling”*

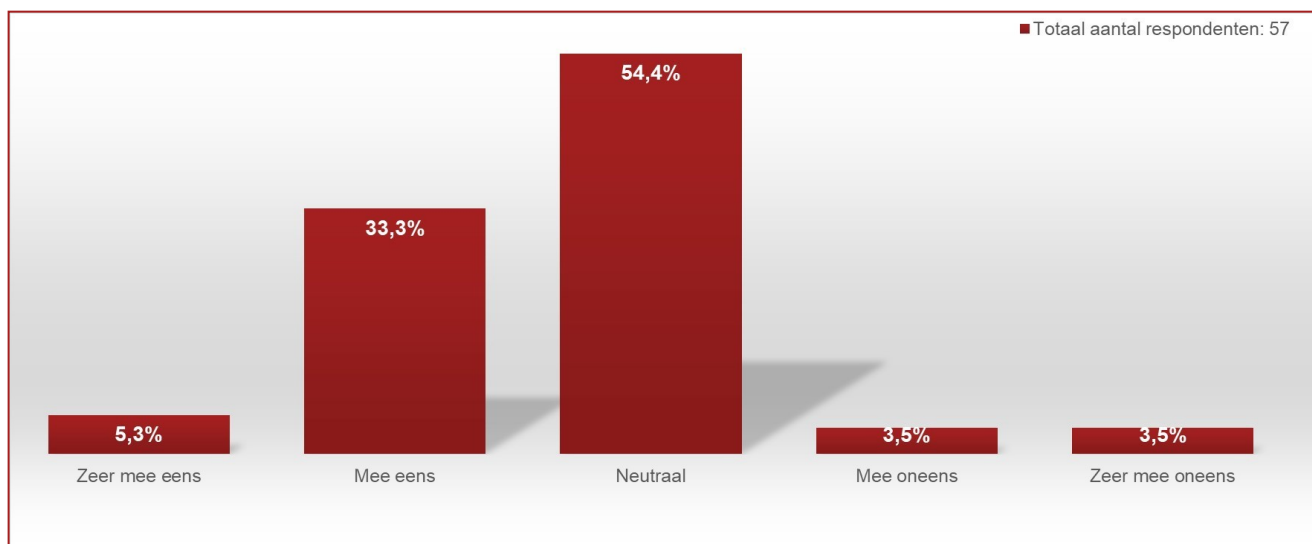




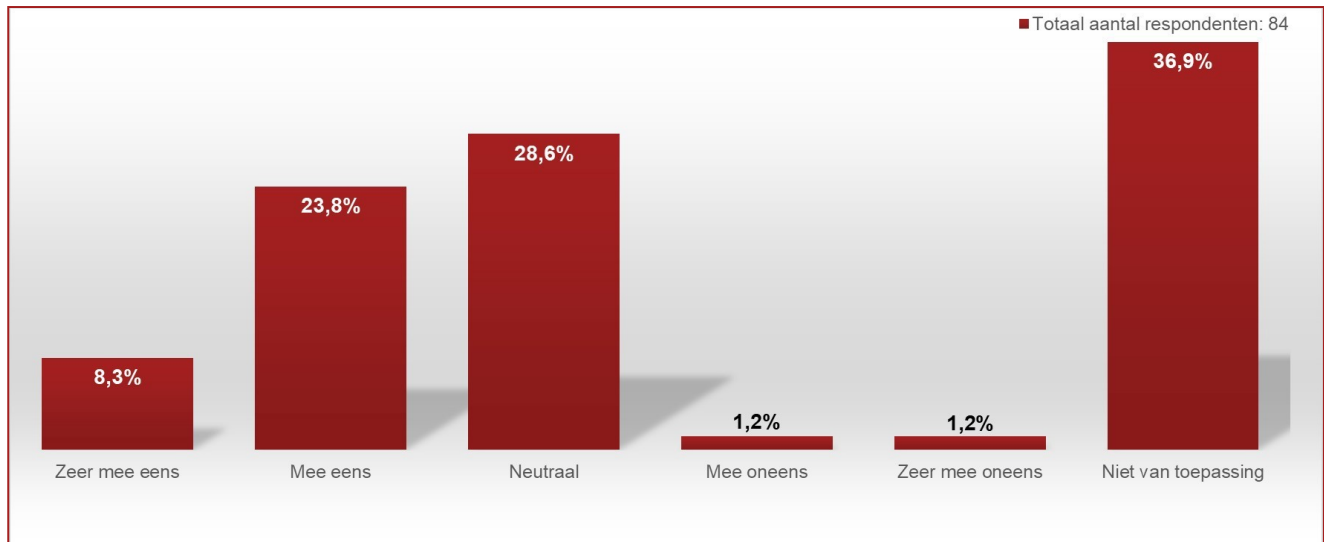
*“Mijn contactpersoon voor Digikoppeling reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon voor Digikoppeling zijn bruikbaar”*



*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond Digikoppeling zijn voor mij nuttig”*



---

# *Digimelding*

# 13. Hoe we werken rond Digimelding

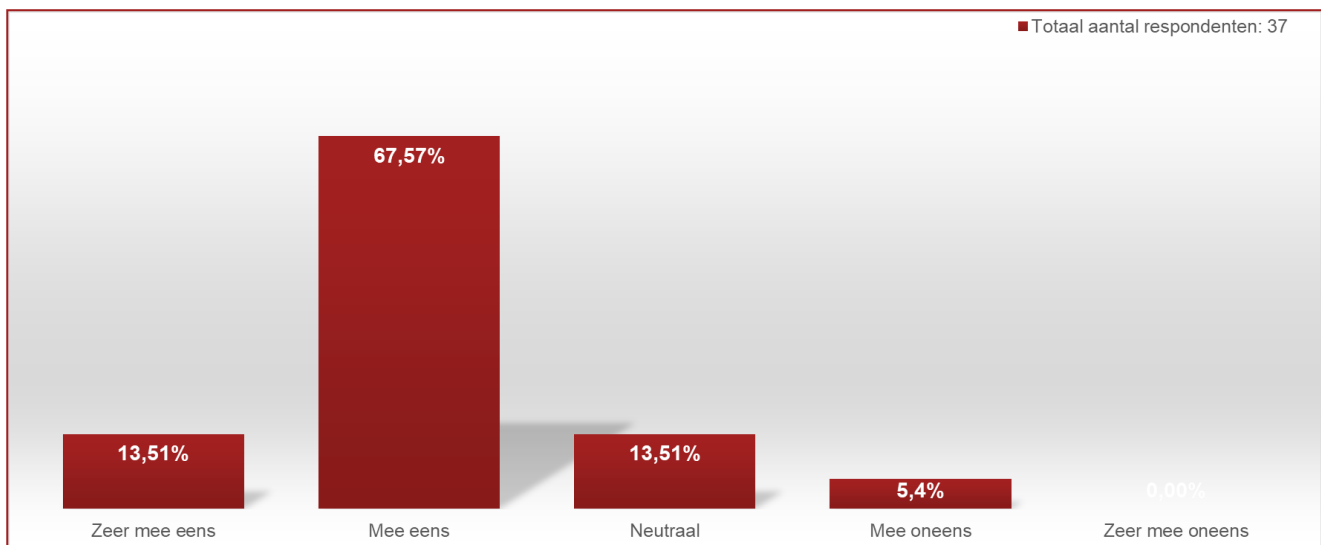
In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2018 (TO-2018) over de werkwijze van de organisatie Logius rond de service Digimelding. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden ‘betrouwbaar’, ‘vakkundig’ en ‘in eenvoud’. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde ‘betrouwbaar’. Zowel op de organisatiewaarde ‘vakkundig’ als op de waarde ‘in eenvoud’, spreken afnemers van Logius zich afwisselend positief en neutraal uit.

## 13.1. Betrouwbaar

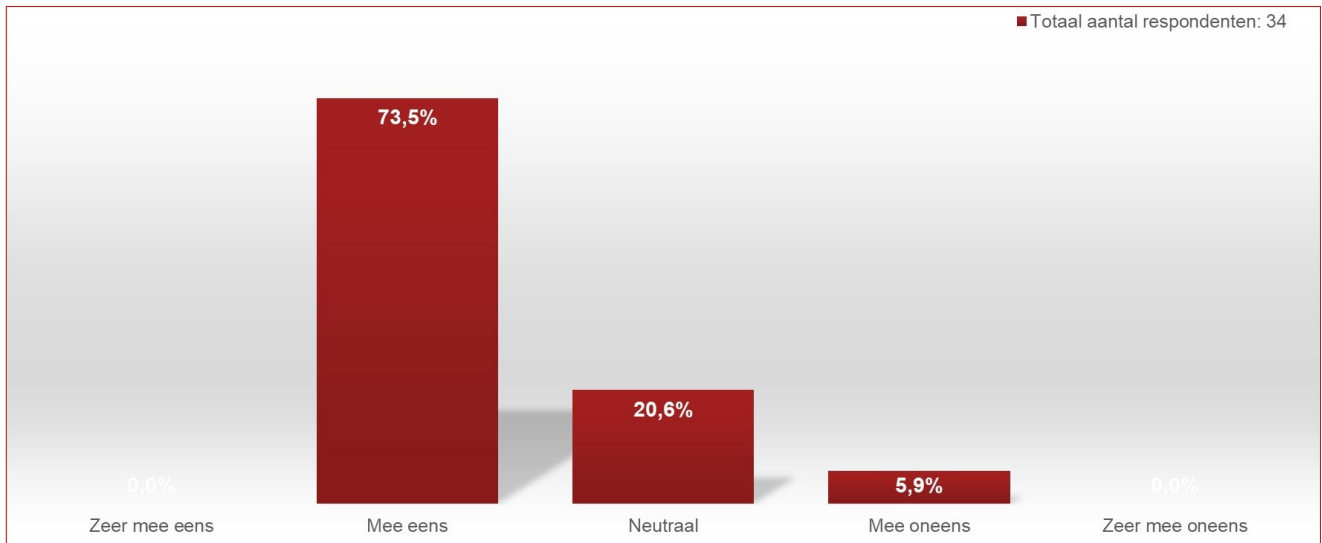
Afnemers van Digimelding zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Ongeveer driekwart is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat ruim 73% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ongeveer 20% reageert hier neutraal op. Ook 73% van de respondenten reageert positief op de stelling dat zij erop vertrouwen dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.

‘Betrouwbaarheid’ is het concept waar de afnemers van Logius het meest positief over zijn. Tegelijkertijd laten de resultaten ruimte zien voor verbetering. Positieve reacties betreffen voornamelijk ‘eens’ en veel minder ‘zeer mee eens’.

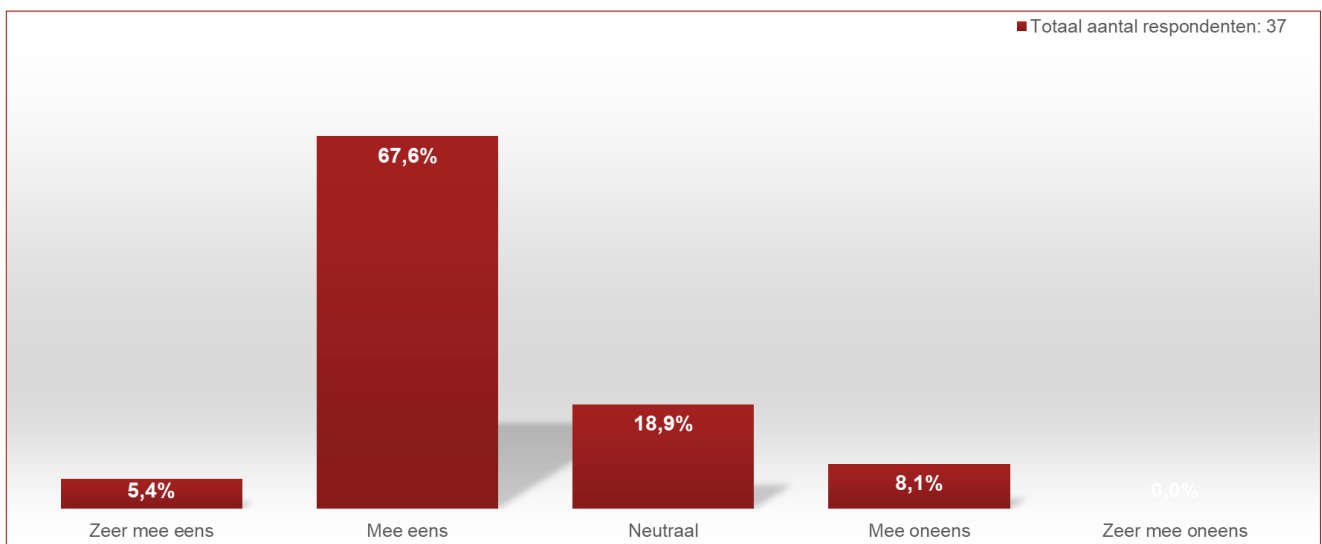
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

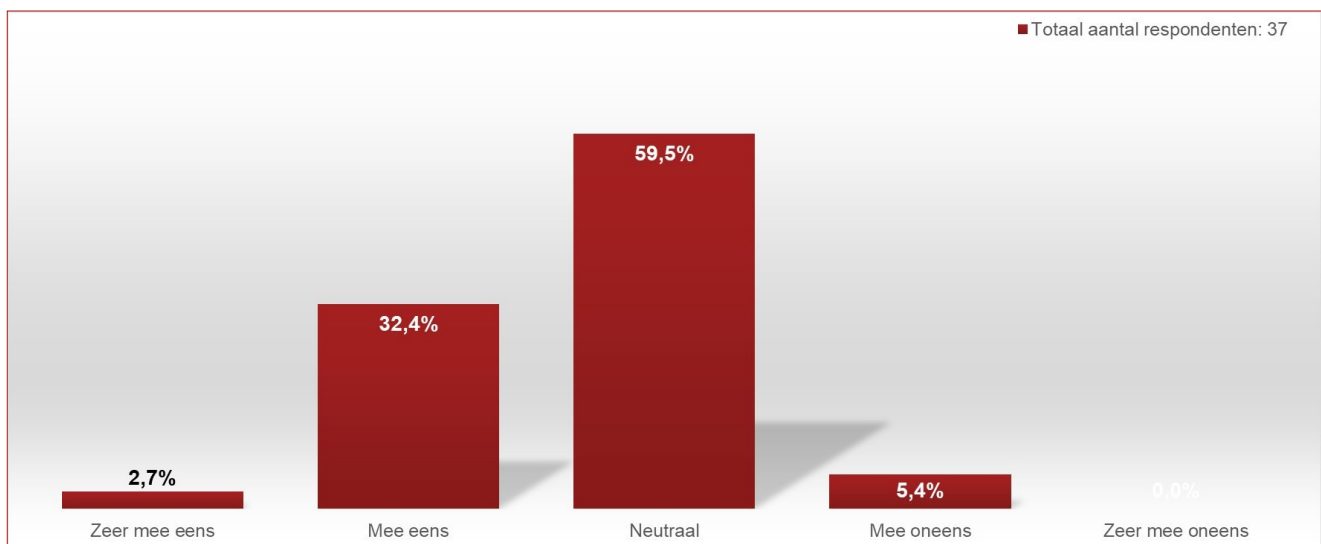


## 13.2. Vakkundig

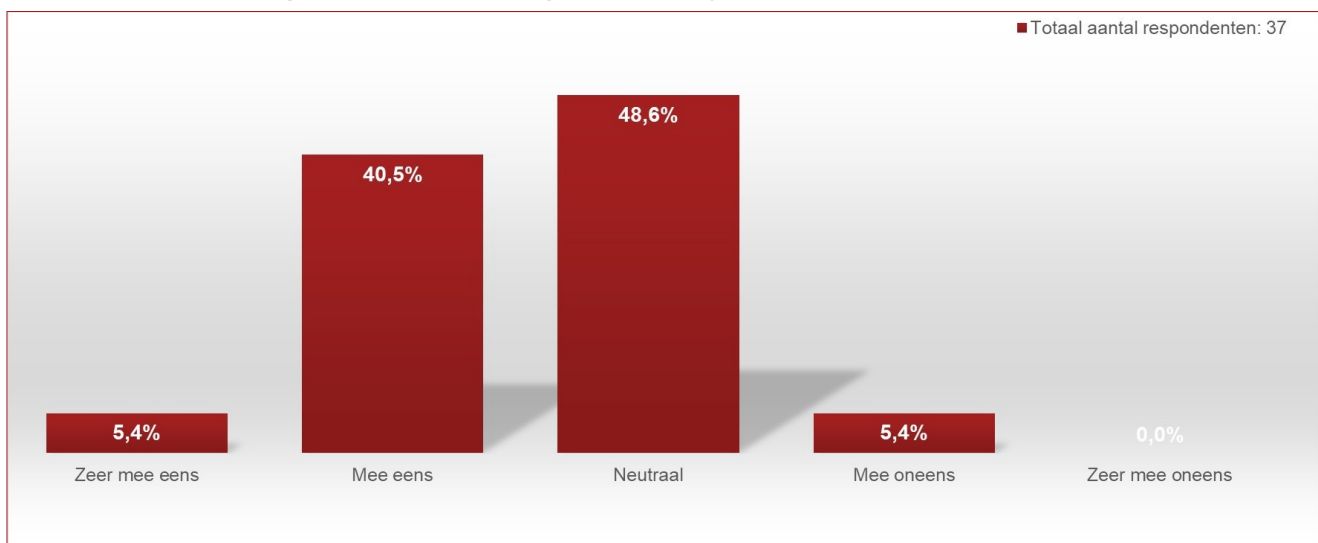
Afnemers van Digimelding reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 59% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Er bestaat een overwegend neutraal beeld, namelijk iets meer dan 48%, van Logius als een bedrijf met visie. Ongeveer 46% van de afnemers beoordeelt deze stelling positief.

Ongeveer tweederde van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Zo'n 27% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 54% van de respondenten neutraal beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Ongeveer 32% respondeert positief.

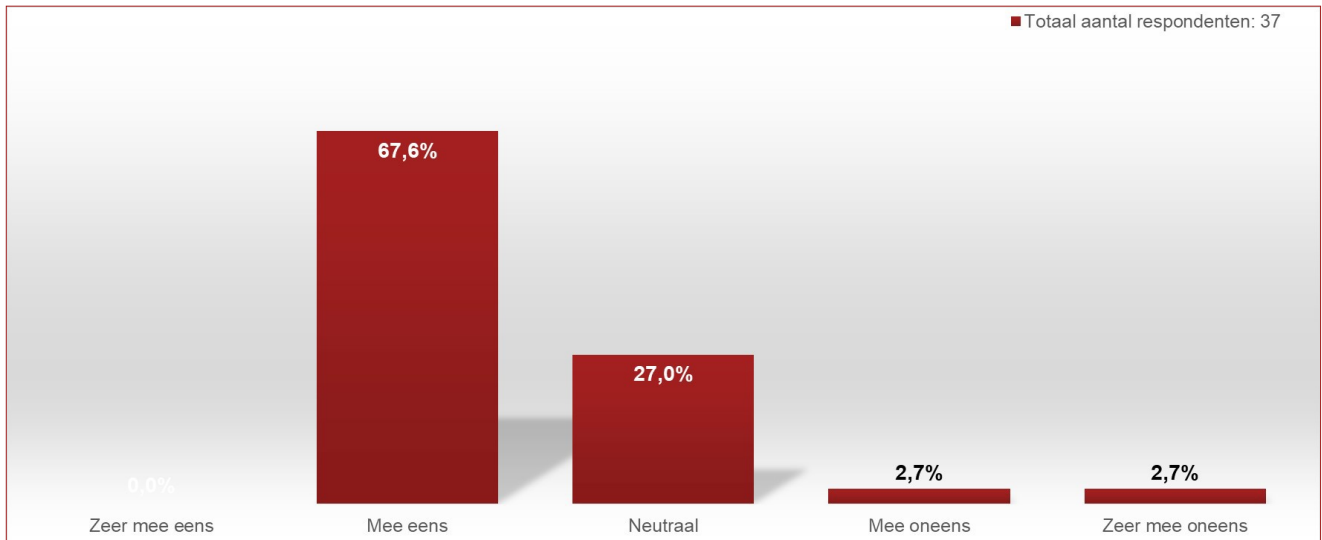
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



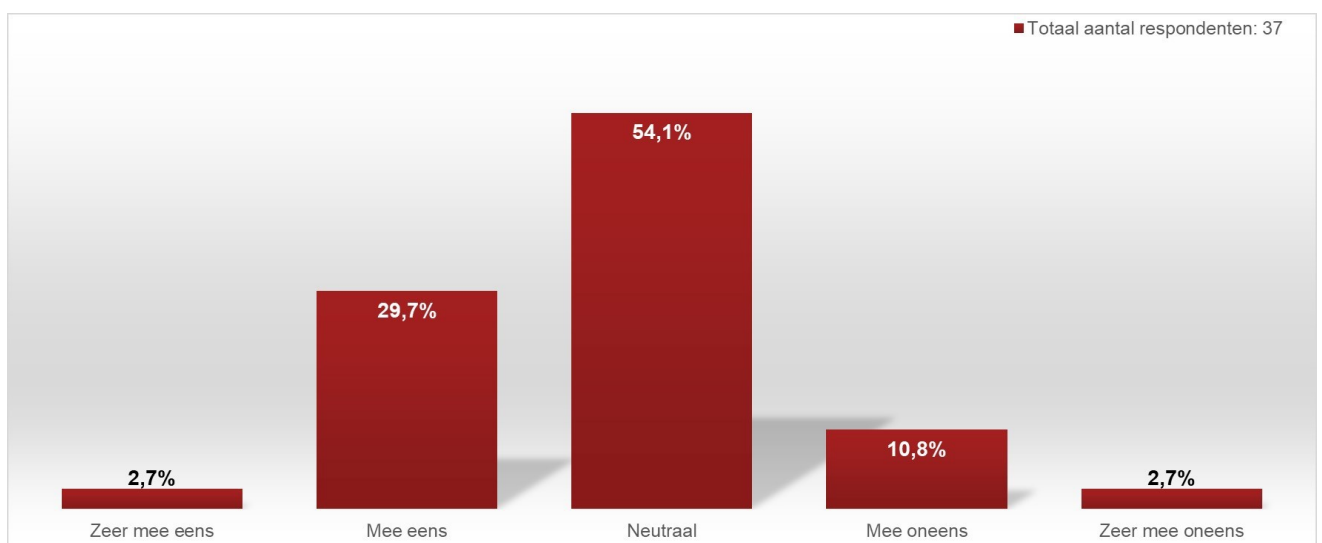
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan”*

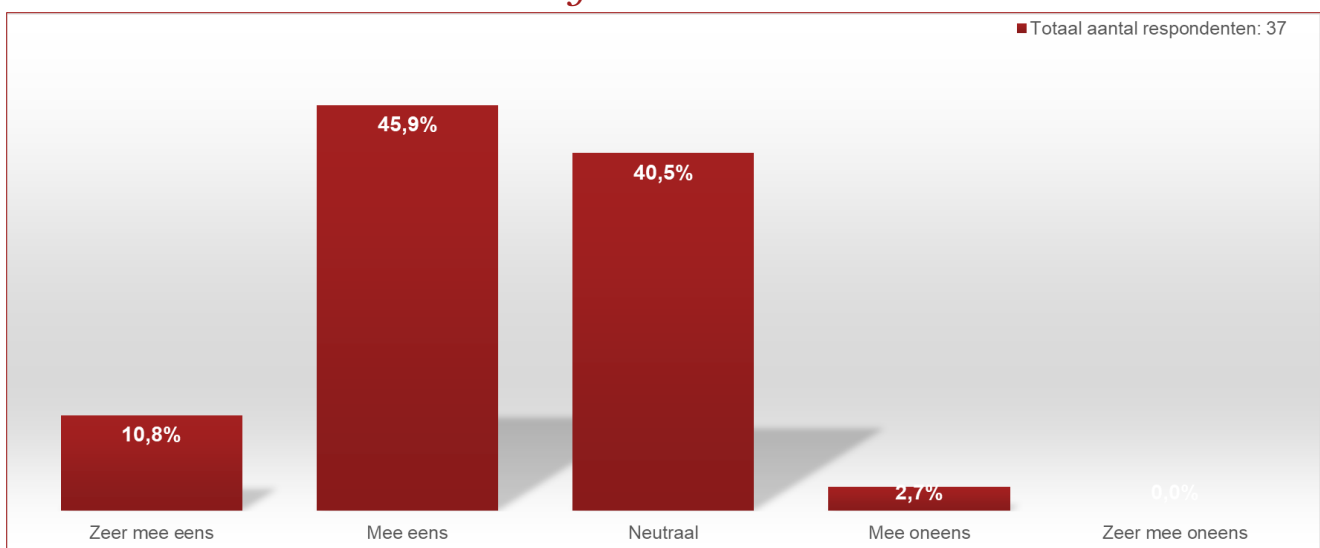


### 13.3. In eenvoudig

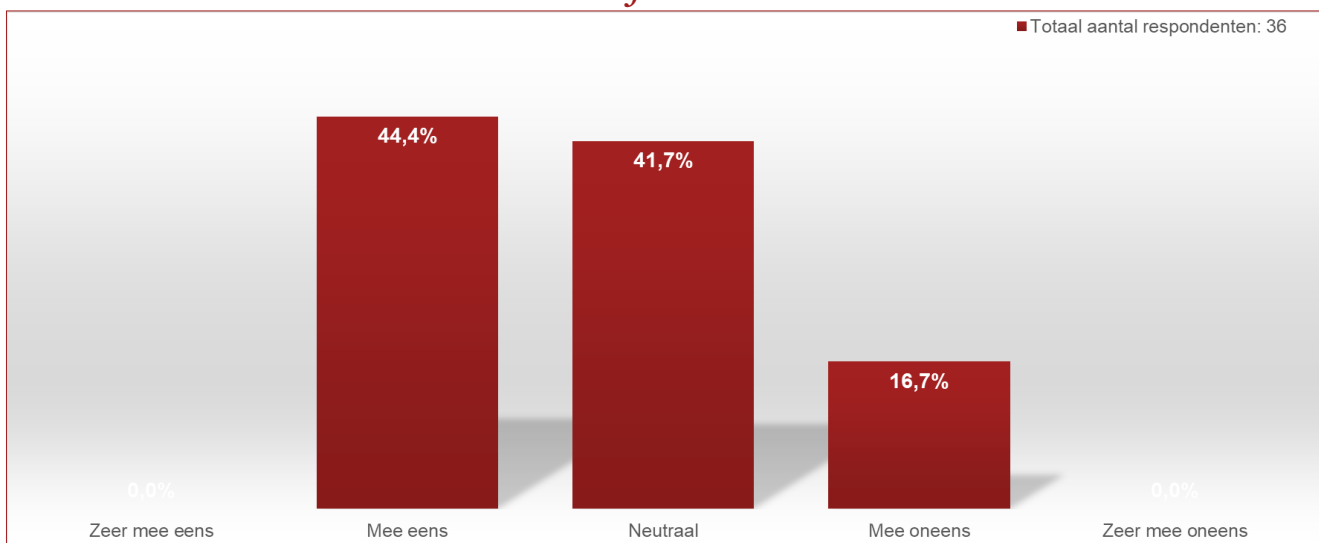
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van Digimelding overwegend neutraal en positief. Meer dan de helft van de afnemers is positief over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer 41% reageert neutraal. Ook tonen de resultaten dat ruim 41% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ongeveer 44% van de afnemers reageert positief.

Logius scoort neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (58%), waar slechts zo’n 24% van de respondenten positief reageert. 47% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius het hen zo eenvoudig mogelijk wil maken neutraal. Zo’n 15-20% van de afnemers, een relatief hoog percentage, reageert negatief op deze stellingen.

*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*

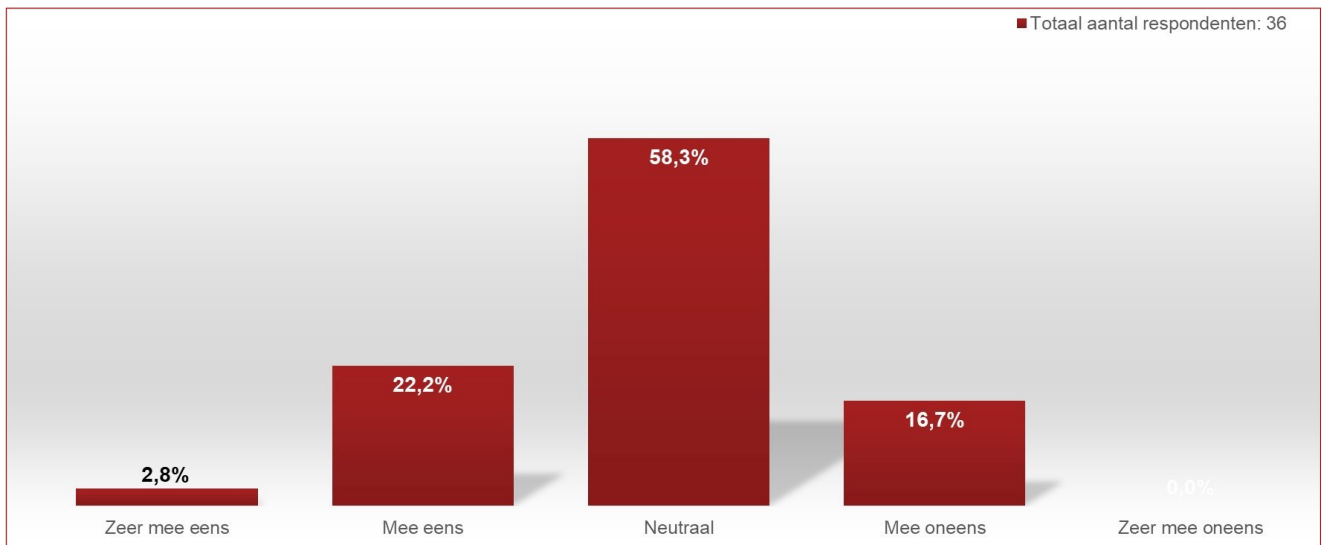


*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*

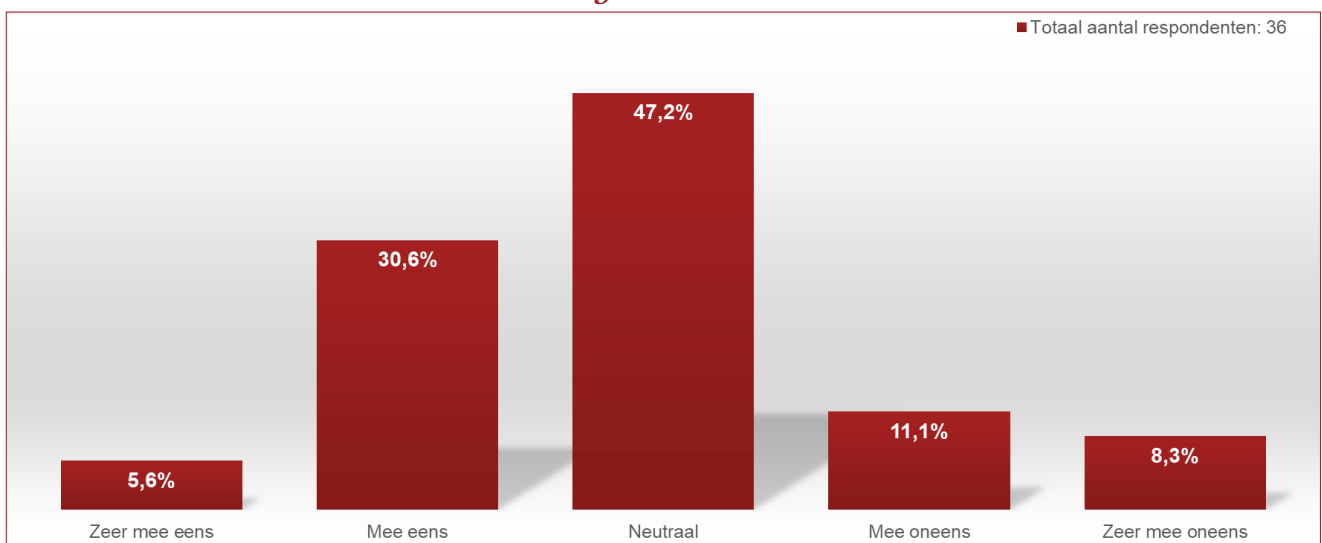




*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



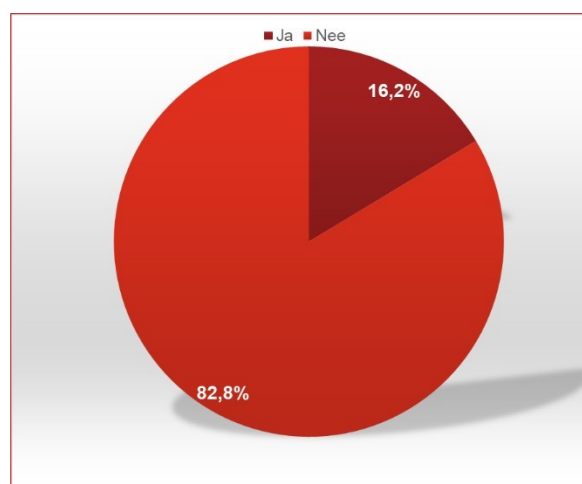
# 14. Onze werkprocessen rond Digimelding

*In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius rond Digimelding aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen. Voor meerdere werkprocessen is het aantal respondenten te laag om te analyseren.*

## 14.1. Aansluitingstrajecten

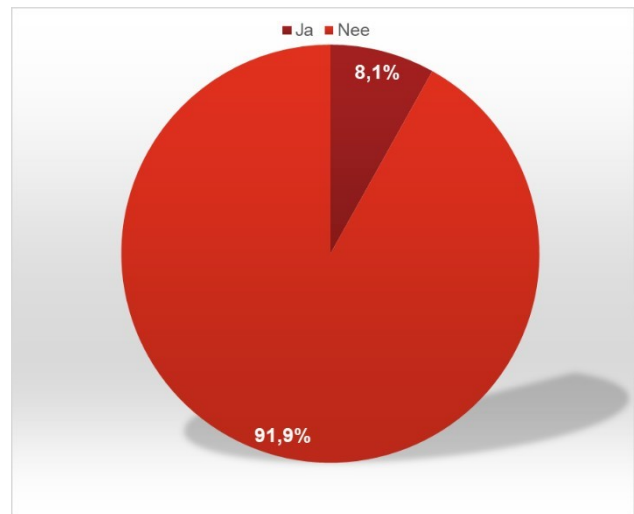
Ongeveer 16% van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digimelding. Dit betreft te weinig respondenten om een analyse op toe te passen.

*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digimelding”*



## 14.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 8% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond Digimelding. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

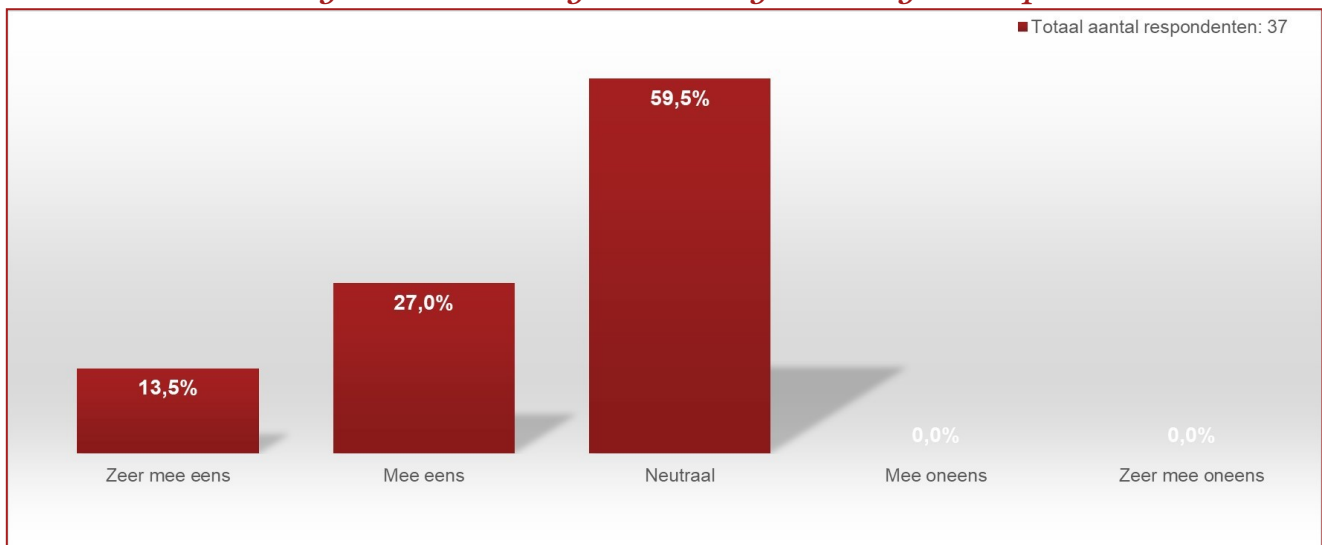


## 14.3. Storingen

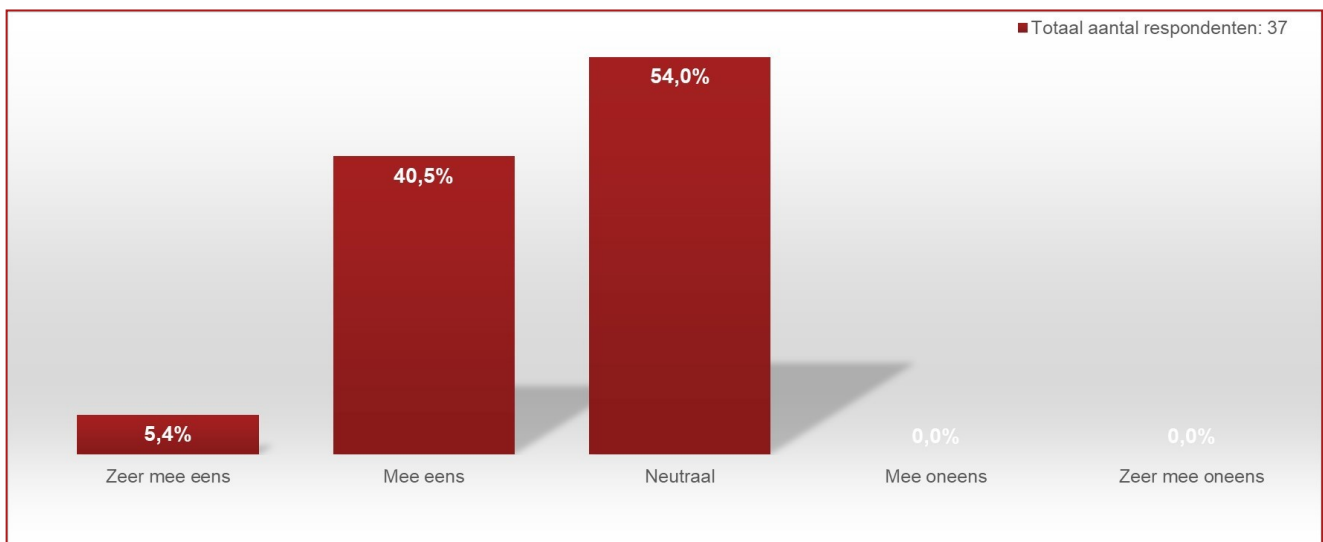
De handelswijze omtrent storingen door Logius rond Digimelding wordt vooral neutraal beoordeeld. Ongeveer 60% van de afnemers respondeert neutraal op de stelling dat Logius storingen snel oplost. Ongeveer 40% beantwoordt deze vraag positief. Daarnaast geeft ongeveer 54% een neutrale respons op de stelling op tijd door Logius te worden geïnformeerd over storingen. De door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt volgens

ongeveer 43% van de afnemers. Ongeveer 57% beantwoordt deze vraag neutraal. Ongeveer 62% van de afnemers beoordeelt de snelle en goede communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen neutraal. Deze communicatie wordt door een derde positief beoordeeld. Het is goed mogelijk dat respondenten die neutraal antwoorden geen storing hebben ervaren.\*

### *“Logius lost storingen aan Digimelding snel op”*

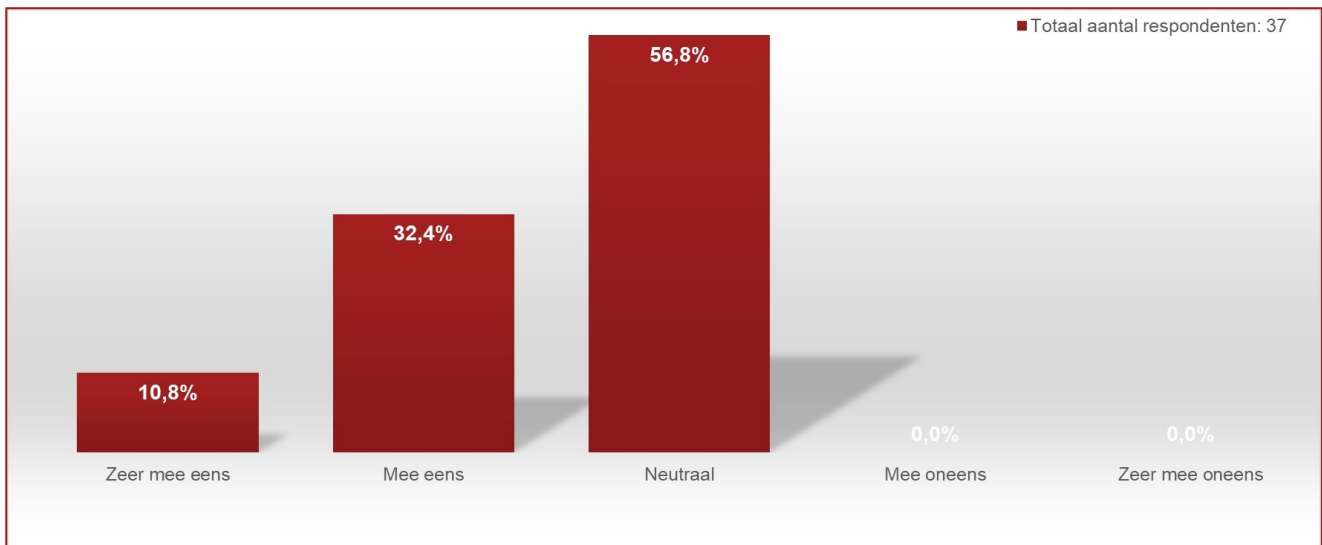


### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan Digimelding”*

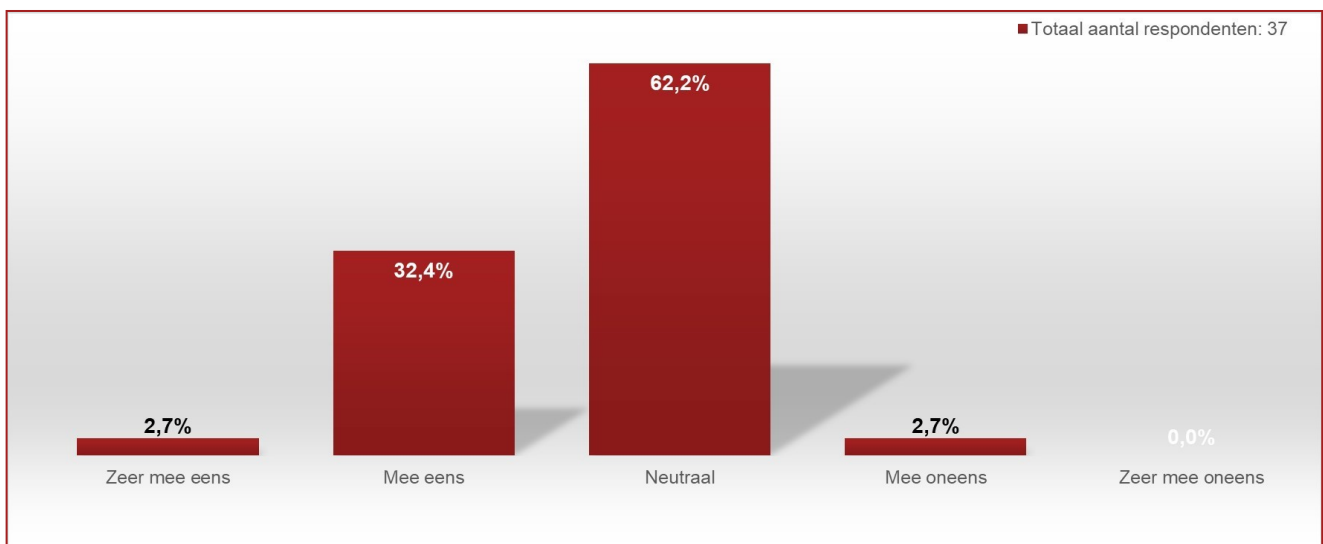


\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan Digimelding klopt”*



*“Bij storingen Rond Digimelding communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

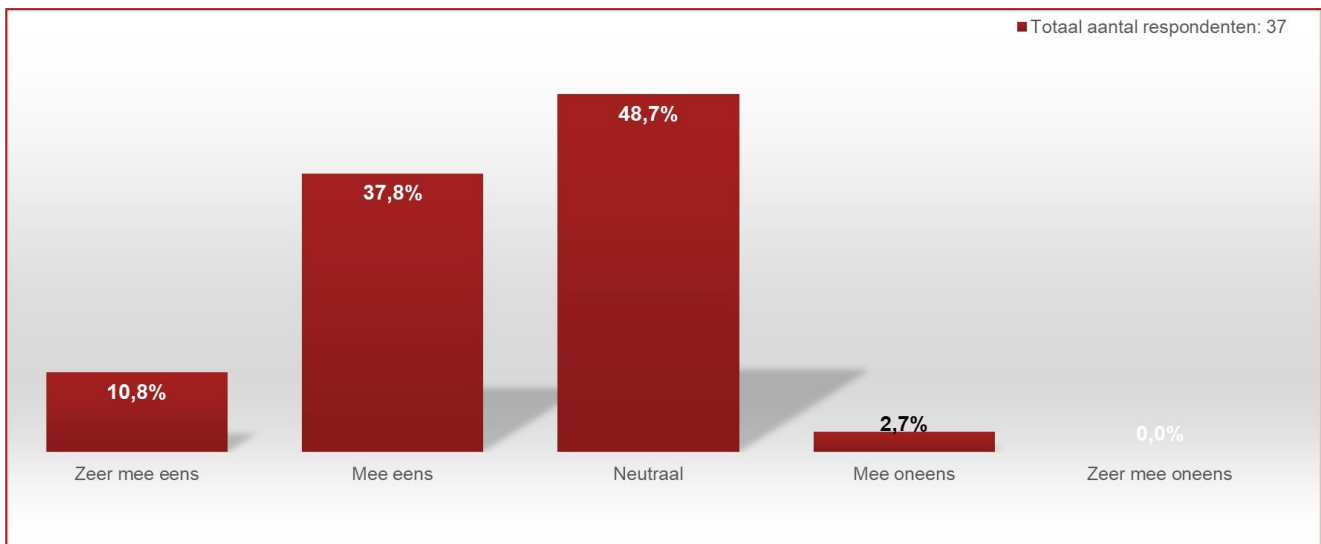


## 14.4. Onderhoud en releases

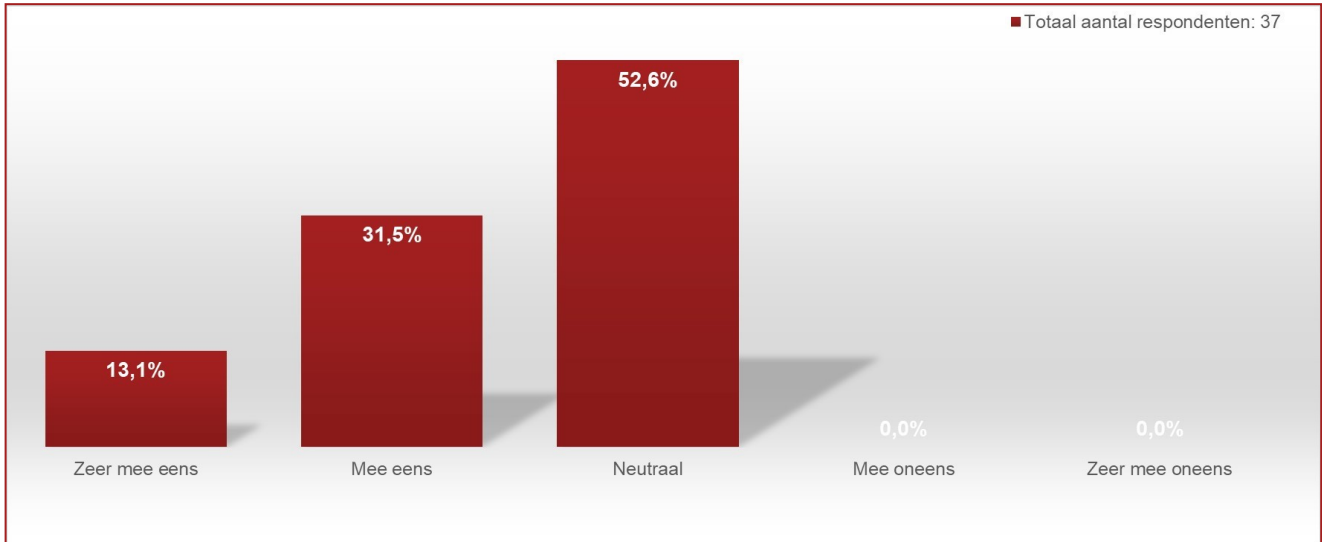
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond Digimelding overwegend neutraal wordt beoordeeld. In totaal is ruim bijna de helft van de afnemers het eens met de stelling dat Logius afnemers tijdig informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer de helft beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt zo'n 45% van de afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt ongeveer 53% neutraal. Daarnaast is ruim 63% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius openstaat voor productwensen vanuit de klant.

Dit wijkt af bij het beeld dat de respondenten teruggeven op de organisatiewaarden van Logius. De overwegend neutrale respons op tijdige en betrouwbare informatie sluit niet aan bij de positieve respons op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. De neutrale respons op de mate waarin Logius openstaat voor productwensen van afnemers sluit wel aan op de neutrale respons op de organisatiewaarden 'vakkundig' en 'in eenvoud', en vooral op de mate waarin respondenten Logius herkennen als een organisatie die hen helpt ideeën te vertalen naar een digitale werkwijze en die het voor hen zo eenvoudig mogelijk wil maken.

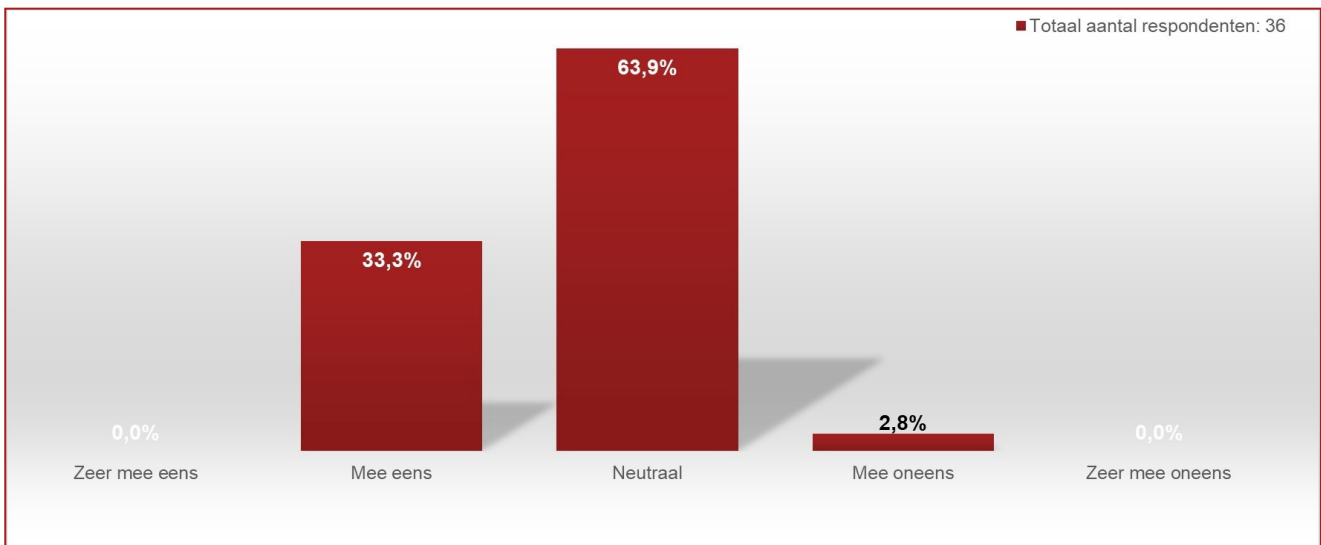
### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond Digimelding”*



*“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond Digimelding is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond Digimelding”*



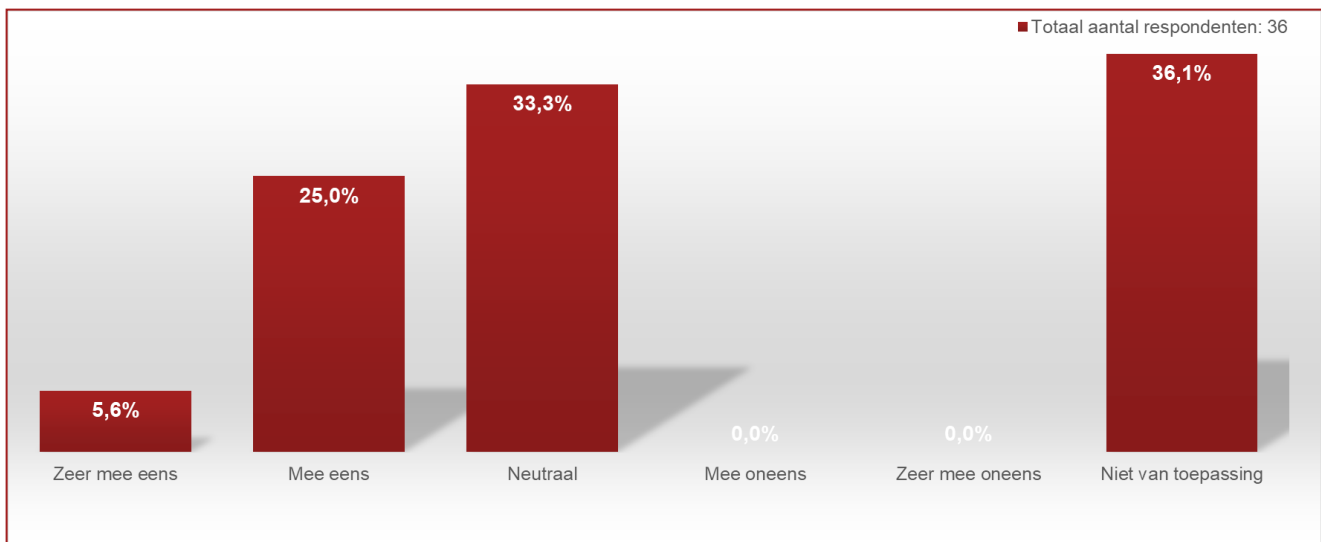
## 14.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van Logius over Digimelding. Ruim 36% van de afnemers, geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt geeft bijna de helft aan tevreden te zijn. De andere helft is neutraal over de samenwerking. Ongeveer 65% van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. De bruikbaarheid van de adviezen van de

contactpersoon wordt door ongeveer 70% neutraal beoordeeld. Informatiebijeenkomsten van Logius rond Digimelding zijn voor ongeveer 33% niet van toepassing. Ongeveer 41% respondeert neutraal op de vraag en ongeveer 20% positief.

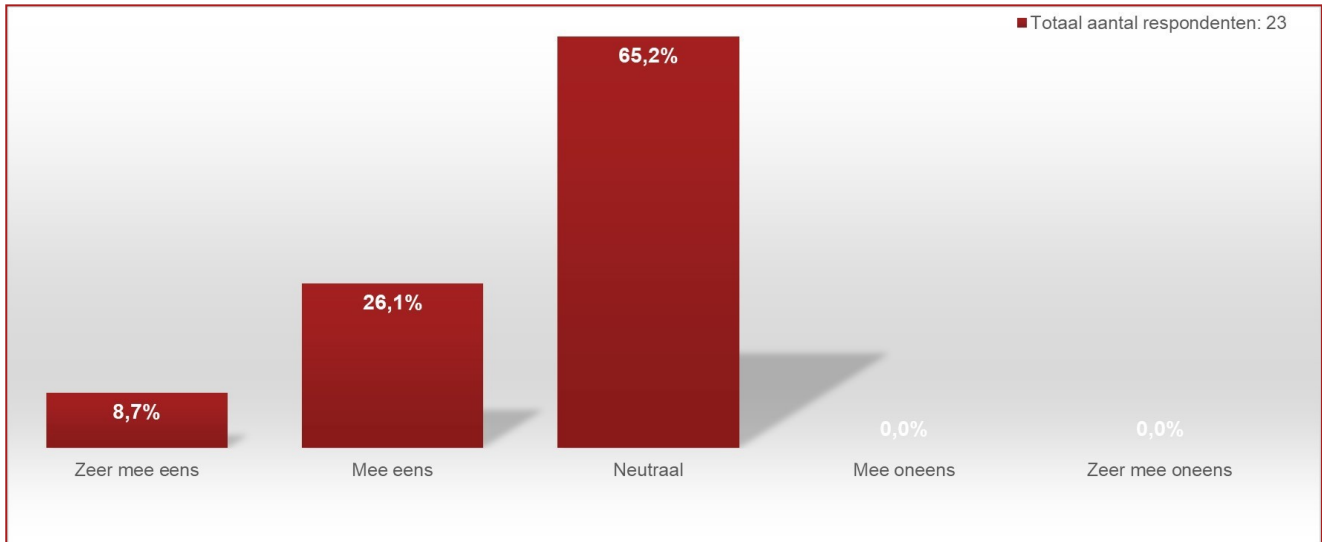
Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt, is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over de contactpersoon antwoorden de respondenten negatief.

*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor Digimelding”*

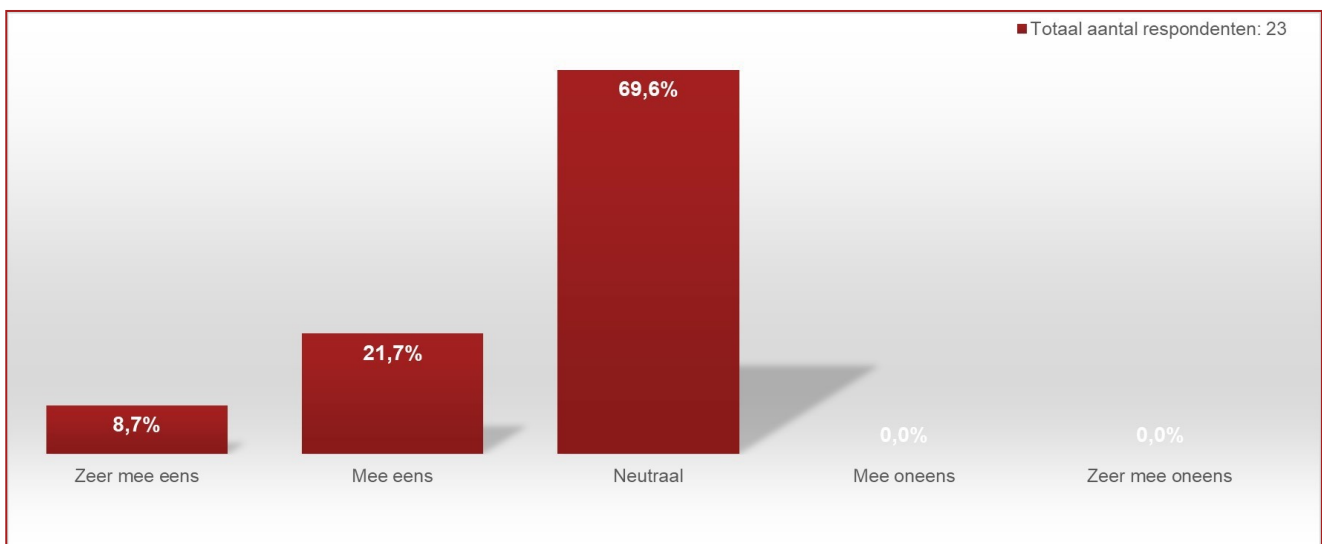




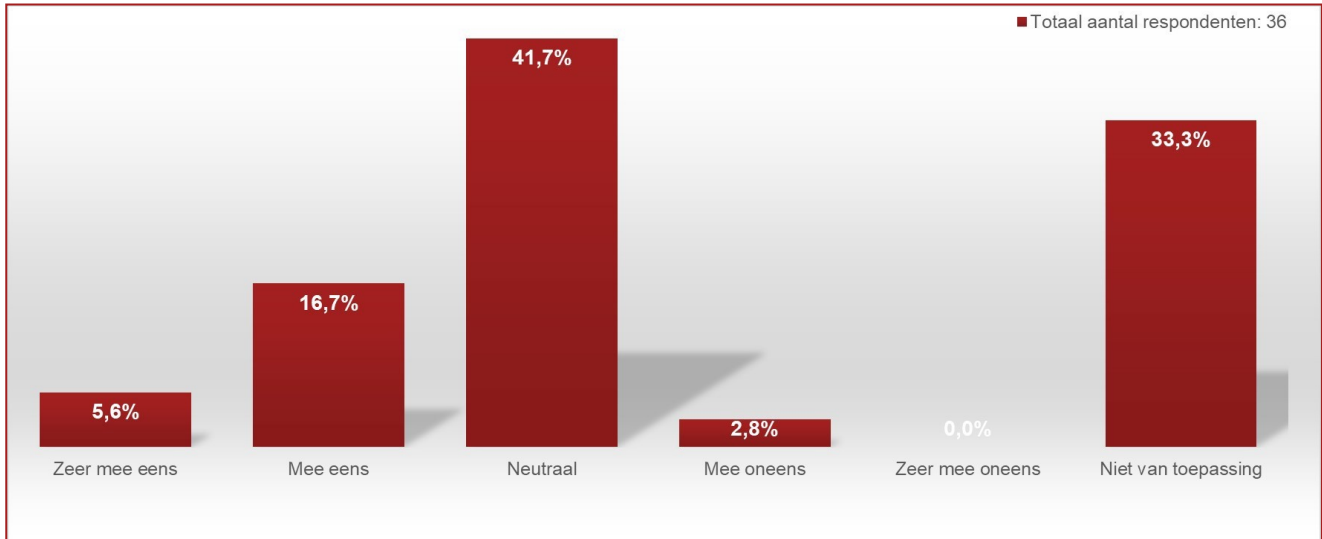
*“Mijn contactpersoon voor Digimelding reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon voor Digimelding zijn bruikbaar”*



*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond Digimelding zijn voor mij nuttig”*



---

# *Digilevering*

# 15. Hoe we werken rond Digilevering

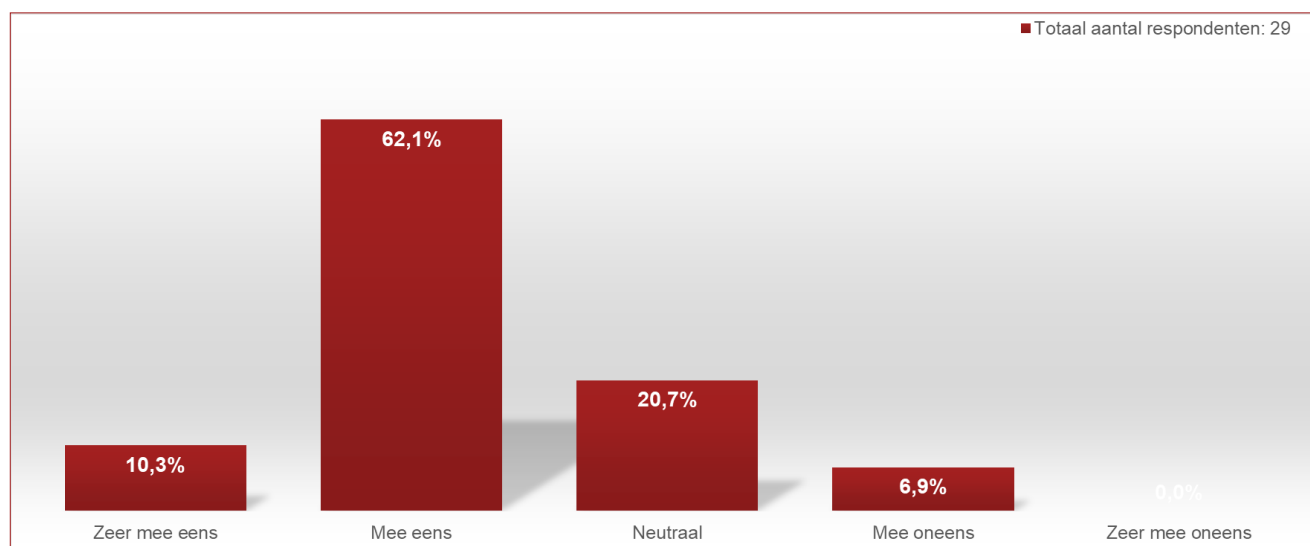
In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van de werkwijze van de organisatie Logius rond Digilevering. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden ‘betrouwbaar’, ‘vakkundig’ en ‘in eenvoud’. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde ‘betrouwbaar’. Zowel op de organisatiewaarde ‘vakkundig’ als op de waarde ‘in eenvoud’, spreken afnemers van Logius zich afwisselend positief en neutraal uit.

## 15.1. Betrouwbaar

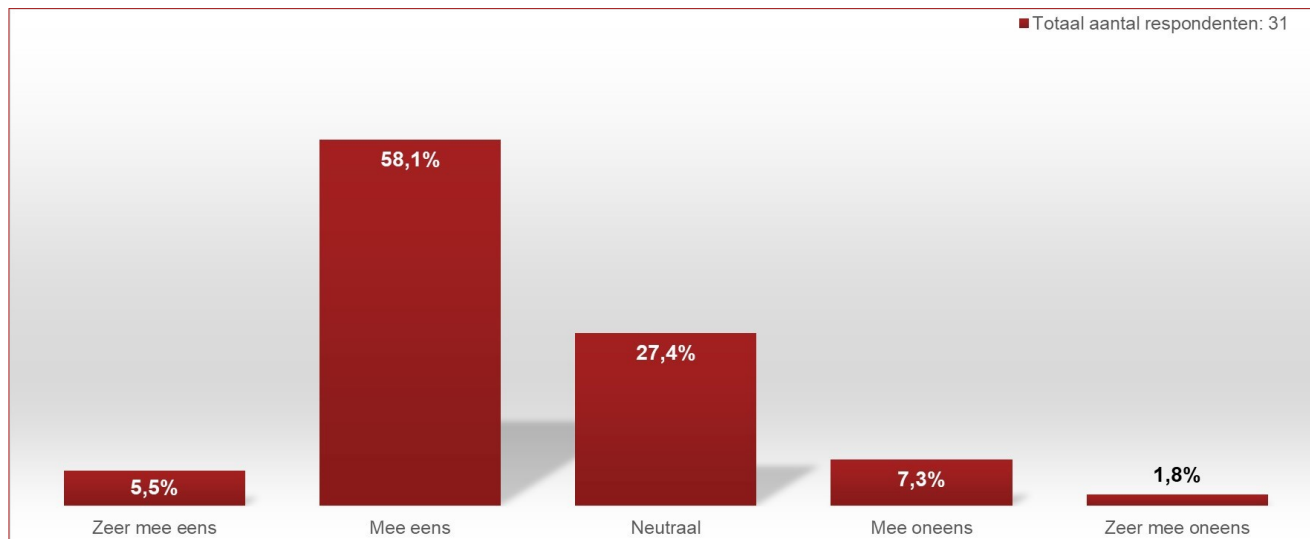
Afnemers van Digilevering zijn overwegend positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Ruim 72% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Daarnaast tonen de resultaten dat ruim 63% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. Ook heeft 58% van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

Op alle drie de stellingen respondeert tussen de 20% en 28% van de respondenten neutraal. Minder dan 10% is uitgesproken negatief.

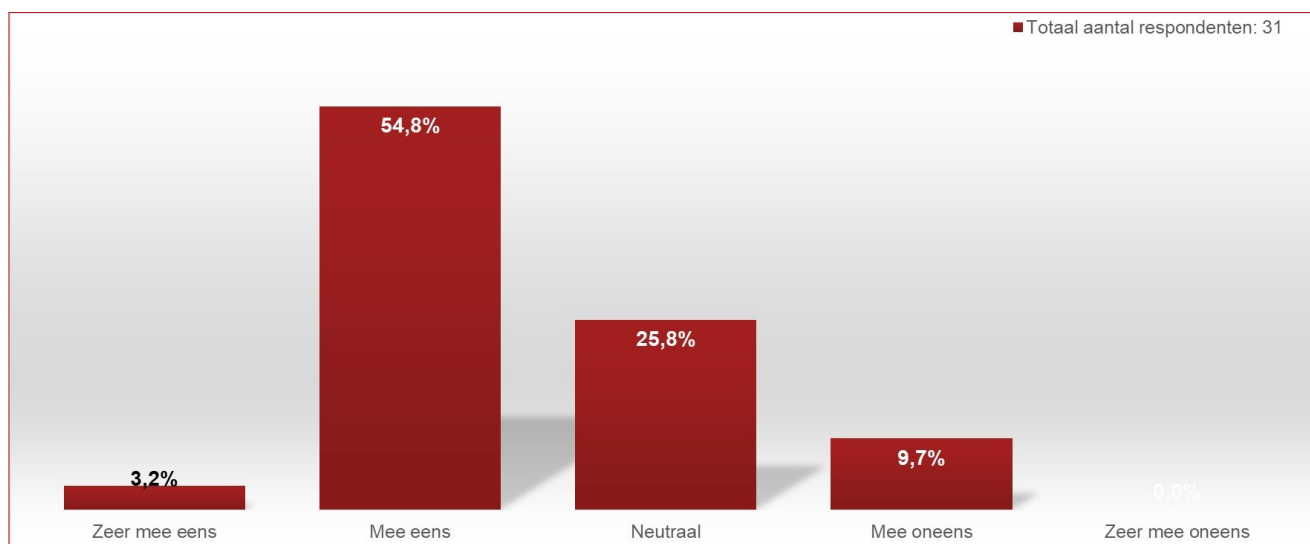
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

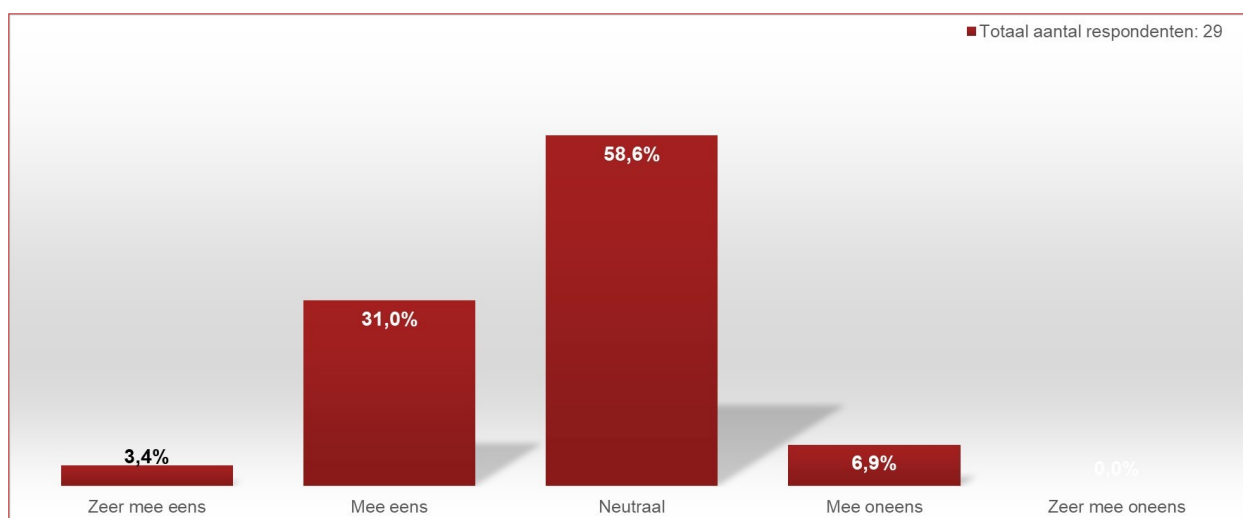


## 15.2. Vakkundig

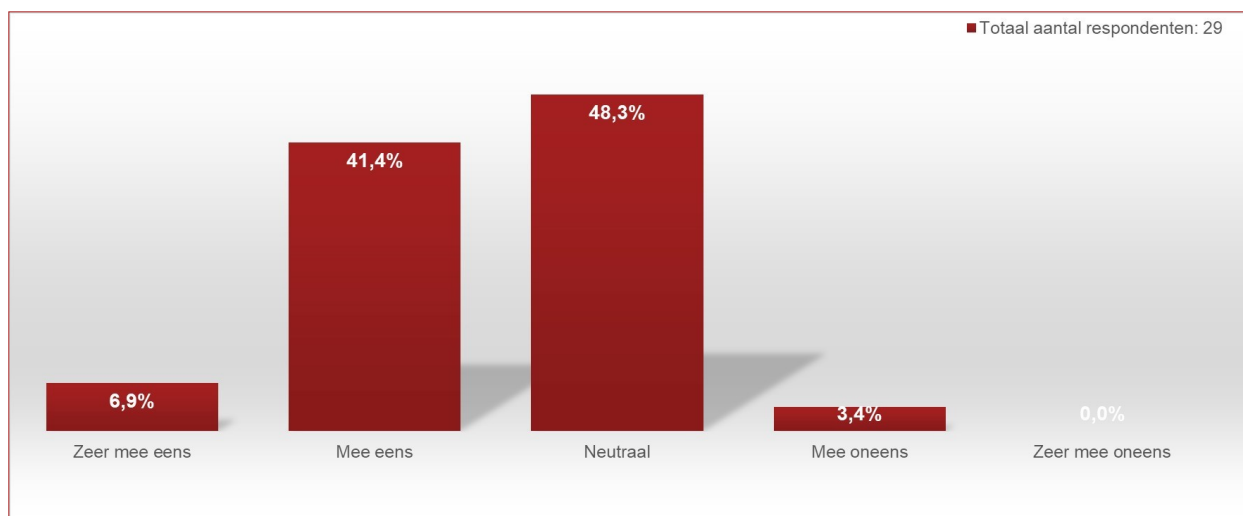
Afnemers van Digilevering reageren overwegend neutraal tot positief op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 58% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Zo’n 34% van de respondenten reageert positief. Er bestaat een neutraal beeld, namelijk iets meer dan 48%, van Logius als een organisatie met visie. Een even groot deel van de afnemers beoordeelt deze stelling positief.

De meerderheid van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 41% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door ongeveer de helft van de respondenten positief beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Zo’n 17% van de respondenten is het daar echter mee oneens.

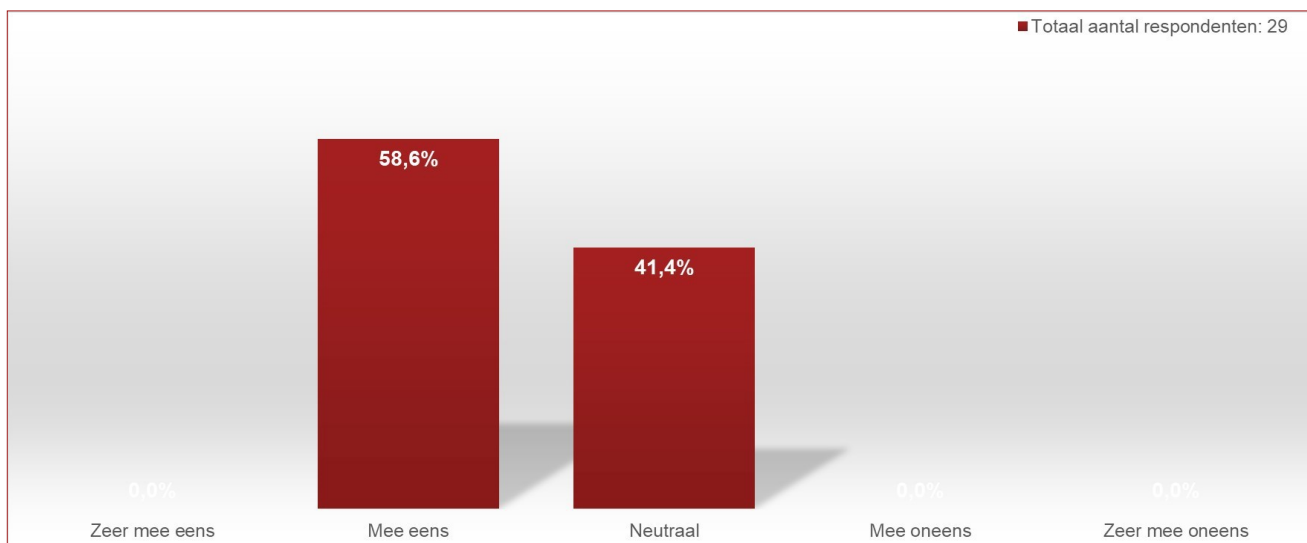
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



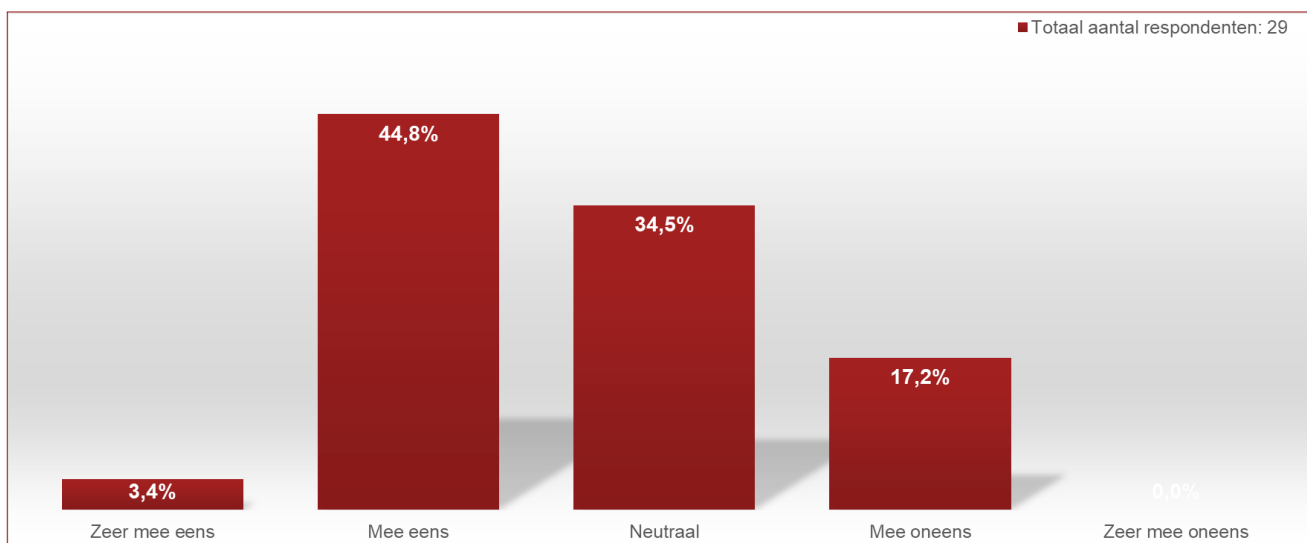
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

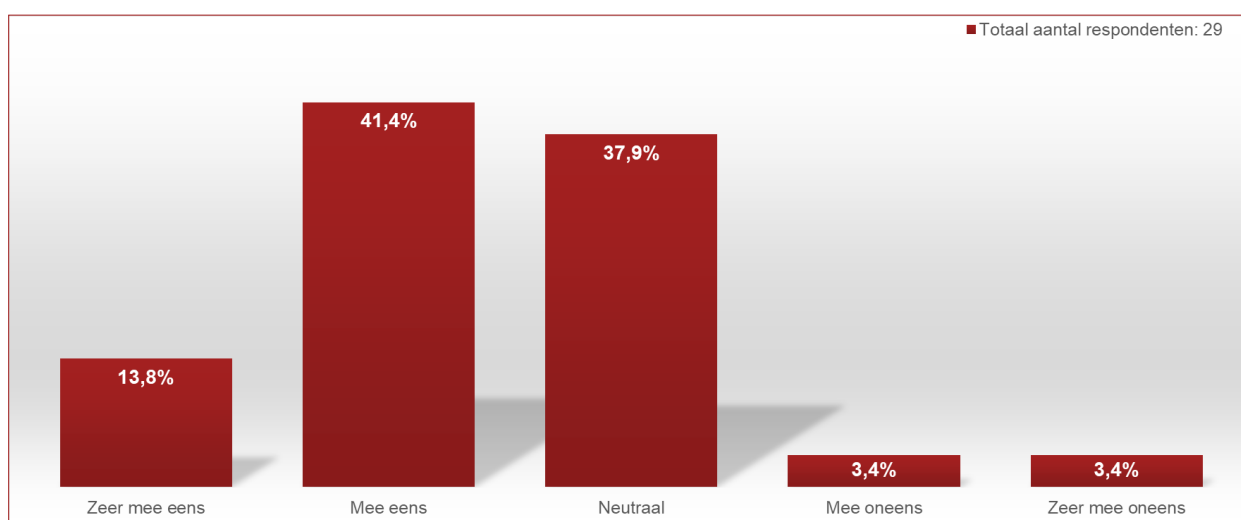


### 15.3. In eenvoudig

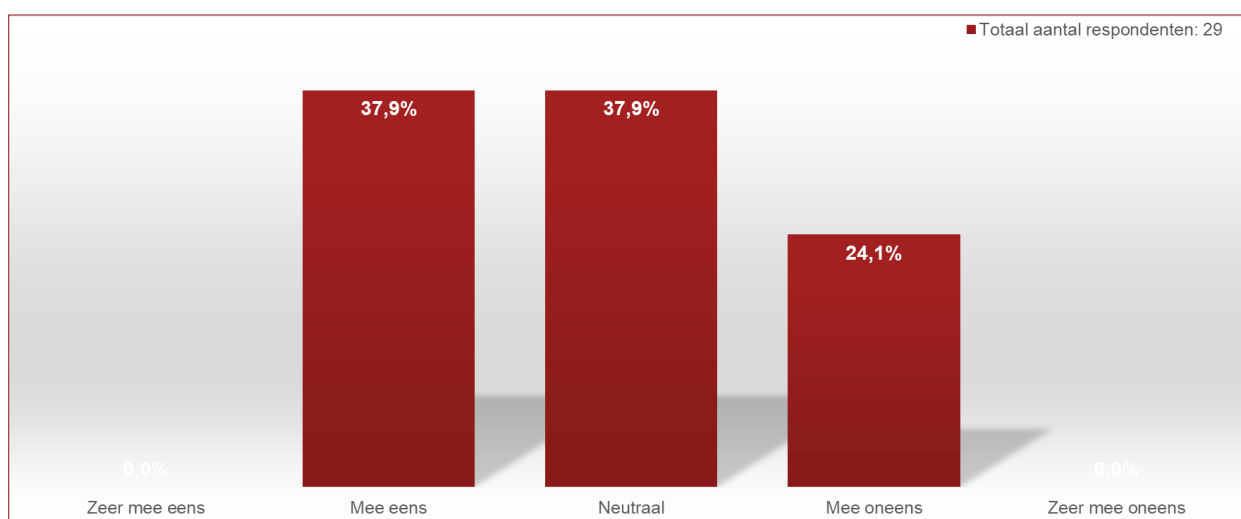
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van Digilevering eveneens overwegend neutraal tot positief. Bijna 38% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer 55% reageert positief. De resultaten tonen dat bijna 38% neutraal is over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Het gelijke percentage van de afnemers reageert positief. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (ongeveer 62%), waar slechts 24% van de respondenten positief reageert. Zo’n 38% van de afnemers is het eens met

de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 41% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. 20% van de afnemers is het niet eens met de stellingen dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken. Bijna een kwart is negatief over kennisoverdracht door Logius.

*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*

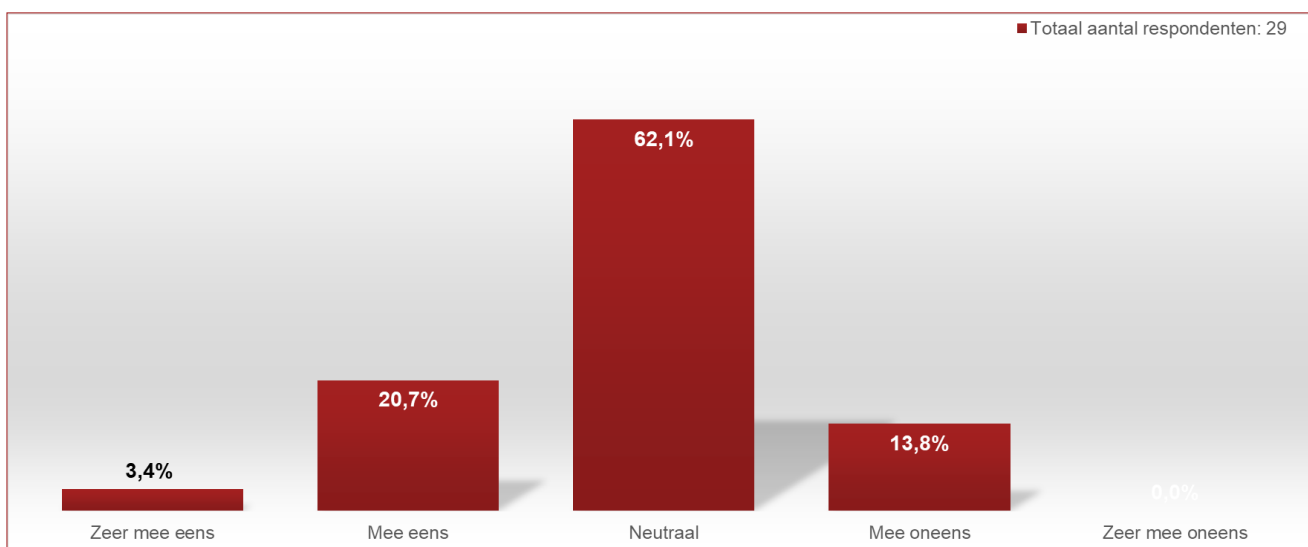


*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*

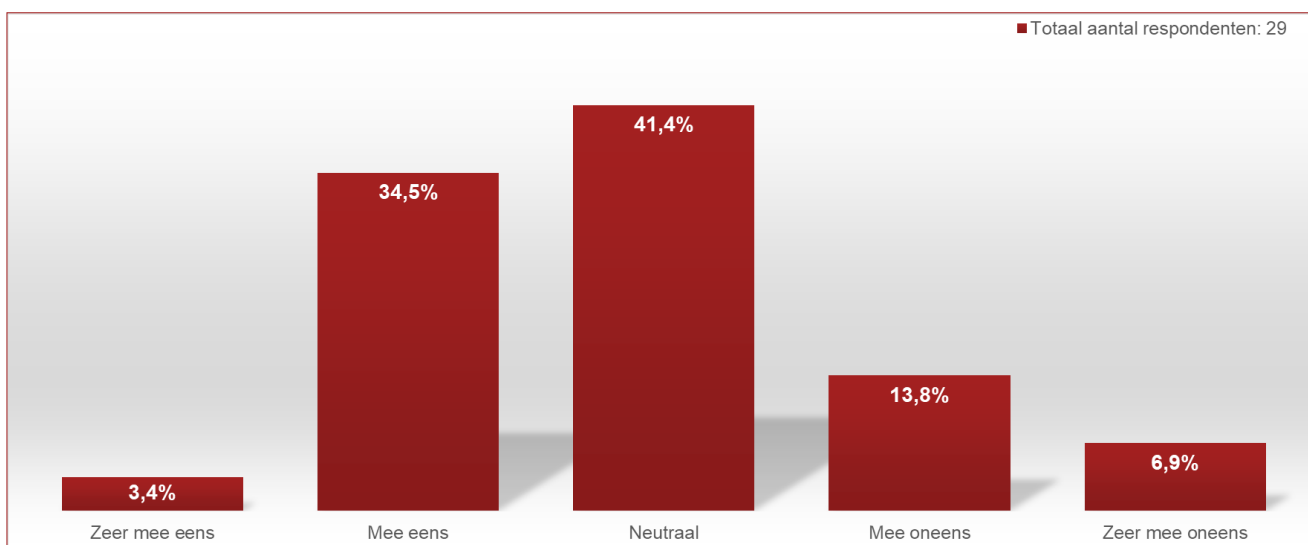




*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



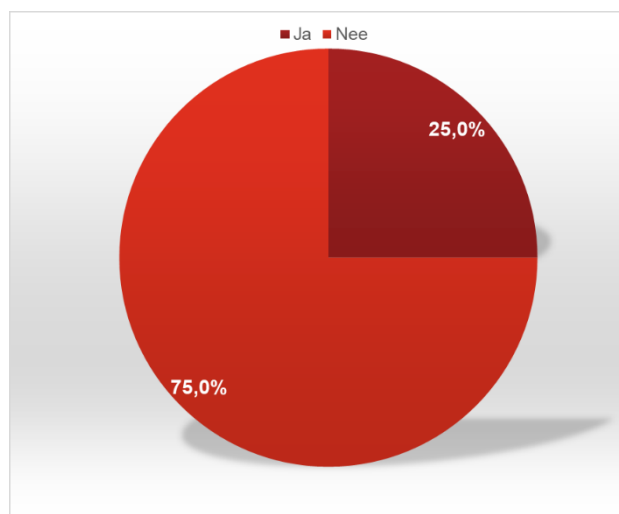
# 16. De werkprocessen rond Digilevering

*In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius rond Digilevering aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen.*

## 16.1. Aansluitingstrajecten

Een kwart van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

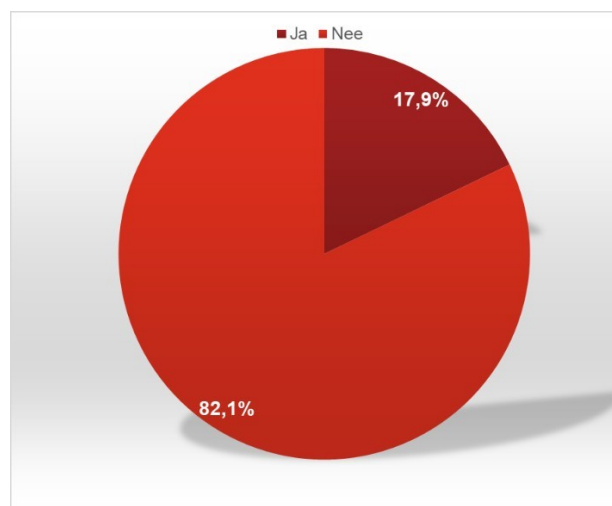
*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Digilevering”*



## 16.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 18% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius rond Digilevering”*

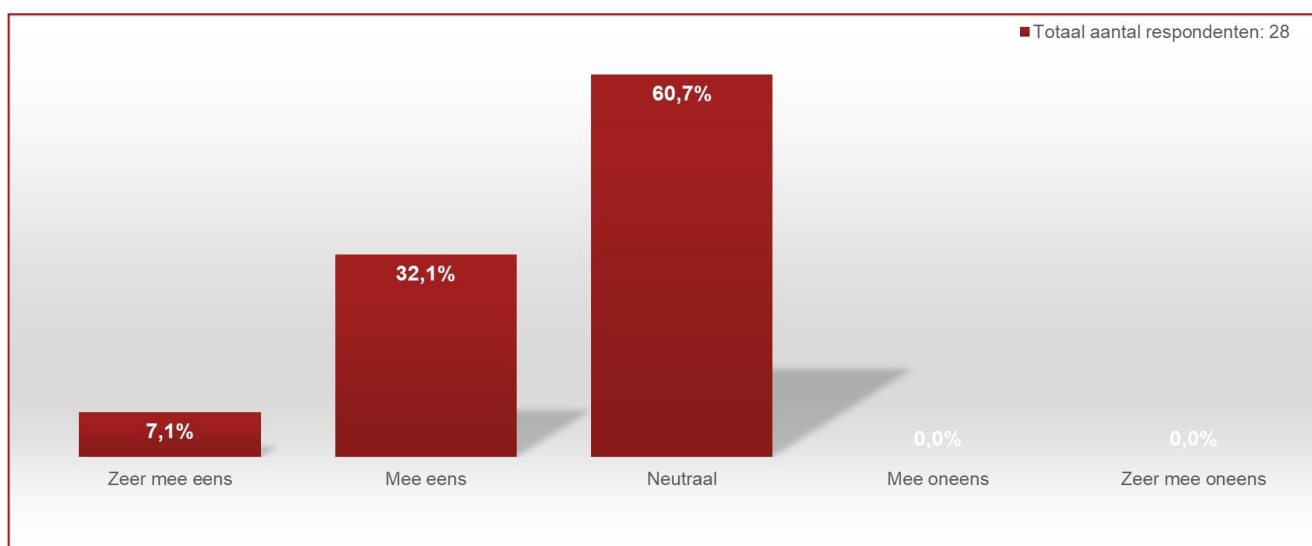


## 16.3. Storingen

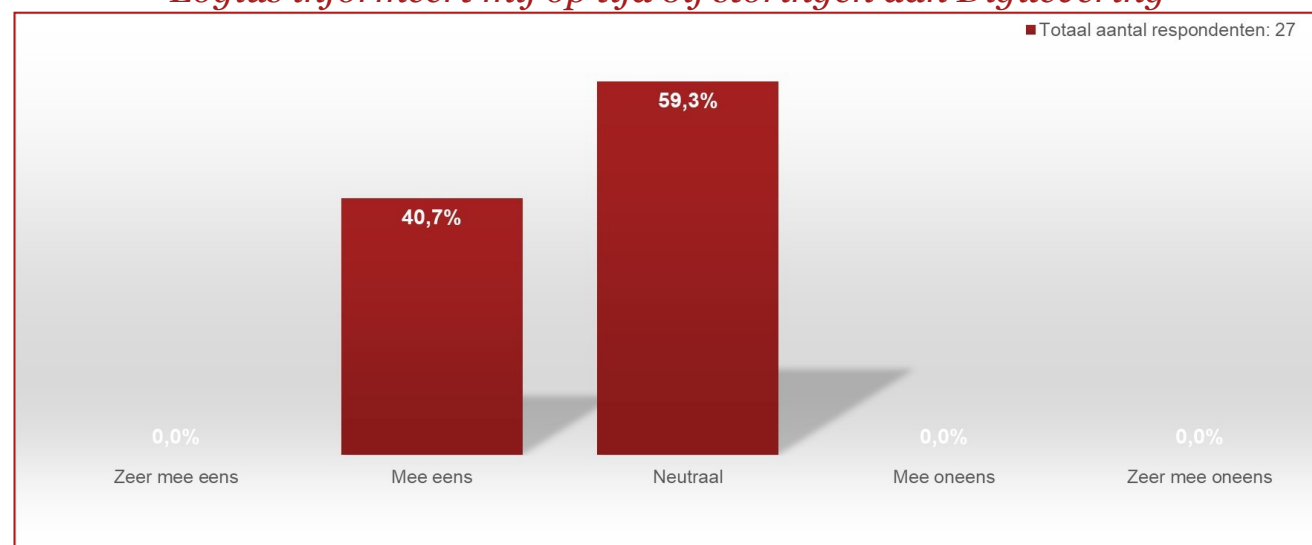
De handelswijze omtrent storingen door Logius rond Digilevering wordt overwegend neutraal beoordeeld. Ruim 60% van de afnemers respondeert neutraal op de stelling dat Logius storingen snel oplost. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Ongeveer 39% beantwoordt deze vraag positief. Daarnaast antwoordt een meerderheid van de afnemers (59,3%) neutraal op de stelling tijdig door Logius te worden geïnformeerd over storingen. Ongeveer 41%

beantwoordt deze stelling positief. Zo'n 64% van de respondenten antwoordt neutraal op de stelling dat door Logius verstrekte informatie bij storingen klopt. Zo'n 35% beantwoordt deze vraag positief. Ongeveer 61% van de afnemers beoordeelt de communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen neutraal. Deze communicatie wordt door bijna 40% van de respondenten positief beoordeeld.

### *“Logius lost storingen aan Digilevering snel op”*

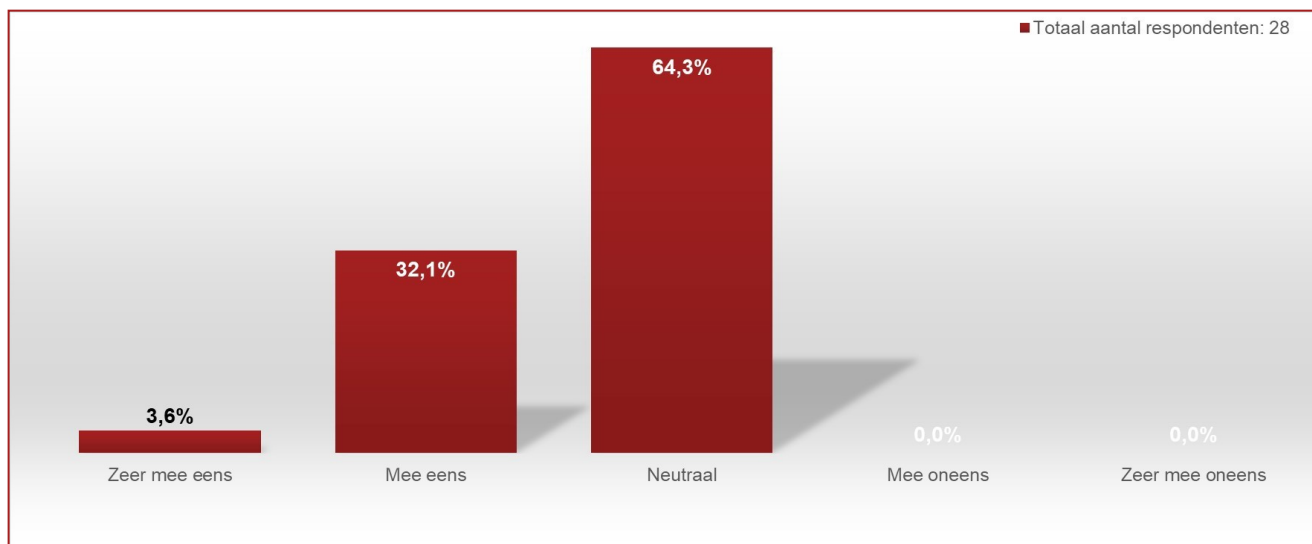


### *“Logius informeert mij op tijd bij storingen aan Digilevering”*

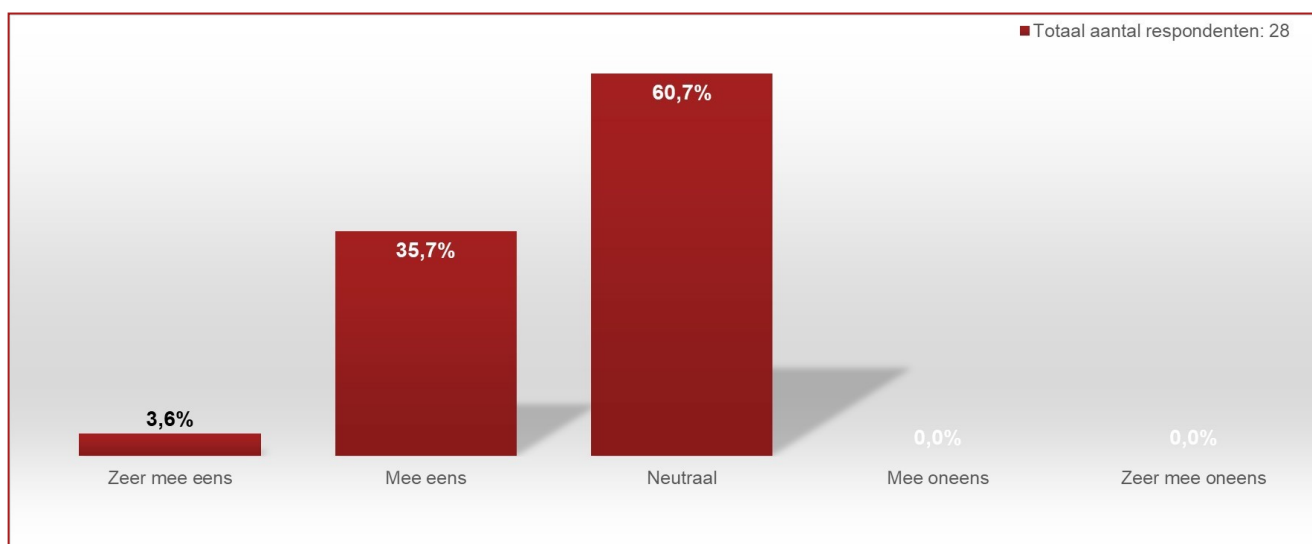


\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan Digilevering klopt”*



*“Bij storingen rond Digilevering communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

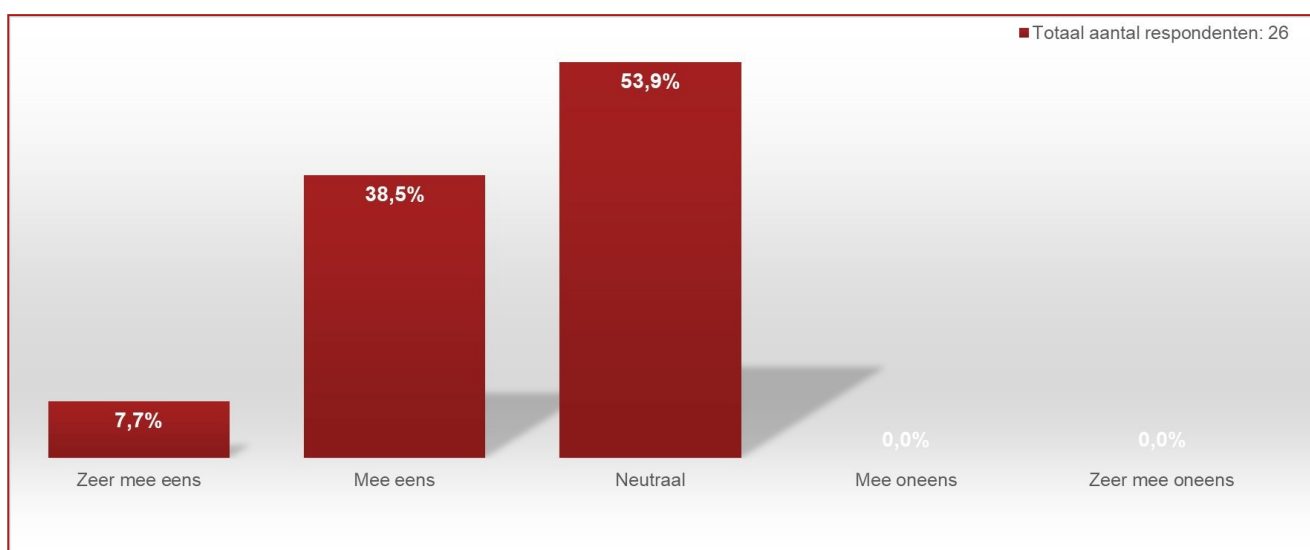


## 16.4. Onderhoud en releases

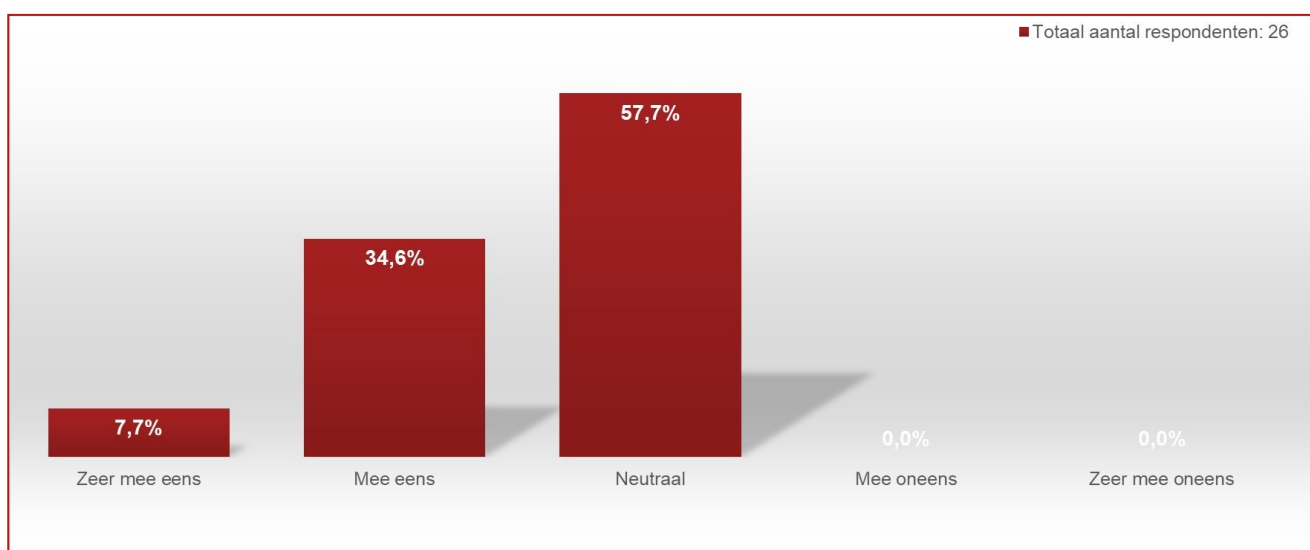
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond Digilevering overwegend neutraal worden beoordeeld. In totaal antwoordt ruim 53% van de afnemers neutraal op de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases. Ongeveer 45% beoordeelt dit positief. Daarnaast beoordeelt ongeveer 58% van de

afnemers de vraag neutraal of de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases betrouwbaar is. Hier antwoordt ongeveer 42% positief. Ook is ruim 61% van de afnemers neutraal over de stelling dat Logius openstaat voor productwensen vanuit de klant.

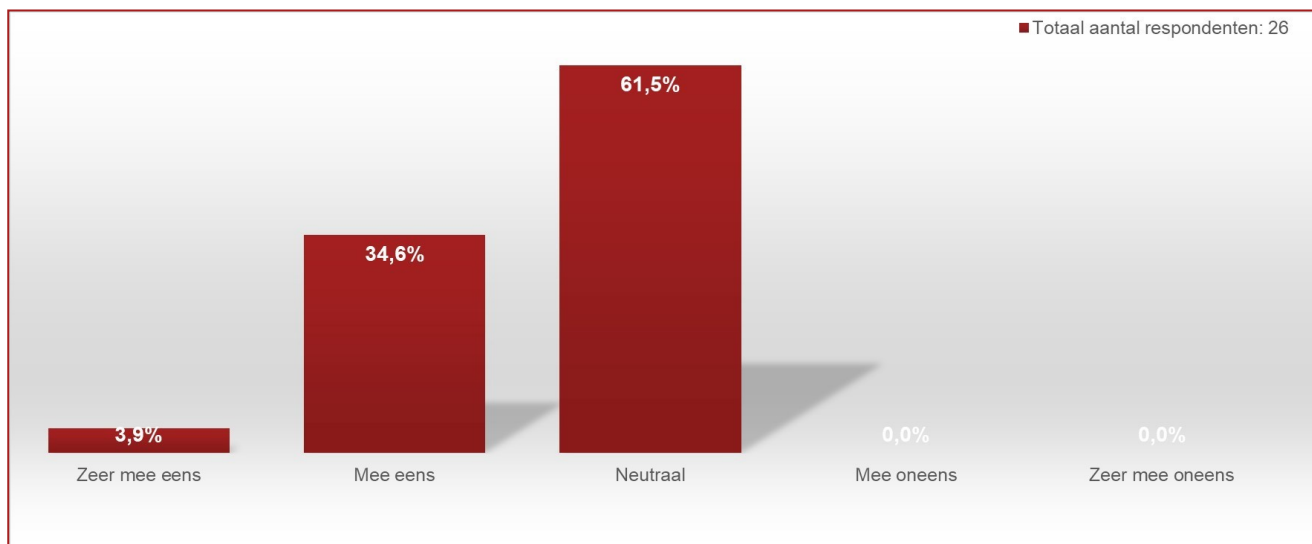
### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond Digilevering”*



### *“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond Digilevering is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond Digilevering”*

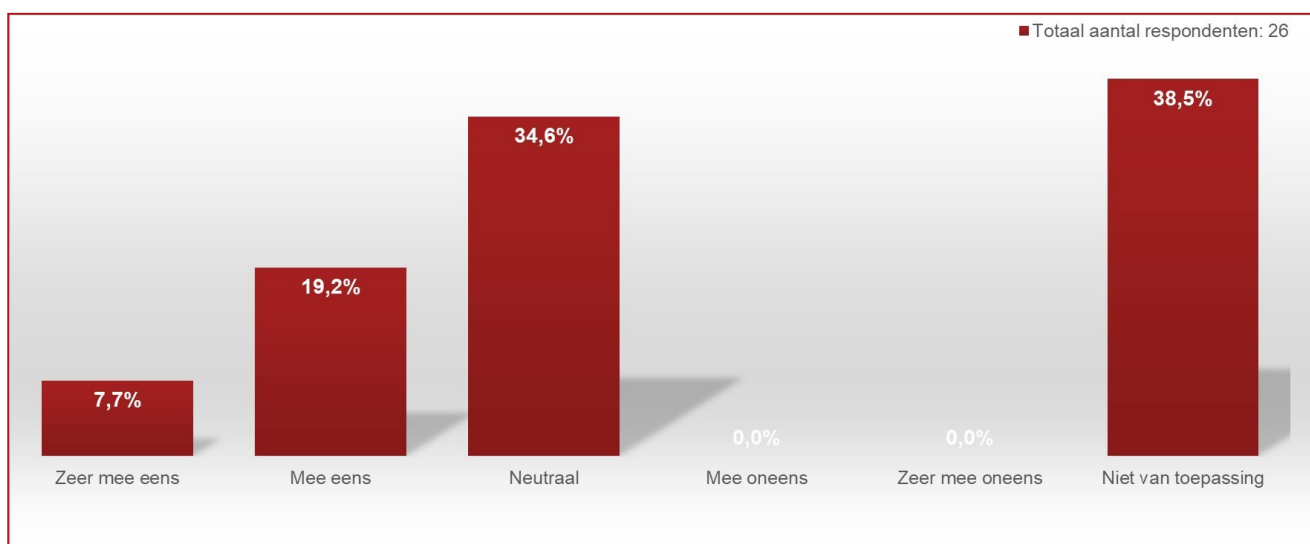


## 16.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van Logius over Digilevering. Ruim 38% van de afnemers, geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft ongeveer 43% aan tevreden te zijn. Ruim 56% is neutraal over de samenwerking. Ongeveer 63% van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een

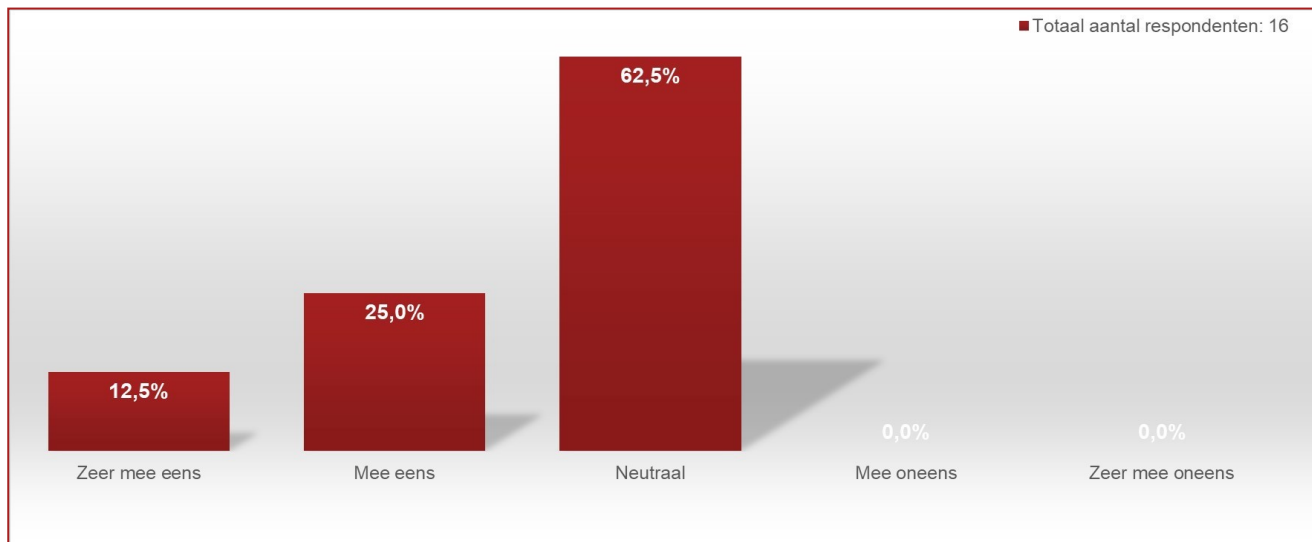
contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Zo'n 38% beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door 43% als bruikbaar ervaren. Meer dan de helft is neutraal over de adviezen. Informatiebijeenkomsten van Logius rond Digilevering zijn voor ongeveer 35% niet van toepassing. Zo'n 39% respondeert neutraal en voor 23% zijn de informatiebijeenkomsten (zeer) nuttig.

### *“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon”*

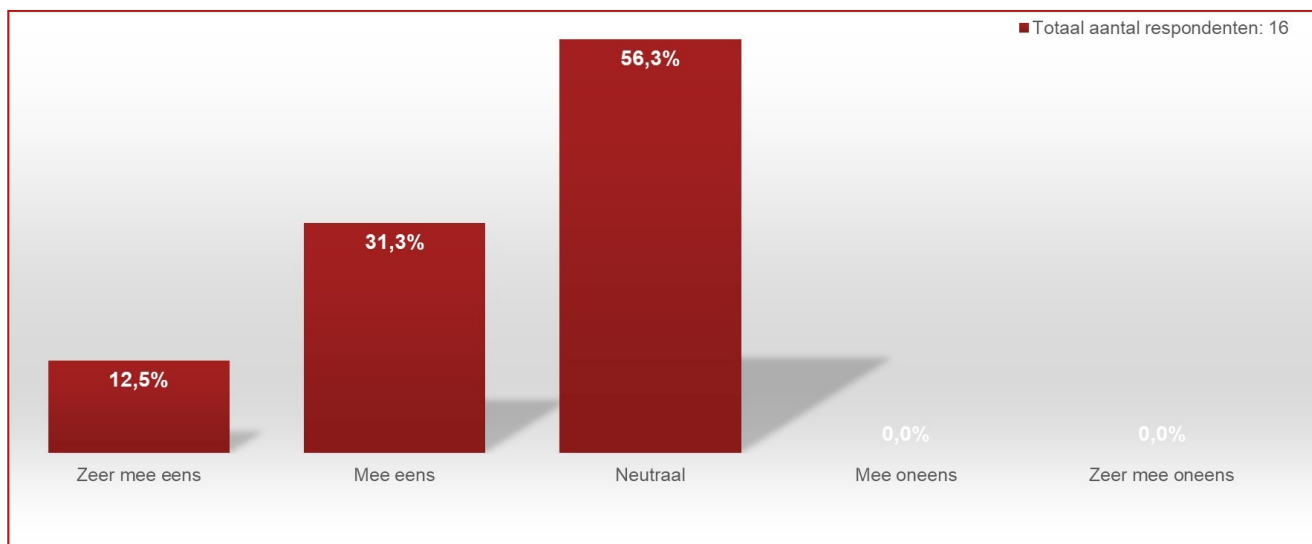




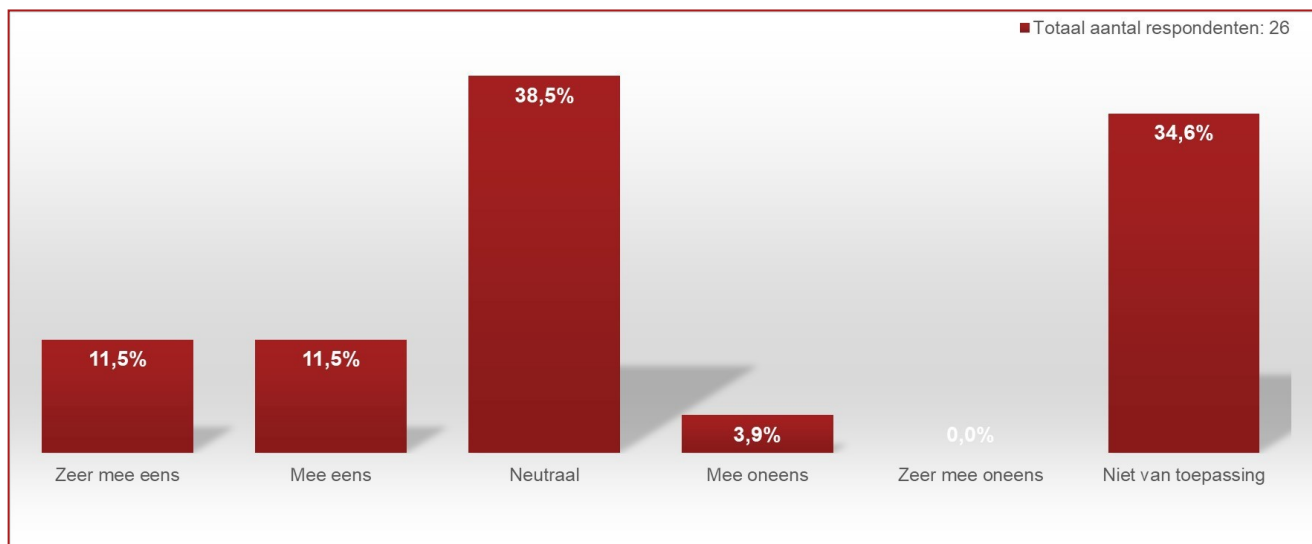
*“Mijn contactpersoon reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon zijn bruikbaar”*



*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond Digilevering zijn voor mij nuttig”*



---

# *Stelselcatalogus*

# 17. Hoe we werken rond Stelselcatalogus

In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek 2018 (TO-2018) over de werkwijze van de organisatie Logius rond Stelselcatalogus. Logius wil transparant werken aan de digitale ambities van publieke organisaties die hun producten en diensten afnemen. Logius wil dat doen op een wijze die zich kenmerkt door de organisatiewaarden ‘betrouwbaar’, ‘vakkundig’ en ‘in eenvoud’. Wij presenteren de resultaten langs deze organisatiewaarden. Uit deze resultaten blijkt dat Logius positief scoort op de waarde ‘betrouwbaar’. Zowel op de organisatiewaarde ‘vakkundig’ als op de waarde ‘in eenvoud’, spreken afnemers van Logius zich afwisselend positief en neutraal uit.

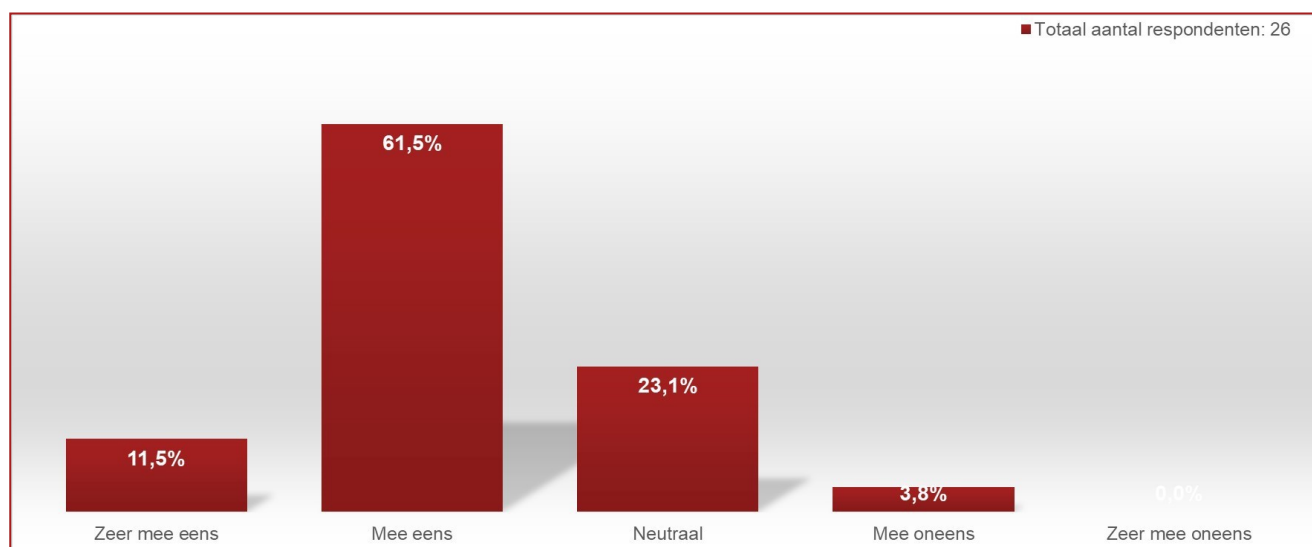
## 17.1. Betrouwbaar

Afnemers van Stelselcatalogus zijn positief over de betrouwbaarheid van de organisatie Logius. Zo’n 73% is van mening dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is. Ongeveer 23% van de respondenten reageert hier neutraal op. Daarnaast tonen de resultaten dat ongeveer 70% van de afnemers merkt dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt. 26% beoordeelt dit neutraal. Ook heeft ongeveer 70% van de respondenten het vertrouwen dat Logius aan de vastgestelde kwaliteitseisen en beveiligingsnormen voldoet en dat Logius werkt met bewezen technologie.

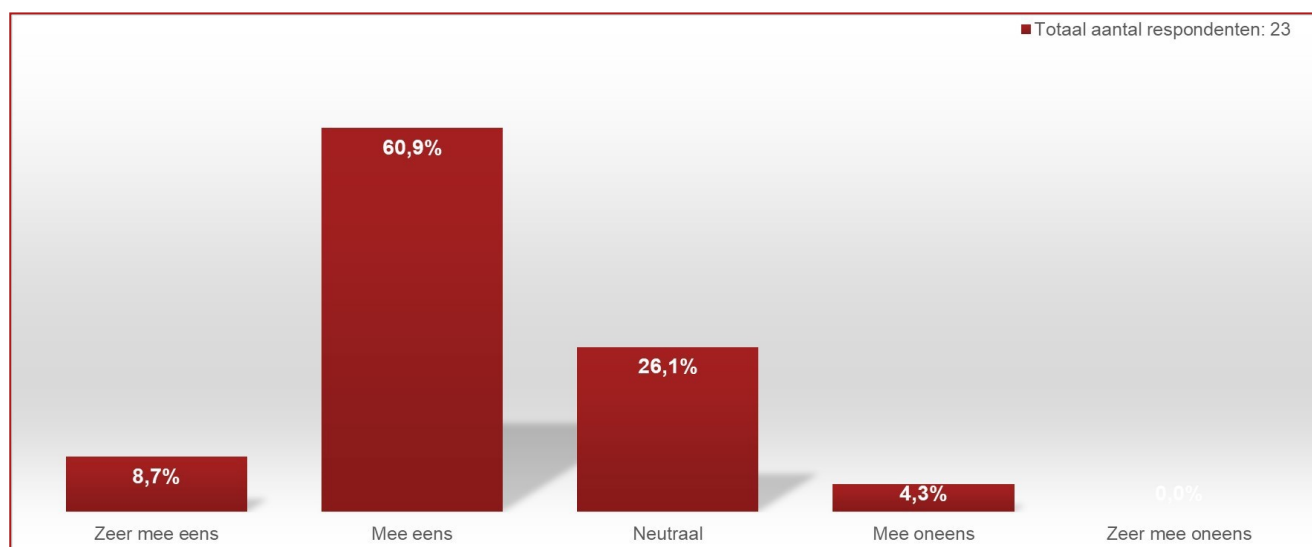
Tegelijkertijd is op beveiligingsnormen en het werken met bewezen technologie onderwerp nog verbetering mogelijk. Op ieder van de drie stellingen antwoorden respondenten veel vaker ‘mee eens’ dan

‘zeer mee eens’. Daarnaast geldt voor ieder van de drie stellingen dat minstens een kwart van de respondenten niet positief reageert.

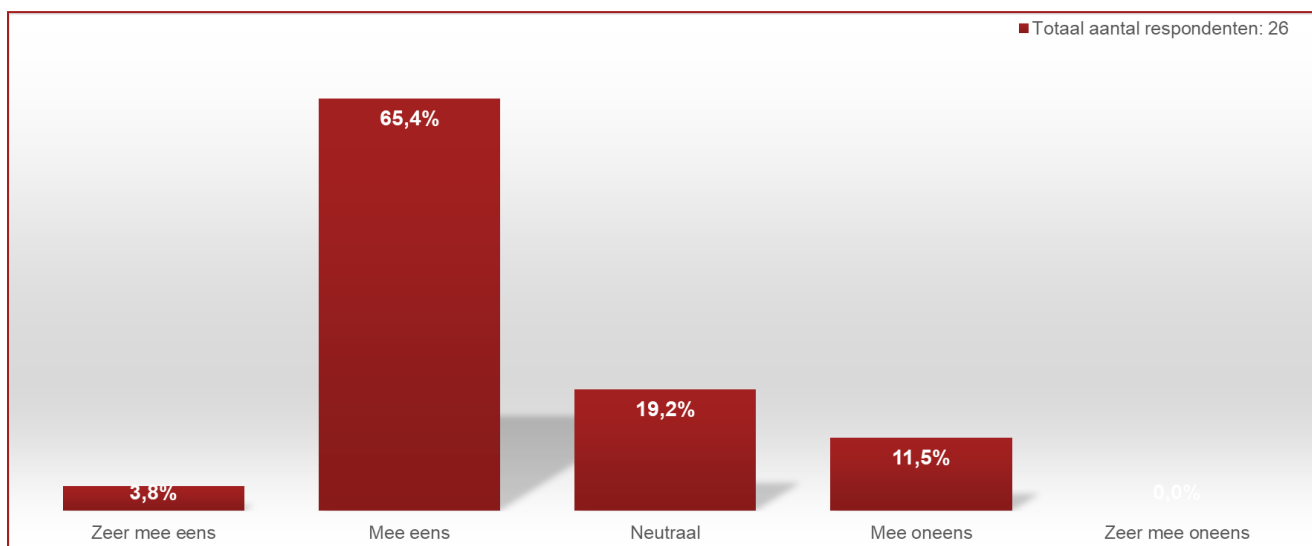
*“Ik kan erop vertrouwen dat de dienstverlening van Logius beschikbaar en veilig is.”*



*“Ik merk dat Logius afspraken nakomt of uitlegt waarom dat een keer niet lukt.”*



*“Ik heb er vertrouwen in dat Logius voldoet aan de vastgestelde kwaliteits- en beveiligingsnormen en dat Logius werkt met bewezen technologie.”*

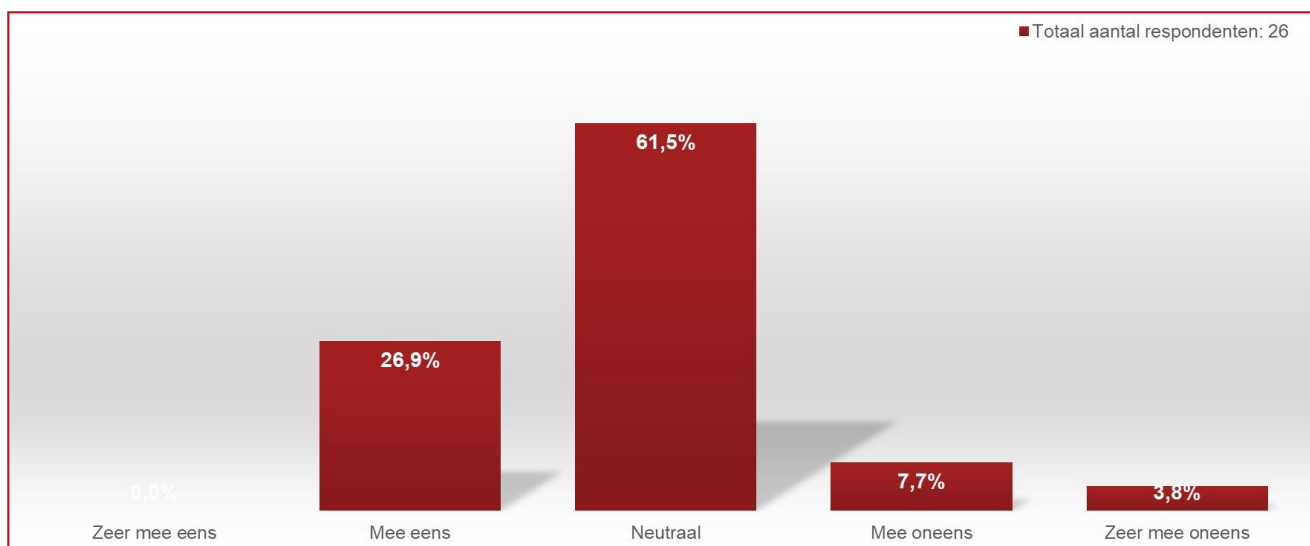


## 17.2. Vakkundig

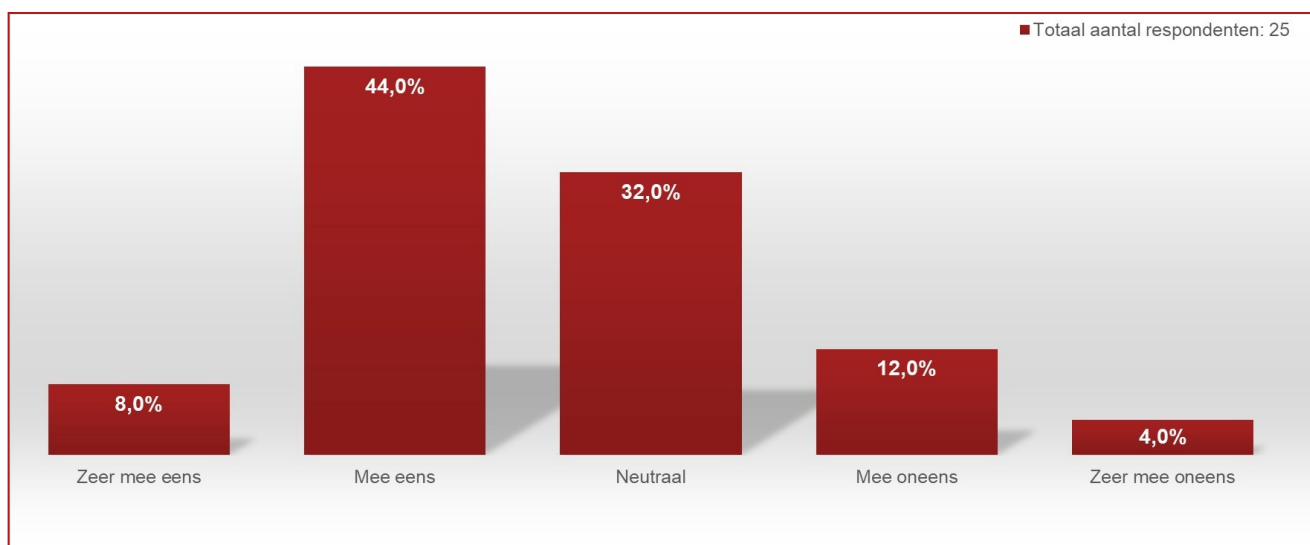
Afnemers van Stelselcatalogus reageren overwegend neutraal op de organisatiewaarde ‘vakkundig’. Ruim 61% van de afnemers is neutraal over de hulp van Logius om ideeën en behoeften binnen de eigen organisatie naar de best passende digitale werkwijze te vertalen. Iets meer dan een kwart van de respondenten reageert positief op deze vraag. 52% van de respondenten reageert positief over de stelling van Logius als een organisatie met visie. 32% van de afnemers beoordeelt deze stelling neutraal.

De helft van de afnemers is het eens met de stelling dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheid van digitalisering up-to-date is. Ongeveer 39% beantwoordt deze vraag echter neutraal. Tot slot wordt Logius door 42% van de respondenten neutraal en 42% positief beoordeeld op de stelling dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan. Ongeveer 15% is hier negatief over.

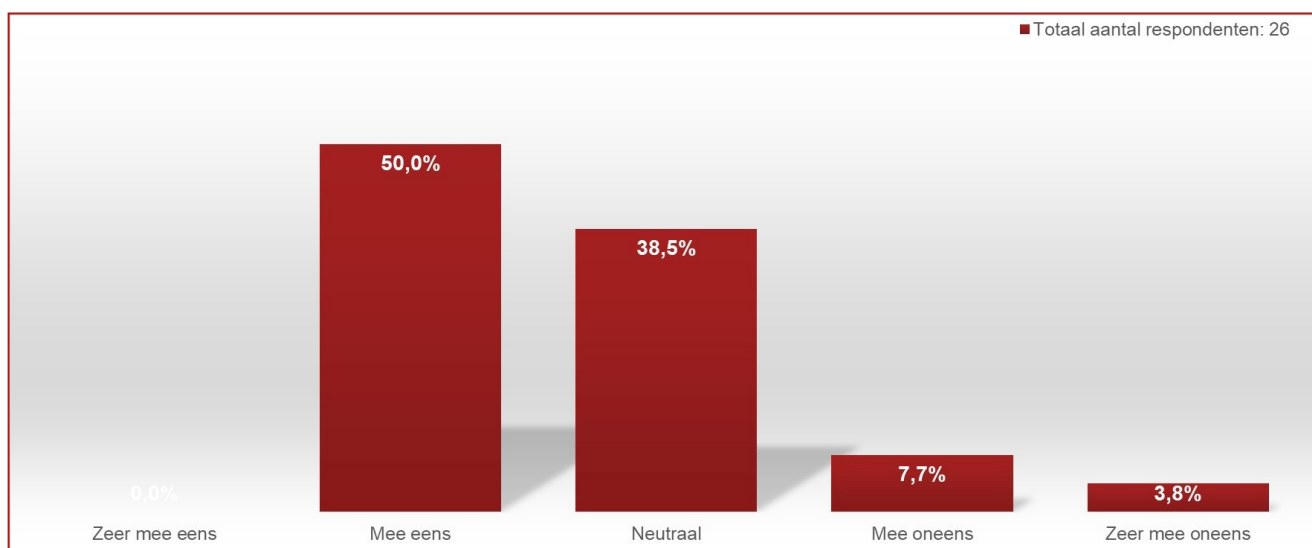
*“Logius helpt mijn organisatie om onze ideeën en behoeften te vertalen naar de best passende digitale werkwijze.”*



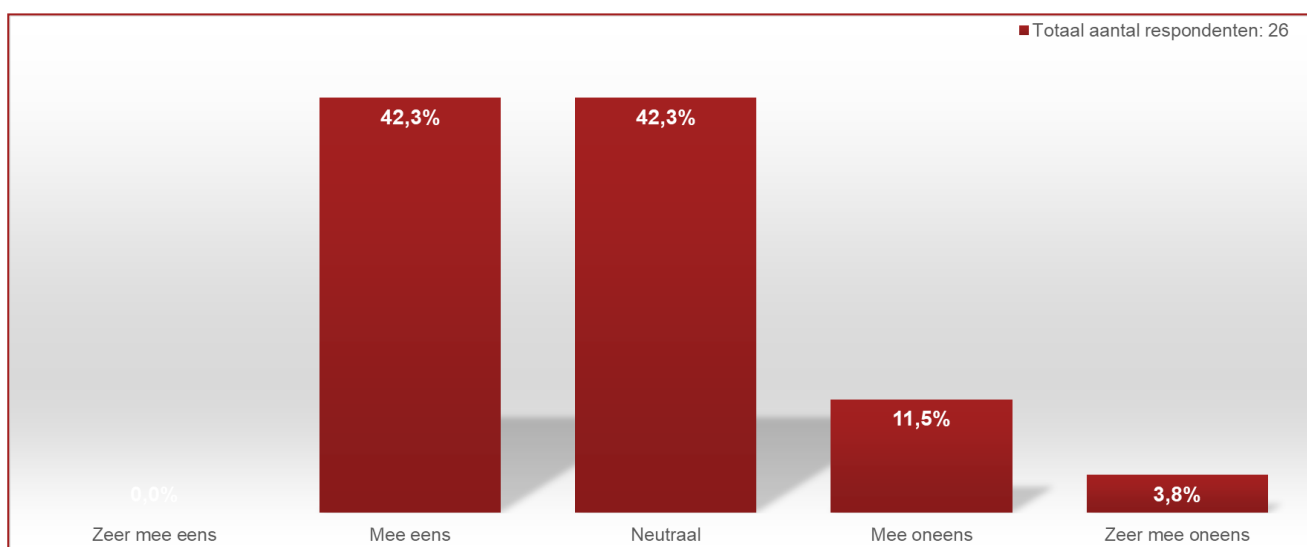
*“Logius is een organisatie met visie, bijvoorbeeld op hoe ze de mogelijkheden van de digitale overheid gezamenlijk beter kunnen benutten.”*



*“Ik merk dat de kennis van Logius van de digitale overheid en de mogelijkheden van digitalisering up-to-date is.”*



*“Ik merk dat Logius investeert in innovatie waarbij burgers en bedrijven centraal staan.”*

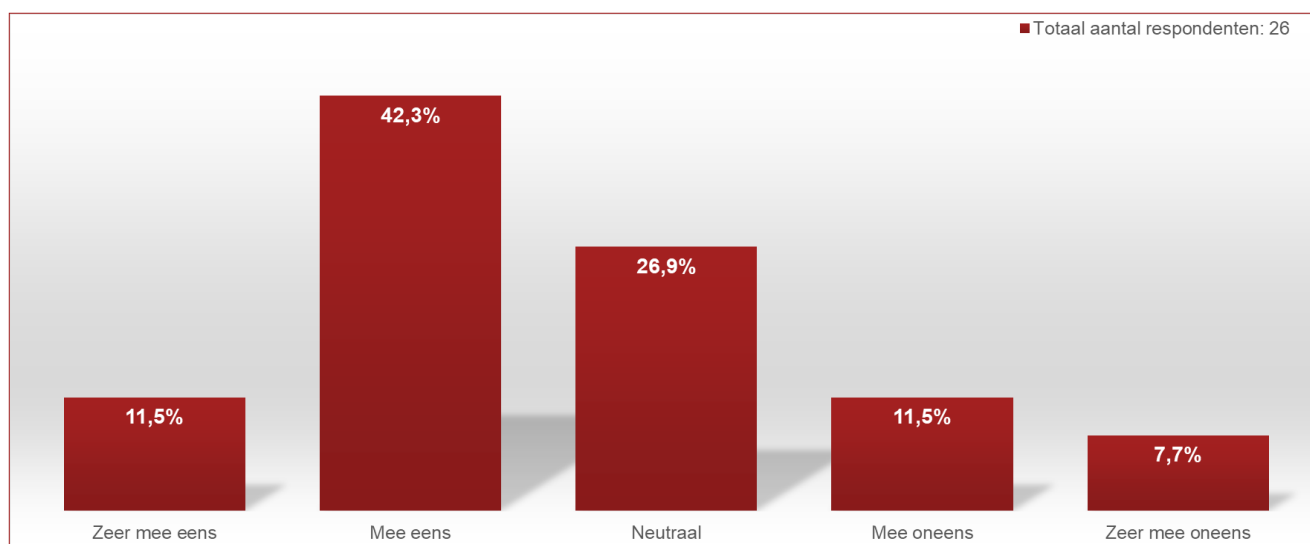


### 17.3. In eenvoudig

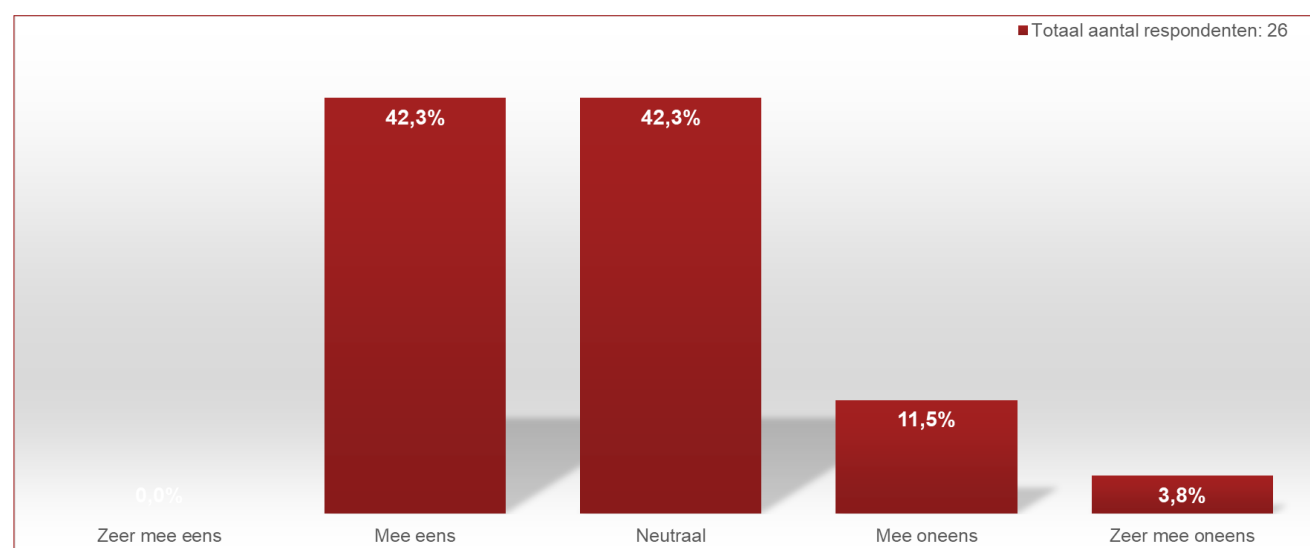
Op de organisatiewaarde ‘in eenvoudig’ responderen afnemers van Stelselcatalogus zowel overwegend neutraal als positief. Ruim 26% van de afnemers is neutraal over de stelling dat Logius goed uitlegt hoe de organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken. Ongeveer 53% reageert positief. De resultaten tonen dat ruim 42% neutraal is en 42% positief over het overdragen van kennis en ervaring door Logius. Ook scoort Logius neutraal op het hebben van korte lijnen en resultaatgericht werken (ongeveer 42%), waar ongeveer 38% van de

respondenten positief reageert. Zo’n 31% van de afnemers is het eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor de klantorganisatie. Hiertegenover beoordeelt 38% van de afnemers deze stelling neutraal. Meer dan bij de vorige organisatiewaarden spreken respondenten zich negatief uit. Zo’n 31% van de afnemers is het niet eens met de stelling dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken en 19% van de afnemers herkent niet dat Logius resultaatgericht werkt.

*“Logius legt goed uit hoe mijn organisatie oplossingen van Logius kan gebruiken.”*

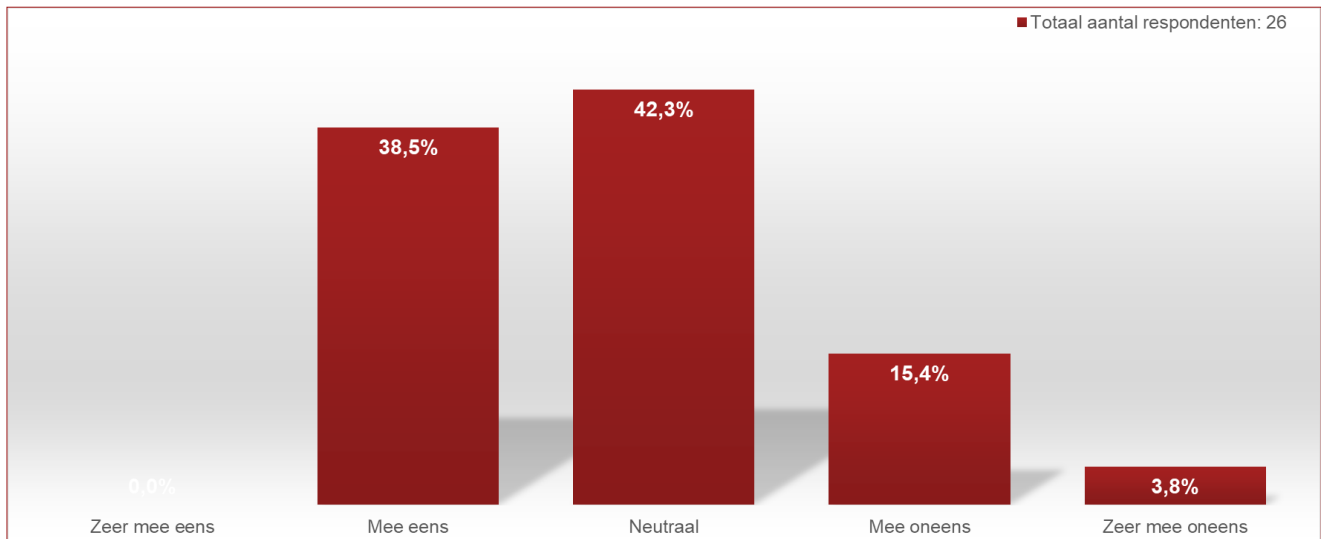


*“Logius draagt de juiste kennis en ervaring over zodat ik niet steeds opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.”*

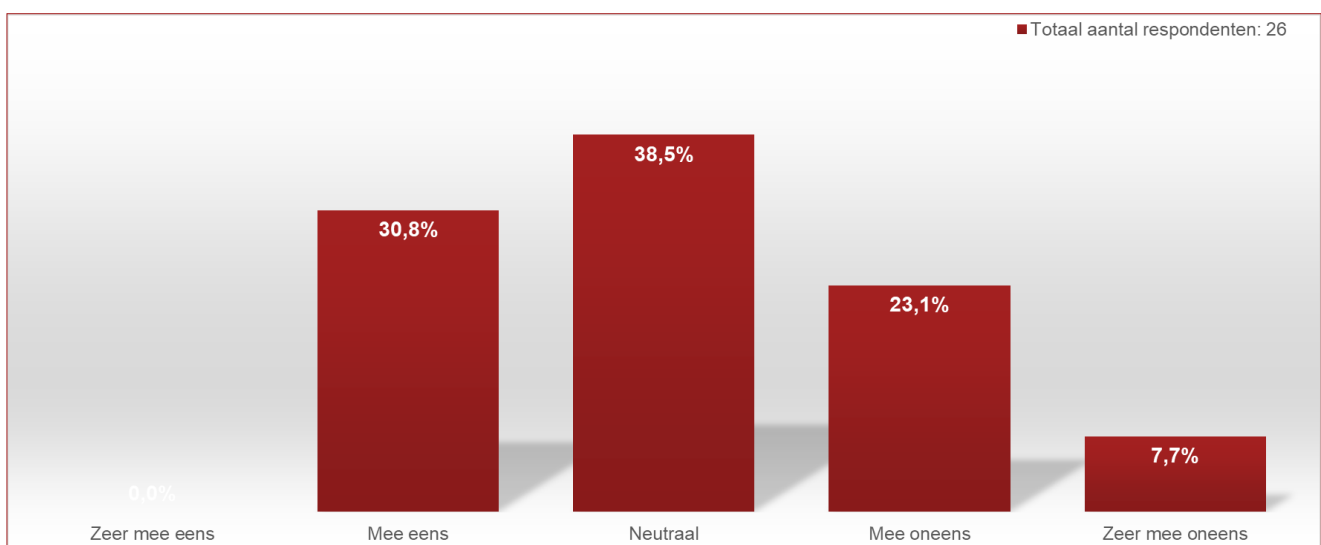




*“Ik merk dat de lijnen kort zijn bij Logius; ze werken resultaatgericht.”*



*“Ik merk dat Logius het zo eenvoudig mogelijk wil maken voor mijn organisatie.”*



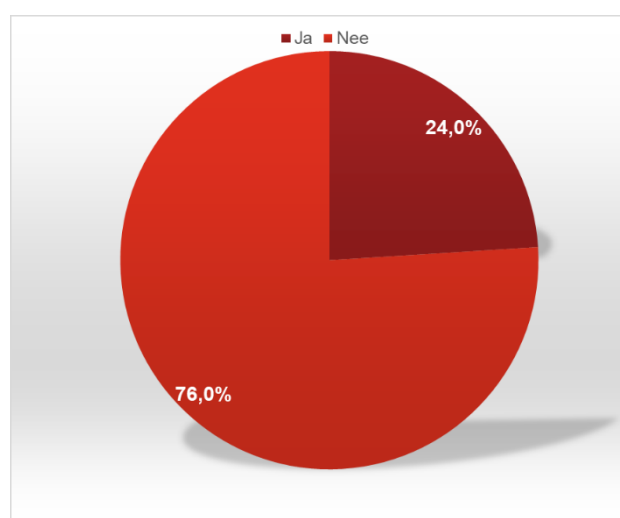
# 18. Onze werkprocessen rond Stelselcatalogus

*In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de werkprocessen van Logius aan bod. De werkprocessen betreffen de aansluitingstrajecten, het Servicecentrum Logius, de processen rondom storingen, onderhoud en releases, de contactpersonen vanuit Logius, informatiebijeenkomsten en de communicatiekanalen.*

## 18.1. Aansluitingstrajecten

Bijna een kwart van de responderende afnemers is het afgelopen jaar door Logius aangesloten. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

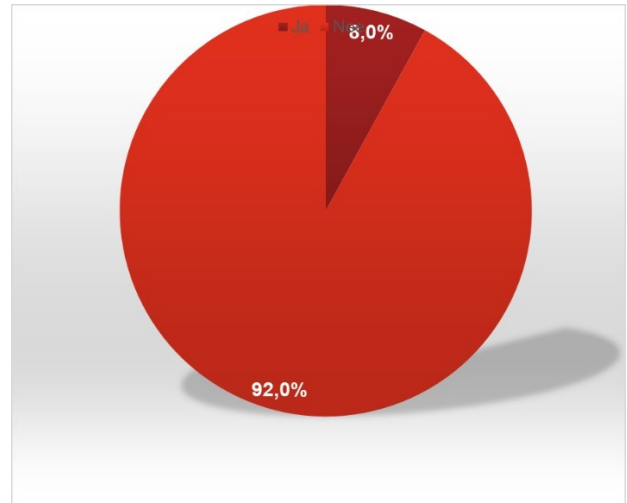
*“Ik ben afgelopen jaar door Logius aangesloten op Stelselcatalogus”*



## 18.2. Servicecentrum Logius

Ongeveer 8% van de afnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius. Dit betreft een te laag aantal respondenten om te kunnen analyseren.

*“Ik heb het afgelopen jaar contact gehad met het Servicecentrum Logius”*



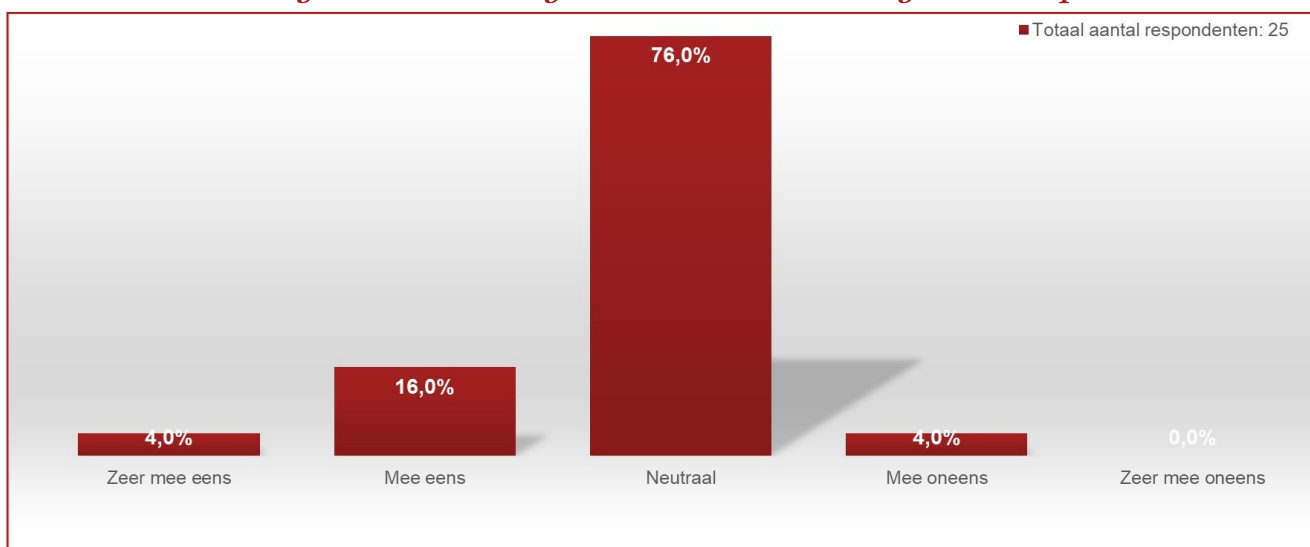
## 18.3. Storingen

De handelswijze omtrent storingen door Logius rond Stelselcatalogus wordt overwegend neutraal beoordeeld. 76% van de afnemers reageert neutraal op de stelling dat Logius storingen aan Stelselcatalogus snel oplost. Het is goed mogelijk dat deze respondenten geen storing hebben ervaren.\* Daarnaast respondeert 76% neutraal op de stelling op tijd door Logius te worden geïnformeerd over

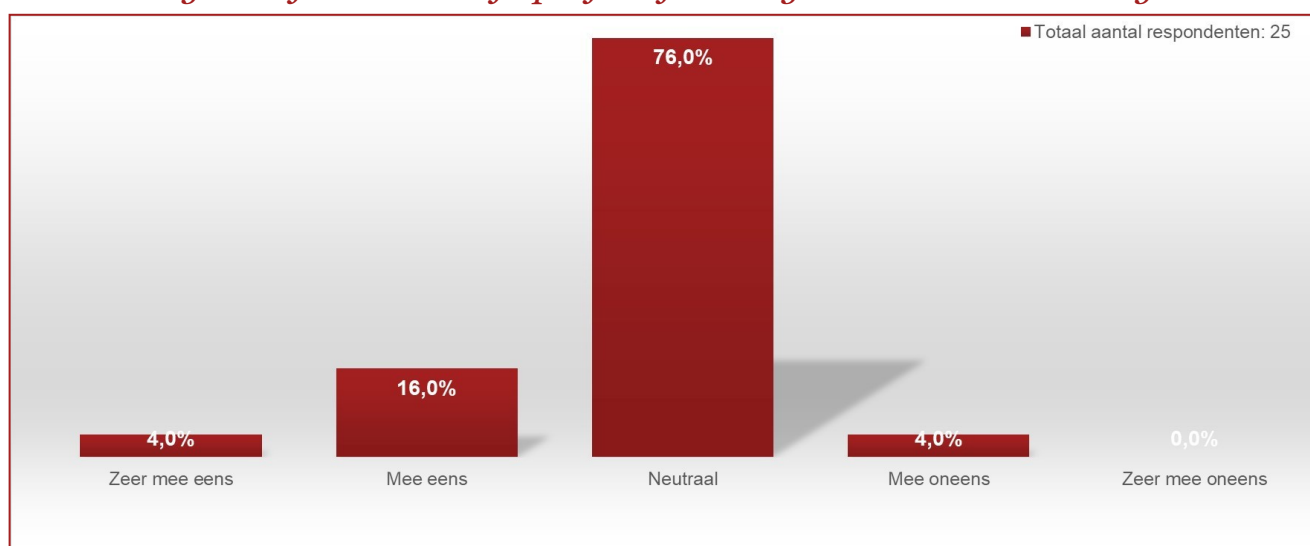
storingen, en 84% op of de informatie rond storingen aan Stelselcatalogus klopt. Ongeveer driekwart van de afnemers beoordeelt de communicatie van Logius met burgers en/of bedrijven bij storingen aan Stelselcatalogus neutraal.

.†

### “Logius lost storingen aan Stelselcatalogus snel op”



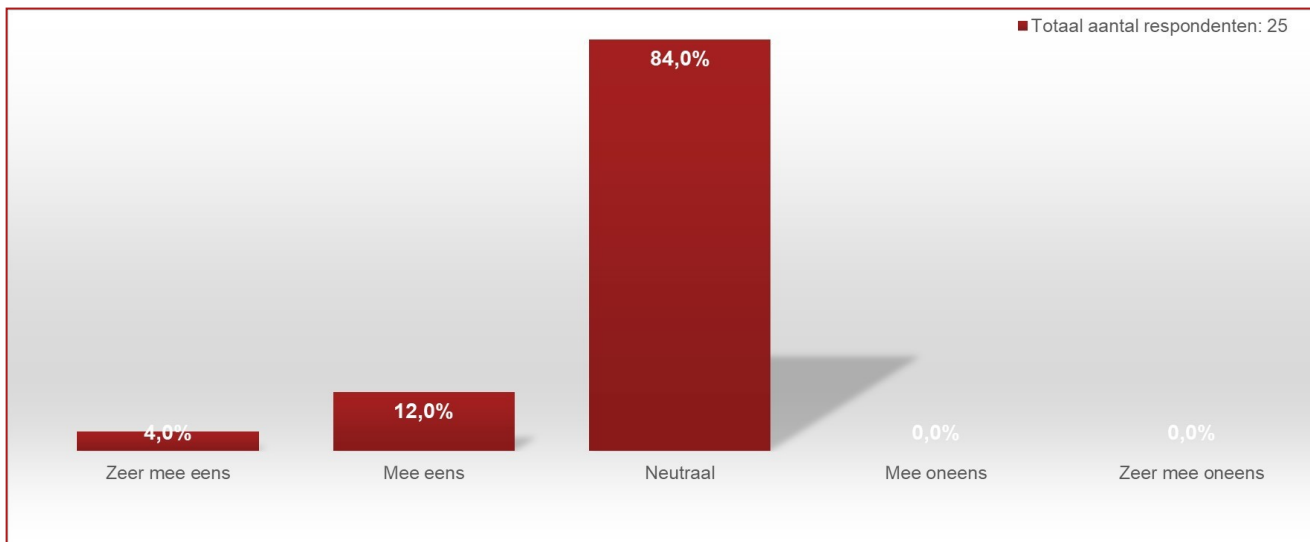
### “Logius informeert mij op tijd bij storingen aan Stelselcatalogus”



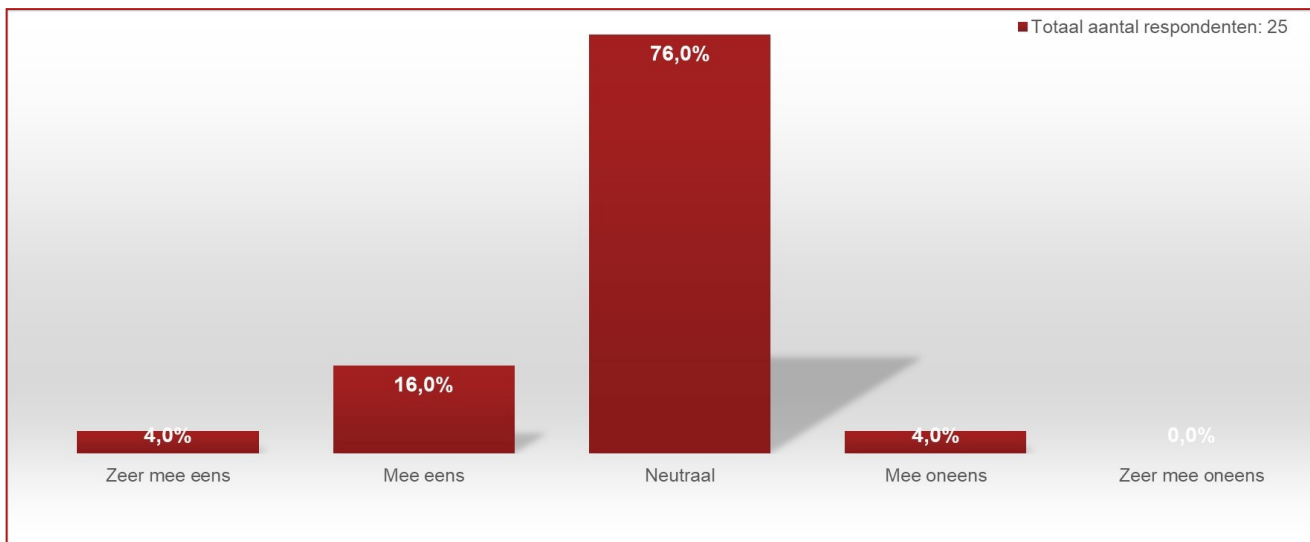
\* Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

† Hier is in het onderzoek geen vraag over gesteld aan respondenten

*“De informatie vanuit Logius bij storingen aan Stelselcatalogus klopt”*



*“Bij storingen rond Stelselcatalogus communiceert Logius goed en snel met burgers en/of bedrijven”*

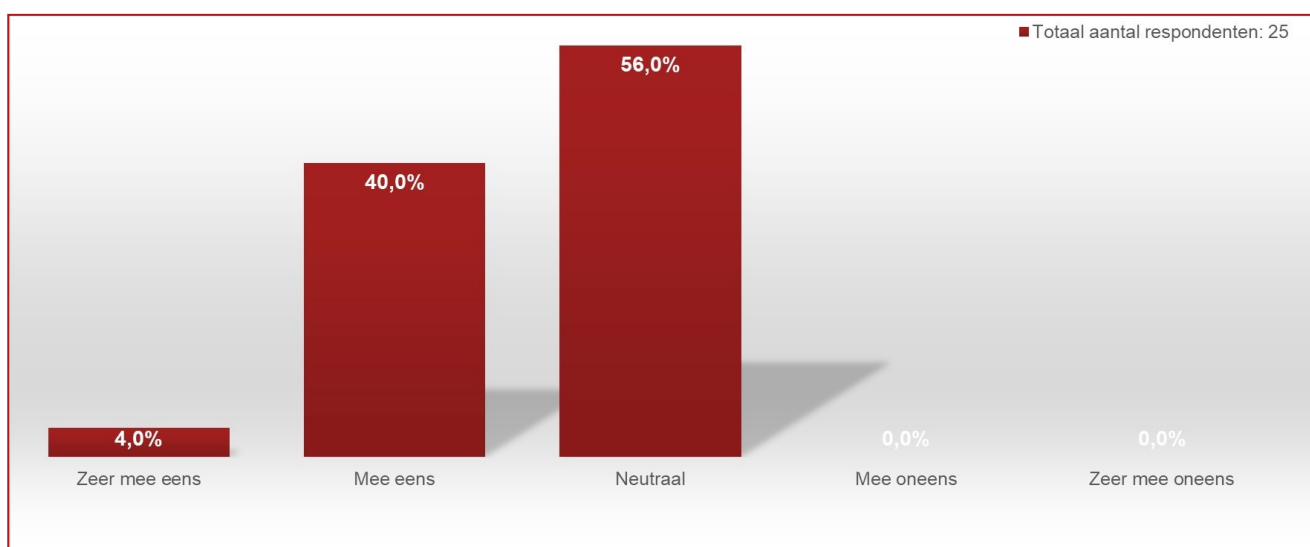


## 18.4. Onderhoud en releases

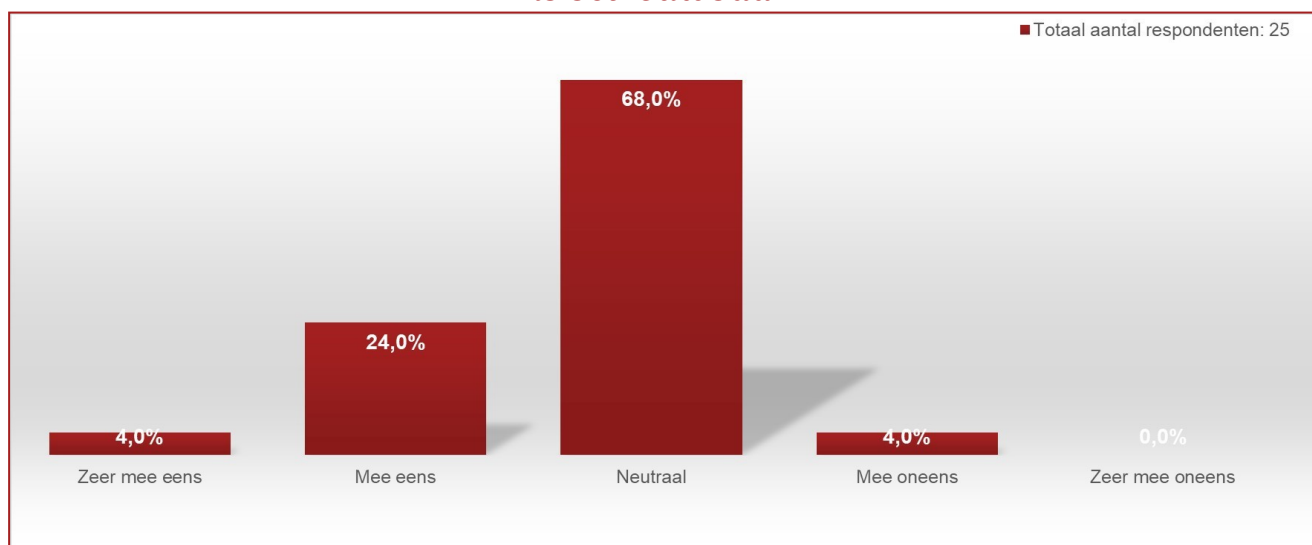
Uit de resultaten blijkt dat het onderhoud en de releases van Logius rond Stelselcatalogus zowel positief als neutraal worden beoordeeld. In totaal is 44% van de afnemers het eens met de stelling dat Logius tijdig afnemers informeert bij onderhoud en releases rond Stelselcatalogus. 56% beoordeelt dit neutraal. Daarnaast beoordeelt 28% van de

afnemers de informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases als betrouwbaar. Hier antwoordt 68% neutraal. 60% van de respondenten reageert neutraal op de stelling dat Logius openstaat voor hun productwensen rond Stelselcatalogus. 40% is het met de stelling eens.

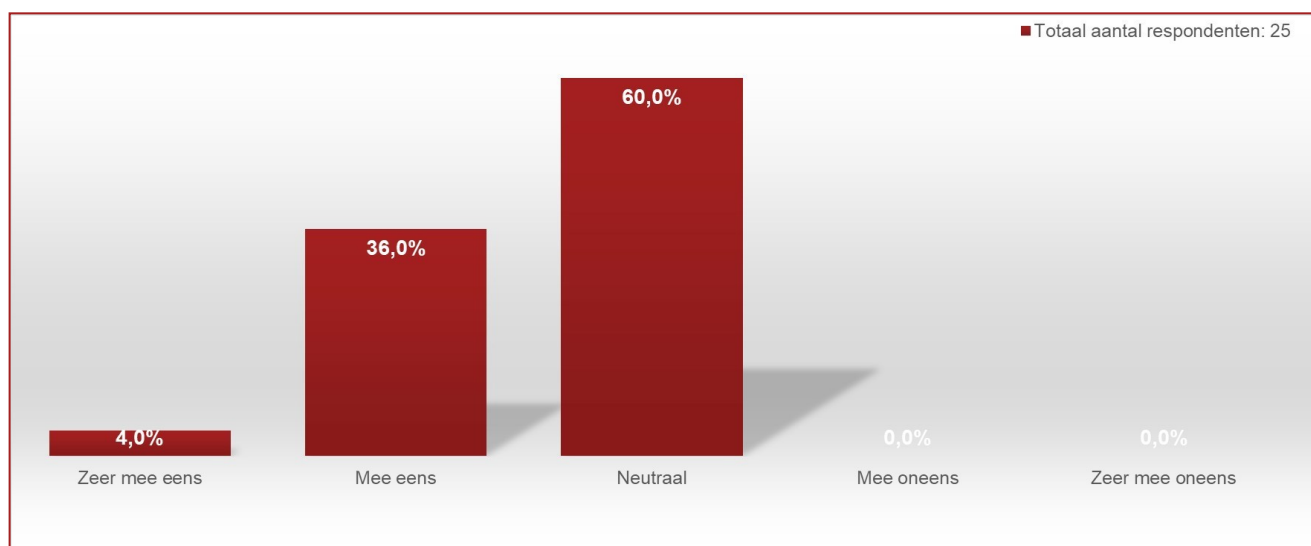
### *“Logius informeert mij tijdig bij onderhoud en releases rond Stelselcatalogus”*



### *“De informatie vanuit Logius bij onderhoud en releases rond Stelselcatalogus is betrouwbaar”*



*“Ik merk dat Logius open staat voor mijn productwensen rond  
Stelselcatalogus”*



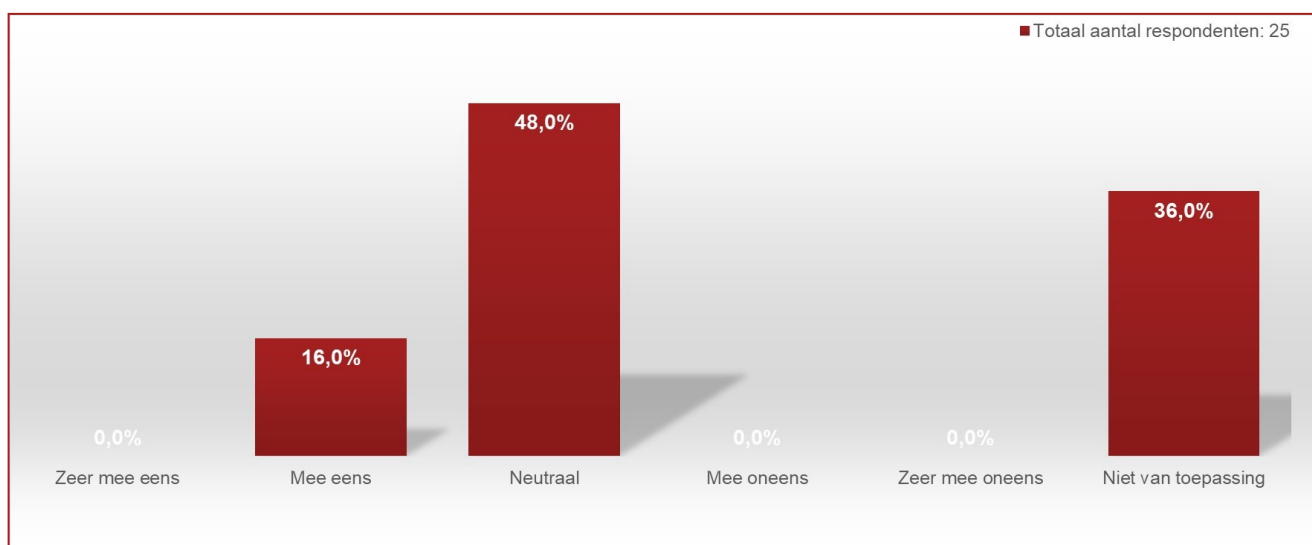
## 18.5. Contactpersonen

De volgende resultaten hebben betrekking op de ervaringen met contactpersonen van Logius over Stelselcatalogus. Ongeveer 36% van de afnemers geeft aan niet samengewerkt te hebben met een contactpersoon. Van de afnemers die wel met een contactpersoon hebben samengewerkt, geeft ongeveer een kwart aan tevreden te zijn. Zo'n 75% is neutraal over de samenwerking. Ongeveer driekwart van de afnemers beoordeelt de reactiesnelheid van een contactpersoon op meldingen en vragen neutraal. Ongeveer 25% beoordeelt de reactiesnelheid positief. De adviezen van de contactpersoon wordt door 25% als bruikbaar

ervaren. Driekwart van de respondenten is neutraal over de adviezen.

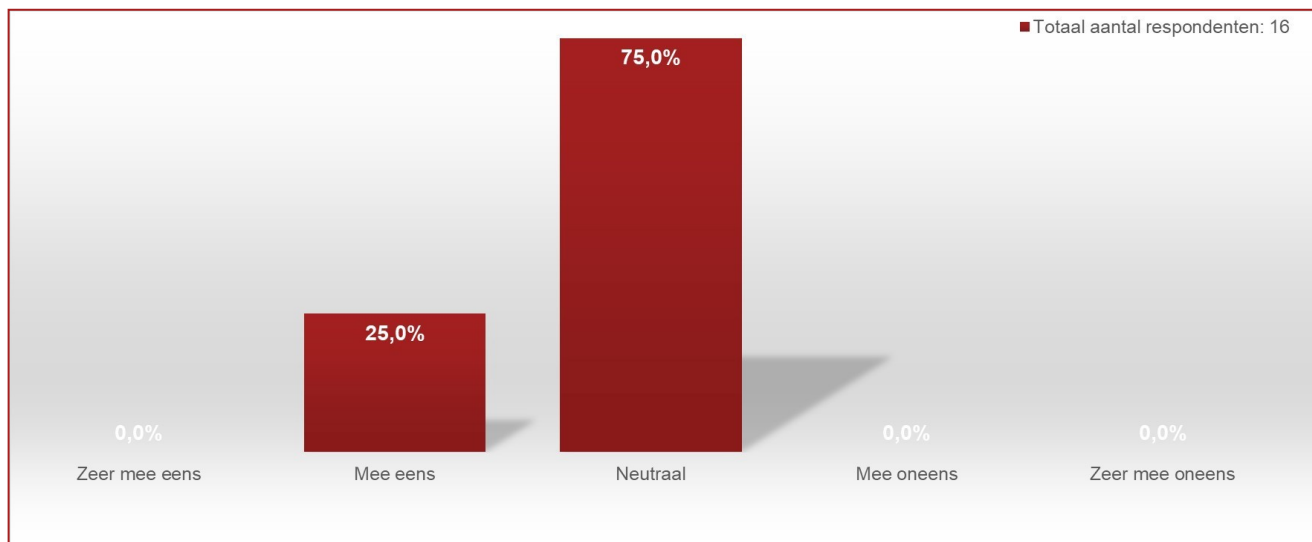
Het aandeel respondenten dat uitgesproken negatief antwoordt is opmerkelijk laag. Bij geen van de stellingen over de contactpersoon antwoorden de respondenten negatief. Dit lijkt aan te sluiten bij het beeld dat afnemers teruggeven op de organisatiewaarde 'betrouwbaar'. Het relatief hoge percentage respondenten dat 'neutraal' aankruist waar het gaat om tijdige en bruikbare adviezen van de contactpersoon, trekt deze analyse enigszins in twijfel.

*“Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn contactpersoon voor Stelselcatalogus”*

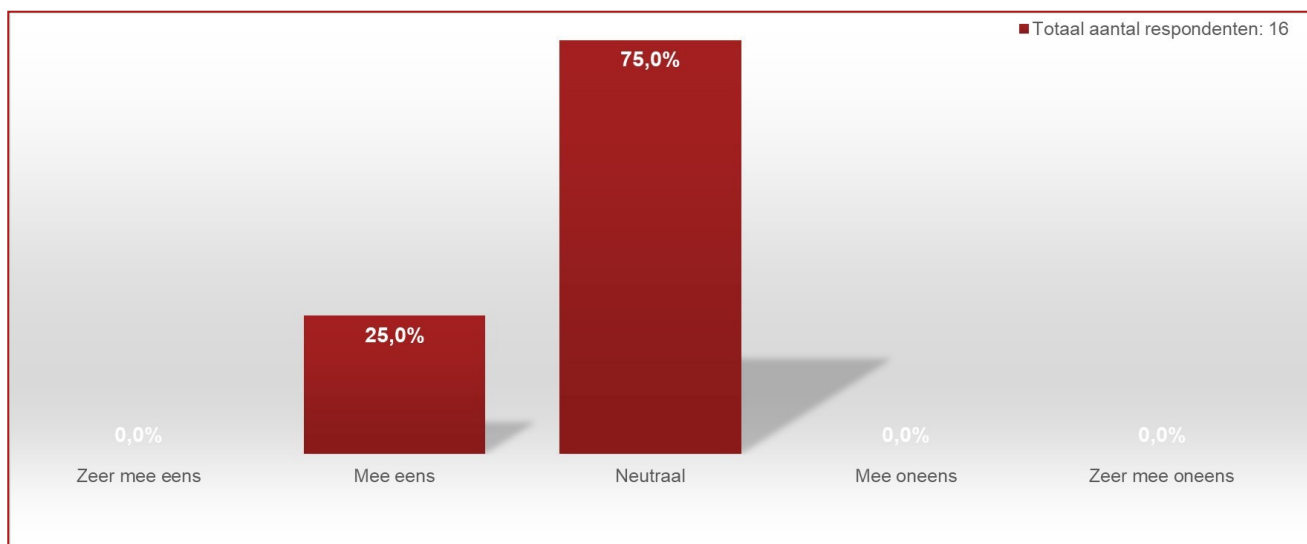




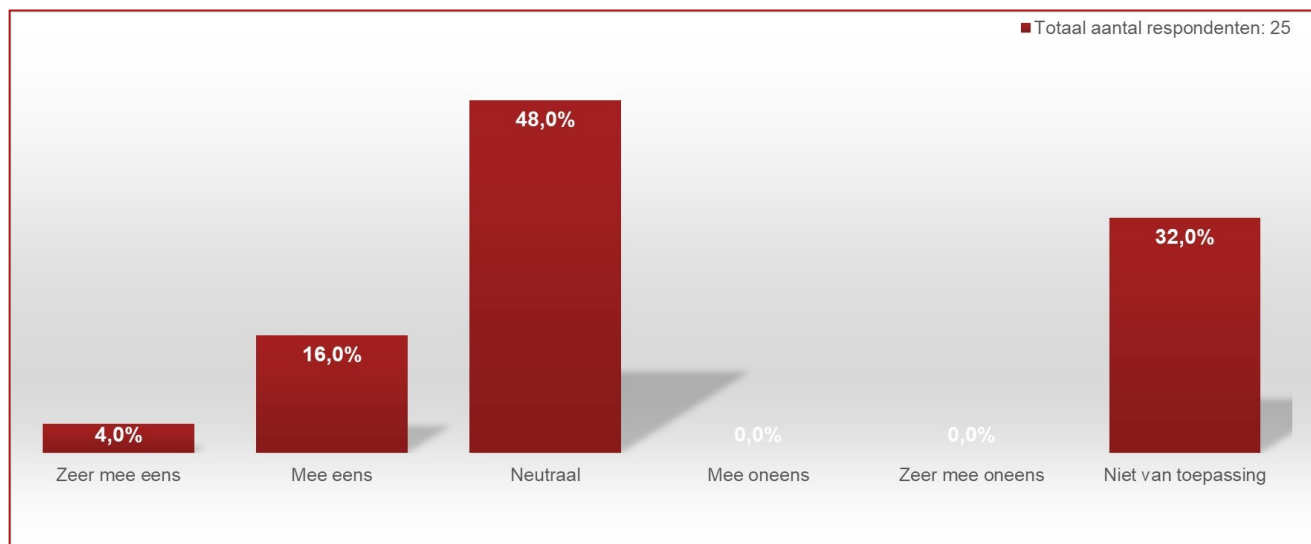
*“Mijn contactpersoon voor Stelselcatalogus reageert snel op mijn meldingen en vragen”*



*“De adviezen van mijn contactpersoon voor Stelselcatalogus zijn bruikbaar”*



*“Informatiebijeenkomsten van Logius rond Stelselcatalogus zijn voor mij nuttig”*



---

# *Onderzoeksverantwoording*

# 19. Onderzoeksverantwoording

Het Tevredenheidsonderzoek 2018 is uitgevoerd onder afnemers van Logius door middel van een online aangeboden integrale enquête. Elk van de afnemers is uitgenodigd de enquête in te vullen. Dit heeft de volgende voordelen:

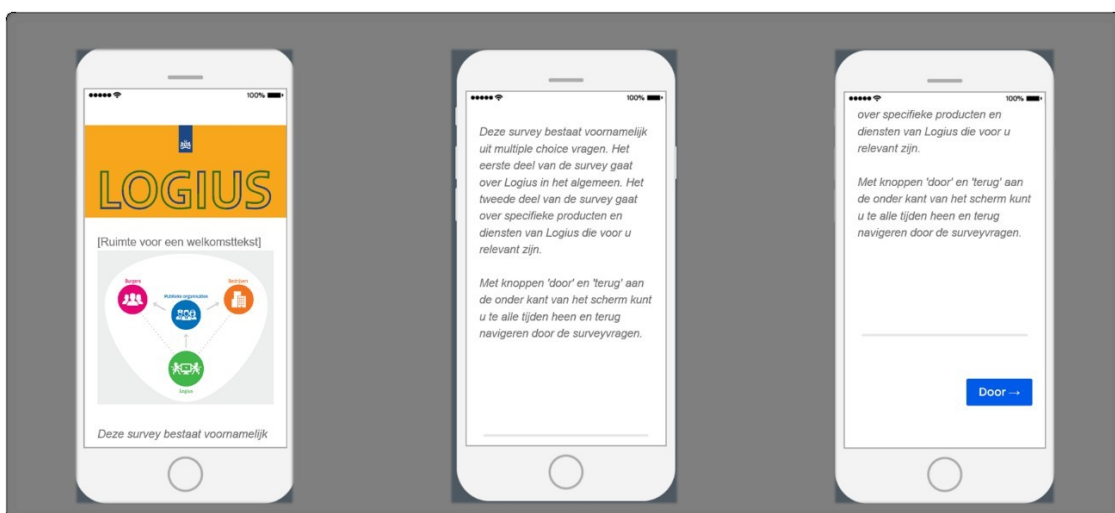
- Een integrale enquête is het optimale middel voor een representatieve meting. Een integrale enquête wordt, in tegenstelling tot een steekproef, naar elke persoon van de te ondervragen groep klanten en opdrachtgevers gestuurd. Het doet recht aan de groepen die in de analyse herkenbaar moeten zijn en maakt het mogelijk om statistische doorsnedes te maken die de verschillen tussen de uitspraken van leden van deze groepen laten zien.
- Wij vermijden het risico dat in het geval respons over het geheel of binnen bepaalde groepen tegenvalt, aanvullende enquêtes verstuurd moeten worden naar nieuwe respondenten. Bij een integrale enquête kunnen naar alle respondenten die nog niet gereageerd hebben gericht reminders worden verstuurd om de respons te vergroten.

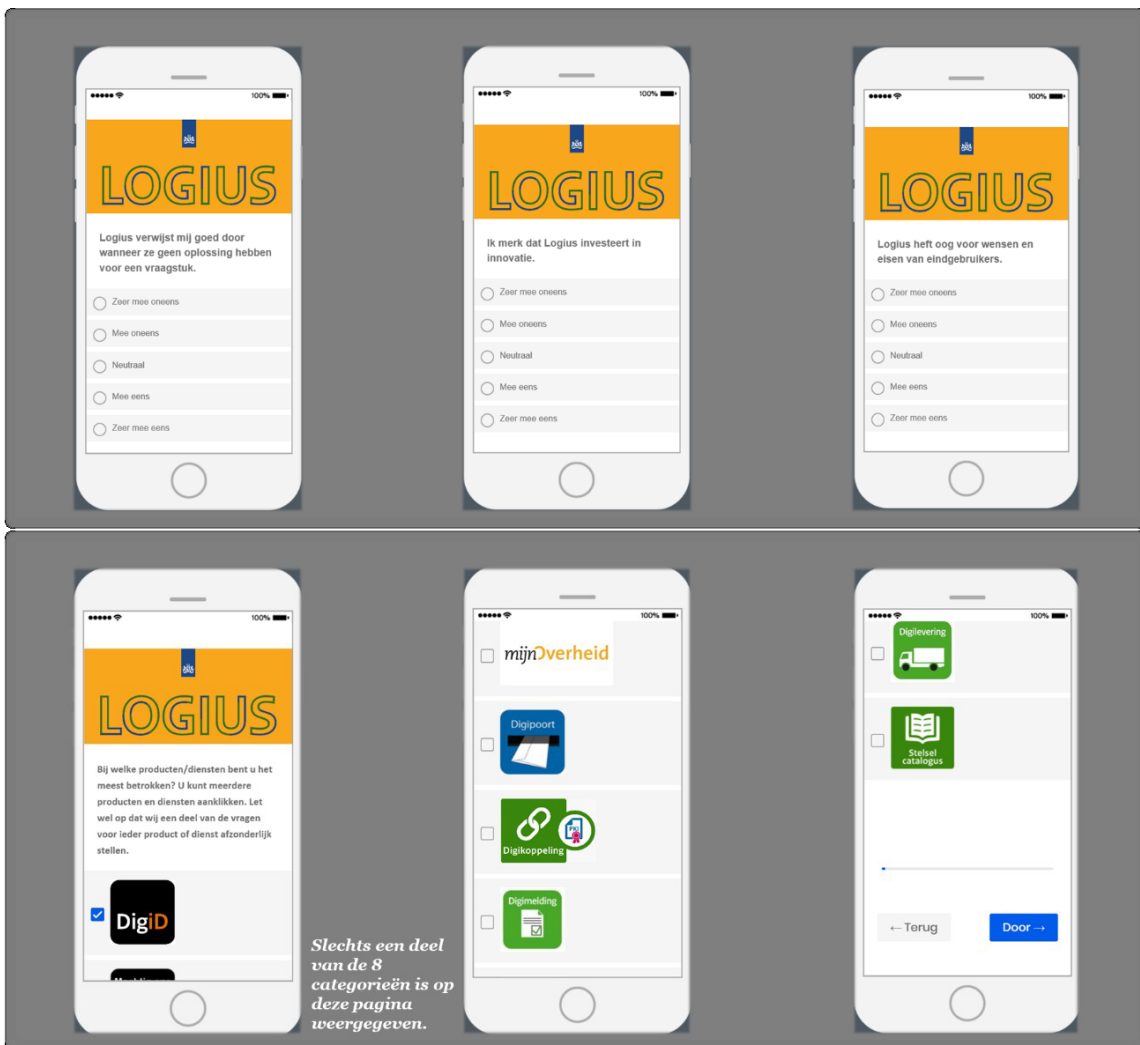
De enquête hebben wij ontworpen in samenspraak met een werkgroep van Logius, waarin meerdere afdelingen vertegenwoordigd waren. De bijeenkomsten met deze werkgroep zijn gebruikt om inzicht te krijgen in de meest actuele thema's en relevante vragen rondom klanten en afnemers van Logius, op basis waarvan de vragenlijst is opgesteld.

Wij hebben gebruikgemaakt van de enquêtesoftware 'Qualtrics'. Qualtrics is een hoogwaardige elektronische enquête-tool. Qualtrics biedt de mogelijkheid om per type deelnemer een gepersonifieerde en dynamische vragenlijst te genereren, waarbij de deelnemer alleen de vragen beantwoordt die relevant zijn voor hem of haar.

De gegevens die zijn opgehaald met de enquête betreffen voornamelijk antwoorden op een Likert-schaal (antwoordcategorieën op een schaal van 1 tot 5). Deze Likert-schalen coderen wij altijd dezelfde kant op om verwarring te voorkomen; 1 is altijd negatief en 5 is altijd positief. Daarnaast hebben wij vragen gesteld naar de producten/diensten die respondenten afnemen om op dat niveau analyse en rapportage te kunnen verrichten.

De vragenlijst is online beschikbaar gesteld aan respondenten en geoptimaliseerd voor smartphones en tablets. De volgende figuren geven een impressie van de vormgeving van de vragenlijst op een smartphone. Deze weergaven wijken iets af in de uiteindelijke lay-out en vormgeving die gekozen is en die aan respondenten is getoond.



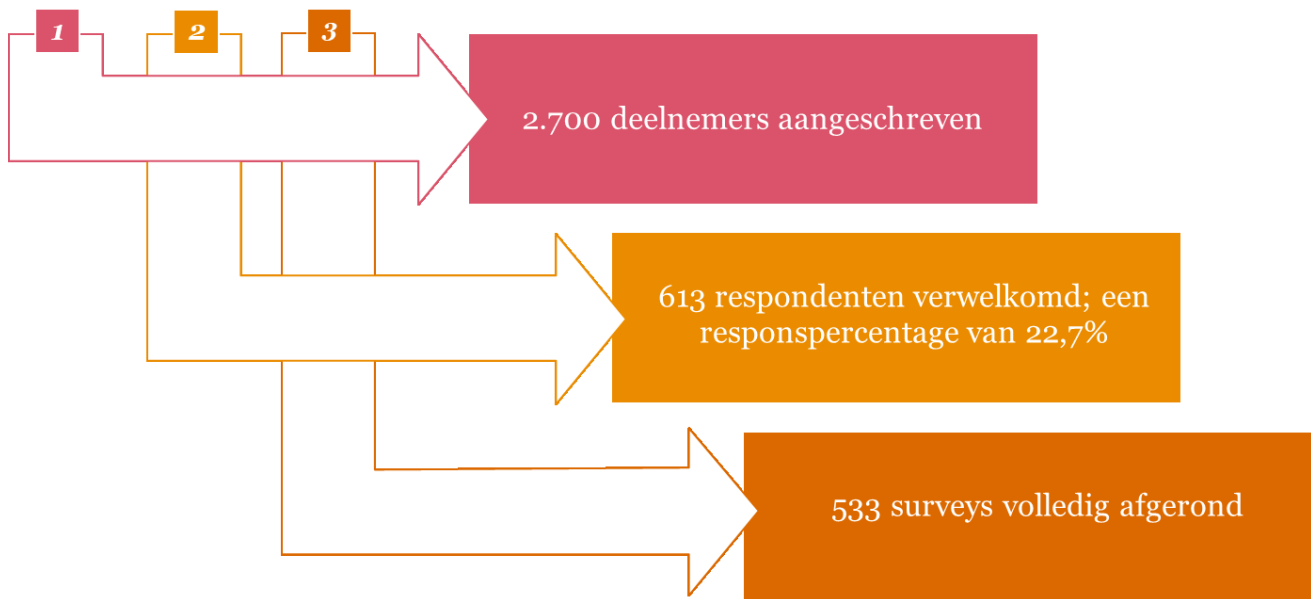


## Een zo groot mogelijke respons

Om de respons te vergroten, hebben wij gewerkt met een gepersonifieerde uitnodiging voor de enquête en een aankondigingsbrief vanuit Logius als opdrachtgever, en deze verstuurt naar de respondenten. In deze aanbevelingsbrief is het doel en het belang van het tevredenheidsonderzoek toegelicht. Andere methoden die wij hebben toegepast om de respons te vergroten zijn:

- vermelden van de duur van de vragenlijst in de uitnodiging (ongeveer 8 minuten);
- aanpassen van de vragenlijst aan de kenmerken van de respondent (tailoring en tailored routing);
- monitoren van de respons en het sturen van reminders/rappelleren indien nodig, waarbij wij in de tekst gebruik hebben gemaakt van een bandwagon-effect.

Dit heeft geleid tot de volgende respondent aantallen:



De survey is uitgevoerd in de periode van begin augustus – eind oktober van 2018. De resultaten zijn daarna verwerkt en een concept versie van de rapportage is besproken met Logius. Hierna is deze rapportage definitief gemaakt.

In de diagrammen zijn de uitkomsten met één cijfer achter de komma opgenomen. In de teksten zijn de uitkomsten afgerond op gehele getallen.

### **Vertrouwelijke omgang met de verkregen informatie**

Qualtrics is een veilige survey-programmeer tool met professionele backend functionaliteit. PwC heeft een zakelijke licentie om gebruik te mogen maken van Qualtrics en heeft voor deze software gekozen vanwege het hoge niveau van informatieveiligheid, die voldoet aan uitgebreide vereisten die wij hanteren om de vertrouwelijkheid te borgen van de gegevens die onze klanten ons toevertrouwen. Wij gaan vertrouwelijk om met de informatie en data die wij in dit onderzoek te zien krijgen en voldoen daarbij in overleg met Logius als eigenaar van de gegevens aan de vereisten van de AVG. Ook hebben wij met Logius een bewerkersovereenkomst afgesloten en na afloop van het onderzoek verwijderen wij de persoonsgegevens, die wij hebben ontvangen. Resultaten en conclusies in deze rapportage en daaropvolgende presentaties zullen tenslotte niet te herleiden zijn naar individuele personen.