

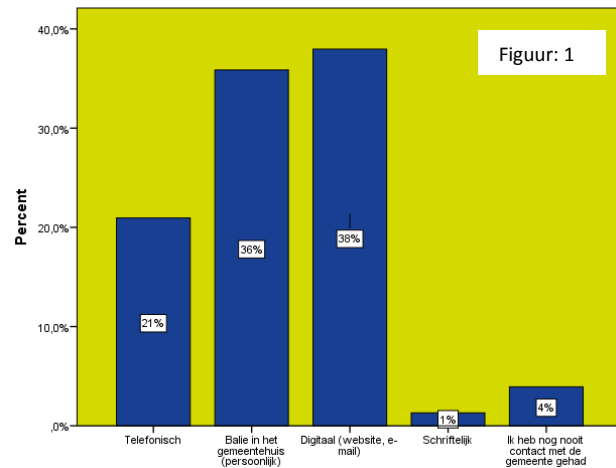
Resultaten 'Digitaal zaken doen met de gemeente'

Hierbij zullen de resultaten van het eerste onderzoek wat is verspreid onder het Heeze-Leende Burgerpanel worden weergegeven. Het burgerpanel bestaat op dit moment uit 401 panelleden, waarvan 305 panelleden hebben meegedaan aan het eerste onderzoek. De hoofdvraag die gedurende het onderzoek beantwoord zal worden betreft: "Wat moet de gemeente Heeze-Leende doen zodat burgers voor het afnemen van gemeentelijke producten of diensten meer gebruik gaan maken van het digitale contactkanaal?" Achtereenvolgens zullen de behoefte, voorkeur, kennis, attitude en opvattingen van burgers omtrent de verschillende contactkanalen in kaart worden gebracht.

Kanaalgebruik en kanaalvoorkeur

Het gemiddelde rapportcijfer dat de gemeente scoort voor haar algemene dienstverlening ligt op een 7,2 blijkt uit de enquête. Op de vraag hoe de gemeente haar algemene dienstverlening nog kan verhogen antwoordden de burgers over het algemeen vrij eensgezind. De verbeterpunten gaan dan ook voornamelijk over het verruimen van de openingstijden, het verbeteren van de klantvriendelijkheid, meer digitale producten/diensten aanbieden en het verbeteren van de website.

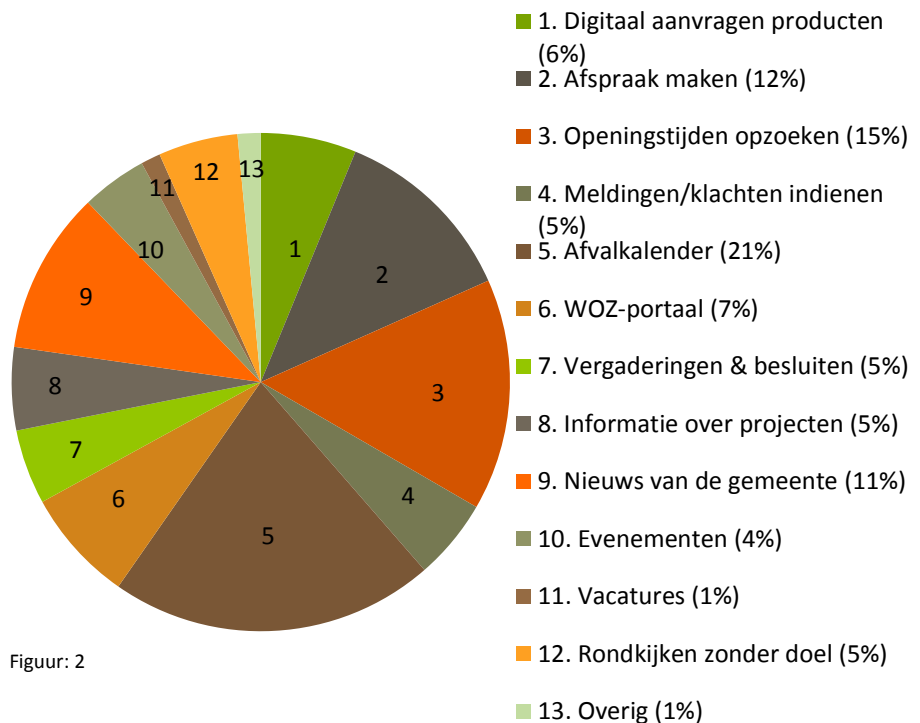
Uit figuur 1 is af te lezen dat burgers het meest digitaal contact (38%) hebben met de gemeente, gevolgd door persoonlijk contact via de balie in het gemeentehuis (36%). Daarnaast neemt 21% van de burgers meestal telefonisch contact op met de gemeente. Het schriftelijke contactkanaal wordt het minst gebruikt (1%). Voor zowel het digitale als het telefonische kanaal gaven de burgers aan dit kanaal te kiezen uit gemak of voor de snelheid. Persoonlijk contact aan de balie wordt vaak gekozen vanwege het vertrouwen dat burgers hebben in deze vorm van contact.



Wat betreft het afnemen van lagebetrokkenheidsproducten, zoals het maken van een afspraak, het doorgeven van een verhuizing of het opvragen van een uittreksel, gaat de voorkeur uit naar het digitale contactkanaal. Bij producten of diensten waar men hoog bij betrokken is gaat de voorkeur in het geval van advies of informatie opvragen omtrent zorg of een vergunning meer uit naar het persoonlijke dan wel het telefonische contactkanaal. Als het gaat om het indienen van een klacht/melding of het opvragen van statusinformatie over een eerder aangevraagd product gaat de voorkeur uit naar het digitale contactkanaal.

Bekendheid aanbod digitale dienstverlening

Onder gebruik maken van de digitale dienstverlening wordt het afnemen van digitale producten via de digitale balie of het bezoeken van de website verstaan. 95% van de burgers heeft de website van de gemeente wel eens bezocht. Zie figuur 2 voor de redenen van het websitebezoek.



Figuur: 2

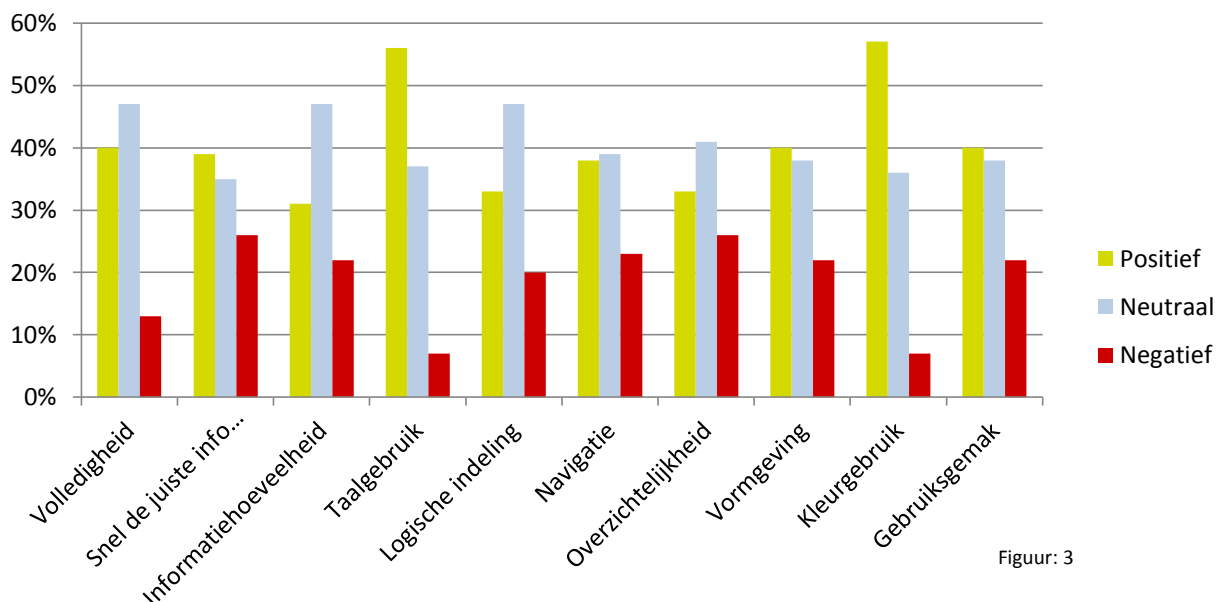
68% van de burgers gaf aan dat hij gevonden had waarnaar hij op zoek was. Slechts 3% heeft niet de juiste zoekresultaten kunnen vinden. 14% heeft gedeeltelijk gevonden waar ze naar opzoek waren. Men gaf hierbij aan dat het lang zoeken is om bepaalde informatie te vinden, dat sommige informatie niet altijd eenduidig en helder is, zoektermen beperkt zijn en er af en toe teveel ambtenarentaal gebruikt wordt. Slechts 5% van de burgers heeft aangegeven de website nog nooit te hebben bezocht. Zij gaven daarbij aan geen computer met internetaansluiting te hebben of niet goed om te kunnen gaan met de computer.

Attitude ten aanzien van digitale dienstverlening

56% van de burgers heeft wel eens digitaal een product of dienst geregeld bij de gemeente. Op de vraag welke producten of diensten de burgers in de toekomst het liefst digitaal met de gemeente zouden willen regelen komen veel verwante antwoorden naar voren. Het frequentst voorkomende antwoord duidde op 'zoveel mogelijk digitaal'. Daarnaast zouden de burgers in de toekomst graag digitaal een (reis)document aanvragen, een verhuizing doorgeven, een uittreksel (VOG) verkrijgen, een klacht melden, een vergunning/ bestemmingsplan aanvragen en hier de status van inzien. Enkele andere interessante uitspraken van burgers waren:

'Op persoonlijk advies na mag van mij eigenlijk alles voortaan digitaal.. mits dat gebruiksvriendelijker kan.'
 ~
'Ik zou niet weten welke producten en diensten er op dit moment (digitaal) bij de gemeente geregeld kunnen worden...'

De attitude ten aanzien van de website is gemeten aan de hand van een aantal stellingen over verschillende websiteaspecten die hieronder verder worden uitgelicht.



Figuur: 3

Zoals in figuur 3 te zien is hebben burgers op het gebied van vormgeving van de website de positiefste houding. Maar liefst 57% van de burgers is positief over het kleurgebruik en 40% van de burgers vindt de website aantrekkelijk vormgegeven.

Over de structuur en indeling van de website zijn burgers over het algemeen redelijk positief. 33% van de burgers is positief over de logica van de website, 47% staat hier neutraal tegenover en 20% negatief. Burgers gaven hierbij aan dat de website niet altijd even logisch is ingedeeld waardoor het

onoverzichtelijk wordt. 26% van de burgers vindt de website dan ook onoverzichtelijk. *‘Op de website staat veel informatie. Zoveel, dat het niet meer overzichtelijk en logisch is...’* aldus een respondent. 23% van de burgers geeft aan dat de website niet optimaal is genavigeerd, waardoor burgers soms niet de gezochte informatie kunnen vinden waar zij naar op zoek zijn of dikwijls lang moeten zoeken voordat ze de juiste informatie vinden. Tevens scoort het gebruiksgemak van de website redelijk positief. 40% van de burgers heeft namelijk een positieve houding, 38% staat hier neutraal tegenover en 22% negatief.

Tenslotte gaven burgers als verbeterpunt aan dat het taalgebruik op de website eenvoudiger en minder ambtelijk kan waardoor gezochte informatie beter begrijpelijk is voor de zoekende burger. Opvallend is dat de resultaten die voort komen uit de stelling deze visie niet ondersteunen. 56% van de burgers vindt het taalgebruik op de website namelijk makkelijk te begrijpen, slechts 7% staat hier negatief tegenover. Ook is 31% van de burgers positief over de informatiehoeveelheid op de website, 22% staat hier negatief tegenover. 40% van de burgers vindt dat de website alle informatie biedt die hij nodig heeft, 47% staat hier neutraal tegenover en 13% negatief.

Naast bovengenoemde resultaten die voort komen uit de stellingen kwamen er via de open vraag: *‘Hoe kan de gemeente volgens u de website verbeteren’* ook een aantal verbeterpunten naar voren. Een niet optimaal werkende zoekfunctie staat hierbij bovenaan. *‘Zoektermen zijn beperkt. De ordening en terminologie is vooral vanuit de gemeente/ambtenaar en minder gericht op de zoekende burger’* aldus een respondent die dit bevestigt. De redelijk negatieve houding van burgers tegenover de stelling over snel de juiste informatie vinden ondersteunt deze visie. 26% van de burgers geeft namelijk aan dat zij niet snel de juiste informatie op de website vinden waar zij naar op zoek zijn, tegenover 39% die hier positief tegenover staat.

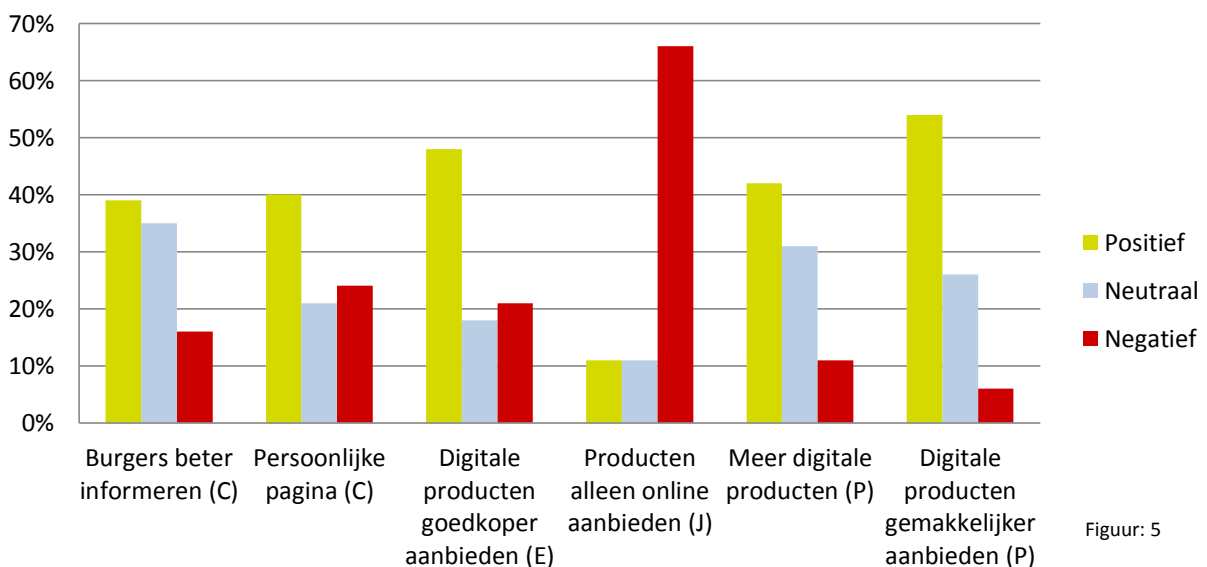
Tenslotte werd er aan de burgers gevraagd naar de eerste indruk bij het openen van de website. Figuur 4 geeft een visueel beeld van de antwoorden die het vaakst gegeven zijn.



Figuur: 4

Attitude ten opzichte van verschillende kanaalsturingsinstrumenten

Zie figuur... hieronder wat betreft de resultaten over de verschillende kanaalsturingsinstrumenten.



Figuur: 5

Communicatieve sturing (C)

Communicatieve sturing houdt in dat de gemeente via het overdragen van informatie het gedrag van de burgers wil wijzigen door de kennis of de waardering van bepaalde keuzemogelijkheden te veranderen. Uit figuur 5 blijkt is 39% van de burgers positief tot zeer positief over de stelling dat de gemeente hen beter moet informeren over de mogelijkheden en voordelen van digitaal contact hebben en zaken doen met de gemeente. Dit zouden de burgers dan het liefst per e-mail, via het regionale weekblad 'De Parel van Brabant' of via een (digitale) nieuwsbrief verkrijgen waarbij actuele digitale mogelijkheden en voordelen worden gecommuniceerd. Een aantal burgers wisten namelijk niet van het bestaan van de website en werden bij telefonisch contact met de gemeente ook niet doorverwezen naar de website. Ook is 40% van de burgers positief tot zeer positief over het aanmaken van een persoonlijke pagina waar zij onder andere aanvragen van vergunningen en stand van zaken kunnen terugzien.

Economische sturing (E)

Economische sturing houdt in dat de gemeente erop gericht is om het gedrag van de burgers te veranderen door gebruik te maken van financiële prikkels. 48% van de burgers is overwegend positief tegenover de stelling om bepaalde producten en diensten digitaal goedkoper aan te bieden dan via andere contactkanalen.

Juridische sturing (J)

Juridische sturing houdt in dat de gemeente erop gericht is om het gedrag van de burgers te veranderen door middel van wet- en regelgeving. 66% van de burgers heeft een negatieve tot zeer negatieve houding tegenover de stelling om producten alleen nog maar digitaal aan te bieden en via andere contactkanalen uit te sluiten. Het gebruik van bepaalde kanalen wordt hierdoor afgedwongen.

Sturing door middel van product (P)

Sturing door middel van product houdt in dat de gemeente onderscheid kan maken in producteigenschappen, zoals kwaliteitsverbetering van diensten via bepaalde kanalen. 42% van de burgers zijn positief tot zeer positief tegenover de stelling dat de gemeente meer diensten digitaal moet aanbieden. Slechts 11% van de burgers staat hier negatief tot zeer negatief tegenover. Naast het aanbieden van meer digitale diensten is 54% van de burgers ook van mening dat de gemeente digitale diensten beter / gemakkelijker aan zou moeten bieden. Hierbij werd aangegeven dat de website toegankelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt kan worden waardoor het vinden van informatie en aanvragen van producten / diensten voor de burgers aantrekkelijker wordt. Enkele suggesties van burgers:

'Puntsgewijs, met korte aanwijzingen, in eenvoudige taal, aangeven hoe te handelen bij het aanvragen van een product of dienst.'

~

'Inloggen op een eigen pagina waarin je persoonlijke gegevens al geregistreerd zijn en waarmee je in één klik producten kunt aanvragen en direct inzicht hebt in informatie die jou aangaat, zoals de afvalkalender die bij jouw postcode hoort en bekendmakingen en vergunningsaanvragen binnen een straal van 1 km.'

~

'Als ik twee gemeentelijke producten wil aanvragen (rijbewijs/ID) moet ik twee keer een aparte afspraak maken waardoor de kans groot is dat er iemand voorschiet en ik tussen de afspraken door moet wachten. Tijdens het maken van een afspraak is er namelijk geen mogelijkheid om twee dingen aan te klikken.'