



Gemeente Waalwijk heeft een goede dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij werken we digitaal waar het kan en persoonlijk als het nodig is. Met deze enquête is in beeld gebracht hoe de inwoners van de gemeente Waalwijk de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren en wat de verbeteringsmogelijkheden zijn. Op basis van de uitkomsten van deze vragenlijst bepalen wij het vervolg in het werken aan een goede digitale dienstverlening.

Waar maakt u gebruik van als u iets met de gemeente Waalwijk wilt regelen?

Vooraf van het raadplegen van de website waalwijk.nl (77%) en bezoek stadhuis (74%). Twitter en Facebook worden het minst vaak gebruikt. Bij 'Goed tot voldoende' scoort het raadplegen van de website het hoogst met 69%. Onvoldoende tot slecht wordt het meest gescoord bij melding leefruimte en overlast (12%).

Antwoordmogelijkheid	Aantal	%
Bezoek stadhuis	191	74%
Telefoon	130	51%
E-mail	106	41%
Raadplegen website waalwijk.nl	199	77%
Digitaal aanvragen website waalwijk.nl	102	40%
Melding leefruimte/ overlast	76	30%
MijnWaalwijk/ MijnOverheid	68	26%
Facebook	19	7%
Twitter	3	1%
Geen persoonlijke ervaring mee	1	0%
Anders, namelijk...	3	1%

DigiD 78% vindt het gebruik van DigiD voor digitale aanvragen geen probleem.

37% vindt het zelfs handig want zij weten hun DigiD uit hun hoofd. 15% geeft aan dat zij het wel vervelend vinden of niet gebruiken omdat ze het te lastig vinden.

Hoe vaak gebruikt?

De deelnemers die deze enquête hebben ingevuld, weten de weg in digitale dienstverlening van gemeente Waalwijk al aardig te vinden. Slechts 9% heeft er geen gebruik van gemaakt. De uitkomsten van deze enquête geven dus vooral het beeld weer van mensen die er al veel gebruik van maken. De meeste mensen (42%) hebben het afgelopen jaar één tot twee keer gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening van de gemeente Waalwijk. 53% geeft aan vaker gebruik te gaan maken van digitale dienstverleningsvormen als de benodigde informatie snel te vinden is. Ook een goede afhandeling van vragen stimuleert het gebruik van digitale dienstverlening (37%).



"Een mooie folder maken en die verspreiden zodat men weet dat er heel veel mogelijk is via de website".



Afspraak via website
92% is bekend met de mogelijkheid om via de website een afspraak te maken. 81% maakt er ook gebruik van.

Respons 37%



257 van 688 panelleden

Informatie en mogelijkheden MijnWaalwijk/ MijnOverheid
44% wil graag al hun lopende zaken kunnen inzien en wijzigen waar nodig. Ook het kunnen inzien en regelen van belastinggegevens (30%) en via dit loket kunnen reageren en documenten toevoegen (26%) vindt men belangrijk.



Informatie en mogelijkheden website
40% ziet graag dat informatie beter vindbaar is en 37% wil graag meer inzicht in waar de gemeente aan werkt of wat de stand van zaken is in projecten. 30% is tevreden en vindt dat er niks hoeft te veranderen.



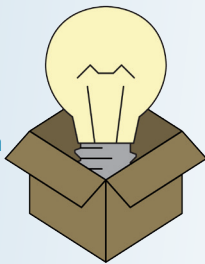
"Bij het doen van een melding kun je zoeken op de kaart naar de precieze locatie van de melding, maar dit wordt vervolgens niet standaard in de melding opgenomen".

Verbetersuggesties

41% heeft geen verbetersuggesties.

De verbetersuggesties die het hoogst scoren zijn:

- Digitaal aanvraagformulieren aantrekkelijker en klantvriendelijker maken (23%)
- Meer aandacht voor mogelijkheden in digitale dienstverlening (21%)
- Digitale terugbelafpraak maken (18%).



"Maak digitaal aanvragen goedkoper dan aanvragen via een bezoek aan het stadhuis."



"Ik vind de digitale dienstverlening goed vergeleken met andere gemeenten waar ik gewoond heb".

WAT GAAN WE DOEN

- We onderzoeken mogelijkheden voor anoniem melden en alleen DigiD, BSN, NAW gegevens te vragen als het noodzakelijk is.
- We verbeteren vindbaarheid van (actuele) informatie op de website. We onderzoeken de mogelijkheden van google-zoekfunctie, persoonlijke internetpagina en het integreren van Facebooknieuws op de website zodat alle informatie van de gemeente en stand van zaken in projecten op één plek te vinden is.
- Laaggeletterden wijzen we op de luisterfunctie. Ook voor hen kan dit een steun zijn om een en ander beter te begrijpen.
- We stellen een testpanel samen met een aantal deelnemers van het inwonerspanel en mensen die minder digitaal zijn. Met hen brengen we verbetersuggesties voor website, zoeken en digitaal aanvragen in beeld.
- Een Engelse en Poolse vertaling van een deel van de website komt er binnen een paar maanden. Vergroten van teksten en luisterfunctie is al mogelijk. Toegankelijkheid voor laaggeletterden en ouderen blijft een aandachtspunt. We onderzoeken mogelijkheden om bezoekers in het stadhuis ter plekke te helpen bij het digitaal aanvragen.
- We communiceren actief over de verschillende digitale mogelijkheden. Ook onderzoeken we waar het mogelijk is om terugkoppeling te verbeteren.
- We bespreken het signaal met betrekking tot de informatie en live-uitzendingen van de raad met de griffie.
- Digitale dienstverlening blijft zich ontwikkelen. Over 1 jaar doen we opnieuw onderzoek.

De Gouden tips van

de deelnemers

- Goede en snelle terugkoppeling
- Nakomen van toezeggingen
- Goede zoekfunctie met actuele informatie
- Toelichten hoe processen lopen
- Makkelijker voor ouderen en laaggeletterden
- Pictogrammen en Jip en Janneke taal
- Meer bekendheid aan digitale mogelijkheden
- Test toegankelijkheid van de website met een panel
- Forum/ ideeënbox op website voor positieve feedback

RONDE
TAFEL
GESPREK

13 panelleden hebben op 4 oktober j.l. de uitkomsten besproken. Het panel heeft o.a. de volgende tips:

- Maak het mogelijk om anoniem meldingen te doen of zaken te bekijken. Niet iedereen heeft behoefte aan een terugkoppeling. Vraag alleen DigiD, BSN, NAW gegevens als het noodzakelijk is.
- Bekijk wat nog meer digitaal kan worden gemaakt. Wijzigen bankrekeningnummer kan bijvoorbeeld nog niet digitaal.
- Verbeter de zoekfunctie op de website. Beter nog, integreer de Google-zoekfunctie.
- Zorg ervoor dat alle informatie van de gemeente op 1 punt, de website, te vinden is. Niet iedereen heeft Facebook, Twitter of Instagram. Toon deze informatie ook op de website.
- Communiqueer actief over de verschillende digitale mogelijkheden en maak de website toegankelijk voor iedereen. Denk daarbij ook aan taalniveau, tekstgrootte en Engelse en Poolse vertaling.
- Is het mogelijk om een persoonlijke internetpagina aan te maken waarop je aangeeft waarover je geïnformeerd wil worden?
- Stel een testpanel samen. Niet alleen met deelnemers van het rondetafelgesprek maar ook met mensen die niet digitaal of hoog opgeleid zijn.
- De informatie en live-uitzendingen van de raad zijn moeilijk te vinden en onbekend.
- Geef een duidelijke terugkoppeling: wanneer ontvang ik nader bericht en wie handelt het verder af?
- Help bezoekers in het stadhuis ter plekke bij het digitaal aanvragen, bijvoorbeeld door Seniorweb of studenten.

"Als ik een melding doe op de site vind ik het fijn meteen te horen wanneer ik een reactie kan ontvangen. We hebben uw melding in behandeling genomen is wel erg ruim."

