



gemeente

Zoetermeer

Omnibusenquête 2010

deelrapport

Digitale Balie

O&S

Onderzoek & Statistiek



Omnibusenquête 2010

deelrapport Digitale Balie

februari 2011

Opdrachtgever
Hoofdafdeling Bestuur, afdeling Directie, Project KCC/ Digitale Publiekshal
Inge Klijsen

Uitvoering
Hoofdafdeling Bestuur, afdeling FB, Onderzoek & Statistiek
Simon Arndt (enquêteorganisatie)
Annemiek van Soest (analyse en verslaglegging)

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| SAMENVATTING | 5 |
| 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING | 7 |
| 1.1 inleiding | 7 |
| 1.2 doelstelling | 7 |
| 1.3 respons | 7 |
| 2 WEBSITE GEMEENTE ZOETERMEER | 9 |
| 2.1 website bezocht | 9 |
| 2.2 reden van het bezoek aan de website | 10 |
| 2.3 gebruiksvriendelijkheid en actualiteit van de website | 12 |
| 2.4 pagina 'Mijn Zoetermeer' | 12 |
| BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS | 15 |
| BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID | 17 |
| BIJLAGE III VRAGENLIJST | 19 |
| BIJLAGE IV TELLINGEN EN TOELICHTINGEN | 23 |

SAMENVATTING

bezoek website

Van de respondenten heeft 54% de afgelopen twaalf maanden één of meer keren de gemeentelijke website bezocht.

reden van het bezoek

Aan de respondenten die de website hebben bezocht, is gevraagd één of meerdere redenen te noemen voor het bezoek. De reden dat men informatie zoekt over gemeentelijke producten/diensten wordt het meest genoemd (door 73% van de respondenten). Ook wordt genoemd: digitaal zaken gedaan (39%), bezoek aan 'Mijn Zoetermeer' (12%) en bezoek aan de wijkwebsite (10%).

gebruiksvriendelijkheid en actualiteit van de website

Van de respondenten die de website hebben bezocht was 77% tevreden over de gebruiksvriendelijkheid, 90% heeft kunnen vinden wat men zocht en 91% is tevreden over de actualiteit van de informatie op de website.

pagina "Mijn Zoetermeer"

Van de respondenten die de website de twaalf maanden voor het onderzoek bezochten, maakt 12% gebruik van 'Mijn Zoetermeer'.

Van de respondenten die de website niet bezochten, de twaalf maanden voor het onderzoek, staat tweederde positief tegenover het digitaal zaken doen met de gemeente in de toekomst.

1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september/oktober 2010 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2010 is in opdracht van de hoofdafdeling Bestuur, afdeling Directie, Project KCC/ Digitale Publiekshal een aantal vragen gesteld over de gemeentelijke website en het digitaal zaken doen.

1.2 doelstelling

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

- het oordeel van de Zoetermeesters over de gemeentelijke website;
- hoe Zoetermeesters staan tegenover het digitaal zaken doen via 'Mijn Zoetermeer'.

1.3 respons

Voor de omnibusenquête 2010 zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2010 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de enquête die de vragen over de gemeentelijke website bevat bedraagt 1308 personen (65,4%). Vragen met betrekking tot dit onderwerp zijn beantwoord door 1301 personen (65,1%). De vragenlijst is opgenomen in bijlage III.

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderzoek.

2

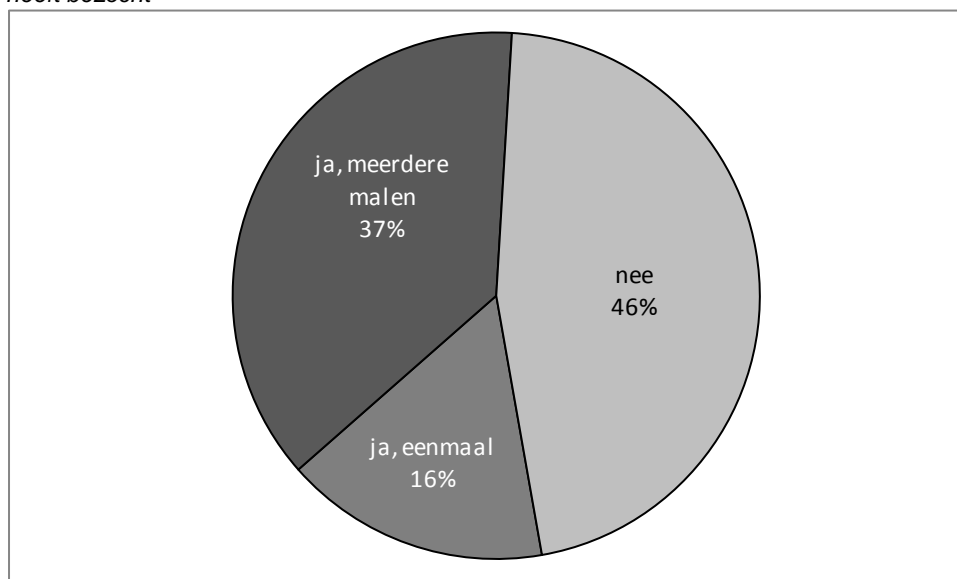
website gemeente Zoetermeer

2.1 website bezocht

Aan alle respondenten is gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht hebben aan de website van de gemeente Zoetermeer (www.zoetermeer.nl).

Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (54%) de website één of meer keren heeft bezocht. Zie figuur 1.

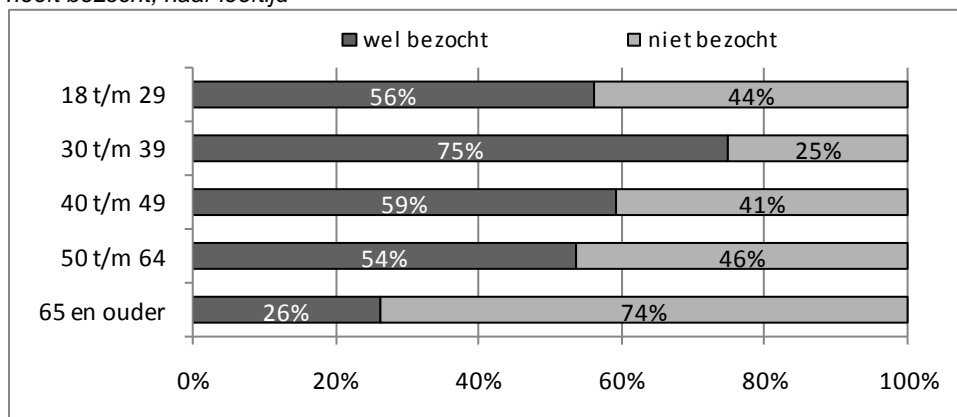
figuur 1 % respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht



n=1301

Driekwart van de respondenten in de leeftijdsgroep 30-39 jaar hebben de website het afgelopen jaar bezocht. Van de 65 plussers heeft een kwart de website bezocht. Van de overige leeftijdsgroepen heeft ruim de helft de website bezocht. Zie figuur 2.

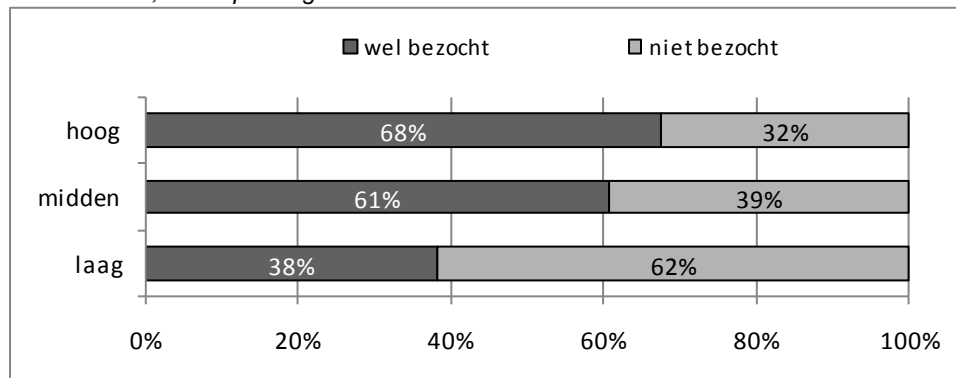
figuur 2 % respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht, naar leeftijd



n=1301

Van de hoogopgeleide respondenten heeft 68% de website bezocht in het afgelopen jaar. Van de laagopgeleide respondenten heeft 38% de website bezocht. Van de groep ertussen in heeft 61% de website bezocht. Zie figuur 3.

figuur 3 % respondenten dat de website van de gemeente Zoetermeer het afgelopen jaar al dan niet heeft bezocht, naar opleidingsniveau



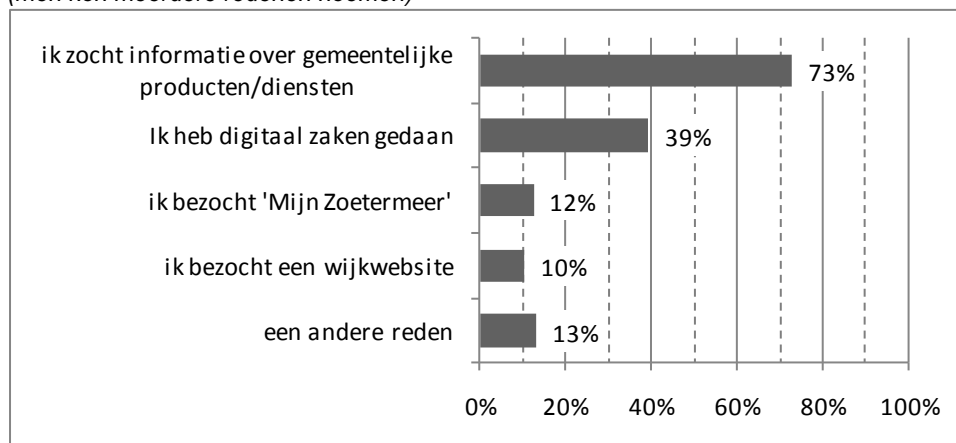
n=1301

2.2 reden van het bezoek aan de website

Aan de 699 respondenten die een bezoek brachten aan de gemeentelijke website, in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, is gevraagd aan te geven waarom/waarvoor men de gemeentelijke website bezocht.

Van degenen die de vraag beantwoord hebben (691), gaf 73% als reden dat men informatie zoekt over gemeentelijke producten of diensten. En 39% van de respondenten heeft digitaal zaken gedaan. Zie figuur 4.

figuur 4 genoemde redenen van het bezoek aan de website (men kon meerdere redenen noemen)



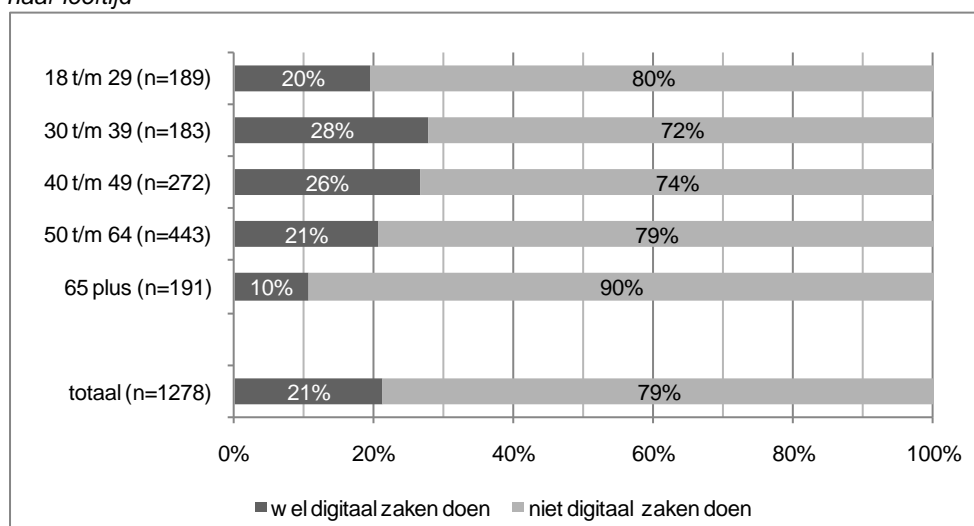
n=691

Andere redenen die men noemt zijn zeer divers. Zie bijlage IV, tabel 2 voor een compleet overzicht.

Verschillen de respondenten die digitaal zaken hebben gedaan via de website van de respondenten die dat niet hebben gedaan?

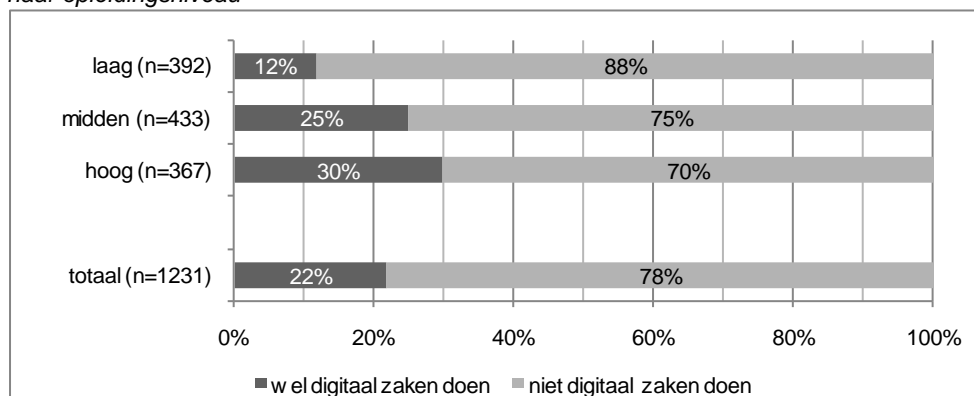
In de leeftijdsgroep 30 t/m 39 en 40 t/m 49 bevinden zich relatief meer respondenten die digitaal zaken doen dan je zou verwachten op basis van de verdeling in de totale respons (resp. 28% en 26% t.o.v. 21%) en onder de 65-plussers vinden we relatief minder mensen (10% t.o.v. 21%). Zie figuur 5.

Figuur 5 Respondenten die digitaal zaken hebben gedaan en die dat niet hebben gedaan, naar leeftijd



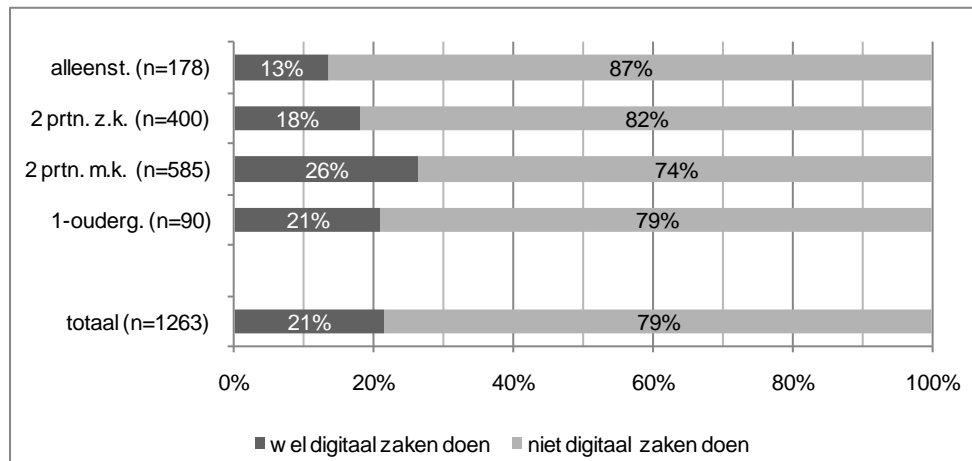
Onder de hoogopgeleiden bevinden zich relatief meer respondenten die digitaal zaken doen met de gemeente dan je zou verwachten op basis van de verdeling in de totale respons (30% t.o.v. 21%), onder de laagopgeleiden vinden we relatief minder mensen (12% t.o.v. 21%). Zie figuur 6.

Figuur 6 Respondenten die digitaal zaken hebben gedaan en die dat niet hebben gedaan, naar opleidingsniveau



Onder de huishoudens met twee partners en kinderen bevinden zich relatief meer respondenten die digitaal zaken doen met de gemeente dan je zou verwachten op basis van de verdeling in de totale respons (26% t.o.v. 21%), onder de alleenstaanden vinden we relatief minder mensen (13% t.o.v. 21%). Zie figuur 7.

Figuur 7 Respondenten die digitaal zaken hebben gedaan en die dat niet hebben gedaan, naar huishouden



Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen in het wel of niet digitaal zaken doen met de gemeente. Zowel van de mannen als de vrouwen gaat het om 21% van de respondenten. Ook in de totale respons is het aandeel 21%.

De respondenten die 'Mijn Zoetermeer' hebben bezocht via de website verschillen niet noemenswaardig op de persoonskenmerken (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en huishoudtype) met de respondenten die 'Mijn Zoetermeer' niet hebben bezocht.

2.3 gebruiksvriendelijkheid en actualiteit van de website

Van de respondenten die de website hebben bezocht was 77% tevreden over de gebruiksvriendelijkheid. En 90% heeft kunnen vinden wat men zocht. Aan de respondenten die niet hebben kunnen vinden wat men zocht, is gevraagd om onderwerpen te noemen. De onderwerpen zijn zeer divers, een overzicht staat in bijlage IV, tabel 5.

Van de respondenten die de website de twaalf maanden voor het onderzoek bezochten, is 91% tevreden over de actualiteit van de informatie. De mensen die de informatie niet actueel vonden, hebben dit toegelicht, zie bijlage IV, tabel 7.

2.4 pagina 'Mijn Zoetermeer'

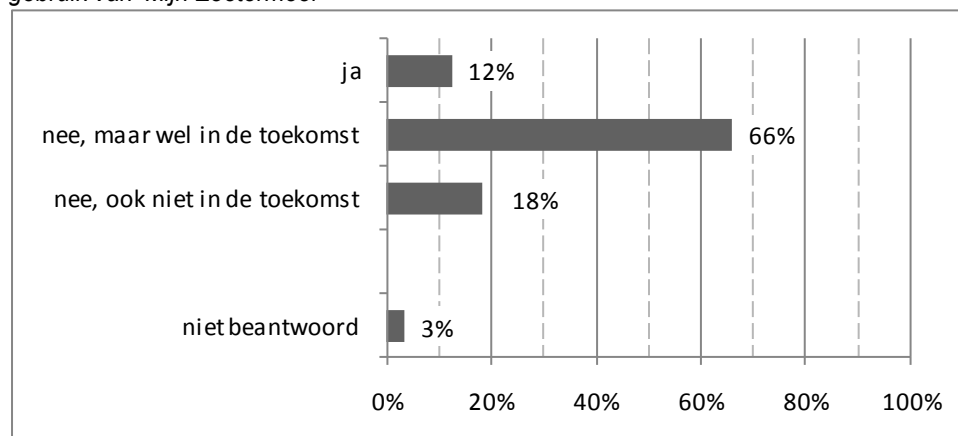
Via 'Mijn Zoetermeer' (op de gemeentelijke website) hebben alle inwoners en bedrijven van de gemeente Zoetermeer toegang tot een Persoonlijke Internetpagina (PIP).

'Mijn Zoetermeer' is toegankelijk door in te loggen met de eigen DigiD inlogcode. Als de zaak via 'Mijn Zoetermeer' loopt kan men hier ook de statusafhandeling volgen.

Van de 699 respondenten die de website de twaalf maanden voor het onderzoek bezochten, maakt 12% gebruik van 'Mijn Zoetermeer'. 66% wil in de toekomst gebruik gaan maken van deze mogelijkheid en 18% maakt er geen gebruik van en wil

er ook geen gebruik van gaan maken. Zie figuur 7.

figuur 7 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'



n=699

Waarom gaan respondenten ook in de toekomst geen gebruik maken van 'Mijn Zoetermeer'? Dit heeft er vooral mee te maken dat men geen behoefte heeft aan deze mogelijkheid, er geen interesse voor heeft of denkt over onvoldoende kennis te beschikken. Alle genoemde redenen zijn opgenomen in bijlage IV, tabel 8.

Aan de respondenten die de website bezocht hebben is gevraagd welk product men graag digitaal zou willen aanvragen, waarvan het nu nog niet mogelijk is.

Van de 699 respondenten, noemen 65 personen één of meerdere producten. Veel genoemd worden rijbewijs, uittreksels en reisdocumenten. Zie voor een totaaloverzicht bijlage IV, tabel 9.

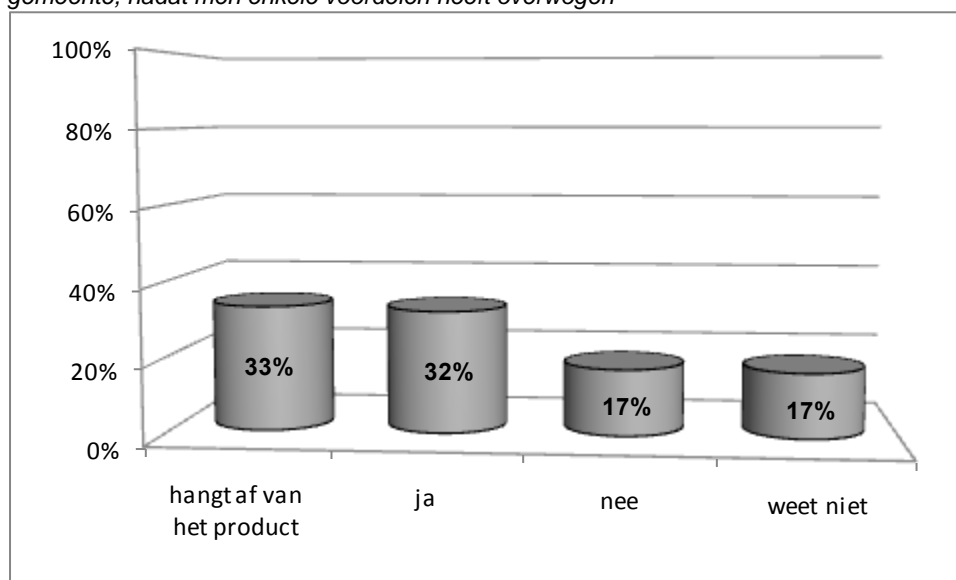
Aan de respondenten die de website niet bezocht hebben in de afgelopen twaalf maanden, zijn de volgende voordelen voorgelegd van het digitaal zakendoen met de gemeente:

- u kunt de informatie over een product rustig doorlezen;
- u kunt producten aanvragen vanuit huis en buiten kantooruren;
- u kunt de stand van zaken van uw aanvraag volgen;
- het kost minder tijd om producten aan te vragen.

Vervolgens is aan hen gevraagd of zij in de toekomst digitaal zaken zouden doen met de gemeente.

Tweederde van de respondenten zou dat doen, of zou het laten afhangen van het product (resp. 32% en 33%). Zie figuur 8.

figuur 8 *percentage van de respondenten dat in de toekomst digitaal zaken zou doen met de gemeente, nadat men enkele voordelen heeft overwogen*



n=583

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer geen (toevallige) afwijking. In de respons is het percentage vrouwen 6,6 procentpunten hoger dan in de steekproef (en het percentage mannen 6,6 procentpunten lager).

Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18 t/m 39 jaar*.

De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van weging is niet uitgevoerd.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks*

| seks | | bevolking 18+ op 01-01-2010 | steekproef | bruikbare respons |
|------------------|---------|--------------------------------|------------|----------------------|
| man | aantal | 45.955 | 967 | 533 |
| | procent | 48,3 | 48,4 | 41,7 |
| vrouw | aantal | 49.213 | 1033 | 744 |
| | procent | 51,7 | 51,7 | 58,3 |
| subtotaal (100%) | aantal | | | 1.277 |
| seks onbekend | aantal | | | 24 |
| totaal | aantal | 95.168 | 2.000 | 1.301 |

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen*

| leeftijd | | bevolking 18+ op 01-01-2010 | steekproef | bruikbare respons |
|-------------------|---------|--------------------------------|------------|----------------------|
| 18 t/m 39 jaar | aantal | 33.968 | 720 | 372 |
| | procent | 35,7 | 36,0 | 29,1 |
| 40 t/m 64 jaar | aantal | 45.894 | 971 | 714 |
| | procent | 48,2 | 48,6 | 55,9 |
| 65+ | aantal | 15.306 | 309 | 191 |
| | procent | 16,1 | 15,5 | 14,9 |
| subtotaal (100%) | aantal | | | 1277 |
| leeftijd onbekend | aantal | | | 24 |
| totaal | aantal | 95.168 | 2.000 | 1.301 |

de peildatum voor de leeftijd in de steekproef is 01-09-2010

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarbinnen. Over de ‘werkelijkheid’, dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervallschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal ‘betrouwbaarheid’ genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurighedsinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1301) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1 Procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

| aantal respon- denten | percentages in de respons | | | | |
|--------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|------|
| | 10% of 90% | 20% of 80% | 30% of 70% | 40% of 60% | 50% |
| 50 | 8.3 | 11.1 | 12.7 | 13.6 | 13.9 |
| 100 | 5.9 | 7.8 | 9.0 | 9.6 | 9.8 |
| 200 | 4.2 | 5.5 | 6.4 | 6.8 | 6.9 |
| 300 | 3.4 | 4.5 | 5.2 | 5.5 | 5.7 |
| 400 | 2.9 | 3.9 | 4.5 | 4.8 | 4.9 |
| 500 | 2.6 | 3.5 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 600 | 2.4 | 3.2 | 3.7 | 3.9 | 4.0 |
| 700 | 2.2 | 3.0 | 3.4 | 3.6 | 3.7 |
| 800 | 2.1 | 2.8 | 3.2 | 3.4 | 3.5 |
| 900 | 2.0 | 2.6 | 3.0 | 3.2 | 3.3 |
| 1.000 | 1.9 | 2.5 | 2.8 | 3.0 | 3.1 |
| 1.100 | 1.8 | 2.4 | 2.7 | 2.9 | 3.0 |
| 1.200 | 1.7 | 2.3 | 2.6 | 2.8 | 2.8 |
| 1.301 | 1.6 | 2.2 | 2.5 | 2.7 | 2.7 |

BIJLAGE III vragenlijst

WEBSITE VAN DE GEMEENTE ZOETERMEER

1. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website (www.zoetermeer.nl)?

- 1. ja, meerdere malen
- 2. ja, eenmaal
- 3. nee → ga naar vraag 10

2. Kunt u hieronder aankruisen waarom/waarvoor u in deze periode de gemeentelijke website bezocht?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik zocht informatie over gemeentelijke producten/diensten
- ik heb digitaal zaken gedaan (bijvoorbeeld afspraak gemaakt, product aangevraagd, melding gedaan)
- ik bezocht 'Mijn Zoetermeer'
- ik bezocht een wijkwebsite
- andere reden, namelijk:

3. Was u bij uw laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

4. Heeft u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website kunnen vinden wat u zocht?

- 1. ja → ga naar vraag 6
- 2. nee

5. Welk(e) onderwerp(en) heeft u niet kunnen vinden op de gemeentelijke website?

.....

6. Was u bij uw laatste bezoek aan de gemeentelijke website tevreden over de actualiteit van de informatie?

- 1. ja → ga naar vraag 8
- 2. nee

7. Kunt u dit toelichten?

.....

8. Via 'Mijn Zoetermeer' (op de gemeentelijke website) hebben alle inwoners van de gemeente Zoetermeer toegang tot een Persoonlijke Internetpagina (PIP). Een persoonlijke internetpagina is een veilige en betrouwbare omgeving op internet waarin u zaken kunt doen met de overheid; 7 dagen per week, 24 uur per dag, vanaf elke plaats met een internettoegang. 'Mijn Zoetermeer' is toegankelijk door in te loggen met de eigen DigiD inlogcode. Via 'Mijn Zoetermeer' kunt u ook de status van afhandeling zien als de zaak via 'Mijn Zoetermeer' is geregeld.

Maakt u gebruik van Mijn Zoetermeer?

1. ja
 2. nee, maar ik ga dit in de toekomst doen
 3. nee, en ik ga dit ook niet doen omdat:

.....

9. **Welk product zou u graag digitaal willen aanvragen waarvan u weet dat het nu nog niet mogelijk is?**

.....

LET OP: ga nu door naar vraag 11

10. Het digitaal zaken doen met de gemeente (bijvoorbeeld afspraak maken, product aanvragen, melding doen) heeft meerdere voordelen, bijvoorbeeld:
- u kunt de informatie over een product rustig doorlezen
 - u kunt producten aanvragen vanuit huis en buiten kantoor tijden
 - u kunt de stand van zaken van uw aanvraag volgen
 - het kost minder tijd om producten aan te vragen

Bovenstaande overwegende, zou u in de toekomst digitaal zaken doen met de gemeente?

1. ja
 2. nee
 3. dat hangt af van het product
 4. weet niet

PERSOONLIJKE GEGEVENS**93. Bent u een man of een vrouw?**

1. man
 2. vrouw

94. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

95. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

1. geen
 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO, VMBO-T)
 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS, VMBO)
 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
 8. wetenschappelijk onderwijs
 9. anders, namelijk:
 10. weet niet

96. Verricht u momenteel betaald werk?

Ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 98

97. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

98. Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?LET OP: het 'meest', dus slechts één hokje aankruisen.

1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
 2. werkzoekende zonder werk
 3. student of scholier
 4. werkzaam in eigen huishouding
 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
 6. arbeidsongeschikt of invalide
 7. verricht vrijwilligerswerk
 8. iets anders, namelijk:

99. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

1. alleenstaande → ga naar vraag 103
 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 102
 3. twee partners, met kind(eren)
 4. één-oudergezin (=één volwassene met kind(eren))
 5. anders, namelijk:

100. Wat is uw plaats in het huishouden?

- 1. één van de twee partners
- 2. hoofd van het één-oudergezin
- 3. kind
- 4. anders, namelijk:

101. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

102. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

103. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: -vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
-het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- 1. minder dan € 501,-
- 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- 9. € 4.001,- of meer
- 10. weet niet

104. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. Nederlandse
- 2. Surinaamse
- 3. Antilliaanse/Arubaanse
- 4. Indonesische/Nederlands Indische
- 5. andere

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 *Heeft men de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website? (vraag 1)*

| | aantal | % totaal | %subtotaal |
|--------------------|--------|----------|------------|
| ja, meerdere malen | 487 | 37,4 | 37,4 |
| ja, eenmaal | 212 | 16,3 | 16,3 |
| nee | 602 | 46,2 | 46,3 |
| subtotaal | 1301 | 99,8 | 100,0 |
| niet geantwoord | 2 | ,2 | |
| totaal | 1303 | 100,0 | |

tabel IV-2 *Redenen om de gemeentelijke website te bezoeken (vraag 2)
(meerdere antwoorden mogelijk)*

| | aantal | % |
|--|--------|------|
| informatie over gemeentelijke producten/diensten | 503 | 72,7 |
| digitaal zaken gedaan | 272 | 39,3 |
| ik bezocht 'Mijn Zoetermeer' | 87 | 12,6 |
| ik bezocht een wijkwebsite | 72 | 10,4 |
| een andere reden* | 92 | 13,3 |
| niet geantwoord | 9 | 1,3 |
| aantal respondenten (website bezocht) | 699 | |

* andere genoemde redenen om de gemeentelijke website te bezoeken

- Aanvraag uittreksel.
- Adreswijziging.
- Amhier Zoetermeer vacatures.
- Bedrijf zoeken in Zoetermeer.
- Bekeken vanuit een Interactie Ontwerpers Oogpunt.
- Beroepsmatig interesse.
- Besluitvorming.
- Bijv. voor openingstijden of gegevens van winkels in de dorpsstraat.
- Dossiers.
- Gewoon te kijken.
- Grof vuil aanvragen.
- Grofvuil.
- Het adres.
- Ik ben werkzaam bij de gemeente Zoetermeer en zoek dus regelmatig op de website bepaalde zaken.
- Ik heb de website nooit bezocht / ik stap de gemeente huis binnen.
- Ik werk bij de gemeente, het was bedoeld om te checken of de juiste info vermeld was.
- Ik wilde een klacht indienen.
- Ik zocht de openingstijden van burgerzaken.
- Ik zocht een verordening.
- Info over aanvraag paspoorten.
- Info over klachten Randstadrail.
- Info plastic inzamelen.
- Info stageplaatsen.
- Info zoeken over ontwikkeling NZOG, centrum O'heem.

- Informatie / wet & regelgeving.
- Informatie over W.M.O.
- Informatie reglement rondom samenwonend.
- Insturen voor "Foto van de week".
- Ja/nee sticker.
- Kennismakingscursus.
- Klacht in te dienen.
- Klacht indienen.
- Klacht stank overlast.
- Lezen van Zoetermeer Magazine.
- Lopende projecten bekijken.
- Nieuwjaarsreceptie informatie en openingstijden zwembaden.
- Om deze enquête in te vullen.
- Op zoek naar inwonersaantal Zoetermeer.
- Openingstijden zwembad opgezocht.
- Openingstijden zwembad.
- Openingstijden zwembaden.
- Openingstijden zwembaden/veteranendag.
- Openingstijden, telefoonnummer, aanvraag bouwvergunning.
- Openingstijden.
- Ophalen OZB taxatierapport.
- Opvragen WOZ-waardering.
- Over de bijstand, naturalisatie.
- Parkeer ambtenaren.
- Regels voogdij.
- Restaurant opzoeken.
- School/educatie.
- Schoolvakantie overzicht.
- Sportaccommodatie Huren.
- Sportloket.
- Subsidie mogelijkheden voor energiebesparing woning.
- Telefoonnummer gezocht.
- Telefoonnummer zoeken om klacht in te dienen over het parkeerplaatsen tekort in onze straat.
- Vacature, algemene informatie.
- Vacatures bekeken.
- Vacatures bekijken.
- Vacatures en openingstijden vd gemeente.
- Vacatures zoeken.
- Vacatures.
- Verlenging rijbewijs, telefoonnummer.
- Verlenging rijbewijs.
- Voor een nieuwe milieupas.
- Voor een vacature.
- Vragen stellen.
- Wat te doen bij een gestolen paspoort/rijbewijs/openingstijden.
- We wilden een extra groene container.
- Weg afsluitingen.
- Werk (ik werk bij de brandweer Zoetermeer).

- Werk.
- Zocht een ruimte voor "zaal afhuur".
- Zocht een uitdraai GBA.
- Zoetermeerpas.
- Zwembaden
- Zwembaden in z'meer+wijkagent vinden.
- Zwemlessen gezocht.

tabel IV-3 *Was men bij het laatste bezoek tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de website? (vraag 3)*

| | aantal | % totaal | %subtotaal |
|--------------------------|--------|----------|------------|
| ja | 541 | 77,4 | 78,3 |
| nee | 95 | 13,6 | 13,7 |
| weet niet | 55 | 7,9 | 8,0 |
| subtotaal | 691 | 98,9 | 100,0 |
| niet geantwoord | 8 | 1,1 | |
| totaal (website bezocht) | 699 | 100,0 | |

tabel IV-4 *Heeft men bij het laatste bezoek kunnen vinden wat men zocht? (vraag 4)*

| | aantal | % totaal | % subtotaal |
|--------------------------|--------|----------|-------------|
| ja | 626 | 89,6 | 90,7 |
| nee | 64 | 9,2 | 9,3 |
| subtotaal | 690 | 98,7 | 100,0 |
| niet geantwoord | 9 | 1,3 | |
| totaal (website bezocht) | 699 | 100,0 | |

tabel IV-5 *Welke onderwerpen heeft men niet kunnen vinden op de gemeentelijke website? (vraag 5)*

- Aanvragen rijbewijs.
- Besluitvorming.
- Bestemming niet gevonden.
- Chemokar plaatsing.
- Dat weet ik niet.
- De info die ik zocht over voogdij en ouderlijk gezag.
- Documenten voor naturalisatie.
- Evt. hulp bij een autistisch kind.
- Geen passende vacatures.
- Geluidswal A12 precieze locatie.
- 'Grondsnippers' etc.
- Grootvuildagen in welke wijken.
- Het maken van een afspraak lukte niet (site corrupt).
- Hoe je digitaal een afspraak maakt.
- Hoeveel gemeentelijke belasting een eenpersoonshuishouden betaald.
- Huren van sportaccommodatie.
- Ik zocht houtsnippers.
- Ik zoek altijd via Google want als ik via de structuur van de site zoek, vind ik niks. Bijvoorbeeld: openingstijden zwembad, wat moet ik doen als ik gele token kwijt ben van de afval etc.
- Info over Steriganics.

- Informatie over de regeling rondom het schoolzwemmen niet volledig.
- Informatie over een evenement in de wijk.
- Inschrijven van hond.
- Klachten met Randstadrail.
- Klachten.
- Kon niet online een afspraak maken, liep vast.
- Kosten grofvuil.
- Let op: subsidiemogelijkheden waren mij niet duidelijk.
- Na lang zoeken vind je pas wat je zoekt, Teveel zoekplaatsen.
- Naturalisatie.
- Niet voldoende informatie over wegafsluitingen binnen Zoetermeer.
- Notulen welstand commissie.
- Onduidelijk het telefoonnummer 14079 werkt niet.
- Ophalen van huisvuil.
- Over de prijzen van producten.
- Rijbewijs (groot) in formatie.
- Schoolplein veiligheid spelen.
- Stage, subsidies, bruisend Zoetermeer.
- Teveel gedoe, zelfs adreswijziging.
- Uittreksel van het woonregister.
- Uittreksel woonregister?
- Vacatures, informatie toekomstige skatebaan.
- Verordening.
- Veteranendag.
- Vragen over W.M.O. niet gevonden.
- Waar ik de formulieren voor aanvragen van gezamenlijk gezag aanvragen voor een minderjarige moest inleveren.
- Wat je bij je moet hebben als je paspoort/rijbewijs gestolen is.
- Wat word verstaan onder tuin afval, wat kost het, waar word het opgehaald afspraak maken voor nieuw paspoort dit is niet gelukt.
- Weet niet meer of ik iets heb kunnen vind over klagen geluidsoverlast in weekend.
- WMO beleidsplan.
- Zwemlessen.

tabel IV-6 *was men tevreden over de actualiteit van de informatie (vraag 6)*

| | aantal | % totaal | % subtotaal |
|--------------------------|--------|----------|-------------|
| ja | 636 | 91,0 | 93,5 |
| nee | 44 | 6,3 | 6,5 |
| subtotaal | 680 | 97,3 | 100,0 |
| niet geantwoord | 19 | 2,7 | |
| totaal (website bezocht) | 699 | 100,0 | |

tabel IV-7 *Toelichting op waarom men niet tevreden was over de actualiteit van de website (vraag 7)*

- 1 maand na publicatie nog geen actuele update.
- Actualiteit is misschien goed maar als je niet kunt vinden wat je zoekt heb je er niets aan.
- De lessen en tijden van zwembaden zijn lastig te vinden en bleken gewijzigd te zijn.
- Duidelijk voor mij moeilijk.
- Er stond nog oude informatie van voorgaande jaren.
- Geen antwoord gekregen.
- Gezochte formulier nog niet geactiveerd.
- Heb een brief geschreven m.b.t. 'grondsnippers'; waarna bleek dat gemeente hier geen interesse in had.
- Ik vond het jammer dat ik weinig kon vinden over actuele activiteiten in bijvoorbeeld het stadshart.
- In de krant lees je meer.
- Informatie niet gevonden/niet beschikbaar.
- Kon de klacht netjes melden!
- Kon de locatie niet vinden.
- Kon niks vinden.
- Mijn DigiD inlogcode wist ik niet meer.
- Niet up-to-date.
- Om dat er niet bij staat wat ik zocht.
- Prognose wijk activiteit tot zorg, zocht recente info.
- Raadverslag over 'Sterigenics' is niet de volgende dag beschikbaar.
- Sommige fouten waren nog van 2009 (bijv. Ouderentoeslag).
- Sommige Info is te gedateerd.
- Vacatures, zonde dat vacatures op een sub-site staan en functioneel minder toegankelijk zijn.
- Veel heel oude berichten staan online waardoor 't end zoek is.
- Verouderde informatie Calenza.
- Verouderde informatie.
- Voelde me gewoon afgescheept.
- Was ik niet naar opzoek/niet naar gekeken.
- Weet niet meer.
- Wellicht de (lange) wachttijden zwemles vermelden!
- Wij hadden een verstopt riool, en het was niet echt duidelijk wie we daar voor moesten aanspreken.

tabel IV-8 *Maakt men gebruik van 'Mijn Zoetermeer'? (vraag 8)*

| | aantal | % totaal | % subtotaal |
|--|--------|----------|-------------|
| ja | 87 | 12,4 | 12,9 |
| nee, maar ik ga dit in de toekomst doen | 461 | 66,0 | 68,2 |
| nee en ik ga dit ook niet doen, omdat ...* | 128 | 18,3 | 18,9 |
| subtotaal | 676 | 96,7 | 100,0 |
| niet geantwoord | 23 | 3,3 | |
| totaal (website bezocht) | 699 | 100,0 | |

* nee en ik ga dit ook niet doen, omdat ...

- Bel wel.
- De afgelopen keer ik niet verder kon in het programma. Maar een volgende keer zou ik het wel weer proberen.
- Digid.
- Dit misschien eens per jaar moet doen.
- Dit niet mijn prioriteit heeft.
- Een doorsnee burger zelden het stadhuis nodig heeft.
- Een telefoontje plegen sneller gaat.
- Er al zoveel plaatsen zijn waarvoor je persoonlijk info's nodig hebt. Je hebt maar relatief weinig keer info van de gemeente nodig.
- Er geen behoefte aan heb.
- Ga liever naat het stadhuis. Maak geen gebruik van DigiD.
- Geen aanleiding toe.
- Geen behoefte aan.
- Geen behoefte.
- Geen idee, zo vaak kom ik niet op de site.
- Geen interesse.
- Geen reden.
- Geen zin!
- Het niet nodig is.
- Het nog geen idee wat er geboden wordt.
- Het nog niet nodig is geweest, dus ik ga het misschien doen.
- Hoe minder persoonsgegevens op / via internet hoe beter, ook al is het gedeelte afgeschermd.
- Hou graag van persoonlijk contact zodat ik ook dieper op zaken kan ingaan.
- Ik daar de toegevoegde waarde niet van inzie.
- Ik daar geen interesse in heb.
- Ik daar nog geen behoefte aan heb.
- Ik daar toch al werk.
- Ik dat niet nodig denk te hebben, en als dat wel het geval zou zijn zou ik het misschien wel doen.
- Ik dat niet nodig heb en vind. En als ik iets nodig heb ga ik liever naar het stadhuis naar burgerlijke zaken. En dat gebeurt zelden.
- Ik dat niet nodig heb.
- Ik de meerwaarde er (nog) niet van zie en dus geen noodzaak toe heb.
- Ik de meerwaarde hier niet van zie.
- Ik deze zaken liever persoonlijk (telefonisch) afhandel.
- Ik elke keer opnieuw het wachtwoord aan moet vragen omdat we het vergeten.
- Ik er geen behoefte aan heb.
- Ik er niet in geïnteresseerd ben.
- Ik er nu geen behoefte aan heb.
- Ik er nu nog geen nut van inzie.
- Ik er op dit moment (nog) geen behoefte aan heb.
- Ik ga me hier eerst in verdiepen.
- Ik ga verhuizen.
- Ik geen idee heb wat het is.
- Ik geen reden weet waarom ik zaken zou moeten doen met de gemeente.
- Ik geen zaken voorzie die ik met de gemeente doe.

- Ik heb er geen behoefte aan.
- Ik heb geen DidiD.
- Ik het niet kende.
- Ik het niet nodig heb.
- Ik het niet nodig vind.
- Ik het nog persoonlijk hem regelen/ ik niet op de hoogte ben hoe het werkt en of het voor mij voordelen heeft.
- Ik het nu ook niet mis.
- Ik het nut er niet van inzie.
- Ik het tot nu toe niet nodig heb gehad.
- Ik hier geen toegevoegde waarde in zie.
- Ik hier nog geen reden toe heb.
- Ik hieraan geen behoefte heb.
- Ik in de toekomst weinig zaken met de gemeente heb te regelen denk ik.
- Ik liever iemand echt spreek.
- Ik niet het nut daarvan zie.
- Ik niet weet waar ik dit voor kan.
- Ik niet weet waarom ik het nodig zou hebben, nu is het nu ook niet.
- Ik niet weet waarvoor ik het zou moeten gebruiken.
- Ik niet weet wat het is.
- Ik niet weet wat voor zaken ik alleen via die manier kan doen.
- Ik niet zou weten wat ik er mee kan doen.
- Ik niets te regelen heb met de gemeente en anders doe ik dat liever persoonlijk.
- Ik nog niet weet waarom ik dit nodig zal hebben.
- Ik nu niet zou weten welke zaken ik hiermee zou moeten doen.
- Ik op de een of andere manier niet kan inloggen en ik heb wel DigiD.
- Ik snap niet hoe het werkt.
- Ik vind PIP pagina's voor overheidsinstanties onpersoonlijk.
- Ik weet niet of ik deze functie in de toekomst nog ga gebruiken.
- Ik zaken liever persoonlijk of per telefoon regel i.p.v. via internet.
- Ik zo geen lopende zaken met gemeente Zoetermeer heb.
- Internet niet vertrouwd van de gemeente.
- Is niet meer nodig 1x nodig gehad.
- Kijk sporadisch naar Gemeentelijke informatie. Kantoor fysiek bij de Gem Zoetermeer terecht.
- Krijg al een e-mail vd afspraken.
- Mij te ingewikkeld.
- "mijn Zoetermeer" voor mij geen toevoegde waarde heeft. (Ook wist ik van het hele bestaan niet af).
- Misschien gaat ik het doen.
- Niet nodig geweest.
- Niet nodig.
- Niet relevant.
- Niet van toepassing op mij.
- Niet zonder meer privacy staat voorop. Dat heldere en duidelijke beveiliging.
- Nu ik wist niet dat dit er was: wat is het nut ervan.
- Nu nog geen nut of noodzaak zie.
- Nvt.

- Privé moet privé blijven.
- Soms
- Spreek liever een medewerker.
- Te ingewikkeld allemaal.
- Te ingewikkeld.
- Veiligheid onvoldoende is. digitaal is schijnveiligheid zolang pc's onveilig zijn.
- Waarom?
- Weet niet wanneer ik dat nodig heb.
- Weet niet.
- Weet nog niet of ik dit ga doen.
- Wij hebben het niet nodig.
- Zie daar het nut niet van in. Wat is er mis met persoonlijk contact.
- Zou niet weten wat er mee moet!

tabel IV-9 Welke producten zou men graag digitaal willen aanvragen waarvan men weet dat het nu nog niet mogelijk is? (vraag 9)

- Aanvraag kopen grond.
- Aanvraag nee/nee sticker(wel digitaal aangevraagd,maar niet gekregen).
- Aanvraag uittreksel geboorte register/aanvraag nieuw paspoort.
- Aanvragen paspoort.
- Aanvragen van persoonlijke papieren bv uitreksels.
- Acceptgiro's van gemeente belastingen.
- Afschrift burgerlijke stand.
- Alles wat maar enigszins mogelijk is. Deze ontwikkeling moet worden doorgezet.
- Alles wat nodig is.
- Ben nog niks tegen iets aangelopen dat ik mis.
- Bestemmingsplannen raadplegen.
- Betalen via de website.
- Bouwvergunning (wat een drama was dit afgelopen keer).
- Brommobiel.
- Die groene container en graag een grotere.
- Energie producten, subsidie aanvragen groene energie.
- Extra kaart vuilafvalcontainers; betalen per iDeal e.d.
- Formulier voor extra P-plaatsen.
- Forum m.b.t. probleem bv Randstadrail.
- Geen idee momenteel.
- Geen idee nog.
- Geen idee wat er nu mogelijk is.
- Geen idee.
- Geen ik ga wel naar het gemeentehuis.
- Geen reactie.
- Geen toevoegingen.
- Geen.
- Grofvuil ophaaldienst.
- Grofvuil.
- Heb nu al 3x iets willen aanvragen met DigiD voor een minderjarig kind en dat was niet mogelijk en moet ik 1. dus persoonlijk naar stad en 2. was ik duurder uit.

- Heb nu geen idee wat je nu al aan kan vragen. Dus lijkt me handig als je alles digitaal kunt aanvragen.
- Huwelijksakte.
- Id kaart rijbewijs.
- ID.
- ID-Bewijs/paspoort.
- Ik heb mezelf hierin nog niet verdiept.
- Ik heb mij er niet in verdiept.
- Ik heb nog niet gekeken wat er allemaal mogelijk is.
- Ik heb zo gauw geen idee.
- Ik kan in mijn betaalgegevens niets vinden.
- Ik maak er nooit gebruik van dus ik weet niet wat er mist.
- Ik weet niet wat nu wel of niet mogelijk is.
- Ik weet niet wat wel / niet aan te vragen is.
- Ik zou 't niet weten.
- Kan ik niet zo 1-2-3 bedenken.
- Kan niet bedenken.
- Meer demografische gegevens en ontwikkelingen.
- N.v.t.
- Naturalisatie.
- Nergens tegenaan lopen.
- Niet bekend.
- Niet dat ik weet.
- Niet eerder producten aangevraagd, geen inzicht in.
- Niet over nagedacht.
- Niets.
- Niks.
- Nog geen idee op het moment.
- Nog niet tegen gekomen.
- Onbekend.
- Op dit moment kan ik geen antwoord geven.
- Op dit moment niets.
- Op dit moment niks, daar zou ik evt pas achterkomen als het moment zich voor zal doen.
- Op dit moment zou ik niet weten wat.
- Ophalen grofvuil.
- Opvragen persoonsgegevens, familie gegevens.
- Paspoort & rijbewijs (incl. CD)
- Paspoort / ID / Rijbewijs.
- Paspoort / id digitaal aanvragen, wel persoonlijk ophalen.
- Paspoort e/o rijbewijs.
- Paspoort of ander id maar dat zal wel nooit gebeuren.
- Paspoort, id kaarten.
- Paspoort, id, rijbewijs, enz.
- Paspoort, rijbewijs etc.
- Paspoort, rijbewijs, alles moet digitaal aan te vragen zijn.
- Paspoort, rijbewijs.
- Paspoort.

- Paspoort/id/rijbewijs.
- Paspoorten etc.
- Product??? welke producten???
- Rijbewijs aanvragen was wel handig geweest.
- Rijbewijs verlengen.
- Rijbewijs, id-kaart, paspoort.
- Rijbewijs, paspoort, bewijs van goed gedrag.
- Rijbewijs, paspoort.
- Rijbewijs.
- Rijbewijs/paspoort.
- Schuldsanering.
- Subsidies voor woningverbetering.
- Uittreksel uit geboorte register.
- Uittreksel uit geboorteregister e-inschrijving scheidingsakte.
- Uittreksel van het woonregister.
- Uittreksels?
- Verklaring omtrent gedrag.
- Verlenging groot rijbewijs.
- Vestigingsvergunning.
- Video verslag laatste raadsvergadering (met inhoudsopgave).
- VOG.
- Weet dat nu nog niet, tijd zal het leren.
- Weet het niet.
- Weet het op dit moment niet.
- Weet ik (nog) niet.
- Weet ik niet.
- Weet ik nog niet.
- Weet ik op dit moment nog niet.
- Weet niet (voor mij is belangrijk afspraken).
- Weet niet.
- Weet niet?
- Weet nog niet.
- Welke vergunningen (nb afvalcontainer op openbare parkeerplaats).
- ZoetermeerPas.
- Zou ik nu nog niet weten. Afspraak grofvuil?
- Zou ik op dit moment niet weten.