



gemeente
Zoetermeer

Panelonderzoek

Digitale dienstverlening 2019



PANELONDERZOEK

DIGITALE DIENSTVERLENING 2019

Maart 2019

In opdracht van : Afdeling Publieksplein, Ria Kapteijn
Uitvoering Onderzoek : Afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek, Josée Boormans

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 **Aanleiding onderzoek en respons**

De rijksoverheid wil dat alle gemeenten in 2020 volledig digitaal werken met hun inwoners. Veel van de producten van de gemeente Zoetermeer zijn al digitaal maar daar komt nog meer bij.

De gemeente Zoetermeer wil graag weten wat de inwoners daarvan vinden. Daarnaast is de gemeente ook benieuwd naar de ervaringen die inwoners hebben met de Zoetermeerse ambtenaren.

De afdeling Publieksplein heeft de afdeling onderzoek en statistiek gevraagd een onderzoek te houden onder de inwoners.

Dit onderzoek is in 2016 eerder gehouden onder de leden van het Zoetermeerpanel. Ook dit onderzoek is gehouden onder de leden van het Zoetermeerpanel. De resultaten van beide onderzoeken kunnen zo vergeleken worden omdat de vragen identiek gehouden zijn aan die uit 2016.

Het Zoetermeerpanel bestond ten tijde van het huidige onderzoek uit 3697 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. Het onderzoek is gehouden tussen 5 februari en 19 februari 2019.

In totaal hebben 1725 respondenten een of meer vragen van het onderzoek ingevuld. Dit is een respons van 46,7%.

2

RESULTATEN

2.1 Mogelijke belemmeringen van digitaal zaken doen

Een eerste vraag aan de respondenten was om aan te geven welke (mogelijke) belemmeringen ze zien bij het digitaal zaken doen met de gemeente.

Uit de volgende tabel komt naar voren dat de belemmeringen die de leden van het Zoetermeerpanel zien vooral betrekking hebben op problemen die ze bij anderen zien zoals mensen die niet digitaal vaardig zijn (42%) en mensen die ze kennen die hulp moeten vragen als zij digitaal hun zaken doen (39%). Dat waren ook de belangrijkste belemmeringen in 2016. Wel is het zo dat beide belemmeringen relatief lager scoren dan in 2016 het geval was. Relatief minder respondenten dan in 2016 vinden dat digitaal zaken doen met de gemeente lastig is omdat ze niet goed op de website kunnen vinden wat ze moeten doen. Ook relatief minder respondenten kennen mensen die geen DigiD hebben dan in 2016 het geval was.

In dit onderzoek is sprake van een lichte stijging van het percentage respondenten dat vindt dat digitaal zaken doen hen meer tijd kost dan bellen en ook van het percentage respondenten dat vindt dat het digitaal zaken doen onpersoonlijk is dan in het vorige onderzoek het geval was.

Tabel 1. Mogelijke belemmeringen bij het digitaal zaken doen met de gemeente, in 2019 en in 2016.

| Genoemde belemmeringen bij digitaal zaken doen: | Aantal keren genoemd | In % van het totaal aantal respondenten in 2019 (n=1725) | In % van het totaal aantal respondenten in 2016 (n=1314) |
|---|----------------------|--|--|
| Ik vind zelf digitaal zaken doen met de gemeente lastig omdat ik het niet altijd goed begrijp | 90 | 5,2% | 5,2% |
| Ik vind digitaal zaken doen met de gemeente lastig omdat ik niet goed kan vinden op de website wat ik moet doen | 239 | 13,9% | 15,1% |
| Digitaal zaken doen kost mij meer tijd dan bellen | 230 | 13,3% | 11,4% |
| Digitaal zaken doen vind ik onpersoonlijk | 346 | 20,1% | 19,9% |
| Ik ken mensen die geen DigiD hebben | 192 | 11,1% | 13,6% |
| Ik ken mensen die niet kunnen lezen | 90 | 5,2% | 6,4% |
| Ik ken mensen die niet digitaal vaardig zijn | 724 | 42,0% | 43,5% |
| Ik ken mensen die hulp moeten vragen als zij digitaal hun zaken moeten regelen | 671 | 38,9% | 40,3% |
| Ik ken mensen die digitaal zaken doen met de gemeente niet vertrouwen | 141 | 8,2% | 8,6% |
| Andere redenen (zie tabel 1 in de bijlage) | 120 | 7,0% | 7,9% |
| Ik zie geen belemmeringen | 598 | 34,7% | 35,0% |

2.2 Mogelijke voordelen van digitaal zaken doen

Naast belemmeringen zijn er voordelen aan het digitaal zaken doen met de gemeente. Bijna negen van de tien respondenten (88%) zien dit voordeel vooral in het 24/7 zaken kunnen doen zoals tabel 2 laat zien. Dit resultaat komt overeen met dat uit het vorige onderzoek (90%).

In dit onderzoek zien relatief meer respondenten als voordeel dat digitaal zaken doen overal kan via je telefoon, pc of tablet. Dit wordt in dit onderzoek door 53% van de respondenten als voordeel gezien terwijl dat in het vorige onderzoek door 48% van de respondenten als voordeel werd gezien.

Tabel 2. Mogelijke voordelen die men ziet bij het digitaal zaken doen met de gemeente, in 2019 en 2016

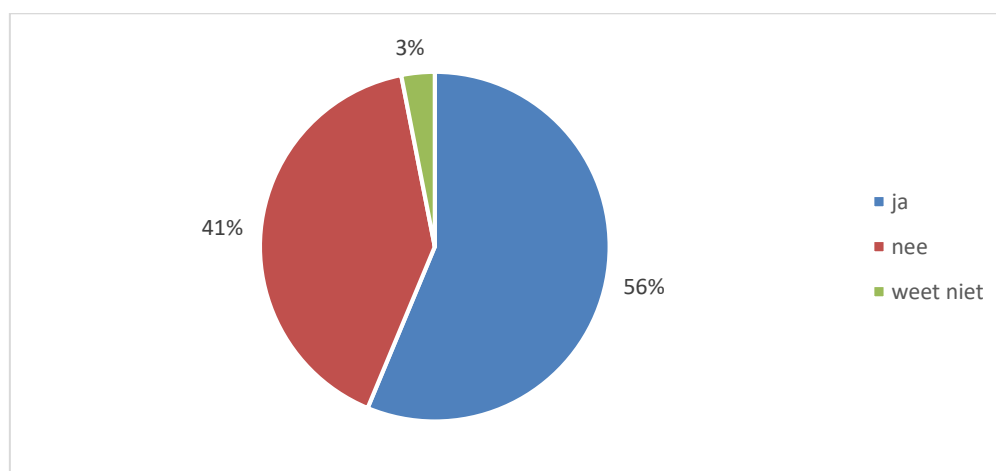
| Genoemde voordelen van digitaal zaken doen | Aantal keren genoemd | In % van het totaal aantal respondenten in 2019 (n=1720) | In % van het totaal aantal respondenten in 2016 (n=1314) |
|---|----------------------|--|--|
| Digitaal zaken doen kan op elk moment (24/7) | 1187 | 88,0% | 90,3% |
| Digitaal zaken doen kan overal via je telefoon, pc of tablet | 627 | 52,8% | 47,7% |
| Gemaakte afspraken zet je meteen in je digitale agenda | 377 | 31,7% | 28,7% |
| Digitaal zaken doen is sneller dan bellen | 463 | 38,8% | 35,2% |
| Digitaal zaken doen, bespaart je een rit naar het stadhuis | 853 | 61,9% | 64,9% |
| Ander voordeel, namelijk: (zie tabel 2 in de bijlage) | 64 | 4,1% | 4,9% |
| Ik zie geen voordelen aan het digitaal zaken doen met de gemeente | 56 | 4,5% | 4,3% |

2.3 contact met ambtenaren

In totaal heeft 56% (57% in 2016) van de respondenten in de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Zoetermeer. Het beeld is gelijk aan dat uit het vorige onderzoek.

Aan de respondenten die contact hadden, is gevraagd een oordeel te geven over de ambtenaar waarmee ze in deze periode het laatste contact hadden.

Grafiek 1. Percentage respondenten dat in de afgelopen 12 maanden wel eens contact heeft gehad met een ambtenaar van de gemeente Zoetermeer (n=1720)



Alle 968 respondenten die contact hadden met een ambtenaar, is gevraagd een oordeel te geven over hun laatste contact. Dit kon door middel van het plaatsen van een schuifje tussen verschillende eigenschappen (positief links – negatief rechts) van de betreffende ambtenaar. In totaal vulden 939 respondenten de vragen in.

Uit de volgende tabel blijkt dat alle respondenten een meer positief dan negatief oordeel hebben over de ambtenaar waarmee ze de laatste keer contact hadden.

Hoe lager de gemiddelde score hoe hoger de waardering is. Zo is men het meest tevreden over de vriendelijkheid van de ambtenaar (7,7) en het minst tevreden over de snelheid /accuraatheid (6,8).

Het gemiddelde van alle antwoorden is een **7,2** (7,0 in 2016). De mening over de ambtenaren is duidelijk positiever op alle antwoorden dan in het vorige onderzoek het geval was. Op een antwoord na (hulpvaardig) zijn alle antwoorden met 0,2 punt in positieve zin verbeterd.

Tabel 3. Mening van de respondenten over de ambtenaar van de gemeente Zoetermeer waarmee ze het laatste contact hadden weergegeven in de score op de schaal van 1 tot 100 en als gemiddeld rapportcijfer (tussen haakjes) (n=939)

| Mening: | Gemiddelde op een schaal van 100 | | Mening: |
|-----------------------|----------------------------------|-------------|----------------------------|
| | 2019 | 2016 | |
| Vriendelijk | 22,76 (7,7) | 24,76 (7,5) | Onvriendelijk |
| Hulpvaardig | 27,88 (7,2) | 29,32 (7,1) | Afwachtend |
| Goed luisterend | 28,52 (7,1) | 30,95 (6,9) | Niet goed luisterend |
| Deskundig | 28,48 (7,2) | 30,44 (7,0) | Ondeskundig |
| Komt betrouwbaar over | 27,08 (7,3) | 29,13 (7,1) | Komt niet betrouwbaar over |
| Respectvol | 26,73 (7,4) | 28,42 (7,2) | Respectloos |
| Toont begrip | 29,90 (7,0) | 31,67 (6,8) | Toont geen begrip |
| Snel/ accuraat | 31,98 (6,8) | 33,73 (6,6) | Langzaam/ omslachtig |
| Helder taalgebruik | 27,50 (7,3) | 29,39 (7,1) | Vaag taalgebruik |

BIJLAGE 1. Tabellen

Tabel 1. Andere belemmering, anders namelijk:

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Afhankelijk van een (goede) internetverbinding</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Alle antwoorden kunnen van toepassing zijn. Zelf alleen problemen als digitaal voor mij onduidelijk is</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Als je voor meerdere dingen één afspraak wilt maken is dat soms niet mogelijk</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Belemmering bij storingen</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Beloofde producten werken niet</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Bij digitaal zit je vast aan een vast patroon, geen ruimte voor uitzonderingen/speciale gevallen</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Borging privacy</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De af te spreken tijden te lang. Ik wil een afspraak binnen 1 a 2 dagen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De digitale communicatie kan nog een stuk duidelijker en makkelijker. Vaak werkt dan toch het 'old school' telefoontje het snelste.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De eventuele vragen kunnen niet altijd goed worden omschreven dit geldt ook voor de antwoorden.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De gemeente biedt niet de digitale dienst die ik wil. Moet ik toch nog langs het gemeentehuis...0</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De GPDC moet veel eenvoudiger te vinden zijn. Ik wil En klaar. Niet eerst diverse menu's en pagina's doorbladeren en dingen open klikken.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De mensen die digibeet zijn, komen mij vragen hen te helpen. Geven gewoon hun Digi-D prijs. Dat wil ik niet en kan ze dus niet verder helpen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De mogelijkheid tot interactie met een ambtenaar</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>De vragen die gesteld worden zijn niet altijd relevant voor het probleem.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Deze toekomst zal tot banenverlies leiden</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal leidt regelmatig tot slechte of geen oplossingen</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal mag, maar hoeft niet als de klant (burger) dat niet wil</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal regelen kent haar beperkingen: een transactie kent soms onvoorziene dwarsverbanden</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal zaken doen creëert een afstand tussen de gemeente en haar inwoners</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal zaken doen duurt vaak langer dan even bellen, omdat zeker wat betreft de overheid men juridisch altijd alles wil afdekken en dus wordt ieder woord gewogen op een schaalpje. Dit komt de leesbaarheid niet ten goede en ook het begrip niet.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal zaken doen is prima voor eenvoudige producten, bij ingewikkelde of persoonlijke kwesties zoals inkomen of WMO is persoonlijk contact effectiever</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Digitaal zaken doen voorziet niet in spoedafspraken. Hierdoor moet er alsnog gebeld worden.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Door het incidentele karakter van de contacten kan het echt begrijpen van keuzes lastig zijn</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Duurt vaak langer in afhandeling. Bij persoonlijk gesprek kunnen er direct afspraken worden gemaakt.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Een ander om hulp vragen</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Er wordt bijvoorbeeld bij een klacht vaak gehandeld op basis van onvolledige beelden. En er wordt niet of slecht teruggekoppeld wat er is gedaan.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Er zijn mensen die geen computer hebben.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Er zijn mensen die wegens een aandoening N.A.H. of lichamelijke beperking niet in staat zijn digitaal te gaan.</i> |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Er zijn m.n. oudere mensen, die geen gebruik maken van een computer of tablet. Voor mij persoonlijk geen belemmeringen</i> |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Formuleringen zijn vaak op meerdere manieren te interpreteren, of je mist voldoende voorkennis van implicaties van keuzes etc., waardoor je t idee kan krijgen dat je jezelf in de nesten werkt door verkeerde hokje aan te vinken</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fouten in de website</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen app waardoor je specifiek moet zoeken</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen goede ervaringen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen printer</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gemeentelijke problemen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Heb zelf weinig ervaring met digd bij de gemeente</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het digitaal zaken doen werkt niet altijd goed. Foutmeldingen, vastlopen etc.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het hangt er heel erg vanaf wat ik moet regelen of ik dit digitaal wel of niet wil doen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het is niet mogelijk aan het loket een afspraak te maken. Het moet via het loket.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het ius niet duidelijk wat 'digitaal zaken doen met de gemeente' inhoudt. Gaat dit ook gelden voor het digitaal verzenden van rekeningen e.d. of heeft het alleen betrekking op informatie en het maken van afspraken, documenten aanvragen/verlengen en afspraken maken met afdelingen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het moet toch geen ver van mijn bed show worden, onpersoonlijker dan digitaal kan bijna niet. Er zijn heel veel mensen die behoefte hebben aan een menselijk contact.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het moeten hebben van goed werkende en dure hardware</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ben oud</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ben slechtziend en zit nu al weer te mopperen dat ik het niet kan lezen. Ik heb het groter gezet en nu moet ik zo schuiven! Kriegel word ik ervan.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ben slechtziend, dus niet uitsluitend digitaal zaken doen met u</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik denk dat de jeugd gemakkelijk digitaal werkt, ouderen hebben hierbij hulp nodig.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik denk dat er veel mensen zijn die deze vraagstelling qua woorden niet snappen, veel teksten zijn hbo (logische woorden toch?) Geschreven bij allerlei instellingen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik denk dat oudere mensen het lastig vinden om digitaal zaken te doen met de gemeente</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik doe alleen zaken digitaal via PC thuis, niet via mobiele apparaten</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik geen mensen die geen smartphone of computer kunnen betalen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik heb geen Digid</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik heb geen problemen met digitaal zaken doen met de gemeente maar vind wel dat de grote groep mensen die hiertoe, door welke reden dan ook, niet in staat zijn geen problemen mogen hebben.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik heb nog niet genk heb er nog niet genoeg vertrouwen in dat mijn vraag beantwoord zal worden</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik heb ze nog niet nodig gehad</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik hoop dat telefoneren ook beschikbaar blijft</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik vind dat je ten alle tijden ook gewoon naar het loket moet kunnen gaan of moet kunnen bellen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik kan mij goed voorstellen dat bejaarden die geen computer hebben hier tegen aan lopen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik kan mij zaken voorstellen waarbij ik een persoonlijk gesprek op prijs zou stellen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ken mensen die alles wat met internet te maken heeft uit te weg gaan c.q., digibeet zijn of willen zijn.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ken mensen die geen computer hebben</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ken mensen die geen internet en computer hebben</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ken mensen die niet eens een computer thuis hebben en dan toch afhankelijk zullen blijven van anderen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik ken mensen die niet met moderne computers om kunnen gaan</i> |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Ik ken ouderen die geen computer hebben |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik moest mijn rijbewijs verlengen en moest voor het afhalen bij de gem zijn. Om een afspraak te maken was het een ramp. Tel niet bereikbaar en e-mailadres van de gem was geblokkeerd. Ga je naar de balie, word je weggestuurd. Ik ben iemand van bijna 80 jr. |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik moet steeds opnieuw mijn digid aanvragen |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik twijfel wel eens over waar ik iets in moet vullen of aan moet vragen omdat mijn situatie net niet overeenkomt met de beschrijving van een bepaalde service. Daardoor weet ik niet of ik wel op de juiste plek zit |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik vind het vervelend dat ik zelf geen vragen kan stellen |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik wil graag gelijk antwoord en dat is via mail altijd maar afwachten |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik zie geen belemmeringen, maar mijn e.e.a. is een digibeet Zij zal niets digitaal kunnen uitvoeren. Mi is digitaal sterk onderhevig aan leeftijd |
| <ul style="list-style-type: none"> Informatie over diensten is onduidelijk en bevat te veel tekst |
| <ul style="list-style-type: none"> Je kunt niet ergens op ingaan dus het is niet altijd geschikt |
| <ul style="list-style-type: none"> Je kunt je moeilijk verdedigen als er een fout is gemaakt |
| <ul style="list-style-type: none"> Juist het persoonlijke contact met een echt mens, geeft de gemeente een gezicht. |
| <ul style="list-style-type: none"> Kosten/ baten worden niet uitgelegd. Ambtenaren verminderen blijft moeilijk. Tevens ben je erg afhankelijk van internet (Ziggo is bv volgende week onregelmatig beschikbaar) |
| <ul style="list-style-type: none"> Luiheid dat je het zelf moet uitzoeken |
| <ul style="list-style-type: none"> Mondeling weet medewerker wat je zoekt |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet alle informatie is online beschikbaar bijv. Aangelegenheden m.b.t. Bestemmingsplannen. |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet alles is digitaal makkelijk te vinden |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet iedereen bezit computer of i Phone |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet iedereen bezit de juiste device |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet iedereen heeft een computer of mobiel met internet |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet iedereen heeft een computer of printer thuis |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet iedereen heeft pc |
| <ul style="list-style-type: none"> Niet logisch opgebouwde digitale omgeving of onduidelijk |
| <ul style="list-style-type: none"> Onpersoonlijk |
| <ul style="list-style-type: none"> Onveilig, kan gehackt worden. |
| <ul style="list-style-type: none"> Op sommige vragen is een mondelinge uitleg of antwoord noodzakelijk |
| <ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk of per telefoon of per e-mail is makkelijker te begrijpen. |
| <ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk vind ik het wel prettig |
| <ul style="list-style-type: none"> Privacy |
| <ul style="list-style-type: none"> Privacy veiligheid |
| <ul style="list-style-type: none"> Privacy voldoende gewaarborgd??? |
| <ul style="list-style-type: none"> Reacties komen laat of blijven zelfs uit. Bovendien zijn reacties onpersoonlijk en mogelijk ongepast omdat je elkaar niet in de ogen kijkt. Zaken lopen vaak langer omdat response ook weer wachttijd of onbegrip kent |
| <ul style="list-style-type: none"> Slecht onderhouden websites die niet werken |
| <ul style="list-style-type: none"> Soms dekt wat je op internet vindt niet de lading van de vraag |
| <ul style="list-style-type: none"> Soms is een vraag complex of vraagt overleg. |
| <ul style="list-style-type: none"> Soms kun je niet precies aangeven wat jij wilt |

| |
|---|
| • Soms niet volledig in informatie |
| • Soms telefonisch sneller antwoord dan digitaal. |
| • Soms vind ik links die niet meer werken waardoor ik iets niet meer online kan regelen |
| • Soms wil je meteen een antwoord, en digitaal lukt dat niet |
| • Telefonisch vind ik prettig en gaat prima |
| • Traceerbaarheid waar voor wat |
| • Vaak beperkte ruimte voor vraag of toelichting (bijv. Bij melding WMO) |
| • Veel oudere mensen beschikken niet over een computer. |
| • Veelal mobiel niet geschikt en omslachtige formulieren en processen. |
| • Veiligheid kan niet voldoende gewaarborgd worden |
| • Verschillende bekenden hebben helemaal geen computer of digitale telefoon |
| • Via telefoon lukt het vaak niet om formulieren goed in te vullen. Invulvelden werken niet. |
| • Vind het gewoon lastig. Duurt langer moet altijd zoeken |
| • Voor iets acuuts langs lopen is er niet meer bij |
| • Voor mij geen probleem. Maar er zijn mi nog te veel mensen (niet alleen ouderen die digibeet zijn) |
| • Voor mij is het nog te doen maar voor mensen met een beperking of schuldenprobleem is het verdomd lastig! |
| • Voorgeprogrammeerde vragen bevatten dikwijls niet datgene wat je vraag of probleem is |
| • Vragen worden nu wel erg gemakkelijk als gereed gezien terwijl er een nietszeggend en ontwijkend antwoord wordt gegeven. |
| • Wat ik dus bedoel is dat Mijn Zoetermeer beter kan |
| • Website/ manier van werken worden regelmatig aangepast (in het algemeen). Mensen die digitaal minder vaardig zijn, worden onzeker en hebben opnieuw hulp nodig. Blijf van een werkende site af! |
| • Zelf heb ik er geen probleem mee |

Tabel 2. Ander voordeel, anders, namelijk:

| |
|---|
| • Afspraken liggen aantoonbaar vast. |
| • Alle antwoorden kunnen van toepassing zijn |
| • Alleen afspraken maken kent voordelen. Zaken kunnen echter leiden tot eindeloos wachten of eindeloos heen en weer berichten |
| • Alleen als je weet waar je moet zijn. |
| • Alles gerelateerd dat je het nog geestelijk kan uitvoeren net in de war bent door ouderdom, wat dan? |
| • Als je alles daarna per e-mail ontvangt, heb je het 'schriftelijk vastgelegd'voor je eigen administratie. |
| • Als je om gezondheids- of andere redenen de deur niet uit kunt kun je wel digitaal zaken doen met de gemeente |
| • Antwoorden op vragen heb je 'zwart op wit'. |
| • De kans op vergissingen is kleiner |
| • De vraag staat meteen op schrift |
| • Digitaal is de gemeente altijd bereikbaar. Algemene informatie is altijd tot je beschikking. Voor een antwoord op een specifieke vraag kan je de vraag stellen en dan moet je maar wachten op een antwoord. |
| • Digitaal zaken doen is alleen sneller als u bezuinigt op de personele inzet van uw telefooncentrale |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Digitaal zaken doen is handiger inzake vastlegging en bewijsbaarheid, telefonisch biedt dat voordeel niet. Ook mondeling (op het stadhuis) mist dat voordeel!</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Digitaal zaken doen kan in mijn eigen tempo. Dingen waar ik langer over na moet denken kunnen die tijd ook krijgen. Dingen waar ik niet over na hoeft te denken kunnen meteen door.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Draag hoorapparaten en dan is telefoneren niet altijd makkelijk</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Drempel is lager</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Er zijn wel voordelen maar een aantal nadelen vind ik belangrijker</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen gesjouw naar het gemeentehuis, geen wachttijden, niet alle benodigde papieren bij je</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen voordeel, ik kan wel digitaal een afspraak maken, maar voor een paspoort of rijbewijs moet ik toch twee keer naar het stadhuis.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen wachtrij en je kan rustiger beslissen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen wachtrijen vergeleken met de telefoon</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen wachttijden</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gevoel dat minder fouten of vergissingen worden gemaakt.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Handig voor algemene zaken zoals afspraken maken</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het is niet altijd sneller dan bellen (!) Maar vooral makkelijk (en dan sneller!) Buiten kantooruren</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het is ook anoniemer, iemand bellen kan ook een belemmering zijn voor iemand.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het is van deze tijd en niet meer terug te draaien.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het ontgaat me volkomen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het papierwerk is dan verleden tijd. Je kan ook terug terugkijken. Post is altijd ontvangen want het is dan in beeld.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het bespaart je wachttijd op het stadhuis</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hoe kun je nu vragen of ik contact heb gehad met een ambtenaar als alles digitaal is. Dat is toch geen contact hebben. Een voordeel is dat je als bewoner niet kan klagen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik heb eventueel als ik met e-mailzaken kan doen met de gemeente alles zwart op wit.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik vind dat de kosten ook om laag kunnen hierdoor.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik wil ook graag dat de oude situatie samen met de nieuwe blijft bestaan</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Is goedkoper</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je hebt bewijs wat er besproken is</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je hebt bewijslast in datgene wat je ontvangt</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je hebt een bewijs dat je een melding hebt gedaan of een vraag hebt gesteld.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je hebt een goed overzicht op welk moment je allemaal een afspraak kan maken op het gemeentehuis. Geeft jezelf de vrijheid om de beste gelegenheid te kiezen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kan besproken onderwerpen en afspraken schriftelijk gelijk vastleggen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kan het thuis doen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kan monitoren wanneer je iets hebt aangemeld en gedaan is (bewijs).</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kan zaken rustig doorlopen/doornemen/terug vinden zonder overhaast te moeten beslissen aan de baliemeer privacy</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kunt als gemeente niet alle dienstverlening op één hoop gooien. Voor de ene dienst gaan de beschreven voordelen op en bij de andere moet je persoonlijk contact willen. In het belang van de (kosten)effectiviteit</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kunt het in je eigen tempo doen en je kunt zaken rustig nalezen (tenminste, als een pagina niet na een paar minuten verloopt).</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Je kunt zelf kiezen voor wanneer je een afspraak maakt.</i> |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kan ik buiten Zoetermeer regelen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lagere kosten</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Makkelijk voor administratie</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Meer mogelijkheden om informatie (op maat) te verstrekken.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Met digitaal zaken doen heb je meestal ook direct je archivering geregeld.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Met name voor simpele dingen heel makkelijk</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mijn keuzes kan ik niet altijd kwijt, digitaal, soms te algemeen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Milieu en economisch duurzamer</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Minder werkonderbreking: kan ook buiten kantooruren: brengen/afhalen kan op afspraak, dus minder wachttijd en meer mensen te helpen: makkelijker en goedkoper voor (medewerkers van de) gemeente: niet eeuwig wachten aan de telefoon of in de rij. Digitaal heeft wel alle nadeel van hackers, phishers, valse berichten, valse e-links en privacy schendingen e.d.: vooral telefoon en tablet zijn hierbij kwetsbaar.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Misverstanden zijn vrijwel uitgesloten</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mits gebruikersvriendelijk sneller en voor gemeente en bewoner goedkoper Eén loket!</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Noodzakelijke informatie is thuis vaak beschikbaar. Je zult dus niet zo snel geconfronteerd worden met zaken die je vergeet mee te nemen wanneer je ergens op locatie moet verschijnen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Op dit moment geen voordelen. Te omslachtig om zaken met de gemeente te doen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedures worden nu goed uitgelegd op de website. Dit scheelt re-work.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Simpele zaken zijn vlot af te handelen.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Site beschrijft meer relevante informatie dan een medewerker kan onthouden.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Uw benadering klopt m.i. niet: als burger doe je geen zaken met je gemeente, maar neem je een dienst af van een dienstverlenende democratisch tot stand gekomen serviceorganisatie. Maakt veel verschil in cliëntbenadering!</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Verlaging gemeentelijke belastingen omdat de burgers alles zelf kunnen doen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Voor eenvoudige zaken prima, wil je een wat gedetailleerder contact om zaken door te nemen is het niet de juiste weg. Dan is direct contact sneller.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Voordeel voor jongeren maar ouderen en zieken (NAH) hebben er meer moeite mee. Lijken wel afgedaan te worden. Niet prettig.</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zeker weten dat je een afspraak hebt en welke voorwaarden gelden. Plus fijne manier van handelen</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zekerheid dat bericht is aangekomen en directe bevestiging van ontvangst</i> |

BIJLAGE 2. Vragenlijst onderzoek

1 **Kunt u hieronder aangeven welke (mogelijke) belemmeringen u ziet bij het digitaal zaken doen met de gemeente?** *Multi-responsevraag*
- meer antwoorden mogelijk -

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Ik vind zelf digitaal zaken doen met de gemeente lastig omdat ik het niet altijd goed begrijp
- Ik vind digitaal zaken doen met de gemeente lastig omdat ik niet goed kan vinden op de website wat ik moet doen
- Digitaal zaken doen kost mij meer tijd dan bellen
- Digitaal zaken doen vind ik onpersoonlijk
- Ik ken mensen die geen DigiD hebben
- Ik ken mensen die niet kunnen lezen
- Ik ken mensen die niet digitaal vaardig zijn
- Ik ken mensen die hulp moeten vragen als zij digitaal hun zaken moeten regelen
- Ik ken mensen die digitaal zaken doen met de gemeente niet vertrouwen
- Andere reden:
- Ik zie geen belemmeringen Ex

2 **Welke voordelen ziet u in het digitaal zaken doen met de gemeente?** *Multi-responsevraag*
- meer antwoorden mogelijk -

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Digitaal zaken doen kan op elk moment (24/7)
- Digitaal zaken doen kan overal via je telefoon, pc of tablet
- Gemaakte afspraken zet je meteen in je digitale agenda
- Digitaal zaken doen is sneller dan bellen
- Digitaal zaken doen, bespaart je een rit naar het stadhuis
- Ander voordeel, namelijk:
- Ik zie geen voordelen aan het digitaal zaken doen met de gemeente Ex

3 **Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Zoetermeer?** *Single-responsevraag*

- Ja
- nee [>> Vraag 5.]
- weet niet [>> Vraag 5.]

4 **Kunt u voor het laatste contact dat u had met een ambtenaar van de gemeente Zoetermeer aangeven welke van de onderstaande eigenschappen u daarbij van toepassing vindt op deze ambtenaar?** *Slidervraag*

Door het schuifje tussen de verschillende termen naar links of naar rechts te verplaatsen kunt u aangeven in hoeverre u de term van toepassing vindt. Komt u antwoord precies overeen met het midden tussen de twee termen dan moet u toch het schuifje even bewegen om uw antwoord te geven.

- vriendelijk (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 onvriendelijk

4 *Slider vraag*

- hulpvaardig (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 Afwachtend

4 *Slider vraag*

- goed luisterend (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 niet goed luisterend

4 *Slider vraag*

- deskundig (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 ondeskundig

4 *Slider vraag*

- komt betrouwbaar over (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 komt niet betrouwbaar over

4 *Slider vraag*

- respectvol (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 respectloos

4 *Slider vraag*

- toont begrip (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

 toont geen begrip

snel/ accuraat (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

langzaam/ omslachtig

helder taalgebruik (Minimaal: 1 Maximaal: 100)

vaag taalgebruik