

Burgers en eOverheid

Wat verwacht de burger van de
dienstverlening door de gemeente?





© 2009 Ernst & Young

Alle intellectuele eigendomsrechten op dit rapport komen uitsluitend toe aan Ernst & Young. Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets van dit rapport worden verveelvuldigd of openbaargemaakt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ernst & Young.

Voorwoord

Een speerpunt van de overheid is het verbeteren van de dienstverlening gericht op burgers en bedrijfsleven. Het huidige kabinet wil de dienstverlening merkbaar verbeteren (verklaring 'Samen leven, Samen werken'). Verantwoordelijk staatssecretaris Bijleveld geeft aan te streven naar een ruim voldoende beoordeling van de geboden dienstverlening. In het kader van de economische crisis moet een versnellingsagenda gericht op verdere digitalisering en vereenvoudiging ervoor zorgen dat koopkrachtverlies beperkt kan blijven en de overheid slim, efficiënt en empathisch werkt.

Voor zowel de rijksoverheid als lokale overheden is het waardevol om inzicht te krijgen in de behoeften van burgers als het gaat om de dienstverlening door de overheid. Sluiten de behoeften van de burger aan op de doelstellingen van de overheid? Om deze behoeften in kaart te brengen, heeft Ernst & Young in samenwerking met de Beurs Overheid & ICT en de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB) in 2009 voor de tweede maal een onderzoek onder burgers uitgevoerd. Het doel van dit burgeronderzoek is het achterhalen van de wensen en eisen van de burger op het gebied van de dienstverlening door de overheid (en in het bijzonder de digitale dienstverlening) vanuit het perspectief van zowel de burger als de hierbij betrokken gemeentefunctionarissen. De resultaten geven concrete input om de klantgerichtheid van gemeenten te verbeteren rekening houdend met zowel de bestaande middelen als de mogelijkheden die de moderne technologie biedt.

Het onderzoek vond plaats in de periode januari - februari 2009. Aan het onderzoek hebben in totaal 1.164 burgers en 610 ambtenaren Publieks- en Burgerzaken werkzaam bij gemeenten deelgenomen.

Onze dank gaat uit naar alle burgers en ambtenaren die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Den Haag, april 2009

ir. J.G.G.V (Guill) van den Boom RE
Ernst & Young



Inhoudsopgave

1	Conclusie en managementsamenvatting	1
2	Inleiding	6
3	Waardering dienstverlening gemeente	7
4	Waardering en ontwikkeling digitale dienstverlening	9
5	Communicatievoorkeuren burger	14
6	Verdere ontwikkeling dienstverlening	23
7	Verantwoording onderzoek	32

1 Conclusie en managementsamenvatting

1.1 Conclusie

Het kabinet streeft een verdere verbetering en vereenvoudiging van de dienstverlening na door slimme inzet van ICT. Zo wordt momenteel door staatssecretaris Bijleveld gewerkt aan een versnellingsagenda die de regeldruk voor burgers moet verminderen. Deze versnellingsagenda moet het koopkrachtverlies beperken door het verminderen van regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening. Naast de versnellingsagenda regeldruk heeft staatssecretaris Bijleveld aangegeven te willen investeren in betere dienstverlening in aansluiting op het jaarverslag van de Nationale Ombudsman. Hierbij staat het streven naar een eenduidige dienstverlening door de overheid centraal.

Wij constateren dat burgers van mening zijn dat de overheid de algehele dienstverlening aardig op orde heeft. Op een tienpuntsschaal waarden burgers de dienstverlening door de overheid op een 6,9. Dit is een kleine stijging ten opzichte van vorig jaar. Ambtenaren waarden de aangeboden dienstverlening hoger, namelijk op een 7,4.

De tevredenheid onder burgers over de *digitale* dienstverlening is het afgelopen jaar toegenomen van een 6,5 tot een 6,7. Hier zijn ambtenaren kritischer, zij geven de digitale dienstverlening een 6,5. Verder constateren wij dat het gebruik van de digitale loketten nauwelijks toeneemt. De resultaten geven aan dat de overheid goed op weg is maar verdere verbeteringen nodig zijn om de door staatssecretaris Bijleveld nagestreefde 7 te realiseren én daadwerkelijk te komen tot het verminderen van administratieve lasten.

Wil de overheid haar ambities waarmaken en kunnen voldoen aan de behoeften van de burger, dan is actie noodzakelijk. Zoals in het rapport 'Het Uur van de Waarheid' van de commissie Wallage/Postma aangegeven, is een sterkere regie noodzakelijk bij de ontwikkeling en invoering van de digitale dienstverlening.

Wij constateren een aantal aandachtspunten om de dienstverlening daadwerkelijk op het beoogde niveau te brengen:

- Stimuleer de verdere ontwikkeling van MijnOverheid.nl en zie toe op verdere aansluiting van overheidsinstanties. Geef burgers de mogelijkheid om zelf (op maat) aan te geven welke informatie ze van de gemeente willen ontvangen én via welk communicatiekanaal. Zodra meer overheidsinstanties zijn aangesloten zou het gebruik van MijnOverheid.nl verder gepromoot moeten worden.
- Het verder centraliseren en inrichten van uniforme ICT-voorzieningen voor overheidsinstanties kan de ontwikkeling van de digitale dienstverlening effectiever en efficiënter maken. Tot dusver worden ICT-projecten veelal decentraal uitgevoerd door afzonderlijke overheidsinstanties. Centrale, gezamenlijke klantgerichte ICT oplossingen voor meerdere instanties vormen nog de uitzondering. Bij verdere centralisatie zou de rijksoverheid meer de regie moeten nemen. Het denken vanuit de separate overheidsinstantie moet hierbij vervangen worden door het centraal stellen van de burger en de ondernemer.

- Bewerkstellig dat burgers bij een gemeente naar keuze terecht kunnen voor 'standaardproducten' als identiteitsbewijzen en uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie. Randvoorwaarde hiervoor is echter politieke besluitvorming over dit onderwerp.
- Analyseer de mogelijkheden tot inspraak en stemmen via het internet. De burger geeft aan hier behoefte aan te hebben. Beveiliging en privacy vormen vanzelfsprekend een noodzakelijke randvoorwaarde. Essentieel is te waarborgen dat de beveiliging op een hoog niveau wordt ingericht. Beveiligingsincidenten kunnen de publieke opinie snel doen omslaan.
- Maak zowel op centraal als op lokaal niveau voldoende budget vrij om de digitale dienstverlening op een zeven te krijgen (en daarna minimaal op een zeven te houden).
- Houd bij het stellen van prioriteiten voor de ontwikkeling van digitale dienstverlening rekening met de behoefte van burgers en verricht periodiek een onderzoek hiernaar. Begin met gegevens, informatie en kanalen die reeds beschikbaar zijn.

In de hierna volgende paragrafen worden de belangrijkste bevindingen van het onderzoek samengevat.

1.2 Samenvatting

1.2.1 Ontwikkeling en waardering dienstverlening

Dienstverlening scoort dikke voldoende

Burgers zijn tevreden over de dienstverlening door de gemeente. Over de algehele dienstverlening is men positiever (score: 6,9) dan over de digitale dienstverlening (score: 6,7). Ambtenaren zijn met name erg tevreden over de algehele dienstverlening (score: 7,4). Het digitale loket scoort minder bij ambtenaren (score: 6,5). De investeringen in digitale dienstverlening leiden tot dusver niet tot een duidelijke toename in het gebruik van het digitale loket.

Beveiliging digitaal loket is een zorgpunt

Ongeveer een op de vijf respondenten maakt zich zorgen over de privacybescherming van persoonsgegevens bij gebruik van het digitale loket van een gemeente. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het meer open karakter van het internet en incidenten die regelmatig door de pers worden gepubliceerd. De algehele beveiliging van gegevens bij gemeenten is geen zorgpunt.

Geen eenduidigheid over knelpunten bij realisatie digitale dienstverlening en ketenprocessen

Ambtenaren blijken geen eenduidige mening te hebben over het belangrijkste knelpunt bij de realisatie van digitale dienstverlening en ketenprocessen. Veel ambtenaren geven aan hierover geen mening te hebben. De verdeeldheid onder de overige ambtenaren is groot. Als belangrijkste knelpunt wordt de organisatie genoemd (zowel organisatie van het digitaliseringstraject als aanpassen werkprocessen).

Dit beeld komt overeen met de resultaten van het onderzoek 'Zigzaggen naar een onbekende toekomst' dat Ernst & Young in 2007 uitvoerde in samenwerking met de Beurs Overheid & ICT en IMG 100.000+. Door de verdeeldheid in antwoorden kunnen geen conclusies worden getrokken over de ontwikkelingen gedurende het afgelopen twee jaar.

Digitaal loket in beperkte mate gekoppeld aan achterliggende systemen

Nog steeds heeft bijna twee op de vijf Nederlandse gemeenten geen koppeling tussen het digitale loket en de achterliggende administratieve systemen waardoor bedrijfsprocessen minder efficiënt worden uitgevoerd. Ten opzichte van vorig jaar blijkt geen duidelijke toename in het aantal koppelingen tussen de digitale loketten en de achterliggende administratieve systemen.

1.2.2 Communicatievoorkeuren burger

Burgers willen dienstverlening op maat

Burgers willen bij de gemeente aangeven op welke wijze en waarover zij geïnformeerd worden. Zij willen dan aangeven welke informatie zij van de gemeente willen ontvangen en via welk kanaal. De huidige inrichting van de dienstverlening bij gemeenten is hier veelal niet op ingericht. Koplopers onder de gemeenten geven burgers wel al de mogelijkheid om over specifieke producten (zoals aangevraagde bouwvergunningen) informatie per email te ontvangen. In sommige situaties worden de wensen van de burger zelfs belemmerd door wet- en regelgeving. Zo wil een meerderheid van de burgers bij het verlopen van een identiteitsbewijs een bericht per email ontvangen terwijl gemeenten deze mogelijkheid niet mogen bieden.

Burger worden bij voorkeur persoonlijke geïnformeerd

Burgers willen in veel situaties (zoals bij aanvraag van een bouwvergunning door de bureaus) actief en persoonlijk door de gemeente geïnformeerd worden via een email of brief. Ambtenaren kiezen veelal voor het plaatsen van een algemeen bericht in een lokale krant of op de website.

Burger heeft weinig behoefte aan SMS en chat contact met de gemeente

Burgers blijken geen behoefte te hebben aan contact met de gemeente via SMS of chatprogramma's. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat zij zich momenteel nog geen nuttige toepassingsvorm kunnen voorstellen.

Vraag per email moet binnen 48 uur worden beantwoord

Burgers zijn van mening dat een eenvoudige vraag per email binnen 2 dagen moet worden beantwoord. De antwoorden van de burger liggen in lijn met de door Burger@overheid uitgegeven 'emailgedragslijn voor overheden'. Veel ambtenaren zijn ambitieuzer en verwachten dat beantwoording binnen 1 werkdag plaatsvindt. Beantwoording van een vraag per brief dient naar mening van de burger binnen vijf werkdagen plaats te vinden. Ambtenaren vinden dat dit binnen 3 dagen moet plaatsvinden.

1.2.3 Gewenste dienstverlening

Burger wil diensten kunnen afnemen via andere gemeenten

Een aanzienlijk deel van de burgers en ambtenaren vindt dat producten zoals een identiteitsbewijs af te nemen moeten zijn via een gemeente naar keuze. Aan de uitgifte van producten bij private organisaties zoals banken of winkels lijkt iets minder behoefte te zijn.

Prijsdifferentiatie alleen in specifieke situaties

Momenteel zijn prijzen voor producten afhankelijk van de gemeente waar het product wordt afgenomen. Burgers en ambtenaren vinden prijsdifferentiatie tussen gemeenten ongewenst indien zowel het product als de dienstverlening identiek zijn. Alleen indien het product óf de dienstverlening (bijvoorbeeld snelheid van afhandeling) anders is, mag de gemeente een aangepaste prijs hanteren.

Zo vinden burgers dat de gemeente een lagere prijs moet rekenen indien een product (zoals een uittreksel) wordt afgenomen via het digitale loket. Tot dusver hebben weinig gemeenten deze vorm van prijsdifferentiatie doorgevoerd. Verder zijn burgers en ambtenaren van mening dat prijsdifferentiatie moet zijn toegestaan in geval van spoedprocedures waarbij hetzelfde product tegen een hogere prijs sneller wordt geleverd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het aanvragen van een paspoort. Aandachtspunt hierbij is dat voorkomen moet worden dat verdere invoering van prijsdifferentiatie leidt tot een voorkeursbehandeling voor de meer welgestelde Nederlander.

Burger wil openingstijden balie verschuiven naar de avond

Burgers geven aan dat de gemeente de openingstijden van de balie tijdens de avonduren moet verruimen ten koste van de openingstijden overdag. Een meerderheid van de ambtenaren blijkt hier echter tegen te zijn.

Balie moet blijven

Burgers en ambtenaren geven aan dat uitbreiding van de digitale dienstverlening of het verruimen van de telefonische bereikbaarheid niet ten koste mag gaan van de fysieke balie in het gemeentehuis. Opvallend is verder dat veel burgers aangeven de gemeente zo weinig nodig te hebben dat het geen probleem is om in voorkomende gevallen een bezoek aan het gemeentehuis te moeten brengen. Van een klantgerichte overheid mag echter meer worden verwacht.

Burger voorstander van één telefoonnummer

Burgers en ambtenaren zijn van mening dat alle afdelingen van de gemeente én andere overheidsinstellingen bereikbaar moeten zijn via één telefoonnummer. Dit sluit aan bij de gedachte dat de gehele overheid de 'poort tot de overheid' moet zijn. Hiervoor is een makkelijk en goed te onthouden telefoonnummer essentieel zoals de reeks '14+netnummer' als onderdeel van het concept Antwoord©.

Burger groot voorstander van inspraak en stemmen via internet

Burgers en ambtenaren zijn groot voorstander van inspraak en stemmen via het internet. Zij geven aan dat de gemeente bij de voorbereiding op belangrijke besluiten via een enquête op



internet moeten nagaan of burgers het hiermee eens zijn. Tevens geven zij aan graag gebruik te maken van de mogelijkheden om te stemmen via internet. In de praktijk zijn we echter weer terug bij het potlood nu het gebruik van stemmachines in opspraak is gekomen.

Investeren uitbreiding digitale dienstverlening gewenst

Burgers en ambtenaren geven aan dat geïnvesteerd moet worden in het uitbreiden van de digitaal aangeboden producten en diensten. Dit is in overeenstemming met het investeringsbeleid van veel gemeenten en de rijksoverheid.

2 Inleiding

'Verbeteren, vereenvoudigen en moderniseren' zijn veelgenoemde termen als het gaat om de dienstverlening door de overheid. Vanuit de samenleving komen regelmatig signalen dat de overheid haar dienstverlening aan burgers moet verbeteren door slimme inzet van ICT. De overheid heeft op basis van deze signalen een aantal initiatieven genomen om haar dienstverlening te verbeteren. Successen en tegenslagen ten aanzien van deze verbeterinitiatieven zijn regelmatig te lezen in diverse media.

Gemeenten zijn al een aantal jaren bezig om de digitale dienstverlening naar de burger te verbeteren. Steeds meer producten van de gemeente zijn door burgers digitaal af te nemen. Uit onze ervaringen bij klanten binnen de lokale overheid en de jaarlijkse trendonderzoeken die Ernst & Young uitvoert gericht op digitalisering binnen de publieke sector, blijkt dat de inzet van ICT bij het verbeteren van de dienstverlening niet eenvoudig is.

Om de juiste beslissingen te nemen en de juiste prioriteiten te stellen, hebben gemeenten behoefte aan inzicht in de voortgang van de digitale overheid en de behoeften van hun klanten: burgers en ondernemers. Om hieraan een bijdrage te leveren, verricht Ernst & Young jaarlijks onderzoek naar de staat van de digitale dienstverlening (benchmark digitale dienstverlening) en de behoefte van de burger en de ondernemer.

In dit rapport worden de resultaten van het door Ernst & Young uitgevoerde onderzoek naar de behoeften van de burger toegelicht. De behoeften van de burger zijn geëvalueerd vanuit het perspectief van de burger zelf en vanuit ambtenaren die beroepsmatig nauw betrokken zijn bij de dienstverlening aan de burger. Het onderzoek is voor het tweede jaar uitgevoerd in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) en de Beurs Overheid & ICT. Separaat is door Ernst & Young een onderzoek uitgevoerd gericht op de behoeften van de ondernemer. Het ondernemersonderzoek is uitgevoerd in samenwerking met VNO-NCW, MKB Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en de Beurs Overheid & ICT. De resultaten van het ondernemersonderzoek zijn beschreven in het rapport 'Ondernemers gaan voor eOverheid' dat ook in april 2009 is gepubliceerd.

Het rapport start met de waardering van de huidige gemeentelijke dienstverlening (hoofdstuk 3). Hoofdstuk 4 gaat in op de waardering en ontwikkeling van de *digitale* dienstverlening. In hoofdstuk 5 staan de communicatievoorkeuren van burgers centraal. In hoofdstuk 6 worden de behoeften van de burger met betrekking tot de verdere ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening toegelicht. Een nadere toelichting op het onderzoek is opgenomen in hoofdstuk 7.

In dit rapport wordt telkens eerst de visie van de burger toegelicht. Vervolgens wordt de visie van de ambtenaar beschreven. Wanneer een verschil bestaat tussen de resultaten van het uitgevoerde burgeronderzoek 2008 ten opzichte van de resultaten van dit onderzoek, is dit aangegeven bij het betreffende onderwerp. Om onduidelijkheden richting burgers te voorkomen, is tijdens het uitvoeren van het onderzoek niet over digitale dienstverlening gesproken maar over de website en het digitale loket. In het rapport worden de termen website, digitaal loket en digitale dienstverlening door elkaar gebruikt. In het rapport wordt telkens de term ambtenaar gehanteerd voor de medewerkers Burgerzaken en Publiekszaken die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

3 Waardering dienstverlening gemeente

3.1 Inleiding

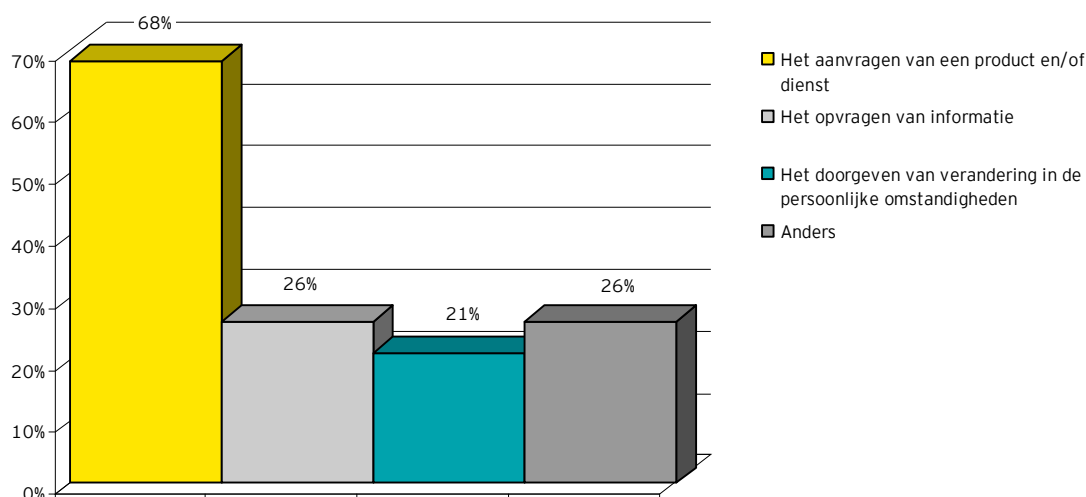
In dit hoofdstuk lichten wij toe hoe frequent burgers contact hebben met hun gemeente en of zij gebruik maken van de digitale dienstverlening. Tevens wordt vanuit het perspectief van de burger en de ambtenaar ingegaan op de waardering van de dienstverlening van de gemeente in het algemeen. In het volgende hoofdstuk gaan wij specifiek in op de waardering voor de digitale gemeente.

3.2 Meeste contact voor aanvragen producten

Uit het onderzoek blijkt dat het afgelopen jaar geen wezenlijke stijging of daling heeft plaatsgevonden van het aantal burgers dat contact heeft gehad met de gemeente. Een ruime meerderheid van de ondervraagde burgers (71 procent) heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit percentage is vergelijkbaar met de resultaten in 2008 (2008: 70 procent).

De belangrijkste reden (68 procent) voor burgers om contact te zoeken met de gemeente is 'Het aanvragen van een product of dienst' (zoals een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie of een vergunning). Ambtenaren bevestigen dit beeld.

In grafiek 1 is weergegeven voor welke doeleinden de ondervraagde burgers contact hebben gehad met hun gemeente. Aangezien meerdere antwoorden gegeven kunnen worden, is het totaalpercentage groter dan 100 procent.



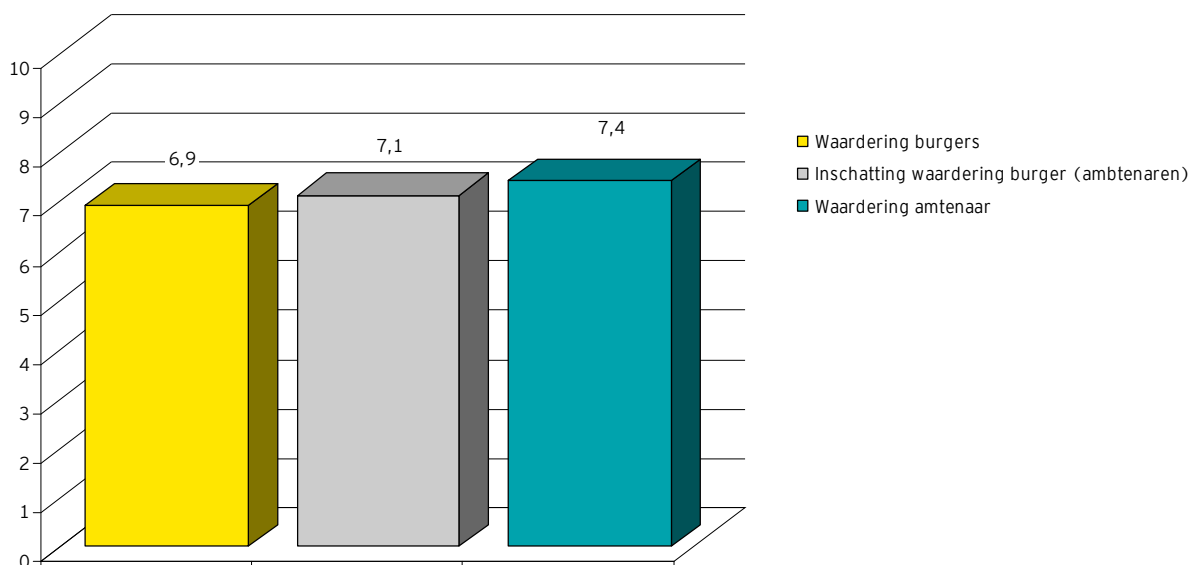
Grafiek 1: Wat was de reden dat burgers contact hadden met de gemeente?

3.3 Dienstverlening gemeente scoort ruim voldoende (6,9)

Burgers waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,9 (op een tienpuntsschaal). Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2008 (2008: 6,8). Het percentage burgers dat ontevreden is (12 procent) kent een afname van twee procent ten opzichte van 2008 (14 procent).

Uit de jaarlijkse benchmark digitale dienstverlening die Ernst & Young uitvoert, blijkt dat gemeenten ieder jaar verdere stappen maken in de digitaal aangeboden dienstverlening. Verder werken veel gemeenten aan het verhogen van de klanttevredenheid. Deze investeringen blijken dus te leiden tot het in stand houden en het in beperkte mate verbeteren van de tevredenheid.

Ambtenaren zijn zelf iets positiever over de geboden dienstverlening dan burgers. Persoonlijk geven zij een 7,4 voor de geboden dienstverlening. Ambtenaren verwachten echter dat burgers de dienstverlening met een 7,1 zullen waarderen. Slechts één procent van de ambtenaren is ontevreden over de geboden dienstverlening. De tevredenheid van burgers, de verwachting hiervan door ambtenaren en persoonlijke waardering van de ambtenaren is weergegeven in de hierna opgenomen grafiek 2.



Grafiek 2: Welk cijfer geeft u de dienstverlening van uw gemeente ?

4 Waardering en ontwikkeling digitale dienstverlening

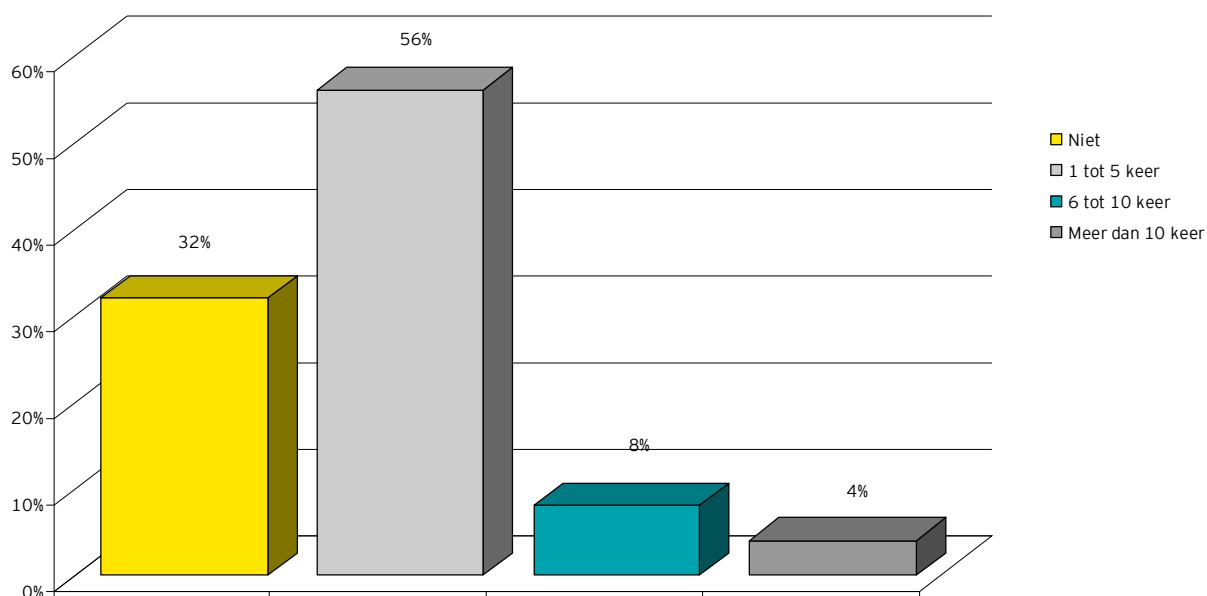
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk lichten wij de waardering voor de digitale dienstverlening door de gemeente toe. Verder besteden wij aandacht aan de mening over de kwaliteit van de beveiliging en privacybescherming van persoonsgegevens.

Specifiek vanuit het perspectief van de ambtenaar gaan wij in op remmende factoren bij de ontwikkeling van de digitale dienstverlening en ketenprocessen binnen de overheid. Tot besluit besteden wij aandacht aan de wijze van koppeling van het digitale loket aan de administratieve systemen van de gemeente.

4.2 Gebruik digitale dienstverlening neemt nauwelijks toe

De investeringen in digitale dienstverlening leiden niet tot een duidelijke toename in het gebruik van het digitale loket. Een ruime meerderheid (69 procent) van de burgers heeft het afgelopen jaar de website (inclusief het digitale loket) van de gemeente bezocht. Over het algemeen bezoeken burgers de website van de gemeente één tot vijfmaal per jaar. De bezoekfrequentie van de website is verder toegelicht in de hierna opgenomen grafiek 3.



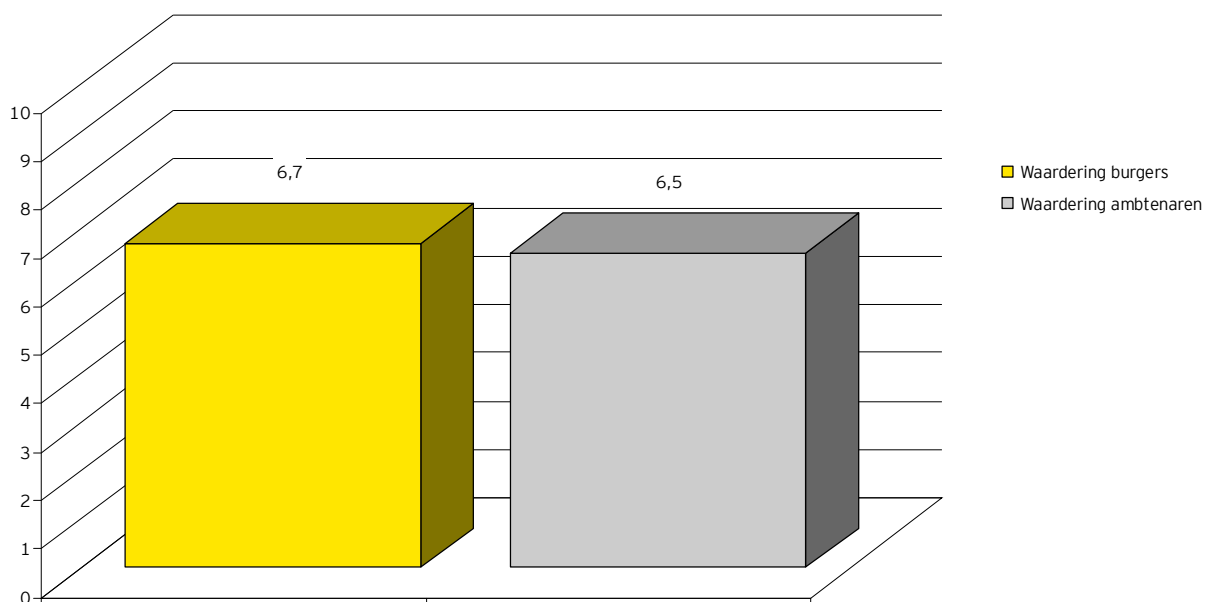
Grafiek 3: Hoe vaak heeft u de afgelopen twaalf maanden de website (incl. digitaal loket) van uw gemeente bezocht?

4.3 Tevredenheid over digitale dienstverlening neemt toe

Driekwart (77 procent) van de burgers die de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente heeft bezocht, is tevreden over de digitale dienstverlening door de gemeente. Dit is een stijging met 4 procent ten opzichte van 2008 (2008: 73 procent). Voor de digitale dienstverlening geven burgers een 6,7. Ook dit is een stijging ten opzichte van 2008 (2008: 6,5). Ambtenaren zijn kritischer dan burgers over de digitale dienstverlening en geven een 6,5. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van vorig jaar (2008: 6,4).

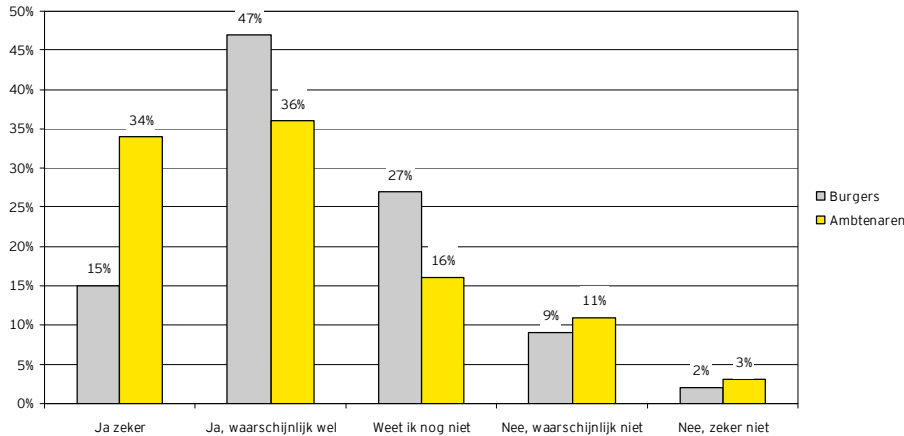
Ongeveer één op de vijf burgers is ontevreden over de geboden digitale dienstverlening. Net als vorig jaar valt op dat met name de hoger opgeleide burgers minder tevreden zijn over de digitale dienstverlening.

De waardering van de burgers en ambtenaren is weergegeven in grafiek 4.



Grafiek 4: Waardering van burgers en ambtenaren voor de digitale dienstverlening van de gemeente.

Een ruime meerderheid (62 procent) van de ondervraagde burgers en ambtenaren zou de website van de gemeente aanraden bij kennissen, familie en vrienden. Ten opzichte van 2008 is dit percentage burgers en ambtenaren toegenomen. Ambtenaren zijn stelliger dan burgers (70 procent versus 62 procent). Slechts een klein deel van de respondenten (14 procent van de burgers versus 11 procent van de ambtenaren) zou de website niet aanbevelen. Het deel van de burgers en ambtenaren dat de website niet zou aanraden, is afgenomen (2008: 16 versus 14 procent). In grafiek 5 is grafisch weergegeven in welke mate burgers en ambtenaren de website van de gemeente zouden aanraden.



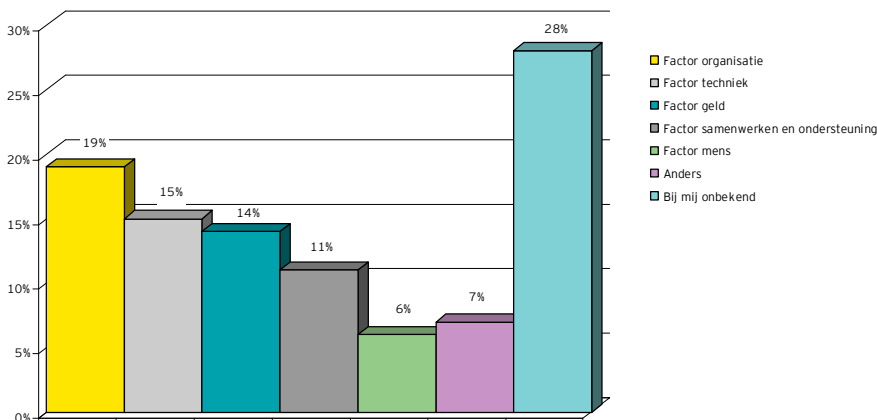
Grafiek 5: Zou u de website van uw gemeente aanraden bij vrienden, familie en kennissen?

4.4 *Weinig zorgen over algehele beveiliging maar wel over digitaal loket*

Voor ongeveer een op de vijf respondenten (17 procent van de burgers respectievelijk 23 procent van de ambtenaren) is privacybescherming van persoonsgegevens bij gebruik van het digitale loket een zorgpunt. Slechts een klein deel van de burgers (6 procent) en ambtenaren (5 procent) maakt zich zorgen over de beveiliging van persoonsgegevens door de gemeente (6 procent van de burgers). Dit is in overeenstemming met de resultaten van vorig jaar.

4.5 *Verdeeldheid over knelpunten bij realisatie digitale dienstverlening*

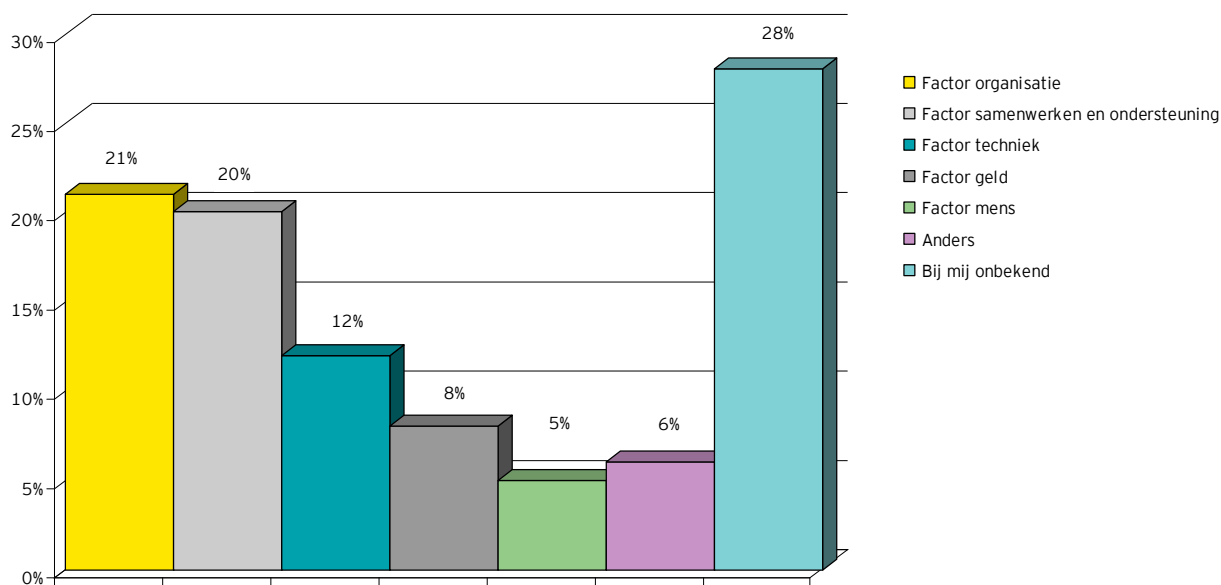
Aan de ambtenaren is gevraagd wat zij zien als de belangrijkste knelpunt bij de verdere realisering van de digitale dienstverlening. Ruim een kwart van de ambtenaren (28 procent) heeft hier geen zicht op. De verdeeldheid onder de overige ambtenaren is groot. Als belangrijkste knelpunten worden 'organisatie' (19 procent), 'techniek' (15 procent) en 'geld' (14 procent) genoemd. De ervaren knelpunten worden nader toegelicht in grafiek 6.



Grafiek 6: Knelpunten bij het verder realiseren van de digitale dienstverlening.

4.6 Verdeeldheid over knelpunten bij realisatie ketenprocessen

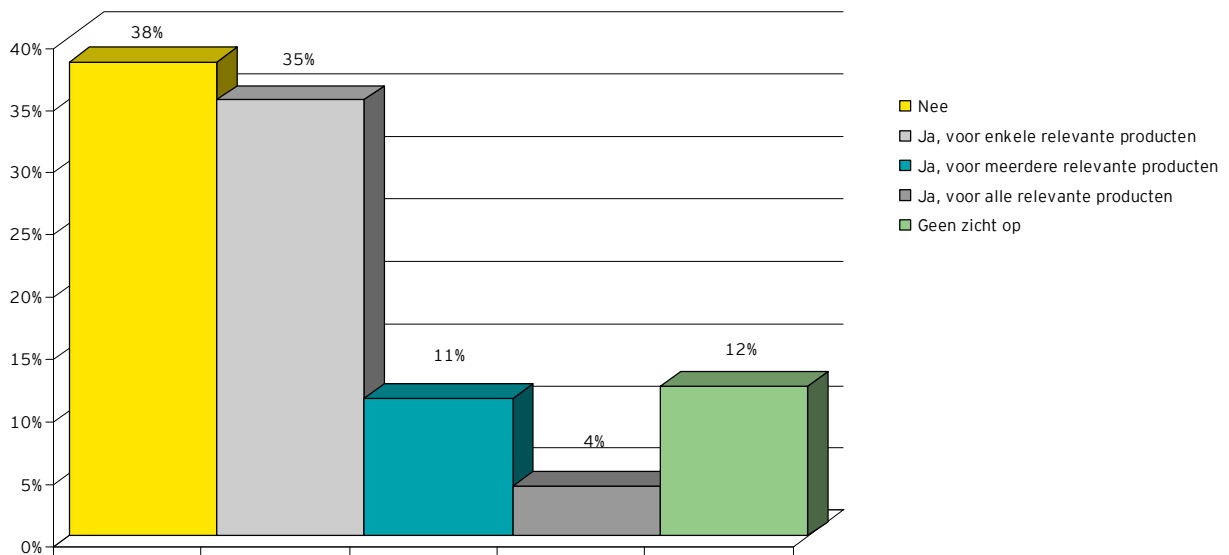
Op de vraag welke factoren de grootste knelpunten vormen bij het verder realiseren van ketenprocessen (denk hierbij bijvoorbeeld aan het direct uitwisselen van een uittreksel uit het GBA tussen de gemeente en andere instellingen zoals scholen) kan ruim een kwart van de ambtenaren (28 procent) geen antwoord geven omdat zij hierop geen zicht hebben. De factoren 'organisatie' (21 procent) en 'samenwerking en ondersteuning' (20 procent) worden als belangrijkste knelpunt ervaren bij het realiseren van ketenprocessen. Door zes procent van de respondenten die 'anders' hebben aangeven noemen relatief veel ambtenaren 'privacy' en 'beveiliging' als knelpunt. In grafiek 7 is een nadere toelichting gegeven over de ervaren knelpunten bij de realisatie van ketenprocessen.



Grafiek 7: Knelpunten bij het verder realiseren van ketenprocessen binnen de overheid.

4.7 Beperkte koppeling digitaal loket aan administratieve systemen

Uit de reactie van de ambtenaren blijkt dat bijna twee op de vijf (38 procent) Nederlandse gemeenten geen koppeling heeft tussen het digitale loket en de achterliggende administratieve systemen. Daarnaast geeft nog eens een derde van de respondenten (35 procent) aan dat voor enkele producten een koppeling is gerealiseerd tussen de front- en de backoffice. Slechts een klein aantal gemeenten (4 procent) blijkt een koppeling te hebben gerealiseerd voor alle relevante producten. Ten opzichte van vorig jaar blijkt geen duidelijke toename van het aantal koppelingen tussen de digitale loketten en de achterliggende administratieve systemen. In grafiek 8 is de mate waarin koppeling heeft plaatsgevonden weergegeven.



Grafiek 8: Is het digitale loket gekoppeld aan de administratieve systemen / back-office?

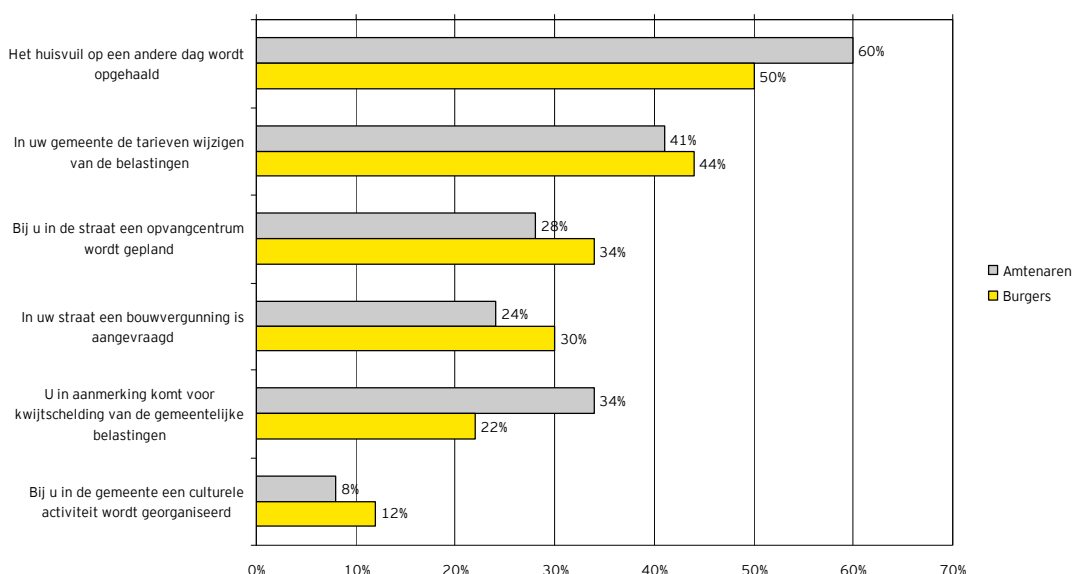
5 Communicatievoorkeuren burger

5.1 Inleiding

De huidige technologie maakt het voor de gemeente en de burger mogelijk om via steeds meer kanalen te communiceren. Voorheen werd met name gecommuniceerd via brieven, de lokale krant, de balie en de telefoon. Tegenwoordig bestaan echter meer communicatiekanalen waar zowel de burger als de gemeente gebruik van kunnen maken. Internet en email wordt steeds gangbaarder en zelfs SMS en chat kunnen worden ingezet als communicatiemiddel. In dit hoofdstuk gaan wij in op de communicatievoorkeuren van de burger. Aan de hand van specifieke voorbeeldsituaties staan wij stil bij de voorkeur van de burger voor specifieke communicatiekanalen. Hierbij besteden wij zowel aandacht aan communicatie vanuit de gemeente naar de burger als vice versa. Tenslotte gaan wij specifiek voor email in op de toegestane verwerkingstermijnen bij eenvoudige vragen. Bij de diverse onderwerpen uit dit hoofdstuk wordt zowel de mening van de burger als de mening van de ambtenaar toegelicht.

5.2 Informatiebehoefte burgers is divers

Evenals vorig jaar wordt heel divers gereageerd op de vraag in welke twee situaties de burger in ieder geval informatie wil ontvangen van de gemeente. De meeste burgers geven aan dat zij geïnformeerd willen worden indien het huisvuil op een andere dag wordt opgehaald (50 procent) en indien binnen de gemeente tarieven wijzigen (44 procent). Het minst belangrijk vindt men informatie over culturele activiteiten (12 procent). Opvallend is dat slechts een beperkt deel (22 procent) van de burgers het belangrijk vindt om een bericht te krijgen indien men voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen in aanmerking komt. De ambtenaren schatten de behoeften van de burger redelijk goed in. Het grootste verschil heeft betrekking op de verwachting dat burgers een bericht wensen indien zij voor kwijtschelding in aanmerking komen. De voorkeur van burgers en de inschatting hiervan door ambtenaren is weergegeven in grafiek 9.



Grafiek 9: Wanneer wilt u in ieder geval een bericht ontvangen / verstrekken?

5.3 Burgers wensen informatie op maat

Een meerderheid (58 procent) van de burgers is van mening dat de gemeente informatie op maat moet leveren bijvoorbeeld over een bouwvergunning die is aangevraagd. Dat zij hierdoor regelmatig berichten van de gemeente kunnen ontvangen, is geen probleem. Ongeveer een kwart (23 procent) van de burgers heeft geen uitgesproken mening terwijl de overigen (15 procent) geen behoefte hebben aan informatie op maat. De meningen van de ambtenaren komen ongeveer overeen met de mening van burgers.

Wanneer burgers dezelfde vraag wordt gesteld zonder de opmerking te plaatsen dat zij hierdoor regelmatig berichten kunnen ontvangen van de gemeente dan blijkt een grotere meerderheid (68 procent) behoefte te hebben aan informatie op maat. Slechts een klein deel (7 procent) van de burgers heeft dan geen behoefte aan informatie op maat en ongeveer een kwart (25 procent) heeft geen mening.

De mening van de ambtenaren komt ook in deze situatie vrijwel overeen met die van de burgers. Een meerderheid (69 procent) is voorstander van informatie op maat, een minderheid (17 procent) is tegenstander en een vijfde (14 procent) heeft geen expliciete mening.

Deze resultaten zijn overeenkomsten de constatering in het onderzoek van 2008.

5.4 Burgers worden graag persoonlijk geïnformeerd

Burgers en ambtenaren zijn voor een aantal producten gevraagd op welke wijze (via welk communicatiekanaal) zij door de gemeente geïnformeerd wensen te worden.

Aan burgers en ambtenaren is gevraagd welk communicatiekanaal de voorkeur heeft indien:

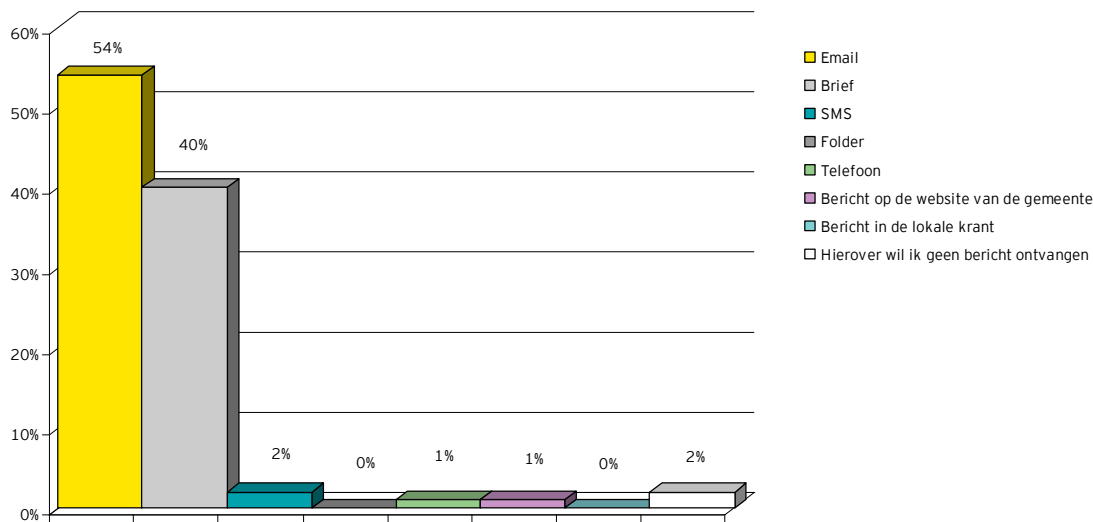
- een identiteitsbewijs op korte termijn verloopt;
- een bouwvergunning in de eigen straat wordt aangevraagd;
- het huisvuil op een andere dag wordt opgehaald;
- in de gemeente een culturele activiteit wordt georganiseerd;
- in de eigen straat een opvangcentrum wordt gepland;
- de tarieven van de gemeentelijke belastingen wijzigen;
- de burger in aanmerking komt van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Burgers reageren voor elk van de bovenstaande situaties op de vraag op welke wijze zij bij voorkeur geïnformeerd willen worden (één mogelijkheid). Ambtenaren benoemen steeds alle communicatiekanalen die naar hun mening beschikbaar moeten zijn (alle kanalen die aangeboden zouden moeten worden).

Burgers blijken graag persoonlijk, per email of brief, geïnformeerd te worden door de overheid. De voorkeur varieert enigszins per product. Ambtenaren kiezen relatief vaak voor de traditionele communicatiekanalen (brief en lokale krant).

Verlopen van een identiteitsbewijs

Het merendeel van de burgers wil per email (53 procent) geïnformeerd worden als een identiteitsbewijs zoals een paspoort of rijbewijs bijna verloopt. Op de tweede plaats komt het informeren per brief (40 procent). Verder blijkt dat burgers geen interesse te hebben in berichtgeving per telefoon of via een SMS. De verdeling over de verschillende communicatiekanalen is verder verduidelijkt in grafiek 10.

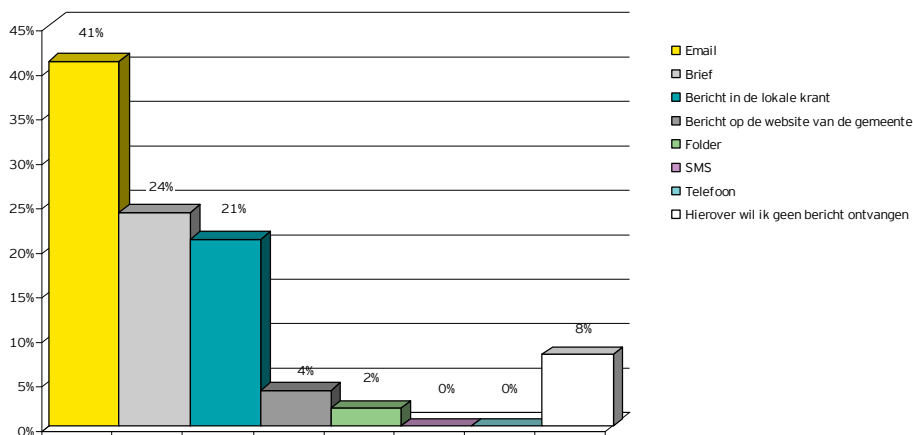


Grafiek 10: Op welke manier moet uw gemeente u informeren, indien uw identiteitsbewijs op korte termijn verloopt?

Als ambtenaren wordt gevraagd op welke wijze zij burgers moeten kunnen informeren indien een identiteitsbewijs verloopt, vindt een grote meerderheid (93 procent) dat dit per brief moet kunnen. Het informeren per email wordt door een minderheid (47 procent) van de ambtenaren relevant geacht. Ambtenaren sluiten het informeren per SMS en via de website niet uit (genoemd door 19 respectievelijk 10 procent van de ambtenaren).

Bouwvergunning in de straat

Indien een bouwvergunning wordt aangevraagd in de directe omgeving van de woning dan heeft de burger behoefte aan informatie op maat: per email (41 procent) of brief (24 procent). Aan het informeren van burgers door een bericht te plaatsen in de lokale krant wordt door slechts door een klein deel van de burgers (21 procent) de voorkeur gegeven. Weinig burgers hebben behoefte aan informatie over aangevraagde bouwvergunningen via de website. In grafiek 11 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers geïnformeerd wensen te worden over bouwvergunningen.



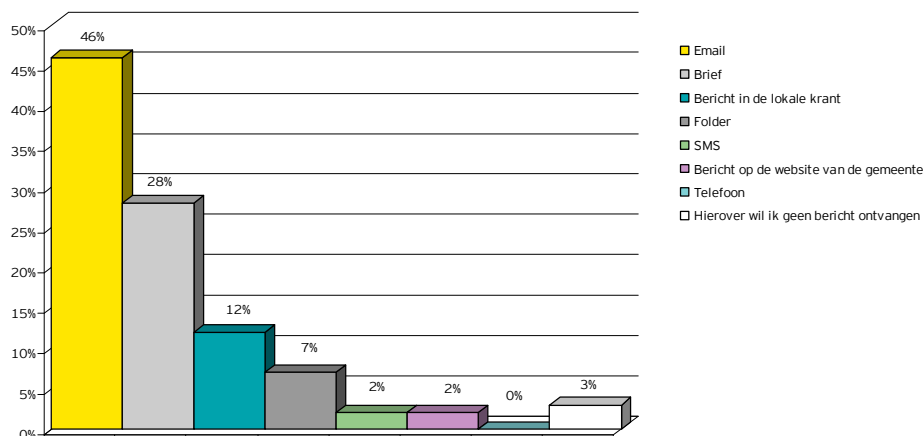
©

Grafiek 11: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien in uw straat een bouwvergunning is aangevraagd?

Ambtenaren schatten de behoefte van de burger heel anders in. Een grote meerderheid vindt dat burgers via een bericht via een lokale krant (76 procent) of de website (63 procent) op de hoogte moeten kunnen worden gesteld. De mogelijkheid om burgers te informeren per brief of email wordt door een aanzienlijk kleiner deel van de ambtenaren van belang geacht (34 respectievelijk 26 procent). De behoeften van de burger worden kennelijk op dit vlak niet goed ingeschat. Ten opzichte van 2008 is alleen een stijging waarneembaar van het aantal ambtenaren dat de website als relevant communicatiekanaal beschouwt.

Wijziging ophalen huisvuil

Burgers worden bij voorkeur per email (46 procent) en anders per brief (28 procent) geïnformeerd over wijzigingen in de dag dat huisvuil wordt opgehaald. In grafiek 12 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers geïnformeerd wensen te worden over wijzigingen in het huisvuilschema.

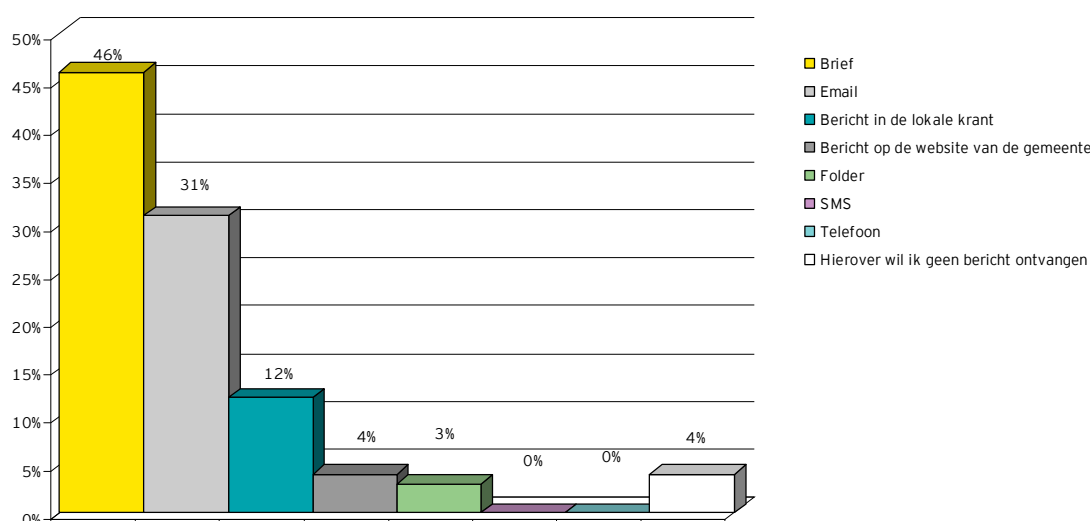


Grafiek 12: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien het huisvuil op een andere dag wordt opgehaald?

Ambtenaren schatten de behoeften van burgers anders in. Een meerderheid is van mening dat burgers geïnformeerd moeten worden via een bericht in een lokale krant (76 procent) en/of een bericht op de website (75 procent). Aanzienlijk minder ambtenaren geven aan dat burgers gericht geïnformeerd moeten kunnen worden per brief (33 procent), email (32 procent) of SMS (14 procent). Deze laatste twee genoemde communicatiemiddelen kennen ten opzichte van 2008 wel een duidelijke stijging.

Planning van een opvangcentrum

Indien in de eigen woonomgeving een opvangcentrum wordt gepland, wil ruim driekwart (76 procent) van de burgers hierover persoonlijk geïnformeerd worden. Bijna de helft van de respondenten (46 procent) wil een brief ontvangen terwijl bijna een derde van de burgers (31 procent) via email geïnformeerd wil worden. In grafiek 13 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers geïnformeerd wensen te worden indien een opvangcentrum in hun woonomgeving wordt gepland.

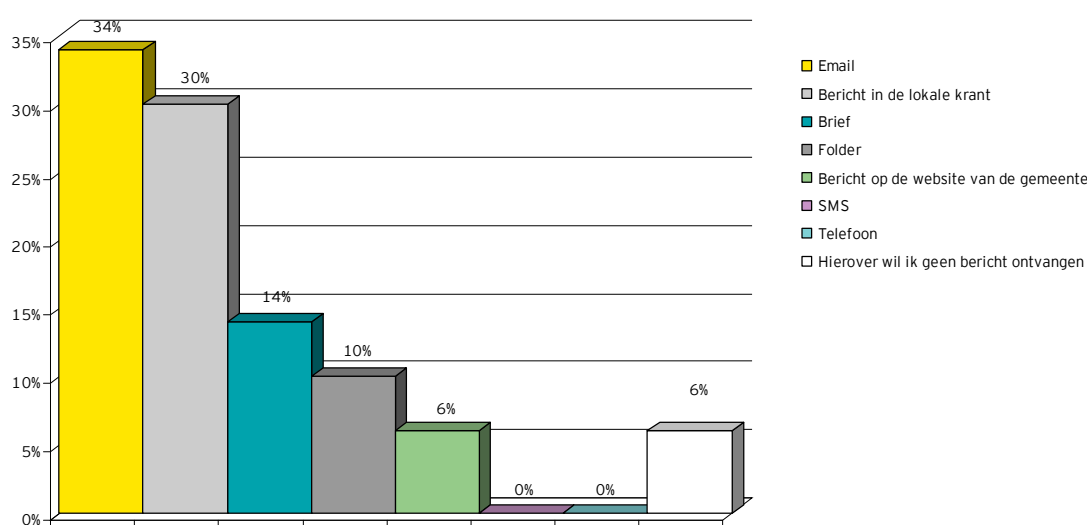


Grafiek 13: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien in uw wijk een opvangcentrum wordt gepland?

Ambtenaren beschouwen de lokale krant en de website als het belangrijkste communicatiekanaal (76 respectievelijk 72 procent) voor het informeren van burgers over een gepland opvangcentrum. Meer dan de helft van de ambtenaren (71 procent) geeft verder aan dat burgers per brief over dit onderwerp geïnformeerd moeten kunnen worden. Het kunnen informeren per email over een gepland opvangcentrum wordt slechts door een beperkt deel (17 procent) van de ambtenaren relevant geacht. Ten opzichte van 2008 is alleen een stijging waarneembaar van het aantal ambtenaren dat de website als relevant communicatiekanaal beschouwt.

Culturele activiteiten

Over culturele activiteiten in de gemeente wil bijna een derde (30 procent) van de burgers geïnformeerd worden via een bericht in de lokale krant. Ten opzichte van 2008 blijkt dat de krant hiermee niet meer het meest genoemde communicatiemiddel is (een daling van vier procent). De meeste burgers wensen nu geïnformeerd te worden via de email (34 procent, een stijging van twee procent). In grafiek 14 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers geïnformeerd willen worden over culturele activiteiten binnen de gemeente.

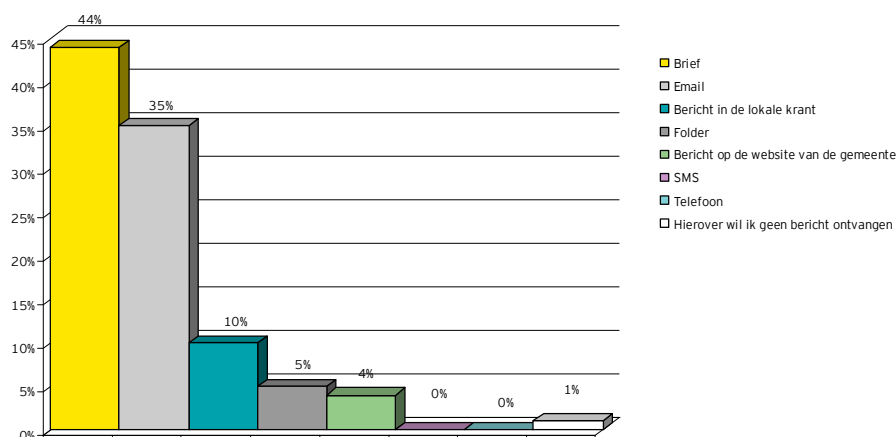


Grafiek 14: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien in uw gemeente een culturele activiteit wordt georganiseerd?

Ambtenaren geven aan dat zij de burger willen kunnen informeren over culturele activiteiten via de lokale krant (84 procent) en een bericht op de website van de gemeente (76 procent). Slechts een beperkt deel (12 procent) noemt email als relevant communicatiekanaal als het gaat om culturele activiteiten. Evenals bij eerder gevraagde communicatiemomenten blijken bij deze vraagstelling de website en de email ook te groeien in populariteit onder de ambtenaren (een stijging van zes procent respectievelijk vier procent).

Wijziging van tarieven van gemeentelijke belasting

Indien in de gemeente tarieven van belastingen wijzigen dan willen burgers hierover bij voorkeur persoonlijk worden geïnformeerd, per brief (44 procent) of email (35 procent). De wijze waarop burgers geïnformeerd willen worden over wijzigingen in lokale belastingtarieven is verder toegelicht in grafiek 15.

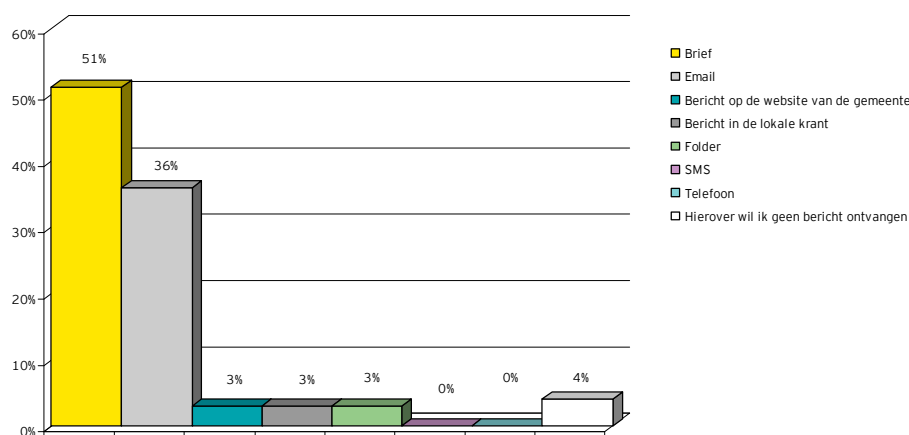


Grafiek 15: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien in uw gemeente de tarieven wijzigen van belastingen?

Ambtenaren beschouwen de lokale krant (82 procent) en de website (82 procent) als belangrijkste kanalen om wijzigingen in lokale belastingtarieven te communiceren met de burger. Ongeveer een derde van de ambtenaren (31 procent) is van mening dat burgers per brief geïnformeerd moeten kunnen worden over lokale belastingwijzigingen. Ten opzichte van 2008 is alleen een stijging waarneembaar van het aantal ambtenaren dat de website als relevant communicatiekanaal beschouwt.

Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

Indien burgers in aanmerking komen voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen willen burgers hierover per brief (51 procent) of email (36 procent) worden geïnformeerd. In grafiek 16 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers geïnformeerd willen worden indien zij voor kwijtschelding in aanmerking komen.



Grafiek 16: Hoe wilt u geïnformeerd worden indien u aanmerking komt voor kwijtschelding van lokale belastingen?

Ambtenaren willen burgers over kwijtschelding informeren via de lokale krant (77 procent) en berichten op de website (78 procent). Het persoonlijk kunnen informeren per brief (34 procent), email (16 procent), SMS (2 procent) of telefoon (2 procent) beschouwen zij als minder relevant.

5.5 *Burgers communiceren graag per email met de gemeente*

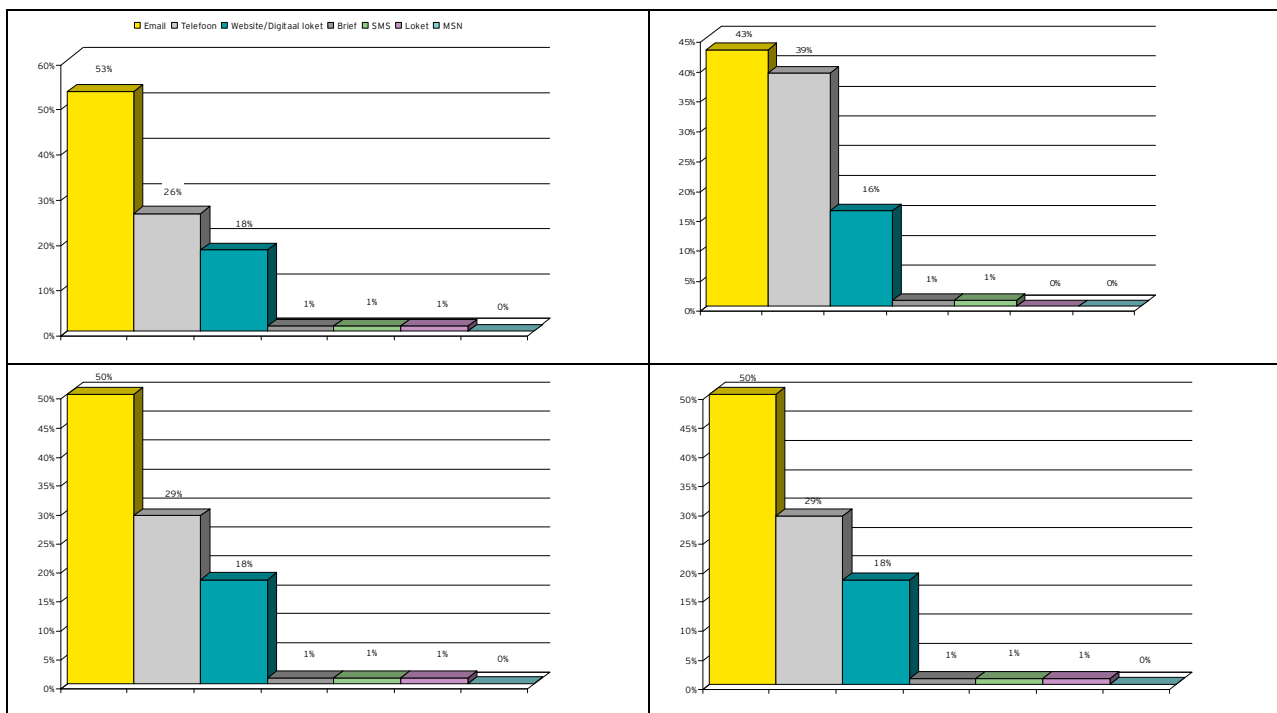
Voor verscheidene producten is burgers gevraagd via welk communicatiekanaal zij willen communiceren met de gemeente.

Hierna wordt toegelicht op welke wijze de burger de gemeente bij voorkeur informeert indien:

- een stoeptegels voor een woning los ligt;
- grofvuil moet worden opgehaald;
- vandalisme zoals graffiti in de wijk wordt geconstateerd;
- vuil rondzwerft in de wijk.

De burgers reageren voor elk van de bovenstaande situaties op de vraag op welke wijze zij bij voorkeur de gemeente informeren (één mogelijkheid). De ambtenaren benoemen telkens alle communicatiekanalen die naar hun mening beschikbaar moeten zijn.

Als burgers de gemeente willen informeren over zaken als vandalisme, losliggende stoeptegels en losliggend vuil of het ophalen van grofvuil bestaat evenals in 2008 een duidelijke voorkeur voor het gebruik van email. Op de tweede plaats komt telefonisch contact. Voor het maken van een afspraak voor het ophalen van grofvuil wordt de telefoon relatief vaak genoemd als het meest gewenste communicatiemiddel. In grafiek 17 wordt verder toegelicht op welke wijze burgers de gemeente willen informeren per genoemde situatie.



Grafiek 17: Hoe wilt u de gemeente informeren, indien...?

Een ruime meerderheid van de ambtenaren geeft aan dat burgers de gemeente moeten kunnen informeren per telefoon (91 procent) en email (82 procent) als het gaat om bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, het laten verwijderen van graffiti, het melden van rondzwerfend vuil en het laten ophalen van grofvuil. In tegenstelling tot de burgers zien de ambtenaren de website en het digitaal loket (76 procent) wel als belangrijke communicatiekanalen. Het digitale loket wordt vaker genoemd dan in 2008. SMS (14 procent) en MSN (11 procent) wordt slechts door een beperkt deel van de ambtenaren relevant geacht.

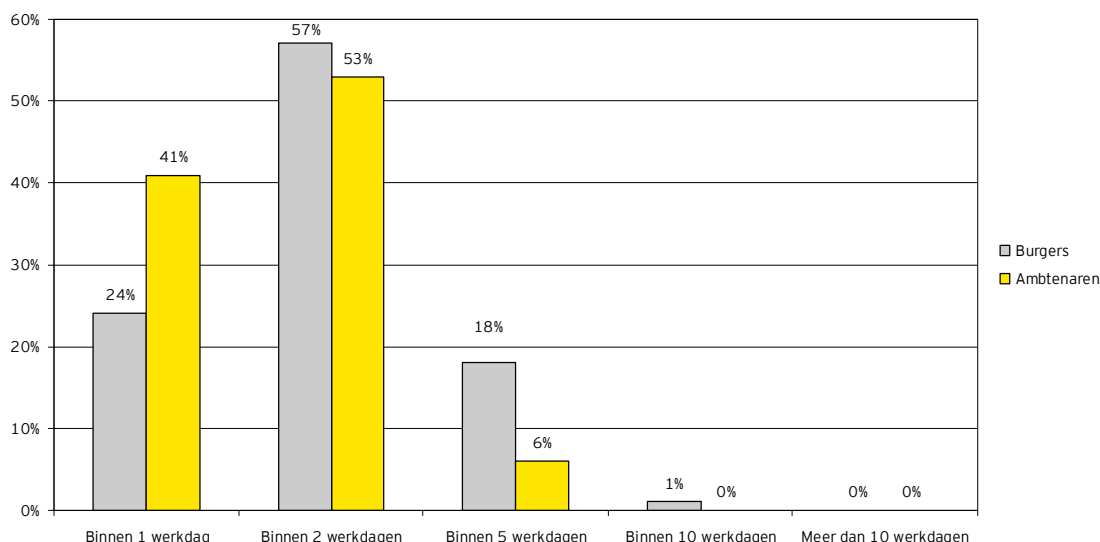
Ambtenaren verwachten snellere afhandeling dan burgers

Aan burgers en ambtenaren is gevraagd wat zij een redelijke termijn vinden voor het beantwoorden van een eenvoudige vraag per email en brief. Als voorbeeld van een dergelijke eenvoudige vraag is gegeven: 'Welke documenten moet ik meenemen als ik een nieuw paspoort wil aanvragen?'.

Beantwoording per email

Een meerderheid van de burgers (57 procent) is van mening dat een eenvoudige vraag per email binnen twee werkdagen beantwoord moet worden. Bijna een kwart van de burgers (24 procent) verwacht een reactie binnen één dag. De verwachtingen van burgers blijken in beperkte mate toegenomen ten opzichte van 2008.

Ambtenaren leggen de lat net als in 2008 beduidend hoger dan burgers. Ruim twee op de vijf (41 procent) ambtenaren vindt dat een eenvoudige vraag binnen één dag beantwoord moet worden. De meerderheid van de ambtenaren (53 procent) is van mening dat de mail beantwoord moet worden binnen twee dagen. In grafiek 18 wordt de mening van burgers en ambtenaren over de beantwoording van een eenvoudige vraag per email nader toegelicht.

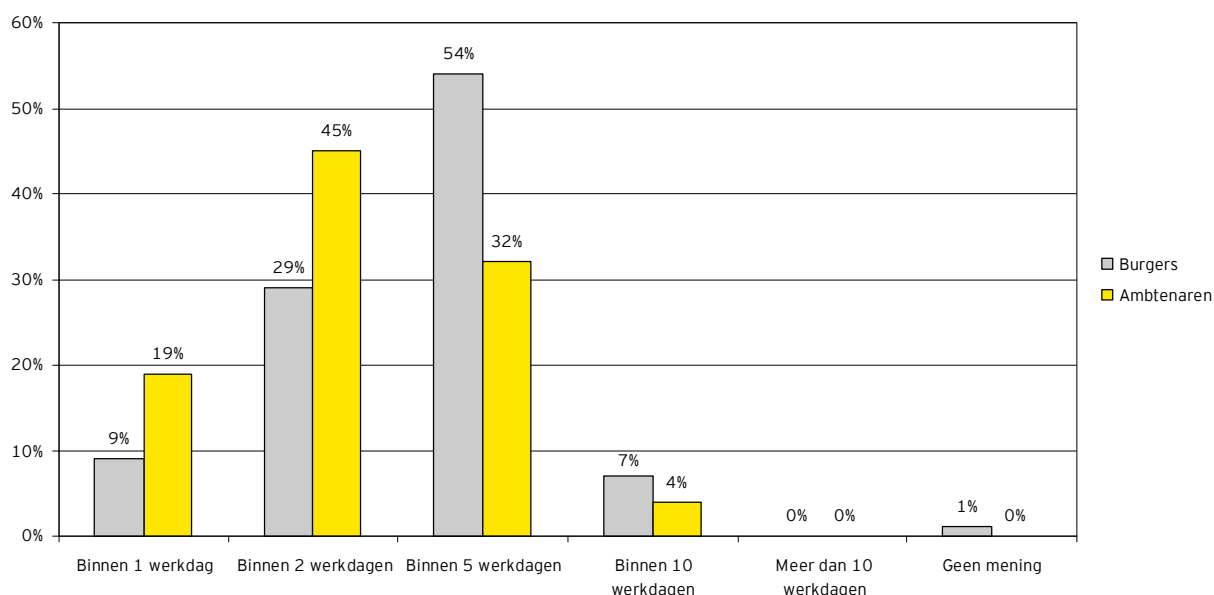


Grafiek 18: Wat vindt u een redelijke termijn voor de beantwoording van een eenvoudige vraag die per email is gesteld?

Beantwoording per brief

Het merendeel van de burgers (54 procent) vindt vijf werkdagen een redelijke termijn voor de inhoudelijke beantwoording van een eenvoudige vraag die per brief is gesteld. Ruim een kwart (29 procent) vindt twee werkdagen een redelijke termijn.

Ook bij de beantwoording van brieven zijn de ambtenaren ambitieuzer. Bijna de helft (45 procent) van de ambtenaren vindt afhandeling binnen twee werkdagen redelijk, bijna een derde (32 procent) afhandeling binnen vijf werkdagen en bijna één vijfde (19 procent) afhandeling binnen één werkdag. In grafiek 19 wordt de mening van burgers en ambtenaren over de beantwoording van een eenvoudige vraag per brief nader toegelicht.



Grafiek 19: Wat vindt u een redelijke termijn voor de beantwoording van een vraag die per brief is gesteld?

6 Verdere ontwikkeling dienstverlening

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan wij in op de wensen van burgers met betrekking tot dienstverlening. Hierbij besteden wij ondermeer aandacht aan differentiatiemogelijkheden. Tevens gaan wij in dit hoofdstuk in op ideeën voor de verdere ontwikkeling van dienstverlening. Hierbij besteden wij aandacht aan de behoefte om van gemeentelijke diensten af te nemen bij andere organisaties. Vervolgens gaan wij in op mogelijkheden tot differentiatie in prijs en verwerkingstermijn. Daarna besteden wij aandacht aan de ontwikkeling van verschillende communicatiekanalen. Verder gaan wij in op de stemmen en inspraak via het internet. Ook hebben wij een specifieke situatie met betrekking tot het opleiden van burgers in hun thuissituatie ter discussie gesteld. Ten slotte gaan wij in op de vraag aan welke verbeteringen van de dienstverlening burgers en ambtenaren € 100.000 zouden besteden.

6.2 Dienstverlening via andere gemeenten gewenst

Burgers willen producten afnemen bij andere gemeenten

Ongeveer de helft van de burgers (49 procent) geeft aan zelf te willen bepalen bij welke gemeente producten of diensten worden afgenomen. Minder dan een vijfde (19 procent) is het hier niet mee eens. De voorstanders willen zelf kunnen kiezen bij welke gemeente zij een paspoort aanvragen en ophalen. Eenderde deel (30 procent) van de burgers heeft hierover geen uitgesproken mening. Ten opzichte van 2008 is de mening van de burger over dit onderwerp nauwelijks veranderd.

De ambtenaren zijn hier explicieter in. Een ruime meerderheid (60 procent) geeft aan dat burgers zelf moeten kunnen bepalen bij welke gemeente zij producten of diensten afnemen. Dit is een aanzienlijke toename ten opzichte van vorig jaar (2008: 49 procent). Het deel van de ambtenaren dat hierover geen expliciete mening heeft is ongeveer gelijk gebleven (16 procent). Het aantal ambtenaren dat tegen een vrije keuze zijn, is gedaald naar 24 procent.

Dienstverlening via banken of winkels niet noodzakelijk

Het deel van de burgers dat aangevraagde documenten wil kunnen ophalen bij private organisaties zoals een bank of winkelketen is kleiner (38 procent) dan het deel dat bij andere gemeenten terecht wil kunnen (49 procent). Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (2008: 41 procent). Het deel van de burgers dat dit niet wenselijk vindt, is met 5 procent gestegen tot 37 procent. Het resterende deel (25 procent) burgers heeft hierover geen expliciete mening.

Ambtenaren vinden het evenals in 2008 niet wenselijk dat burgers aangevraagde documenten kunnen ophalen bij private organisaties. Het aantal tegenstanders kent zelfs een lichte stijging ten opzichte van 2008 van drie procent naar 88 procent. Een zeer beperkt aantal ambtenaren (5 procent) vindt wel dat de burger de keuze moet hebben om een product of dienst bij een andere (commerciële) organisatie op te halen. Zes procent van de ambtenaren heeft geen mening over het onderwerp.

6.3 Prijsdifferentiatie in sommige situaties wenselijk

Spoedprocedure tegen meerprijs is wenselijk

Ongeveer de helft van de burgers (48 procent) is wel voorstander van een dergelijke differentiatie tussen een normale procedure en een spoedprocedure tegen een meerprijs bij het afnemen van producten en diensten bij een gemeente. De resterende burgers zijn tegenstander (26 procent) of hebben hierover geen uitgesproken mening (26 procent).

Een ruime meerderheid (60 procent) van de ambtenaren is van mening dat de burger een keuze moet hebben tussen een normale en een spoedprocedure tegen meerprijs. Verder blijkt dat het aantal tegenstanders onder de ambtenaren (22 procent) een beperkte stijging kent ten opzichte van vorig jaar (2008: 18 procent). De overige ambtenaren (18 procent) hebben geen uitgesproken mening over de differentiatie in een normale procedure en een spoedprocedure tegen een meerprijs.

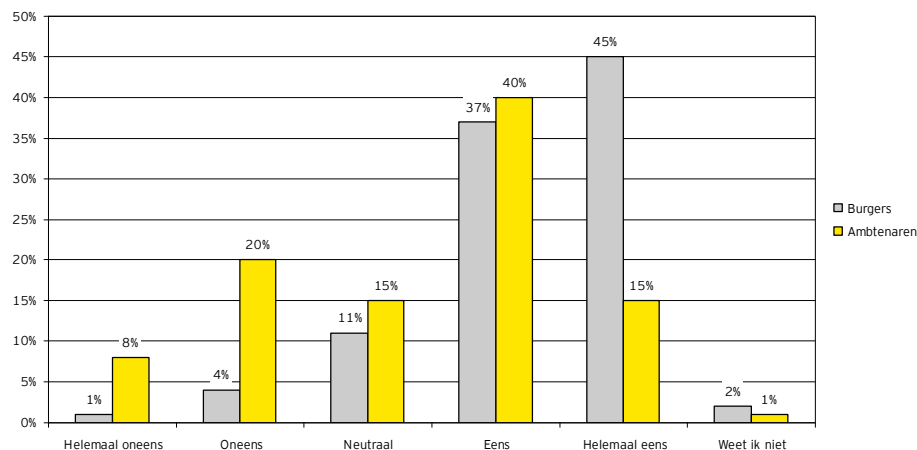
Prijsdifferentiatie tussen gemeenten voor hetzelfde product is ongewenst

Evenals in 2008 bestaat onder zowel burgers als ambtenaren een ruime meerderheid (88 procent respectievelijk 73 procent) die van mening is dat prijsverschillen tussen gemeenten (voor dezelfde producten of diensten), niet mogelijk moet zijn. Het aantal tegenstanders onder ambtenaren is het afgelopen jaar toegenomen (2008: 69 procent). Slechts vijf procent van de burgers en 19 procent van de ambtenaren is voorstander van prijsdifferentiatie. De overige burgers en ambtenaren hebben geen expliciete mening (7 procent respectievelijk 8 procent).

Indien sprake is van prijsdifferentiatie, vindt een ruime meerderheid (82 procent) van de burgers dat zij producten (zoals een paspoort of uittreksel) moeten kunnen aanvragen bij een gemeente naar keuze (de goedkoopste). Slechts een op de twintig personen (5 procent) is het hier niet mee eens. De overige burgers (13 procent) hebben geen expliciete mening over afname van producten bij een andere gemeente.

Ambtenaren zijn hierover minder stellig. Een meerderheid van de ambtenaren (55 procent) is voorstander van keuzevrijheid voor de burger bij prijsverschillen. Ruim een kwart (28 procent) is tegenstander. De overigen (17 procent) hebben hierover geen expliciete mening. Het aantal ambtenaren dat voor keuzevrijheid is wanneer sprake is van prijsdifferentiatie is fors toegenomen (2008: 46 procent).

De meningen van burgers en ambtenaren over prijsdifferentiatie zijn in grafiek 20 grafisch weergegeven.

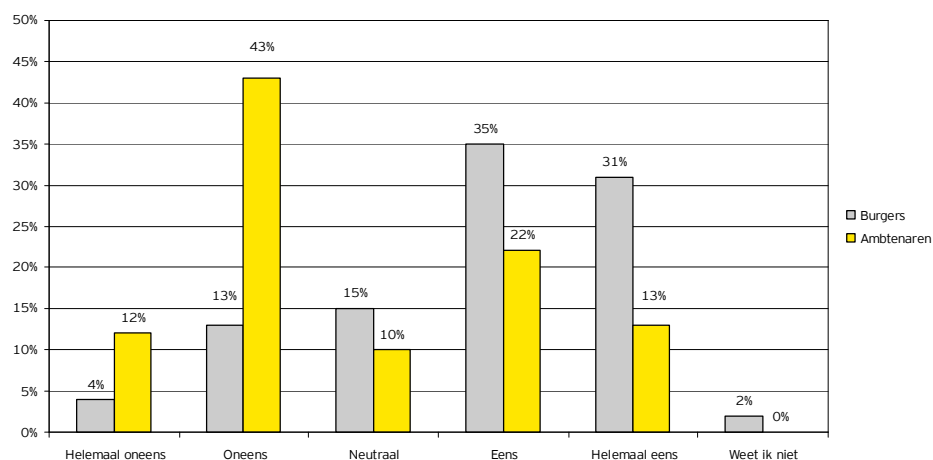


Grafiek 20: Als gemeenten verschillende prijzen hanteren voor hetzelfde product, wil ik het product bij de goedkoopste gemeente kunnen aanvragen.

Burgers achten prijsdifferentiatie tussen balie en digitaal loket wenselijk

Burgers en ambtenaren verschillen van mening over de wenselijkheid van prijsdifferentiatie tussen de fysieke balie en het digitale loket. Waar onder de burgers een ruime meerderheid (66 procent) van mening is dat deze prijsdifferentiatie aanwezig moet zijn, wordt deze mening maar gedeeld door ruim één op de drie ambtenaren (35 procent).

Slechts een beperkt deel (17 procent) van de burgers is tegenstander van een dergelijke prijsdifferentiatie. Terwijl de tegenstanders een meerderheid (55 procent) vormen onder de ambtenaren. De overige burgers en ambtenaren hebben geen duidelijke mening over deze vorm van prijsdifferentiatie (17 procent respectievelijk 10 procent). De meningen van burgers en ambtenaren over prijsdifferentiatie tussen de beide loketten zijn in grafiek 21 grafisch weergegeven.

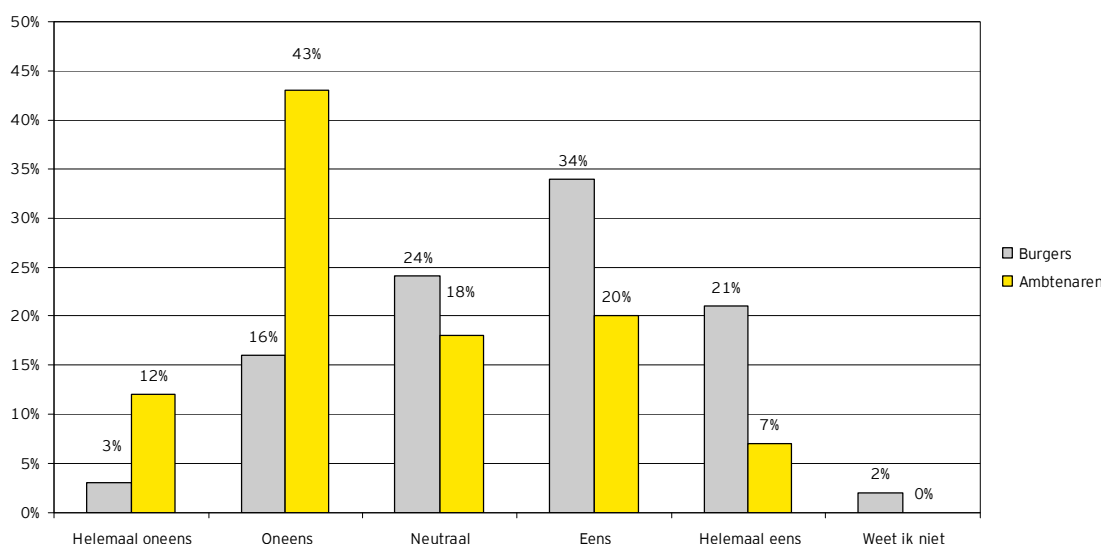


Grafiek 21: Mijn gemeente moet op de website een lagere prijs hanteren voor een uittreksel dan aan de balie.

Verdeeldheid over differentiatie in verwerkingstermijnen

Een kleine meerderheid (55 procent) van de burgers is van mening dat de verwerkingstermijn van een digitale aanvraag korter moet zijn dan de verwerkingstermijn van een aanvraag die via de balie wordt ingediend. Deze mening wordt slechts door ongeveer een kwart van de ambtenaren (27 procent) gedeeld.

Ongeveer één op de vijf burgers (18 procent) is tegenstander van een differentiatie in verwerkingstermijn tussen het digitaal of fysiek afhandelen van een product of dienst van de gemeente. De ambtenaren kennen een kleine meerderheid van tegenstanders (55 procent). Een grafische weergave van de meningen over de differentiatie in verwerkingstijden tussen digitale aanvragen en aanvragen via de balie is weergegeven in grafiek 22.



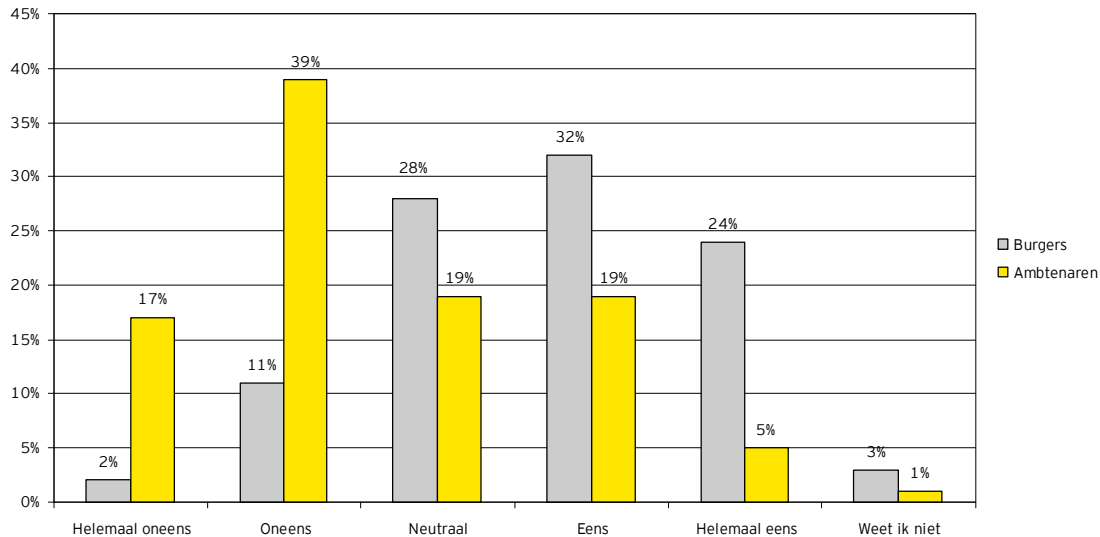
Grafiek 22: De verwerkingstermijn van een digitale aanvraag moet korter zijn dan die van een aanvraag via de balie.

6.4 Communicatiekanalen meer aanpassen aan behoeften burger

Burger wil openingstijden balie verschuiven naar de avond

Een meerderheid van de burgers (56 procent) is van mening dat de gemeente de openingstijden van de balie tijdens de avonduren moet verruimen ten koste van de openingstijden overdag. Een meerderheid van de ambtenaren (59 procent) blijkt hier echter tegen te zijn. Het aantal voorstanders onder de ambtenaren blijft beperkt tot ongeveer een kwart (24 procent). Hiermee is het aantal ambtenaren dat voorstander is van openingstijden in de avonduren het afgelopen jaar licht gedaald (2008: 28 procent). Het aantal tegenstanders onder burgers is daarentegen afgelopen jaar fors gedaald (21 procent in 2008 ten opzichte van 13 procent in 2009).

De mening van zowel burgers als ambtenaren ten aanzien van een verschuiving naar ruimere openstelling tijdens de avonduren is grafisch weergegeven in grafiek 23.



Grafiek 23: De gemeente moet het loket meer uren 's avonds open en minder uren overdag.

Balie moet blijven

De meningen onder burgers over het uitbreiden van de digitale dienstverlening ten koste van de balie in het gemeentehuis zijn erg verdeeld. Een aanzienlijk deel (42 procent) is van mening dat uitbreiding van de digitale dienstverlening niet ten koste mag gaan van de dienstverlening aan de balie. Bijna een derde (30 procent) van de burgers heeft hierover geen mening terwijl de overigen (28 procent) voorstander zijn van uitbreiding van de digitale dienstverlening ten koste van de balie.

Van de ambtenaren geeft een meerderheid (56 procent) aan dat de ontwikkeling van de digitale dienstverlening niet ten koste mag gaan van de dienstverlening aan de balie in het gemeentehuis. Een kwart (26 procent) is van mening dat de uitbreiding wel ten koste mag gaan van de balie terwijl de overigen (18 procent) hierover geen mening hebben.

Opvallend is dat een meerderheid (51 procent) van de burgers aangeeft zo zelden bij de gemeente te komen dat het geen probleem is om naar het gemeentehuis te gaan als zij een product zoals een uittreksel nodig hebben. Slechts een kwart (25 procent) van de burgers wil niet naar de gemeente komen. De overigen (24 procent) hebben hierover geen mening.

Onder ambtenaren blijkt grote verdeeldheid te bestaan over de vraag of een gemiddelde burger zo weinig bij de gemeente komt dat een gang naar het gemeentehuis geen probleem is. De meeste ambtenaren (39 procent) zijn het hier niet mee eens terwijl een net iets kleiner deel (41 procent) van mening is dat burgers inderdaad zo weinig bij de gemeente komen dat een gang naar het gemeentehuis geen probleem is. De overigen (19 procent) hebben geen uitgesproken mening.

Telefonische bereikbaarheid niet verhogen ten koste van de balie

Evenals in 2008 blijken zowel burgers als ambtenaren geen voorstander te zijn van het verminderen van het aantal balies in het gemeentehuis en het geld dat hiermee bespaard wordt te investeren in het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Bijna de helft (47 procent) van de burgers geeft aan tegenstander te zijn van het beperken van de balies. Ambtenaren zijn hierin beduidend stilliger. Een ruime meerderheid (79 procent) is van mening dat de balies niet mogen worden afgebouwd ten behoeve van verbeteringen in de telefonische bereikbaarheid.

Website moet actueel en volledig zijn

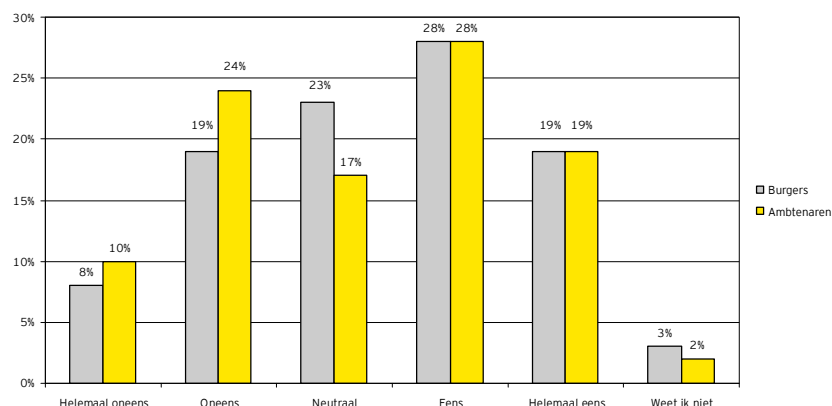
Evenals in 2008 bestaat een krappe meerderheid (55 procent) onder de burgers die van mening is dat de gemeente ook informatie op de website moet zetten ondanks het feit dat reeds informatie op papier is verstrekt (bijvoorbeeld met betrekking tot grofvuil). Deze mening wordt ondersteund door een grote meerderheid van de ambtenaren (92 procent).

Ruim een kwart van de burgers (25 procent) vindt informatie op de website niet nodig als zij al schriftelijk geïnformeerd zijn. De overige burgers (21 procent) hebben hier geen expliciete mening over.

Eén ingang voor de overheid gewenst

Evenals in 2008 bestaat weinig verschil in de meningen van burger en ambtenaren ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid. Ongeveer de helft van de burgers (47 procent) en de helft van de ambtenaren (tevens 47 procent) is van mening dat alle afdelingen van de gemeente én andere overheidsinstanties zoals de belastingdienst bereikbaar moeten zijn via één telefoonnummer.

Ruim een kwart (27 procent) van de burgers en één derde van de ambtenaren (34 procent) zijn het niet eens met de stelling dat alle afdelingen van de gemeente en overige instanties via één telefoonnummer bereikbaar moeten zijn. Een grafische weergave van de meningen over de bereikbaarheid via één telefoonnummer is weergegeven in grafiek 24.



Grafiek 24: Alle afdelingen van de gemeente en overige instanties zoals de belastingdienst moeten bereikbaar zijn via één telefoonnummer.

Bereikbaarheid via een chatprogramma niet nodig

Een kleine meerderheid van zowel burgers (52 procent) als ambtenaren (55 procent) is van mening dat de gemeente niet bereikbaar hoeft te zijn via een chatprogramma. Minder dan één op de vijf burgers en ambtenaren (17 procent respectievelijk 20 procent) is voorstander van het bereikbaar stellen van de gemeente door middel van een chatprogramma. De overige respondenten hebben hierover geen duidelijk standpunt (31 procent van de burgers, 25 procent van de ambtenaren).

6.5 *Inspraak en stemmen via internet gewenst*

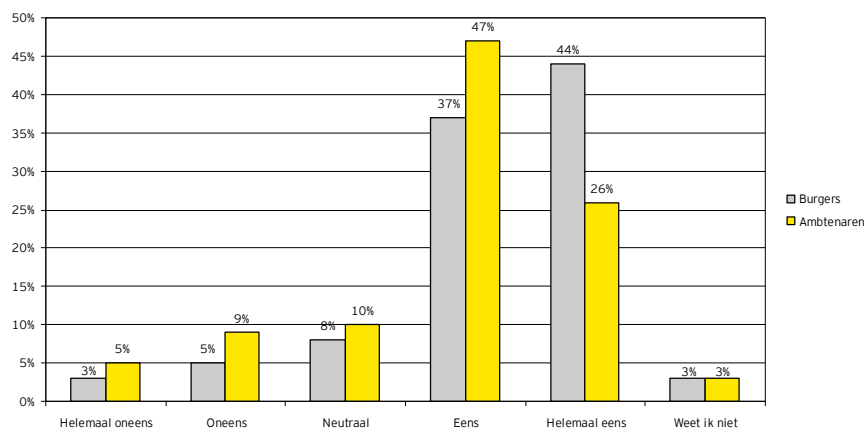
Inspraak via het internet wenselijk

Evenals in 2008 bestaat een ruime meerderheid (77 procent) onder de burgers die van mening zijn dat de gemeente bij de voorbereiding op belangrijke besluiten zoals de aanleg van een hoofdweg via een enquête op internet moet nagaan of burgers het hiermee eens zijn. Ambtenaren zijn hier minder stellig in maar ook onder de ambtenaren bestaat een meerderheid die deze mening deelt (59 procent). Slechts een beperkt deel van burgers en ambtenaren (8 procent respectievelijk 16 procent) hebben geen behoefte aan inspraak vanuit de burger via internet. De overigen (16 procent van de burgers en 25 procent van de ambtenaren) hebben hierover geen expliciete mening.

Stemmen via internet heeft de voorkeur onder burgers en ambtenaren

Een overgrote meerderheid (81 procent) van de burgers geeft aan gebruik te willen maken van de mogelijkheid om te stemmen via internet. Slechts een klein deel (8 procent) geeft aan geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om te stemmen via internet. De overigen (11 procent) hebben hierover geen uitgesproken mening.

Ook een ruime meerderheid (73 procent) van de ambtenaren verwacht dat stemmen via internet in de toekomst door veel burgers gebruikt gaat worden. Slechts een beperkt deel (14 procent) ziet geen toekomst in stemmen via internet. Een grafische weergave van de mening over stemmen via het internet is opgenomen in grafiek 25.



Grafiek 25: Als het in de toekomst mogelijk zou zijn om te stemmen via internet, zou ik hiervan gebruik maken.

6.6 Ondersteuning thuis geen taak van de gemeente

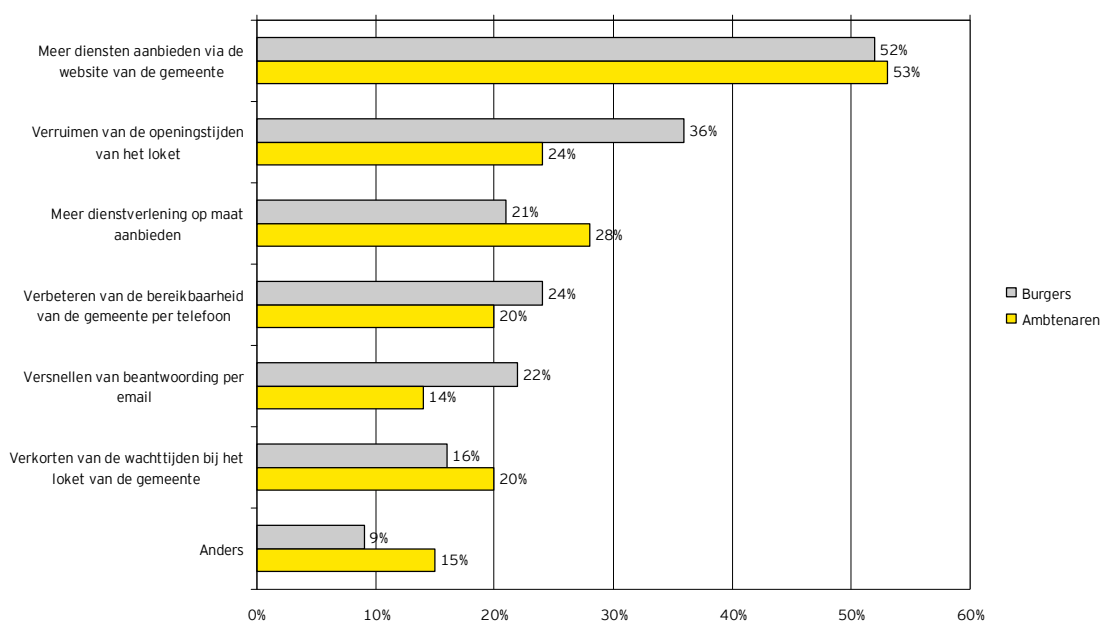
Slechts een kleine groep burgers (14 procent) is van mening dat de gemeenten burgers thuis dienen te ondersteunen bij het gebruik van de website en het digitale loket. De groep voorstanders onder ambtenaren is nog beperkter, slechts één op de tien ambtenaren (10 procent) is voorstander van een thuisondersteuning voor de burger.

Zowel onder burgers als onder ambtenaren bestaat een meerderheid die van mening is dat het thuis ondersteunen van burgers bij het gebruik van de website en het digitale loket, niet wenselijk is. Ambtenaren zijn hierin stilliger (73 procent) dan burgers (56 procent) bestaat.

6.7 Investeren in digitale dienstverlening gewenst

Als burgers en ambtenaren wordt gevraagd aan welke twee initiatieven zij € 100.000 voor de verbetering van de dienstverlening van de gemeente zouden besteden dan zijn de antwoorden evenals in 2008 divers.

Een meerderheid (52 procent) van de burgers én de ambtenaren (53 procent) is het erover eens dat het aantal beschikbare diensten via het digitale loket moet worden uitgebreid. Op de tweede plaats staat het verruimen van de openingstijden van de balie. Een nadere toelichting is opgenomen in grafiek 26.



Grafiek 26: Als u bij uw gemeente € 100.000 mag besteden aan het verbeteren van de dienstverlening, waar zou u dit geld dan aan uitgeven?

7 Verantwoording onderzoek

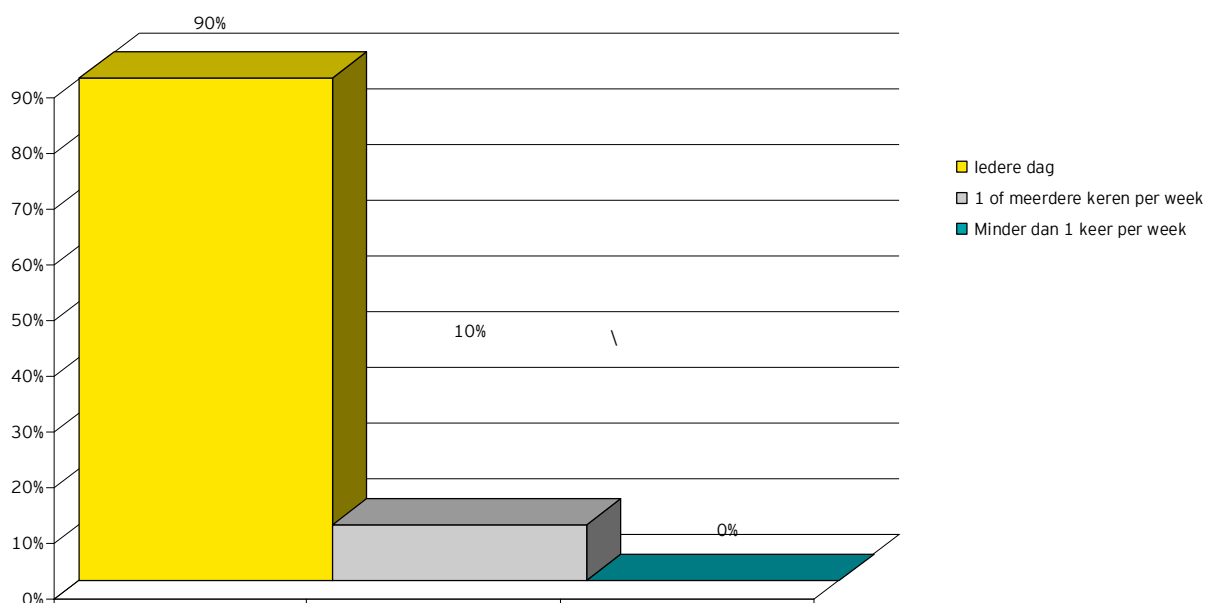
7.1 Inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd door Ernst & Young in samenwerking met de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB) en de Beurs Overheid & ICT. Het onderzoek bestaat uit twee deelonderzoeken die gelijktijdig zijn uitgevoerd. Het eerste deelonderzoek heeft plaatsgevonden onder burgers. Deze burgers zijn door middel van een steekproef willekeurig gekozen uit een database van VNU Exhibitions Europe. In deze database worden (na goedkeuring) de gegevens bewaard van bezoekers van de verschillende beurzen die VNU de afgelopen jaren heeft georganiseerd. De personen in deze database hebben toestemming gegeven om te worden benaderd. Het tweede deelonderzoek (het onderzoek onder ambtenaren) is uitgevoerd onder leden van de NVVB. Het onderzoek is uitgevoerd door Guill van den Boom, Bart de Jongh en Jack Krul van Ernst & Young Technology and Security Risk Services. Hierna is een toelichting opgenomen op de deelnemers aan de beide deelonderzoeken en de samenwerkende organisaties.

7.2 Verantwoording burgeronderzoek

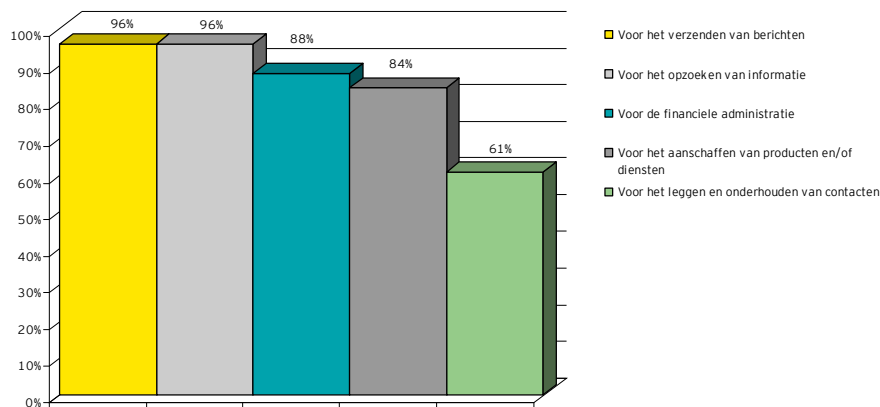
Dit onderzoek heeft zich gericht op Nederlandse burgers. In totaal hebben 1.164 burgers geparticipeerd.

Burgers is gevraagd naar hun internetgebruik. Op deze vraag geeft een ruime meerderheid van de burgers (90 procent) aan dat zij dagelijks gebruikmaken van het internet. In grafiek 27 wordt het internetgebruik van de participanten weergegeven.



Grafiek 27: Internetgebruik door in het onderzoek participerende burgers.

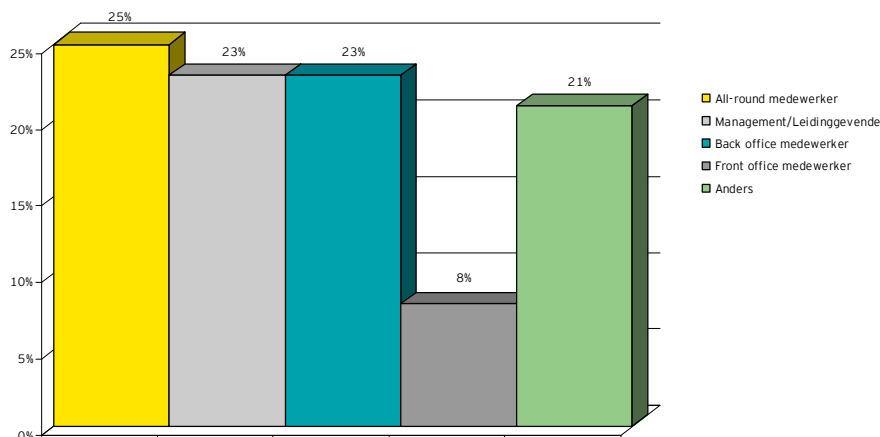
Bijna alle burgers die meegedaan hebben aan dit onderzoek hebben het afgelopen jaar op internet berichten verzonden (96 procent). Deze burgers hebben ook vrijwel allemaal (96 procent) het internet gebruikt voor het opzoeken van informatie. Verder werd door een groot deel (84 procent) van de participerende burgers producten aangeschaft via internet en werd internet gebruikt voor de financiële administratie (88 procent) en voor het leggen en onderhouden van contacten (61 procent). In grafiek 28 is een nadere toelichting op het internetgebruik opgenomen.



Grafiek 28: Activiteiten op het internet gedurende het afgelopen jaar.

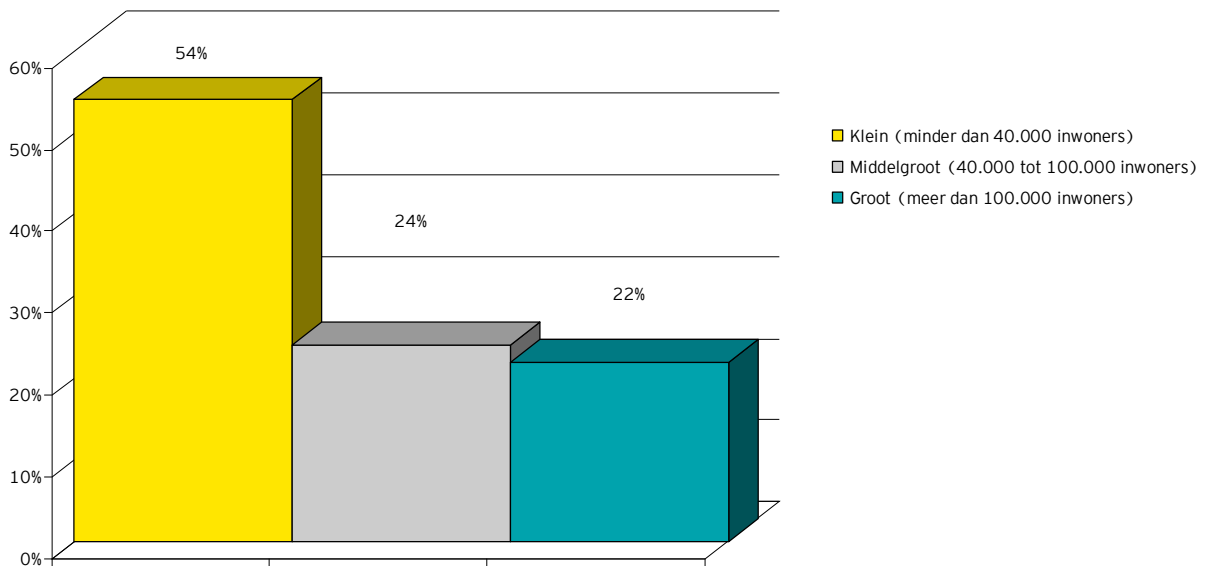
7.3 Verantwoording onderzoek onder ambtenaren

Aan het onderzoek onder ambtenaren hebben 610 ambtenaren meegewerkt. Een kwart van deze ambtenaren (25 procent) werkt als all-round medewerker. Daarnaast werkt bijna een kwart van de respondenten als back office medewerker (23 procent) of als manager of leidinggevende (23 procent). In grafiek 29 wordt een nadere toelichting gegeven op de functies van de aan het onderzoek deelnemende ambtenaren.



Grafiek 29: Functies van de deelnemende ambtenaren

Tevens is de grootte van de gemeente waar respondenten werkzaam zijn in kaart gebracht. In grafiek 30 wordt de grootte van de gemeenten waar deelnemende ambtenaren werken nader toegelicht.



Grafiek 30: Grootte van de gemeente waar de deelnemende ambtenaren werken

7.4 Samenwerkingsverband

Het onderzoek 'Ondernemers gaan voor eOverheid' maakt deel uit van een reeks van Ernst & Young onderzoeken gericht op digitalisering binnen de Publieke Sector. Eerder verschenen de volgende rapporten:

- Benchmark digitale dienstverlening (2006, 2007 en 2008).
- Digitale dienstverlening in ontwikkeling (december 2006).
- Zigzaggen naar een onbekende toekomst (april 2007).
- Vandaag op Morgen, Digitale Krant of Chat (april 2008).

Ernst & Young

Ernst & Young heeft wereldwijd een leidende positie in diensten op het gebied van accountancy, fiscaliteit, transacties en advies. Onze 130.000 mensen delen dezelfde waarden en de universele kwaliteitsbelofte. Wij maken het verschil door onze mensen, onze cliënten en de samenleving te helpen het aanwezige potentieel maximaal te benutten.

Ernst & Young Public Sector

Overheidsorganisaties hebben een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Met transparante verantwoording en adequate controle op haar beleid laat de overheid zien waar zij voor staat. Het vertrouwen van burgers en ondernemers is daarbij essentieel. De overheidsprofessionals van Ernst & Young bundelen hun kennis en ervaring in de sectorgroep

Public Sector van Ernst & Young. Zo bieden wij u passende oplossingen om doelstellingen te realiseren. Samen maken wij uw kansen waar. Van accountant tot fiscalist en van jurist tot adviseur spelen wij samen met u in op actuele ontwikkelingen. Met praktische oplossingen benutten wij alle mogelijkheden die bijdragen aan een transparante, betrouwbare en doelmatige lokale overheid. Zo maakt Ernst & Young het verschil.

Over Ernst & Young Technology and Security Risk Services

Informatie is onmisbaar voor het realiseren van een effectieve en efficiënte gemeentelijke organisatie. Beheersing van informatiestromen en IT-infrastructuur is een kritische succesfactor voor de positie van de gemeente. Ernst & Young Technology and Security Risk Services (TSRS) is de geschikte partner voor het uitvoeren van opdrachten binnen de discipline van ICT-audits, IT-advies, reviews en (contra-) expertise opdrachten. Veel ervaring is aanwezig met vraagstukken binnen de lokale overheid met betrekking tot de betrouwbaarheid, beveiliging, effectiviteit en efficiency van de informatievoorziening in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder.

Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB)

De NVVB heeft zichzelf de missie 'Het optimaliseren van persoonsinformatievoorziening en de daaraan gerelateerde dienstverlening' toegedicht. De NVVB streeft deze missie na. Om die reden heeft zij zich de volgende doelen gesteld. De NVVB behartigt de belangen van de leden en geeft advies over Burgerzaken. Zij adviseert haar leden over het dagelijkse werk en recente ontwikkelingen. De NVVB is een volwaardige gesprekspartner voor de gemeenten en het Rijk. Zij praat met de overheid over het ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van het beleid. De NVVB verhoogt de kwaliteit van het werk van de ambtenaar en zij verbetert hiermee de dienstverlening voor de burger.

Kort samengevat heeft de NVVB de volgende doelstellingen. De NVVB behartigt belangen van leden, geeft advies aan leden, geeft advies aan de Rijksoverheid en verbetert de dienstverlening.

De NVVB concentreert zich op een aantal activiteiten:

- belangbehartiging van de leden van het NVVB
- het geven van advies aan leden en aan de overheid
- het hebben van kennis over de afdeling burgerzaken
- het verzorgen van de kwaliteitseisen voor de dienst burgerzaken

Beurs Overheid & ICT

De Beurs Overheid & ICT is al 15 jaar de jaarlijkse ontmoetingsplaats voor de publieke sector en het ICT-bedrijfsleven in de jaarbeurs in Utrecht. Het initiatief was destijds om op de beurs de elektronische overheid verder te ontwikkelen door het ICT-bedrijfsleven en de publieke sector dichter bij elkaar te brengen. Nog steeds is dit het doel van de Beurs Overheid & ICT. Op de beurs laten ruim 140 ICT-leveranciers de laatste stand van zaken zien op het gebied van de elektronische dienstverlening en werkplekbeheer voor de overheid.



Op verschillende plekken op de beurs kan men elkaar ontmoeten: op de stand van de ICT leveranciers, tijdens de diverse presentaties die gehouden worden, tijdens workshops en seminars en in netwerkomgevingen (bijvoorbeeld het netwerkterras).



Ernst & Young

Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Over Ernst & Young

Ernst & Young is wereldwijd toonaangevend op het gebied van assurance, tax, transactions en advisory. Juridische en notariële dienstverlening wordt in een strategisch alliantie met tax verzorgd door Holland Van Gijzen. Onze 130.000 mensen delen wereldwijd dezelfde waarden en staan voor kwaliteit. Wij maken het verschil door onze mensen, onze cliënten en de samenleving te helpen hun mogelijkheden optimaal te benutten.

Contactinformatie

Voor meer informatie over deze organisatie of over onze dienstverlening kunt u zich wenden tot:

Ernst & Young Technology and Security Risk Services
ir. J.G.G.V. (Guill) van den Boom RE
Postbus 90636
2509 LP Den Haag
Telefoon: 070 - 328.63.61
Email: guill.van.den.boom@nl.ey.com

www.ey.com

© Ernst & Young 2009