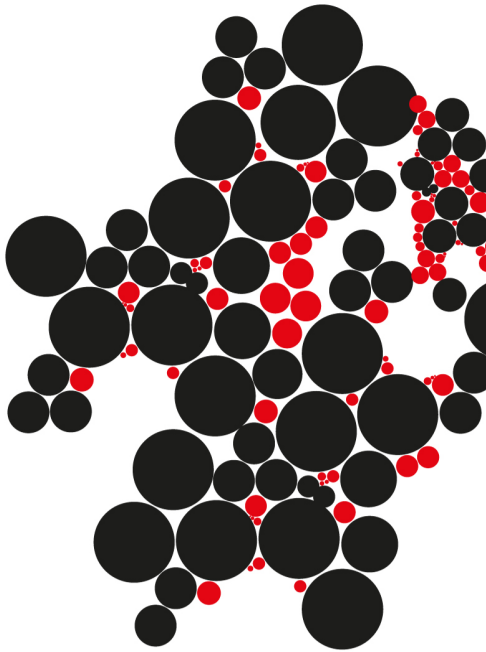


De eOverheid vanuit gebruikersperspectief



Center for e-Government Studies – Universiteit Twente



DE eOVERHEID VANUIT GEBRUIKERS- PERSPECTIEF

MOTIEVEN EN GEDRAG
VAN NEDERLANDSE BURGERS
TEN AANZIEN VAN HET GEBRUIK
VAN DE ELEKTRONISCHE
OVERHEID

Datum	Juni 2011
Versie	1.4
Uitgever	Universiteit Twente Center for e-Government Studies
In opdracht van	Ministerie van BZK
Publicatie titel	De eOverheid op weg. Motieven en gedrag van Nederlandse burgers ten aanzien van het gebruik van de elektronische overheid.
Publicatiejaar	2011
Publicatietype	Onderzoeksrapport
Auteurs	dr. Lidwien van de Wijngaert prof. dr. Jan van Dijk Sanne ten Tije MSc
E-mail	L.vandeWijngaert@UTwente.nl
Klankbord- groep	prof. dr. Jos de Haan drs. Mirjam Kalverda drs. Mildo van Staden Chistel Koman

VOORWOORD

Men zegt wel eens dat een wielervedstrijd alle kenmerken van de maatschappij in zich heeft. Andersom is het zo dat gebeurtenissen in de maatschappij kunnen worden beschreven door wielertaal.

Zo kunnen we, voor wat betreft de gebruikers van de elektronische overheid, de stand van zaken als volgt omschrijven: er is een kopgroep die de koers aanvoert. Deze groep bestaat uit 10-20% van de burgers en kenmerkt zich door een relatief groot aantal mannen, hoger opgeleiden. De leeftijd van de burgers in deze kopgroep ligt tussen de 35 en 55 jaar. Een groot peloton volgt op de kopgroep. Dit peloton wordt gevormd door burgers die welwillend staan tegen over het gebruik van diensten van de elektronische overheid. Zij zeggen best gebruik te willen maken van de diensten van de eOverheid als zij in een situatie zouden zijn dat ze een dienst nodig hadden. Ruim achter het peloton rijdt, in gestaag tempo 'de bus'. Deze wordt gevormd door een kleinere groep burgers (nog eens 10 tot 20% van de burgers) die de diensten van de elektronische overheid niet kunnen of willen gebruiken. Tot slot is er een bezemwagen: in deze vrij kleine groep zitten de echte digibeten.

Vanuit het perspectief van de ploegleiders kunnen we kijken naar het koersverloop. Een overwinning is mooi, maar het gaat er ook om de volgende dag weer met de hele ploeg bij de startstreep te staan. Van groot belang daarbij is om niet alleen te investeren in innovatieve technologie (zoals Cervelo deed) maar ook in de burgers die gebruik moeten maken van de technologie. Met andere woorden: innovatieve initiatieven zijn leuk maar het is ook zaak om alle burgers de gelegenheid te geven om mee te doen aan de eOverheid. Het zijn immers niet alleen de hoger opgeleide mannen van middelbare leeftijd die een nieuw paspoort nodig hebben of een uitkering aanvragen.

De ontwikkelingen tussen 2006 en 2010 laten zien dat de kwaliteit van dienstverlening en tegelijk het gebruik (overwinningen) gestaag toeneemt. Deze groei is echter niet onstuimig te noemen. En om het in wielrentermen te zeggen: het lijkt veel op doortrekken op vals plat. Met twee vingers in de neus komen we echter niet bij de eindstreep: er zal een flinke snok moeten worden gegeven, collectieve inspanningen zijn nodig.

Voor de eOverheid geldt dat eerste stappen er zijn maar de weg naar de volledige eOverheid is nog ver. Het is de vraag of er met de komende bezuinigingen de renners nog voldoende reserve hebben en op hun tweede adem kunnen komen. Zoals een renner een koers niet op een boterham met pindakaas rijdt, blijven ook investeringen in de eOverheid nodig. Daarbij is het uiteindelijke doel niet alleen dat de kopman de eindstreep als eerste haalt, maar ook dat de hele ploeg (alle burgers) een goede klassering weet te realiseren in het ploegenklassement.

LIJST VAN FIGUREN EN TABELLEN

Figuur 1-1 Persoonskenmerken van de respondenten.....	11
Figuur 2-1 Ervaring met computers en internet	13
Figuur 2-2 Frequentie internetgebruik	14
Figuur 2-3 Subjectieve internet ervaring naar geslacht	14
Figuur 2-4 Gebruik van internet toepassingen.....	14
Figuur 2-5 Website van de overheid bezocht	15
Figuur 2-6 Gebruik gemeentelijke diensten in 2010	16
Figuur 2-7 Gebruik gemeentelijke diensten in 2006	16
Figuur 2-8 Persoonskenmerken gebruikers gemeentelijke diensten.....	17
Figuur 2-9 Gebruik landelijke diensten in 2010	18
Figuur 2-10 Gebruik landelijke diensten in 2006	19
Figuur 2-11 Persoonskenmerken gebruikers landelijke diensten.....	19
Figuur 2-12 Gebruik participatiediensten in 2010	21
Figuur 2-13 Persoonskenmerken gebruikers participatiediensten.....	21
Figuur 2-14 Gebruik van gemeentelijke, landelijke en participatiediensten.....	22
Figuur 2-15 Attitude ten aanzien van de overheid (plus standaard deviatie)	23
Figuur 3-1 Frequentie gebruik van gemeentelijke website in 2010	25
Figuur 3-2 Redenen om (geen) gebruik te maken van de gemeentewebsite.....	26
Figuur 3-3 Wensen voor gemeentelijke diensten in 2010.....	27
Figuur 3-4 Feitelijk gebruik gemeentelijke diensten in 2010.....	28
Figuur 3-5 Veranderend dienstenaanbod 2006 – 2010 (Overheidsmonitor.nl)	30
Figuur 3-6 Kennis van dienstenaanbod in 2010	31
Figuur 3-7 Houding ten aanzien van gebruik gemeentelijke diensten via internet ..	32
Figuur 4-1 Gebruik landelijke portalen in 2010 (n=1183)	35
Figuur 4-2 Motivatie voor gebruik landelijke portalen (n=240).....	36
Figuur 4-3 DigiD naar persoonskenmerken	36
Figuur 4-4 Frequentie gebruik DigiD.....	37
Figuur 4-5 Waarom burgers geen DigiD hebben in 2010 (n=138)	37
Figuur 4-6 Waarom burgers belastingaangifte wel of juist niet online doen	38
Figuur 4-7 Bereidheid om gebruik te maken van landelijke diensten.	38
Figuur 5-1 Gebruik online participatiediensten in 2010	39
Figuur 5-2 Behoeftte aan online participatiediensten	40
Figuur 5-3 Behoeftte aan gebruik nieuwe kanalen	40
Figuur 5-4 Interesse in participatiediensten naar persoonskenmerken	41
Figuur 6-1 Gebruik van kanalen in het contact met de overheid in 2010	43
Figuur 6-2 Voorkeur voor kanalen naar taken	44
Figuur 6-3 Motivatie om een kanaal te gebruiken.....	44
Figuur 6-4 Voorkeur voor kanaalsturingsinstrumenten.....	45
Figuur 7-1 Bereidheid om gebruik te maken over online overheidsdiensten.....	47
Figuur 7-2 Samenhang tussen persoonskenmerken en de bereidheidschaal	48
Figuur 7-3 Samenhang tussen kennis en ervaring en de bereidheidschaal.....	49
Figuur 8-1 Demografische kenmerken van digibeten (N=153).....	52
Figuur 8-2 Redenen om geen gebruik te maken van internet (N=153)	53
Figuur 8-3 Voorkeur voor kanalen bij digibeten (N=153).....	53
Figuur 8-4 Redenen om (geen) gebruik te maken van online diensten (digibeten) ..	54
Tabel 1-1 Steekproef, gouden standaard en weegfactoren	10
Tabel 3-1 Suggesties voor nieuwe online gemeentelijke dienstverlening (n=182) ..	29
Tabel 3-2 Kennis over aanbod.....	31
Tabel 7-1 Correlatie tussen kanaalvoorkeuren en taken	49
Tabel 8-1 Kolompercentages van Internetervaring	54

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	7
1.1	AANLEIDING VOOR DIT ONDERZOEK	7
1.2	ONDERZOEKSVRAGEN	7
1.3	AANPAK VAN HET ONDERZOEK	8
2	GEBRUIK INTERNET VOOR COMMUNICATIE MET DE OVERHEID	13
2.1	INTERNET ERVARING	13
2.2	GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID	15
2.3	GEMEENTELIJKE DIENSTEN	16
2.4	LANDELIJKE DIENSTEN	18
2.5	PARTICIPATIEDIENSTEN	20
2.6	SAMENVATTING	21
2.7	ATTITUDE TEN AANZIEN VAN DE OVERHEID	22
2.8	CONCLUSIES	23
3	GEMEENTELIJKE DIENSTEN	25
3.1	GEBRUIK GEMEENTELIJKE DIENSTEN	25
3.2	SUGGESTIES NIEUWE GEMEENTELIJKE DIENSTEN	28
3.3	KENNIS VAN AANGEBODEN DIENSTEN	29
	Kennis over het aanbod van diensten	31
3.4	ROL DE VAN ACHTERGRONDVARIABLEN	32
3.5	CONCLUSIES	33
4	DIENSTEN VAN DE LANDELIJKE OVERHEID	35
4.1	GEBRUIK PORTALEN	35
4.2	GEBRUIK DIGID	36
4.3	GEBRUIK LANDELIJKE DIENSTEN	38
5	BURGERPARTICIPATIE	39
5.1	GEBRUIK PARTICIPATIEDIENSTEN	39
5.2	BEREIDHEID TOT GEBRUIK	40
6	KANALEN EN KANAALSTURING	43
6.1	GEBRUIK VAN KANALEN	43
6.2	KANAALSTURING	45
6.3	CONCLUSIES	45
7	BEREIDHEID EN GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID	46
7.1	INTRODUCTIE	46
7.2	AANPAK	46
7.3	KENMERKEN VAN PERSONEN	48
7.4	KENNIS EN ERVARING MET INTERNET	48
7.5	KANAALVOORKEUREN	49
7.6	CONCLUSIES	50
8	DIGIBETEN	51
8.1	DEMOGRAFISCHE KENMERKEN DIGIBETEN	51
8.2	KANAALVOORKEUREN VAN DIGIBETEN	53
8.3	WEINIG INTERNETERVARING	54
8.4	CONCLUSIES	54
9	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	57
9.1	BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN	57
	Gebruik en bereidheid tot gebruik	57
	Verschillen in gebruik tussen burgers	57
	Digibeten	58
	Attitude ten aanzien van de elektronische overheid	58
	Kanaalvoorkeuren	59
9.2	AANBEVELINGEN	59

Groei van gemeentelijke dienstverlening	59
Informatie, transactie, interactie	60
Onbenut potentieel.....	61
De Digi-weetnieters.....	61
Minder, maar wel meer persoonlijke diensten	62
De gebruikers van de elektronische overheid.....	62
Kanaalvoorkeuren en kanaalsturing	63
REFERENTIES	65
BIJLAGE 1 VRAGENLIJST.....	67

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING VOOR DIT ONDERZOEK

Dit rapport bevat het verslag van een onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2010. Het onderzoek is een herhaling van een onderzoek uit 2006. Toen was het de eerste keer dat er vanuit het perspectief van de burger onderzoek werd gedaan naar het gebruik van online overheidsdiensten. In beide onderzoeken gaat het om de motivatie en het gedrag van burgers ten aanzien van het gebruik van de elektronische diensten van Nederlandse overheid. Zowel in 2006 als in 2010 is het gebruik en de bereidheid tot het gebruik van de belangrijkste diensten op gemeentelijk en landelijk niveau onderzocht.

De belangrijkste resultaten uit 2006 waren dat zowel digibeten als internetgebruikers positief stonden tegenover elektronische dienstverlening. Het gebruik van die diensten bleef echter achter bij het aanbod, met name door een gebrek aan kennis en ervaring. Voor wat betreft de voorkeuren voor kanalen bleek uit het onderzoek uit 2006 dat men er de voorkeur aangaf gebruik te maken van een combinatie van verschillende kanalen. De conclusies van het rapport toen luiden dat het potentieel nog lang niet werd benut. De oorzaak werd toen gezocht in een gebrek aan kennis over de diensten van de elektronische overheid.

Sinds 2006 zijn er de nodige ontwikkelingen geweest in het landschap van de elektronische dienstverlening. De volgende trends kunnen bijvoorbeeld worden onderscheiden:

- toenemend belang van internet in de samenleving;
- verdere uitbreiding aanbod elektronische overheidsdiensten;
- web 2.0 ontwikkelingen zijn in een stroomversnelling gekomen.

De vraag die in dit rapport centraal staat is in hoeverre deze trends invloed hebben gehad op het gebruik van elektronische overheidsdiensten.

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Net als in 2006 wordt ook in dit rapport aandacht besteed aan verschillende aspecten van de communicatie tussen burger en overheid. Daarbij kijken we naar het zoeken van informatie, communicatie tussen burger en overheid en transacties tussen burger en overheid. Voor wat betreft de diensten maken we onderscheid tussen gemeentelijke diensten en overheidsdiensten. Daarnaast maken we onderscheid tussen feitelijk gebruik en bereidheid tot gebruik: gekeken is naar de bekendheid met diensten, alsmede het feitelijke gebruik van diensten. Ook wordt aandacht besteed aan de vraag in hoeverre er onder burgers de behoefte bestaat aan Web 2.0 diensten. Naast het gebruik van online diensten van de overheid kijken we naar de kanalen die burgers gebruiken. Daarbij zal tevens aandacht worden besteed aan de mogelijkheid om te sturen op kanalen.

Tot slot wordt in dit rapport aandacht besteed aan de rol die persoonlijke kenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleiding spelen

bij het gebruik van diensten en kanalen. Ook besteden we aandacht aan de rol die internetervaring en attitude ten aanzien van de elektronische overheid spelen. In het laatste hoofdstuk van dit rapport besteden we aandacht aan digibeten.

Een eerste cluster van onderzoeksvragen heeft betrekking op de vraag in hoeverre Nederlandse burgers gebruik maken van online gemeentelijke, landelijke en participatieve overheidsdiensten. Daaraan gekoppeld wordt aandacht besteed aan de vraag in hoeverre burgers bereid zijn deze diensten in de toekomst te gaan gebruiken en welke verschuivingen hierin sinds 2006 zijn opgetreden. Concreet worden de volgende vragen beantwoord.

- *Wat is het daadwerkelijk gebruik van gemeentelijke, landelijke en participatieve overheidsdiensten door Nederlandse burgers?*
- *Welke bereidheid is er onder burgers om deze diensten in de toekomst te gaan gebruiken?*
- *Welke verschuivingen hebben hierin plaatsgevonden tussen 2006 en 2010?*

Een tweede cluster van vragen heeft betrekking op de verschillen tussen burgers die wel of juist geen gebruik maken van online diensten van de overheid. De onderzoeksvragen die hier aan kunnen worden gekoppeld luiden als volgt:

- *Hoe hangen verschillen tussen persoonlijke kenmerken (zoals leeftijd, geslacht en opleiding), kenmerken van gezins- en werkomstandigheden en attitude ten aanzien van de elektronische overheid samen met het gebruik en de bereidheid tot gebruik van elektronische diensten van de overheid?*
- *Welke persoons- en gedragskenmerken hebben digibeten en op welke wijze maken zij gebruik van diensten van de overheid?*

Het derde cluster van vragen heeft betrekking op het gebruik van verschillende kanalen voor overheidscommunicatie?

- *Welke voorkeuren hebben burgers ten aanzien van de kanalen die worden gebruikt voor overheidscommunicatie?*
- *Welke strategieën om te sturen op kanalen kunnen worden gehanteerd?*

In het concluderende hoofdstuk van dit rapport geven we aan hoe de Nederlandse overheid een aanbod kan creëren dat beter aansluit op de behoeften van gebruikers.

1.3 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze methode is in algemene zin geschikt voor het meten van gedrag, intenties en houdingen. Er is gestreefd naar een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder.

De data is in november 2010 verzameld. Daarbij is gebruik gemaakt van een combinatie van telefonische interviews en een online vragenlijst. Het panel van Newcom Research & Consultancy is gebruikt om respondenten te werven. Dit bedrijf beschikt over een eigen landelijk online onderzoekspanel voor volwassenen. De complete vragenlijst die is voorgelegd aan respondenten is

opgenomen in de appendix. Het databestand waar de analyses op zijn uitgevoerd bestaat uit 1297 ingevulde vragenlijsten (153 digibeten en 1144 internetgebruikers). Aan de telefonische vragenlijst zijn 160 digibeten begonnen, 153 hebben deze helemaal doorlopen (4 procent uitval bij invullen vragenlijst). Daarnaast hebben nog eens 18 internetgebruikers aan de telefoon aangegeven dat ze de vragenlijst wel via e-mail wilden invullen. Helaas heeft geen van hen de vragenlijst volledig ingevuld. Mogelijk speelt selectieve non-respons hierbij een rol (te Riele, 2002). Dat betekent dat de generaliseerbaarheid van de resultaten met betrekking tot de digibeten beperkt is. De resultaten van deze groep worden apart geanalyseerd in Hoofdstuk 8. In de overige hoofdstukken gaat het in het grootste deel van de gevallen om de 1144 respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld. Als dat niet het geval is, bijvoorbeeld wanneer een analyse een subgroep betreft, dan wordt dit expliciet vermeld.

Weging

Om een representatief beeld te krijgen van de samenleving is de data gewogen (zie Tabel 1-1). Daarbij is gekeken naar geslacht (man en vrouw), drie leeftijdsklassen (15-35 jaar en 55 jaar en ouder) en vier opleidingsniveaus (Basisonderwijs, Lager onderwijs - LBO/ (M)ULO/ MMS/ MAVO/ VMBO, Middelbaar onderwijs - HBS/ HAVO/ VWO/ MBO en Hoger onderwijs - HBO en universiteit). De weegfactor is berekend door de aantallen in de steekproef te vergelijken met de "Gouden Standaard". Deze standaard is ontwikkeld door De MOA, Center for Marketing Intelligence & Research in samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Door standaardisering van de vraagstellingen worden kunnen verschillende onderzoeken gebruik maken van dezelfde ijkingsdata en worden ze bovendien onderling goed vergelijkbaar.

De standaarddeviatie van de weegfactoren is 0,17 bij een gemiddelde van (uiteraard) 1. De weegfactoren variëren tussen de 0,59 (voor hoger opgeleide mannen van tussen de 35 en 55 jaar oud) en 3,06 voor mannen tussen de 15 en 35 jaar met een lage opleiding. Om ervoor te zorgen dat de invloed van deze respondenten niet te groot wordt, is ervoor gekozen om de weegfactor van 3,06 terug te brengen tot 2. Daarmee zijn de zeer laag opgeleide jonge mannen licht onder gerepresenteerd in de resultaten van het onderzoek. Bovendien is de gemiddelde weegfactor daardoor niet 1 maar 0.996.

Tabel 1-1 Steekproef, gouden standaard en weegfactoren

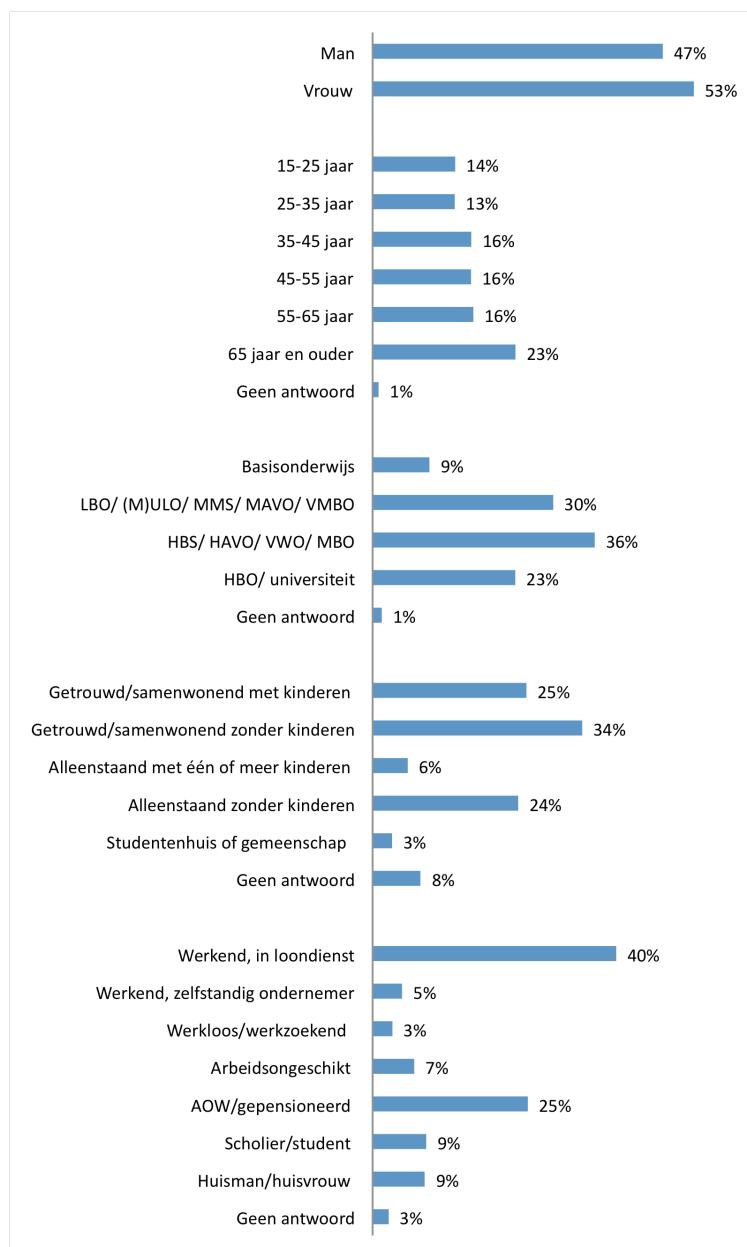
Steekproef		Basis	Lager	Middelbaar	Hoger	Totaal
Man	15-35 jaar	5	34	70	34	143
	35-55 jaar	16	51	83	66	216
	55 jaar en ouder	21	71	71	87	250
Vrouw	15-35 jaar	7	34	79	41	161
	35-55 jaar	20	56	102	46	224
	55 jaar en ouder	43	146	48	36	273
Totaal						1267

Gouden standaard		Basis	Lager	Middelbaar	Hoger	Totaal
Mannen	15 tot 35 jaar	12	41	63	29	145
	35 tot 55 jaar	11	35	81	62	189
	55 jaar en ouder	19	36	60	40	155
Vrouwen	15 tot 35 jaar	10	35	62	34	141
	35 tot 55 jaar	14	39	83	50	186
	55 jaar en ouder	35	71	46	25	177
Totaal						993

Weegfactor		Basis	Lager	Middelbaar	Hoger
Mannen	15 tot 35 jaar	3.06	1.54	1.15	1.09
	35 tot 55 jaar	0.88	0.88	1.25	1.20
	55 jaar en ouder	1.15	0.65	1.08	0.59
Vrouwen	15 tot 35 jaar	1.82	1.31	1.00	1.06
	35 tot 55 jaar	0.89	0.89	1.04	1.39
	55 jaar en ouder	1.04	0.62	1.22	0.89

Achtergrondkenmerken

In Figuur 1-1 is te zien hoe geslacht, leeftijd, opleiding, samenstelling van het huishouden en werksituatie zijn verdeeld in de steekproef. Op basis van de gebruikte weging gaan we er vanuit dat we met dit onderzoek kunnen generaliseren naar de Nederlandse bevolking. Daarbij maken we, naar aanleiding van de bevindingen uit de vorige paragraaf, wel de kanttekening dat jonge mannen met een lage opleiding licht zijn ondergerepresenteerd.



Figuur 1-1 Persoonskenmerken van de respondenten

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is introducerend van aard en beschrijft het gebruik van computers en internet naar verschillende persoonskenmerken. Het hoofdstuk eindigt met een eerste analyse van het gebruik en de bereidheid tot gebruik van online overheidsdiensten.

Hoofdstuk 3, 4 en 5 richten zich op een analyse van het gebruik van de elektronische overheid. Daarbij maken we onderscheid tussen gemeentelijke, landelijke en participatiediensten. Daarbij richten we ons steeds op het daadwerkelijke gebruik en de bereidheid tot gebruik. De vergelijking met de situatie in 2006 wordt steeds tussendoor gemaakt.

In hoofdstuk 6 besteden we aandacht aan de voorkeur voor kanalen en de mogelijkheid om te sturen op kanalen.

In hoofdstuk 7 besteden we aandacht aan de vraag hoe kenmerken van personen zijn gerelateerd aan het gebruik van de elektronische overheid. We besteden aandacht aan factoren zoals leeftijd, opleiding en geslacht. Daarnaast gaat de aandacht uit naar zaken

als internet ervaring gezins- en werkomstandigheden en attitude ten aanzien van de elektronische overheid. Tot slot van dit hoofdstuk besteden we specifiek aandacht aan de achtergrondkenmerken en kanaalvoorkeuren van digibeten.

Hoofdstuk 8 is gewijd aan de kenmerken en motivaties van digibeten.

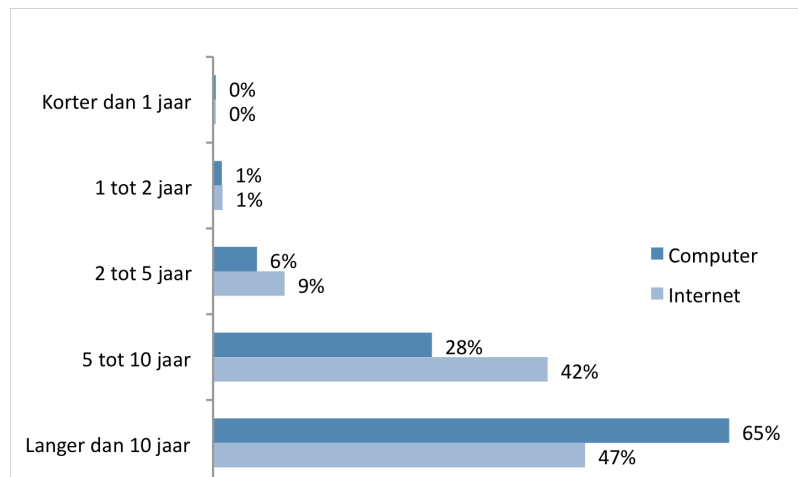
In hoofdstuk 9 geven we antwoord op de onderzoeksvragen en formuleren we een aantal aanbevelingen.

2 GEBRUIK INTERNET VOOR COMMUNICATIE MET DE OVERHEID

Sinds 2006 is er veel veranderd in het landschap van de elektronische dienstverlening. Veel nieuwe diensten zoals YouTube en Twitter hebben hun intrede gedaan. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk beschrijven we allereerst hoe de ervaring met internet en het gebruik van internet is veranderd sinds 2006. Daarbij baseren we ons op de antwoorden van de 1144 internetgebruikers in de steekproef. In hoofdstuk 8 besteden we aandacht aan de kenmerken en achtergronden van de 153 digibeten die zijn meegenomen in dit onderzoek. Na deze algemene introductie komen we toe aan de stand van zaken voor wat betreft de elektronische overheid. In paragraaf 2.2 kijken we of ook het gebruik van de elektronische overheid is veranderd sinds 2006.

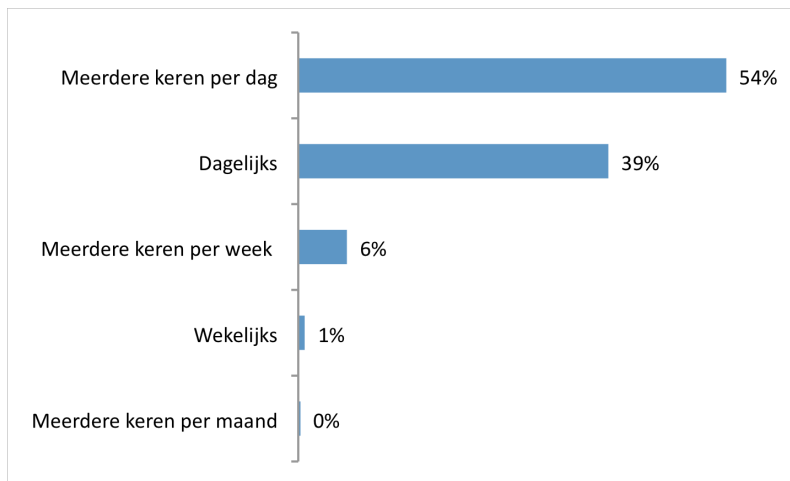
2.1 INTERNET ERVARING

Er is gekeken naar de ervaring met computer en internet. Een meerderheid van de ondervraagden heeft ruime ervaring met zowel computer als ook met internet. De grootste groep van ondervraagden heeft langer dan tien jaar ervaringen met computer (65%) en internet (47%). Zoals te verwachten was, is ten opzichte van 2006 de ervaring met computer en internet gestegen. Vooral het gebruik van internet is gestegen: was het in 2006 nog 14% die langer dan tien jaar ervaring met internet had, op dit moment is het 47%.



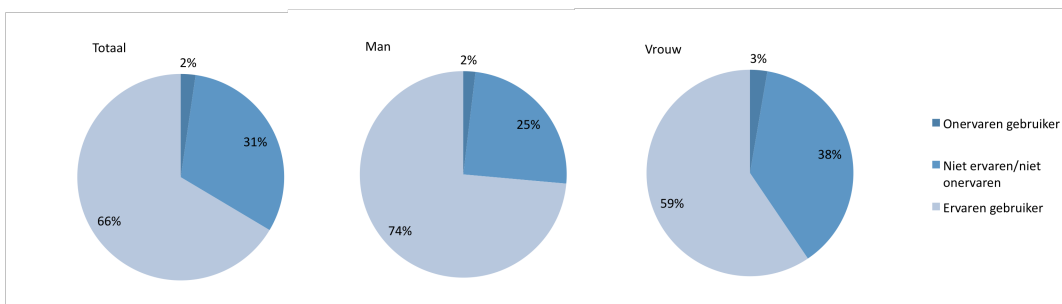
Figuur 2-1 Ervaring met computers en internet

Uit Figuur 2-2 blijkt dat het internet vaak gebruikt wordt. De meeste ondervraagden (54%) gebruikten meerdere keren per dag het internet. Ten opzichte van 2006 is de frequentie van het internetgebruik gestegen. Toen was het meest frequente antwoord nog dagelijks (39%) en gebruikten maar 24% internet meerdere keren per dag. Verder valt op dat het internet nauwelijks weinig wordt gebruikt (wekelijks 1%, meerdere keren per maand 0% en maandelijks 0%).



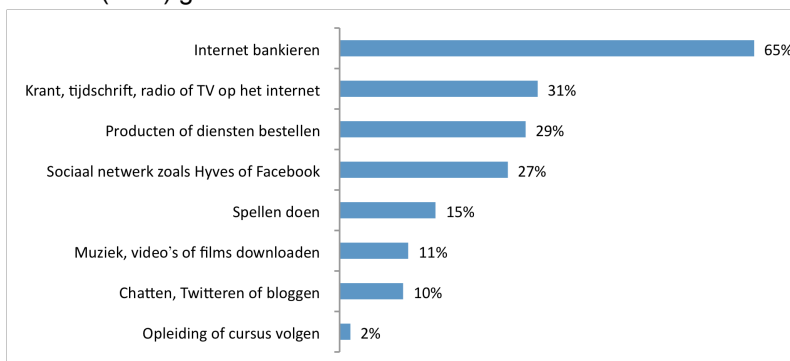
Figuur 2-2 Frequentie internetgebruik

Uit Figuur 2-3 blijkt dat de subjectieve internet ervaring dezelfde trend weerspiegelt. Tweederde van de ondervraagden (66%) ziet zichzelf als 'ervaren gebruiker'. Vergelijkbaar met het kleine aantal ondervraagden dat minder dan 2 jaar ervaring heeft met het internet, is er ook maar 2% die zichzelf als 'onervaren gebruiker' ziet. Bijna een derde van de respondenten (31%) ziet zichzelf als 'niet ervaren/niet onervaren'. Vrouwen voelen zich minder ervaren dan mannen.



Figuur 2-3 Subjectieve internet ervaring naar geslacht

Het zoeken van informatie en e-mailen zijn twee belangrijke functies van het internet. Naast deze twee mogelijkheden is een uiteenlopende set toepassingen van het internet voorgelegd aan de respondenten. Uit Figuur 2-4 blijkt dat van deze toepassingen internet bankieren het meest gebruikt werd (65%). Vervolgens werd het internet voor media (31%) (krant, tijdschrift, radio of TV), het bestellen van producten of diensten (29%) en voor het sociaal netwerk (26%) gebruikt.



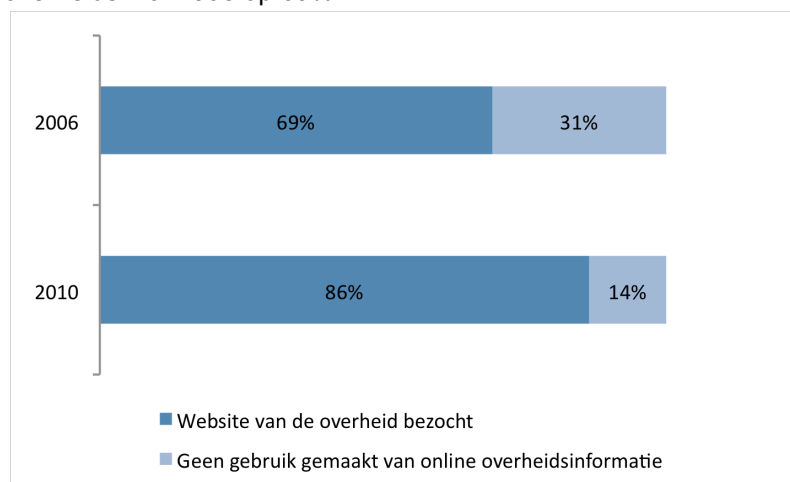
Figuur 2-4 Gebruik van internet toepassingen

Uit deze paragraaf blijkt dat tussen 2006 en 2010 het gebruik van internet is toegenomen. Zowel het aantal burgers als de duur van het gebruik is toegenomen. Ook is men internet voor meer

verschillende doeleinden gaan gebruiken. In de volgende paragraaf staat de vraag centraal of we een dergelijke toename ook bij het gebruik van de elektronische overheid kunnen onderscheiden.

2.2 GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

Aan de respondenten is gevraagd of ze wel eens een website van de overheid bezochten. Uit Figuur 2-5 blijkt dat 86% van de internetgebruikers in 2010 dit wel eens gedaan heeft. Uit een vergelijking met de cijfers van 2006 blijkt dat er sprake is van groei. Toen lag het percentage burgers dat gebruik maakte van online overheidsinformatie op 69%.



Figuur 2-5 Website van de overheid bezocht

Naast dit algemene gegeven maken we in dit hoofdstuk een directe vergelijking tussen het gebruik en de bereidheid tot gebruik tussen gemeentelijke, landelijke en participatiediensten. Daarmee vormt deze paragraaf de opmaat naar de resultaten in de hoofdstukken 3, 4 en 5.

Om het gebruik en de bereidheid tot het gebruik (of de afwezigheid daarvan) te meten is een schaal geconstrueerd. We hebben burgers gevraagd of ze gebruik hebben gemaakt van acht gemeentelijke diensten (zoals het sturen van een e-mail naar de gemeente of het bekijken van de status van een bouwaanvraag), zes landelijke diensten (zoals het aanvragen van een zorgtoeslag of het aanvragen van een WW uitkering) en zeven diensten die te maken hadden met participatie (zoals meedoen aan een discussie of het indienen van een klacht). Bij elk van deze diensten is aan de respondenten gevraagd of ze er gebruik van hebben gemaakt. Wanneer burgers geen gebruik hadden gemaakt van een dienst is gevraagd of ze er gebruik van zouden willen maken wanneer ze de dienst nodig zouden hebben. De burgers die hier 'ja' op antwoordden zijn gekenmerkt als welwillend, de burgers die 'nee' antwoordden als onwillend. Daarnaast is nog de groep burgers die 'weet niet' antwoordden onderscheiden.

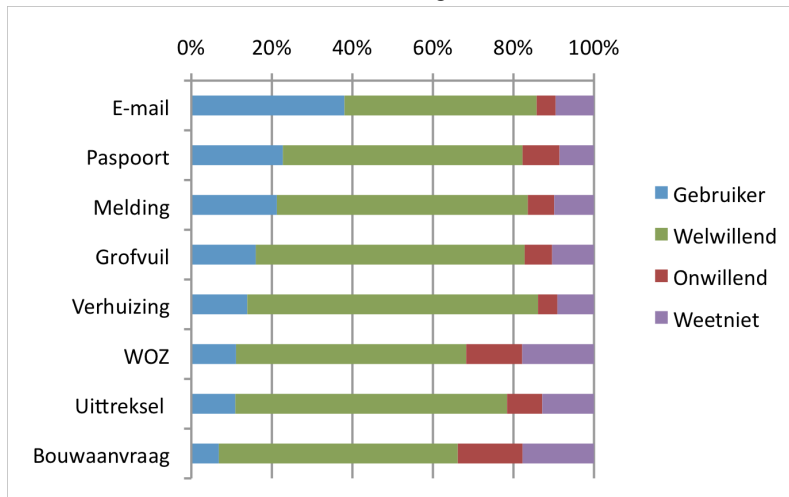
In de komende drie paragrafen bespreken we de resultaten voor diensten op gemeentelijk en landelijk niveau en diensten die te maken hebben met burgerparticipatie. We maken daarbij onderscheid tussen verschillende typen van gebruikers:

- Gebruikers: burgers die daadwerkelijk van een dienst gebruik hebben gemaakt
- Welwillend: burgers die zeggen de dienst wel te willen gebruiken wanneer zij hem nodig zouden hebben.

- Onwillend: burgers die zeggen geen gebruik te willen maken van een online diensten en
- Weet niet: burgers die zeggen niet te weten of ze gebruik zouden willen maken van een online dienst.

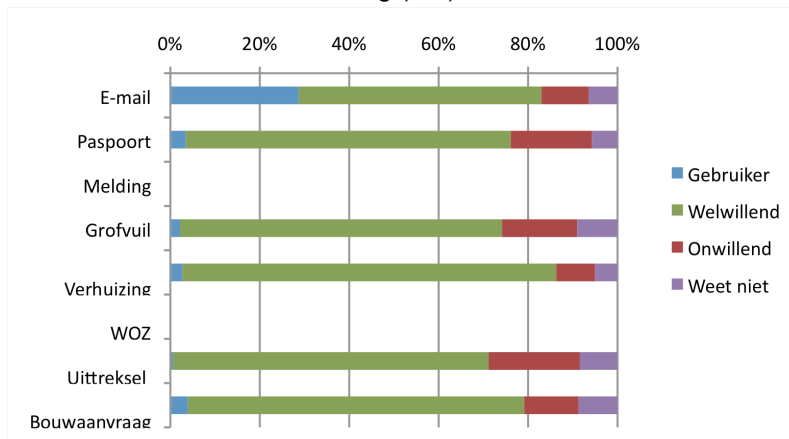
2.3 GEMEENTELIJKE DIENSTEN

Uit Figuur 2-6 blijkt dat de meest gebruikte dienst in 2010 het versturen van een e-mail is. 38% van de burgers heeft dit wel eens gedaan. Het maken van een afspraak om een paspoort af te halen, het doen van een melding, het doen van een aanvraag voor het afhalen van grofvuil en het doorgeven van een verhuizing wordt gebruikt door gemiddeld ruim 18% van de burgers. Onderaan de lijst staan het bekijken van de WOZ waarde van een huis, het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister en het doen van een bouwaanvraag (gemiddeld 10%). Voor deze diensten geldt ook dat de bereidheid onder niet gebruikers relatief laag is en dat veel burgers niet weten of ze gebruik zouden willen maken van deze diensten wanneer ze deze nodig zouden willen hebben.



Figuur 2-6 Gebruik gemeentelijke diensten in 2010

Uit de vergelijking met de resultaten uit 2006 in Figuur 2-7 blijkt dat voor alle diensten het gebruik is toegenomen. Deze toename is het sterkst voor het maken van een afspraak om een paspoort af te halen (19%) en het maken van een afspraak voor het ophalen van grofvuil (14%). Voor het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister en het sturen van een e-mail werden stijgingen van respectievelijk 11%, 10% en 9% gemeten. De kleinste stijging was te vinden bij het inzien van de status van een bouwaanvraag (3%).

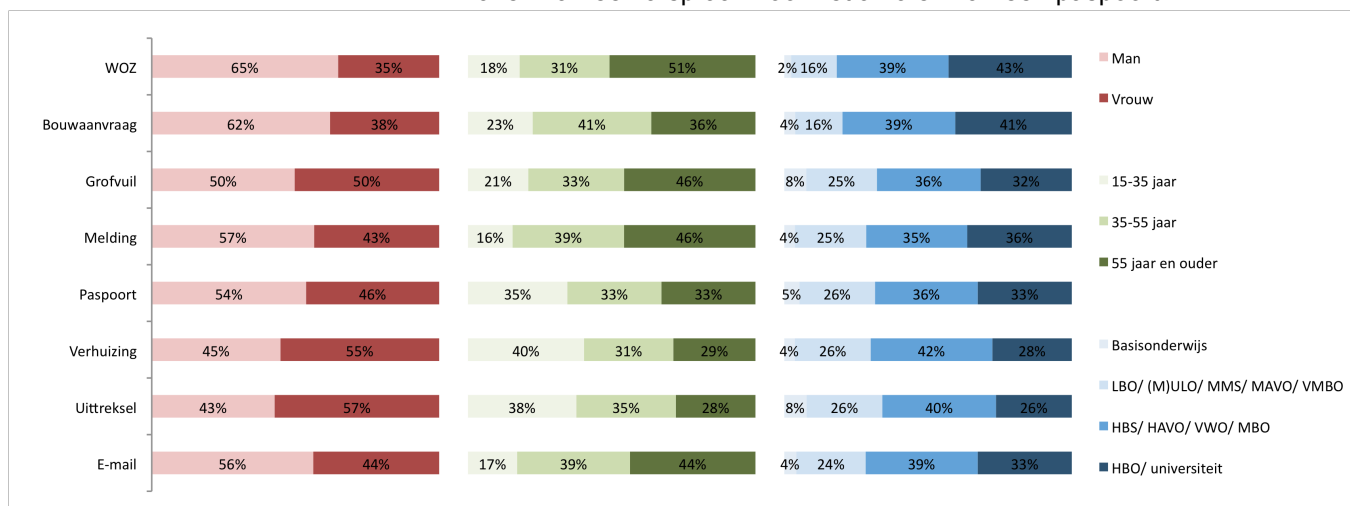


Figuur 2-7 Gebruik gemeentelijke diensten in 2006

In Figuur 2-8 (en verderop Figuur 2-11 en Figuur 2-13) staat weergegeven hoe de gebruikers van de verschillende gemeentelijke (respectievelijk landelijke en participatie) diensten zich kenmerken. Daarbij maken we onderscheid tussen leeftijd, geslacht en opleiding. Deze gegevens hebben betrekking op de subgroep van burgers die de verschillende diensten daadwerkelijk hebben gebruikt. De resultaten kunnen op twee manieren worden geanalyseerd. Allereerst kan worden gekeken hoe het verschil tussen bijvoorbeeld mannen en vrouwen zich verhoudt tot de gehele groep van respondenten. Daarnaast kunnen we kijken hoe de verhoudingen verschillen van dienst tot dienst.

Gemiddeld worden de gemeentelijke diensten voor 54% door mannen gebruikt en voor 46% door vrouwen. Dit is net omgekeerd aan de man-vrouw verhouding in de steekproef. We concluderen dus dat relatief veel mannen gebruik maken van gemeentelijke diensten. De diensten die het meest door mannen worden gebruikt zijn het bekijken van de WOZ waarde, het bekijken van de status van een bouwaanvraag en het versturen van een e-mail. Vrouwen scoren hoger op het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister.

Voor wat betreft leeftijd blijkt uit Figuur 2-8 dat gemiddeld 26% van de gebruikers tussen de 15 en 35 jaar is. 35% is tussen de 35 en 55 jaar en gemiddeld 39% is 55 jaar of ouder. Deze verschillen zijn in grote lijnen gelijk aan de hele steekproef. De belangrijkste verschillen zijn te vinden tussen de diensten. Bij het doen van een melding en het opvragen van de WOZ waarde en het sturen van een e-mail. Van deze diensten maken burgers van middelbare en oudere leeftijd vaker gebruik dan jongeren. Jongeren maken juist vaker gebruik van diensten als het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister en het maken van een afspraak voor het afhalen van een paspoort.



Figuur 2-8 Persoonskenmerken gebruikers gemeentelijke diensten

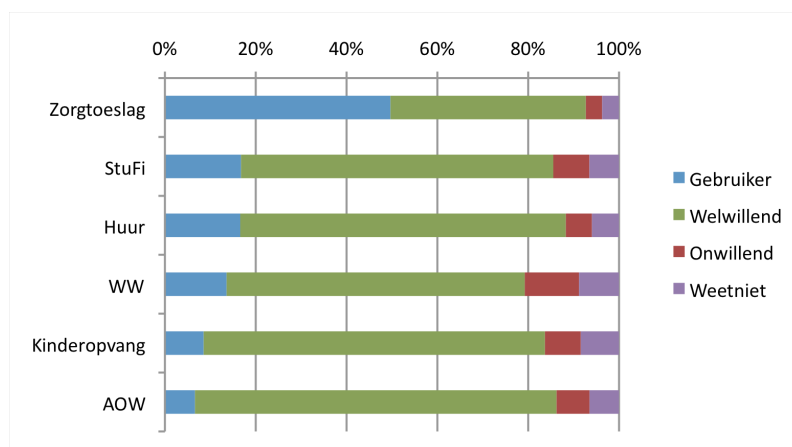
Uit Figuur 2-8 kunnen we voor wat betreft opleiding afleiden dat het merendeel van de gebruikers hoog tot zeer hoog is opgeleid. Gemiddeld over alle diensten is van de gebruikers 38% hoog opgeleid en nog eens 34% zeer hoog opgeleid. Het gebruik van gemeentelijke diensten door hoger opgeleiden is het sterkste te zien bij het inzien van de WOZ waarde en de status van een bouwaanvraag.

Een verklaring voor deze verschillen in leeftijd, geslacht en opleiding voor het gebruik van gemeentelijk diensten kan worden

gevonden in de frequentie waarmee men deze diensten nodig heeft. Jongeren bezitten bijvoorbeeld minder vaak een eigen huis, waardoor het opvragen van de WOZ waarde voor hen een minder interessante dienst is.

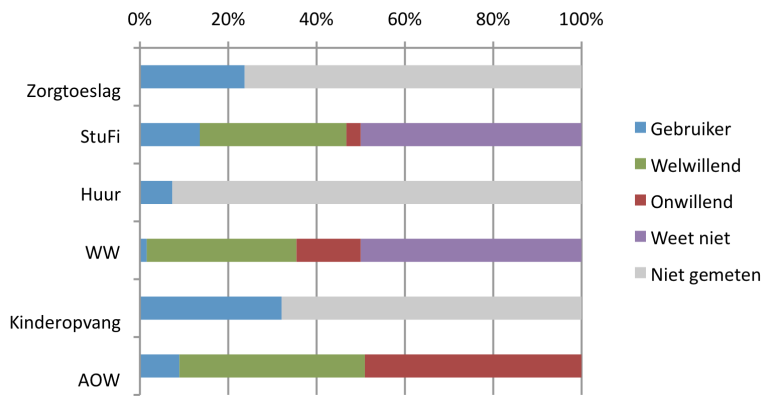
2.4 LANDELIJKE DIENSTEN

Uit Figuur 2-9 blijkt dat de meest gebruikte dienst in 2010 het aanvragen van zorgtoeslag is. Vijftig procent van de burgers heeft dit wel eens gedaan. Het aanvragen van studiefinanciering, het aanvragen van huurtoeslag en het aanvragen van een WW uitkering worden gebruikt door gemiddeld ruim 16% van de burgers. Onderaan de lijst staan het aanvragen van kinderopvang toeslag en het aanvragen van een AOW uitkering. Met gemiddeld 8% vormen zij de hekkensluiters. De welwillendheid om van deze diensten gebruik te maken is echter wel relatief hoog.



Figuur 2-9 Gebruik landelijke diensten in 2010

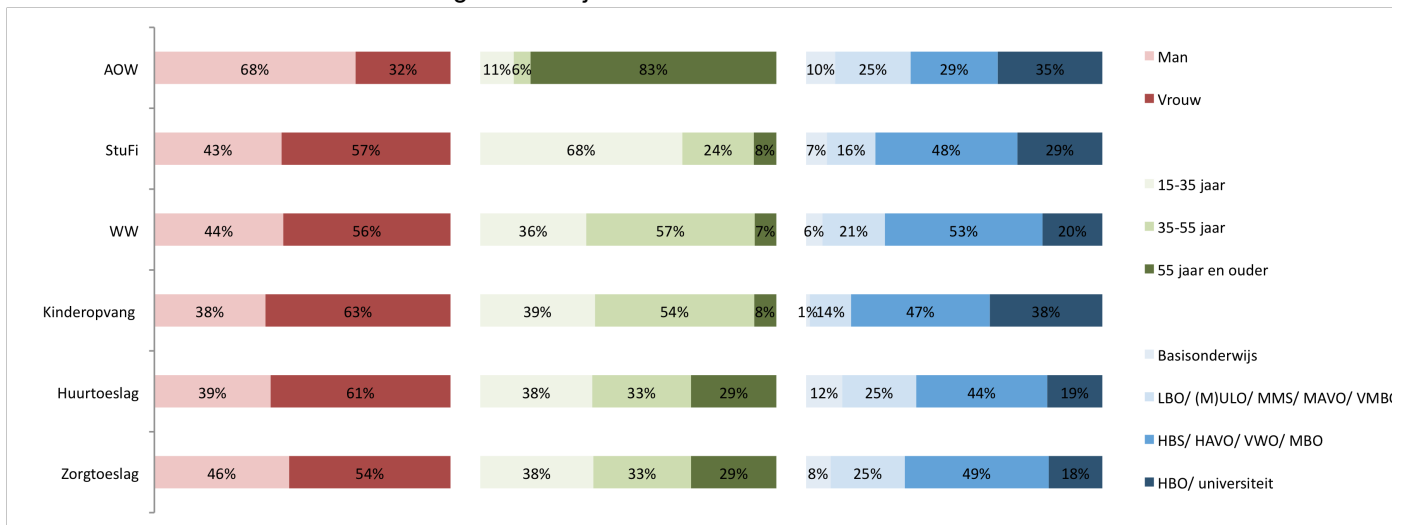
Uit de vergelijking met de resultaten uit 2006 in Figuur 2-10 blijkt in tegenstelling tot de gemeentelijke diensten dat niet voor alle diensten het gebruik is toegenomen. Voor het aanvragen van een AOW uitkering is een daling te zien van 2% en voor het aanvragen van de toeslag kinderopvang een daling van maar liefst 24%. Voor de andere landelijke diensten is het gebruik toegenomen. Deze toename is het sterkst voor het aanvragen van de zorgtoeslag (26%) en het aanvragen van studiefinanciering (16%). De sterke stijging van de zorgtoeslag zou kunnen worden verklaard uit het feit dat het nieuwe zorgstelsel in 2006 is ingevoerd. Voor de aanvraag van een WW uitkering en het aanvragen van huurtoeslag werd een stijging van respectievelijk 11 % en 9% gemeten. De gemiddelde groei voor het gebruik van landelijke diensten ligt daarmee beduidend lager dan de groei van het gebruik van gemeentelijke diensten.



Figuur 2-10 Gebruik landelijke diensten in 2006

Ook opvallend aan de vergelijking tussen Figuur 2-9 en Figuur 2-10 is dat het aantal burgers dat antwoord niet te weten of ze gebruik zouden willen maken van een dienst fors lijkt te zijn gedaald.

In Figuur 2-11 staat weergegeven hoe de gebruikers van de verschillende landelijke diensten zich kenmerken. Gemiddeld worden de landelijke diensten voor 46% door mannen gebruikt en voor 54% door vrouwen: precies omgekeerd aan het beeld bij gemeentelijke diensten.



Figuur 2-11 Persoonskenmerken gebruikers landelijke diensten

Het aanvragen van een AOW uitkering wordt in de meeste gevallen door mannen gedaan. Het aanvragen van de toeslag kinderopvang en het aanvragen van huurtoeslag wordt relatief vaak door vrouwen gedaan. Net als bij het gebruik van gemeentelijke diensten lijkt ook hier het gebruik van diensten te worden beïnvloed door traditionele rollenpatronen. Verder ligt het voor de hand dat uit Figuur 2-11 blijkt dat vooral ouderen een AOW uitkering aanvragen terwijl jongeren vaker studiefinanciering aanvragen. Ook logisch is dat juist voor het aanvragen van een WW uitkering en kinderopvang de middengroepen hoger scoren. Hoewel bovenstaande resultaten voor de hand liggen kunnen we er toch een relevante conclusie aan verbinden. Uit deze resultaten kunnen we namelijk concluderen dat er voor veel diensten een plafond is aan het aantal burgers dat gebruik zal maken van een dienst. Niet iedereen zal gebruik hoeven te maken van de mogelijkheid om bijvoorbeeld online studiefinanciering of een toeslag in de kosten voor kinderopvang aan te vragen.

Net als bij de gebruikers van gemeentelijke diensten kunnen we uit Figuur 2-11 afleiden dat voor wat betreft opleiding het merendeel van de gebruikers hoog tot zeer hoog is opgeleid. Gemiddeld over alle diensten is van de gebruikers 45% hoog opgeleid en nog eens 26% zeer hoog opgeleid. Het gebruik van landelijke diensten door hoger opgeleiden is het sterkste te zien bij het aanvragen van kindertoeslag. Dit is temeer opvallend daar nou net deze dienst relatief weinig werd gebruikt. Bij het aanvragen van AOW, huurtoeslag en zorgtoeslag zijn lager opgeleiden relatief vaak vertegenwoordigd.

Een verklaring voor de verschillen tussen leeftijd, geslacht en opleiding voor het gebruik van landelijke diensten kan, net als bij de gemeentelijke diensten worden gevonden in de frequentie waarmee men deze diensten nodig heeft.

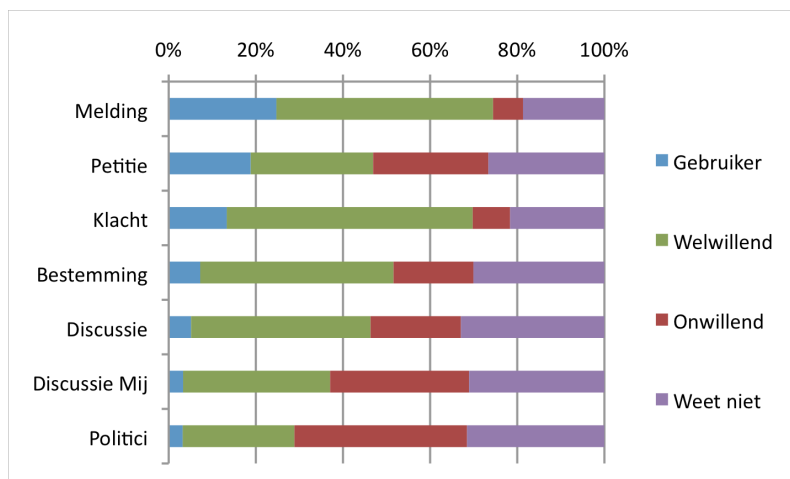
2.5 PARTICIPATIEDIENSTEN

Naast gemeentelijke en landelijke diensten zijn de laatste jaren verschillende mogelijkheden ontstaan om te participeren. Voorbeelden van dergelijke diensten zijn:

- Melding: Een melding maken van zaken als troep in de buurt of losse stoeptegels
- Petitie: Indienen van een elektronische petitie of handtekeningenlijst (ja/nee)
- Klacht: Een klacht bij de overheid indienen via het internet
- Mening: Mening gegeven over bijvoorbeeld een bestemmingsplan of groot bouwproject
- Discussie: Deelname aan een discussiegroep op het internet over zaken van de overheid
- Discussie mij: Een discussiegroep op internet vormen over een maatschappelijke kwestie
- Politici: Het gedrag en de prestaties van individuele ambtenaren en politici melden

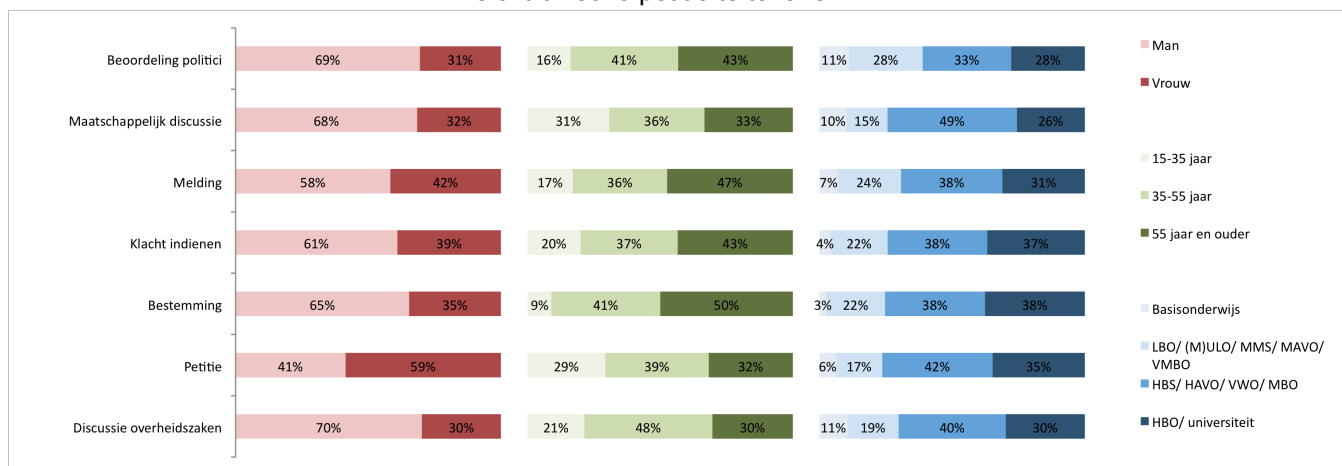
In het onderzoek hebben we gevraagd in hoeverre burgers behoefte hebben aan dergelijke diensten en of ze daadwerkelijke gebruik gemaakt hebben van de mogelijkheden om online te participeren.

Uit Figuur 2-12 blijkt dat de meest gebruikte dienst in 2010 het doen van een melding is. Een kwart van de burgers heeft dit wel eens gedaan. De overige participatiediensten worden gemiddeld genomen door 9% van de burgers gebruikt.



Figuur 2-12 Gebruik participatiediensten in 2010

In Figuur 2-13 staat weergegeven hoe de gebruikers van de verschillende participatiediensten zich kenmerken. Gemiddeld worden de landelijke diensten voor 62% door mannen gebruikt en voor 38% door vrouwen. Mannen zijn dus, net als bij de landelijke diensten, veel vaker gebruikers van participatiediensten dan vrouwen. De diensten waarbij de mannen het meest oververtegenwoordigd zijn hebben betrekking op discussies over maatschappelijke en overheidszaken en de beoordeling van politici. Vrouwen maken relatief vaak gebruik van de mogelijkheid om een elektronische petitie te tekenen.



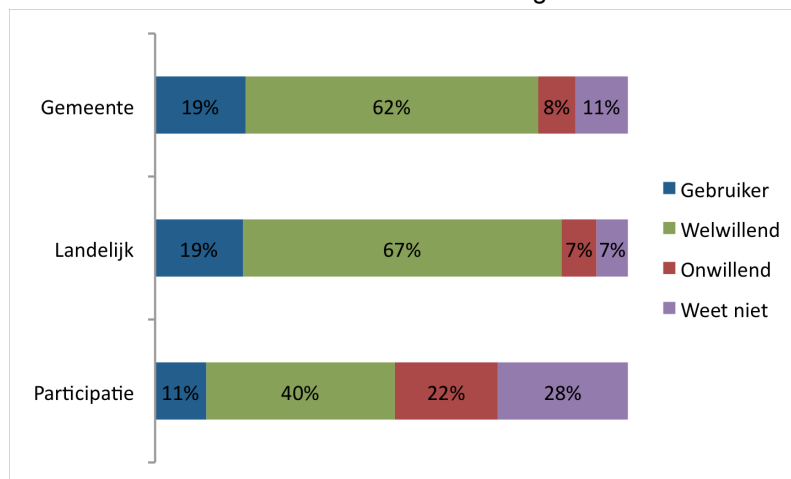
Figuur 2-13 Persoonskenmerken gebruikers participatiediensten

Ten opzichte van gemeentelijke en landelijke diensten zijn de gebruikers van participatiediensten relatief oud. Met name voor wat betreft het meepraten over bestemmingplannen is het aandeel jongeren laag. Uit Figuur 2-13 kunnen we voor wat betreft opleiding afleiden dat het merendeel van de gebruikers hoog tot zeer hoog is opgeleid. Gemiddeld over alle diensten is van de gebruikers 40% hoog opgeleid en nog eens 32% zeer hoog opgeleid. De verschillen tussen de diensten zijn echter klein.

2.6 SAMENVATTING

Bij wijze van samenvatting vergelijken we in deze paragraaf hoe het gebruik van landelijke en gemeentelijke diensten zich verhoudt tot het gebruik van participatiediensten. Daarbij moet worden vermeld dat participatiediensten zowel op landelijk als op gemeentelijk niveau kunnen worden aangeboden. De vergelijking is toch interessant omdat participatiediensten, als type dienst, toch

afwijkend zijn dan gemeentelijke of landelijke diensten die vooral gericht zijn op het uitvoeren van transacties. In Figuur 2-14 is daartoe een overzicht gemaakt van de gemiddelde scores op gebruik, wel- en onwillendheid en 'weet niet' over de diensten die op gemeentelijk en landelijk niveau worden aangeboden dan wel als participatiediensten worden aangeboden. Het resultaat laat zien dat, in vergelijking met gemeentelijke en landelijke diensten, het gebruik van participatiediensten lager ligt. Ook de welwillendheid om gebruik te maken van participatiediensten ligt lager dan de welwillendheid om gebruik te maken van gemeentelijke en landelijke diensten. Hetzelfde geldt voor het aantal burgers dat zegt niet te weten ze gebruik willen maken van participatiediensten. Hoewel deze resultaten gemakkelijk tot de conclusie kunnen leiden dat Nederlandse burgers geen behoefte hebben aan participatiediensten, willen we deze resultaten met wat meer nuance beschouwen. Als we kijken naar het verschil tussen 2006 en 2010 voor gemeentelijke en landelijke diensten zien we voornamelijk groei. Het ligt derhalve in de lijn der verwachting (juist omdat de ontwikkeling van participatiediensten nog pril is) dat ook het gebruik van participatiediensten in de komende jaren zal toenemen. Wel is het daarbij van belang in ogenschouw te nemen dat de burgers die gebruik maken van deze participatiediensten op dit moment niet de doorsnee van de bevolking vormen.



Figuur 2-14 Gebruik van gemeentelijke, landelijke en participatiediensten

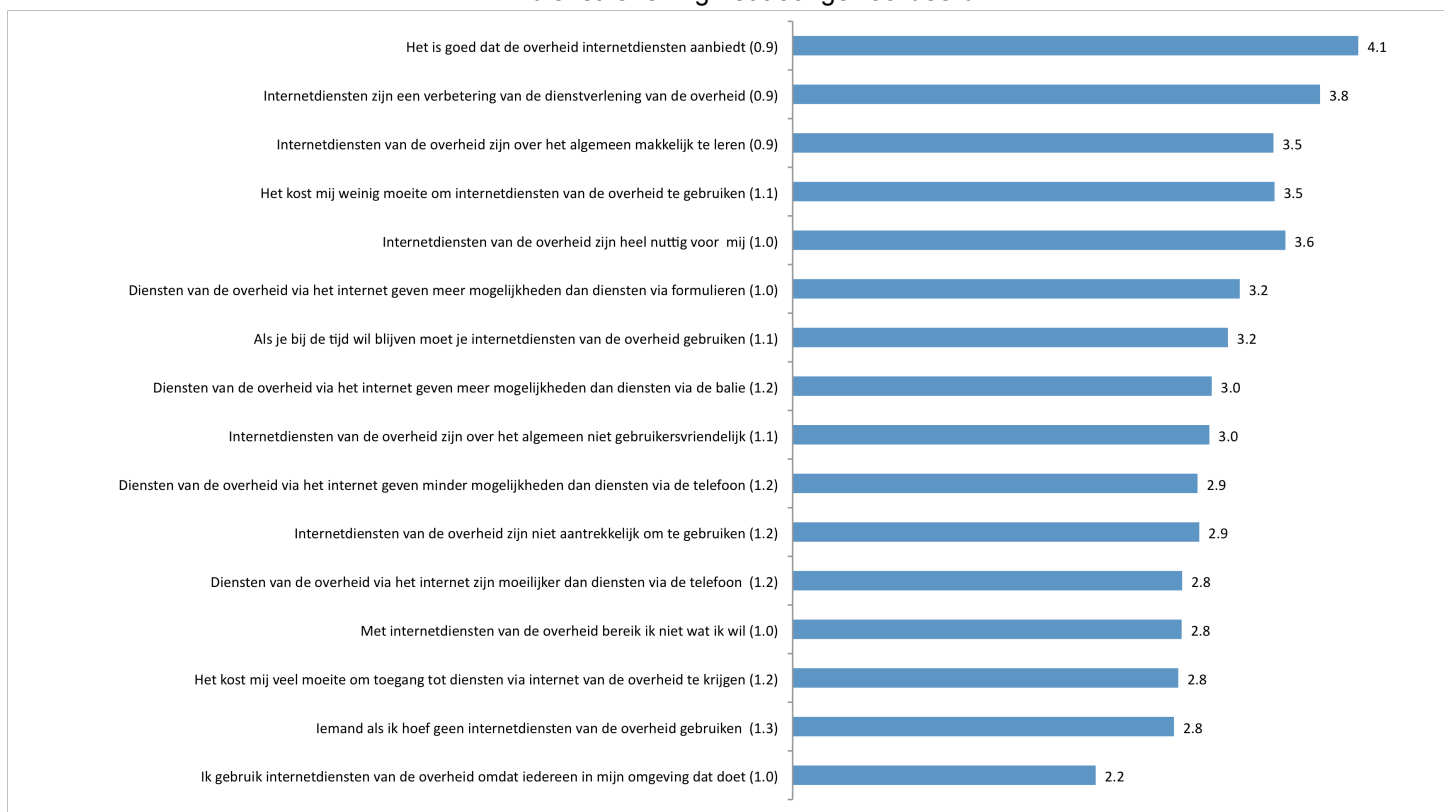
2.7 ATTITUDE TEN AANZIEN VAN DE OVERHEID

Omdat in de literatuur algemeen wordt aangenomen dat attitude vooraf gaat aan (de bereidheid) voor gedrag is in dit onderzoek de attitude ten aanzien van de overheid meegenomen. In totaal zijn aan burgers 16 items voorgelegd met betrekking tot vier onderliggende constructen, te weten: sociale norm, attitude ten aanzien van gebruik, verwachte prestaties en verwachte benodigde inspanning. Aan respondenten is gevraagd om de items te scoren op een vijfpuntsschaal die liep van 'Zeer mee oneens' tot 'Zeer mee eens'. Deze items zijn zowel in 2006 als in 2010 afgenomen. Omdat voor beide jaren geen sluitende factoranalyse kon worden uitgevoerd is ervoor gekozen om de resultaten op itemniveau te analyseren.

Figuur 2-15 toont de gemiddelde scores per item voor 2010. Uit de figuur kan worden afgeleid men positief is over de mogelijkheden van de elektronische overheid. Men vindt het nuttig en goed dat de overheid diensten via internet aanbiedt, online diensten vormen een verbetering van de dienstverlening van de overheid. Ook over

de gebruiksvriendelijkheid is met over het algemeen positief gestemd: internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen gemakkelijk te leren en het kost weinig moeite om ze te gebruiken.

De items waarin een vergelijking wordt gemaakt met alternatieve kanalen (papier balie, telefoon, papier) worden respectievelijk met een gemiddelde van 3.2, een 3.0 en 2.9 beoordeeld. Op een vijf-puntsschaal komt dat overeen met neutrale scores. Op grond van de meerwaarde die online diensten zouden moeten hebben, zou een hogere score voor deze items wellicht voor de hand hebben gelegen. Blijkbaar wordt de toegevoegde waarde van online dienstverlening neutraal gewaardeerd.



Figuur 2-15 Attitude ten aanzien van de overheid (plus standaard deviatie)

Opvallend is dat de items die laag scoorden, de negatief gestelde items waren. Een lage score betekende dus een positieve waardering van de overheid. Uit een vergelijking met de cijfers uit 2006 blijkt dat de verschillen klein zijn. De conclusie die wij trekken op basis van deze resultaten is daarom dat met redelijk positief staat ten opzichte van de elektronische overheid en dat zich geen grote verschuivingen hebben voorgedaan voor wat betreft de attitude ten aanzien van de elektronische overheid.

2.8 CONCLUSIES

Ten opzichte van 2006 zien we een stijging van de ervaring met internet. Ook voor wat betreft het gebruik van overheidsdiensten zien we een stijging. We hebben gezien dat gemeentelijke diensten in 2006 veel minder werden gebruikt dan in 2010. Over de hele linie is groei te zien. Ook hebben we geconcludeerd dat er ook voor landelijke diensten groei is in het gebruik van diensten maar dat deze kleiner is dan de groei voor gemeentelijke diensten. Voor een aantal diensten is zelfs een daling te zien. Voor zowel landelijke als gemeentelijke diensten geldt nu dat gemiddeld de online overheidsdiensten door ongeveer 20% van de burgers gebruikt.

Eenzelfde percentage van de burgers wil deze diensten niet gebruiken of weet niet of men ze wil gebruiken.

Verskillende verklaringen (die elkaar niet noodzakelijkerwijs uitsluiten) kunnen worden aangedragen voor deze resultaten. Het zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat de groei van het gebruik van gemeentelijke diensten te verklaren is uit relatief laag gebruik in 2006. Ook kan worden beargumenteerd dat met een gebruik van rond de 20% een plafond is bereikt. Niet iedereen heeft immers alle diensten van de overheid nodig. Niet iedereen zal in een situatie komen waarin het gebruik van een dienst voor de hand ligt.

Verder blijkt dat het gebruik van participatiediensten, in vergelijking met de gemeentelijke en landelijke diensten, minder populair is. Met name het aantal burgers dat zegt niet te weten of ze gebruik willen maken van deze diensten is hoger dan voor de gemeentelijke en landelijke diensten. Ook de welwillendheid om gebruik te maken van deze diensten ligt beduidend lager. We kunnen concluderen dat participatieve diensten, ondanks de grote hoeveelheid aandacht die ze krijgen in het debat over de elektronische overheid, nog slechts op beperkte schaal worden gebruikt. Tevens concluderen we dat de gebruikers die er zijn geen doorsnee van de bevolking vormen. Het zijn met name de mannen en hoger opgeleiden die gebruik maken van deze diensten.

De laatste conclusie van dit hoofdstuk is dat de attitude ten aanzien van de elektronische overheid niet noemenswaardig is gewijzigd. In de hoofdstukken 3 en 4 zullen we nader ingaan op het gebruik van diensten op gemeentelijke en landelijk niveau. In hoofdstuk 5 zullen we ingaan op het gebruik van participatiediensten.

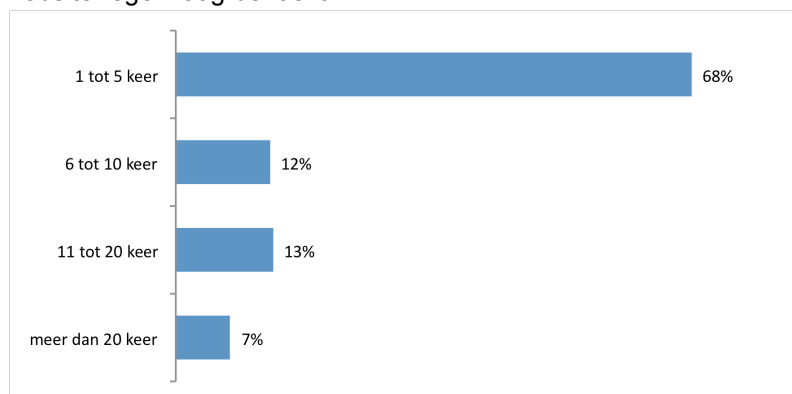
3 GEMEENTELIJKE DIENSTEN

In de komende drie hoofdstukken gaan we in op de diensten van de elektronische overheid. In dit hoofdstuk staan de gemeentelijke diensten centraal. In hoofdstuk 4 gaat het om diensten op landelijk niveau en in hoofdstuk 5 staan diensten die te maken hebben met burgerparticipatie centraal. Steeds zal worden gekeken naar de bereidheid om gebruik te maken van deze diensten en het feitelijk gebruik. Ook zal worden gekeken naar de overeenkomsten en verschillen met 2006 en zal op verschillende plekken worden gekeken naar demografische verschillen. Aan het eind van de drie hoofdstukken volgt een conclusieparagraaf waarin de drie afzonderlijke bevindingen worden besproken en met elkaar in verband worden gebracht.

3.1 GEBRUIK GEMEENTELIJKE DIENSTEN

88% van de respondenten heeft het afgelopen jaar de website van de gemeente een of meerdere malen bezocht: het algemene gebruik van gemeentelijke diensten in brede zin. Slechts 12% heeft derhalve nooit gebruik gemaakt van de gemeente website. In 2006 was dit percentage nog 26%. Het gebruik van de gemeente website in brede zin is dus toegenomen tussen 2006 en 2010.

Van de 846 gebruikers van de gemeentelijke website (88% van de totale steekproef) geeft twee derde deel aan 1 tot 5 keer de website van de gemeente gebruikt te hebben, zie Figuur 3-1. Hieruit blijkt eveneens dat een derde van de respondenten de gemeentelijke website regelmatig bezoekt.

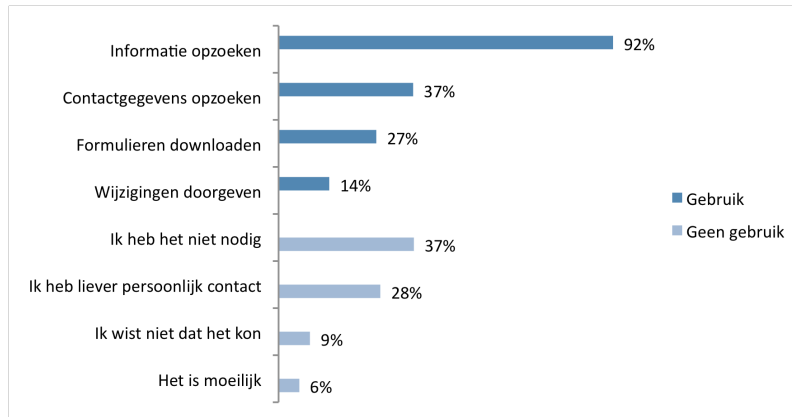


Figuur 3-1 Frequentie gebruik van gemeentelijke website in 2010

De frequentie van gebruik van 2010 in vergelijking met 2006 laat zien dat er een groei is in het gebruik van de gemeentewebsite. Maar wat doet men op de gemeentewebsite? Om dit te onderzoeken is gevraagd naar de redenen voor het bezoek.

Het overgrote deel van de gebruikers zoekt naar informatie (zie Figuur 3-2). Bijna een kwart van de bezoekers gebruikt de website om contactgegevens op te zoeken. Het doorgeven van wijzigingen en downloaden van formulieren worden in mindere mate uitgevoerd. Waar gemeentelijke websites in eerste instantie waren gefocust op het aanbieden van informatie, wordt langzaam maar zeker de slag gemaakt naar interactie en transactie. Het geschetste beeld waarin informatie zoeken meer wordt gedaan dan het

daadwerkelijk doorgeven van informatie, komt overeen met de ontwikkeling in het aanbod van dienstverlening. Het gebruik van de website groeit logischerwijs mee met de ontwikkeling in het aanbod. Immers: men kan geen gebruik motiveren, als de dienstverlening niet wordt aangeboden. Dit wil echter niet zeggen dat de motivatie voor gebruik vanzelfsprekend volgen uit het aanbod, wat wel eens ten onrechte wordt verondersteld bij het ontwikkelen van diensten voor de eOverheid.



Figuur 3-2 Redenen om (geen) gebruik te maken van de gemeentewebsite

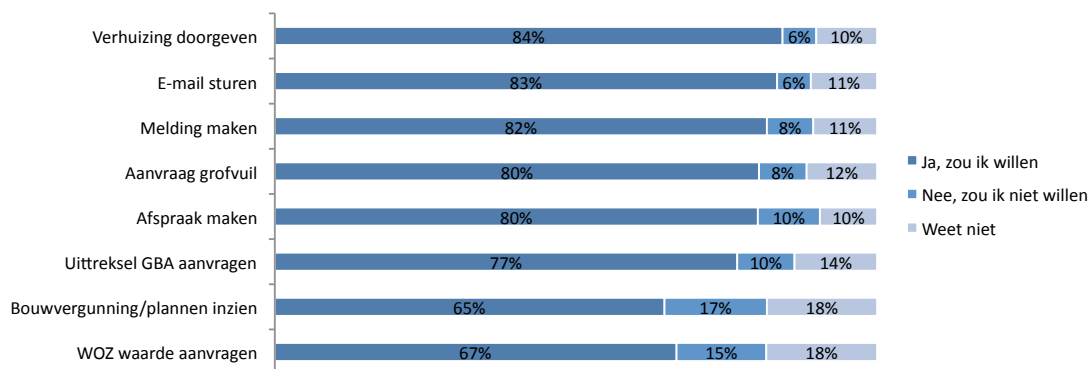
De burgers die geen gebruik maken van de website van de gemeente (12% van de steekproef) hebben verschillende achterliggende redenen voor het niet gebruiken van de gemeentelijke website. De meeste niet-gebruikers geven aan dat zij geen gebruik hoefden te maken van gemeentelijke diensten. Een andere reden is dat men op een andere manier al contact heeft met de gemeente. In tegenstelling tot bijvoorbeeld de belastingaangifte voor bedrijven waar men domweg niet om het digitale kanaal heen kan, worden bij gemeentes vrijwel alle diensten ook 'offline' aangeboden. Op de tweede plaats in redenen van niet gebruik, staat de voorkeur voor het persoonlijk contact. Dit argument heeft te maken met kanaalkeuze: men kiest liever een ander kanaal dan de digitale weg omdat men daar bepaalde voordelen in ziet. De achterliggende redenen zijn in dit onderzoek niet gevraagd, maar uit ander onderzoek van het Center For eGovernment Studies (Pieterse, 2009) blijkt dat veel burgers uit gewoonte een bepaald kanaal gebruiken. Een kenmerkend voorbeeld is dat burgers zeggen niet te weten waarom ze op een website zouden moeten kijken, terwijl ze hun zaken altijd effectief en efficiënt via de telefoon hebben kunnen regelen.

Ongeveer 1 op de 10 niet-gebruikers geeft aan dat zij niet wisten of de diensten wel online werden aangeboden. Hier is sprake van een kenniskwestie: er is onvoldoende kennis aanwezig over de mogelijkheden van contact met de gemeente. De minst genoemde reden is de moeilijkheidsgraad van de website, als reden voor het niet gebruiken van de gemeentewebsite.

Kijkend naar de redenen dan zien we deels een gelijk beeld ten opzichte van 2006. Het niet nodig hebben van de gemeentewebsite gevolgd door een gerichte kanaalkeuze zijn zowel in 2006 en 2010 de belangrijkste redenen om de gemeentewebsite niet te gebruiken. Echter, in 2006 was in verhouding het aantal respondenten dat de gemeentewebsite moeilijk vond, hoger dan in 2010. De kennis is ongeveer gelijk gebleven, in verhouding.

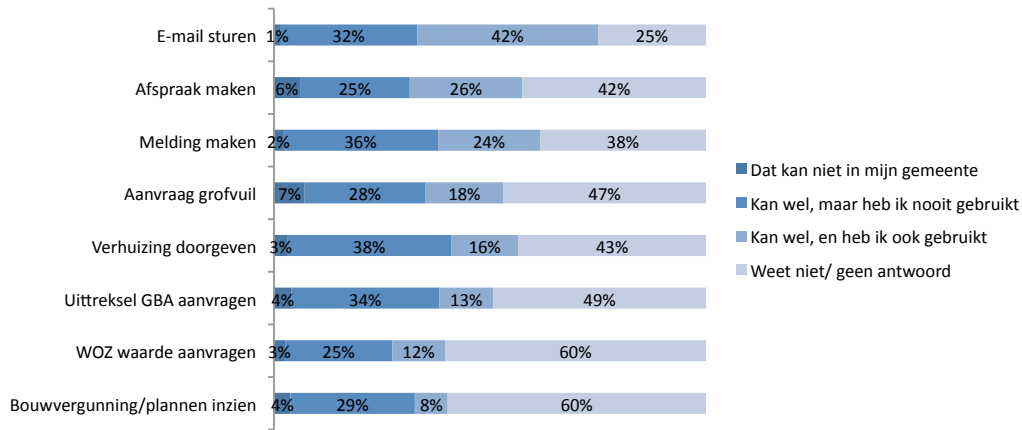
Naast het gebruik van de gemeentelijke website in het algemeen hebben we gevraagd naar de bereidheid tot gebruik per dienst. Alle diensten die in 2010 zijn onderzocht zijn te zien in Figuur 3-3. Als we kijken welke gemeentelijke diensten men zou willen gebruiken dan zien we een positief beeld. Veel respondenten zouden het prettig vinden als zij allerlei zaken elektronisch konden doorgeven. Ten opzichte van 2006 zijn deze percentages gestegen. Waar de meeste percentages voor welwillendheid van dienstverlening boven de tachtig procent uitkomen in 2010, schommelden deze in 2006 nog rond de 75%. Wederom is het doorgeven van een verhuizing de meest populaire dienst in gewenste dienstverlening.

Een uitzondering in de stijging van wenselijke dienstverlening vormt het aanvragen van een bouwvergunning. Dat percentage was in 2006 nog 78% waar nu slechts 65% van de respondenten online een bouwvergunning wil inzien. Dit kan te maken hebben met de veranderende mogelijkheden: het inzien van vergunningen en plannen over je buurt is een andere dienst dan het aanvragen van een bouwvergunning. Hier is in de vraagstelling geen onderscheid in gemaakt. Wellicht spelen de veranderende omstandigheden hier een rol.



Figuur 3-3 Wensen voor gemeentelijke diensten in 2010

Het feitelijk gebruik van gemeentelijke diensten (Figuur 3-4) is, net als in 2006, een stuk lager dan de wens om gebruik te maken van deze diensten. Burgers geven aan graag gebruik te willen maken van bepaalde dienstverlening, maar dit wordt niet direct terug gezien in de cijfers van werkelijk gebruik. Verschillende verklaringen kunnen hiervoor worden gevonden. Een eerste verklaring is dat niet iedere dienst in iedere gemeente wordt aangeboden. Daarom wordt in het figuur onderscheid gemaakt tussen het wel of niet kunnen gebruiken van de dienst en het daadwerkelijk gebruik van de desbetreffende dienst als deze beschikbaar is. Een tweede verklaring is dat men geen kennis heeft van het aanbod van gemeentelijke diensten. De derde verklaring is dat men de dienst niet nodig heeft gehad.



Figuur 3-4 Feitelijk gebruik gemeentelijke diensten in 2010

De meest gebruikte dienst is het sturen van een e-mail, gevolgd door het maken van afspraken, het doen van een melding en het maken van een afspraak voor het ophalen van grof vuil. De diensten waar DigiD voor nodig is, zijn over het algemeen een stuk minder populair. In 2006 was het maken van een afspraak de meest gebruikte gemeentelijke dienst, gevolgd door het aanvragen van een bouwvergunning en het sturen van een e-mail. Het vragen-aanbod principe speelt hierbij een grote rol: het sturen van een e-mail is in veel gemeentes pas sinds enkele jaren mogelijk. Gemeentelijke websites waren met name gericht om de burger te informeren, niet om met de burger te communiceren.

Hoe dan ook, er kan in vergelijking met Figuur 3-3, een substantieel verschil worden geconstateerd tussen wat burgers zeggen te willen met betrekking tot de online gemeentelijke dienstverlening en hun feitelijke gedrag.

3.2 SUGGESTIES NIEUWE GEMEENTELIJKE DIENSTEN

Naast de genoemde services in voorgaande paragraaf, is de respondenten ook gevraagd welke producten en diensten van de gemeente zij graag via internet zouden willen afhandelen. In totaal zijn 213 suggesties naar voren gekomen. 21 respondenten zouden het liefst zoveel mogelijk online afhandelen. 10 respondenten gaven vooral tips over de functionaliteiten van de gemeentewebsite als RSS-feeds toevoegen, chatten met ambtenaren of live video van raadsvergaderingen (zie Tabel 3-1). 182 suggesties waren concrete voorbeelden van dienstverlening die men graag online zou willen afhandelen. Hierbij geeft een vijfde deel aan bezwaarschriften, klachten en suggesties door te willen geven via de online gemeentelijke dienstverlening. Het aanvragen van vergunningen en identiteitsbewijzen staan op plaats twee en drie van gewenste online diensten. Het digitaal stemmen en aangifte doen worden slechts door enkelen genoemd. Opvallend aan deze lijst is dat de meest genoemde suggestie geen concreet product van de gemeentelijke dienstverlening betreft. Er wordt juist gevraagd om een kanaal waarlangs toegang kan worden verkregen tot de gemeente.

Tabel 3-1 Concrete suggesties voor nieuwe online gemeentelijke dienstverlening (n=182).

Concrete suggesties voor online gemeentelijke dienstverlening	Aantal maal genoemd
Bezwaarschrift / klachten / suggesties / vragen	35
Aanvraag vergunningen/toeslagen (evenementen, parkeren, bouw etc.)	30
Aanvraag rijbewijs, paspoort, bewijs goed gedrag, GBA-uittreksel	26
Melding openbare ruimte (vuil, sneeuw, hangjongeren, etc.)	19
Informatie / contact over beleidsplannen/ raadsbesluiten	16
Profiel, eigen gegevens, afhandeling inzien	13
Informatie rondom gemeentezaken (wegopbrekingen, openingstijden, parkeertarieven etc.)	10
Aangifte doen van geboorte / overlijden	9
Afspraak maken	8
Bouwplannen inzien, grondverdeling	7
Stemmen	5
Aangifte doen (criminaliteit)	4

3.3 KENNIS VAN AANGEBODEN DIENSTEN

Tussen 2006 en 2010 is het dienstenaanbod op gemeentelijk niveau aanzienlijk veranderd, zowel in aantal diensten als het niveau van de dienstverlening. Het verschilt namelijk per dienst of er enkel informatie beschikbaar is en men aan de balie het proces dient af te handelen of dat een burger bijvoorbeeld direct een transactie kan doen en daarbij de dienstverlening geheel online plaatsvindt. Figuur 3-5 is gebaseerd op de monitor van Overheid.nl waarin jaarlijks wordt vastgelegd op welk niveau diensten van de elektronische overheid worden aangeboden per gemeente. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen vijf niveaus: geen informatie beschikbaar, informatie beschikbaar, mogelijkheid om een formulier te downloaden, een formulier te uploaden en het afhandelen van een transactie. Deze niveaus worden als volgt omschreven door Monitor.nl:

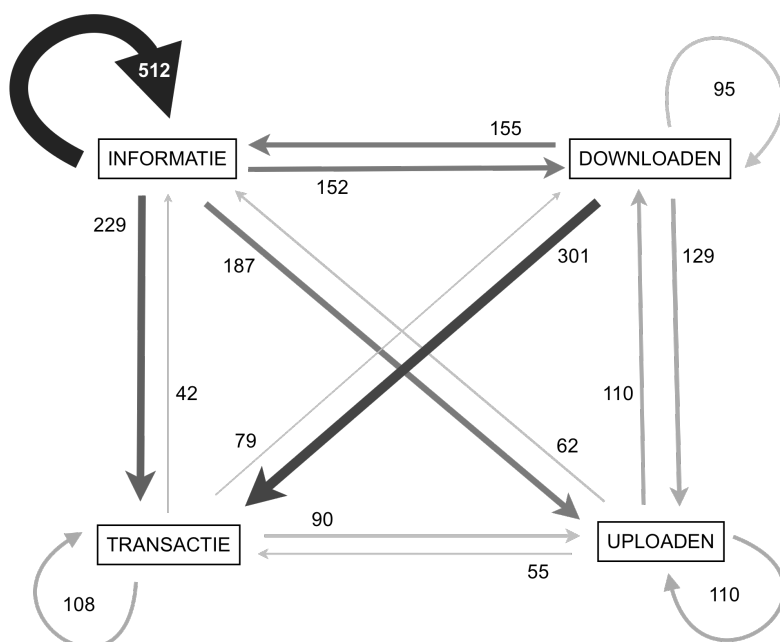
- Informatie: De website van de overheidsorganisatie biedt informatie aan over de aard van de dienst en de te volgen procedures en regels zoals openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden en locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.
- Aanvraagformulier downloaden: De website biedt een aanvraagformulier dat de klant kan downloaden en afdrukken. De klant dient het formulier in te vullen en per traditionele post te versturen. Vanuit de productinformatie is een verwijzing aanwezig naar het formulier.
- Aanvraagformulier uploaden: De website biedt een aanvraagformulier dat de klant elektronisch kan invullen en versturen.
- Elektronische transactie: Het transactie niveau houdt in dat de klant zijn verzoek volledig digitaal kan afhandelen. De overheidsorganisatie beschrijft wat de klant kan verwachten nadat hij inlogt met DigiD. Het verschil met uploadbaar formulier, is dat daarbij de burger mogelijk nog extra handelingen moet ondernemen (bijvoorbeeld naar het gemeentehuis gaan of per post stukken nazenden) voordat de klantvraag in behandeling kan worden genomen.

Figuur 3-5 toont de verschuivingen in het niveau van dienstverlening voor de zes gemeentelijke diensten die zowel in het

onderzoek van 2006 en 2010 zijn meegenomen (WOZ-waarde en Melding maken zijn buiten beschouwing gelaten). Het ging hierbij om:

- het sturen van een e-mail;
- het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister;
- een verhuizing doorgeven;
- een afspraak maken om bijvoorbeeld een paspoort of identiteitskaart aan te vragen;
- een aanvraag doen om grof vuil op te komen halen;
- een bouwvergunning en/of bouwplannen inzien.

Bij elke pijl staat aangegeven hoe vaak de diensten qua aard gelijk zijn gebleven of juist verschoven van de ene vorm van dienstverlening naar de andere tussen 2006 en 2010. Om de ontwikkeling te visualiseren reflecteert de dikte van de pijl de grootte van de verschuiving. Ook de grijstint geeft hetzelfde aan: naarmate de pijl donkerder is, komt een bepaalde ontwikkeling vaker voor. Tot slot is ook in cijfers weergegeven hoe groot de verschuivingen zijn. Deze cijfers moeten relatief worden geïnterpreteerd.



Figuur 3-5 Veranderend dienstenaanbod 2006 – 2010 (Overheidsmonitor.nl)

Uit Figuur 3-5 kan worden afgeleid dat het grootste deel van de zes diensten die in 2006 op het niveau van informatievoorziening werd aangeboden in 2010 nog altijd op dat niveau wordt aangeboden. Verder valt op dat er een substantiële verschuiving heeft plaats gevonden in de richting van het niveau van transactie. Opvallend is dat deze verschuiving loopt vanuit informatie of het downloaden van informatie. De verschuiving van het uploaden van formulieren naar transacties is veel schaarser. Blijkbaar wordt de noodzaak om een dienst te verbeteren van uploaden naar een echte transactie niet zo gevoeld. Tot slot zijn ook steeds 'teruggaande' pijlen te zien. Deze pijlen zouden een dalend niveau van dienstverlening laten zien. In de praktijk is het echter waarschijnlijker dat hier sprake is van steeds strenger wordende criteria van de overheidsmonitor.

De vraag die nu kan worden gesteld is hoe dit veranderende aanbod zich verhoudt tot de kennis het gebruik van gemeentelijke

diensten. In 2006 bleken veel burgers niet op de hoogte van het dienstaanbod van gemeenten. Nu het aanbod van elektronische diensten nog verder is gegroeid, is het interessant om te onderzoeken in hoeverre het kennisniveau over dit aanbod van diensten is meegegroeid.

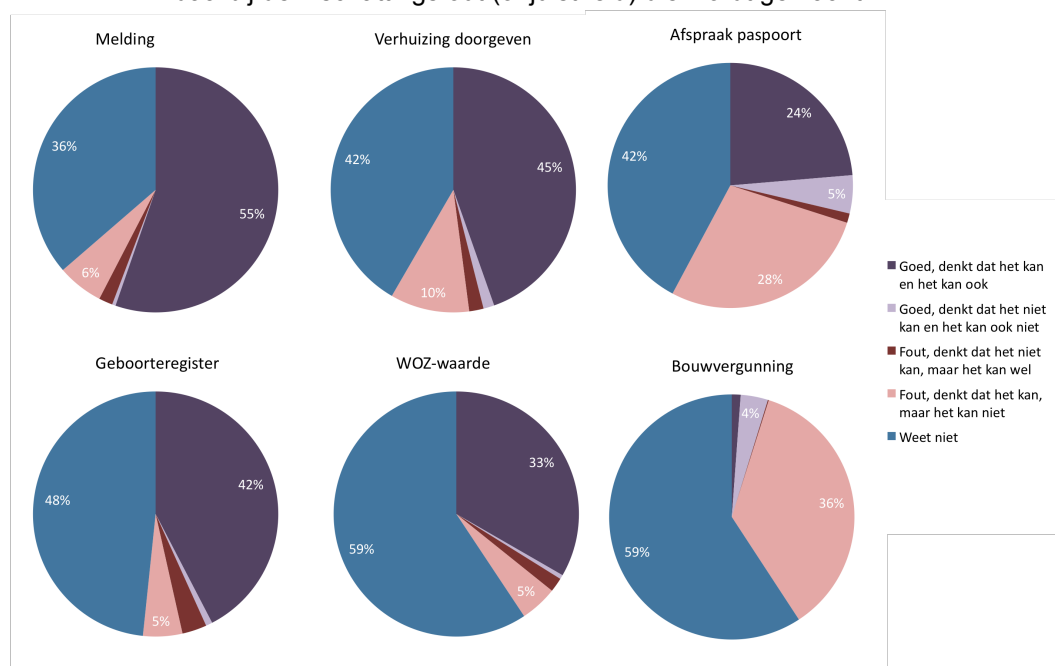
KENNIS OVER HET AANBOD VAN DIENSTEN

Er is onderzocht in hoeverre een dienst wordt aangeboden bij een gemeente en in hoeverre de burger daar van op de hoogte is. Hierbij zijn spelen twee aspecten een rol: aanbod dienst en kennis van dienst bij de burger. Daarmee kunnen vier situaties ontstaan

Tabel 3-2 Kennis over aanbod

		Aanbod van gemeente	
		Dienst wordt aangeboden	Dienst wordt niet aangeboden
Kennis over aanbod	Dienst wordt aangeboden	Goed, denkt dat het kan en het kan ook	Fout, denkt dat het kan, maar het kan niet
	Dienst wordt niet aangeboden	Fout, denkt dat het niet kan, maar het kan wel	Goed, denkt dat het niet kan, en het kan ook niet
	Weet niet	Weet niet	

Zoals ook in Tabel 3-2 wordt aangegeven zijn er vervolgens vijf verschillende situaties denkbaar waarin deze twee aspecten voorkomen. Het kan voorkomen dat een respondent denkt dat iets niet wordt aangeboden, en dit juist is: gemeente biedt de dienst niet aan. Als dit wel wordt aangeboden, heeft de respondent het fout: de dienst wordt wel aangeboden maar hij of zij weet er niet van. Het kan tevens voorkomen dat een respondent denkt dat iets wel wordt aangeboden, en dit juist gedacht is. Als dit niet wordt aangeboden, en de respondent denkt van wel, is het fout. In Figuur 3-6 wordt de juistheid van de inschatting van de burger over gemeentelijke online dienstverlening weergegeven per dienst, met daarbij de inschattingsfout (of juistheid) die wordt gemaakt.



Figuur 3-6 Kennis van dienstenaanbod in 2010

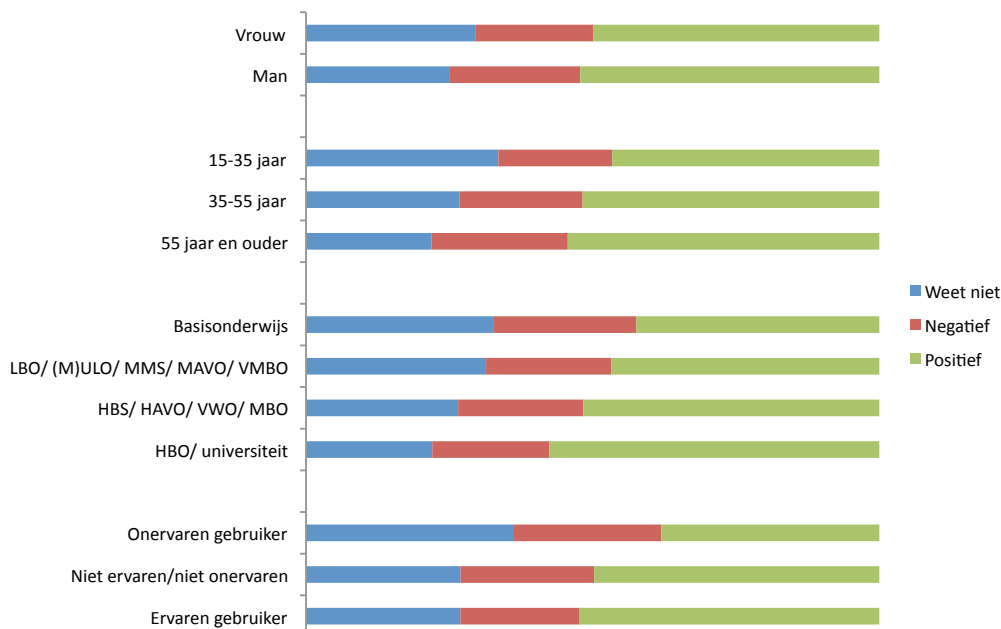
Uit Figuur 3-6 blijkt allereerst dat er nog altijd een grote groep burgers is die niet op de hoogte is van het al dan niet bestaan van gemeentelijke diensten. Gemiddeld genomen weet bijna de helft

van de burgers niet op welke manier diensten in de eigen gemeente worden aangeboden. In 2006 was dat ongeveer 75%. Bovendien bestaat er de nodige onjuiste kennis. Daarbij wordt het aanbod van gemeentelijke diensten eerder overschat dan onderschat. Gemiddeld denkt 15% van de burgers, dat er meer mogelijk is dan er feitelijk is. Ongeveer een derde van de burgers is goed op de hoogte van de diensten die in hun eigen gemeente worden aangeboden. De conclusie die kan worden getrokken is dat er wel een verbetering is van het kennisniveau maar dat het kennisniveau nog altijd niet heel hoog mag worden genoemd.

3.4 ROL DE VAN ACHTERGRONDVARIABLEN

In de vorige paragrafen zijn de kennis, het gebruik en de wensen voor het gebruik van gemeentelijke dienstverlening bekeken. Deze paragraaf gaat in op de achtergrondvariabelen die een rol spelen bij het gebruik van gemeentelijke diensten. Verschilt het gebruik tussen mannen en vrouwen? Of hebben burgers met een hogere opleiding een ander beeld bij online gemeentelijke dienstverlening dan lager opgeleiden?

In Figuur 3-7 zijn de resultaten voor de verschillende diensten samengenomen. In de figuur staan (als positief in het groen) de resultaten weergegeven voor de bereidheid om gemeentelijke diensten te gebruiken dan wel het daadwerkelijke gebruik van diensten. Ook is het aantal keer weergegeven dat respondenten negatief (rood) en weet niet (blauw) hebben geantwoord. In de figuur is het relatieve gemiddelde binnen een groep weergegeven. Deze manier drukt grafisch het beste uit wat het effect is van een bepaald kenmerk op de houding ten aanzien van het gebruik van gemeentelijke diensten.



Figuur 3-7 Houding ten aanzien van gebruik gemeentelijke diensten via internet

Figuur 3-7 laat zien dat mannen, ouderen, hoger opgeleiden en burgers die zichzelf als ervaren internetgebruikers beschouwen vaker positief staan ten opzichte van het gebruik van gemeentelijke diensten dan vrouwen, jongeren, lager opgeleiden en onervaren gebruikers. Dit resultaat toont aan dat de klassieke variabelen die op ongelijkheid duiden ook nu nog een belangrijke rol spelen.

3.5 CONCLUSIES

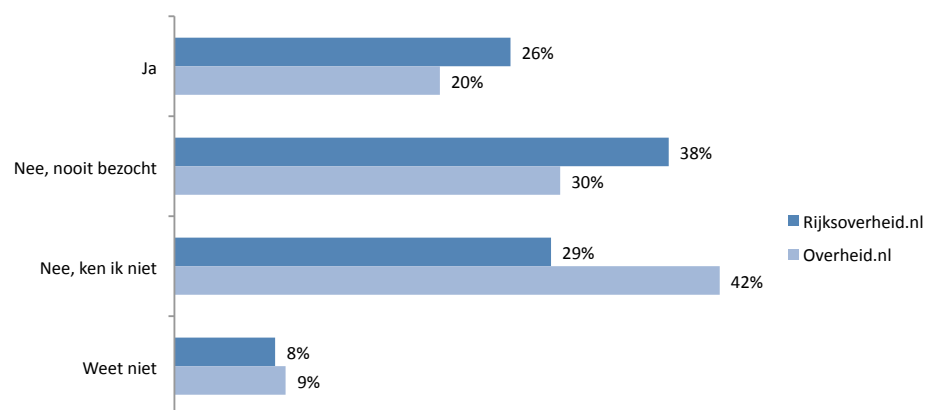
De resultaten van dit hoofdstuk laten zien dat 88% van de burgers gebruik gemaakt heeft van de gemeentelijke website. Ongeveer een derde deel van de burgers doet dit ook met enige regelmaat. Daarbij kan worden gezegd dat er sprake is van groei ten opzichte van de situatie in 2006. In de meeste gevallen draait het contact om het zoeken naar informatie of het stellen van een vraag per e-mail. Het gebruik van diensten waarvoor DigiD nodig is, schommelt tussen de tien en twintig procent. De bereidheid om gebruik te maken van deze diensten is groter maar in de praktijk zal er een plafond zitten aan het gebruik: niet iedereen hoeft immers een verhuizing door te geven. Tussen het huidige gebruik en het maximaal mogelijke gebruik zit echter nog wel het nodige licht. Deze conclusie trekken we omdat de gebruikers van gemeentelijke diensten zich kenmerken als een groep innovators en early adoptors en deze groep is niet representatief voor de hele samenleving. De massa zegt wel bereid te zijn gebruik te maken van deze diensten, maar doet dit in de praktijk nog in beperkte mate.

4 DIENSTEN VAN DE LANDELIJKE OVERHEID

Bij diensten van de landelijke overheid is de internetters gevraagd naar het gebruik en de bekendheid met Rijksoverheid.nl, Overheid.nl, DigiD en specifieke diensten als huurtoeslag en zorgtoeslag.

4.1 GEBRUIK PORTALEN

In Nederland zijn twee portalen die informatie geven over de overheid als geheel: Rijksoverheid.nl en Overheid.nl. Rijksoverheid.nl is dit jaar gelanceerd, waarbij zowel Postbus51 als alle afzonderlijke ministeriewebsites zijn opgegaan in één portaal.

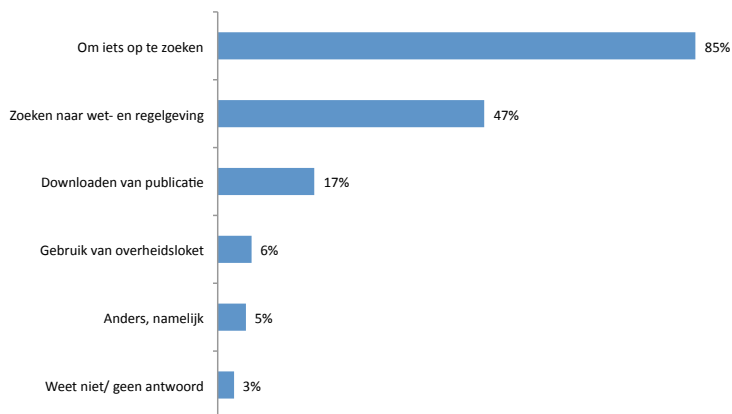


Figuur 4-1 Gebruik landelijke portalen in 2010 (n=1183)

Rijksoverheid.nl is in gebruik populairder dan Overheid.nl en werd door 26% van de internetters wel eens bezocht tegenover respectievelijk 20% voor Overheid.nl. In 2006 werd de website van Postbus51 (nu onderdeel van Rijksoverheid.nl) door 28.6% van de respondenten bezocht en Overheid.nl door 25.6% van de respondenten. Voor beide landelijke websites is het gebruik derhalve afgenomen in vier jaar. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat Rijksoverheid.nl een bredere opzet heeft dan Postbus51. Het gebruik van Rijksoverheid.nl is opvallend aangezien het portaal pas sinds dit jaar is gelanceerd. Wel is vermeld in de vraag dat ook Postbus 51 en ministeriewebsites hieronder vallen, wat een vertekend beeld kan geven.

Het overgrote deel gebruikt de landelijke portalen niet: voor Rijksoverheid.nl is dit ruim tweederde en voor Overheid.nl bijna driekwart van de respondenten. In het geval van Overheid.nl geldt dat 42% van de internetters het portaal niet gebruikt omdat men het niet kent.

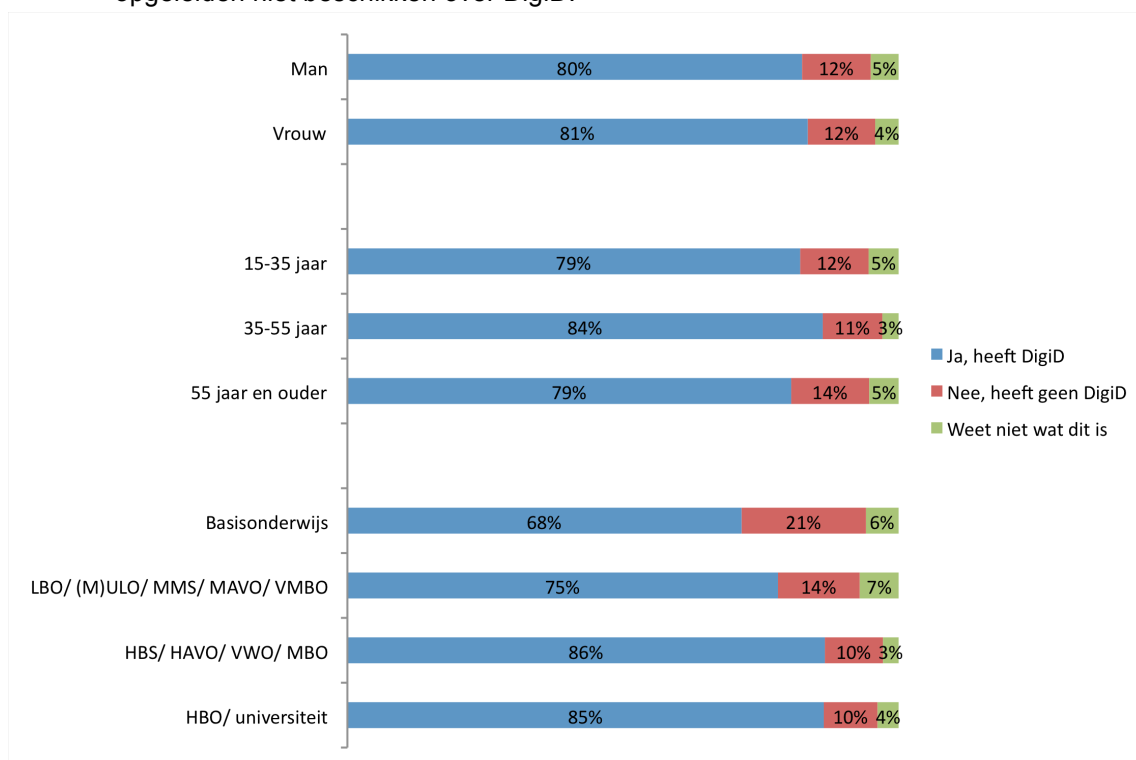
In Figuur 4-2 valt te zien dat het overgrote deel van de respondenten de portalen gebruikt om iets op te zoeken over de overheid. Het zoeken naar wet- en regelgeving wordt door bijna de helft van de internetters als motivatie gegeven. In de categorie "Anders namelijk" worden het opzoeken van vacatures, werk/studiegerelateerde zaken en klachten doorgeven genoemd. Het beeld is gelijk aan 2006.



Figuur 4-2 Motivatie voor gebruik landelijke portalen (n=240)

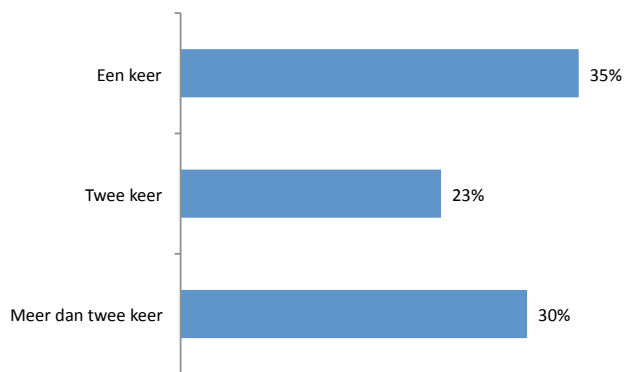
4.2 GEBRUIK DIGID

Ruim tachtig procent van de respondenten geeft aan in bezit te zijn van DigiD. In 2006 had 43% DigiD aangevraagd. Er is dus sprake van een duidelijke groei als het gaat om het bezit van DigiD. Zoals blijkt uit Figuur 4-3 is het bezit van DigiD vrijwel gelijk verdeeld over mannen en vrouwen. Voor wat betreft de leeftijdsklassen hebben burgers van middelbare leeftijd vaker DigiD dan jongeren en ouderen. Verder stijgt het bezit van DigiD naarmate de opleiding stijgt. Omgekeerd kan worden geconcludeerd dat relatief veel lager opgeleiden niet beschikken over DigiD.



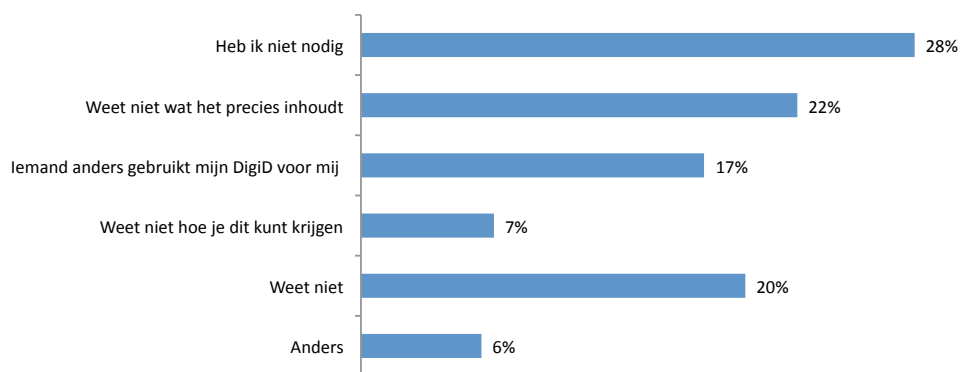
Figuur 4-3 DigiD naar persoonskenmerken

Uit Figuur 4-4 blijkt dat van de burgers die DigiD hebben deze gemiddeld meer dan een keer per jaar gebruiken.



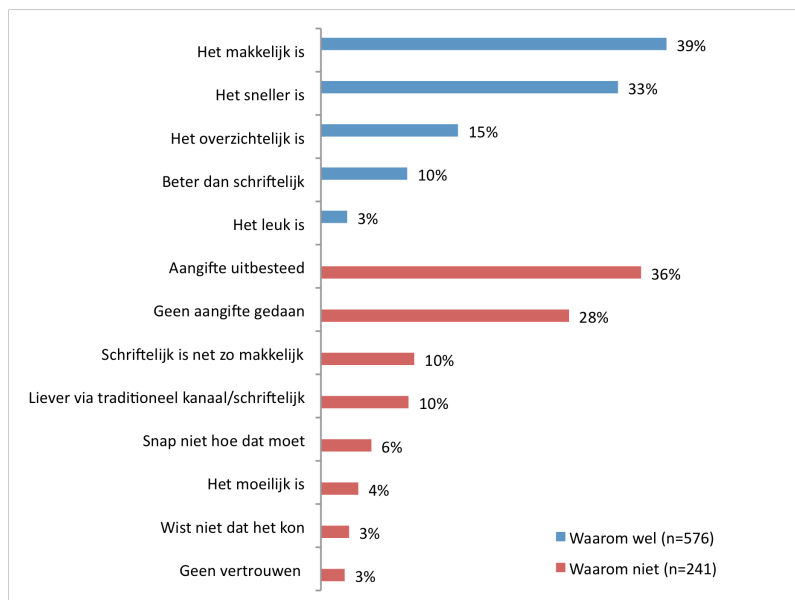
Figuur 4-4 Frequentie gebruik DigiD

Aan de burgers die geen DigiD hebben, hebben we gevraagd welke redenen zij daarvoor hebben. In Figuur 4-5 de resultaten van deze vraag. Het figuur geeft aan dat voor deze burgers de noodzaak om een DigiD aan te vragen om verschillende redenen ontbreekt.



Figuur 4-5 Waarom burgers geen DigiD hebben in 2010 (n=138)

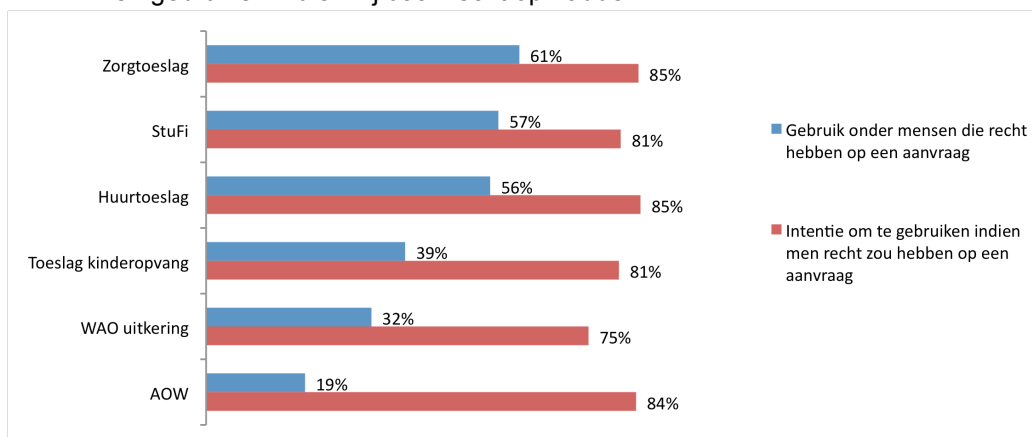
Voorts is gevraagd of burgers wel of niet hun belastingaangifte online doen en welke redenen ze daarvoor hebben. De resultaten van het antwoord op die vraag staan in Figuur 4-6. De belangrijkste redenen om het wel online te doen, zijn dat het snel en gemakkelijk is. De meest genoemde reden om belasting niet online aan te geven zijn dat men de aangifte heeft uitbesteed aan derden. Een kleine minderheid van de burgers die de belasting niet online heeft aangegeven, noemen redenen die te maken hebben met een gebrek aan kennis en/of ervaring.



Figuur 4-6 Waarom burgers belastingaangifte wel of juist niet online doen

4.3 GEBRUIK LANDELIJKE DIENSTEN

In deze paragraaf staat de elektronische dienstverlening van de landelijke overheid centraal. Aan respondenten is gevraagd welke diensten ze gebruikt hebben en welke diensten ze graag zouden willen gebruiken indien zij daar recht op hadden.



Figuur 4-7 Bereidheid om gebruik te maken van landelijke diensten.

Uit Figuur 4-7 blijkt dat er nogal wat verschil zit tussen de bereidheid van het gedrag en het feitelijk gedrag. Op de vraag of burgers een dienst elektronisch zouden aanvragen wanneer zij daar recht op zouden hebben, antwoordt 75-85% van de burgers dat zij die dienst zouden gebruiken of daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de dienst.

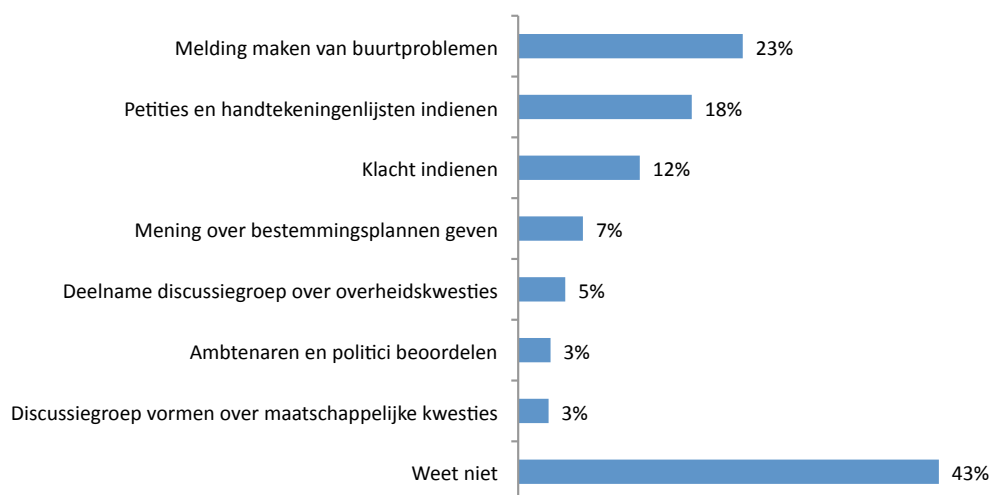
Wanneer we echter aan de burgers die recht hebben op een bepaalde toeslag of uitkering vragen of zij daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van die dienst dan ligt dat percentage aanzienlijk lager: tussen de 30% en 60%. Dit beeld zagen we eveneens bij de gemeentelijke diensten: burgers zeggen gebruik te willen maken van bepaalde diensten, maar het feitelijk gebruik ligt lager.

5 BURGERPARTICIPATIE

5.1 GEBRUIK PARTICIPATIEDIENSTEN

Bij de elektronische overheid verstaat met onder burgerparticipatie, diensten die de overheidscommunicatie interactiever maken en de bevolking een stem geeft. Een voorbeeld is het online melden van buurtproblemen. In het begin van de online dienstverlening heeft de overheid zich vooral gericht op het verstrekken van informatie via websites. Zoveel mogelijk gegevens over producten en diensten werden online gezet en zo goed mogelijk doorzoekbaar gemaakt. Er was grofweg sprake van éénwegcommunicatie waarbij de overheidsinstantie een boodschap verkondigde aan de burger. Tegenwoordig gaat de online dienstverlening echter verder dan enkel een “digitale overheidsgids”. De techniek maar een toename van interactie tussen de overheidsinstantie en burger en bedrijven mogelijk.

Dit hoofdstuk gaat in op de mogelijke diensten van de overheid op het gebied van burgerparticipatie. Allereerst wordt het gebruik van de internetdiensten behandeld gevolgd door de behoefte aan dergelijke diensten.



Figuur 5-1 Gebruik online participatiediensten in 2010

Onder het thema burgerparticipatie zijn zeven kenmerkende diensten voor burgerparticipatie ondervraagd die momenteel beschikbaar zijn op landelijke en/of gemeentelijke schaal. Het melden van buurtproblemen blijkt het populairst; bijna een kwart van de internetgebruikers heeft wel eens online een buurtkwestie doorgegeven. Het indienen van petities en klachten volgen op plaats twee en drie. Je mening geven over bestemmingsplannen, ambtenaren en politici beoordelen op hun werk en discussiegroepen starten of eraan deelnemen zijn de minst gebruikte participatiediensten. Opvallend is overigens dat 43% geen idee heeft of men een dergelijke dienst wel eens gebruikt heeft /geen van deze diensten gebruikt heeft?

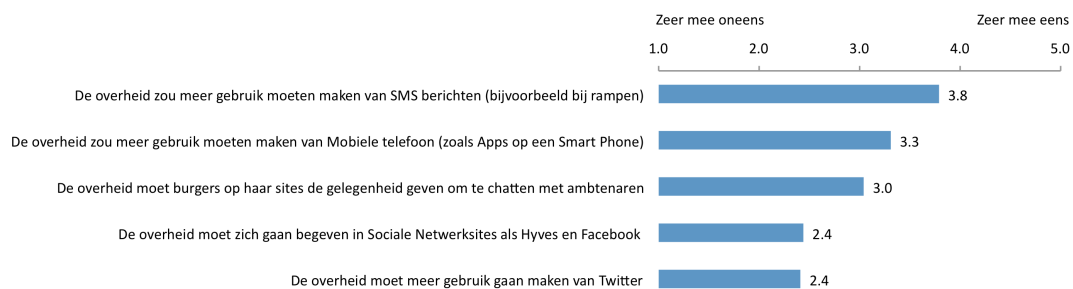
5.2 BEREIDHEID TOT GEBRUIK

Welke dienst heeft de meeste potentie? Waar is het meest behoefte aan? Uit Figuur 5-2 valt af te lezen dat het melding maken van buurtproblemen het hoogst scoort op een schaal van 1 (geen behoefte) tot 5 (sterke behoefte). Het gebruik van deze dienst is ook het hoogst. Indienen van klachten staat op de tweede plaats, waar deze nog op een derde plaats stond bij gebruik. Een discussiegroep vormen over maatschappelijke kwesties is hier tevens het minst populair.



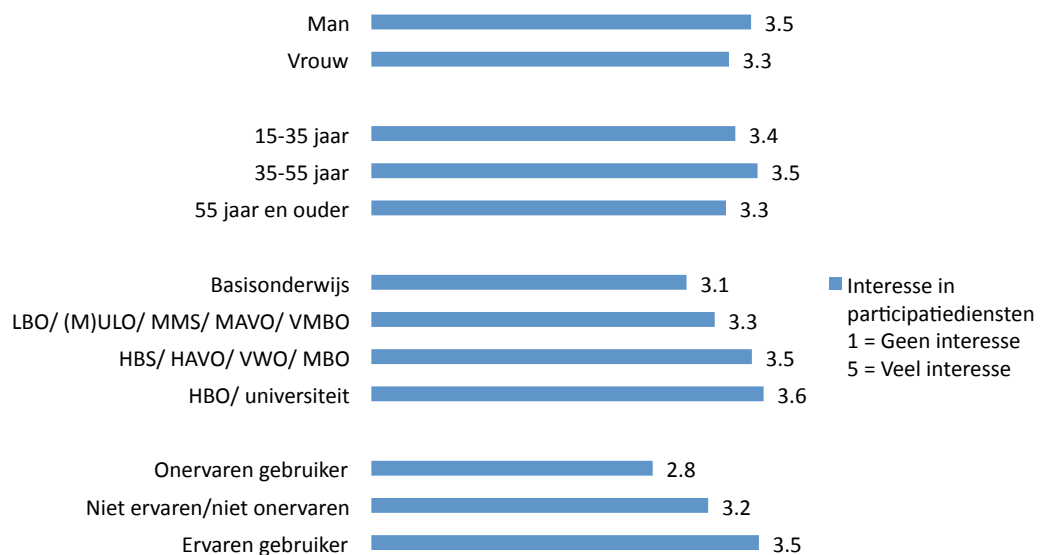
Figuur 5-2 Behoeftte aan online participatiediensten

Als het gaat om diensten via nieuwe kanalen zoals SMS, (mobiele) apps en Twitter dan staat men het meest positief tegen over het gebruik van SMS-berichten en applicaties voor de smart phone. Minder positief is men over het gebruik van sociale netwerk sites zoals Hyves en Facebook en Twitter. Het lijkt er op dat men de overheid vooral graag ziet in een formele rol. Een meer persoonlijke benadering via sociale netwerk sites wordt op dit moment nog niet hoog gewaardeerd.



Figuur 5-3 Behoeftte aan gebruik nieuwe kanalen

Als we kijken wie interesse heeft in participatiediensten komt hetzelfde beeld naar voren als voor het gebruik van gemeentelijke en landelijke diensten. Figuur 5-4 geeft een overzicht van de mate van interesse in participatiediensten van verschillende subgroepen in de steekproef.



Figuur 5-4 Interesse in participatiediensten naar persoonskenmerken

Figuur 5-4 laat opnieuw zien dat mannen, hoger opgeleiden en burgers die zichzelf als ervaren internetgebruikers beschouwen, vaker positief staan tegen over het gebruik van participatiediensten. De conclusie die aan deze resultaten verbonden kan worden is dat de groep die al meer betrokken was bij de overheid ook voorop loopt als het gaat om het gebruik van participatiediensten. Omgekeerd worden gesteld dat er een tweede groep is. In deze groep zijn vrouwen, jongeren en ouderen, lager opgeleiden en burgers met minder internet ervaring vaker vertegenwoordigd. Deze groep burgers, die vaak al minder vaak betrokken is bij de overheid, heeft ook minder interesse in het gebruik van online participatiediensten. Hoewel deze tweedeling goed kan worden verklaard vanuit de sociale wetenschap (burgers uit de eerst genoemde groep spelen vaker de rol van 'innovator' en 'early adopter'), kan men zich ook afvragen wat de betekenis is van deze resultaten op de langere termijn. Natuurlijk is het goed dat meer burgers meepraten over de (elektronische) overheid. Tegelijkertijd veroorzaakt de versterkte aandacht voor burgers uit de eerst genoemde groep mogelijk juist een verdere tweedeling tussen de twee groepen. Het gevaar bestaat de tweede groep helemaal afhaakt als het gaat om overheidszaken. De aanbeveling die hier uit volgt is dat de overheid zich niet alleen moet richten op participatiediensten die aansprekend zijn voor burgers uit de eerste groep maar zich juist ook moet richten op mogelijkheden om met burgers uit de tweede groep in aanraking te komen.

6 KANALEN EN KANAALSTURING

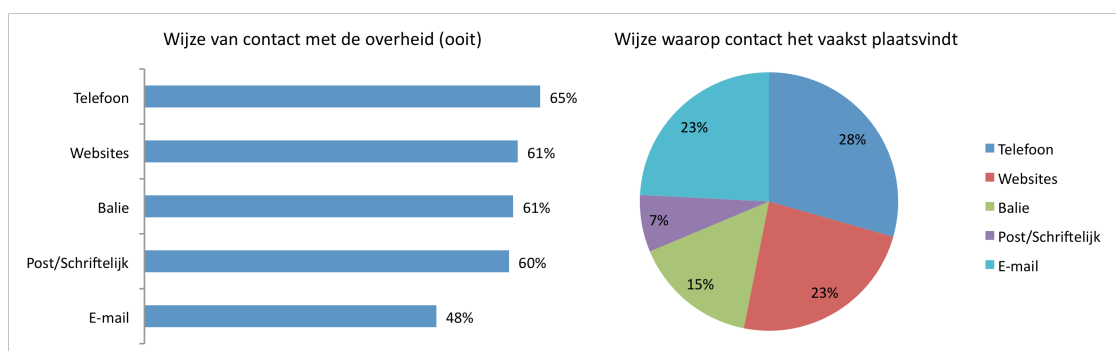
Het aantal kanalen waarmee burgers kunnen communiceren met de overheid is de afgelopen jaren gegroeid. In dit hoofdstuk staan de kanalen waarlangs communicatie met de overheid plaatsvindt centraal.

Verschillende kanalen hebben daarbij verschillende capaciteiten en kosten. De balie is een relatief duur kanaal vanwege het één-op-één contact. Daar staat tegenover dat via dit kanaal ook complexe zaken kunnen worden afgehandeld. Op basis van de mediarijkheidstheorie (Daft & Lengel, 1986) worden elektronische kanalen geschikter geacht voor het afhandelen van taken die minder ambigu zijn. Vanuit de communicatiewetenschap wordt de relatie gelegd met de aard van de taak: rijke en complexe taken vereisen bijvoorbeeld een kanaal dat de mogelijkheid biedt tot interactie. Een balie is bijvoorbeeld relatief duur maar biedt wel de mogelijkheid om persoonlijke en complexe zaken af te handelen. Voor eenvoudiger taken kan het online kanaal effectiever zijn.

In dit hoofdstuk bespreken we welke voorkeuren respondenten zeggen te hebben voor kanalen. Daarbij houden we rekening met verschillende soorten taken. Daarnaast besteden we aandacht aan de mogelijkheid om te sturen op kanalen. Het gaat uiteindelijk om de mogelijkheid om effectief en efficiënt te communiceren.

6.1 GEBRUIK VAN KANALEN

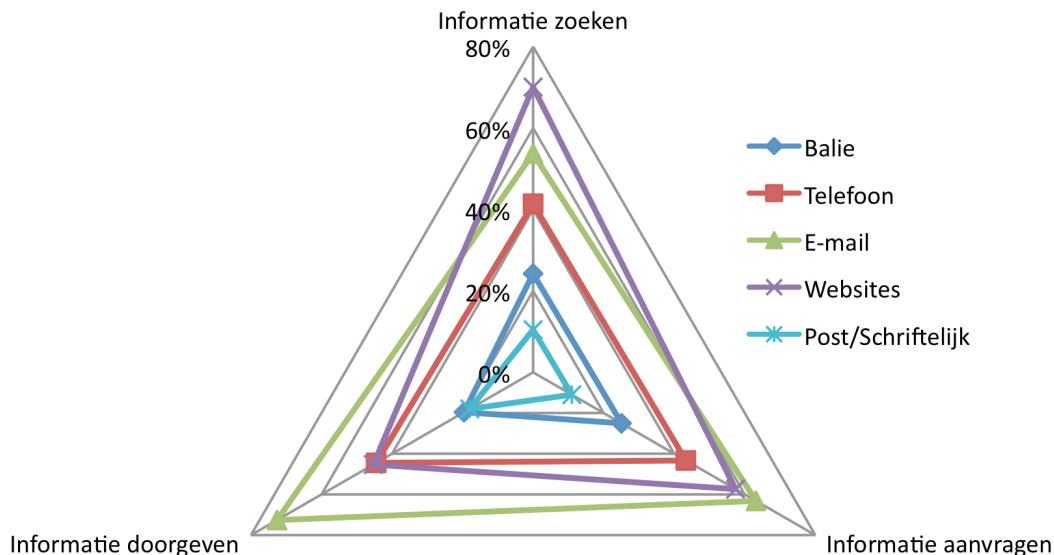
Uit Figuur 6-1 blijkt dat alle kanalen gebruikt worden om contact te hebben met de overheid. Alle kanalen werden ongeveer even vaak genoemd, waarbij telefoon het meest genoemde kanaal is, gevolgd door balie en websites. De lijst sluit af met e-mail.



Figuur 6-1 Gebruik van kanalen in het contact met de overheid in 2010

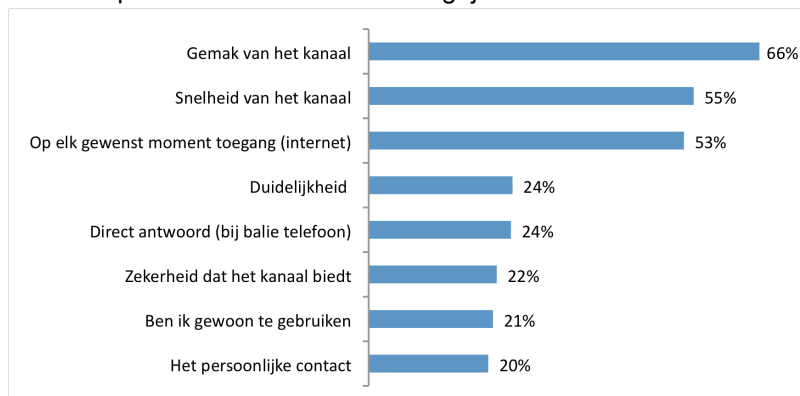
In de vragenlijst is aan burgers drie taken voorgelegd. De taken waren het zoeken naar informatie, het doorgeven van informatie en het aanvragen van informatie. Voor ieder van die taken hebben burgers aangegeven welk kanaal ze als eerste voorkeur hadden, welk kanaal als tweede voorkeur, enzovoort. In Figuur 6-2 is voor elk van de taken het percentage dat een kanaal op de eerste of tweede voorkeursplek hebben gezet weergegeven. Daarmee krijgen we een beeld van welk kanaal burgers bij voorkeur voor welke taak gebruiken.

Uit Figuur 6-2 blijkt dat men voor het zoeken van informatie over de overheid de voorkeur geeft aan websites. Ook voor het aanvragen van bijvoorbeeld een vergunning geniet internet de voorkeur. Om iets door te geven heeft e-mail vaak de voorkeur. Telefoon is het derde voorkeurskanaal. Balie en Post worden het minst vaak genoemd als voorkeurskanaal. Voor de vrij algemene taken als het zoeken naar informatie, informatie doorgeven of aanvragen wordt dus al relatief vaak de voorkeur gegeven aan het elektronische kanaal. Opvallend is dat het feitelijke gedrag van mensen een andere kant uit lijkt te wijzen.



Figuur 6-2 Voorkeur voor kanalen naar taken

Gevraagd naar waarom de voorkeur naar een kanaal gaat, blijkt uit Figuur 6-3 dat het gemak van het kanaal het meest belangrijkst wordt gezien (66%). Daarna volgt de snelheid van het kanaal met 55%. Het persoonlijk contact is het minst belangrijk (20%). 53% van de ondervraagden hebben aangegeven dat de "toegankelijkheid op elk gewenst moment" belangrijk is om internet de voorkeur te geven. Het directe antwoord bij de balie en het telefoon speelde voor 24% een belangrijke rol.



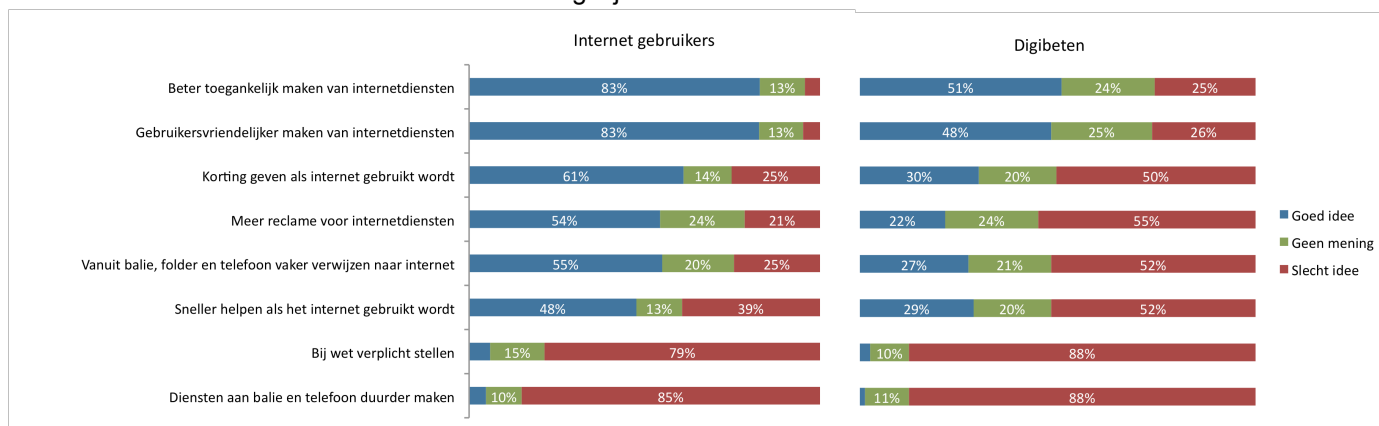
Figuur 6-3 Motivatie om een kanaal te gebruiken

Een algemeen probleem waarmee de elektronische overheid te kampen heeft is dat veel burgers gebruik maken van relatief dure kanalen voor relatief eenvoudige kanalen. Om dat probleem op te lossen wordt geprobeerd om 'te sturen op kanalen'. Kanaalsturing is op allerlei manieren mogelijk: door burgers beter te informeren, door relatief dure kanalen minder aantrekkelijk te maken of door de dienstverlening op goedkopere kanalen te vegeteren. Financiële

prikkels kunnen daar bijvoorbeeld een rol in spelen. Over de voorkeuren voor deze prikkels gaat de volgende paragraaf.

6.2 KANAALSTURING

Als we aan de internetgebruikers vragen naar concrete manieren om gedrag te beïnvloeden dan noemen respondenten wel een aantal mogelijkheden.



Figuur 6-4 Voorkeur voor kanaalsturingsinstrumenten

Uit Figuur 6-4 blijkt dat respondenten in de eerste plaats kiezen voor een verbetering van de toegankelijkheid van internetdiensten en het gebruiksvriendelijker maken hiervan. De tweede optie is het geven van korting als burgers gebruik maken van online diensten. Diensten aan de balie en de telefoon duurder maken wordt echter door het overgrote deel van de respondenten afgewezen. Hetzelfde geldt voor het verplicht stellen van het kanaal van internetdiensten. Ook wordt het verplicht stellen van de elektronische belastingaangifte voor particulieren door 80% afgewezen. De positieve maatregelen van meer reclame maken voor internetdiensten en vanuit balie, folder en telefoon vaker naar het internet verwijzen krijgen wel steun (60% respectievelijk 61%).

6.3 CONCLUSIES

De conclusies ten aanzien van de resultaten uit dit hoofdstuk zijn dat burgers graag gebruik maken van verschillende kanalen voor verschillende doeleinden. Bij de keuze voor een kanaal spelen gemak en snelheid een cruciale rol. Internet en e-mail zijn daarbij vaak favoriet gevolgd door telefoon.

Om burgers naar het online kanaal te sturen kan gebruik gemaakt worden van verschillende soorten prikkels. Zoals te verwachten is zijn beperkende maatregelen een stuk minder populair dan stimulerende maatregelen. De effectiviteit van de maatregelen ligt naar alle waarschijnlijkheid precies omgekeerd: er is een gerede kans dat juist de niet populaire maatregelen het meeste effect sorteren.

7 BEREIDHEID EN GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

7.1 INTRODUCTIE

In dit onderzoek is de bereidheid en het gebruik van een groot aantal verschillende diensten die de overheid elektronisch aanbiedt onderzocht. Steeds is gevraagd naar het feitelijk gebruik en indien een burger geen gebruik maakt van een dienst is gevraagd of hij of zij dat wel zou doen mocht men deze dienst nodig hebben. In de hoofdstukken 3, 4 en 5 is uitgebreid aandacht besteed aan deze resultaten. Naast de informatie op gedetailleerd niveau bestaat ook de behoefte om ook op een meer geaggregeerd niveau te kijken naar het gebruik van de elektronische overheid. Met name zijn we geïnteresseerd in antwoord op de vraag welke factoren kunnen verklaren of een burger gebruik zal maken van de elektronische overheid of niet.

In dit samenvattende hoofdstuk kijken we daarom hoe persoonlijke en gedragskenmerken samenhangen met de bereidheid om gebruik te maken van online diensten van de overheid. Daarbij kijken we naar factoren als leeftijd, opleiding, geslacht, kanaalvoorkeuren en internet ervaring. Als afhankelijke variabele kijken we naar het daadwerkelijke gebruik dan wel de bereidheid om een dienst te gebruiken of het ontbreken van die bereidheid.

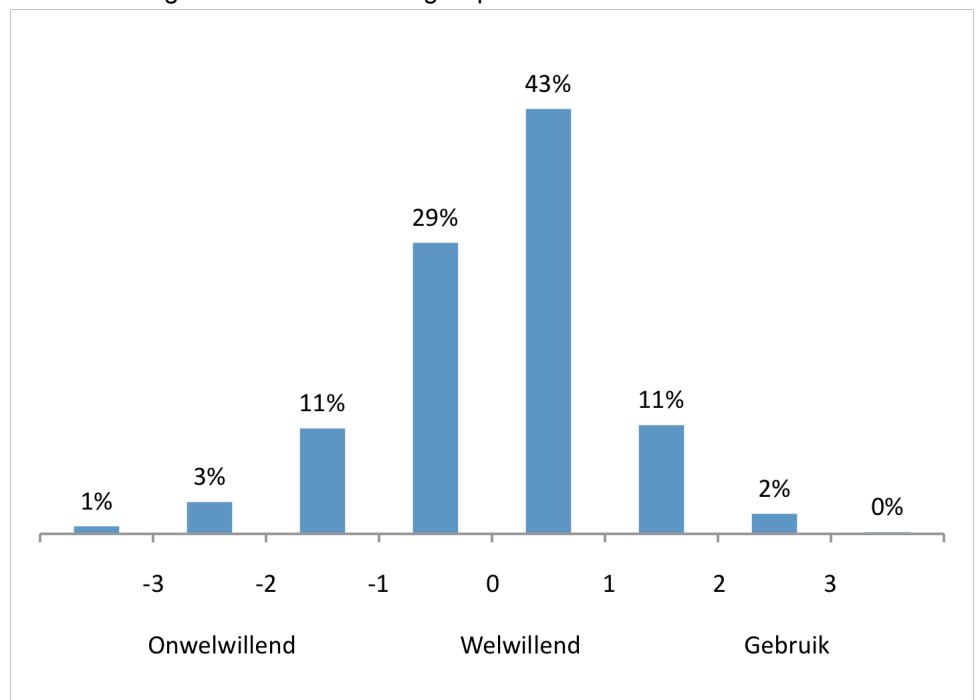
Voor de keuze van deze factoren baseren we ons op het *Technology Acceptance Model* (Davis, 1986, 1989) en het *Unified Model of Technology Adoption* (Venkatesh, Morris, Davis and Davis, 2003). Beide modellen zijn uitgebreid getest in verschillende contexten. Uit de resultaten blijkt dat deze modellen goed in staat zijn om de adoptie van nieuwe technologie te verklaren vanuit verschillende factoren. In deze modellen spelen verschillende (clusters van) factoren een rol. De meest bekende factoren zijn gepercipieerd nut (*perceived usefulness*) en gepercipieerd gebruikersgemak (*perceived ease of use*). Daarnaast spelen volgens deze persoonskenmerken, attitude en faciliterende omstandigheden een rol ten aanzien van de nieuwe technologie een rol bij adoptie. Aanvullend hieraan hebben verschillende onderzoekers aandacht besteed wat de rol is gewoontes bij de adoptie en het gebruik van nieuwe technologie (Papacharissi en Rubin, 2000; Pieterse 2009).

7.2 AANPAK

De afhankelijke of uitkomst variabele die centraal staat in dit hoofdstuk heeft betrekking op de bereidheid om gebruik te maken van de online dienstverlening. Om de afhankelijke variabele meetbaar te maken is een schaal geconstrueerd. Voor acht gemeentelijke diensten, zes landelijke diensten en zeven participatiediensten is gevraagd hoe burgers er tegen over staan. Steeds is gevraagd of burgers deze diensten wel eens gebruikt hebben. Wanneer dit niet het geval was is gevraagd of ze de

diensten zouden willen gebruiken. Voor alle diensten is geteld hoe vaak burgers ja, nee of weet niet antwoordden op deze vragen.

Vervolgens is een totaalscore berekend door per dienst 3 punten toe te kennen aan de burgers die de dienst daadwerkelijk hebben gebruikt, 2 punten aan burgers die de diensten niet hebben gebruikt maar dat wel zouden willen en 1 punt per dienst aan de burgers die de dienst ook niet zouden willen gebruiken. Vervolgens is de totaalscore over alle 21 diensten gestandaardiseerd (totaalscores zijn omgerekend naar z-scores). In de schaal die nu is gemaakt hangen positieve scores samen met veel gebruik en/of de bereidheid om veel diensten te gebruiken. Negatieve scores hangen samen met veel onwil om online overheidsdiensten te gebruiken. Deze aanpak heeft voordelen en nadelen. Het voordeel is dat we één schaal hebben gemaakt waarin zowel adoptie als gebruik is verwerkt en dat we dus met een enkel cijfer kunnen uitdrukken in hoeverre men interesse heeft in de online diensten van de overheid. Het nadeel van deze benadering is dat burgers die weinig diensten nodig hebben per definitie lager scoren dan burgers die meer diensten nodig hebben. Hiermee moet in resultaten rekening worden gehouden. In Figuur 7-1 zijn de z-scores geclusterd in acht subgroepen.



Figuur 7-1 Bereidheid om gebruik te maken over online overheidsdiensten

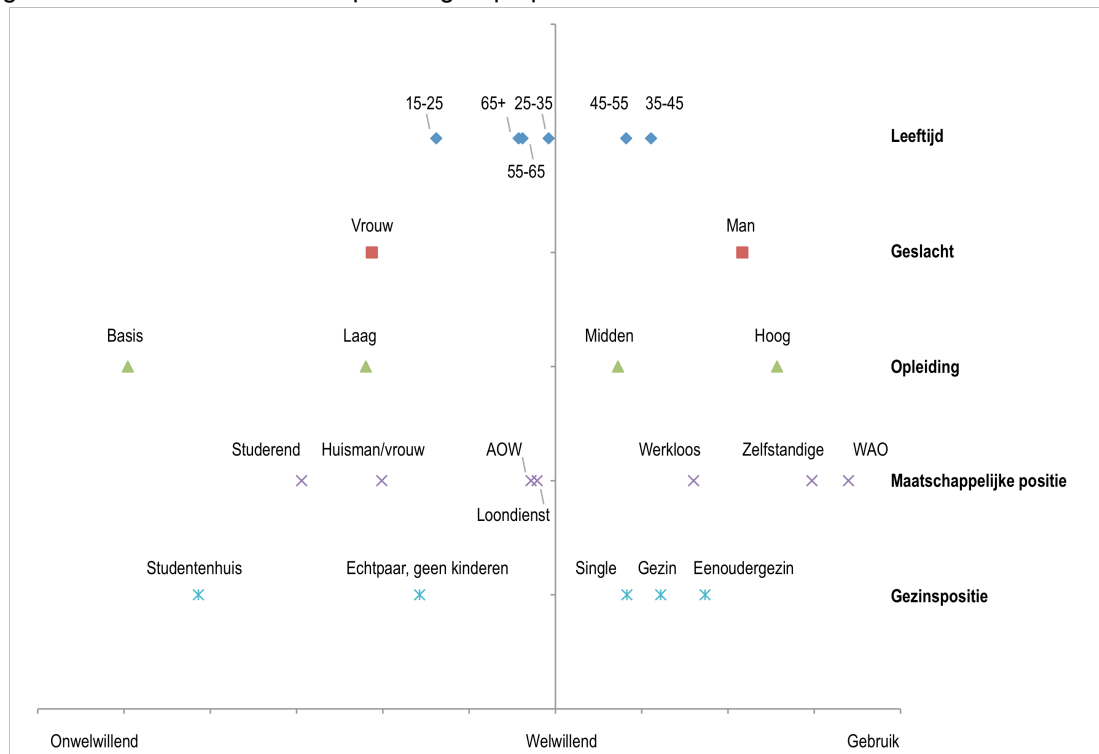
Zoals blijkt uit Figuur 7-1 zijn de scores in grote lijnen normaal verdeeld. Een grote groep burgers staat welwillend tegenover het gebruik van online diensten van de overheid. Een kleine groep maakt ook daadwerkelijk gebruik van de diensten en een iets grotere groep is niet bereid om gebruik te maken van online diensten van de overheid.

Nu de schaal die aangeeft in welke mate men bereid is om online overheidsdiensten te gebruiken is geconstrueerd, kan de relatie worden gelegd met kenmerken van de respondenten. In de volgende paragrafen kijken we hiervoor naar kenmerken van de persoon, gedragskenmerken en kanaalvoorkeuren. Dit gebeurt door de gemiddelde score voor verschillende groepen te berekenen (scoren mannen bijvoorbeeld hoger op de schaal dan

vrouwen) of door een correlatie te berekenen (scoren burgers met meer internet ervaring hoger op de bereidheidschaal dan burgers met weinig internet ervaring).

7.3 KENMERKEN VAN PERSONEN

Als we kijken naar de rol die leeftijd, geslacht, opleiding, maatschappelijke positie en aard van het huishouden spelen bij de bereidheid om gebruik te maken van online overheidsdiensten, dan ontstaat een interessant beeld. Figuur 7-2 toont steeds de gemiddelde score van een bepaalde groep op de bereidheidschaal.



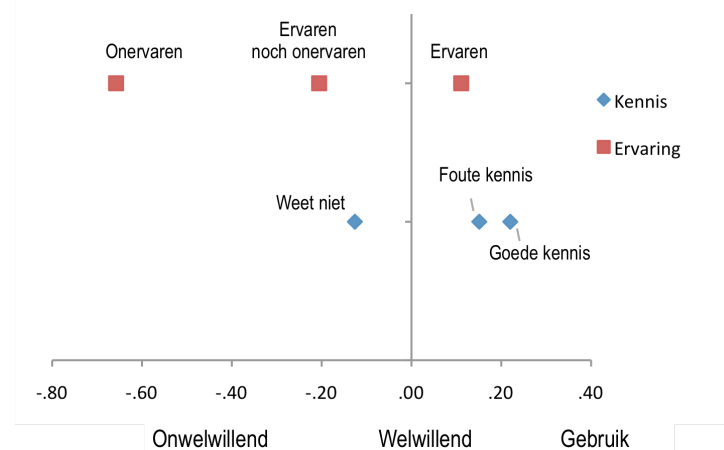
Figuur 7-2 Samenhang tussen persoonskenmerken en de bereidheidschaal

Geslacht en opleiding blijken een duidelijke rol te spelen: mannen en hoger opgeleiden staan positiever tegenover het gebruik van online diensten van de overheid dan vrouwen en lager opgeleiden. Leeftijd laat een gemengd beeld zien. Jongeren en ouderen zijn minder geneigd om gebruik te maken van online diensten van de overheid terwijl de middengroepen juist meer daartoe geneigd zijn. Onderzoeken naar digitale vaardigheden wijzen dezelfde resultaten uit (Van Deursen, 2011). Opvallend in positieve zin is dat werklozen en WAO-ers relatief bereid blijken om gebruik te maken van elektronische overheidsdiensten. Deze groep heeft, gezien hun situatie, de overheid hard nodig. Opvallend in negatieve zin is dat studenten laag scoren op de bereidheid gebruik te maken van online overheidsdiensten. Deze lage score kan slechts ten dele worden verklaard uit het feit dat ze, gezien hun levensfase, relatief weinig gebruik hoeven te maken van diensten van de overheid.

7.4 KENNIS EN ERVARING MET INTERNET

Uit onderzoek weten we dat kennis en ervaring een belangrijke rol spelen bij het gebruik van nieuwe media. Daarom leggen we in deze paragraaf de relatie tussen de bereidheidschaal en kennis van het aanbod van diensten en internet ervaring. Net als in de vorige paragraaf is steeds is de gemiddelde score op de

bereidheidschaal berekend voor de verschillende subgroepen. Het resultaat van deze analyse is gepresenteerd in Figuur 7-3.



Figuur 7-3 Samenhang tussen kennis en ervaring en de bereidheidschaal

Uit Figuur 7-3 kunnen we afleiden dat ervaring met internet een belangrijke rol speelt bij de bereidheid om gebruik te maken van online diensten van de overheid. Onervaren internet gebruikers zijn veel minder bereid om gebruik te maken van de online diensten van de overheid. Omgekeerd willen ervaren gebruikers het juist wel.

Om de rol die kennis speelt te achterhalen is gebruik gemaakt van de schaal die in paragraaf 3.3 is ontwikkeld. In deze schaal gaat het om de mate waarin burgers beschikken over de juiste kennis ten aanzien van het aanbod van online diensten in de eigen gemeente. Men kan beschikken over goede kennis (een dienst wordt juist wel of juist niet aangeboden en de respondent weet dat) en foute kennis (de respondent denkt dat een dienst wordt aangeboden terwijl dat in werkelijkheid niet het geval is of omgekeerd). Ook konden respondenten aangeven dat ze niet weten. Om de relatie met bereidheid te leggen is het aantal keer dat burgers goede, foute kennis had opgeteld over de acht gemeentelijke diensten. Vervolgens is de correlatie met bereidheid berekend. Deze resultaten zijn geplot in Figuur 7-3. Uit de figuur blijkt dat vooral het ontbreken van kennis van invloed is op de bereidheid om gebruik te maken van online overheidsdiensten.

7.5 KANAALVOORKEUREN

Om de relatie te leggen tussen kanaalvoorkeuren en de bereidheid om gebruik te maken van online overheidsdiensten is in de vragenlijst aan respondenten gevraagd naar hun voorkeurskanalen voor het zoeken naar informatie, het aanvragen van informatie en om iets door te geven. Verder is gevraagd naar hun voorkeur voor het online kanaal voor contact met de overheid.

	Zoeken naar informatie	Informatie aanvragen	Informatie doorgeven
Balie	-0.137*	-0.134*	-0.151*
Telefoon	-0.004	-0.006	-0.046
Email	0.136*	0.145*	0.128*
Website	0.09	0.071	0.088
Post	-0.085	-0.065	-0.007

Tabel 7-1 Correlatie tussen kanaalvoorkeuren en taken

In Tabel 7-1 is de samenhang weergegeven tussen kanaalvoorkeuren in het algemeen en de voorkeur voor het gebruik van online diensten voor specifieke taken. Uit deze tabel kan een aantal conclusies worden getrokken. Allereerst zien we dat burgers met een voorkeur voor websites en e-mail ook meer bereid zijn om gebruik te maken van online overheidsdiensten. Burgers die meer de voorkeur geven aan face-to-face contact via een balie zijn juist veel minder bereid om gebruik te maken van online overheidsdiensten (de samenhang is negatief). Ook voor telefoon en post is er een lichte negatieve correlatie. Behalve de relatie tussen kanaalvoorkeuren en de bereidheid om gebruik te maken van online overheidsdiensten kan uit de tabel ook worden afgeleid dat de aard van de taak er weinig toe lijkt te doen. Voor zowel het zoeken als het aanvragen of doorgeven van informatie loopt de sterkte van de correlatie per kanaal niet sterk uiteen. Bij deze resultaten moet worden vermeld dat het gaat om zwakke correlaties. Nader onderzoek is nodig om hier gedegen uitspraken over te doen.

7.6 CONCLUSIES

Uit Figuur 7-1 blijkt dat er een grote groep burgers is die welwillend staat tegenover het gebruik de diensten van de elektronische overheid. Een kleine groep burgers gebruikt ook daadwerkelijk de diensten en een iets grotere groep wenst geen gebruik te maken van de diensten. De groep burgers die gebruik maakt van de online diensten van de overheid kenmerkt zich door de bijna klassieke typering van hoger opgeleide mannen met veel internet ervaring. Zij weten hun weg te vinden op het internet en maken dan ook graag van de mogelijkheden van de elektronische overheid gebruik. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de kenmerken en voorkeuren van de groep die hier diametraal tegen over staat: de digibeten.

8 DIGIBETEN

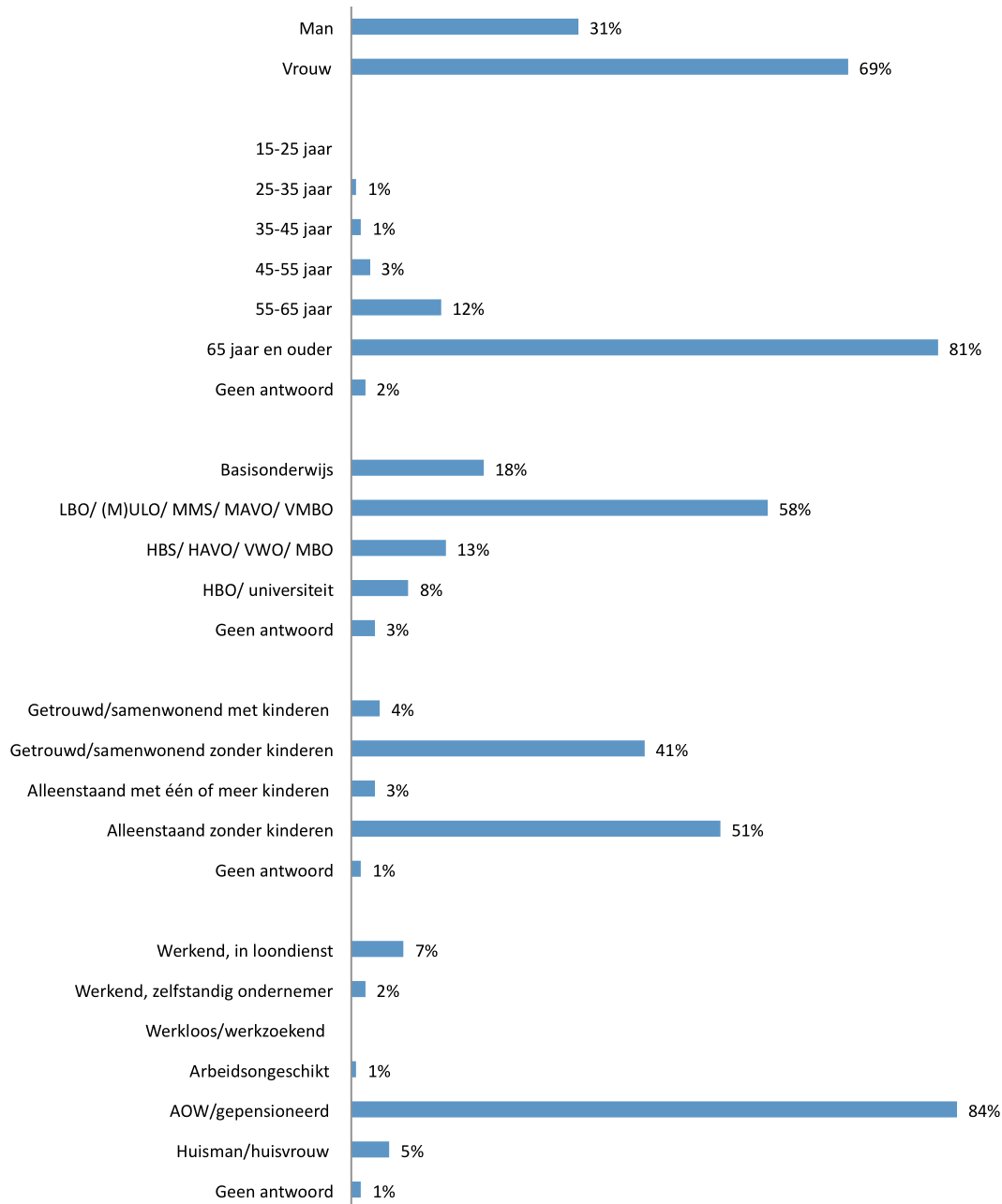
Zoals een analfabeet iemand is die het lezen, spellen en schrijven niet of in onvoldoende mate beheerst is een digibeet iemand die geen of nauwelijks gebruik kan maken van computers en internet. In het eerste deel van dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de burgers die niet of nauwelijks gebruik maken van computers en internet. We kijken daarbij naar hun demografische kenmerken en naar de manier waarop ze dan wel met de overheid communiceren. De resultaten van deze analyse staan in paragraaf 8.1 en 8.2.

Bij de vaardigheden om te lezen en schrijven worden naast analfabeten ook laaggeletterden onderscheiden. Laaggeletterden kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen deze vaardigheden niet goed genoeg om te kunnen functioneren in de samenleving. Hoewel dit onderzoek zich niet primair richt op het meten van (lage) digitale vaardigheden kunnen we wel iets zeggen over de mate waarin burgers geïnteresseerd zijn in de diensten van de elektronische overheid en de manier waarop die interesse samenhangt met persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht en opleiding. De resultaten hiervan staan beschreven in paragraaf 8.3.

8.1 DEMOGRAFISCHE KENMERKEN DIGIBETEN

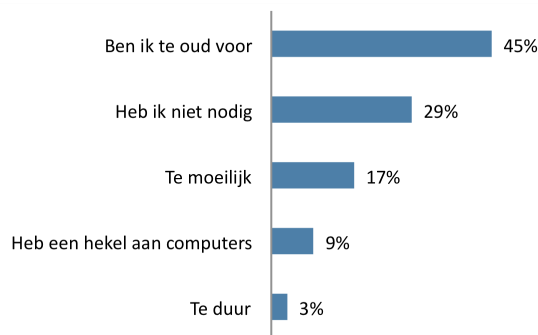
Aan het onderzoek hebben 153 digibeten deelgenomen. Dit waren burgers die ontkennend antwoordden op de vraag of ze thuis internet hebben en tevens ontkennend hebben geantwoord hebben op de vraag of ze zelf actieve gebruikers van het internet zijn.

Uit Figuur 8-1 blijkt dat deze groep voor het grootste deel bestaat uit de oudere generatie in de samenleving. Deze groep wordt niet alleen gekenmerkt door een hoge leeftijd maar ook door een gemiddeld lage opleiding. Ze zijn over het algemeen gepensioneerd en wonen in meerderheid samen of alleen zonder kinderen. 69% van deze digibeten is vrouw en 31% is man.



Figuur 8-1 Demografische kenmerken van digibeten (N=153)

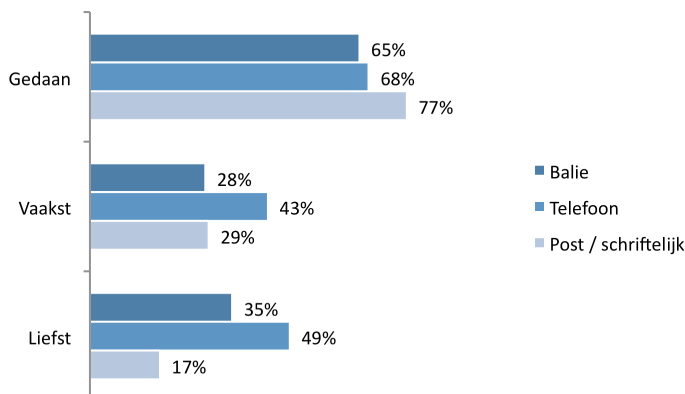
Gevraagd naar de argumenten waarom digibeten geen gebruik te maken van internet antwoorden de meesten dat ze zich daarvoor te oud voelen (zie Figuur 8-2). Dit resultaat vloeit logischerwijs voort uit het feit dat de meeste digibeten in dit onderzoek tot de oudere generatie behoren. Het percentage digibeten dat zich te oud voelt is ten opzichte van 2006 gestegen. Dit zou erop kunnen wijzen dat de burgers die helemaal geen gebruik maken van internet op termijn voor het grootste deel zullen verdwijnen. Dit betekent echter niet dat daarmee het probleem van digibeten is opgelost. Zo is de reden 'te moeilijk' gestegen van 13% in 2006 naar 17% in 2010. Ook is de technologie nog altijd in ontwikkeling zodat er steeds burgers zullen zijn die zich te oud voelen voor de nieuwste mogelijkheden. Overigens is het aandeel van de redenen 'een hekel aan computers' en 'te duur' gedaald ten opzichte van 2006.



Figuur 8-2 Redenen om geen gebruik te maken van internet (N=153)

8.2 KANAALVOORKEUREN VAN DIGIBETEN

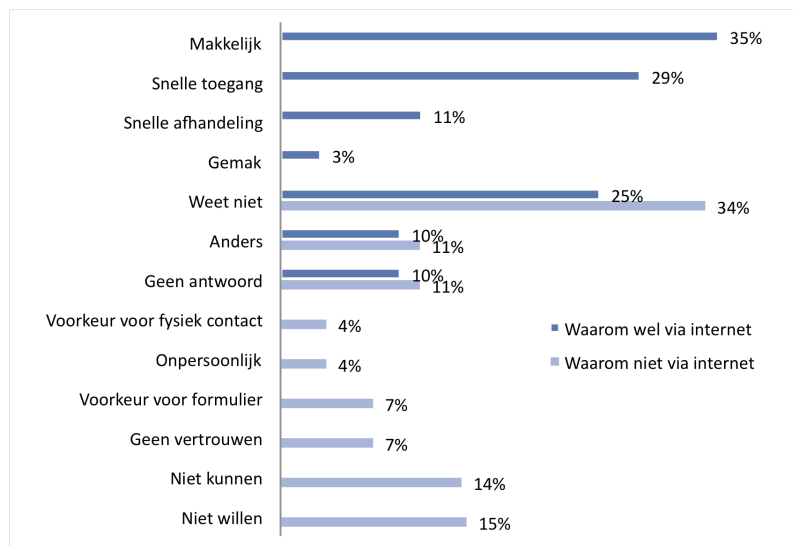
In Figuur 8-3 staan de kanaalvoorkeuren van digibeten weergegeven. Uit de figuur blijkt dat digibeten, zoals te verwachten valt gebruik maken van de traditionele kanalen. Verschillende hiervan concurreren om de hoogste populariteit. Digibeten geven (net als niet digibeten overigens) over het algemeen de voorkeur aan de telefoon als kanaal. Dat kanaal gebruiken ze dan ook het vaakst.



Figuur 8-3 Voorkeur voor kanalen bij digibeten (N=153)

Eventuele overstap op internet

Op de vraag of respondenten gebruik zouden maken van diensten van de overheid via internet wanneer zij toegang zouden hebben tot een computer met internet antwoordt 62% van de respondenten bevestigend. De hoofdargumenten die zij hiervoor aanvoeren zijn dat het makkelijk en snel is. De respondenten die zeggen geen gebruik te willen maken van internet (22%) geven daarvoor als redenen op dat ze het niet kunnen of niet willen.



Figuur 8-4 Redenen om (geen) gebruik te maken van online diensten (digibeten)

8.3 WEINIG INTERNETERVARING

Behalve de echte digibeten is er een groep burgers met relatief weinig internet ervaring. In deze paragraaf kijken we hoe deze groep zich kenmerkt. Van de burgers met weinig internetervaring zijn de meeste burgers vrouw, ouder dan 55 jaar en hebben een relatief lage opleiding. Onder de burgers met 5 tot 10 jaar internetervaring is opnieuw het aandeel vrouwen groter dan het aandeel mannen. Alle leeftijdsgroepen worden in deze categorie vertegenwoordigd. Binnen de groep met de meeste internetervaring zien we dat mannen het grootste aandeel hebben. Ook valt op dat hier veel hoger opgeleiden zijn gerepresenteerd.

Tabel 8-1 Kolompercentages van Internetervaring naar leeftijd, opleiding en geslacht (n=1162).

		0 tot 5 jaar	5 tot 10 jaar	Meer dan 10
Geslacht	Man	41%	46%	55%
	Vrouw	59%	54%	45%
Leeftijd in drie klassen	15-35 jaar	35%	36%	23%
	35-55 jaar	25%	31%	44%
	55 jaar en ouder	40%	34%	32%
Wat is de hoogste opleiding die u afgerond hebt?	Basisonderwijs	18%	9%	6%
	LBO/ (M)ULO/ MMS/ MAVO/ VMBO	41%	30%	19%
	HBS/ HAVO/ VWO/ MBO	34%	43%	38%
	HBO/ universiteit	7%	18%	37%

8.4 CONCLUSIES

In dit onderzoek behoorde 11% van de respondenten tot de digibeten. Deze zijn via een extra inspanning verkregen door werving via vaste telefonie. Daarbij treft men gemiddeld meer ouderen thuis aan. Dit verklaart het relatief grote aandeel ouderen onder de digibeten in dit onderzoek. In een ongeveer gelijktijdig afgenomen representatieve enquête onder de Nederlandse bevolking, Trendonderzoek Internetgebruik 2010 (van Deursen en van Dijk, 2010) bleek naar schatting 10% van de bevolking het internet nooit gebruikt te hebben. – Het CBS kwam in 2009 tot een percentage van 9% (zie CBS Statline) -Echter: bij 65+-ers was dit

44% en bij laagopgeleiden 19%. Bovenop deze 10% is er nog zo'n 10% die internet gebruikt met behulp van de sociale omgeving (43,8% bevolking heeft ooit hulp gevraagd). In het genoemde trendonderzoek bleek dat we een krimpende harde kern naderen van burgers die echt niet willen/kunnen (15,3% van de niet-gebruikers wil misschien nog in de toekomst). Deze gegevens worden in grote lijnen bevestigd in dit onderzoek.

In dit onderzoek blijkt een veel groter gedeelte van de digibeten (62%) bereid om over te stappen wanneer zij daar de mogelijkheden toe hadden, als het concreet om overheidsdiensten gaat die zichtbaar als belangrijk gepercipieerd worden.

Ondanks het relatief gering aantal digibeten en het aantal van hen dat nog naar het internet zou willen overstappen, kan de overheid er nog altijd niet vanuit gaan dat het internet inmiddels een algemeen toegankelijk kanaal is om de hele bevolking te bereiken. Bijna de helft van de 65 plussers en 19% van de laagopgeleiden moet men via een van de traditionele kanalen bereiken. Een groter aandeel kan het internetkanaal slechts met de grootste moeite, en veelal geholpen door iemand uit de sociale omgeving gebruiken. Het probleem van de digibeten is waarschijnlijk van langer blijvende aard als we het feit in de beschouwing betrekken dat ongeveer 13% van de Nederlandse bevolking functioneel of volledig analfabeet is, waarvan ongeveer 1 miljoen autochtonen en een half miljoen allochtonen (gegevens Stichting Lezen en Schrijven). Deze groep Nederlanders kan überhaupt heel moeilijk computers gebruiken en is volledig afhankelijk van extra hulp. In sommige gevallen kan deze hulp worden geboden door auditieve, visuele en interface (touch-screen) hulpmiddelen. In andere gevallen echter bieden deze oplossingen in onvoldoende het opstapje dat mensen nodig hebben.

Behalve inzicht in de groep van echte digibeten geeft dit onderzoek ook inzicht in de kenmerken van de groep met geen of weinig interesse in elektronische overheidsdiensten. De resultaten van dit onderzoek geven aan dat een groep burgers met als kenmerken vrouw, laag opgeleid, zowel jong als oud (juist niet middelbaar) en met beperkte internet ervaring geen weet heeft van de diensten van de elektronische overheidsdiensten of gewoonweg niet geïnteresseerd is. In deze groep schuilt in potentie een nieuw cohort digibeten die stikt genomen niet tot de digibeten behoort maar slechts beschikt over basisvaardigheden. Deze vaardigheden schieten mogelijk tekort om gebruik te maken van de steeds complexer wordende samenleving.

9 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

9.1 BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN

GEBRUIK EN BEREIDHEID TOT GEBRUIK

Een eerste cluster van onderzoeksvragen heeft betrekking op de vraag in hoeverre Nederlandse burgers gebruik maken van online gemeentelijke, landelijke en participatieve overheidsdiensten. Daaraan gekoppeld hebben we aandacht besteed aan de vraag in hoeverre burgers bereid zijn deze diensten in de toekomst te gaan gebruiken en welke verschuivingen hierin sinds 2006 zijn opgetreden.

In 2010 heeft 86% van de internetgebruikers wel eens een website van de overheid gebruikt. Uit een vergelijking met de cijfers van 2006 blijkt dat er sprake is van groei in het gebruik van online overheidsdiensten. Toen lag het percentage burgers dat gebruik maakte van online overheidsdiensten op 69%.

Kijken we per dienst dan zien we dat overheidsdiensten gemiddeld door 20% van de burgers daadwerkelijk worden gebruikt. Eenzelfde percentage van de burgers wil deze diensten niet gebruiken of weet niet of men ze wil gebruiken. Daartussen in zit de meerderheid van Nederlandse internetgebruikers, zo'n 60% die deze diensten wel zou willen gebruiken als men deze nodig heeft. Sinds 2006 is met name het gebruik van gemeentelijke diensten gegroeid.

Op dit moment zijn participatiediensten minder populair. Met name het aantal burgers dat zegt niet te weten of ze gebruik willen maken van deze diensten is hoog. De aandacht voor het aan de orde stellen van alledaagse problemen door middel van aangiften, klachten en petities is daarbij veel groter dan voor politieke en maatschappelijke discussies. Een grote meerderheid van de burgers staat op dit moment echter afwachtend tegenover een overheid die zich volop gaat bezig houden met social media.

VERSCHILLEN IN GEBRUIK TUSSEN BURGERS

Een tweede cluster van vragen heeft betrekking op de verschillen tussen burgers die wel en geen gebruik maken van online diensten van de overheid.

Geslacht en opleiding blijken een duidelijke rol te spelen bij het gebruik van online diensten van de overheid: mannen en hoger opgeleiden staan positiever tegenover het gebruik van online diensten van de overheid dan vrouwen en lager opgeleiden. Dit komt tot uiting in zowel daadwerkelijk gebruik als bereidheid tot gebruik. Leeftijd laat een gemengd beeld zien. Jongeren en ouderen zijn relatief het meest negatief terwijl de middengroepen (de grootste gebruikers van de overheid) het meest positief zijn.

Opvallend in positieve zin is dat onder werklozen en WAO-ers een grote bereidheid blijkt te bestaan om gebruik te maken van elektronische overheidsdiensten. Opvallend in de negatieve zin is dat naar verwachting zeer frequente internetgebruikers, de studenten, juist veel minder bereid zijn om gebruik te maken van online overheidsdiensten.

DIGIBETEN

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de groep digibeten kleiner wordt. De digibeten die in dit onderzoek zijn bevraagd behoorden bovendien vaak tot de groep ouderen. In dit onderzoek blijkt een groot gedeelte van de digibeten (62%) bereid om over te stappen wanneer zij daar de mogelijkheden toe hebben. Dit geldt vooral als zij de betreffende overheidsdiensten als belangrijk percipiëren. Met deze vaststelling is echter het toegankelijkheidsvraagstuk niet opgelost. De overheid kan bijna de helft van de 65 plussers en 19% van de laagopgeleiden niet bereiken met elektronische overheidsdiensten. Daarvoor moeten nog steeds de traditionele kanalen gehanteerd worden. Een groter deel van de burgers, die internet wel gebruiken, kan dit slechts met de grootste moeite doen, daarbij veelal geholpen door iemand uit de sociale omgeving.

Het probleem van de digibeten is waarschijnlijk van langer blijvende aard als we het feit in de beschouwing betrekken dan ongeveer 13% van de Nederlandse bevolking functioneel of volledig analfabeet is, waarvan ongeveer 1 miljoen autochtonen en een half miljoen allochtonen (gegevens Stichting Lezen en Schrijven). Deze groep Nederlanders kan überhaupt heel moeilijk computers gebruiken en is volledig afhankelijk van extra (elektronische en niet-elektronische) hulpmiddelen.

Behalve inzicht in de groep van echte digibeten geeft dit onderzoek ook inzicht in de kenmerken van de groep met geen of weinig interesse in elektronische overheidsdiensten. De resultaten van dit onderzoek geven aan dat een grote groep burgers met als kenmerken vrouw, laag opgeleid, zowel jong als oud (juist niet middelbaar) en met beperkte internet ervaring geen weet heeft van de diensten van de elektronische overheid of gewoonweg niet geïnteresseerd is. Deze relatief grote groep van burgers beschikt misschien wel over de basisvaardigheden om eenvoudige taken op het internet te verrichten maar in de toekomst mogelijk niet in staat om de nieuwste ontwikkelingen bij te houden. Weliswaar wordt de dienstverlening van de overheid op veel punten vereenvoudigd maar de snelheid waarmee nieuwe diensten worden ontwikkeld is mogelijk groter dan het tempo dat deze groep kan bijhouden.

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

Uit het onderzoek van 2010 blijkt dat de attitude van de Nederlandse internetgebruikers ten aanzien van de elektronische overheid net zo positief is als in 2006. Men vindt het nuttig en goed dat de overheid diensten via internet aanbiedt en men vindt online diensten een verbetering van de dienstverlening van de overheid. Ook over de gebruiksvriendelijkheid is met over het algemeen positief gestemd: internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen makkelijk te leren en het kost weinig moeite om ze te gebruiken. Toch klinkt er ook een zekere onverschilligheid door in de toegenomen aantal weet-niet antwoorden op vragen naar het

(potentieel) gebruik van elektronische diensten. In 2006 was de algemene opinie in Nederland nog dat 'alles' naar het internet zou gaan; elektronische dienstverlening werd gezien als dé toekomst. In 2010 lijkt de attitude meer pragmatisch geworden. Men gaat meer na wat men er echt aan heeft en verwacht dat de overheid gewoon goede en moderne diensten aanbiedt.

KANAALVOORKEUREN

Welke voorkeuren hebben burgers ten aanzien van de kanalen die worden gebruikt voor overheidscommunicatie? Het meest genoemde voorkeurskanalen zijn internet (www), telefoon en e-mail. Het voor de hand liggende antwoord op deze vraag is dat burgers met meer internet ervaring en burgers met een voorkeur voor websites en e-mail ook meer bereid zijn om gebruik te maken van online overheidsdiensten. Burgers die vaker de voorkeur geven aan face-to-face contact via een balie zijn juist veel minder bereid om gebruik te maken van online overheidsdiensten. Ook voor telefoon en post is er een lichte negatieve correlatie. De conclusie die hieraan kan worden verbonden is dat burgers graag gebruik maken van verschillende kanalen. Bij de keuze voor een kanaal spelen gemak en snelheid een cruciale rol. Internet is de grote favoriet bij het zoeken van informatie en het aanvragen van diensten.

Op welke manier kan de overheid het gebruik van kanalen het beste sturen? De meeste burgers geven duidelijk de voorkeur aan positieve prikkels zoals het beter toegankelijk en gebruikersvriendelijk maken van internetdiensten (ondersteuning van meer dan 90%). Meer reclame maken voor deze diensten en het doorverwijzen van burgers naar een beter geschikt kanaal krijgen ook een zeer positief onthaal. Zelfs het goedkoper maken van diensten als deze via het internet worden afgenomen wordt gesteund. Daarentegen worden negatieve prikkels zoals het duurder maken van diensten aan de balie en telefoon en het verplicht stellen van digitale kanalen door zeer grote meerderheid afgewezen. De effectiviteit van de maatregelen ligt naar alle waarschijnlijkheid juist omgekeerd: er is een gerede kans dat de niet populaire maatregelen het meeste effect sorteren.

9.2 AANBEVELINGEN

De hoofdstukken 3, 4 en 5 bevatten een beschrijving van het gebruik, de bereidheid tot gebruik en de kennis van overheidsdiensten alsmede de onderliggende redenen om bepaalde online diensten al dan niet te gebruiken. Het gebruik van online overheidsdiensten wordt onderscheiden in gemeentelijke en landelijke dienstverlening en in participatiediensten (bestuurslagen overschrijdend). Op vele vlakken laat de landelijke dienstverlening een gelijk patroon zien met de gemeentelijke dienstverlening, maar er zijn ook verschillen.

GROEI VAN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Het gebruik van de gemeentelijke dienstverlening is over de gehele linie toegenomen ten opzichte van 2006. Een bezoek aan de gemeentewebsite, het gebruik in de algemene zin, al is het voor het opzoeken van een adres of telefoonnummer heeft momenteel 88% van de respondenten een of meerdere malen gepleegd. In 2006 was dit nog 74%. Ook de frequentie van het gebruik is

toegenomen. Het gebruik van specifieke gemeentelijke diensten komt in 2010 echter niet hoger uit dan 20% van de internetgebruikers. Alleen de algemene voorziening van e-mail wordt vaker gebruikt (38%).

Bij de landelijke overheid is het beeld gemengd. Ook daar is het gebruik van de meeste diensten toegenomen, maar niet van alle diensten. De online aanvragen van zorgtoeslag en huurtoeslag zijn tussen 2006 en 2010 meer dan verdubbeld. Ook de aanvraag van WW en toeslag kinderopvang zijn behoorlijk gestegen. Dat is echter nauwelijks het geval met de aanvraag studiefinanciering en AOW. Het is anders gesteld met de landelijke portalen. Het gebruik van Overheid.nl is gedaald van 25.6 naar 20%; het bezoek van Rijksoverheid.nl was in 2010 26% tegenover 28.6% aan zijn voorganger Postbus51 in 2006. Het overgrote deel van de internetgebruikers die iets zoeken in de sfeer van de overheid gebruikt een van de zoekmachines (73%), op de eerste plaats Google.

Aanbeveling 1: Indien de politiek ervoor kiest om de eerste ingang naar de overheid te leggen bij de lokale overheid kan gebruik worden gemaakt van de trend dat burgers de afgelopen jaren hun weg hebben gevonden naar het digitale loket van de gemeenten. Wanneer het NUP gerealiseerd is kunnen veel landelijke diensten ook via het gemeentelijke apparaat en zijn ondersteuning verkregen worden.

Aanbeveling 2: Het potentieel van de gemeentelijke diensten kan nog beter benut worden door de hoge bereidheid tot gebruik van de digitale kanalen om te zetten in daadwerkelijk gebruik. Dit kan gebeuren door meer publiciteit voor de betreffende diensten, betere verwijzing vanuit de traditionele kanalen en meer in het algemeen door burgers vaker te laten terugkomen op de gemeentesite.

Aanbeveling 3: De landelijke overheidsdiensten moeten geëvalueerd worden. Waarom zijn sommigen zoveel succesvoller dan anderen? Welke diensten moeten perse (alleen) op landelijk niveau aangeboden blijven en hoe zorgt men er dan voor dat zij meer gebruikt worden? Ook de functie van portalen moet opnieuw doordacht worden. Hoe kunnen de portalen die blijven bestaan beter rekening houden met het onbetwiste feit dat de grote meerderheid van burgers een eigen zoekmachine als eerste gebruikt?

INFORMATIE, TRANSACTIE, INTERACTIE

De meest genoemde motivatie om gebruik te maken van zowel gemeentelijke als landelijke online dienstverlening blijft informatie zoeken. In de eerste jaren van de elektronische overheid werden websites gelanceerd die puur bedoeld waren om (zoveel mogelijk) informatie te geven. De laatste jaren vindt een ontwikkeling plaats naar steeds hogere serviceniveaus, te weten downloaden, uploaden, transactie en interactie. Gemeentelijke diensten bevinden zich in verschillende stadia van deze niveaus. Kijkend naar de motivatie om gebruik te maken dan zien we dat deze gelijk is aan het eerste niveau van dienstverlening: informatie. Waarom maken burgers geen gebruik van geavanceerde online overheidsdienstverlening? Zowel het ontbreken van kennis over de beschikbaarheid van diensten, het nut ervan inzien als kanaalkeuze spelen hierbij een rol.

Aanbeveling 4: Bij bouw van diensten voor de elektronische overheid moet men uitgaan van het startpunt van de gebruiker die vaak in eerste instantie op zoek is naar informatie.

Vanuit die informatiefunctie kan de burger worden 'getriggered' om meer gebruik te gaan maken van transactiediensten. Dat gebruik van transactiediensten moet geleerd worden. Daarbij heeft de overheid de handicap dat burgeres de meeste diensten maar af en toe nodig hebben. Zodoende leren zij weinig en worden zij bij elk volgend gebruik weer geconfronteerd met een dienst die er heel anders uitziet of die zelfs verhuisd is.

Aanbeveling 5: Bij de bouw van diensten voor de elektronische overheid moet men zich gaan richten op informatie diensten en transactiediensten. Diensten die zijn gericht op het downloaden of uploaden van formulieren zijn inmiddels door de technologie achterhaald.

ONBENUT POTENTIEEL

De bereidheid om gebruik te maken van elektronische overheidsdiensten ligt hoger dan het daadwerkelijk gebruik. Ongeveer 80% van de respondenten heeft aan verschillende vormen van online gemeentelijke dienstverlening graag te willen gebruiken. Desalniettemin gebruikt slechts gemiddeld 20% deze diensten daadwerkelijk, variërend van 8% voor het inzien van bouwplannen tot 42% voor het versturen van e-mails. Landelijke services laten een gelijke trend zien. 75-85% van de internetgebruikers geeft aan dat zij verschillende landelijke diensten zouden willen gebruiken als zij die nodig hebben en kunnen vinden. Wanneer we echter aan de burgers die recht hebben op een bepaalde toeslag of uitkering vragen of zij daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van die dienst dan ligt dat percentage aanzienlijk lager: tussen de 30% en 60%. Burgers zeggen gebruik te willen maken van bepaalde diensten, maar het feitelijk gebruik ligt lager. Dus is er nog veel te winnen voor de elektronische dienstverlening van de overheid.

Aanbeveling 6: Net als in 2006 bevelen we aan om gebruik te maken van de positieve houding die veel burgers hebben ten aanzien van de elektronische overheid meer en detail na te gaan wat de belemmeringen voor daadwerkelijk gebruik van elk van de diensten zijn dan in dit globale onderzoek mogelijk was.

DE DIGI-WEETNIETERS

Een bijzondere groep in zowel gemeentelijke, landelijke als participatiediensten vormen de Digi-weetnieters: burgers die niet weten of ze een bepaalde digitale dienst gebruiken of willen gebruiken. De groep is vrij groot ten opzichte van de burgers die wel weten wat ze willen. Een voorbeeld, 43% van de ondervraagden weet niet of zij gebruik maken van online participatiediensten. Dit geldt vooral voor de meer politiek getinte participatiediensten onder de noemer 'inspraak'. Een mogelijke oorzaak is onverschilligheid ten aanzien van de dienstverlening van de overheid. Een andere mogelijkheid is dat de 'digi-weetnieters' de verschillende toepassingen niet goed uit elkaar kunnen houden. In een omgeving waarin wordt geïnternetbankierd, rond gesurft op allerlei sites om tickets te bestellen en vakanties te boeken en

allerlei social media worden gebruikt zijn de scheidingen tussen verschillende toepassingen en hun aanbieders vloeibaar geworden.

Aanbeveling 7: Behalve veel potentieel is er ook een grote groep burgers die onverschillig staan ten aanzien van het gebruik van elektronische diensten van de overheid. De overheid doet er verstandig aan bij deze burgers de beschikbare diensten beter onder de aandacht te brengen. Het aanbrenge van een voor iedereen duidelijke structuur en organisatie van landelijke en lokale digitale overheidsdiensten is effectiever dan het in tweede instantie proberen de weg te wijzen door de onoverzichtelijkheid met behulp van portalen.

MINDER, MAAR WEL MEER PERSOONLIJKE DIENSTEN

In het verleden was de strategie van de elektronische overheid gericht op het aanbieden van zoveel mogelijk diensten, ongeachte het gebruik hiervan. Op deze manier werd niet aangesloten bij de wensen van de burger. Uit dit onderzoek blijkt dat de overheid nog steeds niet goed inschat wat de daadwerkelijke wensen van de verschillende groepen van burgers zijn. Het blijkt dat diensten die betrekking hebben op de eigen persoonlijke leefomgeving het meest worden genoemd. Bijvoorbeeld meldingen maken, aangiften doen en klachten of bezwaren uiten. Ook het aanvragen van een vergunning of rijbewijs scoren goed in de gewenste dienstverlening. De interesse in "grote zaken" is laag; die staan blijkbaar te ver van het bed van de burger. Innovatieve, makkelijke oplossingen om zaken over de eigen woon- en werkomgeving te communiceren en te regelen zijn het meest geliefd.

Aanbeveling 8: Ontwikkel diensten die aansluiten bij de persoonlijke leefomgeving van burgers. Persoonlijke betrokkenheid kan dienen als trigger om gebruik te maken van elektronische overheidsdiensten.

DE GEBRUIKERS VAN DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

Ongeveer 20% van de burgers maakt daadwerkelijk gebruik van de elektronische diensten van de overheid. Een iets grotere groep wenst juist geen gebruik te maken van deze diensten. Bij de eerstgenoemde groep staat de bijna klassieke typering van hoger opgeleide mannen met veel internet ervaring nog steeds vooral. Zij weten hun weg te vinden op het internet en maken dan ook graag van de mogelijkheden van de elektronische overheid gebruik. Dit geldt vooral voor de grootste gebruikers van de elektronische overheidsdiensten: burgers van middelbare leeftijd met een gezin en veel benodigde overheidsdiensten. De onwillenden staan hier (samen met de digibeten) diametraal tegenover. Hierbij zijn zelfs relatief veel jongeren. Die hebben de betreffende overheidsdiensten nog weinig nodig. Bij een deel van de jongeren heeft de overheid een imago probleem.

Dit onderzoek wijst uit dat de groep van echte digibeten krimpende is. Dit betekent echter beslist niet dat met het 'uitsterven' van de oudere generatie het toegankelijkheidsprobleem is opgelost. Bovendien is de groep van onwillenden strikt genomen geen digibeten. Ook voor burgers die wel wat kunnen op het internet is het maar de vraag of zij in de dagelijkse praktijk in staat zullen zijn om effectief gebruik te blijven maken van de online diensten van de

overheid. Zo is de elektronische dienstverlening vaak niet ingericht op uitzonderingsgevallen.

Aanbeveling 9: De groep echte digibeten is krimpende. Deze vergt een specifieke behandeling (zie het programma Digivaardig en Digibewust). Bijzondere aandacht vergt een veel grotere groep van burgers die wel het een en ander kan op het internet maar niet voldoende om de diensten naar behoren te kunnen gebruiken. Om deze groep te bedienen moeten alle bestaande en nieuwe landelijke en lokale diensten voortdurend beoordeeld worden op vindbaarheid, toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid.

Aanbeveling 10: De groep met weinig vaardigheden kan ook geholpen worden door ambtenaren zelf: zij kunnen aan het loket laten zien hoe het moet. Alternatief is om deze groep te bedienen met intermediairs. Dat zouden zelfs private bedrijven kunnen zijn die deels gesubsidieerd kunnen worden door de overheid. Het inzetten van intermediairs biedt de mogelijkheid om ook geavanceerde diensten aan te bieden (de online diensten hoeven dan niet te worden aangepast aan het laagste niveau van gebruikers).

KANAALVOORKEUREN EN KANAALSTURING

De bevindingen ten aanzien van de voorkeuren voor kanalen zijn dat burgers graag gebruik maken van verschillende kanalen voor verschillende doelheiden. Bij de keuze voor een kanaal spelen gemak en snelheid een cruciale rol. Internet en e-mail zijn daarbij vaak favoriet, gevolgd door telefoon.

Om burgers meer in de richting van het online kanaal te dirigeren kan gebruik gemaakt worden van verschillende soorten prikkels. Beperkende maatregelen zijn daarbij een stuk minder populair dan stimulerende maatregelen.

Aanbeveling 11: Gebruik positieve prikkels in deze relatief vroege fase van elektronische dienstenontwikkeling. Pas als vrijwel iedereen over heeft het zin om negatieve prikkels te gebruiken. Pas als de overheid ervoor kiest om de eOverheid als standaard in te voeren is het aan te bevelen om negatieve prikkels nadrukkelijker in te zetten.

REFERENTIES

Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

Van Deursen, A. (2011). Internet skills, vital assets in an information society. Enschede, Universiteit Twente.

Papacharissi, Z., & Rubin, A. M. (2000). Predictors of Internet usage. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 44, 175–196.

Pieterse, W. (2009). Channel Choice; Citizens' Channel Behavior and Public Service Channel Strategy. Enschede, Universiteit Twente.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, F.D., and Davis, G.B. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly* (27:3), 2003, 425-478.

Te Riele, S. (2002) Vertekening door non-respons. Hoe nauwkeurig zijn de uitkomsten van persoonsenquêtes? In: Sociaal-economische maandstatistiek 2002(4). Den Haag: CBS.

BIJLAGE 1 VRAGENLIJST

- 1 Heeft u thuis internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord / wil niet zeggen

- 2 Gebruikt u zelf actief het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord / wil niet zeggen

Als: Antwoord op vraag 2 is "Ja" Spring naar vraag 17

Als: Antwoord op vraag 2 is "Geen antwoord / wil niet zeggen" Spring naar vraag 96

3 VRAGENLIJST DIGIBETEN

- 4 Deze korte vragenronde was ter inventarisatie. Deze maakt deel uit van een uitgebreider onderzoek over uw wensen met betrekking tot diensten van de overheid. Daarbij is juist ook de mening van niet internet gebruikers van belang.

Zou u willen meewerken aan dit uitgebreidere onderzoek van ongeveer 10 minuten?

- Ja
- Ja, maar op een later moment (Terugbelafspraak noteren!)
- Nee
- Geen antwoord / wil niet zeggen
- Weet niet

Als: Antwoord op vraag 4 is "Ja" Spring naar vraag 6

Als: Antwoord op vraag 4 is "Ja, maar op een later moment (Terugbelafspraak noteren!)" Spring naar vraag 6

- 5 Waarom wilt u niet meedoen aan dit onderzoek?
- geen tijd/geen zin onderwerp spreekt niet aan ziet het nut er niet van in
 - heeft genoeg van telefonische enquêtes komt ongelegen
 - geen antwoord/wil niet zeggen

Als: Antwoord op vraag 5 is "geen tijd/geen zin" Spring naar vraag 89

Als: Antwoord op vraag 5 is niet "geen tijd/geen zin" Spring naar vraag 89

- 6 Waarom heeft/gebruikt u geen computer/internet?
- Enq. Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk
- Te duur
 - Heb een hekel aan computers heb ik niet nodig
 - Te moeilijk
 - Ben ik te oud voor gebruik ik ergens anders
 - Geen antwoord/wil niet zeggen anders, namelijk:
 - Weet niet

- 7 Op welke manier heeft u contact met de overheid, bijvoorbeeld met uw gemeente, de SVB of de belastingdienst?
Enq: Voorbeelden 1 voor 1 oplezen en vragen: ja/nee?
 Ja Nee Geen antwoord/ wil niet zeggen
 Via de balie
 Via de telefoon
 Via e-mail
 Via post/schriftelijk
- 8 Welke van deze kanalen gebruikt u het vaakst?
 Balie
 Telefoon
 E-mail
 Post/schriftelijk
- 9 Ik ga u nu een drietal kanalen noemen, kunt u zeggen welke van deze kanalen u het liefste voor diensten van de overheid zou gebruiken, en welke uw tweede en derde keus zouden zijn?
Enq: Opnoemen.
- 10 Waarom heeft het kanaal dat u het liefste gebruikt uw voorkeur?
Enq: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.
 Snelheid van het kanaal
 Gemak van het kanaal
 Ben ik gewoon te gebruiken
 Zekerheid dat het kanaal biedt
 Het persoonlijke contact
 Duidelijkheid
 Op elk gewenst moment toegang (internet)
 Direct antwoord (bij balie telefoon)
 Anders, namelijk
 Geen antwoord/ wil niet zeggen
- 11 Kunt u een rapportcijfer geven (dus een 1 tot 10) voor uw waardering van deze verschillende kanalen van de overheid in het algemeen?
 Weet niet Geen antwoord / wil niet zeggen
 Balie
 Telefoon
 Post / Schriftelijk
- 12 Zou u internet willen gebruiken?
 Ja
 Nee
 Geen antwoord/wil niet zeggen
 Weet niet
- Als: Antwoord op vraag 12 is "Nee" Spring naar vraag 16*
- 13 Stel dat u toegang tot een computer en internet had, zou u dan diensten van de overheid via het internet willen gebruiken?
 Ja
 Nee
 Geen antwoord/wil niet zeggen
 Weet niet

- 14 Waarom zou u gebruik willen maken van diensten van de overheid via het internet?
Enq. Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.
- snelle toegang het is makkelijk
 - hoef ik de deur niet uit snellere afhandeling
 - geen antwoord/wil niet zeggen anders, namelijk:
 - weet niet

- 15 Waarom zou u geen gebruik willen maken van diensten van de overheid via het internet?
Enq. Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.
- Vind ik onpersoonlijk
 - Liever fysiek contact: via balie/loket vul liever een formulier in vertrouw ik niet
 - Wil ik niet kan ik niet
 - Geen antwoord/wil niet zeggen anders, namelijk:
 - Weet niet

- 16 In welke mate bent u het eens met de volgende stelling:
Als burger heb ik behoefte om meer met de overheid te communiceren, bijvoorbeeld om het beleid en de diensten van de overheid te helpen verbeteren.
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Zeer mee oneens
 - Geen mening

Als: Antwoord op vraag 16 is "Zeer mee eens" Spring naar vraag 83

Als: Antwoord op vraag 16 is niet "Zeer mee eens" Spring naar vraag 83

17 VRAGENLIJST REGULIER ONDERZOEK

- 18 Heeft u wel eens een website van de overheid bezocht?
Enq: Pas als de respondent niet blijkt te weten wat bedoeld wordt voorbeelden noemen: "Bijvoorbeeld de website van de gemeente, De Belastingdienst, ministerie of Postbus 51".
Bij "ja" vragen: was dat van de gemeente of de landelijke overheid?

- Ja, van de gemeente
- Ja, van de landelijke overheid
- Ja, van de gemeente en landelijke overheid
- Nee
- Geen antwoord / wil niet zeggen
- Weet niet

- 19 Heeft u wel eens een e-mail naar de overheid gestuurd?
Enq: Bij "ja" vragen: was dat van de gemeente of de landelijke overheid?
- Ja, van de gemeente
 - Ja, van de landelijke overheid
 - Ja, van de gemeente en landelijke overheid
 - Nee
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

- 20 Heeft u dit jaar de belastingaangifte elektronisch gedaan?
- Ja, per internet
 - Ja, per diskette
 - Nee
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
- 21 Dan volgen nu vier vragen over uw persoonlijke situatie. Enq: Checklist maken voor latere intentie/gebruik vragen: - situatie met betrekking tot werk - wel/geen kinderen
- 22 Wat is uw situatie met betrekking tot werk?
- Enq: Voorbeelden niet opnoemen, even wachten en dan eventueel 1 of 2 voorbeelden voorlezen.
- Werkend, in loondienst
 - Werkend, zelfstandig ondernemer
 - Werkloos/werkzoekend
 - Arbeidsongeschikt
 - AOW/gepensioneerd
 - Scholier/student
 - Huisman/huisvrouw
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
- 23 Hoe is uw huishouden samengesteld?
- Enq:Even wachten en dan eventueel vragen of men getrouwd is of kinderen heeft.
- Getrouwd/samenwonend met één of meer kinderen
 - Getrouwd/samenwonend zonder kinderen
 - Alleenstaand met één of meer kinderen
 - Alleenstaand zonder kinderen
 - Studentenhuis of gemeenschap
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
- 24 Wat is de hoogste opleiding die u afgerond hebt?
- Basisonderwijs
 - LBO/ (M)ULO/ MMS/ MAVO/ VMBO
 - HBS/ HAVO/ VWO/ MBO
 - HBO/ universiteit
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
- 25 In welk jaar bent u geboren?
- Bijvoorbeeld: 1986
- 26 Deze korte vragenronde was ter inventarisatie. Deze maakt deel uit van een uitgebreider onderzoek.
- Zou u willen meewerken aan dit uitgebreidere onderzoek van ongeveer 25 minuten, met meer van dit soort vragen over diensten van de overheid?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

Als: Antwoord op vraag 26 is "Nee" Spring naar vraag 30

Als: Antwoord op vraag 26 is "Weet niet" Spring naar vraag 96

Als: Antwoord op vraag 26 is "Geen antwoord / wil niet zeggen" Spring naar vraag 96

- 27 U kunt op verschillende manieren meewerken aan het onderzoek:
- Per email-enquête
 - Telefonisch, nu, als u 25 minuutjes de tijd heeft
 - Telefonisch, later terugbellen
 - Geen antwoord / wil niet zeggen

Als: Antwoord op vraag 27 is "Telefonisch, nu, als u 25 minuutjes de tijd heeft" Spring naar vraag 31

Als: Antwoord op vraag 27 is "Telefonisch, later terugbellen " Spring naar vraag 31

- 28 Wat is uw e-mailadres?
Bijvoorbeeld: voorbeeld@voorbeeld.nl

- 29 Bij e-mailenquête: geslacht noteren.
Enq: Op basis van de telefoonstem noteren.
- Man
 - Vrouw
 - Onbekend

Als: Antwoord op vraag 29 is niet "Man" Spring naar einde 99

Als: Antwoord op vraag 29 is "Man" Spring naar einde 99

- 30 Mag ik u vragen waarom niet?
- Geen tijd/geen zin
 - Onderwerp spreekt niet aan
 - Ziet het nut er niet van in
 - Heeft genoeg van telefonische enquêtes
 - Komt ongelegen
 - Geen antwoord/ wil niet zeggen

Als: Antwoord op vraag 30 is "Geen tijd/geen zin" Spring naar vraag 96

Als: Antwoord op vraag 30 is niet "Geen tijd/geen zin" Spring naar vraag 96

- 31 HOOFDONDERZOEK
Enq: In het geval van terugbellen: introduceren en vragen naar de juiste persoon: "Spreek ik met ...? Een tijd geleden bent u benaderd..."

- 32 Hoe lang werkt u al met een computer?
Enq: Niet voorlezen.
- Niet
 - Kortere dan 1 jaar 1 tot 2 jaar
 - 2 tot 5 jaar
 - 5 tot 10 jaar Langer dan 10 jaar
 - Geen antwoord / wil niet zeggen Weet niet

- 33 Hoe lang maakt u al gebruik van het internet?
Enq: Niet voorlezen.
- Niet
 - Kortere dan 1 jaar 1 tot 2 jaar
 - 2 tot 5 jaar
 - 5 tot 10 jaar Langer dan 10 jaar
 - Geen antwoord / wil niet zeggen Weet niet

- 34 Hoe omschrijft u zichzelf als internetgebruiker? Bent u ervaren of onervaren?
- Onervaren gebruiker
 - Niet ervaren/niet onervaren
 - Ervaren gebruiker
 - Geen antwoord/ wil niet zeggen
 - Weet niet
- 35 Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?
- Meerdere keren per dag
 - Dagelijks
 - Meerdere keren per week
 - Wekelijks
 - Meerdere keren per maand
 - Maandelijks
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet
- 36 Welke twee diensten van het internet gebruikt u, buiten e-mail en informatie zoeken het meest?
- Producten of diensten bestellen
 - Krant, tijdschrift, radio of TV op het internet
 - Internet bankieren
 - Sociaal netwerk zoals Hyves of Facebook
 - Muziek, video's of films downloaden
 - Spellen doen
 - Chatten, Twitteren of bloggen
 - Opleiding of cursus volgen
 - Geen
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet
- 37 Op welke manier heeft u contact met de overheid, bijvoorbeeld met uw gemeente, de SVB of de belastingdienst?
Enq: Voorbeelden 1 voor 1 oplezen en vragen: ja/nee?
Ja Nee Geen antwoord/ wil niet zeggen
- Via de balie
 - Via de telefoon
 - Via e-mail
 - Via websites
 - Via post/schriftelijk
- 38 Welke van deze kanalen gebruikt u het vaakst?
- Balie
 - Telefoon
 - E-mail
 - Websites
 - Post/schriftelijk
- 39 Ik ga u nu een vijftal kanalen noemen, kunt u zeggen welke van deze kanalen u het liefste voor het ZOEKEN VAN INFORMATIE bij de overheid zou gebruiken, en welke uw 2e, 3e, vierde en vijfde keus zouden zijn?
Enq: Opnoemen.
- 40 Ik ga u opnieuw een vijftal kanalen noemen, kunt u zeggen welke van deze kanalen u het liefste voor het AANVRAGEN VAN IETS, bijvoorbeeld een vergunning bij de overheid, zou gebruiken, en welke uw 2e, 3e, vierde en vijfde keus zouden zijn?

Enq: Opnoemen.

- 41 Kunt u zeggen welk kanaal u het liefste gebruikt om IETS DOOR TE GEVEN AAN DE OVERHEID
Enq: Eventueel toelichten: bijvoorbeeld een klacht of een melding van iets dat verkeerd is. Opnoemen:

En welk kanaal is uw tweede keuze?

En welke de derde derde keuze?

En welke de vierde?

- 42 Waarom hebben de kanalen die u in de voorgaande vraag hebt opgegeven uw voorkeur? Met andere woorden: wat vindt u belangrijk bij het kiezen van een kanaal?

- Snelheid van het kanaal
- Gemak van het kanaal
- Ben ik gewoon te gebruiken
- Zekerheid dat het kanaal biedt
- Het persoonlijke contact
- Duidelijkheid
- Op elk gewenst moment toegang (internet)
- Direct antwoord (bij balie telefoon)
- Anders, namelijk
- Geen antwoord/ wil niet zeggen

- 43 We gaan nu verder in op diensten van uw gemeente.

- 44 In welke gemeente woont u?

- 45 Hoeveel keer hebt u het afgelopen jaar de website van de gemeente bezocht?

- Nooit
- Aantal keer:
- Geen antwoord/wil niet zeggen
- Weet niet

Als: Antwoord op vraag 45 is "Nooit" Spring naar vraag 47

- 46 Waarom heeft u gebruik gemaakt van een dienst van de gemeente op het internet?

Enq: Voorbeelden niet opnoemen; respondent zelf laten noemen.

Aankruisen wat van toepassing is.

- Informatie op te zoeken
- Contact gegevens op te zoeken
- Formulieren te downloaden
- Wijzigingen door te geven
- Anders, namelijk

Als: Antwoord op vraag 46 is "Informatie op te zoeken " Spring naar vraag 48

Als: Antwoord op vraag 46 is niet "Informatie op te zoeken " Spring naar vraag

- 47 Waarom heeft u nooit gebruik gemaakt van een dienst van de gemeente op het internet?

Enq: Voorbeelden niet opnoemen; respondent zelf laten noemen.

Aankruisen wat van toepassing is.

- Wist niet dat het kon
- Het moeilijk is
- Heb liever persoonlijk contact
- Anders namelijk

- 48 Ik ga u acht diensten voorleggen die een aantal gemeenten via internet aanbiedt. Kunt u voor iedere dienst aangeven of dit volgens u in uw gemeente mogelijk is, en zo ja, of u dit wel eens heeft gedaan?
- Dat kan niet niet in mijn gemeente
 - Kan wel, maar heb ik nooit gebruikt
 - Kan wel, en heb ik ook gebruikt
 - Weet niet
 - Geen menng
-
- Sturen van een e-mail
 - Aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister
 - Een verhuizing doorgeven
 - Een afspraak maken om bijvoorbeeld een paspoort of identiteitskaart aan te vragen
 - Een melding maken van bijvoorbeeld een losse stoeptegels of rommel in uw wijk
 - Een aanvraag doen om grof vuil op te komen halen
 - Een bouwvergunning en/of bouwplannen inzien
 - De WOZ waarde van huizen in uw gemeente aanvragen
- 49 Ik ga straks (nogmaals) acht diensten oplezen die een gemeente aan kan bieden. Stel dat dit in uw gemeente kan en u in de toekomst één van deze diensten nodig hebt: Zou u hier dan ook gebruik van willen maken?
- Ja, zou ik willen
 - Nee, zou ik niet willen
 - Weet niet
 - Geen antwoord / wil niet zeffeb
-
- Sturen van een e-mail
 - Aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister
 - Een verhuizing doorgeven
 - Een afspraak maken om bijvoorbeeld een paspoort of identiteitskaart aan te vragen
 - Een melding maken van bijvoorbeeld een losse stoeptegels of rommel in uw wijk
 - Een aanvraag doen om grof vuil op te komen halen
 - Een bouwvergunning en/of bouwplannen inzien
 - De WOZ waarde van huizen in uw gemeente aanvragen
- 50 Zijn er nog andere diensten van de gemeente die u graag via internet zou willen regelen?
Enq: spontaan antwoord noteren. Het is belangrijk dat men antwoord geeft op deze vraag, dus als er niet meteen antwoord komt, prikkelen om toch antwoord te geven: "denk bijvoorbeeld aan zaken als wonen, werken, uw buurt, zorg, politiek etcetera" (of iets dergelijks). Als men het echt niet weet of men geen antwoord wil geven, vul dan in "weet niet" of "geen antwoord".
- 51 Dan gaan we nu een aantal vragen stellen over landelijke diensten, als u die kent.

- 52 Dit jaar zijn verschillende sites van de overheid, zoals Postbus 51 en sites van ministeries ondergebracht bij Rijksoverheid.nl. Heeft u een van deze sites wel eens bezocht?

Enq: Bij "nee": "heeft u die nooit bezocht of kent u die niet?"

- Ja
- Nee, nooit bezocht
- Nee, die ken ik niet
- Geen antwoord / wil niet zeggen
- Weet niet

- 53 Heeft u de website overheid.nl wel eens bezocht?

Enq: Bij "nee": "heeft u die nooit bezocht of kent u die niet?"

- Ja
- Nee, nooit bezocht
- Nee, die ken ik niet
- Geen antwoord / wil niet zeggen
- Weet niet

Als: Antwoord op vraag 53 is niet "Ja" Spring naar vraag 55

- 54 Waarvoor hebt u rijksoverheid.nl of overheid.nl wel eens bezocht?

Enq: Niet opnoemen. Als suggestie eventueel de eerste twee opties noemen. Meerdere antwoorden mogelijk.

- Om iets op te zoeken
- Gebruik van overheidsloket
- Downloaden van een publicatie
- Anders, namelijk
- Zoeken naar wet en regelgeving
- Geen antwoord/wil niet zeggen
- Weet niet

- 55 Als u iets zoekt m.b.t. de overheid waar gaat u dan het eerst naar toe op het internet?

- Google of een andere zoekmachine
- Een portaal zoals overheid.nl of Rijksoverheid.nl
- Direct naar de site van betreffende landelijke of gemeentelijke dienst
- Anders namelijk
- Geen antwoord/ wil niet zeggen
- Weet niet

- 56 Hebt u de beschikking over DigiD?

Enq: Uitleg DigiD: met DigiD kunnen burgers met één gebruikersnaam op internet bij elektronische diensten van overheidsinstellingen regelen.

- Ja
- Nee
- Weet niet wat dit is
- Geen antwoord / wil niet zeggen

Als: Antwoord op vraag 56 is "Nee" Spring naar vraag 58

Als: Antwoord op vraag 56 is "Weet niet wat dit is" Spring naar vraag 59

Als: Antwoord op vraag 56 is "Geen antwoord / wil niet zeggen" Spring naar vraag 59

- 57 Hoe vaak per jaar gebruikt u DigiD?
- Een keer
 - Twee keer
 - Meer dan twee keer
 - Geen antwoord / Wil niet zeggen
 - Weet niet

Als: Antwoord op vraag 57 is "Een keer" Spring naar vraag 59

Als: Antwoord op vraag 57 is niet "Een keer" Spring naar vraag 59

- 58 Waarom niet?
- Heb ik niet nodig
 - Weet niet wat het precies inhoudt
 - Weet niet hoe je dit kunt krijgen
 - Iemand anders gebruikt mijn DigiD voor mij
 - Iemand anders gebruikt zijn/haar DigiD voor mij
 - Anders, namelijk
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

- 59 Nu gaan we verder met een aantal diensten van de Belastingdienst, het UWV, de SVB. In de introductievragen hebben we al gevraagd naar de Belastingaangifte. Nu willen we graag weten waarom u de belastingaangifte wel of niet elektronisch heeft gedaan.

- 60 Waarom hebt u de belastingaangifte elektronisch gedaan?
Enq: Voorbeelden niet opnoemen; respondent zelf laten noemen.

Aankruisen wat van toepassing is.

- Het sneller is
- Het makkelijk is
- Het leuk is
- Het overzichtelijk is
- Beter dan schriftelijk
- Anders, namelijk

Als: Antwoord op vraag 60 is "Het sneller is" Spring naar vraag 62

Als: Antwoord op vraag 60 is niet "Het sneller is" Spring naar vraag 62

- 61 Waarom hebt u de belastingaangifte niet elektronisch gedaan?
Enq: Voorbeelden niet opnoemen; respondent zelf laten noemen.

Aankruisen wat van toepassing is.

- Geen aangifte gedaan
- Aangifte uitbesteed
- Geen beschikking over een computer
- Geen toegang tot internet
- Liever via traditioneel kanaal/schriftelijk
- Schriftelijk is net zo makkelijk
- Geen vertrouwen
- Het moeilijk is
- Wist niet dat het kon
- Snap niet hoe dat moet
- Anders namelijk:

- 62 Nu volgt een aantal diensten van de Belastingdienst. De diensten zijn afhankelijk van uw inkomen, dus het kan goed zijn dat de dienst niet op u van toepassing is.

- 63 Hebt u ooit zorgtoeslag aangevraagd via het internet?
- Ja, ik heb zorgtoeslag via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op zorgtoeslag
 - Nee, andere reden:
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

Als: Antwoord op vraag 63 is niet "Nee, ik heb geen recht op zorgtoeslag"
Spring naar vraag 65

- 64 Stel dat u recht zou hebben op zorgtoeslag, zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet

- 65 Hebt u ooit huurtoeslag aangevraagd via het internet?
- Ja, ik heb huurtoeslag via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op huurtoeslag
 - Nee, andere reden
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

Als: Antwoord op vraag 65 is niet "Nee, ik heb geen recht op huurtoeslag"
Spring naar vraag 67

- 66 Stel dat u recht zou hebben op huurtoeslag, zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet

- 67 Hebt u ooit toeslag kinderopvang aangevraagd via het internet?
- Ja, ik heb toeslag kinderopvang via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op toeslag kinderopvang
 - Nee, andere reden:
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

Als: Antwoord op vraag 67 is niet "Nee, ik heb geen recht op toeslag kinderopvang"
Spring naar vraag 69

- 68 Stel dat u recht zou hebben op toeslag kinderopvang, zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet

- 69 Hebt u het internet ooit gebruikt om informatie te zoeken over een uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid?
- Ja
 - Nee
 - Nee, wist niet dat dit kon
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet
- 70 Hebt u ooit internet gebruikt om een uitkering aan te vragen voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid?
- Ja, ik heb een uitkering via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op een uitkering
 - Nee, andere reden:
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet
- Als: Antwoord op vraag 70 is niet "Nee, ik heb geen recht op een uitkering" Spring naar vraag 72
- 71 Stel dat u recht zou hebben op een uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet
- 72 Hebt u het internet ooit gebruikt om informatie te zoeken over studiefinanciering?
- Ja
 - Nee
 - Nee, wist niet dat dit kon
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet
- 73 Hebt u ooit internet gebruikt om studiefinanciering aan te vragen?
- Ja, ik heb studiefinanciering via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op studiefinanciering
 - Nee, andere reden:
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet
- Als: Antwoord op vraag 73 is niet "Nee, ik heb geen recht op studiefinanciering" Spring naar vraag 75
- 74 Stel dat u recht zou hebben op studiefinanciering, zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet
- 75 Hebt u het internet ooit gebruikt om informatie te zoeken over een AOW uitkering?
- Ja
 - Nee
 - Nee, wist niet dat dit kon
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet

- 76 Hebt u ooit internet gebruikt om AOW aan te vragen?
- Ja, ik heb een uitkering via internet aangevraagd
 - Nee, ik wist niet dat dat kon
 - Nee, ik heb geen recht op een uitkering
 - Nee, andere reden:
 - Geen antwoord / wil niet zeggen
 - Weet niet
- Als: Antwoord op vraag 76 is niet "Nee, ik heb geen recht op een uitkering" Spring naar vraag 78
- 77 Stel dat u recht zou hebben op AOW, zou u dat willen aanvragen via het internet?
- Ja
 - Nee
 - Geen antwoord/wil niet zeggen
 - Weet niet
- 78 De volgende vragen gaan over het gebruik van het internet voor de PARTICIPATIE VAN BURGERS bij de verbetering van dienstverlening en de inrichting van de samenleving.
- 79 Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in welke mate u de behoefte heeft aan de volgende diensten via internet?
- Totaal geen behoefte
 - Geen behoefte
 - Een beetje behoefte
 - Sterke behoefte
 - Geen behoefte
 - Weet niet / geen mening
-
- Via internet meer met de overheid communiceren
 - Via internet elektronische petitities of handtekeninglijsten in te dienen
 - Via internet mijn mening geven over een bestemmingsplan of groot bouwproject
 - Via internet een klacht indienen bij de overheid
 - Via internet melding maken bij de gemeente over zaken als troep in de buurt en losse stoeptegels
 - Via internet ambtenaren en politici te beoordelen op hun werk
 - Via internet discussiegroepen vormen over allerlei maatschappelijke kwesties

- 80 Tenslotte willen wij u op dit onderdeel vragen of u zelf aan een van de mogelijkheden zoals hiervoor genoemd hebt meegeedaan. Welke van de volgende toepassingen hebt u ooit gebruikt?
Enq: Categorieën oplezen, aankruisen wanneer men heeft gebruikt
- Deelname aan een discussiegroep op het internet over zaken van de overheid
 - Indienen van een Elektronische petitie of handtekeningenlijst (ja/nee)
 - Uw mening gegeven over bijvoorbeeld een bestemmingsplannen en grote bouwprojecten
 - Een klacht bij de overheid ingediend via het internet
 - Een melding gemaakt van zaken als troep in de buurt of losse stoeptegels
 - Een discussiegroep op internet gevormd over een maatschappelijke kwestie
 - Het gedrag en de prestaties van individuele ambtenaren en politici gemeld
- 81 De volgende vragen gaan over mogelijke NIEUWE KANALEN die de overheid zou kunnen gaan inzetten voor haar diensten. Dit gebeurt door een aantal stellingen waar u in een bepaalde mate voor en tegen kunt zijn of waarover u geen mening heeft.
- 82 In welke mate bent u van mening dat de overheid gebruik moet maken van de volgende nieuwe kanalen? Indien u niet bekend bent met een kanaal kunt u dat ook aangeven.
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Zeer oneens
 - Geen mening
 - Weet niet /geen antwoord
- De overheid zou meer gebruik moeten maken van SMS berichten (bijvoorbeeld bij rampen)
 - De overheid zou meer gebruik moeten maken van Mobiele telefoon (zoals Apps op een Smart Phone)
 - De overheid moet burgers op haar sites de gelegenheid geven om te chatten met ambtenaren
 - De overheid moet zich gaan begeven in
 - Sociale Netwerksites als Hyves en Facebook
 - De overheid moet meer gebruik gaan maken van Twitter
- 83 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling: De belastingdienst zou de elektronische belastingaangifte vanaf 2012 verplicht moeten stellen voor iedereen
- Zeer mee oneens
 - Mee oneens
 - Neutraal
 - Mee eens
 - Zeer mee eens
 - Niet bekend
 - Geen mening
 - Weet niet / geen antwoord

- 84 Kunt u een hoofdreden geven waarom u hier voor of tegen zou zijn?
- 85 De overheid kan op verschillende manieren stimuleren dat burgers meer gebruik maken van internet voor contact met de overheid. Kunt u voor de volgende manieren om internetdiensten te stimuleren aangeven of u het goed of slecht zou vinden als de overheid deze zou inzetten?
Enq. Categorieën oplezen
- Goed Slecht Geen mening
 - Bij wet verplicht stellen
 - Diensten aan balie en telefoon duurder maken of van een prijs voorzien
 - Korting geven als internet gebruikt wordt
 - Sneller helpen als het internet gebruikt wordt
 - Meer reclame voor internetdiensten
 - Gebruikersvriendelijker maken van internetdiensten
 - Beter toegankelijk maken van internetdiensten
 - Vanuit balie, folder en telefoon vaker verwijzen naar internet
- 86 Tot slot willen we u nog een aantal stellingen voorleggen. Voor elke stelling vragen we u aan te geven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent.
- Zeer mee oneens
 - Mee oneens
 - Neutraal
 - Mee eens
 - Zeer mee eens
 - Niet bekend
 - Geen mening
 - Weet niet / geen antwoord
- Als je bij de tijd wil blijven moet je internetdiensten van de overheid gebruiken
 - Iemand als ik hoeft geen internetdiensten van de overheid gebruiken
 - Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat iedereen in mijn omgeving dat doet
 - Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt
 - Internetdiensten van de overheid zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken
 - Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via de balie
 - Diensten van de overheid via het internet geven minder mogelijkheden dan diensten via de telefoon
 - Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via formulieren
 - Internetdiensten van de overheid zijn heel nuttig voor mij
 - Internetdiensten zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid
 - Met internetdiensten van de overheid bereik ik niet wat ik wil
 - Diensten van de overheid via het internet zijn moeilijker dan diensten via de telefoon
 - Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen niet gebruikersvriendelijk
 - Het kost mij veel moeite om toegang tot diensten via internet van de overheid te krijgen
 - Het kost mij weinig moeite om internetdiensten van de overheid te gebruiken
 - Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen makkelijk te leren

87 Wat zou de overheid moeten doen om u meer gebruik te laten maken van haar diensten op het internet?

Enq: Spontaan laten antwoorden, niet opsommen; categorie of blok bij

Anders invullen

- Op meer plaatsen internet toegang geven
- Meer diensten aanbieden
- Andere diensten aanbieden, namelijk
- Het gebruik eenvoudiger maken
- Ervoor zorgen dat ik sneller vind wat ik zoek
- Ervoor zorgen dat ik de weg niet kwijtraak in het gebruik
- Niet zoveel moeilijke of ambtelijke taal gebruiken
- Ook andere talen dan het Nederlands gebruiken
- Meer promotie/reclame maken dat de mogelijkheid bestaat
- Geen antwoord/ wil niet zeggen
- Weet niet

88 Anders, namelijk

Als: Antwoord op vraag 2 is niet "Nee" Spring naar vraag 96

89 EIGENSCHAPPEN DIGIBETEN Dan wil ik u tenslotte nog 5 korte vragen voorleggen over uw persoonlijke situatie.

90 In welke gemeente woont u?

91 Wat is uw situatie met betrekking tot werk?

Enq: Voorbeelden niet opnoemen, even wachten en dan eventueel 1 of 2 voorbeelden voorlezen.

- Werkend, in loondienst
- Werkend, zelfstandig ondernemer
- Werkloos/werkzoekend
- Arbeidsongeschikt
- AOW/gepensioneerd
- Scholier/student
- Huisman/huisvrouw
- Geen antwoord/wil niet zeggen

92 Hoe is uw huishouden samengesteld?

Enq:Even wachten en dan eventueel vragen of men getrouwd is of kinderen heeft.

- Getrouwd/samenwonend met 1 of meer kinderen
- Getrouwd/samenwonend zonder kinderen
- Alleenstaand met 1 of meer kinderen
- Alleenstaand zonder kinderen
- Studentenhuis of gemeenschap
- Geen antwoord/wil niet zeggen

93 Wat is de hoogste opleiding die u afgerond hebt?

- Basisonderwijs
- LBO/ (M)ULO/ MMS/ MAVO/ VMBO
- HBS/ HAVO/ VWO/ MBO
- HBO/ universiteit
- Geen antwoord/wil niet zeggen

94 In welk jaar bent u geboren?

- Bijvoorbeeld: 1986

95 Dit is het einde van de vragenlijst.

96 Hartelijk dank voor uw tijd en nog een prettige avond.

- 97 Geslacht
Op basis van de telefoonstem noteren.
- Man
 - Vrouw
 - Onbekend

Hartelijk dank voor uw tijd en nog een prettige avond.