

# Digitale dienstverlening van de overheid



## Rekenkamers en rekenkamercommissies doen gezamenlijk onderzoek tijdens Spotdag

Rekenkamer(commissie)s doen wel vaker gezamenlijk onderzoek. Maar samen één dag de straat op om een specifiek onderwerp in kaart te brengen (te 'spotten'), dat is nieuw. Op maandag 10 oktober 2016 vroegen medewerkers van verschillende rekenkamer(commissie)s op 15 plaatsen door heel Nederland hoe gebruiksvriendelijk inwoners de digitale dienstverlening van de overheid vinden. Dit deden we tijdens de zogenoemde Spotdag van rekenkamer(commissie)s.

De straatinterviews hebben ons waardevolle gesprekken en vooral nuttige informatie opgeleverd. En we waren aangenaam verrast door het gemak waarmee inwoners aan ons onderzoek wilden meewerken: we hebben meer dan 600 mensen gesproken.



De Rekenkamer Metropool Amsterdam heeft de vragenlijst niet op straat aan bewoners voorgelegd, maar online uitgezet onder de leden van haar burgerpanel. Dit burgerpanel bestaat sinds 2014 en heeft ongeveer 1200 leden. Het panel wordt enkele keren per jaar geraadpleegd voor onderzoek.

De Spotdag was een experiment. Een experiment dat ons veel heeft geleerd over het betrekken van inwoners bij het uitvoeren van onderzoek en over het samenwerken als rekenkamer(commissie)s. Die samenwerking smaakt voor veel deelnemende rekenkamer(commissie)s naar meer!



## Onderwerp Spotdagonderzoek: digitale dienstverlening van de overheid

Het kabinet-Rutte/Asscher heeft de ambitie om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. In 2017 moeten burgers en bedrijven digitaal hun zaken met de overheid kunnen afhandelen. Daarbij geldt het uitgangspunt 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet' (zie [www.digitaleoverheid.nl/digitaal-2017/inleiding](http://www.digitaleoverheid.nl/digitaal-2017/inleiding)).

In ons onderzoek hebben we ons specifiek gericht op het online indienen van een melding over losliggende stoeptegels en over stankoverlast door een regionaal bedrijventerrein. Dit hebben we gedaan voor respectievelijk de gemeenten van de deelnemende rekenkamer(commissie)s en de provincie Flevoland.

### De uitkomsten van het Spotdagonderzoek

Om te achterhalen wat inwoners vinden van de gebruiksvriendelijkheid van de webformulieren voor het indienen van meldingen hebben we hen een aantal stellingen voorgelegd. We hebben onder andere gevraagd naar het gebruiksgemak van de webformulieren, de begrijpelijkheid van de teksten en de informatiewaarde van de formulieren. Een uitgebreide methodologische verantwoording staat op bladzijde 4. Zoals in de verantwoording is opgenomen, zijn de uitkomsten van het Spotdagonderzoek niet representatief.

#### Ervaren gebruiksvriendelijkheid

De uitkomsten van de straatinterviews en het burgerpanel laten zien dat op alle stellingen rondom de ervaren gebruiksvriendelijkheid gemiddeld hoog wordt gescoord: 4 op een schaal van 1 tot 5. De mate waarin de teksten in de webformulieren zijn te begrijpen ligt met 4,4 gemiddeld zelfs nog hoger.

**Figuur 1** Gemiddelde score respondenten straatinterviews en burgerpanel op een schaal van 1 tot 5

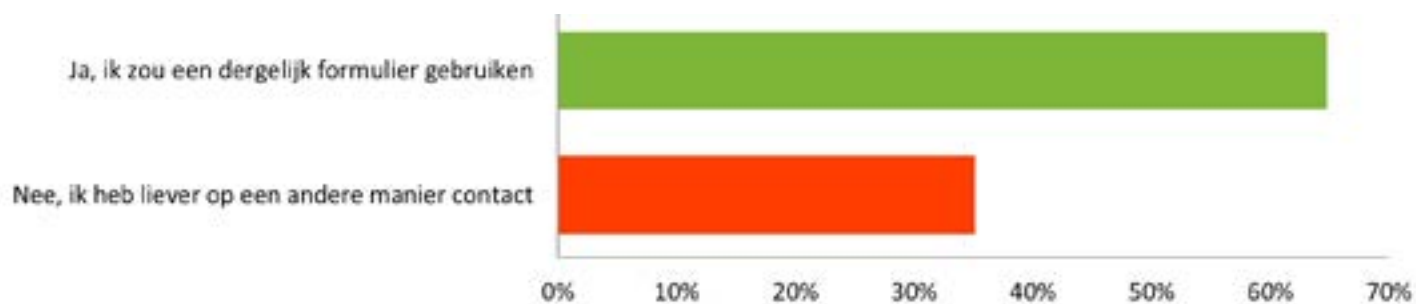


#### Toekomstig gebruik webformulier

De overheid wil het gebruik van de digitale dienstverlening verhogen. Daarom hebben we de respondenten gevraagd of zij in het vervolg bij het indienen van een melding weer gebruik zouden maken van een webformulier. Gemiddeld beantwoordde een ruime meerderheid van de respondenten van het burgerpanel en de straatinterviews die vraag met 'ja'.



**Figuur 2** Percentage respondentent dat in de toekomst weer een webformulier wil gebruiken (gemiddelde, zie methodologische verantwoording)



## Daadwerkelijk gebruik webformulieren

In aanvulling op onze vraag aan de respondenten over *toekomstig gebruik* van de webformulieren zijn we nagegaan hoe in 2015 het *daadwerkelijke gebruik* van de webformulieren was.

### Gebruik webformulier in vergelijking tot andere kanalen

Met uitzondering van één overheid hebben alle overheden gegevens over de kanalen die gebruikt worden voor het doen van meldingen. Deze gegevens zijn onderling echter niet goed met elkaar te vergelijken doordat niet alle overheden eenzelfde uitsplitsing gebruiken. Zo houden sommige overheden de verschillende digitale kanalen niet apart bij, waardoor bijvoorbeeld e-mail, website en sociale media één categorie vormen. Daarnaast wordt de mate van gebruik van het webformulier ook beïnvloed door het bieden van digitale alternatieven zoals een app. Ten slotte worden bij sommige overheden ook de meldingen die telefonisch binnenkomen door een medewerker in een webformulier opgenomen.

De gegevens laten wel zien dat maximaal 48% van alle meldingen wordt gedaan via een webformulier (sociale media en apps buiten beschouwing gelaten). De telefoon lijkt bij bijna alle overheden nog altijd het meest gebruikte kanaal te zijn.

### Vindbaarheid webformulier

Om inwoners gebruik te laten maken van webformulieren is het van belang dat deze goed vindbaar zijn. We zien op dit punt wel verschillen tussen de overheden. In sommige gevallen moet een melder zes keer door de webpagina's 'klikken' om bij het juiste formulier uit te komen. Maar bij veel lokale overheden uit dit onderzoek staat de optie 'melding doen' op de homepage aangegeven.

### Terugkoppeling op melding

Wanneer eenmaal een digitale melding is ingediend bij de lokale overheden uit dit onderzoek, dan krijgt de melder in alle gevallen een ontvangstbevestiging. In de meeste gevallen gebeurt dit direct en automatisch. Ook wordt er in alle gevallen teruggekoppeld als de melding is behandeld of als de melding niet in behandeling kan worden genomen. Voorwaarde is wel dat het e-mailadres van de melder bekend is.



## Methodologische verantwoording

Door het experimentele karakter van het Spotdagonderzoek vormen de gemeenten en de provincie die in dit onderzoek zijn betrokken geen representatieve selectie. Rekenkamer(commissie)s hebben op basis van vrijwilligheid deelgenomen. Aan de uitkomsten kunnen dus geen conclusies worden verbonden.

### Deelnemende rekenkamer(commissie)s

16 lokale rekenkamer(commissie)s, 1 provinciale rekenkamer en de Algemene Rekenkamer hebben aan het Spotdagonderzoek deelgenomen. Het onderzoek is uitgevoerd op 15 locaties door heel Nederland en onder de leden van het burgerpanel van de rekenkamer Metropool Amsterdam.

**Figuur 3** Deelnemende rekenkamer(commissie)s en Spotlocaties (cursief)

*Alblasserdam*  
*Algemene Rekenkamer*  
*Alphen aan den Rijn*  
*Coevorden*  
*De Marne*  
*Doetinchem*  
*Enschede*  
*Haarlem*  
*Lelystad*  
*Maastricht*  
*Metropool Amsterdam*  
*Midden-Delfland*  
*Noordoostpolder*  
*Randstedelijke Rekenkamer*  
*Roermond*  
*Utrecht*  
*Veenendaal*  
*Wijdmeren*



### Respons

In totaal zijn bij de straatinterviews 666 vragenlijsten ingevuld voor 15 gemeenten en één provincie. Van de 666 vragenlijsten zijn er 593 geldig ingevuld.

Van de vragenlijsten die online zijn uitgezet onder de leden van het burgerpanel van de Rekenkamer Metropool Amsterdam zijn 535 vragenlijsten volledig ingevuld.

### Gemiddelde score

De respons op het burgerpanel (703 respondenten) is vrijwel even hoog als de totale respons op de straatinterviews op de verschillende locaties (666 respondenten). Om in de uitkomsten een oververtegenwoordiging van



het burgerpanel te voorkomen, is een gemiddelde score berekend. Dit is in twee stappen gedaan. Als eerste stap is voor alle in het onderzoek betrokken overheden op individueel niveau de gemiddelde score per stelling berekend. In de tweede stap is het overall gemiddelde berekend op basis van de gemiddelde scores per overheid. Hierbij is aan alle overheden een gelijk gewicht toegekend.

## Uitval

Niet alle vragenlijsten zijn volledig ingevuld. Bij de straatinterviews was 11% van de respons daardoor niet geldig en bij het burgerpanel 24%.

**Figuur 4** Succes en uitval bij burgerpanel en straatinterviews



Er zijn verschillende redenen voor het niet volledig invullen van de vragenlijsten, bijvoorbeeld technische problemen of het niet kunnen openen van het formulier. Daarbij valt op dat 9% van de respondenten bij de straatinterviews uitvalt omdat ze de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Bij het burgerpanel is te zien dat 19% van de respondenten tussentijds is gestopt met het invullen van de vragenlijst.

**Tabel 1** Oorzaken uitval

Method	Oorzaak uitval respondent	uitval	uitval
Straatinterviews	Technische problemen	9	1,4
Straatinterviews	Formulier kon niet geopend worden	5	0,8
Straatinterviews	Beheersing Nederlandse taal onvoldoende	59	8,9
Straatinterviews	Andere reden	0	0
Burgerpanel	Tussentijds gestopt met vragenlijst (tijdens bezoek website)	110	15,7
Burgerpanel	Tussentijds gestopt met vragenlijst	25	3,6
Burgerpanel	Technische problemen	10	1,4
Burgerpanel	Formulier niet vindbaar	13	1,9
Burgerpanel	Formulier kon niet geopend worden	5	0,7
Burgerpanel	Andere reden	5	0,7