



Evaluatie digitale dienstverlening gemeente Enschede

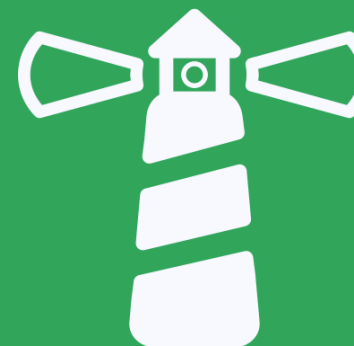
UITKOMSTEN VRAGENLIJSTONDERZOEK | v1.0 | DECEMBER 2018

Het project

De gemeente Enschede wil de digitalisering van de dienst-verlening in 2018 uitbreiden. Zowel het programma I-Burger-zaken als de gemeentelijke communicatievisie 2016-2018 zetten in op meer digitale dienstverlening met uitgangspunten als 'digitaal tenzij, 'klik bel kom' en 'Digitale dienstverlening bevordert zelfredzaamheid'.

De rekenkamercommissie van de gemeente Enschede plaatst¹ een kanttekening bij dit beleid. Zij geeft aan dat het "op het eerste gezicht vooral gericht lijkt op het bevorderen van de digitale dienstverlening en minder op het aansluiten bij de wensen van de inwoners op dit vlak." Deze kanttekening volgt op het kritische rapport van de Nationale Ombudsman uit 2017².

In dit rapport stelt de Ombudsman vier kwaliteitsrichtlijnen (maatstaven) voor digitale overheidsdiensten voor: 1) neem verantwoordelijkheid, 2) wees toegankelijk, 3) wees oplossings- gericht en 4) wees gebruiksvriendelijk.



Achtergrond

Project

¹ startnotitie 13 februari 2018; ² Nationale Ombudsman (2017) 'Overheid digitaliseren doe je samen'



Achtergrond

Project

Normenkader en onderzoeksopzet

Gelet op het voorgenomen beleid en de constatering hierboven, heeft de rekenkamer om beschrijvend onderzoek gevraagd, hierin staat de volgende vraag centraal:

“Voldoet de gemeente Enschede aan de voorwaarden voor een digitale overheid waarbij de inwoner centraal staat naar de maatstaven van de Nationale Ombudsman (2017)?”

Wolfgang Ebbers Research & Consultancy voert in opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Enschede dit onderzoek uit. Hierbij staat de huidige (medio 2018) kwaliteit van de digitale dienstverlening centraal. Naast een nadere uitwerking van de maatstaven in een normenkader, bestaat het onderzoek bestaat uit een drietal delen: 1) deskresearch, 2) interviews met stakeholders in de ambtelijke organisatie en 3) een vragenlijst-onderzoek onder inwoners van de gemeente Enschede.

Dit rapport beschrijft de resultaten van het vragenlijstonderzoek. Hierin is getracht recht te doen aan alle maatstaven zoals voorgesteld door de Ombudsman, maar ligt het accent op toegankelijkheid, oplossingsgerichtheid en gebruiksvriendelijkheid.

Vragenlijstonderzoek

Het vragenlijstonderzoek bestond uit een (online) vragenlijst die is uitgezet onder deelnemers aan het EnschedePanel. De vragenlijst bestond uit een viertal onderdelen:

1. Digitaal contact met de gemeente en het oordeel daarover.
2. Houding ten aanzien van digitalisering (waarin we een aantal aspecten ook vergelijken met de Nederlandse bevolking).
3. Gebruik van digitale diensten door inwoners in de omgeving van de respondenten om (indirect) te leren over mensen die moeilijk te bereiken zijn met online onderzoek.
4. Ervaren problemen met digitale diensten en de mate waarin de gemeente Enschede daar een oplossing voor biedt.

De dataverzameling is uitgevoerd in juni/juli 2018. Deelnemers aan het panel kregen een uitnodiging en een week later een herinnering. De respons en uitval gedurende de dat liggen in lijn met eerder onderzoek van deze aard en complexiteit. Het uiteindelijke aantal respondenten (n=918) is ruim voldoende om valide en representatieve uitspraken te kunnen doen.



Achtergrond

Onderzoeksopzet

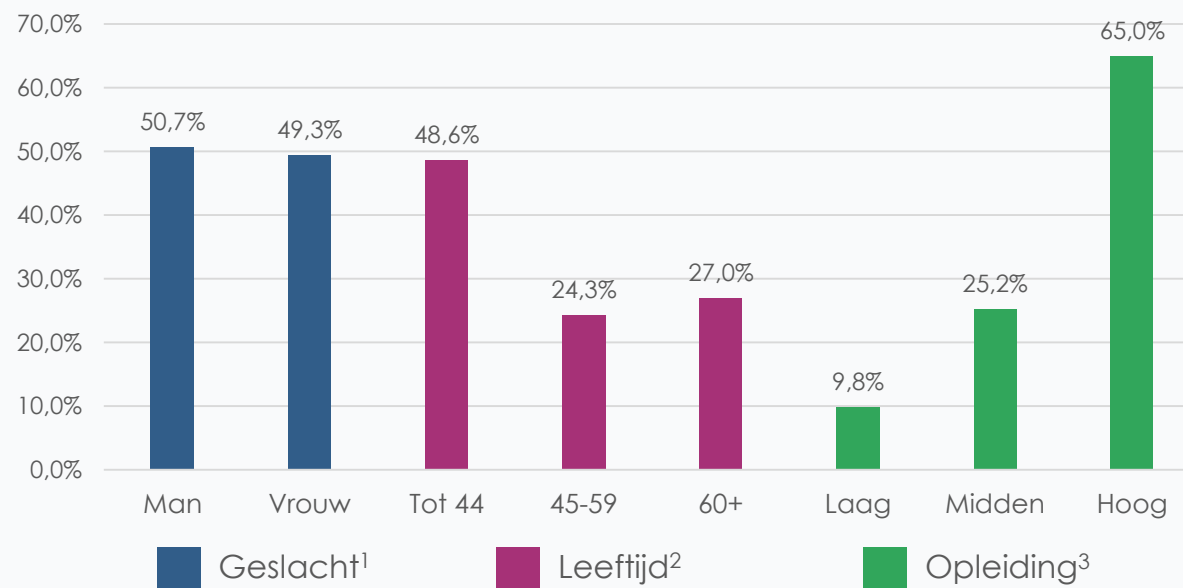


Achtergrond

Respons en Respondenten

Respons

De antwoorden zijn gewogen¹ om representatief te zijn voor de (online) bevolking van Enschede. Hoewel alle groepen voldoende vertegenwoordigd zijn, blijft het aantal laagopgeleiden (ondanks weging) achter. Eerder onderzoek² laat zien dat lager opgeleiden minder digitale diensten gebruiken en negatiever zijn. Hierdoor geven de resultaten mogelijk een (ietwat) vertekend positief beeld. De verdeling over demografie is als volgt:



¹wegingsfactor van het EnschedePanel; ²zie bijv. Ebbers & Pieterse (2017); ³(n=918); ⁴(n=918); ⁵(n=905)

6



Resultaten

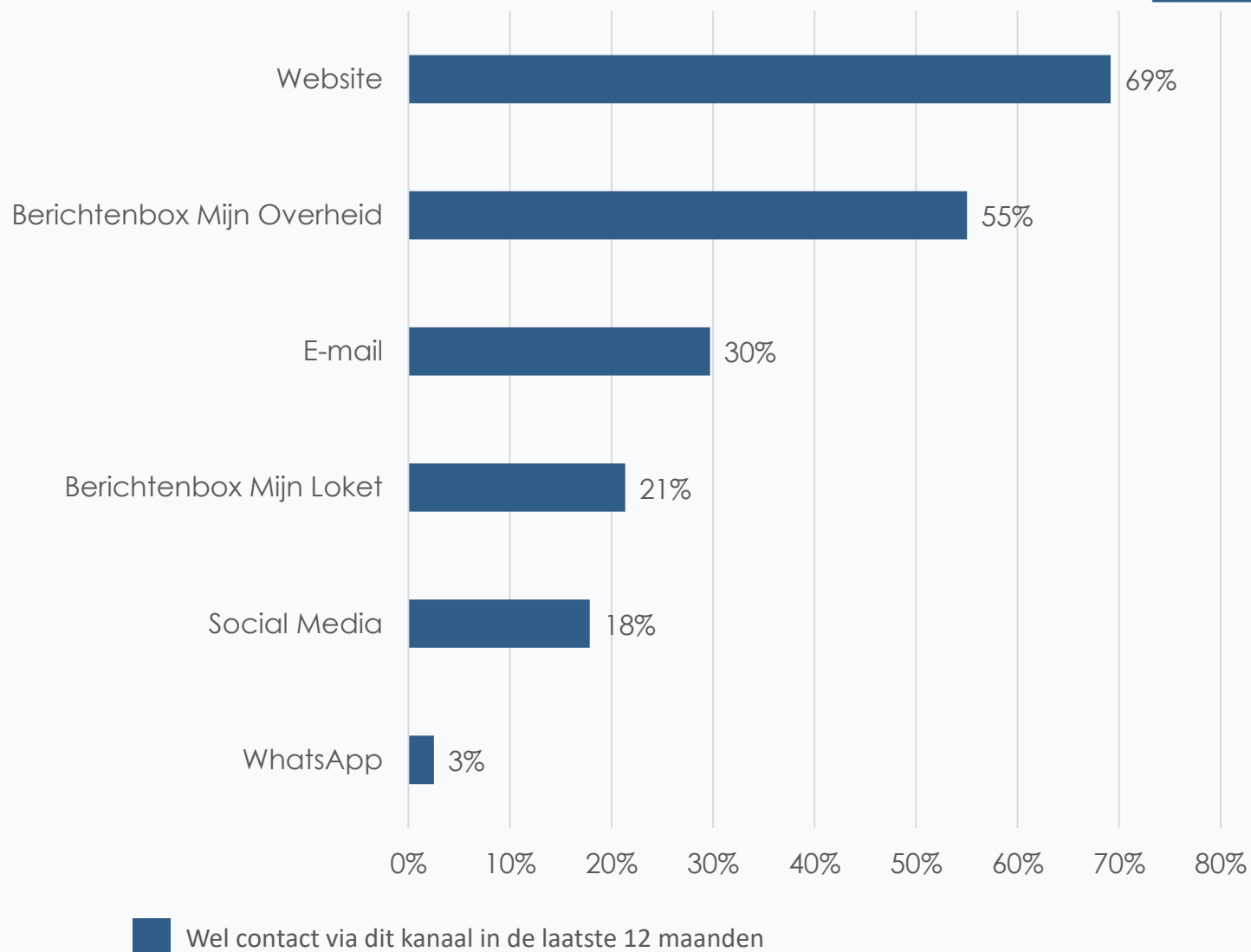
Uitkomsten van het onderzoek

Digitaal contact

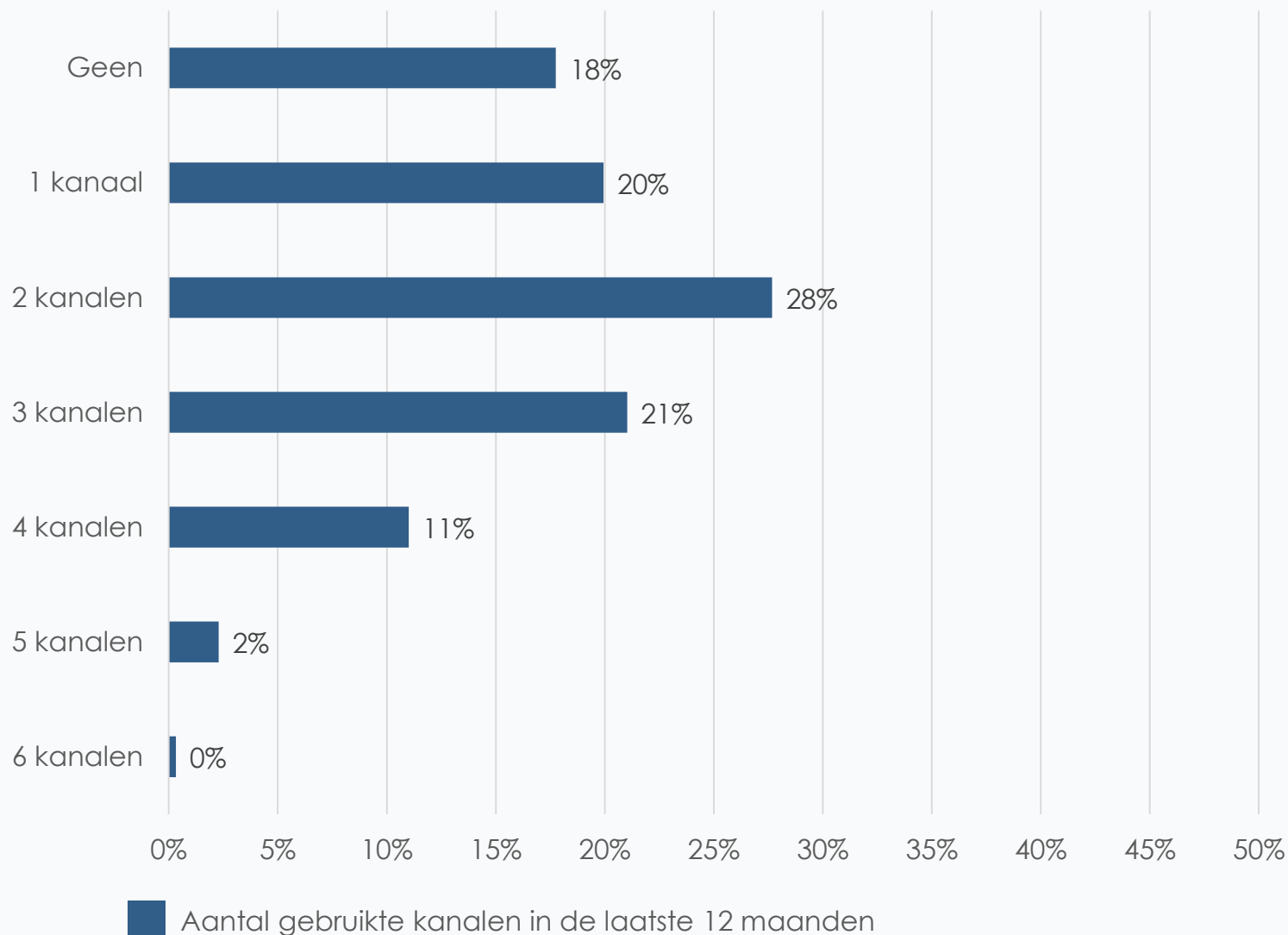
Contact via digitale kanalen

Hebben inwoners in de laatste 12 maanden gebruik gemaakt van de digitale manieren om contact te hebben met de gemeente Enschede?

Een ruime meerderheid (zie ook volgende pagina) heeft digitaal contact gehad met de gemeente. De website is daarvoor het meest gebruikte kanaal (69%). Dit wordt gevolgd door de Berichtenbox via mijn.overheid.nl. Social media / WhatsApp worden minder vaak gebruikt indien er contact was.



(Website, BB Mijn Overheid, BB Mijn Loket, Social Media: n=918; E-mail: n=919; WhatsApp: n=917)



Digitaal contact

Aantal kanalen

Via hoeveel kanalen hadden de inwoners digitaal contact met de gemeente?

Ongeveer een vijfde (18%) van alle respondenten had geen digitaal contact met de gemeente (op het waarom daarvan komen we verderop terug). De inwoners van de gemeente zijn echte 'multi-channelers' en maken van twee of meer kanalen gebruik in hun contact met de gemeente.

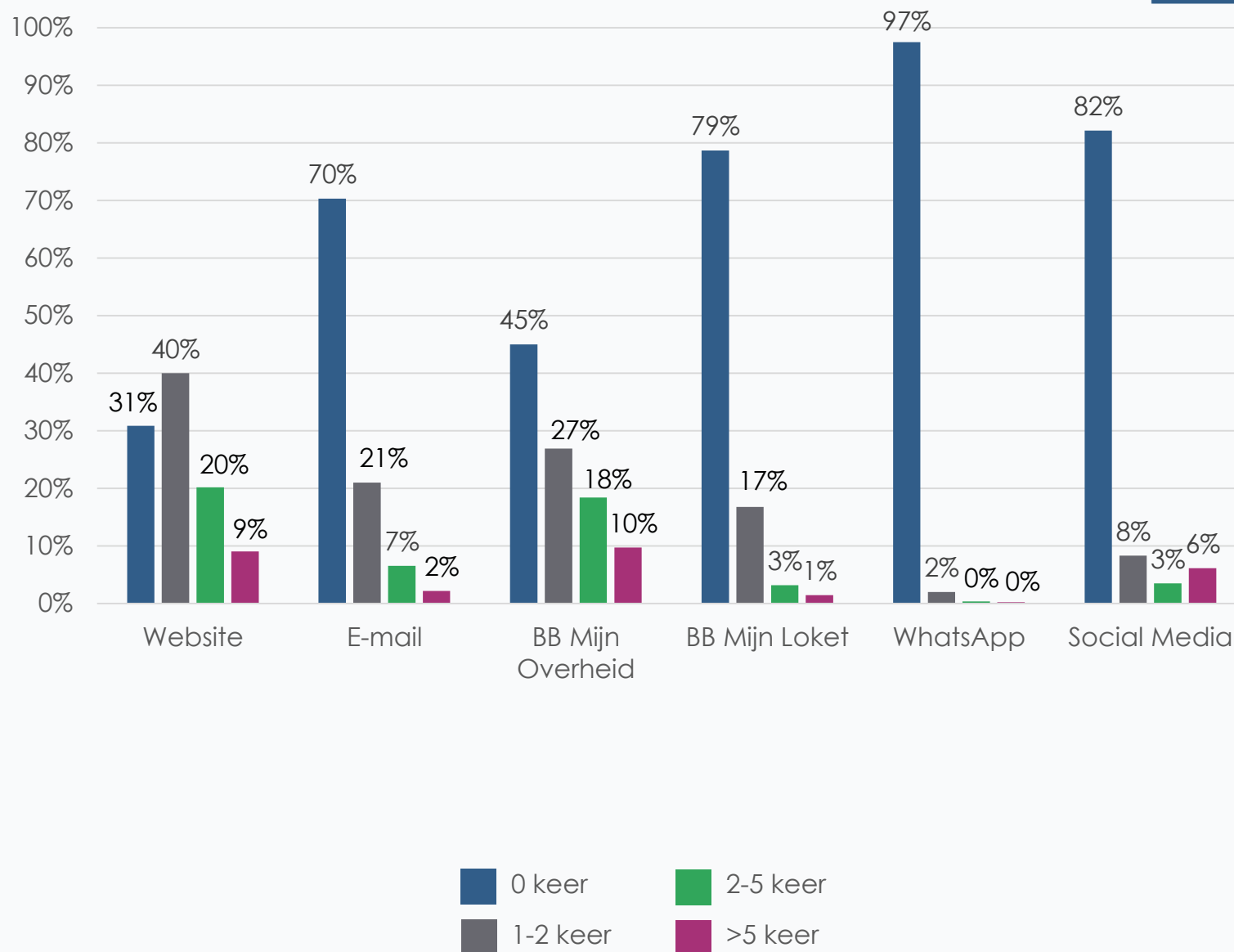
Digitaal contact

9

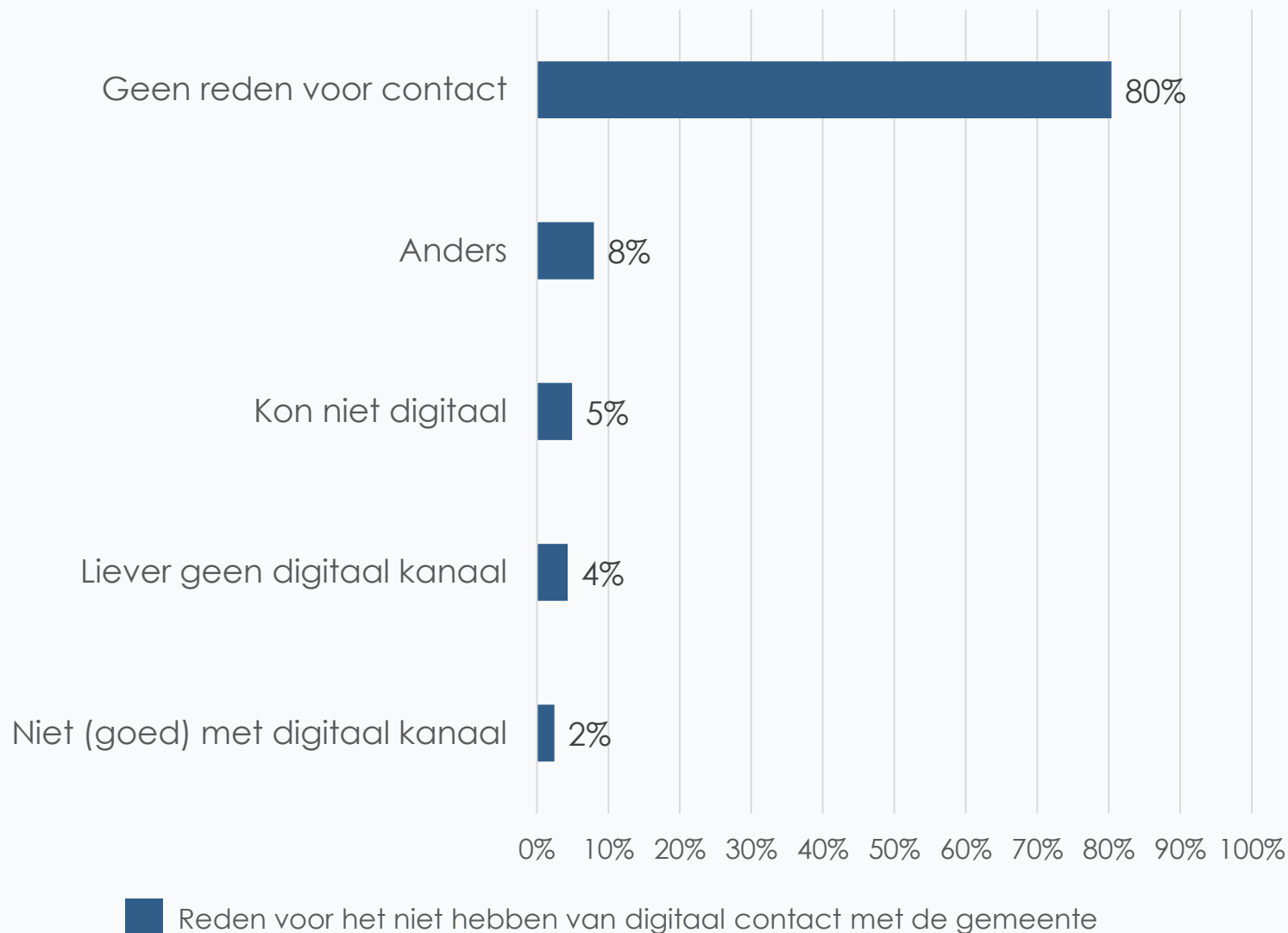
Frequentie contact

Hoe vaak hadden de inwoners contact met de gemeente via de digitale kanalen in de laatste 12 maanden?

De meeste inwoners hadden geen of éénmalig contact met de gemeente via elk kanaal. De uitzondering daarop is de website. Zo'n 29% van de inwoners had vaker dan twee keer contact via dit kanaal. Dit wordt gevolgd door de Berichtenbox via mijn.overheid.nl. Social media (incl. WhatsApp) worden weinig gebruikt.



(Website, BB Mijn Overheid, BB Mijn Lokaal, Social Media: n=918; E-mail: n=919; WhatsApp: n=917)



Digitaal contact

Reden voor geen digitaal contact

Waarom hadden de inwoners geen digitaal contact met de gemeente?

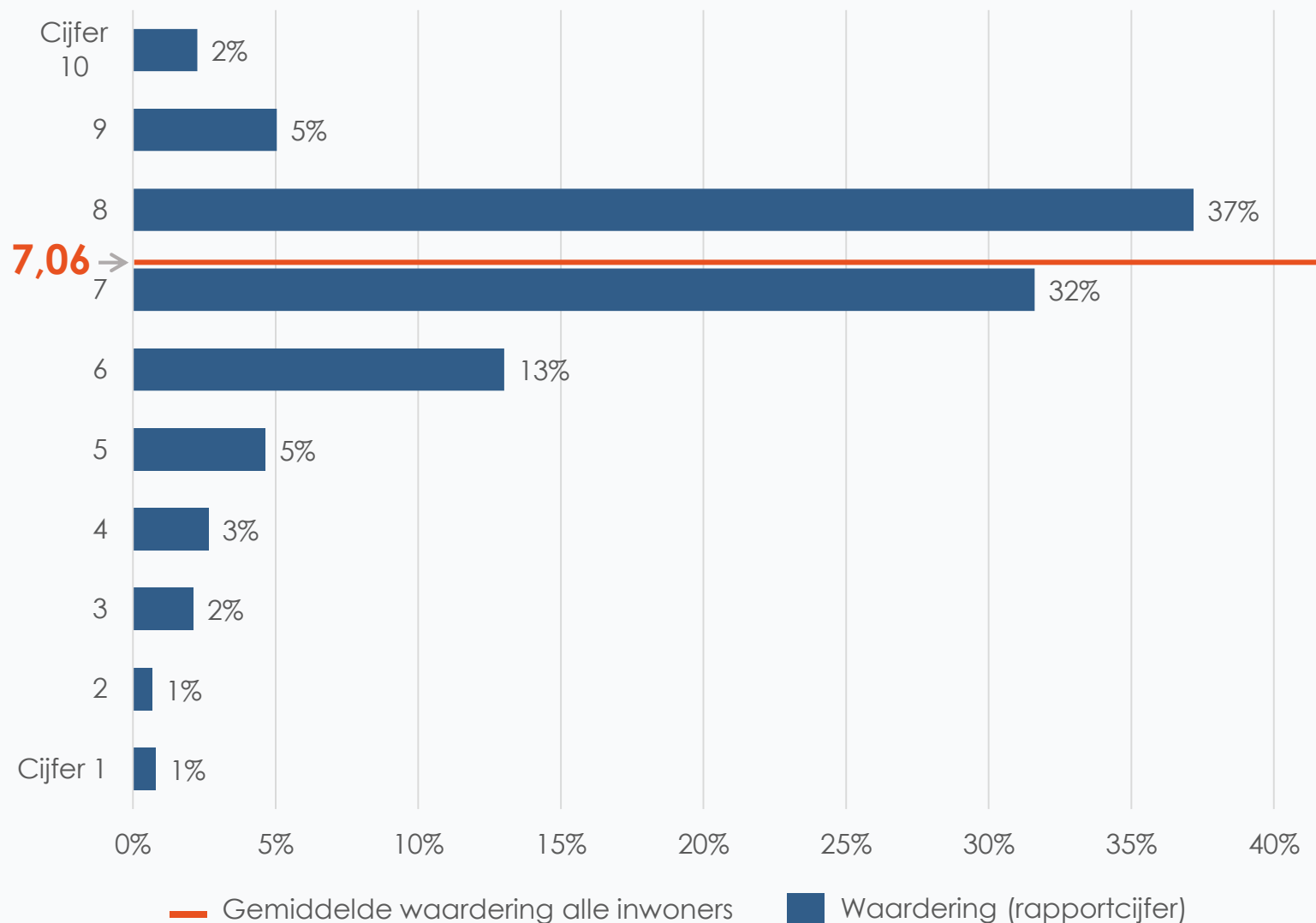
De belangrijkste reden voor het niet hebben van digitaal contact is, niet verrassend, het gebrek aan reden om contact te hebben. Kleine groepen inwoners geven aan dat wat ze wilden doen niet digitaal kon (5%), ze de voorkeur geven aan een niet digitaal kanaal (4%), of niet goed overweg kunnen met digitale kanalen (2%).

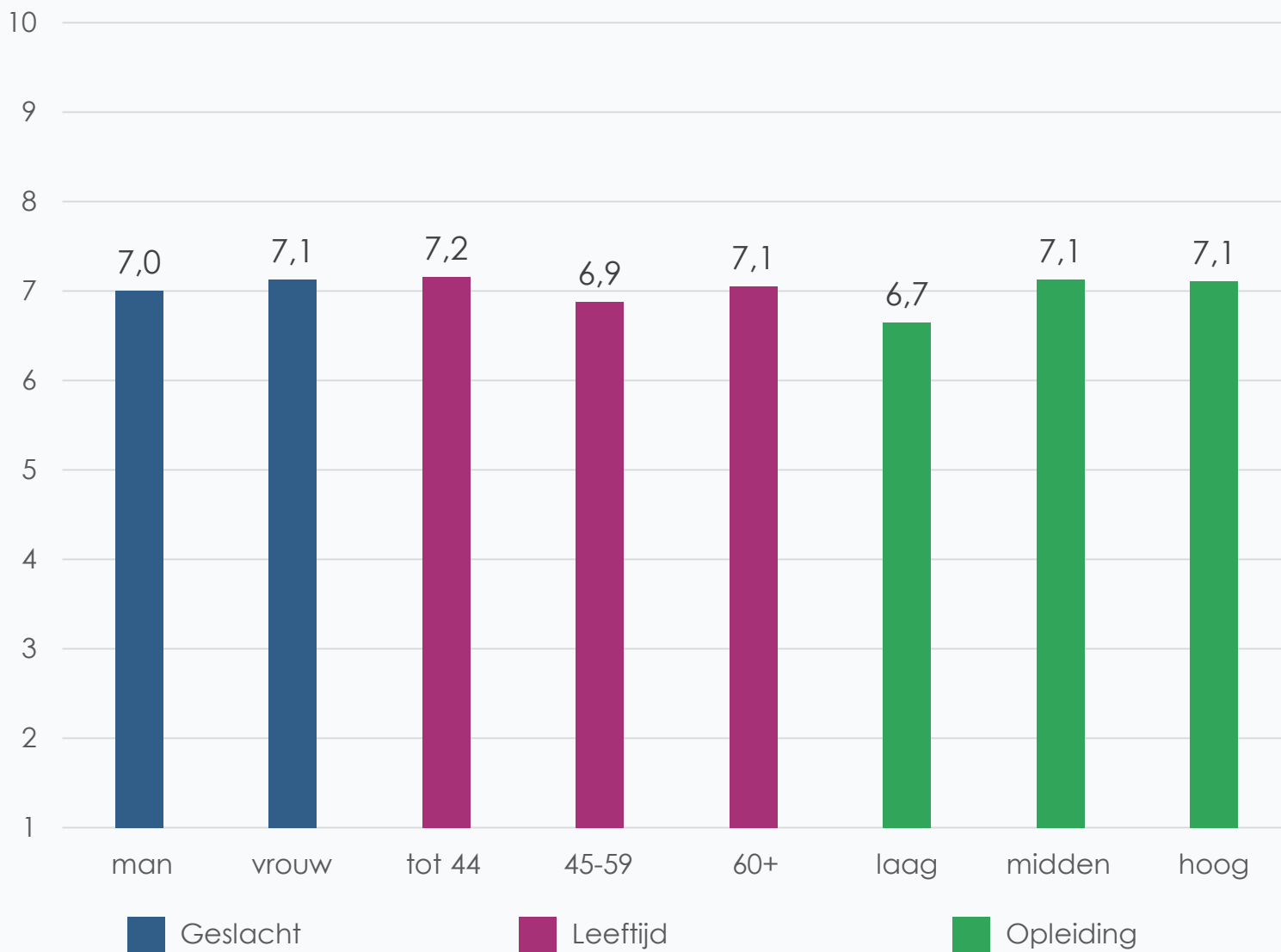
Oordeel contact

Rapportcijfer digitaal contact

Welk rapportcijfer geven inwoners van de gemeente Enschede voor hun digitale contact in de laatste 12 maanden?

Het gemiddelde rapportcijfer is met een 7,06 een ruime (en significante*) voldoende. Als we kijken naar de verdeling van de rapportcijfers zien we dat de meeste inwoners een 8 (37%) of 7 (32%) geven. Ongeveer 12% van de inwoners geeft de digitale dienstverlening een onvoldoende.





Oordeel contact

Waardering per demografische groep

Zijn er verschillen tussen de demografische groepen in hun waardering voor het digitale contact?

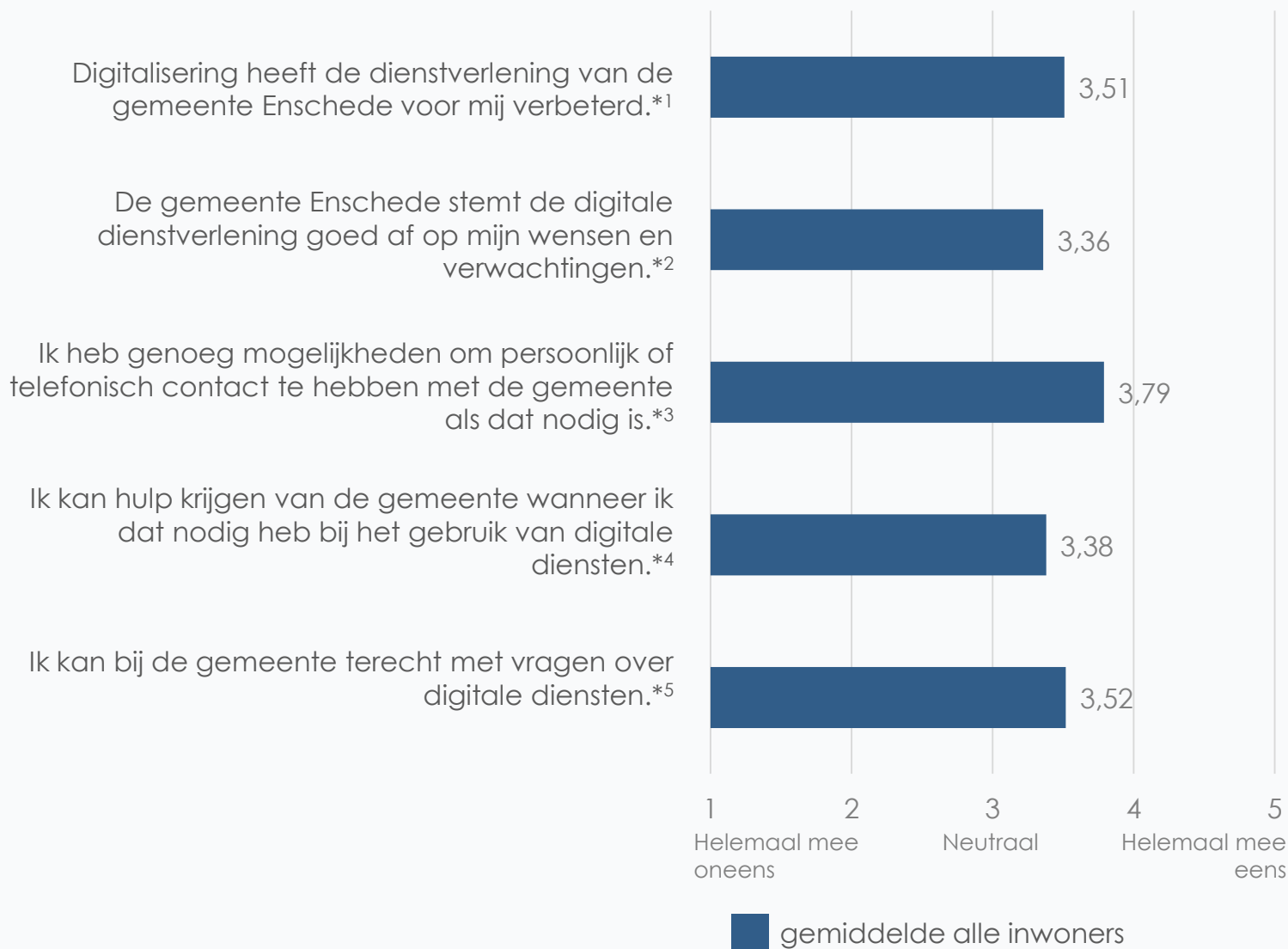
De verschillen tussen de demografische groepen in hun waardering voor het digitale contact zijn miniem. Voor geen van de variabelen (geslacht, leeftijd, opleiding) is het verschil significant, al zijn de verschillen voor opleiding dat bijna wel. Het gebrek aan verschillen is de voornaamste reden resultaten verder niet uit te splitsen naar (demografische) groep.

Oordeel contact

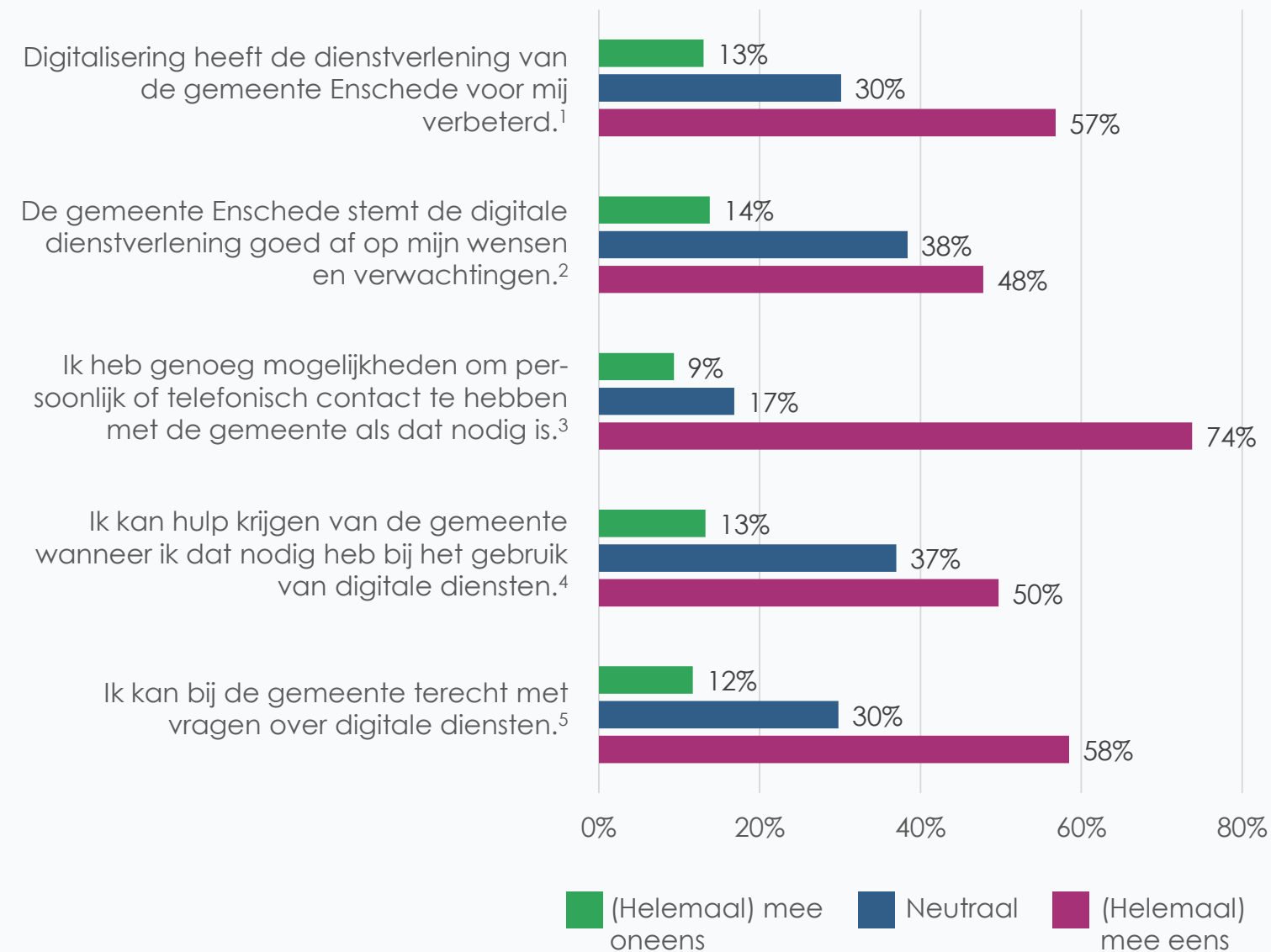
Aspecten van het contact

Hoe beoordelen inwoners verschillende aspecten van hun digitale contact met de gemeente?

Gemiddeld genomen zijn de inwoners het met alle vijf stellingen eens. De verschillende aspecten van het digitale contact worden dan ook positief beoordeeld. Het meest positief zijn respondenten over de mate waarin ze persoonlijk of telefonisch contact kunnen krijgen indien dat nodig is.



*score wijkt significant af van 'neutraal'; ¹(n=637); ²(n=573); ³(n=641); ⁴(n=354); ⁵(n=436)



¹(n=637); ²(n=573); ³(n=641); ⁴(n=354); ⁵(n=436)

Oordeel contact

Aspecten van het contact

Hoe beoordelen inwoners verschillende aspecten van hun digitale contact met de gemeente?

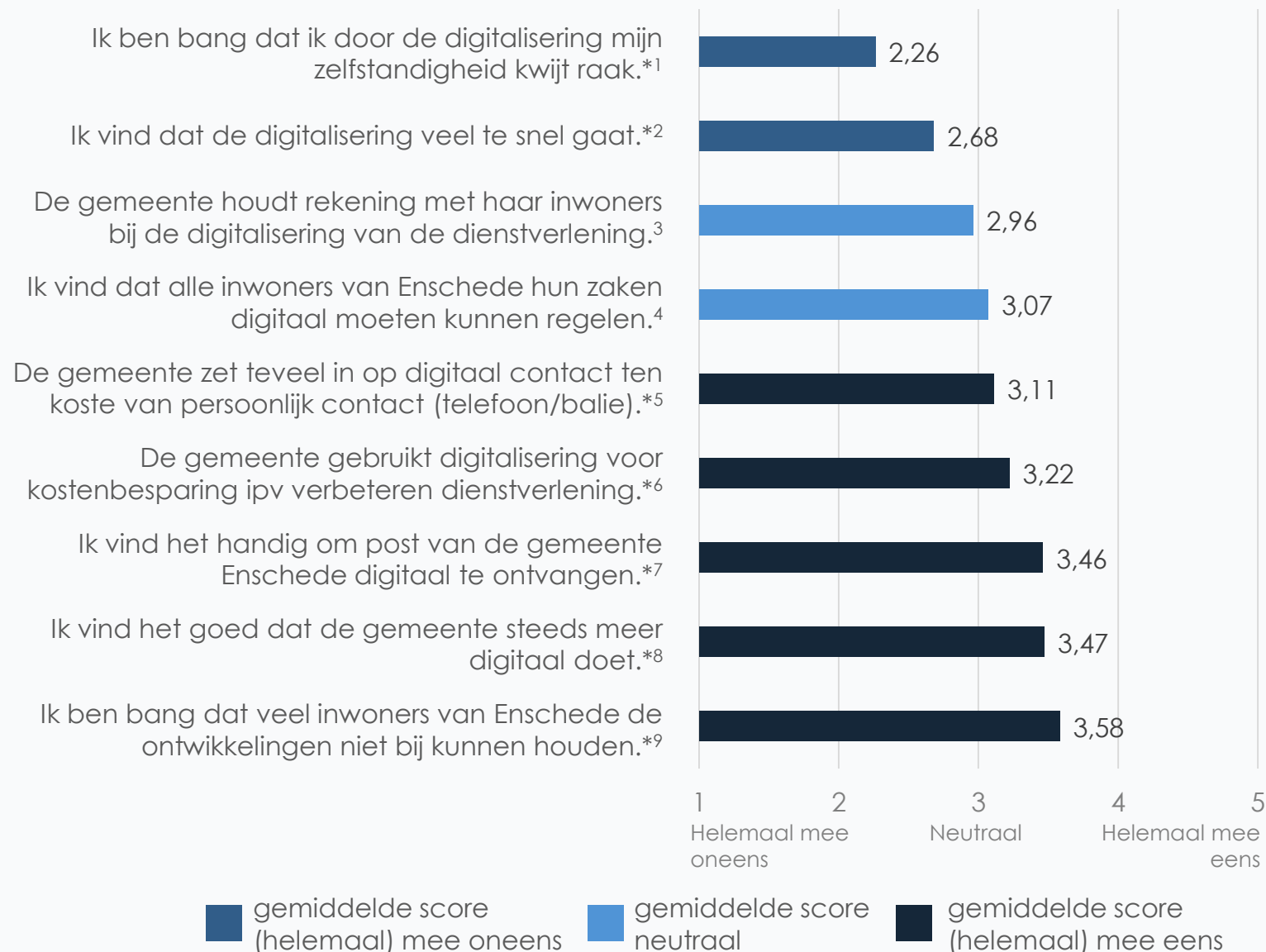
Ook als we kijken naar de verdeling van de antwoorden zien we dat de meeste inwoners positief zijn over de meeste aspecten. Toch noteren we dat rond 12% van de inwoners niet positief is ten aanzien van elk van de aspecten. Hierbij geldt dat respondenten die het met één stelling (on)eens zijn, grotendeels gelijke antwoorden geven bij de andere stellingen.

Houding digitalisering

Aspecten van digitalisering

Hoe staan inwoners van de gemeente Enschede tegenover verschillende aspecten van digitalisering in het algemeen?

Inwoners van de gemeente zijn positief over digitalisering voor zichzelf. Ze vinden het goed dat de gemeente meer digitaal doet en handig om digitale post te ontvangen. Ze zijn ook niet bang om hun zelfstandigheid kwijt te raken. Wel vindt men dat de gemeente teveel inzet op digitalisering en dat digitalisering vooral een kostenbesparing is. Ook maakt men zich zorgen over anderen.



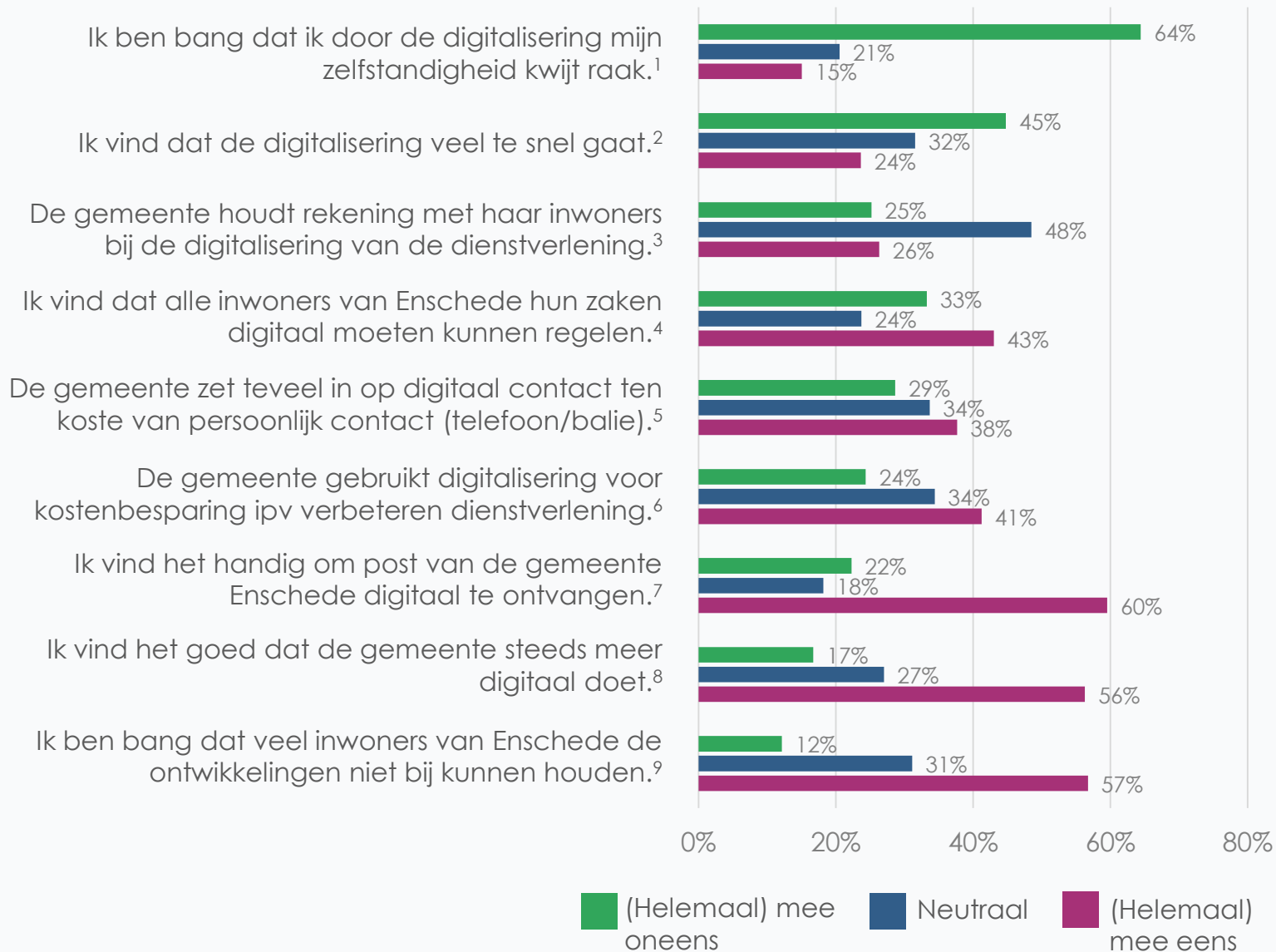
*score wijkt significant af van 'neutraal'; ¹(n=857); ²(n=872); ³(n=832); ⁴(n=862); ⁵(n=874); ⁶(n=880); ⁷(n=747); ⁸(n=631); ⁹(n=775)

Houding digitalisering

Aspecten van digitalisering

Hoe staan inwoners van de gemeente Enschede tegenover verschillende aspecten van digitalisering in het algemeen?

Als we de antwoorden uitsplitsen zien we dat in de meeste gevallen de meest gekozen antwoorden in lijn liggen met het gemiddeld voor dat aspect. Wel volgen bepaalde groepen het gemiddelde niet. Zo is 15% van de inwoners wel bang de zelfstandig-heid kwijt te raken en vind 17% het niet goed dat de gemeente steeds meer digitaal doet.



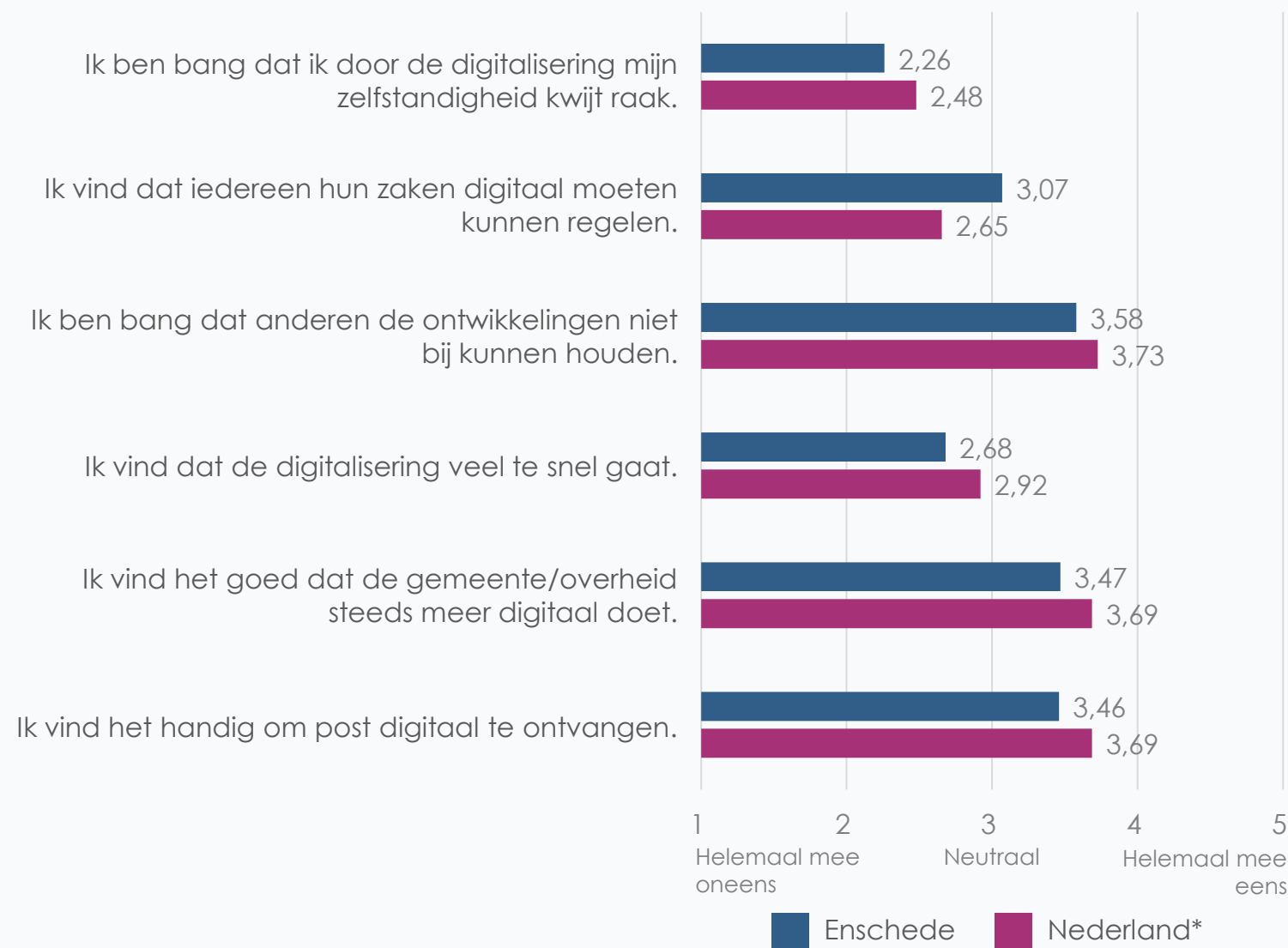
¹(n=857); ²(n=872); ³(n=832); ⁴(n=862); ⁵(n=874); ⁶(n=880); ⁷(n=747); ⁸(n=631); ⁹(n=775)

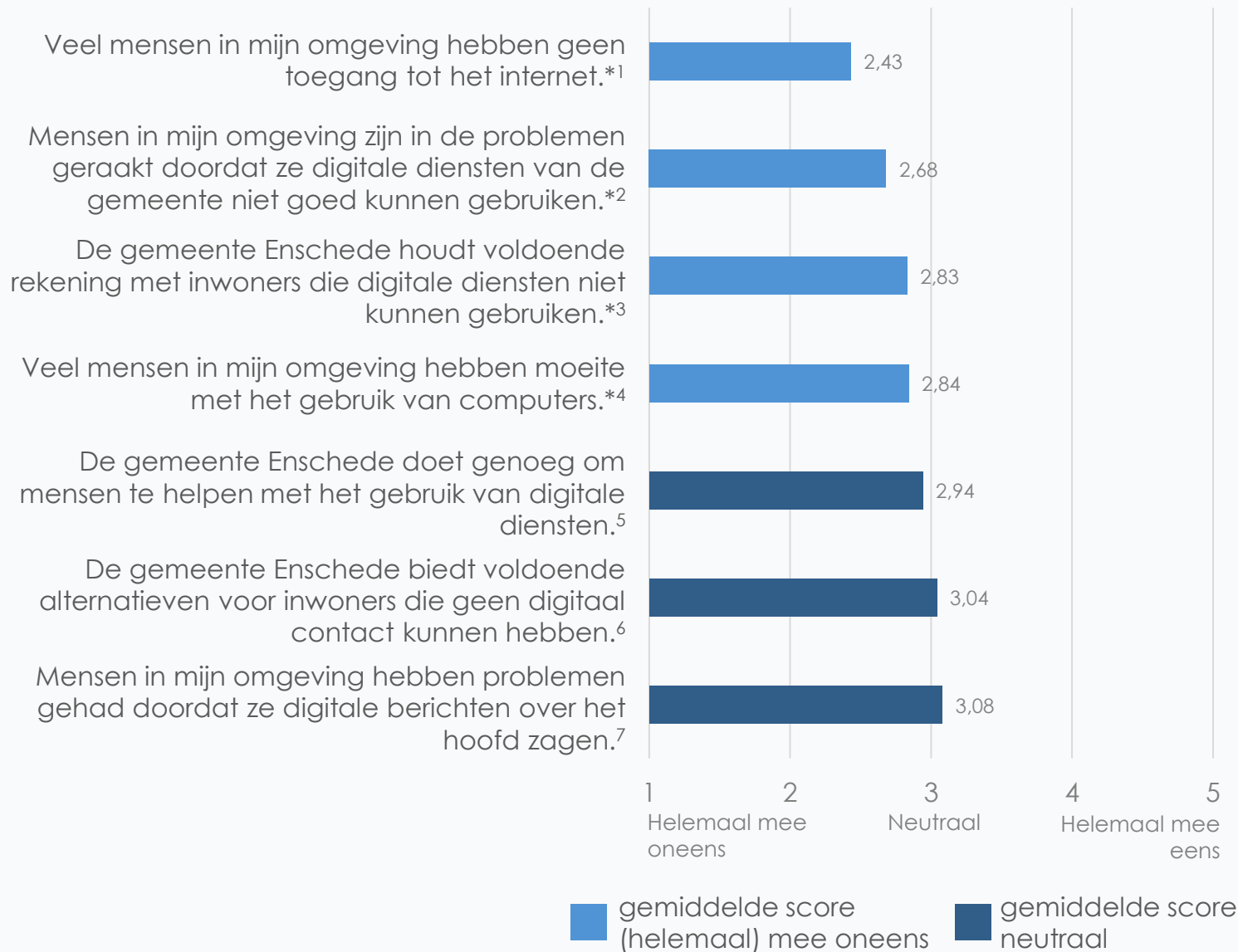
Houding digitalisering

Aspecten van digitalisering

Hoe staan inwoners van de gemeente Enschede tegenover verschillende aspecten van digitalisering in het algemeen?

Hiernaast vergelijken we de houding van inwoners ten aanzien van verschillende aspecten van digitalisering van de gemeente Enschede met die van geheel Nederland. De verschillen zijn erg klein en komen grotendeels overheen.





Omgeving

Digitalisering in de omgeving van inwoners

Wat zijn de effecten van digitalisering voor mensen in de omgeving van inwoners van de gemeente Enschede?

We legden inwoners een aantal stellingen voor over digitalisering en de effecten op mensen in hun omgeving. Gemiddeld genomen ziet men geen grote problemen, al is men neutraal ten aanzien van de mate waarin de gemeente genoeg doet om mensen te helpen, er voldoende alternatieven zijn en de mate waarin mensen in de omgeving daadwerkelijk problemen hebben gehad.

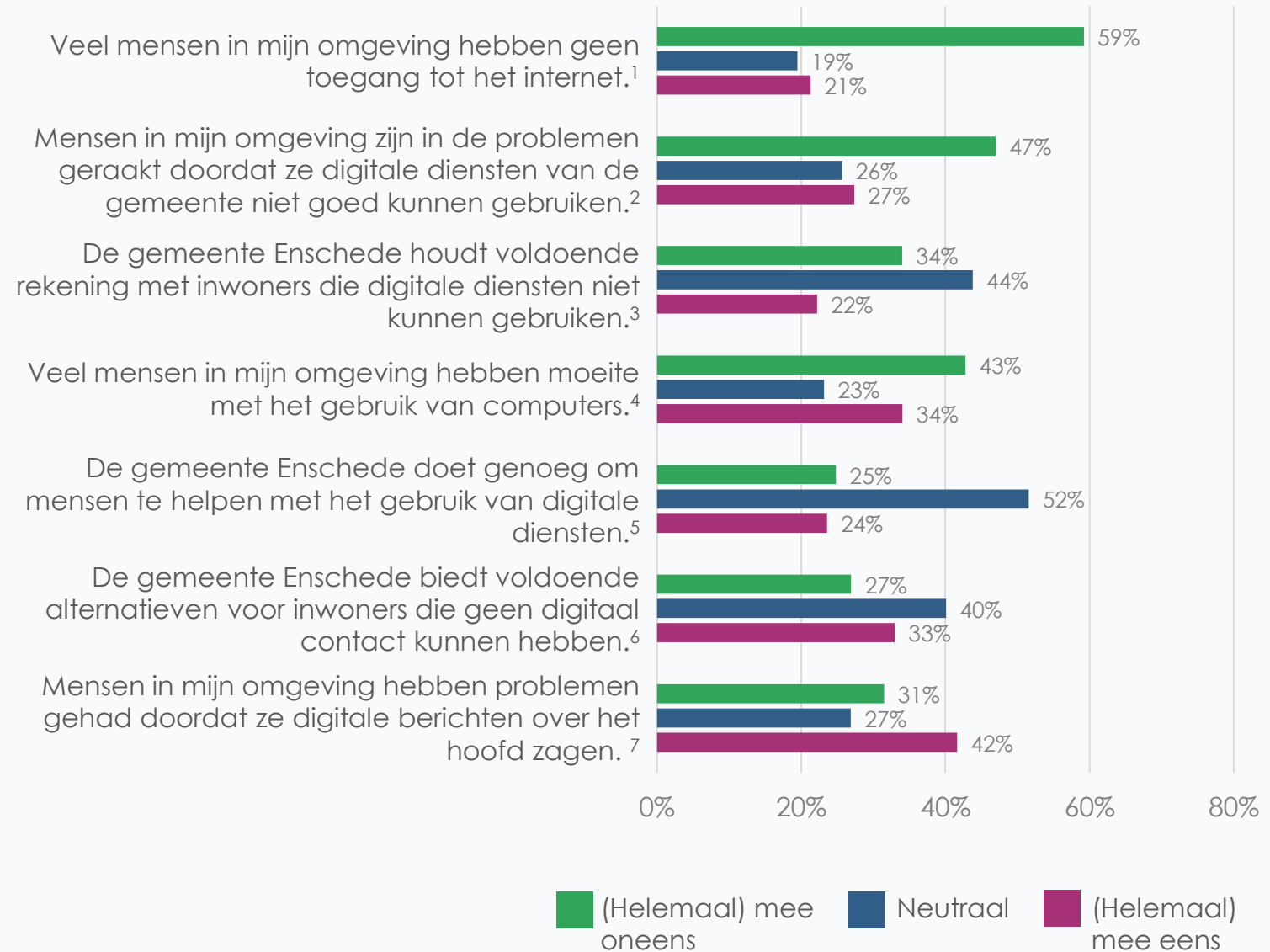
*score wijkt significant af van 'neutraal'; ¹(n=760); ²(n=530); ³(n=491); ⁴(n=790); ⁵(n=411); ⁶(n=492); ⁷(n=543)

Omgeving

Digitalisering in de omgeving van inwoners

Wat zijn de effecten van digitalisering voor mensen in de omgeving van inwoners van de gemeente Enschede?

Ook deze aspecten splitsen we uit in de verschillende antwoordcategorieën. Nu ontstaat een ander beeld. Ongeveer een derde van de inwoners heeft mensen in hun omgeving die moeite hebben met het gebruik van computers. 42% heeft mensen in de omgeving die problemen hebben gehad door het missen van digitale berichten.



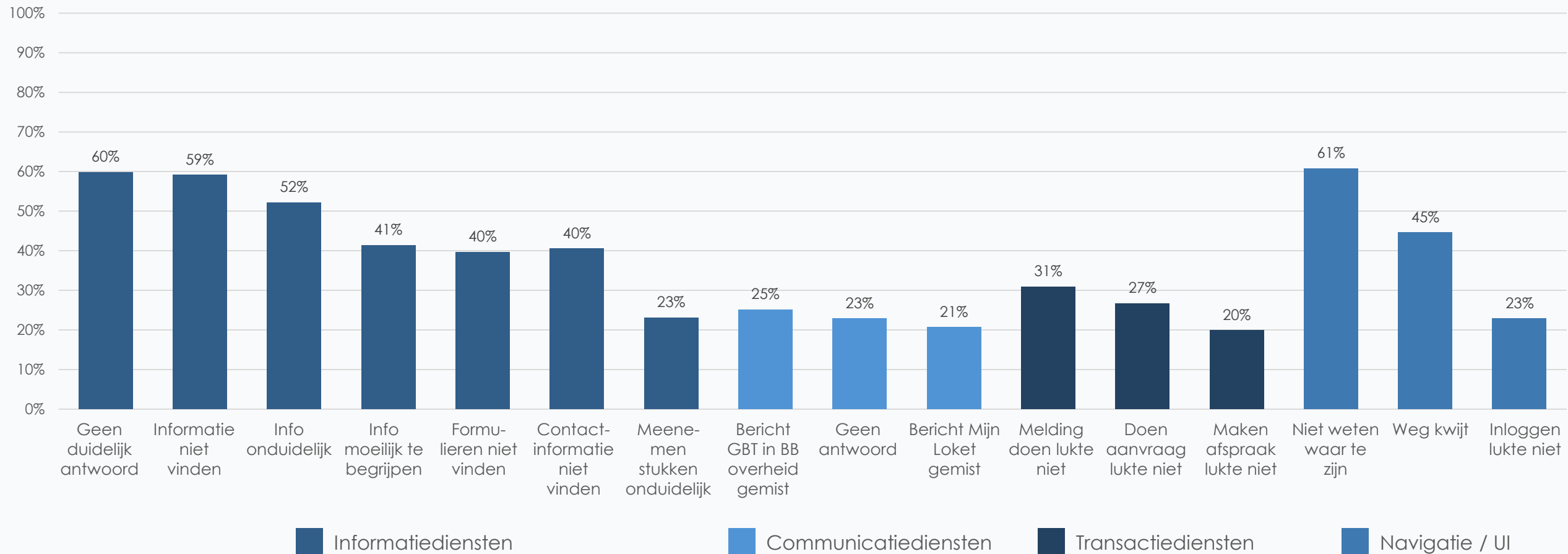
¹ (n=760); ² (n=530); ³ (n=491); ⁴ (n=790); ⁵ (n=411); ⁶ (n=492); ⁷ (n=543)

Type	Korte omschrijving	Volledige vraag
Informatie diensten	Geen duidelijk antwoord	Ik vond via de site nergens een duidelijk antwoord op mijn vraag.
	Informatie niet vinden	Ik kon de informatie die ik zocht niet vinden.
	Info onduidelijk	De informatie die ik vond was onduidelijk of onvolledig.
	Info moeilijk te begrijpen	De communicatie of informatie was moeilijk te begrijpen.
	Formulieren niet vinden	Het lukte me niet om de formulieren te vinden die ik nodig had (bijvoorbeeld om iets aan te vragen).
	Contactinformatie niet vinden	Het lukte me niet om contactinformatie op de site te vinden.
	Meenemen stukken onduidelijk	Op basis van de online informatie was niet duidelijk welke stukken of informatie ik moest meenemen naar een afspraak.
Com-municatie diensten	Bericht GBT in BB overheid gemist	Ik had een bericht van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente in de berichtenbox van de overheid gemist (via mijn.overheid.nl, bijvoorbeeld een WOZ beschikking, een parkeerboete of gemeentelijke belastingaanslag).
	Geen antwoord	Ik heb geen antwoord gekregen op een vraag die ik stelde via email, WhatsApp of sociale media.
	Bericht Mijn Loket gemist	Ik had een bericht van de gemeente in de berichtenbox van Mijn Loket gemist (via www.enschede.nl, bijvoorbeeld na het invullen van het contactformulier op de website).
Transactie diensten	Melding doen lukte niet	Het doen van een melding lukte niet (bijvoorbeeld een melding openbare ruimte).
	Doen aanvraag lukte niet	Het doen van een aanvraag lukte niet (bijvoorbeeld door problemen met een aanvraagformulier).
	Maken afspraak lukte niet	Het lukte niet om online een afspraak te maken.
Navigatie /UI (User Interface)	Niet weten waar te zijn	Ik wist niet waar precies ik op de website moest zijn.
	Weg kwijt	Ik ben de weg op de website kwijtgeraakt.
	Inloggen lukte niet	Het lukte me niet om in te loggen op de website met mijn DigiD (indien dat nodig was).

Welke van de bovenstaande problemen hebben inwoners van de gemeente Enschede in de laatste 12 maanden ervaren?

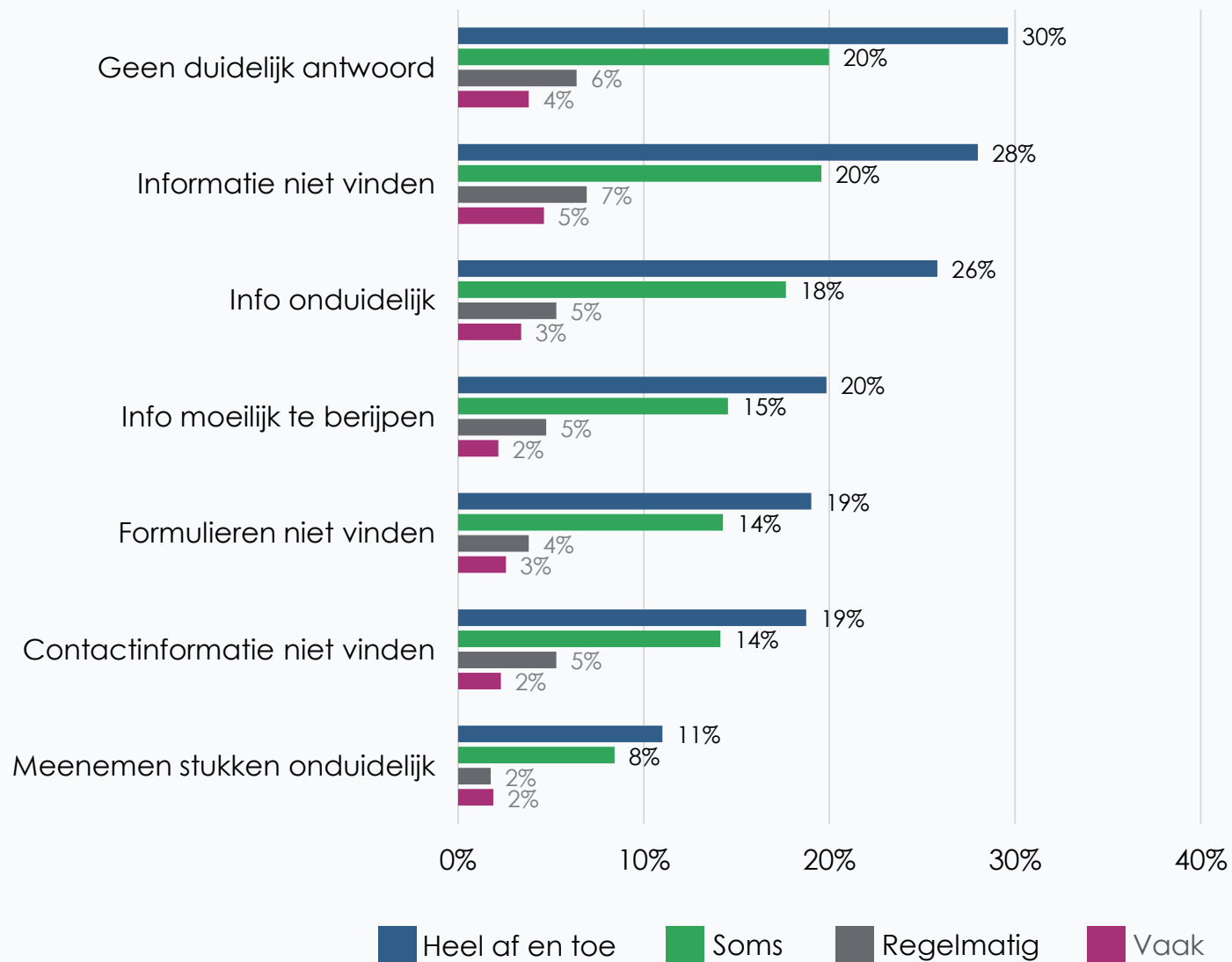
In de vragenlijst vroegen we de inwoners aan te geven of ze bepaalde (mogelijke) problemen in het gebruik van digitale diensten wel eens meegemaakt hebben. Deze problemen vallen uiteen in een viertal typen en in de figuren op de volgende pagina's (21-25) gebruiken we de genoemde korte omschrijvingen.

Problemen



Welke van de bovenstaande problemen hebben inwoners van de gemeente Enschede in de laatste 12 maanden ervaren?

Vooraf met de informatiediensten en de navigatie / UI op de website hebben de inwoners in de laatste 12 maanden wel eens een probleem gehad. De vindbaarheid en duidelijkheid van de informatie zijn de belangrijkste problemen. Ongeveer een kwart heeft problemen gehad met communicatie- of transactiediensten.



Problemen

Informatiediensten

Hoe vaak hebben inwoners van de gemeente Enschede problemen met informatiediensten in de laatste 12 maanden ervaren?

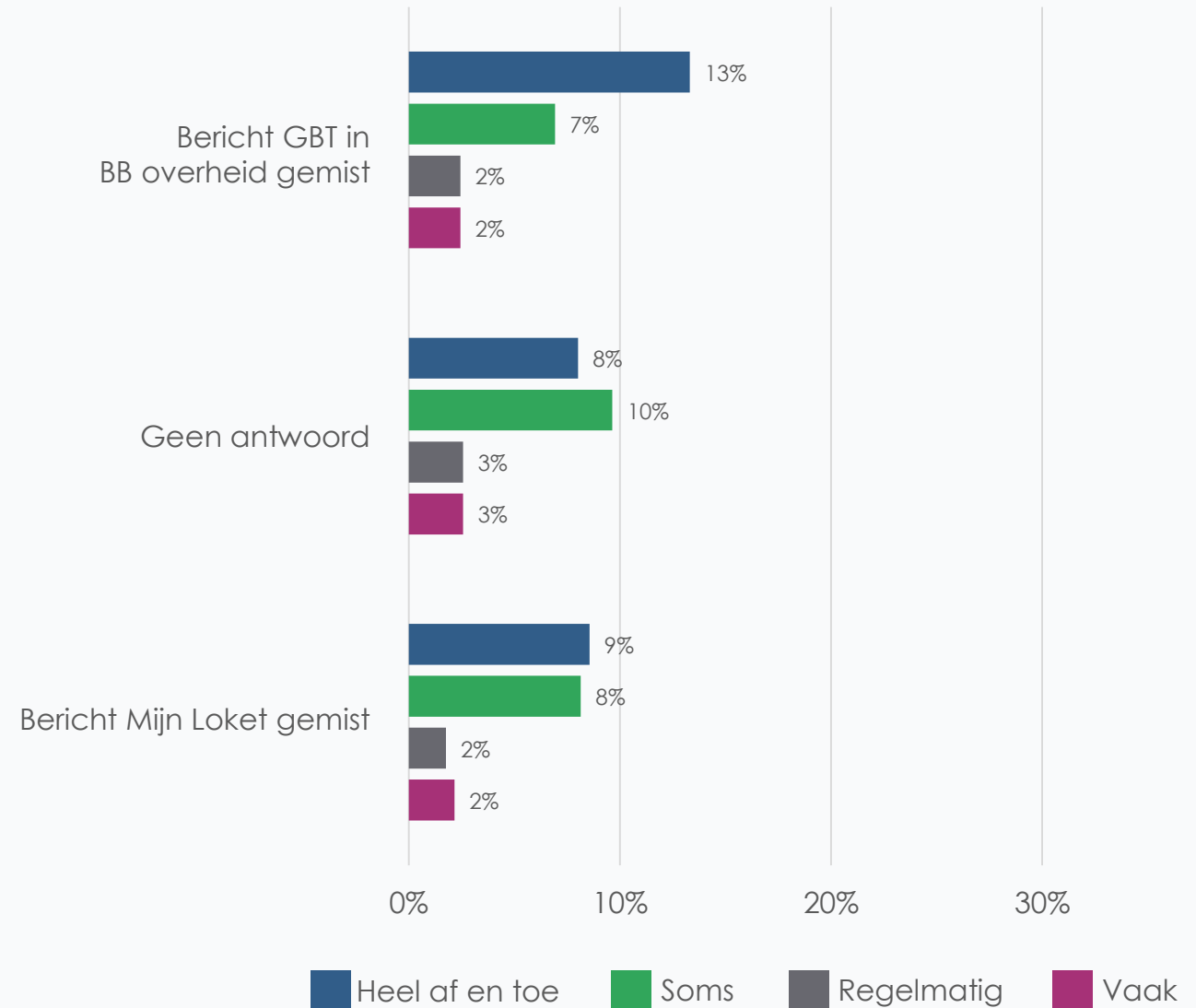
In de figuur kijken we naar de frequentie waarmee problemen met informatiediensten zich voordoen. De meeste problemen doen zich 'heel af en toe' of 'soms' voor. Het niet kunnen vinden van informatie doet zich bij ongeveer 12% van de inwoners 'regelmatig' of 'vaak' voor. Een iets lager percentage (10%) zien we bij het niet krijgen van een duidelijk antwoord op de vraag.

Problemen

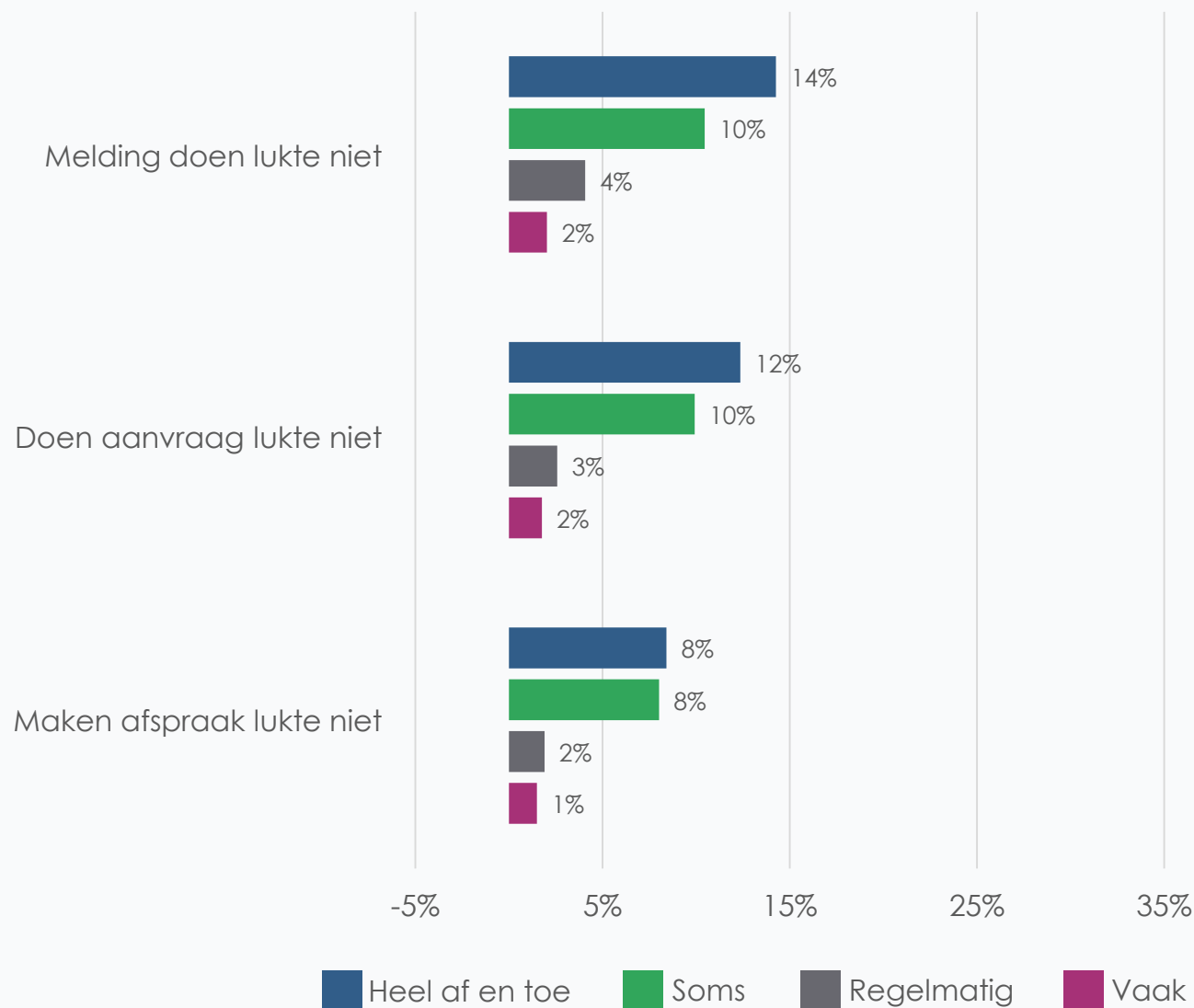
Communicatiediensten

Hoe vaak hebben inwoners van de gemeente Enschede problemen met communicatiediensten in de laatste 12 maanden ervaren?

In tegenstelling tot de informatiediensten hebben niet alleen minder inwoners problemen met communicatiediensten, ook doen de problemen zich minder vaak voor. Toch mist zo'n 11-12% van de inwoners berichten in de beide berichtenboxen 'soms' of vaker. Ongeveer 16% krijgt geen antwoord op een vraag aan de gemeente 'soms' of vaker.



De scores tellen niet op tot 100%, de percentages inwoners die een probleem niet hebben gehad in de laatste 12 maanden zijn niet weergegeven. De opgetelde percentages zijn daarmee gelijk aan de percentages weergegeven op pagina 20 (n=736).



Problemen

Transactiediensten

Hoe vaak hebben inwoners van de gemeente Enschede problemen met transactiediensten in de laatste 12 maanden ervaren?

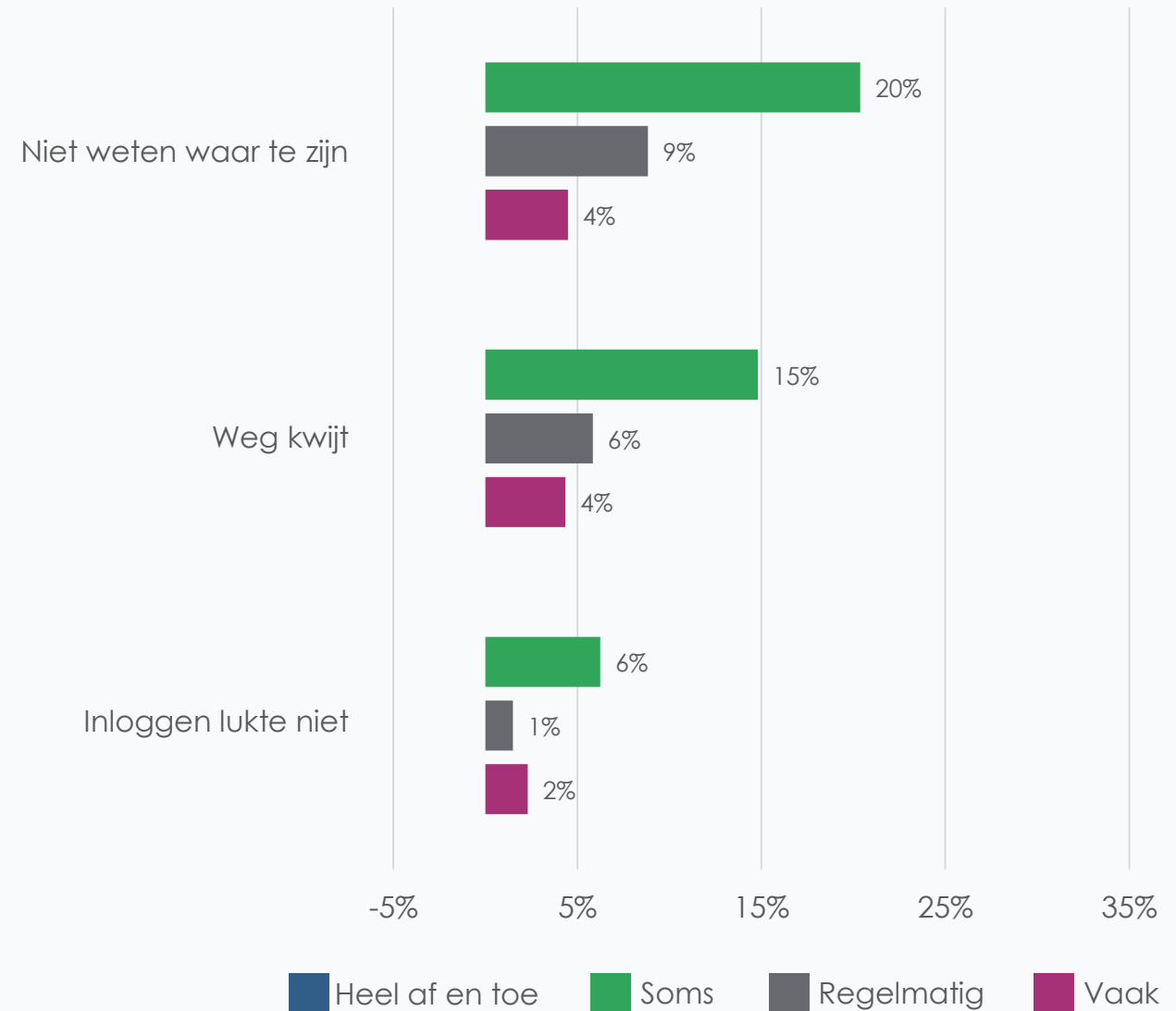
In de figuur kijken we naar de frequentie waarmee problemen met transactiediensten zich voordoen. Van alle typen diensten doen problemen hier zich het minst vaak voor. Het niet kunnen doen van een melding lukt in 16% van de gevallen 'soms' of vaker niet, voor een aanvraag is dat 15% en het maken van een afspraak 11%.

Problemen

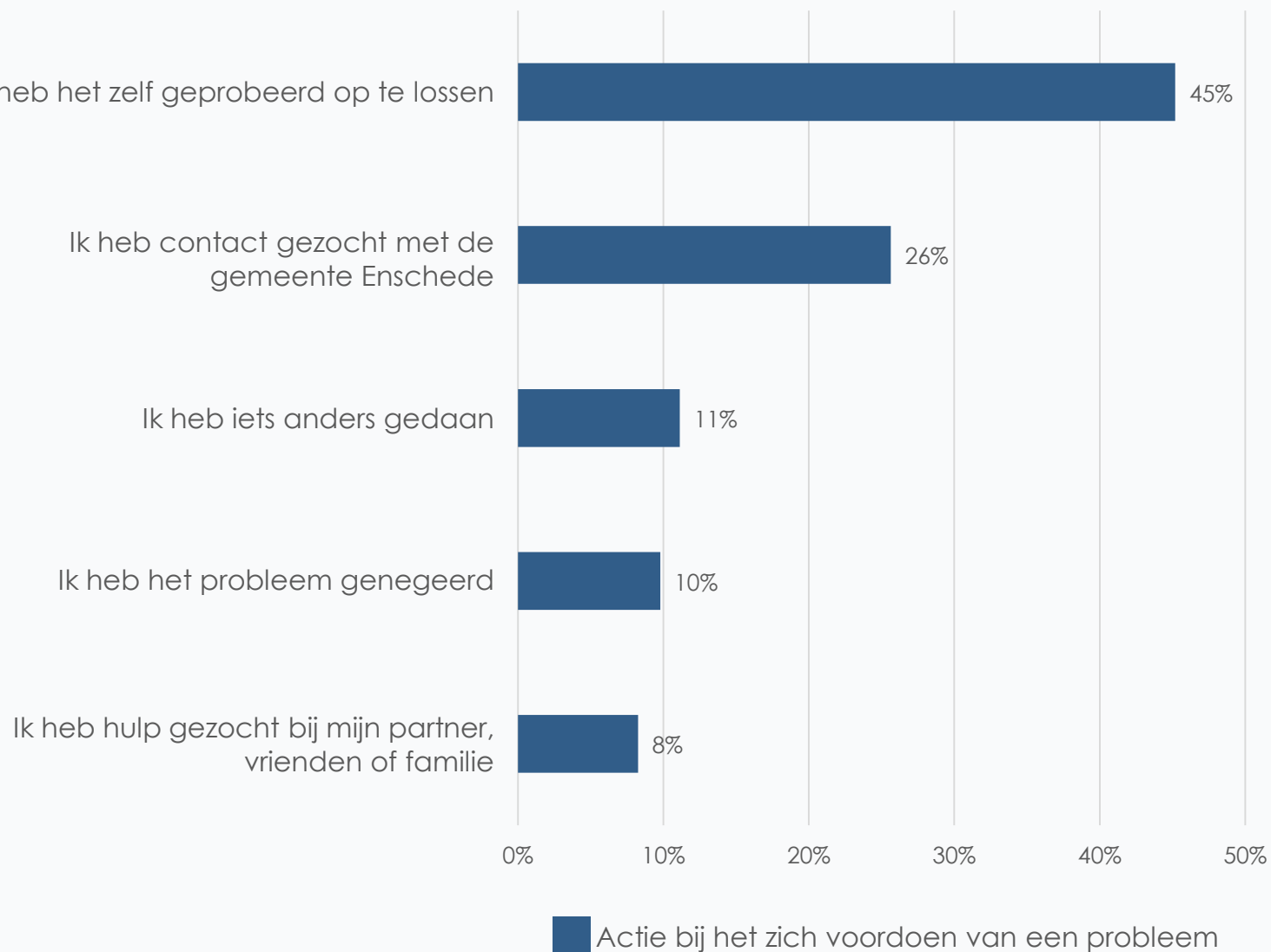
Navigatie / UI

Hoe vaak hebben inwoners van de gemeente Enschede problemen met de navigatie of user interface in de laatste 12 maanden ervaren?

Problemen met de navigatie of user interface doen zich vaker voor. Ongeveer 33% van de inwoners weet 'soms' of vaker niet waar ze moeten zijn voor bepaalde diensten en een kwart is 'soms' of meer frequent de weg kwijt op de website van de gemeente. Niet kunnen inloggen leidt het minst vaak tot problemen, maar gaat ook nog bij 9% 'soms' of vaker mis.



De scores tellen niet op tot 100%, de percentages inwoners die een probleem niet hebben gehad in de laatste 12 maanden zijn niet weergegeven. De opgetelde percentages zijn daarmee gelijk aan de percentages weergegeven op pagina 21 (n=736).



Problemen

Oplossen van problemen

Wat deden inwoners van de gemeente om het probleem op te lossen indien een issue zich voordeed?

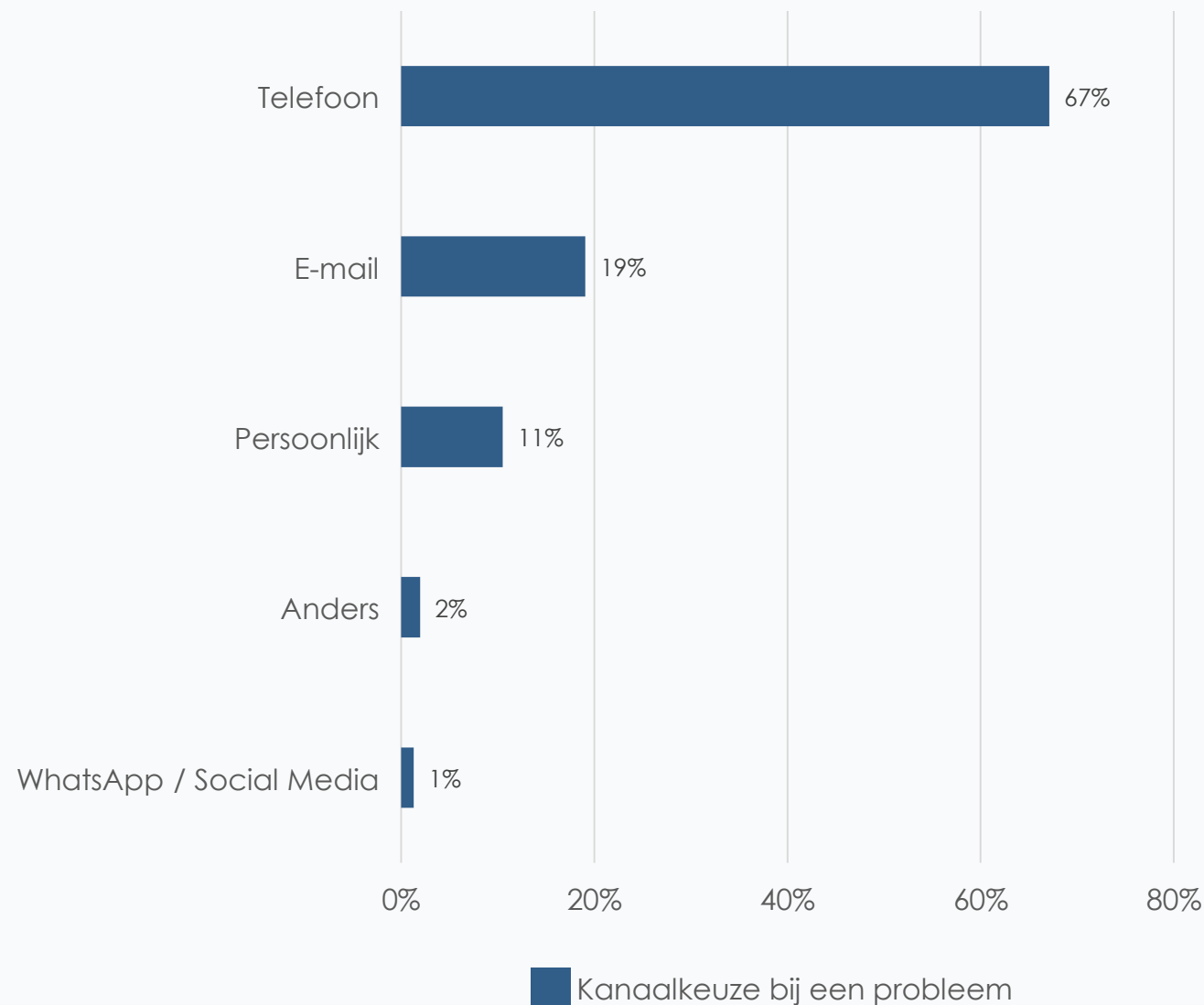
Het grootste percentage inwoners dat een probleem ervoer, heeft zelf geprobeerd dat op te lossen (45%). Ongeveer een kwart van de inwoners zoekt hulp bij de gemeente. Het overige deel van de inwoners doet iets anders, negeert het issue, of gaat te rade bij de partner, vrienden of familie.

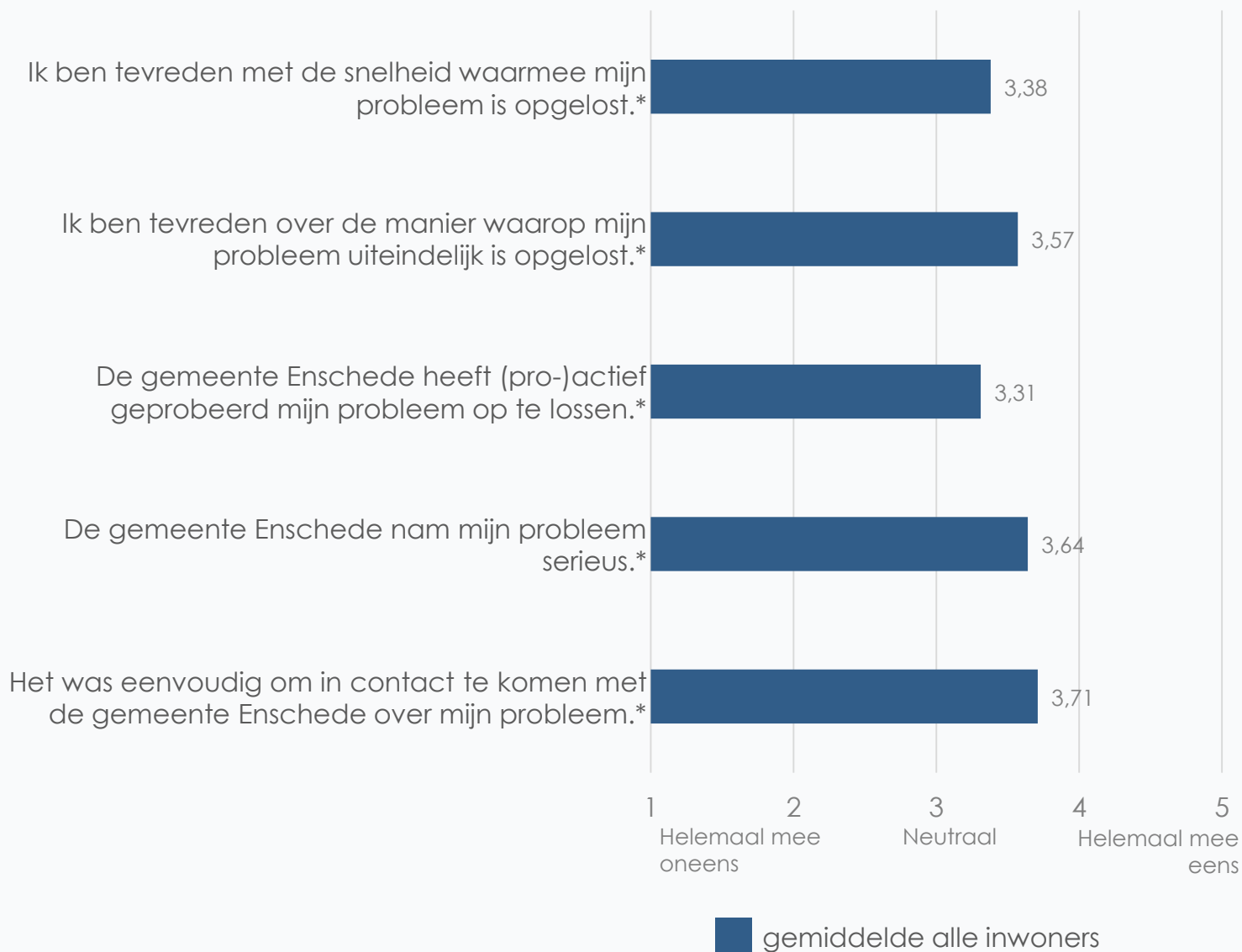
Problemen

Oplossen van problemen

Welk kanaal gebruiken inwoners indien ze, bij een probleem, contact zoeken met de gemeente?

Aan de respondenten met een probleem die contact zoeken met de gemeente (zie pagina 25) is gevraagd hoe ze dat doen. De telefoon blijkt voor deze groep veruit het belangrijkste kanaal te zijn (67%), gevolgd door e-mail (19%). WhatsApp en andere sociale media worden hiertoe nauwelijks gekozen.





Problemen

Tevredenheid met oplossing

Hoe tevreden zijn inwoners met de geboden oplossing, nadat deze naar aanleiding van een probleem contact zochten met de gemeente?

Inwoners die contact zoeken met de gemeente naar aanleiding van hun probleem zijn tevreden met de geboden oplossing. Ze zijn vooral positief met de eenvoud van het contact, de mate waarin het probleem serieus genomen werd alsmede de uiteindelijke oplossing.

29



Conclusies

De belangrijkste lessen

Digitaal contact en oordeel contact

Ten aanzien van het digitale contact en het oordeel daarover trekken we de volgende conclusies:

1. De meeste inwoners hebben digitaal contact en als ze dat doen, hebben ze dat via meerdere kanalen. De website is daarbij het meest belangrijke kanaal.
2. Slechts een kleine groep kan geen gebruik maken van digitale dienstverlening of heeft gebrek aan vaardigheden¹
3. De inwoners zijn gemiddeld positief over digitale dienst-verlening, al geeft ongeveer 12% een onvoldoende. Er zijn geen verschillen wat betreft leeftijd, opleiding en geslacht.
4. Inwoners zijn ook positief over verschillende aspecten van het contact. Wederom geldt dat ongeveer 12% vindt dat de gemeente digitale diensten onvoldoende afstemt op de eigen wensen en verwachtingen en dat er gebrek aan hulp of alternatieve contactmogelijkheden is.

Digitaal contact wordt door een (overgrote) meerderheid als positief ervaren. Wel geldt dat er een groep is waarover zorgen bestaan en waar rekening mee gehouden dient te worden.



Digitaal contact

¹Met de nadrukkelijke kanttekening dat het hier om een online panel gaat en daarmee niet representatief is voor alle inwoners.



Houding digitalisering

Houding ten aanzien van digitalisering

Over digitalisering in het algemeen is men ook positief:

1. Men vindt het tempo van digitalisering goed en is niet bang om de zelfstandigheid door digitalisering kwijt te raken.
2. Daarnaast vindt men het handig om post digitaal te ont-vangen en is het goed dat de gemeente meer digitaal doet.
3. Deze aspecten komen overeen met de houding van de gemiddelde Nederlander.
4. Wel vindt men dat de gemeente digitalisering teveel gebruikt als kostenbesparing en dat digitalisering ten koste gaat van contact via andere kanalen.
5. Ook is men bang dat veel inwoners van Enschede de ontwikkelingen niet bij kunnen houden.

Inwoners hebben een positieve grondhouding ten aanzien van digitalisering. Tegelijkertijd is men minder positief over de focus op kostenbesparing en het terugdringen van andere manieren van contact. Ook is er zorg over anderen in de gemeente die mogelijk de ontwikkelingen niet bij kunnen houden.

Gebruik digitale dienstverlening door mensen in de omgeving

Wat betreft de omgeving van de inwoners die deelnemen aan het EnschedePanel, zien we het volgende:

1. Gemiddeld genomen ziet men geen grote problemen wat betreft digitalisering in de omgeving, al is men neutraal ten aanzien van de mate waarin de gemeente genoeg doet om mensen te helpen en er voldoende alternatieven zijn.
2. Ondanks dit gemiddelde, zien we dat grote groepen inwoners mensen in hun omgeving hebben die moeite hebben met het gebruik van computers. Ook kennen veel inwoners mensen in hun omgeving die problemen hebben gehad door het missen van digitale berichten. Ten slotte vindt ongeveer een derde dat de gemeente onvoldoende alternatieven biedt voor inwoners die geen digitaal contact kunnen hebben.

Hoewel over de gehele linie het beeld ontstaat dat de er geen grote problemen in omgeving van de deelnemers aan het onderzoek zijn, laat het onderzoek ook zien dat er (mogelijk) toch grote groepen inwoners zijn die wel degelijk moeite hebben met digitalisering en daardoor in de problemen raken.



Omgeving



Problemen

Ervaren problemen en oplossingsgerichtheid

Ten aanzien van mogelijke problemen zien we het volgende:

1. De meeste respondenten geven aan één of meer problemen gehad te hebben met digitale diensten in de laatste 12 maanden. De problemen doen zich echter niet vaak voor.
2. De meeste problemen hebben te maken met informatie-diensten en/of navigatie, zoals het niet kunnen vinden van informatie. Ook zijn er problemen met de begrijpelijkheid, zoals onduidelijke of moeilijk te begrijpen informatie.
3. Met communicatie en transacties zijn minder vaak problemen, al geldt hier dat zo'n kwart van alle inwoners ook hier van de verschillende mogelijke problemen last gehad heeft. Voorbeelden zijn het missen van berichten in de twee berichtenboxen en het doen van aanvragen of meldingen.
4. Problemen lost men vaak zelf op en een kwart gaat te rade bij de gemeente. Over de oplossingsgerichtheid van de gemeente is men positief.

Het onderzoek laat zien dat het percentage inwoners met problemen behoorlijk hoog is, al valt het (vermoedelijk) met de impact daarvan mee. Vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie zijn de voornaamste punten van zorg,

Doel van dit onderzoek was om, vanuit de burger, inzichten te krijgen in de mate waarin de digitale dienstverlening van de gemeente Enschede aan de maatstaven zoals gesteld door de Ombudsman voldoet. Wat ons betreft geldt hiervoor het volgende:

1. Neem verantwoordelijkheid

Hiervoor geldt dat dit geen centraal punt in dit deelonderzoek is en meer vanuit de inrichting van processen beschouwd wordt. Wel geldt dat, gegeven het aantal problemen waar inwoners tegenaan lopen, de inrichting en uitvoering van processen beter kan.

2. Wees toegankelijk

Burgers vinden de digitale dienstverlening voldoende toegankelijk, maar een groep van ongeveer 10% is daar minder positief over. Daarnaast vinden inwoners in brede zin dat digitalisering vooral een bezuinigingsmaatregel is en is men bang dat anderen de ontwikkelingen niet bij kunnen houden. Ook signaleren de Enschedeërs dat mensen in hun omgeving geen of beperkt toegang hebben tot het internet en problemen hebben gehad door digitalisering.

Hoewel de toegankelijkheid van (digitale) dienstverlening voor de gemiddelde burger voldoende lijkt te zijn, is er een aanzienlijke groep waar dat minder of niet voor geldt. Wij vermoeden dat om een groep van 15% tot 25% van het aantal inwoners betreft. We baseren dit vermoeden op de verschillende resultaten, die telkens ergens in de buurt of tussen de 15% en 25% liggen. Zo is 15% bang zijn zelfstandigheid kwijt te raken en vindt 24% dat de digitalisering te snel gaat. 18% van de mensen heeft wel contact met de gemeente, maar niet digitaal. En 25% van de mensen die problemen ondervindt, loopt tegen de meer ernstiger problemen aan. Dus bijvoorbeeld berichten missen of geen aanvraag kunnen doen. 13% vindt dat mensen de dienstverlening door digitalisering niet verbeterd is. 19% kent mensen in zijn of haar omgeving zonder internettoegang.

(loopt door op volgende pagina)

...vervolg vorige pagina

3. **Wees oplossingsgericht**

Een opvallende uitkomst is het hoge percentage Enschedeërs dat één of meerdere problemen met digitale dienstverlening in de laatste 12 maanden ondervonden heeft. Wel geldt hiervoor dat, wanneer de inwoner contact zoekt met de gemeente, de oplossingsgerichtheid adequaat is en men tevreden is over de geboden oplossing. Overigens lijkt, gegeven de problemen, de oplossingsgerichtheid vooral reactief te zijn en kan de gemeente meer doen om problemen te voorkomen. Dit geldt vooral daar waar problemen serieuze gevolgen kunnen hebben, bijvoorbeeld wanneer burgers berichten in de verschillende berichtenboxen missen.

4. **Wees gebruiksvriendelijk**

Over het laatste punt zijn we het meest kritisch. Hoewel inwoners positief zijn in hun oordeel en de mate waarin de gemeente hulp kan bieden, constateren we tegelijkertijd dat het aantal ervaren problemen hoog is. Vooral de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie, alsmede de navigatie online kunnen daarbij beter.

Ten slotte geldt dat dit onderzoek plaatsvond onder inwoners van de gemeente Enschede (en hun sociale omgeving) die gebruik maken van digitale diensten en (minimaal) een basisniveau van digitale vaardigheden hebben. De groep inwoners die mogelijk problemen ondervindt door digitalisering blijft daarmee ook in dit onderzoek grotendeels onzichtbaar en nader onderzoek naar deze groep is nodig.



Colofon



Dr. Willem Pieterse



Prof. Dr. Wolfgang Ebbes



Wolfgang Ebbes Research & Consultancy / Pieterse, Ltd.



info@wolfgangebbes.nl / willem@pieterse.com



2018 | Wolfgang Ebbes Research & Consultancy

WOLFGANG EBBES

RESEARCH & CONSULTANCY

pieterse
strategic

Center for eGovernment Studies

Dit document bevat de resultaten van het onderzoek onder inwoners van de gemeente Enschede naar hun gebruik en oordeel van de digitale dienstverlening van de gemeente Enschede. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Enschede door Wolfgang Ebbes Research & Consultancy en Pieterse, Ltd.

Dit document is niet de finale versie en is niet bedoeld voor publieke verspreiding.