

Hoe centraal staat de burger in uw gemeente?

Overheid & ICT 2010



Welkom

§ 30 Minuten klantgerichtheid

§ Willem Pieterse

§ Sdu & Universiteit Twente/Center for e-Government Studies

Hoe centraal staat de burger in uw gemeente?

of

Hoe krijgen we de burger centraler in de gemeente?





Van aanbod naar vraag

§ Missie Antwoord©

In 2015 hebben gemeenten antwoord op de meest gestelde vragen aan de overheid. Als ze zelf het antwoord niet hebben, dan weten ze wie de vraag kan beantwoorden. Mensen worden niet langer van het kastje naar de muur gestuurd. En via ieder kanaal is de dienstverlening hetzelfde; eenvoudig, toegankelijk en betrouwbaar. [..]

§ Kortom, meer aandacht voor de vraag van de klant.

In theorie

§ Hoe staat het in de praktijk?

Komen burgers met een door hen geformuleerde zoekvraag (nu) ook echt bij de gevraagde informatie (of dienst)?

§ Proef op de som: Maak kennis met Samira

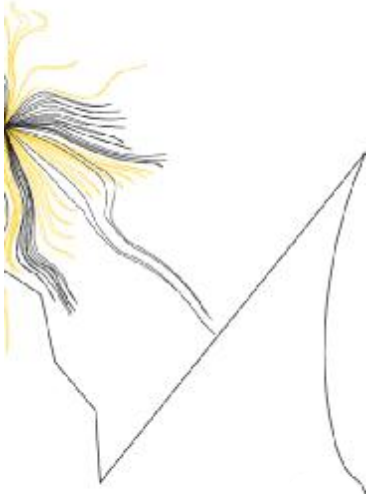




Casus Samira

Naam: Samira
Leeftijd: 18
Inkomen: €700 (bijstand)
Opleiding: Basisberoepsgerichte leerweg
Taalniveau: A2
Computerkennis: Laag

- § Afkomstig uit een gelovige moslim familie. Ze raakt onverwacht zwanger. Samira wil geen abortus en raakt daardoor vriend + familie kwijt. Samira heeft hulp nodig (financiële ondersteuning bijvoorbeeld [bijzondere bijstand]) voor de opvoeding van haar kindje en gaat op zoek bij de website van haar gemeente.
- § Vindt ze informatie? Vindt ze een formulier waarmee ze bijzondere bijstand of een andere vorm van ondersteuning kan aanvragen?
- § [Kan ze iets met de informatie?]
- § Vijf zoektermen: 'Hulp bij kind krijgen', 'Geld alleenstaande moeder', 'Geld voor kind alleenstaande moeder', 'Subsidie voor kind', 'Bijstand alleenstaande moeder'
- § Check: 'Bijzondere Bijstand'





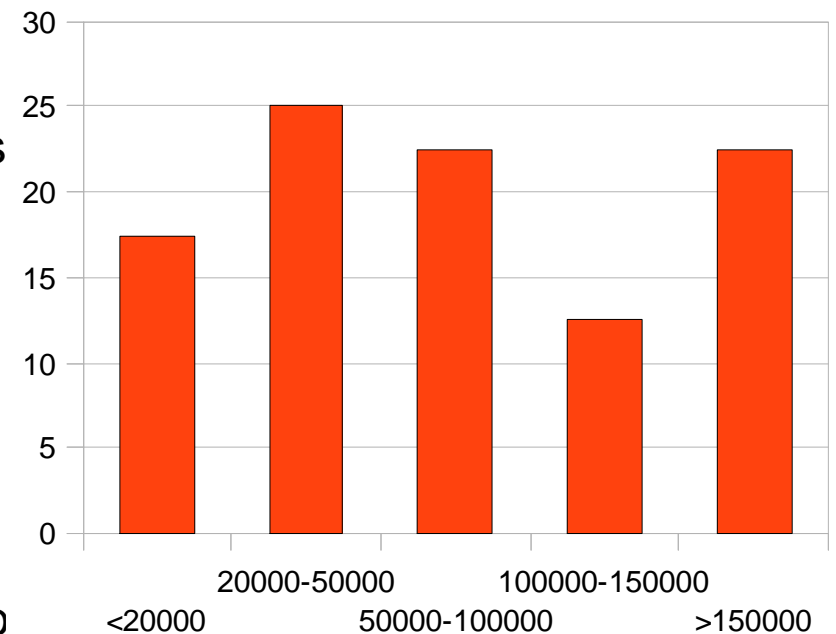
Casus Samira

- § 40 gemeenten
- § Spreiding over de provincies
- § Spreiding over aantal inwoners

- § Zoekmachine op homepage?
- § Eventueel in digitaal loket?
- § Aantal hits
- § Link naar bijzondere bijstand
- § Link naar andere relevante info
- § Link naar digitaal formulier



Gemeentes naar inwoner aantal

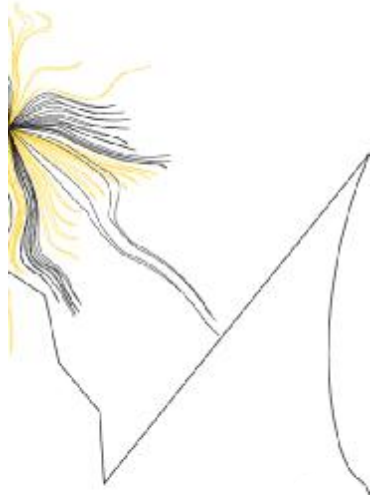




Casus Samira

Krijg ik een zoekresultaat?	n	%	Gem. Hits
Hulp bij kind krijgen	29	72,50%	514
Geld alleenstaande moeder	22	55,00%	76
Geld voor kind alleenstaande moeder	22	55,00%	731
Subsidie voor kind	25	62,50%	690
Bijstand alleenstaande ouder	28	70,00%	125
Bijzondere Bijstand	39	97,50%	126

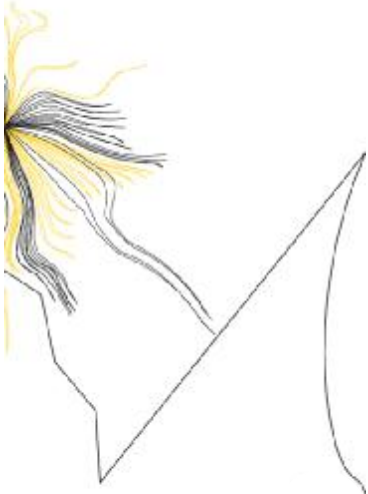
§ Spreiding is enorm, Min=1, Max=10413, Gem=353



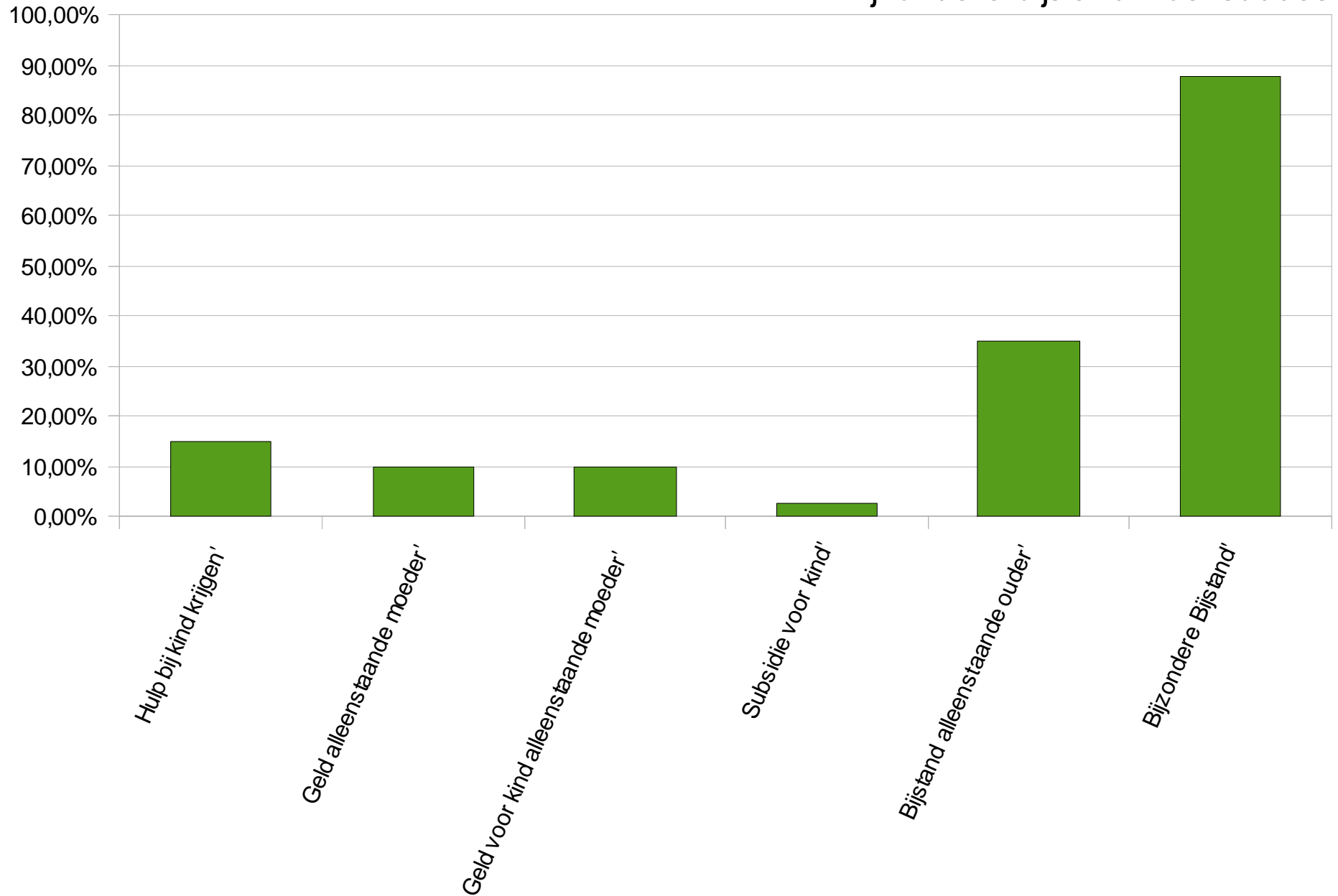


Casus Samira

- § Vindt Samira bij de zoekresultaten een link naar de 'Bijzondere Bijstand' (tot 100 resultaten)?
- § Nee, in 72,9% van alle gevallen niet.
- § Het succes varieert per zoekterm:
 - § De controleterm 'bijzondere bijstand' leidt in 87,5% van alle gevallen tot succes.
 - § De rest veel minder
- § Het lijkt onaannemelijk dat Samira de informatie vindt.
- § Grote gemeenten doen het niet beter dan kleine!



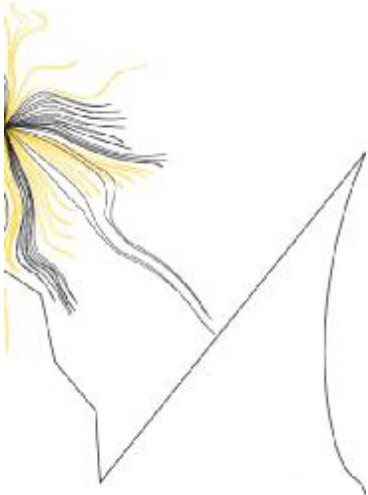
'Bijzondere bijstand' zoeksucces





Casus Samira

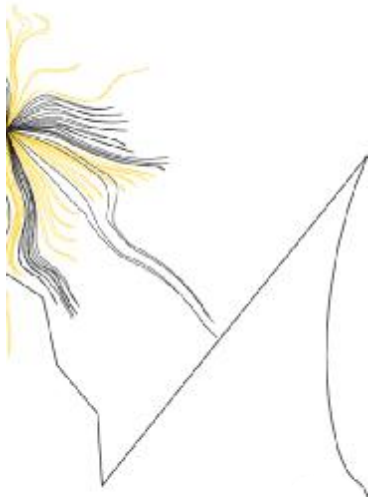
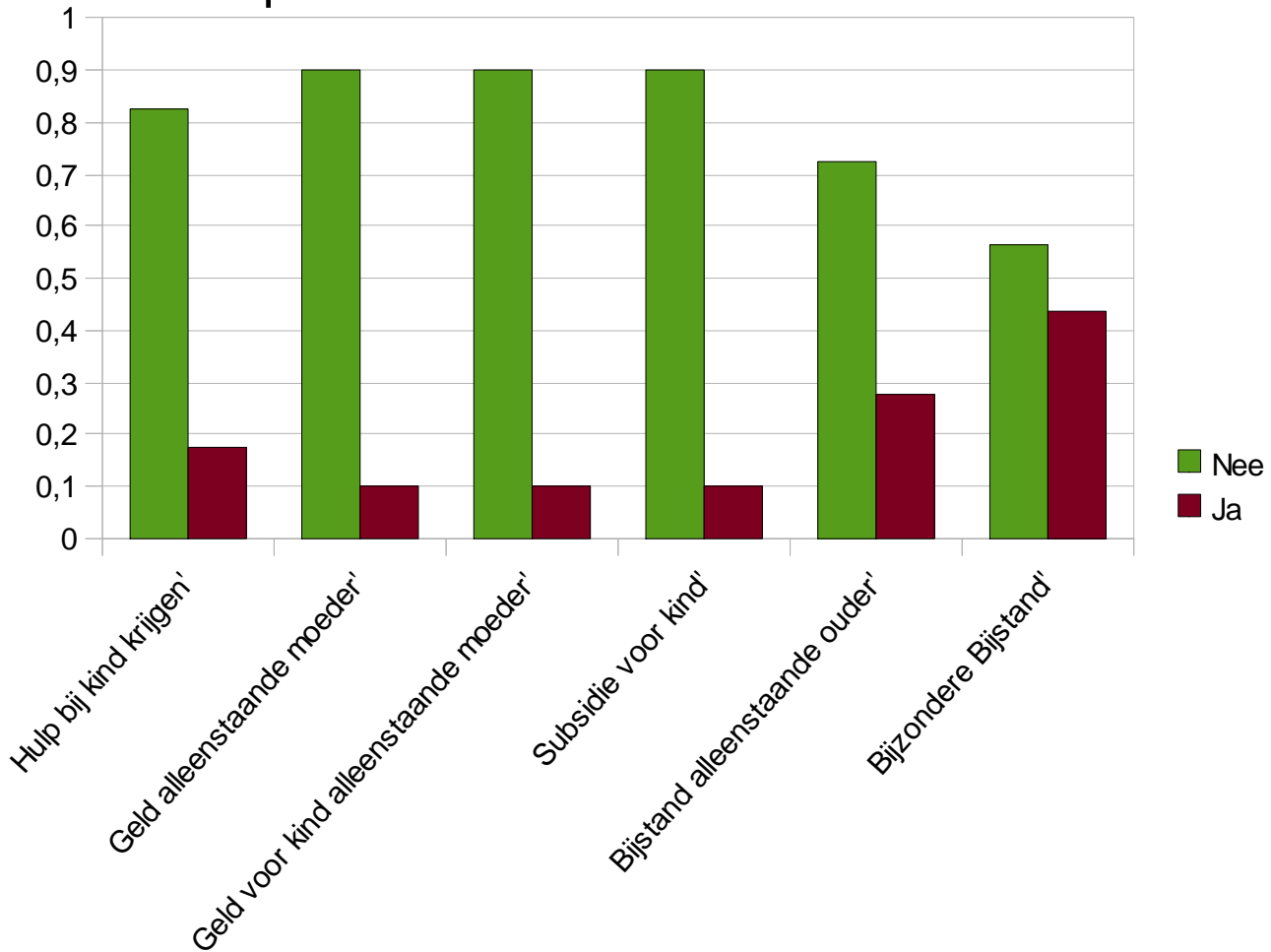
- § Komt Samira uiteindelijk bij het formulier uit?
 - § Nee, slechts in 31% komt Samira bij een aanvraagformulier (of procedure) uit.
 - § Meestal is dat een pdf die moet worden gedownload
 - § Volledig digitaal aanvragen is in veel gevallen niet mogelijk
- § Grote gemeenten (>150.000) doen het beduidend beter
 - § Bij 54% van de grote gemeenten kom je bij het formulier
 - § Bij 7% van de kleine gemeenten <20.0000 kom je bij het formulier
- § De controle zoekterm doe het een stuk beter





Casus Samira

§ Verschillen per zoekterm

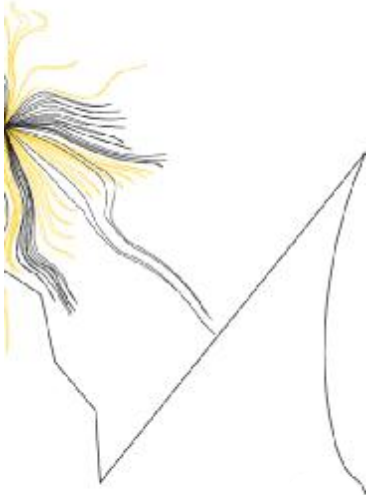




Casus Samira

Wat overige uitkomsten

- § Gemiddeld wordt de informatie op de 9e hit gevonden
- § In 42% van de gevallen levert de zoekacties hits op naar andere mogelijk relevante informatie:
 - § “vergoeding kosten fiets”
- § In 31% van de gevallen is die informatie ook daadwerkelijk relevant:
 - § “babypakket aanvragen”
 - § “alle mogelijke vergoedingen voor kinderen, niet alleen van de gemeente”





Casus Samira

Wat valt verder op

§ De ambtelijke taal (en spelling):

“Als alleenstaande of gezin heeft u recht op bijzondere bijstand als u niet beschikt over voldoende middelen om te voorzien in de noodzakelijke kosten van het bestaan die voortvloeien uit bijzondere omstandigheden”

“Voorliggende voorziening“ (zonder uitleg)

“De gevolgen van u ziekte of handicap kunne voor nog andere kosten met zich meebrengen. “

“Een netto inkomen dat lager is dan 120 procent van de bijstandsnorm beschouwen we als een minimuminkomen”



Casus Samira

Wat valt verder op:

- § Vastlopende websites
- § Zoekmachines die geen resultaten geven (maar een blanco scherm)
- § Websites die het in browsers (Firefox/Chrome) niet (goed) doen
- § Af en toe rare adviezen ('lenen')
- § Doorverwijzen naar dode links
- § Websites met zeer nuttig info die niet met de zoekfunctie te vinden is.





Conclusies

§ De vindbaarheid van informatie en het formulier bijzondere bijstand is laag. Dit is voor andere diensten niet anders. Verschillen in vindbaarheid verschilt niet per gemeente, aanbod diensten wel.

Ergo:

§ Het aanbieden van een dienst alleen is niet genoeg
[maar het is natuurlijk wel een basisvoorwaarde]

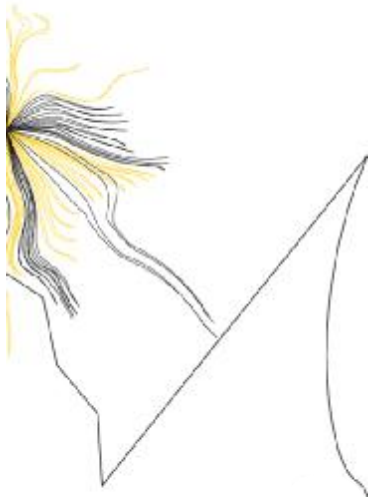
à Al worden vaak geen volledig 'elektronische' diensten aangeboden (vaak een pdf/brochure/formulier)

§ De dienst/het product moet ook te vinden zijn

à Dat gaat vaak mis

§ De begeleidende informatie moet te begrijpen zijn

à in veel gevallen is dit ambtelijk en barst van het jargon



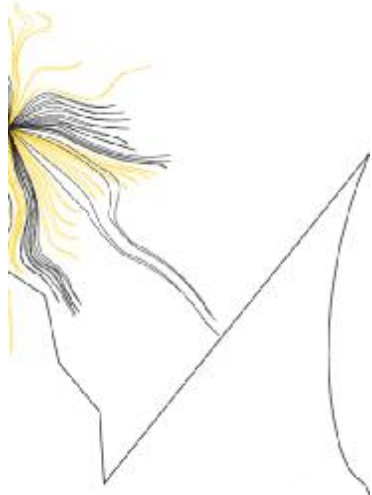


Conclusies

§ De zoekparadox:

“Als ik de juiste zoekterm niet weet kan ik het product niet vinden, maar ik moet de naam van het product kennen om te weten welke zoekterm ik moet gebruiken”

§ Vindbaarheid is de brug tussen aanbod en vraag





Aanbevelingen

- § Breng zoektermen die gebruikt worden voor diensten in kaart
- § Maak het onderscheid in zoeken binnen 'ambtelijke' informatie en concrete 'producten en diensten'
- § Leid de burger meteen vanaf de homepage het loket voor deze producten en diensten in
- § Schrijf op het taalniveau van de klant
- § Bied de klant meer ondersteuning op zijn niveau (bijvoorbeeld een wizzard in plaats van richtlijnen)
- § Geef de klant feedback (bedoelde u 'dit'?, heeft u gevonden wat u zocht?)
- § Trek de klant een ander kanaal in wanneer deze er niet uit komt (na een x aantal zoekpogingen of een x aantal clicks)





Slot

- § 2015 (missie Antwoord(c)) is nog ver weg
- § Er is veel winst te behalen met kleine ingrepen
- § Maar het lijkt wel zaak om te werken aan de vindbaarheid van producten en diensten
- § Sdu en Cfes willen hier graag verder over nadenken en u helpen:
 - Scan van uw gemeente m.b.v. profielen (zoals Samira)
 - Onderzoek naar de vindbaarheid van producten, diensten en formulieren
 - Advies over dienstenaanbod (formulieren) en kanaalinrichting
- § Dr. W.J. Pieterse
Kanalen: w.j.pieterse@utwente.nl / 053-4896103 / www.cfes.nl
willem.pieterse (Skype) / wpieterse (twitter) / wpieterse (LinkedIn)

