

SAMENVATTING

Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006

Een enquête naar motieven en gedrag van
burgers

Prof. Dr. J.A.G.M. van Dijk

Drs. M.H.N. Hanenburg
Drs. W.J. Pieterse

Scientific Report Series
Enschede, November 2006
Universiteit Twente
Ministerie van Binnenlandse Zaken
In opdracht van: Alliantie Vitaal Bestuur

Cubicus Building, C2.19
P.O. Box 217
7500AE Enschede

T. +31 (0) 53 489 24 18
F. +31 (0) 53 489 42 59

Founded by:
University of Twente,
Fac. GW and
Dutch Tax and Customs
Administration, C/ICT

Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006

Subtitel

Het gehele rapport en deze samenvatting zijn vanaf 16
november 2006 te downloaden van:

<http://www.ictenoverheid.utwente.nl>

Of van:

www.minbzk.nl

Gedrukte exemplaren kunnen besteld worden bij:
Universiteit Twente
Faculteit Gedragwetenschappen
Afdeling Media, Communicatie & Organisatie

Gebouw Cubicus C2.19
Postbus 217
7500 AE ENSCHEDE
Tel: 053-489 3299

E-mail: **j.lodeweges-devries@utwente.nl**

www.ictenoverheid.utwente.nl

1 Het perspectief van de burger als gebruiker

Dit is het eerste landelijke onderzoek naar elektronische of digitale diensten van de overheid met een hoofdaandacht voor het gedrag en de wensen van de gebruiker, de Nederlandse burger. Tot nu toe ging de belangstelling vooral uit naar het aanbod van deze diensten. Bijvoorbeeld naar de vraag hoeveel diensten de overheid elektronisch beschikbaar heeft, en hoe geavanceerd deze diensten zijn: leveren zij slechts informatie of bieden zij ook de mogelijkheid van transacties? Er is relatief weinig bekend over het gebruik en de gebruikers. Welke diensten worden door de burger gewenst? Welke worden ook echt gebruikt? Welke burgers zijn grootgebruikers en welke kleingebruikers? Wie zijn niet in staat digitale diensten te gebruiken omdat zij geen computer en internet hebben of hiermee niet kunnen omgaan? Is er een verschuiving waarneembaar van het gebruik van de telefoon en de balie naar dat van het internet?

In dit onderzoek is het gebruik van de belangrijkste elektronische overheidsdiensten op landelijk en lokaal niveau onderzocht. Het betreft de diensten van de gemeenten, de ministeries en hun uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst. Ook is naar de elektronische aangifte bij de politie gekeken.

Een representatieve steekproef uit de Nederlandse bevolking, boven de 18 jaar met een omvang van 1225 personen, kreeg in de maanden mei en juni van 2006 een groot aantal vragen voorgelegd. Zij werden telefonisch geworven om ook de niet-computergebruikers, de zogenoemde 'digibeten' in het onderzoek te betrekken. Dit bleken er bijna 20 procent te zijn. De rest beantwoordde de vragen voornamelijk via e-mail (800).

2 Hoge waardering voor digitale overheidsdiensten

De Nederlandse burger heeft een positieve houding ten aanzien van de digitalisering van de overheidsdienstverlening. De uitspraak dat internetdiensten een verbetering zijn van de dienstverlening van de overheid krijgt van de respondenten een gemiddeld rapportcijfer van 7.2. De stelling 'Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt' krijgt zelfs een 8.2. De respondenten ontkennen dat deze diensten onaantrekkelijk zijn om te gebruiken. Een meerderheid zegt ook weinig moeite te hebben met het verkrijgen van toegang tot de diensten van de overheid via het internet. De diensten zijn over het algemeen gemakkelijk te leren. De meerderheid vindt ze gebruikersvriendelijk.

De keerzijde van dit positieve verhaal is dat deze uitspraken niet, of veel minder onderschreven worden door bejaarden, laagopgeleiden en mensen met weinig computerervaring. Die blijken wel problemen te hebben met het nut, de toegankelijkheid en de gebruikersvriendelijkheid van elektronische overheidsdiensten. De positieve houding en aanzien van digitale diensten is sterker naarmate men jonger en hoger opgeleid is en naarmate de computer en internetervaring groter zijn.

De overheid kan meer ruchtbaarheid geven aan de inspanningen die zij op dit terrein verricht (veel digitale diensten zijn onbekend; zie beneden).

De overheid moet bij de verdere ontwikkeling van diensten enerzijds bijzondere aandacht schenken aan de problemen van de 'achterblijvers' (bejaarden, laagopgeleiden en mensen met weinig computerervaring) en anderzijds aan de 'voorlopers' die juist meer geavanceerde diensten wensen zoals deze ook in de commerciële sectoren aangeboden worden. De balans tussen deze prioriteiten is een belangrijke strategische keuze.

3 Kerncijfers van het gebruik

Van de Nederlandse internetgebruikers in het jaar 2006 heeft 71% ooit een elektronische dienst van de overheid gebruikt. Van de gehele bevolking is dit percentage 56. Meestal gaat het om het bezoek van een website van de overheid, landelijk, plaatselijk of beide. E-mail wordt aanzienlijk minder gebruikt. Van de internetters heeft 32% ooit een e-mail naar de landelijke of plaatselijke overheid gestuurd.

3.1 LANDELIJKE DIENSTEN

De meest succesvolle digitale (transactie)dienst van de overheid is de elektronische belastingaangifte. Volgens dit onderzoek wordt deze door 54% van de bevolking boven de 18 jaar verricht, 46% via het internet en 8% via een diskette. Dit percentage is lager dan het aantal dat bekend is bij de Belastingdienst. Deze vermeldt een aantal van 82% in 2005, maar dit is berekend over het bestand van belastingplichtigen dat jaarlijks een formulier krijgt.

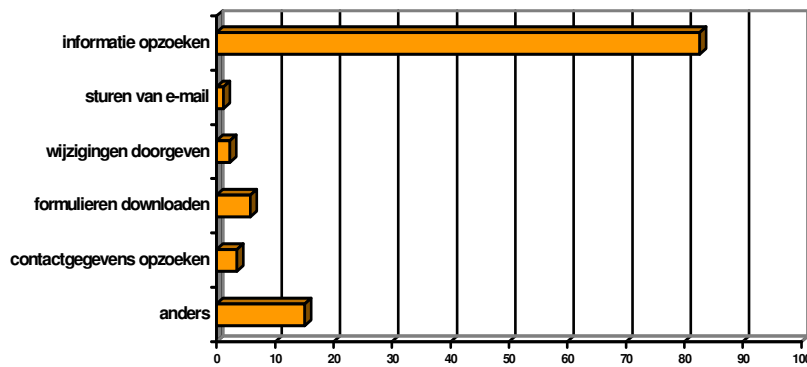
De elektronische toeslagen die de Belastingdienst verzorgt worden in 2006 aanzienlijk minder gebruikt. De zorgtoeslag wordt door 10% van de internetgebruikers elektronisch aangevraagd, de huurtoeslag door 3% en de toeslag kosten kinderopvang door 4%. Bij de laatste toeslag gaat het wel om 34% van de ouders die hiervoor in aanmerking komen.

Sommige andere landelijke uitvoeringsorganisaties hebben ook een tamelijk groot bereik onder hun doelgroep op het internet gerealiseerd. Het CWI bereikt meer dan 85% van de werkloze internetters uit de steekproef voor informatie over banen en met vacatures. De IB-Groep bereikt 78% van degenen die voor een studietoelage in aanmerking komen met informatie; door 31% wordt ook een elektronische transactie verricht. De SVB is erin geslaagd 34% van de (bijna) bejaarde internetters te bereiken met informatie over de AOW en 17% met de aanvraag van AOW. Het UWV en andere sociale uitkeringsorganisaties geven 24% van de potentieel uitkeringsgerechtigde internetters informatie over uitkeringen terwijl 4% van de uitkeringen elektronisch aangevraagd wordt.

Tenslotte: Postbus 51.nl is door 29% van de internetters al eens bezocht, Overheid.nl door 26% en de websites van de ministeries gezamenlijk door 42%. Van de 53% internetters die weet wat DigiD is, heeft 43% er een aangevraagd.

3.2 LOKALE DIENSTEN

Het gebruik van elektronische diensten van de gemeenten loopt relatief achter bij dat van de landelijke overheid. Dit geldt meer voor de kleine gemeenten dan voor de grotere. Zevenenvijftig procent van de internetters heeft het afgelopen jaar een of meer keren een gemeentelijke website bezocht (het grootste deel hiervan heeft dit 2 tot 6 keer gedaan); 26% heeft dit niet gedaan en 17% weet het niet (meer). Dit laatste komt omdat het meeste gebruik van gemeentelijke websites kortstondig is, bijvoorbeeld om een adres, telefoonnummer of openingstijd op te zoeken. Informatiediensten zijn voor het huidige bezoek aan gemeentesites veel belangrijker dan transactiediensten. Zie Figuur 1.



Figuur 1: Redenen voor het bezoek van een gemeentesite in percentages (meerdere antwoorden mogelijk)

Over vijf transactiediensten en het gebruik van e-mail bij gemeenten, is in dit onderzoek doorgevraagd. Dit zijn de volgende diensten: Afspraak maken voor aanvragen Paspoort, Aanvragen Bouwvergunning, Inzameling Grofvuil, Doorgeven verhuizing, Aanvragen Uittreksel GBA.

Bij de beantwoording van vragen naar de bekendheid en gebruik van de bovenstaande diensten is de beschikbaarheid van deze diensten in hun gemeente meegenomen. In de meting van overheid.nl worden diensten ingedeeld in 4 niveaus. Informatie (niveau 1), aanvraagformulier downloaden (2), aanvraagformulier uploaden (3), volledige transactie (4).

Het 'Afspraak maken voor aanvragen paspoort' wordt het meest gebruikt (36%). Dit kan in 11% van de gemeenten waarin respondenten wonen.

Het 'Aanvragen van een bouwvergunning' wordt door 32% van de internetters gebruikt. In 78% van de gemeenten is het benodigde formulier elektronisch beschikbaar.

Dat de beschikbaarheid niet alles zegt blijkt bij de 'Aanvraag van een GBA uittreksel'. Deze dienst kan in 36% van de gemeenten volledig elektronisch afgehandeld worden, maar wordt slechts door 12% gebruikt, het zelfde geldt voor 'Doorgeven verhuizing'. Dit kan in 78% van de gemeenten volledig elektronisch, maar slechts 20% van de ondervraagden maakt daar gebruik van. Van de ondervraagden heeft 28% een e-mail naar de gemeente gestuurd.

	JA	NEE	BESCHIKBAARHEID (voor percentage respondenten)	
			Op laagste niveau	Op hoogste niveau
Afspraak maken paspoort	36.0	64.0	84 (1)	11 (3)
Aanvragen bouwvergunning	32.3	67.7	19 (1)	78 (2)
Inzameling grofvuil	22.8	77.2	87 (1)	8 (4)
Doorgeven verhuizing	19.9	80.1	22 (1)	78 (4)
Aanvragen GBA uittreksel	12.0	88.0	42 (1)	36 (4)
<i>E-mailen</i>	<i>28.1</i>	<i>69.5</i>	<i>100 (4)</i>	

Tabel 1: Gebruik van zes gemeentelijke elektronische diensten door internetters vergeleken met hun beschikbaarheid op het laagste niveau (informatie) en het hoogste niveau (up- en downloaden of transactie) voor de respondenten in hun gemeente

Als laatste volgen in deze samenvatting enkele gegevens over de elektronische aangifte bij de politie. Van de 59% der internettende respondenten die ooit aangifte heeft gedaan bij de politie heeft 16% dit elektronisch gedaan en 84% niet. Van de elektronische aangiften is diefstal van de fiets (42%) het meest populair, gevolgd door vernieling van een auto (30%).

De verschillende onderdelen van de overheid moeten nagaan hoe vaak elk van hun elektronische diensten gebruikt wordt en om welke redenen. Dit kan door permanente gebruikersregistratie en gebruikersonderzoek. Bij het heersende aanbodperspectief zijn deze in veel gevallen afwezig of gebrekkig.

4 Het potentieel wordt nog lang niet benut

Bij elke dienst in dit onderzoek is niet alleen naar het actuele gebruik gevraagd maar ook naar het mogelijke toekomstige gebruik. Wanneer de respondent te kennen gaf een bepaalde dienst niet te gebruiken, werd steeds gevraagd of deze de elektronische dienst zou willen gebruiken wanneer deze beschikbaar was en wanneer men deze zou nodig hebben. Een probleem is immers dat sommige overheidsdiensten niet in alle gemeenten beschikbaar zijn. Een ander probleem is dat veel overheidsdiensten niet regelmatig gebruikt hoeven te worden, zoals de aanvraag van een uittreksel of een bepaalde vergunning.

Een van de belangrijkste resultaten van het onderzoek is dat het potentiële gebruik van digitale overheidsdiensten veel hoger ligt dan het daadwerkelijke gebruik. Er is dus nog een wereld te winnen voor de elektronische overheid. Over de gehele linie van een reeks van landelijke en lokale digitale diensten is de gevonden correlatie tussen het zogenoemde intentionele en daadwerkelijke gebruik + 0.542 (op een schaal van - 1.0 tot + 1.0) . Dit is een gemiddelde waar de gemeenten een stuk onder zitten en de uitvoeringsorganisaties boven. De gemeenten hebben dus nog de meeste mogelijkheden tot verbetering van het bereik voor hun digitale diensten. De elektronische belastingaangifte begint zijn 'plafond' echter al te naderen.

Terwijl 36% ooit elektronisch een afspraak heeft gemaakt voor een paspoort of ID-kaart, zou 75% van de internetters dit wel willen. Een verhuizing elektronisch aangeven wil 87%, een bouwvergunning of bouwplannen inzien 78%, grofvuil aangeven 75% en een uittreksel uit GBA aanvragen 70%. Ook bij de toeslagen van de Belastingdienst en de internetfaciliteiten voor uitkeringen, banen, studietoelagen, AOW en kinderbijslag is de intentie stukken hoger dan het echte gebruik.

Bij de gemeenten heeft dit onderzoek een poging gedaan de door burgers meest gewenste diensten te identificeren via een open vraag. Die kunnen beschouwd worden als 'triggerdiensten' omdat zij een toenemend gebruik van (ook andere) digitale diensten kunnen stimuleren. Naast de eerder genoemde percentages van de 5 onderzochte diensten zijn er ook spontaan gegeven antwoorden op de vraag welke diensten de gemeenten zouden moeten aanbieden.

Deze in Tabel 2 weergegeven spontaan genoemde diensten blijken grotendeels maar niet helemaal te overlappen met de door de gemeente op bredere schaal aangeboden diensten.

DIENST	AANTAL KEREN GENOEMD
Aanvragen/inzien vergunningen	23
Gem. heffingen en belastingen	23
Indienen klachten/aangifte	22
Aanvragen/verlengen rijbewijs	21
Aanvragen paspoort/ ID-kaart	19
Aanvragen uittreksel	15
Afspraak maken (algemeen)	12
Doorgeven verhuizing	11
Inzien OZB/ bezwaar maken	11
Grofvuil aangeven	7

Tabel 2. Spontaan genoemde diensten die gemeenten elektronisch zouden moeten aanbieden

De overheid zal per elektronische dienst moeten inventariseren welke wensen burgers hebben ten aanzien van deze dienst om het potentieel hiervan beter te kunnen benutten.

Elke Nederlandse overheidsdienst zou haar 'triggerdiensten' moeten identificeren, hier zoveel prioriteit aan geven als binnen de taakstelling past, en nieuwe gebruikers tijdens het gebruik van de eerste dienst verleiden tot het gebruik van meerdere diensten.

5 Veel diensten zijn onbekend bij gebruikers

Een van de meest opmerkelijke resultaten van dit onderzoek is dat veel elektronische overheidsdiensten zo weinig bekend zijn bij de burger. Als ze niet bekend zijn, kunnen ze natuurlijk ook niet gebruikt worden. Vrijwel iedere belastingplichtige kent de elektronische belastingaangifte, maar de elektronische zorg- en huurtoeslag en kinderbijslag zijn al veel minder bekend. Als antwoord op de vraag waarom men de elektronische vorm van deze diensten niet gebruikt geven velen het antwoord 'wist niet dat het kon'.

Het meest dramatisch is de situatie in de Nederlandse gemeenten. Het bestaan van de dienst, Afspraak maken voor een Paspoort of Identiteitskaart wordt door 73% van de internetters niet gekend. Dit betekent dat men op de vraag 'Kan men in uw gemeente op het internet een afspraak maken voor een Paspoort of Identiteitskaart?' het antwoord 'weet niet' geeft. Vragen m.b.t. uittreksel GBA (83% weet niet), verhuizing doorgeven (79%), grofvuil doorgeven (72%), bouwvergunning aanvragen (77%) geven hetzelfde beeld. Zelfs op de vraag of men een e-mail naar zijn gemeente kan sturen zegt 32% 'weet niet' en 16% 'nee', terwijl elke Nederlandse gemeente deze service aanbiedt. Slechts de helft van de respondenten is dus van de e-mail mogelijkheid op de hoogte.

Opvallend is dat het nauwelijks uitmaakt of de betreffende dienst in een gemeente beschikbaar is of niet. In beide gevallen geeft meer dan drie kwart het antwoord 'weet niet'. Het tweede opvallende feit is dat de meeste spontane antwoorden die gegeven werden op de open slotvraag hoe de overheid haar internetdiensten zou kunnen verbeteren, neerkomen op: 'Meer informatie hierover geven!!'

Veel betere voorlichting over het bestaan en de mogelijkheden van elektronische diensten. Dit kan op drie manieren:

- *via de geijkte voorlichtingskanalen: gemeentefolders, affiches in gemeentehuizen en andere overheidsgebouwen en radio- en tv-spots;*
- *via de traditionele dienstverleningskanalen die mensen attenderen op elektronische diensten; bijvoorbeeld via tips aan de telefoon of aan de balie;*
- *via een herinrichting van websites: velen komen daar om telefoonnummers en bezoekadressen of een ander simpel stukje informatie op te zoeken. Deze burgers kunnen door slimme verwijzingen vanuit de homepagina's gewezen worden op het bestaan van transactiediensten.*

6 Een derde van de bevolking wordt niet bereikt

Bij veel politici en ambtenaren bestaat het idee dat het internet een algemeen toegankelijk kanaal is. In dit onderzoek blijkt echter dat bijna 20% van de bevolking tot de 'digibeten' behoort. Dit zijn mensen die geen computer en internet bezitten en hier geen enkele ervaring mee hebben. Bovendien heeft circa 15% van de bevolking formeel thuis wel een internetaansluiting, maar heeft hier zelf nog nooit iets mee gedaan. Dit betekent dat een derde van de bevolking momenteel niet bereikbaar is voor elektronische dienstverlening. Een groot deel hiervan zal ook op afzienbare termijn niet gaan deelnemen. In dit onderzoek verklaarde 58% van de 'digibeten' dat men in de toekomst ook geen internet wil gaan gebruiken.

Twee derde van de bevolking benut in zeer verschillende mate de elektronische dienstverlening van de overheid. Minder dan 5% van de bevolking gebruikt veel digitale diensten. Dit betekent dat men bij voorkeur alles elektronisch doet. (Zie Tabel 3 op de volgende pagina). De meerderheid van de

bevolking gebruikt echter zo af en toe een digitale dienst, als men deze nodig heeft en als deze relatief gemakkelijk te gebruiken valt. Zo niet, dan kiest men de vertrouwde weg van de traditionele kanalen. Het digitale kanaal moet echt een meerwaarde hebben. Anders blijven de balie en de telefoon in Nederland uit gewoonte en voor het gemak gebruikt worden.

De grootgebruikers en kleingebruikers van digitale overheidsdiensten zijn de bekende groepen als het gaat om het gebruik van de nieuwe media. In Figuur 2 worden zij samengevat.

GROTE GEBRUIKERS	KLEINE GEBRUIKERS
Ouders 30-45	Bejaarden
Ondernemers, studenten werklozen	Gepensioneerden, arbeidsongeschikten, huispartners
Ervaren in digitale media	Onervaren in digitale media
Voorkeur digitale kanalen	Voorkeur traditionele kanalen
Hoogopgeleiden	Laagopgeleiden
Iets meer mannen	Iets meer vrouwen

Figuur 2. Overzicht van grootgebruikers en kleingebruikers van elektronische overheidsdiensten

Opmerkelijk is dat de grootste gebruikers van digitale overheidsdiensten niet de jongeren beneden de 30 zijn, maar ouders tussen de 30 en 45. Zij gebruiken de meeste overheidsdiensten en zij kunnen de tijdsbesparing van online diensten goed gebruiken. Ook ondernemers en werklozen maken (deels noodgedwongen) veel gebruik maken van overheidsdiensten.

De overheid dient in termen van doelgroepen te gaan denken bij het verder ontwikkelen van elektronische en traditionele diensten.

Voor de achterblijvers dienen de traditionele kanalen opgehouden te worden en deels naar hun behoeften ingericht. Zij die elektronische overheidsdiensten willen gebruiken kunnen geholpen worden door

- a) speciale voorzieningen voor gehandicapten bij deze diensten,*
- b) voorzieningen in openbare gebouwen voorzien van deskundige staf ter begeleiding en*
- c) blijvende steun voor initiatieven als de digitale trapvelden en hun opvolgers in wijken en openbare gebouwen.*

Voor de schaarse gebruikers zal een promotie van elektronische diensten en het prioriteren van 'triggerdiensten' het grootste effect hebben.

Voor de frequente gebruikers kan het accent gelegd worden op nagenoeg volledige elektronische dienstverlening en op het aanbod van meer geavanceerde diensten voor een kleinere groep (innovatie).

7 Het gebruik van digitale diensten moet geleerd worden

De zojuist gesignaleerde verschillen tussen sociale categorieën van de bevolking blijken in dit onderzoek vooral verklaard te worden door bezit van en ervaring met computers en internet en door de voorkeur die mensen hierdoor ontwikkelen voor digitale of traditionele kanalen van overheidsdienstverlening. Het bezit van de apparatuur en een aansluiting op het internet zijn belangrijke voorwaarden. Het hebben van computer- en internetervaring blijkt echter de allerbelangrijkste factor in het onderzoek. Hoe meer ervaring hoe meer gebruik van digitale diensten. Hoe meer ervaring hoe groter de wil ook is om deze diensten te gebruiken. Dit blijkt uit de zeer grote verschillen tussen burgers met veel en weinig computer- en internetervaring in Tabel 3.

Het belangrijkste theoretische resultaat van dit onderzoek is dat het gebruik van digitale overheidsdiensten geleerd moet worden. Dit stemt overeen met veel conclusies uit onderzoek van mediagebruik. Dit wordt sterk bepaald door gewoonte en door dagelijkse routines in het kiezen van kanalen. De Belastingdienst heeft het dus goed aangepakt door mensen het gebruik van de elektronische belastingaangifte stap voor stap en jaar na jaar te leren, te beginnen met een diskette die al vele jaren geleden verstrekt werd.

	Geen ervaring	Weinig ervaring	Matige ervaring	Veel ervaring	Totaal
GEMEENTELIJKE DIENSTEN					
Geen	98	94	69	59	73
1 of 2	2	8	30	37	25
3 of meer	0	1	1	4	2
BELASTING AANGIFTE	0	22	70	77	57
ECHT GEBRUIK					
- Geen of Weinig	98	93	64	48	68
- Matig	2	6	33	46	29
- Veel	0	1	3	6	3
INTENTIE GEBRUIK					
- Laag	100	74	20	11	35
- Middelmatig	0	23	55	58	46
- Hoog	0	3	25	31	20

Tabel 3 Elektronische Overheidsdiensten gebruikt door Nederlanders met verschillende mate van computer- en internetervaring in percentages.

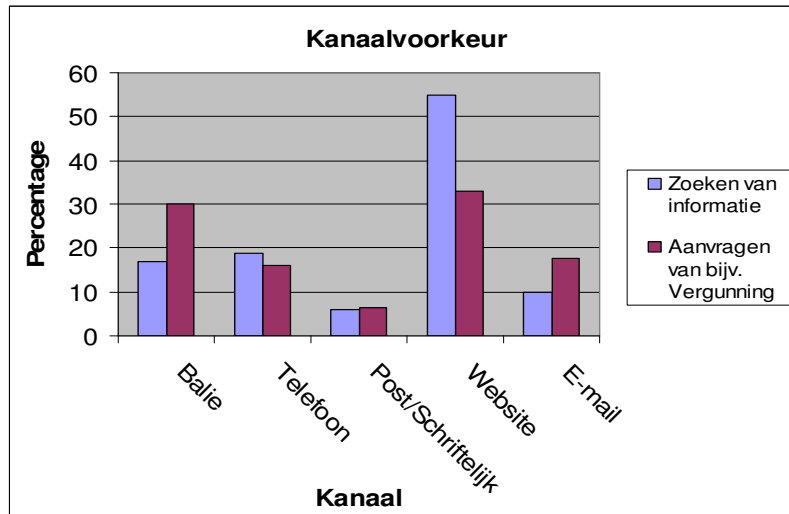
Het probleem met veel andere digitale overheidsdiensten is dat zij slechts af en toe gebruikt hoeven te worden. Zo wordt er geen leerproces en routine in gang gezet. Ook gaan burgers niet kijken of er nog iets meer beschikbaar is op, bijvoorbeeld een gemeentesite dat zij zouden kunnen gebruiken. Veel burgers beginnen met Googelen.

Meer structuur en continuïteit aanbrengen bij specifieke elektronische overheidsdiensten over een reeks van jaren. Dit betekent dat specifieke diensten herkenbaar zijn voor burgers (altijd op dezelfde plaats te vinden, zoveel mogelijk in dezelfde vorm), vindbaar zijn met meer intelligente zoekmachines dan degene die alleen om trefwoorden vragen die de gebruiker zelf moet verzinnen, gegroepeerd zijn in logische clusters bekend uit bestaande diensten (bevolking, belasting, bouwen en wonen, zorg etc) die niet voortdurend veranderen, naar elkaar verwijzen waar dat voor de gebruiker handig is, (uiteraard) gebruikersvriendelijk zijn.

8 Het internet vervangt de telefoon en de balie niet

In dit onderzoek blijkt het internet niet het ideale kanaal voor dienstverlening van de overheid dat de andere kanalen grotendeels en stap voor stap vervangt. In 2006 is de telefoon met 28% van het totaal het meest gebruikte kanaal. Het tweede is de balie (24%) en het derde post/schriftelijk (21%). Pas op de vierde plaats volgen websites (18%) en e-mail (7%). Ouderen maken veel gebruik van de balie, de telefoon en formulieren en weinig van elektronische kanalen. Jongeren maken wel veel gebruik van websites, maar niet van e-mail. Een zelfde verdeling vindt men bij lager opgeleiden en hoger opgeleiden.

De elektronische kanalen worden wel het hoogst gewaardeerd. Websites staan nummer één met een rapportpunt van 6,8, de balie is tweede met 6.7 en e-mail derde met 6.4. Het meest gebruikte kanaal, de telefoon wordt het slechtst gewaardeerd met 6.2. Zoals te verwachten valt, maken mensen met een hoge waardering van elektronische kanalen hier ook veel meer gebruik van degenen die traditionele kanalen prefereren. De voorkeurskanalen bij verschillende toepassingen (informatie zoeken en aanvragen doen) worden vergeleken in Figuur 3.



Figuur 3. Voorkeurskanalen van burgers bij twee toepassingen van overheidsdiensten

De discrepantie tussen kanaalvoorkeur (internet nummer één) en kanaalgebruik (internet nummer vier) schetst het potentieel voor de verdere ontwikkeling van het internet als primair kanaal. Daarbij moet wel rekening gehouden worden met de behoeften en mogelijkheden van een belangrijke minderheid van de bevolking die de traditionele kanalen nog in de lengte van jaren zal blijven gebruiken: de ouderen, de laag opgeleiden –waaronder relatief veel allochtonen- en de mensen met geen of zeer weinig computer- en internetervaring.

Verder gaan met het verbeteren van internetdiensten als primair kanaal

De traditionele kanalen openhouden, verder ontwikkelen naar hun sterke kanten en integreren met het internetkanaal

Een doelgroepbeleid ontwikkelen voor burgers met verschillend voorkeurskanaal.

9 Met een multi-channel aanpak valt het meest te winnen

Onder andere om bovenstaande redenen hebben sommige Nederlandse overheidsdiensten gekozen voor een multi-channel aanpak in de dienstverlening. Uit dit onderzoek blijkt echter dat dit geen tijdelijke zaak is totdat er geen digibeten meer over zijn. Het is opvallend dat bijna alle burgers gebruik maken van meerdere kanalen en om verschillende redenen. Zij die bij voorkeur een website bezoeken sturen ook graag e-mail berichten. Daarna kiezen zij voor telefoon en post, maar niet direct voor de balie. Hier lijkt zich een zekere tweedeling af te tekenen tussen online en offline voorkeuren. Maar de combinatie van online en offline voorkeuren is toch het meest markant in de resultaten van het onderzoek. Dit leidt toe dat bij 22% van de jongeren, die hier ook naar voren komen als liefhebbers van het internetkanaal, de balie nog steeds het meest gebruikte kanaal is.

Een multi-channel aanpak heeft de voorkeur omdat kanalen verschillende capaciteiten voor communicatie hebben. Als hoofdredenen voor het gebruik van de balie worden het persoonlijk contact (39%), het directe antwoord (14%) en de duidelijkheid (13%) genoemd. De telefoon lijkt hierop: persoonlijk contact (26%) en direct antwoord (23%) maar bij telefonisch contact is de

snelheid (16%) ook belangrijk. De post en papieren formulieren worden gekozen voor hun zekerheid (36%), duidelijkheid (23%) en het gemak (18%). Websites en e-mail blijken aantrekkelijk voor het gemak (35% en 32%). Als positieve punten worden genoemd dat zij altijd toegang bieden en dat zij snel zijn.

Met bovenstaande bevindingen in het achterhoofd is het dan ook geen wonder dat het sterk toenemende internetgebruik van de laatste jaren feitelijk niet tot een teruggang in de telefonische benadering van de overheid en het bezoek van haar balies geleid heeft. Organisaties als de Belastingdienst en de IB-Groep kunnen hierover meepraten. Internetpagina's hebben het gebruik van telefoon en balie, eerder bevorderd doordat de informatie allerlei vragen op roept. Het internet is nog te weinig interactief om alle vragen van burgers op te lossen.

De overheid boekt nog geen besparingen doordat de relatief goedkopere digitale kanalen de arbeidsintensieve traditionele vervangen. Uit de uitkomsten van dit onderzoek kan afgeleid worden dat toekomstige besparingen eerder te vinden zullen zijn in een uitgekende multi-channel aanpak die de burger leert om voor de ene toepassing kanaal X te gebruiken en voor de andere kanaal Y. Wanneer men de burger er toe kan verleiden om het antwoord eerst te zoeken op een zeer toegankelijke website, alleen bij specifieke vragen naar de telefoon te grijpen en bij complexe problemen de balie te bezoeken is heel wat meer gewonnen.

Creëer een multi-channel aanpak die geen optelsom is van kanalen maar een integratie die de sterke capaciteiten van de verschillende kanalen benut.

Sluit deze kanalen aan op dezelfde alles verbindende infrastructuur van systemen met gegevens van burgers in front- en backoffices.

10 Het aanbod creëert niet zijn eigen vraag

Uit dit onderzoek blijkt duidelijk dat een groter aanbod van diensten niet automatisch tot een groter gebruik leidt. Dit is vastgesteld bij de gemeentelijke diensten die qua beschikbaarheid het meest variëren. Er is slechts een zwakke positieve correlatie tussen aanbod van gemeentelijke diensten en de intentie bij burgers om deze diensten te gebruiken (+ 0.210); nog zwakker is deze correlatie met het daadwerkelijke gebruik (+ 0.180).

Een belangrijke oorzaak is dat het aanbod van (in elk geval gemeentelijke) diensten zo slecht gekend wordt door burgers. En tweede reden is dat het aanbod niet altijd aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van burgers, onder andere in termen van gebruikersvriendelijkheid. Een derde oorzaak is dat sommige diensten heel specifiek zijn en slechts door een kleine groep van burgers af en toe gebruikt worden. Een laatste oorzaak is het relatief lage aantal jaarlijkse contacten dat burgers met de overheid hebben. Daardoor kennen ze de beschikbare diensten niet zo snel en vertoeven zij niet, of slechts kort of eenmalig op een overheidssite.

De opzet van de huidige digitale dienstverlening van de overheid is om de burger zo goed mogelijk en met zo min mogelijk contact weg te helpen. Het gevolg is wel dat er minder gecommuniceerd kan worden met de burger, dat deze minder leert van het gebruik van de diensten en niet geïnteresseerd raakt in meer elektronische diensten.

In plaats van zoveel mogelijk diensten over de gehele linie aan te bieden kan de overheid beter overgaan tot een gericht productaanbod dat aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van groepen van burgers.

Dit veronderstelt permanent gebruiksonderzoek en een segmentatie naar doelgroepen van diensten. Met andere woorden: een verdere professionalisering van de elektronische overheidsdienstverlening.