

Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006

Een enquête naar motieven en gedrag van
burgers

Scientific Report Series
Enschede, november 2006
Universiteit Twente
Ministerie van Binnenlandse Zaken
Alliantie Vitaal Bestuur

Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006

Een enquête naar motieven en gedrag van burgers

Datum november 2006
Versie
Wijzigingen

Uitgever Universiteit Twente

Publicatie titel Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006
Publicatiejaar 2006
Publicatietype Research Report
Auteurs Prof. Dr. J.A.G.M. van Dijk

Correspondentie Drs. M.H.N. Hanenburg
Drs. W.J. Pieterse
Jan van Dijk
E-mail Jan.vandijk@utwente.nl

APA Referentie Van Dijk, J.A.G.M., Hanenburg, M.H.N. & Pieterse, W.J. (2006). *Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006*. Enschede: Universiteit Twente.

-

Management summary

Het perspectief van de burger als gebruiker

Dit management summary beschrijft de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van het onderzoek naar elektronische of digitale diensten van de overheid. Lag het accent tot nu toe op het aanbod van diensten, komt met dit onderzoek het gedrag en de wensen van de Nederlandse burger centraal te staan.

De belangrijkste elektronische overheidsdiensten op landelijk en lokaal niveau zijn onderzocht. Het gaat hier over diensten van gemeenten, de ministeries en hun uitvoeringsorganisaties en bijvoorbeeld de elektronische aangifte van de Politie.

Er is een representatieve steekproef getrokken uit de Nederlandse bevolking, boven de 18 jaar. De 1225 respondenten zijn telefonisch geworven om ook de niet-computergebruikers, de zogenaamde 'digibeten' in het onderzoek te betrekken (20%). De uiteindelijke vragenlijst is voornamelijk per e-mail beantwoord (800).

Hoge waardering voor digitale overheidsdiensten

De Nederlandse burger heeft een positieve houding ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid. De positieve houding is sterker naarmate men jonger en hoger opgeleid is en naarmate de computer en internetervaring groter zijn. Deze uitspraken gelden niet, of veel minder voor bejaarden, laagopgeleiden en mensen met weinig computerervaring.

Conclusie

De positieve houding is een steun voor verbetering van digitale diensten van de overheid. De verbetering moet aandacht schenken aan de problemen van ouderen, laagopgeleiden en mensen met weinig internet- en computerervaring.

Aanbeveling

Het is raadzaam gebruik te maken van de positieve houding t.a.v. elektronische dienstverlening van de overheid. Er zou een strategische keuze gemaakt moeten worden bij de verdere ontwikkeling en aanbod van diensten, zoals speciale aandacht voor de participatie van de achterblijvers.

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 die 56%. Het gaat hierbij vooral om het bezoeken van een overheidswebsite (voornamelijk van de lokale overheid, de gemeente). E-mail, als overheidsdienst wordt aanzienlijk minder gebruikt.

De elektronische belastingaangifte wordt in dit onderzoek onder de gehele bevolking boven de 18 jaar door 54% verricht (46% via het internet). De elektronische toeslagen worden veel minder gebruikt. Andere landelijke uitvoeringsorganisaties hebben al een redelijk groot bereik onder hun doelgroep. Zo bereikt bijvoorbeeld het CWI meer dan 88% van de werkloze internetters voor informatie over banen en met vacatures en bereikt de IB-Groep 78% van degenen die voor een studietoelage in aanmerking komen met informatie. Een website als Postbus 51.nl is door 29% van de internetters al eens bezocht en Overheid.nl door 26%. Websites van ministeries scoren gezamenlijk 42%. Van de 53% internetters die weet wat DigiD is, heeft 43% deze aangevraagd.

Het gebruik van elektronische diensten van gemeenten loopt relatief achter bij het gebruik van landelijke overheidsdiensten. Dit geldt vooral voor kleine gemeenten. De informatiediensten zijn hierbij belangrijker dan transactiediensten. Als laatste is de elektronische aangifte van de Politie ondervraagd. Van de internettende respondenten die ooit aangifte heeft gedaan bij de Politie (59%) heeft 16% dit elektronisch gedaan.

Conclusie

Landelijke elektronische overheidsdiensten worden meer gebruikt dan lokale. Het potentieel van het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers wordt nog lang niet benut.

Aanbeveling

De verschillende onderdelen van de Nederlandse overheid (in het bijzonder gemeenten, de Belastingdienst (toeslagen)) moeten nagaan hoe zij het potentieel van elektronische dienstverlening aan burgers beter kunnen benutten.

Het potentieel wordt nog lang niet benut

Het potentiële gebruik is gemeten middels de vraag of burgers bepaalde elektronische diensten van de overheid zouden willen gebruiken als dit mogelijk is en als men de dienst nodig heeft. Het blijkt dat het potentiële gebruik van digitale overheidsdiensten veel hoger ligt dan het daadwerkelijke gebruik. De discrepantie tussen willen en doen is het grootst bij gemeenten. Ook bij de toeslagen van de Belastingdienst en de faciliteiten voor uitkeringen, banen, studietoelagen, AOW en kinderbijslag is de intentie stukken hoger dan het echte gebruik. Uit de spontaan gegeven antwoorden op de vraag welke diensten de gemeenten zouden moeten aanbieden kunnen we zogenaamde 'triggerdiensten' identificeren. Deze blijken grotendeels, maar niet helemaal te overlappen met de door gemeenten aangeboden diensten. Spontaan genoemd worden bijvoorbeeld: aanvragen/inzien vergunningen en gemeentelijke heffingen en belastingen.

Conclusie

Er is een groot verschil tussen het willen gebruiken en het daadwerkelijk gebruiken van elektronische diensten van de overheid. Dit geeft beleidsruimte om elektronische dienstverlening te verbeteren. Het aanbod moet beter afgestemd worden op de wensen van burgers. Bepaalde zeer gewenste diensten zouden 'triggerdiensten' kunnen worden.

Aanbeveling

Verschillende onderdelen van de overheid moeten nagaan hoe vaak elk van hun diensten elektronisch wordt gebruikt en om welke reden. 'Triggerdiensten' moeten geïdentificeerd worden om de weg te bereiden naar het gebruik van meer en andere diensten.

Veel diensten zijn onbekend bij gebruikers

Uit dit onderzoek blijkt dat veel elektronische overheidsdiensten niet bekend zijn bij de burgers. Dit geldt bijvoorbeeld voor de elektronische toeslagen van de Belastingdienst, maar vooral voor de diensten van de Nederlandse gemeenten. Het bestaan van de onderzochte gemeentelijke diensten: inzameling grofvuil, aanvragen bouwvergunning, afspraak maken (voor het aanvragen) paspoort, aanvragen GBA uittreksel en doorgeven verhuizing is voor het merendeel (>72%) van de ondervraagden onbekend. Slechts de helft van de respondenten is op de hoogte van de mogelijkheid om gemeenten te e-mailen (wat anno 2005 in elke Nederlandse gemeente tot de mogelijkheid behoort).

Opvallende resultaten: het maakt voor de kennis van diensten nauwelijks uit of de betreffende dienst (in een gemeente) beschikbaar is of niet. In beide gevallen worden de diensten ongeveer even slecht gekend. De meeste spontane antwoorden die gegeven werden op de open slotvraag hoe de overheid haar internetdiensten kan verbeteren: 'meer informatie hierover geven'.

Conclusie

Het aanbod van elektronische diensten is onvoldoende bekend bij burgers. Goede voorlichting ontbreekt.

Aanbeveling

Er moet meer en betere voorlichting voor burgers komen over het aanbod van elektronische overheidsdiensten:

- Via geijkte voorlichtingskanalen
- Via traditionele dienstverleningskanalen
- Via een herinrichting van websites

Een derde van de bevolking wordt niet bereikt

Zoals eerder genoemd, behoort bijna 20% van de respondenten in dit onderzoek tot de 'digibeten': mensen die geen computer en internet bezitten en hier geen ervaring mee hebben. Het blijkt dat een derde van de bevolking momenteel niet bereikbaar is voor elektronische dienstverlening. Van de digibeten in dit onderzoek verklaart 58% in de toekomst geen internet te willen gaan gebruiken.

Conclusie

Het potentieel voor het gebruik van elektronische overheidsdiensten is in 2006 beperkt tot circa tweederde van de Nederlandse bevolking. Er zijn verschillen naar sociale kenmerken tussen groot- en kleingebruikers van elektronische diensten van de overheid.

Het potentieel ligt vooral in de groei van het gebruik bij degenen die deze diensten niet kennen of nauwelijks gebruiken, maar wel willen gebruiken. Dit potentieel is het grootst bij gemeenten. Het digitale kanaal moet een meerwaarde hebben. Het zal steeds meer moeite kosten om de mensen die bij het resterende derde deel van de bevolking zitten gebruik te laten maken van elektronische diensten. Er nadert een plafond.

Aanbeveling

- De overheid dient in termen van *doelgroepen* te gaan denken bij het verder ontwikkelen van elektronische en traditionele diensten
- Voor *achterblijvers*: traditionele kanalen openhouden en deels naar behoefte inrichten
- Voor *schaarse gebruikers*: promotie van elektronische diensten en het prioriteren van triggerdiensten
- Voor *frequente gebruikers*: accent leggen op nagenoeg volledige elektronische dienstverlening en het aanbod van meer geavanceerde diensten voor een kleinere groep

Het gebruik van digitale diensten moet geleerd worden

De beschikking over nieuwe media is een belangrijke voorwaarde voor het gebruik van elektronische overheidsdiensten. In dit onderzoek blijkt het hebben van computer- en internetervaring de allerbelangrijkste factor: hoe meer ervaring, hoe groter het gebruik van digitale diensten.

Conclusie

Het gebruik van digitale overheidsdiensten moet geleerd worden. Het probleem met veel elektronische diensten van de overheid is dat zij slechts af en toe gebruikt (hoeven te) worden.

Aanbeveling

Meer structuur en continuïteit aanbrengen bij specifieke elektronische overheidsdiensten over een reeks van jaren. Voor specifieke diensten betekent dit: herkenbaarheid, vindbaarheid, groepering in logische clusters, naar elkaar verwijzen en gebruikersvriendelijkheid.

Het internet vervangt de telefoon en de balie niet

In dit onderzoek is telefoon het meest gebruikte kanaal voor contact met de overheid, gevolgd door balie en post/schriftelijk. Pas hierop volgen de internetmogelijkheden (websites en e-mailen). Ouderen en lager opgeleiden maken weinig gebruik van de elektronische kanalen. Jongeren en hoger opgeleiden maken veel gebruik van websites, maar niet van e-mailen. Hoewel de elektronische overheidskanalen niet het meest gebruikt worden, worden ze wel hoog gewaardeerd (websites nummer één; e-mail nummer drie).

Conclusie

De discrepantie tussen kanaalgebruik (websites nummer vier) en kanaalvoorkeur (websites nummer één) geeft het potentieel aan voor de verdere ontwikkeling van het internet als primair kanaal. Hierbij moet rekening gehouden worden met de behoeften en mogelijkheden van een belangrijke minderheid van de bevolking – ouderen en lager opgeleiden – waarvoor de traditionele kanalen belangrijk zullen blijven.

Aanbeveling

- Verder gaan met het verbeteren van internetdiensten als primair kanaal
- Traditionele kanalen openhouden, verder ontwikkelen en integreren met het internetkanaal
- Doelgroepbeleid ontwikkelen voor burgers met verschillend voorkeurskanaal

Met een multi-channel aanpak valt het meest te winnen

De Nederlandse burger blijkt een multi-channeler te zijn in het gebruik van overheidsdiensten. Een burger die bijvoorbeeld graag een balie bezoekt, gebruikt ook veel telefoon en post. Er lijkt zich een tweedeling af te tekenen tussen online en offline voorkeuren, maar de combinatie van on- en offline voorkeuren is het meest markant: 25% van de jongeren (liefhebbers van het internetkanaal) gebruiken voor overheidscontacten nog steeds het vaakste de balie. De traditionele kanalen blijven als dienstverleningskanaal belangrijk. Dit komt doordat de kanalen verschillende communicatiecapaciteiten bezitten. Voor balie en telefoon zijn vooral het persoonlijk contact en het direct antwoord belangrijk. Post/schriftelijk wordt vooral gebruikt vanwege de zekerheid, duidelijkheid en het gemak. Websites en e-mail blijken aantrekkelijk voor: het gemak, altijd toegang en zijn snel.

Conclusie

De kanalen van de overheid zullen naar specifieke omstandigheden en behoeften van burgers gebruikt blijven worden. Met de toename van het internetgebruik voor contact met de overheid, is het gebruik van telefoon en balie niet afgenomen. Internet is nog te weinig interactief om alle vragen van burgers op te lossen.

Aanbeveling

Toekomstige besparingen voor de overheid zijn te vinden in een multi-channel aanpak die zich moet evolueren naar een volledig geïntegreerd geheel op basis van een gedeelde informatie-infrastructuur. Hierbij moet de burger geleidelijk een nieuwe kanaalkeuze en gebruiksgedrag aangeleerd worden.

Het aanbod creëert niet zijn eigen vraag

Een groter aanbod van elektronische diensten leidt niet automatisch tot een groter gebruik. Een belangrijke oorzaak hiervan is dat het aanbod van (in elk geval gemeentelijke) elektronische diensten zo slecht gekend wordt door burgers. Een tweede oorzaak is dat het aanbod niet altijd aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van burgers. Een andere belangrijke oorzaak is het relatief lage aantal jaarlijkse overheidscontacten van burgers.

Conclusie

Het aanbod van elektronische diensten van de overheid moet beter worden afgestemd op de bestaande vraag.

Aanbeveling

In plaats van zoveel mogelijk diensten aanbieden, kan de overheid beter overgaan tot een gericht productaanbod dat aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van groepen burgers. Dit veronderstelt een verdere professionalisering van de elektronische overheidsdienstverlening.

Inhoudsopgave

1	Onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten .	10
1.1	De aanleiding tot dit onderzoek	10
1.2	Voorgaand onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten	11
1.3	Doelstellingen van dit onderzoek	11
1.4	Vraagstelling van dit onderzoek.....	12
1.5	Een model als raamwerk voor de beschrijving van de onderzoekresultaten	13
1.6	Methode	14
1.6.1	Mini voor-enquête	14
1.6.2	Hoofd enquête.....	14
1.7	Responsverantwoording	15
1.7.1	Respons.....	15
1.7.2	Non-respons.....	15
1.8	Leeswijzer	17
2	Gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006	18
2.1	Inleiding.....	18
2.2	Het potentieel voor elektronische overheidsdiensten: Bezit en gebruik van computer en internet	19
2.2.1	Beschikking computer en internet	19
2.2.2	Ervaring computer en internet	20
2.2.3	Potentieel Digibeten	22
2.3	Het gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006.....	23
2.3.1	Gemeenten	23
2.3.2	Politie	30
2.3.3	De Belastingdienst	32
2.3.4	Uitvoeringsinstanties	34
2.3.5	Overige landelijke diensten	37
2.4	Kanaalkeuze overheidsdiensten: traditioneel of elektronisch?	40
2.5	Mening over en houding ten aanzien van elektronische overheidsdiensten	42
2.6	Samenvatting.....	45
2.6.1	Potentieel	45
2.6.2	Hoofdonderzoek	45
2.6.3	Kanaalgebruik en kanaalvoorkeur	47
2.6.4	Houdingen en meningen	47
3	Mentale aspecten van het gebruik: intentie, verwachtingen, attituden en normen	49
3.1	Inleiding.....	49
3.2	Intentie gebruik en daadwerkelijk gebruik bij de verschillende elektronische overheidsdiensten	50
3.3	Verwachte prestatie en intentie.....	52
3.4	Verwachte benodigde inspanning en intentie	53
3.5	Attitude en intentie	54
3.6	Sociale norm en intentie	55
3.7	Samenvatting.....	56
4	Sociale aspecten van het gebruik: leeftijd, maatschappelijke en gezinspositie, opleiding en geslacht	57
4.1	Inleiding.....	57
4.2	Leeftijd	58
4.3	Maatschappelijke positie.....	59
4.4	Gezinspositie.....	60
4.5	Opleiding	61
4.6	Geslacht.....	62
4.7	Samenvatting.....	63
5	Aspecten van media- en kanaalgebruik	64

5.1	Inleiding.....	64
5.2	Bezit van computers en internetaansluitingen	65
5.3	Ervaring met computers en internet	66
5.4	Kanaalgebruik.....	68
5.5	Kanaalwaardering	71
5.6	Kanaalvoorkeur	72
5.7	Samenvatting.....	74
6	Aanbod en kennis van elektronische overheidsdiensten	75
6.1	Inleiding.....	75
6.2	Het aanbod van diensten	75
6.2.1	Aanbod van landelijke diensten.....	75
6.2.2	Aanbod van gemeentelijke diensten.....	81
6.3	Kennis van het aanbod.....	86
6.4	Gemiddeld aantal jaarlijkse overheidscontacten	86
6.5	Samenvatting.....	88
7	De Samenvatting van aspecten in een model	89
7.1	Het ingevulde raamwerk	89
7.2	Mogelijke verklaringen van gevonden samenhangen.....	90
7.2.1	Gebruik van nieuwe media en van kanalen van overheidsdiensten	90
7.2.2	Psychische aspecten	90
7.2.3	Sociale aspecten.....	91
7.2.4	Aanbod en Gebruik van Diensten.....	93
8	Conclusies en aanbevelingen.....	94
8.1	Daadwerkelijk gebruik.....	94
8.1.1	Conclusie.....	95
8.1.2	Aanbeveling	95
8.2	Intentie tot gebruik.....	95
8.2.1	Conclusie.....	95
8.2.2	Aanbeveling	95
8.3	Gewenst gebruik	96
8.3.1	Conclusie.....	96
8.3.2	Aanbeveling	96
8.4	Kennis van diensten	96
8.4.1	Conclusie.....	97
8.4.2	Aanbevelingen	97
8.5	Houding ten aanzien van de elektronische overheid.....	97
8.5.1	Conclusie.....	97
8.5.2	Aanbevelingen	97
8.6	Bezit van en ervaring met computers en het internet.....	98
8.6.1	Conclusie.....	98
8.6.2	Aanbevelingen	99
8.7	Gebruik, waardering en voorkeur van kanalen van dienstverlening.....	99
8.7.1	Conclusie.....	100
8.7.2	Aanbevelingen	100
8.8	Multi-channel aanpak.....	100
8.9	Sociale verschillen in het gebruik	101
8.9.1	Conclusie.....	102
8.9.2	Aanbeveling	102
8.10	Veranderingen in het aanbod	102
8.10.1	Conclusie.....	103
8.10.2	Aanbevelingen:	103
	Literatuur	104
	Bijlage 1: Hoofdonderzoek e-mailversie	106
	Bijlage 2: vragenlijst 'Digibeten'	115

1 Onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten

1.1 De aanleiding tot dit onderzoek

Dit rapport bevat het verslag van een onderzoek naar het gebruik van elektronische of digitale overheidsdiensten door Nederlandse burgers in 2006. Het onderzoek is gebaseerd op een representatieve enquête onder de Nederlandse bevolking met 1225 respondenten die afgenomen werd in de maanden mei en juni van 2006. Het onderzoek richt zich vooral op de bekendheid, de intentie tot gebruik en het daadwerkelijk gebruik van internetdiensten van de overheid. Hierbij is gekeken naar diensten van gemeenten, de politie, de Belastingdienst, de uitvoeringsinstanties UWV, CWI, SVB, IB-Groep en overige landelijke diensten zoals de websites Overheid.nl, Postbus51.nl, websites van de ministeries en DigiD.

Het onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van de *Alliantie Vitaal Bestuur en ICT*, een 'denktank' van deskundigen die is samengesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De opdrachtnemer is de *Universiteit Twente, Afdeling Communicatiewetenschap* die het onderzoek uitvoerde in het kader van het onderzoeksprogramma ICT en *Overheidsorganisaties*. Dit programma is in 2003 tot stand gekomen in het kader van het Convenant Onderzoek en Kennistransfer tussen de Belastingdienst, Centrum voor ICT en de Faculteit der Gedragswetenschappen van de UT.

De aanleiding van dit onderzoeksvoorstel is gelegen in de resultaten van het *Verkenkend onderzoek naar het Gebruik van Elektronische Overheidsdiensten door Burgers in Nederland*, dat eind 2005 in opdracht van de Alliantie verricht werd (van Dijk & Van Deursen, 2006). Het rapport heeft een raamwerk gepresenteerd voor een verdere verbetering van de elektronische dienstverlening van de overheid waarbij gepleit werd voor een perspectiefwisseling van aanbod naar vraag. De belangrijkste conclusie van het verkennende onderzoek was dat Nederlandse overheidssites onvoldoende gebruikt worden in vergelijking met een aantal vergelijkbare omringende landen en in vergelijking met het potentiële gebruik dat afgeleid kan worden uit de relatief hoge internetpenetratie en het gebruik van E-commerce. Als belangrijkste te verbeteren oorzaak hiervoor werd gezien dat de Nederlandse overheid te weinig oog heeft voor het daadwerkelijke gedrag en de behoeften en mogelijkheden van burgers bij elektronische dienstverlening. Daardoor komt er te weinig aanbod van potentieel succesvolle diensten.

Het verkennend onderzoek constateerde onder meer de volgende lacunes in het bestaande onderzoek:

- *Het meten van de motieven van mensen die niet met een PC of internet werken en die niet gebruik maken van elektronische overheidsdiensten.*
- *Onderzoek naar de motieven en het gedrag van mensen die wel gebruik maken van PC en internet en daarbij in meerdere of mindere mate gebruik maken van elektronische overheidsdiensten en naar de belemmeringen die zij bij dit gebruik ondervinden.*
- *Onderzoek naar de gewenste toepassingen binnen elektronische overheidsdiensten (in het bijzonder 'trigger-applicaties').*

In dit onderzoek wordt geprobeerd deze lacunes te vullen.

1.2 Voorgaand onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten

Op bovenstaande vragen zal men geen antwoord vinden in de bestaande literatuur. In het algemeen is er niet zoveel bekend over het gebruik van elektronische overheidsdiensten door Nederlandse burgers. Dit was de strekking van het bovengenoemde inventariserende rapport. Als men naar het algemene gebruik in Nederland zoekt vindt men slechts enkele heel globale gegevens zoals die door het CBS jaarlijks worden bijgehouden, bijvoorbeeld het aantal mensen dat een website van de overheid heeft bezocht en waarvoor. De CBS publicatie *De Digitale Economie 2005* (CBS, 2006) geeft in paragraaf 5.1 De elektronische overheid (p. 207-215) een aardig overzicht van het soort van gegevens dat op dit moment bekend is. Sinds enkele jaren is er een veel meer gedetailleerde Overheidsmonitor van elektronische overheidsdiensten, maar in deze monitor ligt ook meer het accent op het groeiende aanbod van diensten dan op de vraag hiernaar. Daarnaast functioneert er vanaf 2003 een Landelijke Servicemeter. Dit is een vragenlijst naar tevredenheid over de zojuist verleende overheidsdienst op een website of aan een balie (circa 50 gemeenten).

De bestaande gebruiksgegevens zijn niet alleen fragmentarisch en onvolledig, zij kennen ook een drietal fundamentele gebreken. Het eerste gebrek is dat het medium of de dienst zoals deze aangeboden wordt centraal staat en niet de gebruiker. Zo bestaat er een behoorlijke aandacht voor de veronderstelde kwaliteit en gebruikersvriendelijkheid van websites (van Dijk & Van Deursen, 2006). Maar deze gebruikersvriendelijkheid wordt gemeten door middel van de aanwezigheid van een aantal mogelijkheden op de website zoals een zoekmachine, meertaligheid en een helppagina (zie bijvoorbeeld Advies Overheid.nl, 2005). Er is weinig of niets bekend over de wijze waarop burgers met deze mogelijkheden omgaan, of zij aan hun wensen voldoen en of zij in staat zijn hen te benutten.

Een tweede probleem is dat het weinige onderzoek waarin de gebruiker wel centraal staat, de burger vooral vraagt naar zijn/haar mening over overheidsdiensten en niet naar het gedrag ofwel het daadwerkelijke gebruik van deze diensten. Dit is het kenmerk van twee belangrijke onderzoeken die Dialogic in 2001 en 2004 heeft gedaan (Dialogic, 2001, 2004). Deze surveys onder de Nederlandse bevolking zijn vergelijkbaar met het onderzoek dat hier gerapporteerd wordt. Deze surveys legden de nadruk op meningen, verwachtingen en voorkeuren, dwz meer subjectieve zaken. In dit onderzoek wordt geprobeerd het gedrag en de motieven voor gedrag van burgers te meten in een survey (als een rapportage van gedrag).

Een derde fundamenteel probleem is de representativiteit van de meeste onderzoeken. Zij richten zich in de praktijk op internetgebruikers. Soms gaat het zelfs om actieve internetgebruikers, zoals bij de participanten van het panel burger@overheid.nl dat eveneens onderzoek heeft gedaan naar het gebruik van overheidswebsites (Advies Overheid.nl, 2006). Daarbij vallen degenen die niet of heel weinig internet gebruiken systematisch buiten de boot (non-respons in enquêtes). In dit onderzoek is veel aandacht besteed aan de respons van zogenoemde 'Digibeten', zij die geen computer en internet hebben en hier nooit iets mee gedaan hebben. In dit onderzoek blijkt het te gaan om circa 20% van de bevolking.

1.3 Doelstellingen van dit onderzoek

De eerste doelstelling van dit onderzoek is het leveren van een beschrijvend overzicht van het daadwerkelijk gebruik van de belangrijkste, meest gebruikte elektronische overheidsdiensten door burgers in 2006. Dit wordt geconcentreerd op de door burgers meest gebruikte diensten. Dit zijn de diensten van gemeenten en van landelijke ministeries met hun uitvoeringsorganisaties. De provinciale diensten blijven in dit onderzoek buiten

beschouwing omdat zij slechts door een klein deel van de burgers gebruikt worden. Ook de semi-private en geheel verzelfstandigde diensten worden hier niet onderzocht.

De tweede doelstelling is het vaststellen van de *intentie tot gebruik* van diensten waar deze momenteel niet gebruikt worden. In het bovengenoemde inventariserend onderzoek is naar voren gekomen dat het potentieel waarschijnlijk lang niet benut wordt. Bij dit doel hoort ook de identificatie van de elektronische diensten die door verschillende groepen van burgers het meest op prijs gesteld worden en welke zouden kunnen leiden tot een groter gebruik. Hiermee zou een effectiever en efficiënter aanbod van elektronische diensten gecreëerd kunnen worden.

De derde doelstelling van dit onderzoek is het vaststellen van de *achtergronden* van meer of minder daadwerkelijk gebruik en intentioneel gebruik. In welke mate moeten deze achtergronden gezocht worden bij sociale verschillen (zoals opleiding, leeftijd, geslacht en maatschappelijke positie), bij de behoefte of motivatie van individuele gebruikers, bij het gebruik van de benodigde media (computer en internet) of kanalen (elektronisch of traditioneel) of bij de kwantiteit en kwaliteit van het aanbod van deze diensten?

1.4 Vraagstelling van dit onderzoek

De algemene vraagstelling van het onderzoek zoals verstrekt door de opdrachtgever van dit onderzoek, de Alliantie Vitaaal Bestuur en ICT ingesteld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken (DIIOS) luidt:

- *Wat zijn de intenties voor het gebruik en wat is het daadwerkelijk gebruik van elektronische overheidsdiensten door Nederlandse burgers in 2006? Door welke factoren worden dit gebruik en deze intenties tot gebruik bepaald?*
- *Aan welke diensten is de grootste behoefte onder verschillende groepen van burgers? Hoe kan de Nederlandse overheid een aanbod creëren dat beter aansluit op deze behoefte?*

Deze algemene vraagstelling kan gespecificeerd worden in de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is het *huidige* gebruik van elektronische overheidsdiensten (frequentie) van:
 - Gemeenten
 - Politie
 - Belastingdienst
 - UWV, CWI, SVB, IB-Groep
 - Ministeries
 - Overheid.nl, Postbus 51 & DigiD
2. Wat is de *intentie* tot een mogelijk toekomstige gebruik van elektronische overheidsdiensten (zodra deze diensten voor de gebruiker beschikbaar zijn en als deze hen nodig heeft)?
3. Wat is het *gewenste* gebruik van deze diensten (welke diensten worden gemist; welke worden bijzonder op prijs gesteld)? (De mening over de inhoud hiervan wordt dus niet gemeten.)
4. Welk zijn de *gekende* elektronische overheidsdiensten bij de bovengenoemde onderdelen van de overheid?

Met het antwoord op deze vragen krijgt de Nederlandse overheid aanwijzingen hoe en voor wie zij het elektronische dienstenpakket het beste zou kunnen uitbreiden. De antwoorden op deze vier vragen worden gerelateerd aan een aantal mogelijke achtergrondfactoren zoals hiervoor genoemd:

5. Welke individuele en sociale *achtergrondfactoren* en welke factoren m.b.t. het gebruikte elektronische kanaal hangen samen met de eventuele verschillen tussen

burgers die bij de beantwoording van de vier voorgaande vragen worden aangetroffen?

Voorgaande vragen hebben te maken met de vraag naar diensten. Wat is de betekenis van veranderingen in het aanbod van diensten?

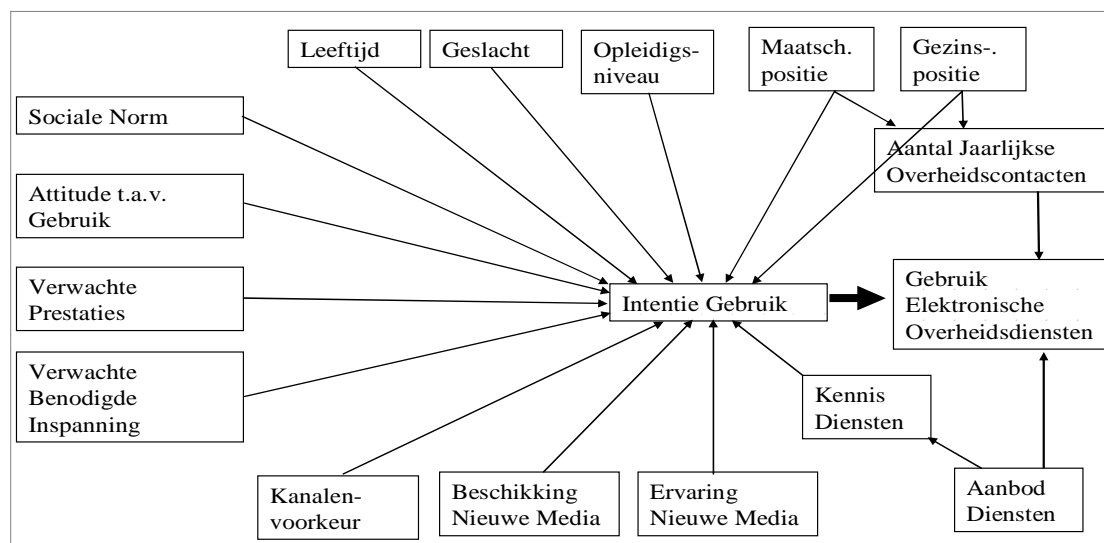
6. Wat is de samenhang tussen een grotere *kwantiteit en kwaliteit van elektronische diensten* in het aanbod van de overheid en de intentie tot het gebruik en het daadwerkelijke gebruik hiervan door burgers?

1.5 Een model als raamwerk voor de beschrijving van de onderzoeksresultaten

Het aantal diensten, overheidsorganisaties en soorten van burgers betrokken bij dit onderzoek is zo groot en de samenhang van factoren die hierbij een rol spelen is zo complex dat de behoefte ontstaat aan een raamwerk van waaruit het gehele onderzoek in kaart gebracht kan worden. Hiervoor is een model ontworpen dat als raamwerk dient voor het gehele onderzoek.

Dit model is een heel breed model dat is samengesteld uit delen van modellen uit de wetenschappelijke literatuur (zie Figuur 1.1 op de volgende pagina). De kern hiervan bestaat uit een onderscheid tussen intentie tot gebruik van nieuwe mediatoepassingen en het daadwerkelijke gebruik hiervan. Vervolgens wordt gekeken welke factoren samenhangen met deze intentie, en indirect ook het daadwerkelijke gebruik van toepassingen. In dit geval gaat het om internetdiensten van de overheid.

Het model in Figuur 1 kan verder als volgt toegelicht worden. In het model staan links de (sociaal-)psychologische factoren die samenhangen met intentie tot gebruik. Bovenaan staan de meer sociologisch gedefinieerde demografische factoren die deze intentie in verband brengen met de sociale context van de gebruikers. Onderaan staan de factoren die te maken hebben met de media en kanalen die gebruikt worden bij overheidsdiensten. Ook zij kunnen de intentie bepalen, bijvoorbeeld om specifiek elektronische diensten te willen gebruiken. Aan de rechterkant staan de bedrijfseconomische factoren die de vraag en het aanbod van overheidsdiensten beschrijven. Zij kunnen wellicht helpen bij de verklaring voor de discrepantie tussen intentie en gebruik die wij verwachten aan te treffen.



Figuur 1.1 Interdisciplinair Model van Factoren die Samenhangen met het Gebruik van Elektronische Overheidsdiensten

De pijlen geven slechts een veronderstelde oorzaak-gevolgrelatie aan. In dit onderzoek worden deze relaties vooral afzonderlijk beschreven. Het model is hier een beschrijvend raamwerk. Het wordt in dit rapport niet getoetst als een causaal model. Dit gebeurt in een aantal wetenschappelijke artikelen die na dit rapport geschreven zullen worden op basis van geavanceerde analyses. Voor het overheidsbeleid zijn deze analyses minder relevant. We zullen de verschillende factoren wel voor elkaar controleren. Het is bijvoorbeeld van belang om te weten of leeftijdsverschillen in het gebruik van internetdiensten van de overheid te danken zijn aan meer of minder ervaring met de nieuwe media.

1.6 Methode

Er is gebruik gemaakt van een survey, omdat deze geschikt gemaakt kan worden voor een meting van de rapportage van gedrag, intenties en houdingen. Er is gestreefd naar een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder (n= 1200) die een vragenlijst krijgt voorgelegd. Hierbij kon gekozen worden tussen verschillende soorten van vraagemethoden:

- telefonisch interview (op hetzelfde moment)
- telefonisch interview (op een later moment)
- emailenquête
- persoonlijke afname

Representativiteit werd van doorslaggevend belang geacht. Ook de moeilijk bereikbare groepen van lager opgeleiden en 'digibeten' moesten in dit onderzoek volledig meegenomen worden. Om deze groepen te bereiken bestond er een voorkeur voor telefonische interviews. Die zouden dan kunnen worden aangevuld met een emailenquête of een persoonlijk interview voor de respondenten die hier de voorkeur aan (konden) geven.

1.6.1 Mini voor-enquête

Er werd begonnen met een korte maar representatieve telefonische vraagronde¹ met als hoofdfunctie: respondentwerving (voor het gehele onderzoek). Het hoofdonderzoek kon meteen afgerond worden -duur van een half uur- of er kon teruggebeld worden, of het kon via een email enquête plaatsvinden. Later zijn zelfs persoonlijke interviews als antwoordmogelijkheid aangeboden aangezien een promovendus van de UT deze kon gebruiken als exploratie voor zijn promotie-onderzoek naar kanaalkeuze. De grootte van de te benaderen groep zou 5063 personen zijn. Daarbij werd verwacht werd dat 1822 respondenten zouden deelnemen aan de eerste zeer korte enquête en (de uiteindelijk gewenste) 1200 aan de tweede lange enquête. Er werd gestopt toen een representatief aantal respondenten voor het hoofdonderzoek was bereikt: 1225 respondenten.

1.6.2 Hoofd enquête

In het hoofdonderzoek konden alle vragen met betrekking tot het gebruik en de factoren die hiermee geacht worden samen te hangen aan de orde gesteld worden (zie Bijlage 1). Dit kon niet bij de zogenoemde 'digibeten' (naar schatting 20-25%). Bij deze Nederlanders die geen computer en internet hebben of gebruiken, is een aparte vragenlijst voor het hoofdonderzoek gemaakt (zie Bijlage 2). Voor beide groepen werden de vragen zoveel mogelijk hetzelfde gehouden.

¹ Het hoofddoel van deze mini-enquête was werving, daarnaast zijn een aantal vragen gesteld over o.m. computerbezit en e-mailgebruik. Deze aspecten zijn ook in het hoofdonderzoek aan bod gekomen.

1.7 Responsverantwoording

1.7.1 Respons

Uiteindelijk zijn 4151 respondenten telefonisch bereikt voor de mini-enquête, waarvan 1896 mensen hebben toegezegd mee te werken aan het hoofdonderzoek. Hiervoor is een aselecte steekproef getrokken uit Teleselect, een bestand met actuele telefoonnummers dat representatief wordt geacht voor de Nederlandse bevolking en is samengesteld door Media Development Services. Het aantal mensen dat heeft toegezegd betekent een responspercentage van 45 procent. Uiteindelijk heeft het onderzoek 1225 respondenten met volledig ingevulde vragenlijsten opgeleverd, waarmee het responspercentage strikt genomen daalt naar 30%. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de verdeling van de uiteindelijke respons (n=1225).

MANIER VAN AFNAME	INTERNETTERS	DIGIBETEN
TELEFOON	162	254
E-MAIL	800	--
PERSOONLIJK	8	1
TOTAAL	970	255

Tabel 1.1 Responsaantal Internetters en Digibeten dat hebben meegedaan aan het hoofdonderzoek naar manier van afname

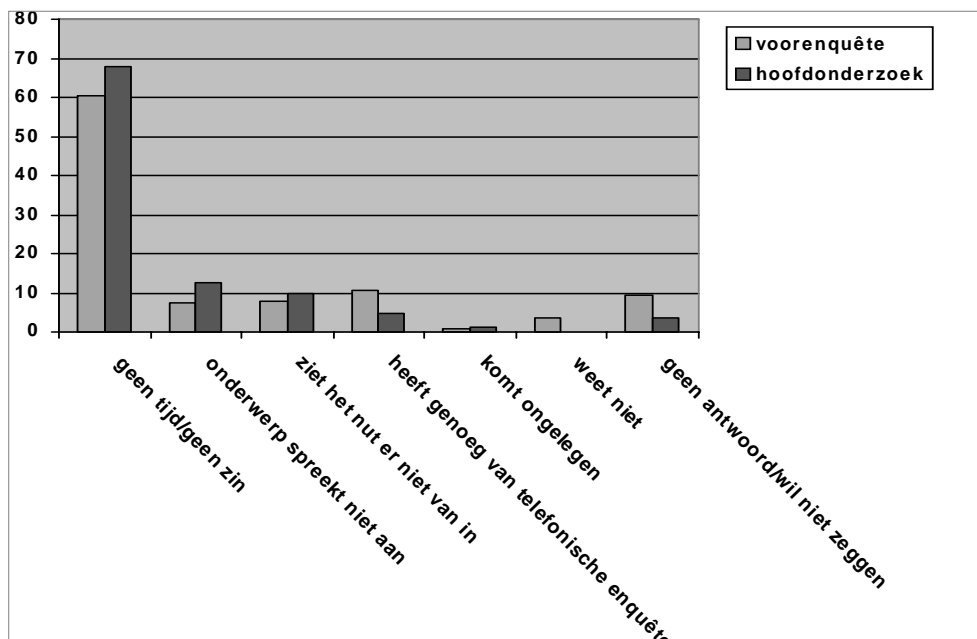
In totaal hebben er 255 digibeten meegedaan, wat neerkomt op 20.8% van de totale steekproef. Dit komt goed overeen met de eerder gemaakte schatting.

Zoals ook blijkt uit de gegevens uit de tabel is er vooral ingezet op de e-mail versie van de vragenlijst. Deze is uiteindelijk in 6 verschillende rondes verzonden. De lijsten die niet volledig werden ingevuld zijn eruit gehaald; dit heeft de non-respons behoorlijk verhoogd.

1.7.2 Non-respons

De mini-enquête heeft de respons bevorderd. Daarbij is gebruik gemaakt van incentives. In de eerste plaats het lokken met een aantal vragen. Ook heeft het noemen van de naam van de Universiteit Twente en het Ministerie van Binnenlandse Zaken wellicht bijgedragen aan de respons. Bij de E-mail versie is geprobeerd de uiteindelijke non respons te beperken door middel van een groot aantal reminders.

Aan het begin van de mini-enquête werd de vraag gesteld waarom men niet mee wilde werken. De vragen waarom men niet aan de mini-enquête of het hoofdonderzoek wilde meedoen staan grafisch weergegeven in Figuur 1.2.



Figuur 1.2 Redenen Non Respons mini-enquête (n=1543) en hoofdonderzoek (n=616)

Uit figuur 1.2 blijkt overduidelijk dat als hoofdreden 'Geen tijd/geen zin' geldt (Respectievelijk 60.5% en 67.9%). De samenstelling van de uiteindelijke steekproef is vergeleken met de totale bevolking. Dit is gebeurd voor de variabelen leeftijd, sekse en opleiding (tabel 1.2). Voor de laatste variabele is gekeken naar de totale beroepsbevolking (16-64 jaar), omdat er geen andere gegevens beschikbaar waren.

	NEDERLANDSE BEVOLKING	STEEKPROEF
LEEFTIJD		
20-45 jaar	35.4	34.6
45-65 jaar	26.1	43.6
65-80 jaar	10.5	16.5
80jaar en ouder	3.5	3.4
SEKSE		
mannen	49.5	44.8
vrouwen	50.5	54.5
OPLEIDING		
LBO/ULO/Mavo	33.4	26.1
Havo/VWO/MBO	41.0	34.4
HBO/Universiteit	25.1	39.5

Tabel 1.2 Opbouw van de steekproef in percentages vergeleken met die van de totale bevolking.
Bron: CBS (2005)

Uit tabel 1.2 blijkt dat de steekproef meer mensen boven de 45 bevat dan de totale bevolking. Het percentage van vrouwen is ook wat te hoog. Ten slotte is het aandeel hoger opgeleiden te groot. Dit heeft ons genoodzaakt de gegevens te wegen volgens de juiste samenstelling van de bevolking. De resultaten bleken daardoor nauwelijks te veranderen, hooguit een of twee procentpunt. Wij verklaren dit door het feit dat het teveel aan ouderen en vrouwen opweegt tegen het teveel aan hoogopgeleiden. Ouderen, en in veel mindere mate vrouwen hebben een lager dan gemiddeld internetgebruik en hoger opgeleiden een hoger dan gemiddeld. In dit rapport zijn alle gegevens die men aantreft gewogen gegevens, tenzij expliciet vermeld staat dat dit niet zo is.

1.8 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 worden de belangrijkste beschrijvende resultaten van het onderzoek gerapporteerd. Het betreft vooral frequenties en percentages die het bestaande, intentionele en gewenste gebruik van elektronische overheidsdiensten in Nederland anno 2006 weergeven.

De hoofdstukken 3 tot en met 6 bevatten de diverse soorten van achtergrondfactoren van de intentie tot gebruik en het daadwerkelijke gebruik van overheidsdiensten. Hoofdstuk 3 behandelt de psychische factoren die geacht worden samen te hangen met de intentie tot gebruik. Dit zijn de variabelen aan de linkerkant van het model.

Hoofdstuk 4 analyseert de invloed van de meer sociologische of demografische variabelen zoals leeftijd, geslacht, opleiding en maatschappelijke of gezinspositie. Dit zijn de variabelen bovenin het model.

Hoofdstuk 5 behandelt de verklaringen vanuit het betreffende mediagebruik. Dit zijn de variabelen onderin het model. In de eerste plaats gaat het om de belangrijkste voorwaarde om van digitale overheidsdiensten gebruik te kunnen maken: het bezit van een computer en een internetverbinding thuis, of de toegang hiertoe op een andere plaats. In de tweede plaats gaat het om de ervaring met computers en internet. De veronderstelling is dat deze ervaring zeer belangrijk is voor de intentie om digitale overheidsdiensten te gebruiken en in het verlengde hiervan ze ook echt te gebruiken. Een laatste factor bij het mediagebruik is de kanaalvoorkeur en het kanaalgebruik: burgers kunnen zowel voor elektronische als voor traditionele kanalen kiezen (balie, telefoon en schriftelijke stukken of formulieren).

Terwijl de voorgaande hoofdstukken (de intentie tot) het gebruik in verband brengen met de vraag naar digitale diensten gaat Hoofdstuk 6 in op het aanbod hiervan. Deze 'bedrijfseconomische' variabelen vindt men aan de rechterzijde van het model. Leidt meer aanbod van diensten ook tot een hoger gebruik? Daarvoor zullen deze diensten toch op zijn minst bekend moeten zijn bij de potentiële gebruikers. Anders kunnen ze ook niet de intentie ontwikkelen om ze te gebruiken. Voor het aanbod, en de direct daarbij aansluitende vraag is het eveneens van belang hoe vaak de burger deze diensten nodig heeft. Het aantal jaarlijkse overheidscontacten is natuurlijk belangrijk voor de frequentie van het gebruik. In de vragenlijst werd echter niet voldoende ruimte gevonden om een tiental vragen toe te voegen die als geheugensteun zouden kunnen dienen om iedere respondent te laten inventariseren hoe vaak en waarvoor hij/zij per jaar contact heeft met de overheid. Dit is ondervangen door gebruik te maken van bestaande gegevens over deze contacten en door aan te tonen dat maatschappelijke posities en gezinsposities tot verschillende gebruiksfrequenties leiden. Die zijn waarschijnlijk terug te voeren op aan het aantal benodigde overheidscontacten.

In hoofdstuk 7 worden de verschillende factoren tegen elkaar afgewogen. Hier wordt ook wat meer verteld over de bestaande kennis en theorie die achter het onderzoeksmodel zitten dat als raamwerk voor dit onderzoek gebruikt wordt. Eerst wordt bekeken wat de bijdragen zijn van de genoemde factoren afzonderlijk. Vervolgens worden zij samengenomen. Daarbij vragen we ons af welke factoren het belangrijkste zijn voor het totaal van de resultaten. Het model wordt pas geheel of gedeeltelijk als causaal model getoetst voor artikelen in de wetenschappelijke literatuur die na dit verslag geschreven worden.

Het slothoofdstuk 8 bevat de algemene conclusies en de beleidsaanbevelingen van dit onderzoek.

2 Gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de voornaamste beschrijvende resultaten van dit onderzoek. Het geeft aan hoe vaak de meest voorkomende elektronische overheidsdiensten gebruikt worden en door wie. Ter inleiding op het gebruik behandelen we hier enkele kerncijfers betreffende het gebruik van elektronische diensten van de overheid. In dit onderzoek maken we onderscheid tussen Internetters en zogenoemde Digibeten. Met Internetters bedoelen we niet alleen de mensen die thuis een internetaansluiting hebben, maar deze ook gebruiken. Van de Internetters geeft 71% te kennen wel eens een elektronische dienst van de overheid te hebben gebruikt. Voor de totale steekproef geldt dat 56% wel eens een elektronische dienst van de overheid heeft gebruikt. De volgende tabel geeft een verdeling van de percentages Internetters en de totale steekproef dat wel eens een website van de overheid heeft bezocht en wel eens een e-mail naar de overheid heeft gestuurd. Hierbij is gekeken naar de gemeente en landelijke overheid.

GEBRUIK ELEKTRONISCHE OVERHEIDSDIENSTEN	INTERNETTERS	TOTALE STEEKPROEF
WEBSITEBEZOEK		
Ja, gemeente	23.7	19.0
Ja, landelijke overheid	11.8	9.3
Ja, zowel gemeente als landelijke overheid	47.7	37.7
Nee	15.7	33.1
Weet niet	1.1	.9
TOTAAL WEBSITEBEZOEK GEMEENTE	71.4	56.7
TOTAAL WEBSITEBEZOEK LANDELIJKE OVERHEID	59.5	47.0
E-MAIL NAAR DE OVERHEID		
Ja, naar gemeente	16.1	12.7
Ja, naar landelijke overheid	10.7	8.4
Ja, zowel gemeente als landelijke overheid	11.0	8.6
Nee	59.1	67.8
Weet niet	3.1	2.5
TOTAAL E-MAILEN NAAR GEMEENTE	27.1	30.3
TOTAAL E-MAILEN NAAR LANDELIJKE OVERHEID	21.7	17.0

Tabel 2.1 Percentages websitebezoek van en het sturen van e-mail naar de gemeente en/of landelijke overheid door Internetters en de totale steekproef

We zien dat de gemeente, zowel op het bezoeken van een website, als het sturen van e-mail hoger scoort dan de landelijke overheid. Van de totale steekproef heeft 38% wel eens een website van zowel de gemeente als landelijke overheid bezocht. E-mail scoort aanzienlijk lager op gebruik dan websitebezoek. Slechts 9% heeft zowel de landelijke overheid als de gemeente ooit een e-mail gestuurd.

Bij de beschrijving van elke dienst in dit hoofdstuk wordt zoveel mogelijk aangegeven of burgers deze dienst kennen, of zij die al gebruiken en, zo niet of zij deze zouden willen gebruiken. In dit hoofdstuk wordt (indien anders aangegeven) zoveel mogelijk de oorspronkelijke data aangegeven.

Voorafgaande kijken we in een aparte paragraaf wat het potentieel is voor het gebruik van deze diensten. Mensen die geen computer en of internetverbinding hebben zijn niet in staat deze diensten te gebruiken, of het zou bij iemand anders dan wel in een openbaar gebouw

moeten zijn. Ook is enige ervaring in het gebruik van deze digitale technologie gewenst om elektronische overheidsdiensten goed te kunnen gebruiken. In dit onderzoek constateren we dat bijna twintig procent van de bevolking behoort tot de echte zogenoemde 'Digibeten': geen computer en/of internet en geen ervaring hiermee.

Op de paragraaf over het potentieel volgt een uitgebreide beschrijving van het gebruik van de digitale diensten uit het hoofdonderzoek (n=1225):

- de gemeenten
- de Politie (elektronische aangifte)
- de Belastingdienst
- de andere landelijke uitvoeringsorganisaties
- een aantal andere landelijke diensten van ministeries.

Op het eind van dit hoofdstuk worden twee andere belangrijke voorwaarden van het gebruik van digitale overheidsdiensten beschreven. Allereerst het kanaalgebruik en de kanaalvoorkeur. Hebben de Nederlandse burgers een voorkeur voor elektronische kanalen als het gaat om diensten van de overheid, of prefereren zij de traditionele kanalen? Een tweede voorwaarde is dat de Nederlandse burgers een positieve houding en mening hebben ten aanzien van elektronische dienstverlening. In dit onderzoek ligt niet de nadruk op meningen maar op gedrag. En positieve instelling ten aanzien van elektronische diensten is echter wel noodzakelijk.

2.2 Het potentieel voor elektronische overheidsdiensten: Bezit en gebruik van computer en internet

Van de 1225 respondenten uit de totale steekproef behoort 21% tot de Digibeten. In dit rapport bedoelen we daarmee de personen die geen computer/internet gebruiken en hier geen ervaring mee hebben. De overige respondenten (n=970) zijn internetter. Voordat we in dit hoofdstuk verder ingaan op het gebruik van elektronische diensten van de overheid (§2.3), willen we in deze paragraaf stilstaan bij het potentieel voor elektronische overheidsdiensten. Hierbij wordt gekeken naar beschikking computer en internet (§2.2.1) en ervaring met computer en internet (§2.2.2). Daarnaast kijken we naar het potentieel onder de Digibeten (§2.2.3).

2.2.1 Beschikking computer en internet

Er is gekeken naar de beschikking over nieuwe media. Hierbij is onderscheid gemaakt naar het bezit van een pc en/of laptop en internet thuis. Tabel 2.2 geeft de beschikking over een computer en/of internet weer voor de totale steekproef.

BESCHIKKING NIEUWE MEDIA	JA	NEE
"Heeft u thuis een pc of laptop?"	81.2	18.8
"Heeft u thuis Internet?"	75.8	24.2
Beschikt niet over pc/laptop EN internet	18.4	
Beschikt over pc/laptop	6.3	
Beschikt wel over pc/laptop EN internet	75.3	

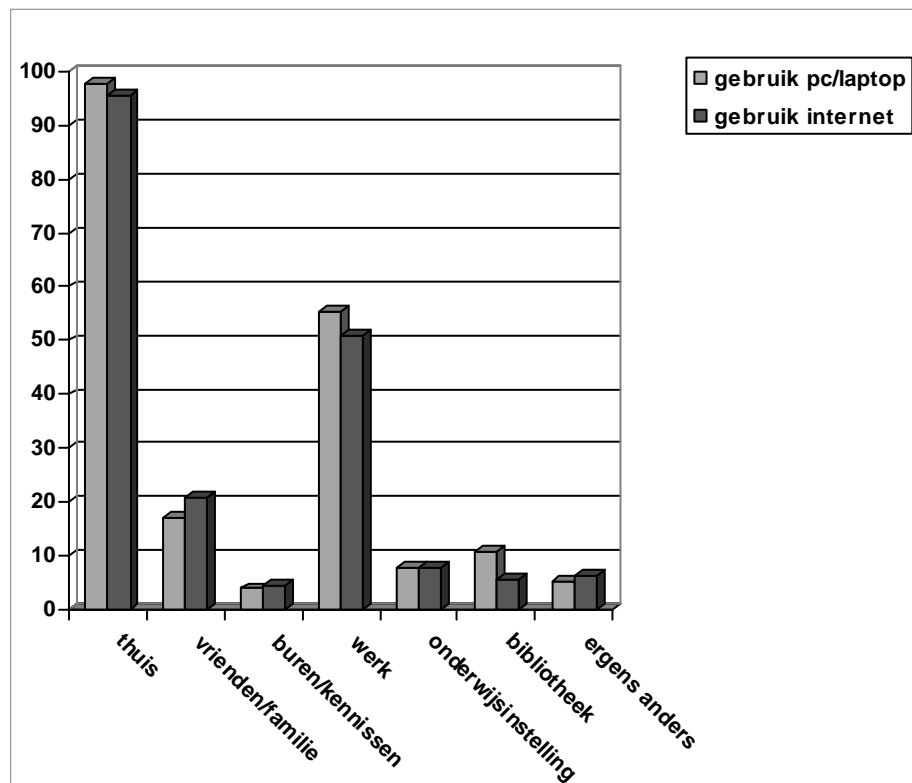
Tabel 2.2 Percentages beschikking nieuwe media van alle respondenten, 2006

Uit de tabel blijkt dat nog steeds zo'n 19% van de respondenten geen pc of laptop thuis heeft. Het percentage dat thuis geen internet heeft ligt nog iets hoger (24%). Als we de beschikking nieuwe media gezamenlijk bekijken zien we dat 18% geen beschikking heeft over nieuwe media. Een kleine groep beschikt alleen over pc/laptop òf internet (6%). 75% beschikt over zowel pc/laptop en internet.

Redenen waarom men geen pc/laptop of internet heeft die in dit onderzoek worden gegeven zijn:

- heb ik niet nodig (37%)
- ben ik te oud voor (37%)
- te moeilijk (13%)
- heb een hekel aan computers (12%)
- te duur (8%)

De antwoorden op de vraag waar de internetgebruikers een computer en internet gebruiken staan in figuur 2.1.



Figuur 2.1 Plekken waar Internetters computer en internet gebruiken, 2006

Naast thuis is het werk een populaire plek om gebruik te maken van een pc of laptop (55%) en te internetten (51%). Naast vrienden/familie (17%) bibliotheek (11%), onderwijsinstellingen (8%), burens/kennissen (4%) worden bij het gebruik van een pc/laptop (en internet) onder andere de volgende plekken genoemd: hotel, internetcafé, sportvereniging, trein, buitenland, auto, bank, vereniging, camper, gemeentehuis en zorgcentrum.

Van de mensen die thuis internet hebben heeft de meerderheid een ADSL aansluiting (59%). Verder beschikt 31% over een kabelaansluiting en 9% over een inbelverbinding. 1% van de ondervraagden weet niet over wat voor soort aansluiting men beschikt.

2.2.2 Ervaring computer en internet

Naast beschikking over nieuwe media is er gekeken naar de ervaring met computer en internet. Hierbij is gekeken naar vier onderdelen te weten: ervaring met pc/laptop, ervaring met internet (in jaren), subjectieve internetervaring (ervaren – onervaren), frequentie van het internetgebruik (maandelijks – meerdere keren per dag). Deze vragen zijn logischerwijs alleen gesteld bij de Internetgebruikers. Voor de Digibeten is de ervaring gelijk aan nul verondersteld.

ERVARING NIEUWE MEDIA	ERVARING PC/LAPTOP INTERNETTERS	ERVARING PC/LAPTOP TOTAAL	ERVARING INTERNET INTERNETTERS	ERVARING INTERNET TOTAAL
Weet niet	--	--	.1	--
Niet	1	19.5	.9	19.4
Korter dan 1 jaar	1.3	1.0	3.6	3.1
1-2 jaar	2.7	2.5	5.8	4.5
2-5 jaar	10.4	8.3	23.6	19.9
5-10 jaar	27.7	24.2	52.0	43.2
Langer dan 10 jaar	56.8	44.6	14.0	9.9

Tabel 2.3 Percentages ervaring met computers en internet van de Internetters en alle respondenten uit de steekproef, 2006

Van de totale bevolking heeft bijna de helft (45%) meer dan 10 jaar ervaring met computers. Voor internet ligt de ervaring gemiddeld logischerwijs iets lager dan de ervaring met computers. De grootste groep van de ondervraagden (43%) heeft 5-10 jaar internetervaring. De subjectieve internetervaring is gemeten middels de vraag: Hoe omschrijft u zichzelf als internetgebruiker? Bent u ervaren of onervaren? De verdeling van de antwoorden van de Internetters op deze vraag staat in Tabel 2.4.

SUBJECTIEVE INTERNETERVARING	ERVARING INTERNETTERS	INTERNET	ERVARING INTERNET TOTAAL
Ervaren	47.5		41.3
Niet ervaren/niet onervaren	40.1		31.0
Onervaren	12.0		27.7
Weet niet	.4		--

Tabel 2.4 Percentages subjectieve internet ervaring van de Internetters en alle respondenten uit de steekproef, 2006

We zien dat een groot deel van de ondervraagde respondenten zichzelf als "ervaren" internetgebruiker betitelt. Daarnaast is er een grote groep die zichzelf "niet ervaren/niet onervaren" vindt. Van de totale steekproef vindt 28% zichzelf onervaren in het internetgebruik. De verdeling van de frequentie van het internetgebruik staat weergegeven in Tabel 2.5.

FREQUENTIE INTERNETGEBRUIK	INTERNETTERS	TOTAAL
Nooit	--	18.8
Maandelijks	2.1	1.9
Meerdere keren per maand	2.7	2.4
Wekelijks	10.1	7.3
Meerdere keren per week	21.3	17.1
Dagelijks	39.4	31.1
Meerdere keren per dag	24.0	21.3
Weet niet	.5	--

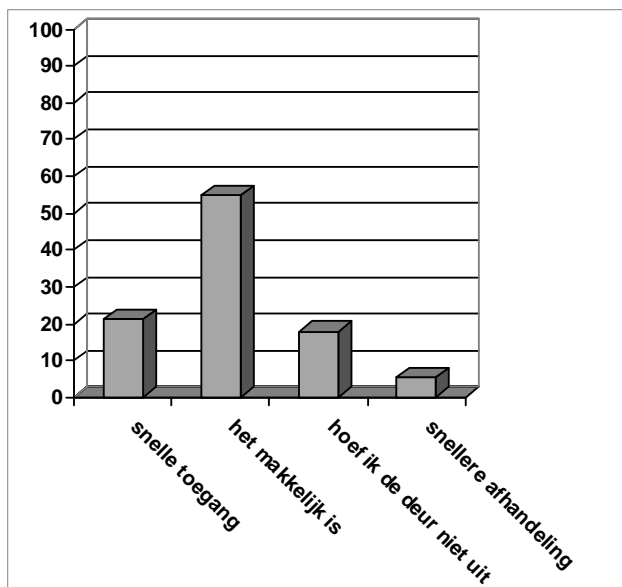
Tabel 2.5 Percentages frequentie internet gebruik van de Internetters en alle respondenten, 2006

De grootste groep Internetters gebruikt het internet dagelijks (39%), gevolgd door meerdere keren per dag (24%), meerdere per week (21%) of wekelijks (10%). De totale ervaring met computer en internet is een som van de vier genoemde variabelen: ervaring met pc/laptop, ervaring met internet (in jaren), subjectieve internetervaring (ervaren –

onervaren), frequentie van het internetgebruik (maandelijks – meerdere keren per dag). De somscore van de totale ervaring varieert van 0-5. Een score van 0 wijst hierbij op geen/weinig ervaring en een score van 5 op veel ervaring. Het gemiddelde van de totale ervaring komt op 3.08, wat duidt om een redelijke ervaring.

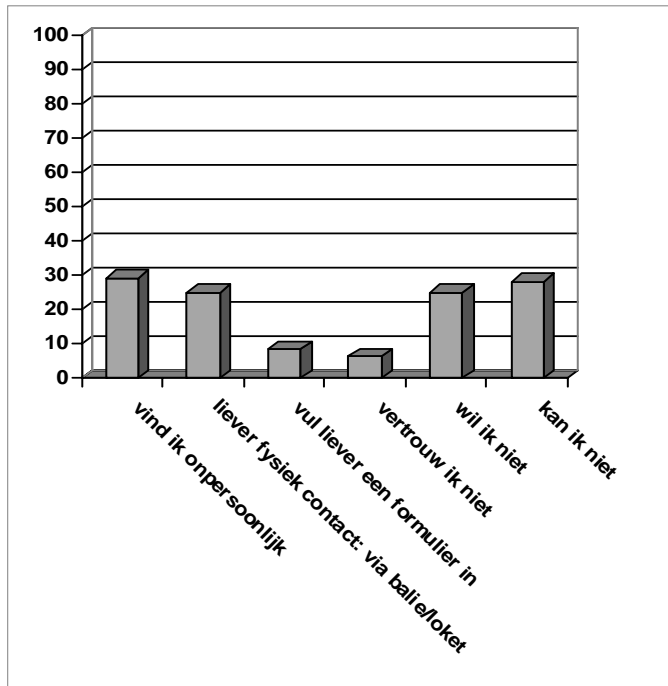
2.2.3 Potentieel Digibeten

Voordat we verdergaan met het gebruik van elektronische overheidsdiensten willen we eerst nog even stilstaan bij de Digibeten. Er is de vraag gesteld of men internet zou willen gebruiken. Deze vraag is door 35% van de Digibeten instemmend beantwoord. Daarnaast is er een grote groep van 58% die expliciet te kennen geeft geen internet te willen gebruiken. Aan de 35% van de Digibeten die wel internet willen gebruiken is de vraag gesteld: "Stel dat u een computer en internet had, zou u dan diensten van de overheid via het internet willen gebruiken?". Deze vraag wordt door 54% instemmend beantwoord. Een groep van 41% geeft expliciet te kennen geen gebruik te willen maken van diensten van de overheid via het internet, ook niet als men over computer/internet zou beschikken. Daarnaast is er 6% die niet weet of men dit wil. Figuur 2.2 en 2.3 geven een overzicht van de meest genoemde redenen waarom Digibeten wel of niet gebruik willen maken van internetdiensten van de overheid.



Figuur 2.2 Meest genoemde redenen waarom Digibeten wel gebruik zouden willen maken van diensten van de overheid via het internet.

De reden die het meest genoemd wordt door Digibeten die wel internetdiensten van de overheid willen gebruiken is omdat 'het makkelijk is' (55%). Daarnaast spreekt vooral de 'snelle toegang' (21%) wel aan en 'hoef ik de deur niet uit' (18%).



Figuur 2.3 Meest genoemde redenen waarom digibeten **geen** gebruik willen maken van diensten van de overheid via het internet.

Uit Figuur 2.3 blijkt dat men het onpersoonlijke karakter (29%) van de digitale media een belemmering vindt om diensten van de overheid via het internet te gebruiken. Een andere belangrijke reden om geen internetdiensten van de overheid te gebruiken is de veronderstelling dat men dat niet kan (28%). Daarnaast noemt een kwart van de Digibeten als reden dat men liever fysiek contact heeft, dus contact via de balie/loket en een kwart wil gewoon niet. Zo, hoe dan ook, de oude media blijven belangrijk.

Verder is er aan de Digibeten gevraagd of ze liever via balie dan via internet, liever via telefoon dan via internet en via post/schriftelijk dan via internet gebruik wil maken van diensten van de overheid. Het blijkt dat vooral 'liever balie dan via internet' hoog scoort (82%), gevolgd door 'liever via telefoon dan via internet' (79%) en 'liever via post/schriftelijk dan via internet' (74%). De traditionele overheidskanalen balie, telefoon en post/schriftelijk verkiest men in volgorde van belang boven internet.

2.3 Het gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006

In de volgende paragrafen wordt het gebruik van de diensten van de gemeente, Politie, de Belastingdienst, andere uitvoeringsorganisaties en overige landelijke diensten beschreven. Dit gebeurt in een brede procesmatige zin van het woord gebruik. Allereerst wordt per dienst zoveel mogelijk aangegeven in hoeverre mensen deze dienst kennen. Dit is een eerste voorwaarde van gebruik. Na de beschrijving van het daadwerkelijk gebruik wordt weergegeven in hoeverre niet-gebruikers de intentie hebben om deze diensten te gaan gebruiken. Dit geeft het verdere potentieel van gebruik in de toekomst aan.

2.3.1 Gemeenten

In dit onderzoek zijn de volgende transactiediensten van de gemeente aan de orde gesteld: inzameling grofvuil, aanvragen bouwvergunning, afspraak maken voor aanvragen paspoort, aanvragen GBA uittreksel en doorgeven verhuizing. Daarnaast wordt gekeken naar de mogelijkheid om te kunnen e-mailen. De respondenten in dit onderzoek zijn afkomstig uit 342 van de in totaal 467 (de definitieve inwonersaantallen per 1-1-2005 volgens opgave van het CBS) verschillende Nederlandse gemeenten. Om de bekendheid van elektronische

diensten van gemeenten in kaart te brengen is telkens gebruik gemaakt van de vraag: "Kan men in uw gemeente op het internet ...?" Daarnaast wordt gekeken naar het gebruik en de intentie. De intentie is gemeten door middel van de vraag: "Zou u dat willen, ... (als het mogelijk is), als u het nodig heeft?"

Om de eerste vraag, naar de kennis van diensten goed te kunnen beantwoorden wordt eerst stilgestaan bij het aanbod van de verschillende diensten.

Aanbod elektronische diensten van Nederlandse gemeenten

De beschikbaarheid van gemeentelijke internetdiensten blijkt in tegenstelling tot andere elektronische diensten van de overheid per gemeente namelijk sterk te verschillen. Daarnaast verschillen de niveaus van de beschikbaarheid ook. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende indeling naar niveaus gehanteerd (Advies Overheid.nl & Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2006).

Niveau 0: Geen informatie

De overheidsinstantie heeft geen website of biedt op de website geen of onvoldoende informatie over de betreffende dienst;

Niveau 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure in gang wordt gezet.

Niveau 4: Elektronische transactie

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of de dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of de dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst elektronisch wordt afgehandeld.

Er moet worden opgemerkt dat niet alle diensten de uiteindelijke mogelijkheid tot transactionele dienstverlening bieden. De maximaal haalbare dienstverleningsniveaus van de onderzochte diensten is als volgt:

- inzameling grofvuil: 4
- aanvragen bouwvergunning: 2
- afspraak maken voor aanvragen paspoort: 3
- aanvragen GBA uittreksel: 4
- doorgeven verhuizing: 4
- e-mailen: 4

Bij deze diensten wordt er vanuit gegaan dat een dienst 100% elektronisch uitvoerbaar is als een gemeente op de website een elektronisch in te dienen aanvraagformulier aanbiedt en de klant daarvan een elektronische bevestiging ontvangt, anders zou een dienst als 'inzameling grofvuil', wat nooit volledig elektronisch kan verlopen, nooit niveau 4 kunnen halen (dit is een potentieel niveau 4). We gaan er hierbij van uit dat als een hoger niveau beschikbaar is, de voorgaande niveaus ook beschikbaar zijn.

E-mail behoort anno 2005 in alle Nederlandse gemeenten tot de mogelijkheid. Tabel 2.6 geeft de niveaus van elektronische dienstverlening voor de andere de vijf onderzochte gemeentelijke diensten voor de in totaal 467 Nederlandse gemeenten weer. Er is gebruik gemaakt van een indeling naar grootte van gemeente².

NIVEAU ELEKTR. DIENSTVERLENING	0-20.000 inwoners	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-250.000	> 250.000	% TOTAAL
INZAMELING GROFVUIJL (4)						
Niveau 0	3.6	2.2	2.5 (n=1)	0	0	2.8
Niveau 1	83.0	86.6	90.0	85.7	75.0	85.0
Niveau 2	3.1	1.1 (n=2)	0	0	0	1.9
Niveau 3	3.1	5.0	2.5 (n=1)	0	0	3.6
Niveau 4	51.6	5.0	2.5 (n=1)	14.3	25.0	6.6
AANVRAGEN BOUWVERGUNNING (2)						
Niveau 0	5.4	2.8	5.0 (n=2)	0	0	4.1
Niveau 1	28.7	24.0	20.0	4.8 (n=1)	0	24.8
Niveau 2	65.9	73.2	75.0	95.2	100.0	71.1
AFSPRAAK MAKEN PASPOORT (3)						
Niveau 0	4.0	0	0	0	0	2.6
Niveau 1	91.9	90.5	87.5	66.7	75.0	89.7
Niveau 2	3.1	7.3	5.0 (n=2)	4.8 (n=1)	0	4.9
Niveau 3	.9 (n=2)	.6 (n=1)	7.5 (n=3)	28.6	25.0	2.8
AANVRAGEN GBA UITTREKSEL (4)						
Niveau 0	4.9	2.2 (n=4)	0	0	0	3.2
Niveau 1	56.5	57.5	45.0	23.8	0	54.0
Niveau 2	24.7	18.4	20.0	4.8 (n=1)	25.0	21.0
Niveau 3	7.6	7.3	5.0 (n=2)	0	0	6.9
Niveau 4	6.3	14.5	30.0	71.4	75.0	15.0
DOORGEVEN VERHUIZING (4)						
Niveau 0	3.6	2.2 (n=4)	0	0	0	2.6
Niveau 1	27.8	28.5	22.5	0	25.0	26.3
Niveau 2	58.7	54.7	55.0	42.9	50.0	56.1
Niveau 3	6.3	7.3	10.0 (n=4)	0	0	6.6
Niveau 4	3.6	7.3	12.5	57.1	25.0	8.4

Tabel 2.6 Aanbod van de vijf onderzochte gemeentelijke elektronische diensten op verschillende niveaus van dienstverlening in procenten naar grootte van gemeente van de in totaal 467 Nederlandse gemeenten³, 2005

Uit Tabel 2.6 blijkt een grote verscheidenheid in het aanbod van gemeentelijke internetdiensten. Voor het totaal van de Nederlandse gemeenten geldt dat de elektronische 'inzameling grofvuil' in de meeste gevallen ten hoogste op het niveau van informatie (niveau 1) beschikbaar is (85%). Dit gebeurt vaak telefonisch. De mogelijkheid om digitaal een afspraak te maken voor het aanvragen van een paspoort wordt in 90% van de gemeenten ten hoogste op het informatieniveau aangeboden.

Als we kijken naar de beschikbaarheid op het hoogst haalbare niveau per dienst, resp. download, upload of transactie, dan zijn de percentages beschikbaarheid (behalve voor de dienst aanvragen bouwvergunning: 71%) niet hoog. Een elektronische dienst als 'inzameling grofvuil' scoort in dit geval over het totaal van de Nederlandse gemeenten maar 7% op beschikbaarheid. Veel gemeenten bieden deze dienst telefonisch aan. De dienst 'afspraak maken paspoort' kan slechts in 3% van de gevallen op het hoogste elektronische

² Indeling 467 Nederlandse gemeenten:

- 0-20.000 inwoners: 223 gemeenten
- 20.000-50.000: 179 gemeenten
- 50.000-100.000: 40 gemeenten
- 100.000-250.000: 21 gemeenten
- > 250.000: 4 gemeenten

³ De beschikbaarheid van gemeentelijke diensten is gebaseerd op Advies Overheid.nl (2006) en Advies Overheid.nl, Advies Overheid.nl, & Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2006).

niveau worden uitgevoerd. Het aanvragen van een paspoort kan nooit volledig digitaal worden afgerond. De burger moet hiervoor altijd naar het gemeentehuis. De dienst aanvragen bouwvergunning scoort zo hoog op het hoogste niveau, doordat veel gemeenten op hun website doorlinken naar de website van VROM.

Er bestaat een positieve samenhang tussen beschikbaarheid van de dienst en de grootte van de gemeente. Grotere gemeenten scoren significant hoger op beschikbaarheid dan kleinere gemeenten.

Kennis van elektronische diensten van gemeenten

Veel elektronische diensten van de overheid blijken slecht bekend te zijn onder de bevolking. Dit geldt in het bijzonder voor gemeentelijke diensten. Het maakt daarbij niet uit of een dienst daadwerkelijk op een hoog niveau beschikbaar is (bouwvergunning aanvragen en verhuizing doorgeven) of niet (inzameling grofvuil en afspraak maken paspoort). De bekendheid van alle diensten scoort ongeveer even slecht. Zie Tabel 2.7.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	WEET NIET	NEE	JA
Inzameling grofvuil	72.4	18.4	9.1
Aanvragen bouwvergunning	77.3	9.7	12.9
Afspraak maken paspoort	73.3	16.4	10.3
Aanvragen GBA uittreksel	84.4	10.7	5.0
Doorgeven verhuizing	79.0	6.7	14.3
E-mailen	31.5	16.3	52.1

Tabel 2.7 Antwoorden op de vraag: "Kan men in uw gemeente op het internet ...?" in procenten

Het is dus slecht gesteld met de bekendheid van de gemeentelijke internetdiensten in Nederland. Op e-mailen na weet een ruime meerderheid (>72%) van de Internetters vaak niet of een bepaalde gemeentelijke internetdienst beschikbaar is. Bij e-mailen weet 32% niet of dit in zijn/haar gemeente kan en 16% meent dat dit niet kan, terwijl dit anno 2005 in iedere gemeente tot de mogelijkheid behoort. E-mailen en meerdere andere diensten genoemd in Tabel 2.7 kunnen regelmatig van pas komen.

Gebruik elektronische diensten van gemeenten

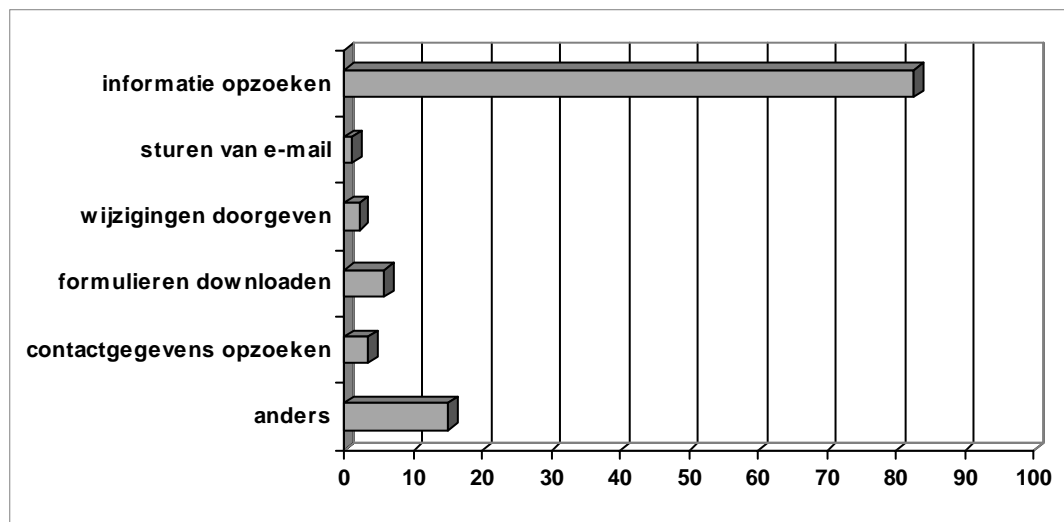
Als inleiding op het gebruik van gemeentelijke internetdiensten gaan we in op de vraag: "Hoeveel keer heeft u het afgelopen jaar een website van de gemeente bezocht?". Op basis van deze vraag heeft 57% van de Internetters het afgelopen jaar de website van de gemeente 1 keer of vaker bezocht. In Tabel 2.8 is een overzicht gemaakt van het aantal keren dat Internetters in 2006 een website van de gemeente bezochten.

WEBSITEBEZOEK GEMEENTE	PERCENTAGE
1x	7.2
2-6	30.3
6-11	8.0
11-16	4.9
16-21	4.3
21-31	7.1
>30	1.2
Nooit	25.5
Weet niet	17.2

Tabel 2.8 Aantal keren dat Internetters het afgelopen jaar een website van de gemeente hebben bezocht in procenten

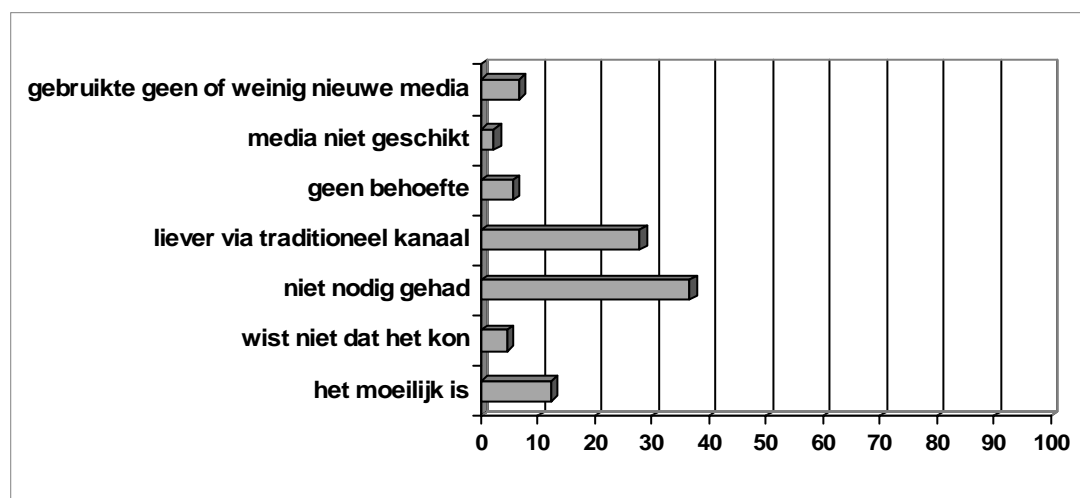
Uit de tabel blijkt dat 7% het afgelopen jaar slechts eenmalig een bezoek heeft gebracht aan een website van de gemeente. De grootste groep (30%) heeft het afgelopen jaar 2 tot en met 5 keer een bezoek gebracht aan een website van de gemeente. Daarnaast zijn er mensen die het afgelopen jaar veel vaker (tot wel 100 keer) een gemeentelijke website hebben bekeken, maar deze percentages vallen veel lager uit. Er is een redelijk grote groep, een kwart van de ondervraagden die het afgelopen jaar geen enkele keer een website van een gemeente heeft bezocht.

De bijbehorende vraag die is gesteld is waarom men wel of juist niet gebruik heeft gemaakt van een dienst van de gemeente op het internet (Figuur 2.4 en 2.5).



Figuur 2.4: Waarom heeft u **gebruik** gemaakt van een dienst van de gemeente op het internet?

De respondenten die wel gebruik hebben gemaakt van de website van de gemeente geven hiervoor als belangrijkste reden 'informatie opzoeken' op (83%). De andere diensten, zoals het downloaden van formulieren, contactgegevens opzoeken, het doorgeven van wijzigingen en het sturen van e-mail worden nauwelijks gebruikt. Dit vertoont een grote discrepantie met de beschikbaarheid van diensten op een hoger niveau dan informatie. Van deze hogere niveaus wordt nog weinig gebruik gemaakt. Andere redenen om een dienst van de gemeente te gebruiken dan genoemd in de figuur zijn onder andere: nieuwsgierig (2%) en toeval (4%). Figuur 2.7 geeft een overzicht van genoemde redenen waarom men geen gebruik heeft gemaakt van een gemeentelijke internetdienst.



Figuur 2.5: Waarom heeft u **geen gebruik** gemaakt van een dienst van de gemeente op het internet?

De belangrijkste reden waarom men geen gebruik heeft gemaakt van een gemeentelijke internetdienst die genoemd wordt is omdat men het gewoonweg niet nodig heeft gehad (37%). Daarnaast blijkt dat men vaak de traditionele kanalen en het persoonlijk contact nog steeds erg belangrijk vindt. Er is een relatief grote groep die het gebruik van een gemeentelijke internetdienst moeilijk vindt (12%). Ook hier zien we dat de bekendheid met de dienst als reden wordt gebruikt om geen gebruik te maken van een dienst van de gemeente via het internet.

Het gebruik van gemeentelijke internetdiensten is verder gemeten door bij iedere dienst te vragen of men deze gebruikt heeft. Deze vraag is (met uitzondering van de dienst 'e-mail sturen') alleen gesteld aan Internetters die meenden te weten of de dienst in zijn/haar gemeente beschikbaar was. De hiervan resultaten staan in Tabel 2.9.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	JA	NEE
Inzameling grofvuil	22.8	77.2
Aanvragen bouwvergunning	32.3	67.7
Afspraak maken paspoort	36.0	64.0
Aanvragen GBA uittreksel	12.0	88.0
Doorgeven verhuizing	19.9	80.1
E-mailen	28.1	69.5

Tabel 2.9 Antwoorden Internetters op de vraag: "Heeft u die elektronische dienst van de gemeente wel eens gebruikt?" in procenten

Uit de gegevens van Tabel 2.9 blijkt dat de gemeentelijke diensten opvallend weinig gebruikt worden. Zo wordt aanvragen GBA uittreksel door slechts 12% van de Internetters (die meenden te weten dat de dienst elektronisch beschikbaar is) gebruikt. Inzameling grofvuil wordt op dezelfde manier door 23% gebruikt en het doorgeven van een verhuizing door 20%. De diensten die dan nog het meest worden gebruikt zijn e-mailen (28%), aanvragen bouwvergunning (32%) en afspraak maken paspoort (36%).

Dan kijken we nu naar de intentie tot het gebruik van gemeentelijke internetdiensten.

Intentie tot gebruik elektronische diensten van gemeenten

Aan de respondenten die geen gebruik maken van de internetdienst van de gemeente is de intentievraag gesteld (zie Tabel 2.10).

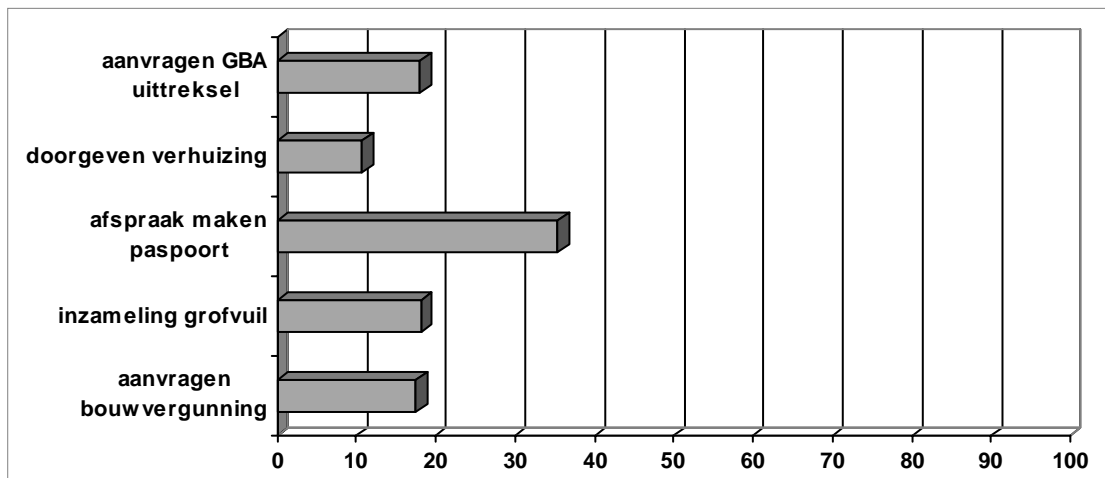
ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	JA	NEE	WEET NIET
Inzameling grofvuil	74.8	17.5	7.7
Aanvragen bouwvergunning	78.0	13.3	8.6
Afspraak maken paspoort	74.8	20.6	4.6
Aanvragen GBA uittreksel	70.2	22.1	7.7
Doorgeven verhuizing	86.7	9.3	4.0
E-mailen	76.5	15.1	8.4

Tabel 2.10 Antwoorden Internetters op de vraag: "Zou u dat willen, ... (als het mogelijk is), als u het nodig heeft?" in procenten

Uit Tabel 2.10 kunnen we opmaken dat er een grote wil bestaat onder de niet-gebruikers om de gemeentelijke internetdiensten te gebruiken. Alle diensten scoren hoog op intentie tot gebruik. Doorgeven verhuizing scoort van de zes diensten het hoogste (87%).

Naast de bekendheid, het gebruik en de intentie tot gebruik is er aan de Internetters bij de gemeentelijke diensten gevraagd aan welke van de vijf genoemde gemeentelijke diensten (zonder e-mail) men de meeste waarde hecht. Dit is dus een bredere vraag dan die naar de

intentie. Deze wordt ook gesteld aan degenen die al ervaring hebben met de dienst. De resultaten hiervan staan in Figuur 2.6.



Figuur 2.6 Antwoorden van Internetters op de vraag: "Aan welke gemeentelijke internetdienst hecht u de meeste waarde?"

Van de vijf diensten scoort afspraak maken paspoort het hoogst (35%), gevolgd door inzameling grofvuil (18%) en aanvragen GBA uittreksel (18%).

Als laatste is er bij de gemeentelijke diensten gevraagd welke dienst men het liefst via het internet thuis zou krijgen. Met deze vraag is geprobeerd een overzicht te krijgen van elektronische diensten van gemeenten waar men echt behoefte aan heeft. Tabel 2.11 geeft een overzicht van diensten die vaker dan 10 keer genoemd werden. Hiermee krijgen we inzicht in de zogenaamde triggerdiensten.

GEMEENTELIJKE DIENSTEN DIE MEN VIA HET INTERNET AANGEBODEN WIL KRIJGEN	AANTAL KEREN GENOEMD
Aanvragen/inzien vergunningen	23
Aanvragen uittreksel	15
Afspraak maken	12
Doorgeven verhuizing	11
Heffingen en belastingen	23
Indienen klachten/aangifte	22
Aanvragen rijbewijs/verlenging rijbewijs	21
Afspraak maken paspoort/identiteitskaart	19
Inzameling grofvuil	7

Tabel 2.11 Gemeentelijke diensten die men het liefst ook via internet aangeboden wil krijgen.

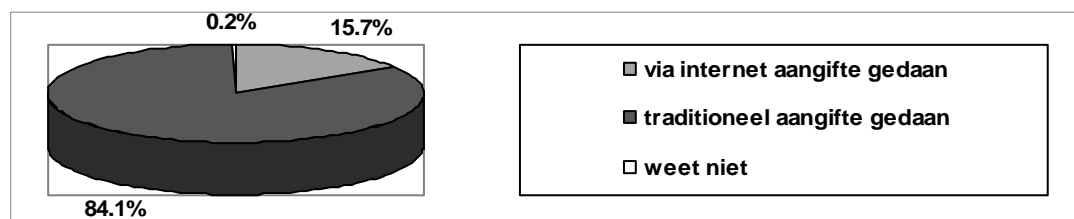
Sommige diensten worden veel gebruikt. De diensten die in Tabel 2.11 genoemd worden zijn ook opgenomen in de meting van de elektronische beschikbaarheid van diensten, die jaarlijks door Overheid.nl wordt uitgevoerd en waarop beleidsdoelstellingen zijn gebaseerd. Bij vergunningen gaat het om kap-, parkeer- en bouwvergunningen. Verder wordt algemene informatie (18 keer genoemd) genoemd als dienst die men het liefst via internet aangeboden wil krijgen. Het gaat hier echter niet om een dienst. Ditzelfde geldt voor belangrijke gebeurtenissen en of evenementen (14 keer genoemd).

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de bekendheid, het gebruik en voor zover bekend de intentie van elektronische diensten van de Politie, gevolgd door de Belastingdienst (§2.3.3), Uitvoeringsorganisaties (§2.3.4) en landelijke diensten van ministeries (§2.3.5).

2.3.2 Politie

In dit onderzoek is gekeken naar één dienst van de Politie, namelijk de elektronische aangifte. Deze dienst kan echter worden uitgesplitst naar verschillende soorten aangiftes. Het merendeel van de ondervraagde Internetters (59%) heeft ooit langs traditionele of elektronische weg aangifte gedaan.

De bekendheid van de dienst is hier niet direct gevraagd, maar kan indirect worden afgeleid uit de argumenten die gegeven worden waarom men de aangifte niet elektronisch heeft gedaan. 20% van de Internetters die nog nooit aangifte via internet heeft gedaan geeft hiervoor als reden op dat men niet wist dat het kon. Dit is 1/5 van de mensen die je in ieder geval kunt bereiken voor digitale aangifte, zij beschikken immers al over een computer/internet. Uit Figuur 2.7 blijkt dat van de Internetters die ooit aangifte hebben gedaan, slechts 16% deze aangifte via internet heeft gedaan. Ook de meeste Internetters (84%) gebruiken voor de aangifte bij de politie dus nog erg vaak de 'traditionele' kanalen.

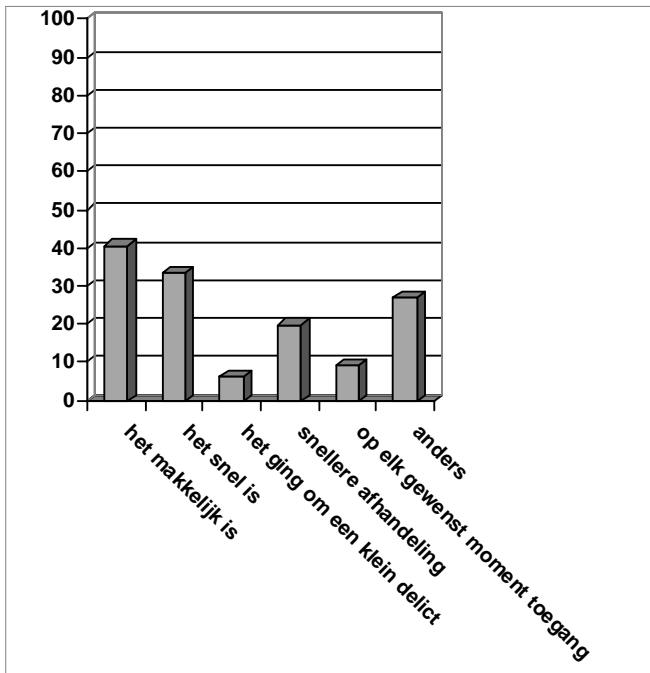


Figuur 2.7 Elektronische aangifte bij de Politie, Internetgebruikers die ooit aangifte hebben gedaan

Van de elektronische aangiftes komt de 'aangifte van diefstal van een fiets' het vaakste voor:

- diefstal van een fiets (40%)
- diefstal van een bromfiets (1%)
- diefstal uit/vanaf een auto (13%)
- vernieling van een openbaar gebouw (3%)
- vernieling van een auto (27%)
- vernieling van een goed (7%)

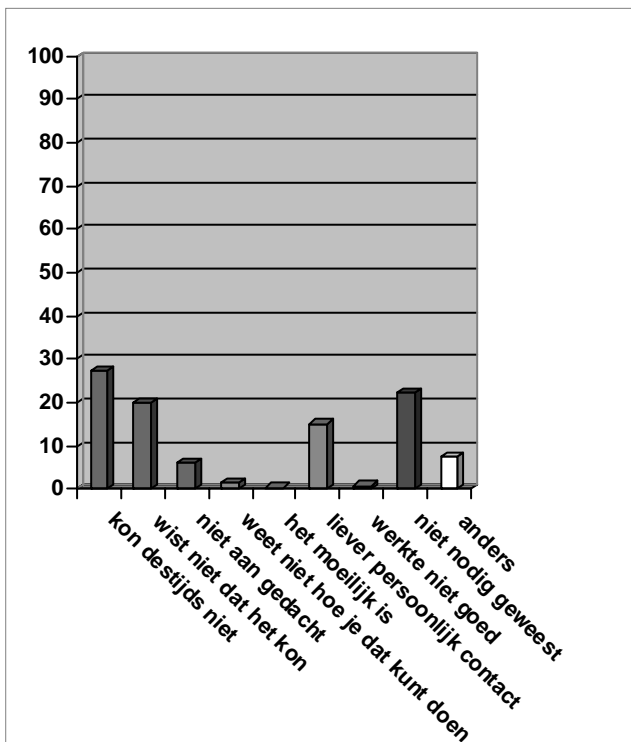
De respondenten geven verschillende redenen op waarom men de aangifte elektronisch heeft gedaan. De resultaten hiervan staan in Figuur 2.8.



Figuur 2.8 Argumenten waarom Internetters elektronisch aangifte hebben gedaan bij de Politie

Het meest gebruikte argument waarom men de aangifte elektronisch heeft gedaan is omdat het makkelijk is (41%), snel is (33%) en sneller wordt afgehandeld (20%). Andere argumenten waarom men de aangifte elektronisch heeft gedaan dan genoemd in figuur 2.11 zijn dat het advies van de politie was (9x genoemd) en dat het soms niet anders kan (7x genoemd).

Naar de intentie is bij de dienst elektronische aangifte dan ook niet direct gevraagd. De intentie kan voor een deel worden afgeleid uit de antwoorden op de vraag waarom men de aangifte niet digitaal gedaan heeft (Figuur 2.9).

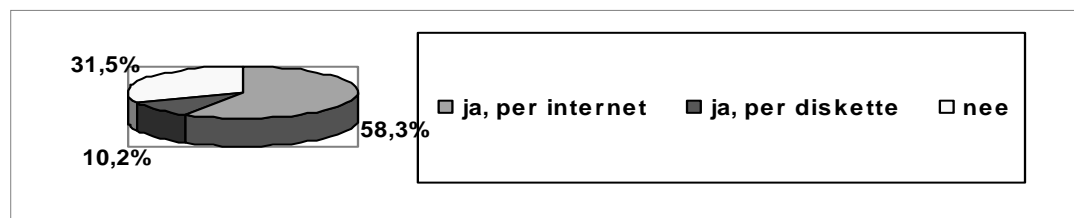


Figuur 2.9 Argumenten waarom men de aangifte niet elektronisch heeft gedaan

Als belangrijkste reden wordt genoemd dat het destijds niet kon (27%). Hierin zit dus net als in de onbekendheid met de dienst (20%) een groot potentieel. De rest van het potentieel zit in de mensen die als reden 'niet aan gedacht' (6%) geven. De mensen die weinig of geen intentie hebben zijn de mensen die niet weten hoe je dat kunt doen (2%), het moeilijk vinden (4%), liever persoonlijk contact willen (15%) of als reden geven dat het niet goed werkte (1%). Mensen die als reden 'niet nodig geweest' (21%) geven hebben geen intentie, omdat men elektronische aangifte een overbodige optie vindt.

2.3.3 De Belastingdienst

Er zijn vier elektronische diensten onderzocht. In de eerste plaats is dit de elektronische aangifte van inkomstenbelasting. Daarnaast is gekeken naar drie nieuwe (elektronische) diensten: huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag. Figuur 2.10 geeft de verdeling tussen wel en niet elektronische belastingaangifte weer.



Figuur 2.10 Elektronische aangifte inkomensbelasting door Internetters

Van de Internetters uit het hoofdonderzoek heeft 69% de belastingaangifte elektronisch gedaan. Van de totale steekproef heeft 54% de belastingaangifte elektronisch verricht: 46% via het internet en 8% via een diskette. Deze gegevens zijn lager dan de Belastingdienst zelf opgeeft, maar dit komt omdat hier een steekproef uit de gehele bevolking getrokken is terwijl de Belastingdienst uitgaat van een beperktere lijst van geregistreerde belastingplichtigen die een formulier of een oproep tot aangifte ontvangen. De belangrijkste redenen waarom men de aangifte elektronisch heeft gedaan is omdat het makkelijk (70%) en snel (26%) is. Andere redenen die worden gegeven: 'omdat het overzichtelijk is' (6%), omdat men het heeft uitbesteed (10%) en omdat het handig is (3%).

Afhankelijk van de maatschappelijke- en gezinspositie (wel of geen kinderen jonger dan 12 jaar) is er gevraagd naar de elektronische toeslagen van de Belastingdienst: zorgtoeslag, huurtoeslag en kinderopvang. Bij de drie toeslagen is telkens gebruik gemaakt van de volgende vragen:

- Bent u op de hoogte dat de dienst aangevraagd kan worden via het internet?
- Heeft u de dienst gebruikt via het internet?
- (-Waarom niet?)

De intentie is bij de diensten van de Belastingdienst net als bij de politiedienst niet direct gevraagd. Deze zal indirect worden afgeleid uit de vraag die aan de niet-gebruikers is gesteld: "Waarom heeft u ... niet elektronisch gedaan?".

In volgorde van de vragen gaan we hier in op de bekendheid, het gebruik en de intentie van de vier elektronische diensten van de Belastingdienst. Tabel 2.12 geeft een overzicht van de bekendheid van de elektronische toeslagen door middel van de antwoorden op de vraag: "Bent u op de hoogte van het feit dat de toeslagen aangevraagd kunnen worden via het internet?". Hierbij is rekening gehouden met de maatschappelijke positie en het wel/niet hebben van kinderen.

ELEKTRONISCHE TOESLAGEN	AANTAL RESPONDENTEN	JA	NEE	WEET NIET
Zorgtoeslag	957	56.4	37.9	5.6
Huurtoeslag	945	46.0	45.1	8.9
Kinderopvangtoeslag	934	34.8	57.0	8.2

Tabel 2.12 Antwoorden Internetters op de vraag: "Bent u op de hoogte van het feit dat de dienst aangevraagd kan worden via het internet?" in procenten

Uit de gegevens in Tabel 2.12 blijkt dat de bekendheid van de elektronische toeslagen nog niet echt hoog is. Voor de dienst toeslag elektronische kinderopvang ligt het percentage dat geen kennis heeft van de dienst met 57% over de helft. Deze onbekendheid is misschien niet zo verwonderlijk aangezien de elektronische toeslagen in 2006 voor het eerst aangeboden werden. Aan de mensen met kennis van de dienst is de vraag gesteld of men gebruik heeft gemaakt van deze dienst. De antwoorden op deze vraag staan in Tabel 2.13.

ELEKTRONISCHE TOESLAGEN	AANTAL RESPONDENTEN	JA	NEE
Zorgtoeslag	537	24.2	75.8
Huurtoeslag	432	6.9	93.1
Kinderopvang	116	34.5	65.5

Tabel 2.13 Antwoorden Internetters met kennis van de dienst op de vraag: "Heeft u die dienst gebruikt via het internet?" in procenten

Het aantal respondenten dat op deze vraag geantwoord heeft is niet zo hoog, gezien de onbekendheid met de dienst (geen kennis=geen gebruik) en het niet van toepassing zijn. Zo is de vraag of men de toeslag kinderopvang elektronisch heeft aangevraagd niet gesteld aan personen die geen kinderen beneden 12 jaar hebben. Het gebruik van de elektronische toeslagen van de Belastingdienst in 2006 door Internetters die in de betreffende doelgroep zitten, ligt volgens tabel 2.13 ook nog niet zo hoog. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat er voor ongeveer de helft van de aanvragen er de mogelijkheid bestond om bijvoorbeeld inkomensgegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst voor te drukken op de formulieren.

Van de Internetters die bekend zijn met de dienst heeft 24% gebruik gemaakt van de elektronische aanvraag zorgtoeslag, 7% van de elektronische aanvraag huurtoeslag en 35% van de elektronische aanvraag kinderopvangtoeslag.

De intentie is bij de Belastingdienst indirect ondervraagd door middel van de vraag: "Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van deze dienst via het internet?". De antwoorden van de niet-gebruikers op deze vraag staan weergegeven in Tabel 2.14. Hieruit blijkt dat het gebruik van de diensten in werkelijkheid nog veel lager ligt, aangezien niet iedereen in de betreffende doelgroep(en) ook daadwerkelijk recht heeft op de betreffende toeslag.

REDENEN VAN GEEN GEBRUIK	ZORG TOESLAG	HUUR TOESLAG	KINDER OPVANG TOESLAG
Heb ik geen recht op	68.4	92.0	60.0
Wist niet dat het kon	.7	.7	10.7
Heb het formulier ingevuld	18.6	2.5	5.3
Wil ik niet	.2	.2	1.3
Te omslachtig	.5	.5	--
Te moeilijk	1.2	.2	--
Doe het liever schriftelijk/ via een formulier	4.7	1.5	4.0
Vertrouw het niet	.5	--	1.3
Weet niet	3.4	.7	5.3
Geen antwoord/wil niet zeggen	1.2	--	2.7
Anders	3.9	3.5	13.3

Tabel 2.14 Antwoorden op de vraag: "Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van deze dienst via het internet?" in procenten

De toeslagen blijken voor veel mensen in de doelgroep van de steekproef niet van toepassing te zijn. In de genoemde redenen 'wist niet dat het kon' en 'te moeilijk' zit een klein potentieel, al zijn er niet veel mensen die deze redenen genoemd hebben. In de redenen: 'wil ik niet', 'te omslachtig', 'doe het liever schriftelijk/via een formulier', 'vertrouw het niet' zit nauwelijks/geen potentieel.

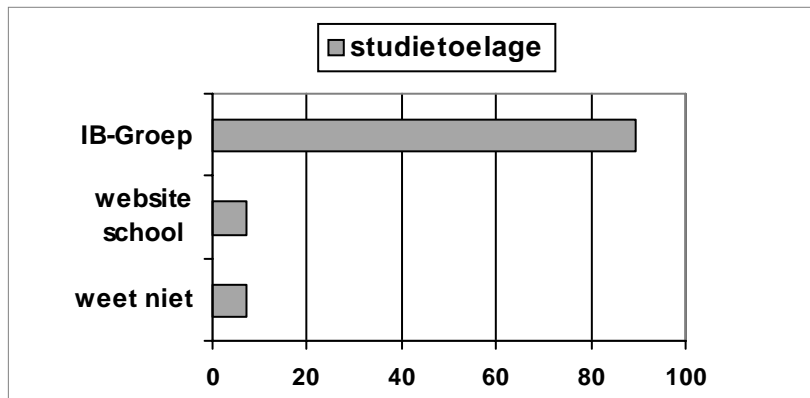
2.3.4 Uitvoeringsinstanties

In de enquête zijn vragen gesteld naar de elektronische diensten van de volgende uitvoeringsinstanties: UWV, CWI, SVB en de IB-Groep. Hierbij is op basis van maatschappelijke en gezinspositie rekening gehouden met verschillende categorieën mensen: werkenden/werkzoekenden, studenten/scholieren, AOW'ers/gepensioneerden, en gezinnen met en zonder kinderen. Gezien de eventuele onbekendheid met de genoemde uitvoeringsinstanties zijn de namen van de organisaties niet opzettelijk genoemd, maar is er direct gevraagd naar de verschillende (elektronische) diensten.

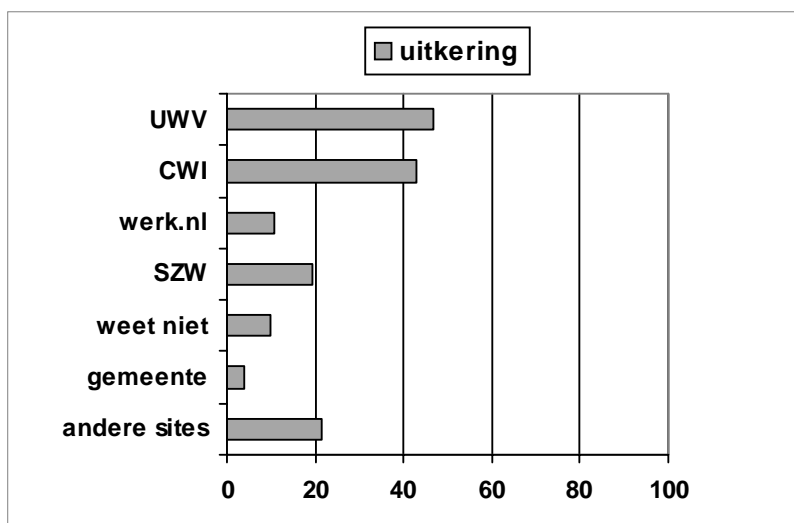
Op basis van een splitsing naar maatschappelijke en gezinspositie zijn de volgende diensten in de vragenlijst aan de orde gekomen:

- een uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid (werkend/ zelfstandigen, werkloos/werkzoekend, arbeidsongeschikt)
- vacatures/baan zoeken bij het CWI (voor: werkloos/werkzoekend)
- studietoelage (voor: student/scholier)
- AOW uitkering (AOW, gepensioneerd)
- kinderbijslag (voor: met kinderen).

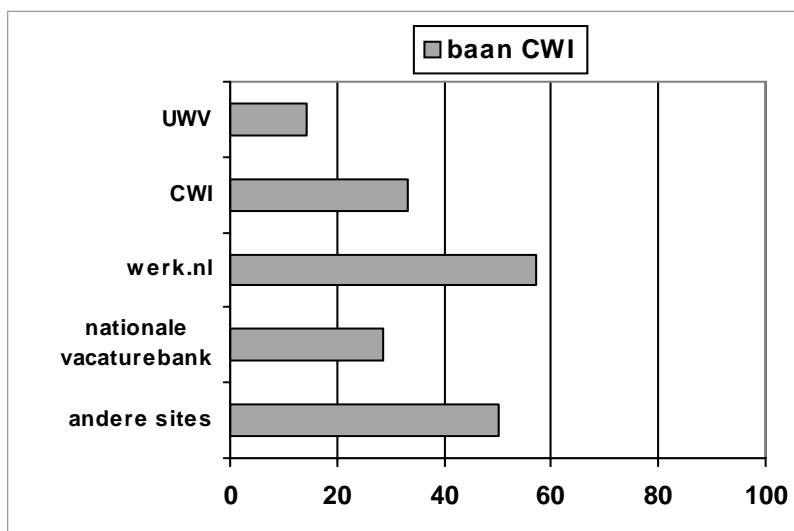
Bij deze diensten is telkens onderscheid gemaakt tussen informatie en transactie diensten: het opzoeken van informatie over de dienst, het aanvragen of aanmelden van de dienst zelf. De bekendheid is gemeten aan de hand van de vraag: "Welke sites heeft u bezocht voor het aanvragen/zoeken van informatie over ...". De antwoorden hierop staan in Figuur 2.11-2.15. In de figuren staan de sites die vaker dan 2 keer genoemd zijn genoteerd in percentages.



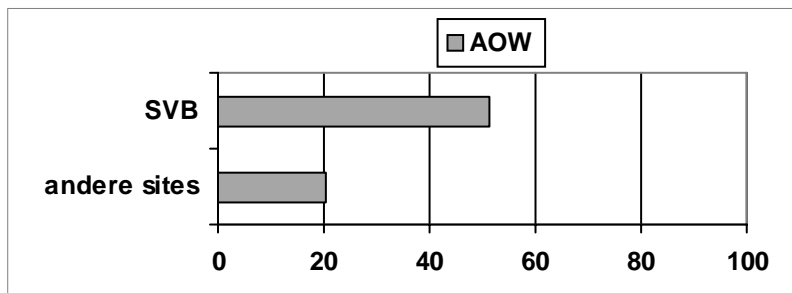
Figuur 2.11 Welke sites heeft u bezocht voor het aanvragen van een studietoelage/hierover informatie te zoeken



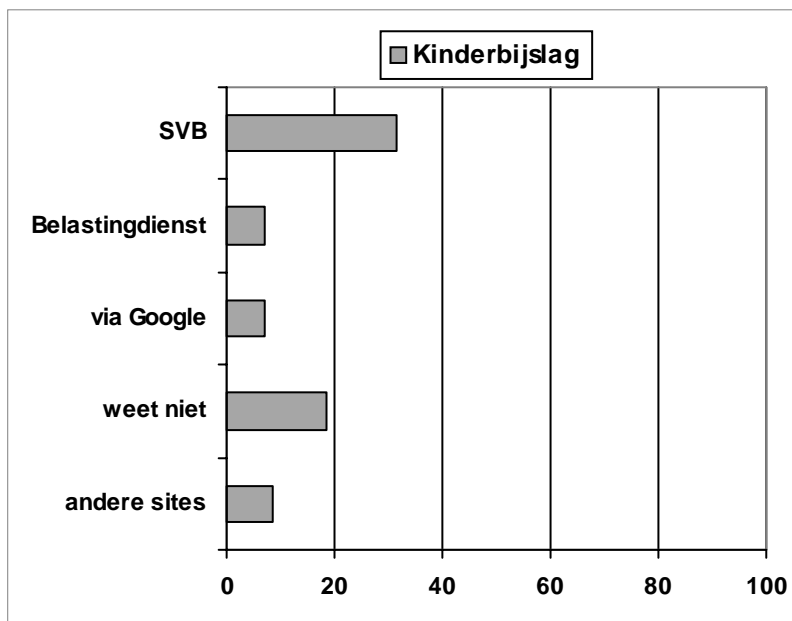
Figuur 2.12 Welke sites heeft u bezocht voor het aanvragen/zoeken van informatie over een uitkering werkloosheid of arbeidsongeschiktheid



Figuur 2.13 Welke sites heeft u bezocht voor het vinden/zoeken van informatie over vacatures bij het CWI



Figuur 2.14 Welke sites heeft u bezocht voor het aanmelden/zoeken van informatie over AOW



Figuur 2.15 Welke sites heeft u bezocht voor het aanmelden/zoeken van informatie over kinderbijslag

Voor de meeste diensten uit Figuur 2.11-2.15 geldt dat als men de dienst elektronisch heeft gebruikt, men vaak nog wel weet welke site men hiervoor gebruikt heeft. Vooral bij een dienst als informatie aanvragen over studietoelage of het aanvragen van studietoelage weet de grote meerderheid wel welke site men bezocht heeft (IB-Groep: 89%; website van school: 7%). Voor andere diensten, als 'informatie aanvragen over kinderbijslag' of het aanvragen ervan geldt in mindere mate dat men wel weet welke site men hiervoor bezocht heeft (31%). Opvallend is dat voor deze dienst 7% van de mensen die de dienst elektronisch gebruikt heeft hiervoor de site van De Belastingdienst meent te hebben bezocht.

Dan gaan we nu in op het gebruik en de intentie tot gebruik van deze elektronische diensten van de uitvoeringsorganisatie. Tabel 2.15 geeft de antwoorden op de gebruikersvraag weer. Hierbij is wederom onderscheid gemaakt naar het zoeken van informatie over de dienst en het aanvragen van de dienst (transactie).

ELEKTRONISCHE DIENSTEN UITVOERINGS-INSTANTIES	JA	NEE	WEET NIET
Uitkering – informatie	23.9	75.7	.4
Uitkering – transactie	3.7	96.3	--
Baan CWI – informatie	87.5	12.5	--
Baan CWI – transactie	86.7	13.3	--
Studietoelage – informatie	77.8	22.2	--
Studietoelage – transactie	31.3	62.5	6.3
AOW – informatie	34.2	65.8	--
AOW – transactie	16.7	83.3	--
Kinderbijslag – informatie	27.1	71.7	1.2
Kinderbijslag – transactie	9.9	86.6	3.4

Tabel 2.15 Percentages gebruik elektronische diensten van overige uitvoeringsinstanties in percentages, Internetgebruikers 2006

Diensten van de overige uitvoeringsorganisaties die in goed scoren op gebruik zijn de informatie en transactiedienst betreffende het zoeken van een baan bij het CWI en de informatiedienst over studietoelage.

De antwoorden op de intentievraag staan weergegeven in Tabel 2.16. Dit geeft een indruk van de wil tot het gebruik van de genoemde elektronische diensten van de overige uitvoeringsorganisaties. Wat opvalt, is dat het gebruik van de verschillende informatie en transactiediensten in de meeste gevallen ver achter blijft bij de intentie uit Tabel 2.16.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN UITVOERINGS-INSTANTIES	JA	NEE	WEET NIET
Uitkering - informatie	81.2	10.9	7.9
Uitkering - transactie	60.1	25.3	14.6
Baan CWI – informatie	75.0	25.0	--
Baan CWI - transactie	70.0	30.0	--
Studietoelage - informatie	100.0	--	--
Studietoelage - transactie	86.1	5.6	8.3
AOW – informatie	69.4	25.6	5.0
AOW - transactie	44.2	40.9	14.9
Kinderbijslag – informatie	76.6	18.4	5.0
Kinderbijslag - transactie	69.6	22.3	8.1

Tabel 2.16 Percentages intentie tot gebruik elektronische diensten van overige uitvoeringsinstanties, Internetgebruikers 2006

We zien dat de intentie, ofwel de wil om de diensten te gebruiken hoog is. Op de transactie dienst betreffende de AOW na is er een ruime meerderheid van de ondervraagden die van de verschillende informatie en transactiediensten gebruik willen maken.

2.3.5 Overige landelijke diensten

Bij de overige landelijke diensten is de Internetters gevraagd naar het gebruik en de bekendheid van de websites van Postbus 51, Overheid.nl, ministeries en het aanvragen van DigiD. Het gebruik van de sites van Postbus 51, Overheid.nl en ministeries is het gemeten middels de vraag of men de site wel eens bezocht heeft. De bekendheid van de websites is niet direct gemeten. We kunnen iets zeggen over de onbekendheid van de sites op basis van het feit dat mensen die niet bekend zijn met de website gevraagd is "Heeft u die site nooit bezocht of kent u die niet?". Alleen bij DigiD is direct de vraag gesteld of men de dienst kent (bekendheid) en vervolgens of men de dienst heeft aangevraagd (gebruik).

Tabel 2.17 geeft een overzicht van de onbekendheid met Postbus 51.nl, Overheid.nl en websites van ministeries.

LANDELIJKE DIENSTEN	KEN IK NIET
Postbus 51.nl	6.5
Overheid.nl	16.6
Websites van ministeries	5.4
DigiD	46.6

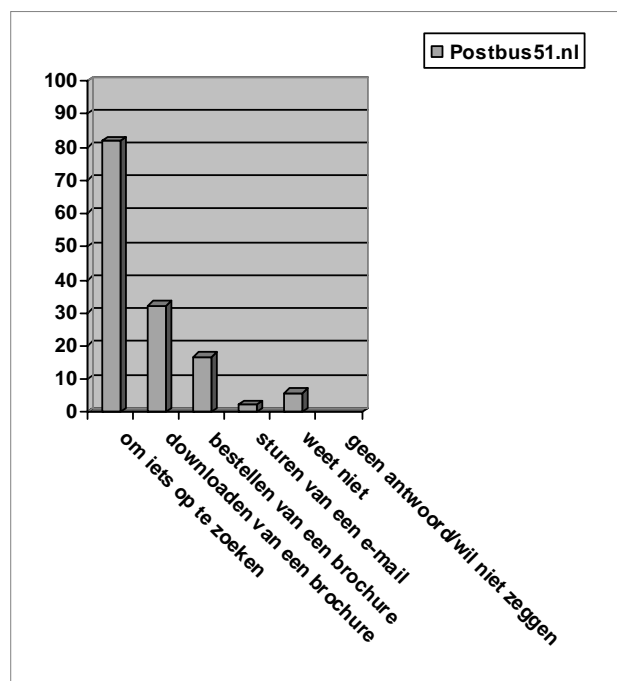
Tabel 2.17 Percentages onbekendheid websites van postbus51.nl, overheid.nl, ministeries en de dienst DigiD, Internetters 2006

De bekendheid van de websites Postbus51.nl (94%) en Overheid.nl (83%) is groot. Dit geldt tevens voor websites van ministeries (95%). Van de Internetters weet 53% wat DigiD inhoudt. Tabel 2.20 geeft een overzicht van het gebruik van de websites en de aanvraag van DigiD.

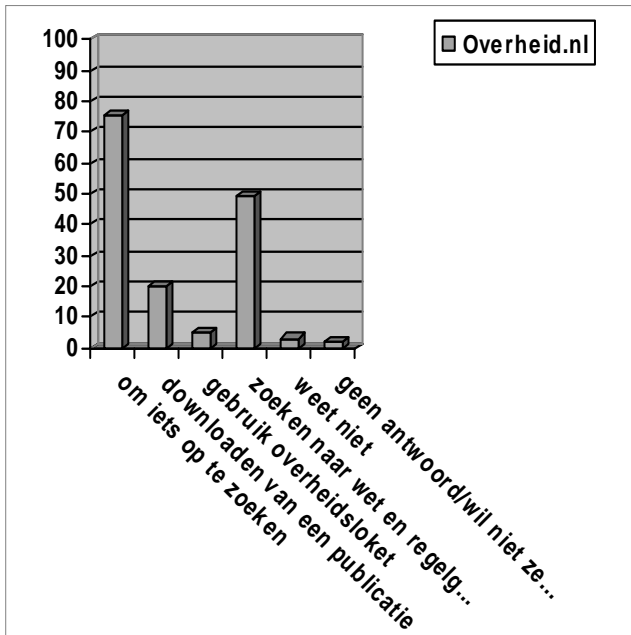
LANDELIJKE DIENSTEN	JA	NEE, NOOIT BEZOCHT	WEET NIET
Postbus 51.nl	28.6	70.3	1.0
Overheid.nl	25.6	70.5	3.8
Website van ministeries	41.9	50.8	7.3
Aanvraag DigiD	43.2	56.8	--

Tabel 2.18 Percentages gebruik websites van postbus51.nl, overheid.nl, ministeries en de dienst DigiD, Internetters 2006

Ongeveer een kwart van de ondervraagde Internetters heeft wel eens Postbus51.nl (29%) en Overheid.nl (26%) bezocht. Overheid.nl is goed te vinden via de zoekmachine van Google (OPN). Uit Figuur 2.16 en 2.17 blijkt dat deze twee websites in de meeste gevallen worden gebruikt om informatie op te zoeken.

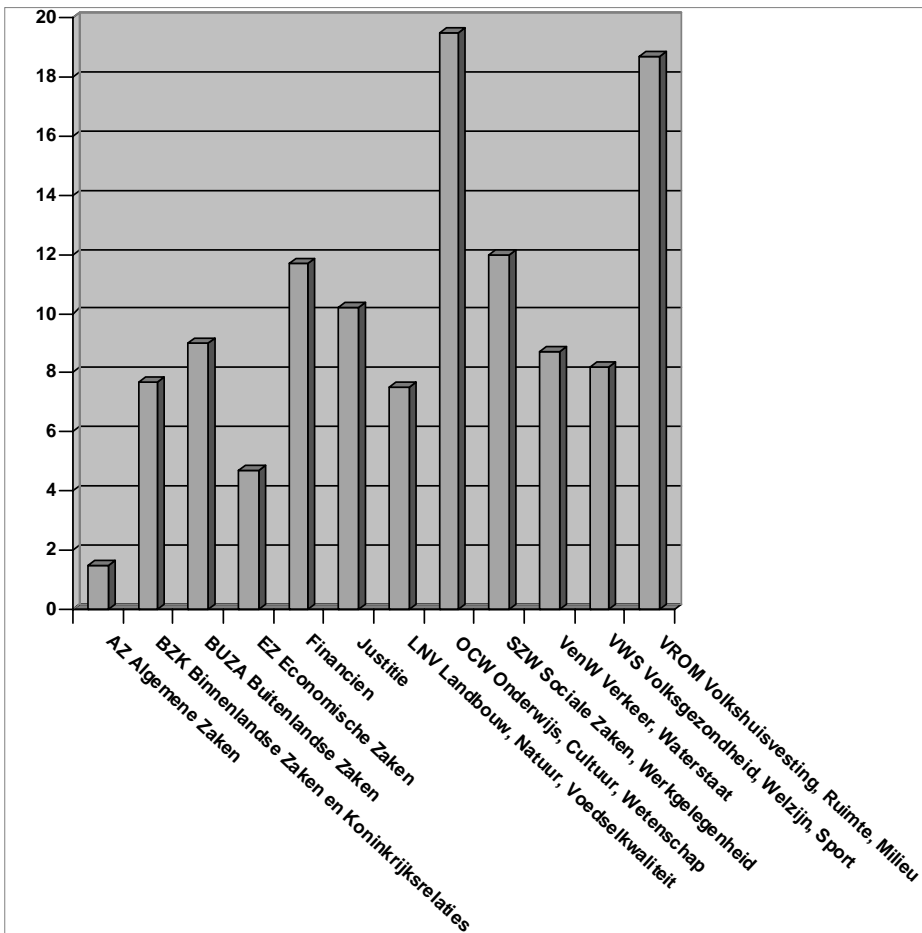


Figuur 2.16 Website bezoek Postbus 51.nl



Figuur 2.17 Website bezoek Overheid.nl

Veel ondervraagde Internetters hebben gebruik gemaakt van een website van een ministerie (42%). De bijbehorende percentages van de verschillende ministeries staan weergegeven in Figuur 2.20.



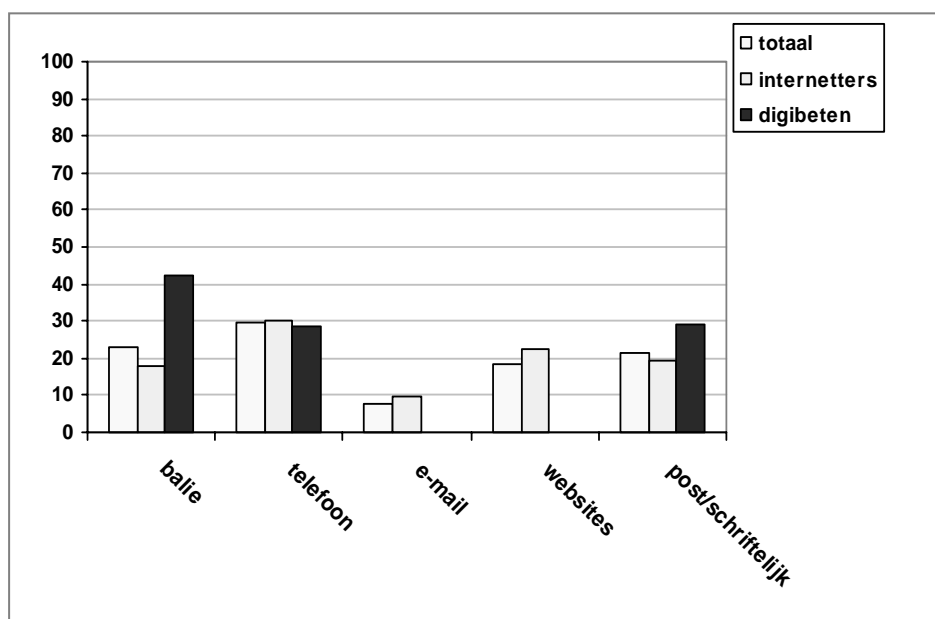
Figuur 2.18 Percentages van Genoemde Websites van Ministeries door Internetters

Uit Figuur 2.18 blijkt dat de websites van OCW (20%) en VROM (19%) het meest bezocht worden. Ministeries die het minst vaak bezocht worden zijn die van AZ (2%) en Defensie (6%).

De volgende, laatste paragraaf gaat in op kanaalkeuze van overheidsdiensten. Meer specifiek wordt hierbij gekeken naar het gebruik van traditionele en elektronische kanalen.

2.4 Kanaalkeuze overheidsdiensten: traditioneel of elektronisch?

Bij de kanalenkeuze is er telkens gekeken naar vijf verschillende kanalen, te weten: balie, telefoon, e-mail, websites en post/schriftelijk. Bij de Digibeten is logischerwijs niet gevraagd naar de nieuwe media (gebruiken geen e-mail en websites). In eerste instantie is er gevraagd naar het kanalengebruik. Er is gevraagd welke van de genoemde kanalen men het vaakst gebruikt.



Figuur 2.19 Kanaal dat men het vaakst gebruikt voor het contact met de overheid van de Internetters en de Digibeten en het totaal van de respondenten

Voor het totaal van de respondenten geldt dat de traditionele media het goed doen. Telefoon wordt met 30% het vaakst gebruikt voor het contact met de overheid. Digibeten gebruiken het vaakst de balie (42%) en het minst vaak de telefoon (28%).

Naast het kanalengebruik zijn wij dus meer specifiek geïnteresseerd in kanalenkeuze, in de engere zin van het woord. Deze "kanalenkeuze" is gemeten door middel van 3 vragen (bij de Digibeten 2). Bij de Internetters is hierbij onderscheid gemaakt tussen informatie en transactie. In de eerste plaats is er gevraagd naar het kanaal dat men het liefste zou gebruiken voor het zoeken van informatie bij de overheid en als tweede voor het aanvragen van iets, zoals bijvoorbeeld een vergunning bij de overheid. Tabel 2.19 geeft een overzicht van telkens de eerste en tweede keus.

KANAAL VOOR CONTACT MET DE OVERHEID	EERSTE KEUS	TWEEDE KEUS
Balie – informatie zoeken	14.8	13.7
Telefoon – informatie zoeken	20.0	35.3
E-mail – informatie zoeken	11.3	33.9
Websites – informatie zoeken	55.0	10.9
Post/schriftelijk – informatie zoeken	5.9	11.1
Balie – aanvragen van iets	26.8	11.9
Telefoon – aanvragen van iets	16.4	30.5
E-mail – aanvragen van iets	19.4	33.3
Websites – aanvragen van iets	34.7	16.0
Post/schriftelijk – aanvragen van iets	6.4	11.7

Tabel 2.19 Het kanaal dat men het liefste gebruikt voor het contact met de overheid door Internetters voor informatie en transactie in procenten

Uit Tabel 2.19 blijkt dat men voor het zoeken van informatie over de overheid de voorkeur geeft aan websites (55%). Op grote afstand volgt de telefoon (20%). Ook voor de transactiediensten, het aanvragen van iets, zoals het aanvragen van een vergunning is websites ook het favoriete kanaal (35%), gevolgd door balie (27%).

Zoals gezegd is erbij de digibeten geen onderscheid gemaakt tussen informatie- en transactiediensten en is de vraag als volgt geformuleerd: Kunt u zeggen welke van deze kanalen u het liefste voor diensten van de overheid zou gebruiken en welke uw tweede en derde keus zijn? Bij de Digibeten zijn de nieuwe media kanalen buiten beschouwing gelaten. De eerste voorkeur gaat uit naar de balie (49%), gevolgd door telefoon (32%) en post/schriftelijk (15%). De data van de Internetters en Digibeten kunnen als volgt worden samengevat:

1. websites: 2.45
2. telefoon: 2.50
3. e-mail: 2.80
4. balie: 2.91
5. post/schriftelijk: 3.50

Het kanaal post/schriftelijk wordt gemiddeld genomen het minst graag (een vijf staat voor vijfde, laatste keus) gebruikt voor het contact met de overheid. Daarop volgen balie en e-mail. Telefoon en websites lijken van deze vijf kanalen het meest populair. Redenen waarom men voor een bepaald kanaal kiest worden uitgediept in hoofdstuk 5. Als laatste is er gevraagd om met een rapportcijfer (1-10) de waardering van de verschillende kanalen van de overheid aan te geven. Er is hierbij wederom gekeken naar de vijf kanalen: balie, telefoon, e-mail, websites en post/schriftelijk.

KANAAL VOOR CONTACT MET DE OVERHEID	GEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Balie	6.68	2.3	.8	2.4	3.2	7.3	15.8	38.0	25.9	3.5	.8
Telefoon	6.23	1.7	1.9	3.7	5.2	13.9	32.0	22.7	32.0	15.9	2.4
E-mail	6.40	2.3	2.0	2.4	3.8	10.7	23.4	31.6	19.3	3.2	1.2
Websites	6.81	.8	1.1	1.7	2.6	8.0	18.0	36.1	24.9	5.5	1.2
Post/schriftelijk	6.38	1.3	1.7	1.8	4.7	10.0	27.0	34.7	15.5	2.7	.5

Tabel 2.20 Gemiddelde waardering van alle respondenten voor de kanalen van de overheid door middel van rapportcijfers 1-10 in procenten

Vergeleken met het kanaal dat men het liefste gebruikt voor het contact met de overheid geven de rapportcijfers weer een iets ander beeld van de "populaire" kanalen. Gemiddeld scoren de kanalen een 6.39. Websites als contactkanaal scoort met 6.81 van de vijf kanalen het hoogst, gevolgd door balie en e-mail. Kijken we naar de percentageverdeling dan zien we dat de meeste respondenten op het cijfer 6, maar vooral op 7 hoog scoren.

Tot zover de kanalenvoorkeur. In de volgende paragraaf wordt kort ingegaan op de mening over en houding ten aanzien van elektronische overheidsdiensten.

2.5 Mening over en houding ten aanzien van elektronische overheidsdiensten

Met behulp van 16 stellingen uit de psychologische theorie van de acceptatie van nieuwe technologie, afkomstige uit het zogenoemde UTAUT model (Venkatesh *et al.*, 2003), is nagegaan welke houding de Nederlandse bevolking aanneemt ten aanzien van het aanbod van elektronische overheidsdiensten en welke mening zij hierover heeft. De stellingen zijn samengevat onder vier begrippen die deze mening en houding samenvatten: sociale norm, attitude ten aanzien van het gebruik, verwachte prestaties en verwachte benodigde inspanningen. De items voor de Digibeten zijn hier en daar iets anders geformuleerd, zodat ze beter passen. Dit staat weergegeven tussen haakjes of na de schuine streep.

VARIABELE	ITEM	INTER- NETTERS Score	DIGI- BETEN Score
SOCIALE NORM	Als je bij de tijd wilt blijven moet je internetdiensten van de overheid gebruiken	6.45	5.56
	Iemand als ik hoeft <u>geen</u> internetdiensten van de overheid te gebruiken	3.80	6.61
	Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat <u>iedereen</u> (/niemand) in mijn omgeving dat doet	2.77	4.74
ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK	Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt	8.56	6.91
	Internetdiensten van de overheid zijn <u>niet</u> aantrekkelijk om te gebruiken	4.47	5.38
	(Ik verwacht dat internet..) Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via de balie	6.01	6.14
	(Ik verwacht dat internet..) Diensten van de overheid via het internet geven <u>minder</u> mogelijkheden dan diensten via de telefoon	4.54	5.44
	(Ik verwacht dat internet..) Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via formulieren	6.73	6.39
VERWACHTE PRESTATIES	Internetdiensten van de overheid zijn heel nuttig voor mij	6.48	4.11
	Internetdiensten van de overheid zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid	7.54	6.10
	Met internetdiensten van de overheid bereik ik <u>niet</u> wat ik wil	4.16	5.64
	Diensten van de overheid via het internet zijn <u>moeilijker</u> dan diensten via de telefoon	4.28	6.25
VERWACHTE BENODIGDE INSPANNINGEN	Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen <u>niet</u> gebruikersvriendelijk/Internetdiensten van de overheid lijken mij <u>niet</u> gebruikersvriendelijk	4.48	5.60
	Het kost mij veel moeite om <u>toegang</u> tot diensten via internet van de overheid te krijgen/Het zou mij veel moeite kosten om <u>toegang</u> tot diensten van de overheid via internet te krijgen	3.94	6.83
	Het kost mij weinig moeite om internetdiensten van de overheid te gebruiken/Het zou mij weinig moeite kosten om internetdiensten van de overheid te gebruiken	6.99	4.68
	Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen makkelijk te leren/Internetdiensten van de overheid lijken mij makkelijk te leren	7.12	5.45

Tabel 2.21 Gemiddelde Scores Internetters en digibeten op de variabelen uit de UTAUT met bijbehorende items op een schaal van 1-10

Uit Tabel 2.21 blijkt voornamelijk een positieve houding ten opzichte van elektronische dienstverlening van de overheid. Dit blijkt vooral uit de hoge scores op attitude items als 'Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt' en 'Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via formulieren'. We zien hierbij dat Internetters gemiddeld hoger scoren dan Digibeten. Een positief beeld betreffende verwachte prestaties met betrekking tot elektronische dienstverlening blijkt uit een stelling als 'Internetdiensten van de overheid zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid', waarop door zowel Internetters als Digibeten redelijk hoog gescoord wordt.

De grootste verschillen tussen Internetters en Digibeten lijken in de andere items betreffende verwachtingen ten aanzien van elektronische dienstverlening te zitten. Voor wat betreft de verwachte prestaties: Digibeten lijken doorgaans het nut van elektronische overheidsdiensten niet in te zien, Digibeten denken met elektronische dienstverlening niet te kunnen bereiken wat men wil en Digibeten vinden diensten van de overheid via internet moeilijker dan diensten via de telefoon. Ook op de verwachte benodigde inspanningen scoren de Digibeten doorgaans negatief. Internetdiensten van de overheid lijken Digibeten doorgaans niet gebruiksvriendelijk, moeilijk toegankelijk, moeilijk te gebruiken en moeilijk te leren. Internetters vinden internetdiensten van de overheid over het algemeen: gebruiksvriendelijk, makkelijk toegankelijk, makkelijk te gebruiken en makkelijk te leren.

Bij Internetters kunnen we onderscheid maken tussen Internetters met geen/weinig, matig of veel ervaring met nieuwe media. We krijgen dan het volgende overzicht (Tabel 2.22).

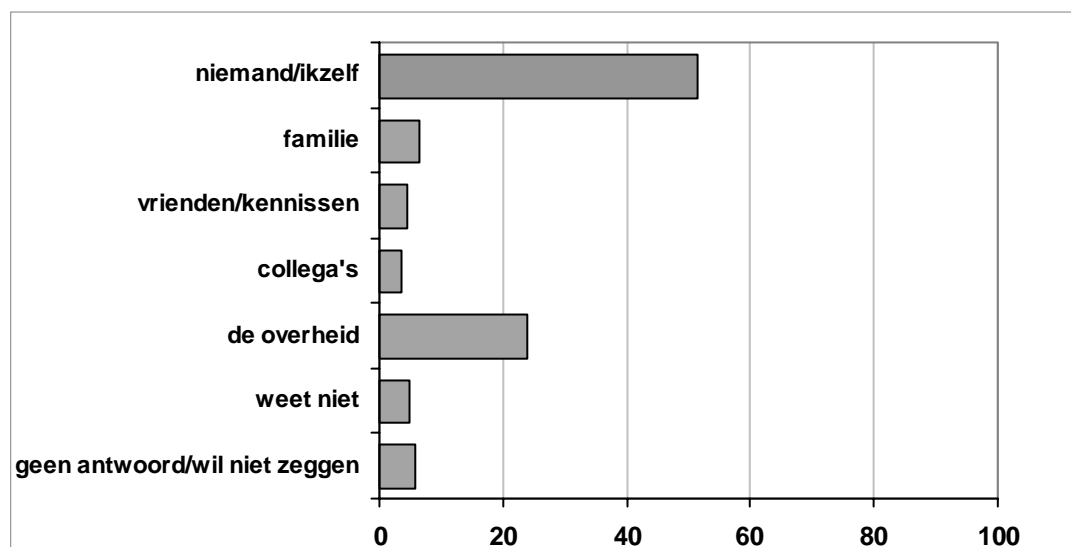
VARIABELE	ITEM	ERVARING NIEUWE MEDIA			
		geen/ weinig	matig	veel	TOTAAL
SOCIALE NORM	Als je bij de tijd wilt blijven moet je internetdiensten van de overheid gebruiken	6.02	6.50	6.63	6.45
	Iemand als ik hoeft <u>geen</u> internetdiensten van de overheid te gebruiken	5.22	3.94	3.05	3.80
	Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat <u>iedereen</u> in mijn omgeving dat doet	3.22	2.87	2.50	2.77
ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK	Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt	7.97	8.55	8.82	8.56
	Internetdiensten van de overheid zijn <u>niet</u> aantrekkelijk om te gebruiken	5.05	4.63	4.16	4.47
	Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via de balie	5.69	6.14	6.05	6.01
	Diensten van de overheid via het internet geven <u>minder</u> mogelijkheden dan diensten via de telefoon	4.75	4.82	4.22	4.54
VERWACHTE PRESTATIES	Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via formulieren	6.23	6.87	6.82	6.73
	Internetdiensten van de overheid zijn heel nuttig voor mij	5.29	6.47	6.93	6.48
	Internetdiensten van de overheid zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid	6.93	7.52	7.82	7.54
	Met internetdiensten van de overheid bereik ik <u>niet</u> wat ik wil	4.94	4.38	3.74	4.16
VERWACHTE BENODIGDE INSPAN- NINGEN	Diensten van de overheid via het internet zijn <u>moeilijker</u> dan diensten via de telefoon	5.54	4.53	3.65	4.28
	Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen <u>niet</u> gebruiksvriendelijk	5.03	4.65	4.22	4.48
	Het kost mij veel moeite om <u>toegang</u> tot diensten via internet van de overheid te krijgen	5.05	4.10	3.48	3.94
	Het kost mij weinig moeite om internetdiensten van de overheid te gebruiken	5.90	7.00	7.37	6.99
	Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen makkelijk te leren	6.49	7.08	7.34	7.12

Voor de samenhang tussen de stellingen en de totale ervaring geldt dat alle stellingen significant zijn op een niveau van $p < .05$ of $p < .01$ (Spearman's rho) behalve de stelling "Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via de balie". Op deze stelling na, blijkt er dus veel samenhang te bestaan tussen ervaring met nieuwe media en de scores op de stellingen betreffende normen, attitudes en verwachtingen ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid. Hierbij geldt voor de positief geschaalde items een positief verband en voor de negatief geschaalde items een negatief verband. Internetters met veel ervaring scoren significant hoger op de positieve stellingen en significant lager op de negatieve stellingen dan internetters met weinig/geen ervaring.

Tabel 2.22 Gemiddelde scores van Internetters met geen/weinig, matig en veel ervaring met nieuwe media op de variabelen uit de UTAUT met bijbehorende items op een schaal van 1-10

Uit Tabel 2.22 blijkt dat er veel samenhang bestaat tussen ervaring met nieuwe media en de scores op de stellingen betreffende normen, attitudes en verwachtingen ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid. Hierbij geldt voor de positief geschaalde items veelal een positief verband en voor de negatief geschaalde items een negatief verband. De stelling betreffende de sociale norm 'Iemand als ik hoeft geen internetdiensten van de overheid te gebruiken' vertoont het sterkste verband met ervaring met nieuwe media. De negatieve samenhang betekent in dit geval dat Internetters met veel ervaring significant lager scoren op de stelling, dan Internetters met geen/weinig ervaring met nieuwe media. Een andere stelling die een sterke samenhang met ervaring vertoont is de stelling betreffende verwachte prestaties: 'Diensten van de overheid via het internet zijn moeilijker dan diensten via de telefoon'. Internetters met veel ervaring scoren significant lager dan Internetters met weinig ervaring. Internetters met veel ervaring vinden internetdiensten van de overheid niet moeilijker dan diensten via de telefoon.

Naast de genoemde variabelen is er gekeken naar een andere psychologische variabele. En wel: de sociale invloed. Deze invloed is gemeten met behulp van de vraag: "wie heeft u op het idee gebracht om internetdiensten van de overheid te gebruiken?" (Figuur 2.20).



Figuur 2.20 Antwoord op de vraag: "Wie heeft u op het idee gebracht om internetdiensten van de overheid te gebruiken?"

Het hoge percentage 'niemand/ikzelf' (51%) in Figuur 2.20 geeft aan dat in meer dan de helft van de gevallen geen sprake is van sociale invloed. Indien er wel sprake is van sociale invloed, dan is het vaak de overheid zelf die mensen op het idee heeft gebracht om internetdiensten van de overheid te gebruiken.

Tot slot van dit hoofdstuk willen we de open slotvraag, zoals gesteld aan het eind van de vragenlijsten behandelen: "Wat zou de overheid moeten doen om U meer gebruik te laten maken van haar diensten op het internet?"

Een quickscan geeft meteen de indruk van een massale roep om meer voorlichting en informatie over digitale diensten. Hierbij valt te denken aan reclame maken en meer publiciteit zoeken. Met ziet dit vooral in combinatie met traditionele kanalen als krant, formulieren, gemeentegids en de balie. Daarnaast wil men meer, maar ook betere informatie. Hierbij is het vooral belangrijk dat de diensten overzichtelijk worden getoond. Het idee van een website of portal met een overzicht van alle beschikbare diensten op een rij komt hierbij vaak naar voren. Men wil een betere toegankelijkheid en gebruiksvriendelijke sites.

2.6 Samenvatting

In hoofdstuk 2 hebben we gekeken naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006. Het hoofdstuk bevat de voornaamste beschrijvende resultaten van het onderzoek, waarbij gebruik is gemaakt van de oorspronkelijke (niet gewogen) data. In het hoofdonderzoek (n=1225) is gekeken naar de digitale diensten van de gemeenten, de Politie, de Belastingdienst, andere uitvoeringsorganisaties en een aantal andere landelijke diensten van de ministeries. Per dienst is gekeken of burgers de dienst kenen, of zij die al gebruiken en, zo niet, of zij deze zouden willen gebruiken. Op het einde van het hoofdstuk komen twee andere belangrijke issues betreffende het gebruik van digitale overheidsdiensten aan bod: kanaalgebruik en kanaalvoorkeur en houdingen en meningen ten aanzien van elektronische dienstverlening.

2.6.1 Potentieel

Ongeveer 20% van dit onderzoek behoort tot de zogenaamde 'Digibeten'; de personen die geen computer/internet gebruiken en hier geen ervaring mee hebben. De overige respondenten zijn 'Internetters'. Ruim driekwart van de ondervraagden bleek thuis over een computer en internet te beschikken. Naast thuis is het werk een populaire plek om gebruik te maken van een computer en internet. De belangrijkste reden voor Digibeten om geen computer en internet te gebruiken zijn 'heb ik niet nodig' en 'ben ik te oud voor'.

Van de totale bevolking heeft bijna de helft meer dan 10 jaar ervaring met computers. Meer dan de helft van de ondervraagden heeft 5 of meer jaar ervaring met internet. Een grote groep van de ondervraagden betitelt zichzelf als "ervaren" in het internetgebruik. Daarnaast vindt ruim een kwart zichzelf onervaren. De grootste groep Internetters gebruik het internet dagelijks.

Van de Digibeten geeft 35% aan internet te willen gebruiken. Daarnaast wil 58% absoluut geen internet gebruiken. Van de 35% die wel internet wil gebruiken wil 54% wel gebruik maken van diensten van de overheid via het internet. Er is 41% die dit absoluut niet wil. Digibeten willen voornamelijk gebruik maken van diensten van de overheid omdat 'het makkelijk is'. De belangrijkste reden voor Digibeten om geen gebruik te maken van diensten van de overheid is omdat men het onpersoonlijk vindt. Digibeten verkiezen de traditionele overheidskanalen balie, telefoon en post/schriftelijk in volgorde van belang boven internet.

2.6.2 Hoofdonderzoek

Bij de diensten van de verschillende organisaties is er telkens gekeken in hoeverre men de dienst kent, een beschrijving van het daadwerkelijk gebruik en in hoeverre niet-gebruikers de intentie hebben om deze diensten te gaan gebruiken.

Gemeenten

In dit onderzoek zijn de volgende transactiediensten van de gemeente aan de orde gesteld: inzameling grofvuil, aanvragen bouwvergunning, aanvragen paspoort, aanvragen GBA uittreksel en doorgeven verhuizing. Daarnaast is er gekeken naar e-mailen. De respondenten in dit onderzoek zijn afkomstig van 342 van de in totaal 467 Nederlandse gemeenten. In tegenstelling tot andere onderzochte organisaties verschilt de beschikbaarheid van de gemeentelijke internetdiensten nogal. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende indeling van niveaus gebruikt:

- niveau 0: geen informatie
- niveau 1: informatie
- niveau 2: aanvraagformulier downloaden
- niveau 3: aanvraagformulier uploaden
- niveau 4: elektronische transactie

Niet alle diensten bieden de uiteindelijke mogelijkheid tot transactionele dienstverlening. In hoofdstuk 2 is hoofdzakelijk gekeken naar de hoogste niveaus van elektronische dienstverlening. Er is gebruik gemaakt van een indeling van gemeenten naar grootte van gemeente.

De beschikbaarheid van de onderzochte diensten op het hoogst haalbare niveau is over het algemeen niet hoog. Om een genuanceerder beeld te krijgen van de beschikbaarheid zijn de hoogste niveaus, alle niveaus boven informatie, bij elkaar opgeteld.

De beschikbaarheid verschilt nogal, zo zijn de diensten aanvragen paspoort (90%), inzameling grofvuil (85%) en aanvragen GBA uittreksel (54%) in de Nederlandse gemeenten vooral op informatieniveau beschikbaar. Doorgeven verhuizing en aanvragen bouwvergunning scoren vooral goed op de niveaus boven informatie. In 71% van de Nederlandse gemeenten is bouwvergunning aanvragen op het hoogste niveau (in dit geval: upload) beschikbaar. Doorgeven verhuizing is tevens vooral op uploadniveau beschikbaar (56%). Als we de hogere niveaus bij elkaar optellen is doorgeven verhuizing ook in 71% van de Nederlandse gemeenten beschikbaar. Grotere gemeenten scoren significant hoger op beschikbaarheid dan kleinere gemeenten.

Veel elektronische diensten van de overheid, in het bijzonder de gemeentelijke diensten, blijken slecht bekend te zijn onder de bevolking. Op e-mailen na weet een ruime meerderheid (>72%) van de Internetters vaak niet of een bepaalde gemeentelijke dienst beschikbaar is of niet. Bij e-mailen geeft men soms aan dat dit in zijn/haar gemeente niet kan, terwijl dit anno 2005 in elke Nederlandse gemeente kan.

De gemeentelijke diensten worden weinig gebruikt. Men is onbekend met de diensten en gebruikt nog massaal (en liever) de traditionele kanalen. Een website van de gemeente wordt vooral gebruikt om informatie op te zoeken. Diensten die nauwelijks beschikbaar zijn, maar beter bekend zijn, inzameling grofvuil en afspraak maken paspoort scoren hoger op gebruik dan diensten die meer beschikbaar zijn, maar minder bekend zijn: aanvragen bouwvergunning, aanvragen GBA uittreksel en doorgeven verhuizing.

Onder de niet-gebruikers bestaat een grote wil om gemeentelijke internetdiensten te gebruiken. Doorgeven verhuizing scoort van de zes diensten het hoogst. Aan de dienst afspraak maken voor aanvragen paspoort hecht men de meeste waarde. Als laatste is er gevraagd welke dienst men het liefst ook via internet zou willen doen. Hiermee krijgen we inzicht in de zogenaamde triggerdiensten. De diensten die mensen spontaan noemen zijn altijd diensten die ook in de Overheid.nl Monitor zijn opgenomen en waarop de beleidsdoelstellingen van het elektronisch dienstenaanbod is gebaseerd.

Politie

In dit onderzoek is gekeken naar de elektronische aangifte. Meer dan de helft van de ondervraagde Internetters heeft ooit aangifte gedaan. Hiervan heeft 16% de aangifte via het internet gedaan. De 'aangifte van diefstal van een fiets' komt hierbij het vaakste voor. De belangrijkste redenen om de aangifte elektronisch te doen die worden gegeven zijn omdat het makkelijk en omdat het snel is. De belangrijkste aanknopingspunten voor de intentie (>50%) zitten in de argumenten waarom men de aangifte niet digitaal heeft gedaan: 'omdat het destijds niet kon', 'wist niet dat het kon' en 'niet aan gedacht'.

De Belastingdienst

Van de transactiediensten van de Belastingdienst (heeft deze diensten 100% elektronisch beschikbaar) zijn de elektronische aangifte van inkomensbelasting en de nieuwe diensten,

de toeslagen onderzocht. Van de Internetters uit het hoofdonderzoek heeft 69% de belastingaangifte elektronisch gedaan. Van de totale steekproef is dit 54%. Internet is hierbij het populaire medium. De belangrijkste redenen waarom men de aangifte digitaal heeft gedaan is omdat het makkelijk en snel is. De bekendheid met de elektronische toeslagen is nog niet echt hoog. Dit is ook reden voor het lage gebruik van de toeslagen. Voor ongeveer de helft van de aanvragen bestond er de mogelijkheid om bijvoorbeeld inkomensgegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst voor te drukken op formulieren. Van de toeslagen wordt de elektronische dienst zorgtoeslag nog het meest gebruikt.

Uitvoeringsinstanties

Er is gekeken naar elektronische diensten van UWV, CWI, SVB en de IB-Groep. Op basis van maatschappelijke- en gezinspositie is er rekening gehouden met verschillende groepen mensen. Er is telkens onderscheid gemaakt tussen informatie en transactie diensten. De bekendheid met de diensten is slechts beperkt gemeten. Voor de meeste diensten geldt dat men vaak nog wel weet welke site men bezocht heeft. Diensten die goed scoren op gebruik zijn de informatie- en transactiedienst betreffende het zoeken van een baan bij het CWI en de informatiedienst van de IB-Groep over studietoelage. De niet-gebruikers hebben een grote wil om de diensten te gebruiken.

Overige landelijke diensten

De bekendheid met de websites Postbus51.nl, Overheid.nl en ministeries is hoog. Ruim de helft van de ondervraagde Internetters weet ook wel wat DigiD inhoudt. Ongeveer een kwart van de ondervraagde Internetters heeft wel eens Postbus51.nl en Overheid.nl bezocht. Deze websites worden vooral gebruikt om informatie op te zoeken. Ruim 40% van de Internetters heeft wel eens een website van een ministerie (vooral die van OCW en VROM) bezocht.

2.6.3 Kanaalgebruik en kanaalvoorkeur

Er is gekeken naar het gebruik van en de voorkeur voor de kanalen balie, telefoon, post/schriftelijk, websites en e-mail. De traditionele media doen het goed als contactmedium met de overheid. Voor de manier van contact met de overheid noemt en gebruikt met het vaakst telefoon. Digibeten gebruiken in plaats van telefoon het vaakst de balie, gevolgd door post/schriftelijk.

De kanaalvoorkeur van Internetters voor het zoeken van informatie over de overheid en het aanvragen van iets, bijvoorbeeld een vergunning, gaat uit naar websites. Bij de Digibeten gaat de eerste voorkeur uit naar de balie, gevolgd door telefoon en post/schriftelijk. Uit de waardering voor de verschillen kanalen voor contact met de overheid met een rapportcijfer blijkt dat voor het totaal van de steekproef websites als "populairste" kanaal uit de bus komt, gevolgd door balie en e-mail.

2.6.4 Houdingen en meningen

Op basis van het onderzoeksmodel is er door middel van stellingen gevraagd naar normen, houdingen en verwachtingen ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid. Over het algemeen heeft men een positieve houding ten aanzien van digitale dienstverlening van de overheid. Zoals verwacht mag worden verschillen de scores van Internetters en Digibeten nogal. Dit geldt vooral voor items betreffende de verwachtingen. Digibeten zien doorgaans het nut niet in, denken niet te kunnen bereiken wat men wil en vinden diensten van de overheid via het internet moeilijker dan diensten via de telefoon. Daarnaast lijken Digibeten internetdiensten van de overheid doorgaans niet gebruiksvriendelijk, moeilijk toegankelijk, moeilijk te gebruiken en moeilijk te leren. Internetters vinden internetdiensten van de overheid over het algemeen: gebruiksvriendelijk, makkelijk toegankelijk, makkelijk te gebruiken en makkelijk te leren.

Er blijkt veel samenhang te bestaan tussen ervaring met nieuwe media en de scores op de stellingen. Internetters met meer ervaring scoren hoger op normen, houdingen en verwachtingen ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid dan Internetters met weinig/geen ervaring.

Aan de Internetters is gevraagd door wie men op het idee gebracht is om internetdiensten van de overheid te gebruiken. In meer dan de helft van de gevallen is hierbij geen sprake van sociale invloed. Voor de gevallen waarbij dit wel zo is, is het vaak de overheid zelf die de mensen gestimuleerd heeft om elektronische diensten van de overheid te gebruiken.

Tot slot van dit hoofdstuk hebben we de open slotvraag, zoals gesteld aan het eind van de vragenlijsten behandeld: "Wat zou de overheid moeten doen om U meer gebruik te laten maken van haar diensten op het internet?" Op de open slotvraag volgt een massale roep om meer voorlichting en informatie over digitale diensten. Hierbij is het vooral belangrijk dat de diensten overzichtelijk worden getoond. Het idee van een website of portal met een overzicht van alle beschikbare diensten op een rij komt hierbij vaak naar voren.

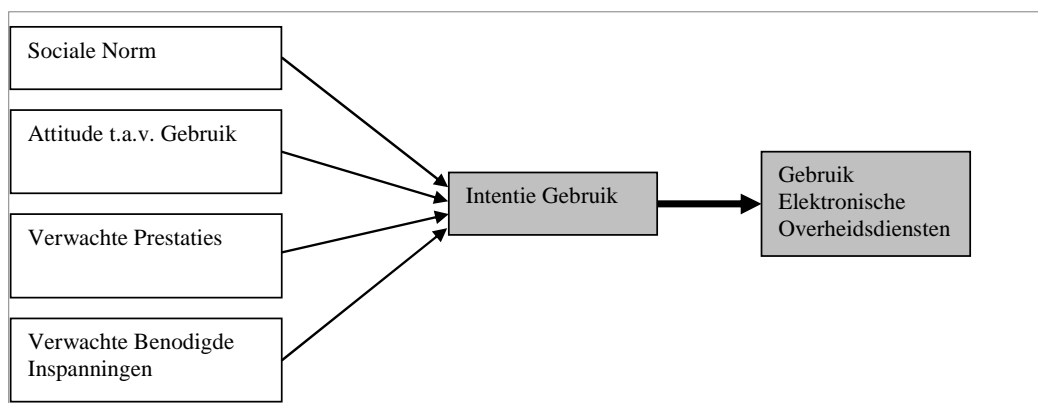
3 Mentale aspecten van het gebruik: intentie, verwachtingen, attitudes en normen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk ligt de nadruk op de psychische drijfveren om elektronische diensten van de overheid te gebruiken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van recente psychologische theorie en modellen die de acceptatie en het gebruik van nieuwe media in het algemeen trachten te verklaren. Zij worden hier toegepast op een specifiek soort van nieuw media gebruik, dat van digitale overheidsdiensten. In bestaand onderzoek van de acceptatie van nieuwe media worden doorgaans de volgende drijfveren genoemd: behoefte, motivatie, attitude, verwachting en intentie. Zij worden hier opgesomd in de volgorde van dieper naar minder diep zittend in onze psyche en van algemene drijfveer van gedrag (behoefte) tot een neiging tot actie (intentie). Wij hebben gekozen voor mentale aspecten van het gebruik waarin de intentie tot gedrag, c.q. gebruik centraal staat. Vervolgens gaan we kijken welke psychische drijfveren achter deze intentie zitten. In de navolgende hoofdstukken komen dan de sociale aspecten en de aspecten van mediagebruik die de intentie tot gedrag mede bepalen aan de orde.

De intentie tot gedrag is niet alleen belangrijk omdat deze het daadwerkelijk gedrag grotendeels verklaart maar ook om dat we in dit onderzoek een flinke discrepantie tussen intentie en daadwerkelijk gedrag of gebruik aangetroffen hebben. Deze discrepantie beschrijft de ruimte voor aanbieders van diensten om hun aanbod te verbeteren. Mensen met een hoge intentie om bepaalde dingen te doen, zijn relatief gemakkelijk over de streep te trekken.

In de volgende figuur (3.1.2) worden de mentale aspecten toegelicht. Dit is het volgende deel van het algemene raamwerk om de onderzoeksresultaten te beschrijven dat gepresenteerd werd in Hoofdstuk 1 vormt de leidraad van dit hoofdstuk. Het bevat de voornaamste mentale aspecten die samenhangen met het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Zie Figuur 3.1.



Figuur 3.1. Het onderscheid tussen intentie gebruik en daadwerkelijk gebruik

De eerste vraag is natuurlijk of dit onderscheid in de gegevens waarneembaar is. De tweede is hoe deze begrippen gemeten zijn. Om met de eerste vraag te beginnen. Bij bijna alle vragen over afzonderlijke digitale overheidsdiensten is eerst gevraagd of men deze dienst (wel eens) gebruikt heeft en bij een ontkenning hiervan vervolgens: "Zou U dat willen (digitale dienst X) gebruiken als U deze nodig heeft?" Bij gemeentelijke diensten moest eerst gevraagd worden "Kan men in Uw gemeente op het internet (dienst X gebruiken)? gevolgd door "Hebt U dat wel eens gedaan?". De derde vraag was dan "Zou U

dat willen (digitale dienst x) gebruiken? Uit de antwoorden werd zowel de kennis van het aanbod van diensten afgeleid als het daadwerkelijke en intentionele gebruik hiervan.

Bij intentie tot gebruik kregen de respondenten die de dienst niet gebruiken en niet willen de score 0, zij die de dienst niet gebruiken maar wel willen de score 1 en zij die de dienst wel gebruiken de score 2. Daadwerkelijk gebruik werd dus tevens gezien als de hoogste graad van intentie: men heeft in zijn gedrag bewezen echt te willen.

Vervolgens zijn de intentiescores van alle diensten opgeteld per onderdeel van de overheid: de gemeenten, de belastingdienst (met en zonder toeslagen) en de overige uitvoeringsorganisaties. Voor elk deel van de overheid werd een aparte schaal geconstrueerd.⁴

Zoals in Hoofdstuk 2 werd uitgelegd is dit onderscheid tussen intentie tot gebruik en daadwerkelijk gebruik mede gemaakt om het potentieel dat er bestaat voor toekomstig gebruik van digitale overheidsdiensten te kunnen bepalen. Dit is een uiterst belangrijk gegeven voor het beleid. Er kan uit afgeleid worden hoe ver de betreffende overheidsdienst (zij is ver als de discrepantie tussen intentie en gebruik klein is) en welke vooruitgang zij nog kan boeken door verbetering van de diensten (als de discrepantie groot is).

Welnu, uit de gegevensanalyse blijkt dat er een grote samenhang is tussen totale intentie en totaalgebruik bij de gemeentelijke diensten en de landelijke uitvoeringsorganisaties, maar dat zij bij lange na niet identiek zijn. Wanneer men hen met elkaar correleert, voordat men hen in niveaus van drie verdeelt, stuit men op een maat van + 0.542 terwijl het maximum 1 is⁵. Dat er een samenhang of overlap tussen beide aangetroffen zou worden stond bij voorbaat vast omdat we er voor gekozen hebben het daadwerkelijk gebruik van een dienst de hoogste score (2) op intentie te geven. Toch blijft er een flinke discrepantie bestaan (het afwijken van 100%). In Hoofdstuk 7 proberen we deze discrepantie te verklaren door de kennis van het aanbod van digitale overheidsdiensten, de kwaliteit van deze diensten en het (relatief lage) aantal jaarlijkse aantal overheidscontacten.

3.2 Intentie gebruik en daadwerkelijk gebruik bij de verschillende elektronische overheidsdiensten

Ofschoon de gemiddelde samenhang tussen totaalintentie en totaalgebruik dus op 0.542 komt deze bij de gemeentelijke diensten niet verder dan + 0.383 terwijl de landelijke

⁴ Bij de gemeentelijke diensten liep deze van 0 (geen intentie) tot 9 (zeer hoge intentie), bij de Belastingdienst met de vier diensten belastingaangifte, zorgtoeslag, huurtoeslag, toeslag kinderopvang van 0 tot 8, bij de overige uitvoeringsorganisaties (informatie en transactie t.b.v. werkloosheidsuitkering, baan via CWI, studietoelagen, kinderbijslag en AOW opgeteld) 0 tot 8. Vanuit deze deelschalen is een totaalschaal gemaakt die loopt van 0 (geen intentie gebruik digitale diensten van de overheid) tot 15 (zeer hoge intentie gebruik te maken van deze diensten). Na betrouwbaarheidsanalyse zijn een aantal onderdelen uit de schaal verwijderd die te weinig samenhangen met de rest, zoals gebruik email en bouwplannen en –vergunningen inzien bij de gemeenten. Vandaar dat sommige schalen niet zolang zijn als verwacht.

Omdat de scores die op de schalen verkregen werden nogal ongelijk verdeeld waren zijn zij samengevoegd in drie opeenvolgende klassen: geen of weinig intentie, gemiddelde intentie en hoge intentie. Daarmee konden ook de vele samenvattende kruistabellen gemaakt worden die hierna zullen verschijnen.

Bij daadwerkelijk gebruik is dezelfde benadering gekozen als bij intentie, alleen zijn de basiscodes hier slechts 0 (geen gebruik) en 2 (wel gebruik) omdat 1 ontbreekt. De schalen die geconstrueerd werden zijn net zo lang, met uitzondering van de gemeenten waar ook een schaal gemaakt werd waarin rekening gehouden werd met de beschikbaarheid van de dienst in de betreffende gemeente. Anders kan deze immers niet gebruikt worden. Deze schaal loopt van 0 tot 6.

Ook deze schalen zijn opgeteld tot een totaalschaal voor gebruik die loopt van 0 tot 8. Deze schalen zijn eveneens verdeeld in een rangorde van drie klassen die parallel loopt aan de totaalschaal voorintentie.

⁵ De Pearson correlatie-coëfficiënt, een statistische maat die loopt van -1 tot 1. Die kan gebruikt worden als het niveau hoger is dan ordinaal. Dit ordinale niveau verkrijgt men als de schaal verdeeld wordt in geen of weinig gebruik, middelmatig gebruik en veel gebruik. Alle hier weergegeven correlaties zijn statistisch significant tot op het 0.00 niveau (kans dat de correlatie op toeval berust), tenzij anders aangegeven, meestal als het gaat om de variabele geslacht waarbij de kans op toeval meestal rond de 5 % (0.05) ligt.

uitvoeringsorganisaties + 0.561 halen. Dit betekent dat het potentieel voor toekomstig gebruik bij de gemeenten nog groter is dan bij de landelijke uitvoeringsorganisaties. Een zelfde maat kon niet berekend worden voor de Belastingdienst met haar aangifte- en toeslagenprogramma's omdat de intentie hierbij niet direct gemeten is. Deze moest worden afgeleid uit de gegeven antwoorden bij de vraag waarom deze programma's niet gebruikt worden (zie beneden).

Het totstandkomen van deze maten kan gedetailleerd worden teruggevoerd op de volgende antwoorden die bij de vragen naar gebruik en intentie tot gebruik. Nu volgen eerst de gemeentelijke diensten.

GEM. DIENST	Respons/ Betrokken	WEL GEBRUIK	NIET GEBRUIK	WIL WEL	WIL NIET
Afspraak voor Paspoort/ID	919	36	883	693	190
Verhuizing doorgeven	928	29	899	812	87
Uittreksel Geb.register	887	6	881	670	211
Grofvuil aangeven	884	22	862	698	164
Bouwvergunning/ Plannen inzien	876	42	834	712	122
E-mail wisselen*	1225	272	953	530	105

Tabel 3.1 Gebruik en intentie tot gebruik van 6 gemeentelijke elektronische diensten, Nederland 2006. Gegevens eerste drie kolommen uit mini-enquête. Niet gewogen oorspronkelijke gegevens⁶*

Voor de elektronische diensten van de gemeenten is er dus nog een wereld te winnen. De discrepantie tussen gebruik en intentie tot gebruik is zeer groot. Uit dit rapport blijkt dat de belangrijkste reden hiervoor de onbekendheid van deze diensten is (zie Hoofdstuk 3 en 7).

Bij de landelijke uitvoeringsinstanties voor uitkeringen, banen, studietoelagen, AOW en kinderbijslag zijn de aantallen potentiële gebruikers doorgaans lager omdat zij slechts voor deelgroepen bestemd zijn. Tabel 3.2 geeft de gebruiks- en intentiecijfers.

DIENST UITVOERINGS- ORGANISATIE	Respons/ Betrokken	WEL GEBRUIKT	NIET GEBRUIKT	WIL WEL	WIL NIET
Informatie over uitkering	618	130	488	415	63
Aanvraag uitkering	573	17	556	386	170
Info over banen bij CWI	20	14	6	1	5
Baan vinden via CWI	20	13	7	1	6
Informatie over studietoelage	36	28	10	8	2
Aanvraag studietoelage	33	10	23	22	1
Informatie over AOW	132	15	113	72	41
Aanmelden AOW	152	39	117	56	61
Informatie over kinderbijslag	320	70	250	188	62
Aanmelden kinderbijslag	305	23	282	208	74

Tabel 3.2 Gebruik en intentie tot gebruik van 10 elektronische diensten van uitvoeringsinstanties, Nederland 2006. Niet gewogen oorspronkelijke gegevens.

Ook bij de meeste uitvoeringsorganisaties is het potentieel nog groot. Alleen de diensten van informatie over een uitkering, banen zoeken en vinden bij CWI en informatie vragen over een studietoelage worden al redelijk tot goed gebruikt door de doelgroepen. De ondervraagde werklozen hebben hun weg naar internet dus weten te vinden, evenals de

⁶ De gegevens in deze tabel zijn de oorspronkelijke niet gewogen gegevens, omdat anders sommige cellen nog dunner bevolkt zouden worden door ontbrekende waarden die ontstaan bij het wegen op leeftijd, geslacht en opleiding. Overigens worden de gegevens en verhoudingen nauwelijks anders als men ze weegt.

studenten. Ook het aanmelden voor AOW wordt al opvallend veel door ouderen gedaan, die normaal gesproken achterblijven. Waarschijnlijk is dit de reden dat voor deze dienst meer niet-gebruikers bestaan die niet willen dan die wel willen.

Bij de Belastingdienst met zijn elektronische belastingaangifte en aanvraag van drie verschillende toeslagen is helaas niet direct naar de intentie van niet-gebruikers gevraagd. Uit de antwoorden op de vraag waarom men deze digitale diensten niet gebruikt, konden slechts enkele niet-gebruikers gehaald worden die wel zouden willen (als de dienst bekender en gebruikersvriendelijker wordt) omdat zij het antwoord gaven 'ik wist niet dat het kon' en 'te moeilijk'. Hoogstwaarschijnlijk is deze groep veel groter (zie Tabel 3.3). In Tabel 3.3 wordt ook duidelijk dat de gebruikers van de diensten elektronische toeslagen nog een grote achterstand hebben op de elektronische belastingaangifte.

BELASTINGDIENST	Respons/ Betrokken	WEL GEBRUIKT	NIET GEBRUIKT	WIL WEL	WIL NIET
Elektronische belastingaangifte	1152	642	491	19	?
Elektronische zorgtoeslag	515	130	385	8	?
Elektronische huurtoeslag	312	30	282	4	?
Elektronische toeslag kosten kinderopvang	326	40	286	40	?

Tabel 3.3 Gebruik en intentie tot gebruik van 4 elektronische diensten van de Belastingdienst in (aantal) personen, Nederland 2006. Niet gewogen oorspronkelijke gegevens.

In de rest van dit hoofdstuk wordt nu aandacht besteed aan de psychische drijfveren die de intentie tot het gebruik van deze diensten mede bepalen. We beginnen met de meer cognitieve (het denken) en bewuste drijfveren.

3.3 Verwachte prestatie en intentie

In het meeste onderzoek van de acceptatie en het gebruik van nieuwe technologie komt het verwachte nut als een belangrijke, zo niet de belangrijkste drijfveer uit de bus. De schaal 'verwachte prestatie' bestaande uit de vier items bovenin Tabel 4.4 correleert voor 0.259 ⁷ met de intentie digitale overheidsdiensten te gebruiken. Deze schaal zelf correleert hoog met een aantal andere schalen die in de volgende paragrafen besproken worden: verwachte benodigde inspanning (0.702) en attitude ten aanzien van de betreffende nieuwe technologie (0.644). De verwachte prestatie van de digitale overheidsdiensten kan dus gezien worden als een centrale drijfveer.

Alle items van de schalen die hier behandeld worden zijn voorgelegd als uitspraken waar men een rapportcijfer van 1 tot 10 aan moest geven. De gemiddelde scores zijn zodanig dat de Nederlandse bevolking als geheel een tamelijk positief beeld heeft van de elektronische diensten van de Nederlandse overheid. Maar zoals we beneden zullen zien zijn er wel grote verschillen naar leeftijd, opleidingsniveau en computer- en internetervaring.

Met de gemiddelde score 7.2 verklaren de ondervraagden dat zij internetdiensten een verbetering vinden van de dienstverlening van de overheid. Ook de uitspraak dat de internetdiensten van de overheid heel nuttig zijn voor de ondervraagden wordt onderschreven. Weliswaar geldt dit aanzienlijk meer voor jongeren, hoogopgeleiden en mensen met veel computerervaring dan voor ouderen, laagopgeleiden en mensen met weinig of geen computerervaring. Zie Tabel 4.4. Mannen denken in het algemeen iets gunstiger over de internetdiensten van de overheid dan vrouwen, maar het verschil is amper significant. Bejaarden zien gemiddeld genomen veel minder het nut van deze diensten. Het overgrote deel van de respondenten bereikt met de internetdiensten van de overheid wat men wil. Ook bejaarden en mensen met weinig computerervaring bevestigen

⁷ Voor de liefhebbers: de Pearson correlatie-coëfficiënt, die loopt van 0.0 tot 1.0.

dit in meerderheid. Toch zijn er significante verschillen naar leeftijd, opleiding en computerervaring.

Het nut van internetdiensten wordt vaak vergeleken met dat van telefonische diensten van de overheid (zie Hoofdstuk 6). Uit Tabel 4.4 blijkt dat de grote meerderheid die in elk geval niet moeilijker vindt dan telefonische diensten, wellicht met uitzondering van bejaarden en mensen met weinig computerervaring.

	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 <u>niet</u> wat ik wil.	Diensten van de overheid via het internet zijn <u>moeilijker</u> dan diensten via de telefoon.
Totaal	6.0	7.2	4.4	4.5
Geslacht				
Man	6.2	7.3	4.3	4.4
Vrouw	5.8	7.2	4.4	4.7
Leeftijd				
18-29	6.2	7.3	3.8	3.7
30-45	6.6	7.5	3.9	3.9
46-55	6.3	7.4	4.4	4.4
56-64	5.7	7.2	4.6	4.9
65+	4.8	6.6	5.1	5.8
Opleiding				
Laag	5.0	6.6	5.0	5.6
Middelbaar	5.9	7.1	4.3	4.6
Hoog	6.6	7.7	3.9	3.9
Computer-ervaring				
Geen/weinig	4.5	6.3	5.3	5.9
Gemiddeld	6.2	7.3	4.6	4.5
Veel	6.7	7.6	3.7	3.6

Tabel 3.4 Gemiddeld rapportcijfer (1 tot 10) voor uitspraken die de verwachte prestaties van internetdiensten van de overheid weergeven.

3.4 Verwachte benodigde inspanning en intentie

Bij verwachte benodigde inspanning wordt de toegankelijkheid, gebruikersvriendelijkheid en het bedieningsgemak van de internetdiensten van de overheid gemeten. Deze schaal correleert voor 0.233 met intentie tot gebruik en zij blijkt ook een significante factor te zijn bij de verklaring van deze intentie. Verwachte benodigde inspanning correleert zoals gezegd hoog met verwachte prestatie (0.702) en met attitude ten aanzien van de nieuwe toepassingen (0.529). Mensen die de nieuwe diensten toegankelijk, gebruikersvriendelijk en eenvoudig vinden zullen een positieve houding aannemen ten aanzien van deze diensten.

Ook bij de benodigde inspanning is het gemiddelde rapportcijfer voldoende tot ruim voldoende. De uitspraken dat de internetdiensten van de overheid niet gebruikersvriendelijk en moeilijk toegankelijk zijn worden ontkend. Maar tevens wordt duidelijk dat dit niet, of veel minder geldt voor bejaarden, laag opgeleiden en mensen met weinig computerervaring. Zie Tabel 3.5.

De meeste ondervraagden vinden de internetdiensten van de overheid niet moeilijk om te gebruiken en makkelijk te leren. Uitzondering zijn opnieuw bejaarden, laag opgeleiden en mensen met weinig computerervaring.

	Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen gebruikers-vriendelijk.	Het kost mij veel moeite om <u>toegang</u> tot 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.
Totaal	4.6	4.5	6,5	6.6
Geslacht				
Man	4.6	4.3	6.7	6.8
Vrouw	4.7	4.6	6.4	6.7
Leeftijd				
18-29	4.3	4.1	6.8	6.5
30-45	4.2	3.7	7.1	7.2
46-55	4.6	4.2	6.8	6.8
56-64	5.1	5.0	5.9	6.5
65+	5.5	6.2	5.1	5.8
Opleiding				
Laag	5.2	5.8	5.3	5.6
Middelbaar	4.6	4.5	6.6	6.7
Hoog	4.3	3.6	7.1	7.3
Computer-ervaring				
Geen/weinig	5.3	6.2	5.1	5.7
Gemiddeld	4.6	4.2	6.9	6.8
Veel	4.2	3.5	7.2	7.1

Tabel 3.5 Gemiddeld rapportcijfer (1 tot 10) voor uitspraken die de verwachte inspanning bij het gebruik van internetdiensten van de overheid weergeven.

3.5 Attitude en intentie

Een attitude geeft de relatie aan die iemand met iets heeft en met name de evaluatie daarvan. Deze evaluatie wordt opgeslagen in het geheugen en bepaalt het gedrag gedurende langere tijd. Zij heeft een gevoelsmatige kant. Dit is een aanvulling voor de meer rationele afwegingen bij verwachte prestatie en verwachte inspanning (het nut). Alledaagse sleutelwoorden voor attitude zijn hier aantrekkelijkheid en waardering. In dit geval de aantrekkelijkheid van elektronische overheidsdiensten en de waardering hiervan. Hierbij komt ook de evaluatie van het kanaal voor de betrokkenen naar voren.

De kleine attitudeschaal van 5 items – zie Tabel 3.6 – correleert voor 0.149 met intentie. Dit is minder dan de voorgaande psychische drijfveren. Deze schaal heeft een hoge correlatie met verwachte prestaties (0.644) en verwachte benodigde inspanning (0.529) hetgeen niet verwonderlijk is als men het woord 'mogelijkheden' in drie van de vijf items aantreft.

Het eerste dat opvalt bij de gemiddelde scores in Tabel 3.6 is de zeer hoge waardering die de Nederlandse bevolking opbrengt voor het feit dat de overheid internetdiensten aanbiedt: 8.2. Men ontkent ook dat deze diensten onaantrekkelijk zijn om te gebruiken. Weliswaar is deze waardering hoger voor de hoger opgeleiden, de mensen met veel computerervaring en met een leeftijd tussen de 30 en de 45. De twee laatste groepen blijken in dit onderzoek telkens weer de grootste klanten te zijn van de internetdiensten van de overheid.

Wat de waardering van de kanalen betreft: het internet wordt meer mogelijkheden toegedicht dan schriftelijke formulieren. Ook vindt men het internet niet minder dan de telefoon. Ten aanzien van de balie ontstaan twijfels. In bepaalde opzichten biedt dit kanaal voor de ondervraagden meer mogelijkheden. In Hoofdstuk 5 zal veel dieper ingegaan worden op deze kanaalvoorkeur.

	Het is goed dat de overheid internet-diensten aanbiedt.	Internetdiensten van de overheid zijn <u>niet</u> aantrekkelijk om te gebruiken.	Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via de balie.	Diensten van de overheid via het internet geven <u>minder</u> mogelijkheden dan diensten via de telefoon.	Diensten van de overheid via het internet geven <u>meer</u> mogelijkheden dan diensten via formulieren.
Totaal	8.2	4.7	5.9	4.6	6.6
Geslacht					
Man	8.2	4.8	5.6	4.6	6.7
Vrouw	8.1	4.6	6.1	4.7	6.5
Leeftijd					
18-29	8.3	5.1	5.3	4.6	6.4
30-45	8.6	4.2	5.8	4.3	6.6
46-55	8.3	4.5	6.0	4.7	6.7
56-64	8.0	4.8	6.1	4.7	6.6
65+	7.3	5.3	6.1	5.3	6.5
Opleiding					
Laag	7.6	4.9	5.9	5.0	6.4
Middelbaar	8.1	4.9	5.6	4.5	6.5
Hoog	8.7	4.3	6.1	4.5	6.8
Computer-ervaring					
Geen/weinig	7.3	5.3	5.8	5.2	6.2
Gemiddeld	8.3	4.8	5.8	4.8	6.7
Veel	8.8	4.1	6.0	4.0	6.8

Tabel 3.6 Gemiddeld rapportcijfer (1 tot 10) voor uitspraken die de attitude ten aanzien van het gebruik van internetdiensten van de overheid weergeven.

3.6 Sociale norm en intentie

Een belangrijke drijfveer voor mensen om nieuwe technologie te gaan gebruiken komt uit hun omgeving. Het wordt op een gegeven moment een maatschappelijke norm om een computer en internet te hebben en van bepaalde digitale diensten gebruik te maken. In de jaren negentig stelden Doets en Huisman (1997) al vast dat veel Nederlanders een computer aanschaffen om bij de tijd te blijven en niet buitengesloten te worden van de toekomstige maatschappij. Deze drijfveer komt ook in dit onderzoek naar voren. De schaal 'sociale norm' correleert voor 0.181 met de intentie om digitale overheidsdiensten te gebruiken. Opvallend is dat deze schaal zelf weer hoog correleert met 'verwachte prestaties': 0.485. Men verwacht nog altijd veel van de computer en het internet.

In Tabel 3.7 blijkt dat digitale overheidsdiensten een norm beginnen te worden. De meeste ondervraagden onderschrijven de stelling dat je internetdiensten van de overheid moet gebruiken om bij de tijd te blijven. Zij ontkennen dat zij die niet zouden hoeven te gebruiken. Toch zijn de scores niet zo hoog/laag als zou kunnen, als men ze vergelijkt met de zeer hoge score voor 'het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt'. Dit komt waarschijnlijk omdat sommige digitale overheidsdiensten nog niet zo vaak gebruikt worden en omdat het aantal jaarlijkse contacten met de overheid niet al te groot is, zoals in dit onderzoek naar voren komt. Voor ouderen, laagopgeleiden en mensen met geen of weinig computerervaring is de sociale norm aanzienlijk geringer. Vooral voor ouderen boven de 55 en mensen met geen/weinig computerervaring, grotendeels de huidige 'digibeten' hoeft het niet, of niet meer zo sterk. Zie Tabel 3.7.

De uitspraak 'Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat iedereen in mijn omgeving dat doet' wordt hevig ontkend. Dit komt waarschijnlijk niet alleen door de sociale (on)wenselijkheid die in het antwoord verscholen ligt, maar ook doordat het gebruik van internetdiensten van de overheid niet zo frequent is en geen onderwerp van het dagelijks gesprek waarin men een norm aan elkaar overdraagt.

	Als je bij de tijd wil blijven moet je internetdiensten van de overheid	Iemand als ik hoeft <u>geen</u> internetdiensten van de overheid gebruiken	Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat <u>iedereen</u> in mijn omgeving dat doet
Totaal	6.2	4.3	3.1
GESLACHT			
Man	6.2	4.2	3.0
Vrouw	6.1	4.4	3.1
LEEFTIJD			
18-29	5.7	3.9	2.7
30-45	6.3	3.6	2.7
46-55	6.3	3.9	2.8
56-64	6.5	4.8	3.2
65+	5.9	5.9	4.4
OPLEIDING			
Laag	5.8	5.2	3.6
Middelbaar	6.0	4.3	3.0
Hoog	6.6	3.5	2.8
COMPUTER-ERVARING			
Geen/weinig	5.7	6.0	4.0
Gemiddeld	6.3	4.0	2.9
Veel	6.5	3.1	2.4

Tabel 3.7 Gemiddeld rapportcijfer (1 tot 10) voor uitspraken die de sociale norm voor het gebruik van internetdiensten van de overheid weergeven.

3.7 Samenvatting

Hoofdstuk 3 gaat in op de psychische drijfveren om elektronische diensten van de overheid te gebruiken. Hierbij is de intentie tot gedrag belangrijk, omdat deze het daadwerkelijke gedrag grotendeels verklaart, maar ook omdat in dit onderzoek een discrepantie tussen intentie en daadwerkelijk gebruik wordt aangetoond. Met dit onderscheid kan het potentieel dat er bestaat voor toekomstig gebruik van digitale overheidsdiensten bepaald worden. Vooral het potentieel voor toekomstig gebruik bij gemeenten is groot. De belangrijkste reden hiervoor is de onbekendheid met deze diensten. Ook bij de meeste uitvoeringsinstanties is het potentieel nog groot. Alleen de diensten van informatie over een uitkering, banen zoeken en vinden bij het CWI en informatie vragen over een studietoelage worden al redelijk goed door de doelgroepen gebruikt.

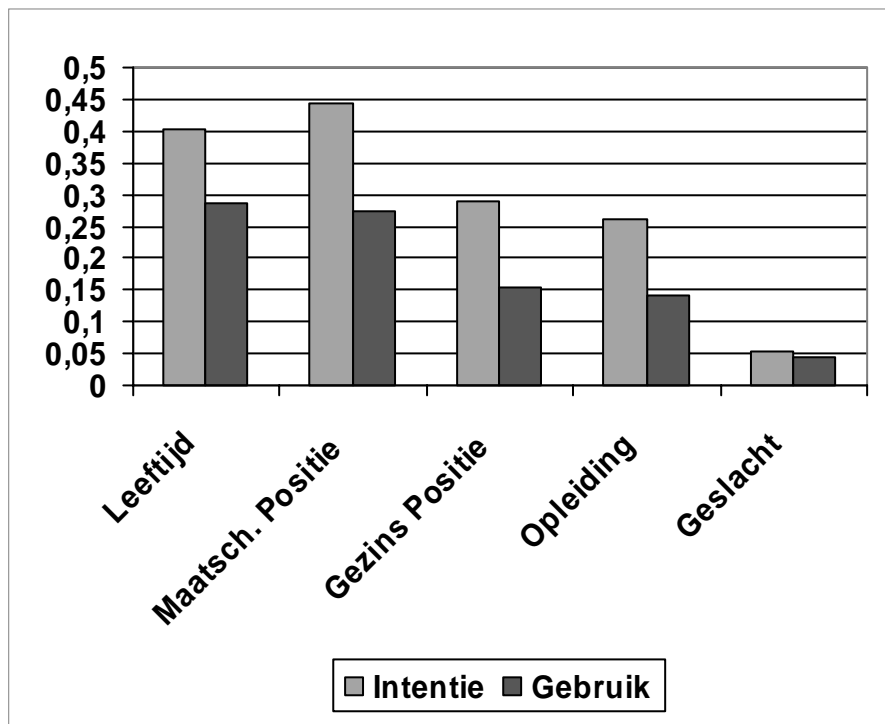
De volgende psychische drijfveren die de intentie tot het gebruik van de elektronische overheidsdiensten bepalen kwamen aan bod: verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, attitude en sociale norm. Over het algemeen heeft men een positieve houding ten aanzien van internetdiensten van de overheid. De verwachte prestatie van digitale overheidsdiensten kan gezien worden als een centrale drijfveer. Zo vinden de ondervraagde respondenten internetdiensten van de overheid een verbetering van de dienstverlening van de overheid en nuttig. Over het algemeen denkt men met internetdiensten van de overheid te bereiken wat men wil. Deze uitspraken gelden met name voor jongeren, hoogopgeleiden en mensen met veel computerervaring gelden. De meerderheid van de ondervraagden vindt internetdiensten van de overheid niet moeilijker dan telefonische diensten. Dit laatste met uitzondering van bejaarden en mensen met weinig computerervaring.

Ook de verwachte benodigde inspanning blijkt een factor te zijn voor de verklaring van de intentie. Men vindt internetdiensten van de overheid: gebruikersvriendelijk, niet moeilijk toegankelijk, niet moeilijk te gebruiken en makkelijk te leren. Dit geldt niet, of in mindere mate voor bejaarden, laag opgeleiden en mensen met weinig computerervaring. Het lijkt erop dat digitale overheidsdiensten een norm beginnen te worden. Voor ouderen, laagopgeleiden en mensen met geen of weinig computerervaring is de sociale norm geringer. Vooral voor ouderen boven de 55 en mensen met geen/weinig computerervaring hoeft het niet/minder.

4 Sociale aspecten van het gebruik: leeftijd, maatschappelijke en gezinspositie, opleiding en geslacht

4.1 Inleiding

De vraag naar elektronische overheidsdiensten wordt in dit rapport verklaard vanuit 1) behoeften en verwachtingen van burgers 2) hun sociale kenmerken 3) hun media- en kanaalgebruik. Deze oorzaken bezitten een zekere samenhang die in het voorlaatste hoofdstuk uiteengehaald zal worden. In dit hoofdstuk proberen we de bijdrage van de belangrijkste sociale kenmerken van gebruikers van elektronische overheidsdiensten te inventariseren. Uit de correlatietabellen van het totale gebruik van elektronische diensten van de overheid, landelijke en plaatselijke, en de intentie tot het gebruik van deze diensten, blijken leeftijd en maatschappelijke positie als de belangrijkste factoren uit de bus te komen. Zij worden gevolgd door gezinspositie en opleiding. Geslacht blijkt niet statistisch significant te zijn. De andere genoemde factoren zijn dat echter wel. Zie Figuur 4.1.



Figuur 4.1 Samenhang van totaalgebruik en intentie gebruik elektronische overheidsdiensten met de belangrijkste sociale kenmerken.

Nu weten we natuurlijk dat deze sociale kenmerken ook heel erg samenhangen met nieuwe mediagebruik en -ervaring, kanalenvoorkeur en behoeften en verwachtingen van burgers. In dit hoofdstuk wordt geprobeerd de afzonderlijke bijdrage van de sociale kenmerken uit de gegevens te beschrijven. In Hoofdstuk 7 worden zij dan gecontroleerd voor de samenhang met, bijvoorbeeld nieuwe mediabezit, computerervaring en kanalenvoorkeur.

4.2 Leeftijd

Ouderen gebruiken duidelijk minder elektronische overheidsdiensten dan jongeren. Dit geldt vooral voor 65 plussers, maar de afname begint al boven de 55. Mensen van middelbare leeftijd maken het meest gebruik van het hele scala van overheidsdiensten. De relatief grootste gebruikersgroep is tussen de 30 en 45. Bij 65 plussers wordt het aantal benodigde diensten minder. Bij jongeren beneden de 30 geldt dit ook voor een aantal diensten, zoals het gemeentelijk bouwvergunningen aanvragen en bouwplannen inzien of het betalen van belasting, dat nog niet iedere jongere doet. Zie het overzicht in Tabel 4.1.

	≤ 30	31-45	46-55	56-65	65+	TOT
GEMEENTELIJKE DIENSTEN						
Geen	77	67	67	72	92	73
1 of 2	22	29	31	27	8	24
3 of meer	2	4	2	2	1	2
BELASTING AANGIFTE	59	70	66	49	24	57
TOESLAGEN						
- Zorg	43	42	40	21	6	27
- Huur	47	30	16	9	0	10
- Kinderopvang	47	44	5	0	0	--
ANDERE LAND. DIENSTEN						
- Info uitkering	24	19	24	20	-	20
- Aanvragen uitkering	4	4	3	0	-	--
- Baan zoeken (CWI)	1	2	2	1	0	--
- Info kinderbijslag	30	21	20	14	0	22
- Aanm. kinderbijslag	26	7	4	0	0	8
- Info studietoelage	77	3	3	0	0	--
- Aanvr. studietoelage	29	0	0	0	0	--
- Info AOW	-	-	-	34	21	26
- Aanm. AOW	-	-	-	19	7	--
TOTAAL ECHT GEBRUIK						
- Geen of Weinig	39	68	65	76	90	67
- Matig	56	26	32	24	9	29
- Veel	5	6	4	0	1	4
TOT. INTENTIE GEBRUIK						
- Laag	28	14	22	53	82	35
- Middelmatic	42	60	54	36	10	44
- Hoog	30	26	24	12	8	21

- komt niet in aanmerking

-- niet weergegeven vanwege te veel lege cellen

Tabel 4.1 Belangrijkste elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door vijf leeftijdscategorieën van internetters in percentages. Gemeentelijke diensten en belastingaangifte voor alle Nederlanders. Andere diensten voor degenen waarvoor zij van toepassing zijn.

Bij opsplitsing van deze tabel blijkt echter dat de verschillen meer bepaald worden door het bezit van en de ervaring met nieuwe media en de voorkeur voor elektronische of traditionele kanalen dan met leeftijd als zodanig. In het volgende hoofdstuk zullen we zien dat de generaties duidelijk verschillen op deze kenmerken.

Deze verschillen zijn ook mede verantwoordelijk voor de enorme verschillen bij de intentie tot het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Hoe jonger, hoe hoger de intentie en hoe ouder hoe lager. Dit betekent dat de overheid met relatief geringe inspanning (meer en betere diensten) het gebruik van burgers onder de 45 kan verhogen, maar dat zij veel meer moeite zal hebben om het gebruik van senioren te vergroten. Dit geldt vooral voor 65 plussers. Dat ook dit niet kansloos is, wordt aangetoond door de SVB die een opmerkelijk hoog aantal AOW-ers naar haar site heeft weten te trekken. Zie Tabel 4.1.

4.3 Maatschappelijke positie

Werknemers, ondernemers, werklozen en studenten of scholieren zijn de grootste gebruikers van digitale diensten van de overheid. Arbeidsongeschikten, gepensioneerden en huisvrouwen/mannen zijn de kleinste gebruikers. Zie Tabel 4.2. Dit geldt zowel voor de intentie deze diensten te gebruiken als voor het echte gebruik. Bij de laatstgenoemde categorieën ligt het totale niet-gebruik boven de 75 of zelfs boven de 85%. De intentie tot gebruik is laag; dit geldt voor 51% van de arbeidsongeschikten, 48% van de huisvrouwen/mannen en 66% van de gepensioneerden. Werken of studeren motiveert het gebruik van digitale overheidsdiensten. Dit komt het duidelijkst tot uiting bij degenen die tijdelijk geen werk hebben. Werklozen zijn opvallend genoeg de grootste gebruikers. Dit komt vooral door het gebruik van sites voor banen en uitkeringen, maar langs deze weg hebben werklozen waarschijnlijk ook de weg naar de elektronische aanvraag van toeslagen weten te vinden. Bij het gebruik van gemeentelijke diensten behoren werklozen juist tot de mindere gebruikers.

Ondernemers behoren tot de grootste gebruikers. Zij hebben de diensten vaak zowel privaat als voor hun bedrijf nodig. Bovendien ondervinden zij sinds 2005 de noodzaak belasting elektronisch aan te geven. De vele kleine bedrijven besteden dit echter vaak uit met als gevolg dat lang niet alle ondernemers ervaring opdoen met elektronische diensten.

	Werk- nemers	Onder- nemers	Werklozen	Arbeids- onge- schikten	Gepen- sioneer- den	Stud- enten	Huis- vrouw/ man	TOT
GEMEENTELIJKE DIENSTEN								
Geen	66	54	85	87	85	84	72	73
1 of 2	31	41	15	13	15	16	18	24
3 of meer	3	5	0	0	1	0	0	2
BELASTING AANGIFTE								
72	69	54	34	30	47	52	57	
TOESLAGEN								
- Zorg	22	37	64	24	25	39	28	27
- Huur	8	8	25	20	3	0	7	9
- Kinderopvang	38	50	33	0	0	0	0	--
ANDERE LAND. DIENSTEN								
- Info uitkering	22	27	100 (n=17)	44	-	-	-	27
- Aanvragen uitkering	4	0	50 (n=6)	0	-	-	-	--
- Baan zoeken (CWI)	0	0	68 (n=13)	0	-	0	0	--
- Info kinderbijslag	30	17	0	0	0	0	0	--
- Aanm. kinderbijslag	11	4	0	0	0	0	0	--
- Info studietoelage	0	0	0	0	0	78	0	--
- Aanvr. studietoelage	32	0	0	0	0	32	0	
- Info AOW	0	0	0	0	37	0	0	--
- Aanm. AOW	-	-	-	-	23	-	-	--
TOTAAL ECHT GEBRUIK								
- Geen of Weinig	61	56	25	76	84	44	85	68
- Matig	34	39	54	22	15	56	15	28
- Veel	5	5	21	2	1	0	0	4
TOT. INTENTIE GEBRUIK								
- Laag	17	21	19	51	66	24	48	34
- Middelmatig	53	53	50	42	26	57	49	46
- Hoog	30	27	31	7	8	19	3	20
- komt niet in aanmerking								
-- niet weergegeven vanwege te veel lege cellen								

Tabel 4.2 Belangrijkste elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door internetters in zeven maatschappelijke posities in percentages. Gemeentelijke diensten en belastingaangifte voor alle Nederlanders. Andere diensten voor degenen waarvoor zij van toepassing zijn.

4.4 Gezinspositie

Gezinnen en alleenstaanden met kinderen zijn veruit de grootste gebruikers van elektronische diensten van de overheid. Dit correspondeert met het feit dat gezinnen met (schoolgaande) kinderen ook de grootste computer- en internetbezitters zijn (penetratie tussen de 95 en 98 procent). Bij gezinnen zonder kinderen en alleenstaanden liggen zowel het echte als het intentionele gebruik een stuk lager. Bij alleenstaanden gaat het in onze steekproef voor een relatief groot deel om bejaarden. Zie Tabel 4.3.

Een groot deel van de gezinnen en alleenstaanden met kinderen hebben al hun weg gevonden naar het elektronisch aanvragen van vergoedingen voor kinderopvang. Bij de huurtoeslag is dit veel minder het geval: bij deze dienst zijn juist alleenstaanden en gezinnen zonder kinderen de eerste aanvragers. De zorgtoeslag is door 25% van de steekproef elektronisch aangevraagd. Alleenstaanden die hier achterblijven zijn voor een groot deel gepensioneerd.

Bij de overige landelijke diensten zoeken alleenstaanden zonder kinderen vooral informatie over een uitkering. Gezinnen en alleenstaanden met kinderen zoeken relatief veel informatie over kinderbijslag, terwijl de aanvraag hiervan sterk achterblijft.

	Gezin met 1 of meer kinderen	Gezin zonder kinderen	Alleenstaand met 1 of meer kinderen	Alleenstaand zonder kinderen	TOT
GEMEENTELIJKE DIENSTEN					
Geen	65	70	81	86	73
1 of 2	32	27	13	13	26
3 of meer	2	2	6	1	2
BELASTING AANGIFTE	73	51	50	34	57
TOESLAGEN					
- Zorg	40	24	18	13	25
- Huur	18	11	6	8	10
- Kinderopvang	39	0	23	-	--
ANDERE LAND. DIENSTEN					
- Info uitkering	26	28	26	28	27
- Aanvragen uitkering	4	8	7	6	5
- Baan zoeken (CWI)	--	--	--	--	--
- Info kinderbijslag	27	0	32	0	--
- Aanm. kinderbijslag	12	0	0	0	--
- Info studietoelage	-- (n=20)	--	--	-- (n=25)	--
- Aanvr. studietoelage	-- (n=2)	--	0	-- (n=6)	--
- Info AOW	--	--	0	--	--
- Aanm. AOW	--	--	--	--	--
TOTAAL ECHT GEBRUIK					
- Geen of Weinig	59	73	67	79	68
- Matig	36	25	29	19	28
- Veel	5	3	4	2	4
TOT. INTENTIE GEBRUIK					
- Laag	18	42	42	52	34
- Middelmatic	55	43	33	34	46
- Hoog	27	16	25	15	20

- komt niet in aanmerking

-- niet weergegeven vanwege te veel lege cellen

Tabel 4.3. Belangrijkste elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door internetters in vier gezinsposities in percentages. Gemeentelijke diensten en belastingaangifte voor alle Nederlanders. Andere diensten voor degenen waarvoor zij van toepassing zijn.

4.5 Opleiding

Hoogopgeleiden maken duidelijk meer gebruik van elektronische overheidsdiensten dan lager opgeleiden. Bij intentie tot gebruik is het verschil zelfs nog groter. Zie Tabel 5.4. Bij de laagopgeleiden heeft 59% een lage intentie om hen te gebruiken, tegenover 20% van de hoogopgeleiden. Dit betekent dat het de overheid heel wat moeite zal kosten om mensen met lage opleidingen te motiveren voor het gebruik van internetdiensten. Momenteel overheerst bij deze categorie nog sterk het baliebezoek, het telefoongebruik en het invullen van schriftelijke formulieren (zie volgende hoofdstuk).

De samenhang van opleiding met computer- en internetbezit en –ervaring is groot en dit is ook zeker de belangrijkste reden voor de verschillen van intentie en daadwerkelijk gebruik. Maar er is meer: Bij de landelijke diensten is het verschil groter dan bij de gemeentelijke diensten. De belastingaangifte wordt door laagopgeleiden half zo vaak elektronisch gedaan dan door hoogopgeleiden. De weg naar de elektronische aanvraag van toeslagen is door lager opgeleiden nog niet of nauwelijks gevonden. Dat het beter kan bewijst het relatief grote gebruik van informatie en aanvraag kinderbijslag en AOW door laagopgeleiden, beide diensten van de SVB.

	Basis, MAVO	LBO, VWO/ HAVO MBO	HBO, Universiteit	TOTAAL
GEMEENTELIJKE DIENSTEN				
Geen	86	75	61	74
1 of 2	14	23	35	24
3 of meer	1	2	4	2
BELASTING AANGIFTE				
	37	56	71	56
TOESLAGEN				
- Zorg	16	35	37	27
- Huur	4	17	20	10
- Kinderopvang	3	15	36	--
ANDERE LAND. DIENSTEN				
- Info uitkering	13	33	27	27
- Aanvragen uitkering	2	10	2	5
- Baan zoeken (CWI)	--	--	--	--
- Info kinderbijslag	23	35	24	--
- Aanm. kinderbijslag	6	13	9	--
- Info studietoelage	76 (n=16)	79 (n=63)	67 (n=4)	--
- Aanvr. studietoelage	--	33 (n=23)	--	--
- Info AOW	35	47	35	37(n=34)
- Aanm. AOW	--	--	--	-- (n=13)
TOTAAL ECHT GEBRUIK				
- Geen of Weinig	80	66	61	68
- Matig	19	31	35	28
- Veel	2	4	4	3
TOT. INTENTIE GEBRUIK				
- Laag	57	32	19	34
- Middelmatic	33	47	55	46
- Hoog	10	21	26	20

-- niet weergegeven vanwege te veel lege cellen

Tabel 4.4 Belangrijkste elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door internetters met laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau in percentages. Gemeentelijke diensten en belastingaangifte voor alle Nederlanders. Andere diensten voor degenen waarvoor zij van toepassing zijn.

4.6 Geslacht

Mannen gebruiken iets meer elektronische overheidsdiensten dan vrouwen, maar het verschil is niet statistisch significant (kans van 0,09 dat het verband toeval is). Hetzelfde geldt voor de intentie om deze diensten te gebruiken. Zie Tabel 4.5. De verschillen bij het gebruik van landelijke diensten buiten de belastingaangifte en de toeslagen is zo klein dat zij in deze tabel niet worden weergegeven.

Er is wel enige aanleiding om te zeggen dat het gebruik van elektronische overheidsdiensten door vrouwen in Nederland opvallend groot is. De verschillen zijn kleiner dan bij veel andere internettoepassingen (van Dijk, 2005, 2007). Het verschil in de belastingopgave, traditioneel een taak die meer door mannen verricht wordt, is bij de elektronische opgave tamelijk gering. Onder de grootgebruikers van gemeentelijke diensten en alle elektronische overheidsdiensten gezamenlijk zijn zelfs iets meer vrouwen. Heel voorzichtig kan gesuggereerd worden dat er wellicht een emanciperende werking uitgaat van toegankelijke en gebruikersvriendelijke elektronische overheidsdiensten.

	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
GEMEENTELIJKE DIENSTEN			
Geen	70	77	74
1 of 2	28	21	25
3 of meer	1,5	2,4	1,9
BELASTING AANGIFTE			
	61	51	56
TOESLAGEN			
- Zorg	29	26	27
- Huur	10	11	10
- Kinderopvang	34	34	34
TOTAAL ECHT GEBRUIK			
- Geen of Weinig	66	70	68
- Matig	32	26	28
- Veel	3	4	4
TOTAAL INTENTIE GEBRUIK			
- Laag	33	37	34
- Middelmatic	46	45	45
- Hoog	22	18	20

-- niet weergegeven vanwege te veel lege cellen

Tabel 4.5 Belangrijkste elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door internetters met verschillend geslacht in percentages. Gemeentelijke diensten en belastingaangifte voor alle Nederlanders. Andere diensten voor degenen waarvoor zij van toepassing zijn.

4.7 Samenvatting

In hoofdstuk 3 werd aandacht besteed aan de mentale aspecten van het gebruik van internetdiensten van de overheid. In hoofdstuk 4 is geprobeerd de bijdrage van de belangrijkste sociale kenmerken van gebruikers van elektronische diensten van de overheid te inventariseren. Leeftijd en maatschappelijke positie zijn hierbij de belangrijkste factoren, gevolgd door gezinspositie en opleiding.

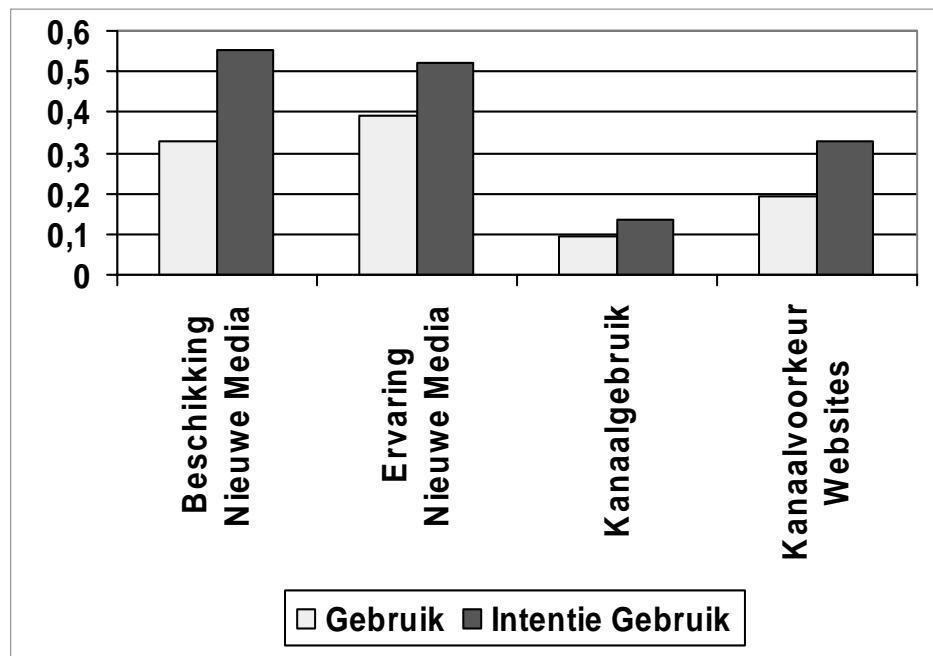
Kijken we naar leeftijd, dan zien we dat ouderen minder elektronische overheidsdiensten gebruiken dan jongeren. De grootste gebruikersgroep is tussen de 30 en 45 jaar. Gerelateerd aan maatschappelijke positie zijn arbeidsongeschikten, gepensioneerden en huisvrouwen/mannen de kleinste gebruikers. De percentages niet-gebruik liggen boven de 75%. De intentie tot gebruik is tevens laag. Ondernemers zijn de grootste gebruikers van elektronische diensten van de overheid. Wanneer we kijken naar de gezinspositie zien we dat gezinnen en alleenstaanden met kinderen de grootste gebruikers zijn. Kijken we dan naar opleiding. Vooral hoogopgeleiden scoren hoger op gebruik van elektronische overheidsdiensten. Dit geldt ook voor de intentie tot gebruik. Het verschil tussen hoog- en laagopgeleiden is het grootst bij de landelijke (tov gemeentelijke) diensten. Als laatste is er gekeken naar het sociale kenmerk geslacht. Mannen gebruiken iets meer elektronische overheidsdiensten dan vrouwen, maar het verschil is niet statistisch significant. Dit geldt ook voor de intentie tot het gebruik.

5 Aspecten van media- en kanaalgebruik

5.1 Inleiding

Uit de gegevens van het onderzoek blijkt dat mediagebruik in de breedste zin van het woord de belangrijkste verklarende factor is van het daadwerkelijk en intentioneel gebruik van elektronische overheidsdiensten. Onder mediagebruik verstaan we hier een combinatie van het bezit van computers en internetaansluitingen, de ervaring die hiermee is opgedaan en de voorkeur en het gebruik van verschillende kanalen van overheidsdienstverlening. Het eerste deel van dit hoofdstuk is gewijd aan het nieuwe mediabezit en de ervaring met nieuwe media. Het tweede deel aan kanaalgebruik en kanaalvoorkeur.

Een correlatieberekening van de totaalscores van gebruik en intentie tot gebruik met totaalscores voor nieuwe media bezit, nieuwe media ervaring, kanaalgebruik en kanaalvoorkeur websites geeft het volgende resultaat:



Figuur 5.1 Samenhang van totaalgebruik en intentie gebruik elektronische overheidsdiensten met beschikking over en ervaring met nieuwe media en met kanaalgebruik en kanaalvoorkeur. Vergelijkbare statistische maten: Spearman's Rho voor de eerste twee en Eta voor de laatste twee.

Dat het gebruik van elektronische diensten samenhangt met het bezit van nieuwe media (computer en internet thuis) is niet zo verwonderlijk. Dit is eerder het geval voor de laagte van de correlatie (+0.329 op een schaal van -1.0 tot $+1.0$): het bezit van deze media wil helemaal niet zeggen dat men de aangeboden elektronische diensten van de overheid gebruikt. De intentie om deze te gebruiken wordt wel veel hoger bij nieuwe mediabezit (+0.555). Dit geeft het potentieel aan voor het aanbod van deze diensten door de overheid. Wanneer men thuis geen nieuwe media bezit zal men deze diensten desgewenst in een openbaar gebouw met internettoegang moeten gebruiken, of bij familie, vrienden, kennissen en burens dan wel op het werk. De intentie blijkt dan veel lager te zijn.

Het meest opvallende resultaat in dit hoofdstuk is het enorme belang van ervaring met een computer en het internet voor het gebruik van digitale overheidsdiensten en de wil om hen te gebruiken. Beneden zullen we zien dat mensen met weinig ervaring ook heel weinig van deze diensten gebruiken en nog minder geneigd zijn om hen te benutten. Het verschil met

mensen die veel computer en internetervaring hebben is een van de meest significante correlaties in dit onderzoek.

Het gebruik van nieuwe media en elektronische overheidsdiensten wordt door burgers voortdurend afgewogen tegen de traditionele kanalen om de overheid te bereiken. Dit zijn de balie, de telefoon en schriftelijke kanalen (brieven, stukken en formulieren). Wanneer de burger een eerste voorkeur heeft voor websites in zijn/haar communicatie met de overheid is de correlatie met de intentie van gebruik van elektronische overheidsdiensten redelijk hoog. Zie Figuur 5.1. Dit wijst op het potentieel dat de overheid heeft om 'fervente internetters' te bereiken. De correlatie tussen voorkeur voor websites en het echte gebruik is lager. Nog duidelijker ligt dit voor het kanaalgebruik (het antwoord op de vraag welk van de genoemde kanalen men het vaakst gebruikt) en het gebruik van elektronische diensten. Dit komt omdat burgers met een voorkeur voor websites ook andere kanalen gebruiken. Voor hen is de telefoon bijvoorbeeld ook zeer in trek (zie beneden).

We gaan nu meer in detail beschrijven wat de invloed is van het bezit van en de ervaring met de nieuwe media en van kanaalgebruik en kanaalvoorkeur op het gebruik van elektronische overheidsdiensten.

5.2 Bezit van computers en internetaansluitingen

In de totale steekproef van 1225 personen in het hoofdonderzoek zaten 255 'digibeten' (20.8%). Hieronder verstaan we mensen die geen computer en internet thuis hebben en die geen enkele ervaring hebben in hun gebruik. Van de gehele steekproef heeft 17,3% geen PC of laptop thuis; 5,8 heeft thuis wel een computer maar geen internet; 76,6% heeft zowel een computer als een internetaansluiting thuis. Het laatste percentage is wat lager dan het CBS gemeten heeft voor 2005, nl. 80%, (CBS Statline, augustus, 2006) maar dit ligt zou kunnen liggen aan de speciale aandacht die in dit onderzoek besteed is aan de respons van 'digibeten' en aan de duidelijke toevoeging van het woord 'thuis' aan de vraag. Van de internetgebruikers in de steekproef benut 57% dit medium (ook) op het werk, 9% op school, 17% bij familie of vrienden, 4% bij bureaus of kennissen, 11% op de bibliotheek en 5% op nog andere plaatsen.

Van de internetaansluitingen thuis heeft 59% die via ADSL, 33% via de kabel en 8% via een inbel-verbinding. De redenen die de 'digibeten' opgeven voor het niet hebben en gebruiken van een computer en internet zijn (meerdere redenen zijn mogelijk):

- ben ik te oud voor (36%)
- heb ik niet nodig (35%)
- te moeilijk (12%)
- heb een hekel aan computers (11%)
- te duur (8%)
- andere redenen (17%)
- weet niet (4%).

Een opvallend feit, hoewel bekend uit andere (inter)nationale surveys (van Dijk, 2005, 2007) is dat meer dan de helft van de 'digibeten' (58%) ook helemaal geen internet wenst te gebruiken. Vijf en dertig procent wil dit wel en 7% weet het niet of heeft geen mening.

Wat zijn de gevolgen van het niet bezitten van een computer of internetverbinding thuis voor het gebruik van elektronische overheidsdiensten? Ten eerste dat zij niet of nauwelijks gebruikt worden en ten tweede dat men ook niet of weinig geneigd is om hen te gebruiken. Zie Tabel 5.1. Dit is niet helemaal vanzelfsprekend omdat deze nieuwe media ook op andere plaatsen toegankelijk zijn. Blijkbaar gebruikt men op die plaatsen (zie boven) heel weinig elektronische diensten van de overheid. De enige groep die dit wel op kleine schaal lijkt te doen is de groep die thuis een PC of laptop heeft, maar geen internet. De belangrijkste verklaring voor dat gebruik van elektronische diensten is echter het opsturen van de belastingdiskette. Zie Tabel 5.1.

	Geen Internet Thuis	Wel of Laptop	PC Computer en Internet Thuis	TOT
GEMEENTELIJKE DIENSTEN				
Geen	98	92	62	70
1 of 2	2	8	34	27
3 of meer	0	0	4	3
BELASTING AANGIFTE	5	16	72	57
TOTAAL ECHT GEBRUIK				
- Geen of Weinig	97	91	69	73
- Matig	3	9	36	24
- Veel	0	0	4	3
TOTAAL INTENTIE GEBRUIK				
- Laag	92	80	19	34
- Middelmatic	6	16	56	46
- Hoog	2	5	25	20

Tabel 5.1 Elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door Nederlanders met wel of geen bezit van computer of internet thuis in percentages.

5.3 Ervaring met computers en internet

Ervaring met computers en internet blijkt nog belangrijker voor de verklaring van het gebruik van elektronische overheidsdiensten dan het bezit van deze nieuwe media. De verschillen zijn opvallend groot en blijven bestaan als men controleert voor mogelijk achterliggende factoren als verschillen in leeftijd, opleiding en maatschappelijke positie. Blijkbaar moet het gebruik van elektronische overheidsdiensten ook geleerd worden.

In dit onderzoek is ervaring op twee manieren gemeten. Objectieve ervaring is gemeten door vragen naar jaren van computergebruik en internetgebruik (beide in vijf klassen, variërend van niet gebruik, en korter dan een jaar, tot langer dan 10 jaar) en door een vraag naar de frequentie van internetgebruik (in zes klassen van maandelijks tot meerdere keren per dag). Subjectieve ervaring is gemeten door een vraag of men zichzelf een ervaren of onervaren internetgebruiker noemt (in drie klassen). De antwoordcodes van deze vier vragen zijn opgeteld en gedeeld door vier om een totaalscore te krijgen voor ervaring. In deze totaalscore weegt objectieve ervaring dus veel zwaarder mee dan subjectieve. Bij de zelfschatting blijkt 38% van de respondenten met internet thuis zich een ervaren internetgebruiker noemt, 31% onervaren en 32% ergens daar tussen in (ervaren noch onervaren).

De samenhang tussen de totaalscore voor ervaring en het gebruik van elektronische overheidsdiensten is weergegeven in Tabel 5.2. In deze tabel betekent 'weinig ervaring' bij benadering minder dan 5 jaar computer- en internetervaring, 'matige ervaring' betekent 5 tot 10 jaar ervaring en 'veel ervaring' meer dan 10 jaar computer en internetervaring (met de computer doorgaans 5 jaar langer dan met het internet). In de steekproef heeft 21% geen ervaring (de 'digibeten'), 15% weinig ervaring, 29% matige ervaring en 35% veel ervaring.

De verschillen in Tabel 5.2 zijn in zowel inhoudelijk als statistisch opzicht zeer significant. Mensen met weinig computer- en internetervaring gebruiken ook weinig elektronische overheidsdiensten, met uitzondering van de meest succesvolle: de belastingaangifte. Bij matige ervaring stijgt het gebruik, maar nog altijd gebruikt meer dan 60% geen elektronische diensten. Het meest sprekende feit is wellicht dat burgers met meer dan 10 en vaak zelfs 15 jaar computerervaring en meer dan 10 jaar internetervaring voor de helft geen enkele gemeentelijke elektronische dienst gebruiken. Hetzelfde geldt voor het totaal van diensten. Slechts 1/3^e (33%) van hen heeft veel motivatie om deze overheidsdiensten

te gebruiken. Tien procent is weinig of niet gemotiveerd en 45% gemiddeld. In dit gehele rapport doen wij een poging dit feit te verklaren.

Bij de toeslagen valt op dat het verschil tussen de niet en weinig ervaren gebruikers en de matig tot veel ervaren gebruikers veel groter is bij de toeslag kinderopvang en de huurtoeslag dan bij de zorgtoeslag. Vooral de toeslag kinderopvang staat bekend als tamelijk ingewikkeld.

	Geen ervaring	Weinig ervaring	Matige ervaring	Veel ervaring	TOT
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 toeslagen					
Zorg	0	16	27	25	24
Huur	0	3	6	10	7
Kinderopvang	0	14	41	36	35
TOTAAL ECHT GEBRUIK					
- Geen of Weinig	98	93	64	48	68
- Matig	2	6	33	46	29
- Veel	0	1	3	6	3
TOTAAL INTENTIE GEBRUIK					
- Laag	100	74	20	11	35
- Middelmatic	0	23	55	58	46
- Hoog	0	3	25	31	20

Tabel 5.2 Elektronische overheidsdiensten zoals gebruikt door Nederlanders met verschillende mate van computer- en internetervaring in percentages.

Computer- en internetervaring blijken van cruciaal belang in dit onderzoek naar het gedrag van burgers die digitale diensten van de overheid gebruiken. Deze ervaring zorgt ervoor dat burgers de *vaardigheden* ontwikkelen die noodzakelijk zijn om deze diensten te gebruiken. Deze vaardigheden worden soms digitale vaardigheden genoemd. Van Dijk (2003, 2005) heeft de volgende vaardigheden onderscheiden:

Operationele vaardigheden: de hardware en software van computers en het internet kunnen gebruiken. Dit is natuurlijk de primaire voorwaarde. Toch behoort een groot deel van de bevolking hiervoor onvoldoende. Volgens een SCP/CBS pilot van 2002 hebben eigenlijk alleen jonge werknemers en studenten voldoende operationele vaardigheden.

Informatievaardigheden: informatie kunnen zoeken, selecteren en verwerken in en uit computer- en internetbronnen, in dit geval overheidssites. Hiervan bestaan drie soorten.

A. *Formele informatievaardigheden* heeft men nodig om de specifieke formele structuren van computer- en internetmedia te beheersen, zoals bestandstructuren, menustructuren en hyperlinks. Kan men goed navigeren over en tussen overheidssites?

B. *Inhoudelijke informatievaardigheden* hebben betekent informatie kunnen vinden, selecteren, verwerken en beoordelen in specifieke computer- en netwerkbronnen vanuit een specifieke vraag en behoefte. Dit is bij alle overheidssites noodzakelijk.

C. Met *toepassingsvaardigheden* dient men de gevonden informatie vervolgens te kunnen toepassen in een bepaalde interactie of transactie, bijvoorbeeld een belastingaangifte of de aanvraag van een vergunning.

Hierbij aansluitend zijn er ten slotte nog *strategische vaardigheden:* de capaciteiten om de informatiemiddelen te kunnen gebruiken voor een bepaald doel en voor zijn belang en positie. Tegenwoordig kan men op een aantal gemeentelijke sites de verklaring van zijn

WOZ beschikking opzoeken met de referentiehuizen. Beroepsmogelijkheden worden aangegeven. Maar heeft het ook zin in beroep te gaan en hiervoor eventueel elektronische middelen te gebruiken? Daarvoor moet men weten hoe het betrokken deel van de overheid werkt en hoe zijn informatievoorziening in elkaar zit. Dit veronderstelt een hoge mate van 'bureaucratische competentie' bij de burger naast veel internetvaardigheden. Dat is slechts weinige burgers gegeven.

Van Dijk en van Deursen (2006) hebben in het inventariserend onderzoek dat voorafging aan deze survey vastgesteld dat het waarschijnlijk slecht gesteld is met al deze digitale vaardigheden bij de meeste Nederlandse burgers. In de survey waarover hier gerapporteerd zijn geen exacte vragen over deze vaardigheden gesteld, onder meer omdat zij moeilijk in enquêtes vast te stellen zijn.⁸

Het is aannemelijk dat met toenemende computer- en internetervaring geleidelijk meer digitale vaardigheden opgedaan worden. Met deze vaardigheden stijgt zowel het daadwerkelijke als het gewenste gebruik van elektronische overheidsdiensten. In dit rapport wordt benadrukt dat het gebruik van digitale overheidsdiensten ook een leerproces is. Zij die weinig digitale vaardigheden bezitten zullen deze diensten niet zo snel opzoeken, en als ze het wel doen afhaken als zij ergens vastlopen. Zij die veel vaardigheden bezitten zullen wel geneigd zijn deze diensten op te zoeken, ja zelfs verwachten dat de overheid hen aanbiedt, en er zich relatief makkelijk doorheen werken. Beide groepen zullen de toegankelijkheid en de gebruikersvriendelijkheid van elektronische diensten op prijs stellen, maar voor de burgers met weinig vaardigheden zijn deze eigenschappen noodzakelijk. De vraag is óf burgers digitale overheidsdiensten opzoeken. Hebben zij wel een voorkeur voor elektronische kanalen, of houden zij het liever bij de traditionele kanalen? Aan deze vraag is het laatste deel van dit hoofdstuk gewijd.

5.4 Kanaalgebruik

Mediagebruik blijkt, zoals vermeld in de inleiding van dit hoofdstuk, een van de belangrijkste voorspellers van het specifieke gebruik van elektronische overheidsdiensten. Wat betreft het gebruik van kanalen is in de eerste plaats gevraagd aan de respondenten welk van deze kanalen het vaakst gebruikt worden. Uit het onderzoek blijkt dat de telefoon het meest gebruikte kanaal is, gevolgd door de balie, post/schriftelijk, websites en E-mail.

CONTACT VIA KANAAL	PERCENTAGE
Telefoon	28,2
Balie	23,9
Post/Schriftelijk	21,3
Website	18,3
E-mail	7,4

Tabel 5.3 Percentage gebruik van soorten kanalen voor overheidsdiensten in Nederland, 2006.

Zoals blijkt uit de tabel, blijven de nieuwe media achter bij de traditionele media. Dit wil echter niet zeggen dat de nieuwe media nauwelijks gebruikt worden. In het onderzoek is ook gevraagd welke kanalen mensen allemaal wel eens gebruikt hebben. De meeste respondenten hebben contact via meerdere kanalen. En de meeste kanalen zijn ook door een meerderheid van de respondenten wel eens benut. Het kanaal waarvan de meeste respondenten aangaven het te benutten voor hun contacten met de overheid is de telefoon, gevolgd door de post, de balie, websites en e-mail. Onderstaande tabel geeft aan welke percentages van de respondenten een bepaald kanaal ooit gebruikt heeft.

⁸ In 2007 hoopt de UT-afdeling die het onderhavige onderzoek verricht heeft al deze soorten van vaardigheden van burgers te kunnen gaan meten met prestatietests in zijn medialab.

CONTACT VIA KANAAL	PERCENTAGE
Telefoon	73,4
Post/Schriftelijk	73,9
Balie	74,5
Website	53,8
E-mail	33,8

Tabel 5.4 Percentages van ooit gebruikte soorten kanalen voor overheidsdiensten door Nederlandse burgers, 2006.

De tabel laat zien dat de gemiddelde respondent een echte 'multi-channeler' is: hij of zij hanteert meerdere kanalen voor de contacten met de overheid. De traditionele media blijven hierbij het meest gebruikt: driekwart van de respondenten gebruikt de traditionele kanalen, terwijl respectievelijk de helft en een derde deel een website of e-mail benut.

Opvallend is ook welke kanalen de 'multi-channeler' zoal verkiest. Uit de gegevens blijkt dat respondenten die gebruik maken van de balie, ook de telefoon en de post benutten. Die samenhang is er echter niet met de elektronische kanalen. Deze aan- en afwezigheid van samenhang geldt ook voor hen die elektronische kanalen kiezen. Website bezoekers gebruiken eveneens e-mail, maar voor beide kanalen geldt dat er geen samenhang is met baliebezoek. De telefoon en de post nemen enigszins een middenpositie in, deze kanalen worden door de gebruikers van de andere kanalen ook gebruikt.

Het kanaalgebruik is terug te zien in het gebruik en de intentie tot het gebruik van overheidsdiensten als geheel en specifiek de gemeentelijke diensten. In de onderstaande tabel zijn de voorkeurskanalen van de respondenten afgezet tegen het gebruik van de gemeentelijke diensten, het totale gebruik en de intentie tot het gebruik.

	Balie	Telefoon	Post/ Schriftelijk	Website	Email
GEMEENTELIJKE DIENSTEN					
Geen	88	77	83	57	29
1 of 2	11	22	16	41	61
3 of meer	1	1	1	2	10
TOTAAL ECHT GEBRUIK					
- Geen of Weinig	83	68	80	42	43
- Matig	16	29	19	50	49
- Veel	2	3	0	7	10
TOTAAL INTENTIE GEBRUIK					
- Laag	52	33	43	14	6
- Middelmatic	40	47	45	49	54
- Hoog	9	20	12	37	40

Tabel 5.5 Mate van gebruik van elektronische overheidsdiensten en eerste voorkeurskanaal van burgers, 2006

Uit de tabel blijkt dat burgers die een voorkeur hebben voor de traditionele kanalen van balie en schriftelijke formulieren significant minder gebruik maken van elektronische overheidsdiensten.. Ook is de intentie om elektronische diensten te gebruiken beduidend lager dan bij hen die een voorkeur hebben voor websites en e-mail.

De gebruikers van deze kanalen hebben verschillende (demografische) kenmerken. Dit is te zien in onderstaande tabel. Deze verschillen vertonen overeenkomsten met de demografische kenmerken van kanaalgebruikers zoals we die uit internationale context kennen (zie Ebbers, Pieterse en Noordman, te verschijnen).

(rijpercentages)	Balie	Tele- foon	Post/ Schrift	Website	E-mail	Totaal
LEEFTIJD						
1975 en later	25	18	19	32	6	100
1960-1975	19	29	20	24	9	100
1950-1960	17	34	18	20	11	100
1940-1950	29	31	22	13	6	100
>1940	35	28	31	3	3	100
GESLACHT						
Man	26	23	22	20	8	100
Vrouw	22	32	20	19	7	100
OPLEIDING						
Lbo/Ulo/Mavo	31	29	27	11	2	100
Havo/VWO/MBO	26	28	19	19	8	100
HBO/universiteit	16	28	20	26	10	100

Tabel 5.6 Het meest gebruikte kanaal uitgezet tegen de demografische kenmerken van de kanaalgebruikers

Ook hier zijn weer een aantal opvallende resultaten te vinden, die zich vooral richten op het verschil tussen de traditionele kanalen enerzijds en de elektronische kanalen anderzijds. Ouderen maken meer gebruik van de balie, de telefoon en de post dan van de elektronische kanalen, het gebruik van deze kanalen door ouderen is zeer laag.. Opvallend is ook dat de jongeren wel veel gebruik maken van websites, maar niet van e-mail.

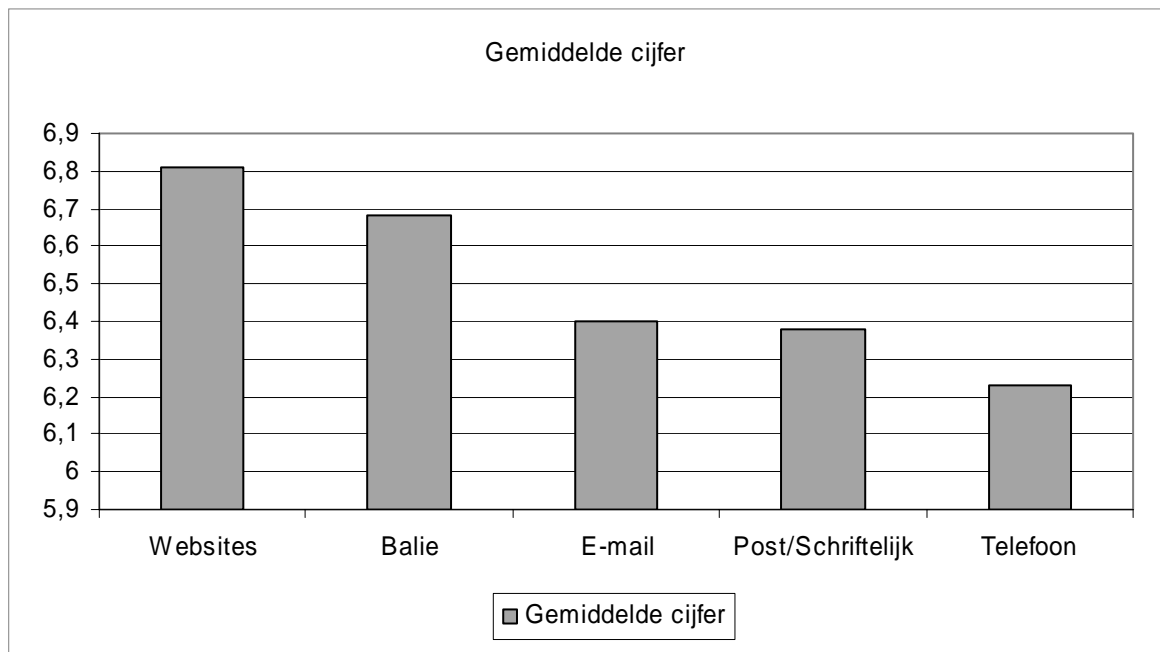
Hoewel de jeugd een groot aandeel heeft in het gebruik van overheidswebsites, maken ook jongere generaties veel gebruik van de traditionele kanalen; 25% van de jongeren zegt nog steeds het meest gebruik te maken van de balie voor de overheidsdienstverlening.

Zoals al vaker in dit rapport naar voren kwam, is geslacht geen belangrijke onderscheidende variabele in het gebruik van elektronische overheidsdienstverlening. Dit is ook te zien bij het kanaalgebruik. Mannen en vrouwen maken ongeveer evenveel gebruik van websites en e-mail, als is het percentage bij de mannen licht hoger. Opvallend is wel dat vrouwen relatief vaak de telefoon gebruiken.

Ook bij de variabele opleiding constateren we grote verschillen wat betreft het kanaalgebruik. Terwijl de hoger opgeleiden met name het internet vrij veel gebruiken, is het gebruik van de elektronische kanalen door de lager opgeleiden erg laag, slechts twee procent van de laagopgeleiden heeft e-mail als meest gebruikte kanaal genoemd, tegen 10 procent van de hoger opgeleiden. Anderzijds geeft 31 procent van de lager opgeleiden aan het meest gebruik te maken van de balie, tegen 16 procent van de hoger opgeleiden.

5.5 Kanaalwaardering

Hoewel de elektronische kanalen niet zoveel gebruikt worden als de traditionele kanalen, worden ze wel goed gewaardeerd. Het contact met de overheid via websites wordt van alle kanalen het hoogst gewaardeerd (6,81), contact via de telefoon wordt het minst gewaardeerd (6,23). De cijfers zijn in onderstaande figuur weergegeven.



Figuur 5.2 Gemiddelde waardering voor de verschillende kanalen in cijfers (1-10)

De verschillen in waardering tussen de verschillende kanalen zijn overigens klein. De verschillen worden groter en interessanter als we de waardering voor de verschillende kanalen uitsplitsen naar de intentie en het gebruik van diensten.

	Balie	Telefoon	Post/ Schriftelijk	Website	E-mail
GEMEENTELIJKE DIENSTEN					
Geen	6,8	6,3	6,4	6,6	6,2
1 of 2	6,5	6,1	6,3	7,1	6,8
3 of meer	6,3	5,9	6	6,8	6,3
TOTAAL ECHT GEBRUIK					
- Geen of Weinig	6,8	6,3	6,4	6,6	6,3
- Matig	6,4	6,0	6,3	7,0	6,4
- Veel	6,4	6,3	6,1	6,9	7,0
TOTAAL INTENTIE GEBRUIK					
- Laag	7,1	6,4	6,6	6,2	5,8
- Middelmatic	6,4	6,1	6,3	6,8	6,4
- Hoog	6,6	6,1	6,3	7,2	6,7

Tabel 5.7 Waardering voor de kanalen uitgesplitst naar intentie en gebruik van elektronische diensten

Het gebruik en de intentie tot het gebruik hebben een interessante samenhang met de waardering voor de verschillende kanalen. Mensen met een hoge waardering voor de traditionele kanalen zijn minder geneigd gebruik te maken van elektronische kanalen, zowel de intentie als het gebruik is bij deze mensen lager. Mensen met een hoge waardering voor

de elektronische kanalen, maken meer gebruik van elektronische diensten en hebben ook een hogere intentie.

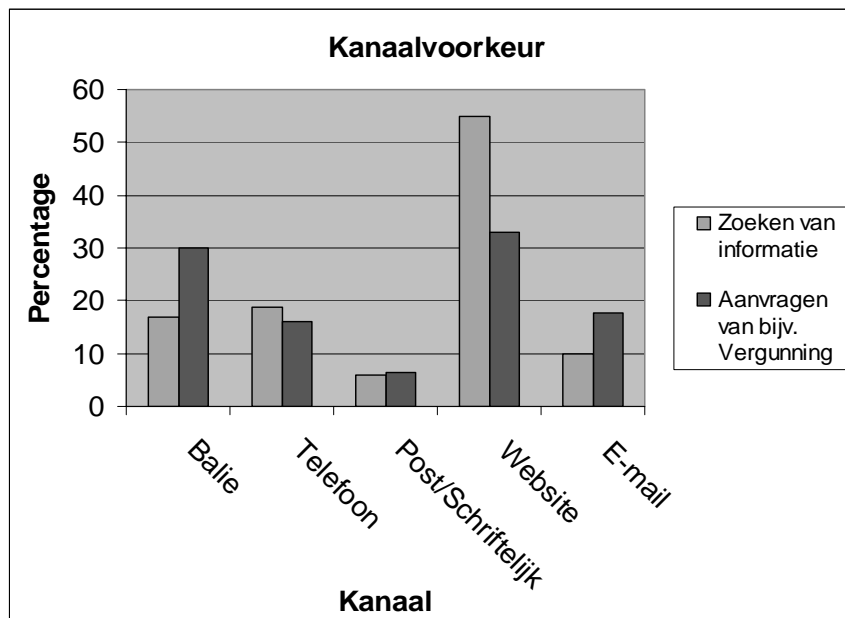
Bovengenoemd resultaat kan erop duiden dat het de waardering voor de verschillende kanalen een belangrijke voorspeller is voor het gebruik van elektronische diensten. Mensen die de balie een hoog cijfer geven, zijn minder geneigd gebruik te maken van elektronische diensten. Als echter de waardering voor de balie afneemt, neemt de intentie tot het gebruik van elektronische diensten navenant toe. Websitebezoekers met een hoge waardering voor dit kanaal hebben ook een hoge intentie om dit te gebruiken. De conclusie die hieruit volgt is dat het sterk van belang is om gebruikers van kanalen tevreden te stellen. Als mensen vaker goede ervaringen hebben met de elektronische diensten, is de kans op een herhaalbezoek groter, maar ontevreden mensen zullen eerder geneigd zijn om weer terug te keren naar de traditionele kanalen. Dus ook uit de waardering blijkt hoe groot de rol van ervaring als voorspeller van het gebruik van elektronische diensten is.

5.6 Kanaalvoorkeur

Naast een algemeen beeld van het gebruik van de verschillende kanalen, is binnen het onderzoek ook dieper ingegaan op het gebruik van verschillende kanalen voor verschillende doeleinden en de redenen om een bepaald kanaal te gebruiken, de komende paragraaf zal ingaan op deze kanaalvoorkeur. In het onderzoek is aan de respondenten voor een tweetal handelingen gevraagd welk kanaal voor die handeling hun voorkeur heeft. Deze handelingen zijn:

- Het zoeken van informatie bij de overheid
- Het aanvragen van iets, bijvoorbeeld een vergunning bij de overheid.

Vervolgens is bij de tweede handeling gevraagd waarom de respondenten nou specifiek dit kanaal voor het aanvragen van een vergunning kozen. De onderstaande figuur laat de percentages burgers zien met hun voorkeurskanaal voor de beide handelingen.



Figuur 5.3 Voorkeurskanalen voor het zoeken van informatie en het aanvragen van bijvoorbeeld een vergunning

Voor maar liefst 55 procent van de respondenten is de website het voorkeurskanaal om informatie bij de overheid te zoeken. De telefoon is voor 19 procent de eerste keus, gevolgd door de balie (17%), e-mail (10%) en ten slotte de post/schriftelijk (6%). Hierbij valt op dat van de elektronische kanalen de website enorm veel gebruikt wordt en e-mail erg weinig. Ook dit zou te maken kunnen hebben met het eerder genoemde gegeven dat lang niet iedere overheidsorganisatie de mogelijkheid tot e-mailen aanbiedt. Deze conclusie gaat echter slechts ten dele op, omdat een beduidend groter percentage burgers ervoor kiest om een vergunning te regelen per e-mail (18%).

De website is nog steeds het meest gekozen kanaal daar waar het gaat om het aanvragen van iets (33%), maar dit is beduidend lager dan voor het zoeken van informatie. De balie daarentegen stijgt sterk, van 17 naar 30 procent. Behalve voor de post, is het verschil in keuze tussen het zoeken van informatie en het aanvragen van iets voor alle kanalen significant (met een Paired Samples T-Test). Deze constatering wijkt niet af van wat in ander onderzoek gevonden is (zie bijvoorbeeld Ebbers *et al.*, 2007; Pieterse & van Dijk, 2006; van Deursen & Pieterse, 2006). Vooral de complexiteit en de ambiguïteit van een vraagstuk zijn taakeigenschappen die van invloed zijn op de voorkeur voor een kanaal. Als een probleem complexer en moeilijker te interpreteren wordt (ambigu), neemt de behoefte aan persoonlijk contact toe, voornamelijk om te helpen problemen en taken te doorgronden.

Bovengenoemde constatering blijkt ook uit de redenen die mensen geven om voor een bepaald kanaal te kiezen. Hier zijn grote verschillen te zien tussen de verschillende kanalen. De belangrijkste reden om voor de balie te kiezen om iets aan te vragen is het persoonlijke contact (39%), dit geldt ook voor de telefoon (26%). Gemak is de belangrijkste reden om voor websites (35%) en e-mail (32%) te kiezen, terwijl de belangrijkste reden om voor de post te kiezen is de zekerheid die dit kanaal biedt (36%). Bij de meeste kanalen spelen meerdere argumenten een rol bij de kanaalvoorkeur. In tabel 5.8 zijn voor elk kanaal de drie belangrijkste redenen gegeven.

	Reden	Percentage
BALIE	1. Het persoonlijke contact	39
	2. Direct antwoord	14
	3. Duidelijkheid	13
TELEFOON	1. Het persoonlijke contact	26
	2. Direct antwoord	23
	3. Snelheid	16
POST/SCHRIFTELIJK	1. Zekerheid dat het kanaal biedt	36
	2. Duidelijkheid	23
	3. Gemak van het kanaal	18
WEBSITES	1. Gemak van het kanaal	35
	2. Altijd toegang	30
	3. Snelheid van het kanaal	24
E-MAIL	1. Gemak van het kanaal	32
	2. Snelheid van het kanaal	30
	3. Altijd toegang	24

Tabel 5.8 De drie belangrijkste redenen om gebruik te maken van een bepaald dienstverleningskanaal

De drie belangrijkste redenen voor de elektronische kanalen zijn gelijk, behalve de mate waarin ze belangrijk zijn. Opvallend is dat de snelheid een belangrijke reden is om een e-mail naar een overheidsorganisatie te sturen. Dit is opvallend omdat uit verschillend onderzoek is gebleken dat overheidsorganisaties over het algemeen langzaam of niet op e-mails reageren (zie ook eerdere hoofdstukken van dit rapport). Wellicht slaat de snelheid hier vooral op de snelheid van de verzending van een bericht, zeker in vergelijking met de verzending van een bericht via de post gaat dit elektronisch een stuk sneller (zie voor een beschrijving van deze interpretatie van het begrip 'snelheid' van Dijk, 2001, p. 25). De

snelheid van het kanaal is ook een belangrijke reden om voor de telefoon te kiezen. Hier speelt mogelijk wel een andere interpretatie van het concept snelheid een rol. Hier slaat het begrip waarschijnlijk niet op de snelheid waarmee contact verkregen wordt met de organisatie. Uit onderzoek van Dialogic (2004) is gebleken dat de bereikbaarheid één van de grootste ergernissen is van burgers ten aanzien van de overheidsdienstverlening en de perikelen rondom de bereikbaarheid van de Belastingdienst in het voorjaar van 2006 en 2005 maken het niet waarschijnlijk dat met snelheid het 'in contact komen' bedoeld wordt. Meer waarschijnlijk is dat de invulling van Daft en Lengel (1986) bedoeld wordt, die met hun factor 'immediacy of feedback' refereren aan de snelheid van een antwoord (als er al contact is), als in de andere reden 'direct antwoord'.

Wat verder opvallend is, is het gegeven dat voor de verschillende kanalen zulke verschillende redenen genoemd worden, al is het wel zo dat er parallellen zijn tussen de traditionele kanalen (persoonlijk, zeker, duidelijk) enerzijds en de elektronische (gemak, snel, toegankelijk) anderzijds.

5.7 Samenvatting

Nadat in hoofdstuk 3 en 4 de mentale en sociale aspecten van het gebruik van elektronische overheidsdiensten aan bod kwamen, is er in hoofdstuk 5 aandacht besteed aan de aspecten van media- en kanaalgebruik. In dit onderzoek is mediagebruik in de breedste zin van het woord de belangrijkste verklarende factor van het daadwerkelijk en intentioneel gebruik van elektronische overheidsdiensten. Bij het mediagebruik is gekeken naar nieuwe media bezit, nieuwe media ervaring, kanaalgebruik en kanaalvoorkeur van verschillende kanalen van de overheid. De eerste twee genoemde factoren blijken de belangrijkste voorspellers van het gebruik en de intentie tot het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Ervaring met computers en internet blijkt nog belangrijker voor de verklaring van het gebruik van elektronische overheidsdiensten dan het bezit van deze media. Blijkbaar moet het gebruik van deze diensten geleerd worden. Mensen met weinig computer- en internetervaring gebruiken weinig elektronische diensten, met uitzondering van de belastingaangifte. Opvallend is dat ruim de helft van de burgers met meer dan 10 jaar en vaak zelfs 15 jaar computerervaring en meer dan 10 jaar internetervaring geen enkele digitale dienst van de gemeente gebruiken.

In dit rapport willen we echter benadrukken dat het gebruik van digitale overheidsdiensten een leerproces is. Het is de vraag echter of burgers met vaardigheden digitale overheidsdiensten zullen opzoeken of houden zij het liever bij de traditionele kanalen? In hoofdstuk 5 zien we dat nieuwe media achterblijven bij de traditionele media. Telefoon is het meest gebruikte en het kanaal waarvan de meeste respondenten aangeven het te benutten voor hun contacten met de overheid. Websites en e-mail komen in beide gevallen op de laatste plaats. De gemiddelde respondent is echter een 'multi-channeler': men gebruikt meerdere kanalen voor contact met de overheid. Er is gekeken naar de demografische kenmerken van de kanaalgebruikers. Ouderen gebruiken vaker de balie, de telefoon en de post dan de elektronische kanalen. Jongeren maken veel gebruik van websites, maar niet van e-mail. Daarnaast maken jongeren ook nog steeds veel gebruik van de traditionele kanalen. Hoger opgeleiden gebruiken vaak het internet; lager opgeleiden bijna niet.

Aan het einde van het hoofdstuk is gekeken naar de kanaalwaardering en kanaalvoorkeur. Hieruit blijkt dat de nieuwe media goed gewaardeerd worden. Van de onderzochte kanalen voor het contact met de overheid scoort websites het hoogst. Dit geldt vooral voor het aanvragen van iets. Voor het zoeken van informatie scoren websites aanzienlijk lager. De drie belangrijkste redenen voor de voorkeur voor websites zijn: gemak van het kanaal, altijd toegang en snelheid van het kanaal. Naarmate een probleem complexer en moeilijker te interpreteren wordt neemt de behoefte aan persoonlijk contact (balie en telefoon) toe.

6 Aanbod en kennis van elektronische overheidsdiensten

6.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken is aandacht besteed aan het verklaren van verschillen van gebruiksententie en in het verlengde daarvan daadwerkelijk gebruik. Hiermee stond de vraag naar diensten centraal. Nu richt onze aandacht zich op het aanbod van elektronische overheidsdiensten. Men kan verwachten dat het aanbod een zeker gebruik creëert. Aangezien een aanbodperspectief behoorlijk kenmerkend is geweest voor de elektronische dienstverlening van de overheid in de afgelopen tijd (van Dijk en Van Deursen, 2006), is het zinvol naar het resultaat hiervan te kijken. Het actieprogramma elektronische overheid heeft de verschillende onderdelen van de overheid de opdracht gegeven om een bepaald percentage van de diensten in een bepaald jaar elektronisch beschikbaar te hebben. Zo is de doelstelling voor 2006, 60% en voor 2007, 65% beschikbaarheid van elektronische diensten. De doelstelling voor 2005 (55%) is al gehaald. Het is de vraag of dit grotere aanbod ook geleid heeft tot een evenredig meer gebruik van elektronische diensten.

De resultaten van dit onderzoek wijzen erop dat dit niet het geval is. We hebben dit onderzocht bij het aanbod van gemeentelijke diensten. Deze diensten zijn geschikt om de relatie tussen aanbod (en intentie) en gebruik in kaart te brengen, omdat het aanbod van diensten per gemeente zeer varieert, terwijl dit bij de landelijke elektronische diensten niet het geval is.

De nadruk in dit hoofdstuk ligt dan ook op de gemeentelijke diensten. Voordat we hier dieper op ingaan, willen we in de volgende paragraaf eerst kort stilstaan bij het aanbod en gebruik van de andere onderzochte, landelijke diensten.

6.2 Het aanbod van diensten

Het aanbod van de behandelde onderdelen van de landelijke overheid wordt hierna besproken, waarbij tevens herhaald wordt welke elektronische diensten wij aan de respondenten hebben voorgelegd. Daarna gaan we verder in op het aanbod van de gemeentelijke internetdiensten.

6.2.1 Aanbod van landelijke diensten

We staan eerst kort stil bij het aanbod en gebruik van de (digitale) diensten van:

- Politie
- De Belastingdienst
- uitvoeringsorganisaties (UWV, CWI, SVB en IB-Groep)
- landelijke diensten van ministeries

Politie

De Politie heeft vijf diensten elektronisch beschikbaar. In dit onderzoek hebben we gekeken naar het gebruik van de digitale aangifte. Van de 25 politieregio's bieden 23 regio's de volgende aangiftes elektronisch aan:

- diefstal van een fiets
- diefstal van een brom- of snorfiets
- diefstal uit/vanaf een auto
- winkeldiefstal
- vernieling van openbaar vervoer
- vernieling van een openbaar gebouw
- vernieling van een auto
- vernieling van een goed

De Overheid.nl Monitor heeft in 2005 het aanbod van elektronische diensten van de Politie in beeld gebracht. Hierbij is tevens gekeken naar de elektronische aangifte. De verdeling van de percentages van digitale dienstverlening bij de politie (20 korpsen hebben hiervoor cijfers aangeleverd) per soort aangifte per jaar, ten opzichte van het totaal aantal aangiftes (Advies Overheid.nl, 2006), is als volgt:

DIGITALE DIENSTEN POLITIE	2003	2004	2005
Vernieling van openbaar vervoer	8	26	43
Vernieling van openbaar gebouw	3	15	23
Diefstal van een fiets	14	14	22
Diefstal af/uit een auto	1	14	20
Vernieling van een auto	15	16	19
Vernieling van een goed	9	10	11
Diefstal van een bromfiets	1	7	9
Diefstal van een auto	--	2	3

Tabel 6.1 Percentages van digitale aangiftes bij de Politie per soort aangifte per jaar, ten opzichte van het totaal aantal aangiftes

De grootste sprong met 17% in 2005 (43%) ten opzichte van 2004 (26%) is de aangifte van een vernieling van een openbaar gebouw.

De elektronische aangifte bij de Politie is ook in dit onderzoek meegenomen. Van de respondenten die ooit aangifte hebben gedaan, heeft 16% dit elektronisch gedaan. De aangifte diefstal van een fiets is hierbij het meest populair.

De Belastingdienst

De Belastingdienst biedt haar transactiedienstenaanbod volledig digitaal aan. Formeel is er voor de burgers geen mogelijkheid om de Belastingdienst te e-mailen. De 'aangifte inkomstenbelasting' en 'voorlopige teruggave inkomstenbelasting' zijn al 2 jaar digitaal beschikbaar. In 2006 zijn de zorg-, huur- en kinderopvangtoeslagen overgenomen door de Belastingdienst. Deze zijn tevens elektronisch aan te vragen.

De kinderopvangtoeslag is de eerste inkomensafhankelijke toeslag die de Belastingdienst uitkeerde. In totaal zijn er in 2005 ruim 180.000 aanvragen behandeld. Uiteindelijk hadden 165.000 huishoudens recht op deze toeslag. Een verzoek om hun aanvraag voor 2006 zo veel mogelijk via internet te doen leek succesvol: ruim 75% van de aanvragen kwam via internet binnen. Dit zijn in tegenstelling tot de gebruikers in ons onderzoek echte gebruikers. Het lagere percentage in dit onderzoek komt doordat er veel mensen zijn die het niet doen. Zo'n 6 miljoen huishoudens moesten vanaf 2005 zorgtoeslag krijgen en daarvan zo'n 1 miljoen ook huurtoeslag. Voor ongeveer de helft van de aanvragen bestond er de mogelijkheid om bijvoorbeeld inkomensgegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst voor te drukken op de formulieren. De Belastingdienst heeft in 2005 ook ruim 400.000 vereenvoudigde en deels vooringevulde aangiftes inkomstenbelasting verzonden aan ouderen, Wajong-gerechtigden en anderen met een laag inkomen.

Zoals ook in het verkennend onderzoek (2005) beschreven is zit het percentage mensen dat elektronisch aangifte doet in de lift. Tabel 6.2 vergelijkt de gegevens van 2003-2005.

DIENSTEN BELASTINGDIENST	2003	2004	2005
Telefoongesprek kantoren (klantendiensten)		4.000	1.110
Telefoongesprek Belasting Telefoon	3.750	4.230	10.220
Totaal telefoongesprekken		8.230	11.310
Baliebezoek servicekantoren	870	884	924
Hulp bij aangifte en aanvraag	158	104	129
Internetbezoek	5.000	8.400	17.900
Elektronische aangifte Inkomstenbelasting	4.700	4.900	5.600

Tabel 6.2 Aantal gebruikers van de verschillende kanalen van De Belastingdienst x1000

De gepresenteerde cijfers illustreren dat het totaal aantal verleende servicemomenten van de Belastingdienst is gestegen, zowel over traditionele als elektronische kanalen. Zo zien we bijvoorbeeld dat het totaal aantal gevoerde telefoongesprekken (11,3 miljoen) ten opzichte van 2004 (8,2 miljoen) stevig is toegenomen. De meest opvallende groei zit hem in het aantal klantencontacten via internet. De 8,4 miljoen klantcontacten via internet in 2004 maken een grote sprong naar 17,9 miljoen in 2005. De Belastingdienst is gestart met een project 'verbetering vormgeving website'.

In eerste instantie is in dit onderzoek de meest gebruikte digitale transactiedienst voor burgers bij de overheid, de belastingaangifte ondervraagd. Daarnaast zijn de elektronische toeslagen van de Belastingdienst ondervraagd. De Belastingaangifte wordt in dit onderzoek door 54% elektronisch gedaan. Dit percentage is zoals gezegd lager dan de gegevens van de Belastingdienst, doordat de Belastingdienst alleen bekende belastingplichtigen opneemt. Volgens dit onderzoek worden de nieuwe diensten, de toeslagen nog niet veel digitaal aangevraagd: zorgtoeslag (24%), huurtoeslag (7%) en kinderopvang (34%). Zoals eerder genoemd bestond er voor ongeveer de helft van de aanvragen de mogelijkheid om bijvoorbeeld inkomensgegevens die al bekend zijn bij de Belastingdienst voor te drukken op de formulieren.

Uitvoeringsorganisaties

We staan nu kort stil bij het aanbod van elektronische diensten van de uitvoeringsinstanties: UWV, CWI, SVB en de IB-Groep.

*De taak van **UWV** is het stimuleren van werken. Als werken onmogelijk is, zorgt het UWV voor een uitkering als men daar recht op heeft. Daarnaast ondersteunt UWV de terugkeer in het werk, bijvoorbeeld van arbeidsongeschikten. Voorbeeld van een elektronische dienst van het UWV is dan ook een uitkering aanvragen.*

*Het **CWI** is het Centrum voor Werk en Inkomen, het trefpunt voor werkzoekenden en werkgevers. Werkzoekenden kunnen bij het CWI terecht voor het vinden van werk of het aanvragen van een WW- of bijstandsuitkering. Een voorbeeld van een elektronische dienst van het CWI is de E-intake: inschrijven als werkzoekende, aanvraag WW.*

*De **SVB**, de Sociale Verzekeringsbank is uitvoerder op het gebied naar sociale zekerheid: er worden wetten en regelingen op het gebied van sociale zekerheid uitgevoerd. Elektronische diensten van de SVB zijn: aanmelden voor AOW en kinderbijslag of het persoonsgebonden budget.*

*De hoofdtaak van de **IB-Groep**, Informatie Beheer Groep is het verstrekken van studiefinanciering, de OV-studentenkaart en tegemoetkoming in de schoolkosten.*

Het UWV biedt 50% van haar diensten digitaal aan (Advies Overheid.nl, 2006). De website van het UWV biedt vooral consultatie en allocutiediensten: online formulieren en brochures die gedownload kunnen worden. Deze formulieren moeten per post terug gestuurd worden. In 2004 is een consultatiedienst bestaande uit een vraag- en antwoordapplicatie toegevoegd. Het UWV deelt deze vragen met het CWI, omdat ongeveer 40% dezelfde vragen worden gesteld. Het is niet mogelijk om het UWV te e-mailen.

Wat betreft het gebruik van de aangeboden diensten van het UWV is weinig bekend. In het baliebezoek is geen verandering waar te nemen. Het UWV geeft aan dat het ingestelde 0900-nummer niet alles kan beantwoorden en dat sommige mensen toch naar de balie komen. Er wordt geprobeerd de website en diensten voor te bereiden op het gebruik van

DigiD. Er is een proef gestart met het raadplegen van de WW-betaalspecificatie via DigiD. Deze proef loopt ten tijde van dit onderzoek in de regio Breda.

Sinds 2005 werkt het CWI met de elektronische intake van de WW-uitkerings- en de werkgegevens via de website werk.nl. De elektronische intake voor de WWB-uitkering is in voorbereiding. Het is voor werkzoekenden mogelijk om een CV achter te laten op werk.nl. Het CWI beschikt over een elektronisch vacaturematchingsysteem.

In 2005 zijn 487.531 vacatures bij CWI (CWI, 2006) ingediend, waarvan 292.480 vacatures via de CWI-vestigingen en 195.051 via werk.nl. In 2005 zijn 669.430 werkzoekenden ingestroomd. Er is sprake van een toenemend gebruik door werkzoekenden van online inschrijven (elektronische intake) via werk.nl. In 2005 hebben 153.000 werkzoekenden hiervan gebruikgemaakt. Werk.nl kende in 2005 gemiddeld 112.000 bezoekers per dag (inclusief weekend). Dit is het totaal van personen dat één of meerdere informatiemodules heeft geraadpleegd en/of matchingen heeft uitgevoerd. Er waren 31.620.857 gebruikerssessies. De informatiemodules zijn in totaal 6,9 miljoen keer geraadpleegd. Elke dag zijn gemiddeld 41.000 CV's automatisch per e-mail naar werkgevers verzonden.

Het SVB biedt momenteel 83% van haar diensten digitaal aan (Advies Overheid.nl, 2006). Eind 2005 telde het bezoekersaantal van de website 118.000 bezoekers per maand. De gegevens die de SVB elektronisch aanbiedt zijn de aanvraag AOW, AKW, het wijzigen van persoonlijke gegevens en informatieverzoek en raadplegen. De volgende drie elektronische diensten kunnen geautomatiseerd verwerkt worden: bevorderde aanvraag AOW, bevorderde aanvraag AKW en het wijzigen van een rekeningnummer. Het percentage digitale dienstverlening van de SVB per product per jaar, ten opzichte van de totale dienstverlening ziet er als volgt uit:

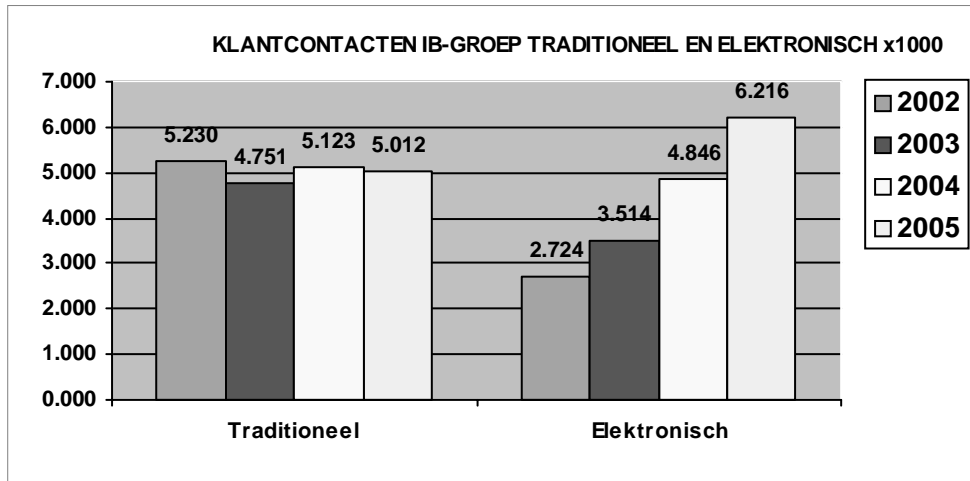
1. Aanvragen detacheringverklaringen (E101): 78%
2. Aanvraag kinderbijslag (AKW) : 37%
3. AOW aanvraag indienen : 10%
4. Wijzigen betaaladres AKW : 6%
5. Wijzigen betaaladres AOW/Anw : 1%

De IB-Groep is koploper als het gaat om E-services. De IB-Groep biedt net als de Belastingdienst haar dienstenaanbod al voor het tweede jaar volledig digitaal aan.

CONTACTMOGELIJKHEDEN IB-GROEP	2002	2003	2004	2005
Telefoongesprek	2.470	2.360	2.550	2.520
Ingezonden formulieren	2.430	2.070	2.230	2.150
Baliebezoek servicekantoren	331	321	342	338
E-mail	227	237	260	329
Internetbezoek	2.100	3.000	4.270	5.610
Wijzingen via internet	77	122	187	327
Vraag en antwoord	538	859	1.480	2.120
Mijn IB-Groep nieuwe gebruikers	16	72	78	125
Mijn IB-Groep raadplegingen	22	184	378	624

Tabel 6.3 Aantal gebruikers van de verschillende kanalen van de Informatiebeheer Groep x1000

Tabel 6.3 illustreert dat alle elektronische diensten wederom in gebruik zijn gestegen. Van ruim vier miljoen bezoeken aan de website van de IB-Groep, gaat het nu voorzichtig richting de zes miljoen. Het aantal e-mails is sinds 2002 met ruim 100.000 per jaar toegenomen. Vooral het laatste jaar is de e-mail veel gestegen: van 260.000 naar 329.000 (IB-Groep, 2006).



Figuur 6.1 Aantal traditionele en elektronische klantcontacten met de IB-Groep per jaar (x1.000)

Hoewel het aantal elektronische klantcontacten weer ruim gestegen is van 4.846.000 in 2004 naar 6.216.000 in 2005, blijven de traditionele kanalen voor de IB-Groep ook erg belangrijk. Het aantal traditionele klantcontacten blijft hangen op zo'n 5 miljoen per jaar.

Het gebruik van de elektronische diensten van het UWV, CWI, SVB en IB-Groep is in ons onderzoek beperkt tot vijf verschillende diensten. Hierbij is tekens onderscheid gemaakt tussen informatieverstrekking en transactie diensten. Afhankelijk van maatschappelijke en gezinspositie is in dit onderzoek gekeken naar de diensten:

- een uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid (voor: werkend/zelfstandigen, werkloos/werkzoekend, arbeidsongeschikt)
- vacatures/baan zoeken bij het CWI (voor: werkloos/werkzoekend)
- studietoelage (voor: student/scholier)
- AOW uitkering (voor: AOW, gepensioneerd)
- kinderbijslag (voor: met kinderen)

Door 24% wordt digitaal informatie opgevraagd over een uitkering van het UWV of andere sociale uitkeringsorganisaties. Slechts 4% vraagt deze uitkering elektronisch aan. Het CWI bereikt meer dan 85% van de doelgroep met informatie over vacatures of een baan. De IB-Groep bereikt ruim drie kwart van de personen die recht hebben op studietoelage met digitale informatie. Daarnaast is er voor 31% sprake van elektronische transactie. De (bejaarde) oudere Internetters zijn door het SVB in 34% van de gevallen te bereiken voor informatie over AOW. 17% met de aanvraag van AOW. 27% van de doelgroep is elektronisch te bereiken voor informatie over kinderbijslag en 10% voor elektronische transactie.

Tot slot kijken we naar de andere landelijke diensten van ministeries: Overheid.nl, Postbus 51.nl en DigiD.

Overheid.nl en Postbus 51

De website Overheid.nl bestaat uit een overheidsloket en biedt informatie over overheidsorganisaties, publicaties en wet- en regelgeving. Postbus51.nl is de virtuele plek voor vragen aan de rijksoverheid. De site biedt een zoekscherm, thema's, meest gestelde vragen, bestellen van brochures en publicaties en informatie over campagnes. De meeste gebruikers gebruiken in eerste instantie het internet om een antwoord te vinden op hun vraag. Telefoon en e-mail komen pas daarna in beeld. Uit de Webradar (RM Interactive, 2006) blijkt dat men op de websites van de overheid vooral op zoek is naar actuele informatie (58% voor Postbus51.nl; gemiddeld 60%). Onderstaande tabel geeft een geselecteerd antwoord op de vraag 'Wat zocht u op onze site?'

REDEN WEBSITEBEZOEK	POSTBUS 51	GEMIDDELD
Actuele informatie	58	60
Informatie over beleidsthema's	12	26
Informatie over andere producten en diensten	13	20
Brochures aanvragen	15	8
Informatie over subsidies	10	7
Links	19	5

Tabel 6.4 Selectie van antwoorden op de vraag: 'Wat zocht u op de site?' in percentages van websitebezoekers van overheidswebsites (N=14.898) en Postbus51.nl (N=1769)

De grootste verschillen tussen het websitebezoek van Postbus51.nl en het gemiddelde websitebezoek van overheidswebsites zijn dat er 'gemiddeld' meer mensen op zoek zijn naar informatie over beleidsthema's (26%) en dat men gemiddeld minder gebruik maakt van links (5%). Een ander opvallend verschil tussen beiden is dat er gemiddeld redelijk veel mensen willen mee discussiëren of hun mening willen geven (Gemiddeld: 18%; Postbus51.nl: 3%). De onderwerpen waar men bij Postbus 51 informatie over zocht zijn: Zorgverzekering 13% en Terrorisme 36%. De meeste bezoekers van Postbus 51 bezochten de site voor de eerste keer (46%). Gemiddeld ligt dit percentage met 30% veel lager. Het percentage dat de site Postbus51.nl meer dan 10 keer bezocht is 6%. Gemiddeld is het percentage dat de website meer dan 10 keer bezocht opvallend veel hoger (27%). De zoekfunctie wordt bij Postbus51.nl in 47% van de bezoeken niet gebruikt. Gemiddeld ligt dit percentage iets hoger (55%).

In ons onderzoek heeft ongeveer een kwart van de Internetters de website Overheid.nl wel eens bezocht. Iets meer dan een kwart heeft wel eens een bezoek gebracht aan Postbus51.nl. De websites Postbus 51 en Overheid.nl worden volgens dit onderzoek ook vooral gebruikt om iets op te zoeken (>75%) en in mindere mate om iets (brochure) te downloaden, respectievelijk: 32% en 20%. Overheid.nl wordt vooral ook gebruikt voor het zoeken naar wet of regelgeving (49%).

DigiD

Op 5 april 2006 heeft Minister Pechtold voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties de miljoenste DigiD⁹ activeringsbrief uitgereikt aan de 1.000.000ste DigiD aanvrager. Met deze digitale identificatie krijgt iedereen een eigen inlogcode voor overheidsinstellingen. Op de website van DigiD kan men een DigiD aanvragen, activeren en gegevens bekijken of wijzigen. Een DigiD aanvragen kan men persoonlijk of via een aangesloten organisatie doen. Er is een mogelijkheid om de bestaande gebruikersnaam met wachtwoord uit te breiden met sms-authenticatie. Ten tijde van dit onderzoek zijn 50 gemeenten en vijf uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, SVB, CWI, UWV, KvK) aangesloten op DigiD. Daarnaast zijn 235 gemeenten, 5 provinciën, 3 waterschappen en 13 uitvoeringsorganisaties bezig met aansluiting op DigiD. Bij de SVB kan men online de kinderbijslag (eerste kind) aanvragen en opgebouwde rechten AOW inzien. Het is mogelijk om de aangifte inkomstenbelasting via DigiD te ondertekenen. Werkzoekenden kunnen zich bij het CWI met hun DigiD inschrijven. De aangeboden diensten via DigiD van de gemeenten verschillen per gemeente. De meeste aangesloten gemeenten bieden hun inwoners de mogelijkheid uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie en vergunningen via internet aan te vragen.

In ons onderzoek weet 53% van de ondervraagde Internetters wat DigiD is. Hiervan heeft 43% DigiD ook daadwerkelijk aangevraagd. Tot slot hebben veel ondervraagde Internetters wel eens gebruik gemaakt van een website van een ministerie. De websites van het ministerie van OCW en VROM zijn hierbij het meest populair.

De rest van dit hoofdstuk beperkt zich om eerder genoemde redenen uitsluitend tot het aanbod en gebruik van gemeentelijke internetdiensten.

⁹ Bron: DigiD.nl/nieuws, 5 april 2006

6.2.2 Aanbod van gemeentelijke diensten

Hoewel anno 2005 alle Nederlandse gemeenten een website en de mogelijkheid tot e-mailen hebben, hebben we gezien dat het aanbod van andere elektronische diensten en het niveau van dienstverlening daarbij nogal verschillend (Hoofdstuk 2) is. Om een genuanceerder beeld te krijgen van het aanbod tellen we hier voor iedere dienst de hoogste niveaus, alle niveaus boven informatie bij elkaar op ('transactie'). We krijgen nu een indeling in de verschillende niveaus van dienstverlening: geen informatie, wel informatie en de hogere niveaus van transactie. Tabel 6.5 geeft een verdeling van de beschikbaarheid van de diensten naar deze niveaus van elektronische dienstverlening naar grootte van gemeente.

	0-20.000 inwoners (n=223)	20.000- 50.000 (n=179)	50.000- 100.000 (n=40)	100.000- 250.000 (n=21)	> 250.000 (n=4)	% TOTAAL (n=467)
INZAMELING GROFVUIL (4)						
- geen informatie	3.6	2.2 (n=4)	2.5 (n=1)	0	0	2.8
- informatie	83.0	86.6	90.0	85.7	75.0	85.0
- transactie	13.5	11.2	7.5	14.3	25.0	12.2
AANVRAGEN BOUWVERGUNNING (2)						
- geen informatie	5.4	2.8 (n=5)	5.0 (n=2)	0	0	4.1
- informatie	28.7	24.0	20.0	4.8 (n=1)	0	24.8
- transactie	65.9	73.2	75.0	95.2	100	71.1
AFSPRAAK MAKEN PASPOORT (3)						
- geen informatie	4.0	1.7(n=3)	0	0	0	2.6
- informatie	91.9	90.5	87.5	66.7	75.0	89.7
- transactie	4.0	7.8	12.5 (n=5)	33.3	25.0	7.7
AANVRAGEN GBA UITTREKSEL (4)						
- geen informatie	4.9	2.2 (n=4)	0	0	0	3.2
- informatie	56.5	57.5	45.0	23.8 (n=5)	0	54.0
- transactie	38.6	40.2	55.0	76.2	100	42.8
DOORGEVEN VERHUIZING (4)						
- geen informatie	3.6	2.2 (n=4)	0	0	0	2.6
- informatie	27.8	28.5	22.5	0	25.0	26.3
- transactie	68.6	69.3	77.5	100	75.0	71.1

Tabel 6.5 Niveaus van elektronische dienstverlening van de vijf onderzochte gemeentelijke diensten¹⁰ naar grootte van gemeente van de in totaal 467 Nederlandse gemeenten, 2005

Anno 2005 zijn er maar weinig gemeenten die geen informatie over de onderzochte diensten op de website hebben. De diensten die vooral hoog scoren op informatieniveau zijn: inzameling grofvuil (85%), aanvragen paspoort (90%) en aanvragen GBA uittreksel (54%). De diensten die hoog scoren op de hogere niveaus van 'transactie' zijn aanvragen bouwvergunning (71%) en doorgeven verhuizing (71%). Zoals eerder vermeld scoort aanvragen bouwvergunning zo hoog (in dit geval: upload), omdat veel gemeenten hun website doorlinken naar de website van VROM. Kijken we naar de gemiddelde scores op deze vijf diensten dan krijgen we het volgende overzicht (Tabel 6.6):

SCORE OP ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING	0-20.000 inwoners	20.000- 50.000	50.000- 100.000	100.000- 250.000	> 250.000	% TOTAAL
0-25%	4.0	1.1	2.5	0	0	2.6
25-50%	61.4	60.3	50.0	23.8	0	57.8
50-75%	44.6	36.3	40.0	38.1	75.0	35.5
75-100%	17.6	2.2	5.0	33.3	25.0	3.6
100%	0	0	2.5	4.8	0	.4

Tabel 6.6 Scores op elektronische dienstverlening van de vijf onderzochte gemeentelijke diensten naar grootte van gemeente en het totaal van de Nederlandse gemeenten, 2005

¹⁰ De beschikbaarheid van gemeentelijke diensten is gebaseerd op Advies Overheid.nl. (2006) en Advies Overheid.nl, & Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2006)

Gemiddeld scoren de Nederlandse gemeenten 49% op elektronische dienstverlening van deze vijf diensten (de 342 gemeenten in dit onderzoek: 55%). Er is een samenhang, hoewel niet sterk, tussen deze score op elektronische dienstverlening en grootte van gemeente (+.342). De lagere scores op elektronische dienstverlening (0-25% en 25-50%) gelden vooral voor de kleinste (tot 20.000 inwoners) en kleine gemeenten (tot 50.000 inwoners). De hogere scores op elektronische dienstverlening (75-100%) gelden vooral voor de grote gemeenten met 100.000 tot 250.000 inwoners.

Tabel 6.7 geeft ter illustratie de gemiddelde scores op de vijf onderzochte elektronische diensten voor de gemeenten in dit onderzoek met meer dan 4 respondenten (73 gemeenten).

GEMEENTE	SCORE	GEMEENTE	SCORE
`s-Gravenhage	70	Hengelo (O)	80
`s-Hertogenbosch	85	Hoorn	67
Alkmaar	52	Kampen	17
Almere	75	Krimpen aan den IJssel	32
Alphen aan den Rijn	42	Leeuwarden	47
Amersfoort	47	Leiden	47
Amstelveen	47	Leidschendam-Voorburg	85
Amsterdam	72	Leusden	57
Apeldoorn	72	Lochem	37
Arnhem	72	Maastricht	58
Assen	72	Moerdijk	47
Barendrecht	45	Nijmegen	72
Berkelland	27	Noordoostpolder	47
Borger-Odoorn	42	Noordwijk	32
Boxmeer	47	Ommen	52
Breda	62	Oss	62
Capelle aan den IJssel	62	Purmerend	37
Dalfsen	52	Ridderkerk	72
Delft	100	Rotterdam	77
Deventer	62	Sittard-Geleen	52
Dordrecht	100	Smallingerland	72
Ede	47	Spijkenisse	42
Eemsmond	62	Stadskanaal	32
Eindhoven	85	Steenwijkerland	27
Emmen	62	Teylingen	60
Enschede	85	Tilburg	72
Etten-Leur	42	Utrecht	52
Geldermalsen	47	Veenendaal	57
Geldrop-Mierlo	32	Venray	53
Goirle	52	Vlaardingen	48
Gouda	62	Wassenaar	63
Groningen	87	Zaanstad	87
Haarlem	47	Zeist	52
Haarlemmermeer	47	Zoetermeer	62
Heerlen	47	Zutphen	32
Hellendoorn	72	Zwolle	85
Helmond	47		

Tabel 6.7 Gemiddelde scores in procenten op elektronische dienstverlening van de vijf onderzochte diensten voor gemeenten in dit onderzoek met meer dan 4 respondenten

We zien dat gemeenten als Delft en Dordrecht voor deze vijf diensten 100% scoren op elektronische dienstverlening. Dit wil zeggen dat deze gemeenten de onderzochte diensten op het hoogste niveau van elektronische dienstverlening aanbieden. Andere gemeenten scoren lager.

Dan kijken we nu naar de relaties in het onderzoeksmodel. Eerst naar de relaties tussen aanbod en intentie. Daarna naar het gebruik.

Intentie

De intentievraag meet de wil van de ondervraagde Internetters om de onderzochte gemeentelijke internetdiensten te gebruiken:

- ja, wil de dienst wel gebruiken
- nee, wil de dienst niet gebruiken
- weet niet of men de dienst wil gebruiken

We vergelijken hier de intentie met het aanbod. Op deze manier krijgen we inzicht in de intentie, indien de diensten daadwerkelijk beschikbaar zijn. Er geldt geen statistisch verband tussen intentie tot het gebruik van de diensten (op transactieniveau) en grootte van gemeente, ofwel grote gemeenten scoren niet significant hoger scoren op intentie tot gebruik van deze diensten dan kleinere gemeenten. Tabel 6.8 geeft een samenvatting van het aanbod van de vijf onderzochte gemeentelijke diensten weer.

	AANBOD OP INFORMATIENIVEAU	AANBOD OP TRANSACTIENIVEAU
Inzameling grofvuil	85.0	12.2
Aanvragen bouwvergunning	24.8	71.1
Afspraak maken paspoort	89.7	7.7
Aanvragen GBA uittreksel	54.0	42.8
Doorgeven verhuizing	26.3	71.1

Tabel 6.8 Aanbod van de vijf onderzochte gemeentelijke diensten van de in totaal 467 Nederlandse gemeenten, 2005

We zagen al dat inzameling grofvuil, aanvragen paspoort en in mindere mate aanvragen GBA uittreksel vooral hoog scoren met het aanbod op informatieniveau. De diensten die goed scoren op het aanbod op 'transactieniveaus' zijn aanvragen bouwvergunning en doorgeven verhuizing.

Tabel 6.9 geeft een overzicht van de intentie tot het gebruik van de onderzochte gemeentelijke diensten. Deze wordt vergeleken met het aanbod: indien deze daadwerkelijk worden aangeboden op informatieniveau en/of de hogere niveaus van elektronische dienstverlening.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	INTENTIE TOT GEBRUIK	INTENTIE TOT GEBRUIK INDIEN AANGEBODEN OP INFORMATIE NIVEAU	INTENTIE TOT GEBRUIK INDIEN AANGEBODEN OP TRANSACTIE NIVEAU
INZAMELING GROFVUIL (3)			
- nee	17.5	17.8	13.7
- weet niet	7.7	7.2	9.5
- ja	74.8	75.1	76.8
AANVRAGEN BOUWVERGUNNING (2)			
- nee	13.3	18.7	12.2
- weet niet	8.6	7.8	9.1
- ja	78.0	73.5	78.8
AFSPRAAK MAKEN PASPOORT (4)			
- nee	20.6	21.0	18.4
- weet niet	4.6	4.2	6.6
- ja	74.8	74.8	75.0
AANVRAGEN GBA UITTREKSEL (4)			
- nee	22.1	24.2	20.1
- weet niet	7.7	9.5	6.3
- ja	70.2	66.3	73.6
DOORGEVEN VERHUIZING (4)			
- nee			
- weet niet	9.3	11.7	8.5
- ja	4.0	5.6	3.4
	86.7	82.7	88.0

TABEL 6.9 Intentie tot gebruik van Internetters in percentages naar aanbod van diensten van de gemeente op informatieniveau en alle niveaus boven informatie 'transactieniveau' opgeteld, 2006

Als we bij de intentie tot gebruik rekening houden met het aanbod verandert de intentie nauwelijks, deze is nog steeds vrij hoog te noemen.

De diensten die vooral hoog scoren op het aanbod op informatieniveau: inzameling grofvuil, aanvragen paspoort scoren, indien deze daadwerkelijk worden aangeboden op informatieniveau, gelijk (75%). De dienst die iets minder aangeboden wordt op informatieniveau, aanvragen GBA uittreksel aanvragen scoort, indien daadwerkelijk beschikbaar op informatieniveau iets lager op intentie tot gebruik (66%) dan de andere diensten.

De diensten die vooral hoog scoren op het aanbod op transactieniveaus lijken, indien daadwerkelijk beschikbaar op transactieniveau, hoger te scoren op de intentie tot het gebruik dan diensten die minder vaak worden aangeboden op transactieniveau (aanvragen bouwvergunning (79%); en doorgeven verhuizing (88%). De correlatie tussen aanbod van elektronische gemeentelijke diensten en de intentie bij burgers om deze diensten te gebruiken is positief, de relatie is echter zwak (+ 0.210). De veronderstelde relatie tussen aanbod en intentie kan dus niet bevestigd worden. Een groter aanbod leidt niet tot een proportioneel grotere wil om deze diensten te gebruiken.

Gebruik

Kijken we nu naar de relatie tussen aanbod en gebruik. Tabel 6.10 geeft een overzicht van het gebruik van de onderzochte gemeentelijke diensten vergeleken met het aanbod: indien deze daadwerkelijk worden aangeboden op informatieniveau en/of de hogere niveaus van elektronische dienstverlening.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	GEBRUIK	GEBRUIK INDIEN AANGEBODEN OP INFORMATIE NIVEAU	GEBRUIK INDIEN AANGEBODEN OP TRANSACTIE NIVEAU
INZAMELING GROFVUIL (3)			
- ja	22.8	18.8	36.4
- nee	77.2	81.2	63.6
AANVRAGEN BOUWVERGUNNING (2)			
- ja	32.3	50.0	27.5
- nee	67.7	50.0	72.5
AFSPRAAK MAKEN PASPOORT (4)			
- ja	36.0	28.6	43.1
- nee	64.0	71.4	56.9
AANVRAGEN GBA UITTREKSEL (4)			
- ja	12.0	--	--
- nee	88.0	93.3	84.8
DOORGEVEN VERHUIZING (4)			
- ja	19.9	23.1 (n=6)	18.6
- nee	80.1	76.9	81.4

-- data niet weergegeven vanwege te lage aantal respondenten

TABEL 6.10 Gebruik door Internetters in percentages naar aanbod van diensten van de gemeente op informatieniveau en alle niveaus boven informatie 'transactieniveau' opgeteld, 2006

De diensten die vooral hoog scoren op informatieniveau scoren gemiddeld, indien daadwerkelijk beschikbaar op informatieniveau iets lager op het gebruik: inzameling grofvuil (19%) en afspraak maken paspoort (29%). De diensten die vooral hoog scoren op het aanbod op de hogere niveaus van transactie lijken, indien daadwerkelijk beschikbaar op transactieniveau, zelfs lager te scoren op gebruik (aanvragen bouwvergunning (28%); doorgeven verhuizing (19%)) dan de diensten die minder worden aangeboden op transactieniveau.

We zagen al dat de samenhang tussen aanbod en intentie zwak is. De correlatie tussen aanbod en daadwerkelijk gebruik is nog zwakker (+ 0.180). Dit kan alleen als volgt geïnterpreteerd worden. Naarmate het aanbod groter wordt in de kwantitatieve zin neemt het gebruik van dit aanbod proportioneel af. Ofwel, een groter aanbod van diensten leidt naar verhouding niet tot een groter gebruik.

Een belangrijke oorzaak hiervan is dat het aanbod van (in elk geval gemeentelijke) diensten zo slecht gekend wordt door burgers. Een andere belangrijke oorzaak, die tevens verband houdt met de voorgaande, 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. Dit aantal jaarlijkse contacten hebben wij in dit onderzoek niet bij elke respondent kunnen vaststellen. Dit zou een groot aantal extra vragen in de enquête betekend hebben.

Kijken we nu dan naar de kennis van het aanbod, waarna kort wordt stilgestaan bij het aantal jaarlijkse overheidscontacten.

6.3 Kennis van het aanbod

Zoals gezegd leidt een groter aanbod van diensten naar verhouding niet tot een groter gebruik. Een van de oorzaken hiervan zit hem in het feit dat (in ieder geval gemeentelijke) diensten slecht gekend worden. De kennis over het aanbod van gemeentelijke diensten is laag. Op het sturen van e-mail na weet een ruime meerderheid (>72%) van de respondenten vaak niet of een bepaalde gemeentelijke internetdienst beschikbaar is. Tabel 6.11 geeft een overzicht van de "weet niet" antwoorden op de kennisvraag naar deze diensten.

ELEKTRONISCHE DIENSTEN VAN DE GEMEENTE	"WEET NIET"	"WEET NIET" INDIEN AANGEBODEN OP INFORMATIE NIVEAU	"WEET NIET" INDIEN AANGEBODEN OP TRANSACTION NIVEAU
Inzameling grofvuil	72.4	73.6	62.7
Aanvragen bouwvergunning	77.3	75.3	77.5
Afspraak maken paspoort	73.3	75.7	59.9
Aanvragen GBA uittreksel	84.4	83.2	85.1
Doorgeven verhuizing	79.0	79.8	78.6

TABEL 6.11 "Weet niet" antwoorden van Internetters op de vraag naar kennis van gemeentelijke internetdiensten, naar aanbod op informatieniveau en alle niveaus boven informatie 'transactieniveau' opgeteld, 2006

De diensten die vooral hoog scoren op het aanbod op informatieniveau (inzameling grofvuil (63% "weet niet") en afspraak maken paspoort (60% "weet niet")) scoren, indien beschikbaar op transactieniveau, iets lager dan de diensten die vooral veel op transactieniveau worden aangeboden. Dit zegt op zich nog niet alles over de kennis van de diensten. De andere antwoorden kunnen immers zijn dat men de dienst wel of juist niet kent.

Uit analyse blijkt dat de samenhang tussen aanbod en kennis van diensten bij gemeenten + 0.302 is. Dit is geen sterke samenhang: 0.800 tot 0.900 is zeker haalbaar. Er kan niet gesteld worden dat een groter aanbod leidt tot een grotere kennis. Het waarschijnlijke gevolg is een lage correlatie tussen kennis van diensten en intentie deze te gebruiken (+ 0.260) en een nog lagere correlatie met daadwerkelijk gebruik (+ 0.197). Tot slot kijken we nu naar de tweede potentiële oorzaak van de lage correlatie tussen aanbod en gebruik, het gemiddelde aantal jaarlijkse overheidscontacten.

6.4 Gemiddeld aantal jaarlijkse overheidscontacten

Het aantal jaarlijkse overheidscontacten dat men gemiddeld heeft houdt verband met de kennis van diensten. Mensen met minder overheidscontacten per jaar kennen de beschikbare diensten niet zo snel en vertoeven zij niet, of slechts kort of eenmalig op een overheidssite. Omdat het aantal jaarlijkse overheidscontacten in dit onderzoek niet ondervraagd zijn, beperken we ons hier tot het gebruik van bestaande schattingen. Hierbij ligt de nadruk op de relatie van maatschappelijke positie en gezinspositie met het gebruik, omdat deze posities vooral bepalend zijn voor het aantal jaarlijkse overheidscontacten. Gemiddeld komt het onderzoek van NEI op 2,6 klantcontacten (veelal per telefoon) per burger met de gemeente per jaar uit. De volgende tabel (Tabel 6.12) geeft een omgerekend overzicht van de transactiediensten bij gemeenten (Hoogwout, 2001).

DIENST	METHODE VAN BEREKENING	OMGEREKEND	
		NAAR X INWONER JAAR	PER PER
Paspoort*	1x per 5 jaar bij ca. 70% inwoners	0,14	
Rijbewijs	1x per 10 jaar bij ca. 60% inwoners	0,06	
Trouwen	1x in 88 jaar	0,0114	
Verhuizen*	1x per 13 jaar	0,076	
Grofvuil*	1x per 3 jaar	0,33	
Uitkering	Voor circa 5% van de bevolking 1x per maand o.a. inkomensbriefje	0,6	
Huursubsidie	Voor circa 8% van de bevolking 1x per jaar	0,08	
Parkeervergunning	Circa 4x per jaar bij zeer beperkt aantal gemeenten en dan voor beperkt aantal wijken en alleen voor burgers met een auto	0,01	
Uittreksels*	1x per 2,8 jaar (Steekproef Amsterdam 2000)	0,36	
Aangifte geboorte	Circa 2,1 kinderen per gezin (CBS)	0,0127	
Bouwvergunningen e.a.*	CBS: 78.600 vergunningen in NL in 2000	0,005	
WOZ waarde vaststelling	1x per 4 jaar waarop ca. 3% belastingplichtigen reageert (Binnenlands Bestuur, 2001)	0,004	
OZB-aanslag	1x per jaar voor ca. 1/3 van de inwoners waarvan helft automatische incasso kent	0,16	

* zijn (elektronische) diensten die in dit onderzoek ondervraagd zijn

Tabel 6.12 Frequentie transactiediensten bij gemeenten, 2001

Gemiddeld zijn de contactfrequenties met de gemeente niet hoog. De samenhang tussen maatschappelijke positie en gebruik van elektronische diensten van gemeenten in dit onderzoek is zwak (+ .1555). Tabel 6.13 geeft een overzicht van de verdeling van de totale steekproef in percentages tussen maatschappelijke positie en het gebruik van digitale diensten van gemeenten. Bij dit gebruik is verschil gemaakt tussen het gebruik van geen, 1 of 2 en 3 of meer diensten.

GEBRUIK GEMEENTELIJKE DIENSTEN	GEEN	1 OF 2	3 OF MEER
Werkend in loondienst	66	31	3
Werkend, zelfstandig ondernemer	54	41	4
Werkloos/werkzoekend	85	15	.0
Arbeidsongeschikt	87	13	.0
AOW/gepensioneerd	85	15	1
Scholier/student	84	18	.0
Huisman/huisvrouw	82	18	.0
TOTAAL	74	24	2

Tabel 6.13 Elektronische diensten van gemeente zoals gebruikt door zeven maatschappelijke posities in percentages voor de totale steekproef

Uit Tabel 6.13 blijkt dat vooral arbeidsongeschikten, werklozen, AOW/gepensioneerden relatief laag scoren op het gebruik (hoog percentage dat geen gebruik maakt van de internetdiensten van de gemeente en laag percentage dat gebruik maakt van 1 hooguit 2 diensten). Op de werklozen na, zijn dit ook wel groepen die over het algemeen relatief weinig overheidscontacten hebben. Ditzelfde geldt voor huismannen en vrouwen. Vooral ondernemers scoren relatief hoog op het gebruik van 1 of 2 diensten (41%) of 3 of meer (4%). Ditzelfde geldt voor werknemers (31% en 3%). Ondernemers en werknemers zullen relatief ook meer overheidscontacten hebben.

Tot slot is er gekeken naar de samenhang tussen gezinspositie en het gebruik. In dit onderzoek kan een zwak verband (+ .2888) aangetoond worden tussen gezinspositie en gebruik. In Tabel 6.14 is een verdeling gemaakt tussen gezinspositie en het gebruik van geen, 1 of 2 en 3 of meer gemeentelijke diensten.

GEBRUIK GEMEENTELIJKE DIENSTEN	GEEN	1 OF 2	3 OF MEER
Getrouwd/samenwonend met een of meer kinderen	66	32	2
Getrouwd/samenwonend zonder kinderen	71	27	2
Alleenstaand met een of meer kinderen	81	13	6
Alleenstaand zonder kinderen	81	13	6
TOTAAL	73	25	2

Tabel 6.14 Elektronische diensten van gemeente zoals gebruikt door vier gezinsposities in percentages voor de totale steekproef

Als we naar de gegevens in de tabel kijken blijkt dat vooral getrouwd/samenwonend met kinderen hoog scoort op het gebruik. Trouwen/samenwonen brengt meer overheidscontacten met zich mee, ditzelfde geldt voor het hebben van kinderen.

6.5 Samenvatting

In hoofdstuk 6 is gekeken naar het aanbod van elektronische overheidsdiensten. De nadruk ligt hierbij op de gemeentelijke diensten, omdat het aanbod van deze diensten in tegenstelling tot landelijke diensten nogal verschillen. Dit geldt tevens voor het niveau van dienstverlening (geen informatie, informatie en transactieniveau).

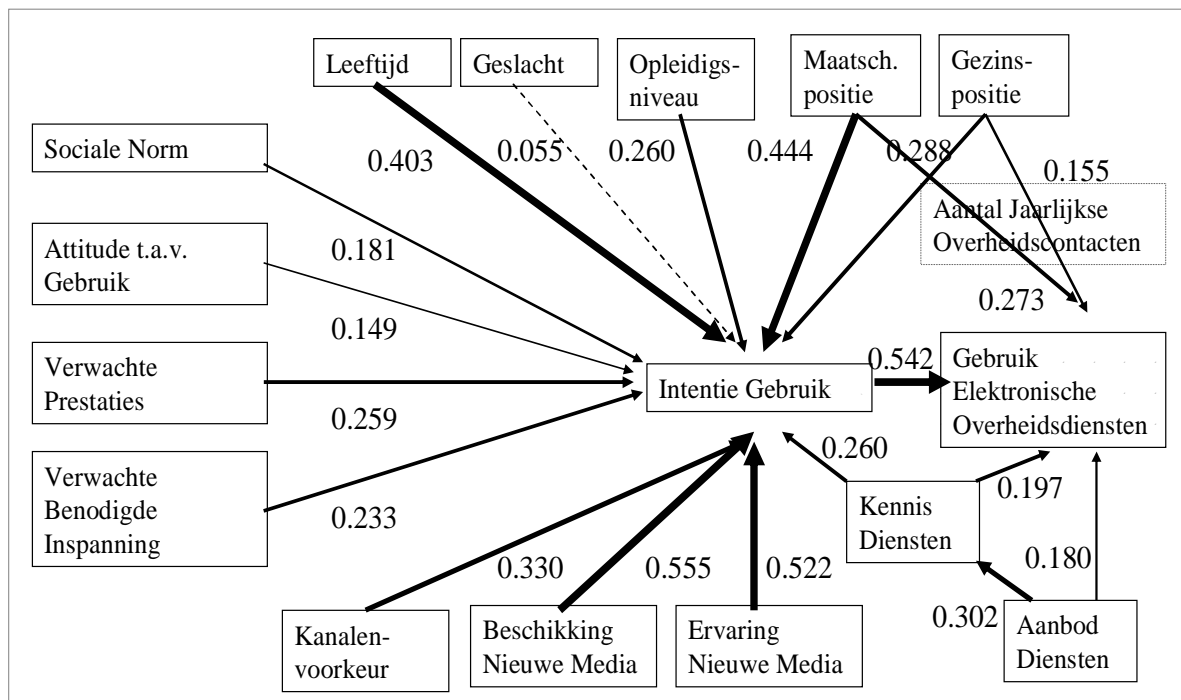
Het aanbod van gemeentelijke diensten is uitgebreid aan bod gekomen. Gemiddeld scoren de gemeenten in dit onderzoek (n=342) 55.12% op elektronische dienstverlening van de vijf onderzochte diensten: inzameling grofvuil, aanvragen bouwvergunning, afspraak maken paspoort, aanvragen GBA uittreksel en doorgeven verhuizing. Kleinere gemeenten scoren hierbij significant lager op aanbod dan grotere gemeenten. Ofwel: grotere gemeenten (maar niet de allergrootsten) scoren hoger op aanbod van de onderzochte gemeentelijke diensten dan kleinere gemeenten.

De resultaten van dit hoofdstuk wijzen erop dat een groter aanbod van diensten in verhouding (nog) niet in een hoger gebruik heeft geresulteerd. Een belangrijke oorzaak is dat het aanbod van (in elk geval gemeentelijke) diensten zo slecht gekend wordt door burgers. Een andere belangrijke oorzaak, die tevens verband houdt met de voorgaande, is het relatief lage aantal jaarlijkse contacten dat burgers met de overheid hebben. Daardoor kennen ze de diensten ook minder goed. Er is gekeken naar de relatie van maatschappelijke positie en gezinspositie met het gebruik omdat dit direct verband houdt met het aantal jaarlijkse overheidscontacten. Er wordt aangenomen dat vooral zelfstandigen en werknemers relatief meer overheidscontacten hebben en daarom hoger scoren op het gebruik. Daarnaast verwachten we dat trouwen/samenwonen en het hebben van kinderen meer overheidscontacten met zich meebrengt en daarom hoger scoort op het gebruik dan alleenstaand zonder kinderen.

7 De Samenvatting van aspecten in een model

7.1 Het ingevulde raamwerk

In dit hoofdstuk worden de verschillende aspecten die tot nu toe beschreven zijn samengevat en tegen elkaar afgezet. Aan de hand van het raamwerk dat gepresenteerd werd in Hoofdstuk 1 wordt nagegaan welke aspecten het belangrijkste zijn. Wanneer we het raamwerk invullen met de correlaties en associaties die we tot nu toe beschreven hebben krijgen we het model in Figuur 7.1.



Figuur 7.1 Raamwerk van factoren die samenhangen met de intentie tot gebruik en het gebruik van elektronische overheidsdiensten

Correlaties en associaties van **afzonderlijke factoren** met gewichten ontleend aan vergelijkbare statistische maten (- 1.0 tot + 1.0) die behoren bij het niveau van de variabelen (Pearson, Spearman's Rho en Eta). Met nadruk moet erop gewezen worden dat het gebruik van pijlen niet betekent dat er persé sprake is van oorzaak en gevolg. Het gaat hier om samenhangen los van elkaar. Als men nagaat hoe zij tezamen werken kan het gebeuren dat de ene pijl grotendeels wegvalt ten koste van de ander. Misschien wordt de grote samenhang tussen leeftijd en intentie tot gebruik wel grotendeels bepaald door ervaring met de nieuwe media. Het is immers bekend dat deze groter is bij jongeren dan bij ouderen. Ofschoon dit minder geldt voor de allerjongsten die nog geen tien of vijftien jaar ervaring kunnen hebben. Ook beginnen de alleroudsten bepaalde gebreken te vertonen waardoor zij niet meer goed met computer en internet kunnen omgaan. Leeftijd blijft dus een rol spelen.

Bij het schrijven van dit verslag zijn de onderzoekers nog bezig het model als geheel te toetsen met geavanceerde analysemethoden. Toetsing van het model was niet de doelstelling van dit onderzoek (zie Hoofdstuk 1). Het model werd gepresenteerd als raamwerk. De resultaten van de genoemde analyses aan de hand van achterliggende theorieën van de acceptatie van nieuwe media zullen na enige tijd verschijnen in de wetenschappelijke literatuur.

In dit onderzoeksrapport zullen we hierna uit de gepresenteerde gegevens proberen af te leiden wat vermoedelijk de belangrijkste factoren of aspecten zijn. We hebben de gevonden samenhangen gecontroleerd voor mogelijke verstoringe andere factoren, zoals leeftijd door computer en internetervaring. Deze zogenoemde partiële correlaties geven in eerste instantie overigens meer gedetailleerde informatie over bepaalde verbanden dan de causale toetsing van een model als geheel.

7.2 Mogelijke verklaringen van gevonden samenhangen

In deze paragraaf worden eerst de correlaties in het linkerdeel van het model in Figuur 7.1 besproken. Die slaan op de vraagkant van elektronische diensten van de overheid. Daarna volgen de correlaties in het rechterdeel. Deze gaan over de aanbodkant van deze diensten.

7.2.1 Gebruik van nieuwe media en van kanalen van overheidsdiensten

De resultaten van het onderzoek wijzen erop dat de factoren van media en kanalen gebruik waarschijnlijk de meeste invloed hebben op de intentie tot en het daadwerkelijke gebruik van digitale overheidsdiensten. Meer specifiek hebben het bezit van en de ervaring met nieuwe media in samenhang met een voorkeur voor elektronische in plaats van traditionele kanalen de grootste samenhang met de intentie tot gebruik. Dan volgen de sociale verklaringen van maatschappelijke en gezinspositie, leeftijd en opleiding. De psychologische variabelen lijken minder belangrijk.

Het bezit van computer en internet is een noodzakelijke voorwaarde van het intentioneel en daadwerkelijk gebruik van digitale overheidsdiensten. Het enige alternatief is het gebruik van deze media buitenshuis, in de sociale omgeving of in openbare gebouwen. Na het verkrijgen van toegang tot deze media volgt de ontwikkeling van de digitale vaardigheden om deze te bedienen (van Dijk, 2003, 2005). De correlatie is 0.680. In de loop der tijd wordt computer- en internetervaring opgedaan.

Deze ervaring geldt ook voor specifieke toepassingen zoals overheidsdiensten. Een elektronische belastingaangifte is een andere toepassing dan internetbankieren, zowel in inhoudelijk opzicht als ten aanzien van de concrete digitale vaardigheden die nodig zijn. Overheidsdiensten hebben wat ervaring betreft een bepaald probleem. Zij hoeven minder frequent gebruikt te worden dan veel commerciële toepassingen. Internetbankieren doet men wellicht een keer per maand, per week of zelfs dagelijks; de jaarlijkse elektronische belastingaangifte is binnen de overheid nog een van de meest frequent gebruikte diensten. Daardoor wordt het leerproces vertraagd. Dit is een van de redenen waarom het benutten van algemene computer- en internetervaring, gemeten in jaren, in dit onderzoek groot verschil uitmaakt voor (de intentie tot) het gebruik. Hoe meer ervaring, hoe meer voorkeur men heeft voor websites als kanaal van overheidsdiensten. De correlatie is 0.379. Minder ervaring leidt tot een grotere voorkeur voor traditionele kanalen (zie Hoofdstuk 5). Deze voorkeuren hebben een veel lagere correlatie met computer en internetbezit (0.083). Behalve bezit is ervaring dus noodzakelijk om meer voorkeur te ontwikkelen voor elektronische diensten.

7.2.2 Psychische aspecten

De kern van het raamwerk in Figuur 7.1., het proces van psychische drijfveren van intentie en intentie naar gebruik, is ontleend aan de psychologische theorie genaamd Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) geformuleerd door Venkatesh et al. (2003). Het onderscheid tussen intentie en daadwerkelijk gebruik en de bepaling van intentie door een groot aantal factoren is in dit onderzoek bruikbaar gebleken. Als we echter kijken naar de psychische aspecten die samenhangen met intentie tot gebruik dan moeten we constateren dat zij in dit onderzoek niet sterk uit de bus komen. Zij vertonen als afzonderlijke factoren al een relatief lage samenhang met intentie in vergelijking van de sociale en mediafactoren. Zie Figuur 7.1. Controleert men hen voor de factoren van mediagebruik dan worden hun correlaties aanzienlijk lager. Na controle door alle media en kanaalfactoren verdwijnen alle significante relaties. Zie Tabel 7.1.

	Directe Correlatie met Intentie: Figuur 7.1	Controle Beschikking Nieuwe Media	Controle Ervaring Nieuwe Media	Controle Kanaal- voorkeur	Controle voor alle drie
SOCIALE NORM	0.181	0.172	0.144	0.107	0.089 n.s.
ATTITUDE TAV GEBRUIK	0.149	0.181	0.147	0.059 n.s.	0.035 n.s.
VERWACHTE PRESTATIES	0.259	0.205	0.147	0.128	0.091 n.s.
VERWACHTE INSPANNING	0.233	0.164	0.111 n.s.	0.168	0.137 n.s.

n.s. = niet significant beneden het 0.01 niveau, tweezijdig getoetst.

Tabel 7.1 Correlaties tussen psychische factoren en de intentie internetdiensten te gebruiken, gecontroleerd voor factoren van nieuwe mediagebruik en kanaalvoorkeur.

Laten we de vier psychische factoren een voor een nalopen. In veel onderzoek van de acceptatie van nieuwe media, zoals hier de internetdiensten van de overheid, blijken de verwachtingen die men hiervan heeft heel belangrijk. Bij de belangrijkste factor, *verwachte prestaties* halveert de samenhang met intentie echter als men controleert voor kanaalvoorkeur. Dit betekent dat een voorkeur voor traditionele of elektronische kanalen samenhangt met de verwachtingen die men hiervan heeft en dat zij samen de intentie om specifiek internetdiensten te gebruiken beïnvloeden. Ervaring met computer en internet doet dit als tweede belangrijke factor. Mensen met veel ervaring verwachten veel van digitale diensten en mensen met weinig ervaring verwachten hier minder van. Het alleen maar bezitten van de digitale media, en misschien niet of weinig gebruiken hiervan, heeft minder te maken met de verwachtingen die men van internetdiensten heeft.

De *verwachte inspanning* bij het gebruik van internetdiensten neemt sterk af als men meer computer- en internetervaring opdoet. Dit ligt voor de hand Deze ervaring zorgt er voor dat de correlatie niet significant wordt. Zie Tabel 7.1, kolom 4 onderaan. Beschikking over de nieuwe media en kanalenvoorkeur lijken minder de maken te hebben met de verwachte inspanning.

De *attitude* t.av. het gebruik van internetdiensten (of men het meer of minder aantrekkelijk vindt om deze te gebruiken) blijkt sterk samen te hangen met kanaalvoorkeur. Ook dat ligt zeer voor de hand. Mensen die een voorkeur hebben voor het internetkanaal zullen eerder internetdiensten van de overheid willen gebruiken dan mensen die een voorkeur hebben voor de balie, de telefoon of schriftelijke communicatie. Ervaring maakt hier niets uit, maar de beschikking over nieuwe media wel: zij die geen computer of internet hebben kunnen geen voorkeur voor elektronische diensten ontwikkelen en zij die de voorkeur niet hebben zullen deze media minder gemakkelijk aanschaffen.

De *sociale norm* dat men internetdiensten van de overheid zou moeten gebruiken om bij de tijd te blijven en omdat veel andere mensen dat doen blijkt minder samen te hangen met de intentie die diensten te gebruiken als men controleert voor kanalenvoorkeur. Dit betekent dat mensen die expliciet kiezen voor de telefoon, de balie of schriftelijke formulieren zich weinig van deze norm aantrekken. Het is twijfelachtig of zij die wel kiezen voor het internet dit doen vanwege de sociale norm.

7.2.3 Sociale aspecten

Uit Figuur 7.1 blijkt dat de bekende sociale achtergrondfactoren met uitzondering van geslacht hoger dan de psychische factoren correleren met de intentie internetdiensten van de overheid te gebruiken. Dit is niet verwonderlijk want uit zeer veel onderzoek van het bezit en het gebruik van nieuwe media blijkt dat jongeren, hoger opgeleiden, mensen met werk, een bedrijf of studie en gezinnen met kinderen meer bezit en gebruik/ervaring met deze media hebben dan ouderen, lager opgeleiden, alleenstaanden en mensen die buiten het arbeidsproces en een opleiding staan.

We moeten de samenhang van deze sociale factoren met de intentie internetdiensten te gebruiken dus controleren voor nieuw mediabezit en ervaring en eventueel ook met kanalenvoorkeur, en niet omgekeerd. In dit onderzoek staat het gebruik van een bepaalde toepassing van de nieuwe media en een kanaal van dienstverlening immers centraal en niet de algemene gevolgen van verschillen in leeftijd, geslacht, opleiding en dergelijke. Wel kunnen deze sociale categorieën een andere behoefte aan elektronische dienstverlening van de overheid vertonen. Dit is herhaaldelijk in dit rapport naar voren gekomen. Het feit dat ouders tussen de 30 en de 45 de grootste gebruikers van digitale overheidsdiensten zijn is niet alleen te danken aan het feit dat de betreffende gezinnen de grootste computer en internetbezitters zijn en dat zij jong genoeg zijn om met deze media te hebben leren omgaan, maar ook omdat zij wat meer diensten van de overheid dan anderen nodig hebben (bijvoorbeeld kinderbijslag en toeslag kinderopvang). Het resultaat van de controles is te vinden in Tabel 7.2.

	Directe Correlatie met Intentie: Figuur 7.1	Controle Beschikking Nieuwe Media	Controle Ervaring Nieuwe Media	Controle Kanaal- voorkeur	Controle voor alle drie
LEEFTIJD	0.403	0.226	0.161	0.209	0.196
GESLACHT	0.055 n.s.	0.030 n.s.	0.075 n.s.	0.017 n.s.	0.046 n.s.
OPLEIDINGSNIVEAU	0.260	0.104	0.029 n.s.	0.027 n.s.	0.013 n.s.
MAATSCHAPPELIJKE POSITIE	0.444	0.248	0.174	0.231	0.204
GEZINSPOSITIE	0.288	0.002 n.s.	0.015 n.s.	0.034 n.s.	0.034 n.s.

n.s. = niet significant beneden het 0.01 niveau, enkelzijdig getoetst.

Tabel 7.2 Correlaties tussen sociale factoren en de intentie internetdiensten te gebruiken, gecontroleerd voor factoren van nieuwe mediagebruik en kanaalvoorkeur.

De samenhang tussen *gezinspositie* en de intentie internetdiensten van de overheid te gebruiken verdwijnt vrijwel volledig als men controleert voor het bezit van en de ervaring met nieuwe media. Dit geldt in iets mindere mate voor kanalenvoorkeur. Een voorbeeld is dat druk bezette ouders mogelijk een voorkeur hebben voor het internetkanaal als dit tijd bespaart en niet te moeilijk is in het gebruik. Het belang van de media en kanaalfactoren betekent dat overige aspecten die met gezinspositie te maken hebben, zoals meer behoefte aan overheidsdiensten hier waarschijnlijk een geringere rol spelen.

Maatschappelijke positie vertoont een grote samenhang met intentie in Figuur 7.1. Wanneer we deze factor controleren voor dezelfde media en kanaalfactoren dan blijft deze significant, maar wordt wel gehalveerd. Dit betekent waarschijnlijk dat zowel verschillend media en kanaalgebruik als verschillende behoeften werkzaam zijn. Uit de onderzoeksliteratuur blijkt dat mensen met werk, een bedrijf of een studie meer computers en internet gebruiken dan gepensioneerden, arbeidsongeschikten en huispartners. De eerste groepen, met uitzondering van studenten maken doorgaans ook meer gebruik van overheidsdiensten, traditioneel en elektronisch dan de laatstgenoemde groepen. De enige uitzondering hierop zijn de werklozen die volgens dit onderzoek min of meer gedwongen veel gebruik maken van CWI- en job-sites.

Een hoger *opleidingsniveau* is zoals bekend een grote stimulans een computer en internet aan te schaffen en deze frequent te gaan gebruiken. Daarom zijn het bezit en vooral de ervaring met deze media belangrijke intermediaire factoren in de samenhang van opleidingsniveau met de intentie internetdiensten te gebruiken. Daarmee wordt ook een voorkeur voor elektronische kanalen ontwikkeld. Na controle blijft opleidingsniveau echter significant. Een van de verklaringen hiervoor is de sterke samenhang tussen opleidingsniveau en maatschappelijke positie. Veel bejaarden en huisvrouwen hebben bijvoorbeeld een laag opleidingsniveau.

Geslacht was al niet significant in Figuur 7.1. Na controle op vooral kanaalvoorkeur blijft er vrijwel niets over. Relatief meer vrouwen dan mannen geven de voorkeur aan de telefoon en de balie voor contacten met de overheid.

De samenhang van *leeftijd* met de intentie elektronische diensten van de overheid te gebruiken wordt gehalveerd na controle voor de media- en kanaalfactoren. Jongeren hebben meer bezit en vooral meer ervaring met computers en internet dan ouderen. Ook hebben jongeren een grotere voorkeur voor elektronische kanalen in plaats van traditionele dan ouderen. Leeftijd als zodanig blijft na deze controles significant. Er is echter geen lijnrechte relatie tussen leeftijd en intentie om internetdiensten te gebruiken. Deze relatie is gekromd. Eerst neemt de intentie toe tot een hoogtepunt bereikt wordt bij de generatie tussen de 30 en 45. Daarna daalt deze, om bij de 65+ nog sneller af te nemen. Een belangrijke verklaring is dat de jongste generatie relatief minder overheidsdiensten nodig heeft. Hetzelfde geldt voor de bejaarden.

7.2.4 Aanbod en Gebruik van Diensten

In het deel rechtsonder van het model in Figuur 7.1 staan de factoren die duiden op de samenhang van het aanbod en (de intentie tot) het gebruik van elektronische diensten van de overheid. Wat betreft het aanbod van diensten kan gezegd worden dat dit sterk samenhangt met de intentie om digitale overheidsdiensten te gebruiken (0.796) maar dit komt doordat alleen intenties zijn gevraagd bij diensten die vaak aangeboden worden. Bovendien is in dit rapport is beschreven dat de intenties om deze diensten van de overheid te gebruiken in het algemeen hoog zijn.

De grote bemiddelende factor is hier kennis van diensten. De correlaties die in het model genoemd worden gelden voor kennis van gemeentelijke diensten. Er is gekozen voor het aanbod van gemeentelijke diensten omdat het aanbod hier zeer varieert, terwijl dit niet het geval is bij de landelijke elektronische diensten. De samenhang tussen aanbod van diensten en kennis van deze diensten is slechts 0.302. – In Hoofdstuk 2 is beschreven dat gemiddeld zowat 70% de digitale gemeentelijke diensten niet kent, of ze nu beschikbaar zijn of niet. – Kennis van diensten hangt voor 0.260 samen met een hogere intentie tot gebruik en voor 0.197 met daadwerkelijk gebruik. Dit is niet zo hoog. Dit zou erop kunnen wijzen dat de al of niet bestaande behoefte aan de betreffende overheidsdiensten belangrijker is. Als deze behoefte aanwezig is gaat men hier wel kennis van nemen. Bij voldoende computerbezit en ervaring en voorkeur voor het internetkanaal zoekt men het elektronische kanaal; als deze niet voldoende zijn blijft men bij het traditionele kanaal. Het element gewoonte in het media en kanalengebruik lijkt in dit onderzoek, evenals in andere onderzoeken naar mediagebruik zeer belangrijk.

Een tweede belangrijke constatering van dit onderzoek is dat een hoger aanbod van diensten niet zomaar leidt tot meer gebruik hiervan. 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). Dit betekent dat een groter aanbod van diensten niet naar verhouding tot een groter gebruik leidt. Het gebruik van digitale overheidsdiensten hangt uiteraard ook samen met de behoefte hieraan. Daarvoor moeten we rechtsboven in het model kijken. De behoefte varieert vooral naar maatschappelijke en gezinspositie. Die zorgen vooral voor het aantal jaarlijkse overheidscontacten dat gezocht wordt. Helaas zijn deze contacten in dit onderzoek niet gemeten bij elke individuele respondent. Daarvoor hadden een groot aantal enquêtevragen toegevoegd moeten worden om de respondenten te helpen om al die contacten met verschillende overheidsdiensten voor de geest te halen.

8 Conclusies en aanbevelingen

8.1 Daadwerkelijk 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%. Voor het merendeel gaat het om het bezoek van een website van de overheid. Hierbij heeft 48% een site van zowel de landelijke als de gemeentelijke overheid bezocht en 24% alleen een gemeentelijke en 12% alleen een landelijke. E-mail wordt als dienst aanzienlijk minder gebruikt (38%). Slechts 11% heeft zowel de landelijke overheid als de gemeente ooit een e-mail gestuurd.

De meest gebruikte digitale transactiedienst bij de overheid is, zoals bekend de elektronische belastingaangifte die in dit onderzoek onder de gehele bevolking boven de 18 jaar door 54% verricht wordt: 46% via het internet en 8% via een diskette. Dit percentage is lager dan het percentage dat de Belastingdienst vermeldt in het jaarverslag van 2005 (82%), het verschil wordt veroorzaakt doordat de Belastingdienst alleen 'beschreven' (bekende belastingplichtigen) opneemt en doordat fiscaal partners één aangifte versturen.

De toeslagen die sinds enige tijd onder het beheer van de Belastingdienst vallen worden nog aanzienlijk minder elektronisch aangevraagd. De zorgtoeslag wordt door 10% van de internetters elektronisch aangevraagd, de huurtoeslag door 3% en de kinderopvang door 4,1%. Bij de mensen die voor deze toeslagen in aanmerking komen zijn dit resp. 24%, 7% en 35% van de internetters.

Andere landelijke uitvoeringsorganisaties hebben al een tamelijk groot bereik onder hun doelgroep op het internet gerealiseerd. Het CWI bereikt meer dan 88% 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 nog slechts 4% van de uitkeringen elektronisch aangevraagd wordt.

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

Het gebruik van elektronische diensten van de gemeenten loopt relatief achter bij dat van de landelijke overheid. Uiteraard geldt dit meer voor de kleine gemeenten dan voor de grote. De meest gebruikte dienst is Afspraak maken voor Paspoort of Identiteitskaart (36%) gevolgd door aanvragen Bouwvergunning (32%) Grofvuil aangeven (23%), Verhuizing doorgeven (20%) en Aanvragen GBA uitreksel (12%). Daarnaast heeft 28% ooit een e-mail naar de gemeente gestuurd.

Als laatste selecteren we uit het rapport 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 (40%) het meest populair gevolgd door vernieling van een auto (27%)

8.1.1 Conclusie

Landelijke elektronische diensten, met de elektronische belastingaangifte voorop worden meer gebruikt dan lokale. Wanneer het gebruik sinds het jaar 2000 gevolgd wordt en wanneer het Nederlandse gebruik vergeleken met het Europese, zien we dat het gebruik in de laatste twee jaar (2004-2006) flink gestegen is en dat Nederland een middenmotor is in Europees verband ¹¹ Nemen we het feit in ogenschouw dat Nederland het land met de grootste breedbandpenetratie van Europa is en dat Nederland ook bovenaan staat in het gebruik van E-commerce (CBS, 2006) dan kan gesteld worden, zoals beneden ook aangetoond wordt, dat nog lang niet het gehele potentieel van gebruik door burgers wordt benut. Dit is een van de hoofdconclusies van het rapport die telkens terugkomt.

8.1.2 Aanbeveling

De verschillende onderdelen van de Nederlandse overheid moeten nagaan hoe zij het potentieel van elektronische dienstverlening aan burgers beter kunnen benutten. Dit rapport geeft hiervoor een aantal aanwijzingen. In het bijzonder voor de gemeenten, de Belastingdienst (bij de toeslagen), een aantal andere uitvoeringsorganisaties en de websites van ministeries is er werk aan de winkel.

8.2 Intentie tot gebruik

Het potentiële gebruik komt in alle duidelijkheid naar boven als men de burgers vraagt of zij bepaalde elektronische diensten van de overheid zouden willen gebruiken als dit mogelijk is en als men de dienst (elektronisch of traditioneel) nodig heeft. Dit is bij vrijwel alle diensten in dit onderzoek gedaan en de antwoorden zijn opgeteld tot totaalscores voor intentie tot gebruik van alle diensten van onderdelen van de overheid (gemeenten, uitvoeringsorganisaties e.d.). Deze intentie is vergeleken met de totaalscores voor daadwerkelijk gebruik. Zo ontstond de belangrijkste relatie in dit onderzoek: de relatie tussen intentioneel en daadwerkelijk gebruik die het potentieel aangeeft voor verbetering van de elektronische dienstverlening. De correlatie tussen beiden blijkt hoog maar bij lange na niet compleet, geen +1 maar + 0.542 (op een schaal van -1 tot +1) en het zogenoemde regressiegewicht is + 0.640. Dit is een gemiddelde waar de uitvoeringsorganisaties boven zitten en de gemeenten beneden. Dit betekent dat het potentieel voor verbetering bij de gemeenten groter is dan bij de uitvoeringsorganisaties.

De discrepantie tussen willen en doen is het grootst bij gemeenten, doorgaans meer dan 40 of 50%. 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 het geboorteregister aanvragen 70%. Ook bij de toeslagen van de Belastingdienst en de faciliteiten voor uitkeringen, banen, studietoelagen, AOW en kinderbijslag is de intentie stukken hoger dan het daadwerkelijk gebruik.

8.2.1 Conclusie

Er is een grote discrepantie tussen de intentie tot gebruik en het daadwerkelijk gebruik van elektronische overheidsdiensten door Nederlandse burgers. Deze discrepantie duidt op een grote beleidsruimte om de elektronische dienstverlening te verbeteren. Hierna wordt deze discrepantie verklaard. Belangrijke factoren blijken te zijn: de gebrekkige kennis van het bestaande aanbod bij de Nederlandse burgers, de kwantiteit en vooral de kwaliteit van het aanbod en het relatief geringe aantal jaarlijkse contacten tussen burgers en overheid.

8.2.2 Aanbeveling

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.

¹¹ Eurostat: e-government 2005 en 2006

8.3 Gewenst gebruik

In de voorgaande paragraaf is aangegeven dat de Nederlandse burgers meer of vaker elektronische diensten van de overheid zouden willen gebruiken. Bij de gemeentelijke diensten is specifiek gevraagd naar de diensten die de burgers zouden wensen. Onder de vaak aangeboden diensten blijken dit Bouwvergunning aanvragen, aanvraag uittreksel GBA en doorgeven verhuizing te zijn. Onder de niet, of niet vaak aangeboden diensten zijn dit afspraak paspoort maken, grofvuil aangeven, gemeentelijke heffingen, aangiften en klachten en aanvraag/verlengen rijbewijs.

Bij de open vraag aan het eind van de enquête naar de mogelijkheden ter verbetering van de elektronische dienstverlening van de overheid blijken meer voorlichting over de beschikbare diensten en betere toegankelijkheid (beter kunnen vinden wat men zoekt) de grootste wensen.

8.3.1 Conclusie

De Nederlandse overheid zou haar aanbod van elektronische diensten beter kunnen afstemmen op de wensen van (deelgroepen van) burgers dan ongericht zoveel mogelijk diensten voor iedereen aan te bieden. Bepaalde zeer gewenste diensten zouden zogenoemde 'triggerdiensten' kunnen worden. Dit betekent dat zij de weg bereiden naar het gebruik van meer en andere diensten. Beneden wordt benadrukt dat het gebruik van elektronische overheidsdiensten in de praktijk geleerd moet worden.

8.3.2 Aanbeveling

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. Dit kan met behulp van geschikte navigatie- en informatiestructuren op de site en met behulp van voorlichting over deze diensten in andere kanalen (zie ook paragraaf 8.7).

8.4 Kennis van diensten

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 gemiddelde situatie in de Nederlandse gemeenten. Het bestaan van de meest gewenste dienst, Afspraak maken voor een Paspoort of Identiteitskaart wordt door 73% van de bevolking 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. Hetzelfde antwoord krijgen vragen n.a.v. uittreksel geboorteregister (84% weet niet), verhuizing doorgeven (79%), grofvuil doorgeven (72%), bouwplannen inzien (77). Zelfs op de vraag of men een e-mail naar zijn gemeente kan sturen zegt 33% 'weet niet' en 17 'nee', terwijl inmiddels elke Nederlandse gemeente deze service aanbiedt. Slechts de helft 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 worden de diensten ongeveer even slecht gekend. 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!!'

8.4.1 Conclusie

het aanbod van de meeste elektronische diensten van de overheid is onvoldoende bekend. Deze diensten op het net zetten zonder enige voorlichting zorgt er niet voor dat burgers deze diensten gaan opzoeken, zelfs niet via slimme verwijsportalen. Zij blijven dan bij de oude, vertrouwde kanalen.

8.4.2 Aanbevelingen

Burgers moeten meer en beter voorgelicht worden over het bestaan van elektronische diensten en de speciale mogelijkheden die elektronische kanalen bieden. Dit kan via drie belangrijke manieren. In de eerste plaats is dat meer voorlichting via de geijkte voorlichtingskanalen: gemeentefolders, affiches in gemeentehuizen en andere overheidsgebouwen en radio- en tv-spots. In de tweede plaats is dat het inzitten van de traditionele dienstverleningskanalen om mensen te attenderen op de elektronische diensten; bijvoorbeeld via tips aan de telefoon, of het doorverwijzen van mensen die aan de balie komen naar het internet. De derde is een herinrichting van de internetsites van overheidsdiensten. Velen komen daar om telefoonnummers en bezoekadressen of een ander simpel stukje informatie op te zoeken: deze burgers kunnen door slimme informatie- en navigatiestructuren vanuit de homepage's gewezen worden op het bestaan van transactiediensten naast informatiediensten.

8.5 Houding ten aanzien van de elektronische overheid

Er bestaat een positieve grondhouding ten aanzien van de elektronische overheid onder de Nederlandse bevolking. De uitspraak dat internetdiensten een verbetering zijn van de dienstverlening van de overheid krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7.2. De stelling 'Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt' krijgt zelfs een 8.2. De uitspraak dat 'Internetdiensten van de overheid niet aantrekkelijk zijn om te gebruiken wordt door een grote meerderheid ontkend. Men zegt ook weinig moeite te hebben bij het verkrijgen van toegang tot de diensten van de overheid via het internet. De diensten zijn over het algemeen gemakkelijk te leren. Men ontkent in meerderheid dat zij niet gebruikersvriendelijk zijn.

Deze uitspraken worden echter niet, of veel minder onderschreven door bejaarden, laag opgeleiden en mensen met weinig computerervaring. Zij blijken wel problemen te hebben met het nut, de toegankelijkheid en de gebruikersvriendelijkheid van elektronische overheidsdiensten. De positieve grondhouding is sterker naarmate men jonger en hoger opgeleid is en naarmate de computer en internetervaring groter zijn.

8.5.1 Conclusie

Er is een positieve grondhouding ten aanzien van de elektronische overheid onder de Nederlandse bevolking. Dit is een belangrijke steun voor een verdere verbetering van de betreffende diensten. Die verbetering zal aandacht moeten schenken aan de problemen die ouderen, laagopgeleiden en mensen met weinig internet- en computerervaring hebben bij de toegang tot deze diensten.

8.5.2 Aanbevelingen

Het is raadzaam gebruik te maken van de positieve grondhouding t.a.v. elektronische dienstverlening van de overheid door veel meer ruchtbaarheid te geven aan de inspanningen die de Nederlandse overheid op dit terrein verricht (zie ook punt 4). In de tweede plaats zou een strategische keuze gemaakt moeten worden bij de verdere ontwikkeling en aanbod van diensten voor hetzij:

1. speciale aandacht voor de participatie van de achterblijvers (ouderen, laagopgeleiden en mensen met geen of weinig computerervaring);
2. de ontwikkeling en het aanbod van meer geavanceerde diensten die jongeren, hoogopgeleiden en mensen met veel computer en internetervaring verwachten,
3. een bepaalde combinatie van deze strategieën bij een uitgekende besteding van het beschikbare budget.

8.6 Bezit van en ervaring met computers en het internet

Toegang tot een computer en internetverbinding en de minimale vaardigheid om deze media te gebruiken zijn natuurlijk voorwaarden bij het benutten van elektronische overheidsdiensten. Van het totale aantal respondenten van 1225 personen in dit onderzoek bleken er 255 'digibeet' te zijn (21%). Dit zijn mensen die geen computer en internet thuis hebben en die geen enkele ervaring hebben in hun gebruik. Sommigen hebben weer wel een computer thuis, maar geen internet of geen ervaring in het gebruik. In totaal bleek 75% zowel een computer als internet thuis te hebben. Het internet wordt ook buitenshuis gebruikt, bijvoorbeeld 55% op het werk, 8% op school en 11% op de bibliotheek.

De 'digibeten' hebben een speciale vragenlijst gekregen die deels overlapt met die van de overige respondenten. De belangrijkste redenen die zij opgaven om geen computer en internet te gebruiken zijn: 'ben ik te oud voor'(37%), 'heb ik niet nodig' (37%), 'te moeilijk' (13%) en 'ik heb een hekel aan computers'(12%). Een opvallend feit is dat meer dan de helft van de 'digibeten' (58%) expliciet te kennen geeft in de toekomst ook geen internet te willen gebruiken.

De omvang van deze groep echte digibeten is overigens niet opzienbarend. De schattingen voor het aantal functionele en volledige analfabeten in Nederland liggen tussen de 10 en 13 procent. Zinvol computergebruik voor deze groep is, zeker als het gaat om digitale overheidsdiensten, op dit moment vrijwel uitgesloten. Bij de echte 'digibeten' moet men nog een groep optellen die thuis wel een computer en/of internet heeft, maar hier zelden of nooit gebruik van maakt. Dit is naar schatting 15% van degenen die in een huishouden met internet leven (van Dijk, 2007). De groepen van echte 'digibeten' en niet-gebruikers beslaan tezamen dus ongeveer een derde van de bevolking in 2006. Binnen het huidige potentieel van twee derde van de bevolking moet men dus de vraag plaatsen naar elektronische overheidsdiensten zoals genoemd onder 7.1.

Terwijl computer- en internetbezit een belangrijke bepalende factor is bij de intentie om digitale diensten te gebruiken is computer en internetervaring een belangrijke factor bij het gebruik hiervan. Bezit van en ervaring met computers en het internet blijken in samenhang met kanalenvoorkeur überhaupt de belangrijkste factor in het gehele onderzoek naar het gebruik van digitale overheidsdiensten. Dit is gebleken bij de afweging van factoren in Hoofdstuk 7. In Hoofdstuk 5 hebben we gezien dat computer- en internetervaring samen met een voorkeur voor elektronische kanalen sterk samenhangen met het gebruik van alle overheidsdiensten die onderzocht werden, van de elektronische belastingaangifte tot specifieke gemeentelijke diensten. Heeft men deze ervaring en voorkeur niet, dan blijft men gewoontegetrouw bij de traditionele kanalen. Hoe meer jaren van computer- en internetervaring, hoe hoger het gebruik van elektronische overheidsdiensten. Het frequent en consequent gebruik van deze diensten is een leerproces van jaren dat vergelijkbaar is met de periode die de Belastingdienst nodig heeft gehad om de elektronische belastingaangifte tot een succes te maken.

8.6.1 Conclusie

Het potentieel voor het gebruik van elektronische overheidsdiensten is in 2006 beperkt tot circa tweederde van de Nederlandse bevolking. Dit betekent op voorhand al dat de traditionele kanalen van overheidsdienstverlening opengehouden moeten worden (zie beneden). Het zal steeds meer moeite kosten om de mensen die bij het resterende derde deel van de bevolking zitten gebruik te laten maken van elektronische diensten. Hier stuit men op een plafond. De elektronische belastingaangifte begint dit plafond al te benaderen. Bij de tweederde die wel gemakkelijk bereikt kan worden ligt het grootste potentieel voor groei in het gebruik van overheidsdiensten bij degenen die deze diensten nu niet kennen of nauwelijks gebruiken, maar die wel zouden willen gebruiken. Dit potentieel is het grootst bij de gemeentelijke diensten.

8.6.2 Aanbevelingen

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).

Als het gaat om het (aan)leren van het gebruik van digitale overheidsdiensten door burgers: 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.

8.7 Gebruik, waardering en voorkeur van kanalen van dienstverlening

In dit onderzoek is opnieuw gebleken dat het internet niet gezien kan worden als een ideaal kanaal voor dienstverlening van de overheid dat de andere kanalen grotendeels en stap voor stap zou kunnen vervangen. De traditionele kanalen sterven niet uit en zij zullen ook bij 100 procent penetratie van het internet en een gemiddeld internetgebruik van uren per dag niet verdwijnen.

In 2006 is de telefoon met 30% van het totaal het meest gebruikte kanaal voor overheidsdienstverlening. Het tweede kanaal is de balie (23%) en het derde post/schriftelijk (21%). Pas op de vierde plaats volgen de 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.

In de praktijk gebruiken burgers natuurlijk meerdere kanalen, vaak zelfs voor een en dezelfde dienst (zie beneden). De keuze van het kanaal wordt sterk bepaald door gewoonte en door de situatie: als een brief een met een 'te hoge' aanslag van de gemeente op de deurmat valt grijpt men onmiddellijk naar de telefoon en gaat men niet eerst een computer opstarten om vervolgens een gemeentelijke site op te zoeken waarbij de kans bestaat dat men niet vindt wat men zoekt.

De elektronische kanalen worden echter wel hoog gewaardeerd. Websites staan nummer een met een punt van 6,81, de balie is tweede met 6.68 en e-mail derde met 6.40. Het meest gebruikte kanaal, de telefoon wordt het slechtst gewaardeerd met 6.23. 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 waardering van kanalen is dus een belangrijke voorspeller van het gebruik hiervan.

De voorkeur voor het gebruik van kanalen voor bepaalde functies, zoals het zoeken van informatie of het doen van een transactie, is ook een belangrijke voorspeller. Bij het zoeken van informatie blijkt de website het meest favoriete kanaal (55%) op afstand gevolgd door de telefoon (20%). Voor het aanvragen van een vergunning is de website dat ook (35%), gevolgd door de balie (27%). Afhankelijk van de eigenschappen van de taak treedt dus een belangrijke verschuiving op in het kanaalgebruik. We weten uit ander onderzoek (Ebbers et al., 2007) dat er een sterk verband is tussen de eigenschappen van de taak en het geprefereerde kanaal. Al naar gelang de complexiteit en de ambiguïteit van een vraagstuk gebruiken mensen verschillende kanalen.

8.7.1 Conclusie

Er is een discrepantie tussen het gebruik enerzijds en de waardering en de voorkeur voor kanalen van overheidsdienstverlening anderzijds. Het internetkanaal wordt relatief weinig gebruikt, maar het heeft onder een groot deel van de bevolking wel de meeste voorkeur en een hoge waardering. Dit betekent dat er nog veel potentieel zit in de verbetering van internetdiensten om een aanzienlijk hoger gebruik te bewerkstelligen. 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.

8.7.2 Aanbevelingen

1. verder gaan met het verbeteren van internetdiensten als primair kanaal; 2. de traditionele kanalen openhouden, verder ontwikkelen naar hun sterke kanten en integreren met het internetkanaal (zie beneden) 3. een doelgroepbeleid ontwikkelen voor burgers met verschillend voorkeurskanaal.

8.8 Multi-channel aanpak

De Nederlandse burger blijkt een echte multi-channeler te zijn in het gebruik van overheidsdiensten. De burger die bij voorkeur de balie bezoekt gebruikt ook veel telefoon en post. 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 er bijvoorbeeld toe dat bij 25% van de jongeren, die ook in dit onderzoek naar voren komen als liefhebbers van het internetkanaal, de balie nog steeds het meest gebruikte kanaal is.

Deze situatie is in belangrijke mate blijvend. Het zou een grote vergissing zijn om te denken dat balie, telefoon en zelfs het gebruik van schriftelijke formulieren langzamerhand zullen afsterven als dienstverleningskanaal. Dit komt omdat deze kanalen verschillende communicatiecapaciteiten bezitten. 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 hier is snelheid (16%) ook belangrijk. De post/formulieren worden gekozen voor hun zekerheid (36%), duidelijkheid (23%) en het gemak (18%). Websites en e-mail blijken aantrekkelijk te zijn voor het gemak (35% resp. 32%). Verder bieden zij altijd toegang (30% en 24%) en zijn zij snel (24% genoemd bij de website en 30% bij e-mail).

Conclusie

Alle dienstverleningskanalen van de overheid zullen naar de specifieke omstandigheden en behoeften van burgers gebruikt blijven worden. Er vindt slechts een geleidelijke verschuiving naar het internet als voorkeurskanaal plaats. In eerste instantie zorgt het internet, vanwege aanvangsproblemen en opgeroepen onduidelijkheden, eerder voor een vergroting van het gebruik van traditionele kanalen (van Deursen & Pieterse, 2006).

Aanbevelingen

Sommige Nederlandse overheidsdiensten hebben terecht gekozen voor een multichannel benadering in de dienstverlening. De fout die hierbij op de loer ligt is 'multichanneling' te zien als het naast elkaar aanbieden van in aanbod gelijke kanalen. De multichannel aanpak moet echter evolueren van een aaneenschakeling van kanalen die grotendeels hetzelfde doen maar wel los van elkaar functioneren naar een volledig geïntegreerd geheel op basis van een gedeelde informatie-infrastructuur. Daarbij moet de burger geleidelijk een nieuwe kanaalkeuze en gebruiksgedrag aangeleerd worden. Dit kan aansluiten bij de bovengenoemde capaciteiten en behoeften: gebruik dit kanaal primair voor informatie, dat kanaal voor transacties, weer een ander kanaal voor problemen enzovoort¹².

Een uitgekiend beleid in deze kan op termijn leiden tot grote besparingen, zeker als de genoemde gedeelde informatie-infrastructuur beschikbaar is en de front- en backoffices volledig met elkaar verbonden heeft. Naar dit beleid moet per overheidsdienst nader onderzoek verricht worden omdat de situaties soms behoorlijk verschillend zijn en kennis op dit terrein schaars is.

8.9 Sociale verschillen in het gebruik

Zoals bij het meeste internetgebruik verschilt ook het gebruik van internetdiensten van de overheid significant bij de verschillende sociale categorieën van de bevolking. Leeftijd, maatschappelijke positie, gezinspositie en opleiding zijn de belangrijkste van deze categorieën. Geslacht blijkt maar weinig uit te maken: telkens een paar procentpunt verschil. De grootste groep van gebruikers van digitale diensten van de overheid blijken mensen tussen de 30 en 45 die een gezin met kinderen hebben. Zij hebben de meeste gemiddelde jaarlijkse contacten met de overheid. Zij hebben te maken met kinderopvang en kinderbijslag en met aangiften van geboorten. Zij krijgen veel nieuwe banen en hebben daar vaak faciliteiten en papieren van de overheid voor nodig. Zij wisselen of verbouwen vaak hun huis, waardoor ze te maken krijgen met vergunningen. Zij hebben veel te maken met de aanvraag van toeslagen. Deze groep is het meest geneigd tot het gebruik van digitale overheidsdiensten omdat gezinnen met kinderen tot de grootste computerbezitters in Nederland behoren en omdat zij op hun leeftijd nog het begin van de digitale revolutie op school en op het werk meegemaakt hebben.

Bij het daadwerkelijk gebruik is leeftijd de belangrijkste factor, gevolgd door maatschappelijke en gezinspositie en opleiding. Ouderen gebruiken duidelijk minder elektronische overheidsdiensten dan jongeren. Dit geldt vooral voor 65 plussers, maar de afname begint al boven de 55 jaar. Mensen van middelbare leeftijd, niet jongeren, maken het meest gebruik van het hele scala van elektronische overheidsdiensten.

Wat betreft maatschappelijke positie zijn werknemers, ondernemers, werklozen en studenten of scholieren de grootste gebruikers van digitale diensten van de overheid. Arbeidsongeschikten, gepensioneerden en huisvrouwen/mannen zijn de kleinste gebruikers. Hoogopgeleiden maken duidelijk meer gebruik van elektronische overheidsdiensten dan lager opgeleiden maar dit verschil wordt grotendeels verklaard door verschil in computer- en internetervaring.

Bij de intentie tot gebruik is maatschappelijke positie een nog belangrijker factor dan leeftijd en gezinspositie. Het gaat hier om mensen die bepaalde diensten regelmatig nodig

¹² Een aanzet voor een dergelijk multichannel beleid is te vinden in Ebbers, Pieterse en Noordman (2007).

hebben en waar de elektronische variant duidelijke meerwaarde biedt. Dit verklaart het hoge (intentie tot) gebruik van werklozen (vacatures en sollicitaties via het internet) en ondernemers die sinds kort hun belastingaangiften toch al elektronisch moeten doen. Bij studenten zorgt de sterke combinatie van jonge leeftijd – internetvoorkeur-, hoge opleiding en maatschappelijke positie voor een hoge intentie tot gebruik.

8.9.1 Conclusie

Alle soorten van ongelijkheid in de maatschappij en van het algemene internetgebruik worden weerspiegeld in (de intentie tot) het gebruik van internetdiensten van de overheid. Voor een verdere ontwikkeling en verspreiding van deze diensten ontkomt de overheid niet aan een segmentatie van doelgroepen. Het richten van diensten, of varianten hiervan op specifieke doelgroepen kan zowel gebruikt worden om diensten beter op bepaalde doelgroepen toe te snijden als om achterstandgroepen aan te zetten tot een groter gebruik. Wat het eerste betreft kan de overheid niet zover gaan dan het bedrijfsleven omdat zij in beginsel alle burgers gelijkwaardig moet bedienen.

8.9.2 Aanbeveling

Formulering van een doelgroepbeleid naar de behoeften van segmenten van burgers en naar de specifieke problemen van achterstandgroepen; inrichting van de diensten naar dit beleid (aanpassing van functionaliteit, inhoud en toegankelijkheid). Hiervoor zal in veel gevallen nader onderzoek gedaan moeten worden.

8.10 Veranderingen in het aanbod

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat er een discrepantie is tussen de intentie tot en het daadwerkelijk gebruik van elektronische overheidsdiensten. Dit schept een groot potentieel ter verbetering die bereikt kan worden door een aanpassing van het aanbod. Tot voor kort werd aanpassing gezocht in het zoveel mogelijk elektronisch maken van traditionele diensten zonder veel onderscheid, in de hoop dat de burgers zouden gaan gebruiken wat hen aanstaat (met uitzondering van de verplichte belastingaangifte voor ondernemers). Dit blijkt niet automatisch goed te gaan. Een groot deel van het aanbod is onbekend en het wel gekende aanbod voldoet lang niet altijd aan de behoeften en mogelijkheden van groepen burgers.

Deze constatering wordt gesteund door de gegevens in dit onderzoek. 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). Er is gekozen voor het aanbod van gemeentelijke diensten omdat het aanbod hier zeer varieert, terwijl dit niet het geval is bij de landelijke elektronische diensten. Dit betekent dat een groter aanbod van diensten niet naar verhouding tot een groter gebruik leidt. Het aanbod moet meer gericht worden op de vraag van burgers.

Een belangrijke oorzaak is dat het aanbod van (in elk geval gemeentelijke) diensten zo slecht gekend wordt door burgers. De samenhang tussen aanbod en kennis van diensten bij gemeenten blijkt slechts + 0.302 terwijl 0.800 tot 0.900 zeker haalbaar is. Het waarschijnlijke gevolg is een lage correlatie tussen kennis van diensten en intentie deze te gebruiken (+ 0.260) en een nog lagere correlatie met daadwerkelijk gebruik (+ 0.197).

Een andere belangrijke oorzaak, die tevens verband houdt met de voorgaande, 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. In het voorgaande is gesteld dat het gebruik van elektronische overheidsdiensten in de praktijk geleerd moet worden. Het zou dus een belangrijke strategische doelstelling van de overheid moeten zijn om het aantal contacten met burgers uit te breiden in plaats van te verminderen. De tendens in de dienstverlening is lastenvermindering voor burgers en dus zo weinig mogelijk contact. Van meer loketten, via

één loket naar bij voorkeur geen loket: eenmalige gegevensverstrekking enzovoort. Voor andere doelstellingen van de overheid, zoals informatie, voorlichting en participatie is meer communicatie in elk geval wel gewenst.

8.10.1 Conclusie

De discrepantie tussen de intentie tot en het daadwerkelijk gebruik van elektronische overheidsdiensten kan worden verminderd door betere voorlichting over diensten en door een aanbod van diensten dat beter is toegesneden op de vraag.

8.10.2 Aanbevelingen:

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 gebruikersonderzoek en een segmentatie naar doelgroepen van diensten. Met andere woorden: een verdere professionalisering van de elektronische overheidsdienstverlening

Literatuur

- Advies Overheid.nl. (2005). *Overheid.Nl monitor 2004-2005*. Den Haag: Advies Overheid.nl.
- Advies Overheid.nl. (2006). *Overheid.Nl monitor 2005. Prestaties van de e-overheid gemeten*. Den Haag: Advies Overheid.nl.
- Advies Overheid.nl, & Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2006). *Publieke dienstverlening 65% elektronisch. Vijfmeting van het aanbod van de elektronische dienstverlening van de overheid in 2005*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken.
- CBS. (2006). *De digitale economie 2006*. Voorburg, Heerlen: CBS.
- CWI. (2006). Jaarverslag 2005.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- Dialogic. (2001). *E-government: De vraagkant aan bod*. Utrecht: Dialogic.
- Dialogic. (2004). *Burgers aan bod. Elektronische overheidsdienstverlening in het perspectief van de vraagzijde*. Utrecht: Dialogic.
- Doets, C., & Huisman, T. (1997). *Digitale zaken, de stand van zaken in nederland*. Den Bosch: CINOP.
- Ebbers, W., Pieterse, W., & Noordman, H. (2007). Rethinking service and channel strategies after the hype. In J. Makolm & Orthofer (Eds.), *Etaxation state & perspectives*. Linz: Trauner Druck.
- Hoogwout, M. (2001). Leuker kunnen we het niet maken, maar willen we het wel makkelijker? In H. P. M. Van Duivenboden & A. M. B. Lips (Eds.), *Klantgericht werken in de publieke sector, inrichting van de elektronische overheid*. Utrecht: Lemma.
- IB-Groep. (2006). Jaarverslag 2005.
- Pieterse, W., & van Dijk, J. (2006). Governmental service channel positioning. In A. Gronlund, H. J. Scholl, K. V. Andersen & M. A. Wimmer (Eds.), *Communication Proceedings of the Fifth International EGOV Conference 2006*. Krakow, Poland: Trauner Druck.
- RM Interactive. (2006). *Webradar 2005 www.Postbus51.Nl*. Amsterdam: RM Interactive.
- van Deursen, A., & Pieterse, W. (2006). *The internet as a service channel in the public sector*. Paper presented at the ICA Conference, Dresden, Germany.
- van Dijk, J. (2001). *De netwerkmaatschappij sociale aspecten van nieuwe media*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- van Dijk, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper, van bezit naar vaardigheden en gebruik van ict*. Den Haag: Social Quality Matters.
- van Dijk, J. (2005). *The deepening divide, inequality in the information society*. London: Thousand Oaks.
- van Dijk, J. (2007). De e-surfende burger. Is de digitale kloof gedicht? In J. de Haan, L. van der Laan & J. Steyaert (Eds.), *Jaarboek ict en samenleving 2007*. Amsterdam: Boom.
- van Dijk, J., & Van Deursen, A. (2006). *Van aanbod naar vraag, tijd voor een perspectiefwisseling. Verkennend onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers in nederland 2005*. Enschede: Universiteit Twente.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology. Towards a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Websites

- burger@overheid.nl
- www.eFormulieren.overheid.nl
- www.belastingdienst.nl
- www.UWV.nl
- www.CWI.nl
- www.werk.nl
- www.SVB.nl
- www.IB-Groep.nl
- www.Postbus51.nl
- www.DigiD.nl
- www.Overheid.nl

Bijlage 1: Hoofdonderzoek e-mailversie

1. VRAGEN OVER BESCHIKKING NIEUWE MEDIA

1.1 Op welke plaats gebruikt u wel eens een pc?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- (alleen) thuis
- bij vrienden/familie
- bij burens/kennissen
- op het werk
- bij een onderwijsinstelling
- in de bibliotheek
- ergens anders, namelijk:

1.2 Op welke plaats gebruikt u wel eens internet?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- (alleen) thuis
- bij vrienden/familie
- bij burens/kennissen
- op het werk
- bij een onderwijsinstelling
- in de bibliotheek
- ergens anders, namelijk:

1.3 Welk soort internetverbinding heeft u thuis?

- ADSL
- kabel
- inbel
- heb thuis geen aansluiting
- weet niet

2. VRAGEN OVER ERVARING

2.1 Hoe lang werkt u al met een computer?

- langer dan 10 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 1 tot 2 jaar
- korter dan 1 jaar
- niet
- weet niet

2.2 Hoe lang maakt u al gebruik van het internet?

- langer dan 10 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 1 tot 2 jaar
- korter dan 1 jaar
- niet
- weet niet

2.3 Hoe omschrijft u zichzelf als internetgebruiker? Bent u ervaren of onervaren?

- ervaren gebruiker
- niet ervaren/niet onervaren
- onervaren gebruiker
- weet niet

2.4 Gebruikt u het internet maandelijks, wekelijks of dagelijks?

- maandelijks
- meerdere keren per maand
- wekelijks
- meerdere keren per week
- dagelijks
- meerdere keren per dag
- weet niet

We hebben u eerder gevraagd naar het gebruik van diensten van de overheid via het internet.

<DUMMIEVRAAG>

Heeft u wel eens een dienst van de overheid via het internet gebruikt (bijvoorbeeld van de gemeente, landelijk of de Belastingdienst)?

- ja
- nee

→ vraag 3.1 overslaan

3. VRAAG OVER SOCIALE INVLOED

(alleen voor mensen die "ooit" gebruikt hebben; d.w.z. JA bij de dummievraag)

3.1 Wie heeft u op het idee gebracht om internetdiensten van de overheid te gebruiken?

- niemand/ ikzelf
- familie
- vrienden/kennissen
- collega's
- de overheid
- anders, namelijk:
- weet niet

4. VRAGEN OVER KANAALVOORKEUR**4.1 Op welke manier heeft u contact met de overheid?**

- | | <i>ja</i> | <i>nee</i> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. via de balie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. via de telefoon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. via e-mail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. via websites | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. via post/schriftelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.2 Welke van deze wegen of kanalen gebruikt u het vaakst?

a=de balie b=de telefoon c=e-mail d=websites e=post/schriftelijk

Vaakst: [1.] [2.] [3.]

4.3 Welke van deze kanalen zou U het liefste voor het zoeken van informatie bij de overheid gebruiken, en welke zou uw 2^e, 3^e, vierde en vijfde keus zijn?

- balie
- telefoon
- e-mail
- websites
- post/schriftelijk

4.4 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 2^e, 3^e, vierde en vijfde keus zouden zijn?

- balie
- telefoon
- e-mail
- websites
- post/schriftelijk

4.5 Waarom heeft [... eerste voorkeurskanaal, ingevuld bij vraag 4.4 oplezen] uw voorkeur?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- snelheid van het kanaal
- gemak van het kanaal
- zekerheid dat het kanaal biedt
- het persoonlijke contact
- duidelijkheid
- weet niet

4.6 Kunt u een rapportcijfer geven (dus een 1 tot 10) voor uw waardering van deze verschillende kanalen van de overheid?

	<i>Cijfer:</i>	<i>Weet niet</i>
a. balie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. websites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. post/schriftelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. VRAGEN OVER DIENSTEN VAN DE GEMEENTE

Dan volgen nu een aantal vragen over (5) veelgebruikte diensten van de gemeente via het internet.

5.1 Kan men in uw gemeente op het internet een uittreksel uit het geboorteregister inzien?

- ja → 5.2
- nee → 5.3
- weet niet → 5.3

5.2 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 5.4
- nee → 5.3

5.3 Zou u dat willen, een uittreksel uit het geboorteregister inzien, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
- nee
- weet niet

5.4 Kan men in uw gemeente op het internet een verhuizing aangeven?

- ja → 5.5
- nee → 5.6
- weet niet → 5.6

5.5 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 5.7
- nee → 5.6

5.6 Zou u dat willen, een verhuizing aangeven, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
- nee
- weet niet

5.7 Kan men in uw gemeente op het internet een afspraak maken voor een Paspoort of Identiteitskaart?

- ja → 5.8
- nee → 5.9
- weet niet → 5.9

5.8 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 5.10
- nee → 5.9

5.9 Zou u dat willen, een afspraak maken voor een Paspoort of Identiteitskaart, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
 nee
 weet niet

5.10 Kan men in uw gemeente op het internet grofvuil aangeven?

- ja → 5.11
 nee → 5.12
 weet niet → 5.12

5.11 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 5.13
 nee → 5.12

5.12 Zou u dat willen, grofvuil aangeven, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
 nee
 weet niet

5.13 Kan men in uw gemeente op het internet een bouwvergunning of bouwplannen inzien?

- ja → 5.14
 nee → 5.15
 weet niet → 5.15

5.14 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 5.16
 nee → 5.15

5.15 Zou u dat willen, een bouwvergunning of bouwplannen inzien, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
 nee
 weet niet

5.16 Aan welk van deze vijf diensten via het internet hecht U de meeste waarde?

- uittreksel
 verhuizing
 afspraak voor Paspoort/ID kaart
 grofvuil aangeven
 bouwvergunning of bouwplannen inzien

5.17 Welke andere (niet genoemde) gemeentelijke dienst zou U het liefst ook via het internet thuis krijgen?

-

5.18 Kan men in uw gemeente op het internet een e-mail sturen?

- ja → 5.19
 nee → 5.20
 weet niet → 5.20

5.19 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja → 6.1
 nee → 5.20

5.20 Zou u dat willen, een e-mail sturen, als het mogelijk is & als u het nodig heeft?

- ja
 nee
 weet niet

6. VRAGEN OVER AANGIFTE BIJ DE POLITIE

Nu volgen een aantal vragen over aangifte of klachten bij de politie via internet.

6.1 Hebt u ooit aangifte gedaan?

- ja
 nee → 6.4

6.2 Hebt u ooit via internet aangifte gedaan?

- ja
 nee → 6.3 overslaan

6.3 Waarvan hebt u aangifte gedaan of waarover heeft u een klacht ingediend?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- klacht ingediend, over
- vernieling van openbaar vervoer
- vernieling van openbaar gebouw
- diefstal van een fiets
- vernieling van een auto
- vernieling van een goed
- diefstal van een bromfiets
- diefstal van een auto
- anders, namelijk:

6.4 Waarom hebt u (nooit) via internet aangifte gedaan?

WEL, omdat:

-

NOOIT, omdat:

-

7. VRAGEN OVER LANDELIJKE DIENSTEN

Dan volgen nu een aantal vragen over landelijke diensten, als u die kent.

7.1 Heeft U de website van Postbus 51 wel eens bezocht?

- ja
 nee, nooit bezocht → 7.3
 nee, die ken ik niet → 7.3
 weet niet

7.2 Waarvoor hebt u die wel eens bezocht?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- om iets op te zoeken
- downloaden van een brochure
- bestellen van een brochure
- sturen van een e-mail
- weet niet

7.3 Heeft U de website overheid.nl wel eens bezocht?

- ja
 nee, nooit bezocht → 7.5
 nee, ken ik niet → 7.5
 weet niet

7.4 Waarvoor hebt u die wel eens bezocht?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- om iets op te zoeken
- gebruik van overheidsloket
- downloaden van een publicatie
- zoeken naar wet en regelgeving
- weet niet

7.5 Weet u wat DigiD is?

- ja
 nee → 7.7

7.6 Hebt u die aangevraagd?

- ja
 nee

7.7 Hebt u ooit een website van een ministerie bezocht?

- ja: **welk ministerie was dat?**
- nee, nooit bezocht
- nee, ken ik niet
- weet niet

8. VRAGEN OVER DE TOESLAGEN VAN DE BELASTINGDIENST

In de introductievragen hebben we al gevraagd naar de Belastingaangifte.

8.1 Waarom hebt u de belastingaangifte (niet) elektronisch gedaan?

- WEL**, omdat: **NIET**, omdat:

Nu gaan we verder met de diensten die tegenwoordig verzorgd worden door de Belastingdienst.

8.2 Bent u op de hoogte van het feit dat de dienst zorgtoeslag aangevraagd kan worden via het internet?

- ja
 nee → vraag 8.3 overslaan
 weet niet

8.3 Hebt u die dienst gebruikt via het internet?

- ja → vraag 8.4 overslaan
 nee

8.3 Waarom niet?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- heb ik geen recht op
- wist niet dat het kon
- heb het formulier ingevuld
- wil ik niet
- te omslachtig
- te moeilijk
- doe het liever schriftelijk/via een formulier
- vertrouw het niet
- weet niet

8.5 Bent u op de hoogte van het feit dat de dienst huurtoeslag aangevraagd kan worden via internet?

- ja
 nee → vraag 8.6 overslaan
 weet niet

8.6 Hebt u die dienst gebruikt via het internet?

- ja → vraag 8.7 overslaan
 nee

8.7 Waarom niet?

- heb ik geen recht op
- wist niet dat het kon
- heb het formulier ingevuld
- wil ik niet
- te omslachtig
- te moeilijk
- doe het liever schriftelijk/via een formulier
- vertrouw het niet
- weet niet

8.8 Wist u dat de dienst toeslag kinderopvang aangevraagd kan worden via het internet?

- ja
 nee
 weet niet
- vraag 8.9 overslaan

CHECK: kinderen beneden de 12 jaar?**8.9 Hebt u die dienst gebruikt via het internet?**

- ja
 nee
- vraag 8.10 overslaan

8.10 Waarom niet?

- heb ik geen recht op
 wist niet dat het kon
 heb het formulier ingevuld
 wil ik niet
 te omslachtig
 te moeilijk
 doe het liever schriftelijk/via een formulier
 vertrouw het niet
 weet niet

9. VRAGEN OVER DE UITVOERINGSINSTANTIES**Checklist:****Maatschappelijke Situatie:**

- werkend/zelfstandigen → 9.1 t/m 9.3
 werkloos/werkzoekend → 9.1 t/m 9.6
 student /scholier → 9.7 t/m 9.9
 AOW/gepensioneerd → 9.10 t/m 9.12
 arbeidsongeschikt → 9.1 t/m 9.3
 huisvrouw/huisman → Ga naar: 10. Stellingen

Samenstelling Huishouding:

- met kinderen → 9.13 t/m 9.15

9.1 t/m 9.3 Uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid aanvragen

9.4 t/m 9.6 Baan vinden of informatie over vacatures zoeken bij CWI

9.7 t/m 9.9 Aanvragen studietoelage

9.10 t/m 9.12 AOW aanmelden

9.13 t/m 9.15 Kinderbijslag aanmelden

9.1 Zou U het internet gebruiken om een uitkering voor werkloosheid of arbeidsongeschiktheid aan te vragen of hier informatie over te zoeken? (wellicht twee vragen van maken)

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.2 en 9.3 overslaan

9.2 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.3 overslaan

9.3 Welke site of sites heeft U daarvoor bezocht? ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

-

9.4 Zou U het internet gebruiken om een baan te vinden of informatie over vacatures te zoeken bij het CWI?

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.5 en 9.6 overslaan

9.5 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.6 overslaan

9.6 Welke site of sites heeft U daarvoor bezocht? ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

-

9.7 Zou U het internet gebruiken om een studietoelage aan te vragen of hierover informatie te zoeken?

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.8 en 9.9 overslaan

9.8 Hebt u dat wel eens gedaan?

- ja, aanvragen
 ja, informatie
 nee
 weet niet
- vraag 9.9 overslaan

9.9 Welke site of sites heeft U daarvoor bezocht? ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

-

9.10 Zou U het internet gebruiken om U aan te melden voor een AOW uitkering of hierover informatie te zoeken?

- ja, aanmelden voor AOW uitkering
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.11 en 9.12 overslaan

9.11 Hebt u dat gedaan?

- ja, aanmelden
 ja, informatie zoeken
 nee
 weet niet
- vraag 9.12 overslaan

9.12 Welke site of sites heeft U daarvoor bezocht? ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

-

9.13 Zou U het internet gebruiken om U aan te melden voor kinderbijslag of hierover informatie te zoeken?

- ja, aanvragen
 ja, informatie zoeken

- nee → vraag 9.14 en 9.15 overslaan
 weet niet

9.14 Hebt u dat gedaan?

- ja, aanmelden
 ja, informatie zoeken
 nee → vraag 9.15 overslaan
 weet niet

9.15 Welke site of sites heeft U daarvoor bezocht? ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

-

10. STELLINGEN BIJ FACTOREN UIT HET ZOGENOEMDE UTAUT- MODEL

Tot slot hebben we nog een aantal stellingen. Bij de stellingen mag u met rapportcijfers uw mening aangeven. Dus een 10 is helemaal eens tot 1 is helemaal oneens.

Cijfer: Weet niet

SOCIALE NORM

- a. Als je bij de tijd wil blijven moet je internetdiensten van de overheid gebruiken
b. Iemand als ik hoeft geen internetdiensten van de overheid gebruiken
c. Ik gebruik internetdiensten van de overheid omdat iedereen in mijn omgeving dat doet

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

- d. Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt
e. Internetdiensten van de overheid zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken
f. Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via de balie
g. Diensten van de overheid via het internet geven minder mogelijkheden dan diensten via de telefoon
h. Diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via formulieren

VERWACHTE PRESTATIES

- i. Internetdiensten van de overheid zijn heel nuttig voor mij
j. Internetdiensten zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid
k. Met internetdiensten van de overheid bereik ik niet wat ik wil
l. Diensten van de overheid via het internet zijn moeilijker dan diensten via de telefoon

VERWACHTE BENODIGDE INSPANNINGEN

- m. Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen niet gebruikersvriendelijk
n. Het kost mij veel moeite om toegang tot diensten via internet van de overheid te krijgen
o. Het kost mij weinig moeite om internetdiensten van de overheid te gebruiken
p. Internetdiensten van de overheid zijn over het algemeen makkelijk te leren

11. OPEN SLOTVRAAG

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

.....

Dit is het einde van de vragenlijst. Vriendelijk bedankt voor uw deelname.

Groeten.

Bijlage 2: vragenlijst 'Digibeten'

Uitleg waarom vooral deze groep (die niet over een computer/internet beschikt & niet elders gebruik maakt van internet) belangrijk is voor het onderzoek: We willen ook kijken waarom mensen geen computer/internet hebben/geen gebruik maken van diensten op het internet. Het is belangrijk om te weten wat de wensen van deze groep met betrekking tot het contact met de overheid zijn. Op deze manier kan de overheid haar diensten voor hen verbeteren.

Wilt u meewerken aan het onderzoek over dienstverlening van de overheid?

- ja → *doorvraag a: hoe?*
 nee → *doorvraag b: waarom niet?*
 weet niet
 geen antwoord/wil niet zeggen

A. Dit kan op verschillende manieren:

- telefonisch, nu, als u een paar minuten de tijd heeft
 telefonisch, later terugbellen → *tijd noteren*
 persoonlijk via een interview aan huis → *telefoonnummer noteren*
 geen antwoord/wil niet zeggen

B. 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

niet meewerken nog wel demografie (laatste pagina) vragen

Hoofdonderzoek 'digibeten'

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

Waarom heeft/gebruikt u geen computer/internet?

- te duur
 heb een hekel aan computers
 heb ik niet nodig
 te moeilijk
 ben ik te oud voor
 gebruik ik ergens anders
 anders, namelijk:
 88 weet niet
 99 geen antwoord/wil niet zeggen

1. VRAGEN OVER KANAALVOORKEUR

1.1 Op welke manier heeft u contact met de overheid?

Voorbeelden 1 voor 1 oplezen en vragen: ja/nee?

- | | ja | nee | geen antwoord/wil niet zeggen |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| a. via de balie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. via de telefoon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. post/schriftelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1.2 Welke gebruikt u het vaakst?

Vaakst:

1.3 Kunt u zeggen welke van deze kanalen u het liefste voor diensten van de overheid zou gebruiken, en welke uw 2^e en derde keus zouden zijn?

Opnoemen.

- balie
 telefoon
 post/schriftelijk

1.4 Waarom heeft [... voorkeurskanaal, ingevuld bij vraag 1.3 oplezen] uw voorkeur?

- snelheid van het kanaal
- gemak van het kanaal
- zekerheid dat het kanaal biedt
- het persoonlijke contact
- duidelijkheid

1.5 Kunt u een rapportcijfer geven (dus een 1-10) voor uw waardering van deze verschillende kanalen van de overheid?

Opnoemen. "Weet niet" is ook een optie (88).

- balie
- telefoon
- post/schriftelijk

2. STELLINGEN BIJ FACTOREN UIT HET UTAUT-MODEL

Tot slot hebben we nog een aantal stellingen. Bij de stellingen mag u met rapportcijfers uw mening aangeven. Dus een 10 is helemaal eens tot 1 is helemaal oneens. "Weet niet" is ook een optie (88). "99" voor: geen antwoord/wil niet zeggen. Bij negatief geschaalde vragen: goed de nadruk leggen op het onderstreepte woord. Indien niet duidelijk is of men de stelling heeft begrepen, het antwoord van de respondent duidelijk herhalen.

Cijfer: Weet niet

SOCIALE NORM

- a. Als je bij de tijd wil blijven moet je internetdiensten van de overheid gebruiken
- b. Iemand als ik hoeft geen internetdiensten van de overheid gebruiken
- c. Ik gebruik geen internetdiensten van de overheid omdat niemand in mijn omgeving dat doet

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

- d. Het is goed dat de overheid internetdiensten aanbiedt
- e. Ik verwacht dat internetdiensten van de overheid niet aantrekkelijk zijn om te gebruiken
- f. Ik verwacht dat diensten van de overheid via het internet geven meer mogelijkheden dan diensten via de balie
- g. Ik verwacht dat diensten van de overheid via het internet minder mogelijkheden geven dan diensten via de telefoon
- h. Ik verwacht dat diensten van de overheid via het internet meer mogelijkheden geven dan diensten via formulieren

VERWACHTE PRESTATIES

- i. Internetdiensten van de overheid zijn heel nuttig voor mij
- j. Internetdiensten zijn een verbetering van de dienstverlening van de overheid
- k. Met internetdiensten van de overheid bereik ik niet wat ik wil
- l. Diensten van de overheid via het internet zijn moeilijker dan diensten via de telefoon

VERWACHTE BENODIGDE INSPANNINGEN

- m. Internetdiensten van de overheid lijken mij niet gebruikersvriendelijk
- n. Het zou mij veel moeite kosten om toegang tot diensten van de overheid via internet te krijgen
- o. Het zou mij weinig moeite kosten om internetdiensten van de overheid te gebruiken
- p. Internetdiensten van de overheid lijken mij makkelijk te leren

3. ALGEMENE INTENTIE

3.1 Zou u internet willen gebruiken?

- ja
- nee
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

3.2 Stel dat u een computer en internet had, zou u dan diensten van de overheid via het internet willen gebruiken?

- ja
- nee
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

3.3 Waarom zou u (geen) gebruik willen maken van diensten van de overheid via het internet?

Niet opnoemen. Meerdere antwoorden mogelijk.

WEL, omdat:

- snelle toegang
- het makkelijk is
- hoef ik de deur niet uit
- snellere afhandeling
- anders, namelijk:

- weet niet

NIET, omdat:

- vind ik onpersoonlijk
- liever fysiek contact: via balie/loket
- vul liever een formulier in
- vertrouw ik niet
- wil ik niet
- kan ik niet
- anders, namelijk:
- geen antwoord/wil niet zeggen

Nu volgen 3 uitspraken. U geeft hierbij aan of u het eens dan wel oneens bent. "Weet niet" is ook een optie.

3.4 Ik wil liever via de balie dan via internet gebruik maken van diensten van de overheid.

- eens
- oneens
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

3.5 Ik wil liever via de telefoon dan via internet gebruik maken van diensten van de overheid.

- ja
- nee
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

3.6 Ik wil liever via de post/schriftelijk dan via internet gebruik maken van diensten van de overheid.

- ja
- nee
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

4. OPEN SLOTVRAAG

Wat zou de overheid moeten doen om U gebruik te laten maken van haar diensten op het internet? *Niet opsommen; categorie of Anders invullen. (bij email ook niet invullen)*

- op meer plaatsen internet toegang geven
- meer diensten aanbieden
- andere diensten aanbieden, nl.:
- 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
- ANDERS, nl.:
- weet niet
- geen antwoord/wil niet zeggen

5. PERSOONLIJKE SITUATIE

Ten slotte nog 5 korte vragen over uw persoonlijke situatie.

5.1 In welke gemeente woont u?

.....

5.2 Wat is uw situatie met betrekking tot werk?

Voorbeelden niet opnemen, 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

5.3 Hoe is uw huishouden samengesteld?

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
- een antwoord/wil niet zeggen

5.4 Wat is de hoogste opleiding die u afgerond hebt?

- LBO/ULO/MAVO
- HAVO/VWO/MBO
- HBO/universiteit
- geen antwoord/wil niet zeggen

5.5 In welk jaar bent u geboren?

19...

Dit is het einde van de vragenlijst. Vriendelijk bedankt voor uw deelname.

Groeten.

[Geslacht]

Op basis van de telefoonstem noteren.

- man
- vrouw
- onbekend