

Uitkomsten landelijke Spotdag voor Lelystad

Rekenkamer(commissie)s doen wel vaker gezamenlijk onderzoek. Maar samen één dag de straat op om een specifiek onderwerp in kaart te brengen (een beetje te vergelijken met het ‘spotten’ van vogels) is nieuw. Op maandag 10 oktober 2016 vroegen medewerkers van diverse rekenkamer(commissie)s op 15 plaatsen door heel Nederland hoe gebruiksvriendelijk inwoners de digitale dienstverlening van de overheid vinden. De rekenkamer Lelystad deed ook mee aan dit initiatief. De Spotdag was een experiment dat de deelnemers veel heeft geleerd over het betrekken van inwoners bij het uitvoeren van onderzoek en over het samenwerken met andere rekenkamer(commissie)s.

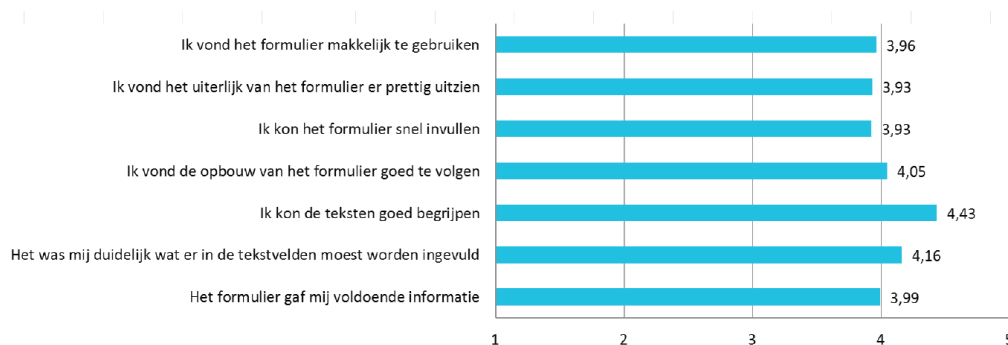
Onderwerp Spotdagonderzoek: digitale dienstverlening van de overheid

De deelnemende rekenkamers hebben onderzoek gedaan naar het online indienen van een melding over losliggende stoeptegels (gemeentelijke rekenkamer(commissie)s) en over stankoverlast door een regionaal bedrijventerrein (Provinciale rekenkamer). Eén van de ambities van het huidige kabinet is het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven moeten hun transacties met de overheid uiterlijk in 2017 digitaal kunnen afhandelen. Daarvoor heeft het Rijk het programma Digitaal 2017 opgesteld. Daarbij geldt het uitgangspunt ‘[digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet](#)’¹. De Spotdag 2016 stond in het teken van dit programma.

De uitkomsten van het Spotdagonderzoek

Om te achterhalen wat inwoners vinden van de gebruiksvriendelijkheid van de webformulieren voor het indienen van meldingen, hebben we hen een aantal stellingen voorgelegd. We hebben onder andere gevraagd naar het gebruiksgemak van de webformulieren, de begrijpelijkheid van de teksten en de informatiewaarde van de formulieren. De uitkomsten van de straatinterviews laten zien dat op alle stellingen rondom de ervaren gebruiksvriendelijkheid gemiddeld hoog wordt gescoord: 4 op een schaal van 1 tot 5. De mate waarin de teksten in de webformulieren zijn te begrijpen ligt met 4,4 gemiddeld zelfs nog hoger.

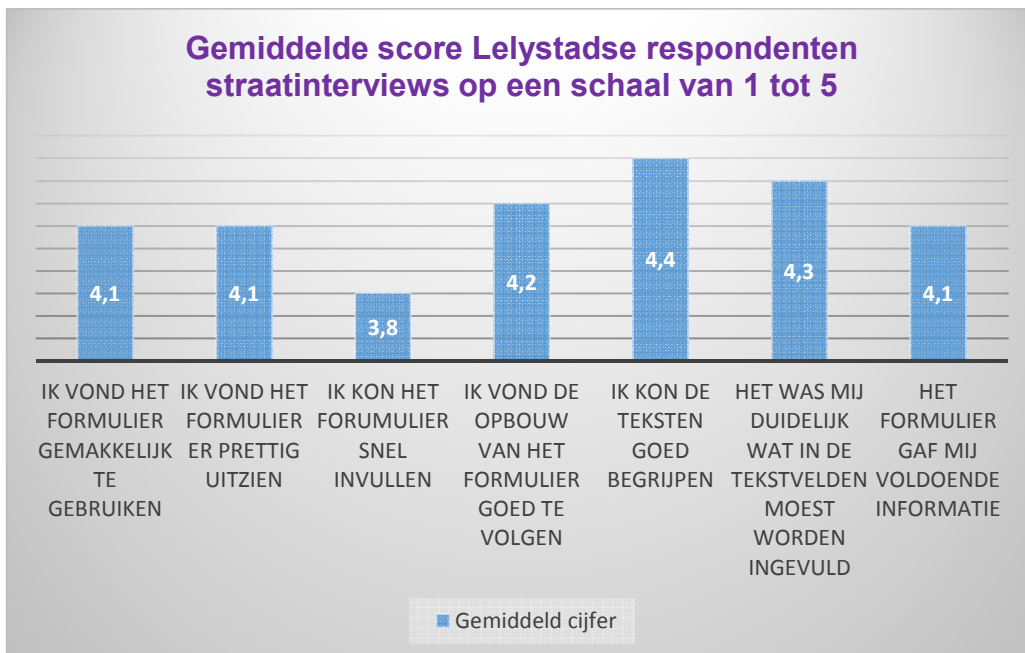
Figuur 1 Gemiddelde score respondenten straatinterviews en burgerpanel op een schaal van 1 tot 5



¹ Zie ook www.digitaleoverheid.nl/digitaal-2017/inleiding



In **Lelystad** waren de uitkomsten door de bank genomen een tikkeltje hoger dan de overkoepelende resultaten.



De **Lelystadse respondenten** beoordeelden de gebruiksvriendelijkheid van het webformulier (op een schaal van 1 tot 10) met een 7,5.

2

Bruikbaarheid van het formulier

In het algemeen maakten respondenten de volgende opmerkingen over de bruikbaarheid van het formulier:

- Er zijn gemeenten waar je op een kaart de locatie aan moet geven. Dat levert problemen op: ‘Het werken met de Google kaart was niet handig, deze kaart geeft vaak het verkeerde adres weer. Ook kon ik het zoek vak voor het invoeren van het adres niet vinden, omdat vrijwel de hele pagina in beslag werd genomen door de kaart.’
- Als je in het formulier geen adres in hoeft te typen maar moet scrollen door een straatnamenlijst vinden sommige respondenten dat onhandig.
- De categorie-indeling sluit niet altijd aan bij de belevingswereld van de respondent (‘Verwarrend begrijpen waar moet ik melding kwijt. Bestrating’) of er werden antwoorden gevraagd die niet relevant zijn voor de melding: ‘Windrichting en weertype niet nodig. Heeft weinig met de klacht te maken’.
- Navigeren door het formulier bleek niet altijd eenvoudig: ‘Beginscherm waar je moet aangeven dat je een melding wil doen is lastig te lezen. Ging eerst naar wegenonderhoud, Pull down menu met straten moet lang worden door gescrold. Kiezen eerst letter straatnaam gaat sneller?’



- Ook diverse keren de opmerking dat het formulier eenvoudiger kan.
- Toegankelijkheid van het formulier voor mensen met dyslexie, kleurenblindheid en een verstandelijke beperking.

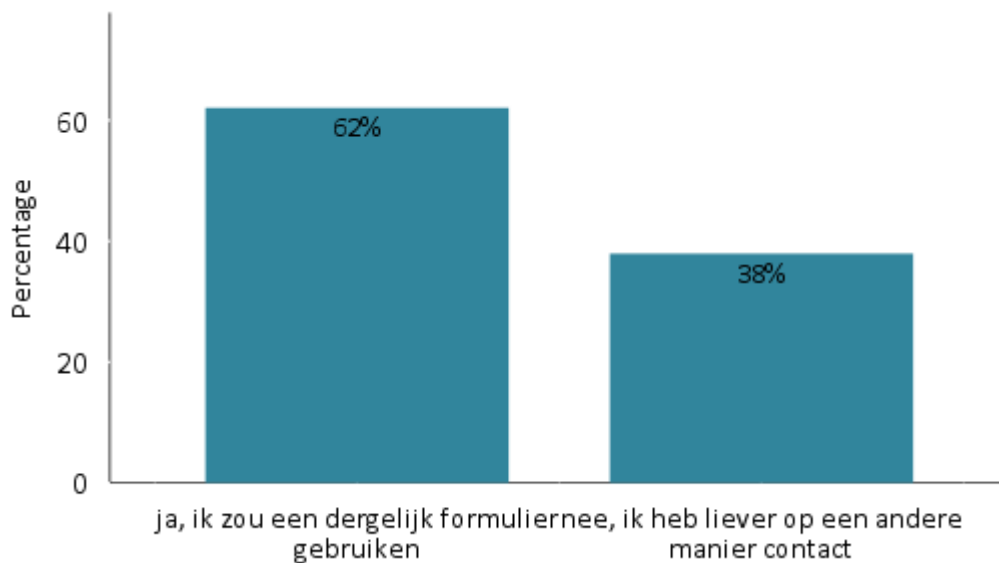
In **Lelystad** werden over de bruikbaarheid van het formulier de volgende opmerkingen gemaakt:

- Drop down-lijst straatnamen is onhandig.
- Zoeken op postcode is onhandig.

Toekomstig gebruik webformulier

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

De uitkomsten in **Lelystad** komen overeen met het landelijke beeld: 62% van de ondervraagde Lelystedelingen zou een dergelijk formulier vaker gebruiken.



Percentage Lelystadse respondenten dat in de toekomst weer een webformulier wil gebruiken (gemiddelde)

Gebruik webformulier in vergelijking tot andere kanalen

In het verlengde van de vraag aan de respondenten over toekomstig gebruik van de webformulieren zijn we nagegaan hoe in 2015 het daadwerkelijke gebruik van de webformulieren was. Met uitzondering van één overheid hebben alle overheden informatie over de kanalen die gebruikt worden voor het doen van meldingen. Deze gegevens zijn onderling echter niet goed met elkaar te vergelijken doordat niet alle overheden dezelfde categorieën gebruiken.



Digitale alternatieven, zoals een app – beïnvloeden daarnaast ook de mate van gebruik van een webformulier. Ten slotte worden bij sommige overheden ook de meldingen die telefonisch binnenkomen door een medewerker in een webformulier opgenomen.

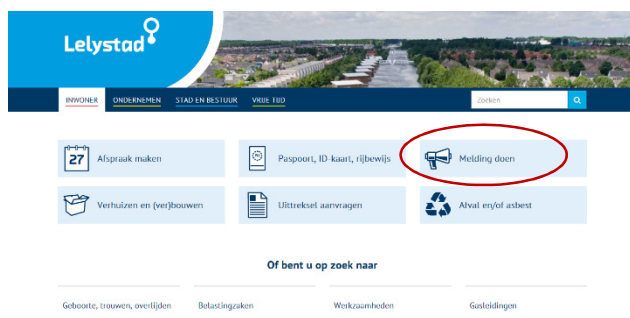
De gegevens laten wel zien dat maximaal 48% van alle meldingen wordt gedaan via een webformulier (sociale media en apps buiten beschouwing gelaten). De telefoon lijkt bij bijna alle overheden nog altijd het meest gebruikte kanaal te zijn. Dat is ook zo in **Lelystad**: bijna 63% van de meldingen werden in 2015 telefonisch gedaan.

Kanaal	Aantal meldingen	Aantal meldingen
	2015 (absolute getallen)	2015 (percentage)
Telefoon	4.963	62,8%
Balie	16	0,2%
E-mail	28	0,4%
Website: digitaal formulier	2.050	25,9%
Brief	-	0%
Sociale media	-	0%
App	847	10,7%
Anders	2	0%

Kanaalgebruik 2015 meldingen Lelystad

Vindbaarheid webformulier

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



Homepage website gemeente Lelystad

Dat is ook op de website van de **gemeente Lelystad** het geval. Het webformulier voor meldingen is goed te vinden op de website van de gemeente **Lelystad**.



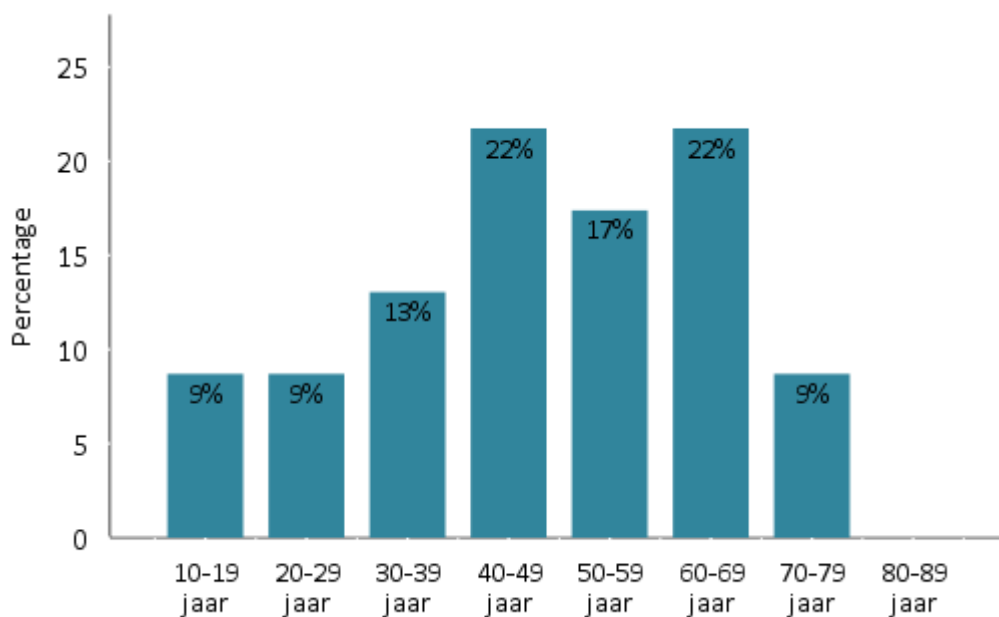
Terugkoppeling op melding

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

De rekenkamer Lelystad heeft vanaf een privé mailadres een echte onderhoudsmelding gedaan in het kader van de Spotdag 2016. De rekenkamer ontving direct na verzending van het webformulier automatisch een ontvangst- en registratiebevestiging van de melding. Twee dagen later ontvingen we het bericht, dat de melding was afgehandeld met daarbij een beschrijving van de wijze waarop. Controle ter plaatse bevestigde dat het geconstateerde euvel ook echt was verholpen.

Deelnemers uit Lelystad

De straatinterviews hebben de deelnemende rekenkamer(commis)sie)s waardevolle gesprekken en vooral nuttige informatie opgeleverd. De meeste inwoners die we hebben gesproken hebben heel onbevangen meegewerkt aan het onderzoek. Dat heeft ons aangenaam verrast. Alle deelnemende rekenkamers hebben in totaal meer dan 600 mensen gesproken. In **Lelystad** werden 29 inwoners bevraagd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 48 jaar. Van de respondenten was 41% vrouw en 59% man. Opleidingsniveau was 20% laag, 36% middelbaar en 44% hoger. De Lelystadse respondenten beoordeelden hun internetvaardigheid gemiddeld met een 7,7.



Leeftijd respondenten Lelystad



Verantwoording over de onderzoeksmethode

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

Deelnemende rekenkamer(commissie)s

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

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



Deelnemende rekenkamer(commissie)s Spotdag 2016

