



Rapportage voor:

**Gemeente Den Haag, Dienst Burgerzaken (DBZ)**

Betreft panelronde: maart 2008

Onderwerp: Dienstverlening via internet

Stadspanel Den Haag wordt gevormd door een groep inwoners van Den Haag die met enige regelmaat gevraagd wordt om hun mening te geven over allerlei maatschappelijke onderwerpen. Het panel bestaat uit gemotiveerde, betrokken burgers die bereid zijn om mee te denken met het stadsbestuur en andere organisaties.

Het panel bevindt zich in de opbouwfase en bestaat momenteel uit circa 900 panelleden. Momenteel wordt gewerkt aan de verdere invulling, met een streefaantal van minimaal 2.500 inwoners.

Stadspanel Den Haag is een samenwerking tussen de gemeente Den Haag en onderzoeksbureau Steda Research.

Voor meer informatie: [www.stadspaneldenhaag.nl](http://www.stadspaneldenhaag.nl)

## 0 INLEIDING

Dit rapport beschrijft de resultaten van de door de dienst ingediende vraagstellingen. De belangrijkste kenmerken van deze meting zijn:

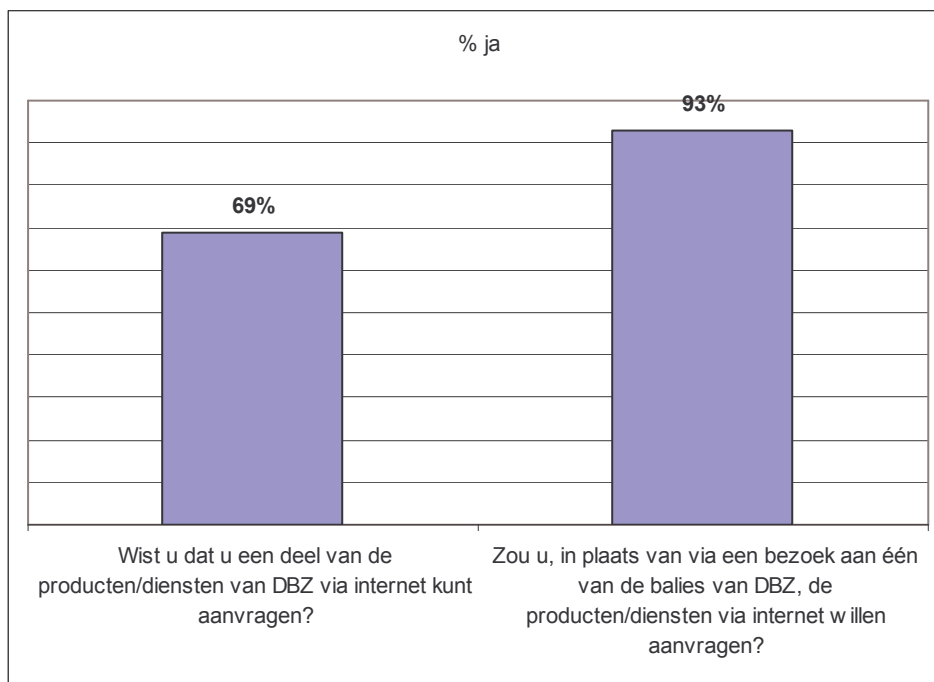
- Meetperiode: maart 2008
- Aantal respondenten: **614** (75% van 821 verstuurd email uitnodigingen)
- Representatief op stadsniveau binnen marges van  $\pm 3\%$ -4%

Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de gemeente Den Haag (BSD), de heer Lex Abas..

## 1 RESULTATEN

### 1.1 Bekendheid en bereidheid algemeen

De Dienst Burgerzaken (DBZ) levert producten/diensten rondom huwelijk, huwelijksaangifte, paspoort, identiteitskaart, rijbewijs, uittreksels Gemeentelijke basisadministratie (GBA), afschrift van de Burgerlijke Stand, verhuisaangifte e.d.. Een aantal van dergelijke producten wordt ook elektronisch, via internet, geleverd, hetgeen bij 69% van de panelleden bekend is. Voor nagenoeg alle respondenten geldt dat zij aanvragen via internet zouden prefereren boven het bezoeken van één van de balies van DBZ. Bij beide vragen is geen verschil tussen mannen/vrouwen of tussen leeftijdsgroepen geconstateerd.



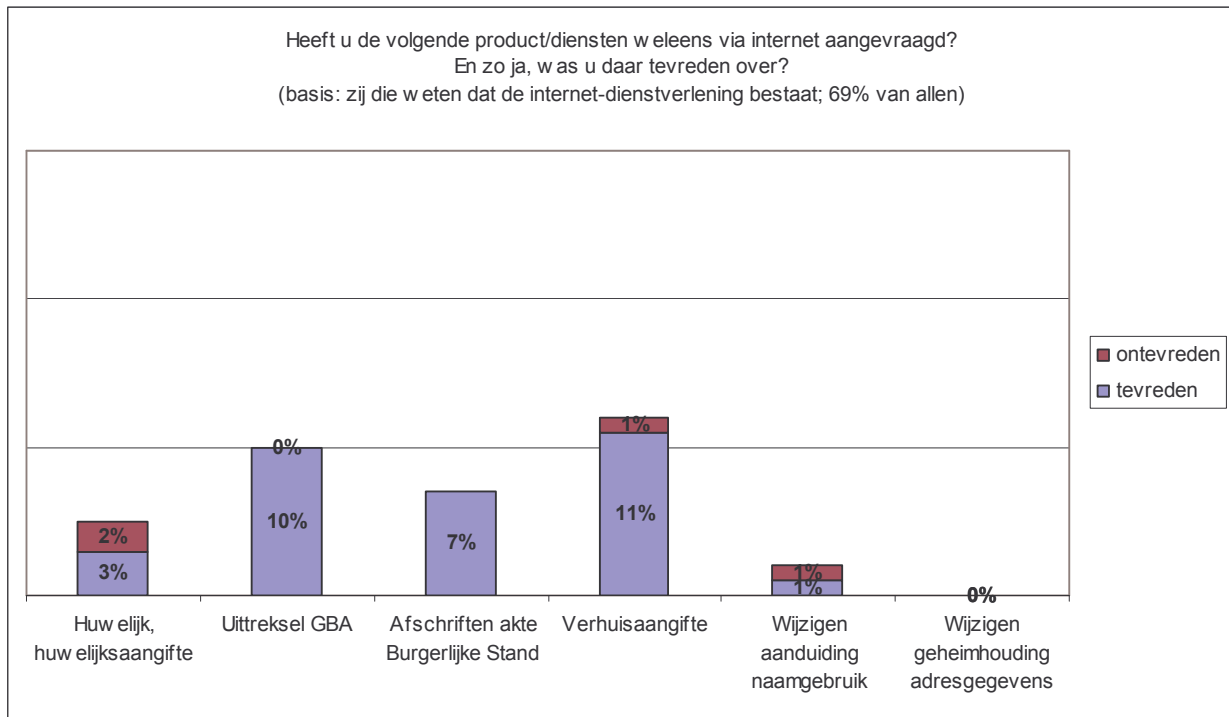
Van degenen die geen voorkeur hebben voor het via internet aanvragen van producten/diensten, zijn als toelichtingen genoemd:

- Persoonlijk onderhoud is prettiger (16x)
- Privacy moet eerst gegarandeerd zijn (3x)
- De kans dat via internet misbruik wordt gemaakt van gegevens is groter, dan misbruik via de balie.
- Er voor mijn idee meer nodig is zoals bij een rijbewijsaanvraag een pasfoto. Ook het betalen doe ik liever persoonlijk aan de balie en niet via internet. Bij zaken waar geen pasfoto of geld nodig is zou ik wel gebruik willen maken van internet.
- Geen vertrouwen in de betrouwbaarheid van internet
- Het internet kan specifieke vragen niet beantwoorden, mensen wel.
- Hoewel ik het op prijs zou stellen als de balies zouden blijven bestaan, omdat sommige diensten te persoonlijk aanvoelen om via het internet te regelen, bv huwelijk of een verhuizing.
- Ik de digitale identiteit nog niet goed beveiligd vind
- Ik heb steeds problemen met het burgersnummer
- Ik het contact met een medewerker meer op prijs stel omdat ik soms niet uit alle regeltjes kom
- Ik zou het wel willen, maar dan moet er ook minder kosten aan zitten, omdat je via internet minder service krijgt
- Ik vaak nog vragen heb over e.e.a., maar ook om ik aan het idee moet wennen/ervaren
- Ik vraag de hele dag al allerlei digitale diensten aan bij virtuele mensen achter virtuele loketten in virtuele kantoren. Dan is het een verademing eens een echt levend mens te ontmoeten achter een echt loket in een echt kantoor.

- Ik weet nog niet hoe dat in zijn werk gaat.
- Ik zou ook wel wat contact willen, zoals bij een huwelijksaangifte, de rest zou inderdaad via internet kunnen
- Je moet veel te veel gegevens invullen en dat duurt me te lang, anders zou ik het graag doen
- Je trouwt niet via internet
- Maar niet altijd zal ik een veilig gevoel hebben. En vaak is het prettig aan een persoon vragen te kunnen stellen of met die persoon te kunnen overleggen.
- Omdat ik vind dat bij aanvraag of aangifte via Internet geen garantie aanwezig is dat degene die aanvraag doet ook daadwerkelijk deze persoon is.
- Persoonlijk contact en advies om fouten te voorkomen.
- Soms wel, soms niet, afhankelijk voor het soort dienst.
- Stadsdeeltkantoor Loosduinen geeft prima service en geen wachttijden
- Tav een aantal zaken kan dat heel goed, alhoewel er rekening dient te worden gehouden met het feit dat niet iedereen internet heeft of er zondig goed mee kan omgaan.
- We wonen toch vlakbij, op fietsafstand, en hebben ook geen lastige werktijden, mijn man werkt vanuit huis.
- Zou het pakket uitgebreid worden met paspoort en rijbewijs aanvragen, dan zou ik dat graag doen

## 1.2 Gebruik

Vervolgens is, onder hen die weten dat de dienstverlening bestaat, gevraagd welke producten/diensten men weleens via internet heeft aangevraagd. Het doen van een verhuisaangifte en het aanvragen van uittreksels uit het GBA komen dan het meest voor, en de meeste gebruikers zijn hier ook tevreden over.



Enkele toelichtingen van gebruikers die ontevreden waren, zijn:

### Huwelijk, huwelijksaangifte

- Het inloggen werkte niet.
- Ik kreeg, na aanvragen via internet, een onbegrijpelijke e-mail van een medewerker, waardoor ik voor de zekerheid toch ben langsgegaan op het stadhuis.
- Liep vast omdat specifieke omstandigheden niet opgelost konden worden via het internet.
- Site ons Haagse huwelijk functioneerde niet goed.
- Was nog in opstartfase van digitale mogelijkheden

### Verhuisaangifte

- Het bleek dat ik een ondertekende kopie van de koopakte moest uploaden. Dus moest die eerst gescand worden. Daarna werkte het uploaden niet goed. Per saldo was het gemakkelijker om naar het loket te gaan.
- Je denkt dat het makkelijk is totdat je een koopcontract moet uploaden. Het volgsysteem is wel goed, maar ik mis iets van mijn eigen pagina, ik moest nu zoeken om het te vinden.
- Mijn oude adres stond nog steeds niet als woning in de gemeentelijke administratie, hoewel we hierover al een aantal keer contact hadden opgenomen. Dus toen moesten we alsnog naar het stadsdeelkantoor.
- Mutatie bleek niet te zijn verwerkt

### Wijzigen aanduiding naamgebruik

- Het was niet goed overgekomen, waardoor ik alsnog naar de balie moest.

### 1.3 Suggesties

Ten slotte kon men suggesties ter verbetering van de internetdienstverlening aangeven. Het vergroten van de bekendheid ervan werd hierbij het meest genoemd. De varia antwoorden zijn als bijlage aan de dienst Burgerzaken verstrekt.