



Rapportage voor:

## **Gemeente Den Haag, Dienst CDD**

Betreft panelronde: maart 2008

Onderwerp: Campagne 'regel het op 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 750 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: **615** (84% van 732 verstuurd email uitnodigingen)
- Representatief op stadsniveau binnen marges van  $\pm 3\%$ -4%

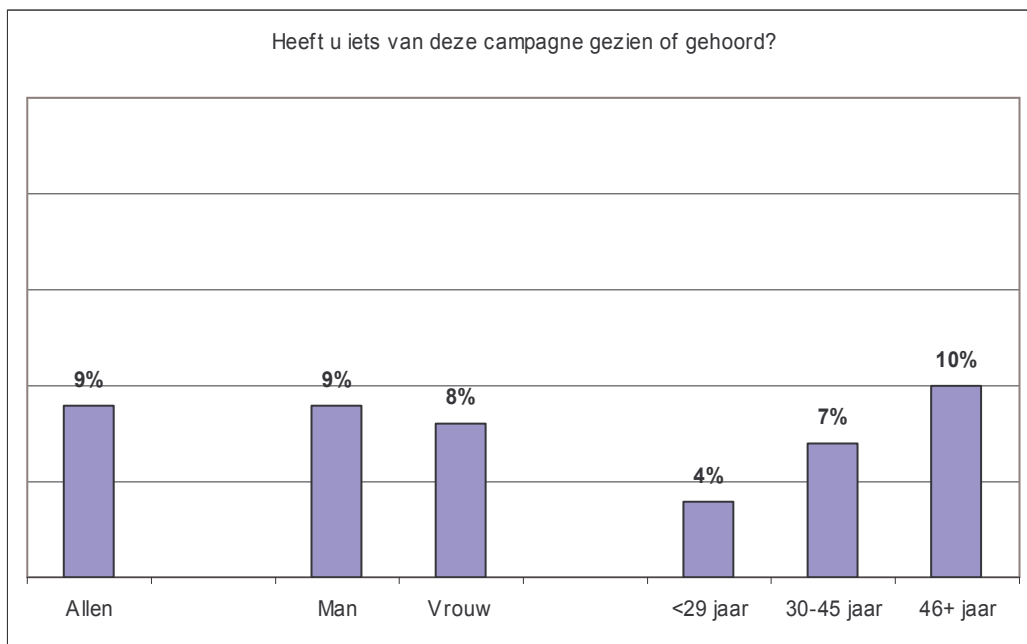
Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de gemeente Den Haag (BSD), de heer Lex Abas, telefoon 070-3533697.

## 1 RESULTATEN

### 1.1 Bekendheid campagne

De gemeente voert een campagne om het regelen van zaken met de gemeente via [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) te promoten. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een evenementenvergunning, een parkeervergunning of het voorbereiden van een huwelijk.

Gemiddeld 9% (ouderen vaker dan jongeren) heeft iets van deze campagne gezien of gehoord.

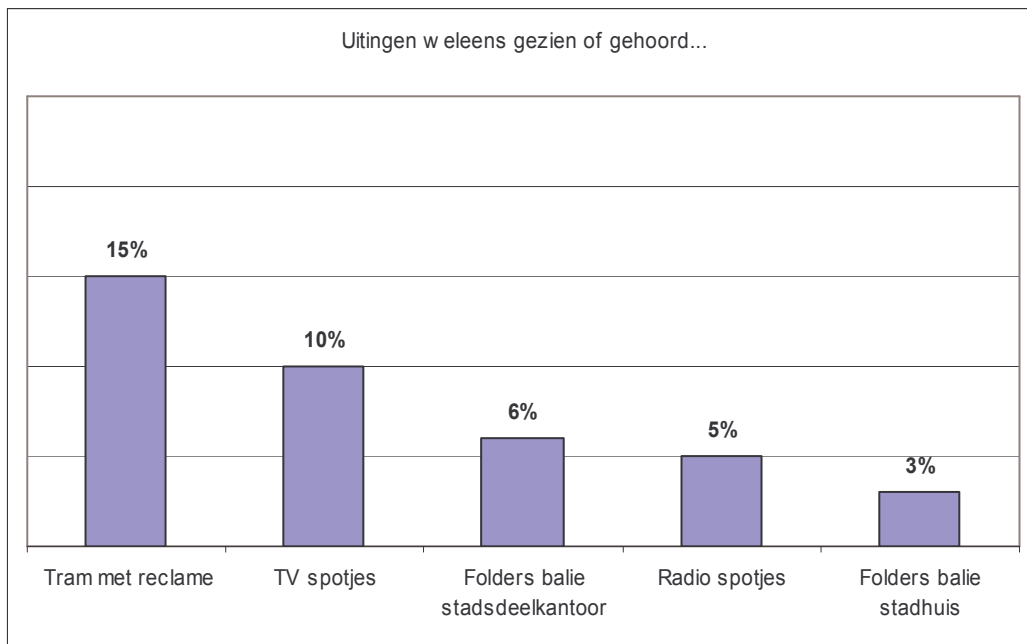


Van degenen die weleens iets van de campagne hebben vernomen, weten de meesten de slogan ('regel het op internet') niet te noemen. Gegeven toelichtingen waren:

- Wel ervan gehoord maar de slogan niet (17x)
- Wel gelezen, weet het niet meer (6x)
- Regel het op internet (6x = minder dan 1% van de respondenten)
- Alles kan via de computer
- Bedankt bob!
- Bij RTV - West geweest
- De gemeente informeert
- Den Haag groene stad aan zee
- Den haag regelt het zó.
- Digitaal makkelijk
- Iets met denhaag.nl
- Niet blijven hangen
- Regel 't bij het digitale loket
- Slechts per brief van de gemeente aan mij gezonden over het vernieuwen van mij paspoort kennis genomen
- Zaken kan je ook via internet regelen, wel zo makkelijk
- Zo geregeld ?

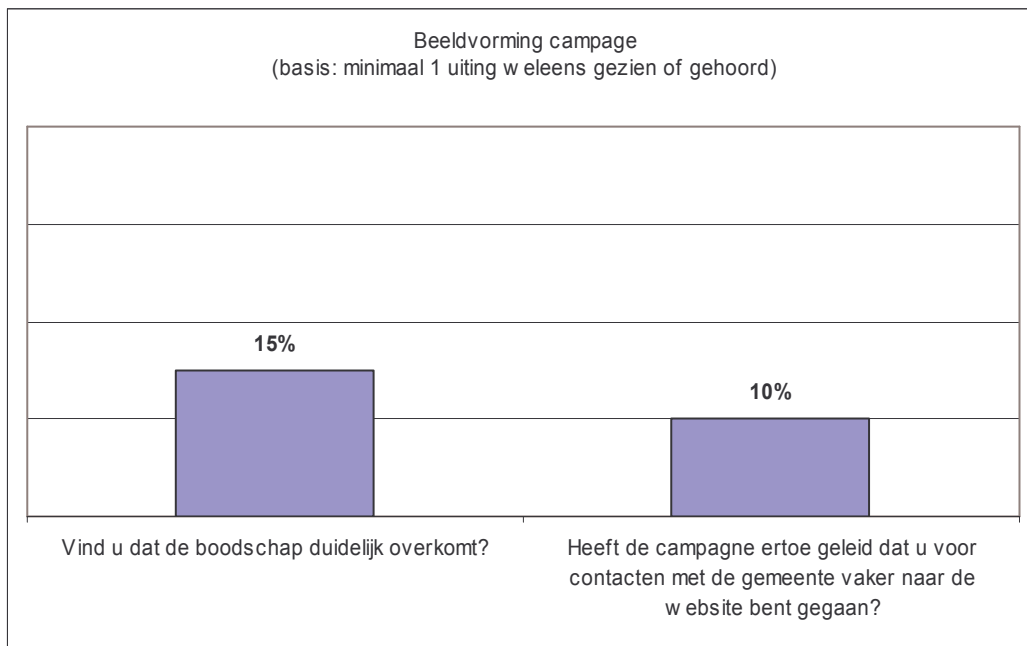
## 1.2 Bereik van diverse uitingen

Vervolgens kon men van enkele uitingen die worden ingezet aangeven of men die weleens gezien/gehoord heeft. Trams met reclame 'regel het op internet' hebben het hoogste bereik, folders bij de balies van het stadhuis het minst. Er zijn geen verschillen tussen mannen/vrouwen en leeftijdsgroepen. Dit met uitzondering van jongeren tot 29 jaar, van wie slechts 1% folders bij het stadsdeelkantoor heeft zien liggen.



### 1.3 Beeldvorming over campagne

Over alle respondenten bezien heeft 27% minimaal één van de genoemde uitingen gezien of gehoord. Van hen vindt een minderheid dat de boodschap duidelijk overkomt. Eéntiende geeft aan door de campagne vaker voor contacten met de gemeente naar de website te gaan. Dit betreft dus grofweg 3% van alle respondenten.



Degenen die vinden dat de boodschap niet duidelijk overkomt, hebben de volgende toelichtingen gegeven:

- Weinig tot niets van meegekregen, geen idee waar 't over ging (16x)
- Alleen toen ik boodschap las dacht ik "oh ja". Verder ben ik het niet bewust tegen gekomen.
- Blijkbaar is aan mij voorbijgegaan en daarbij heeft de folder op het stadsdeelkantoor mij niet geënthousiasmeerd. Ik was per slot van rekening al op het stadsdeelkantoor aan het balen van de lange wachttijden :)
- Campagne komt niet duidelijk over. Kies voor huis aan huis bladen, meer reclame.
- Dat zit in onszelf omdat we er niet voldoende attent op zijn/waren
- Er gaat af en toe nog erg veel mis bij het e-mail verkeer met de gemeente.
- Er wordt maar een hele kleine doelgroep mee bereikt
- Het komt bij de gebruiker pas goed over als men het nodig heeft.
- Het ontbreekt aan originaliteit. Wat bv. wel overkomt is de boodschap van de belastingdienst. Een lastige informatie op zo'n manier brengen dat er in ieder geval wel een soort glimlach ontstaat.
- Hoewel ik in Den Haag woon/werk en elke dag naar Radio West luister is mij deze campagne niet opgevallen.
- Je kan zoveel op internet regelen en de gemeente heeft een beperkt aanbod.
- Je moet alert zijn om met de tekst geconfronteerd te kunnen worden.
- Kom weinig op Stadhuis/Stadsdeelkantoren
- Te beperkt denk ik om bij alle hagnaars bekendheid te verwerven.
- Te vaag, 'regelen' internet'. Wees duidelijk: "Rijbewijs aanvragen? Doe het op je computer!" "Een ander adres doorgeven doe je op je computer!" Verhuisd? Meld het via je computer - snel en gemakkelijk!"
- Tekst is niet echt pakkend
- Uittreksels kunnen volgens mij ook via het internet aangevraagd worden
- Volgens mij is er niet duidelijk wat je allemaal kunt regelen op internet. Ook wordt niet duidelijk gemaakt hoe simpel het is en hoeveel tijd het bespaart
- Wat moeten we precies doen op internet?
- Wist niet eens dat dit aan de orde was

#### 1.4 Gebruik internet in de toekomst

Van alle respondenten geeft 83% aan dat zij van plan zijn in de toekomst, voor contacten met de gemeente, meer gebruik te maken van internet. Ook hierbij zijn er geen verschillen tussen mannen/vrouwen en leeftijdsgroepen. Als voorbeelden van zaken die men dan graag via internet met de gemeente zou willen regelen, zijn genoemd:

- Aanvraag of verlenging van paspoort (197x)
- Aanvraag of verlenging van rijbewijs (136x)
- Aanvraag vergunning (78x)
- Aanvraag uittreksels/documenten (53x)
- Afspraak maken grof vuil (33x)
- Indienen klacht (23x)
- Verhuizing (20x)
- Doorgeven mankementen straat/verlichting (18x)
- Info opzoeken (14x)
- Afspraak maken (12x)
- Woz aanslag (12x)
- Vragen over gemeentebelasting (12x)
- Aanvraag of verlengen ID-bewijs (11x)
- Vraag stellen aan gemeente (11x)
- Aanvraag verklaring goed gedrag (10x)
- Aanvraag Ooievaarspas (5x)
- Aangifte geboorte (3x)
- Inschrijven bij gemeente (3x)
- Inzage van bestemmingsplannen (2x)
- Aangeven van een vlonder naar zee voor rolstoelers
- Aangifte verlies of diefstal
- Aanvraag voorrangsverklaring voor een woning. Ik ben maatschappelijk werker en dit doe ik wekelijks voor cliënten van mij.
- Abonnement voor zwembad
- Bestellen ja/nee sticker t.b.v. ongewenste reclame (althoewel ik eigenlijk vind dat je die ook bij het postkantoor moet kunnen krijgen)
- Bewaar tegen zaken indienen
- Burgerzaken
- Contact wijkagent
- Contacten met de dienst bouwzaken (stedelijke ontwikkeling)
- Correspondentie over gemeentelijke heffingen.
- De vorderingen van het havengebied
- Een concreet voorbeeld vind ik moeilijk te noemen, aangezien ik niet op de hoogte ben van wat er allemaal via internet geregeld kan worden bij de gemeente. Wel zou ik het stellen van vragen via internet doen.
- Een vraag stellen en antwoord krijgen of een verwijzing
- Er achter komen van welke regelingen we (als buurt) gebruik kunnen maken.
- Fietswrakken laten verwijderen
- Geen internet. Ik wil gewoon contact met ambtenaren!
- Gemeenteraad
- Gemeentereiniging
- Het achterlaten van winkelwagentjes.
- Het illegaal vastmaken ,van zaken,aan lantaarnpalen.
- Het plaatsen van meer hondenpoepbakken
- Het zoeken naar informatie als opening loketten, waar je je moet vervoegen enz.
- Het zoeken naar informatie over stambomen en over familieleden.
- Ik kan me zo niet iets voor de geest halen, maar nu ik weet dat veel mogelijkheden worden geboden via internet, zal ik zeker eerst gaan kijken of de dienst die ik nodig heb via internet te bereiken is, dan wel te regelen is.

- Ik regel al via internet en e-mail, alleen mag het sneller afgehandeld worden
- Ik zou graag willen dat ik, als maatschappelijk werker, via 1 digitaal formulier alle toeslagen waar een cliënt recht op heeft kan aanvragen.
- In deelgemeente Haagse Hout: verslag van bespreking en schema onderhoud Jeu de Boulebaan
- In principe alles. Ik werk fulltime en moet anders vrij nemen om naar de gemeente te gaan of ik moet in de avond naar het stadsdeelkantoor (dat maar 1 avond in de week open is). Dus hoe meer via internet, hoe beter.
- Indien goed beveiligd: regelen van documenten
- Indienen ideeën/verbeterpunten leefomgeving
- Inhoudelijke vragen stellen aan gemeenteraadsleden
- Inlichtingen bij familiewijzigingen
- Inlichtingen inwinnen over subsidie, voor woningrenovatie
- Invullen formulieren
- Inzage gemeentebegroting
- Inzage in verslagen wijk verbeterplannen
- Inzake commissies welke voor het publiek belangrijke zaken beoordelen zoals milieu en verkeer.
- Kadastergegevens
- Kijken naar de openingstijden van de loketten
- Maatregelen tegen 'klein' vandalisme (graffiti, rotzooi op straat gooien, jongeren die in portieken zich ophouden)
- Mededelingen over Den Haag die ik nu lees in de Posthoorn
- Meer gemeentelijke steun aan dierenasiels en dierenambulance
- Meterstanden?
- Misschien aanvragen voor de bibliotheek, of een bepaald boek te lenen is
- Mutaties bevolkingsregister
- Niet aangaande een direct medezeggenschap, maar gewoon goede voorlichting op basis waarvan je verder kunt redeneren. Bij de diverse overheden zitten behoorlijk
- Nieuws
- Over Internationale Stad Status van den haag
- Participatie als burger in gemeente den haag onderwerpen ,bestrijding armoede,solidariteit tussen bevolkingsgroeperingen
- Plannen inzien van ingrepen in mijn buurt: waarom kan ik die plannen niet via internet zien
- Regelen machtiging bij verkiezingen
- Regelen sportzaal huur
- Servicecentrum via chat
- Stand van zaken bouwvergunningen
- Tekeningenarchief inzien bouwtekeningen
- Telefoon/mailboek op internet voor rechtstreeks contact met de juiste ambtenaar, nu moet ik eerst naar een vergadering om de betreffende ambtenaar zijn visitekaartje te vragen of iemand anders vragen
- Verkiezingen
- Volgen van beleidsmaatregelen bij stadsvernieuwing om tijdig bezwaar aan te kunnen tekenen
- Waarom zou je de burger niet laten kiezen ? De een wil alles via internet de ander niet enerzijds omdat hij of zij geen internet heeft anderzijds omdat mi geen enkele zaak niet via internet zou kunnen worden aangevraagd
- Weg slepen van aanhangwagens in de straat wie moet ik dan hebben welke afd.
- Wie, wat, hoe in Den Haag
- Wijzigingen van woonadres