

INWONERS KLAAR VOOR MIJNHAARLEM

Een kwantitatief onderzoek onder Haarlemmers in opdracht van
Gemeente Haarlem

SARA DE GROOT
LIANNE WORRELL

AMSTERDAM, APRIL 2019



INHOUDSOPGAVE

ACHTERGROND EN REFERENTIEKADER 03

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE 11

DEELCONCLUSIES 14



ACHTERGROND EN REFERENTIEKADER



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Gemeente Haarlem ontwikkelt MijnHaarlem, een online portaal voor burgers waarin zij zelf een aantal zaken kunnen inzien en regelen. Gemeente Haarlem heeft inzicht nodig in de wensen en behoeften van inwoners om MijnHaarlem gericht verder te kunnen ontwikkelen.

Doel onderzoek

De resultaten van dit onderzoek geven richting aan de verdere invulling en ontwikkeling van MijnHaarlem. Het onderzoek geeft inzicht in welke functionaliteiten en zaken wenselijk zijn bij het gebruik van MijnHaarlem door inwoners van de gemeente.

Onderzoeksvraag

Wat zijn de behoeften van inwoners van Gemeente Haarlem met betrekking tot (de functionaliteiten van) de online dienstverlening?

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende subvragen:

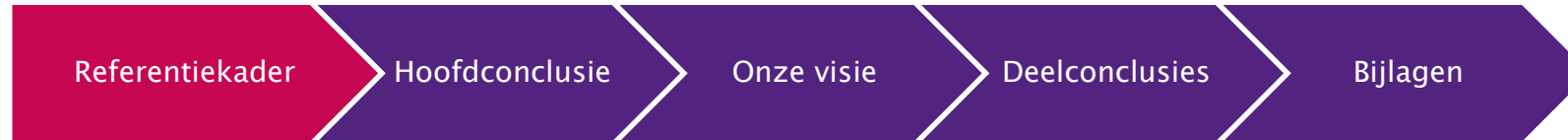
- Wat is de huidige kennis en het gebruik van het online portaal?
- Welke producten, diensten en services zou men graag online zelf willen regelen of aanvragen?
- Welke (mogelijke) functionaliteiten van het online portaal dragen bij aan het verhogen van de tevredenheid over de online dienstverlening van Gemeente Haarlem?

Methode

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd onder het Digipanel van Gemeente Haarlem. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van gemeente Haarlem. In totaal hebben 1.243 Haarlemmers de vragenlijst helemaal ingevuld. De steekproef, representativiteit voor de bevolking van Haarlem en betrouwbaarheid worden op de volgende pagina's nader toegelicht.

OVER DIT RAPPORT

We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van ‘Pyramid Thinking’.



Voordat we ingaan op de resultaten van het onderzoek presenteren we het referentiekader. Resultaten van het onderzoek dienen binnen dit kader geïnterpreteerd te worden. Daarna starten we met een overzicht van de hoofdconclusie en de daarbij horende deelconclusies van dit onderzoek. De hoofdconclusie is het antwoord op de hoofdvraag: *Wat zijn de behoeften van inwoners van Gemeente Haarlem met betrekking tot (de functionaliteiten van) de online dienstverlening?* Na dit overzicht presenteren we onze visie, waar we de resultaten van het onderzoek in een breder kader plaatsen en onze aanbevelingen geven. Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies.

In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek ‘Haarlemmers’ of ‘inwoners’. De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. Hierbij geven we een indicatie van de meest gegeven antwoorden maar kijken we ook naar inhoudelijke redenen, geïllustreerd door relevante quotes. Deze hebben we in de rapportage cursief weergegeven. De verschillen tussen doelgroepen hebben we getoetst op significantie. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

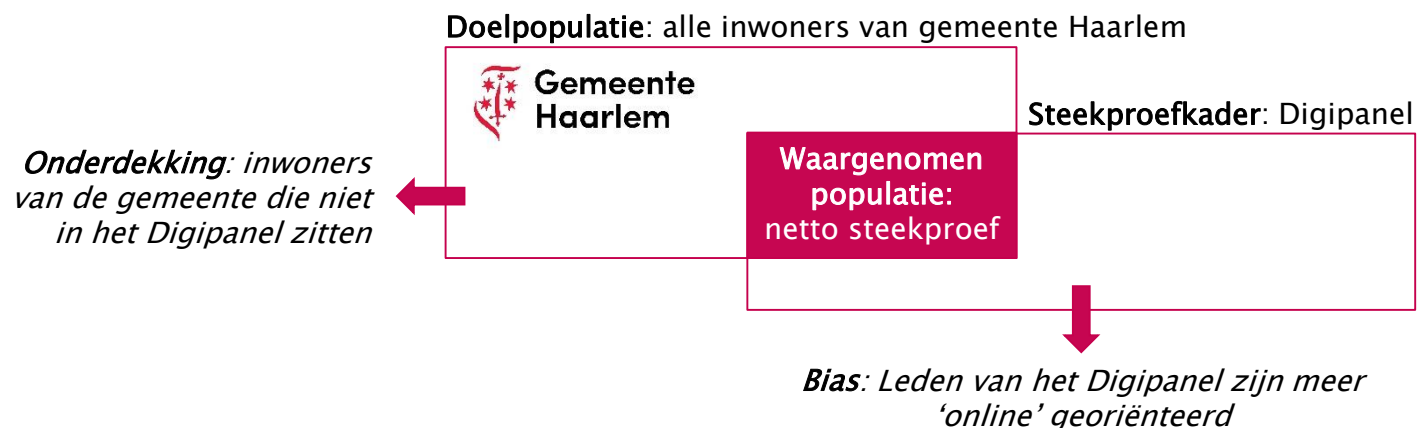
ONDERDEKKING IN DE STEEKPROEF BEPERKT DE REPRESENTATIVITEIT

Steekproefkader

Als steekproefkader is gebruik gemaakt van het Digipanel van Gemeente Haarlem. In dit panel zitten inwoners die graag hun mening geven over allerlei onderwerpen binnen de gemeente. De werving voor het Digipanel vindt onder andere plaats via de website van Gemeente Haarlem. Het is aannemelijk dat de Haarlemmers die deelnemen aan het Digipanel meer 'online' georiënteerd zijn. Dit kan een bias in de resultaten opleveren.

Onderdekking van de populatie

Bij deze steekproef is er sprake van een onderdekking; een aantal inwonersgroepen zijn niet of slecht vertegenwoordigd binnen het Digipanel. Inwoners die de Nederlandse taal niet vaardig zijn (bijvoorbeeld met een niet-Nederlandse nationaliteit of laaggeletterden) en inwoners die niet vaardig zijn met internet zijn niet in het Digipanel vertegenwoordigd. Daarnaast zien we in het Digipanel en in de netto steekproef een sterke ondervertegenwoordiging van lager opgeleiden en jongere leeftijdsgroepen (voornamelijk tot en met 34 jaar).



DE ONEVENREDIGE SPREIDING IN LEEFTIJD EN OPLEIDINGSNIVEAU BEPERKT DE REPRESENTATIVITEIT

Weging en representativiteit




De netto steekproef is op totaalniveau gewogen op geslacht en leeftijd naar de verdeling binnen gemeente Haarlem, waardoor deze gelijk is aan de populatie. Een weging naar opleidingsniveau is gezien de onevenredige spreiding binnen deze steekproef niet haalbaar; we zien een grote overlap tussen de hoger opgeleiden en de leeftijdsgroepen tot en met 49 jaar. Als referentiebestand voor de weging hebben we gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2017 en gegevens van het CBS. Op de volgende pagina is een overzicht opgenomen met het profiel van de deelnemers.

De samenstelling van de steekproef en de onderdekking bij het steekproefkader hebben als gevolg dat de netto steekproef van dit onderzoek niet representatief is. Hoewel de resultaten van dit onderzoek naar onze mening een goed beeld geven van wensen en behoeften van inwoners van gemeente Haarlem, dienen deze op gepaste wijze geïnterpreteerd en geëxtrapoleerd te worden.

Steekproefomvang en betrouwbaarheid

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een steekproef, niet iedereen uit de doelpopulatie (inwoners van gemeente Haarlem) heeft zijn of haar mening gegeven. Als de uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om over de populatie uitspraken te doen, dan moeten betrouwbaarheidsmarges in acht worden genomen. Bij een steekproefomvang van $n=1.243$ bedraagt de maximale marge bij 95% betrouwbaarheid 2,8%.

PROFIEL VAN DE DEELNEMERS

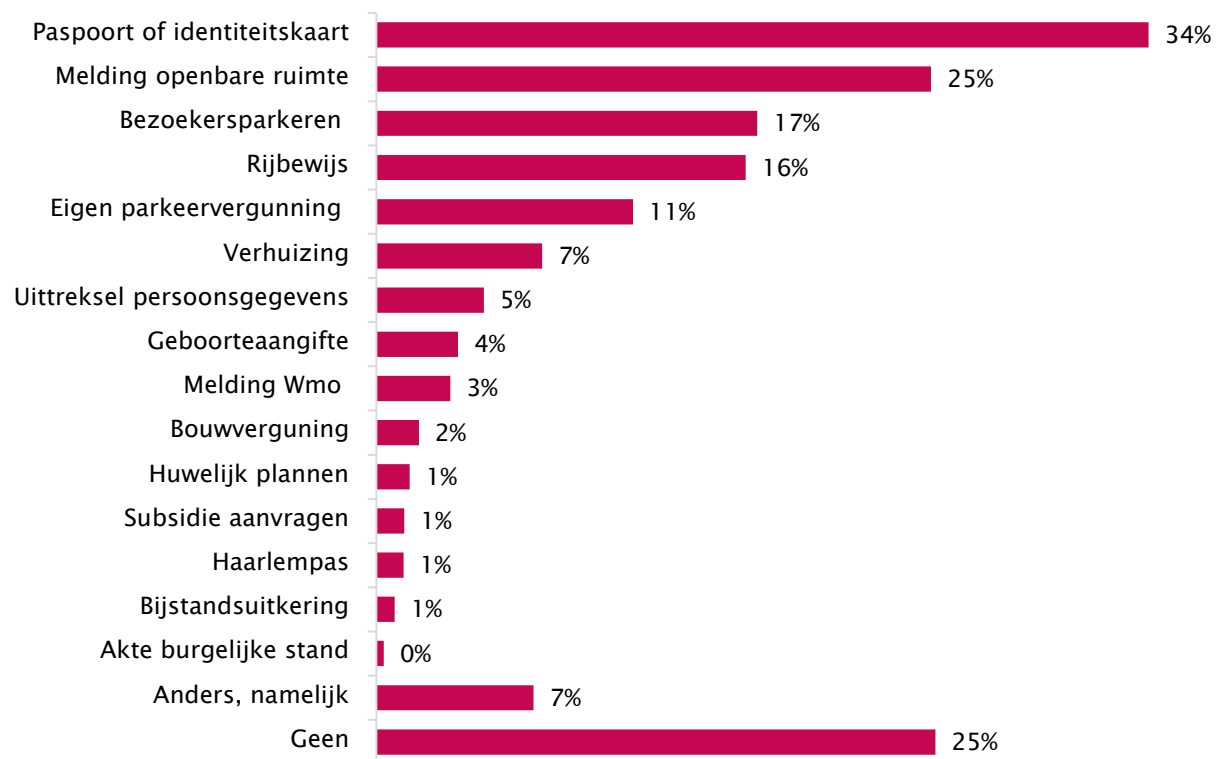
Profiel	Haarlem	Netto steekproef Ongewogen	Netto steekproef Gewogen	
Geslacht				
Man	49%	54%	49%	
Vrouw	51%	46%	51%	
<hr/>				
Leeftijd				
18 t/m 34 jaar	28%	14%	27%	
35 t/m 49 jaar	28%	20%	28%	
50 t/m 64 jaar	24%	31%	24%	
65 jaar en ouder	21%	35%	21%	
<hr/>				
Opleidingsniveau				
Laag	30%*	11%	8%	
Middel	43%*	21%	18%	
Hoog	28%*	68%	74%	

* Cijfers op totaalniveau Nederland

DRIEKWART VAN DE INWONERS HEEFT EEN MELDING OF AANVRAAG GEDAAN BIJ DE GEMEENTE IN HET AFGELOPEN JAAR

Welke zaken heeft u vorig jaar geregeld of aangevraagd bij de gemeente? *

Basis: allen (n=1.243)

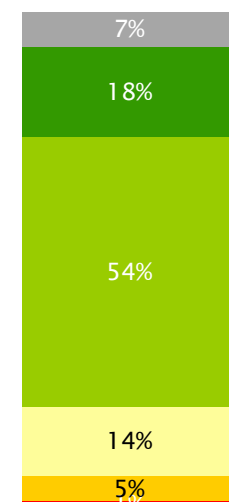


** De antwoorden op deze vraag geven het zelf gerapporteerd gedrag weer van de deelnemers van het Digipanel. Deze percentages kunnen daarom afwijken van de data die bij Gemeente Haarlem bekend is.*

SLECHTS EEN ZEER KLEINE GROEP IS ONTEVREDEN, VOORNAMELIJK OVER DE BEPERKTE OPENINGSTIJDEN VAN DE PUBLIEKSHAL, DE WACHTTIJDEN EN DE DUUR VAN DE MELDING OF AANVRAAG IN HET ALGEMEEN

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de manier waarop u deze zaken kunt regelen of aanvragen bij Gemeente Haarlem?

Basis: allen (n=1.243)



■ Weet niet
■ Zeer tevreden
■ Tevreden
■ Neutraal
■ Ontevreden
■ Zeer ontevreden

Waarom bent u in het algemeen tevreden / ontevreden over de manier waarop u deze zaken kunt regelen of aanvragen bij Gemeente Haarlem?

- *Digitale dienstverlening zorgt ervoor dat ik, op een moment dat het mij uitkomt, makkelijker zaken kan regelen. De gemeente Haarlem wordt hier steeds beter in.*
- *Goede overzichtelijke website, informatie is snel te vinden. Makkelijk om afspraak te plannen.*
- *Het is laagdrempelig. Het is duidelijk wat je nodig hebt voor je aanvraag. De mogelijkheid van het maken van afspraken én ook gewoon langs kunnen komen.*

- *Er wordt wel goed geluisterd naar het probleem. Alleen de actie daarop volgend duurt te lang.*
- *Het duurde erg lang voordat ik geholpen werd. Terwijl ik nog wel een afspraak had. Ook vind ik het niet kunnen dat de inlooptijd zo kort is iedere dag.*
- *Openingstijden voor publieke zaken zijn zeer beperkt. Voor simpele zaken als legaliseren van een handtekening is geen apart loket waardoor je onnodig lang op je beurt moet wachten.*

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE



Inwoners hebben er behoefte aan om efficiënt online zaken te kunnen regelen bij Gemeente Haarlem. De beoogde functionaliteiten van MijnHaarlem sluiten hier goed op aan

<p>1. Inwoners van gemeente Haarlem staan positief tegenover (meer) online dienstverlening door Gemeente Haarlem</p> <p>Pagina 15–16</p>	<p>2. MijnHaarlem wordt met veel enthousiasme ontvangen door de potentiële gebruikers</p> <p>Pagina 17–18</p>	<p>3. Het uploaden van documenten, inzicht in de actuele status, statusupdates en waar men terecht kan bij vragen zijn de belangrijkste functionaliteiten voor MijnHaarlem</p> <p>Pagina 19–21</p>
<p>Haarlemmers vinden efficiëntie belangrijk bij het regelen van zaken bij de gemeente. Persoonlijk contact is hierbij minder van belang</p>	<p>Ruim 8 op de 10 inwoners zijn (zeer) positief over MijnHaarlem; het biedt hen gemak, efficiëntie en hoe minder men naar de Publiekshal hoeft hoe beter</p>	<p>Melding Openbare Ruimte en paspoort, ID en rijbewijs wil men het liefst zoveel mogelijk online regelen</p>
<p>9 op de 10 inwoners zijn ervan op de hoogte dat je sommige zaken zelf online kunt regelen bij de gemeente. Twee derde heeft dit ook wel eens gedaan</p>	<p>Er is een hoge gebruiksintentie van MijnHaarlem onder alle leeftijden en opleidingsniveaus: 9 op de 10 inwoners geven aan gebruik te maken van de portal bij een aanvraag of melding</p>	<p>Uploaden van documenten, het bekijken van de actuele status van de aanvraag of melding, een bericht versturen bij een update van de status en informatie waar men terecht kan bij vragen zijn 'must have' functionaliteiten van MijnHaarlem</p>
<p>6 op de 10 inwoners regelen zaken bij de Gemeente Haarlem het liefst zoveel mogelijk online</p>		<p>Een grote groep geeft aan dat zij op de hoogte gehouden willen worden van de voortgang. 7 op de 10 zegt dan ook graag een update hierover te ontvangen, e-mail heeft hierbij de voorkeur</p>
<p>Het online regelen van zaken is minder relevant voor inwoners van 50 jaar en ouder</p>		



MIJNHAARLEM SLUIT AAN BIJ BEHOEFTE VOOR EFFICIENTE (ONLINE) DIENSTVERLENING

Er is een groot draagvlak voor MijnHaarlem

Online kunnen regelen is het belangrijkste aspect voor het regelen van zaken bij Gemeente Haarlem. Resultaten laten zien dat inwoners erg open staan om meer zaken online te regelen. Inwoners zijn daarom ook enthousiast over MijnHaarlem. De eerste reacties zijn positief en ook de gebruiksintentie is (zeer) hoog. De functionaliteiten die het portaal kan bieden dragen bij aan de behoefte aan een efficiënte online dienstverlening. Gemeente Haarlem kan de verdere doorontwikkeling van MijnHaarlem dan ook zeker voortzetten.

MijnHaarlem sluit aan op de behoeften van inwoners voor het regelen van zaken bij Gemeente Haarlem; inzicht, flexibiliteit, duidelijkheid en online dienstverlening

De beoogde functionaliteiten van MijnHaarlem sluiten aan bij de behoeften van de inwoners voor het regelen van zaken bij de gemeente. Het aanbieden van de functionaliteiten om inzicht te bieden in de actuele status van de aanvraag of melding, inzicht in het proces als geheel, het versturen van updates en het verschaffen van duidelijke informatie over het type zaak spelen in op de wensen van de inwoners.

Uitbreiding van de online dienstverlening moet altijd een extra service zijn naast de 'offline' dienstverlening

Hoewel de meerderheid graag zaken online regelt, heeft een deel van de inwoners hier minder behoefte aan. Vooral lager opgeleiden en leeftijdsgroepen van 65 jaar en ouder hebben meer behoefte aan persoonlijk contact en hebben minder affiniteit met 'online'. Het is van belang deze groepen de dienstverlening te bieden die aansluit bij hun behoeften en te benadrukken dat zij altijd terecht kunnen bij de gemeente via de huidige kanalen.

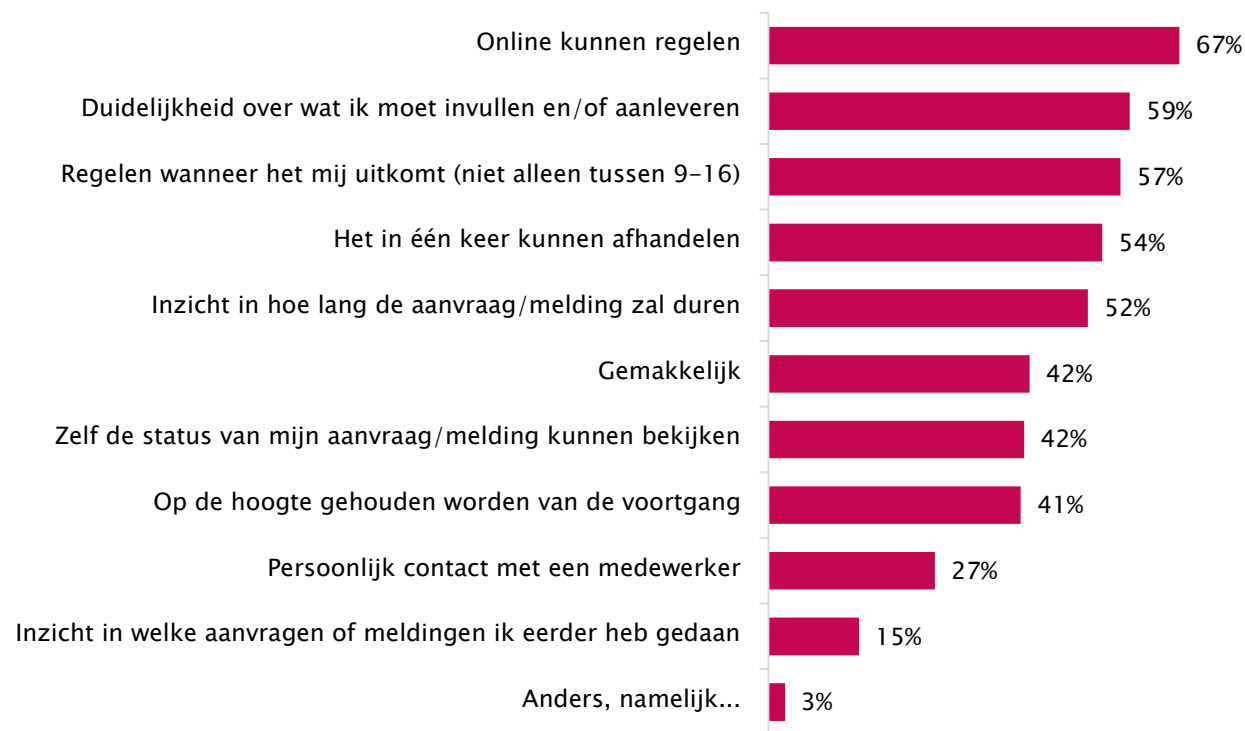
DEELCONCLUSIES



HAARLEMMERS VINDEN EFFICIËNTIE BELANGRIJK BIJ HET REGELEN VAN ZAKEN BIJ DE GEMEENTE. PERSOONLIJK CONTACT IS HIERBIJ MINDER VAN BELANG

Als u denkt aan het regelen van zaken bij Gemeente Haarlem in het algemeen, wat is dan belangrijk voor u?

Basis: allen (n=1.238)



Een aantal aspecten is voor de jongere leeftijdsgroepen (18-34 jaar en 35-49 jaar) meer van belang dan voor oudere leeftijdsgroepen:

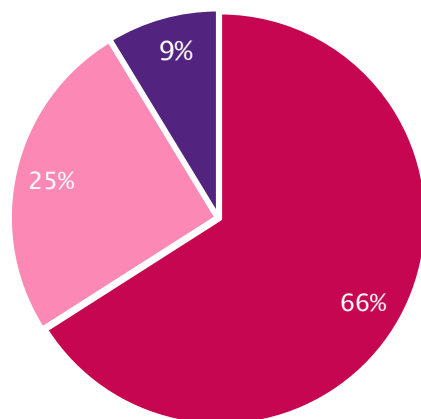
- Online kunnen regelen: 18-34 jaar 77%, 35-49 jaar 76%
- Regelen wanneer het mij uitkomt: 18-34 jaar 72%, 35-49 jaar 69%
- Zelf status kunnen bekijken: 18-34 jaar 52%, 35-49 jaar 44%

Voorals voor 65+ers zijn alle genoemde aspecten minder van belang, behalve het persoonlijk contact met een medewerker, dit is voor deze groep juist belangrijker (38%).

9 OP DE 10 INWONERS ZIJN ERVAN OP DE HOOGTE DAT ZIJ SOMMIGE ZAKEN ZELF ONLINE KUNNEN REGELEN BIJ DE GEMEENTE. TWEE DERDE HEEFT DIT OOK WEL EENS GEDAAN. 6 OP DE 10 INWONERS REGELEN ZAKEN BIJ DE GEMEENTE HAARLEM HET LIEFST ZOVEEL MOGELIJK ONLINE

Wist u voor dit onderzoek dat u sommige zaken zelf online kunt regelen?

Basis: allen (n=1.243)



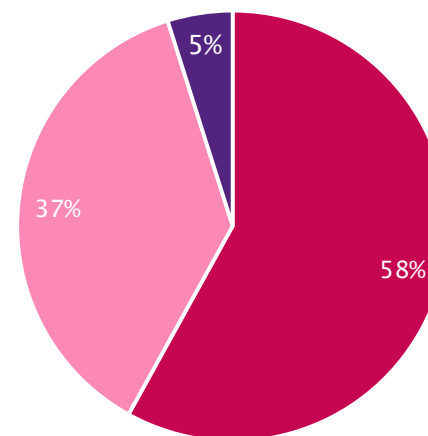
Jongere leeftijdsgroepen hebben vaker online zaken geregeld:

- 18-34 jaar 73%
- 35-49 jaar 72%
- 50-64 jaar 64%
- > 65 jaar 52%

- Ja, ik heb dit wel eens gedaan
- Ja, ik weet wel dat dit kan, maar heb dit nog nooit gedaan
- Nee, ik wist niet dat dit kan

Als u denkt aan zaken die u bij Gemeente Haarlem kunt regelen. In hoeverre regelt u zaken graag online, in plaats van bij de balie of via de post?

Basis: allen (n=1.243)



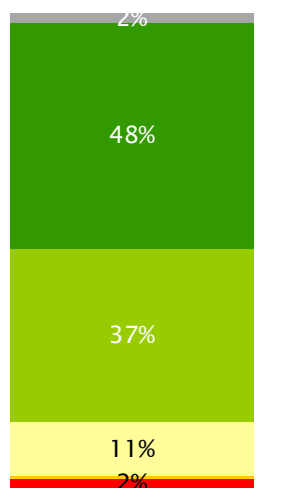
Jongere leeftijdsgroepen willen ook vaker alle zaken online regelen:

- 18-34 jaar 79%
- 35-49 jaar 65%
- 50-64 jaar 50%
- > 65 jaar 32%

- Ik regel het liefst zoveel mogelijk zaken online
- Dat hangt af van wat ik wil regelen of aanvragen
- Ik regel het liefst zo weinig mogelijk zaken online

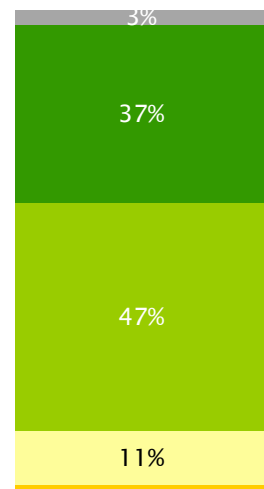
RUIM 8 OP DE 10 INWONERS ZIJN (ZEER) POSITIEF OVER MIJNHAARLEM; HET BIEDT HEN GEMAK, EFFICIENTIE EN HOE MINDER MEN NAAR DE PUBLIEKSHAL HOEFT, HOE BETER

**“Ik vind het goed dat
Gemeente Haarlem
MijnHaarlem ontwikkelt”**
Basis: allen (n=1.242)



- Geen mening
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**Als u dit zo leest, wat is uw
eerste reactie op
‘MijnHaarlem’?**
Basis: allen (n=1.242)



- Weet niet, geen mening
- Zeer positief
- Positief
- Niet positief/ niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

18–34 jarigen zijn het meest te spreken over MijnHaarlem: 56% is zeer positief en 65% is het helemaal eens met de stelling ‘Ik vind het goed dat Gemeente Haarlem MijnHaarlem ontwikkelt’.

Waarom bent u positief / negatief over ‘MijnHaarlem’?

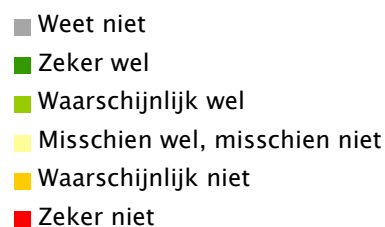
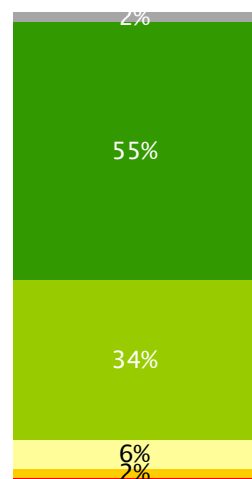
- *Dan hoeft je niet fysiek naar de gemeente toe behalve om bijvoorbeeld iets op te halen.*
- *Thuis alles kunnen inzien, niet steeds hoeven bellen wat erg lang duurt vanwege lange doorkieslijst en wachttijden.*
- *Prettig en efficiënt om zelf inzicht te hebben en zo veel mogelijk online te kunnen regelen.*
- *Ik vind het makkelijk als ik zaken online, in mijn eigen tijd rustig kan doen, in plaats van naar een specifieke plek te moeten.*

- *Ik houd er niet van om zaken via internet te regelen met de gemeente. Er gaat nog steeds niets boven een persoonlijke benadering!*
- *Omdat steeds meer zaken bij de inwoners wordt gelegd. Je moet steeds meer ‘mijn’ omgevingen bijhouden (inclusief wachtwoorden etc.), alles zelf verwerken etc. daarbij maak ik mij zorgen over inwoners die minder digitaal vaardig zijn.*

ER IS EEN HOGE GEBRUIKSINTENTIE VAN MIJNHAARLEM ONDER ALLE LEEFTIJDEN EN OPLEIDINGSNIVEAUS: 9 OP DE 10 INWONERS GEVEN AAN GEBRUIK TE WILLEN MAKEN VAN MIJNHAARLEM BIJ EEN AANVRAAG OF MELDING

Verwacht u dat u gebruik gaat maken van MijnHaarlem als u een aanvraag of melding wil doen?

Basis: allen (n=1.242)



Ook onder inwoners die voor dit onderzoek nog niet op de hoogte waren dat je bij Gemeente Haarlem nu al een aantal zaken zelf online kunt regelen is de gebruiksintentie hoog: 46% verwacht zeker gebruik te maken van MijnHaarlem, 41% waarschijnlijk.

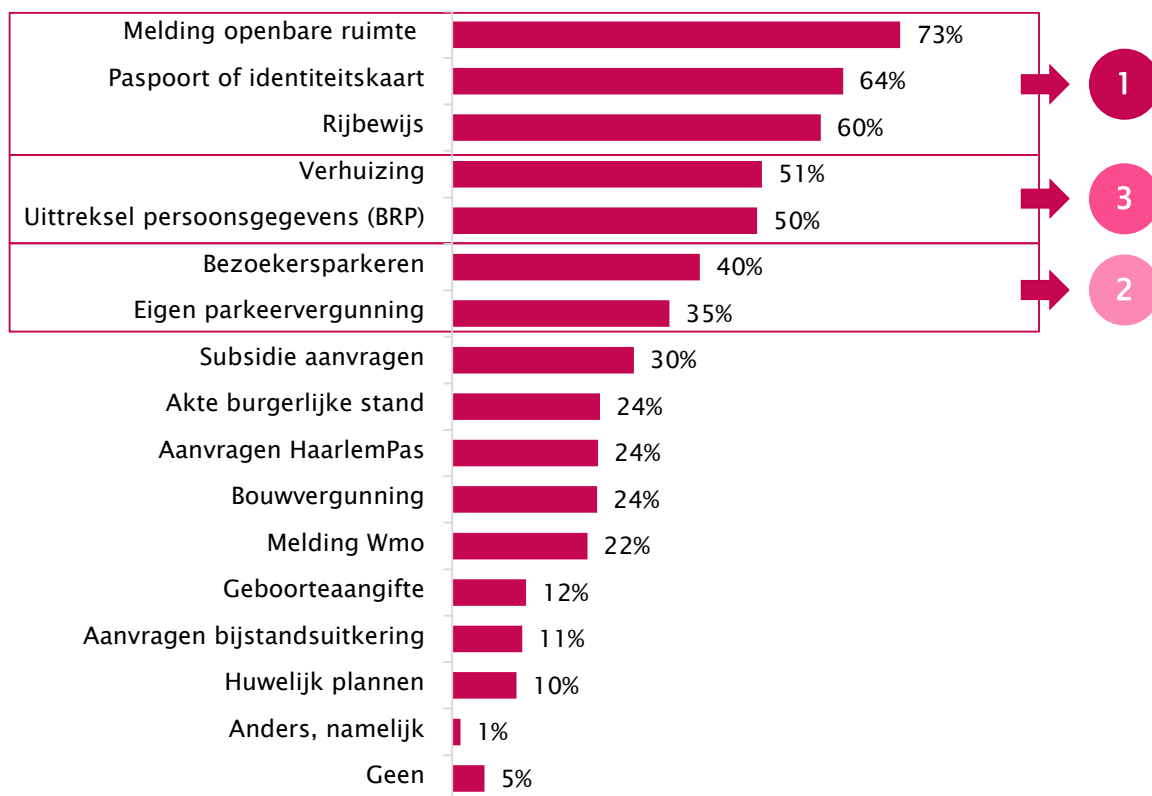
Waarom zou u geen gebruik gaan maken van MijnHaarlem?

- *Al dat inloggen en wachtwoorden. Het werkt prima nu.*
- *Het heeft mijn voorkeur om iemand te kunnen spreken, bij voorkeur telefonisch.*
- *Omdat ik het persoonlijk contact met een gemeenteambtenaar prettig en van toegevoegde waarde vind voor een dienst van mijn gemeente.*
- *Omdat het een online applicatie is die wellicht niet 100 % veilig is. Ik zou zeker willen weten dat mijn gegevens veilig zijn.*
- *Ik zie weinig toegevoegde waarde voor die paar keer dat ik iets moet regelen.*

MOR, PASPOORT/ID EN RIJBEWIJS WIL MEN HET LIEFST ZOVEEL MOGELIJK ONLINE REGELEN

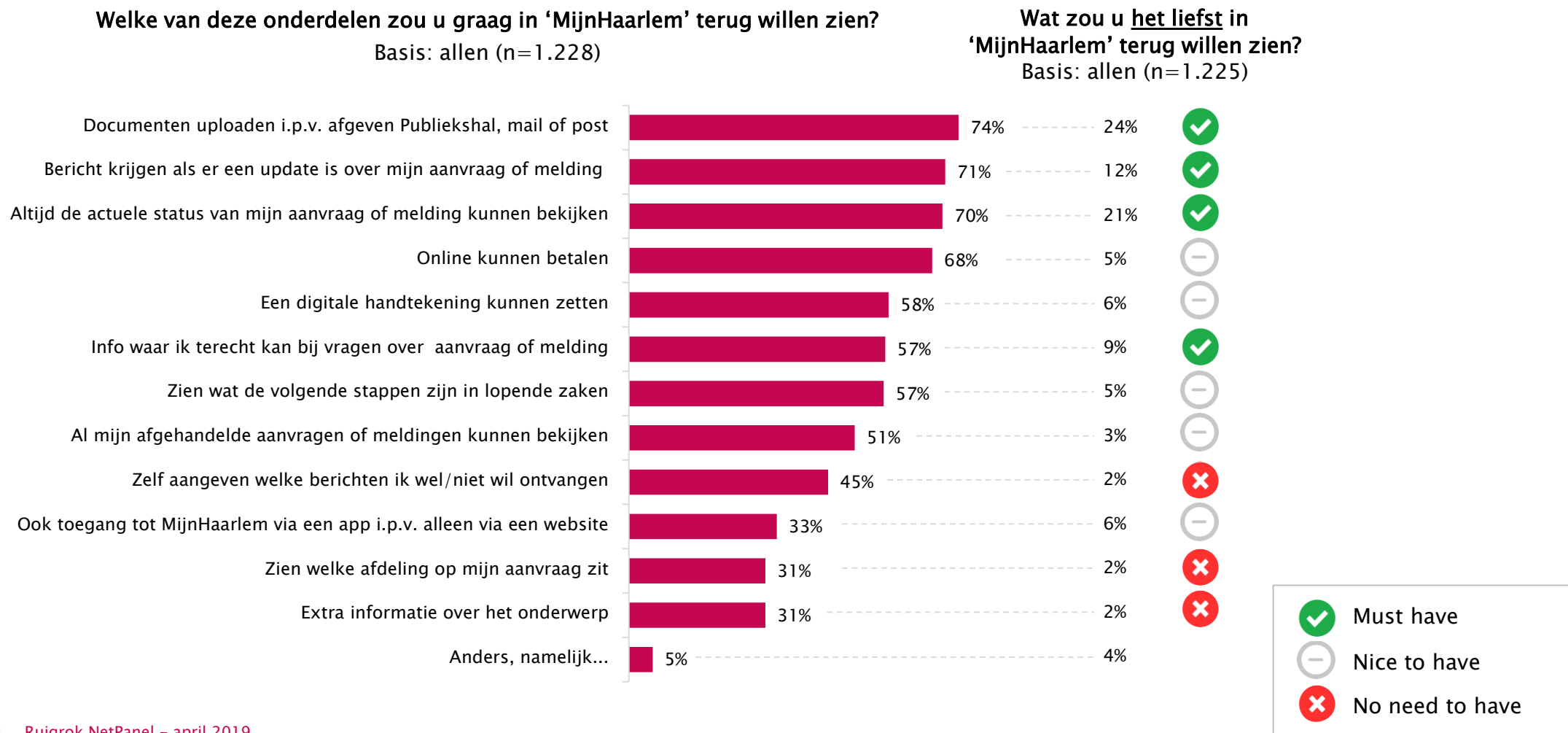
Welke van deze zaken zou u graag (zo veel mogelijk) online willen regelen?

Basis: indien het online regelen afhangt van het type aanvraag / melding (n=461)



- Haarlemmers die deze zaken in het afgelopen jaar hebben geregeld, geven vaker aan dat zij deze zaken online willen regelen dan Haarlemmers die deze zaken niet hebben geregeld.
- Hoewel de helft aangeeft dat zij een verhuizing en een uittreksel persoonsgegevens het liefst online zouden willen regelen, heeft slechts een beperkte groep dit in het afgelopen jaar geregeld (7% en 5%). We geven deze zaken dus een lagere relatieve prioriteit om aan MijnHaarlem toe te voegen.
- Het aanvragen en beheren van bezoekersparkeren en de eigen parkeervergunning worden door een relatief grotere groep gebruikt (17% en 11%). Deze zaken krijgen daarom een relatief hogere prioriteit om aan MijnHaarlem toe te voegen.

UPLOADEN VAN DOCUMENTEN, BEKIJKEN VAN DE ACTUELE STATUS, EEN BERICHT BIJ EEN UPDATE VAN DE STATUS EN INFORMATIE WAAR MEN TERECHT KAN BIJ VRAGEN ZIJN 'MUST HAVE' FUNCTIONALITEITEN

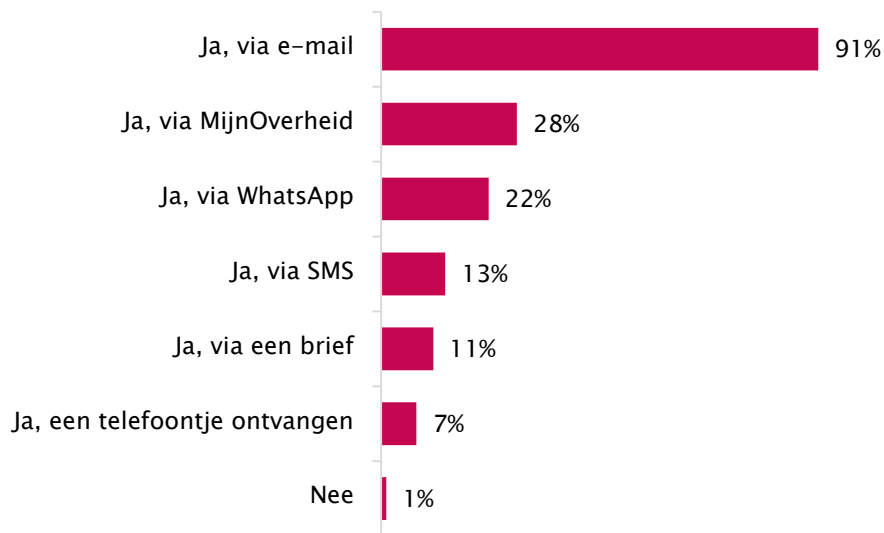


EEN GROTE GROEP GEEFT AAN DAT ZIJ OP DE HOOGTE GEHOUDEN WILLEN WORDEN VAN DE VOORTGANG. 7 OP DE 10 ZEGGEN DAN OOK GRAAG EEN UPDATE HIEROVER TE ONTVANGEN, E-MAIL HEEFT HIERBIJ DE VOORKEUR

41% van de Haarlemmers vindt het belangrijk dat ze op de hoogte gehouden worden bij het regelen van hun zaken bij Gemeente Haarlem *in het algemeen* (zie pagina 15)

Zou u hier berichten over willen ontvangen van de gemeente?

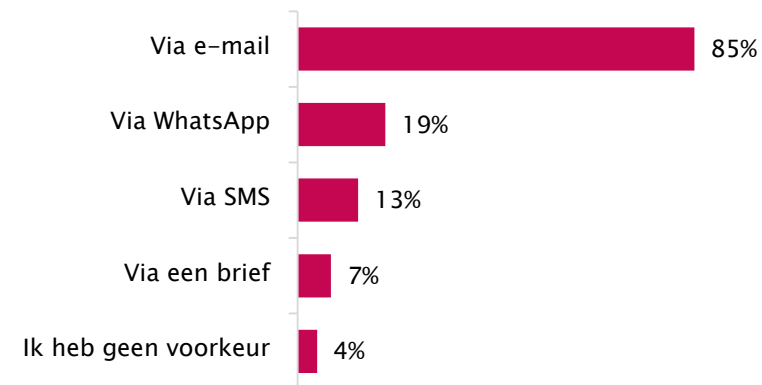
Basis: indien op de hoogte gehouden worden belangrijk bij regelen van zaken bij Gemeente Haarlem (n=507)



71% van de Haarlemmers wil een bericht krijgen als er een update is over hun aanvraag of melding (bijvoorbeeld 'in behandeling genomen' of 'extra documenten nodig') (zie pagina 20)

Hoe zou u dit bericht willen ontvangen?

Basis: indien men een bericht wil krijgen bij een update (n=1.163)





Sara de Groot
sara@ruigroknetaanel.nl



Lianne Worrell
lianne@ruigroknetaanel.nl

Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon +31 (0)20 7820400, e-mail:
info@ruigroknetaanel.nl, KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

