DIGITAAL CONTACT MET DE GEMEENTE

Hoe kijken Nederlanders anno 2019 aan tegen contact met de gemeente via digitale kanalen?

© design Citisens door Necker van Naem

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

citisens door Necker van Naem

UPSTREAM.

Inleiding

In een samenleving die steeds verder digitaliseert, zijn ook gemeenten volop in ontwikkeling. Digitalisering biedt gemeenten veel kansen: (breed) inzicht in wat er in de samenleving speelt, interactie met inwoners en andere stakeholders (bijv. met als doel hen te betrekken bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken) en inwoners (op maat) gepersonaliseerde informatie aanbieden (zie ook: de Goede, Kok & de Voogd, 2017). Kansen die benut kunnen worden om de inwoner centraal te stellen, mits gemeenten de (juiste) keuzes maken op het gebied van digitalisering.

In onze dagelijkse praktijk zien we dat gemeenten zoekende zijn in de manier waarop zij het contact met inwoners via digitale kanalen organiseren; er lijkt een andere denk- en werkwijze nodig te zijn. Een afdelingsoverstijgende aanpak is nodig, net zoals een meer 'commerciële' denkwijze waarin geredeneerd wordt vanuit de klant (of in dit geval: de inwoner), en niet vanuit de ambtelijke organisatie (Steur & Speel, 2019). Daarbij moet rekening gehouden worden met de wensen en behoeften van álle inwoners: van jong tot oud, met uiteenlopende opleidingsniveaus, culturele achtergronden, en met alle niveaus in digitale vaardigheid. Immers, 'de' inwoner bestaat niet. Voor iedere groep inwoners kan de vraag gesteld worden: Wat kan er digitaal (en met welk effect?), en wat wil of móet er echt face-to-face / mondeling?

Met dit whitepaper geven we zicht op de mate waarin en de manier waarop Nederlanders momenteel contact hebben met de gemeente via digitale kanalen, en wat ze van dit contact vinden. Hiermee hopen we gemeenten een houvast te geven bij het organiseren van het contact via digitale kanalen, vanuit het principe 'de inwoner centraal'.

Over het onderzoek

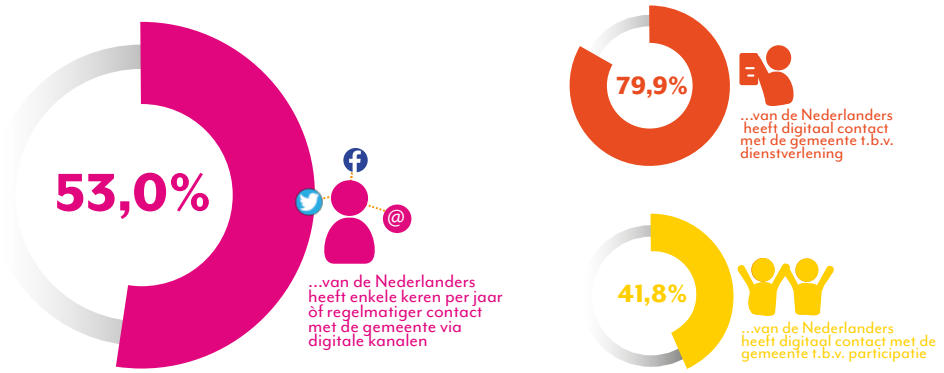
In samenwerking met Citisens en Upstream onderzocht HAN University of Applied Sciences hoe Nederlanders anno 2019 contact met de gemeente hebben via digitale kanalen, én wat hun wensen zijn op dit vlak. Aan het onderzoek deden Nederlanders vanaf 17 jaar mee, die in de afgelopen 2 jaar minstens één keer digitaal contact hebben gehad met de gemeente (d.w.z.: alles van het gebruiken van de selfservice mogelijkheden op de website (o.a. afspraak maken) tot het stellen van een vraag of klacht via sociale media). De data zijn verzameld via een online vragenlijst. Deze is in mei 2019 uitgezet onder het Citisens-panel.

De data zijn verzameld via een online vragenlijst. Deze is in mei 2019 uitgezet onder het Citisens-panel. Aanvullend hierop hebben 50 studenten van de opleiding Communicatie van HAN respondenten benaderd uit de doelgroepen: ouderen en Nederlanders met een migratieachtergrond. In totaal hebben 2073 respondenten de vragenlijst (bestaande uit 22 gesloten vragen) ingevuld [1]. Niet alle vragen waren verplicht om te beantwoorden. De respons per enquêtevraag varieert daardoor van 1930 tot 2073.

Digitaal contact
met de gemeente

Dienstverlening voornaamste reden voor digitaal contact

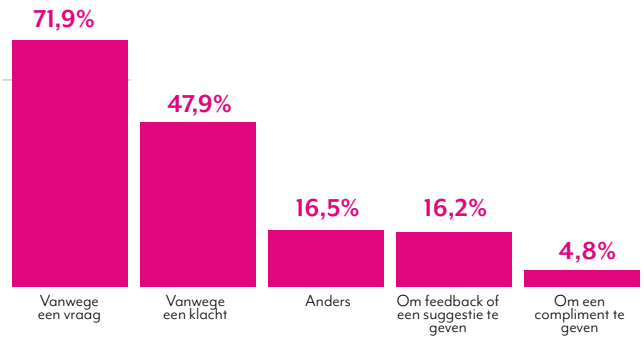
Van de inwoners die contact opnemen met de gemeente via digitale kanalen, doet meer dan de helft dit enkele keren per jaar of zelfs vaker. Reden voor contact is relatief vaak dienstverlening (bijvoorbeeld: afspraak maken). Minder vaak is dit om mee te denken of mee te doen (participatie).



Vooral contact met de gemeente vawnwege vragen en klachten

Inwoners gebruiken het digitale kanaal niet of nauwelijks om complimenten aan de gemeente te geven.

Om welke reden(en) zoekt u via digitale kanalen contact met de gemeente?

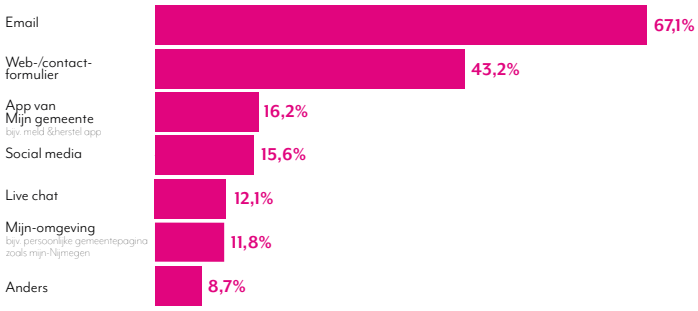


- Digitaal vaardige Nederlanders gebruiken het digitale kanaal vaker om een vraag te stellen aan de gemeente.
- Nederlanders met (zeer) beperkte digitale vaardigheden hebben vaker contact met de gemeente via het digitale kanaal vanwege een klacht[2] .

E-mail en webformulier favoriet voor digitaal contact met de gemeente

Deze twee kanalen worden niet alleen het prettigst gevonden door inwoners, maar zijn ook de twee meest gebruikte kanalen voor digitaal contact met de gemeente.

Via welk van de volgende digitale kanalen heeft u het liefst contact met de gemeente?

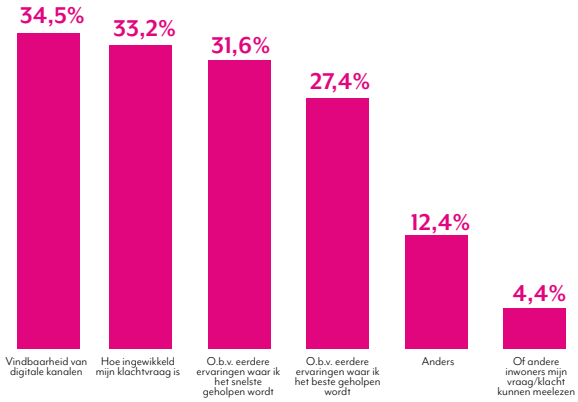


- Nederlanders met (zeer) beperkte digitale vaardigheden gebruiken web-formulieren aanzienlijk minder dan de meer digitaal vaardige Nederlanders.
- Ook de app van de gemeente, live chat en sociale media worden aanzienlijk minder gebruikt door Nederlanders met (zeer) beperkte digitale vaardigheden.

Vindbaarheid, eerdere ervaringen en complexiteit van het onderwerp bepalen keuze voor een digitaal kanaal

Het 'meelees-effect' bij een openbaar bericht speelt nauwelijks een rol in de keuze voor het digitale kanaal. Redenen om tòch face-to-face / mondeling contact op te nemen met de gemeente zijn: behoefte aan mondeling contact (49,3%), het lukt niet de vraag/klacht op te lossen via een digitaal kanaal (35,6%), een snel antwoord (oplossing) is gewenst (32,9%) en complexiteit van het onderwerp (25,7%).

Wat bepaalt uw keuze voor een digitaal kanaal wanneer u contact zoekt met de gemeente?

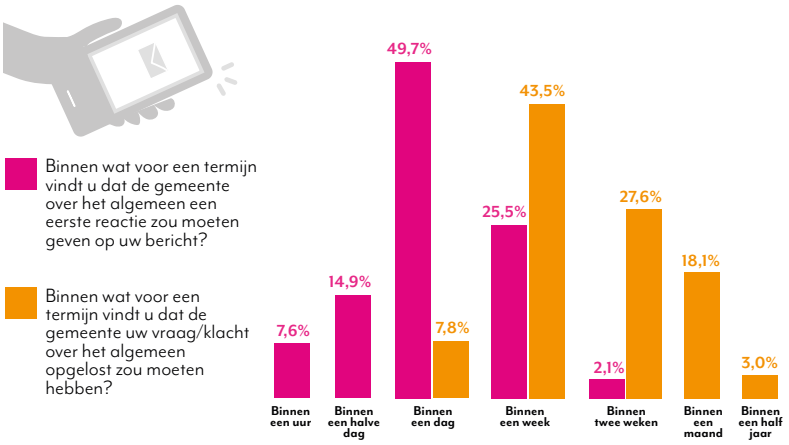


- Bij digitaal vaardige Nederlanders is snelheid en vindbaarheid een nóg belangrijkere overweging in hun keuze voor een digitaal kanaal.

Wensen en behoeften van inwoners

m.b.t. reactie van de gemeente in digitale communicatie

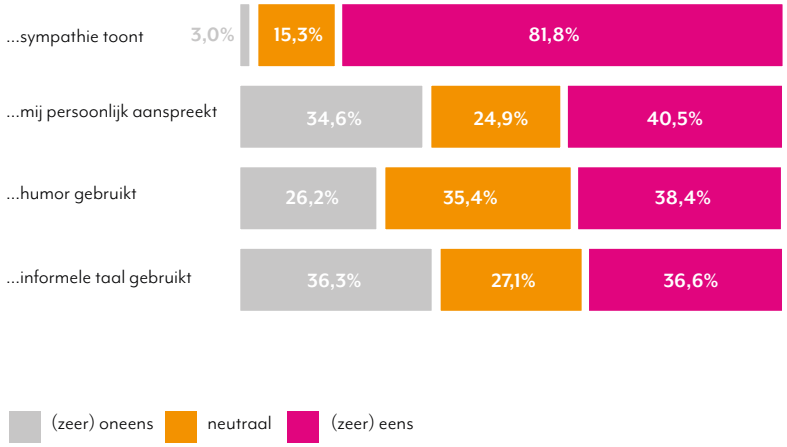
Gewenst: reactie binnen een dag, oplossing binnen een week



- Digitaal vaardige Nederlanders stellen hogere eisen aan de reactietijd van de gemeente dan digitaal (zeer) beperkte Nederlanders: digitaal vaardige Nederlanders verwachten al reactie binnen 1 á 4 uur.

Sympathie graag! Maar verder verdeeldheid over de gepaste tone of voice.

Ik vind het prettig als de gemeente in haar reactie...



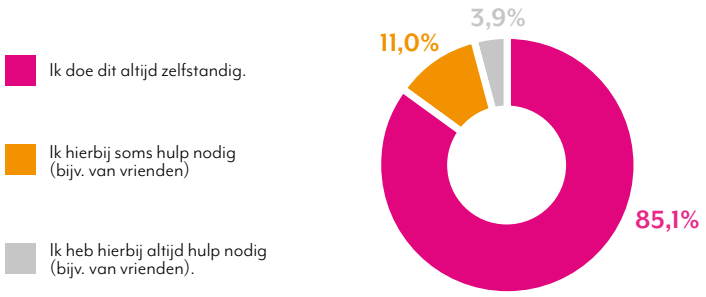
- Digitaal vaardige Nederlanders zijn positiever over het gebruik van informele taal en persoonlijk aan spreken. Mogelijk omdat ze ook meer ervaring hebben in het voeren van online gesprekken met organisaties. Een 'menselijke' tone-of-voice is hier vaak de norm.
- Nederlanders met (zeer beperkte digitale vaardigheden kunnen het gebruik van humor minder waarderen dan meer digitaal vaardige Nederlanders.

Vertrouwen in digitaal contact
met de gemeente

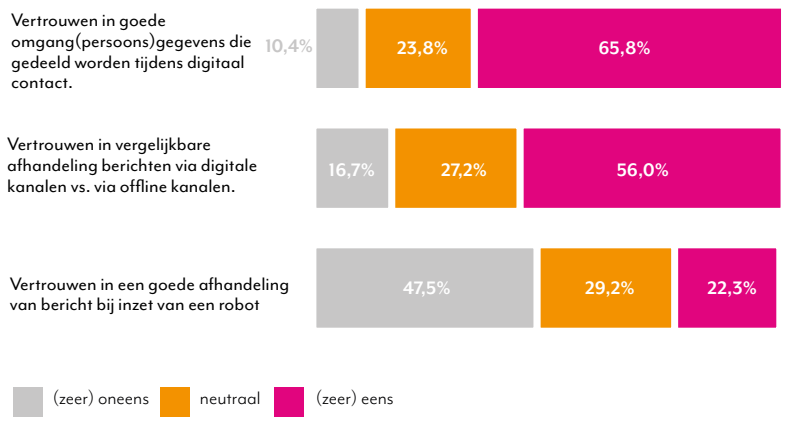
15% van de Nederlanders heeft (soms) hulp nodig in het contact met de gemeente

Redenen om hulp te vragen kunnen bijvoorbeeld taalvaardigheid of digitale vaardigheid zijn. Dit wordt in elk geval bevestigt door dit onderzoek.

In hoeverre neemt u zelfstandig contact op met de gemeente via digitale kanalen?



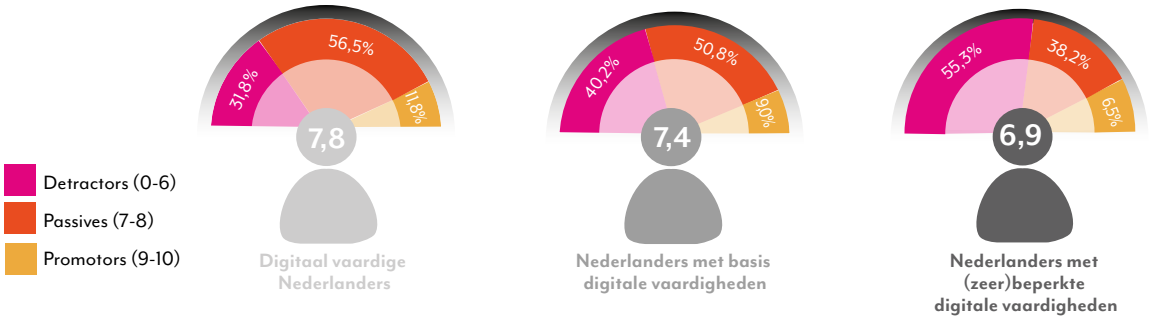
Voorzichtig vertrouwen in digitaal contact met de gemeente



- Nederlanders met (zeer) beperkte digitale vaardigheden hebben minder vertrouwen in het digitale kanaal dan inwoners die (wel) digitaal vaardig zijn.
- Digitaal vaardige Nederlanders staan ook het meest positief tegenover digitaal contact met de gemeente.

Overall positief
over digitaal contact met de gemeente

Nederlanders geven gemiddeld een **7,4** wanneer hen gevraagd wordt in hoeverre zij (überhaupt) digitaal contact met de gemeente zouden aanbevelen aan vrienden en familie. Dit geeft een overall positief beeld [3]. Maar de ene gemeente is de andere niet. Zoals in de inleiding reeds geschetst, zijn niet alle gemeenten even ver in het organiseren van digitaal contact met inwoners. Wanneer inwoners gevraagd wordt naar hun wensen en behoeften op dit vlak, dient bovenstaande zeker in ogenschouw genomen te worden. Inwoners met (veel) ervaring in digitaal contact met de gemeente (plus: andere organisaties) zijn veelal positiever over dat contact dan inwoners met (beperkte) digitale vaardigheden – zo blijkt uit dit onderzoek.



Hoewel er een overall positief beeld is, is er ook ruimte voor verbetering: slechts een klein deel van de Nederlanders is een echte 'promotor' van digitaal contact met de gemeente. Bovendien zien we relatief grote verschillen tussen digitaal vaardige Nederlanders en Nederlanders met (zeer) beperkte digitale vaardigheden. Wat kan er digitaal, en wat móet er echt face-to-face / mondeling? Uit ander onderzoek weten we dat simpele taken en vragen (voor een grote groep Nederlanders) prima via digitale kanalen kunnen. Voor de complexere taken en vragen én voor de (beperkt) digitaal vaardige Nederlander zullen er offline (face-to-face / mondeling) mogelijkheden tot contact beschikbaar moeten blijven.

Over de auteurs

Daphne Hachmang is onderzoeker bij het HAN lectoraat Human Communication Development (HCD), en is daarnaast werkzaam als docent bij de opleiding Communicatie van de HAN.
@ daphne.hachmang@han.nl
https://www.linkedin.com/in/daphnedh

Renée van Os is associate lector Online Interactie bij het HAN lectoraat HCD. Ook is zij verbonden aan de opleiding Communicatie van de HAN als hoofddocent.
@ renee.vanos@han.nl
https://www.linkedin.com/in/renee-van-os

Anja Schaapman is onderzoeker bij Citisens. Zij houdt zich bezig met het opzetten en uitvoeren van kwantitatieve onderzoeken en is verantwoordelijk voor het Citisens-panel.
@ anja@citisens.nl
https://www.linkedin.com/in/anjaschaapman

Arne Keuning is adviseur, trainer en projectmanager op het gebied van digitaal klantcontact bij strategisch adviesbureau Upstream.
@ arne@upstream.nl
https://www.linkedin.com/in/arnekeuning

Eindnoten

Over het onderzoek, pagina 3

[1] Het onderzoek geeft een goede indicatie van wat Nederlanders vinden van en willen in digitaal contact met de gemeente, maar kan niet als representatief worden beschouwd.

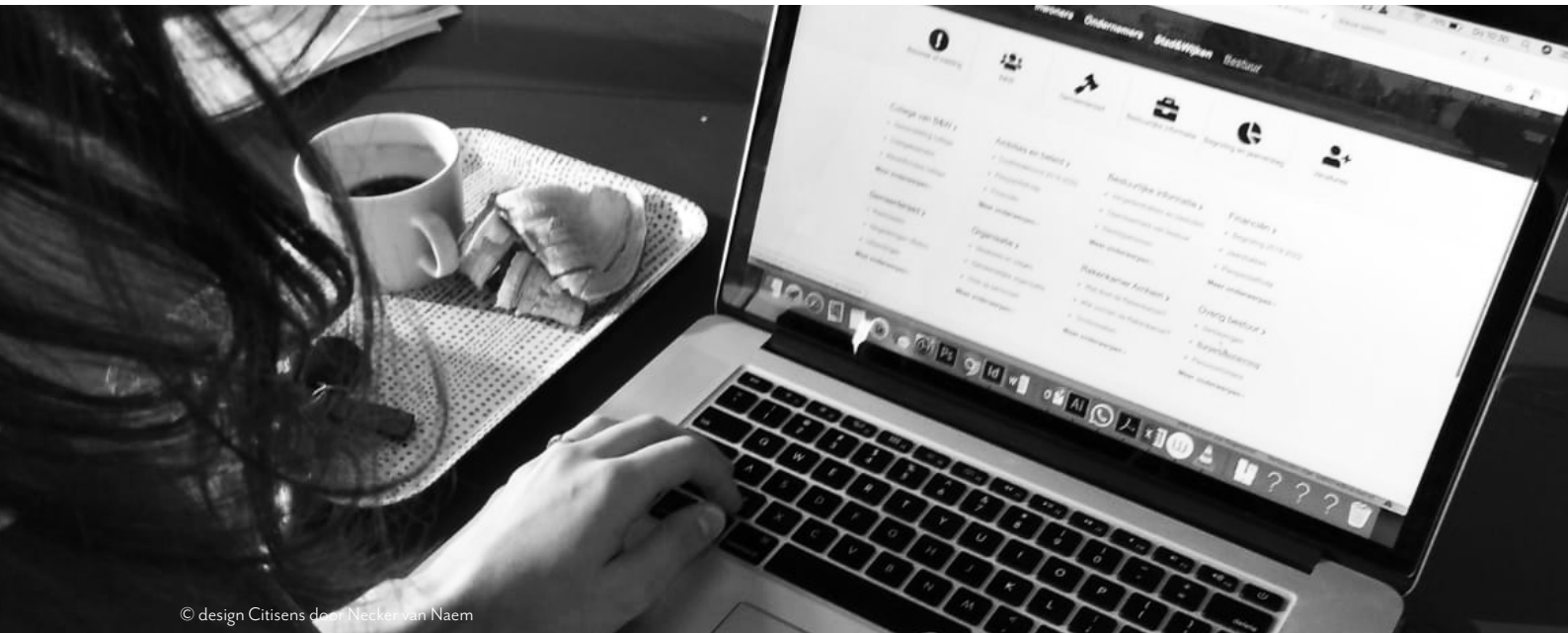
Digitaal contact met de gemeente, pagina 4

[2] In het onderzoek onderscheidden we 3 niveaus van digitale vaardigheid van inwoners:

- Digitaal vaardig = Nederlanders die aangaven wekelijks of maandelijks online bestellingen te plaatsen.
- Basis digitale vaardigheden = Nederlanders die aangaven hooguit enkele keer per jaar online een bestelling te plaatsen.
- (Zeer) beperkte digitale vaardigheden = Nederlanders die aangaven nooit online bestellingen te plaatsen. Overeenkomstig met eerdere onderzoeken waaronder die van het CBS (2018), zien we in dat deze categorie voornamelijk bestaat uit 65-plussers en lager opgeleide Nederlanders (basisonderwijs, vmbo, mbo niveau 1).

Overall positief, pagina 8

[3] Om de spreiding achter de gemiddeldes inzichtelijk te maken is er een indeling van cijfers gemaakt op basis van de literatuur over NPS (Net Promotor Score).



© design Citisens door Necker van Naem