

Aanleiding

Vanaf 2017 moet elke gemeente dienstverlening ook digitaal aanbieden. Dat geldt ook voor Arnhem. Tevens verandert de geldigheid van paspoort en ID bewijs van 5 naar 10 jaar. Tussen 14 maart en 3 april 2016 zijn de leden van het Arnhemse digipanel bevestigd over waarom en hoe vaak ze de loketten op het stadhuis (Loket Noord) en in Kronenburg (Loket Zuid) bezoeken. Ook hebben we gevraagd naar hun wensen op het gebied van dienstverlening. Met de resultaten van dit onderzoek kan de gemeente vraag en aanbod van de dienstverlening nog beter op elkaar afstemmen.

2366 leden van het digipanel hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 56%; een goede respons.

Profiel respondenten

- 58% van de respondenten komt uit Arnhem-Noord en 42% uit Arnhem-Zuid
- 72% van de respondenten is tussen de 40 en 64 jaar. Jongeren en 65+'ers zijn flink ondervertegenwoordigd en worden niet meegenomen in deze analyse. Er is gekeken naar de groep 30 t/m 39 jaar, 40 t/m 54 jaar en 54 t/m 65 jaar
- Het is belangrijk nog te benoemen dat de leden van het digipanel mensen zijn die sowieso betrokken zijn en goed hun weg kunnen vinden in de digitale wereld

1 Bezoek, vervoer en producten

- 87% van de respondenten, die de enquête heeft ingevuld, heeft in de laatste 3 jaar een bezoek gebracht aan een van beide loketten.
- 57% van de respondenten komt voor een paspoort of ander reisdocument, 26% voor het rijbewijs en 17% voor een nederlandse identiteitskaart.
- 3% van de respondenten heeft een informatievraag over een product aan een loket. Deze vragen gaan vooral over bouwaanvragen/vergunningen, de WOZ-waarde en verloren/gevonden voorwerpen.
- Als respondenten een andere reden hebben om naar de loketten te komen varieert dit van het aangeven van een overlijden tot het ophalen van plastic heroes zakken, ja/nee stickers en gevonden/verloren voorwerpen.
- Van de respondenten komt 56% op de fiets, 17% te voet, 15% met de auto en 9% met het OV. Als ze een ander vervoermiddel noemen valt op dat dit in de meeste gevallen een scootmobiel is.

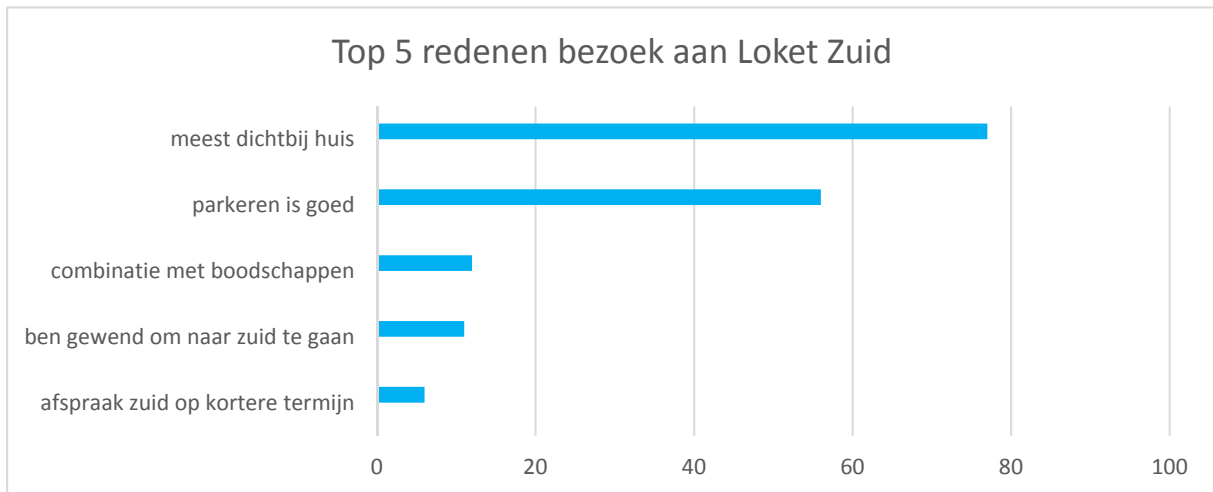
2 Bezoek en mening over loketten

- 60% van de respondenten heeft bij het laatste bezoek aan een gemeentelijk loket een bezoek gebracht aan loket Noord en 40% aan loket Zuid.
- Van de respondenten die bij hun laatste bezoek loket Zuid bezocht hebben is 84% afkomstig uit Zuid. Van de respondenten die bij hun laatste bezoek loket Noord bezocht hebben is ook 84% afkomstig uit Noord.

Loket Zuid:

In onderstaande grafiek staan de vijf meest genoemde redenen om naar Loket Zuid te gaan. Het zijn ook voor het merendeel respondenten uit Zuid die deze redenen noemen. Alleen de reden "afspraak mogelijk op korte termijn" wordt door zowel respondenten uit Noord als Zuid genoemd.

De meest genoemde redenen om loket Zuid te bezoeken: zijn meest dichtbij huis 77% en goede parkeermogelijkheden 56%. Dichtbij werk wordt door respondenten ook nog als reden genoemd om naar loket Zuid te gaan.

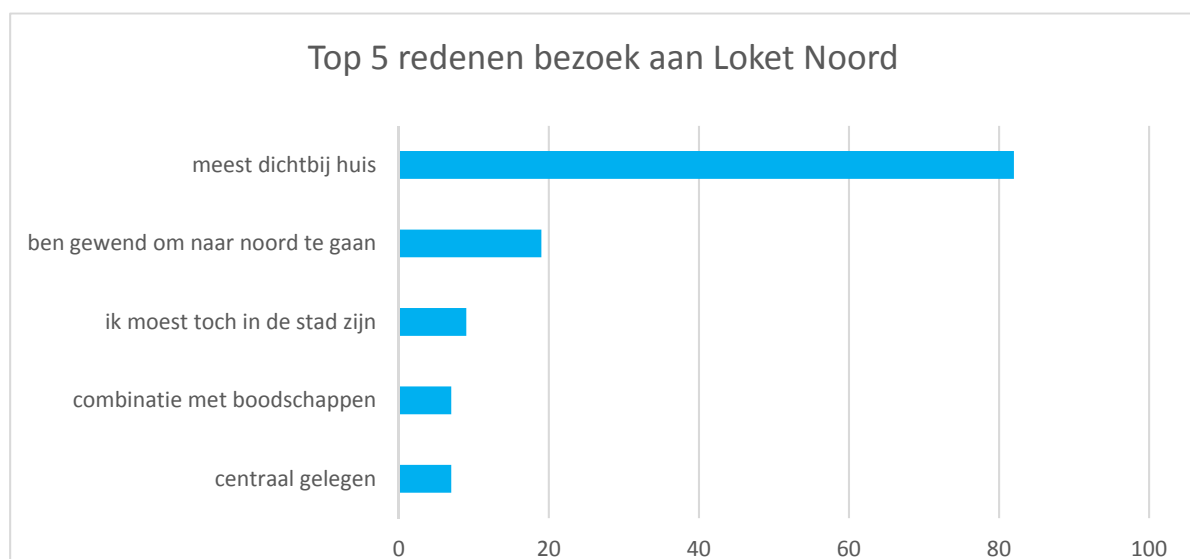


Op de vraag waarom deze mensen niet naar Loket Noord gaan geeft bijna de helft aan dat dit te ver weg is. 43% vindt dat er geen goede parkeervoorzieningen (ook betaald parkeren) zijn bij Loket Noord en 21 % vindt het te druk in de stad.

Loket Noord

In onderstaande grafiek staan de vijf meest genoemde redenen om naar Loket Noord te gaan. Het zijn ook voor het merendeel respondenten uit Noord die deze redenen noemen. Alleen de reden "ik moest toch in de stad zijn" wordt door zowel respondenten uit Noord als Zuid genoemd.

De meest genoemde redenen om loket Noord te bezoeken zijn: meest dichtbij huis 82% en gewend om naar noord te gaan 19%. Dichtbij werk, geen weet van bestaan loket Zuid en Noord was de enige optie worden ook als redenen genoemd om naar Loket Noord te gaan.



Op de vraag waarom deze mensen niet naar Loket Zuid gaan geeft 75% aan dat dit te ver weg is en 24% heeft geen zin om naar Loket Zuid te gaan.

3 Dienstverlening

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat 84% van de respondenten het (heel) belangrijk vindt dat er een fysiek loket is. Respondenten tussen de 30-39 jaar vinden dit iets minder belangrijk. Er is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd. In onderstaande grafiek is te zien welk percentage van de respondenten het (helemaal) eens is met deze stellingen.

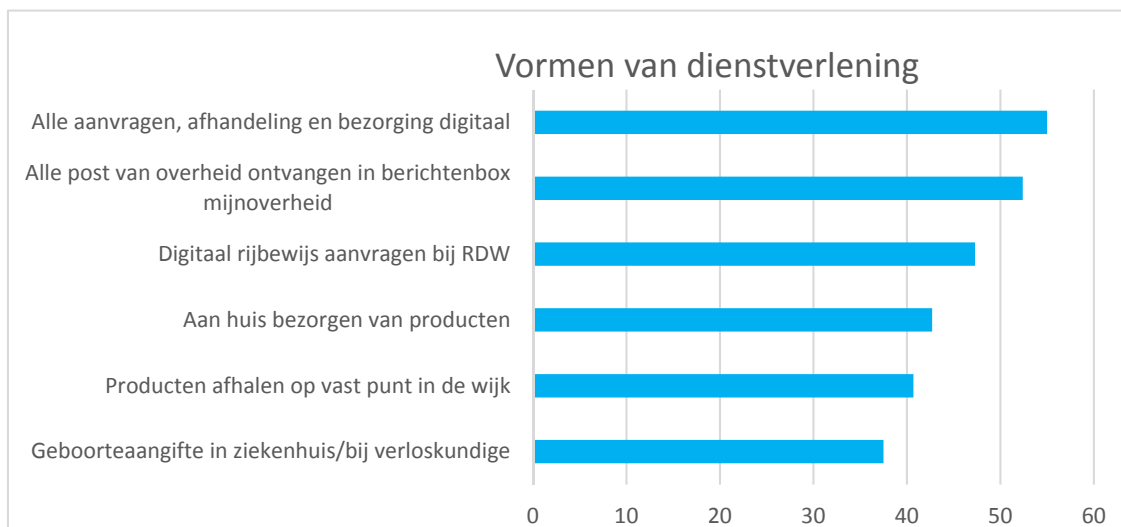


Alle leeftijdsgroepen zien in gelijke mate belemmeringen voor bepaalde groepen in verdergaande digitalisering en zien hierin ook duidelijk een taak voor de gemeente om hulp te bieden aan deze groepen.

De leeftijdsgroep van 30 t/m 39 jaar staat positiever tegenover een verdergaande digitalisering. Voor de respondenten tussen de 30 en 65 jaar geldt hoe ouder de respondenten:

- hoe belangrijker men persoonlijk contact aan de balie vindt
- hoe vaker men denkt aan een hoger risico op fraude is bij verdergaande digitalisering
- hoe vaker men belemmeringen ziet voor zichzelf in een verdergaande digitalisering

In onderstaande grafiek is te zien aan welke genoemde vormen van dienstverlening het meest behoefte is. Respondenten mochten meerdere antwoorden geven.



Er is ook aan respondenten gevraagd of zij andere vormen van dienstverlening in de toekomst zouden kunnen bedenken. Opvallende punten die (vaker) genoemd worden zijn:

- Digitale mogelijkheden ontwikkelen, maar fysiek punt blijven behouden (ook met oog op mensen die meer hulp nodig hebben)
- Gemeente moet hulp bieden aan ouderen/minder digivaardige groepen d.m.v. persoonlijk contact
- Decentrale/mobiele punten in de wijk
- Chatfunctie met de gemeente
- Gemeente moet naar de burger toe (huisbezoeken, hulp, signalering via wijkteam)
- App met info geschikt voor smartphones
- Ruimere openingstijden loket
- Post van gemeente op eigen mailadres ipv. Berichtenbox en mogelijkheid papieren post behouden
- Weer zonder afspraak naar loket kunnen
- Pasfoto's kunnen laten maken bij loket

4 Opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek

In de laatste vraag is aan respondenten gevraagd of ze opmerkingen hebben naar aanleiding van dit onderzoek. Er wordt terecht door enkele respondenten opgemerkt dat de groep respondenten al heel erg "digitaal" gericht is.

De meeste inhoudelijke opmerkingen gaan over het feit dat de gemeente bij een verdergaande digitalisering beschikbaar en bereikbaar moet blijven voor ouderen en andere (wellicht minder digivaardige) groepen.

Conclusies

Mensen staan over het algemeen welwillend tegenover digitalisering. Er is wel een behoefte aan persoonlijk contact en men vindt het prettig om gemeentelijke zaken dichtbij huis te kunnen afhandelen. Er moeten sowieso oplossingen komen voor ouderen en minder digivaardigen voor het afhandelen van gemeentelijke zaken.

Wat gaat de gemeente met de antwoorden doen? Of wat heeft de gemeente met de antwoorden gedaan?

Er gaan in de toekomst veranderingen plaatsvinden in de dienstverlening van de gemeente, vooral ook op het gebied van digitalisering. De bevindingen uit dit onderzoek zullen worden meegenomen in deze ontwikkelingen