

Bijlagenboek Scriptie Digitale dienstverlening

Afstudeerscriptie gemeente Middelburg

Een onderzoek naar de kennis, de houding en het gedrag van inwoners van de gemeente Middelburg ten aanzien van digitaal afnemen van producten

Claudia de Keijzer

6 juni 2017

Inhoud

Bijlage 1	3
Bijlage 2	10
Bijlage 3	12
Bijlage 4	15
Bijlage 5	130
Bijlage 6	219

Bijlage 1

Enquête digitale dienstverlening gemeente Middelburg

Mijn naam is Claudia de Keijzer en ik doe mijn afstudeeropdracht bij de gemeente Middelburg. Het onderwerp voor deze opdracht gaat over de digitale dienstverlening van de gemeente. Ik wil graag uw mening hierover achterhalen. Uw gegevens worden volledig anoniem verwerkt en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Vragen waarbij een ‘*’ staat, zijn verplichte vragen. Het kost u ongeveer 5 minuten om de vragen in te vullen.

Alvast heel erg bedankt.

De eerste vragen gaan over uw persoonsgegevens.

1. * Wat is uw geslacht?

2. * In welke leeftijdscategorie zit u?

- ☐ 0 tot en met 13 jaar
- ☐ 14 tot en met 19 jaar
- ☐ 20 tot en met 29 jaar
- ☐ 30 tot en met 39 jaar
- ☐ 40 tot en met 49 jaar
- ☐ 50 tot en met 59 jaar
- ☐ 60 tot en met 69 jaar
- ☐ 70 tot en met 79 jaar
- ☐ 80+

3. * Wat is uw woonplaats?

- ☐ Gemeente Middelburg
- ☐ Elders op Walcheren
- ☐ Elders in Zeeland
- ☐ Elders in Nederland
- ☐ Buitenland

4. * Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau?

- ☐ MAVO
- ☐ HAVO
- ☐ VWO
- ☐ Mbo-opleiding
- ☐ Hbo-opleiding
- ☐ WO-opleiding
- ☐ Anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over de kennis die u heeft over de gemeente en de diensten die zij levert.

5. * Vink aan wat u wel eens bij de gemeente via de balie heeft geregeld. (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Rijbewijs
- ☐ Paspoort/ID-kaart
- ☐ Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)
- ☐ Verhuizing doorgeven
- ☐ Afschrift burgerlijke stand
- ☐ Parkeervergunning aanvragen
- ☐ Andere vergunning aanvragen
- ☐ Overlast melden
- ☐ Trouwlocatie reserveren
- ☐ Tot nu toe heb ik alles digitaal geregeld
- ☐ Anders, namelijk:

6. * Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden? (is het antwoord 'nee', ga door naar vraag 8)

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7. Vink aan welke producten via de website afgenomen kunnen worden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Rijbewijs
- ☐ Uittreksel Basisregistratie Personen
- ☐ Verhuizing doorgeven
- ☐ Afschrift burgerlijke stand
- ☐ Parkeervergunning aanvragen
- ☐ Overlast geluid melden
- ☐ Gladheid op de weg melden
- ☐ Paspoort/ID-kaart
- ☐ Trouwlocatie reserveren

8. * Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

9. * Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

10. * De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

11. * Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

12. * Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten.

- ☐ Klopt
- ☐ Klopt niet

14. Ik werd bij de balie in het stadskantoor van gemeente Middelburg erop gewezen dat ik online producten kan afnemen.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

De volgende vragen gaan over de mening die u heeft over online dienstverlening. Onder online dienstverlening worden zaken verstaan die u online regelt, zoals bijvoorbeeld internet bankieren, maar ook het gebruik maken van webshops als bol.com.

15. * In hoeverre bent u het er mee eens dat onlineproducten afnemen handig en tijdbesparend is?

- ☐ Volledig mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Volledig mee oneens

16. * Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij onlinedienstverlening meestal gewaarborgd is.

- ☐ Volledig mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Volledig mee oneens

17. * Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij onlinedienstverlening meestal gewaarborgd is.

- ☐ Volledig mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Volledig mee oneens

18. * Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij onlinedienstverlening wordt omgegaan.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens
19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens
20. * Ik heb vertrouwen in de onlinedienstverlening van de gemeente.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens
21. * Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens
22. * Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens
23. * Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen.
- ☐ Volledig mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Volledig mee oneens

24. * Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website.

- ☐ Volledig mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Volledig mee oneens

25. * Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen.

- ☐ Volledig mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Volledig mee oneens

26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg.

Lage waarborg 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 hoge waarborg

De volgende vragen gaan over uw gedrag zowel over het algemeen als over de gemeente.

27. * Vink aan welke producten u nu al online koopt/bestelt?

- ☐ Kleding
- ☐ Toegangskaarten voor evenementen/musea/etc.
- ☐ Boeken en/of geluidsdragers
- ☐ Vakanties
- ☐ Ik koop/bestel geen producten online
- ☐ Anders, namelijk:

28. * Ik maak gebruik van internetbankieren.

- ☐ Ja
- ☐ Nee, dit doe ik via een andere weg

29. * Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg.

- ☐ Ja (ga verder met vraag 30)
- ☐ Nee (ga verder met vraag 29a en daarna 31)

29a. Waarom maakt u geen gebruik van de website van de gemeente Middelburg?

30. Vink hieronder aan waarvan u gebruik maakt op de gemeentelijke website (meerdere antwoorden mogelijk):

- ☐ Nieuwsberichten lezen
- ☐ Online producten afnemen
- ☐ Kalender van raadsvergaderingen en dergelijke bekijken
- ☐ Anders, namelijk:

31. * Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Nee, maar wel elders, namelijk:

32. * Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

34. * Ik maak gebruik van DigiD.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

35. * Als ik kon kiezen tussen naar het stadskantoor gaan of online afnemen, dan kies ik voor het laatste.

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat ...

De volgende vragen gaan over uw vrienden en familie en hoe zij tegenover online producten afnemen staan.

36. * Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

37. * Vrienden en familie maken gebruik van onlinedienstverlening bij de gemeente.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Bedankt voor het invullen van deze enquête. De resultaten van de enquête worden geanalyseerd om te kijken wat de behoefte van inwoners is op het gebied van digitalisering. Vervolgens wordt er geadviseerd op welke manier de gemeente het beste naar u kan communiceren over de digitale producten en de afname daarvan.

Bijlage 2

Diepte-interviewvragen

Datum:

Geslacht:

Leeftijdscategorie:

Opleidingsniveau:

Toegang tot internet:

Introductie

De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

Kennis/gedrag

1. Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?
2. Waarvoor moet u nog per se naar de balie?
3. Wat zijn zaken die u afgelopen jaar bij de gemeente heeft geregeld?
4. Hoe regelt u die zaken?
5. Als u dit via de website doet, waarom? Als u dit via de balie doet, waarom?
6. Bent u geïnformeerd over de digitale producten? Zo ja, hoe dan?

Houding/gedrag

7. Welke producten koopt u online over het algemeen (bijv. kleding, etc.)?
8. Wat zijn uw positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen (bijv. kleding, etc.)?
9. Wat zijn uw negatieve ervaringen met online aankopen in het algemeen (bijv. kleding, etc.)?
10. Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?
11. Wat zijn volgens u risico's bij het afnemen van online producten (bijv. privacy, gemak, vertrouwen, etc.)?
12. Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen?
13. Hoe denkt u er over als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden? Als dit positief is, sla vraag 14 over.
14. Als dit negatief is, wat mist u bij online aankopen? *Bijvoorbeeld geen contact.*
15. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van onlinediensten in het algemeen?
16. Wat zouden de redenen kunnen zijn dat zij het wel/niet gebruiken?
17. Maakt uw omgeving gebruik van onlinediensten van de gemeente?
18. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente? Waarom geeft u dit cijfer?

Gedrag/houding

19. Maakt u gebruik van internet bankieren?
20. Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?
21. Onder welke voorwaarden bent u bereid om online producten van de gemeente af te nemen?

Website

22. Als u kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?
23. Wat vindt u van de structuur op de website? (hoe alles is ingedeeld)
24. Wat vindt u van het lettertype? En de lettergrootte?
25. Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?
26. Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?
27. Hoe ervaart u de zoekfunctie?

Persoonlijke vragen

28. Heeft u DigiD? Waarvoor gebruikt u DigiD?
29. Bent u bekend met mijnoverheid.nl? Waarvoor gebruikt u het?

Eventuele toevoeging

30. Wilt u zelf nog iets delen of toevoegen aan dit interview?

Hartelijk bedankt voor dit gesprek. Zal ik de bevindingen nog naar u opsturen? E-mailadres noteren of adres bij oudere mensen die wellicht geen e-mailadres hebben.

Bijlage 3

Topiclijst

Topic	Subtopic	Vragen (richtlijnen)
Introductie onderzoek		Wat is het doel van het onderzoek? Wat kunt u verwachten? Hoelang duurt het onderzoek?
Persoonsgegevens Respondent		Leeftijdscategorie en opleidingsniveau, toegang tot internet
Kennis (deelvraag 1)	Gemeentelijke zaken online	Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?
	Producten balie	Waarvoor moet u nu nog per se naar de balie?
	Zaken afgelopen jaar	Wat zijn zaken die u afgelopen jaar bij de gemeente heeft geregeld?
	Website of balie	Hoe regelt u die zaken? Waarom via de website of waarom via de balie?
	Geïnformeerd digitale producten	Bent u geïnformeerd over de digitale producten? Hoe bent u geïnformeerd?
Houding (deelvraag 2)	Online aankopen algemeen	Welke producten koopt u over het algemeen online?
	Positieve ervaringen	Wat zijn positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?
	Negatieve ervaringen	Wat zijn negatieve ervaringen in het algemeen?
	Behoeft online gemeente	Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?
	Risico's	Wat zijn volgens u risico's bij het online afnemen van gemeentelijke producten?
	Voordelen	Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen?
	Gemeente alleen online	Hoe denkt u erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden? Als dit negatief is, wat mist u bij online aankopen?

	Omgeving online algemeen	Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?
	Redenen	Wat zijn redenen dat zij dit gebruiken?
	Omgeving online diensten gemeente	Maakt uw omgeving gebruik van onlinediensten van de gemeente?
	Vertrouwen	Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente? Waarom geeft u dit cijfer?
Gedrag (deelvraag 3)	Internet bankieren	Maakt u gebruik van internet bankieren?
	Online overheidsinstellingen	Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?
	Voorwaarden E-diensten gemeente	Onder welke voorwaarden bent u bereid om online producten van de gemeente af te nemen?
Website (deelvraag 2)	Gebruiksvriendelijkheid	Als u kijkt naar de website, welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?
	Structuur	Wat vindt u van de structuur op de website?
	Lettertype	Wat vindt u van het lettertype?
	Lettergrootte	Wat vindt u van de lettergrootte?
	Zichtbaarheid informatie	Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?
	Vindbaarheid informatie	Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?
	Zoekfunctie	Hoe ervaart u de zoekfunctie?
Persoonlijke vragen (deelvraag 3)	DigiD	Heeft u DigiD? Waarvoor gebruikt u het?

	Mijnoverheid.nl	Bent u bekend met mijnoverheid.nl? Waarvoor gebruikt u het?
Behoeftte van respondent	Respondent delen	Wilt u zelf nog iets delen of toevoegen aan dit interview?
Afsluiting	Bedanken	Hartelijk bedankt voor dit gesprek.

Bijlage 4

CROSSTABS

```

/TABLES=@06.Weetudatergemeentelijkeproductenviadewebsitegeregeldkunnenwo
@08.Opwww.middelburg.nlkanikdedigitaleproductenvinden
@09.Viadewebsitekunnenernermeerproductenafgenomenwordendanbijdebali
@10.Deafhandelingvaneenproductgaatsnelleropdewebsitedanbijdebali
@11.Sommigeproductenzijnalleendigitaalbeschikbaar
@12.Ikkanproductenalleenonlineafnemenijdenskantoorurendoordeewe
@13.DegemeenteMiddelburgheeftmijgeïnformeerdoverdedigitaleprodu
@14.Aandebalieophetstadskantoorwerdikeropgewezendatikonlineprodu

@15.Inhoeverrebentuhetermeeensdatonlineproductenafnemenhandigen
@16.Ikhebhetgevoeldatmijnprivacybijonlinedienstverleningmeestalg
@17.Ikhebhetgevoeldatgebruiksvriendelijkheidbijonlinedienstverle
@18.Ikhebhetgevoeldatervertrouwelijkmetpersoonsgegevensbijonline
@19.IkhebpositieveervaringenmetdegemeenteMiddelburg.Graaginvulle
@20.Ikhebvertrouwenindeonlinedienstverleningvandegemeente
@21.Ikvinddatdegemeentebuitenkantootijdenbereikbaarmoetzijn
@22.Ikwilnietlangerdan10minutenwachtenophetgemeentehuisalsikmijn

@23.Ikwilonlineeenafsprakkunneninplannenomproductenoptehalen
@24.Ikzouhetliefstalleproductenvandegemeentewillenaafnemenviadewe
@25.Ikvindhetbelangrijkerompersoonlijkcontacttehebbenviadebalied
@26.Inhoeverredenktudatuwprivacygewaarborgdisbijdewebsitevandege
@28.Ikmaakgebruikvaninternetbankieren
@29.IkmaakweleensgebruikvandewebsitevangemeenteMiddelburg @34.IkmaakgebruikvanDigiD
@35.Alsikkonkiezentussennaarhetstadskantoorgaanofonlineafnemenda
@36.Vriendenenfamiliehebbenmijeropgewezenbepaaldeproductenonline

@37.Vriendenenfamiliemakegebruikvanonlinedienstverleningbijdege ID
@32.Alleswatikonlinekanregelenbijdegemeenteneemikonlineaf
@31.Thuishebikdemogelijkheidomgebruiktemakenvaninternet
@33.Ikzouvriendenenfamilieaanradenomdienstenvandegemeenteviadewe BY @02.Watisuwleeftijd

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL

/BARCHART.

```

Output Created		05-APR-2017 11:54:19
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.	
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=@01.Watisuwgeslacht /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time		00:00:00.00
	Elapsed Time		00:00:00.00

Statistics

01. Wat is uw geslacht?

N	Valid	362
	Missing	0

01. Wat is uw geslacht?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Man	161	44.5	44.5	44.5
	Overig	2	.6	.6	45.0
	Vrouw	199	55.0	55.0	100.0
	Total	362	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=@02.Watisuwleeftijd
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	05-APR-2017 11:56:01	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=@02.Watisuwleeftijd /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

02. Wat is uw leeftijd?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14 tot 19 jaar	11	3.0	3.0	3.0
20 tot 29 jaar	88	24.3	24.3	27.3
30 tot 39 jaar	62	17.1	17.1	44.5
40 tot 49 jaar	71	19.6	19.6	64.1
50 tot 59 jaar	77	21.3	21.3	85.4
60 tot 69 jaar	35	9.7	9.7	95.0
70 tot 79 jaar	10	2.8	2.8	97.8
80 jaar of ouder	8	2.2	2.2	100.0
Total	362	100.0	100.0	

Statistics

02. Wat is uw leeftijd?

N	Valid	362
	Missing	0

FREQUENCIES VARIABLES=@04.Watisuwhoogstbehaaldeopleidingsniveau
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	05-APR-2017 11:56:25	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=@04.Watisuwhoogstbehaaldeopleidingsniveau /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

04. Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau?

N	Valid	362
	Missing	0

04. Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	HAVO	31	8.6	8.6	8.6
	Hbo-opleiding	129	35.6	35.6	44.2
	Lager dan Mbo-opleiding	19	5.2	5.2	49.4
	MAVO	21	5.8	5.8	55.2
	Mbo-opleiding	116	32.0	32.0	87.3
	VWO	7	1.9	1.9	89.2
	WO-opleiding	39	10.8	10.8	100.0
	Total	362	100.0	100.0	

Frequencies

Notes

Output Created	05-APR-2017 12:03:47	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=@05.Rijbewijs @05.PaspoortIDkaart @05.UittrekselBasisregistratiePersone nBRP @05.Verhuizingdoorgeven @05.Afschriftburgelijkestand @05.Parkeervergunningaanvragen @05.Anderevergunningaanvragen @05.Overlastmelden @05.Trouwlocatiereserveren @05.Totnutoehebikallesdigitaalgeregel d @05.Overig /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

		05. Rijbewijs	05. Paspoort/ID-kaart	05. Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)	05. Verhuizing doorgeven	05. Afschrift burgerlijke stand
N	Valid	362	362	362	362	362
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		05. Parkeervergunning aanvragen	05. Andere vergunning aanvragen	05. Overlast melden	05. Trouwlocatie reserveren	05. Tot nu toe heb ik alles digitaal geregeld
N	Valid	362	362	362	362	362

Missing	0	0	0	0	0
---------	---	---	---	---	---

Statistics

		05.Overig
N	Valid	362
	Missing	0

Frequency Table

05. Rijbewijs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	313	86.5	86.5	86.5
	nee	49	13.5	13.5	100.0
	Total	362	100.0	100.0	

05. Paspoort/ID-kaart

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	345	95.3	95.3	95.3
	nee	17	4.7	4.7	100.0
	Total	362	100.0	100.0	

05. Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	141	39.0	39.0	39.0
nee	221	61.0	61.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Verhuizing doorgeven

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	169	46.7	46.7	46.7
nee	193	53.3	53.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Afschrift burgerlijke stand

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	89	24.6	24.6	24.6
nee	273	75.4	75.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Parkeervergunning aanvragen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	81	22.4	22.4	22.4
nee	281	77.6	77.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Andere vergunning aanvragen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	27	7.5	7.5	7.5
nee	335	92.5	92.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Overlast melden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	13	3.6	3.6	3.6
nee	349	96.4	96.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Trouwlocatie reserveren

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	64	17.7	17.7	17.7

nee	298	82.3	82.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05. Tot nu toe heb ik alles digitaal geregeld

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	2	.6	.6	.6
nee	360	99.4	99.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

05.Overig

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	21	5.8	5.8	5.8
nee	341	94.2	94.2	100.0
Total	362	100.0	100.0	

Crosstabs

Notes

Output Created	01-MAY-2017 15:10:36
Comments	

Input	Data	H:\datasetgemmbg2vooraanpassingen.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.

/TABLES=@06.Weetudatergemeentelij
keproductenviadewebsitegeregeldkunn
enwo

@08.Opwww.middelburg.nlkanikdedigit
aleproductenvinden

@09.Viadewebsitekunnenermeerprodu
ctenafgenomenwordendanbijdebali

@10.Deafhandelingvaneenproductgaat
snelleropdewebsitedanbijdebali

@11.Sommigeproductenzijnalleendigit
aalbeschikbaar

@12.Ikkanproductenalleenonlineafnem
entijdenskantoorurendoordewe

@13.DegemeenteMiddelburgheeftmijg
eïnformeerdoverdedigitaleprodu

@14.Aandebalieophetstadskantoorwer
dikeropgewezendatikonlineprodu

@15.Inhoeverrebentuhetermeeensdat
onlineproductenafnemenhandigen

@16.Ikhebbhetgevoeldatmijnprivacybijo
nlinedienstverleningmeestalg

@17.Ikhebbhetgevoeldatgebruiksvriend
elijkheidbijonlinedienstverle

@18.Ikhebbhetgevoeldatervertrouwelijk
metpersoonsgegevensbijonline

@19.Ikhebpositieveervaringenmetdege
meenteMiddelburg.Graaginvolle

@20.Ikhebvertrouwenindeonlinedienst
verleningvandegemeente

@21.Ikvinddatdegemeentebuitenkanto
ortijdenbereikbaarmoetzijn

@22.Ikwilnietlangerdan10minutenwach
tenophetgemeentehuisalsikmijn

@23.Ikwilonlineeenafspreekkunneninpl
annenomproductenoptehalen

@24.Ikzouhetliefstalleproductenvande
gemeentewillenafnemenviadewe

@25.Ikvindehetbelangrijkerompersoonlij
kcontacttehebbenviadebalied

@26.Inhoeverredenktudatuwprivacyge

		waarborgdisbijdewebsitevandege @28.Ikmaakgebruikvaninternetbankier en @29.Ikmaakweleensgebruikvandeweb sitevangemeenteMiddelburg @34.IkmaakgebruikvanDigiD @35.Alsikkonkiezentussennaarhetstad skantoorgaanofonlineafnemenda @36.Vriendenenfamiliehebbenmijerop gewezenbepaaldeproductenonline @37.Vriendenenfamiliemakengebruikv anonlinedienstverleningbijdege ID @32.Alleswatikonlinekanregelenbijdeg emeenteneemikonlineaf @31.Thuishebikdemogelijkheidomgebr uiktemakenvaninternet @33.Ikzouvriendenenfamilieaanradeno mdienstenvandegemeenteviadewe BY @02.Watisuwleeftijd /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.
Resources	Processor Time	00:00:03.18
	Elapsed Time	00:00:03.21
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	131029

Case Processing Summary

Cases					
Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent

06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden? * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
14. Aan de balie op het stadskantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%

15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is? * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
21. Ik vind dat de gemeente buiten kantooruren bereikbaar moet zijn. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%

22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
28. Ik maak gebruik van internetbankieren. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
34. Ik maak gebruik van DigiD. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%

35. Als ik kon kiezen tussen naar het stadskantoor gaan of online afnemen, dan kies ik voor het laatste. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
ID * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%
33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen. * 02. Wat is uw leeftijd?	362	100.0%	0	0.0%	362	100.0%

06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden? * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden?	Ja	3	54	48	49
	Nee	8	34	14	22
Total		11	88	62	71

06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden? * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

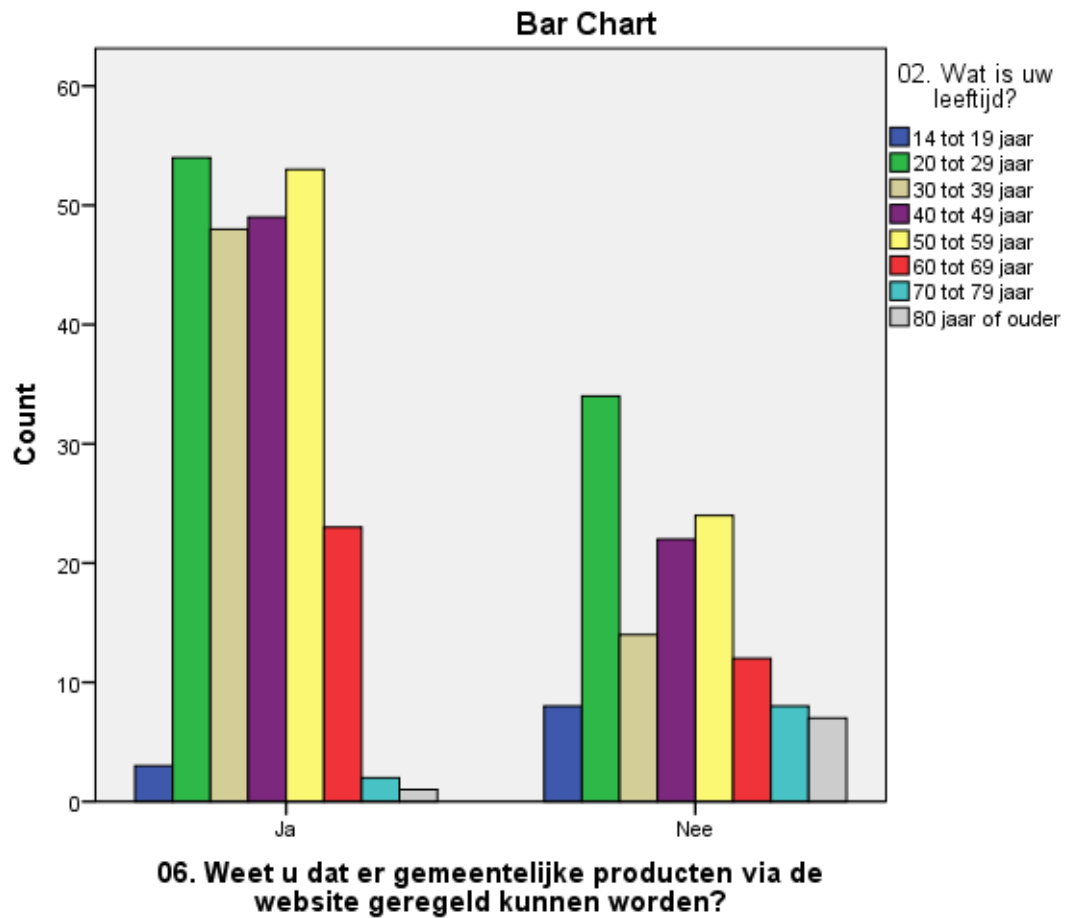
Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden?	Ja	53	23	2	1
	Nee	24	12	8	7
Total		77	35	10	8

06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden? * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
06. Weet u dat er gemeentelijke producten via de website geregeld kunnen worden?	Ja	233
	Nee	129
Total		362



FREQUENCIES VARIABLES=@07.Rijbewijs @07.UittrekselBasisregistratiePersonen
 @07.Verhuizingdoorgeven @07.Afschriftburgelijkestand @07.Parkeervergunningaanvragen
 @07.Overlastgeluidmelden @07.Gladheidopdewegmelden @07.PaspoortIDkaart
 @07.Trouwlocatiereserveren

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		05-APR-2017 12:33:34
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=@07.Rijbewijs @07.UittrekselBasisregistratiePersonen @07.Verhuizingdoorgeven @07.Afschriftburgelijkestand @07.Parkeervergunningaanvragen @07.Overlastgeluidmelden @07.Gladheidopdewegmelden @07.PaspoortIDkaart @07.Trouwlocatiereserveren /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

		07. Uittreksel Basisregistratie Personen	07. Verhuizing doorgeven	07. Afschrift burgelijke stand	07. Parkeervergunn ing aanvragen
N	Valid	362	362	362	362

Missing	0	0	0	0	0
---------	---	---	---	---	---

Statistics

		07. Overlast geluid melden	07. Gladheid op de weg melden	07. Paspoort/ID- kaart	07. Trouwlocatie reserveren
N	Valid	362	362	362	362
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

07. Rijbewijs

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	30	8.3	8.3	43.9
nee	203	56.1	56.1	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Uittreksel Basisregistratie Personen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	108	29.8	29.8	65.5

nee	125	34.5	34.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Verhuizing doorgeven

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	171	47.2	47.2	82.9
nee	62	17.1	17.1	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Afschrift burgerlijke stand

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	80	22.1	22.1	57.7
nee	153	42.3	42.3	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Parkeervergunning aanvragen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	97	26.8	26.8	62.4

nee	136	37.6	37.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Overlast geluid melden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	101	27.9	27.9	63.5
nee	132	36.5	36.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Gladheid op de weg melden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	91	25.1	25.1	60.8
nee	142	39.2	39.2	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Paspoort/ID-kaart

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	27	7.5	7.5	43.1

nee	206	56.9	56.9	100.0
Total	362	100.0	100.0	

07. Trouwlocatie reserveren

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	129	35.6	35.6	35.6
ja	86	23.8	23.8	59.4
nee	147	40.6	40.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden.	Klopt	8	77	57	69
	Klopt niet	3	11	5	2
Total		11	88	62	71

08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

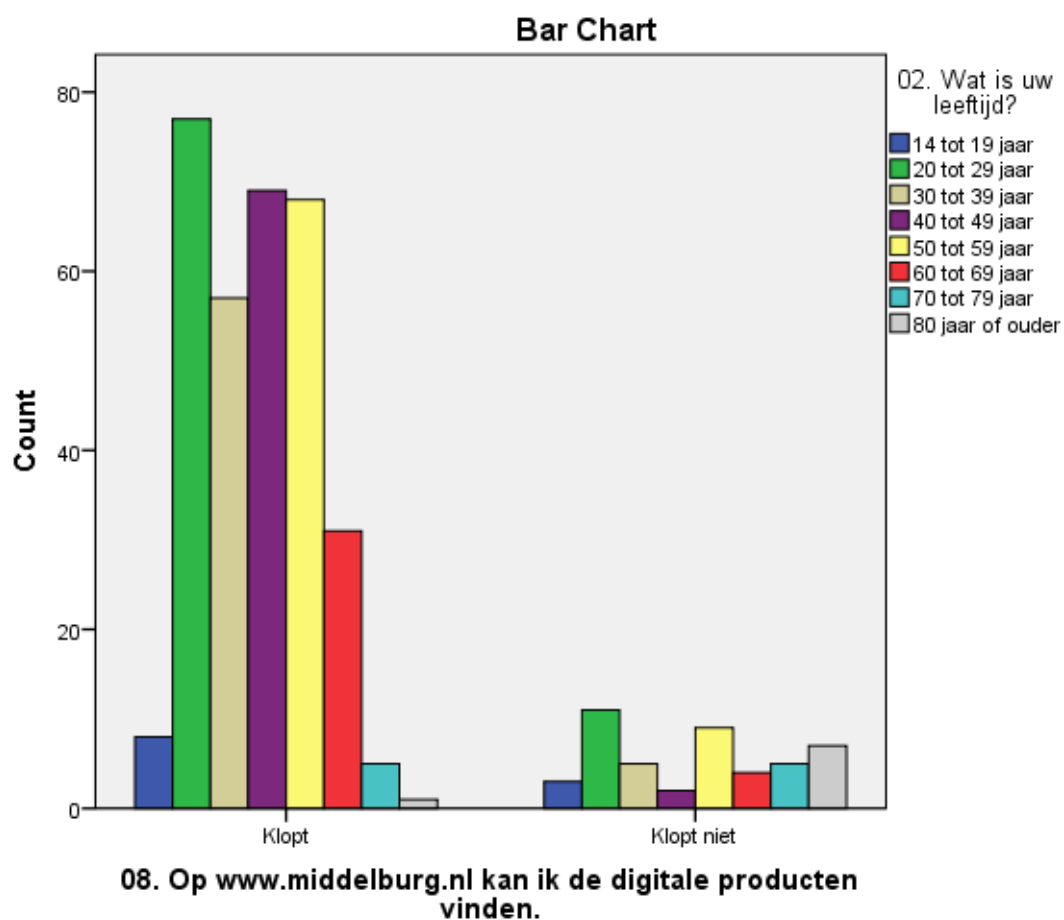
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
Klopt		68	31	5	1

08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden.	Klopt niet				
		9	4	5	7
Total		77	35	10	8

08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
08. Op www.middelburg.nl kan ik de digitale producten vinden.	Klopt	316
	Klopt niet	46
Total		362



09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt	3	14	8	16
	Klopt niet	8	74	54	55
Total		11	88	62	71

09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt	7	7	3	2
	Klopt niet	70	28	7	6
Total		77	35	10	8

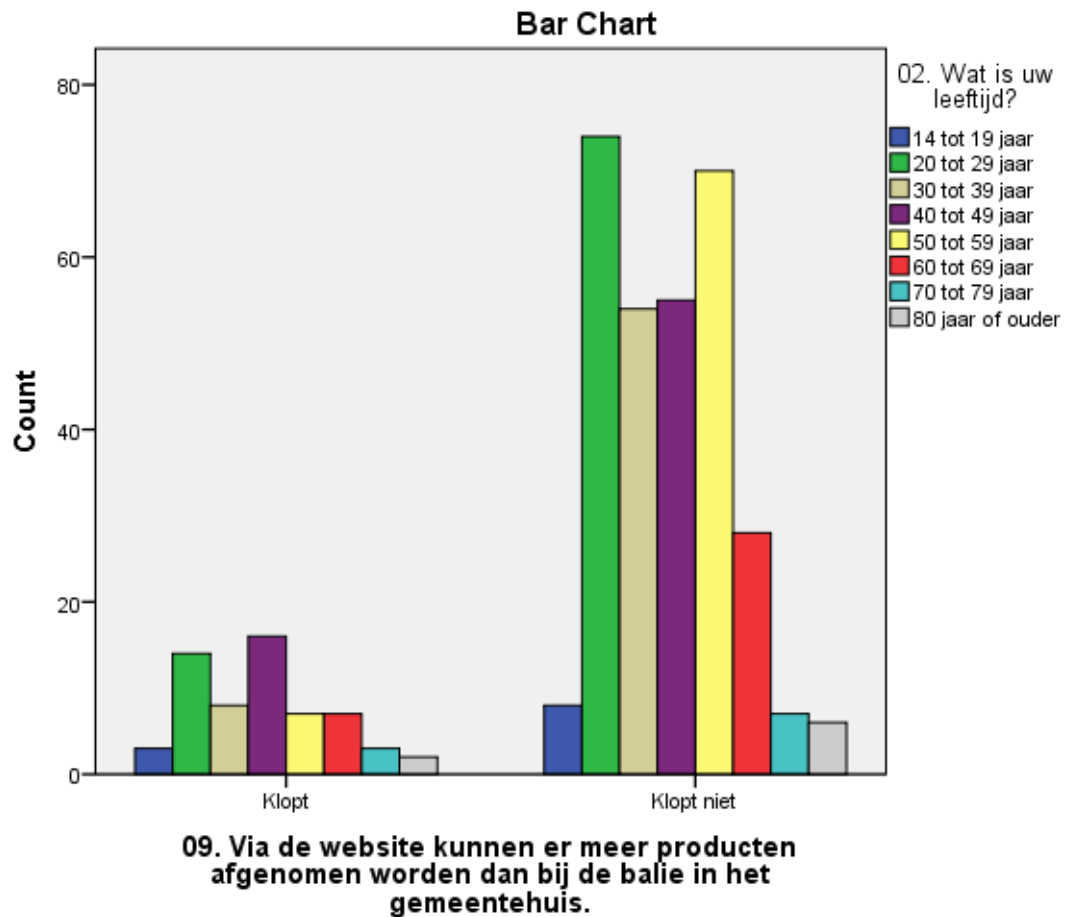
09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

	Total
Klopt	60

09. Via de website kunnen er meer producten afgenomen worden dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt niet	302
Total		362



10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

	02. Wat is uw leeftijd?			
	14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
Klopt	8	71	46	51

10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt niet	3	17	16	20
Total		11	88	62	71

10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

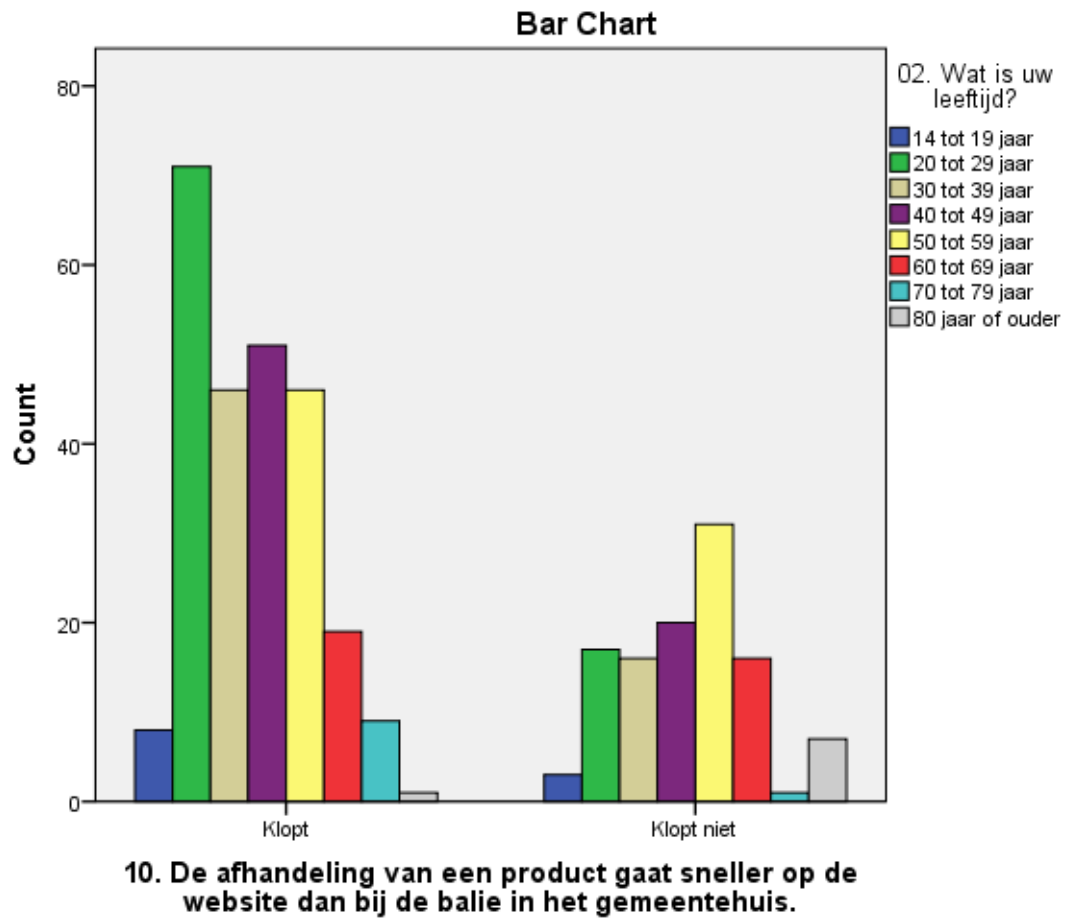
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt	46	19	9	1
	Klopt niet	31	16	1	7
Total		77	35	10	8

10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
10. De afhandeling van een product gaat sneller op de website dan bij de balie in het gemeentehuis.	Klopt	251
	Klopt niet	111
Total		362



11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar.	Klopt	4	26	19	20
	Klopt niet	7	62	43	51
Total		11	88	62	71

11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

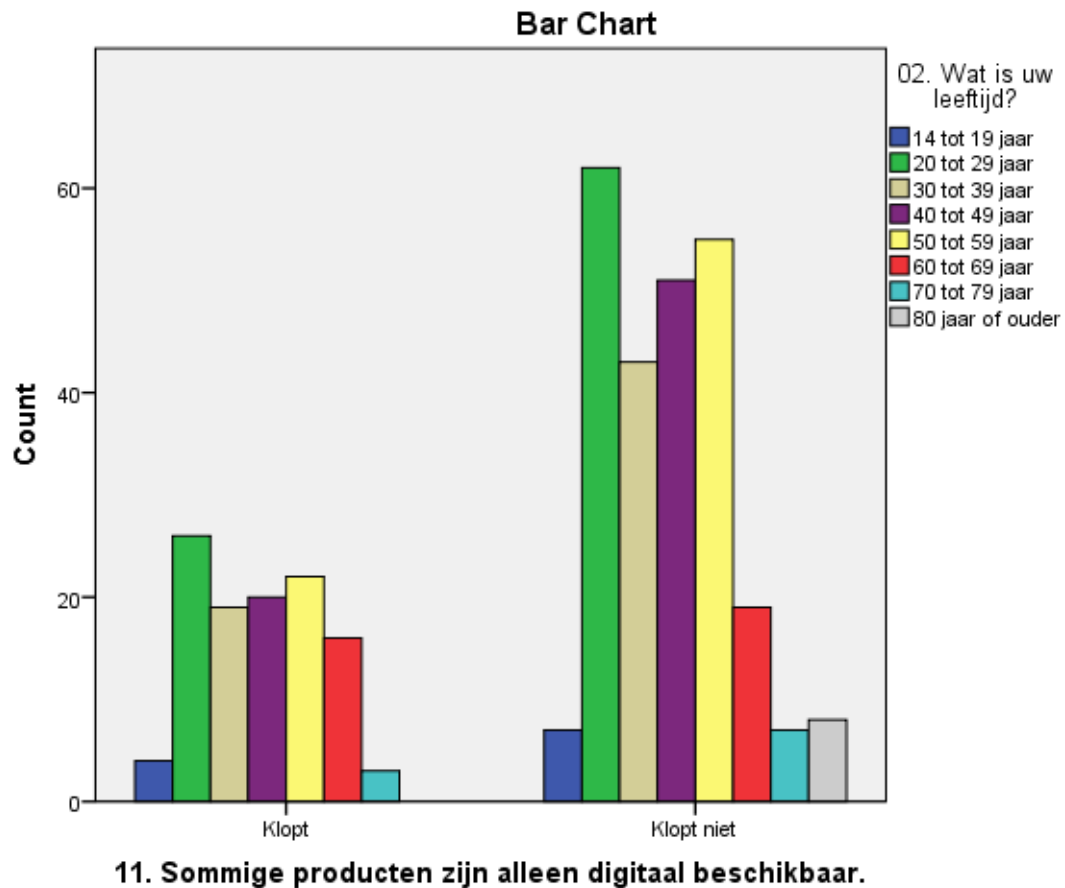
Count

	02. Wat is uw leeftijd?			
	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. Klopt	22	16	3	0
Klopt niet	55	19	7	8
Total	77	35	10	8

11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

	Total
11. Sommige producten zijn alleen digitaal beschikbaar. Klopt	110
Klopt niet	252
Total	362



12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks.	Klopt	4	15	7	6
	Klopt niet	7	73	55	65
Total		11	88	62	71

12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

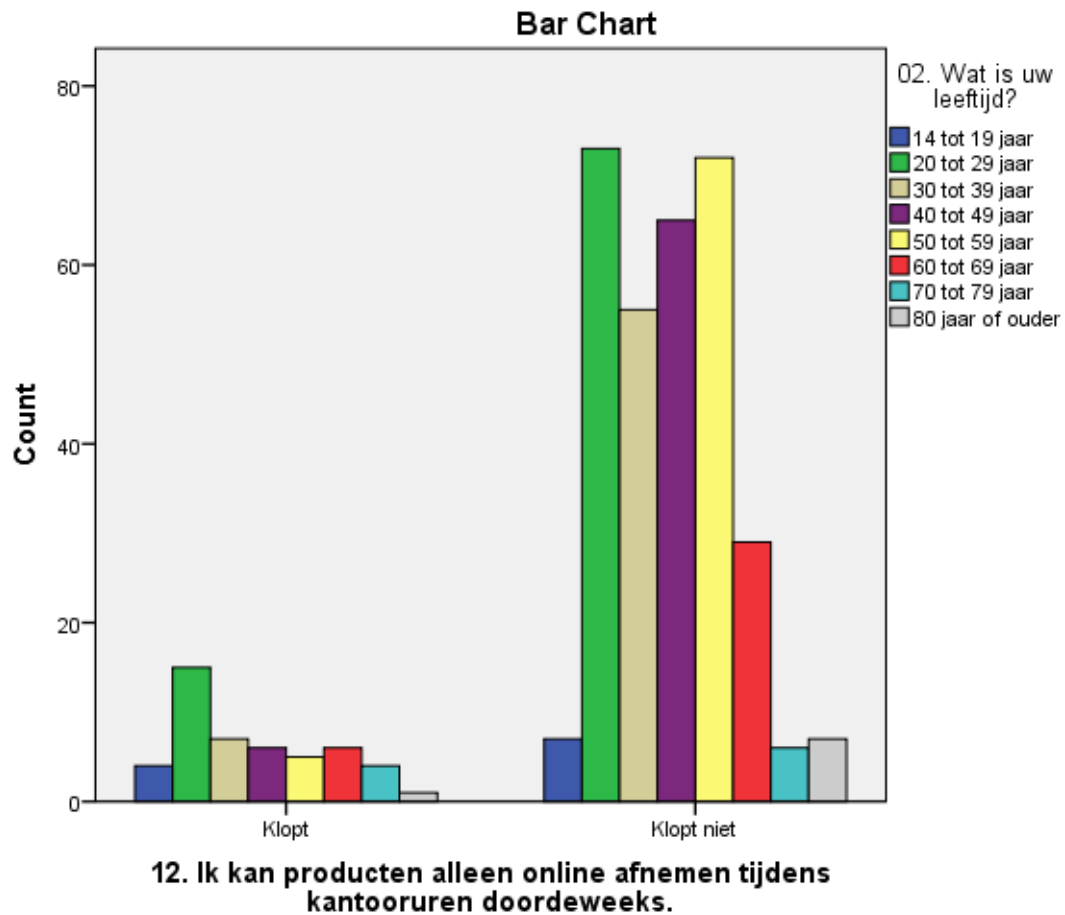
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks.	Klopt	5	6	4	1
	Klopt niet	72	29	6	7
Total		77	35	10	8

12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		Total
12. Ik kan producten alleen online afnemen tijdens kantooruren doordeweeks.	Klopt	48
	Klopt niet	314
Total		362



13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten.	Klopt	2	12	15	22
	Klopt niet	9	76	47	49
Total		11	88	62	71

13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

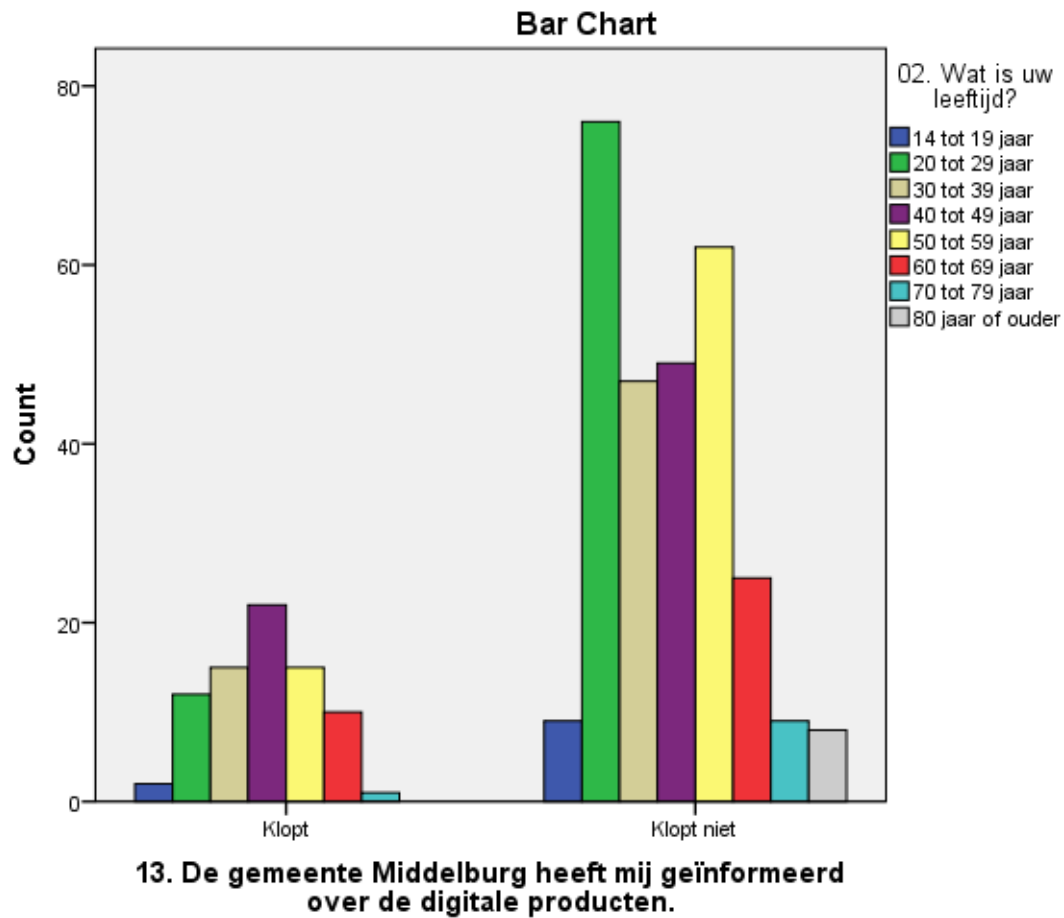
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten.	Klopt	15	10	1	0
	Klopt niet	62	25	9	8
	Total	77	35	10	8

13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		Total
13. De gemeente Middelburg heeft mij geïnformeerd over de digitale producten.	Klopt	77
	Klopt niet	285
Total		362



14. Aan de balie op het stads kantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
14. Aan de balie op het stads kantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen.	Ja	1	18	12	11
	Nee	10	70	50	60
Total		11	88	62	71

14. Aan de balie op het stadskantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen. * 02.

Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

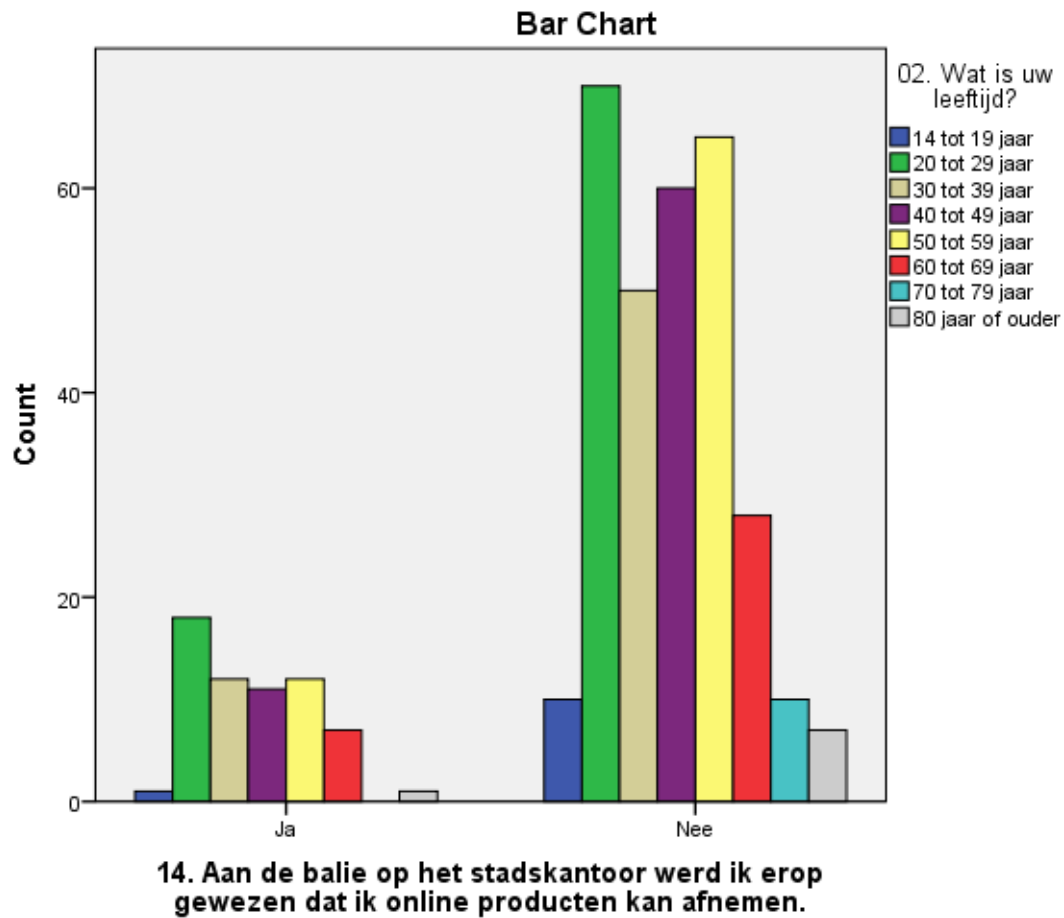
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
14. Aan de balie op het stadskantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen.	Ja	12	7	0	1
	Nee	65	28	10	7
Total		77	35	10	8

14. Aan de balie op het stadskantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen. * 02.

Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
14. Aan de balie op het stadskantoor werd ik erop gewezen dat ik online producten kan afnemen.	Ja	62
	Nee	300
Total		362



15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is? *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is?	Mee eens	7	42	37
	Neutraal	2	7	6
	Oneens	0	2	0
	Volledig mee eens	2	37	18
	Volledig mee oneens	0	0	1

Total	11	88	62
-------	----	----	----

15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is? * 02.

Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

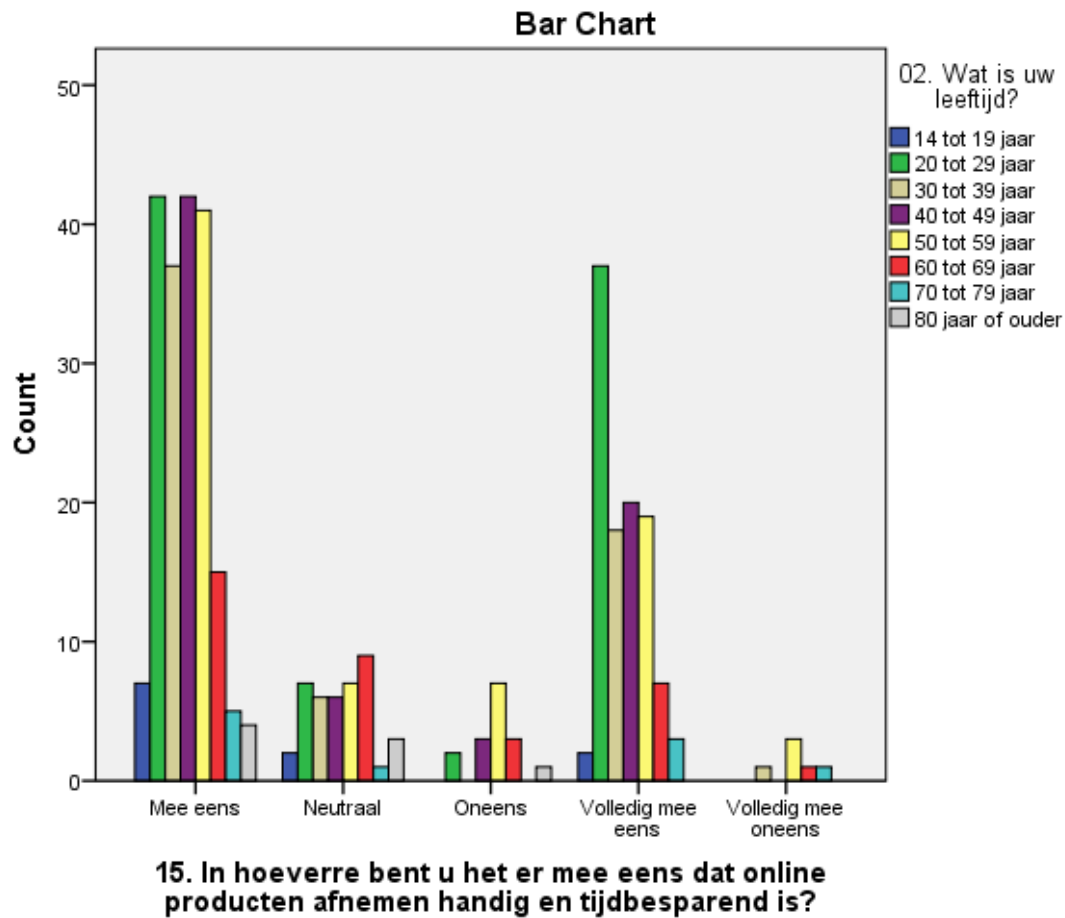
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is?	Mee eens	42	41	15
	Neutraal	6	7	9
	Oneens	3	7	3
	Volledig mee eens	20	19	7
	Volledig mee oneens	0	3	1
Total		71	77	35

15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is? * 02.

Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
15. In hoeverre bent u het er mee eens dat online producten afnemen handig en tijdbesparend is?	Mee eens	5	4	193
	Neutraal	1	3	41
	Oneens	0	1	16
	Volledig mee eens	3	0	106
	Volledig mee oneens	1	0	6
Total		10	8	362



16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	3	50	42
	Neutraal	7	17	8
	Oneens	1	10	3
	Volledig mee eens	0	11	9
	Volledig mee oneens	0	0	0

Total	11	88	62
-------	----	----	----

16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

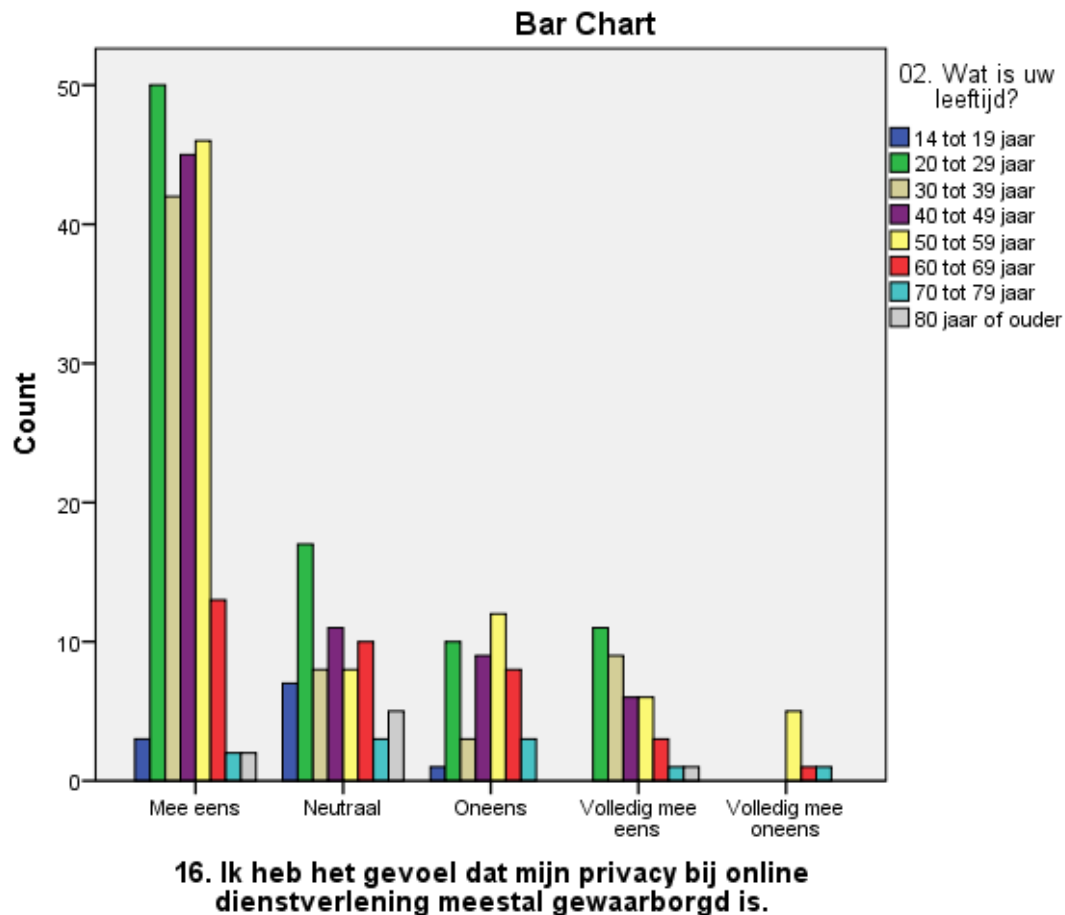
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	45	46	13
	Neutraal	11	8	10
	Oneens	9	12	8
	Volledig mee eens	6	6	3
	Volledig mee oneens	0	5	1
Total		71	77	35

16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
16. Ik heb het gevoel dat mijn privacy bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	2	2	203
	Neutraal	3	5	69
	Oneens	3	0	46
	Volledig mee eens	1	1	37
	Volledig mee oneens	1	0	7
Total		10	8	362



17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	3	53	41
	Neutraal	5	14	11
	Oneens	0	13	3
	Volledig mee eens	3	8	7
	Volledig mee oneens	0	0	0

Total	11	88	62
-------	----	----	----

17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

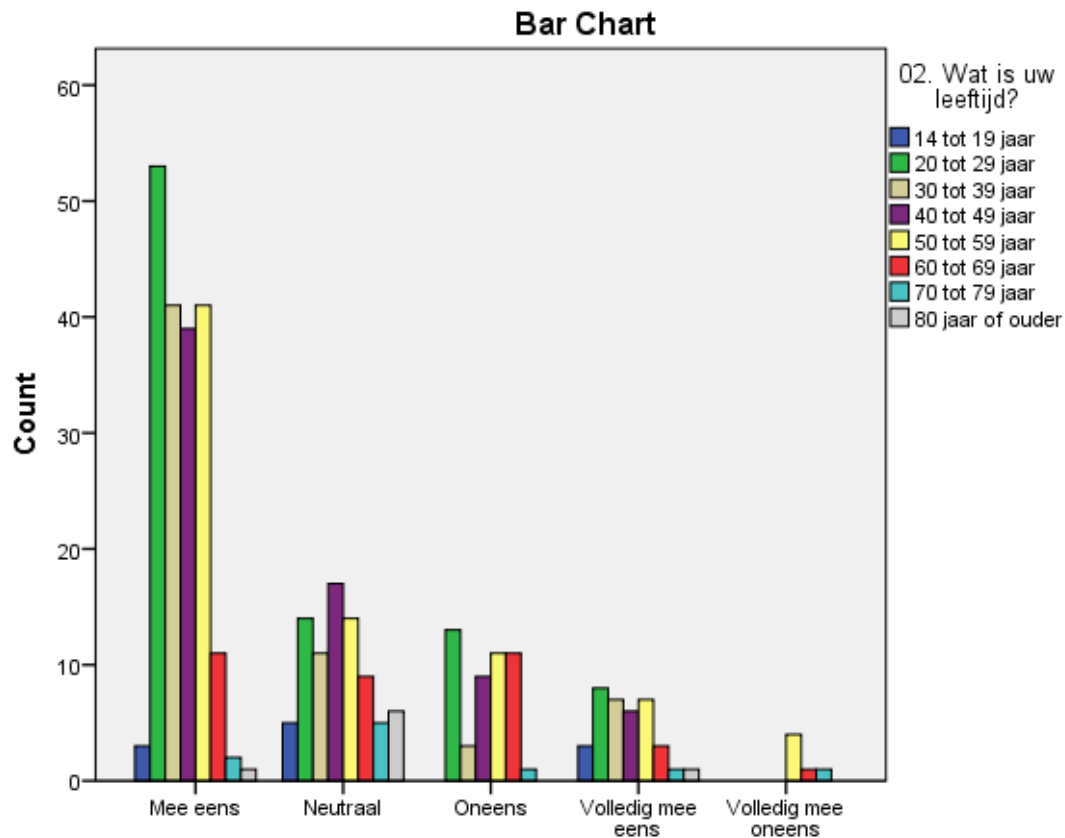
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	39	41	11
	Neutraal	17	14	9
	Oneens	9	11	11
	Volledig mee eens	6	7	3
	Volledig mee oneens	0	4	1
Total		71	77	35

17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.	Mee eens	2	1	191
	Neutraal	5	6	81
	Oneens	1	0	48
	Volledig mee eens	1	1	36
	Volledig mee oneens	1	0	6
Total		10	8	362



17. Ik heb het gevoel dat gebruiksvriendelijkheid bij online dienstverlening meestal gewaarborgd is.

18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan.	Mee eens	6	59	34
	Neutraal	3	17	14
	Oneens	0	2	4
	Volledig mee eens	2	10	10
	Volledig mee oneens	0	0	0

Total	11	88	62
-------	----	----	----

18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

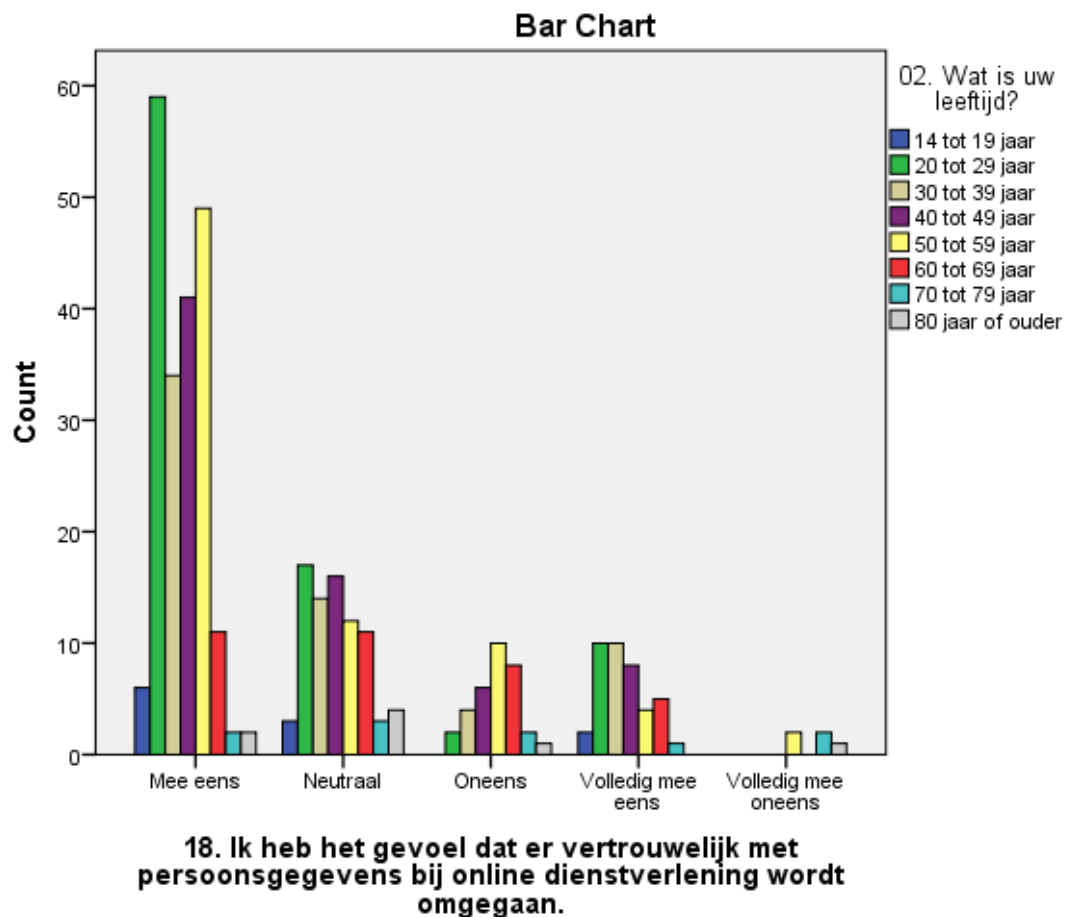
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan.	Mee eens	41	49	11
	Neutraal	16	12	11
	Oneens	6	10	8
	Volledig mee eens	8	4	5
	Volledig mee oneens	0	2	0
Total		71	77	35

18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
18. Ik heb het gevoel dat er vertrouwelijk met persoonsgegevens bij online dienstverlening wordt omgegaan.	Mee eens	2	2	204
	Neutraal	3	4	80
	Oneens	2	1	33
	Volledig mee eens	1	0	40
	Volledig mee oneens	2	1	5
Total		10	8	362



19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent.	Mee eens	0	0	1
	Neutraal	7	62	39
	Oneens	2	11	11
	Volledig mee eens	0	3	2
	Volledig mee oneens	2	12	9

Volledig mee oneens	0	0	0
Total	11	88	62

19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

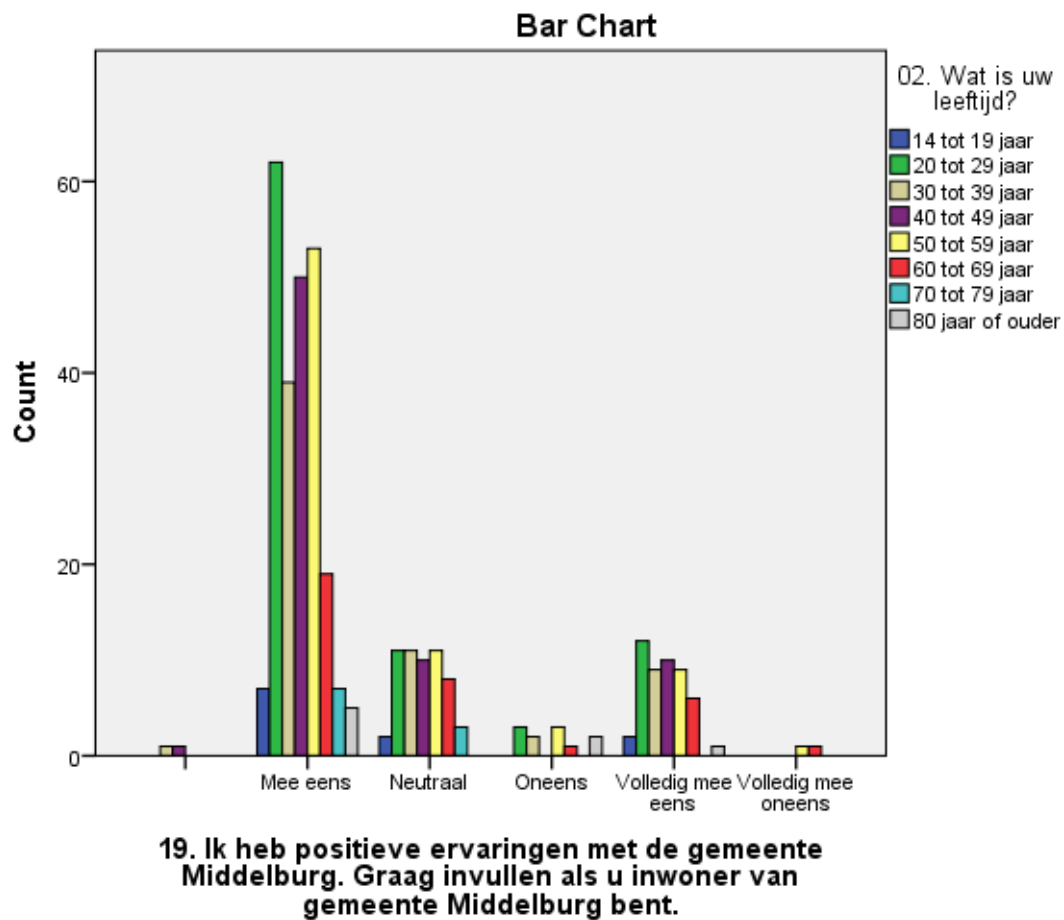
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent.		1	0	0
	Mee eens	50	53	19
	Neutraal	10	11	8
	Oneens	0	3	1
	Volledig mee eens	10	9	6
	Volledig mee oneens	0	1	1
Total		71	77	35

19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
19. Ik heb positieve ervaringen met de gemeente Middelburg. Graag invullen als u inwoner van gemeente Middelburg bent.		0	0	2
	Mee eens	7	5	242
	Neutraal	3	0	56
	Oneens	0	2	11
	Volledig mee eens	0	1	49
	Volledig mee oneens	0	0	2
Total		10	8	362



20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente.	Mee eens	7	51	40
	Neutraal	2	20	9
	Oneens	0	4	6
	Volledig mee eens	2	12	7

	Volledig mee oneens	0	1	0
Total		11	88	62

20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

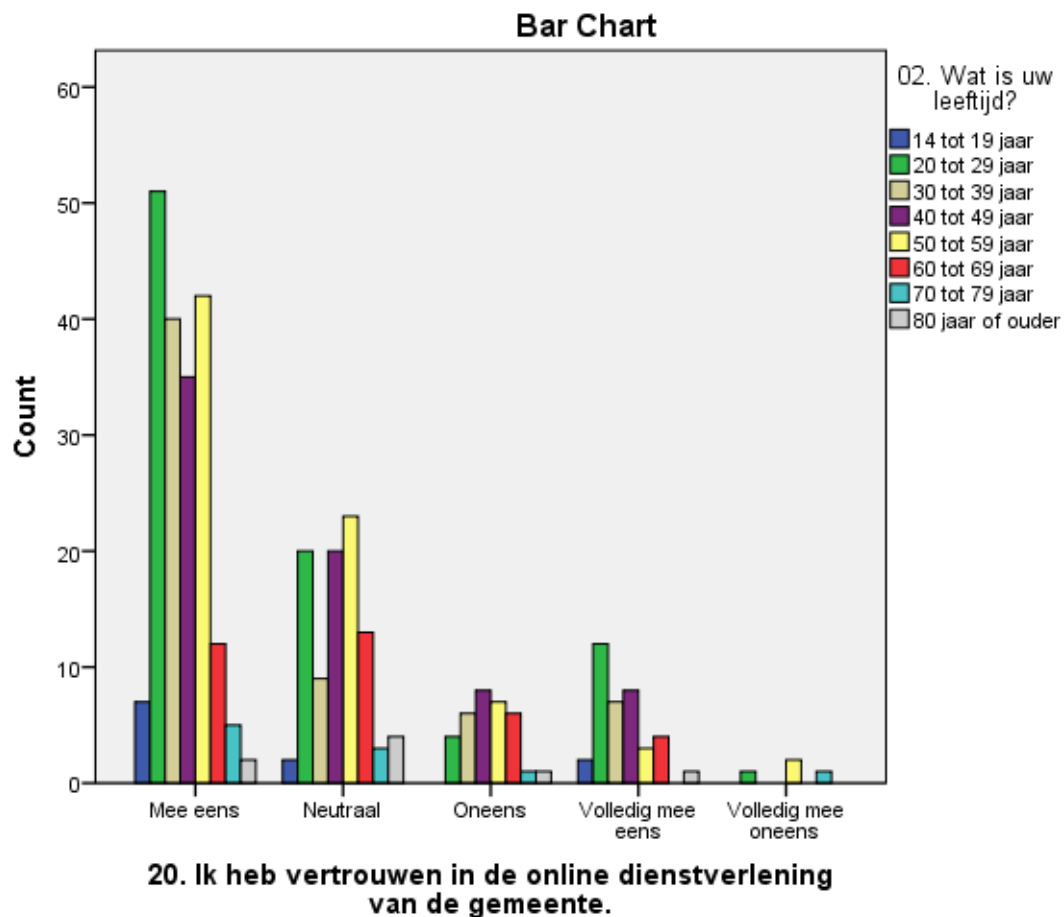
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente.	Mee eens	35	42	12
	Neutraal	20	23	13
	Oneens	8	7	6
	Volledig mee eens	8	3	4
	Volledig mee oneens	0	2	0
Total		71	77	35

20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
20. Ik heb vertrouwen in de online dienstverlening van de gemeente.	Mee eens	5	2	194
	Neutraal	3	4	94
	Oneens	1	1	33
	Volledig mee eens	0	1	37
	Volledig mee oneens	1	0	4
Total		10	8	362



21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn.	Mee eens	4	40	32
	Neutraal	2	16	10
	Oneens	1	8	6
	Volledig mee eens	4	24	14
	Volledig mee oneens	0	0	0

Total	11	88	62
-------	----	----	----

21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

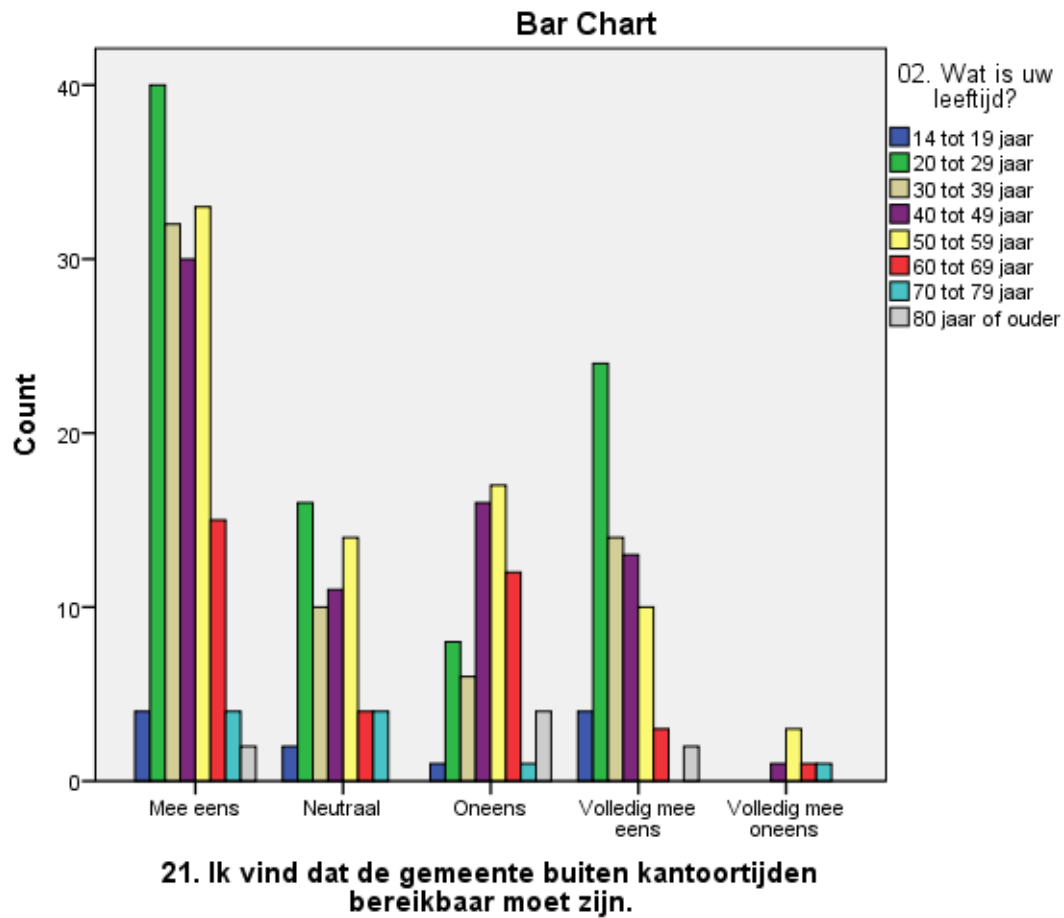
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn.	Mee eens	30	33	15
	Neutraal	11	14	4
	Oneens	16	17	12
	Volledig mee eens	13	10	3
	Volledig mee oneens	1	3	1
Total		71	77	35

21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
21. Ik vind dat de gemeente buiten kantoortijden bereikbaar moet zijn.	Mee eens	4	2	160
	Neutraal	4	0	61
	Oneens	1	4	65
	Volledig mee eens	0	2	70
	Volledig mee oneens	1	0	6
Total		10	8	362



22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen.

* 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen.	Mee eens	6	46	26
	Neutraal	2	5	8
	Oneens	0	3	4
	Volledig mee eens	3	34	24
	Volledig mee oneens	0	0	0

Total	11	88	62
-------	----	----	----

22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

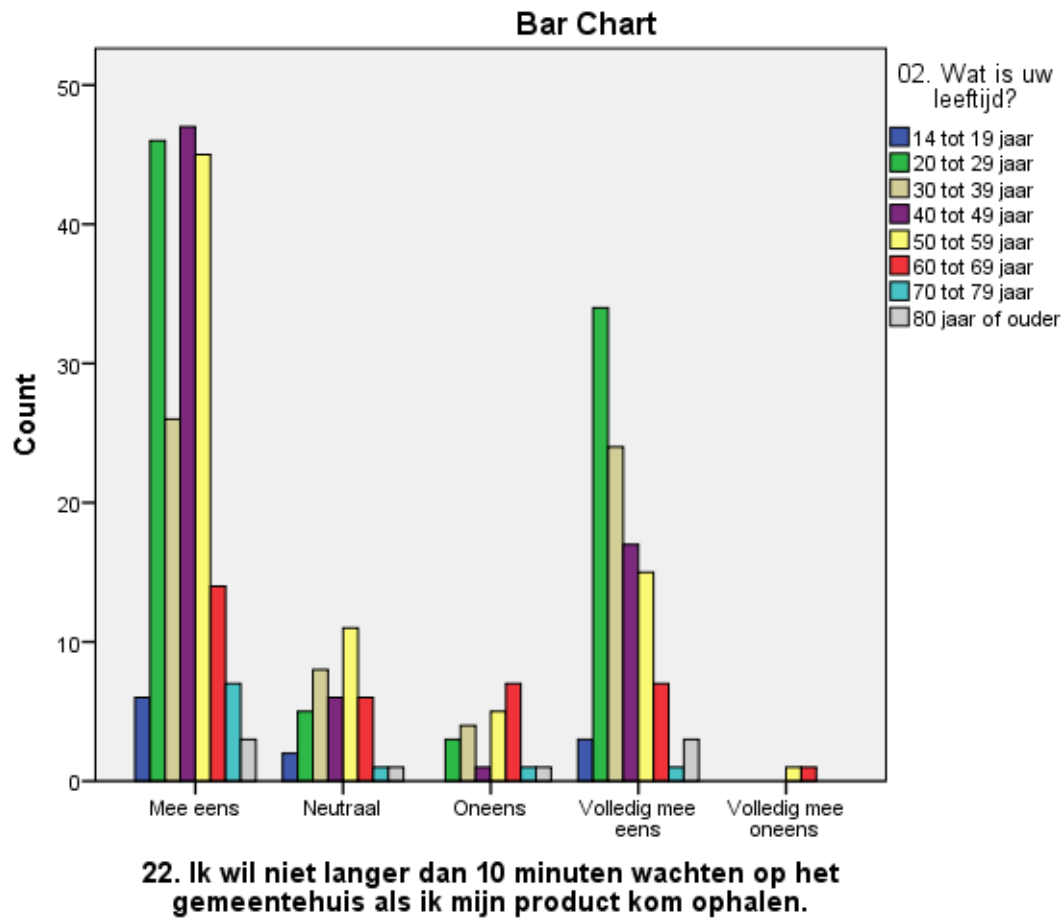
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen.	Mee eens	47	45	14
	Neutraal	6	11	6
	Oneens	1	5	7
	Volledig mee eens	17	15	7
	Volledig mee oneens	0	1	1
Total		71	77	35

22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen. *

02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
22. Ik wil niet langer dan 10 minuten wachten op het gemeentehuis als ik mijn product kom ophalen.	Mee eens	7	3	194
	Neutraal	1	1	40
	Oneens	1	1	22
	Volledig mee eens	1	3	104
	Volledig mee oneens	0	0	2
Total		10	8	362



23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen.	Mee eens	5	33	30
	Neutraal	2	7	9
	Oneens	0	4	2
	Volledig mee eens	4	44	20
	Volledig mee oneens	0	0	1

Total	11	88	62
-------	----	----	----

23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

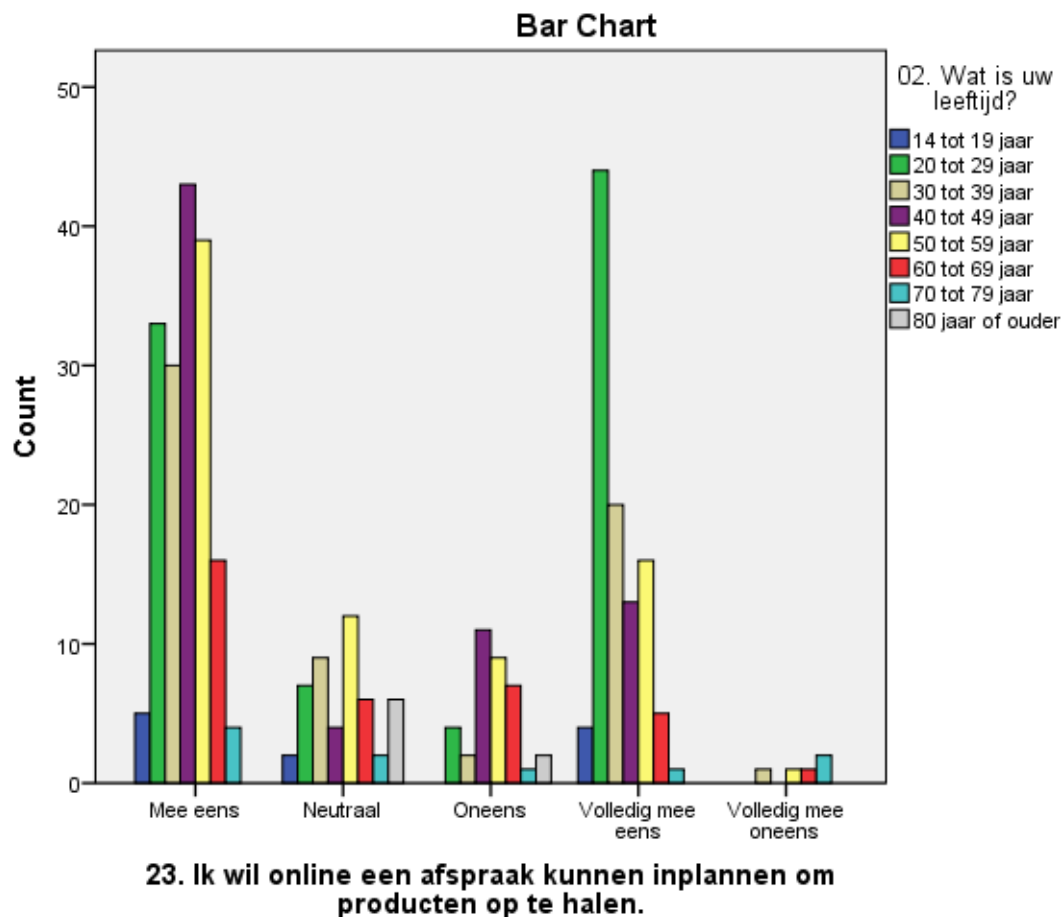
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen.	Mee eens	43	39	16
	Neutraal	4	12	6
	Oneens	11	9	7
	Volledig mee eens	13	16	5
	Volledig mee oneens	0	1	1
Total		71	77	35

23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
23. Ik wil online een afspraak kunnen inplannen om producten op te halen.	Mee eens	4	0	170
	Neutraal	2	6	48
	Oneens	1	2	36
	Volledig mee eens	1	0	103
	Volledig mee oneens	2	0	5
Total		10	8	362



24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website.	Mee eens	4	22	20
	Neutraal	5	19	13
	Oneens	1	20	15
	Volledig mee eens	1	24	12
	Volledig mee oneens	0	3	2

Total	11	88	62
-------	----	----	----

24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

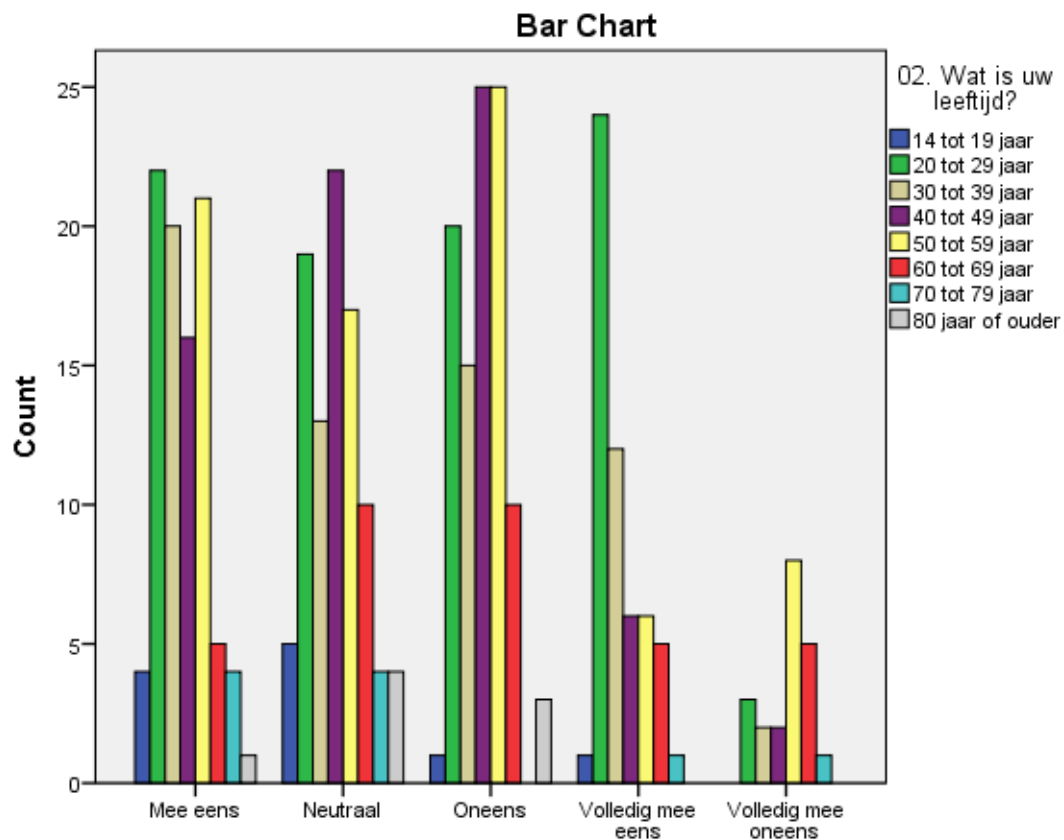
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website.	Mee eens	16	21	5
	Neutraal	22	17	10
	Oneens	25	25	10
	Volledig mee eens	6	6	5
	Volledig mee oneens	2	8	5
Total		71	77	35

24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website.	Mee eens	4	1	93
	Neutraal	4	4	94
	Oneens	0	3	99
	Volledig mee eens	1	0	55
	Volledig mee oneens	1	0	21
Total		10	8	362



24. Ik zou het liefst alle producten van de gemeente willen afnemen via de website.

25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen.	Mee eens	3	24	17
	Neutraal	4	23	22
	Oneens	3	23	17
	Volledig mee eens	1	9	3
	Volledig mee oneens	0	9	3

Total	11	88	62
-------	----	----	----

25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

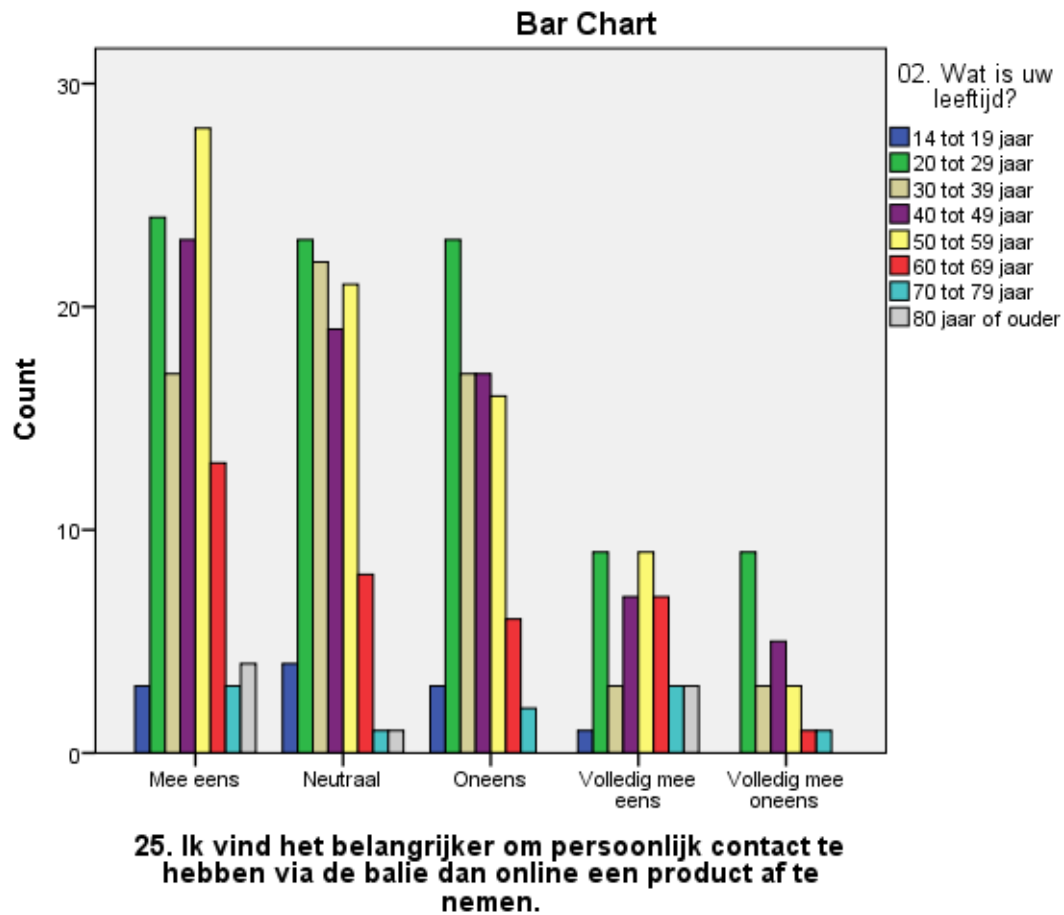
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen.	Mee eens	23	28	13
	Neutraal	19	21	8
	Oneens	17	16	6
	Volledig mee eens	7	9	7
	Volledig mee oneens	5	3	1
Total		71	77	35

25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
25. Ik vind het belangrijker om persoonlijk contact te hebben via de balie dan online een product af te nemen.	Mee eens	3	4	115
	Neutraal	1	1	99
	Oneens	2	0	84
	Volledig mee eens	3	3	42
	Volledig mee oneens	1	0	22
Total		10	8	362



26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1	1	0	0	0	0
	2	0	0	0	0
	3	0	1	1	0
	4	0	0	1	3

lage waarborg en 10 hoge waarborg.	5	0	3	3	7
	6	3	11	9	6
	7	4	29	15	22
	8	2	31	25	28
	9	1	12	6	3
	10	1	1	2	2
Total		11	88	62	71

26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

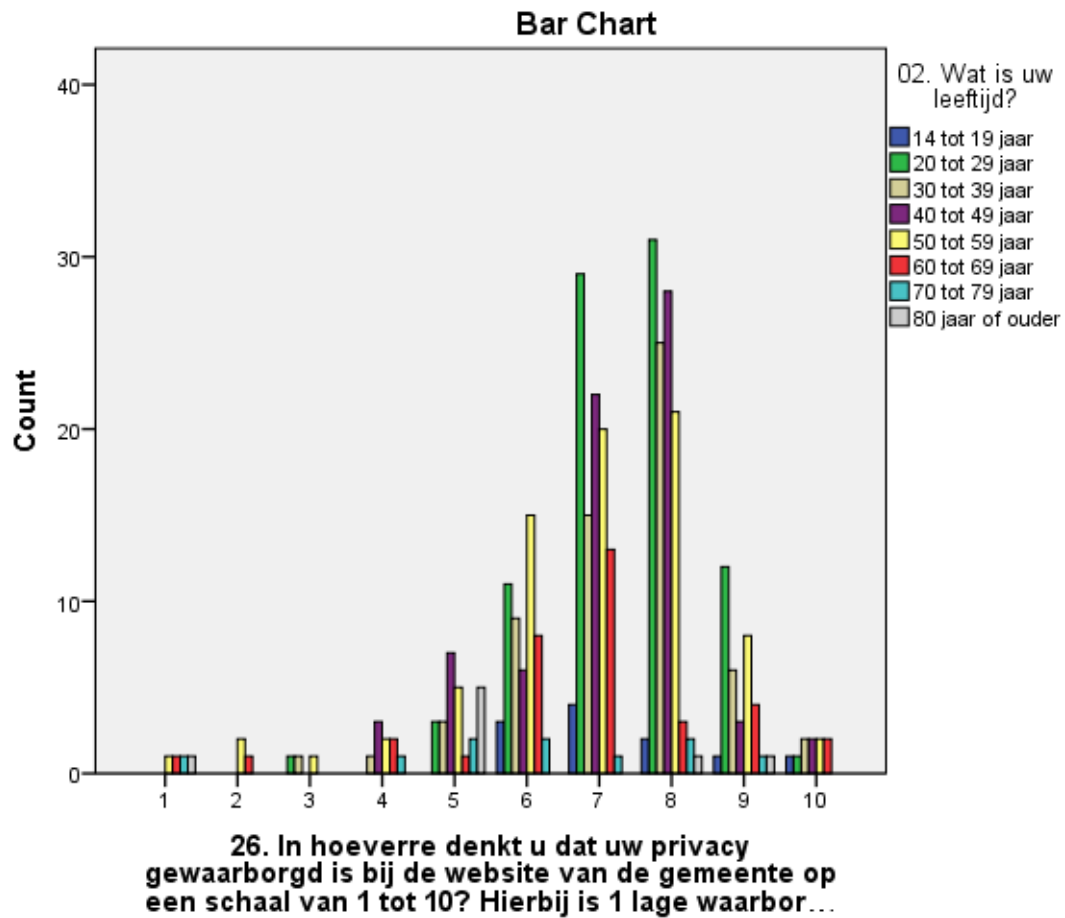
Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg.	1	1	1	1	1
	2	2	1	0	0
	3	1	0	0	0
	4	2	2	1	0
	5	5	1	2	5
	6	15	8	2	0
	7	20	13	1	0
	8	21	3	2	1
	9	8	4	1	1
	10	2	2	0	0
Total		77	35	10	8

26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
26. In hoeverre denkt u dat uw privacy gewaarborgd is bij de website van de gemeente op een schaal van 1 tot 10? Hierbij is 1 lage waarborg en 10 hoge waarborg.	1	4
	2	3
	3	3
	4	9
	5	26
	6	54
	7	104
	8	113
	9	36
	10	10
Total		362



Frequencies

Notes

Output Created	05-APR-2017 13:39:50	
Comments		
Input	Data	H:\datasetgemmbg.sav
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=@27.Kleding @27.Toegangskaartenvoorevenement enmuseaetc @27.Boekenengeluidsdragers @27.Vakanties @27.Ikkoopbestelgeenproductenonline @27.Overig /FORMAT=NOTABLE /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Notes

Output Created		05-APR-2017 13:40:50
Comments		
Input	Data	H:\datasetgemmbg.sav
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	362

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=@27.Kleding @27.Toegangskaartenvoorevenement enmuseaetc @27.Boekenengeluidsdragers @27.Vakanties @27.Ikkoopbestelgeenproductenonline @27.Overig /FORMAT=NOTABLE /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Frequencies

Notes

Output Created	05-APR-2017 13:41:39	
Comments		
Input	Data	H:\datasetgemmbg.sav
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

N of Rows in Working Data File		362
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=@27.Kleding @27.Toegangskaartenvoorevenement enmuseaetc @27.Boekenengeluidsdragers @27.Vakanties @27.Ikkoopbestelgeenproductenonline @27.Overig /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

		27. Kleding	27. Toegangskarten voor evenementen/musea/etc.	27. Boeken en/geluidsdragers	27. Vakanties	27. Ik koop/bestel geen producten online
N	Valid	362	362	362	362	362
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		27. Overig
N	Valid	362
	Missing	0

Frequency Table

27. Kleding

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	228	63.0	63.0	63.0
nee	134	37.0	37.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

27. Toegangskarten voor evenementen/musea/etc.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	247	68.2	68.2	68.2
nee	115	31.8	31.8	100.0
Total	362	100.0	100.0	

27. Boeken en/geluidsdragers

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	164	45.3	45.3	45.3
nee	198	54.7	54.7	100.0

Total	362	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

27. Vakanties

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	262	72.4	72.4	72.4
nee	100	27.6	27.6	100.0
Total	362	100.0	100.0	

27. Ik koop/bestel geen producten online

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	31	8.6	8.6	8.6
nee	331	91.4	91.4	100.0
Total	362	100.0	100.0	

27. Overig

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	20	5.5	5.5	5.5
nee	342	94.5	94.5	100.0
Total	362	100.0	100.0	

28. Ik maak gebruik van internetbankieren. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
28. Ik maak gebruik van internetbankieren.	Ja	10	88	62
	nee, dit doe ik via een andere weg	1	0	0
Total		11	88	62

28. Ik maak gebruik van internetbankieren. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

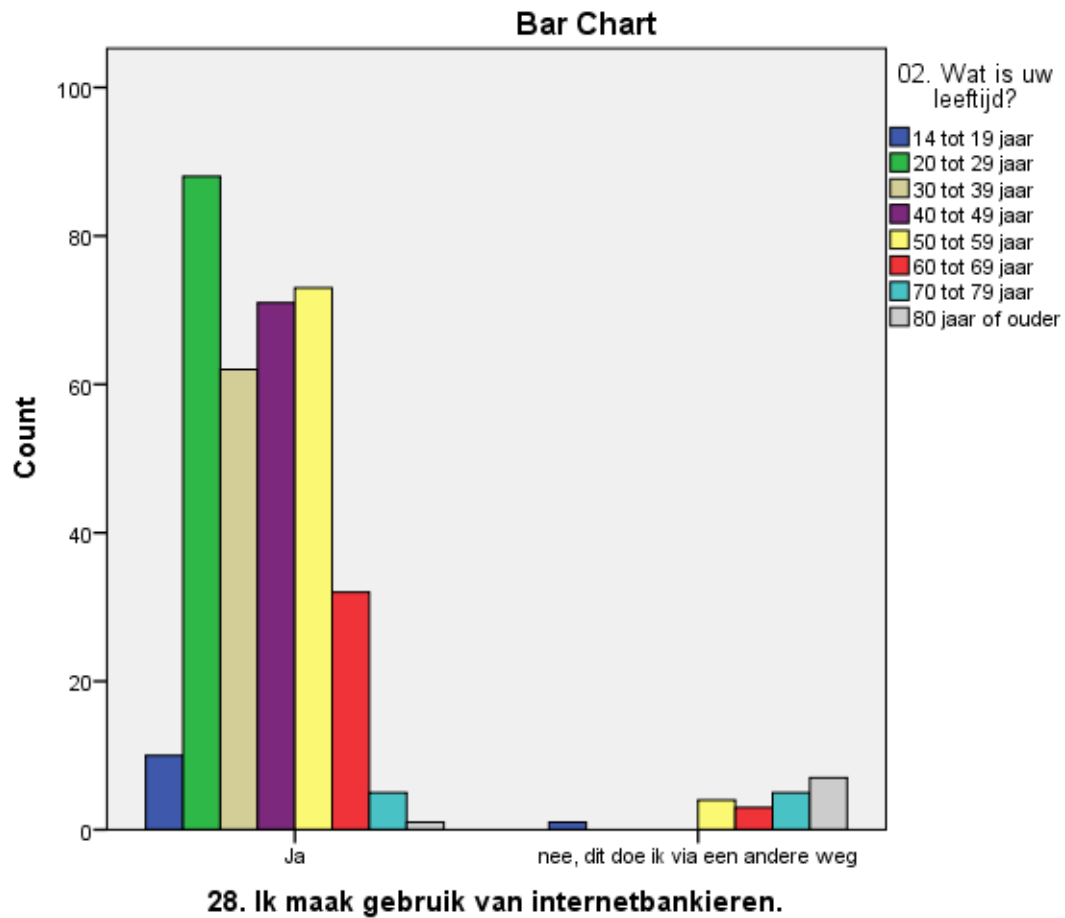
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
28. Ik maak gebruik van internetbankieren.	Ja	71	73	32
	nee, dit doe ik via een andere weg	0	4	3
Total		71	77	35

28. Ik maak gebruik van internetbankieren. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
28. Ik maak gebruik van internetbankieren.	Ja	5	1	342
	nee, dit doe ik via een andere weg	5	7	20
Total		10	8	362



29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg.	Ja (ga verder met vraag 30)	2	49	53
	Nee (ga verder met vraag 29a en daarna 31)	9	39	9
Total		11	88	62

29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

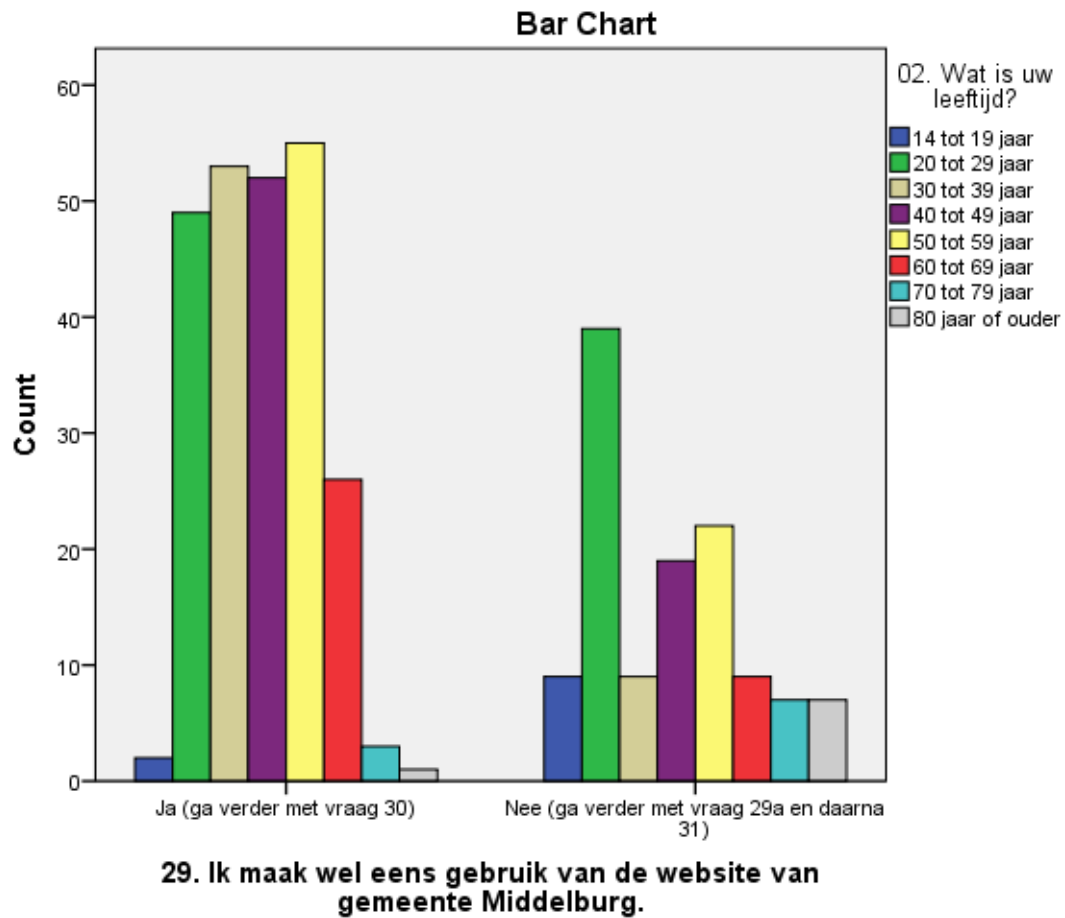
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg.	Ja (ga verder met vraag 30)	52	55	26
	Nee (ga verder met vraag 29a en daarna 31)	19	22	9
Total		71	77	35

29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
29. Ik maak wel eens gebruik van de website van gemeente Middelburg.	Ja (ga verder met vraag 30)	3	1	241
	Nee (ga verder met vraag 29a en daarna 31)	7	7	121
Total		10	8	362



FREQUENCIES VARIABLES=@30.Nieuwsberichtenlezen @30.Onlineproductenafnemen
 @30.Kalendervanraadsvergaderingenendergelijkebekijken @30.Overig

/BARCHART PERCENT

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		05-APR-2017 13:56:43	
Comments			
Input	Data	H:\datasetgemmbg.sav	
	Active Dataset	DataSet2	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	362	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.	
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=@30.Nieuwsberichtenlez en @30.Onlineproductenafnemen @30.Kalendervanraadsvergaderingene ndergelijkebekijken @30.Overig /BARCHART PERCENT /ORDER=ANALYSIS.		
Resources	Processor Time	00:00:00.39	
	Elapsed Time	00:00:00.41	

Statistics

		30. Nieuwsberichten lezen	30. Online producten afnemen	30. Kalender van raadsvergaderingen en dergelijke bekijken	30. Overig
N	Valid	362	362	362	362

Missing	0	0	0	0
---------	---	---	---	---

Frequency Table

30. Nieuwsberichten lezen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	121	33.4	33.4	33.4
ja	125	34.5	34.5	68.0
nee	116	32.0	32.0	100.0
Total	362	100.0	100.0	

30. Online producten afnemen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	121	33.4	33.4	33.4
ja	108	29.8	29.8	63.3
nee	133	36.7	36.7	100.0
Total	362	100.0	100.0	

30. Kalender van raadsvergaderingen en dergelijke bekijken

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	121	33.4	33.4	33.4
ja	70	19.3	19.3	52.8
nee	171	47.2	47.2	100.0
Total	362	100.0	100.0	

30. Overig

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	121	33.4	33.4	33.4
ja	28	7.7	7.7	41.2
nee	213	58.8	58.8	100.0
Total	362	100.0	100.0	

34. Ik maak gebruik van DigiD. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
34. Ik maak gebruik van DigiD.	Ja	9	88	60	69
	Nee	2	0	2	2
Total		11	88	62	71

34. Ik maak gebruik van DigiD. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

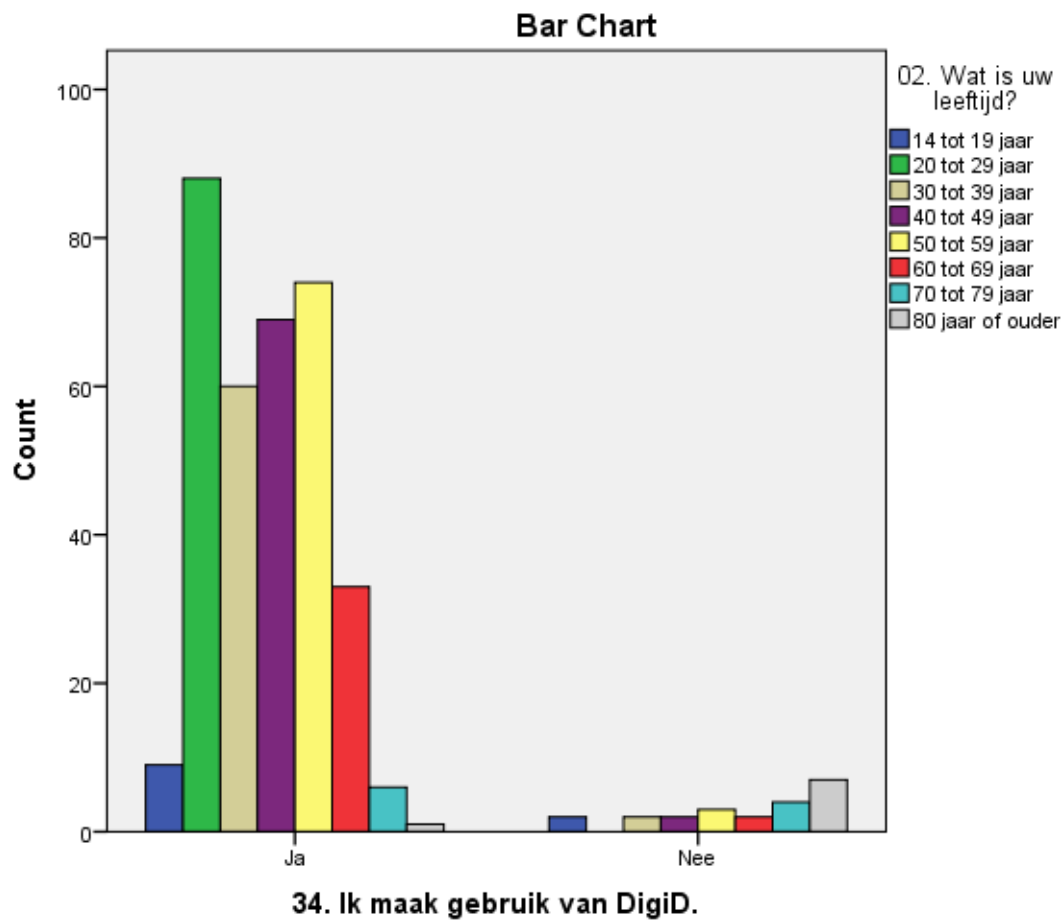
Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
34. Ik maak gebruik van DigiD.	Ja	74	33	6	1
	Nee	3	2	4	7
Total		77	35	10	8

34. Ik maak gebruik van DigiD. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		Total
34. Ik maak gebruik van DigiD.	Ja	340
	Nee	22
Total		362



35. Als ik kon kiezen tussen naar het stadskantoor gaan of online afnemen, dan kies ik voor het laatste.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

		02. Wat is uw leeftijd?								Tota l
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
35. Als ik kon kiezen tussen naar het stadskantoor	aanvullend advies kan soms handig zijn	0	0	0	1	0	0	0	0	1

gaan of online afnemen, dan kies ik voor het laatste.	Afhankelijk van het onderwerp	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Als ik naar de balie ga dan krijg ik mijn uittreksel meteen mee en online duurt het een paar dagen	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	als ik vragen heb of het verzoek wijkt af van de standaardprocedure, heb je online meestal een probleem	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	dat van het product afhangt en ik wellicht nog iets wil vragen	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	de snelheid en het persoonlijk contact	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Digitaal tijdig aangevraagd een goed alternatief is i.p.v. naar het stadskantoor te komen	0	0	0	0	0	1	0	0	1

direct persoonlijk contact is digitaal niet te vervangen	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Fijn	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Frequentie afname is zeer beperkt bovendien ben ik vrijwel dagelijks op het stadskantoor	0	0	0	0	1	0	0	0	1
geen behoefte aan	0	0	0	0	0	0	0	1	1
het gevoel van privacy bescherming hoger is bij het stadskantoor dan online en persoonlijke benadering wenselijk is.	0	1	0	0	0	0	0	0	1
het is afhankelijk van wat ik nodig heb.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Het menselijk contact vind ik belangrijk	0	0	0	1	0	0	0	0	1
het nog niet volledig werkt...	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Het soms handig is om dingen persoonlijk te regelen	0	0	1	0	0	0	0	0	1
iedereen is tegenwoedig zo bang om met mensen te praten , te werken , te leven. Altijd die onzinnige computer , veilig vanuit je eigen kamertje , met NIEMAND contact hebben. HEEL ERG IS DIT ! Loop even , of fiets even en doe moeite voor jouw dienst. Niemand werkt er 24 uur , dus is er tijd zat om boodchappen te doen of jouw spullen te regelen , dat kon vroeger ook voor het digitale tijdperk .	0	0	0	0	1	0	0	0	1

ik bang ben dat alles niet goed doorkomt.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ik contact wil houden met de gemeente /	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Ik dingen wil vragen	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ik graag andere zaken nog mondeling kan bespreken.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ik het net zo makkelijk vind	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ik liever aan de balie iets regel.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik liever naar het stadskantoor ga om iets af te nemen en ik heb geen computer.	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ik liever persoonlijk contact heb	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Ik liever persoonlijk contact heb	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ik liever persoonlijk contact heb.	0	0	0	0	0	0	1	0	1

ik niet alles online wil afnemen.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ik niet weet hoe online afnemen werkt.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik niks online kan regelen.	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ik persoonlijk contact belangrijk vind	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ik persoonlijk contact belangrijk vind en je niet alleen kunt vragen online.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik persoonlijk contact belangrijk vind.	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ik persoonlijk contact belangrijk vind.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ik persoonlijk contact en meer toelichting op mijn specifieke situatie heel belangrijk vind.	0	1	0	0	0	0	0	0	1

ik persoonlijk contact erg belangrijk vind.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik persoonlijk contact liever heb.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ik persoonlijk contact prettig vind, als ik nog extra vragen heb kan ik daar direct antwoord op krijgen	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ik persoonlijk contact prettiger vind	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ik persoonlijk contact prettiger vind.	0	0	1	0	0	0	0	0	1
ik persoonlijk contact wel fijn vind.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ik sommige producten het liefst via de balie afneem.	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ik soms gewoon aanvullende vragen heb	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ik soms verduidelijking wil	0	1	0	0	0	0	0	0	1

ik tegen digitalisering ben.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ik toch meestal liever persoonlijk advies krijg	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ik weinig meer regel bij de gemeente.	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ik werk op het stadskantoor en dan een bezoek aan de bali makkelijk kan combineren	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik werk op Stads Kantoor	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ik werkzaam ben op het Stads Kantoor, in de meeste gevallen kan ik mijn zaken dan direct aan de balie regelen	0	0	1	0	0	0	0	0	1
ik zo min mogelijk via de computer wil regelen.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
In persoonlijk contact de communicatie beter en prettiger verloopt	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Internet is een machine en ik blijf er bij dat er achter een balie een mens hoort.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ja	9	74	52	51	53	18	6	3	266
Je dan toch contact hebt met iemand, en eventueel een vraag te stellen.	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Je zit wel eens met vragen en dan is het in het kantoor beter.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
liever persoonlijk	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ligt er aan voor wat er is	0	0	1	0	0	0	0	0	1
ligt eraan hoe gerbuiksvriendelijk online is	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mooi weer leuk ritje	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Nee	0	0	1	0	0	1	0	0	2
niet alles online uitgelegd kan worden	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Omdat ik liever iemand persoonlijk spreek	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Omdat na meerdere online verzoeken (3x) ik nooit een reactie van de gemeente heb ontvangen. Bomen zijn ook niet gesnoeid	0	1	0	0	0	0	0	0	1
online niet altijd beter is	0	1	0	0	0	0	0	0	1
persoonlijk contact	0	1	0	2	0	0	0	1	4
Persoonlijk contact belangrijk is + banen behoud !!	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Persoonlijk contact belangrijk voor afspraken.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
persoonlijk contact belangrijk. Behoud werkgelegenheid baliemedewerkers ook.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
persoonlijk contact en live advies is belangrijk.	0	0	1	0	0	0	0	0	1

persoonlijk contact en mogelijkheid per situatie vragen te stellen	0	0	0	0	1	0	0	0	1
persoonlijk contact handig vind als ik vragen heb.	0	0	1	0	0	0	0	0	1
persoonlijk contact in de meeste gevallen toch het beste is	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Persoonlijk contact is belangrijker	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Persoonlijk contact is fijner en duidelijker	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Persoonlijk contact of gesprek met de persoon is een pre.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Persoonlijk contact vind ik ook belangrijk.	0	0	0	1	0	0	0	0	1

persoonlijk contact voor sommige problemen/vragen beter is dan een tekst op internet. Een afspraak om rijbewijs af te halen moet wel digitaal kunnen maken, maar met persoonlijk contact kun je ook nog eens een vervolgvraag stellen. Ik werk zelf bij een gemeente en zie dat inwoners het persoonlijk contact toch wel fijn vinden. Vooral de 65+'ers persoonlijk contact/vragen kunnen stellen /extra informatie kunnen krijgen mis je dan Persoonlijk tich fijner is	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0	1	0	0	0	0	0	0	1

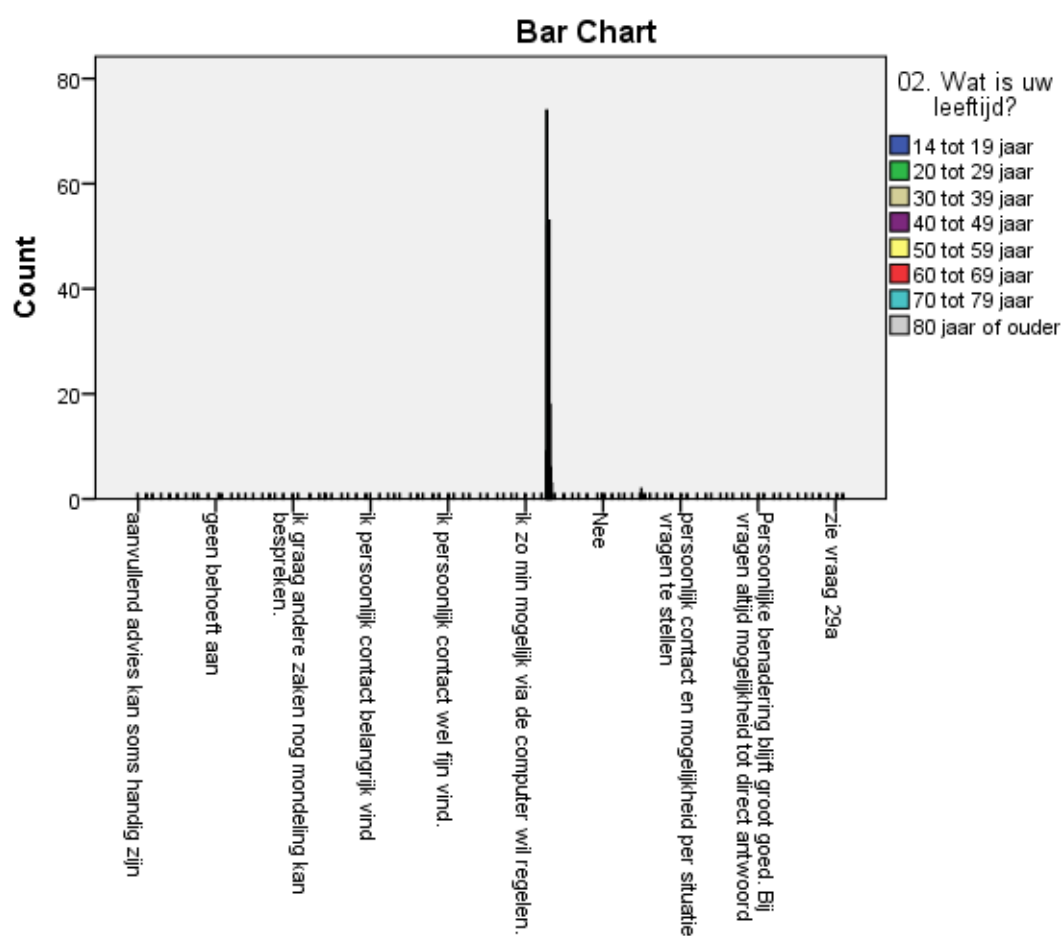
Persoonlijke benadering blijft groot goed. Bij vragen altijd mogelijkheid tot direct antwoord	0	0	0	0	1	0	0	0	1
persoonlijke hulp is prettig	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Rijbewijs en paspoort online ? Hoe ziet dat er uit	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Snelste	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Soms handig om meer uitleg aan de balie te krijgen	0	0	0	1	0	0	0	0	1
soms is persoonlijk contact, advies nodig/prettig	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Stadskanroor	0	0	0	0	0	1	0	0	1
vaak heb ik nog aanvullende vragen.	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Wegens geloof.	0	0	0	1	0	0	0	0	1
x	0	0	0	0	1	0	0	0	1
zie vraag 29a	0	0	0	0	0	1	0	0	1
zie vraag 29a.	0	0	0	1	0	0	0	0	1

35. Als ik kon kiezen tussen naar het stadskantoor gaan of online afnemen, dan kies ik voor het laatste.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

	02. Wat is uw leeftijd?								Total
	14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
Total	11	88	62	71	77	35	10	8	362



36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding.	Ja	8	37	22	24
	Nee	3	51	40	47
Total		11	88	62	71

36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding.	Ja	19	7	1	0
	Nee	58	28	9	8
Total		77	35	10	8

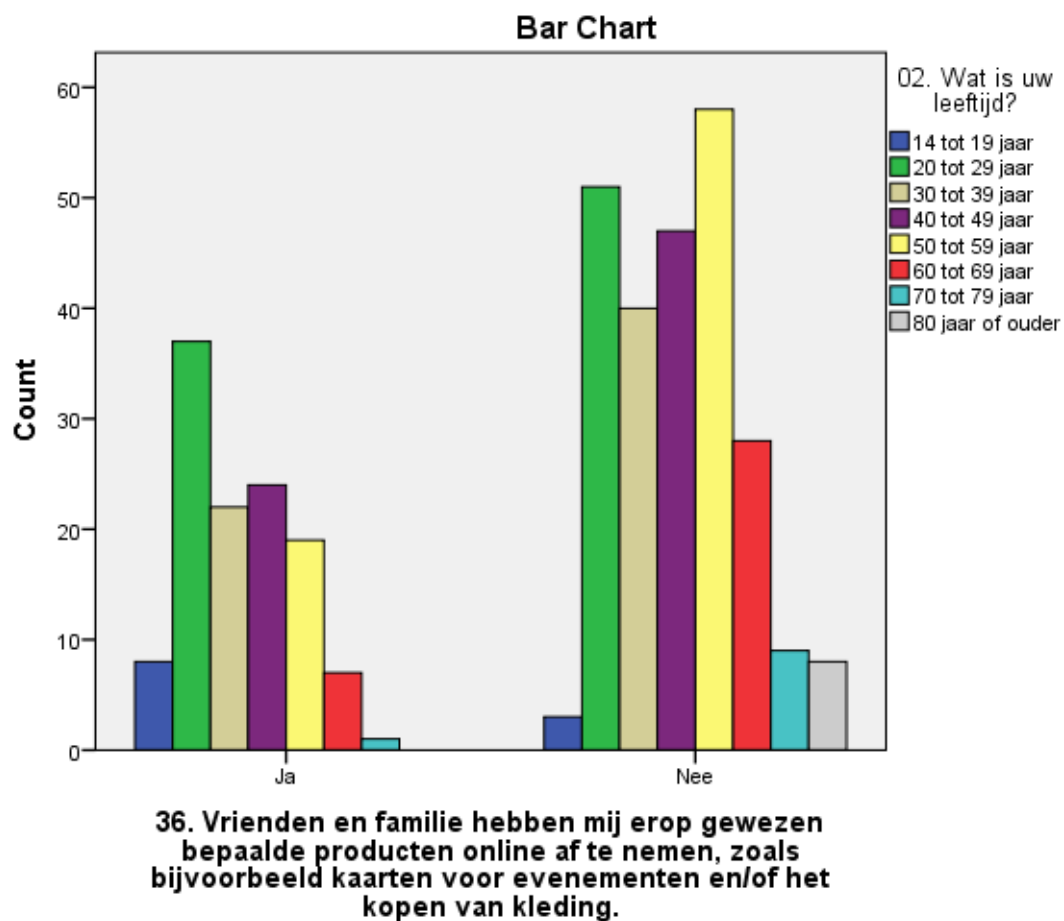
36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

--	--

		Total
36. Vrienden en familie hebben mij erop gewezen bepaalde producten online af te nemen, zoals bijvoorbeeld kaarten voor evenementen en/of het kopen van kleding.	Ja	118
	Nee	244
Total		362



37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente. * 02.
Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

	02. Wat is uw leeftijd?
--	-------------------------

		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente.	Ja	2	22	20
	Nee	1	7	0
	Weet ik niet	8	59	42
Total		11	88	62

37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

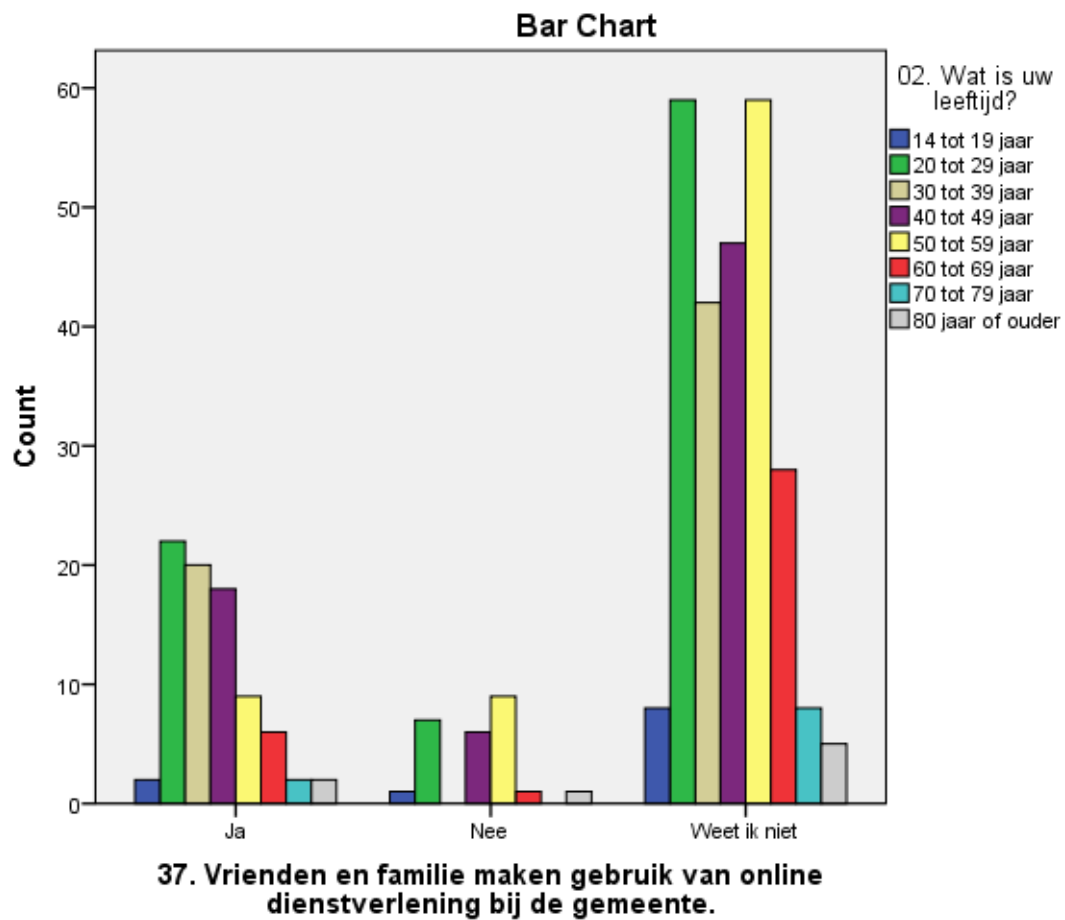
Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente.	Ja	18	9	6
	Nee	6	9	1
	Weet ik niet	47	59	28
Total		71	77	35

37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
37. Vrienden en familie maken gebruik van online dienstverlening bij de gemeente.	Ja	2	2	81
	Nee	0	1	25
	Weet ik niet	8	5	256
Total		10	8	362



ID * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?								Total
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
ID	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	5	0	1	0	0	0	0	0	0	1

6	0	0	0	1	0	0	0	0	1
7	0	0	0	1	0	0	0	0	1
8	0	1	0	0	0	0	0	0	1
9	0	0	1	0	0	0	0	0	1
10	1	0	0	0	0	0	0	0	1
11	0	0	1	0	0	0	0	0	1
12	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	0	0	1	0	0	0	0	0	1
14	0	1	0	0	0	0	0	0	1
15	0	0	0	0	1	0	0	0	1
16	0	0	0	0	1	0	0	0	1
17	0	0	0	0	1	0	0	0	1
18	0	0	0	0	1	0	0	0	1
19	0	0	0	0	0	1	0	0	1
20	0	0	1	0	0	0	0	0	1
21	1	0	0	0	0	0	0	0	1
22	0	1	0	0	0	0	0	0	1
23	0	0	1	0	0	0	0	0	1
24	0	0	0	0	1	0	0	0	1
25	0	0	0	0	0	0	1	0	1
26	0	0	0	0	0	0	1	0	1
27	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	0	0	1	0	0	0	0	0	1
29	0	0	1	0	0	0	0	0	1
30	0	0	0	1	0	0	0	0	1
31	0	0	0	0	0	1	0	0	1

32	0	0	0	0	0	1	0	0	1
33	0	0	0	0	0	1	0	0	1
34	0	1	0	0	0	0	0	0	1
35	0	0	0	0	0	1	0	0	1
36	0	0	0	0	1	0	0	0	1
37	0	1	0	0	0	0	0	0	1
38	0	0	0	0	1	0	0	0	1
39	0	1	0	0	0	0	0	0	1
40	0	0	1	0	0	0	0	0	1
41	0	1	0	0	0	0	0	0	1
42	0	1	0	0	0	0	0	0	1
43	0	0	0	0	1	0	0	0	1
44	0	0	0	1	0	0	0	0	1
45	0	1	0	0	0	0	0	0	1
46	0	0	0	0	0	1	0	0	1
47	0	0	0	0	1	0	0	0	1
48	0	0	0	0	1	0	0	0	1
49	0	0	0	1	0	0	0	0	1
50	0	0	0	0	0	1	0	0	1
51	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	0	0	0	1	0	0	0	0	1
53	0	0	0	0	1	0	0	0	1
54	1	0	0	0	0	0	0	0	1
55	0	1	0	0	0	0	0	0	1
56	0	0	0	0	0	0	0	1	1
57	0	0	0	0	0	0	0	1	1

58	0	0	1	0	0	0	0	0	1
59	0	0	0	0	0	0	0	1	1
60	0	0	0	0	1	0	0	0	1
61	0	1	0	0	0	0	0	0	1
62	0	0	0	1	0	0	0	0	1
63	0	0	0	1	0	0	0	0	1
64	0	0	1	0	0	0	0	0	1
65	0	0	0	1	0	0	0	0	1
66	0	1	0	0	0	0	0	0	1
67	0	0	0	1	0	0	0	0	1
68	0	0	0	0	0	0	1	0	1
69	0	0	0	0	1	0	0	0	1
70	0	0	0	0	0	0	0	1	1
71	0	0	1	0	0	0	0	0	1
72	0	0	0	0	0	0	1	0	1
73	0	0	1	0	0	0	0	0	1
74	0	1	0	0	0	0	0	0	1
75	0	0	0	0	0	1	0	0	1
76	0	0	1	0	0	0	0	0	1
77	0	0	0	1	0	0	0	0	1
78	0	0	0	1	0	0	0	0	1
79	1	0	0	0	0	0	0	0	1
80	0	0	0	1	0	0	0	0	1
81	0	0	0	0	1	0	0	0	1
82	0	1	0	0	0	0	0	0	1
83	0	0	0	0	0	1	0	0	1

84	0	1	0	0	0	0	0	0	1
85	0	1	0	0	0	0	0	0	1
86	0	0	1	0	0	0	0	0	1
87	0	0	0	0	1	0	0	0	1
88	0	1	0	0	0	0	0	0	1
89	0	0	0	0	1	0	0	0	1
90	0	1	0	0	0	0	0	0	1
91	0	1	0	0	0	0	0	0	1
92	0	0	0	1	0	0	0	0	1
93	0	0	0	0	1	0	0	0	1
94	0	0	1	0	0	0	0	0	1
95	0	0	1	0	0	0	0	0	1
96	0	0	0	0	0	1	0	0	1
97	0	0	0	0	1	0	0	0	1
98	0	1	0	0	0	0	0	0	1
99	0	0	0	0	0	1	0	0	1
100	0	1	0	0	0	0	0	0	1
101	0	0	0	0	1	0	0	0	1
102	0	0	0	0	1	0	0	0	1
103	0	1	0	0	0	0	0	0	1
104	0	0	0	1	0	0	0	0	1
105	0	1	0	0	0	0	0	0	1
106	0	0	0	0	1	0	0	0	1
107	0	0	0	0	1	0	0	0	1
108	0	0	1	0	0	0	0	0	1
109	0	0	0	0	1	0	0	0	1

110	0	1	0	0	0	0	0	0	1
111	0	0	1	0	0	0	0	0	1
112	0	1	0	0	0	0	0	0	1
113	0	0	0	0	0	0	1	0	1
114	0	0	0	0	0	1	0	0	1
115	0	1	0	0	0	0	0	0	1
116	0	1	0	0	0	0	0	0	1
117	0	0	0	0	1	0	0	0	1
118	0	1	0	0	0	0	0	0	1
119	1	0	0	0	0	0	0	0	1
120	0	0	0	1	0	0	0	0	1
121	0	0	0	0	0	1	0	0	1
122	0	1	0	0	0	0	0	0	1
123	0	0	0	0	1	0	0	0	1
124	0	0	0	1	0	0	0	0	1
125	0	0	0	0	1	0	0	0	1
126	0	0	1	0	0	0	0	0	1
127	0	1	0	0	0	0	0	0	1
128	0	1	0	0	0	0	0	0	1
129	0	1	0	0	0	0	0	0	1
130	1	0	0	0	0	0	0	0	1
131	0	0	0	0	0	1	0	0	1
132	0	1	0	0	0	0	0	0	1
133	0	0	0	1	0	0	0	0	1
134	0	0	0	1	0	0	0	0	1
135	0	0	0	0	0	1	0	0	1

136	0	0	0	1	0	0	0	0	1
137	0	0	0	1	0	0	0	0	1
138	0	0	1	0	0	0	0	0	1
139	0	1	0	0	0	0	0	0	1
140	0	0	0	1	0	0	0	0	1
141	0	0	0	1	0	0	0	0	1
142	0	0	0	1	0	0	0	0	1
143	0	1	0	0	0	0	0	0	1
144	0	0	0	0	1	0	0	0	1
145	0	0	1	0	0	0	0	0	1
146	0	0	0	0	1	0	0	0	1
147	0	0	0	1	0	0	0	0	1
148	0	1	0	0	0	0	0	0	1
149	0	0	0	1	0	0	0	0	1
150	0	1	0	0	0	0	0	0	1
151	0	0	1	0	0	0	0	0	1
152	0	0	0	0	1	0	0	0	1
153	0	0	0	0	0	0	1	0	1
154	0	0	0	1	0	0	0	0	1
155	0	0	1	0	0	0	0	0	1
156	0	1	0	0	0	0	0	0	1
157	1	0	0	0	0	0	0	0	1
158	0	1	0	0	0	0	0	0	1
159	0	0	0	1	0	0	0	0	1
160	0	0	0	0	1	0	0	0	1
161	0	0	1	0	0	0	0	0	1

162	0	0	0	0	0	1	0	0	1
163	0	0	0	1	0	0	0	0	1
164	0	1	0	0	0	0	0	0	1
165	0	0	0	1	0	0	0	0	1
166	0	0	1	0	0	0	0	0	1
167	0	0	0	0	0	1	0	0	1
168	0	1	0	0	0	0	0	0	1
169	0	0	0	0	0	1	0	0	1
170	0	0	0	1	0	0	0	0	1
171	0	1	0	0	0	0	0	0	1
172	0	1	0	0	0	0	0	0	1
173	0	0	0	1	0	0	0	0	1
174	0	0	1	0	0	0	0	0	1
175	0	1	0	0	0	0	0	0	1
176	0	0	0	1	0	0	0	0	1
177	0	0	0	0	0	1	0	0	1
178	0	0	1	0	0	0	0	0	1
179	0	0	0	0	1	0	0	0	1
180	0	0	0	0	0	0	0	1	1
181	0	0	0	0	1	0	0	0	1
182	0	1	0	0	0	0	0	0	1
183	1	0	0	0	0	0	0	0	1
184	0	0	0	0	0	0	1	0	1
185	0	0	1	0	0	0	0	0	1
186	0	0	0	1	0	0	0	0	1
187	0	0	1	0	0	0	0	0	1

188	0	0	0	0	0	1	0	0	1
189	0	0	0	0	1	0	0	0	1
190	0	0	0	1	0	0	0	0	1
191	0	0	0	0	1	0	0	0	1
192	0	0	0	1	0	0	0	0	1
193	0	1	0	0	0	0	0	0	1
194	0	0	0	0	0	1	0	0	1
195	0	1	0	0	0	0	0	0	1
196	0	1	0	0	0	0	0	0	1
197	0	1	0	0	0	0	0	0	1
198	0	0	0	0	0	1	0	0	1
199	0	0	0	1	0	0	0	0	1
200	0	0	1	0	0	0	0	0	1
201	0	0	0	0	1	0	0	0	1
202	0	1	0	0	0	0	0	0	1
203	0	0	1	0	0	0	0	0	1
204	0	0	0	0	0	1	0	0	1
205	0	0	0	1	0	0	0	0	1
206	0	0	1	0	0	0	0	0	1
207	0	0	0	0	1	0	0	0	1
208	0	0	0	1	0	0	0	0	1
209	0	0	0	1	0	0	0	0	1
210	0	0	0	1	0	0	0	0	1
211	0	0	1	0	0	0	0	0	1
212	1	0	0	0	0	0	0	0	1
213	0	0	0	1	0	0	0	0	1

214	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
215	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
216	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
217	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
218	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
219	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
220	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
221	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
222	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
223	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
224	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
225	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
226	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
227	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
228	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
229	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
230	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
231	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
232	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
233	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
234	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
235	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
236	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
237	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
238	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
239	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

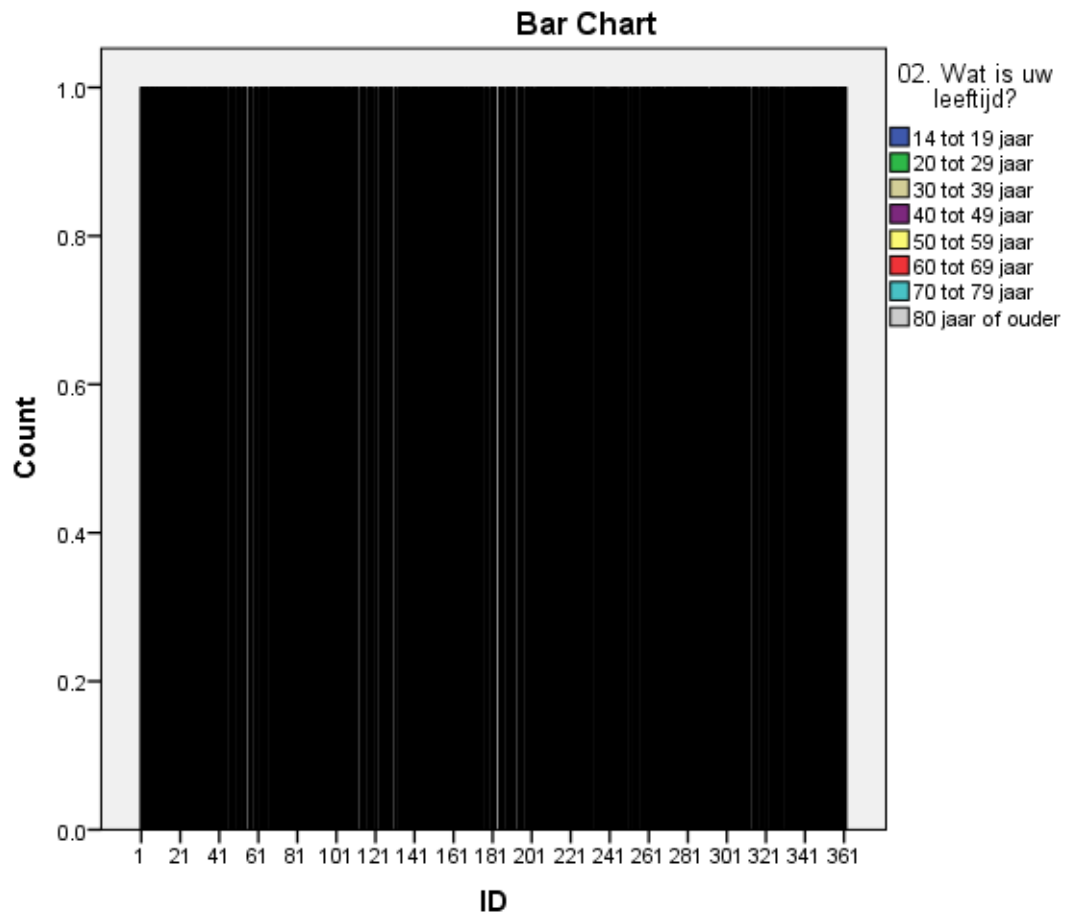
240	0	0	0	0	0	1	0	0	1
241	0	0	0	0	0	0	1	0	1
242	0	0	0	0	0	1	0	0	1
243	0	0	0	0	1	0	0	0	1
244	0	1	0	0	0	0	0	0	1
245	0	0	0	1	0	0	0	0	1
246	0	0	0	0	1	0	0	0	1
247	0	0	0	0	1	0	0	0	1
248	0	0	0	0	0	1	0	0	1
249	0	1	0	0	0	0	0	0	1
250	0	0	0	1	0	0	0	0	1
251	0	0	0	0	0	1	0	0	1
252	0	0	0	1	0	0	0	0	1
253	0	0	0	0	1	0	0	0	1
254	0	0	0	0	1	0	0	0	1
255	0	0	0	1	0	0	0	0	1
256	0	1	0	0	0	0	0	0	1
257	0	0	0	1	0	0	0	0	1
258	0	0	0	0	1	0	0	0	1
259	0	0	0	1	0	0	0	0	1
260	0	0	0	0	0	1	0	0	1
261	0	0	0	0	1	0	0	0	1
262	0	0	1	0	0	0	0	0	1
263	0	0	0	0	1	0	0	0	1
264	0	0	1	0	0	0	0	0	1
265	0	0	0	0	1	0	0	0	1

266	0	0	0	0	0	1	0	0	1
267	0	0	0	1	0	0	0	0	1
268	0	0	0	0	1	0	0	0	1
269	0	1	0	0	0	0	0	0	1
270	0	0	0	0	1	0	0	0	1
271	0	0	0	0	1	0	0	0	1
272	0	0	0	1	0	0	0	0	1
273	0	1	0	0	0	0	0	0	1
274	0	0	0	0	1	0	0	0	1
275	0	0	1	0	0	0	0	0	1
276	0	0	1	0	0	0	0	0	1
277	0	0	1	0	0	0	0	0	1
278	0	0	1	0	0	0	0	0	1
279	1	0	0	0	0	0	0	0	1
280	0	1	0	0	0	0	0	0	1
281	0	1	0	0	0	0	0	0	1
282	0	1	0	0	0	0	0	0	1
283	0	0	0	1	0	0	0	0	1
284	0	0	0	0	1	0	0	0	1
285	0	1	0	0	0	0	0	0	1
286	0	0	0	0	1	0	0	0	1
287	0	0	0	1	0	0	0	0	1
288	0	1	0	0	0	0	0	0	1
289	0	0	0	0	1	0	0	0	1
290	0	0	0	1	0	0	0	0	1
291	0	0	1	0	0	0	0	0	1

292	0	0	0	0	0	0	0	1	1
293	0	0	0	0	0	1	0	0	1
294	0	0	1	0	0	0	0	0	1
295	0	1	0	0	0	0	0	0	1
296	0	1	0	0	0	0	0	0	1
297	0	0	1	0	0	0	0	0	1
298	0	0	0	0	0	0	1	0	1
299	0	1	0	0	0	0	0	0	1
300	0	0	0	0	1	0	0	0	1
301	0	0	1	0	0	0	0	0	1
302	0	1	0	0	0	0	0	0	1
303	0	0	0	1	0	0	0	0	1
304	0	1	0	0	0	0	0	0	1
305	0	1	0	0	0	0	0	0	1
306	0	0	0	0	1	0	0	0	1
307	0	0	1	0	0	0	0	0	1
308	0	0	0	1	0	0	0	0	1
309	0	0	0	0	1	0	0	0	1
310	0	1	0	0	0	0	0	0	1
311	0	0	1	0	0	0	0	0	1
312	0	0	0	0	1	0	0	0	1
313	0	0	0	1	0	0	0	0	1
314	0	0	0	0	0	0	0	1	1
315	0	1	0	0	0	0	0	0	1
316	0	0	1	0	0	0	0	0	1
317	0	0	0	1	0	0	0	0	1

318	0	0	0	0	0	1	0	0	1
319	0	0	1	0	0	0	0	0	1
320	0	0	0	1	0	0	0	0	1
321	0	0	0	0	1	0	0	0	1
322	0	0	1	0	0	0	0	0	1
323	0	0	0	0	1	0	0	0	1
324	0	0	0	1	0	0	0	0	1
325	0	1	0	0	0	0	0	0	1
326	0	1	0	0	0	0	0	0	1
327	0	1	0	0	0	0	0	0	1
328	0	1	0	0	0	0	0	0	1
329	0	0	1	0	0	0	0	0	1
330	1	0	0	0	0	0	0	0	1
331	0	0	1	0	0	0	0	0	1
332	0	0	0	0	1	0	0	0	1
333	0	0	1	0	0	0	0	0	1
334	0	0	1	0	0	0	0	0	1
335	0	0	1	0	0	0	0	0	1
336	0	0	0	0	1	0	0	0	1
337	0	0	0	1	0	0	0	0	1
338	0	0	0	0	1	0	0	0	1
339	0	0	0	0	1	0	0	0	1
340	0	0	0	0	0	1	0	0	1
341	0	0	0	1	0	0	0	0	1
342	0	0	0	1	0	0	0	0	1
343	0	0	0	0	1	0	0	0	1

344	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
345	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
346	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
347	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
348	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
349	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
350	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
351	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
352	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
353	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
354	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
355	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
356	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
357	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
358	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
359	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
360	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
361	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
362	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	11	88	62	71	77	35	10	8		362



32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af.	Ja	3	49	25	23
	Nee	8	39	37	48
Total		11	88	62	71

32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

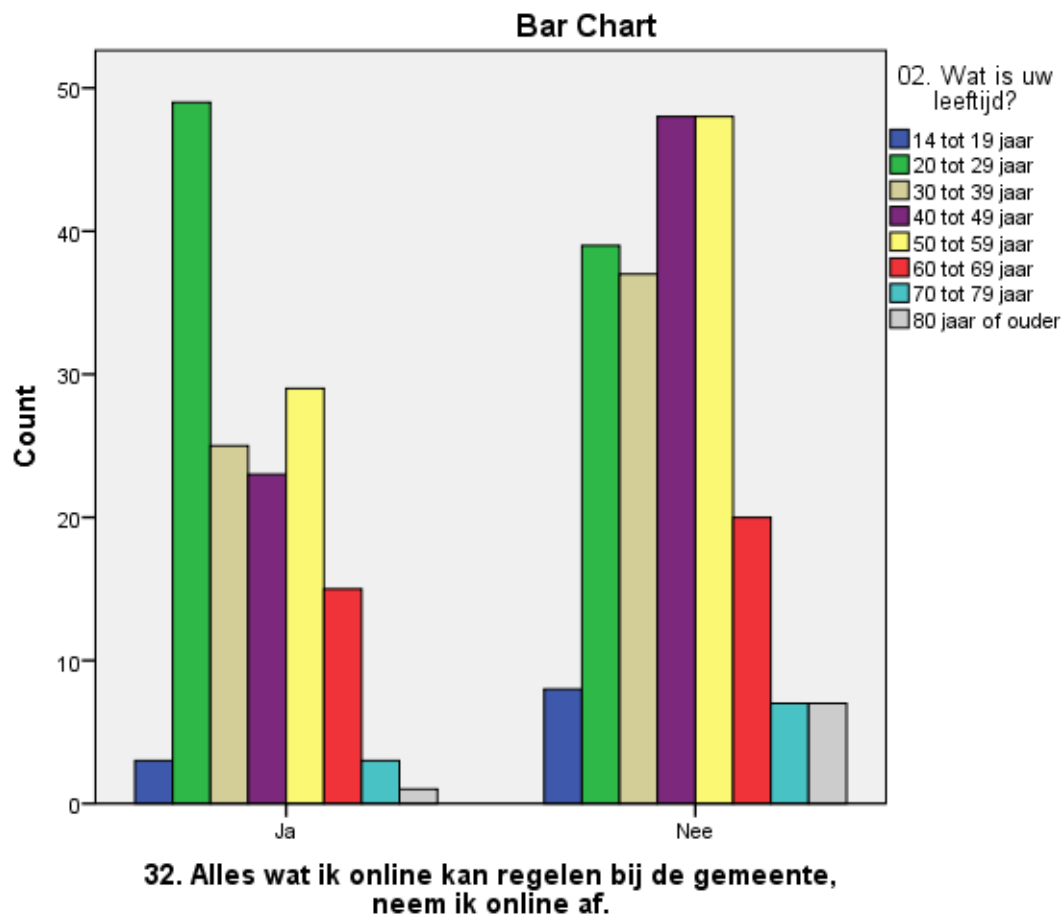
		02. Wat is uw leeftijd?			
		50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af.	Ja	29	15	3	1
	Nee	48	20	7	7
Total		77	35	10	8

32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		Total
32. Alles wat ik online kan regelen bij de gemeente, neem ik online af.	Ja	148
	Nee	214
Total		362



31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar
31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet.	Bij mijn dochter	0	0	0
	Ja	11	87	61
	Nee	0	1	1
Total		11	88	62

31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

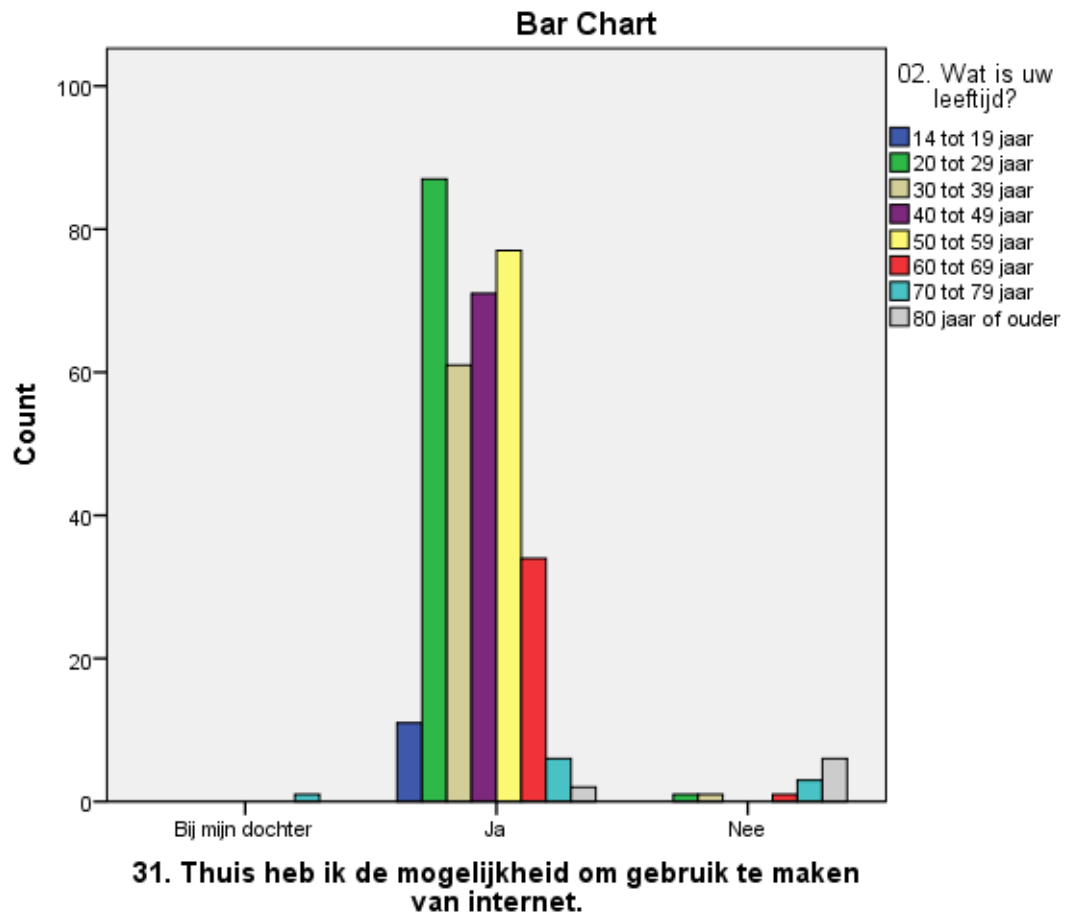
		02. Wat is uw leeftijd?		
		40 tot 49 jaar	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar
31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet.	Bij mijn dochter	0	0	0
	Ja	71	77	34
	Nee	0	0	1
Total		71	77	35

31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet. * 02. Wat is uw leeftijd?

Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?		
		70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder	
31. Thuis heb ik de mogelijkheid om gebruik te maken van internet.	Bij mijn dochter	1	0	1
	Ja	6	2	349
	Nee	3	6	12
Total		10	8	362



33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen. * 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count

		02. Wat is uw leeftijd?			
		14 tot 19 jaar	20 tot 29 jaar	30 tot 39 jaar	40 tot 49 jaar
33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.	Ja	5	67	52	46
	Nee	6	21	10	25
Total		11	88	62	71

33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

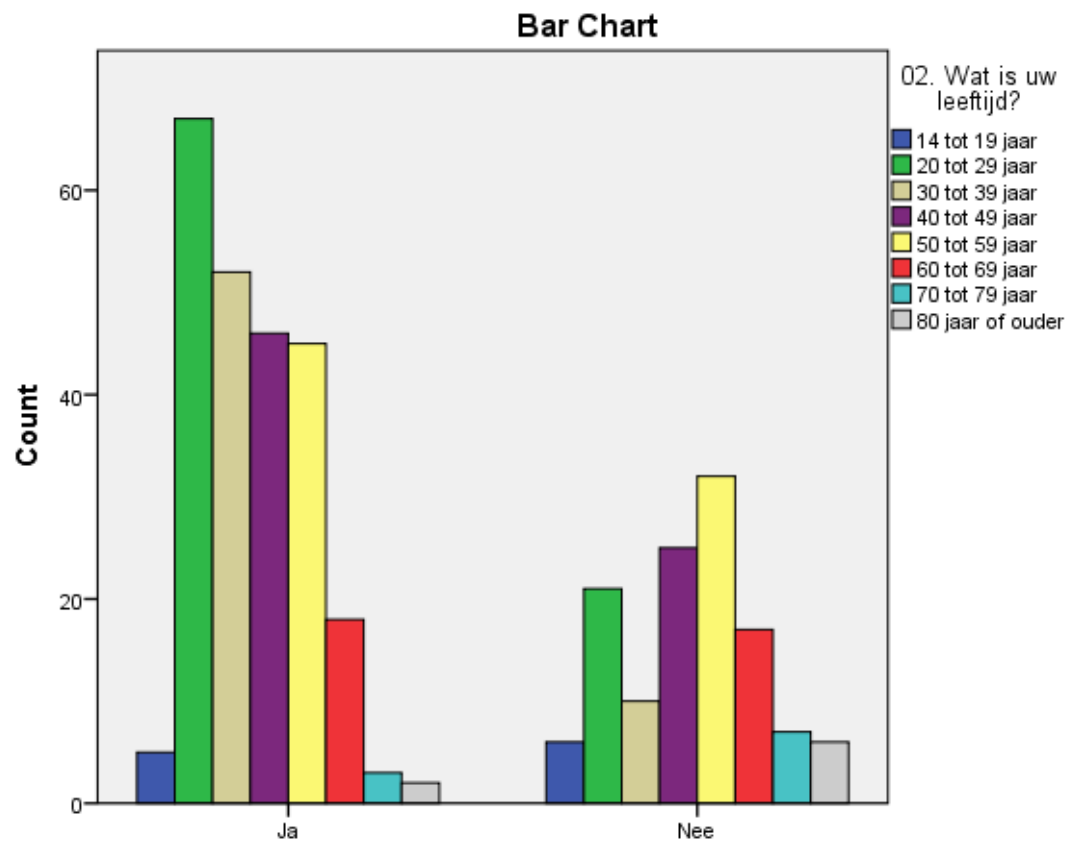
	02. Wat is uw leeftijd?			
	50 tot 59 jaar	60 tot 69 jaar	70 tot 79 jaar	80 jaar of ouder
33. Ik zou vrienden en familie Ja	45	18	3	2
aanraden om diensten van Nee	32	17	7	6
de gemeente via de website af te laten nemen.				
Total	77	35	10	8

33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.

*** 02. Wat is uw leeftijd? Crosstabulation**

Count

		Total
33. Ik zou vrienden en familie Ja		238
aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.	Nee	124
Total		362



33. Ik zou vrienden en familie aanraden om diensten van de gemeente via de website af te laten nemen.

Bijlage 5

Transcripten diepte-interviews

Voor het gemak worden alle respondenten van de interviews aangeduid met T1, T2, etc. de 'T' staat voor transcript. In de transcripten staat de voorletter van de desbetreffende persoon. Dit is zo gedaan om een duidelijk overzicht te houden tijdens het uitwerken van de diepte-interviews.

Transcript 1

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 06-04-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 60-69 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

R: Anoniem

Start transcriptie

C: Welkom in het stadskantoor en bij de gemeente en bedankt dat u wilt deelnemen aan dit interview. De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd. De eerste vragen gaan over de kennis die u heeft over online dienstverlening.

C: Heeft u toegang tot internet thuis of bij anderen?

R: Ja.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken er online geregeld kunnen worden?

R: Eigenlijk niet, maar ik ga er wel vanuit dat er bijvoorbeeld een aanvraag voor iets gedaan kan worden. En ja, hoe heet dat, ophalen van vuil. Dat valt toch onder de gemeente?

C: Ja, dat valt inderdaad onder de gemeente. Oke. Waarvoor moet u nu nog per se naar de balie?

R: Voor paspoort en ja rijbewijs en tot voor kort moest ik ook ieder kwartaal voor een attestie de vita.

C: Wat is dat?

R: Dan moet ik een bewijs van in leven opsturen naar de Antillen voor mijn ouderdomspensioen, maar dat is nu vervallen. Dat hoeft niet meer en verder ja, niet veel meer.

C: Oke. Wat zijn zaken die u het afgelopen jaar heeft geregeld, buitenom dat bewijs van in leven? Of afgelopen jaren?

R: Rijbewijs als dat nodig is en paspoort.

C: Oke en verder geen andere producten meer?

R: Nee.

C: De volgende vraag gaat over hoe u die zaken regelt, maar dat doet u natuurlijk dan persoonlijk.

R: Klopt.

C: Waarom? Wat vindt u er fijn aan om dat via de balie te doen?

R: Omdat het niet anders kan of kon. Ik weet niet of je dat ook online kunt doen. Dat denk ik haast niet. Volgens mij kun je dat niet via internet aanvragen.

C: Nee klopt, paspoort en rijbewijs niet. Dat moet persoonlijk gedaan worden, vanwege zo een vingerafdruk en foto en je moet er daadwerkelijk zelf bij zijn. Maar oke, duidelijk antwoord.

C: Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

R: Nee eigenlijk niet.

C: Oke. Nou dit waren de kennisvragen en nu ga ik door naar vragen over uw houding.

C: Welke producten koopt u over het algemeen online?

R: Buiten de gemeente om?

C: Ja.

R: Bijsa niks. Wij zijn echt van de oude generatie en we durven het niet zo.

C: Oke.

R: Wel treinkaarten. Dat durf ik wel. Ja, heel af en toe een bestellinkje. Van de week heb ik ook nog twee vliegenhorren besteld, maar het moet geen honderden euro's kosten, want dat durf ik niet. Het moeten kleine bedragen zijn en treinkaarten doe ik sowieso zonder meer.

C: Oke, duidelijk. Wat zijn dan uw positieve ervaringen met online aankopen? Dus zoals bij de treinkaartjes?

R: Ja, bijvoorbeeld nu is er geen balie meer, dus je kunt ze thuis uitprinten en de datum invullen die je wilt. Dat is toch makkelijker.

C: Oke, begrijp ik. Wat zijn negatieve ervaringen? U zegt natuurlijk nu net dat u bijna niets koopt.

R: Ja, ik ben bang voor fraude, diefstal en ja.

C: Oke, dat soort risico's. Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?

R: Waar moet ik dan aan denken?

C: In uw geval bijvoorbeeld rijbewijs of paspoort, want zijn voor u producten die u nog afneemt bij de gemeente.

R: Nee, ik zou toch liever naar de balie gaan.

C: Ja? Ondanks dat alles veilig is.

R: Ja.

C: Waarom dan?

R: Ja, voor gevoel. Toch weinig vertrouwen.

C: Vertrouwen in de zin van?

R: Van fraudegevoelige gevallen.

C: Dus dat het toch snel op straat ligt misschien.

R: Ja.

C: Oke. Zijn er denkt u daarnaast nog meer risico's?

R: Nee. Daar zou ik niet zo snel op kunnen komen.

C: Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen?

R: Niet uit huis hoeven en zelf bepalen hoe en wanneer. Ik heb er ontzettend veel bewondering voor hoor. Als ik kijk naar de kleinkinderen hoe makkelijk zij bestellen en zo. Ja heb er heel veel bewondering voor, maar zoiets als reizen. Wij gaan nog steeds naar het reisbureau. Dat vinden we prettig, persoonlijk contact en misschien ligt het ook aan het feit dat ik zeeën van tijd heb. Ik ben de baas over de tijd. Dan ben je toch geneigd sneller buiten de deur te zijn. Nu in dit geval dan niet, maar ja.

C: Oke, duidelijk verhaal. Hoe denkt u er over als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

R: Ja, als het moet dan moet het. Zonder meer. Kijk maar naar de treinkaarten. Wij kwamen vroeger ook altijd aan het loket en dan kun je nog vragen stellen, maar ja als je wilt weten hoe je reis verloopt, kijk je nu ook op internet. Het is gewoon geworden. Als het niet anders kan, dan doe je het gewoon.

C: Ja, echt waar? Ondanks dat u dan gedwongen wordt om online af te nemen?

R: Ja, echt waar. Je zal wel moeten. Net als iets met de belasting.

C: Heeft u dan niet iets van dat u anders naar de gemeente zou gaan kijken?

R: Nee. Dat denk ik niet.

C: Maakt dus niks uit. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

R: Ongetwijfeld, alleen ik weet het niet. Daar voer je geen gesprekken over op bijvoorbeeld een verjaardag.

C: Haha, begrijp ik. Stel dat zij het wel doen. Wat zouden dan redenen kunnen zijn dat zij het afnemen?

R: Puur het gemak en als het niet anders kan, dan zal je wel moeten.

C: U weet dus ook niet of uw omgeving gebruik maakt van online diensten van de gemeente?

R: Nee. Dat weet ik niet.

C: Dan sla ik de volgende twee vragen even over. Dat gaat namelijk over argumenten waarom uw omgeving het wel of niet gebruikt, maar u gaf nu net al aan dat u hier verder niet over praat.

C: Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

R: 6.

C: 6. Waarom dat cijfer?

R: Ja, omdat ik er niet mee vertrouwd ben.

C: Echt puur door fraude?

R: Nee, ook omdat ik geen ervaring er mee heb. Noch negatief noch positief. Het zal ongetwijfeld de toekomst worden. We houden het op een zesje.

C: Oke. Duidelijk. Maakt u gebruik van internet bankieren?

R: Ja.

C: Oke en van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

R: Alles wat onder DigiD valt.

C: Oke, dan is een andere vraag ook al direct beantwoord.

C: Onder welke voorwaarden bent u bereid om online producten van de gemeente af te nemen? U zegt natuurlijk dat u het eigenlijk liever toch niet doet, liever persoonlijk.

R: Ja. Bij volledige garantie, dat het veilig is. Dan zou ik het doen.

C: Oke, dan gaan we nu naar de websitevragen.

R: Heb ik er een bril bij nodig?

C: Weet ik niet.

R: Het is toch geen oogtest he?

C: Nee hoor haha. Als u kijkt naar de website, welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

R: Hmhm. Wat is BRP?

C: Basis Registratie Personen.

R: Oke.

C: Zou u daar dan al tegenaan lopen, tegen iets wat niet volledig is uitgeschreven?

R: Denk het niet. Maakt niet uit.

C: Oke, welk cijfer zou u dan geven als u zo de website ziet aan gebruiksvriendelijkheid?

R: Een 8.

C: Ja? Alles duidelijk?

R: Ja.

C: Oke. Wat vindt u van de structuur van de website? Dus hoe de site is ingedeeld?

R: Ik vind dat het duidelijk is.

C: Oke. Wat vindt u van het lettertype?

R: Het is leesbaar.

C: En de lettergrootte?

R: Is ook goed.

C: Wat vindt u belangrijk om te zien direct op de pagina qua informatie? Dus stel u gaat naar www.middelburg.nl en dit wilt u zien of dit wil ik direct weten.

R: Ja, je kunt toch overal terecht? Als ik op verhuizen kies, kan ik toch gelijk verhuizen aanklikken? Dus ja. Ik vind het overzichtelijk.

C: Oke. Wat vindt u dan van de vindbaarheid van de informatie?

R: Ja hetzelfde als wat ik net zei.

C: Als u bijvoorbeeld klikt op paspoort dan staat direct alle informatie er. Vindt u dat ook overzichtelijk?

R: Ja.

C: Oke, dan heb ik nog één laatste vraag over de website. Hoe ervaart u de zoekfunctie? Kunt u iets verzinnen om op te zoeken.

R: Milieustraat. Dat is iets wat wij heel vaak zoeken. We hebben vaak discussies over openingstijden.

C: Dan zoekt u het op in de zoekfunctie. Het eerste wat er dan staat is adres, telefoonnummer en openingstijden. Daar kunt u dan op klikken om het te zien en de andere zijn dan nieuwsberichten. Hoe ervaart u dan de zoekfunctie?

R: Goed. Ik krijg wat ik opzocht.

C: Dit waren dan de vragen over de site. Heeft u tijd om producten online af te nemen? U zei net al dat u zeeën van tijd heeft om sowieso uw eigen tijd in te delen.

R: Ja als het moet en als het niet anders kan, dan pas je je wel aan.

C: Ja oke. Duidelijk. U zei net ook al dat u gebruik maakt van DigiD voor alle overige online overheidsinstellingen, inclusief de gemeente. Bent u bekend met mijnoverheid.nl?

R: Eigenlijk niet voor mijzelf. Oja, ook voor mijzelf. Ik kijk wel eens of mijn gegevens kloppen voor pensioen. Vooral mijn man moet heel veel gebruik maken van DigiD en meestal doe ik het.

C: Dus hij maakt eigenlijk geen gebruik ervan?

R: Ja wel, maar voor de handigheid doe ik het. Voor de snelheid ook.

C: Oke, dus zoals het opvat, bent u eigenlijk wel goed in online handelingen.

R: Ja wel hoor.

C: Wilt u zelf nog iets delen of iets toevoegen aan dit interview? Iets wat nog niet aan bod is gekomen?

R: Nee hoor.

C: Heeft u alles kunnen zeggen wat u wilde zeggen?

R: Ja.

C: Dan wil ik u bedanken voor dit interview. Zal ik de bevindingen nog naar u opsturen?

R: Ja heel graag.

C: Oke, ga ik doen. Ik sluit nu de dictafoon af.

Einde interview

Transcript 2

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 7-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 14-19 jaar

Opleidingsniveau: mavo

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

M: Anoniem

Start transcriptie

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga je vragen stellen over je mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd. Laten we beginnen.

C: Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

M: Gemeentelijke zaken. Ik weet niet of DigiD daar ook bij hoort.

C: DigiD is een middel om iets online te kunnen regelen. Net als wat je voor school moet doen.

M: Ja klopt. Net als voor mijn rijbewijs heb ik dat pas geleden ook moeten doen.

C: Met Digid?

M: Ja, tenminste dat aanmelden daarvan.

C: Hoe dan?

M: Met je examen dat gaat nu via DigiD. Verder weet ik het niet. Ik heb er niet veel mee te maken gehad in ieder geval.

C: Oke. Waarvoor moet je denk je nu nog per se naar de balie?

M: Om je paspoort op te halen.

C: Ja.

M: Voor je pasfoto te regelen alles.

C: Ja klopt en voor jou je rijbewijs dus ook.

C: Wat zijn zaken die je de afgelopen tijd bij de gemeente hebt geregeld?

M: Ja mijn rijbewijs en nog mijn nieuwe ID heb ik geregeld.

C: Ik had al zoiets wel verwacht gezien je leeftijd. Ik neem aan dat je dit dan ook persoonlijk hebt geregeld via de balie?

M: Ja.

C: En waarom, omdat het niet anders kan?

M: Nee het kan niet anders. Ik kon het alleen maar hierzo ophalen. Het wordt niet via de mail gestuurd alleen via de gemeente.

C: Oke. Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

M: Hoe bedoel je? Hoe ik het moest ophalen of?

C: Nee, over het algemeen dat de gemeente tegenwoordig steeds meer producten online aanbiedt.

M: Oh zo, nee.

C: Dat waren de kennisvragen. Dan gaan we nu door naar je houding op online gebied.

C: Welke producten koop je nu over het algemeen online?

M: Shopper, internetshoppen. Kleren en schoenen. Soms ook wel eens via bol.com zoals nagellakjes enzo. Eigenlijk heel veel.

C: Wat zijn je positieve ervaringen met online aankopen over het algemeen?

M: Volgende dag in huis. Dat vind ik echt heel fijn.

C: Heb je nog meer suggesties?

M: Online kun je natuurlijk heel makkelijk precies opzoeken wat je wilt. Bijvoorbeeld schoenen in paars, dan krijg je alle producten daarvan. Dat vind ik heel fijn.

C: Oke. Heb je ook negatieve ervaringen met online aankopen?

M: Nog niet gehad, nee.

C: Oke. Heb je behoefte aan online afnemen van de gemeente?

M: Ja. Alleen ik weet nog niet wat nog meer ik dan kan afnemen.

C: Misschien voor later als je gaat verhuizen, dan kun je dit online regelen. Stel dat je je rijbewijs nu al wel online had kunnen afnemen, had je dat dan liever gedaan?

M: Ja.

C: En waarom?

M: Het is best wel een gedoe, want dan moet je ook nog eens een week wachten. Je wilt direct je rijbewijs en dan moet je nog heel de week wachten om alles te laten verwerken. Dat moet je ook maar uitkomen. Ik bedoel ik kom hier ook niet elke dag. Het zit niet echt op mijn route. Dit gebouw. Als het via de post zou komen dan is dat wel fijn.

C: Oke, duidelijk. Wat zijn volgens jou risico's bij het afnemen van online producten?

M: Misschien risico's in de zin van dat het onbetrouwbaar kan zijn, onveilig en ik denk dat oudere mensen dat ook niet echt willen.

C: Nee oke. Wat zijn volgens jou voordelen om online af te nemen? Zoals je net al zei het is snel in huis.

M: Ja. Snel in huis en in één klik klaar. Vind ik echt wel een voordeel.

C: Oke. Hoe denk je erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar via de site afgenomen kunnen worden?

M: Poeh. Dat zou ik dan ook weer niet goed vinden. Ik vind wel dat er een keuze moet zijn, want bijvoorbeeld ook voor buitenlandse mensen. Voor asielzoekers, ja die vinden dat misschien ook niet allemaal makkelijk om dat via internet te doen. Zij snappen dat misschien niet en dan is het wel fijn dat er een back-upplan is en dat zij naar de gemeente kunnen komen. Stel dat ze eventueel vragen hebben.

C: Ja, nu geef je dus eigenlijk aan dat je het liever niet hebt. Dus dat wat negatiever naar kijkt. Dan is mijn volgende vraag wat je mist bij online aankopen. Bedoel je dan meer dat het wat persoonlijker moet zijn? Dat als het dan te moeilijk is op de site, dat ze dan toch nog kunnen komen?

M: Ja. Voor die doelgroepen is dat wel lastig. Kijk voor ons, wij komen daar steeds meer mee in aanmerking. Wij doen alles online. We zijn daar ook mee opgegroeid. Voor mij zou dat dus geen probleem zijn, maar voor andere mensen weet ik niet of dat lukt.

C: Oke, goed om te weten. Maakt je omgeving gebruik van online diensten in het algemeen?

M: Ja.

C: Wat zijn dan de redenen dat zij dat doen denk je?

M: Ja, beetje om dezelfde redenen als ik. Het is makkelijk. Stel dat ik online ga kopen, dan is de winkel zelf soms niet in Middelburg en dan is het te ver bijvoorbeeld of in het buitenland. Dus ik denk ook wel om die redenen. Het is gewoon een online shop.

C: Maakt je omgeving gebruik van online diensten van de gemeente?

M: Weet ik niet. Echt geen idee.

C: Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen, welk cijfer geef je dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

M: Ik weet niet zo goed hoe ik dat moet becijferen, omdat ik er nog niet zo veel mee in aanmerking ben gekomen. Moet ik een cijfer zeggen?

C: Het liefst wel. Misschien kan je het meer naar jezelf koppelen. Je vindt het fijn en tijdbesparend om online af te nemen en je had ook wel je rijbewijs online willen afnemen. Stel dat dat zou kunnen, heb je dan ook vertrouwen daarin?

M: Ja. Ik heb wel vertrouwen daarin. Ik neem aan dat ze met alle gegevens zorgvuldig om gaan, vooral de gemeente. Dus ik geef een 7.

C: Maak je gebruik van internetbankieren?

M: Ja.

C: Oke. Van welke overige online overheidsinstellingen maak je gebruik?

M: Overige overheidsinstellingen. Voorbeelden?

C: Veel wat met DigiD kan, maar ook school, DUO bijvoorbeeld.

M: Oh zo, ja DUO heb ik ook.

C: Oke. Onder welke voorwaarden ben je bereid om online producten van de gemeente af te nemen?

M: Als het echt veilig is, dus als er niks op straat ligt en als het ook binnen 1 à 2 dagen binnen is.

C: Oke, dat zijn je voorwaarden?

M: Ja.

C: Oke. Gaan we nu naar de website. Als je kijkt naar de website, welk cijfer zou je dan aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 echt slecht is en 10 uitstekend.

M: Er staat duidelijk bij welke categorieën er zijn. Ik kan direct klikken wat ik ben, bijvoorbeeld inwoner of ondernemer. Ziet er wel duidelijk uit. Ik geef het een acht.

C: Oke. Wat vind je van de structuur van de website?

M: Netjes en duidelijk.

C: Wat vind je van het lettertype?

M: Ook goed. Ik denk dat het voor iedereen goed leesbaar en groot genoeg is.

C: En de lettergrootte dus ook?

M: Ja en het wordt ook onderstreept als ik er met mijn muis overheen ga.

C: Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

M: Waar ik naar kan zoeken. Dus inderdaad afval, paspoort, etc. Ik kan daar direct op klikken.

C: Wat vind je van de vindbaarheid van informatie?

M: Wat ik nu net eigenlijk al zei.

C: Klopt. Hoe ervaar je de zoekfunctie? Dus wat nu in je hoofd komt, wil je opzoeken.

M: Oke, dan zoek ik op ID-kaart. Ik typ het in en het staat er al.

C: Krijg je nu de informatie die je ook echt wilde?

M: Ja, er staat aanvragen en voldoende informatie. Het is duidelijk.

C: Oke. Heb je ook tijd om online producten af te nemen?

M: Ja. Heb ik. Ik ben veel met computer bezig ook.

C: Op school dan ook?

M: Ja, tijdens school soms zelfs.

C: Zoals je net al zei, maak je gebruik van DigiD.

M: Ja.

C: Ben je ook bekend met mijnoverheid.nl

M: Nee.

C: Oke. Dit waren de vragen. Heb je zelf nog iets om te delen?

M: Nee, ik vond het prima zo en leuk.

C: Oke, nou super bedankt voor dit gesprek. Was inderdaad een leuk gesprek. Zal ik nog de resultaten naar je opsturen?

M: Is goed.

Transcript 3

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 7-4-2017

Geslacht: man

Leeftijdscategorie: 30-39 jaar

Opleidingsniveau: hbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

A: Anoniem

Start transcriptie

C: Goedemiddag, u spreekt met Claudia de Keijzer van gemeente Middelburg.

A: Hallo.

C: Bel ik u al gelegen?

A: Ja hoor.

C: Super bedankt dat ik dit interview met u mag afnemen.

A: Geen probleem.

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan en ik onderzoek dus wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van erg belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Ik heb nog één praktische vraag en dat is wat uw opleidingsniveau is.

A: Hbo.

C: Oke. Dan gaan we nu beginnen.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

A: Ik weet van vergunningen. Ik weet van informatie over verschillende loketten van de gemeente. Voor de rest, ik vermoed dat je nog iets met parkeren kunt doen. Ik heb dat zelf nog niet gedaan. Ik heb toevallig iets met vergunningen te maken gehad, maar voor de rest weet ik eigenlijk niet wat er nog online geregeld kan worden vanuit eigen ervaring.

C: Nee oke. Inderdaad parkeervergunningen kunnen ook. Weet u wel waarvoor u nu nog per se naar de balie moet?

A: Ja voor mijn paspoort. Dat heb ik net vandaag gedaan toevallig. Daarvoor moet ik naar de balie. Voor de rest kom ik eigenlijk weinig in aanraking met de balie van de gemeente.

C: Oke. Wat zijn zaken die u de afgelopen tijd bij de gemeente heeft geregeld buitenom uw paspoort?

A: Eigenlijk niets. Ik heb eigenlijk niets te regelen meer. Een jaartje of twee heb ik iets met vergunningen geprobeerd, maar ja eigenlijk alleen paspoort en rijbewijs.

C: Oke. Zou u het ook via de site willen doen? U vertelde net namelijk ook over die vergunningen. Heeft u dat dan via de balie geregeld?

A: Nee, vergunningen heb ik online geprobeerd en daar heb ik informatie ingewonnen. Dus ik weet dat het kan, maar uiteindelijk heb ik het niet meer gedaan. Ik zou het dus uiteindelijk wel via de site doen als ik genoeg erover weet.

C: Oke. Op die manier. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

A: Wellicht, maar het komt mij niet bekend voor. Het is niet bewust aangekomen die boodschap.

C: Oke. Dit waren de kennisvragen, dus dan ga ik nu door naar de volgende vragen.

C: Welke producten koopt u nu over het algemeen online?

A: Dat is vrij divers. Van kleren tot en met elektronische apparaten tot en met lenzen. Ook vaak boodschappen.

C: Zoals ik het opvat dus alle levensmiddelen om het maar zo te noemen.

A: Ja, alles eigenlijk koop ik wel met regelmaat online.

C: Oke en wat zijn uw positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

A: Bij de betrouwbare webshops kun je alles terugsturen als er iets mee mis is zonder dat je je zorgen hoeft te maken dat je je geld niet terug krijgt. Heel makkelijk is het dus om te retourneren, snelheid en gemak.

C: Oke, duidelijk. Heeft u ook negatieve ervaringen met online aankopen?

A: Je moet soms nog een beetje uitkijken met sommige webshops. Soms moet je betalen als je iets wilt retourneren, daar moet je even rekening mee houden. Dat moet je gewoon zelf goed uitzoeken.

C: Ja, dat herken. Heeft u behoefte aan online afnemen van gemeente producten?

A: Ja, dat zou perfect zijn. Hoe meer online hoe beter wat mij betreft.

C: En waarom is dat dan als ik vragen mag?

A: Nu moet ik ofwel vrij nemen, want de openingstijden sluiten vaak niet aan met mijn werktijden. Dus als ik alles online zou kunnen doen tot en met stemmen dan zou ik dat geweldig vinden.

C: Duidelijk. Wat zijn volgens u risico's bij het online afnemen van producten?

A: Voor mij zijn de risico's heel beperkt. Ik doe alleen zaken met betrouwbare webshops. Dus ja ik zie eigenlijk geen risico's. Het risico van je creditcardgegevens die gesloten worden, liggen bij de bank. Dus ja daar ligt eigenlijk ook heel weinig risico voor jezelf. Ik zie helemaal geen risico's.

C: U probeert dan alles te doen met creditcard?

A: Zo veel mogelijk met DigiD en als het niet anders kan met creditcard.

C: Oke. Dan heb ik nog een andere vraag. Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen? Eerlijk gezegd, heeft u dat zojuist al een beetje genoemd.

A: Snelheid en gemak.

C: Hoe denkt u erover als er voortaan alleen nog maar online afgenomen kan worden? Hierbij bedoel ik dan dus echt alles.

A: Nou voor ouderen zal het wel moeilijk zijn om er dan nog gebruik van te kunnen maken. Ik denk dat je het altijd offline beschikbaar moet houden voor de oudere generatie. Ik vind het wel makkelijk om alles online te doen.

C: Dus u zegt eigenlijk voor uw generatie en mijn generatie om wel zoveel mogelijk online aan te sporen en dan voor ouderen alsnog de fysieke balie open te houden.

A: Je zou bijvoorbeeld een heel kleine betaling kunnen introduceren. Dus dat mensen bijvoorbeeld twee euro uitsparen door online iets te regelen, maar de barrière niet al te hoog te leggen. Ik krijg namelijk persoonlijk heel veel jeuk als ik niks meer kan. Als alles online moet. Sommige websites zijn ook zo moeilijk. Dan moet je een telefoonnummer achterhalen en dat lukt dan niet. Dat is zo frustrerend als je dan nergens terecht kan.

C: Oke erg duidelijk. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

A: Ja. Absoluut. Vrienden sowieso heel veel, mijn partner ook en in mijn omgeving eigenlijk iedereen wel.

C: En wat zijn dan de redenen dat zij dit doen?

A: Ik denk hetzelfde als mij. Snelheid, flexibiliteit en gemak.

C: Oke en maakt uw omgeving ook gebruik van online diensten van de gemeente?

A: Dat zou ik niet kunnen zeggen.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

A: Ik zou zeggen een 8.

C: Een 8 en waarom?

A: Ja, zou ik eigenlijk niet durven zeggen. Ik heb er vertrouwen in dat de gemeente dat veilig en goed regelt. Ik heb daar geen onderbouwing voor. Het is gewoon het gevoel wat de gemeente mij geeft.

C: Oke, dus het is gebaseerd op gevoel en een positief beeld van de gemeente.

A: Ja.

C: Oke, dan nog een paar praktische vragen.

C: Maakt u gebruik van internet bankieren?

A: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

A: DigiD bij een andere gemeente bijvoorbeeld. Overheid is volgens mij niet het waterbedrijf, maar meterstanden geef ik ook door via internet. Dat is niet echt overheid.

C: Bij wijze van Delta.

A: Ja precies. Voor de rest zou ik het niet zo kunnen zeggen.

C: Oke, u vertelde net dat u die vergunning niet meer had aangevraagd.

A: Ja.

C: Ik heb namelijk een vraag onder welke voorwaarden u bereid bent om dit alsnog online te doen, maar wat was daar dan de reden van als ik vragen mag?

A: Ik heb er uiteindelijk van afgezien om de uitbouw te plaatsen, dus daardoor hoefde ik er niet mee door te gaan.

C: Oke op die manier. Ik had ook nog wat vragen over de website. Komt dit nog uit?

A: Ja, loop er maar even doorheen. Ik heb de website nu net geopend.

C: Oke, nou als u kijkt naar de website wat vindt u dan van de gebruiksvriendelijkheid gekoppeld aan een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

A: Een 9. Het ziet er heel overzichtelijk en duidelijk uit.

C: Wat vindt u van de structuur?

A: Duidelijk.

C: Wat vindt u van het lettertype?

A: Ook duidelijk.

C: En de lettergrootte?

A: Die is groot zat.

C: Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

A: Ik denk de openingstijden van de Milieustraat. Die zoek ik namelijk elke keer op, omdat ik die elke keer vergeet. Ik ga daar regelmatig heen.

C: Dat zou u dan inderdaad moeten opzoeken.

A: Ja, je zou een tabje kunnen maken met openingstijden Milieustraat. Niet alleen de openingstijden van het gemeentehuis. Wacht, het staat er bij. Het staat erbij als tabje. Je kan het weglaten.

C: Oke. Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?

A: Daar kan ik denk ik niet over meepraten. Ik ga helemaal niet vaak naar de website toe, behalve dan voor de Milieustraat.

C: Dan heb ik nog één vraag over de website. Hoe ervaart u de zoekfunctie?

A: Dan moet ik eventjes kijken. Openingstijden. Ziet er keurig uit.

C: Ja? Krijgt u dan direct wat u wilt zien?

A: Ja. Milieustraat openingstijden staat er als tweede item. Ziet er allemaal keurig uit.

C: Oke. Dan heb ik nog een paar persoonlijke vragen. Heeft u tijd om producten online af te nemen? U zit met werk, etc.

A: Ik doe het juist om tijd te besparen.

C: Bent u bekend met mijn overheid.nl?

A: Nee.

C: Oke, dit was eigenlijk de laatste vraag. Heeft u zelf nog iets wat u wilt delen tijdens dit interview?

A: Nee, eigenlijk niet. Zeker niet voor dit onderzoek.

C: Dan wil ik u heel erg bedanken voor dit gesprek. Vindt u het leuk om nog de resultaten te ontvangen?

A: Ik wil niet onbeleefd zijn, maar dit hoeft niet per se voor mij. Succes met je onderzoek in ieder geval. Doeg he.

C: Dag.

Einde interview

Transcript 4

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 10-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 80+

Opleidingsniveau: Lagere school

Toegang internet: nee

C: Claudia de Keijzer

B: Anoniem

Start transcriptie

C: Goedemiddag. Hartelijk dank dat ik hier mag zijn. Allereerst ga ik u iets vertellen waarom ik dit interview met u afneem. De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Dan gaan we nu eerst met de kennisvragen beginnen. Heeft u toegang tot internet thuis?

B: Nee.

C: Wel bij anderen?

B: Dat zou best kunnen, maar dat weet ik niet.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

B: Nee.

C: Oke. Waarvoor moet u nu nog per se naar de balie?

B: Voor persoonlijke vragen. Als ik iets persoonlijks wil doen. Dat ik liever tegenover iemand zit.

C: Oke. Wat bedoelt u hier dan precies mee?

B: Bijvoorbeeld als ik een nieuw paspoort nodig heb. Andere zaken kan ik nu zo snel niet bedenken.

C: Oke. Wat zijn zaken die u de afgelopen tijd bij de gemeente heeft geregeld?

B: Het overschrijven van gemeente Reimerswaal naar gemeente Middelburg.

C: Dus een verhuizing?

B: Ja.

C: En hoe heeft u die verhuizing geregeld?

B: Dat hebben mijn dochters gedaan. Ik denk via de gemeente. Ik weet het niet.

C: Via internet dan of?

B: Ik denk het wel.

C: Weet u misschien waarom ze dat via internet hebben gedaan?

B: Nee, dat zou ik niet weten.

C: Oke. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

B: Ik hoor wel een iets, maar ik zou eigenlijk niet weten wat het inhoudt.

C: Oke. Dan gaan we nu door naar de volgende vragen. Koopt u nu al producten online?

B: Nee.

C: Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?

B: Ik weet het niet zo goed.

C: Stel dat u uw paspoort online zou kunnen regelen, zou u dit dan willen?

B: Ja, ik zou het wel willen.

C: Waarom dan?

B: Dan hoeft je niet expres naar het gemeentehuis.

C: Wat zijn volgens u risico's bij het online afnemen van producten?

B: Ik vind het niet altijd privé. Het privégedeelte gaat een heel eind weg. Alles gaat makkelijk de straat op. Dat vind ik niet altijd even leuk. Begrijp je dat?

C: Ja. Dat begrijp ik. Is dat dan volgens u het enige risico? Dus dat er snel fraude wordt gepleegd?

B: Ja. Dat vind ik wel.

C: Zijn er ook nog andere risico's?

B: Ze kunnen tegenwoordig alles plukken. Ze kunnen je pasje pikken of ze staan ergens naast je en het is gebeurd. Het privé is er niet meer.

C: Begrijpelijk. Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen?

B: Geen flauw idee. Je hoeft niet de straat op. Dus je kan lekker binnen blijven en het dan via de computer doen. Anders niet.

C: Oke. Hoe denkt u erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

B: Die kans zit er wel in. Wij zijn oud en we hebben natuurlijk niet zo een computer of we kunnen er niet meer overweg. Dan gaan we het schip in, want wij kunnen dat niet. Dus hoe moet het dan? Dat vraag ik me ook wel eens af. Ik heb natuurlijk twee dochters die dat allemaal voor me doen, maar zelf kan ik dat niet.

C: Vindt u dat moeilijk?

B: Soms wel. Het is weer een stukje wat of je af moet staan. Wat of je zelf niet meer kan. Dat is niet altijd even leuk.

C: Snap ik. Dus omdat u dat niet meer kan, wat mist er dan bij online dienstverlening?

B: Het privé. Mijn dochters weten precies wat ik aan geld heb en wat ik aan spullen heb. Eigenlijk dus alles. Echt het privé is er niet meer. Ik vind dat niet erg, maar er zullen wel mensen zijn die dat wel erg vinden.

C: Dus eigenlijk wat er dan veranderd zou moeten worden, is dat uw privégegevens privé blijven ondanks dat alles dan online geregeld wordt?

B: Ja.

C: En u zou dan ook willen weten hoe het online werkt?

B: Ja dat zou ik dan wel willen.

C: Oke. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

B: Ja.

C: Wat zou een redenen kunnen zijn dat zij dit doen?

B: Ze zijn allemaal jong en ze zijn er blijkbaar bijna mee geboren. Ze weten niet beter.

C: Dat is de reden dat zij het gebruiken? Ze weten niet beter?

B: Ja.

C: Maakt uw omgeving gebruik van online diensten van de gemeente?

B: Dat zal wel, maar waarom zou ik niet weten. Ik zou in ieder geval niet kunnen bedenken waarom zij dit doen.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

B: Doe maar een 7.

C: Een 7? Waarom geeft u dit cijfer?

B: Je moet ze toch wel een klein beetje kunnen vertrouwen. Als je zegt het vertrouwen is er niet meer, dan gaat heel de wereld kapot. We moeten toch een beetje vertrouwen hebben in de mensheid, want anders redden we het niet.

C: Oke, duidelijk. Dan nog een aantal andere vragen. Maakt u gebruik van internet bankieren?

B: Ja.

C: Ja? Internet bankieren?

B: Ja mijn dochter doet dat voor me.

C: Oke, u zelf dus niet?

B: Nee.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

B: Dat weet ik niet. Geen flauw idee.

C: Oke. Dan gaat mijn volgende vraag over onder welke voorwaarden u bereid bent om online producten van de gemeente af te nemen. U gaf net al als antwoord op een vorige vraag dat er voornamelijk focus moet liggen op de privégegevens en dat u dus zelf ook online zou kunnen afnemen.

B: Ja inderdaad, maar zelf internet op de computer gebruiken dat zit er niet meer in.

C: Dan heb ik nog een paar vragen over de website. Als u kijkt naar de website, welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

B: Wat is dat dan?

C: De site.

B: Kan dat tegenwoordig? Ik zie een huis en een auto.

C: Ja. Als u het zo ziet, wat voor cijfer geeft u dan aan de site?

B: Heel dit stuk?

C: Ja.

B: Ik vind het wel interessant. Doe maar een 7.

C: Een 7. Wat vindt u van de structuur van de site? Dus hoe alles is ingedeeld.

B: Ik vind het wel grappig. Ik vind het wel leuk.

C: Oke. Wat vindt u van het lettertype?

B: Ik vind het wel klein, maar dat is tegenwoordig met alles.

C: Dus de lettergrootte is te klein en het lettertype?

B: Dat is wel goed, maar vooral voor onze oudere mensen moet de tekst groter zijn.

C: Oke. Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

B: Wat moet ik daarop antwoorden?

C: Als u geen antwoord weet is het ook niet heel erg.

B: Ik zou het niet weten.

C: Oke. Wat vindt u van de vindbaarheid van de informatie?

B: Dat vind ik wel netjes.

C: Oke. Dan heb ik nog een vraag over hoe u de zoekfunctie ervaart. Kunt u iets gemeentegerichts verzinnen wat ik nu voor u zou moeten opzoeken.

B: Wat of een paspoort kost.

C: Dan typ ik dat dus in de zoekbalk. Dan kan ik het aanklikken en de kosten staan er hier bij.

B: Verrekte knap.

C: Vindt u het dan een goede zoekfunctie?

B: Ja. Prima.

C: Dan nog een aantal andere vragen. Heeft u tijd om online producten af te nemen?

B: Ja.

C: Zou u ook willen leren hoe het zou moeten?

B: Nee dat niet meer.

C: Heeft u DigiD?

B: Wat is dat?

C: Dat kunt u gebruiken voor verschillende zaken zoals toeslagen, belasting, et cetera.

B: Geen idee. Dat doet mijn dochter.

C: Oke. Bent u bekend met mijn overheid.nl?

B: Nee.

C: Wilt u zelf nog iets toevoegen aan dit interview?

B: Ik vond het best grappig en interessant.

C: Wilt u dat ik de bevindingen nog naar u opstuur?

B: Ja, dat lijkt me leuk.

C: Dan noteer ik zo meteen nog even uw adresgegevens. Ik wil u heel erg bedanken voor dit gesprek.

Einde interview

Transcript 5

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 10-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 14-19 jaar

Opleidingsniveau: Basisschool – Examenjaar havo

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

N: Anoniem

Start transcriptie

C: Dankjewel dat ik dit interview met je mag afnemen. Zoals je misschien wel weet, biedt de gemeente steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga je vragen stellen over je mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

N: Ik doe dat eigenlijk nooit gemeentelijke dingen via internet. Bedoel je ID enzo?

C: Ja bijvoorbeeld.

N: Nee, dat haal ik gewoon op en je kan het volgens mij ook niet online aanmaken. Voor de rest doe ik ook niks. Mijn rijbewijs heb ik ook nog niet. Het enige wat ik doe via de gemeente is mijn ID, maar dat doe ik allemaal daar.

C: Oke dus dat regel je persoonlijk.

N: Ja.

C: Oke. Waar voor moet je nu nog per se naar de balie?

N: De vorige keer toen ik mijn ID ging halen, ging ik naar de balie toe, maar volgens mij hoeft dat helemaal niet meer, maar dat wist ik niet.

C: Eerlijk gezegd moet dat nog wel. Je moet daar een vingerafdruk geven en een pasfoto en nog een aantal gegevens. Dus daarvoor moet je nog wel.

N: Oke ja. Ik liep er naar toe en zei dat ik mijn ID moest aanvragen en toen zei ze bij de receptie dat ik me dan bij een bepaalde balie kon melden. Ik moest mijn lengte en alles doorgeven.

C: Oke, dus alles wat je tot nu toe bij de gemeente hebt geregeld, is je ID?

N: Ja.

C: Oke en die heb je persoonlijk geregeld via de balie. Ben je geïnformeerd over de persoonlijke producten via de balie?

N: Nee. Misschien mijn ouders wel, maar ik niet.

C: Oke. Dan gaan we nu door naar de volgende reeks vragen. Welke producten koop je nu al online in het algemeen?

N: Kleding en schoenen. Ook schoolspullen via bol.com. Dat is het wel, vooral kleding eigenlijk.

C: Oke. Wat zijn je positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

N: Dat het er redelijk snel is soms. Als ik iets bestel, is het wel Nederlands. Niet Amerikaans of iets.

C: Waarom dan?

N: Ik vind Nederlandse sites denk ik betrouwbaarder.

C: Waardoor komt dat denk je?

N: Ja, omdat het Nederlands is denk ik.

C: Omdat het hier in Nederland ook wordt opgestuurd bedoel je dan?

N: Ja ik wilde laatst een telefoonhoesje bestellen via amazone.com en dat was toen van een Chinese verkoper. Dat heb ik uiteindelijk toch maar niet gedaan.

C: Dus je bedoelt vertrouwen in het algemeen?

N: Ja.

C: Oke. Heb je ook negatieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

N: Ja, ik had laatst iets besteld en op die dag zou het ook aankomen en het kwam maar steeds niet. Toen keek ik op postnl.nl en toen bleek dat het er pas de dag er na zou zijn. Dus dat het later komt dan de verwachtingstijd.

C: Oke dus dat vind je vervelend?

N: Ja.

C: Oke. Vind ik logisch. Heb je behoefte aan online afnemen van gemeentelijke producten?

N: Ja, is wel handig denk ik. Tegenwoordig gaat alles online, dus waarom dat niet denk ik dan.

C: Oke. Wat zijn volgens jou risico's bij het afnemen van online producten?

N: Bedoel je dan ook ID enzo?

C: Ja, maar ook algemeen.

N: Betrouwbaarheid. Als je iets op internet invult of het dan ook wel echt betrouwbaar is ja en of nee. Dat zou ik dan wel hebben. Ik denk dat dat het is. Als je naar zo een persoon toe gaat, dan zie je degene face to face. Ik denk dat dat wel meer vertrouwen schenkt dan via internet.

C: Dus dat zou je bij de gemeente ook hebben?

N: Ja. Bij de gemeente wel. Ik denk dat ik er zelf liever naar toe ga dan dat ik het online doe. Terwijl online wel handiger is en makkelijker, maar denk toch dat ik er zelf liever naar toe zou gaan.

C: Dat heb je dus ook met je ID zo ervaren?

N: Ja.

C: Wat zijn voordelen om online af te nemen?

N: Voordelen? Misschien dat het sneller gaat denk ik. Dat je het even intikt en dan is het al verzonden.

C: Zou je het denk je wel fijn vinden als de gemeente bijvoorbeeld regelt dat je online een afspraak in kunt plannen?

N: Ja dat wel.

C: Voor alle producten?

N: Ja wel. Tegenwoordig voor de tandarts en dokter doe je dat sowieso al. Dus ik denk dat het ook wel handig is voor de gemeente.

C: Ja. Hoe denk je erover als voortaan alle gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

N: Normaal eigenlijk. Het is makkelijker.

C: Als je dus echt niet meer naar de balie kan?

N: Ja. Dus dat het ook naar je verstuurd wordt?

C: Ja. Alles alleen nog maar online.

N: Ja ik denk wel positief, maar stel er gaat iets fout, hoe los je dat dan op? Ik denk dat je dan liever nog naar de balie toe wilt gaan dan dat je een mailtje stuurt. Dat kan namelijk soms verkeerd overkomen.

C: En wat zou dan fout kunnen gaan denk je?

N: Je vraagt iets aan en ze hebben bijvoorbeeld iets verwisseld of verkeerde gegevens gebruikt. Een foutje gemaakt en dat je dan een mailtje moet sturen, omdat je niet zo maar even langs kunt gaan.

C: Oke, duidelijk. Even kijken hoor. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

N: Ja. Online winkelen. Tegenwoordig is dat boodschappen bestellen via internet. Mijn ouders zijn dat nu ook aan het overwegen.

C: Ik denk ook wel dat dat gewoon kan.

N: Ja, hartstikke handig. Als loop je een uur in die winkel te zeulen.

C: Wat zouden redenen kunnen zijn dat ze dit doen?

N: Handig en tijdsbesparend. Anders loop je bijvoorbeeld elke zondag in de Albert Heijn of in een andere supermarkt.

C: Maken ze ook gebruik van online diensten van de gemeente?

N: Dat weet ik niet, maar dat zal vast wel. Ik hoor ze er eigenlijk nooit over. Ik denk dat ze meestal online iets opzoeken, maar mijn moeder is wel heel erg van ga er zelf naar toe en doe maar persoonlijk. Verder zou ik het eigenlijk niet weten.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geef je dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

N: Een 8 denk ik.

C: Een 8 en waarom?

N: Nou bijvoorbeeld je koopt of bestelt iets op internet en het is niet goed dan vind ik het altijd een beetje tricky om het terug te sturen. Je weet nooit 100% zeker of je je geld dan terug krijgt. Het is altijd afwachten.

C: Dan gaan we nu weer door naar de volgende reeks vragen. Maak je gebruik van internet bankieren?

N: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maak je gebruik?

N: Hoe bedoel je?

C: Wat voor school doe je nu?

N: Nehalennia, examenjaar.

C: Dus je hebt nog geen DUO?

N: Nee, maar daar ben ik wel al mee bezig.

C: Oke. Dus dan maak je er eigenlijk half gebruik van.

N: Ja.

C: Oke. Onder welke voorwaarden ben je bereid om online producten van de gemeente af te nemen? Dus stel dat je straks gaat verhuizen onder welke voorwaarden zou je dat dan online willen doorgeven?

N: Dat mijn gegevens op de juiste manier verwerkt worden en als er een fout wordt gemaakt dit ook direct opgelost wordt.

C: Oke. Dan gaan we nu naar de site. Als je kijkt naar de website, welk cijfer zou je aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

N: Gewoon hoe het eruit ziet?

C: Ja.

N: Een 7 denk ik.

C: Wat vind je van de structuur van de website.

N: Alles is wel duidelijk gegeven. Als je iets opzoekt, kan je wel het snel vinden. Alles staat even groot geschreven. Er staan zeg maar niet van die kleine lettertjes waar je overheen kunt lezen.

C: Dus ook goed?

N: Ja.

C: Wat vind je van het lettertype?

N: Goed.

C: En de lettergrootte?

N: Ook goed.

C: Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

N: Ik denk wat de gemiddelde persoon vaak op zoekt op deze site dat dat ook wel op de homepagina moet staan. Dat ze niet door hoeven te klikken. Ik weet zelf niet wat een gemiddelde persoon op zoekt, maar dat dat wel op de homepagina staat.

C: Wat vind je van de vindbaarheid van informatie?

N: Ja ook goed. Duidelijk je ziet waar je moet zijn.

C: Dan nog een vraag hoe je de zoekfunctie ervaart. Probeer iets nu te verzinnen en zoek dat op.

N: Even denken hoor. Valt je rijbewijs daar ook onder?

C: Ja.

N: Ik tikte rijbewijs in en het kwam er al gelijk. Dus de zoekfunctie is ook goed.

C: Die is dus optimaal?

N: Ja.

C: Oke. Heb je ook tijd om online producten af te nemen? In die zin je zit natuurlijk op school en huiswerk en normaal werk enzovoorts.

N: Om online aankopen te doen? Ja wel. Soms verveel ik me en dan kijk ik even. Als ik iets nodig heb, dan kijk ik eerst op internet dan dat ik even de fiets pak.

C: Oke. Heb je ook al DigiD?

N: Volgens mij net aangevraagd.

C: Ben je bekend met mijnoverheid.nl?

N: Nee.

C: Oke. Dit was het gesprek. Heb je zelf nog iets wat je wilt delen?

N: Nee. Ik weet niet of jij nu voldoende hebt?

C: Ja dit is voldoende. Vind je het leuk om nog de resultaten te ontvangen?

N: Ja, vind ik wel leuk.

C: Oke. Dan wil ik je bij deze bedanken voor het gesprek en dan zie je de resultaten tegemoet.

Einde interview

Transcript 6

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 11-04-2017

Geslacht: man

Leeftijdscategorie: 70-79 jaar

Opleidingsniveau: niet gevraagd

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

H: Anoniem

Start transcriptie

C: Mag ik u een chocolaadje aanbieden?

H: Ja, ik leg er wel eentje voor mijn vrouw neer.

C: Om te beginnen. De gemeente biedt steeds meer online producten aan en ik onderzoek wat inwoners daarvan vinden. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

H: Oke, maakt mij niet eens uit.

C: Heeft u toegang tot internet thuis?

H: Ja.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

H: Dat weet ik niet, maar de zaken die ik wil regelen die gaan gewoon niet.

C: Wat bedoelt u?

H: Als ik een brief schrijf naar een wethouder, krijg ik geen antwoord of als ik een mail stuur. Als ik ze er dan aan herinner, dan laten ze een brief schrijven door iemand anders wat dan totaal over iets anders gaat.

C: Maar verder niet andere zaken als bijvoorbeeld uw rijbewijs of paspoort?

H: Als ik iets nodig heb dan bel ik wel een keer. Daarbij stuur ik vrij vaak iets naar de gemeente en ik krijg gewoon geen antwoord. Betreft dan wel een wethouder of iets dergelijks, maar ik krijg geen antwoord.

C: Oke. Dit gaat over iets anders dan dit onderzoek. Zullen we anders eerst de vragen afhandelen die ik heb en vervolgens kunt u dan nog kwijt wat u wilt zeggen, maar dat is dan geen interview meer. Kunt u zich daarin vinden?

H: Oke. Nou, ik kan wel alles nog digitaal. Mijn vrouw kan dat bijvoorbeeld niet. Ik vind dat het open moet blijven en daarbij kijk ook naar het stemmen. Daar kan het ook niet automatisch, moet ook nog allemaal met de hand. Als ik iets moet doen, dan moet ik DigiD gebruiken. Dat wil ik niet hebben. De consumentenbond die raadt dat af, omdat het zo fraudegevoelig is. Ze verplichten het gewoon en dat kan gewoon niet. Daar heb jij niks aan maar goed.

C: Ik kan hier wel wat mee en uw mening telt. Waarvoor moet u nu nog per se naar de balie?

H: In principe ga ik nooit naar de balie.

C: Ook niet voor ID-kaart of paspoort?

H: Die zijn pas allemaal nog verlengd en mijn vrouw heeft een invalidekaart en die is laatst ook verlengd. Dus daarna kom ik een paar jaar niet meer aan de balie.

C: De laatste keer bent u dan gewoon aan de balie geweest?

H: Ja. Rijbewijs moet aan de balie.

C: Een invalidekaart dat kan digitaal. Daar heeft u geen gebruik van gemaakt?

H: Nee. Je krijgt dat formulier en dat stuur je dan op.

C: Mag ik u dan vragen waarom u dat niet digitaal heeft gedaan?

H: Als ik in de buurt ben dan rijd ik er even heen. Ik zit wel eens achter die computer, maar liever doe ik dat ook niet altijd. Er zijn ook een aantal mensen die ik ken op de gemeente en die kom je dan ook tegen.

C: Dus ook meer voor persoonlijk contact en dat u ook even weg bent.

H: Bijvoorbeeld.

C: Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

H: Ik kan alles vinden op de site.

C: Heeft de gemeente u benaderd daarvoor dat dat kan?

H: Nee.

C: Oke. Welke producten koopt u nu over het algemeen al online?

H: Niks.

C: Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?

H: Niet speciaal.

C: Waarom dan niet?

H: Omdat ik dat eigenlijk niet nodig heb. Als ik iets nodig heb, pak ik de telefoon een keer of ik ga er naar toe. Ik zit in principe niet veel achter de computer.

C: Oke. Wat zijn volgens u voordelen om online af te nemen? Kunt u er wat bedenken?

H: Ik zie daar gewoon geen voordelen in. Dat is misschien jammer voor jou.

C: Nee hoor. Hoe denkt u erover als gemeentelijke producten voortaan alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

H: Dat vind ik niet kunnen.

C: Kunt u ook uitleggen waarom?

H: Oudere mensen van 75 of ouder die hebben geen computer en er is gewoon een tweedeling in de maatschappij met mensen die wel met ICT werken en mensen die het niet doen. Ik vind dat de overheid om de plicht heeft om al zijn burgers op dezelfde manier te kunnen benaderen. Fiscaal is precies hetzelfde. Ik vraag een formulier aan bij de belastingdienst en dat wordt handmatig ingevuld, omdat ik dus niet wil dat iedereen erin kan kijken.

C: Ja.

H: In heel dat digitale gedoe heb ik weinig vertrouwen. Als je dan van de week de krant leest en dan lees je dat er in Rotterdam ineens van alles op straat ligt, omdat de beveiliging niet goed is. Dan zeg ik kijk daar heb je weer zo iets.

C: Dus daar bent u vooral bang voor?

H: Ik ben graag baas over mijn privé dingen en mijn eigen rekeningen. Ik vind dus gewoon bij een aantal dingen dat het niet goed afgeschermd is.

C: Oke. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

H: Ja, mijn dochter werkt in Dijkzigt. Zij zit elke dag achter zo een ding. Over het algemeen is het zo dat iedereen die wat jonger is dat wel gebruikt.

C: Wat zouden dan voor haar redenen kunnen zijn dat zij dit gebruikt?

H: Zij gebruikt het niet om inkopen te doen.

C: Dus alleen voor de werk gebruikt ze een computer, maar om online iets aan te kopen, doet ze niet?

H: Nee.

C: En waarom dan niet denkt u?

H: Ik weet gewoon dat ze niet online koopt, maar waarom weet ik niet.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

H: Onvoldoende.

C: Dus een?

H: Een 5.

C: Waarom geeft u dat cijfer?

H: Omdat ik vind dat het bij lange na niet goed gewaarborgd en beveiligd is.

C: Oke. Maakt u gebruik van internet bankieren?

H: Ja dat doe ik wel.

C: Dat doet u wel? U vertelde namelijk net over uw rekeningen dat u dat graag privé houdt.

H: Ik zit bij ING en ik heb daar vertrouwen in dat dat goed beveiligd is.

C: Dus dat is goed beveiligd. Stel dat de gemeente op die manier ook beveiligd is, heeft u er dan wel vertrouwen in?

H: Dat moet een beetje leren. In principe heb ik het helemaal niet nodig.

C: Maakt u nog gebruik van overige overheidsinstellingen?

H: In principe doe ik alles met de telefoon. Niet via de computer. Ik heb met verschillende instanties gezeur gehad, dus ik wil er zo min mogelijk mee te maken hebben. Het enige wat je bij die instanties kan doen, is inloggen met je DigiD. Ik doe dat gewoon niet.

C: U had het net over DigiD, maar heeft u het wel?

H: Nee en die wil ik niet hebben ook.

C: Bent u bekend met mijn overheid.nl

H: Nee.

C: Ik heb nog een paar vragen over de site. Vindt u het goed om daar nog even naar te kijken?

H: Ja, is prima.

C: Als u kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend? Is het direct duidelijk voor u hoe u iets moet gebruiken?

H: Ik zie het voor het eerst, dus ik moet even goed kijken. Het is voor mij wel duidelijk. Ik geef een 7.

C: Wat vindt u van de structuur?

H: Ik kan daar mee leven.

C: Wat vindt u van het lettertype?

H: Het mag wel groter.

C: Lettertype is goed, maar de grootte mag dus groter?

H: Ja.

C: Oke. En wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

H: Ik maak daar weinig gebruik van dus ik heb geen voorkeur. Ik zou wat algemene informatie willen zien en dat het vrij toegankelijk is.

C: Ervaart u dat bij deze site dan ook?

H: Ja wel. Ik zou wel moeten kijken hoe het echt werkt, maar het ziet er wel goed uit. Het zal wel even zoeken zijn, maar het staat er wel duidelijk.

C: Oke. Dit waren mijn vragen. Ik heb nog wel een vraag over de zoekfunctie, maar dat wordt denk ik te lastig in die zin, omdat u nooit de site gebruikt.

C: Ik wil u heel erg bedanken voor dit interview. Heeft u nog interesse om de bevindingen te krijgen?

H: Ja is goed en succes.

C: Bedankt.

Einde interview

Transcript 7

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 11-04-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 20-29 jaar

Opleidingsniveau: hbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

J: Anoniem

Start transcriptie

C: Goedemiddag. Heel erg bedankt dat je dit interview met mij wilt afnemen. De gemeente biedt steeds meer online producten aan en ik onderzoek wat inwoners daarvan vinden. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga je vragen stellen over je mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren en ik neem het op, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

J: Ik denk het aanvragen van een rijbewijs en ID-kaart en misschien ook wel een visum.

C: Het aanvragen daarvan?

J: Ja denk ik.

C: Oke nog meer producten?

J: Weet ik niet.

C: Waarvoor denk je dat je nu nog per se naar de balie moet?

J: Om het af te halen.

C: Dan bedoel je rijbewijs en paspoort et cetera?

J: Ja.

C: Wat zijn zaken die je de afgelopen tijd bij de gemeente hebt geregeld?

J: Het laatste is geweest een nieuwe identiteitskaart, maar dat is denk ik al wel meer dan een jaar geleden.

C: Wat heb je voor de rest bij de gemeente nog geregeld?

J: Ja een ID en ik heb ook een keer een uittreksel van hoe dat?

C: BRP?

J: Ja. Dan krijg je te zien waar je allemaal gewoond hebt.

C: Hoe heb je dat toen geregeld?

J: Dat heb ik wel online gedaan.

C: En waarom?

J: Omdat dat lekker makkelijk was vanaf thuis.

C: Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

J: Nee.

C: Oke. Welke producten koop je nu over het algemeen al online?

J: Kleding, schoenen, vakanties zelfs, meubels, ja wat niet eigenlijk. Eten niet, maar de rest heel veel.

C: Oke. Wat zijn positieve ervaringen met die online aankopen in het algemeen?

J: Dat je twee maten kan kopen van kleding en dan eentje kunt terugsturen en het is allemaal best wel snel zonder dat je de stad in hoeft. Je hoeft niet van de bank af om het in huis te krijgen. Dat vind ik wel een voordeel.

C: Heb je ook negatieve ervaringen?

J: Als het bijvoorbeeld niet goed is en je moet het terugsturen. Dat is vervelend. Dan moet je weer naar het postkantoor en geld betalen om het op te sturen.

C: Oke, maar dat weet je van te voren natuurlijk al als je twee maten besteld.

J: Als je twee maten besteld dan begin je daar vooraf al mee dat klopt. Soms denk je ook wel eens ik neem de gok en dan bestel je één maat. Dan kan het soms zo zijn dat je verkeerd hebt gegokt. Dan moet je het dus terugsturen.

C: En dan vind je het dus vervelend?

J: Ja.

C: Heb je behoefte aan online afnemen van gemeentelijke producten?

J: Het zou makkelijk zijn. Toen ik dat BRP had aangevraagd, vond ik dat best wel makkelijk om dat online te kunnen doen.

C: Want je had dat opgevraagd dan toen?

J: Ja.

C: En hoe lang duurde dat voordat je het kreeg?

J: Ik denk iets van tien werkdagen uiterlijk.

C: Zou je dan je paspoort en rijbewijs ook online willen afnemen?

J: Als het kon wel.

C: Oke. Wat zijn volgens jou risico's bij het online afnemen van producten?

J: Misschien is het fraudegevoeliger. Dat zou kunnen. Voor de rest zou ik het niet goed weten.

C: Alleen fraude dus?

J: Ja dat denk ik voornamelijk wel.

C: Oke. Wat zijn volgens jou voordelen om het online af te nemen?

J: Tijdbesparend. Kijk als ik nu naar het gemeentehuis wil, dan moet ik of vroeger weg van werk en als ik dat online kan doen, dan kan dat ook 's avonds. Dan ben ik niet gebonden aan openingstijden.

C: Begrijpelijk. Hoe denk je erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

J: Alleen maar online vind ik dan weer niet goed, omdat je ook nog bepaalde leeftijdscategorieën hebt en bepaalde doelgroepen die nog niet zo gewend zijn aan internet, zoals wij dat zijn. Ik zou het allebei doen, dus dat je kunt kiezen.

C: Dus gericht op de ouderen vind je dat gewoon niet goed?

J: Nee, ik vind niet dat je die moet dwingen om het online alleen nog maar te kunnen doen. Er zijn zelfs ouderen die geen e-mailadres hebben.

C: Dat is waar. Maar zeg je dat dan echt van alle producten of zeg je bijvoorbeeld dat bepaalde vergunningen wel alleen nog maar online af kunt nemen. Dat dat dan niet erg is? Of bijvoorbeeld voor bedrijven.

J: Voor bedrijven dan wel. Ik denk ook niet dat er één bedrijf is in Nederland zonder e-mailadres. Dus voor bedrijven vind ik wel dat je dat zou kunnen verplichten.

C: Oke. Nu moet natuurlijk elke Nederlander vanaf een bepaalde leeftijd DigiD hebben. Dus nu is het eigenlijk gekoppeld aan DigiD. Dan gaan we door naar de volgende vraag. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

J: Ja.

C: Maken ze ook gebruik van online diensten van de gemeente?

J: Daar heb ik het nooit over met ze, maar ik neem aan dat als de mogelijkheid er is om iets aan te vragen online, dat mijn generatie eerst kijkt of dat het kan. Dus dat ze nog geen vrij vragen om naar het stadhuis te gaan.

C: En wat zouden denk je redenen kunnen zijn voor onze generatie dat zij dit online af nemen?

J: Ook tijdbesparend en veel van mijn vrienden werkt gewoon veertig uur fulltime. Zij willen niet vrij nemen om een bepaald document op te vragen bij het gemeentehuis.

C: Nu is het gemeentehuis op bepaalde kantoortijden open. Zou je dat dan ook anders willen zien?

J: Als ik het vanaf de bank kan doen, dan vind ik dat beter dan dat ik er 's avonds om moet. Als ze een koopavond organiseren, doe ik het alsnog liever via internet.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geef je dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

J: Wel een 9 hoor.

C: Waarom?

J: Ten eerste heb ik geen geheimen, dus ik denk niet dat wat ik invul dat iemand daar ook kwaad mee zou kunnen. Ten tweede verwacht ik dat een instelling als gemeente Middelburg die zoiets implementeert daar een heel goed systeem achter zet, waardoor het wel waterdicht is. Dus dan ook minder fraudegevoelig.

C: Begrijpelijk. Maak je gebruik van internetbankieren?

J: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maak je gebruik?

J: Belastingdienst, belastingteruggave dus.

C: Gaan we nu even naar de website. Als je kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou je aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

J: Ik vind het wel een 8. Je ziet duidelijk welke kopjes je aan kunt klikken. Ik denk dat het behoorlijk duidelijk is, wel simpel, maar duidelijk.

C: Wat vind je van de structuur?

J: Die vind ik gewoon duidelijk. Ik zou er niks anders aan doen dan dit.

C: Wat vind je van het lettertype?

J: Het is niet heel fancy, maar ik denk dat het is wat het moet zijn.

C: En de lettergrootte?

J: Ja prima, maar kan me voorstellen dat dit voor sommige mensen nog wel eens slecht te lezen is.

C: Je bedoelt bij de icoontjes wat je online kunt regelen?

J: Ja.

C: Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

J: Dat je niet hoeft te zoeken. Dat je in een oogopslag kunt zien waar je naar zoekt. Dat vind ik bij dit overigens wel. Je kan vanboven al kiezen of je een inwoner bent of inwoner. Dan kan je weer kiezen afval of parkeren. Ik denk wel dat het duidelijk is.

C: Oke. Wat vind je van de vindbaarheid van informatie?

J: Ja hetzelfde eigenlijk.

C: Dan nog even de zoekfunctie. Bedenk iets wat je wilt weten en dat zoeken we dan even op.

J: Oke. Ik wilde een nieuwe groene bak aanvragen, maar dan komt het niet naar voren. Dus dat vind ik wel minder. Ik zoek het nu via de homepage en dan bij afval en dan kom ik er wel. Dus daar zie je dan groene afval container.

C: Dus als je het opzoekt, dan komt het niet, maar als je de stappen volgt op de homepage dan kom je er wel.

J: Dat was op zich een logische stap.

C: Dus dit is storend, maar wij als inwoners zeggen denk ik sneller bak dan container, dus op dat moment werkt de zoekfunctie niet naar behoren.

J: Nee inderdaad, terwijl het verder wel makkelijk te vinden is.

C: Oke. Heb je ook tijd om online producten af te nemen?

J: Ja, want ik ben niet gebonden aan bepaalde tijden.

C: Je zei net ook al dat je DigiD hebt, dus die vraag sla ik over. Ben je bekend met mijn overheid.nl?

J: Ja ook.

C: Waarvoor gebruik je het dan?

J: Volgens mij is dat ook voor belastingteruggave.

C: Oke. Ook bekend met berichtenbox?

J: Ja, maar ik kijk daar nooit in.

C: Wat zou je dan aansporen om er wel in te kijken?

J: Weet ik niet.

C: Zou je het bijvoorbeeld fijn vinden om een mail te ontvangen zodra je een nieuw bericht hebt?

J: Ja. Dan weet je dat je er in moet kijken, want anders vergeet ik het eigenlijk.

C: Dit waren de vragen. Heb je zelf nog iets wat je wilt delen over dit onderwerp?

J: Nee hoor.

C: Dank wil ik je heel erg bedanken voor dit gesprek. Vind je het leuk om nog de resultaten te mogen ontvangen?

J: Dat is goed.

C: Oke. Dan ga ik dat doen.

Einde interview

Transcript 8

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 11-04-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 20-29 jaar

Opleidingsniveau: wo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

D: Anoniem

Start transcriptie

C: Heel erg bedankt dat ik dit interview met je mag afnemen. Zoals je misschien wel weet biedt de gemeente steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga je vragen stellen over je mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

D: Ik weet het niet echt volledig. Ik weet wel een paar dingen. Ik heb bijvoorbeeld een parkeervergunning online gedaan en nu we verhuisd zijn, heb ik alles online gedaan. Ik weet niet zo goed wat wel en wat niet kan. Gedeeltelijk ja en gedeeltelijk nee.

C: Oke. Waarvoor denk je dat je nu nog per se naar de balie moet?

D: Ik moest naar de balie voor een nieuw paspoort bijvoorbeeld en om mijn parkeervergunning in te leveren, omdat ik verhuisd ben. Ook bijvoorbeeld als je VOG-verklaring nodig hebt. Dat soort dingen zijn eigenlijk waarom ik bij het gemeentehuis kom. Volgens mij kan dat niet online.

C: Dus je parkeervergunning heb je wel online aangevraagd toen?

D: Ja.

C: En opgehaald?

D: Ik krijg het per post opgestuurd. Alleen omdat we hier geen parkeervergunning hebben, moest ik het opzeggen en opzeggen kan alleen in het gemeentehuis. Je moet dan die vergunning ook meenemen en formulier invullen. Daarvoor moet je dus wel persoonlijk naar de gemeente. Dat is een paar maanden geleden.

C: Had je het liever ook online gedaan of?

D: Ja, ik vind het eigenlijk sowieso makkelijker om alles online te doen. Hoe meer hoe beter. Lijkt me ook makkelijker als je bijvoorbeeld zo een VOG al wel kunt aanvragen, want volgens mij is dat al bij een aantal gemeentes dat dat gewoon online kan. Volgens mij zijn we in Middelburg daar nog best wel ouderwets in. Op mijn werk moeten alle medewerkers zo een VOG aanvragen en 9 van de 10 keer kan dat gewoon digitaal. Hier moet je twee keer naar het gemeente huis en daarin lopen we nog wel achter denk ik. Hetzelfde is met je paspoort. Die moet je eerst aanvragen, dan moet je weer wachten, dan moet je het weer ophalen, maar als je dat vooraf al kunt regelen met je DigiD dan zou dat al veel schelen. Iets ophalen vind ik niet zo erg, maar ik merk vooral dat het veel tijd kost. De wachttijden zijn gewoon best wel lang bij de gemeente bij wat ik tot nu toe heb meegemaakt. Ik kan daar niet om één uur 's middags heen. Dus ik moet of 's ochtends heel vroeg of laat en dan is het gewoon heel druk. Dus als je dan al iets digitaal kunt aanvragen, lijkt me praktischer, maar ideaal is als het dan via de post kan worden opgestuurd.

C: Begrijp ik. Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

D: Nee.

C: Welke producten koop je nu over het algemeen al online?

D: Kleding, vakanties, boeken, ja ik bestel eigenlijk bijna alles online. Ook wel eens cadeautjes.

C: Wat zijn positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

D: Dat het vaak heel snel gaat dat vind ik wel fijn. Dat je gewoon op maandag je bestelling plaatst en dinsdag of woensdag heb je het al. Het gaat gewoon makkelijk, want je bestelt, je betaalt en het is in huis. Je hoeft niet te plannen en omdat ik fulltime werk, kan ik eigenlijk nooit doordeweeks naar de stad. Je kunt buiten sluitingstijd shoppen wanneer het jou uitkomt en meestal heb je het dan ook nog heel snel.

C: Oke. Heb je ook negatieve ervaringen?

D: Ja, wat wel een nadeel is natuurlijk dat je niet precies weet wat je krijgt. Je ziet wel een plaatje of een foto of wat dan ook. Wat ik ook wel een nadeel vind, is wanneer je overdag niet thuis bent, dan soms brengen ze het bij je burens, maar soms ook niet en dan krijg je een briefje met dat je niet thuis was. Als dit dan drie keer gebeurt, dan brengen ze het naar een pick-up point en soms ben je dan al een week verder, voordat je eindelijk je product hebt. Er zijn natuurlijk heel veel dingen die niet door de brievenbus passen en je wilt natuurlijk ook niet je burens er mee lastig vallen.

C: Oke, dus stel dat je je paspoort bij de gemeente hebt aangevraagd en ze sturen hem op naar je huis, maar je bent niet thuis. Vind je het dan erg dat hij vervolgens bij de burens terecht komt?

D: Nee, want ik vertrouw mijn burens wel en als het door de brievenbus past of niet, maar het ziet er wel neutraal uit, dan vind ik het niet erg dat het bij de burens terecht komt. Met een paspoort vind ik het wel iets gevoeliger, want als er iets gebeurt bij de post dan heb je ook geen bewijs dat je het wel of niet hebt ontvangen. Als postbodes op een duur door hebben hoe een pakketje van een paspoort eruit ziet en ze nemen het mee, dan je als inwoner geen poot om op te staan. Ik denk wel dat ik dat alleen heb bij een paspoort

C: Oke en waarom dan alleen een paspoort en niet bijvoorbeeld een rijbewijs?

D: Ja, de rest vind ik wel prima, ik weet niet waarom.

C: Je hebt dus behoefte aan het afnemen van alle online gemeentelijke producten?

D: Ja dat heeft wel mijn voorkeur. Ik vind het geen ramp om iets online aan te vragen om het vervolgens bij de gemeente op te halen, maar in principe mag van mij echt alles digitaal.

C: Oke. Wat zijn volgens jou risico's bij online afnemen?

D: Vertrouwelijkheid van bepaalde gegevens. Net als met zo een paspoort dat spullen verdwijnen bij de post. Het gaat vaak om belangrijke dingen. Dat zie ik eigenlijk als enige risico's. Vaak kosten bepaalde dingen toch best veel geld en dan moet je ze weer opnieuw aanvragen. Dat wil je liever niet.

C: Snap ik. Hoe denk je erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

D: Ik sta daar zelf wel positief tegenover, maar ik zou wel voor bepaalde doelgroepen de keuze bieden. Dat is natuurlijk bij best wel veel zaken, je kan bij bepaalde dingen alles online doen, maar als je wilt kun je ook nog naar de winkel of bedrijf of organisatie zelf. Die insteek zou mijn voorkeur hebben. Voor een doelgroep die dat niet digitaal kan, is dat toch een obstakel en zij zijn het gewend om fysiek ergens heen te gaan. Die vinden dat prima en hebben de tijd om dat te doen, maar voor mezelf zou ik zeggen ja.

C: Oke. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

D: Ja ik denk bijna iedereen wel.

C: Wat zijn dan redenen dat zij dit doen?

D: Hetzelfde als ik denk ik. Dat het snel is en dat je online kan winkelen of diensten kan afnemen wanneer het jou uitkomt. Beetje tijdgebrek.

C: Oke. Maakt je omgeving ook gebruik van online diensten van de gemeente?

D: Ja dat vind ik lastig te zeggen. Dat vraag ik eigenlijk nooit. Ik denk de mensen rond mijn leeftijd wel, maar ik denk dat mijn moeder nog gewoon naar de balie gaat. Niet omdat ze het niet digitaal kan, maar ze heeft er denk ik geen weet van.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geef je dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

D: Zoals het nu is?

C: Ja en in de toekomst.

D: Ik denk toch wel een 8.

C: Waarom geef je dat cijfer?

D: Het is natuurlijk een overheidsinstantie dus zij gaan vertrouwelijk om met producten en diensten. Ik zou er vertrouwen in hebben dat dat digitaal goed geregeld is. Toen ik die parkeervergunning had aangevraagd online had ik die na drie dagen al binnen. Dat vind ik snel en goed afgehandeld.

C: Oke. Maak je gebruik van internet bankieren?

D: Ja.

C: Maak je gebruik van andere online overheidsinstellingen?

D: Ja, DigiD en belastingdienst en toen ik nog op school zat DUO. Dat is denk ik het voornaamste en dingen voor je auto en verzekeringen, maar dat is geen overheidsinstelling.

C: Oke, dan gaan we nu toe naar de website. Als je kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou je aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

D: Ik denk een 7, want ik vind het navigeren wel goed, maar ik wel een paar keer moeite gehad met dingen vinden en je moet soms best wel vaak doorklikken heb ik gemerkt.

C: Oke een 7. We hebben het zo nog verder over dat onderwerp. Wat vind je van de structuur op de website?

D: Die zou wel ietsje beter kunnen, want je hebt een aantal hoofdonderwerpen, maar die zijn best wel specifiek al. Net zoiets als belastingen, dat is best wel algemeen en daar kun je vanonder alles vinden, maar geboorte, trouwen en overleden, vind ik al best wel specifiek. Daardoor vind ik het soms wel lastig om snel iets te vinden, maar de structuur verder is wel gewoon prima.

C: Wat vind je van het lettertype?

D: Prima.

C: En de lettergrootte?

D: Ook goed.

C: Oke. Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

D: Ik denk dat het belangrijk is om op de homepage duidelijk de producten zichtbaar moeten zijn die het vaakst worden afgenomen en dat veel vragen die vaak terugkomen ergens staan. Dat is iets wat ik wel snel terug zou willen vinden. Dan vind ik informatie voor toeristen wat minder belangrijk. Ik vind dat in eerste instantie alles voor inwoners van Middelburg wel op de voorgrond moet staan.

C: Nu staat dat er eigenlijk ook?

D: Ja.

C: Wat vind je van de vindbaarheid van informatie?

D: Zoals ik net zei, dat vind ik soms dat dat wel nog iets beter kan. Ik heb al een paar keer gehad dat ik iets zocht om te wijzigen en dan moet je best wel veel doorklikken en doorkliklinkjes. Dan moet je drie keer klikken voordat je de juiste hebt. Op zich kan je snel iets vinden, maar daarna moet je veel doorklikken.

C: Dus meer richten op conversie optimalisatie?

D: Ja en kort, maar krachtig en dat linkjes heel snel duidelijk zijn. Niet dat je eerst een pagina krijgt met alle informatie over parkeervergunning, maar direct door kan gaan naar hetgeen wat je zocht. Ik had ook heel vaak dan klikte ik op een linkje en dan was het dat toch niet en dan zit je maar te zoeken welke link je wel nodig hebt.

C: Oke. Hoe ervaar je de zoekfunctie? Kun je iets bedenken wat je nu wilt weten.

D: Oke. Dan zoek ik naar parkeervergunningen. De zoekfunctie is in orde, maar dit bedoel ik dus met dat er op de pagina zelf vrij veel linkje staan. Wat ik wel goed vind, is dat die navigatiebalk er hier ook nog staat, dus dan kun je direct zien wat je nog meer over dat onderwerp kunt vinden.

C: Oke duidelijk. Heb je ook tijd om producten online af te nemen, omdat je zo veel werkt?

D: Ja, het is juist tijdbesparend. Ik heb juist 's avonds tijd.

C: Je hebt ook DigiD?

D: Ja.

C: Ben je bekend met mijn overheid.nl?

D: Ja een beetje.

C: Waarvoor gebruik je het?

D: Volgens mij kun je daar ook wel eens informatie vinden over bepaalde dingen als je vragen hebt.

C: Je weet er wel iets van?

D: Ja een soort van. Is het niet nieuwe DUO?

C: Volgens mij niet, maar je weet wel dat het bestaat dus.

D: Ja.

C: Oke. We zijn door de vragen heen. Heb je zelf nog iets wat je wilt delen?

D: Nee hoor.

C: Wil je dat ik de bevindingen naar je opstuur?

D: Dat is goed.

C: Dan wil je ik je heel erg bedanken voor dit gesprek.

Einde interview

Transcript 9

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 12-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 50-59 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

M: Anoniem

Start transcriptie

C: Welkom in het Stadskantoor. Gaat u lekker zitten. De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

M: Parkeervergunningen. Aangifte kan niet, want dat moet persoonlijk. Ondertrouw en trouwen ook persoonlijk aan de balie. Uittreksel BRP dat kan misschien wel. Verder weet ik het niet.

C: Oke. Waarvoor moet u nu nog per se naar de balie?

M: Voor je ID-kaart, rijbewijs, trouwen.

C: Wat bedoelt u dan met trouwen?

M: Ondertrouw. Het aangeven van geboorte. Dat eigenlijk. Verhuizen kun je online doorgeven.

C: Wat zijn zaken die u afgelopen jaar of tijd bij de gemeente heeft geregeld?

M: Een nieuwe ID-kaart en een nieuw rijbewijs verlengen en een parkeervergunning.

C: Ja?

M: Ja, maar dan bij de gemeente Veere, want dat is voor de kust. Dat kan hier niet.

C: Oke, waarom niet?

M: Weet ik niet. We konden het niet goed vinden. Dus bij de gemeente Veere en dan kun je op alle parkeerterreinen langs de kust staan met je parkeerkaart en zeg maar je hoor.

C: Netjes. Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

M: Beetje.

C: Hoe dan?

M: Door wat je zelf opzoekt en zo heel vaak heb je eigenlijk niet iets nodig.

C: Nee, oke, maar heb je ook uitingen van de gemeente gezien?

M: Nee, dat niet.

C: Oke. Welke producten koop je over het algemeen online?

M: Schoonheidsproducten, shampoo, parfum, kleding, schoenen, tassen en vakanties ook. Vliegtickets ook en het huren van een vakantie-appartement.

C: Dus je hebt er geen moeite mee om grote bedragen uit te geven online?

M: Nee.

C: Oke. Wat zijn positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

M: Eigenlijk heb ik nog niet echt negatieve dingen meegemaakt qua aankopen. Eigenlijk is het altijd goed of wordt het goed geregeld en je kunt het goed retourneren.

C: Dus je neemt het wel af bij betrouwbare sites?

M: Ja. Net als met vakanties en zo dan weet je natuurlijk ook niet wat je krijgt, maar je kijkt natuurlijk wel naar de recensies.

C: Oke. Heb je behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten? Je zei net al dat je de parkeervergunning online had gedaan, maar zijn er ook nog andere producten?

M: Het zou makkelijk zijn, maar ik begrijp ook dat dat niet kan. Tenminste dat dat fraudegevoelig is als dat online gedaan wordt. Bijvoorbeeld bij je ID-kaart. Ik vind het logisch dat je voor je rijbewijs, paspoort en ID-kaart naar de balie moet met je pasfoto en alles.

C: Oke. Wat zijn volgens jou voordelen om het online af te nemen?

M: Gemak vanuit je stoel thuis alles te regelen. Dat je niet speciaal naar het gemeentehuis moet.

C: En over het algemeen verder?

M: Hetzelfde.

C: Hoe denk je erover alles voortaan alle gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

M: Voor de jongere generatie denk ik dat het heel makkelijk is, maar ik denk wel dat het fraudegevoeliger wordt. Dus dat vind ik niet goed. Voor de ouderen is het nog wel nodig om een balie te houden, want vooral veel ouderen mensen die werken niet met internet. Daar kun je dus niet omheen en voor je klantvriendelijkheid heb je gewoon een balie nodig.

C: Oke. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

M: Ja.

C: Maken ze ook gebruik van online diensten van de gemeente?

M: Voor zover mogelijk is, denk ik dat wel, maar dat durf ik natuurlijk niet met 100% zekerheid te zeggen.

C: Dat begrijp ik. Wat zouden dan ook redenen kunnen zijn dat zij dit ook gebruiken?

M: Het gemak.

C: Hetzelfde als jij?

M: Ja.

C: Oke. Ik sla per ongeluk een vraag over. Wat zijn volgens jou risico's bij het online afnemen van producten?

M: Nou fraudegevoeligheid dus, maar verder weet ik het even niet.

C: Stel dat je er nog op komt, laat het me dan weten.

M: Doe ik.

C: Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen, hoe veel vertrouwen heb je dan in de online dienstverlening van de gemeente?

M: Een 8.

C: En waarom dat cijfer?

M: Nou, ik denk dat dat wel allemaal goed geregeld is en veilig en zonder extra risico's is.

C: Ja?

M: Ja. Zeker bij een overheidsinstelling.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maak je gebruik?

M: Belastingdienst en verder weet ik het eigenlijk even niet.

C: Onder welke voorwaarden ben je bereid om producten van de gemeente online af te nemen?

M: Als ik zeker weet dat het niet fraudegevoelig is dan natuurlijk wel.

C: Hoe zie je dat dan voor je? Stel dat het online aanvragen van een rijbewijs al wel kan, dat zou je dan wel doen?

M: Ja.

C: Maar als ze het dan vervolgens opsturen, wat vind je daar dan van?

M: Ja daar ligt natuurlijk ook een risico als het onderschept wordt bijvoorbeeld of kwijt raakt. We hebben nu ook vaak dat de post verkeerd bezorgd wordt en dat is natuurlijk niet zo erg als het een kaart is, maar als het een rijbewijs is, is dat toch wel even iets anders. Dus ik denk dat het aanvragen wel makkelijk is als je dat kan doen, maar het ophalen moet dan toch in het gemeentehuis.

C: Oke. Dan gaan we nu even naar de site kijken. Als je kijkt naar de site (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou je aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

M: Ik heb net bij ons ook even op de site gekeken, want ik wilde toch even weten met die parkeervergunning hoe dat zat, want wij krijgen dat niet gebakken. Dat is raar, want het gaat niet alleen om bijvoorbeeld Vrouwenpolder, maar ook bij Vlissingen.

C: En Vlissingen valt niet onder gemeente Veere, dus dat is wel apart.

M: Ja, ik kon het niet zo direct vinden. Nu ben ik natuurlijk digibeet.

C: Wat zou je dan aan de gebruiksvriendelijkheid geven?

M: Een 8 ook wel.

C: Oke en wat vind je van de structuur op de website?

M: Dat is wel duidelijk. Rubrieken zijn allemaal duidelijk.

C: Oke en wat vind je van het lettertype?

M: Ook duidelijk.

C: En lettergrootte?

M: Goed.

C: En wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

M: Dit, want dit zijn dingen die nodig hebt. Dat je dat snel kunt vinden.

C: Oke producten die je online kunt regelen.

M: Ja en ik vind het logisch dat bijvoorbeeld paspoort daar dan weer niet bij staat, maar daar dan weer boven, want dat kun je niet online regelen.

C: Wat vind je van de vindbaarheid van informatie.

M: Goed.

C: Dan nog een vraag over de zoekfunctie. Probeer iets te verzinnen wat je wilt opzoeken en kijk of dan het resultaat naar boven komt.

M: Oke, dan doe ik parkeervergunning en dan krijg je hier deze opties, maar daar staat het dus niet bij zo een kustvergunning.

C: Het staat volgens mij helemaal niet op de site.

M: Nu hebben we die via de post gekregen van Veere, maar eigenlijk als inwoner van Middelburg moet je dat gewoon via je eigen gemeente kunnen regelen, vind ik.

C: Dat begrijp ik. Dit waren de websitevragen. Dan nog een paar andere vragen. Heb je tijd om producten online af te nemen?

M: Ja, ik doe dat meestal 's avonds of 's morgens. Als ik iets moet hebben en ik zit 's avonds op de bank op mijn gemak dan heb ik alle tijd.

C: Heb je DigiD?

M: Ja.

C: Waarvoor gebruik je het?

M: Voor de belasting en ja wanneer nog meer? Zo heel vaak gebruik ik die eigenlijk niet.

C: Oke. Ben je bekend met mijnoverheid.nl?

M: Dat gebruik ik eigenlijk niet.

C: Dit waren de vragen. Wil je zelf nog iets delen?

M: Nee hoor.

C: Heb je interesse in het ontvangen van de resultaten?

M: Ja, dat lijkt me wel leuk.

C: Dan wil ik je bedanken voor dit interview en een fijne dag nog wensen.

M: Jij ook bedankt.

Einde interview

Transcript 10

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 12-04-2017

Geslacht: man

Leeftijdscategorie: 70-79 jaar

Opleidingsniveau: Lagere school

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

R: Anoniem

Start transcriptie

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

R: Ja, oke.

C: Heeft u toegang tot internet thuis?

R: Ja.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

R: Ja, daar ben ik redelijk achter ja.

C: Wat dan?

R: Je wettelijke papieren, je rijbewijs, paspoort en je kan vergunningen misschien ook aanvragen. Weet ik niet, want die heb ik nog nooit nodig gehad, maar in ieder geval rijbewijs en paspoort en ID-kaarten. Verder niet en wat ik nodig had en online kon regelen. Althans bekijken. Bedoel je met regelen krijgen of informatie krijgen?

C: Ja ook krijgen.

R: Nee, oke, ja voor rijbewijs moet je dan alsnog wel naar de balie. Dan weet ik er dus niet veel.

C: Nee oke, dus online regelt u weinig?

R: Nee, dat zijn allemaal dingen die ik eigenlijk niet nodig had.

C: Want u heeft dan alleen rijbewijs en paspoort aangevraagd?

R: Ja.

C: En hoe heeft u het dan allemaal geregeld?

R: Eerst heb ik informatie opgezocht en toen zag ik dat ik hier naar het stadskantoor toe moest komen.

C: Wat zijn zaken die u afgelopen jaar of afgelopen tijd verder heeft geregeld?

R: Dat is een goede vraag. Geregeld niks eigenlijk. Ik heb wel eens op de site gekeken voor informatie.

C: En wat zoekt u dan op de site op aan informatie?

R: De waarde-beschikking van de WOZ, maar dat was eindeloze ellende. Dat is van afgelopen jaar.

C: Ook nog iets van langer geleden?

R: Ik heb ook een aanvraag gedaan om een boomcirkel te mogen beheren. Drie zelfs. Dat was ook een eindeloos gedoe, maar is uiteindelijk wel goed gekomen. Bij de WOZ gaat het helaas niet altijd helemaal goed. Wat bleek nou de laatste keer, mijn vrouw en ik hebben gezamenlijke hypotheek, gezamenlijk huis en dus zijn we gezamenlijk eigenaar, maar het bleek dus dat de gemeentelijke belastingen dat die maar op één naam mogen staan. Mijn vrouw is dus eigenaar en daardoor kwam ik er met mijn DigiD niet uit, omdat ik dus die van mijn partner nodig had.

C: Dus dat mist eigenlijk op de site? Die informatie?

R: Ja. Dat mag gemoderniseerd worden, want hoeveel mensen wonen wel niet samen en hebben samen een huis.

C: Oke, dit ga ik meenemen. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

R: Door de gemeente?

C: Ja.

R: Nee, ik kan het me niet herinneren.

C: Ook niet hier bij de balie?

R: Nee. Ik weet het puur door de website. Wat ook nog wel een ergerpuntje is, is dat info@middelburg.nl dat mailadres werkt ook niet. Als je daar naar mailt, krijg je een ontvangstbevestiging en daarna hoor je niks meer.

C: Wat ik hieruit kan opmaken, is dat het intern nog niet helemaal goed op orde is?

R: Nee inderdaad.

C: Oke. Gaan we iets aan doen. Welke producten koopt u nu online over het algemeen?

R: Privé bedoel je?

C: Ja, dus naast de gemeente.

R: Heel veel. Boeken, cd's, huishoudelijke spullen en dat varieert van schoonmaakmiddelen tot pakken thee. Kleding ook en elektronische spullen. Eigenlijk alles.

C: Oke. En wat zijn dan uw positieve ervaringen met online aankopen?

R: Dat het bijna altijd beter gaat dan de gemeente Middelburg. Daarmee wil ik zeggen gemeente neem een voorbeeld aan bol.com, want dat gaat perfect. Stel dat ik een probleem heb, kan ik naar de servicedesk bellen en dan krijg ik net zo lang ondersteuning, totdat het probleem is opgelost.

C: Wat heeft u dan wel eens meegemaakt?

R: Ik had moeite om mijn bol.com-account te koppelen aan kobo.com. Dat zou namelijk moeten kunnen, maar dat lukte niet. Wat bleek nou, er zwierf ergens nog een oud e-mailadres van mij rond, waardoor die koppeling telkens mislukte, maar bol.com is net zo lang hiermee bezig geweest, totdat het was opgelost en dat vind ik wel echt heel netjes. Ik vind dat ook wel een voorbeeld voor de gemeente zo service gericht.

C: Dus stel dat u belt, omdat u een probleem heeft, dan wilt u eigenlijk dus dat het probleem wordt opgelost, logisch, maar dan wel zo servicegericht mogelijk.

R: Ja en vanuit kobo.com helpen ze je ook stapsgewijs op de website wat je moet doen om iets voor elkaar te krijgen en stel dat het product vertraagd is, dan laten ze dat ook weten. Zelfde geldt voor bol.com. Dus als alle organisaties van de overheid zoals bol.com zouden werken, zou het echt fantastisch zijn.

C: Oke. Ik ga dit zeker meenemen.

R: Ja en als ze iets niet weten dan zeggen ze het ook. Dan gaan ze het uitzoeken, maar dan bellen ze ook echt terug. Dat vind ik ook heel netjes.

C: Dus dat gevoel wilt u ook echt bij de gemeente hebben?

R: Zeker ja.

C: Heeft u ook negatieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

R: Eén keer gehad. Dat was een firma die verkocht glazen bollen. Ik wilde een glazen bol met regenboogkleuren voor in de vijver om reigers af te schrikken, maar na een paar dagen was die al lek. Alleen het punt was dat de verkoper het niet terug wilde nemen en toen heb ik daar vrij veel gedoe mee gehad. Toen heb ik ook voorgelegd aan Radar en die zeiden dat je de klacht kunt registreren. Wellicht dat de verkoper dan reageert, maar ook dat gebeurde niet. Toen heb ik de rijdende rechter aangeschreven, die vond het een leuk probleem alleen de verkoper wilde niet meewerken.

C: Dat begrijp ik dat u dat frustreert.

R: Dat is wel het enige in al die jaren dat ik een probleem had met online aankopen.

C: Oke. Verder vindt u het echt heel fijn om online aankopen te doen?

R: Ja, want het wordt thuis bezorgd en de keuze uit het assortiment is ook zo breed. Je kunt goed vergelijken qua prijs, qua kwaliteit en ja anders ben je afhankelijk van winkeliers. Wij hebben een kleine kruimeldief, maar die zakjes die daarin moeten, kun je nergens meer vinden in de winkels. Daarvoor is online natuurlijk top.

C: Zijn er ook nog andere voordelen aan online aankopen?

R: Gemak, keuze uit assortiment, prijsvergelijking, ja ik denk wel dat dat het is.

C: Oke. Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten? Dus stel uw ID-kaart, paspoort en rijbewijs?

R: Misschien. Ik heb niet concreet iets.

C: Maakt het uit of u naar de balie komt of thuis kunt regelen?

R: Nou als ik het thuis kan regelen, heb ik dat liever. Hier moet je toch altijd nummertje trekken en wachten.

C: Oke.

R: Maar niet alles is geschikt natuurlijk, want voor je rijbewijs moet je je oude laten zien, voordat je je nieuwe kunt ophalen. Je kunt het thuis wel voor de webcam houden, maar dat werkt niet echt denk ik.

C: Oke.

R: Bankrekeningen kan ik wel online regelen en dan stuur ik via de webcam een foto van mijn ID-kaart naar de bank en dan wordt het goedgekeurd.

C: Dus dat is eigenlijk hetzelfde?

R: Ja en dan hoeft ik niet naar de bank toe.

C: Oke. Wat zijn volgens u risico's om online af te nemen?

R: Dat kwaadwillig je gegevens in bezit van iemand anders raken. Dat ze je computer hacken en dan kunnen versturen, maar dat hoort daar een beetje bij. Op straat kan ik ook een klap op mijn kop krijgen.

C: Hopelijk niet.

R: Dan hebben ze ook mijn portemonnee, creditcard en allerlei andere gegevens. Misdaad is overal.

C: Oke ja dat is waar. Dus ook online?

R: Ja. Dus gewoon voorzichtig zijn.

C: Oke. Hoe denkt u er over als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

R: Dat vind ik heel slecht, want dat is de trend die de overheid doet. Zij trekken zich helemaal terug achter een digitale muur. Je belastingaangifte moet over een jaar of twee compleet digitaal gedaan worden. Dan heb je natuurlijk mensen die helemaal niet digitaal kunnen worden. Die krijgen dan misschien nog tijdelijk een gouden envelopje, maar zodra je een vergissing hebt gemaakt of iets dergelijks, dan kun je niet meer naar de belastingdienst bellen om het op te lossen. Dan krijg je dus eindeloze e-mailcorrespondentie. Dat zal dan geen feest worden.

C: Het is dus negatief.

R: Ik ben er fel op tegen. Ik vind dat de burger recht moet hebben op persoonlijk contact met een overheid.

C: Dus wat er eigenlijk mist, is dus echt dat persoonlijke contact als iets niet goed gaat.

R: Ja.

C: Oke. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

R: Ja, ze zitten er allemaal op.

C: Wat zijn dan redenen dat zij dit doen?

R: Ze vinden het leuk en makkelijk.

C: Dus zelfde redenen als u.

R: Alleen mijn moeder niet. Tot haar grote verdriet. Ze is 93 en heeft het geprobeerd, maar het lukt haar gewoon niet. Ze heeft geen leervermogen meer wat dat betreft. Ze heeft haar pc geprobeerd en een tablet, maar ze begrijpt gewoon niet hoe het werkt.

C: Helaas. Maakt uw omgeving gebruik van online diensten van de gemeente?

R: Dat weet ik niet, want ik heb geen familie in Middelburg. Kennissen en vrienden zouden het kunnen gebruiken, maar daar heb ik het nooit over gehad.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

R: Een 6.

C: Waarom geeft u dat cijfer?

R: Gezien mijn ervaringen in het verleden met de gemeente. Heel lang geleden heb ik zelfs een klacht ingediend bij de Zeeuwse ombudsman. Dan praat je al wel over meer dan vijftien jaar geleden en dat ging ook over digitale dienstverlening. Dus het speelt al heel lang dat dat niet op orde is naar mijn idee.

C: Oke. Maakt u gebruik van internet bankieren?

R: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

R: Ik heb de digitale postbus van de landelijke overheid. Je kent het wel, dat is mijn overheid.nl. Daarop krijg ik de motorrijtuigenbelasting, maar ook pensioenberichten van de sociale verzekeringsbank en van het algemeen burger pensioenfonds en AOW.

C: Best veel dus. Dan gaan we nu even naar de site kijken.

R: Van gemeente Middelburg?

C: Ja. Als u kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

R: Weer een 6, omdat ik vind de site warrig en ook erg ingericht qua onderwerpen. Ze zijn meer gedacht vanuit ambtenaren en overheid dan vanuit burgers. Er is ook geen alfabetlijst. Je moet ook vaak bedenken onder wat iets valt. Dat is qua inhoud, maar uiterlijk, ja het zijn vijf veldjes. Dat vind ik lastig. Ik moet het eerst allemaal gaan zitten lezen.

C: U ziet eigenlijk niet in één opslag waar u moet zijn?

R: Als ik op zoek ga naar waar ik een klacht in kan dienen, zie ik dat niet zo snel. Dan moet ik dat doen bij melden en dan kan ik het vinden. Ik heb gisteren een melding gedaan over stoeptegels die los liggen en dat is al een tijdje. Voor mij is het dan niet duidelijk waar ik het moet invoeren en toen had ik een fout gemaakt, waardoor ik terug moest naar de eerste pagina. Nou dat is prima, maar vervolgens moest ik alles weer opnieuw invullen. Dat kost tijd en is ook niet nodig. De rest van de site zal hetzelfde zijn.

C: Dat is inderdaad iets wat verbeterd zou kunnen worden. Wat vindt u dan van de structuur van de site? U zei net al dat u vijf blokken ziet en dat vindt u vervelend.

R: Ja. Het is onoverzichtelijk en misschien twee rijen maken.

C: Wat vindt u van het lettertype?

R: Niks bijzonders.

C: En de lettergrootte?

R: Ik zie alles driedubbel vanwege mijn ogen. Behalve geld.

C: Heel jammer.

R: Dit zie ik goed, maar bij dat kleinere moet ik echt goed lezen.

C: Dus dat mag wel groter worden?

R: Ja. Misschien helpt een vergrootglas op de site. Er zijn veel mensen die staan hebben, dus dit zou zeker een uitkomst zijn.

C: Leuk idee. Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

R: Veel organisaties of online winkels hebben een zoekfunctie, maar ook een alfabet. Dat werkt wel. Dan kun je klachten, vergunningen en rijbewijs en al allemaal in het alfabet zetten.

C: Ga ik meenemen. Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?

R: Ik heb wel eens gezocht naar raadsverslagen en dergelijke en dat lukt wel.

C: Dus de vindbaarheid is in orde?

R: Ja, maar het is nog wel eens puzzelen, maar wel te doen.

C: Hoe ervaart u de zoekfunctie? Kunt u iets bedenken om op te zoeken?

R: Subsidie plaatselijke omroep.

C: Komt niks naar boven.

R: Ja, deze omroep krijgt subsidie van de gemeente en dat vind ik zo belachelijk. We hebben hier de omroep en we hebben de Nederlandse omroep, moet dan ook de plaatselijke omroep subsidiëren?

C: Uhm.

R: Ja jij gaat natuurlijk geen uitspraken hierover doen, maar ik vind dat zo een geldverspilling.

C: Begrijp ik.

R: En subsidies in het algemeen? Dat is namelijk mijn belastinggeld en ook jouw belastinggeld.

C: Ja dan komt er wel veel naar boven en ook hetgeen wat u zoekt.

R: En een lijst van alle subsidies in Middelburg?

C: Nee, dat zit er niet in. Alleen wat u als inwoner zou kunnen aanvragen.

R: En als ik een traplift zou willen hebben. Dan heb je verschillende pagina's die daar iets over zeggen, maar welke pagina moet ik dan hebben.

C: Dan gaan we naar Porthos en daar staat dan wat er moet gebeuren om zoiets aan te kunnen vragen. Dus het staat er wel duidelijk wat u dan moet doen.

R: Ja, inderdaad.

C: Dit waren de websitevragen. Dan heb ik ook nog een vraag over of u tijd heeft om producten online af te nemen. Heeft u dat?

R: Daar heb ik juist tijd voor, maar ook weer tijd te kort, want ik wil zo veel dingen doen.

C: U heeft ook DigiD?

R: Ja.

C: En u bent ook bekend met mijnoverheid.nl wat u net al zei.

R: Klopt. Ik vraag daar af en toe ook iets op over bijvoorbeeld geluidsoverlast.

C: Dit waren mijn vragen. Heeft u zelf nog iets wat u wilt toevoegen?

R: Ik vind het goed dat het onderwerp wordt onderzocht.

C: Ja ik vind het ook heel leuk en actueel. Ik wil u hartelijk bedanken voor dit gesprek en ik zal in juni de bevindingen naar u opsturen.

R: Dat is goed en lijkt me leuk.

Einde interview

Transcript 11

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 12-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 30-39 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

M: Anoniem

Start transcriptie

C: Heel erg bedankt dat ik bij u hier op bezoek mag komen.

M: Ja, ik zit met drie kinderen dus ik kan niet zo snel weg van huis. Je mag je zeggen hoor trouwens.

C: Oke, dan doe ik dat. Ik begin het interview met een korte introductie. De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga je vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

M: Dat is goed.

C: Om te beginnen. Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

M: Je geboorteakte opvragen, ondertrouw en verder weet ik het eigenlijk niet zo.

C: Wat heb je de afgelopen tijd bij de gemeente geregeld?

M: Toen Vince geboren werd, hebben we aangifte gedaan, maar dat was dan wel in gemeente Goes, want hij is daar in het ziekenhuis geboren. Dat konden we toen wel online doen, dus dat is wel handig. Verder wel eens formulieren opgevraagd, ook voor goed gedrag.

C: VOG?

M: Ja, al wel een paar jaar terug hoor.

C: Maar wel online?

M: Ja volgens mij wel.

C: Oke. Waarvoor moet je denk je nu nog per se naar de balie?

M: Voor je ID-kaart en je paspoort en zo.

C: Persoonlijk dus?

M: Ja, die persoonlijke dingen.

C: Oke. Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

M: Vast wel, maar niet echt bewust geloof ik.

C: Iets van een brief gehad?

M: Dat kan wel, maar dat weet ik niet meer. Niet recent in ieder geval.

C: Oke. Welke producten koop je over het algemeen nu al online?

M: In het algemeen. Kleding, schoenen en soms bouwproducten voor mijn man of machines. Ja eigenlijk van alles. Niet alles, maar wel veel.

C: Wat dan niet?

M: Eten eigenlijk niet hoor. Ik koop ook nog wel genoeg in de winkels, maar je ziet natuurlijk wel veel meer aanbiedingen.

C: En wat zijn positieve ervaringen met online aankopen?

M: Snel geleverd en kortingen en acties. Het is toch meer voordeel dan in de winkel.

C: Heb je ook negatieve ervaringen?

M: Ja, want mijn man had een telefoon in de winkel besteld en daar kreeg hij een tablet bij en toen was de tablet niet op voorraad dus hebben ze die online besteld. Die zouden we dan thuis bezorgd krijgen. We hadden dan ID en alles nodig, maar goed, mijn man is niet thuis doordeweeks, dus ik wilde die tablet aannemen en dat mocht niet. Het stond op zijn naam, maar goed, ik had zijn paspoort, ik had zijn papieren en ik had ook nog eens die mail, maar het mocht niet. Dat is toch jammer en dan moet je weer bellen en terug naar de winkel. Eigenlijk een heel gedoe, terwijl we wonen samen, ik had alles van hem en dan mag het alsnog niet.

C: Heb je behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?

M: Ja, sommige dingen zijn op zich wel handig.

C: Zoals?

M: Met je paspoort aanvragen of ID-kaart. Dat je dan bericht krijgt als het klaar is dat je het dan kunt ophalen.

C: Dus dat je niet twee keer naar het stadskantoor hoeft?

M: Ja, inderdaad.

C: Wat zijn volgens jou risico's bij het online afnemen van producten?

M: Fraude. Ik had pas laarsjes besteld via internet en toen kwamen ze via het buitenland. Toen deed ik de doos open en toen zaten er sportschoenen in. Toen heb ik mijn creditcard gebeld, hebben ze het bedrag teruggestort.

C: En die schoenen heb je dan terug gestuurd?

M: Nee, die schoenen heb ik nog, want het kwam dus via het buitenland en ik moest ineens invoerrechten betalen. Meestal pakken ze er één op de 1000 uit en ik werd er net uitgepakt. Alleen het punt is, het was gewoon een Nederlandse webwinkel, dus ik wist überhaupt niet dat het uit het buitenland zou komen. Dat zijn wel dingen waar ik van kan balen.

C: Oh, dat is apart. Zeker ook, omdat het een Nederlandse webwinkel is.

M: Ja, ik had gewoon op Google gezocht naar laarsjes en wilde weten waar ze goedkoper waren. Toen deed ik het open en tot mijn verbazing zaten er sportschoenen in en gaan laarsjes.

C: Echt vervelend. Dus dat is eigenlijk ook een risico.

M: Ja, je weet eigenlijk nooit wat je krijgt, maar er zit ook wel weer een voordeel aan. Voor kerst wilde ik namelijk ook laarsjes en in de winkel waren ze heel duur en toen ging ik naar de originele webwinkel en daar waren ze toevallig met korting. Toen kwamen ze ook nog snel binnen.

C: Dus zowel positieve als negatieve ervaringen?

M: Ja.

C: Oke. Wat zijn volgens jou voordelen om online af te nemen?

M: Ja het is snel en makkelijk. Zeker met kinderen. Hoef je niet naar de winkel, je past het thuis en je weet gelijk of het goed is. Risico is als je het weer terug moet sturen. Daar heb ik eigenlijk wel altijd een hekel aan.

C: Oke. Hoe denk je er over als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

M: Dan is het niet meer persoonlijk, maar wel makkelijk qua snelheid, maar voor oudere mensen is het niet echt een voordeel denk ik. Voor die banen denk ik ook niet. Ik vind het wel makkelijk dat sommige dingen online kunnen, maar voor mij hoeft niet alles online.

C: Oke. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

M: Ja. Zij doen dat ook.

C: Wat zijn redenen dat zij dit doen?

M: Handiger en ook makkelijk en aanbiedingen.

C: Maken ze ook gebruik van online diensten van de gemeente?

M: Niet dat ik weet. Misschien wel eens een geboorteakte om op te vragen, maar dat doe je ook niet vaak. Niet veel in ieder geval.

C: Nee oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geef je dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

M: Een 8.

C: Waarom dat cijfer?

M: Volgens mij kun je bouwvergunningen ook online doen?

C: Ja.

M: Ja, dat hebben wij toen gedaan hier aan de zijkant. Dat ging super goed en je kreeg snel bericht. Beetje onzin om dan langs het gemeentehuis te gaan als online ook alles makkelijk geregeld kan worden. Je kreeg een zaaknummer en telefoonnummer en je kon bellen. Dus ja het bleef alsnog wel wat persoonlijker en je kreeg volgens mij ook alles per post opgestuurd.

C: Maak je gebruik van internet bankieren?

M: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maak je gebruik?

M: Mijnoverheid.nl

C: Voor wat je gebruik je dat?

M: Daarop ontvang ik de rekeningen van de gemeente en waterschap en zorgverzekering. Via DigiD ook. Bij mijnoverheid.nl komen allerlei mailtjes binnen van allerlei instanties en dat vind ik wel makkelijk.

C: Oke. Dan gaan we nu naar de site. Als je kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

M: Overzichtelijk. Wat slecht is?

C: Nee, qua cijfer.

M: Een 8.

C: Ja?

M: Ja wel, ziet er goed uit.

C: Wat vind je van de structuur op de website?

M: Wel goed. Toch wel handig dat je gelijk ziet wat je online kunt regelen.

C: Wat vind je van het lettertype?

M: Prima.

C: En de lettergrootte?

M: Ook prima. Netjes en normaal. Gewoon leesbaar voor iedereen.

C: Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

M: Je ziet direct die kopjes van inwoners, ondernemers, bestuur, dus je ziet direct waar je onder valt.

C: Dus dat je in één opslag ziet onder welke categorie je valt en waar je dus moet zijn?

M: Ja, precies.

C: Wat vind je van de vindbaarheid van informatie?

M: Ja ook wel goed. Ik zie direct dingen die je het snelste nodig hebt. Dus ik vind het wel goed.

C: Oke en dan nog de vraag hoe je de zoekfunctie ervaart.

M: Oke. Wat zal ik eens doen. Afvalverwerking Arnhem. Daar was een nieuw iets van plastic, misschien kunnen we het wel zien. Daar kunnen we dus niks van zien, maar wel afvalverwerking in het algemeen. Het is op zich wel goed. Ja ik vind het ook lastig nu om iets te verzinnen, maar ik vind het verder wel goed.

C: Oke. Heb je DigiD?

M: Ja.

C: Ja en mijnoverheid.nl heb je net al uitgelegd.

M: Ja klopt.

C: Dit waren de vragen. Wil je zelf nog iets toevoegen aan dit gesprek?

M: Nee hoor.

C: Vind je het leuk om de resultaten te ontvangen?

M: Ja, dat is goed.

C: Dan wil ik je heel erg bedanken voor dit gesprek en dan zie je de resultaten de komende maanden tegemoet. Fijne avond nog.

M: Is goed.

Einde interview

Transcript 12

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 14-04-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 50-59 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

N: Anoniem

Start transcriptie

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

N: Nee.

C: Niets?

N: Ja, ik doe nooit iets online.

C: Dus u heeft geen idee wat u online zou kunnen regelen?

N: Eerlijk gezegd niet.

C: Oke. Waarvoor moet u denkt u nu nog per se naar de balie?

N: Als je je rijbewijs op wilt halen, identiteitsbewijs en voor de rest kom ik eigenlijk ook niet op het gemeentehuis.

C: Oke. Wat zijn zaken die u de afgelopen tijd bij de gemeente heeft geregeld?

N: Het enige was laatst mijn rijbewijs. Die moest ik verlengen.

C: Dus dat heeft u bij de balie gedaan?

N: Ja.

C: Oke. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

N: Niet dat ik weet.

C: Oke. Welke producten koopt u nu over het algemeen al online?

N: Massagespullen bestel ik wel eens online, maar voor de rest niks.

C: Oke. Wat zijn dan positieve ervaringen met die aankopen van massagespullen?

N: Je krijgt het thuis gestuurd en je hoeft er voor de rest niet achteraan. Gemak ook wel.

C: Oke en wat zijn eigenlijk redenen dat u niet zo veel online bestelt?

N: Geen behoefte aan.

C: Want?

N: Ik ga liever naar de winkels. Ik ben niet zo een internetmens.

C: Is dat dan meer omdat u liever persoonlijk contact heeft of zijn dit wegens andere redenen?

N: Nee, gewoon omdat ik het niks vind om via de computer wat te bestellen. Als ik een kledingstuk wil kopen, wil ik dat eerst kunnen passen en niet thuis om het vervolgens dan weer terug te sturen.

C: Begrijp ik. Wat zijn denkt u voordelen bij online afnemen? Dus naast gemak?

N: Snel in huis en dat je 's avonds kunt shoppen. Dat je niet van tijd afhankelijk bent, maar voor de rest niks.

C: Oke. Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten?

N: Nee.

C: Omdat?

N: Weet ik eigenlijk niet. Het komt heel weinig voor dat je daar producten af moet nemen.

C: Stel dat uw rijbewijs online afgenomen zou kunnen worden. Zou u dat dan willen doen?

N: Het is een kleine moeite om er even om te rijden.

C: Oke. Wat zijn volgens u risico's bij het afnemen van online producten?

N: Tegenwoordig is alles wel goed beveiligd, maar computer kunnen gehackt worden en als je gegevens daar dan in staan, is dat toch niet zo prettig.

C: Dus mag ik dit dan fraude noemen?

N: Ja.

C: Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

N: Ja.

C: Wat zijn redenen dat zij het wel doen en u niet zo zeer?

N: Gemakzucht denk ik, maar verder zou ik het niet weten.

C: Oke. Maakt uw omgeving gebruik van online diensten van de gemeente?

N: Nee.

C: En hoe denkt u er over als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

N: Ja, dan is dat zo. Dan ga je daarin mee.

C: Die insteek heeft u dan wel?

N: Als het niet anders kan dan moet je daar wel in mee, maar dat is ook de maatschappij van tegenwoordig.

C: Net als de belasting.

N: Ja.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

N: Ik neem aan dat alles wel goed beveiligd wordt, dus dan zit je toch wel op een 8.

C: Oke. Maakt u gebruik van internet bankieren?

N: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

N: Niks.

C: Belastingdienst?

N: Dat doet mijn oom altijd voor ons op de computer invullen. Hij werkt bij de belastingen, dus hij doet dat gewoon.

C: Oke. Dan gaan we nu even kijken naar de website.

C: Als u kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

N: In principe staat alles er. Ik geef een 8.

C: Wat vindt u van de structuur?

N: Zakelijk.

C: En de lettergrootte?

N: Normaal.

C: Lettertype?

N: Normaal.

C: Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

N: In principe de icoontjes. Dat het wel direct duidelijk is waar je naartoe kan.

C: Oke. Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?

N: Redelijk simpel.

C: Goed te doen?

N: Ja.

C: En dan nog een vraag over de zoekfunctie. Hoe ervaart u die? Dus kunt u iets bedenken wat u zou willen weten en dat dan opzoeken.

N: Als je naar zoeken gaat en je doet bijvoorbeeld 'bevolkingsregister'.

C: Staat dan hetgeen ertussen wat u zou willen?

N: Soms heb je bijvoorbeeld bewijs van goed gedrag nodig en dat staat hier nu niet tussen, maar dan is het waarschijnlijk 'persoonsgegevens opvragen'.

C: Dan komt u uit bij 'BRP'.

N: Ja en uittreksels.

C: Krijgt u dan hetgeen wat u wilt?

N: In dit geval niet.

C: Want?

N: Je zou eigenlijk dan je bewijs van goed gedrag moeten zien.

C: Dat is de 'VOG', maar dat kunt u niet aanvragen, maar alleen informatie over vinden.

N: Dat kun je dus niet opvragen?

C: Nee, daar moet u voor naar de balie.

N: Dus alles is nog niet online beschikbaar?

C: Nee, dat klopt.

N: Maar als ze daar mee beginnen, dan zou in principe alles online moeten kunnen en niet alleen een gedeelte.

C: Daar zijn ze wel mee bezig, maar ik begrijp wat u bedoelt. Het is namelijk te persoonlijk.

N: Als ik dus een uittreksel wil over goed gedrag, dan ga ik dus naar het icoontje van BRP en dan verwacht ik dat daar alle uittreksels onder staan, maar dat is dan dus niet zo.

C: Dus de icoontjes moeten meer hoofdkopjes worden.

N: Ja, inderdaad. Soms kun je dingen aanklikken en dan komt er een lijstje te staan met wat daaronder valt. Dat is nu onduidelijk.

C: Oke, duidelijk.

N: Je kan niet aanklikken en dan kijken wat daar onderstaat, want je wordt direct doorverwezen.

C: Oke. Dat ga ik meenemen. Dan heb ik nog een paar andere vragen. Niet meer over de website.

C: Heeft u DigiD?

N: Ja.

C: Waarvoor gebruikt u het?

N: Weet ik eigenlijk niet eens. Mijn kinderen gebruiken het voor studie en belasting, maar ik zelf gebruik ik het bijna niet.

C: Oke. Bent u bekend met mijnoverheid.nl?

N: Nee. Dat zijn dingen daar kom je nooit, maar daar heb je ook dagelijks niet mee te maken, dus daar sta je eigenlijk niet zo bij stil.

C: Dat is zo. Heeft u ook tijd voor het online afnemen?

N: Ik maak er tijd voor, maar dat is met alles.

C: Oke. Dit waren mijn vragen. Heeft u zelf nog iets wat u zou willen delen?

N: Nee, eigenlijk niet.

C: Oke. Dan ga ik het interview afronden. U krijgt van mij het rapport ergens in juni als ik het heb ingeleverd op school. Heel erg bedankt voor uw medewerking.

Einde interview

Transcript 13

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 18-4-2017

Geslacht: man

Leeftijdscategorie: 70-79 jaar

Opleidingsniveau: hbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

T: Anoniem

Start transcriptie

C: Heel erg bedankt dat ik dit interview met u mag afnemen. De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

T: Ik vertrouw je.

C: Mijn eerste vraag gaat over toegang tot internet, maar dat heeft u zie ik.

T: Klopt.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

T: In principe heb ik mijn berichtenbox.

C: Van mijnoverheid.nl?

T: Van mijnoverheid.nl en daar staan de artikelen in die voor mij interessant. Dus dat gaat over AOW, de belasting, maar voor de rest, zou ik daar geen antwoord op kunnen geven. Kun je toelichting geven? Wat bedoel je met specifieke zaken?

C: Bijvoorbeeld vergunningen, uw rijbewijs en paspoort.

T: Ja, natuurlijk. Daar kom je automatisch voor in aanraking met de gemeente.

C: Maar weet u dan ook van dat soort artikelen wat de gemeente online aanbiedt?

T: Nee. De laatste tijd heb ik daar wel eens wat vaker aan gedacht, want welke voorzieningen zijn er voor ons, dus voor mijn vrouw en ik, waar ik gebruik van zou kunnen maken? Dat weet ik niet. Daar heb ik me nog niet in verdiept. Misschien kun jij daar wat duidelijkheid in scheppen of juist niet.

C: Wat voor u denk ik van toepassing is, is uw rijbewijs, paspoort, maar misschien ook wel eens dat u iets moet melden. U heeft denk ik niets te maken met vergunningen. Heeft u een aanbouw gedaan?

T: Nee.

C: Dus dat valt dan ook al af. Dus verder komt u niet zo snel in contact met de gemeente, behalve als u echt iets wilt melden. Bijvoorbeeld dat er iets op de weg ligt wat u stoort en dat zou ik dan online kunnen melden. Dan komt u dus in contact, maar anders niet.

T: Dat is zo.

C: U heeft dus eigenlijk ook niet zo veel te regelen bij de gemeente?

T: Nee.

C: Weet u wel waar u nu nog per se voor naar de balie moet?

T: Ja, dat is dus het rijbewijs en je paspoort en dat is het voor mij denk ik. Ik zou niet weten wat meer.

C: Dus, persoonlijke?

T: Ja. Persoonlijke dingen.

C: Oke. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

T: Je krijgt af en toe wel eens wat van de gemeente. Van de Saweba, je WOZ-waarde en wat je allemaal mag betalen aan belasting. Dat is het enige wat ik krijg aan informatie.

C: Oke. Dit waren de kennisvragen.

T: Mooi.

C: Welke producten koopt u nu over het algemeen al online?

T: Goh. Hebbedingetjes.

C: Zoals?

T: Horloge, spullen voor in huis, maar dat is tot nog toe minimaal.

C: Wat zijn dan positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

T: Positieve ervaringen heb ik een aantal keren gehad. Als er dan spullen binnen zijn, dan kan het toch tegenvallen. Op het scherm ziet het er heel aantrekkelijk uit en dan ga je kijken en lees je wat, maar dan krijg je het thuis en dan is het toch niks. Dan stuur je het terug en krijg je bericht dat het bedrag wordt teruggestort. Dus daar heb ik goede ervaringen mee. Nog met een aantal die ook online gekocht zijn en dan toch tegenvallen, maar wel makkelijk terug te sturen zijn. Wat ik wel doe

natuurlijk, als het komt dan ga ik niet al slopen, want als je het terug moet sturen en ze zien dat het gebruikt is of dat het alleen al zo lijkt, krijg niet je geld terug.

C: Dat begint al bij de verpakking.

T: Ja. Heel voorzichtig openmaken en daarna dan voorzichtig terug in de doos als je het terugstuurt. Positieve ervaringen alleen maar.

C: Ook wel eens negatieve ervaringen gehad?

T: Tot nu toe niet.

C: Heeft u behoefte aan het online afnemen van gemeentelijke producten? Dus in uw geval uw rijbewijs en paspoort.

T: Dat zou wel handig zijn. Dat je niet meer naar het gemeentehuis hoeft.

C: Ja?

T: Ja. Dat zou wel handig zijn, maar hoe kom ik daar dan op en hoe regel ik dat verder en hoe vind ik dat?

C: Dat wordt dan op de site aangegeven, maar zo ver is het helaas nog niet wat betreft paspoort en rijbewijs. Ze zijn er wel mee bezig.

T: Oke. Ik vraag me af hoe dat dan in de praktijk werkt.

C: Ik ook, maar dat zal de komende tijd duidelijker worden.

T: Misschien je foto inscannen en je oude paspoort later inleveren of iets. Als je ook kijkt naar de tijd van internet. Dat gaat zo snel. Wat gisteren nieuw was, is vandaag oud.

C: Ja, dat gaat hartstikke snel, maar u gaat wel mee met de tijd. Dat vind ik toch wel knap.

T: Ja, zeker. Dat moest ik destijds. Ik ben altijd vertegenwoordiger geweest. Ik werkte bij een bedrijf in Alphen aan de Rijn en daar kwam op een gegeven moment ook de computer. Dat was nog voor 2000. Ik word binnenkort 75, dus ik was al vrij oud eigenlijk. Dus ik dacht ik kan twee dingen doen. Of ik ga me erop storten en meegaan met de tijd of zeggen dat het te moeilijk is. Dus ik ben meegegaan, maar ik zei wel dat ik alle knoppen ging indrukken en als het mis zou gaan dat ik het dan in ieder geval had geprobeerd en het dan ook kan leren.

C: Harstikke goed.

T: Ja en mijn vrouw ook. Zij zit nu boven op de computer.

C: Echt goed. U heeft ook een iPad zie ik en u werkt er wel makkelijk op, doordat u ook toen heeft gezegd dat u mee met de tijd gaat.

T: Ja en boven de computer. Natuurlijk gaan we mee. Dat heb ik ook tegen mijn vrouw gezegd, want die is er best wel lang mee bezig, maar als mij wat over komt, kan zij ook alsnog er mee over weg. Statistisch gezien, ben ik de eerste die het loodje legt. Laten we reëel wezen, maar met name bankzaken, vind ik het belangrijk ook dat zij het kan. Niet dat ze niet weet hoe het moet of een zoon moet optrommelen.

C: Is het dan ook nog een stukje zelfstandigheid?

T: Ja, natuurlijk wel. Daar zijn we goed mee bezig.

C: Oke. Wat zijn volgens u risico's bij het online afnemen van producten?

T: Check goed in welke site je ziet. Voor zo ver dat tegenwoordig nog mogelijk is, want ze kunnen alles kopiëren.

C: Klopt.

T: Kijk uit je doppen. Probeer wat releases te lezen. Je hebt ook een app van opgelicht. Op de site komen alle dingen die spelen.

C: Actuele?

T: Actuele oplichtingszaken. Ken je dat niet?

C: Eerlijk gezegd niet, maar ik ga het wel bekijken en ook meenemen. Super handig ook.

T: Ja, misschien een tip ook voor jou.

C: Oke, maar dus fraudegevoeligheid en opgelichte zaken?

T: Ja, dat zijn de risico's van online kopen.

C: Oke. En wat zijn volgens u voordelen bij het online afnemen?

T: Meestal de prijs en dat je er niet uit hoeft. Straks als je ouder wordt, is dat misschien nog belangrijker. En wat ook positief is dat als het niet bevalt, stuur je het terug en krijg je je geld terug.

C: Dat doet u dan wel alleen maar van betrouwbare sites?

T: Ja, dat wel. Ik kijk altijd even, maar risico zit hem ook in kopiëren. Markplaats bijvoorbeeld doe ik niks mee. Ik hoor veel negatieve verhalen.

C: Terwijl het eigenlijk een soort zelfde platform is als bol.com.

T: Ja en daar doe ik wel wat mee. Het is ook meer een gevoelskwestie. Ik heb daar ook boeken gekocht.

C: Oke. Hoe denkt u erover als voortaan gemeentelijke producten alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

T: Nee, gelijk 100% zie ik niet zitten.

C: Wat is dan daarvan de reden? Dus wat mist er dan bij online aankopen?

T: Menselijk contact. Ik vind het toch belangrijk om ook persoonlijk contact te kunnen hebben met een ambtenaar als dat nodig is. 100% digitaal zie ik nog niet zitten.

C: Oke. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

T: Ja, iedereen.

C: Oke en wat zouden dan redenen zijn dat zij dit gebruiken?

T: Dezelfde als ik.

C: Maken zij gebruik van online diensten van de gemeente?

T: Zij wonen niet in Middelburg of gemeente Middelburg, dus dat zou ik niet weten. Misschien dat zij het wel doen, maar geen idee.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

T: Dan moet je mits het zin heeft 10 invullen. Wist je dat?

C: Nee, waarom?

T: Omdat het anders niet geldt. Ze willen alleen maar dat ze een tien scoren. Dat is mij wel eens ter oren gekomen.

C: Dat wist ik helemaal niet.

T: Als ze een zeven of een acht krijgen, dan is het waardeloos. Alleen tien zijn goed.

C: Oke. Geeft u dan ook dat cijfer of?

T: Nee, ik weet het niet, want ik heb nog geen negatieve noch positieve ervaringen gehad, dus deze vraag is op mij niet van toepassing.

C: Oke. Maakt u gebruik van internet bankieren? Dat zei u net eigenlijk al.

T: Ja, zeker.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik? U noemde net al mijnoverheid.nl.

T: Ja, mijn overheid.nl. Daar zit alles in.

C: Oke. Dan gaan we nu even naar de site kijken. Kunt u het zo goed zien?

T: Ja, is duidelijk.

C: Oke. Het is een soort zelfde vraag als net, maar als u kijkt naar de website (op dit moment wordt er gekeken naar de website), welk cijfer zou u aan de gebruiksvriendelijkheid geven op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

T: Ik zou daar geen eerlijke mening over kunnen geven, omdat ik het nu voor het eerst zie. Het ziet er leuk uit, maar verder of het praktisch is, heb ik geen idee.

C: Wat vindt u van de structuur, dus hoe alles is ingedeeld?

T: Het is wel overzichtelijk. De vraag is nuttig, maar ik moet wel even goed kijken wat ik allemaal op de site kan doen. Ik zet het direct even in mijn iPad.

C: Wat vindt u van het lettertype?

T: Goed.

C: En de lettergrootte?

T: Ook goed.

C: En wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

T: Meldingen denk ik. Dat vind ik wel echt interessant.

C: Dat is denk ik voor u ook iets waarvoor u misschien ooit eens mee in aanmerking zou kunnen komen. Wat vindt u van de vindbaarheid van informatie?

T: Dat is in feite heel duidelijk. Er staat echt van alles wat ik niet wist, maar waar ik nu wel nieuwsgierig naar ben. Ik ga er wel eens wat vaker naar kijken nu.

C: Hoe ervaart u de zoekfunctie? Dus kunt u iets opzoeken?

T: Parkeervergunningen. Er staat dan van alles. En zoals ik de site nu zie, vind ik het toch best handig.

C: Oke. Krijgt u dan hetgeen wat u zou willen?

T: Dat zal er ongetwijfeld tussen staan, maar omdat ik er nog niet mee gewerkt heb, kan ik niet zeggen wat er mist.

C: Oke. Heeft u DigiD?

T: Ja, dat heb ik nodig voor mijnoverheid.nl.

C: Oke. Dat was de laatste vraag. Wilt u zelf nog iets delen of toevoegen aan dit interview?

T: Ik vond het een prettig interview.

C: Vindt u het leuk om de resultaten te ontvangen?

T: Ja, vind ik wel.

C: Oke, dat krijgt ik dan. Ik zet nu de voicerecorder uit, maar ik wil u heel erg bedanken voor dit gesprek.

Einde interview

Transcript 14

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 18-4-2017

Geslacht: vrouw

Leeftijdscategorie: 40-49 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

E: Anoniem

Start transcriptie

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

E: Is goed en zeg maar je anders voel ik me zo oud.

C: Weet je welke gemeentelijke zaken je online kunt regelen?

E: Lang niet allemaal.

C: Wat is voor jou van toepassing?

E: Ik heb online geregeld dat we een hond kregen. Ik heb wel eens een mailtje gestuurd. Dat had ook met de hond te maken over het gebrek aan prullenbakken in de wijk. Voor de rest heb ik er ook niet zo veel mee te maken eigenlijk.

C: Oke. Wat is dan de reden dat je het online hebt geregeld toen?

E: Kon ik het gelijk regelen en ik hoefde niet te bellen of te wachten totdat ik iemand te woord kon staan. Soms kan dat best wel lang duren, dus toen heb ik het online gedaan.

C: Oke. Wat zijn nog andere zaken die je bij de gemeente hebt gedaan?

E: Online?

C: Niet per se.

E: Tijdje geleden moesten we een nieuw paspoort hebben en mijn zoon moest een nieuwe ID-kaart, maar voor de rest kom ik eigenlijk heel weinig bij de gemeente.

C: Waarvoor moet je denk je nu nog per se naar de balie?

E: Voor zover ik weet paspoort en ID-kaart en ik denk ook rijbewijs. Ik kon dat nog niet online op de site vinden.

C: Oke. Ben je geïnformeerd over de digitale producten?

E: Weet ik eigenlijk niet. Zou kunnen.

C: Hoe ben je er dan achter gekomen dat het ook online geregeld kan worden?

E: Ik ben gewoon gaan kijken op de site van de gemeente of ik iets online kan doen en dan kom ik er vanzelf wel uit.

C: Oke duidelijk. Welke producten koop je nu over het algemeen al online?

E: Kleren, zoals iedereen. Ook eten. Bepaalde producten dan.

C: Ja? Ik hoor namelijk veel mensen die kopen van alles online, maar juist behalve eten. Wat is dan jouw reden om dit wel te doen?

E: Koolhydraat arme producten koop ik online, want ik eet dat voornamelijk, maar dat is heel weinig in de winkel te vinden. Daarom koop ik het online.

C: Dus je moet wel eigenlijk?

E: Ja, eigenlijk wel.

C: Oke en wat zijn positieve ervaringen met online aankopen in het algemeen?

E: Snelle levering. Gaat echt wel heel snel.

C: Heb je ook negatieve ervaringen?

E: Nee, eigenlijk niet.

C: Wat zijn voordelen bij online afnemen?

E: Nou als je online een bepaalde hoeveelheid koopt, dan krijg je korting. Als je dat in de winkel doet, maakt het niet uit.

C: Soort kwantumkorting.

E: Online is het vaak als je bijvoorbeeld tien keer hetzelfde van iets koopt, dan betaal je er acht. Dus dat is wel weer een voordeel.

C: Nog meer?

E: Ik kan bijvoorbeeld online op Zalando veel sneller zien wat er in de uitverkoop is. In winkels vind ik dat soms nog wel wat lastiger. Ik kan op het gemakje kijken. Ik heb een hekel aan passen in de winkel. Dus het liefst doe ik dit thuis. Voordat ik naar bed ga bijvoorbeeld doe ik het nog eventjes passen en alles gaat heel makkelijk.

C: Oke. Heb je behoefte aan online afnemen van gemeentelijke producten? Je noemde net natuurlijk al je hond, maar bijvoorbeeld het afnemen van je rijbewijs?

E: Op zich zou dat wel prettig zijn, maar je moet er toch zelf om.

C: Dat klopt, maar nu moet je twee keer naar het stadskantoor. Dan zou dat misschien nog maar één keer moeten.

E: Het zou wel fijn zijn. Zeker als je werkt, want je zit toch aan bepaalde tijden verbonden. Je hebt dan wel donderdagavond, maar voor de rest is alles overdag. Het is niet dat je even snel tussendoor kan gaan. Ik niet in ieder geval vanwege werk. Donderdagavond is fijn.

C: Dus eigenlijk zou er ook iets gedaan moeten worden aan openingstijden?

E: Zou handig zijn, maar als het online kan dan vind ik het ook prima, maar kan me niet voorstellen dat ze zeggen van we sturen je paspoort op. Je hebt toch dat privacy-gevoeligheid en dat snap ik ook wel, maar helemaal digitaal ga je het nooit krijgen. Dat geloof ik nooit.

C: Oke. Wat zijn risico's bij het afnemen van online producten? Je noemde net natuurlijk al privacy.

E: Dat heb je natuurlijk digitaal net zo goed. Als je iets via een link doet of via mail, dan heb je altijd nog kans dat het onderschept wordt door iemand anders. Het blijft fraudegevoelig. Dat zie ik bij mijn eigen werk ook. Als ik iemand een mail stuur, mag er nooit een volledig banknummer of BSN-nummer in vermeld staan. Je loopt altijd risico en dat heb je bij de gemeente ook.

C: Oke. Hoe denk je erover als gemeentelijke producten voortaan alleen nog maar online afgenomen kunnen worden?

E: Dat vind ik prima, maar ik denk wel dat je grote groep mensen benadeeld. Er zijn heel veel mensen die niet weten hoe dat moet.

C: Voor jou is het dus goed?

E: Voor mij is het prima, maar voor een grote groep mensen niet. Kijk ook maar naar mijn ouders. Ze willen wel en mijn vader is ook echt niet gek, maar heel veel snapt hij niet en zijn interesse ligt er ook niet. Daarvan zullen heel veel mensen zijn. Niet alleen ouderen, maar net zo goed jongeren. Ze hebben niet allemaal hoge studies gedaan.

C: Oke. Maakt je omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

E: Ongetwijfeld.

C: Wat zijn dan redenen dat zij dit doen?

E: Gemak, geen tijd om naar de winkel te gaan of als je 's avonds denkt om 22.00 uur van ik wil iets, dan kun je gewoon kijken. Je kan het doen wanneer je wilt.

C: Maken ze ook gebruik van online diensten van de gemeente?

E: Weet ik niet.

C: Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen, hoeveel vertrouwen heb je dan in de online dienstverlening van de gemeente?

E: Vind ik lastig. Een 8, want er is altijd ruimte voor verbetering.

C: Wel een hoog cijfer al.

E: Ja wel. Ik denk wel dat de gemeente het goed geregeld heeft. Daarbij een 10 ga je sowieso nooit halen, want je hebt altijd mensen die er anders tegenaan kijken. Voor sommige mensen is het glas altijd halfleeg. Die willen ook niet veranderen. Die denken hoe we het doen is het goed, dus waarom gaan we het nu veranderen.

C: Oke. Maak je gebruik van internet bankieren?

E: Ja.

C: Maak je nog gebruik van andere overheidsinstellingen online?

E: Geloof ik niet.

C: Belasting?

E: Natuurlijk. De belastingdienst. Leuker kunnen we het niet maken. Ja klopt. Laatst nog gedaan, maar verder niks geloof ik.

C: Oke. Dan gaan we nu naar de site. Wat vind je van de gebruiksvriendelijkheid op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht en 10 uitstekend?

E: Ik vind het wel overzichtelijk. Tussen de 7 en een 8.

C: Wat vind je van de structuur?

E: Prima. Ook met die kleurtjes zo. Sommige kleuren komen zo op je af, maar bij dit niet.

C: Alles is verder ook duidelijk waar je dan moet zijn?

E: Ja.

C: Het lettertype?

E: Is prima.

C: En de lettergrootte?

E: Ook. Met bril op dan wel.

C: Wat vind je belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

E: Ik vind het prettig om te zien waar ik dan direct naar toe moet. Toen ik dat voor mijn hond ook deed, lukte dat prima. Ik vind het niet fijn als ik nog moet zoeken.

C: Oke. Wat vind je van de vindbaarheid van informatie? Was het toen moeilijk voor je hond?

E: Nee hoor. Ik had het zo gevonden. Dat ging goed. Antwoord stond me niet helemaal aan, maar dat is weer een ander verhaal.

C: Oke. Nog één vraag. Hoe ervaar je de zoekfunctie? Dus bedenk iets wat je zou willen weten en zoek dat op.

E: Oke. Parkeervergunning. Dan zie je het ook weer gelijk. Ja alles staat er wel prima.

C: Krijg je dan hetgeen wat je nu opzoekt?

E: Ja, eigenlijk wel.

C: Dan nog een paar andere vragen. Heb je DigiD?

E: Ja.

C: Waarvoor gebruik je het?

E: Belasting, maar ook zorgverzekering.

C: Ben je bekend met mijnoverheid.nl?

E: Ja, ook voor de zorgverzekering.

C: Dit waren de vragen. Wil je zelf nog iets delen?

E: Nee hoor.

C: Heel erg bedankt dan voor dit interview. Vind je het leuk om de bevindingen te ontvangen?

E: Ja dat vind ik wel leuk.

C: Oke dan noteer ik zo je e-mailadres.

Einde interview

Transcript 15

Onderzoek mening inwoners digitale gemeente

Datum: 18-4-2017

Geslacht: man

Leeftijdscategorie: 40-49 jaar

Opleidingsniveau: mbo-opleiding

Toegang internet: ja

C: Claudia de Keijzer

M: Anoniem

Start transcriptie

C: De gemeente biedt steeds meer online producten aan. Ik onderzoek wat inwoners vinden van een gemeente die steeds meer online aanbiedt. Om de dienstverlening te kunnen optimaliseren, zijn de meningen en behoeftes van inwoners van belang. Ik ga u vragen stellen over uw mening en ervaringen met digitale dienstverlening. Het gesprek zal ongeveer 20 minuten duren. Dit gesprek neem ik op om uit te werken, maar het wordt volledig anoniem gepresenteerd.

M: Oke, is goed.

C: Weet u welke gemeentelijke zaken u online kunt regelen?

M: Niet allemaal. Wel een paar.

C: Wat is voor u van toepassing?

M: Paspoort. Trouwens, nee, dat kan niet. Daar moesten we voor langs. Flitsvergunningen dat kan wel online. Er zal vast nog meer zijn, maar meer dingen heb ik nog niet mee te maken gehad. Ja en parkeervergunning.

C: Oke. Waarvoor moet je denk je nu nog per se naar de balie?

M: Paspoort dus. Ik denk dat het minder is dan ik denk. Tegenwoordig kan je heel veel online doen. Je kan bijna alles zelf regelen, ook bij de Rabobank, dus dat zal bij de gemeente ook wel zijn.

C: Oke. Wat zijn zaken die u de afgelopen tijd bij de gemeente heeft geregeld?

M: Paspoort, flitsvergunning.

C: Wat is een flitsvergunning?

M: Vergunningen die heel licht zijn. We hebben een monumentaal pand en we willen dubbelglas aan de voorkant en een zonwering. Dan heb je toch een soort kleine vergunning nodig. Het is geen bouwvergunning, maar een lichtere vorm en dat noemen ze flitsvergunning.

C: Oke, duidelijk.

M: Dan kom je ook in aanmerking met de monumentencommissie en dan duurt dat allemaal weer lang. Daar heb ik dan soms wel moeite mee.

C: Oke. Heeft u wel goede ervaringen met de aanvraag van flitsvergunningen?

M: Nou, wat mijn ten eerste heel erg opvalt is dat de site er vanuit gaat dat je eigenlijk alles al weet wat er bij de gemeente is. Het is heel onoverzichtelijk. Als je precies iets wilt hebben wat je zoekt, ben je best wel lang bezig om dat dan te kunnen vinden. Als ik nu flitsvergunningen moet zoeken, moet ik nog steeds via de zoekfunctie dat opzoeken. Anders kom ik er niet. Dat vind ik wel heel onduidelijk en dat zou ook wel makkelijker moeten kunnen, vind ik. Er zijn heel veel regels en je moet heel veel stappen volgen voordat je komt waar je moet zijn. Dat vind ik soms wel eens omslachtig en dat zou anders moeten kunnen.

C: Oke. Dus dit gaat ook al iets dieper in over de site. Bent u geïnformeerd over de digitale producten?

M: Nee. Volgens mij niet. Tenminste, ik heb wel een telefoontje gepleegd naar de gemeente over die flitsvergunning en toen wezen ze me wel op de site.

C: Oke. Dus telefonisch gaven ze dat wel aan?

M: Ja, maar verder niet met een brief of iets.

C: Oke. Welke producten koopt u nu over het algemeen al online?

M: Heel veel en steeds meer. Bijna alles wel denk ik. Wat het grote voordeel is, is dat je kunt uitzoeken en vergelijken. Sommige dingen ga je eerst nog eens in de winkel bekijken voordat je het echt besteld, maar ik bestel het liefst bijna alles online. Ik vind het geweldig.

C: Oke. En wat zijn dan positieve ervaringen bij online aankopen?

M: Snelle levertijd. Veel lagere kosten. Echt goedkoop eigenlijk. Als ik het vandaag bestel, dan staat het morgen voor mijn deur. Het is zo veel verschil alleen voor de prijs al, maar ook voor het gemak. Ik vind het ideaal.

C: Dat zijn eigenlijk tegelijkertijd alle voordelen dan?

M: Ja, eigenlijk wel.

C: Oke. Heeft u ook negatieve ervaringen met online aankopen?

M: Dat niet echt, maar je krijgt natuurlijk geen advies. Je moet dus wel weten wat je nodig hebt en je kan het niet zien of voelen, maar ja dat is het eigenlijk.

C: Oke. Heeft u ook echt negatieve ervaringen?

M: Eén keer gehad. Toen hadden we Uggs besteld en dat ging via China en die zijn via de douane onderschept. Nu werd dat dan wel weer vergoed doordat we creditcard hadden gebruikt. Dat is eigenlijk de enige keer geweest dat het niet werd geleverd, maar verder nooit geen problemen.

C: Oke en wat zijn risico's bij online afnemen?

M: Dat het niet geleverd wordt in eerste instantie. Je ziet het ook bij Radar wel eens dat het mis gaat. Dat het oplichterij is. Dat is het risico denk ik. Ik heb er verder geen ervaring mee.

C: Oke. En gericht op de gemeente?

M: Ik geloof niet dat ik daar zo veel risico in zie. Tenminste voor de dingen die ik gedaan heb. En ja, paspoort moest ik dan zelf om.

C: Dus dat heel veel online diensten worden aangeboden, maakt eigenlijk niks uit?

M: Nee hoor. Ik vind het alleen maar makkelijk, maar ik mis een stukje advies. Zeker als je in een wereld komt waar je niet zo veel verstand van hebt met al die regeltjes. Ja dan mis je advies. Daar loop ik dan wel tegenaan. Zeker ook omdat wij een monumentenpand hebben. Laatst trouwens bij de Rabobank moesten we een verzekering omzetten en daar moesten we voor bellen. Toen kregen we een vrouw aan de lijn en die hielp ons direct. Je werd niet doorverbonden, geen menu waarin je eerst wordt geleid. Soms weet je ook niet welke optie je moet klikken, maar dat was echt fijn. Goede service en dat mis ik ook wel eens bij de gemeente.

C: Oke, dus daar kan de gemeente wel van leren?

M: Daar kunnen ze zeker nog van leren.

C: Oke. Hoe denkt u erover als gemeentelijke producten voortaan alleen nog maar online aangeboden worden?

M: Op zich heb ik daar geen moeite mee, maar als je er niet uitkomt dan weet je niet bij wie je terecht kunt. Dat is het lastige. Je gaat het ook wel merken dat sommige dingen niet meer zo vanzelfsprekend zijn of je gaat er te veel over nadenken. Soms heb je dan toch iemand nodig die verteld wat precies de bedoeling is. Als je alleen maar online kan, moet het wel heel erg duidelijk zijn. Dat het voor iedereen begrijpelijk is.

C: Oke. Maakt uw omgeving, zoals vrienden en familie, gebruik van online diensten in het algemeen?

M: Ja, dat denk ik wel.

C: Wat zijn redenen dan dat zij dit doen?

M: Ook gemak en het wordt ook gewoon tegenwoordig om via internet te kopen. Vroeger was het allemaal spannend, maar nu is het normaal. Bijvoorbeeld tv's bestel ik ook via internet. Ik ga nog even naar de winkel om te kijken en daarna laat ik het thuisbezorgen via internet.

C: Oke. Maakt uw omgeving ook gebruik van online diensten van de gemeente?

M: Dat durf ik niet te zeggen. Ik denk het wel, maar ik weet het niet zeker. Heel veel zaken zullen ze ook wel online doen.

C: Oke. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 geen vertrouwen is en 10 volledig vertrouwen is, welk cijfer geeft u dan op het gebied van vertrouwen in een digitale gemeente?

M: Dan zet ik het op een 6.

C: En waarom dat cijfer?

M: Het is voldoende, maar het kan veel beter.

C: Komt dat dan voornamelijk door de site?

M: Ja. Ook wel. Ik vind de site onoverzichtelijk, want er is te veel informatie.

C: Is dat dan het vertrouwen of de gebruiksvriendelijkheid meer?

M: Dat is meer de gebruiksvriendelijkheid. Het vertrouwen mag wel iets hoger. Het zal allemaal wel geregeld zijn en kloppen.

C: Oke. Maakt u gebruik van internet bankieren?

M: Ja.

C: Van welke overige online overheidsinstellingen maakt u gebruik?

M: Belastingdienst natuurlijk. Dat is het wel denk ik.

C: Oke. Maak je gebruik van mijnoverheid.nl?

M: Wel eens op gekeken om te kijken hoe het met mijn pensioen staat, maar verder niet eigenlijk.

C: Heeft u DigiD?

M: Ja.

C: Oke, dan gaan we nu naar de site. Als u kijkt naar de site, welk cijfer geeft u dan aan de gebruiksvriendelijkheid op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 slecht is en 10 uitstekend?

M: Een 6.

C: En wat vindt u van de structuur?

M: Goed. Ziet er netjes uit, maar ik heb moeite met het vinden van formulieren. Ik had laatst asbest in de woning en dat kun je wegbrengen in de Milieustraat. Je hebt daarvoor wel een formulier nodig, maar ik kwam er niet doorheen. Ik wilde dat namelijk online regelen, maar ik moest complete

bouwtekeningen inleveren. Toen ben ik naar Waldammeweg gegaan, want op internet stond dat je daar een formulier kon krijgen. Toen werd ik daar weer verwezen dat ik toch naar het stadskantoor moest en toen werd het netjes geregeld. Toen ging het wel, maar zelf lukte het gewoon niet. Ik kwam niet door het systeem heen.

C: Hetgeen wat u dus wilde regelen dat kreeg u toen niet voor elkaar?

M: Toen vond ik dat echt heel lastig inderdaad. Dat ging te ver in vragen en diepte in. Ik zal misschien iets verkeerd aangeklikt hebben, maar ik, als leek, kwam er niet doorheen.

C: Oke. Wat vindt u van het lettertype?

M: Goed.

C: Lettergrootte?

M: Dat gaat nog net.

C: Oke. Wat vindt u belangrijk om direct te kunnen zien qua informatie?

M: Je hebt wel een paar hoofdzaken waar je naartoe wilt. De meest gebruikte zaken moet je als eerste kunnen zien en dat is wel duidelijk. Als je specifieke zaken hebt, moet je er wel met de zoekfunctie goed naartoe geleid kunnen worden.

C: Oke. We hadden het net al een beetje over de vindbaarheid dan, maar dat is dus lastig?

M: Ja, dat vond ik echt heel lastig.

C: Oke. Dan kunnen we het nog wel een keer proberen. Hoe ervaart u de zoekfunctie?

M: Oke als ik asbest intik, krijg ik wel wat ik wil hebben, maar vervolgens kom ik niet meer door het systeem. Het zoeken is op zich wel goed, maar hoe je het daarna moet regelen en hoe je dus asbest kunt verwijderen, is heel vaag. De informatie is wel allemaal goed. Dan staat er een link, maar daar kwam ik dan niet verder. Het formulier was te lastig en bij de balie was het wel zo gelukt.

C: Oke. Ik neem dit mee. Dit waren mijn vragen. Wilt u zelf nog iets delen?

M: Nee hoor, maar ik vond het wel een leuk interview en ja de gebruiksvriendelijkheid moet gewoon duidelijk zijn. Misschien de site ook eens testen door mensen die er nog nooit mee te maken hebben gehad.

C: Oke, ga ik meenemen. Heel erg bedankt voor dit interview. Vindt u het leuk om de bevindingen te ontvangen?

M: Is goed.

C: Oke. Dan zet ik nu de voice-recorder uit.

Einde interview

Bijlage 6

Codeerboek Digitale dienstverlening gemeente Middelburg

Gemeentelijke zaken online (blauw)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Eigenlijk niet, maar ik ga er wel vanuit dat er bijvoorbeeld een aanvraag voor iets gedaan kan worden. En ja, hoe heet dat, ophalen van vuil.”	Eigenlijk niet, maar gaat er wel vanuit dat een aanvraag online kan. Ook het ophalen van vuil.	Geen idee Iets aanvragen Vuil ophalen
T2:	“Ik weet niet of DigiD daar ook bij hoort. Ik heb er niet veel mee te maken gehad in ieder geval.”	Weinig mee te maken gehad.	Geen idee
T3:	“Ik weet van vergunningen. Ik weet van informatie over verschillende loketten van de gemeente. Voor de rest, ik vermoed dat je nog iets met parkeren kunt doen. Ik heb dat zelf nog niet gedaan. Ik heb toevallig iets met vergunningen te maken gehad, maar voor de rest weet ik eigenlijk niet wat er nog online geregeld kan worden vanuit eigen ervaring.”	Vergunningen, informatie over verschillende loketten van de gemeente, vermoed iets over parkeren, voor de rest geen ervaring.	Vergunningen Informatie opzoeken parkeervergunning
T4:	“Nee.”	Nee	Nee
T5:	“Ik doe dat eigenlijk nooit gemeentelijke dingen via internet.”	Doet gemeentelijke dingen nooit via internet.	Maakt er geen gebruik van
T6:	“Dat weet ik niet. Als ik iets nodig heb dan bel ik wel een keer.”	Geen idee en belt als het nodig is.	Geen idee Bellen.
T7:	“Ik denk het aanvragen van een rijbewijs en ID-kaart en misschien ook wel een visum.”	Aanvragen van rijbewijs en ID-kaart en visum	Aanvragen rijbewijs ID-kaart Visum
T8:	“Ik weet het niet echt volledig. Ik weet wel een paar dingen. Ik heb bijvoorbeeld een parkeervergunning online gedaan en nu we verhuisd zijn, heb ik alles online gedaan. Ik weet niet zo goed wat wel en wat niet kan. Gedeeltelijk ja en gedeeltelijk nee.”	Weet een paar dingen. Parkeervergunning online en verhuizing online. Geen idee wat wel en niet kan.	Parkeervergunning Verhuizing doorgeven Geen idee
T9:	“Parkeervergunningen. Aangifte kan niet, want dat moet persoonlijk. Ondertrouw en trouwen ook persoonlijk aan de balie. Uittreksel BRP dat kan misschien wel.	Parkeervergunningen, aangifte kan niet, ondertrouw en trouwen moet ook persoonlijk. Misschien	Parkeervergunningen BRP Verhuizing

	Verder weet ik het niet. Verhuizen kun je online doorgeven.”	kan BRP wel en verhuizen doorgeven kan, maar verder geen idee.	
T10:	“Ja, daar ben ik redelijk achter ja. Je wettelijke papieren, je rijbewijs, paspoort en je kan vergunningen misschien ook aanvragen. Weet ik niet, want die heb ik nog nooit nodig gehad, maar in ieder geval rijbewijs en paspoort en ID-kaarten. Verder niet en wat ik nodig had en online kon regelen. Althans bekijken. Bedoel je met regelen krijgen of informatie krijgen?”	Je wettelijke papieren als rijbewijs en paspoort. Misschien vergunningen, maar ik bedoel dan wel bekijken.	Vergunningen Informatie opvragen voor rijbewijs en paspoort
T11:	“Je geboorteakte opvragen, ondertrouw en verder weet ik het eigenlijk niet zo. Toen Vince geboren werd, hebben we aangifte gedaan, maar dat was dan wel in gemeente Goes, want hij is daar in het ziekenhuis geboren. Dat konden we toen wel online doen, dus dat is wel handig. Verder wel eens formulieren opgevraagd, ook voor goed gedrag.”	Geboorteakte opvragen, ondertrouw, online aangeven geboorte, formulieren opvragen voor goed gedrag.	Geboorteakte Ondertrouw Geboorte aangeven Formulieren opvragen VOG
T12:	“Nee.”	Nee.	Nee
T13:	“Nee. De laatste tijd heb ik daar wel eens wat vaker aan gedacht, want welke voorzieningen zijn er voor ons, dus voor mijn vrouw en ik, waar ik gebruik van zou kunnen maken? Dat weet ik niet. Daar heb ik me nog niet in verdiept.”	Ik weet het niet en heb me er nog niet in verdiept. Vraag me wel eens af waar ik gebruik van kan maken.	Geen idee
T14:	“Lang niet allemaal. Ik heb online geregeld dat we een hond kregen.”	Niet alles. Alleen dat ik een hond heb gekregen.	Hond gekregen
T15:	“Niet allemaal. Wel een paar. Flitsvergunningen dat kan wel online. Er zal vast nog meer zijn, maar meer dingen heb ik nog niet mee te maken gehad. Ja en parkeervergunning.”	Niet allemaal. Flitsvergunningen wel en vast nog meer, maar niet mee te maken gehad. alleen parkeervergunning.	Flitsvergunning Parkeervergunning

Labels: Geen idee (5x), parkeervergunning (4x), vergunningen (2x), verhuizing doorgeven (2x), aanvragen (2x), informatie opzoeken (2x), nee (2x), maakt er geen gebruik van (1x), flitsvergunning (1x), hond gekregen (1x), bellen (1x), BRP (1x), geboorteakte (1x), ondertrouw (1x), geboorte aangeven (1x), formulieren opvragen (1x), VOG (1x).

Producten balie (groen)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Voor paspoort en ja rijbewijs en tot voor kort moest ik ook ieder kwartaal voor een Attestie de vita.”	Voor paspoort, rijbewijs en tot voor kort een Attestie de vita.	Paspoort Rijbewijs Attestie de vita
T2:	“Om je paspoort op te halen.”	Paspoort ophalen	Paspoort
T3:	“Ja voor mijn paspoort. Dat heb ik net vandaag gedaan toevallig. Daarvoor moet ik naar de balie. Voor de rest kom ik eigenlijk weinig in aanraking met de balie van de gemeente.”	Paspoort toevallig vandaag gedaan. Voor de rest kom ik weinig in aanmerking.	Paspoort Niet in aanmerking
T4:	“Voor persoonlijke vragen. Als ik iets persoonlijks wil doen. Dat ik liever tegenover iemand zit. Bijvoorbeeld als ik een nieuw paspoort nodig heb. Andere zaken kan ik nu zo snel niet bedenken.”	Voor persoonlijke vragen of om iets persoonlijks te doen. Bijvoorbeeld paspoort. Verder geen idee.	Persoonlijke zaken Paspoort Geen idee
T5:	“De vorige keer toen ik mijn ID ging halen, ging ik naar de balie toe, maar volgens mij hoeft dat helemaal niet meer, maar dat wist ik niet.”	ID, maar hoeft geloof ik niet meer.	ID-kaart
T6:	“In principe ga ik nooit naar de balie. Die zijn pas allemaal nog verlengd en mijn vrouw heeft een invalidekaart en die is laatst ook verlengd. Dus daarna kom ik een paar jaar niet meer aan de balie.”	Ik ga nooit naar de balie en alle producten zijn pas verlengd als invalidekaart.	Invalidekaart
T7:	“Om het af te halen. Dan bedoel je rijbewijs en paspoort et cetera? Ja.”	Paspoort en rijbewijs afhalen	Paspoort Rijbewijs
T8:	“Ik moest naar de balie voor een nieuw paspoort bijvoorbeeld en om mijn parkeervergunning in te leveren, omdat ik verhuisd ben. Ook bijvoorbeeld als je VOG-verklaring nodig hebt. Dat soort dingen zijn eigenlijk waarom ik bij het gemeentehuis kom. Volgens mij kan dat niet online.”	Naar de balie voor nieuw paspoort en parkeervergunning inleveren. Ook voor een VOG-verklaring.	Paspoort Inleveren parkeervergunning VOG-verklaring
T9:	“Voor je ID-kaart, rijbewijs, trouwen.”	Voor ID-kaart, rijbewijs en trouwen.	ID-Kaart Rijbewijs Trouwen
T10:	“Ja voor rijbewijs moet je dan alsnog wel naar de balie.”	Rijbewijs moet je alsnog naar balie.	Rijbewijs

T11:	“Voor je ID-kaart en je paspoort en zo.”	Voor ID-kaart en paspoort.	ID-kaart Paspoort
T12:	“Als je je rijbewijs op wilt halen, identiteitsbewijs en voor de rest kom ik eigenlijk ook niet op het gemeentehuis.”	Rijbewijs ophalen en ID-kaart en voor de rest kom ik niet op het gemeentehuis.	Rijbewijs ID-kaart Niet in aanmerking
T13:	“Ja, dat is dus het rijbewijs en je paspoort en dat is het voor mij denk ik. Ik zou niet weten wat meer. Persoonlijke dingen.”	Voor je rijbewijs en paspoort en verder geen idee. Persoonlijke dingen.	Rijbewijs Paspoort Geen idee Persoonlijke zaken
T14:	“Voor zover ik weet paspoort en ID-kaart en ik denk ook rijbewijs. Ik kon dat nog niet online op de site vinden.”	Ik weet over paspoort en ID-kaart en rijbewijs.	Paspoort ID-kaart Rijbewijs
T15:	“Paspoort dus. Ik denk dat het minder is dan ik denk. Tegenwoordig kan je heel veel online doen.”	Paspoort en ik denk dat het minder is. Tegenwoordig kan veel online.	Paspoort Geen idee

Labels: Paspoort (10x), rijbewijs (7x), ID-kaart (5x), geen idee (3x), niet in aanmerking (2x), persoonlijke zaken (2x) Attestie de vita (1x), trouwen (1x), invalidekaart (1x), inleveren parkeervergunning (1x), VOG-verklaring (1x).

Zaken afgelopen jaar (rood)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Rijbewijs als dat nodig is en paspoort."	Rijbewijs als dat nodig is en paspoort	Rijbewijs Paspoort
T2:	"Ja mijn rijbewijs en nog mijn nieuwe ID heb ik geregeld."	Mijn rijbewijs en nog een nieuwe ID-kaart	Rijbewijs ID-kaart
T3:	"Eigenlijk niets. Ik heb eigenlijk niets te regelen meer. Een jaartje of twee heb ik iets met vergunningen geprobeerd, maar ja eigenlijk alleen paspoort en rijbewijs."	Ik heb eigenlijk niets meer te regelen alleen paspoort en rijbewijs.	Rijbewijs Paspoort Weinig te regelen
T4:	"Het overschrijven van gemeente Reimerswaal naar gemeente Middelburg."	Verhuizing doorgeven	Verhuizing doorgeven
T5:	"Ook niet voor ID-kaart of paspoort? Oke, dus alles wat je tot nu toe bij de gemeente hebt geregeld, is je ID? Ja."	Tot nu toe alleen ID-kaart geregeld.	ID-kaart
T6:	"Die zijn pas allemaal nog verlengd en mijn vrouw heeft een invalidekaart en die is laatst ook verlengd."	Alles is pas verlengd.	Weinig te regelen
T7:	"Het laatste is geweest een nieuwe identiteitskaart, maar dat is denk ik al wel meer dan een jaar geleden. Ja een ID en ik heb ook een keer een uittreksel van hoe dat? BRP."	Het laatste was een ID-kaart en een keer BRP geregeld.	ID-kaart BRP-uittreksel
T8:	"Alleen omdat we hier geen parkeervergunning hebben, moest ik het opzeggen en opzeggen kan alleen in het gemeentehuis."	Parkeervergunning moesten we opzeggen en kan alleen in het gemeentehuis	Parkeervergunning opzeggen
T9:	"Een nieuwe ID-kaart en een nieuw rijbewijs verlengen en een parkeervergunning."	Nieuwe ID-kaart en rijbewijs verlengen. Ook een parkeervergunning.	ID-kaart Rijbewijs Parkeervergunning
T10:	"Dat is een goede vraag. Geregeld niks eigenlijk. Ik heb wel eens op de site gekeken voor informatie."	Goede vraag. Geregeld niks, maar kijk wel op de site voor informatie.	Goede vraag
T11:	"Toen Vince geboren werd, hebben we aangifte gedaan."	Bij geboorte aangifte gedaan.	Geboorteaangifte
T12:	"Het enige was laatst mijn rijbewijs. Die moest ik verlengen."	Het laatste was mijn rijbewijs.	Rijbewijs
T13:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.

T14:	“Tijdje geleden moesten we een nieuw paspoort hebben en mijn zoon moest een nieuwe ID-kaart, maar voor de rest kom ik eigenlijk heel weinig bij de gemeente.”	Tijdje geleden nieuw paspoort geregeld en zoon moest een nieuwe ID-kaart, maar verder weinig in aanmerking	Paspoort ID-kaart Weinig te regelen
T15:	“Paspoort, flitsvergunning.”	Paspoort en flitsvergunning	Paspoort Flitsvergunning

Labels: Rijbewijs (5x), ID-kaart (5x), paspoort (4x), flitsvergunning (1x), weinig te regelen (2x), parkeervergunning opzeggen (1x), verhuizing doorgeven (1x), BRP-uittreksel (1x), parkeervergunning (1x), geboorteaangifte (1x), goede vraag (1x).

Niet gevraagd (1x)

Website of balie (GEEL)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“De volgende vraag gaat over hoe u die zaken regelt, maar dat doet u natuurlijk dan persoonlijk. Omdat het niet anders kan of kon.”	Regel het persoonlijk, omdat het niet anders kon.	Persoonlijk Kan niet anders
T2:	“Ik neem aan dat je dit dan ook persoonlijk hebt geregeld via de balie? Ja. Nee het kan niet anders.”	Via de balie geregeld, omdat het niet anders kan.	Persoonlijk Kan niet anders
T3:	“Nee, vergunningen heb ik online geprobeerd en daar heb ik informatie ingewonnen. Dus ik weet dat het kan, maar uiteindelijk heb ik het niet meer gedaan. Ik zou het dus uiteindelijk wel via de site doen als ik genoeg erover weet.”	Vergunningen online geprobeerd en informatie ingewonnen. Weet dat het kan, maar was niet meer nodig. Zou het wel doen als hij meer informatie had.	Vergunningen online Informatie inwinnen
T4:	“Dat hebben mijn dochters gedaan. Ik denk via de gemeente. Ik weet het niet. Via internet dan of? Ik denk het wel.”	Waarschijnlijk via internet, maar niet zelf, maar via haar dochters.	Kinderen online geregeld
T5:	“Oke en die heb je persoonlijk geregeld via de balie.”	Persoonlijk via de balie geregeld.	Persoonlijk
T6:	“Rijbewijs moet aan de balie. Een invalidekaart dat kan digitaal. Daar heeft u geen gebruik van gemaakt? Nee. Je krijgt dat formulier en dat stuur je dan op. Als ik in de buurt ben dan rijd ik er even heen. Ik zit wel eens achter die computer, maar liever doe ik dat ook niet altijd. Er zijn ook een aantal mensen die ik ken op de gemeente en die kom je dan ook tegen.”	Rijbewijs moet aan de balie. Invalidekaart geregeld met een formulier en dat opgestuurd. Gaat liever naar de gemeente om een praatje te maken.	Kan niet anders Persoonlijk om een praatje te maken
T7:	“Dat heb ik wel online gedaan. Omdat dat lekker makkelijk was vanaf thuis.”	Online, omdat het thuis makkelijk is.	Online Makkelijk
T8:	“Je moet dan die vergunning ook meenemen en formulier invullen. Daarvoor moet je dus wel persoonlijk naar de gemeente. Dat is een paar maanden geleden. Ja, ik vind het eigenlijk sowieso makkelijker om alles online te doen. Hoe meer hoe beter. Lijkt me ook makkelijker als je bijvoorbeeld zo een VOG al wel kunt aanvragen, want volgens mij is dat al bij een aantal gemeentes dat dat gewoon online kan.	(Parkeer)vergunning kan alleen via de balie ingeleverd worden, maar het liefst alles digitaal. Hoe meer hoe beter. Ook met aanvraag VOG.	Persoonlijk Kan niet anders Liefst alles digitaal

	Volgens mij zijn we in Middelburg daar nog best wel ouderwets in."		
T9:	"Ja, maar dan bij de gemeente Veere, want dat is voor de kust."	Niet aangevraagd in gemeente Middelburg, maar Veere. Wel online.	Online via een andere gemeente
T10:	"Eerst heb ik informatie opgezocht en toen zag ik dat ik hier naar het stadskantoor toe moest komen."	Informatie opgezocht op internet en daar stond dat het persoonlijk moest.	Informatie inwinnen Persoonlijk Kan niet anders
T11:	"Toen Vince geboren werd, hebben we aangifte gedaan, maar dat was dan wel in gemeente Goes, want hij is daar in het ziekenhuis geboren. Dat konden we toen wel online doen, dus dat is wel handig."	Geboorteaangifte in gemeente Goes, maar wel online.	Online via een andere gemeente
T12:	"Dus dat heeft u bij de balie gedaan? Ja."	Geregeld via de balie	Persoonlijk
T13:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T14:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T15:	"Ik had laatst asbest in de woning en dat kun je wegbrengen in de Milieustraat. Je hebt daarvoor wel een formulier nodig, maar ik kwam er niet doorheen. Ik wilde dat namelijk online regelen, maar ik moest complete bouwtekeningen inleveren. Toen ben ik naar Waldammeweg gegaan, want op internet stond dat je daar een formulier kon krijgen. Toen werd ik daar weer verwezen dat ik toch naar het stadskantoor moest en toen werd het netjes geregeld. Toen ging het wel, maar zelf lukte het gewoon niet. Ik kwam niet door het systeem heen."	Online geprobeerd een formulier in te vullen, maar dat lukte niet. Hij kwam er niet door het systeem heen.	Online geprobeerd, maar lukte niet. Systeem was te lastig.

Labels: Persoonlijk (6x), kan niet anders (5x), informatie inwinnen (2x), online via een andere gemeente (2x), vergunningen online (1x), online en makkelijk (1x), persoonlijk om een praatje te maken (1x), online geprobeerd, maar lukte niet/systeem was te lastig (1x), liefst alles digitaal (1x).

Niet gevraagd (2x).

Geïnformeerd digitale producten (PAARS)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Nee eigenlijk niet."	Eigenlijk niet.	Nee
T2:	"Nee."	Nee.	Nee
T3:	"Wellicht, maar het komt mij niet bekend voor. Het is niet bewust aangekomen die boodschap."	Wellicht, maar komt niet bekend voor. Het is niet bewust aangekomen.	Niet bewust
T4:	"Ik hoor wel een iets, maar ik zou eigenlijk niet weten wat het inhoudt."	Ik hoor wel eens iets, maar heb geen idee wat het inhoudt.	Niet bewust
T5:	"Nee. Misschien mijn ouders wel, maar ik niet."	Ik niet, maar misschien mijn ouders wel.	Nee
T6:	"Ik kan alles vinden op de site. Nee."	Nee, maar op de site staat informatie.	Nee
T7:	"Nee."	Nee.	Nee
T8:	"Nee."	Nee.	Nee
T9:	"Beetje. Door wat je zelf opzoekt en zo heel vaak heb je eigenlijk niet iets nodig."	Beetje door wat je zelf opzoekt.	Beetje
T10:	"Nee, ik kan het me niet herinneren."	Nee, weet het niet meer.	Nee
T11:	"Vast wel, maar niet echt bewust geloof ik."	Vast wel, maar niet bewust.	Niet bewust
T12:	"Niet dat ik weet."	Niet dat ik weet.	Nee
T13:	"Je krijgt af en toe wel eens wat van de gemeente. Van de Saweba, je WOZ-waarde en wat je allemaal mag betalen aan belasting. Dat is het enige wat ik krijg aan informatie."	Je krijgt post van de gemeente wat je moet betalen, maar dat is de enige informatie.	Nee
T14:	"Weet ik eigenlijk niet. Zou kunnen."	Misschien, maar weet ik niet.	Niet bewust
T15:	"Nee. Volgens mij niet. Tenminste, ik heb wel een telefoontje gepleegd naar de gemeente over die flitsvergunning en toen wezen ze me wel op de site."	Telefonisch hebben ze me op de site gewezen.	Ja

Labels: Nee (9x), niet bewust(4x) , ja(1x), een beetje (1x).

Deelvraag 2: Houding

Online aankopen algemeen (ORANJE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Bijna niks. Wij zijn echt van de oude generatie en we durven het niet zo. Wel treinkaarten. Dat durf ik wel. Ja, heel af en toe een bestellinkje. Van de week heb ik ook nog twee vliegenhorren besteld, maar het moet geen honderden euro's kosten, want dat durf ik niet. Het moeten kleine bedragen zijn en treinkaarten doe ik sowieso zonder meer.”	Bijna niks, maar kleine bedragen durf ik wel aan, zoals treinkaarten en we hadden laatst nog vlieghorren, maar geen hoge bedragen.	Bijna niks Treinkaarten Geen hoge bedragen
T2:	“Shopperen, internetshoppen. Kleren en schoenen. Soms ook wel eens via bol.com zoals nagellakjes enzo. Eigenlijk heel veel.”	Kleren en schoenen en soms nagellak. Kortom heel veel.	Kleding Schoenen Beautyproducten Divers
T3:	“Dat is vrij divers. Van kleren tot en met elektronische apparaten tot en met lenzen. Ook vaak boodschappen. Levensmiddelen.”	Erg divers, van kleren tot en met elektronische apparaten, lezen en boodschappen.	Divers Kleding Elektronische apparaten Boodschappen
T4:	“Nee.”	Nee.	Niks
T5:	“Kleding en schoenen. Ook schoolspullen via bol.com. Dat is het wel, vooral kleding eigenlijk.”	Kleding en schoenen en schoolspullen, maar vooral kleding.	Kleding Schoenen schoolspullen
T6:	“Niks.”	Niks.	Niks
T7:	“Kleding, schoenen, vakanties zelfs, meubels, ja wat niet eigenlijk. Eten niet, maar de rest heel veel.”	Kleding, schoenen, vakanties, meubels. Alleen eten niet.	Kleding Schoenen Meubels Vakanties
T8:	“Kleding, vakanties, boeken, ja ik bestel eigenlijk bijna alles online. Ook wel eens cadeautjes.”	Kleding, vakanties, boeken, cadeautjes ook. Ik bestel eigenlijk bijna alles online.	Kleding Vakanties Boeken Cadeautjes
T9:	“Schoonheidsproducten, shampoo, parfum, kleding, schoenen, tassen en vakanties ook. Vliegtickets ook en het huren van een vakantie-appartement.”	Schoonheidsproducten, shampoo, parfum, kleding, schoenen, tassen en vakanties. Ook vliegtickets en huren van vakantieappartement.	Beautyproducten Kleding Schoenen Tassen Vakanties
T10:	“Heel veel. Boeken, cd's, huishoudelijke spullen en dat varieert van schoonmaakmiddelen tot pakken thee. Kleding ook en elektronische spullen. Eigenlijk alles.”	Divers, van boeken tot cd's tot huishoudelijke spullen. Ook kleding en elektronische spullen.	Divers Boeken Cd's Huishoudspullen Kleding

			Elektronische apparaten
T11:	“Kleding, schoenen en soms bouwproducten voor mijn man of machines. Ja eigenlijk van alles. Niet alles, maar wel veel. Eten eigenlijk niet hoor.”	Het enige eigenlijk niet is eten. Voor de rest veel zoals kleding, schoenen en bouwproducten. Eigenlijk van alles.	Divers Kleding Schoenen Bouwproducten
T12:	“Massagespullen bestel ik wel eens online, maar voor de rest niks.”	Massagespullen, maar voor de rest niks.	Bijna niks Massagespullen
T13:	“Hebbedingetjes. Horloge, spullen voor in huis, maar dat is tot nog toe minimaal.”	Hebbedingetjes als horloge, maar ook spullen in huis. Wel erg minimaal.	Bijna niks Hebbedingetjes
T14:	“Kleren, zoals iedereen. Ook eten. Bepaalde producten dan. Koolhydraat arme producten koop ik online, want ik eet dat voornamelijk, maar dat is heel weinig in de winkel te vinden. Daarom koop ik het online.”	Kleren, maar ook eten, wel alleen koolhydraat arme producten.	Kleding Eten
T15:	“Heel veel en steeds meer. Bijna alles wel denk ik.”	Heel veel en steeds meer. Bijna alles.	Divers

Labels: Kleding (9x), schoenen (5x), divers (5x), bijna niks (3x), niks (2x), eten/boodschappen (2x), beautyproducten (2x), elektronische apparaten (2x), vakanties (2x), boeken (2x), massagespullen (1x), bouwproducten (1x), hebbedingetjes (1x), cd's(1x), huishoudspullen (1x), treinkaarten (1x), geen hoge bedragen (1x), schoolspullen (1x), tassen (1x), cadeautjes (1x), meubels (1x).

Positieve ervaringen (donkerblauw)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Ja, bijvoorbeeld nu is er geen balie meer, dus je kunt ze thuis uitprinten en de datum invullen die je wilt. Dat is toch makkelijker.”	Nu is er geen balie meer, dus thuis print je het en je vult dan zelf de datum in. Is toch wel makkelijk.	Vooraf plannen
T2:	“Volgende dag in huis. Dat vind ik echt heel fijn. Online kun je natuurlijk heel makkelijk precies opzoeken wat je wilt. Bijvoorbeeld schoenen in paars, dan krijg je alle producten daarvan. Dat vind ik heel fijn.”	Volgende dag is het in huis en je kunt precies opzoeken wat je wilt. Je kunt sorteren op kleur.	Snelheid Categoriseren
T3:	“Bij de betrouwbare webshops kun je alles terugsturen als er iets mee mis is zonder dat je je zorgen hoeft te maken dat je je geld niet terug krijgt. Heel makkelijk is het dus om te retourneren, snelheid en gemak.”	Retourneren gaat makkelijk en je maakt je geen zorgen om geld. Het is snel en je doet het uit gemak.	Optimale retourratie Snelheid Gemak
T4:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd	Niet gevraagd
T5:	“Dat het er redelijk snel is soms. Als ik iets bestel, is het wel Nederlands. Niet Amerikaans of iets.”	Redelijk snel in huis, maar wel alleen als het Nederlands is.	Snelheid
T6:	Niet gevraagd	Niet gevraagd	Niet gevraagd
T7:	“Dat je twee maten kan kopen van kleding en dan eentje kunt terugsturen en het is allemaal best wel snel zonder dat je de stad in hoeft. Je hoeft niet van de bank af om het in huis te krijgen. Dat vind ik wel een voordeel.”	Je kunt gemakkelijk iets terugsturen en je hoeft niet de stad in. Alles is er snel.	Snelheid Optimale retourratie Gemak
T8:	“Dat het vaak heel snel gaat dat vind ik wel fijn. Dat je gewoon op maandag je bestelling plaatst en dinsdag of woensdag heb je het al. Het gaat gewoon makkelijk, want je bestelt, je betaalt en het is in huis. Je hoeft niet te plannen en omdat ik fulltime werk, kan ik eigenlijk nooit doordeweeks naar de stad. Je kunt buiten sluitingstijd shoppen wanneer het jou uitkomt en meestal heb je het dan ook nog heel snel.”	Het gaat heel snel en meestal heb je je bestelling de dag er na al in huis. Je hoeft het ook niet te plannen en niet de stad in.	Snelheid Gemak
T9:	“Eigenlijk heb ik nog niet echt negatieve dingen meegemaakt qua aankopen.	Nog geen negatieve ervaringen gehad. Het	Optimale retourratie

	Eigenlijk is het altijd goed of wordt het goed geregeld en je kunt het goed retourneren."	is altijd goed of het wordt goed geregeld.	
T10:	"Dat het bijna altijd beter gaat dan de gemeente Middelburg. Daarmee wil ik zeggen gemeente neem een voorbeeld aan bol.com, want dat gaat perfect. Stel dat ik een probleem heb, kan ik naar de servicedesk bellen en dan krijg ik net zo lang ondersteuning, totdat het probleem is opgelost."	Neem een voorbeeld aan bol.com, want dat gaat perfect. Als ik een probleem heb, helpt de servicedesk mij net zo lang, totdat het probleem is opgelost.	Goede service
T11:	"Snel geleverd en kortingen en acties. Het is toch meer voordeel dan in de winkel."	Snellere levering, veel kortingen en acties. Meer voordeel dan in de winkel.	Snelheid Kortingen/acties
T12:	"Je krijgt het thuis gestuurd en je hoeft er voor de rest niet achteraan. Gemak ook wel."	Het komt thuis aan en je hoeft er niet achteraan. Ook gemak.	Gemak
T13:	"Positieve ervaringen heb ik een aantal keren gehad. Als er dan spullen binnen zijn, dan kan het toch tegenvallen. Op het scherm ziet het er heel aantrekkelijk uit en dan ga je kijken en lees je wat, maar dan krijg je het thuis en dan is het toch niks. Dan stuur je het terug en krijg je bericht dat het bedrag wordt teruggestort. Dus daar heb ik goede ervaringen mee. Nog met een aantal die ook online gekocht zijn en dan toch tegenvallen, maar wel makkelijk terug te sturen zijn. Wat ik wel doe natuurlijk, als het komt dan ga ik niet al slopen, want als je het terug moet sturen en ze zien dat het gebruikt is of dat het alleen al zo lijkt, krijg niet je geld terug."	Goede ervaringen met iets retourneren en vervolgens ook geld terug krijgen zonder problemen te ondervinden. Wat ik wel doe, is het heel voorzichtig open maken, zodat het niet eruit ziet of het gebruikt is. Wel is het zo dat het er soms op internet mooier uit ziet dan dat het werkelijk is.	Optimale retournatie Internet geeft vertekend beeld
T14:	"Snelle levering. Gaat echt wel heel snel."	Snelle levering	Snelheid
T15:	"Snelle levertijd. Veel lagere kosten. Echt goedkoop eigenlijk. Als ik het vandaag bestel, dan staat het morgen voor mijn deur. Het is zo veel verschil alleen voor de prijs al, maar ook voor het gemak. Ik vind het ideaal."	Snelle levering, lage kosten en goedkoop. Verschil in prijs, maar ook gemak. Het is ideaal.	Snelheid Categoriseren Gemak Goedkoop

Labels: Snelheid (8x), gemak (5x), optimale retournatie (4x), categoriseren (2x), kortingen/acties (1x), goede service (1x), vooraf plannen (1x), goedkoop (1x) internet kan vertekend beeld geven (1x)

Niet gevraagd (2x).

Negatieve ervaringen (bruin)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Ja, ik ben bang voor fraude, diefstal en ja.”	Bang voor fraude en diefstal	Angst fraude/diefstal
T2:	“Nog niet gehad, nee.”	Nog niet gehad.	Geen
T3:	“Je moet soms nog een beetje uitkijken met sommige webshops. Soms moet je betalen als je iets wilt retourneren, daar moet je even rekening mee houden. Dat moet je gewoon zelf goed uitzoeken.”	Uitkijken met sommige webshops. Als je iets wilt retourneren en je moet daarvoor betalen.	Betalen retourneren
T4:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T5:	“Ja, ik had laatst iets besteld en op die dag zou het ook aankomen en het kwam maar steeds niet. Toen keek ik op postnl.nl en toen bleek dat het er pas de dag er na zou zijn. Dus dat het later komt dan de verwachtingstijd.”	Verwacht dat het op een bepaalde dag zou komen, maar uiteindelijk kwam het niet.	Levertijd duurt langer
T6:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T7:	“Als het bijvoorbeeld niet goed is en je moet het terugsturen. Dat is vervelend. Dan moet je weer naar het postkantoor en geld betalen om het op te sturen. Als je twee maten besteld dan begin je daar vooraf al mee dat klopt. Soms denk je ook wel eens ik neem de gok en dan bestel je één maat. Dan kan het soms zo zijn dat je verkeerd hebt gegokt. Dan moet je het dus terugsturen.”	Als je iets terug moet sturen en dus uit huis moet om dat te doen. Vervolgens moet je dan ook nog betalen.	Betalen retourneren Postkantoor
T8:	“Ja, wat wel een nadeel is natuurlijk dat je niet precies weet wat je krijgt. Je ziet wel een plaatje of een foto of wat dan ook. Wat ik ook wel een nadeel vind, is wanneer je overdag niet thuis bent, dan soms brengen ze het bij je burens, maar soms ook niet en dan krijg je een briefje met dat je niet thuis was. Als dit dan drie keer gebeurt, dan brengen ze het naar een pick-up point en soms ben je dan al een week verder, voordat je eindelijk je product hebt. Er zijn natuurlijk heel veel dingen die niet door de brievenbus passen en je wilt natuurlijk ook niet je burens er mee lastig vallen.”	Je weet niet wat je krijgt en als je overdag niet thuis bent en ze brengen het niet bij je burens en dit gebeurt drie keer, dan kun je het pas na een week ophalen in het Postkantoor. Je wilt ook niet altijd je burens ermee lastig vallen.	Vertekend beeld Burens lastigvallen Postkantoor

T9:	“Eigenlijk heb ik nog niet echt negatieve dingen meegemaakt qua aankopen.”	Nog geen negatieve ervaringen meegemaakt.	Geen
T10:	“Eén keer gehad. Dat was een firma die verkocht glazen bollen. Ik wilde een glazen bol met regenboogkleuren voor in de vijver om reigers af te schrikken, maar na een paar dagen was die al lek. Alleen het punt was dat de verkoper het niet terug wilde nemen en toen heb ik daar vrij veel gedoe mee gehad. Toen heb ik ook voorgelegd aan Radar en die zeiden dat je de klacht kunt registreren. Wellicht dat de verkoper dan reageert, maar ook dat gebeurde niet. Toen heb ik de rijdende rechter aangeschreven, die vond het een leuk probleem alleen de verkoper wilde niet meewerken.”	Eén keer gehad. Ik had een glazen bol gekocht, maar na een paar dagen was die al lek. De verkoper wilde het niet terugnemen en het probleem is nooit opgelost.	Slechte service
T11:	“Ja, want mijn man had een telefoon in de winkel besteld en daar kreeg hij een tablet bij en toen was de tablet niet op voorraad dus hebben ze die online besteld. Die zouden we dan thuis bezorgd krijgen. We hadden dan ID en alles nodig, maar goed, mijn man is niet thuis doordeweeks, dus ik wilde die tablet aannemen en dat mocht niet. Het stond op zijn naam, maar goed, ik had zijn paspoort, ik had zijn papieren en ik had ook nog eens die mail, maar het mocht niet. Dat is toch jammer en dan moet je weer bellen en terug naar de winkel. Eigenlijk een heel gedoe, terwijl we wonen samen, ik had alles van hem en dan mag het alsnog niet.”	Mijn man had een telefoon gekocht met een tablet daarbij. Hij is doordeweeks niet thuis, dus ik wilde de tablet aannemen, maar dat mocht niet, want het stond op zijn naam. Ik had wel alle papieren en bewijzen, maar alsnog lukte het niet.	Niet aannemen wegens persoonsgegevens
T12:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T13:	“Tot nu toe niet.”	Tot nu toe niet.	Geen
T14:	“Nee, eigenlijk niet.”	Eigenlijk niet	Geen
T15:	“Dat niet echt, maar je krijgt natuurlijk geen advies. Je moet dus wel weten wat je nodig hebt en je kan het niet zien of voelen, maar ja dat is het eigenlijk. Eén keer gehad. Toen hadden we Uggs besteld en dat ging via China en die zijn via de douane onderschept. Nu werd dat dan wel weer vergoed doordat we creditcard hadden gebruikt. Dat is	Geen slechte ervaringen, maar je krijgt geen advies. Wel één keer hadden we Uggs besteld en die waren onderschept bij de douane maar dat werd dan wel weer	Advies Schoenen onderschept

	eigenlijk de enige keer geweest dat het niet werd geleverd, maar verder nooit geen problemen.”	vergoed doordat we creditcard hadden.	
--	--	---------------------------------------	--

Labels: Geen (4x), betalen retournatie (2x), postkantoor (2x), Angst fraude/diefstal (1x), levertijd duurt langer (1x), vertekend beeld (1x), burens lastigvallen (1x), slechte service (1x), niet aannemen wegens persoonsgegevens (1x), advies (1x), schoenen onderschept (1x).

Niet gevraagd (3x)

Behoeft online gemeente (GRIJS)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Nee, ik zou toch liever naar de balie gaan. Ja, voor gevoel. Toch weinig vertrouwen.”	Liever naar de balie wegens te weinig vertrouwen.	Nee Liever balie Weinig vertrouwen
T2:	“Ja. Alleen ik weet nog niet wat nog meer ik dan kan afnemen. Het is best wel een gedoe, want dan moet je ook nog eens een week wachten. Je wilt direct je rijbewijs en dan moet je nog heel de week wachten om alles te laten verwerken. Dat moet je ook maar uitkomen. Ik bedoel ik kom hier ook niet elke dag. Het zit niet echt op mijn route. Dit gebouw. Als het via de post zou komen dan is dat wel fijn.”	Ja, maar ik weet niet wat ik nog meer kan afnemen. Het is best wel een goede met je rijbewijs, want je moet ook nog een week wachten. Het moet je ook maar uitkomen om erom te gaan. Als het via de post komt, zou dat fijn zijn.	Ja Persoonlijke producten Werktijden Post
T3:	“Ja, dat zou perfect zijn. Hoe meer online hoe beter wat mij betreft. Nu moet ik ofwel vrij nemen, want de openingstijden sluiten vaak niet aan met mijn werktijden. Dus als ik alles online zou kunnen doen tot en met stemmen dan zou ik dat geweldig vinden.”	Ja, hoe meer hoe beter. Ik moet er vrij voor nemen. Tot stemmen aan toe zou geweldig zijn.	Ja Persoonlijke producten Uitkomen Stemmen
T4:	“Ik weet het niet zo goed. Ja, ik zou het wel willen. Dan hoef je niet expres naar het gemeentehuis.”	Ik weet het niet zo goed. Zou het wel willen.	Ja Niet mogelijk
T5:	“Ja, is wel handig denk ik. Tegenwoordig gaat alles online, dus waarom dat niet denk ik dan.”	Ja, want het is handig. Alles gaat online, dus waarom dit niet.	Ja Handig
T6:	“Niet speciaal. Omdat ik dat eigenlijk niet nodig heb. Als ik iets nodig heb, pak ik de telefoon een keer of ik ga er naar toe. Ik zit in principe niet veel achter de computer.”	Hoeft niet, omdat ik snel de telefoon pak of ik ga er naartoe. Ik zit niet veel achter de computer.	Nee Liever balie
T7:	“Het zou makkelijk zijn. Toen ik dat BRP had aangevraagd, vond ik dat best wel makkelijk om dat online te kunnen doen.”	Het zou makkelijk zijn.	Ja Handig
T8:	“Ja dat heeft wel mijn voorkeur. Ik vind het geen ramp om iets online aan te vragen om het vervolgens bij de gemeente op te halen, maar in principe mag van mij echt alles digitaal.”	Ja, heeft wel mijn voorkeur, maar dan wel online aanvragen en bij de gemeente ophalen. In principe mag alles online.	Ja Online aanvragen Balie ophalen Alles online

T9:	“Het zou makkelijk zijn, maar ik begrijp ook dat dat niet kan. Tenminste dat dat fraudegevoelig is als dat online gedaan wordt. Bijvoorbeeld bij je ID-kaart. Ik vind het logisch dat je voor je rijbewijs, paspoort en ID-kaart naar de balie moet met je pasfoto en alles.”	Het zou makkelijk zijn, maar dat kan niet. Het is fraudegevoelig. Logisch dat je voor persoonlijke producten naar de balie moet.	Handig Fraudegevoelig Persoonlijk producten Liever balie
T10:	“Misschien. Ik heb niet concreet iets. Nou als ik het thuis kan regelen, heb ik dat liever. Hier moet je toch altijd nummertje trekken en wachten.”	Misschien. Als het thuis geregeld kan worden, heb ik dat liever.	Misschien Online aanvragen
T11:	“Ja, sommige dingen zijn op zich wel handig. Met je paspoort aanvragen of ID-kaart. Dat je dan bericht krijgt als het klaar is dat je het dan kunt ophalen.”	Ja, sommige dingen zijn wel handig. Bijvoorbeeld dat je bericht krijgt als je paspoort/ ID-kaart klaar ligt.	Ja Persoonlijke producten Bericht ontvangen
T12:	“Nee. Het komt heel weinig voor dat je daar producten af moet nemen. Het is een kleine moeite om er even om te rijden.”	Nee, want het is een kleine moeite om even langs te rijden.	Nee Kleine moeite
T13:	“Dat zou wel handig zijn. Dat je niet meer naar het gemeentehuis hoeft.”	Handig als je niet meer naar het gemeentehuis hoeft.	Handig
T14:	“Op zich zou dat wel prettig zijn, maar je moet er toch zelf om. Het zou wel fijn zijn. Zeker als je werkt, want je zit toch aan bepaalde tijden verbonden. Je hebt dan wel donderdagavond, maar voor de rest is alles overdag. Het is niet dat je even snel tussendoor kan gaan. Ik niet in ieder geval vanwege werk. Donderdagavond is fijn. Zou handig zijn, maar als het online kan dan vind ik het ook prima, maar kan me niet voorstellen dat ze zeggen van we sturen je paspoort op. Je hebt toch dat privacy-gevoeligheid en dat snap ik ook wel, maar helemaal digitaal ga je het nooit krijgen. Dat geloof ik nooit.”	Prettig, maar je moet er toch zelf om. Je zit met werktijden en bepaalde tijden verbonden. Donderdagavond is wel fijn. Ze zullen je paspoort niet opsturen wegens privacy-gevoeligheid en dat snap ik ook. Digitaal ga je nooit helemaal krijgen.	Handig Werktijden Fraudegevoelig
T15:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.

Labels: Ja (7x), handig (5x), persoonlijke producten (4x), nee (3x), liever balie (3x), werktijden (2x), fraudegevoelig (2x), online aanvragen (2x), weinig vertrouwen (1x), post (1x), stemmen (1x), niet mogelijk (1x), balie ophalen (1x), alles online (1x), misschien (1x), kleine moeite (1x), bericht ontvangen (1x).

Niet gevraagd (1x)

Risico's (ROZE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Toch weinig vertrouwen. Van fraudegevoelige gevallen.”	Weinig vertrouwen. Fraudegevoelige gevallen.	Vertrouwen Fraudegevoeligheid
T2:	“Misschien risico's in de zin van dat het onbetrouwbaar kan zijn, onveilig en ik denk dat oudere mensen dat ook niet echt willen.”	Misschien risico's van onbetrouwbaarheid, onveilig en ik denk dat oudere mensen dat ook niet willen.	Betrouwbaarheid Beveiliging Oude generatie erop tegen
T3:	“Voor mij zijn de risico's heel beperkt. Ik doe alleen zaken met betrouwbare webshops. Dus ja ik zie eigenlijk geen risico's. Het risico van je creditcardgegevens die gesloten worden, liggen bij de bank. Dus ja daar ligt eigenlijk ook heel weinig risico voor jezelf. Ik zie helemaal geen risico's.”	Risico's zijn beperkt, want er worden alleen zaken gedaan met betrouwbare webshops. Het risico van creditcardgegevens liggen bij de bank.	Geen risico
T4:	“Ik vind het niet altijd privé. Het privégedeelte gaat een heel eind weg. Alles gaat makkelijk de straat op. Dat vind ik niet altijd even leuk. Fraude. Ze kunnen tegenwoordig alles plukken. Ze kunnen je pasje pikken of ze staan ergens naast je en het is gebeurd. Het privé is er niet meer.”	Het is niet altijd privé. Dat gedeelte gaat ver weg, want alles gaat makkelijk de straat op. Ze kunnen tegenwoordig alles van je plukken.	Privacy-gevoeligheid
T5:	“Betrouwbaarheid. Als je iets op internet invult of het dan ook wel echt betrouwbaar is ja en of nee. Dat zou ik dan wel hebben. Ik denk dat dat het is. Als je naar zo een persoon toe gaat, dan zie je de degene face to face. Ik denk dat dat wel meer vertrouwen schenkt dan via internet.”	Betrouwbaarheid. Je weet niet of hetgeen wat je invult ook daadwerkelijk betrouwbaar is. Face-to-face aan de balie schenkt meer vertrouwen.	Betrouwbaarheid Vertrouwen
T6:	“In heel dat digitale gedoe heb ik weinig vertrouwen. Als je dan van de week de krant leest en dan lees je dat er in Rotterdam ineens van alles op straat ligt, omdat de beveiliging niet goed is. Dan zeg ik kijk daar heb je weer zo iets. Ik ben graag baas over mijn privé dingen en mijn eigen rekeningen. Ik vind dus gewoon bij een aantal dingen dat het niet goed afgeschermd is.”	Weinig vertrouwen in digitale wereld. Ook beïnvloedt de media de betrouwbaarheid van internet. Graag baas over privé. Het is niet overal goed afgeschermd.	Vertrouwen Beveiliging Privacy-gevoeligheid
T7:	“Misschien is het fraudegevoeliger. Dat zou kunnen. Voor de rest zou ik het niet goed weten.”	Misschien fraudegevoeliger.	Fraudegevoeligheid

		Voor de rest weet ik het niet.	
T8:	“Vertrouwelijkheid van bepaalde gegevens. Net als met zo een paspoort dat spullen verdwijnen bij de post. Het gaat vaak om belangrijke dingen. Dat zie ik eigenlijk als enige risico’s. Vaak kosten bepaalde dingen toch best veel geld en dan moet je ze weer opnieuw aanvragen. Dat wil je liever niet.”	Vertrouwelijkheid van bepaalde gegevens. Ook dat spullen verdwijnen met de post. Je wilt liever iets niet opnieuw aanvragen, omdat het veel geld kost.	Privacy-gevoeligheid Post kwijt
T9:	“Nou fraudegevoeligheid dus, maar verder weet ik het even niet.”	Fraudegevoeligheid, maar verder geen idee.	Fraudegevoeligheid
T10:	“Dat kwaadwillig je gegevens in bezit van iemand anders raken. Dat ze je computer hacken en dan kunnen versturen, maar dat hoort daar een beetje bij. Op straat kan ik ook een klap op mijn kop krijgen. Dan hebben ze ook mijn portemonnee, creditcard en allerlei andere gegevens. Misdaad is overal.”	Dat kwaadwillig je gegevens in bezig van iemand anders raken, maar dat hoort daar een beetje bij. Op straat kan ik ook een klap krijgen. Misdaad is overal.	Privacy-gevoeligheid Cyber
T11:	“Fraude. Ik had pas laarsjes besteld via internet en toen kwamen ze via het buitenland. Toen deed ik de doos open en toen zaten er sportschoenen in. Toen heb ik mijn creditcard gebeld, hebben ze het bedrag teruggestort.”	Fraude. Ik had een keer laarsjes besteld en toen zat er iets heel anders in. Via creditcard kon het geregeld worden.	Fraudegevoeligheid
T12:	“Tegenwoordig is alles wel goed beveiligd, maar computer kunnen gehackt worden en als je gegevens daar dan in staan, is dat toch niet zo prettig.”	Tegenwoordig is alles goed beveiligd, maar je computer kan wel gehackt worden. Niet prettig als je gegevens daar op staan.	Privacy-gevoeligheid Cyber
T13:	“Check goed in welke site je ziet. Voor zo ver dat tegenwoordig nog mogelijk is, want ze kunnen alles kopiëren. Kijk uit je doppen. Probeer wat releases te lezen. Je hebt ook een app van opgelicht. Op de site komen alle dingen die spelen. Fraudegevoeligheid en opgelichte zaken.”	Check goed op welke site je zit en let op fraudegevoeligheid en opgelichte zaken.	Fraudegevoeligheid
T14:	“Dat heb je natuurlijk digitaal net zo goed. Als je iets via een link doet of via mail, dan heb je altijd nog kans dat het onderschept wordt door iemand anders. Het blijft fraudegevoelig. Dat zie ik bij mijn eigen werk ook. Als ik iemand een	Je loopt altijd risico en het blijft fraudegevoelig. Je mag nooit heel je banknummer of BSN-	Fraudegevoeligheid

	mail stuur, mag er nooit een volledig banknummer of BSN-nummer in vermeld staan. Je loopt altijd risico en dat heb je bij de gemeente ook.”	nummer ergens in vermelden op werk.	
T15:	“Dat het niet geleverd wordt in eerste instantie. Je ziet het ook bij Radar wel eens dat het mis gaat. Dat het oplichterij is. Dat is het risico denk ik. Ik heb er verder geen ervaring mee. Ik geloof niet dat ik daar zo veel risico in zie. Tenminste voor de dingen die ik gedaan heb. En ja, paspoort moest ik dan zelf om.”	Dat het niet geleverd wordt of dat je wordt opgelicht, maar dat zijn denk ik wel de risico’s.	Post kwijt Fraudegevoeligheid

Labels: Fraudegevoeligheid (8x), privacy-gevoeligheid (4x), vertrouwen (3x), cyber (3x), post (2x), betrouwbaarheid (2x), beveiliging (2x), oude generatie erop tegen (1x), geen risico (1x).

Voordelen online aankopen (LILA)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	Niet uit huis hoeven en zelf bepalen hoe en wanneer. Ik heb er ontzettend veel bewondering voor hoor. Als ik kijk naar de kleinkinderen hoe makkelijk zij bestellen en zo. Ja heb er heel veel bewondering voor, maar zoiets als reizen. Wij gaan nog steeds naar het reisbureau. Dat vinden we prettig, persoonlijk contact en misschien ligt het ook aan het feit dat ik zeeën van tijd heb. Ik ben de baas over de tijd. Dan ben je toch geneigd sneller buiten de deur te zijn. Nu in dit geval dan niet, maar ja.	Niet uit huis hoeven en zelf bepalen wanneer en hoe. Ik heb er wel bewondering voor, maar ook zoiets als reizen. We gaan nog steeds naar het reisbureau. Vinden we prettig, persoonlijk contact en ik heb zeeën van tijd. Dan ben je toch sneller de deur uit.	Eigentijdsindeling
T2:	Ja. Snel in huis en in één klik klaar. Vind ik echt wel een voordeel.	Snel in huis en ik één klik ben je klaar.	Snelheid Eén klik klaar
T3:	Snelheid en gemak.	Snelheid en gemak	Snelheid Gemak
T4:	Geen flauw idee. Je hoeft niet de straat op. Dus je kan lekker binnen blijven en het dan via de computer doen. Anders niet.	Geen idee, maar je hoeft niet de straat op.	Eigentijdsindeling Geen idee
T5:	Misschien dat het sneller gaat denk ik. Dat je het even intikt en dan is het al verzonden.	Het gaat sneller denk ik. Je tikt iets in en het is verzonden.	Snelheid Gemak
T6:	Ik zie daar gewoon geen voordelen in. Dat is misschien jammer voor jou.	Ik zie daar geen voordelen in.	Geen
T7:	Tijdbesparend. Kijk als ik nu naar het gemeentehuis wil, dan moet ik of vroeger weg van werk en als ik dat online kan doen, dan kan dat ook 's avonds. Dan ben ik niet gebonden aan openingstijden.	Tijdbesparend en ik ben ook niet gebonden aan openingstijden.	Tijdbesparend Eigentijdsindeling
T8:	Dat het snel is en dat je online kan winkelen of diensten kan afnemen wanneer het jou uitkomt. Beetje tijdgebrek.	Het is snel en je kan winkelen wanneer het jou uitkomt. Beetje tijdgebrek.	Snelheid Eigentijdsindeling Tijdbesparend
T9:	Gemak vanuit je stoel thuis alles te regelen. Dat je niet speciaal naar het gemeentehuis moet.	Gemak om vanuit je stoel te regelen en je hoeft niet weg.	Gemak
T10:	Ja, want het wordt thuis bezorgd en de keuze uit het assortiment is ook zo breed. Je kunt goed vergelijken qua prijs, qua kwaliteit en ja anders ben je afhankelijk van winkeliers. Wij hebben een kleine kruimeldief, maar die zakjes die daarin moeten, kun je nergens meer	Het wordt thuisbezorgd, keuze uit het assortiment is breed en je kunt vergelijken qua prijs en kwaliteit. Je bent niet afhankelijk van winkeliers.	Gemak Prijvergelijking Thuisbezorging

	vinden in de winkels. Daarvoor is online natuurlijk top. Gemak, keuze uit assortiment, prijsvergelijking, ja ik denk wel dat dat het is.		
T11:	Voor kerst wilde ik namelijk ook laarsjes en in de winkel waren ze heel duur en toen ging ik naar de originele webwinkel en daar waren ze toevallig met korting. Toen kwamen ze ook nog snel binnen. Ja het is snel en makkelijk. Zeker met kinderen. Hoef je niet naar de winkel, je past het thuis en je weet gelijk of het goed is. Risico is als je het weer terug moet sturen. Daar heb ik eigenlijk wel altijd een hekel aan.	Laarsjes besteld in originele webwinkel en die waren met korting. Ze kwamen snel binnen en het is makkelijk. Je hoeft niet naar de winkel en je past thuis. Risico is alleen als je het weer terug moet sturen.	Prijsvergelijking Snelheid Gemak Thuisbezorging
T12:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T13:	Meestal de prijs en dat je er niet uit hoeft. Straks als je ouder wordt, is dat misschien nog belangrijker. En wat ook positief is dat als het niet bevalt, stuur je het terug en krijg je je geld terug.	Vanwege prijs en je hoeft niet uit huis. Daarnaast als je het niet bevalt, stuur je het terug en krijg je je geld terug.	Optimale retournatie Prijsvergelijking Thuisbezorging
T14:	Nou als je online een bepaalde hoeveelheid koopt, dan krijg je korting. Als je dat in de winkel doet, maakt het niet uit. Online is het vaak als je bijvoorbeeld tien keer hetzelfde van iets koopt, dan betaal je er acht. Dus dat is wel weer een voordeel. Ik kan bijvoorbeeld online op Zalando veel sneller zien wat er in de uitverkoop is. In winkels vind ik dat soms nog wel wat lastiger. Ik kan op het gemakje kijken. Ik heb een hekel aan passen in de winkel. Dus het liefst doe ik dit thuis. Voordat ik naar bed ga bijvoorbeeld doe ik het nog eventjes passen en alles gaat heel makkelijk.	Korting als je online een bepaalde hoeveelheid koopt. Je ziet ook wat er in de uitverkoop is en je kunt op het gemakje kijken. Alles gaat heel makkelijk.	Prijsvergelijking Uitverkoop Gemakkelijk
T15:	Wat het grote voordeel is, is dat je kunt uitzoeken en vergelijken. Sommige dingen ga je eerst nog eens in de winkel bekijken voordat je het echt besteld, maar ik bestel het liefst bijna alles online. Ik vind het geweldig. Als ik het vandaag bestel, dan staat het morgen voor mijn deur. Het is zo veel verschil alleen voor de prijs al, maar ook voor het gemak.	Je kunt uitzoeken en vergelijken. Als ik vandaag iets bestel, staat het morgen voor de deur en het is gemakkelijk.	Prijsvergelijking Thuisbezorging Gemakkelijk

Labels: Snelheid (5x), gemak (5x), prijsvergelijking (5x), eigentijdsindeling (4x), tijdbesparend (2x), thuisbezorging (4x), gemakkelijk (2x), één klik klaar (1x), geen (1x), optimale retournatie (1x), uitverkoop (1x).

Niet gevraagd (1x).

Gemeente alleen online (LIME GROEN)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Ja, als het moet dan moet het. Zonder meer. Kijk maar naar de treinkaarten. Wij kwamen vroeger ook altijd aan het loket en dan kun je nog vragen stellen, maar ja als je wilt weten hoe je reis verloopt, kijk je nu ook op internet. Het is gewoon geworden. Als het niet anders kan, dan doe je het gewoon. Je zal wel moeten. Net als iets met de belasting.”	Als het moet dan moet het. Hetzelfde met treinkaarten. Daarvoor kijken we nu ook op internet. Het is gewoon geworden. Net als met de belasting. Als het niet anders kan, moet je wel.	Als het niet anders kan
T2:	“Poeh. Dat zou ik dan ook weer niet goed vinden. Ik vind wel dat er een keuze moet zijn, want bijvoorbeeld ook voor buitenlandse mensen. Voor asielzoekers, ja die vinden dat misschien ook niet allemaal makkelijk om dat via internet te doen. Zij snappen dat misschien niet en dan is het wel fijn dat er een back-upplan is en dat zij naar de gemeente kunnen komen. Stel dat ze eventueel vragen hebben.”	Dat zou ik niet goed vinden. Er moet wel een keuze zijn, ook voor andere doelgroepen. Het is goed als er een back-upplan is voor eventuele vragen.	Negatief Er moet een keuze zijn
T3:	“Nou voor ouderen zal het wel moeilijk zijn om er dan nog gebruik van te kunnen maken. Ik denk dat je het altijd offline beschikbaar moet houden voor de oudere generatie. Ik vind het wel makkelijk om alles online te doen. Je zou bijvoorbeeld een heel kleine betaling kunnen introduceren. Dus dat mensen bijvoorbeeld twee euro uitsparen door online iets te regelen, maar de barrière niet al te hoog te leggen. Ik krijg namelijk persoonlijk heel veel jeuk als ik niks meer kan. Als alles online moet. Sommige websites zijn ook zo moeilijk. Dan moet je een telefoonnummer achterhalen en dat lukt dan niet. Dat is zo frustrerend als je dan nergens terecht kan.”	Voor ouderen is het lastig om daar gebruik van te maken. Offline altijd beschikbaar houden. Ikzelf vind het wel makkelijk. Kleine betaling introduceren bij online producten afnemen dat het dan goedkoper is, maar geen hoge barrière leggen. Sommige websites zijn ook lastig om iets te vinden. Frustrerend als je dan nergens terecht kunt.	Positief voor zichzelf Negatief tegenover ouderen
T4:	“Die kans zit er wel in. Wij zijn oud en we hebben natuurlijk niet zo een computer of we kunnen er niet meer overweg. Dan gaan we het schip in, want wij kunnen dat niet. Dus hoe moet het dan? Dat vraag ik me ook wel eens af. Ik heb natuurlijk twee dochters die dat allemaal voor me doen, maar zelf kan ik dat niet. Het is weer een stukje wat of je af moet	Die kans zit erin. Wij zijn oud en hebben geen computer en kunnen er niet mee overweg. Ik heb dochters die alles voor mij regelen, maar ik kan het niet. Ik vind het niet erg dat het	Kans is er Negatief tegenover ouderen

	staan. Wat of je zelf niet meer kan. Dat is niet altijd even leuk. Het privé. Mijn dochters weten precies wat ik aan geld heb en wat ik aan spullen heb. Eigenlijk dus alles. Echt het privé is er niet meer. Ik vind dat niet erg, maar er zullen wel mensen zijn die dat wel erg vinden.”	privé weg is, maar anderen wel denk ik.	
T5:	“Normaal eigenlijk. Het is makkelijker. Ja ik denk wel positief, maar stel er gaat iets fout, hoe los je dat dan op? Ik denk dat je dan liever nog naar de balie toe wilt gaan dan dat je een mailtje stuurt. Dat kan namelijk soms verkeerd overkomen. Je vraagt iets aan en ze hebben bijvoorbeeld iets verwisseld of verkeerde gegevens gebruikt. Een foutje gemaakt en dat je dan een mailtje moet sturen, omdat je niet zo maar even langs kunt gaan.”	Normaal en het is makkelijker. Wel moet er een oplossing zijn als er iets niet goed gaat en dat je dan langs kunt gaan.	Positief voor zichzelf Er moet een keuze zijn
T6:	“Dat vind ik niet kunnen. Oudere mensen van 75 of ouder die hebben geen computer en er is gewoon een tweedeling in de maatschappij met mensen die wel met ICT werken en mensen die het niet doen. Ik vind dat de overheid om de plicht heeft om al zijn burgers op dezelfde manier te kunnen benaderen. Fiscaal is precies hetzelfde. Ik vraag een formulier aan bij de belastingdienst en dat wordt handmatig ingevuld, omdat ik dus niet wil dat iedereen erin kan kijken.”	Dat kan niet. Ik vind dat de overheid een plicht heeft alle burgers op dezelfde manier te benaderen. Ik wil niet dat iedereen erin kan kijken.	Negatief tegenover ouderen
T7:	“Alleen maar online vind ik dan weer niet goed, omdat je ook nog bepaalde leeftijdscategorieën hebt en bepaalde doelgroepen die nog niet zo gewend zijn aan internet, zoals wij dat zijn. Ik zou het allebei doen, dus dat je kunt kiezen. Nee, ik vind niet dat je die moet dwingen om het online alleen nog maar te kunnen doen. Er zijn zelfs ouderen die geen e-mailadres hebben. Voor bedrijven dan wel. Ik denk ook niet dat er één bedrijf is in Nederland zonder e-mailadres. Dus voor bedrijven vind ik wel dat je dat zou kunnen verplichten.”	Alleen online vind ik niet goed, omdat je bepaalde leeftijdscategorieën hebt die dat niet gewend zijn. Ook bepaalde doelgroepen. Er moet een keuze zijn, maar voor bedrijven zou ik het wel verplichten.	Negatief tegenover ouderen Er moet een keuze zijn Bedrijven verplichten

T8:	“Ik sta daar zelf wel positief tegenover, maar ik zou wel voor bepaalde doelgroepen de keuze bieden. Dat is natuurlijk bij best wel veel zaken, je kan bij bepaalde dingen alles online doen, maar als je wilt kun je ook nog naar de winkel of bedrijf of organisatie zelf. Die insteek zou mijn voorkeur hebben. Voor een doelgroep die dat niet digitaal kan, is dat toch een obstakel en zij zijn het gewend om fysiek ergens heen te gaan. Die vinden dat prima en hebben de tijd om dat te doen, maar voor mezelf zou ik zeggen ja.”	Ik sta er zelf positief tegenover, maar voor bepaalde doelgroepen moet er een keuze zijn. Zij hebben de tijd om iets fysiek te regelen, maar voor mezelf is het prima.	Positief voor zichzelf Er moet een keuze zijn
T9:	“Voor de jongere generatie denk ik dat het heel makkelijk is, maar ik denk wel dat het fraudegevoeliger wordt. Dus dat vind ik niet goed. Voor de ouderen is het nog wel nodig om een balie te houden, want vooral veel ouderen mensen die werken niet met internet. Daar kun je dus niet omheen en voor je klantvriendelijkheid heb je gewoon een balie nodig.”	Voor jongere generatie is het makkelijk, maar het wordt wel fraudegevoeliger. Voor ouderen is het nodig om een balie te houden en ook voor je klantvriendelijkheid.	Positief tegenover jongeren Negatief tegenover ouderen
T10:	“Dat vind ik heel slecht, want dat is de trend die de overheid doet. Zij trekken zich helemaal terug achter een digitale muur. Je belastingaangifte moet over een jaar of twee compleet digitaal gedaan worden. Dan heb je natuurlijk mensen die helemaal niet digitaal kunnen worden. Die krijgen dan misschien nog tijdelijk een gouden envelopje, maar zodra je een vergissing hebt gemaakt of iets dergelijks, dan kun je niet meer naar de belastingdienst bellen om het op te lossen. Dan krijg je dus eindeloze e-mailcorrespondentie. Dat zal dan geen feest worden. Ik ben er fel op tegen. Ik vind dat de burger recht moet hebben op persoonlijk contact met een overheid.”	Heel slecht, maar dat is de trend tegenwoordig. Je hebt mensen die niks digitaal kunnen. Ik ben er fel op tegen. De burger heeft recht op persoonlijk contact met de overheid.	Er moet een keuze zijn Negatief Persoonlijk contact
T11:	“Dan is het niet meer persoonlijk, maar wel makkelijk qua snelheid, maar voor oudere mensen is het niet echt een voordeel denk ik. Voor die banen denk ik ook niet. Ik vind het wel makkelijk dat	Dan is het niet meer persoonlijk, maar wel makkelijk qua snelheid. Voor oudere mensen is het geen voordeel en voor de	Persoonlijk contact Negatief

	sommige dingen online kunnen, maar voor mij hoeft niet alles online."	banenbehoud ook niet. Niet alles hoeft online.	
T12:	"Ja, dan is dat zo. Dan ga je daarin mee. Als het niet anders kan dan moet je daar wel in mee, maar dat is ook de maatschappij van tegenwoordig."	Als het zo is dan ga je daarin mee. Als het niet anders kan, moet je wel.	Als het niet anders kan
T13:	"Nee, gelijk 100% zie ik niet zitten. Menselijk contact. Ik vind het toch belangrijk om ook persoonlijk contact te kunnen hebben met een ambtenaar als dat nodig is. 100% digitaal zie ik nog niet zitten."	Nee, 100% zie ik niet zitten. Daarbij is menselijk contact belangrijk. Ook contact als het nodig is.	Negatief Persoonlijk contact
T14:	"Dat vind ik prima, maar ik denk wel dat je grote groep mensen benadeeld. Er zijn heel veel mensen die niet weten hoe dat moet. Kijk ook maar naar mijn ouders. Ze willen wel en mijn vader is ook echt niet gek, maar heel veel snapt hij niet en zijn interesse ligt er ook niet. Daarvan zullen heel veel mensen zijn. Niet alleen ouderen, maar net zo goed jongeren. Ze hebben niet allemaal hoge studies gedaan."	Ik vind het prima, maar je benadeeld een grote groep mensen. Veel mensen weten niet hoe het moet. Niet alleen ouderen, maar jongeren net zo goed.	Positief voor zichzelf Er moet een keuze zijn
T15:	"Op zich heb ik daar geen moeite mee, maar als je er niet uitkomt dan weet je niet bij wie je terecht kunt. Dat is het lastige. Je gaat het ook wel merken dat sommige dingen niet meer zo vanzelfsprekend zijn of je gaat er te veel over nadenken. Soms heb je dan toch iemand nodig die verteld wat precies de bedoeling is. Als je alleen maar online kan, moet het wel heel erg duidelijk zijn. Dat het voor iedereen begrijpelijk is."	Ik heb daar geen moeite mee, maar als je er niet uit komt, moet je wel weten waar je terecht kunt. Sommige dingen zijn niet meer vanzelfsprekend en dat merk je. Je hebt iemand nodig.	Positief voor zichzelf Persoonlijk contact

Labels: Er moet een keuze zijn (6x), negatief tegenover ouderen (5x), positief voor zichzelf (5x), persoonlijk contact (4x), negatief (3x), als het niet anders kan (2x), kans is er (1x), bedrijven verplichten (1x), positief tegenover jongeren (1x).

Omgeving online algemeen (ZEE BLAUW)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Ongetwijfeld, alleen ik weet het niet. Daar voer je geen gesprekken over op bijvoorbeeld een verjaardag."	Ongetwijfeld, maar geen idee.	Geen idee
T2:	"Ja."	Ja.	Ja
T3:	"Ja. Absoluut. Vrienden sowieso heel veel, mijn partner ook en in mijn omgeving eigenlijk iedereen wel."	Ja, absoluut. Vrienden sowieso en mijn partner. Heel de omgeving.	Ja
T4:	"Ja."	Ja.	Ja
T5:	"Ja. Online winkelen. Tegenwoordig is dat boodschappen bestellen via internet. Mijn ouders zijn dat nu ook aan het overwegen."	Ja, mijn ouders overwegen ook om boodschappen online te bestellen.	Ja
T6:	"Ja, mijn dochter werkt in Dijkzigt. Zij zit elke dag achter zo een ding. Over het algemeen is het zo dat iedereen die wat jonger is dat wel gebruikt."	Ja, mijn dochter werkt in Dijkzigt en zit elke dag achter de computer.	Ja
T7:	"Ja."	Ja.	Ja
T8:	"Ja ik denk bijna iedereen wel."	Ja, iedereen wel.	Ja
T9:	"Ja."	Ja.	Ja
T10:	"Ja, ze zitten er allemaal op."	Ja, iedereen.	Ja
T11:	"Ja. Zij doen dat ook."	Ja.	Ja
T12:	"Ja."	Ja.	Ja
T13:	"Ja, iedereen."	Ja.	Ja
T14:	"Ongetwijfeld."	Ongetwijfeld.	Ja
T15:	"Ja, dat denk ik wel."	Ja, dat denk ik wel.	Ja

Labels: Ja(14x) en geen idee (1x).

Redenen (LICHT ROZE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Puur het gemak en als het niet anders kan, dan zal je wel moeten.”	Gemak en als het niet anders kan, moet je wel.	Gemak Als het niet anders kan
T2:	“Ja, beetje om dezelfde redenen als ik. Het is makkelijk. Stel dat ik online ga kopen, dan is de winkel zelf soms niet in Middelburg en dan is het te ver bijvoorbeeld of in het buitenland. Dus ik denk ook wel om die redenen. Het is gewoon een online shop.”	Dezelfde redenen als ik. Makkelijk en ook om te bestellen vanuit andere winkels dan die in Middelburg zijn.	Dezelfde redenen Gemak Winkels
T3:	“Ik denk hetzelfde als mij. Snelheid, flexibiliteit en gemak.”	Dezelfde redenen als ik. Snelheid, flexibiliteit en gemak	Snelheid Flexibiliteit Gemak
T4:	“Ze zijn allemaal jong en ze zijn er blijkbaar bijna mee geboren. Ze weten niet beter.”	Ze weten niet beter.	Aangeleerd
T5:	“Handig en tijdbesparend.”	Handig en tijdbesparend.	Handig Tijdbesparend
T6:	“Zij gebruikt het niet om inkopen te doen. Ik weet gewoon dat ze niet online koopt, maar waarom weet ik niet.”	Ze gebruikt het niet om inkopen te doen.	Gebruikt het niet
T7:	“Ook tijdbesparend en veel van mijn vrienden werkt gewoon veertig uur fulltime. Zij willen niet vrij nemen om een bepaald document op te vragen bij het gemeentehuis.”	Tijdbesparend en veel vrienden werk fulltime. Zij willen niet vrij nemen om een product aan te vragen.	Tijdbesparend
T8:	“Hetzelfde als ik denk ik.”	Dezelfde als ik	Dezelfde redenen
T9:	“Het gemak.”	Het gemak.	Gemak
T10:	“Ze vinden het leuk en makkelijk. Alleen mijn moeder niet. Tot haar grote verdriet. Ze is 93 en heeft het geprobeerd, maar het lukt haar gewoon niet. Ze heeft geen leervermogen meer wat dat betreft. Ze heeft haar pc geprobeerd en een tablet, maar ze begrijpt gewoon niet hoe het werkt.”	Ze vinden het leuk en makkelijk, maar mijn moeder kan het niet meer wegens haar leervermogen.	Leuk Gemak
T11:	“Handiger en ook makkelijk en aanbiedingen.”	Handiger, makkelijk en aanbiedingen	Handig Gemak Aanbiedingen
T12:	“Gemakzucht denk ik, maar verder zou ik het niet weten.”	Gemakzucht, maar verder geen idee.	Gemak

T13:	“Dezelfde als ik.”	Dezelfde als ik.	Dezelfde redenen
T14:	“Gemak, geen tijd om naar de winkel te gaan of als je 's avonds denkt om 22.00 uur van ik wil iets, dan kun je gewoon kijken. Je kan het doen wanneer je wilt.”	Gemak en geen tijd om naar de winkel te gaan. Je kunt online winkelen wanneer je wilt.	Gemak Tijdbesparend
T15:	“Ook gemak en het wordt ook gewoon tegenwoordig om via internet te kopen. Vroeger was het allemaal spannend, maar nu is het normaal. Bijvoorbeeld tv's bestel ik ook via internet. Ik ga nog even naar de winkel om te kijken en daarna laat ik het thuisbezorgen via internet.”	Gemak en het wordt gewoon om te kopen via internet. Een tv laat ik thuisbezorgen.	Gemak Thuisbezorging

Labels: Gemak (9x), tijdbesparend (3x), dezelfde redenen (3x), handig (2x), als het niet anders kan (1x), winkels (1x), snelheid (1x), flexibiliteit (1x), aangeleerd (1x), gebruikt het niet (1x), leuk (1x), aanbiedingen (1x), thuisbezorging (1x).

Omgeving online diensten gemeente (ZALM)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Dat weet ik niet."	Dat weet ik niet.	Geen idee
T2:	"Weet ik niet. Echt geen idee."	Weet ik niet.	Geen idee
T3:	"Dat zou ik niet kunnen zeggen."	Dat zou ik niet kunnen zeggen.	Geen idee
T4:	"Dat zal wel, maar waarom zou ik niet weten. Ik zou in ieder geval niet kunnen bedenken waarom zij dit doen."	Dat zal wel, maar geen idee waarom.	Misschien
T5:	"Dat weet ik niet, maar dat zal vast wel. Ik hoor ze er eigenlijk nooit over. Ik denk dat ze meestal online iets opzoeken, maar mijn moeder is wel heel erg van ga er zelf naar toe en doe maar persoonlijk. Verder zou ik het eigenlijk niet weten."	Dat weet ik niet, maar zal vast wel, maar mijn moeder is ook wel van het persoonlijke.	Misschien
T6:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T7:	"Daar heb ik het nooit over met ze, maar ik neem aan dat als de mogelijkheid er is om iets aan te vragen online, dat mijn generatie eerst kijkt of dat het kan. Dus dat ze nog geen vrij vragen om naar het stadhuis te gaan."	Ik heb er nooit met ze over, maar ze zullen wel eerst kijken of de mogelijkheid er is iets online te regelen.	Misschien
T8:	"Ja dat vind ik lastig te zeggen. Dat vraag ik eigenlijk nooit. Ik denk de mensen rond mijn leeftijd wel, maar ik denk dat mijn moeder nog gewoon naar de balie gaat. Niet omdat ze het niet digitaal kan, maar ze heeft er denk ik geen weet van."	De mensen rond mijn leeftijd wel, maar is wel lastig te zeggen. Mijn moeder gaat gewoon naar de balie, maar dat is omdat ze er geen weet van heeft.	Misschien
T9:	"Voor zover mogelijk is, denk ik dat wel, maar dat durf ik natuurlijk niet met 100% zekerheid te zeggen."	Voor zo ver mogelijk is, denk ik dat wel.	Waarschijnlijk wel
T10:	"Dat weet ik niet, want ik heb geen familie in Middelburg. Kennissen en vrienden zouden het kunnen gebruiken, maar daar heb ik het nooit over gehad."	Dat weet ik niet, want ik heb geen familie hier in Middelburg.	Geen idee
T11:	"Niet dat ik weet. Misschien wel eens een geboorteakte om op te vragen, maar dat doe je ook niet vaak. Niet veel in ieder geval."	Dat weet ik niet. Misschien wel eens, maar ik weet het niet.	Geen idee
T12:	"Nee."	Nee.	Nee

T13:	“Zij wonen niet in Middelburg of gemeente Middelburg, dus dat zou ik niet weten. Misschien dat zij het wel doen, maar geen idee.”	Ze wonen niet in Middelburg, dus ik zou het niet weten.	Geen idee
T14:	“Weet ik niet.”	Weet ik niet.	Geen idee
T15:	“Dat durf ik niet te zeggen. Ik denk het wel, maar ik weet het niet zeker. Heel veel zaken zullen ze ook wel online doen.”	Durf ik niet te zeggen. Ik denk het wel, maar weet niet zeker.	Waarschijnlijk wel

Labels: Geen idee (8x), misschien (3x), waarschijnlijk wel (2x), nee (1x)

Niet gevraagd (1x).

Vertrouwen (LICHT PAARS)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“6. Ja, omdat ik er niet mee vertrouwd ben. Nee, ook omdat ik geen ervaring er mee heb. Noch negatief noch positief. Het zal ongetwijfeld de toekomst worden. We houden het op een zesje.”	6, omdat ik er geen ervaring mee heb en er niet vertrouwd mee ben, maar het zal de toekomst worden.	6 Geen ervaring Geen vertrouwen
T2:	“Ik weet niet zo goed hoe ik dat moet becijferen, omdat ik er nog niet zo veel mee in aanmerking ben gekomen. Moet ik een cijfer zeggen? Het liefst wel. Misschien kan je het meer naar jezelf koppelen. Je vindt het fijn en tijdbesparend om online af te nemen en je had ook wel je rijbewijs online willen afnemen. Stel dat dat zou kunnen, heb je dan ook vertrouwen daarin? Ja. Ik heb wel vertrouwen daarin. Ik neem aan dat ze met alle gegevens zorgvuldig om gaan, vooral de gemeente. Dus ik geef een 7.”	7, omdat de gemeente zorgvuldig met gegevens om zal gaan.	7 Zorgvuldigheid
T3:	“Ik zou zeggen een 8. Ja, zou ik eigenlijk niet durven zeggen. Ik heb er vertrouwen in dat de gemeente dat veilig en goed regelt. Ik heb daar geen onderbouwing voor. Het is gewoon het gevoel wat de gemeente mij geeft.”	8, omdat ik verwacht dat de gemeente dat veilig en goed regelt. Het is een gevoel wat de gemeente mij geeft.	8 Zorgvuldigheid Gevoel
T4:	“Doe maar een 7. Je moet ze toch wel een klein beetje kunnen vertrouwen. Als je zegt het vertrouwen is er niet meer, dan gaat heel de wereld kapot. We moeten toch een beetje vertrouwen hebben in de mensheid, want anders redden we het niet.”	7, je moet ze toch wel een beetje vertrouwen, anders gaat de wereld kapot. Vertrouwen hebben in de mensheid.	7 Vertrouwen in de mensheid
T5:	“Een 8 denk ik. Nou bijvoorbeeld je koopt of bestelt iets op internet en het is niet goed dan vind ik het altijd een beetje tricky om het terug te sturen. Je weet nooit 100% zeker of je je geld dan terug krijgt. Het is altijd afwachten.”	8, want als je iets bestelt op internet en het is niet goed, is het toch tricky om het terug te sturen. Het is altijd afwachten of je je geld terugkrijgt.	8 Tricky retournatie
T6:	“Onvoldoende. Een 5. Omdat ik vind dat het bij lange na niet goed gewaarborgd en beveiligd is.”	5, want ik denk niet dat het goed gewaarborgd en beveiligd is.	5 Slechte waarborging Slechte beveiliging
T7:	“Wel een 9 hoor. Ten eerste heb ik geen geheimen, dus ik denk niet dat wat ik invul dat iemand daar ook kwaad mee	9, want ik heb geen geheimen en ik denk niet dat iemand er	9 Zorgvuldigheid Waterdicht systeem

	zou kunnen. Ten tweede verwacht ik dat een instelling als gemeente Middelburg die zoiets implementeert daar een heel goed systeem achter zet, waardoor het wel waterdicht is. Dus dan ook minder fraudegevoelig.”	kwaad mee zal doen. Ik verwacht ook dat de gemeente een waterdicht systeem heeft, zodat het minder fraudegevoelig is.	
T8:	“Ik denk toch wel een 8. Het is natuurlijk een overheidsinstantie dus zij gaan vertrouwelijk om met producten en diensten. Ik zou er vertrouwen in hebben dat dat digitaal goed geregeld is. Toen ik die parkeervergunning had aangevraagd online had ik die na drie dagen al binnen. Dat vind ik snel en goed afgehandeld.”	8, want een overheidsinstantie gaat vertrouwelijk om met producten en diensten. Ik had mijn product al na drie dagen binnen. Dus snel en goed afgehandeld.	8 Zorgvuldigheid Snelle afhandeling
T9:	“Een 8. Nou, ik denk dat dat wel allemaal goed geregeld is en veilig en zonder extra risico's is. Zeker bij een overheidsinstelling.”	8, want ik denk dat het allemaal wel goed geregeld is en zonder extra risico's.	8 Zorgvuldigheid
T10:	“Een 6. Gezien mijn ervaringen in het verleden met de gemeente. Heel lang geleden heb ik zelfs een klacht ingediend bij de Zeeuwse ombudsman. Dan praat je al wel over meer dan vijftien jaar geleden en dat ging ook over digitale dienstverlening. Dus het speelt al heel lang dat dat niet op orde is naar mijn idee.”	6. Gezien mijn ervaringen in het verleden. Naar mijn idee is het niet op orde.	6 Niet op orde
T11:	“Een 8. Volgens mij kun je bouwvergunningen ook online doen? Ja. Ja, dat hebben wij toen gedaan hier aan de zijkant. Dat ging super goed en je kreeg snel bericht. Beetje onzin om dan langs het gemeentehuis te gaan als online ook alles makkelijk geregeld kan worden. Je kreeg een zaaknummer en telefoonnummer en je kon bellen. Dus ja het bleef alsnog wel wat persoonlijker en je kreeg volgens mij ook alles per post opgestuurd.”	8, want een bouwvergunning online ging heel goed. Het bleef persoonlijk, omdat we ook konden bellen en alles werd per post opgestuurd.	8 Snelle afhandeling Persoonlijk
T12:	“Ik neem aan dat alles wel goed beveiligd wordt, dus dan zit je toch wel op een 8.”	8, want ik neem aan dat alles wel goed beveiligd is.	8 Goede beveiliging
T13:	“Dan moet je mits het zin heeft 10 invullen. Omdat het anders niet geldt. Ze willen alleen maar dat ze een tien scoren. Dat is mij wel eens ter oren	Geen cijfer. Alleen met een 10 is het goed, anders is het waardeloos.	Geen cijfer

	gekomen. Als ze een zeven of een acht krijgen, dan is het waardeloos. Alleen tien en zijn goed. Nee, ik weet het niet, want ik heb nog geen negatieve noch positieve ervaringen gehad, dus deze vraag is op mij niet van toepassing."		
T14:	"Vind ik lastig. Een 8, want er is altijd ruimte voor verbetering. Ja wel. Ik denk wel dat de gemeente het goed geregeld heeft. Daarbij een 10 ga je sowieso nooit halen, want je hebt altijd mensen die er anders tegenaan kijken. Voor sommige mensen is het glas altijd halfleeg. Die willen ook niet veranderen. Die denken hoe we het doen is het goed, dus waarom gaan we het nu veranderen."	8, want er is altijd ruimte voor verbetering. Ik denk wel dat de gemeente het goed heeft geregeld, maar je hebt altijd mensen waarbij het glas halfleeg is.	8 Ruimte voor verbetering Zorgvuldigheid
T15:	"Dan zet ik het op een 6. Het is voldoende, maar het kan veel beter. Dat is meer de gebruiksvriendelijkheid. Het vertrouwen mag wel iets hoger. Het zal allemaal wel geregeld zijn en kloppen."	6, want het is voldoende, maar het kan beter. Het zal wel goed geregeld zijn.	6 Zorgvuldigheid

Labels: zorgvuldigheid (7x), snelle afhandeling (2x), geen ervaring (1x), geen vertrouwen (1x), gevoel (1x), vertrouwen in de mensheid (1x), tricky retournatie (1x), slechte waarborging (1x), slechte beveiliging (1x), waterdicht systeem (1x), niet op orde (1x), goede beveiliging (1x), persoonlijk (1x), ruimte voor verbetering(1x).

Cijfers: 9 (1x), 8 (7x), 7(2x), 6(3x), 5(1x), geen cijfer (1x).

Deelvraag 3: Gedrag

Internet bankieren (DONKER ROZE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Ja."	Ja.	Ja
T2:	"Ja."	Ja.	Ja
T3:	"Ja."	Ja.	Ja
T4:	"Ja mijn dochter doet dat voor me. Nee."	Nee.	Nee
T5:	"Ja."	Ja.	Ja
T6:	"Ja dat doe ik wel."	Ja.	Ja
T7:	"Ja."	Ja.	Ja
T8:	"Ja."	Ja.	Ja
T9:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T10:	"Ja."	Ja.	Ja
T11:	"Ja."	Ja	Ja
T12:	"Ja."	Ja	Ja
T13:	"Ja, zeker."	Ja	Ja
T14:	"Ja."	Ja	Ja
T15:	"Ja."	Ja	Ja

Labels: Ja (13x), nee (1x).

Niet gevraagd (1x).

Online overheidsinstellingen (MOSGROEN)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Alles wat onder DigiD valt.”	DigiD.	DigiD
T2:	“DUO.”	DUO.	DUO
T3:	“DigiD bij een andere gemeente bijvoorbeeld. Overheid is volgens mij niet het waterbedrijf, maar meterstanden geef ik ook door via internet. Dat is niet echt overheid. Voor de rest zou ik het niet zo kunnen zeggen.”	DigiD bij een andere gemeente bijvoorbeeld, maar voor de rest zou ik het niet zo kunnen zeggen.	DigiD
T4:	“Dat weet ik niet. Geen flauw idee.”	Dat weet ik niet.	Geen idee
T5:	“Dus je hebt nog geen DUO? Nee, maar daar ben ik wel al mee bezig.”	Nog geen DUO, dus nog niet.	Nog niet
T6:	“In principe doe ik alles met de telefoon. Niet via de computer. Ik heb met verschillende instanties gezeur gehad, dus ik wil er zo min mogelijk mee te maken hebben. Het enige wat je bij die instanties kan doen, is inloggen met je DigiD. Ik doe dat gewoon niet.”	Ik doe alles met telefoon niet met computer. Ik heb al verschillende keren gezeur gehad, dus wil er zo min mogelijk mee te maken hebben. Ik log niet in mijn DigiD.	Maakt er geen gebruik van
T7:	“Belastingdienst, belastingteruggave dus.”	Belastingdienst.	Belastingdienst
T8:	“Ja, DigiD en belastingdienst en toen ik nog op school zat DUO. Dat is denk ik het voornaamste en dingen voor je auto en verzekeringen, maar dat is geen overheidsinstelling.”	DigiD, belastingdienst en toen ik nog op school zat, DUO. Ook dingen voor je auto, maar dat is geen overheid.	DigiD Belastingdienst DUO
T9:	“Belastingdienst en verder weet ik het eigenlijk even niet.”	Belastingdienst en verder geen idee.	Belastingdienst Geen idee
T10:	“Ik heb de digitale postbus van de landelijke overheid. Je kent het wel, dat is mijn overheid.nl. Daarop krijg ik de motorrijtuigenbelasting, maar ook pensioenberichten van de sociale verzekeringsbank en van het algemeen burger pensioenfonds en AOW.”	Ik heb mijnoverheid.nl en daarop krijg ik alle berichten.	Mijnoverheid.nl
T11:	“Mijnoverheid.nl. Daarop ontvang ik de rekeningen van de gemeente en waterschap en zorgverzekering. Via DigiD	Mijnoverheid.nl en daarop ontvang ik de	Mijnoverheid.nl

	ook. Bij mijnoverheid.nl komen allerlei mailtjes binnen van allerlei instanties en dat vind ik wel makkelijk.”	rekeningen van de gemeente.	
T12:	“Niks. Belastingdienst? Dat doet mijn oom altijd voor ons op de computer invullen. Hij werkt bij de belastingen, dus hij doet dat gewoon.”	Eigenlijk niks, want de belastingdienst regelt mijn oom.	Maakt er geen gebruik van
T13:	“Ja, mijn overheid.nl. Daar zit alles in.”	Mijnoverheid.nl	Mijnoverheid.nl
T14:	“Geloof ik niet. Natuurlijk. De belastingdienst. Leuker kunnen we het niet maken. Ja klopt. Laatst nog gedaan, maar verder niks geloof ik.”	Alleen de belastingdienst, maar verder niks.	Belastingdienst
T15:	“Belastingdienst natuurlijk. Dat is het wel denk ik.”	Belastingdienst.	Belastingdienst

Labels: Belastingdienst (5x), DigiD (3x), mijnoverheid.nl (3x), DUO (2x), maakt er geen gebruik van (2x), geen idee (2x), nog niet (1x).

Voorwaarden E-diensten gemeente (GRIJS/BLAUW)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Bij volledige garantie, dat het veilig is. Dan zou ik het doen.”	Bij volledige garantie dat het veilig is.	Veiligheid
T2:	“Als het echt veilig is, dus als er niks op straat ligt en als het ook binnen 1 à 2 dagen binnen is.”	Als het veilig is en er niks op straat ligt. Ook als het in 1 à 2 dagen binnen is.	Veiligheid
T3:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T4:	“U gaf net al als antwoord op een vorige vraag dat er voornamelijk focus moet liggen op de privégegevens en dat u dus zelf ook online zou kunnen afnemen. Ja inderdaad, maar zelf internet op de computer gebruiken dat zit er niet meer in.”	Als de focus ligt op privégegevens, maar zelf internet gebruiken, zit er niet meer in.	Veiligheid Geen gebruik
T5:	“Dat mijn gegevens op de juiste manier verwerkt worden en als er een fout wordt gemaakt dit ook direct opgelost wordt.”	Gegevens op de juiste manier worden verwerkt en een fout snel wordt opgelost.	Juiste verwerking
T6:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T7:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T8:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T9:	“Als ik zeker weet dat het niet fraudegevoelig is dan natuurlijk wel.”	Als het niet meer fraudegevoelig is.	Fraudegevoelig
T10:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T11:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T12:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T13:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T14:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd
T15:	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.	Niet gevraagd

Labels: Veiligheid (3x), geen gebruik (1x), juiste verwerking (1x), fraudegevoelig (1x).

Niet gevraagd (10x)

Deelvraag 2 – website

Gebruiksvriendelijkheid (HEEL DONKER BLAUW)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Een 8.”	8.	8
T2:	“Er staat duidelijk bij welke categorieën er zijn. Ik kan direct klikken wat ik ben, bijvoorbeeld inwoner of ondernemer. Ziet er wel duidelijk uit. Ik geef het een acht.”	Ziet er duidelijk uit. Ik geef een 8	8
T3:	“Een 9. Het ziet er heel overzichtelijk en duidelijk uit.”	Een 9, want het ziet er duidelijk en overzichtelijk uit.	9
T4:	“Ik vind het wel interessant. Doe maar een 7.”	Ik vind het interessant, dus een 7.	7
T5:	“Een 7 denk ik.”	Een 7 denk ik.	7
T6:	“Ik zie het voor het eerst, dus ik moet even goed kijken. Het is voor mij wel duidelijk. Ik geef een 7.”	Ik zie het voor het eerst, maar het is wel duidelijk. Een 7.	7
T7:	“Ik vind het wel een 8. Je ziet duidelijk welke kopjes je aan kunt klikken. Ik denk dat het behoorlijk duidelijk is, wel simpel, maar duidelijk.”	Ik vind het wel een 8, want je ziet duidelijk welke kopjes je aan kunt klikken. Simpel, maar duidelijk.	8
T8:	“Ik denk een 7, want ik vind het navigeren wel goed, maar ik wel een paar keer moeite gehad met dingen vinden en je moet soms best wel vaak doorklikken heb ik gemerkt.”	Ik denk een 7, want ik had een paar keer moeite om iets te vinden.	7
T9:	“Een 8 ook wel.”	Een 8 ook wel.	8
T10:	“Weer een 6, omdat ik vind de site warrig en ook erg ingericht qua onderwerpen. Ze zijn meer gedacht vanuit ambtenaren en overheid dan vanuit burgers.”	Weer een 6, want ik vind de site warrig. Er is meer gedacht vanuit ambtenaren dan vanuit burgers.	6
T11:	“Een 8. Ja wel, ziet er goed uit.”	Een 8, want het ziet er wel goed uit.	8
T12:	“In principe staat alles er. Ik geef een 8.”	In principe staat alles er, dus een 8.	8
T13:	“Ik zou daar geen eerlijke mening over kunnen geven, omdat ik het nu voor het eerst zie. Het ziet er leuk uit, maar verder of het praktisch is, heb ik geen idee.”	Ik zou geen eerlijke mening kunnen geven. Ik heb geen idee.	Geen cijfer

T14:	"Ik vind het wel overzichtelijk. Tussen de 7 en een 8."	Ik vind het wel overzichtelijk. Tussen de 7 en de 8.	7,5
T15:	"Een 6."	Een 6.	6

Labels: 9 (1x), 8 (6x), 7,5 (1x), 7 (4x), 6 (2x), geen cijfer.

Structuur (BEIGE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Ik vind dat het duidelijk is."	Ik vind het duidelijk.	Duidelijk
T2:	"Netjes en duidelijk."	Netjes en duidelijk.	Duidelijk Netjes
T3:	"Duidelijk."	Duidelijk.	Duidelijk
T4:	"Ik vind het wel grappig. Ik vind het wel leuk."	Ik vind het wel grappig en leuk.	Leuk
T5:	"Alles is wel duidelijk gegeven. Als je iets opzoekt, kan je wel het snel vinden. Alles staat even groot geschreven. Er staan zeg maar niet van die kleine lettertjes waar je overheen kunt lezen."	Alles is duidelijk gegeven en als je iets zoekt, kun je het snel vinden.	Duidelijk
T6:	"Ik kan daar mee leven."	Ik kan daar mee leven.	Duidelijk
T7:	"Die vind ik gewoon duidelijk. Ik zou er niks anders aan doen dan dit."	Die vind ik duidelijk. Niks aan veranderen.	Duidelijk
T8:	"Die zou wel ietsje beter kunnen, want je hebt een aantal hoofdonderwerpen, maar die zijn best wel specifiek al. Net zoiets als belastingen, dat is best wel algemeen en daar kun je vanonder alles vinden, maar geboorte, trouwen en overleden, vind ik al best wel specifiek. Daardoor vind ik het soms wel lastig om snel iets te vinden, maar de structuur verder is wel gewoon prima."	Die zou wel ietsje beter kunnen, want alles is al best specifiek. Daardoor is het lastig om iets te vinden, maar de structuur is verder wel prima.	Prima
T9:	"Dat is wel duidelijk. Rubrieken zijn allemaal duidelijk."	Dat is wel duidelijk. Ook de rubrieken.	Duidelijk
T10:	"Als ik op zoek ga naar waar ik een klacht in kan dienen, zie ik dat niet zo snel. Dan moet ik dat doen bij melden en dan kan ik het vinden. Ik heb gisteren een melding gedaan over stoeptegels die los liggen en dat is al een tijdje. Voor mij is het dan niet duidelijk waar ik het moet invoeren en toen had ik een fout gemaakt, waardoor ik terug moest naar de eerste pagina. Nou dat is prima, maar vervolgens moest ik alles weer opnieuw invullen. Dat kost tijd en is ook niet nodig. De rest van de site zal hetzelfde	Ik vind het onoverzichtelijk en ik weet niet goed waar ik moet zijn om een melding te maken.	Onoverzichtelijk

	zijn. Het is onoverzichtelijk en misschien twee rijen maken.”		
T11:	“Wel goed. Toch wel handig dat je gelijk ziet wat je online kunt regelen.”	Wel goed en je kunt direct zien wat je online kunt regelen.	Duidelijk
T12:	“Zakelijk.”	Zakelijk.	Zakelijk
T13:	“Het is wel overzichtelijk. De vraag is nuttig, maar ik moet wel even goed kijken wat ik allemaal op de site kan doen.”	Overzichtelijk, maar ik moet zelf wel goed kijken wat ik allemaal op de site kan doen.	Overzichtelijk
T14:	“Prima. Ook met die kleurtjes zo. Sommige kleuren komen zo op je af, maar bij dit niet.”	Prima, ook met die kleurtjes zo.	Prima
T15:	“Goed. Ziet er netjes uit, maar ik heb moeite met het vinden van formulieren.”	Goed en netjes, maar ik heb moeite met het vinden van formulieren.	Netjes Moeite formulieren

Labels: Duidelijk (8x), netjes (2x), prima (2x), leuk (1x), onoverzichtelijk (1x), overzichtelijk (1x), zakelijk (1x), moeite formulieren (1x).

Lettertype (GOUD)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Het is leesbaar."	Leesbaar.	Goed
T2:	"Ook goed. Ik denk dat het voor iedereen goed leesbaar en groot genoeg is."	Goed. Voor iedereen leesbaar en groot genoeg.	Goed
T3:	"Ook duidelijk."	Duidelijk.	Goed
T4:	"Dat is wel goed."	Dat is wel goed.	Goed
T5:	"Goed."	Goed.	Goed
T6:	"Lettertype is goed."	Goed.	Goed
T7:	"Het is niet heel fancy, maar ik denk dat het is wat het moet zijn."	Het is wat het moet zijn.	Goed
T8:	"Prima."	Prima.	Goed
T9:	"Ook duidelijk."	Ook duidelijk.	Goed
T10:	"Niks bijzonders."	Niks bijzonders.	Goed
T11:	"Prima."	Prima.	Goed
T12:	"Normaal."	Normaal.	Goed
T13:	"Goed."	Goed.	Goed
T14:	"Is prima."	Is prima.	Goed
T15:	"Goed."	Goed.	Goed

Labels: Goed (15x).

Lettergrootte (ZWART)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Is ook goed."	Goed.	Goed
T2:	"Ja en het wordt ook onderstreept als ik er met mijn muis overheen ga."	Het wordt ook onderstreept als ik er met de muis overheen ga.	Goed
T3:	"Die is groot zat."	Is groot zat.	Goed
T4:	"Ik vind het wel klein, maar dat is tegenwoordig met alles. Vooral voor onze oudere mensen moet de tekst groter zijn."	Ik vind het wel klein. Voor oudere mensen moet de tekst groter zijn.	Klein voor ouderen
T5:	"Ook goed."	Goed.	Goed
T6:	"Het mag wel groter."	Het mag wel groter.	Klein voor ouderen
T7:	"Ja prima, maar kan me voorstellen dat dit voor sommige mensen nog wel eens slecht te lezen is."	Prima, maar voor sommige mensen zal het wel een slecht te lezen zijn.	Goed Klein voor ouderen
T8:	"Ook goed."	Goed.	Goed
T9:	"Goed."	Goed.	Goed
T10:	"Ik zie alles driedubbel vanwege mijn ogen. Dit zie ik goed, maar bij dat kleinere moet ik echt goed lezen."	Vanwege mijn ogen zie ik alles driedubbel. Niet alles is dezelfde grootte, dus het is lastig te lezen.	Klein voor ouderen
T11:	"Ook prima. Netjes en normaal. Gewoon leesbaar voor iedereen."	Prima, netjes en normaal.	Goed
T12:	"Normaal."	Normaal.	Goed
T13:	"Ook goed."	Goed.	Goed
T14:	"Ook. Met bril op dan wel."	Goed.	Goed
T15:	"Dat gaat nog net."	Goed.	Goed

Labels: Goed (12x), klein voor ouderen (4x).

Zichtbaarheid informatie (FEL GROEN)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Ja, je kunt toch overal terecht? Als ik op verhuizen kies, kan ik toch gelijk verhuizen aanklikken? Dus ja. Ik vind het overzichtelijk.”	Ik kan overal terecht. Ik vind het overzichtelijk.	Overzichtelijk
T2:	“Waar ik naar kan zoeken. Dus inderdaad afval, paspoort, etc. Ik kan daar direct op klikken.”	Waar ik naar kan zoeken.	Zoekvermogen
T3:	“Ik denk de openingstijden van de Milieustraat. Die zoek ik namelijk elke keer op, omdat ik die elke keer vergeet. Ik ga daar regelmatig heen.”	Ik ga regelmatig naar de openingstijden van de Milieustraat.	Zoekvermogen
T4:	“Ik zou het niet weten.”	Ik zou het niet weten.	Geen idee
T5:	“Ik denk wat de gemiddelde persoon vaak op zoekt op deze site dat dat ook wel op de homepage moet staan. Dat ze niet door hoeven te klikken. Ik weet zelf niet wat een gemiddelde persoon op zoekt, maar dat dat wel op de homepage staat.”	Ik denk hetgeen wat de gemiddelde persoon vaak opzoekt op de website.	Meest gebruikte informatie/producten
T6:	“Ik maak daar weinig gebruik van dus ik heb geen voorkeur. Ik zou wat algemene informatie willen zien en dat het vrij toegankelijk is.”	Ik maak daar weinig gebruik van, dus heb geen voorkeur. Ik zou algemene informatie willen zien.	Meest gebruikte informatie/producten
T7:	“Dat je niet hoeft te zoeken. Dat je in een oogopslag kunt zien waar je naar zoekt. Dat vind ik bij dit overigens wel. Je kan vanboven al kiezen of je een inwoner bent of inwoner. Dan kan je weer kiezen afval of parkeren. Ik denk wel dat het duidelijk is.”	Dat je in één oogopslag kunt zien waar je naar zoekt. Ik vind dat dat bij dit overigens wel lukt.	Zoekvermogen
T8:	“Ik denk dat het belangrijk is om op de homepage duidelijk de producten zichtbaar moeten zijn die het vaakst worden afgenomen en dat veel vragen die vaak terugkomen ergens staan. Dat is iets wat ik wel snel terug zou willen vinden. Dan vind ik informatie voor toeristen wat minder belangrijk. Ik vind dat in eerste instantie alles voor inwoners van Middelburg wel op de voorgrond moet staan.”	Op de homepage moeten duidelijk de producten staan die het vaakst worden afgenomen. In eerste instantie moet alles voor inwoners van Middelburg op de voorgrond staan.	Meest gebruikte informatie/producten Zoekvermogen

T9:	“Dit, want dit zijn dingen die nodig hebt. Dat je dat snel kunt vinden. Oke producten die je online kunt regelen.”	Producten die je online kunt regelen.	Meest gebruikte informatie/producten
T10:	“Veel organisaties of online winkels hebben een zoekfunctie, maar ook een alfabet. Dat werkt wel. Dan kun je klachten, vergunningen en rijbewijs en al allemaal in het alfabet zetten.”	Veel organisaties hebben een zoekfunctie en een alfabet. Dan kun je bijvoorbeeld klachten in alfabet zetten.	Zoekvermogen Alfabet
T11:	“Je ziet direct die kopjes van inwoners, ondernemers, bestuur, dus je ziet direct waar je onder valt.”	Je ziet direct kopjes van inwoners, ondernemers, etc. Dus je ziet direct waar je onder valt.	Overzichtelijk
T12:	“In principe de icoontjes. Dat het wel direct duidelijk is waar je naartoe kan.”	In principe de icoontjes.	Icoontjes
T13:	“Meldingen denk ik. Dat vind ik wel echt interessant.”	Meldingen denk ik. Dat vind ik wel interessant.	Meldingen
T14:	“Ik vind het prettig om te zien waar ik dan direct naar toe moet. Toen ik dat voor mijn hond ook deed, lukte dat prima. Ik vind het niet fijn als ik nog moet zoeken.”	Ik vind het prettig om te zien waar ik direct naar toe moet. Met mijn hond lukte dat ook prima.	Zoekvermogen Overzichtelijk
T15:	“Je hebt wel een paar hoofdzaken waar je naartoe wilt. De meest gebruikte zaken moet je als eerste kunnen zien en dat is wel duidelijk. Als je specifieke zaken hebt, moet je er wel met de zoekfunctie goed naartoe geleid kunnen worden.”	Je hebt een paar hoofdzaken waar je naar toe wilt en het meest gebruikte moet je als eerste kunnen zien. Dat is duidelijk, maar met specifieke zaken heb je de zoekfunctie nodig.	Meest gebruikte informatie/producten Zoekvermogen

Labels: Zoekvermogen (7x), meest gebruikte informatie/producten (5x), overzichtelijk (3x), geen idee (1x), alfabet (1x), icoontjes (1x), meldingen (1x).

Vindbaarheid informatie (TAUPE)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Ja hetzelfde als wat ik net zei."	Hetzelfde als wat ik net zei.	Overzichtelijk
T2:	"Wat ik nu net eigenlijk al zei."	Hetzelfde als wat ik net zei.	Zoekvermogen
T3:	"Daar kan ik denk ik niet over meepraten. Ik ga helemaal niet vaak naar de website toe, behalve dan voor de Milieustraat."	Daar kan ik niet over meepraten, want ik ga niet vaak naar de website.	Geen antwoord
T4:	"Dat vind ik wel netjes."	Vind ik netjes.	Overzichtelijk
T5:	"Ja ook goed. Duidelijk je ziet waar je moet zijn."	Goed, je ziet duidelijk waar je moet zijn.	Overzichtelijk
T6:	"Ik zou wel moeten kijken hoe het echt werkt, maar het ziet er wel goed uit. Het zal wel even zoeken zijn, maar het staat er wel duidelijk."	Ik zou moeten kijken hoe het echt werkt, maar het ziet er goed uit.	Overzichtelijk
T7:	"Ja hetzelfde eigenlijk."	Hetzelfde als wat ik net zei.	Zoekvermogen
T8:	"Zoals ik net zei, dat vind ik soms dat dat wel nog iets beter kan. Ik heb al een paar keer gehad dat ik iets zocht om te wijzigen en dan moet je best wel veel doorklikken en doorkliklinkjes. Dan moet je drie keer klikken voordat je de juiste hebt. Op zich kan je snel iets vinden, maar daarna moet je veel doorklikken."	Soms kan het beter. Als ik iets zoek, moet ik best veel doorklikken en veel doorkliklinkjes. Je kan iets snel vinden, maar daarna moet je veel doorklikken.	Conversie
T9:	"Goed."	Goed.	Goed
T10:	"Ik heb wel eens gezocht naar raadsverslagen en dergelijke en dat lukt wel. Ja, maar het is nog wel eens puzzelen, maar wel te doen."	Ik heb wel eens gezocht naar raadsverslagen en dat lukt wel. Het is even zoeken, maar het lukt.	Zoekvermogen
T11:	"Ja ook wel goed. Ik zie direct dingen die je het snelste nodig hebt. Dus ik vind het wel goed."	Goed. Ik zie direct de dingen die ik het snelst nodig heb.	Goed
T12:	"Redelijk simpel."	Redelijk simpel.	Goed
T13:	"Dat is in feite heel duidelijk. Er staat echt van alles wat ik niet wist, maar waar ik nu wel nieuwsgierig naar ben. Ik ga er wel eens wat vaker naar kijken nu."	In feite is het duidelijk. Er staat ook van alles wat ik niet wist.	Overzichtelijk

T14:	"Ik had het zo gevonden. Dat ging goed."	Ik had het zo gevonden.	Zoekvermogen
T15:	"Ja, dat vond ik echt heel lastig."	Dat vond ik lastig.	Slecht zoekvermogen

Labels: Overzichtelijk (5x), zoekvermogen (4x), goed (3x), geen antwoord (1x), conversie (1x), slecht zoekvermogen (1x).

Zoekfunctie (LICHT GEEL)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	“Milieustraat. Dat is iets wat wij heel vaak zoeken. We hebben vaak discussies over openingstijden. Goed. Ik krijg wat ik opzocht.”	Ik zoek op Milieustraat en ik vind direct de openingstijden.	Gevonden
T2:	“Oke, dan zoek ik op ID-kaart. Ik typ het in en het staat er al. Ja, er staat aanvragen en voldoende informatie. Het is duidelijk.”	Ik zoek op ID-kaart en ik typ het in en het staat er al. Het is duidelijk.	Gevonden
T3:	“Dan moet ik eventjes kijken. Openingstijden. Ziet er keurig uit. Milieustraat openingstijden staat er als tweede item. Ziet er allemaal keurig uit.”	Ik moet eventjes kijken naar Milieustraat. Ziet er keurig uit.	Gevonden
T4:	“Wat of een paspoort kost. Ja. Prima. Dan typ ik dat dus in de zoekbalk. Dan kan ik het aanklikken en de kosten staan er hier bij.”	Ik wil weten wat een paspoort kost. Het staat er bij.	Gevonden
T5:	“Ik tikte rijbewijs in en het kwam er al gelijk. Dus de zoekfunctie is ook goed.”	Ik tikte rijbewijs in en het kwam er al gelijk. Hij is goed.	Gevonden
T6:	“Ik heb nog wel een vraag over de zoekfunctie, maar dat wordt denk ik te lastig in die zin, omdat u nooit de site gebruikt.”	Niet gevraagd.	Niet gevraagd.
T7:	“Oke. Ik wilde een nieuwe groene bak aanvragen, maar dan komt het niet naar voren. Dus dat vind ik wel minder. Ik zoek het nu via de homepage en dan bij afval en dan kom ik er wel. Dus daar zie je dan groene afval container. Dus als je het opzoekt, dan komt het niet, maar als je de stappen volgt op de homepage dan kom je er wel.”	Ik wil een nieuwe groene bak aanvragen, maar het komt niet naar voren. Je moet afval container invullen en je komt er alleen als je de stappen op de homepage volgt.	Niet gevonden Woordkeuze
T8:	“Oke. Dan zoek ik naar parkeervergunningen. De zoekfunctie is in orde, maar dit bedoel ik dus met dat er op de pagina zelf vrij veel linkjes staan. Wat ik wel goed vind, is dat die navigatiebalk er hier ook nog staat, dus dan kun je direct zien wat je nog meer over dat onderwerp kunt vinden.”	De zoekfunctie naar parkeervergunningen is prima, maar er staan zo veel linkjes. Wat wel goed is, is de navigatiebalk.	Gevonden Linkjes Navigatiebalk

T9:	“Oke, dan doe ik parkeervergunning en dan krijg je hier deze opties, maar daar staat het dus niet bij zo een kustvergunning. Nu hebben we die via de post gekregen van Veere, maar eigenlijk als inwoner van Middelburg moet je dat gewoon via je eigen gemeente kunnen regelen, vind ik.”	Ik doe parkeervergunningen voor de kust, maar dat staat er dus niet bij. Ik vind het raar dat ik niet als inwoner van Middelburg bij mijn eigen gemeente kan regelen.	Niet gevonden
T10:	“Subsidie plaatselijke omroep. Ja dan komt er wel veel naar boven en ook hetgeen wat u zoekt.”	Subsidie plaatselijke omroep. Hetgeen komt naar boven.	Gevonden
T11:	“Oke. Wat zal ik eens doen. Afvalverwerking Arnemuiden. Daar was een nieuw iets van plastic, misschien kunnen we het wel zien. Daar kunnen we dus niks van zien, maar wel afvalverwerking in het algemeen. Het is op zich wel goed. Ja ik vind het ook lastig nu om iets te verzinnen, maar ik vind het verder wel goed.”	Afvalverwerking Arnemuiden. Daar was laatst iets over, maar ik kan het niet zien. Wel in het algemeen. Het is wel goed verder.	Niet gevonden
T12:	“Als je naar zoeken gaat en je doet bijvoorbeeld ‘bevolkingsregister’. Soms heb je bijvoorbeeld bewijs van goed gedrag nodig en dat staat hier nu niet tussen, maar dan is het waarschijnlijk ‘persoonsgegevens opvragen’. Je zou eigenlijk dan je bewijs van goed gedrag moeten zien. Maar als ze daar mee beginnen, dan zou in principe alles online moeten kunnen en niet alleen een gedeelte. Als ik dus een uittreksel wil over goed gedrag, dan ga ik dus naar het icoontje van BRP en dan verwacht ik dat daar alle uittreksels onder staan, maar dat is dan dus niet zo.”	Zoek bevolkingsregister voor bewijs van goed gedrag. Het staat er niet bij. ik verwacht dat het bij uittreksel BRP staat, maar dat is niet zo. Dat moet duidelijker.	Niet gevonden Woordkeuze
T13:	“Parkeervergunningen. Er staat dan van alles. En zoals ik de site nu zie, vind ik het toch best handig. Dat zal er ongetwijfeld tussen staan, maar omdat ik er nog niet mee gewerkt heb, kan ik niet zeggen wat er mist.”	Parkeervergunningen. Er staat dan direct van alles. Ik kan niet zeggen wat er mist.	Gevonden
T14:	“Oke. Parkeervergunning. Dan zie je het ook weer gelijk. Ja alles staat er wel prima.”	Parkeervergunningen. Alles staat er wel prima.	Gevonden

T15:	“Oke als ik asbest intik, krijg ik wel wat ik wil hebben, maar vervolgens kom ik niet meer door het systeem. Het zoeken is op zich wel goed, maar hoe je het daarna moet regelen en hoe je dus asbest kunt verwijderen, is heel vaag. De informatie is wel allemaal goed. Dan staat er een link, maar daar kwam ik dan niet verder. Het formulier was te lastig en bij de balie was het wel zo gelukt.”	Als ik asbest intik, krijg ik wat ik wil hebben, maar ik kan niet duidelijk aangeven online hoe ik het wil verwijderen. Het formulier is onduidelijk.	Gevonden Loopt vast bij formulieren
-------------	--	--	--

Labels: Gevonden (10x), niet gevonden (4x), woordkeuze (1x), linkjes (1x), navigatiebalk (1x), loopt vast bij formulieren (1x).

Niet gevraagd (1x).

Deelvraag 3

DigiD (BORDEAUX)

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"U zei net ook al dat u gebruik maakt van DigiD voor alle overige online overheidsinstellingen, inclusief de gemeente."	Maakt gebruik voor alle overige online overheidsinstellingen.	Ja
T2:	"Ja."	Ja.	Ja
T3:	"Zo veel mogelijk met DigiD"	Zo veel mogelijk met DigiD.	Ja
T4:	"Wat is dat? Geen idee. Dat doet mijn dochter."	Geen idee wat dat is.	Nee
T5:	"Volgens mij net aangevraagd."	Net aangevraagd.	Nog niet
T6:	"Als ik iets moet doen, dan moet ik DigiD gebruiken. Dat wil ik niet hebben. De consumentenbond die raadt dat af, omdat het zo fraudegevoelig is."	DigiD is fraudegevoelig, dus ik gebruik het niet.	Nee
T7:	"Je zei net ook al dat je DigiD hebt."	Je hebt DigiD.	Ja
T8:	"Ja."	Ja.	Ja
T9:	"Ja. Voor de belasting. ""	Ja, voor belasting.	Ja
T10:	"Ja."	Ja.	Ja
T11:	"Ja."	Ja.	Ja
T12:	"Ja."	Ja.	Ja
T13:	"Ja, dat heb ik nodig voor mijnoverheid.nl."	Ja, voor mijnoverheid.nl	Ja
T14:	"Ja. Belasting, maar ook zorgverzekering."	Ja, voor belasting en zorgverzekering.	Ja
T15:	"Ja."	Ja.	Ja

Labels: Ja (12x), nee (2x), nog niet (1x).

#	Citaat	Vereenvoudigd	Axiaal coderen
T1:	"Eigenlijk niet voor mijzelf. Oja, ook voor mijzelf. Ik kijk wel eens of mijn gegevens kloppen voor pensioen. Vooral mijn man moet heel veel gebruik maken van DigiD en meestal doe ik het."	Ik kijk wel eens of mijn gegevens voor pensioen nog kloppen, maar vooral voor mijn man gebruik ik het.	Pensioen
T2:	"Nee."	Nee.	Geen gebruik
T3:	"Nee."	Nee.	Geen gebruik
T4:	"Nee."		Geen gebruik
T5:	"Nee."	Nee	Geen gebruik
T6:	"Nee."	Nee	Geen gebruik
T7:	"Ja ook. Volgens mij is dat ook voor belastingteruggave."	Voor belastingteruggave.	Belasting
T8:	"Ja een beetje. Volgens mij kun je daar ook wel eens informatie vinden over bepaalde dingen als je vragen hebt."	Volgens mij kan je daar informatie opzoeken voor bepaalde dingen.	Informatie
T9:	"Dat gebruik ik eigenlijk niet."	Dat gebruik ik niet.	Geen gebruik
T10:	"Klopt. Ik vraag daar af en toe ook iets op over bijvoorbeeld geluidsoverlast."	Ik vraag daar iets op bijvoorbeeld geluidsoverlast.	Informatie
T11:	"Daarop ontvang ik de rekeningen van de gemeente en waterschap en zorgverzekering. Via DigiD ook. Bij mijnoverheid.nl komen allerlei mailtjes binnen van allerlei instanties en dat vind ik wel makkelijk."	Ik ontvang daarop rekeningen van de gemeente en waterschap. Er komen dan mailtjes binnen via mijnoverheid.nl van instanties.	Rekeningen Mailtjes
T12:	"Nee. Dat zijn dingen daar kom je nooit, maar daar heb je ook dagelijks niet mee te maken, dus daar sta je eigenlijk niet zo bij stil."	Nee, daar kom ik eigenlijk nooit en sta ik nooit bij stil.	Geen gebruik
T13:	"U noemde net al mijnoverheid.nl."	U noemde al mijn overheid.	Wel gebruik
T14:	"Ja, ook voor de zorgverzekering."	Bekend voor de zorgverzekering.	Zorgverzekering
T15:	"Wel eens op gekeken om te kijken hoe het met mijn pensioen staat, maar verder niet eigenlijk."	Wel eens op gekeken voor pensioen, maar verder niet.	Pensioen

Labels: Geen gebruik (7x), pensioen (2x), informatie (2x), belasting (1x), rekeningen (1x), mailtjes (1x), wel gebruik (1x), zorgverzekering (1x).