



Informatievoorziening aan burgers

Resultaten Doe Mee-onderzoek 2017

Mei 2018

Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (de NVRR) heeft in samenwerking met de Algemene Rekenkamer in 2017 voor de tweede keer een 'Doe Mee-onderzoek' georganiseerd.

Lokale rekenkamer(commissie)s en de Algemene Rekenkamer doen tijdens het Doe Mee-onderzoek gezamenlijk onderzoek. Wij hebben ons (net als 10 andere rekenkamercommissies) aangemeld voor dit onderzoek.

Tijdens deze editie was de centrale vraag:

“Wat willen burgers weten over publieke uitgaven van hun gemeente en de resultaten die daarmee bereikt worden?”

Naast de algemene vragen uit het gezamenlijke onderzoek hebben wij specifieke vragen toegevoegd voor de gemeente Krimpenerwaard over de informatievoorziening op de gemeentelijke website.

In dit rapport vindt u de uitgebreide resultaten van het onderzoek en een aantal kwalitatieve inzichten die we hebben gekregen door de opmerkingen van respondenten.

We hebben het college gevraagd om op de uitkomsten te reageren. De reactie van het college hebben we als bijlage opgenomen.



Samenvatting van de resultaten: Besteding van publieke middelen

- De meeste inwoners uit Krimpenerwaard willen graag weten **waaraan** de gemeente haar geld uitgeeft en wat zij ermee **bereikt**. Wel is deze interesse iets minder dan bij de andere gemeenten die deelnamen aan het onderzoek.
- De inwoners uit Krimpenerwaard zijn vooral benieuwd naar hoe de gemeente haar geld uitgeeft aan **zorg**.
- Opvallend is dat men vooral informatie wil ontvangen over hun **eigen dorp/stad**. Dit in contrast tot de andere deelnemende gemeenten, waar men vooral informatie wil op gemeenteniveau.
- De meeste respondenten uit Krimpenerwaard willen de informatie beschikbaar krijgen via **cijfers/grafieken** of de **begroting/jaarverslag**. Sociale media werden niet genoemd. Veel mensen noemden spontaan het huis-aan-huis-blad Het Kontakt als favoriet medium.
- Men vindt het vooral gewoon interessant om de informatie te hebben en zou er verder **geen actie** op ondernemen. Dit in tegenstelling tot andere gemeenten, waar veel mensen de informatie gebruiken om hun stemgedrag te bepalen.
- Een derde vindt dat er meer **controle** moet komen op de uitgaven van de gemeente en dat er meer informatie moet komen om de gemeente te kunnen controleren.

Samenvatting van de resultaten: Gemeentelijke website

- De gemeentelijke website wordt **sporadisch** bezocht (door de meesten nooit of 1 keer per jaar).
- De meeste mensen gebruiken de website om informatie te zoeken over **gemeentelijke producten** (zoals een paspoort) of het aanvragen daarvan.
- De vindbaarheid van informatie op de website wordt als zeer goed ervaren: Alle mensen hebben kunnen vinden wat zij zochten en de meesten daarvan ook nog binnen een acceptabele tijd.
- De meeste mensen zijn **tevreden** over de website: Hij voldoet aan de verwachtingen, is toegankelijk en wordt liever gebruikt dan te bellen met de gemeente of langs te gaan.
- Respondenten zijn ietwat verdeeld over de vraag of het **aanbod** van producten en diensten op de website verruimd zou kunnen worden.

Inhoudsopgave

1. Inhoud en opzet van het onderzoek	6
2. Resultaten: Besteding van publieke middelen	8
3. Resultaten: Gemeentelijke website	16
4. Kwalitatieve inzichten in informatievoorziening aan burgers	21
Bijlage 1: Vragenlijst	24
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	26

1. Inhoud en opzet van het onderzoek

Inhoud en opzet van het onderzoek

De RKC Krimpenerwaard heeft ervoor gekozen, na overleg met de Adviesgroep, om de onderzoeksvragen over besteding van de publieke middelen uit te breiden met enkele vragen over de **gemeentelijke website** en hoe de inwoners de **digitale dienstverlening** ervaren. De vragenlijst vindt u in bijlage 1.

Voor het verzamelen van de antwoorden op de onderzoeksvragen hebben wij (ondersteund door een collega van de Algemene Rekenkamer) op **28 november 2017** inwoners van Krimpenerwaard bevroegd op de weekmarkt in Berkenwoude, bij het gemeenteloket in Stolwijk en bij de bibliotheek in Bergambacht.

In totaal zijn er **36 interviews** afgenomen.



2. Resultaten: Besteding van publieke middelen

Interesse in besteding publieke middelen



- De meeste respondenten uit Krimpenerwaard willen “graag” tot “heel graag” weten waaraan de gemeente haar geld besteedt.
- Dit beeld zien we ook bij de andere deelnemende gemeenten, echter is het daar nog meer uitgesproken: Krimpenerwaard heeft (samen met Dordrecht) het laagste percentage mensen dat “heel graag” aangeeft (17%, versus 38% gemiddeld).

“Wilt u weten waaraan de gemeente haar geld besteedt?”

Gemeente	Heel graag	Graag	Beetje	Niet echt	Niet geïnteresseerd
Alblasserdam	27%	53%	18%	1%	
De Bilt	48%	47%	5%		
Dordrecht	17%	54%	16%	2%	0%
Haarlem	64%	32%	2%	1%	1%
Hendrik Ido Ambacht	22%	27%	11%	7%	33%
Hilversum	28%	52%	18%	1%	0%
Krimpenerwaard	17%	39%	19%	19%	6%
Lingewaard	51%	45%	3%	0%	1%
Renkum	54%	39%	6%		1%
Voorst-Brummen	33%	61%	6%		
Weesp	53%	35%	3%		3%
Gemiddeld	38%	44%	10%	4%	6%

Noot: Soms tellen bij een gemeente de categorieën niet op tot 100% door ongeldige invoer.

Interesse in het effect van de uitgaven



- Meer dan de helft van de respondenten uit Krimpenerwaard wil “graag” weten wat de gemeente met het geld bereikt.
- Net als bij de vorige vraag zien we ook hier weer een gematigder beeld dan bij de andere deelnemende gemeenten, waar bijvoorbeeld het percentage “heel graag” vaak vele malen hoger ligt dan bij Krimpenerwaard.

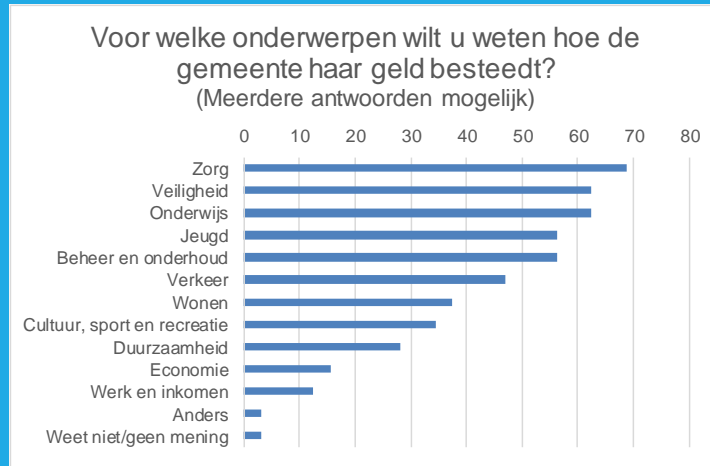
“Wilt u weten wat de gemeente met het geld bereikt?”

Gemeente	Heel graag	Graag	Beetje	Niet echt	Niet geïnteresseerd
Alblasserdam	32%	56%	10%	1%	1%
De Bilt	48%	49%	3%		
Dordrecht	32%	56%	10%	1%	0%
Haarlem	72%	24%	2%	1%	0%
Hendrik Ido Ambacht	19%	31%	8%	8%	34%
Hilversum	32%	58%	9%	1%	
Krimpenerwaard	19%	56%	14%	8%	3%
Lingewaard	50%	45%	4%		6%
Renkum	56%	41%	2%		
Voorst-Brummen	39%	61%			
Weesp	59%	35%	3%		3%
Gemiddeld	42%	47%	6%	3%	7%

In welke onderwerpen is men geïnteresseerd?



- De inwoners uit Krimpenerwaard zijn vooral benieuwd naar hoe de gemeente haar geld uitgeeft aan zorg, bijna 70% noemt dit. Daarnaast geeft meer dan de helft aan dit te willen weten voor veiligheid en onderwijs.
- Voor de overige deelnemende gemeenten (niet weergegeven) zijn dit eveneens zorg en veiligheid, maar wonen staat daar op een derde plaats.



Op welk niveau wil men informatie ontvangen?



- Respondenten uit Krimpenerwaard willen vooral informatie ontvangen over hun eigen dorp/stad.
- Dit in contrast tot de andere deelnemende gemeenten, waar de gemeente meestal bovenaan staat.

*“Ik wil vooral informatie ontvangen over:
(Meerdere antwoorden mogelijk)”*

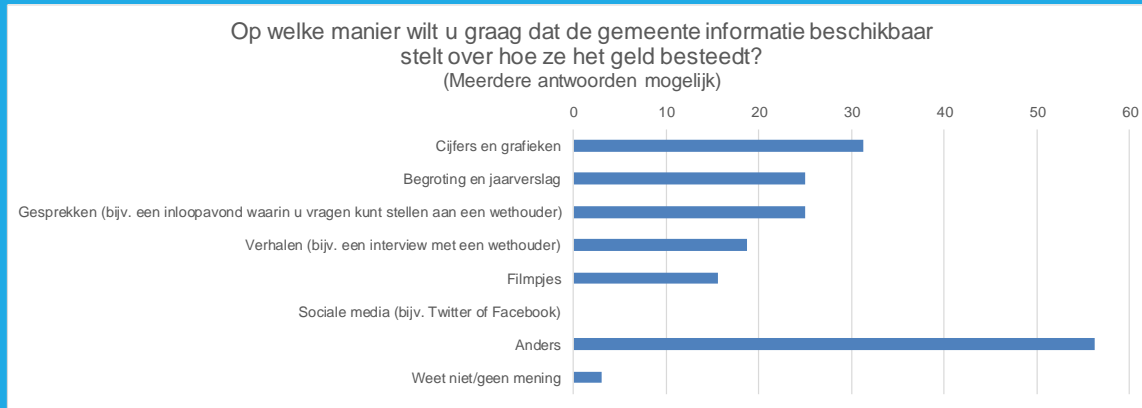
Gemeente	Mijn straat	Mijn wijk	Mijn dorp/stad	Mijn gemeente
Ablasserdam	1%	12%	28%	52%
De Bilt	3%	19%	24%	54%
Dordrecht	2%	16%	16%	62%
Haarlem	5%	37%	24%	34%
Hendrik Ido Ambacht	3%	11%	1%	47%
Hilversum	4%	25%	30%	40%
Krimpenerwaard	6%	13%	63%	34%
Lingewaard	4%	14%	39%	43%
Renkum	1%	6%	43%	51%
Weesp	3%	24%	15%	56%
Gemiddeld	3%	18%	28%	47%

Noot: Soms tellen bij een gemeente de categorieën niet op tot 100% door ongeldige invoer.

Media om de informatie over te brengen



- De meeste respondenten uit Krimpenerwaard willen de informatie beschikbaar krijgen via cijfers/grafieken of de begroting/jaarverslag. Opvallend is dat niemand sociale media noemde.
- Dezelfde top 2 zien we bij de andere deelnemende gemeenten (niet weergegeven). Daar staan echter de sociale media op de derde plaats.
- Veel mensen noemden bij deze vraag spontaan het huis-aan-huis-blad Het Kontakt als favoriet medium.



Gebruik van de informatie



- Meer dan de helft van de respondenten uit Krimpenerwaard vindt het gewoon interessant om de informatie te hebben en zou er niets mee doen.
- Bij de andere gemeenten zouden mensen de informatie vooral gebruiken om te bepalen hoe ze volgende keer gaan stemmen.



Evaluatie van de besteding van publieke middelen



- 1 op de 5 respondenten uit Krimpenerwaard vindt dat de gemeente goed aangeeft waar zij geld aan besteedt.
- Een derde vindt dat er meer controle moet komen op de uitgaven van de gemeente en dat er meer informatie moet komen om de gemeente te kunnen controleren.
- De helft van de mensen vindt dat het controleren van de gemeente een taak is die ook bij burgers ligt.

Stellingen over besteding publieke middelen

	Eens	Gedeeltelijk eens	Niet eens/ niet oneens	Gedeeltelijk oneens	Oneens	Weet niet/ geen mening
Ik vind dat mijn gemeente goed aangeeft waar zij het geld aan besteedt.	21,9%	15,6%	9,4%	15,6%	15,6%	21,9%
Op de uitgaven van de gemeente is meer controle nodig.	37,5%	12,5%	3,1%	3,1%	25,0%	18,8%
Controleren van de gemeente is ook een taak van burgers.	50,0%	31,3%	3,1%	3,1%	12,5%	0,0%
Burgers krijgen momenteel genoeg informatie om de gemeente te controleren.	18,8%	15,6%	9,4%	9,4%	31,3%	15,6%

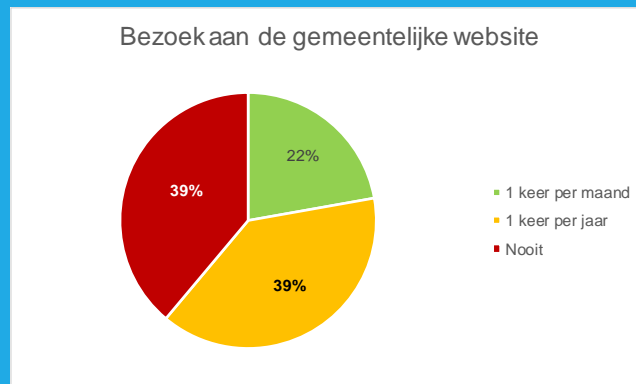
3. Resultaten: Gemeentelijke website

Bezoek aan de gemeentelijke website



- De respondenten maken weinig gebruik van de gemeentelijke website: De meesten bezoeken de website nooit of 1 keer per jaar.
- Van de ondervraagden is er niemand die meer dan 1 keer per maand de website bezoekt.

*“Heeft u de gemeentelijke website weleens bezocht?
Indien ja, hoe vaak bezoekt u de gemeentelijke website gemiddeld?”*



Redenen om de gemeentelijke website te bezoeken



- De meeste mensen gebruiken de gemeentelijke website om informatie te zoeken over gemeentelijke producten zoals een paspoort of rijbewijs.
- Daarnaast gebruiken veel mensen de website om deze producten aan te vragen.
- Maar weinig mensen gebruiken de website voor het opvragen van 'politieke' informatie over het college of de gemeenteraad.

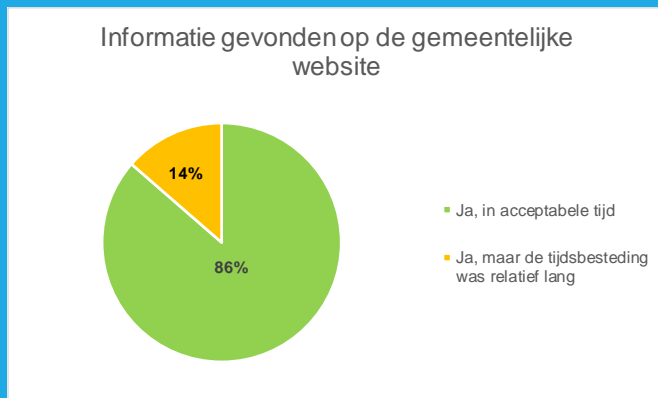


Vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website



- Zeer positief is dat alle mensen hebben gevonden wat zij zochten op de gemeentelijke website.
- Daarnaast is het ook positief dat maar liefst 86% dit lukte in een acceptabele tijd.

“De laatste keer dat u de gemeentelijke website bezocht, heeft u toen gevonden wat u zocht? En hoeveel tijd was u hieraan kwijt?”



Evaluatie van de gemeentelijke website



- De meeste mensen zijn tevreden over de website: Hij voldoet aan de verwachtingen en is toegankelijk.
- Ze gebruiken de website vaak ook liever dan te bellen met de gemeente of langs te gaan.
- Respondenten zijn ietwat verdeeld over het aanbod van producten en diensten op de website: 32% vindt dat het geen uitbreiding behoeft, 27% vindt dat het aanbod wel verruimd zou kunnen worden.

	Eens	Gedeeltelijk eens	Niet eens/ niet oneens	Gedeeltelijk oneens	Oneens	Weet niet/ geen mening
De website van de gemeente voldoet aan mijn verwachtingen	54,5%	31,8%	4,5%	0,0%	0,0%	9,1%
De gemeentelijke website is toegankelijk	59,1%	27,3%	0,0%	4,5%	0,0%	9,1%
Burgers krijgen momenteel genoeg informatie om de gemeente te controleren	13,6%	4,5%	4,5%	0,0%	4,5%	72,7%
Voor het verkrijgen van informatie gebruik ik veel liever de gemeentelijke website dan dat ik bel met de gemeente of langs ga op het gemeentehuis	45,5%	13,6%	9,1%	9,1%	18,2%	4,5%
De gemeente mag meer diensten en producten via de website gaan aanbieden	27,3%	13,6%	4,5%	4,5%	31,8%	18,2%

4. Kwalitatieve inzichten in informatievoorziening aan burgers

Kwalitatieve inzichten

- De huis-aan-huis krant (Het Kontakt) is en blijft essentieel voor de informatie van de gemeente aan de inwoners.
- Facebook is voor veel inwoners misschien nog wel belangrijker dan de website van de gemeente.
- Niet iedereen is even digitaal vaardig (met name ouderen) en deze groep moet hulp inschakelen om dingen online te regelen.
- Met producten via de website aanvragen ben je er als inwoner nog niet. Belangrijker is dat die vaak nog op één centraal punt binnen de hele Krimpenerwaard moeten worden opgehaald. Dit is minder toegankelijk dan voorheen binnen de eigen gemeente.

Citaten

De gemeente moet niet te makkelijk denken over de zelfredzaamheid van inwoners. Bijvoorbeeld dat een bewoner in de straat wel even zorgt voor de coördinatie van nieuwe afvalbakken terwijl die bewoner dat niet zo had begrepen.

Hoe voorziet de gemeente analfabeten van informatie?

De gemeente neemt soms vreemde beslissingen en communiceert dat lang niet altijd goed.

De gemeente zou informatie betrouwbaarder moeten maken. Bijvoorbeeld die over aanvragen voor bouwvergunningen. Die zijn transparant als het over aanvragen voor inwoners gaat, maar niet als het gaat om aanvragen van bedrijven.

Bijlage 1: Vragenlijst

Vragenlijst Doe Mee-onderzoek 2017

Vragenlijst Spotdag 28 november 2017 rekenkamercommissie gemeente Krimpenerwaard

VRAGEN INFORMATIEBEHOEFTE

1. Wilt u weten waaraan de gemeente haar geld besteedt?

- Heel graag
- Graag
- Beetje
- Niet echt
- Niet geïnteresseerd

2. Wilt u weten wat de gemeente met het geld bereikt?

- Heel graag
- Graag
- Beetje
- Niet echt
- Niet geïnteresseerd

ALS U BIJ VRAAG 1 EN 2 'HEEL GRAAG, GRAAG, BEE TJE' HEEFT GEANTWOORD,
—> GA VERDER BIJ VRAAG 3, ANDERS VERDER BIJ VRAAG 7

3. Voor welke onderwerpen wilt u weten hoe de gemeente haar geld besteedt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Veiligheid
- Zorg
- Cultuur, sport en recreatie
- Onderwijs
- Economie
- Jeugd
- Wonen
- Verkeer
- Duurzaamheid
- Werk en inkomen
- Beheer en onderhoud
- Anders, nl.
- Weet ik niet / geen mening

4. Ik wil vooral informatie ontvangen over: (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn straat
- Mijn wijk
- Mijn dorpsstad
- Mijn gemeente

5. Op welke manier wilt u graag dat de gemeente informatie beschikbaar stelt over hoe ze het geld besteedt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Cijfers en grafieken
- Begroting en jaanverslag
- Verhalen (bijv. een interview met een wethouder)
- Gesprekken (bijv. een inloopavond waarin u vragen kunt stellen aan een wethouder)
- Filmpjes
- Sociale media (bijv. twitter of facebook)
- Anders, nl.
- Weet ik niet / geen mening

1 / 3

6. Wat wilt u met deze informatie doen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Niets, ik vind het gewoon interessant
- Controleren of de gemeente doet wat ze belooft
- Bepalen hoe ik tijdens de volgende verkiezingen ga stemmen
- Actie ondernemen
- Anders, nl.
- Weet ik niet / geen mening

7. Stellingen over bestedingen publieke middelen:

	Eens	gedeeltelijk eens	Niet eens / niet oneens	gedeeltelijk oneens	Oneens	Weet ik niet / geen mening
Ik vind dat mijn gemeente goed aangeeft waar zij het geld aan besteedt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op de uitgaven van de gemeente is meer controle nodig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleren van de gemeente is ook een taak van burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Burgers krijgen momenteel genoeg informatie om de gemeente te controleren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VRAGEN GEMEENTELIJKE WEBSITE

8. Heeft u de gemeentelijke website wel eens bezocht? Indien ja, hoe vaak bezoekt u de gemeentelijke website gemiddeld?

- meer dan 1 keer per week
- 1 keer per week
- 1 keer per maand
- 1 keer per jaar
- nooit —> NAAR VRAAG 12

9. Waarom bezocht/bezoekt u de gemeentelijke website? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Opzoeken informatie over gemeentelijke producten (paspoort, rijbewijs enz.)
- Opzoeken informatie over wegwerkzaamheden in de gemeente
- Opzoeken informatie over andere werkzaamheden zoals snoeien van bomen, onderhoud gebouwen e.d.
- Opzoeken contactgegevens en/of openingstijden
- Opzoeken informatie over burgemeester, wethouders of gemeenteraad (inclusief informatie over vergaderingen)
- Aanvragen van gemeentelijke producten
- Maken van een afspraak
- Om te zien wat er in de gemeente speelt
- Anders namelijk

2 / 3

10. De laatste keer dat u de gemeentelijke website bezocht, heeft u toen gevonden wat u zocht?

En hoeveel tijd was u hieraan kwijt?

- ja, in acceptabele tijd
- ja, maar tijdsbesteding was relatief lang
- nee, maar ben snel gestopt met zoeken
- nee, ook niet na lang zoeken

11. Stellingen over de gemeentelijke website

	Eens	gedeeltelijk eens	Niet eens / niet oneens	gedeeltelijk oneens	Oneens	Weet ik niet / geen mening
De website van de gemeente voldoet aan mijn verwachtingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeentelijke website is toegankelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Burgers krijgen momenteel genoeg informatie om de gemeente te controleren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor het verkrijgen van informatie gebruik ik veel meer de gemeentelijke website dan dat ik bij met de gemeente of langs ga op het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente mag meer diensten en producten via de website gaan aanbieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Tot slot: De gemeente Krimpenerwaard wil met enige regelmaat de inwoners raadplegen over verschillende onderwerpen. Zouden we u hier voor de toekomst mogen benaderen? Indien ja, vul dan hieronder het e-mailadres in.

E-mailadres:

.....

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Reactie van het college op de uitkomsten



Rekenkamercommissie Krimpenerwaard
Postbus 51
2820 AB STOLWLUK

18-0010110
18-0010110

Per e-mail: p.feelders@krimpenerwaard.nl

LOCATIE: Schoonhoven
UW BRIEF: 10 april 2018
UW KENNISDE: _____

DOCUMENTNUMMER: 18-0010110
ZAAKNUMMER: ZKT7007156
BUREAUDEEL: _____

BEHANDELD DOOR: Ir. F. Laméris-Huis
TELEFOON: 14 0152
E-MAIL: info@krimpenerwaard.nl
VERZENDDATUM: 25 april 2018

ONDERWERP: Bestuurlijke reactie rapportage Doe Mee-onderzoek Rekenkamercommissies

Beste meneer, mevrouw,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van de uitkomsten van uw 'Doe Mee-onderzoek' naar informatievoorziening aan burgers. Wij maken graag gebruik van de door u geboden mogelijkheid hierop bestuurlijk te reageren.

Uitstekende dienstverlening voor onze inwoners, dat is waar wij als college naar streven. Uw onderzoek plaatsen we als een bijlage in dit licht. In uw Doe Mee-onderzoek heeft u twee aspecten van dienstverlening van de gemeente onderzocht, namelijk de informatievoorziening over publieke uitgaven en de informatievoorziening op de gemeentelijke website. De uitkomsten geven voor ons een inkleding over de wijze waarop inwoners naar onze dienstverlening en informatievoorziening kijken. Zo blijkt het Kontakt, het kanaal dat wij veel gebruiken, door inwoners ook als belangrijk kanaal te worden ervaren. Ook is er terughoudzaamheid over de website en de vindbaarheid van informatie daarop.

Wij zijn blij met deze belangrijke signalen. Als college zullen we in 2018 een 1-meting Burgerpeiling uit laten voeren naar o.a. de dienstverlening van de gemeente, ook op aspecten die u heeft onderzocht. Dit onderzoek geeft ons vergelijkbaarheid met de o-meting die in 2016 is uitgevoerd. Onze beleidsinzet zullen wij daarop baseren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris

mr. M. Plantinga

mr. R.S. Gijzenier

pag. 1/1

Over de Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie Krimpenerwaard is begin 2016 officieel van start gegaan en is een onafhankelijk orgaan binnen de gemeente Krimpenerwaard.

Door middel van op onderzoek gebaseerde aanbevelingen willen wij bijdragen aan het verbeteren van de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het beleid, het beheer en de organisatie van de gemeente. Onze primaire insteek is het (waar mogelijk en nodig) versterken van de kaderstellende, volksvertegenwoordigende en controlerende rol van de raad.

Contact met de Rekenkamercommissie

Wij staan open voor uw opmerkingen en suggesties.

Wij zijn te bereiken via:

Telefoon: 14 0182 / 06-57096899

E-mail: P.Feelders@krimpenerwaard.nl

Website: www.krimpenerwaard.nl/rekenkamercommissie



V.l.n.r.: **Dhr. Rob Paulussen** (commissielid),
mw. Patricia Feelders (secretaris/onderzoeker),
dhr. René de Bonte (commissielid)
mw. Karin Meijer (voorzitter)