

Gebruik overheidswebsites stijgt licht

- Zeven op de tien internetters gebruiken websites van de overheid
- Hoger opgeleiden beduidend vaker op overheidswebsites dan lager opgeleiden
- Ruim acht op de tien gebruikers zeer tevreden over vinden en gebruiken informatie

In het voorjaar van 2013 telde Nederland 13 miljoen internetgebruikers van 12 jaar en ouder. Dit komt overeen met ruim 90 procent van deze bevolkingsgroep. Zeven op de tien internetters maakten - in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview - gebruik van websites van de overheid. Dit aandeel ligt drie procentpunten hoger dan in 2012.

Hoger opgeleiden gebruiken overheidswebsites twee tot drie keer vaker

Overheidswebsites worden vooral door hoger opgeleide internetters gebruikt: 86 procent van hen zocht er informatie, twee keer zo veel als lager opgeleiden. Het aandeel dat documenten downloadde en ingevuld verstuurde is bij hoger opgeleiden met 69 procent bijna drie keer zo groot als bij lager opgeleiden. Twee derde van de lager opgeleiden die de afgelopen twaalf maanden geen overheidsdocumenten verstuurden, gaf hiervoor als reden aan dat dit ook niet nodig was.

Belastingaangifte meest gebruikt

De overheid wordt vooral via het digitale portaal bezocht voor het indienen van de jaarlijkse belastingaangifte. Bijna twee op de drie internetters die in de afgelopen twaalf maanden gebruik maakten van overheidswebsites noemt dit als een van de redenen. Een kleiner aandeel bezocht websites voor zaken die minder structureel voorkomen, zoals het aanvragen van uitkeringen of persoonlijke documenten (19 procent), of het doorgeven van adreswijzigingen (9 procent).

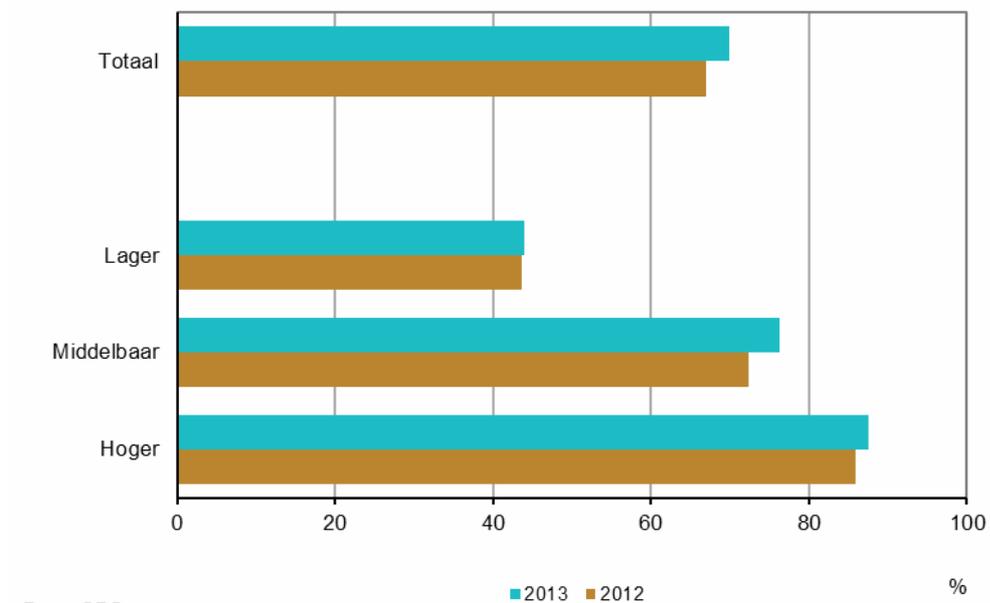
Hoge mate van tevredenheid

Het overgrote deel (85 procent) van de gebruikers is zeer tevreden over de vindbaarheid en bruikbaarheid van de informatie op de websites van de overheid. Over het gemak waarmee diensten of de service op de websites kunnen worden gebruikt is ruim drie kwart te spreken en over de afhandeling van verzoeken 61 procent. Toch gaven vier op de tien gebruikers aan problemen ervaren te hebben. Ze kwamen vooral technische problemen (28 procent) of onduidelijke of verouderde informatie (24 procent) tegen.

Ook persoonlijk en telefonisch contact

Ruim de helft (56 procent) van de internetters die websites van de overheid gebruiken had ook nog op andere manieren contact met de overheid, veelal telefonisch (37 procent) en/of persoonlijk (29 procent).

Gebruik websites van overheidsinstanties naar opleidingsniveau



Bron: CBS

Technische toelichting

Vanaf 2005 is een Europese verordening van kracht op het terrein van onderzoek naar de informatiemaatschappij. Deze verordening stelt gegevensverstrekking over het ICT-gebruik bij huishoudens en personen verplicht en geeft tevens aan over welke onderwerpen informatie in EU-verband verzameld wordt. Het CBS verzamelt deze gegevens aan de hand van het onderzoek ICT-gebruik van huishoudens en personen. Dit onderzoek wordt jaarlijks telefonisch uitgevoerd met behulp van CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), waarbij in de maanden april en mei ongeveer 5 duizend personen van 12 jaar en ouder zijn ondervraagd. Personen in tehuizen en instellingen zijn niet in het onderzoek opgenomen. Het onderzoek ICT gebruik van huishoudens en personen is een steekproefonderzoek, waardoor er sprake is van marges rondom de uitkomsten

In het onderzoek van 2013 zijn enkele extra vragen opgenomen over het gebruik van websites van de overheid. Het gaat dan om vragen als reden van gebruik, ervaren problemen en de mate van tevredenheid over enkele gebruikersaspecten.

Opleidingsniveau

Het opleidingsniveau is als volgt ingedeeld:

- Lager opgeleid: hoogst behaalde opleiding basisonderwijs of vmbo, mbo 1, avo onderbouw.
- Middelbaar opgeleid: hoogst behaalde opleiding havo, vwo, mbo 2, 3, 4.
- Hoogopgeleid: hoogst behaalde opleiding hbo, wo bachelor, wo masters, doctor.

Publicatie van de uitkomsten

Meer gedetailleerde gegevens over het ICT-gebruik van huishoudens en personen zijn te vinden op StatLine, de elektronische databank van het CBS. Daarnaast worden uitkomsten van dit onderzoek regelmatig opgenomen in de jaarlijkse publicatie 'ICT, kennis en economie'.

Tabel 1
Gebruik websites van overheidsinstanties in de afgelopen 12 maanden, 2013

	2012 Totaal gebruik websites	2013 Totaal gebruik websites	w.o. soort gebruik		
			Informatie zoeken	Officiële documenten downloaden	Ingevulde documenten versturen
% 1)					
Totaal	67	70	66	48	49
Geslacht					
Man	72	74	70	54	55
Vrouw	62	66	63	41	44
Leeftijd					
12 tot 25 jaar	51	53	51	32	32
25 tot 45 jaar	77	80	76	57	60
45 tot 65 jaar	71	76	72	52	54
65 jaar en ouder	55	61	56	43	43
Opleidingsniveau					
Lager	44	44	41	23	25
Middelbaar	72	76	71	51	54
Hoger	86	88	86	69	69

1) Personen van 12 jaar of ouder met internet gebruik in de afgelopen twaalf maanden, meer dan één antwoord mogelijk.

Tabel 2
Reden van gebruik websites van overheidsinstanties,
2013

	Doen van belastingaangifte	Aanvragen uitkeringen	Aanvragen documenten	Doorgeven adreswijziging	Andere redenen
	% 1)				
Totaal	64	19	19	9	23
Geslacht					
Man	70	20	19	10	19
Vrouw	57	19	18	8	27
Leeftijd					
12 tot 25 jaar	47	22	23	9	30
25 tot 45 jaar	69	23	21	13	18
45 tot 65 jaar	63	17	16	6	25
65 jaar en ouder	70	12	18	6	22
Opleidingsniveau					
Lager	47	20	18	5	35
Middelbaar	63	20	16	9	23
Hoger	72	19	22	11	17

1) Personen van 12 jaar of ouder met gebruik van overheidswebsites in de afgelopen twaalf maanden, meer dan één antwoord mogelijk.

Tabel 3
Ervaren problemen bij gebruik websites van overheidsinstanties,
2013

	Technische problemen	Onduidelijk/ verouderde informatie	Onvoldoende hulp of ondersteuning (online/offline)	Andere redenen	Geen problemen ervaren
	% 1)				
Totaal	28	24	14	7	58
Geslacht					
Man	31	26	15	8	56
Vrouw	24	22	13	6	62
Leeftijd					
12 tot 25 jaar	31	26	16	6	56
25 tot 45 jaar	32	26	13	9	54
45 tot 65 jaar	26	24	14	7	60
65 jaar en ouder	18	20	10	4	69
Opleidingsniveau					
Lager	18	17	11	4	70
Middelbaar	29	23	15	7	58
Hoger	31	28	14	9	52

1) Personen van 12 jaar of ouder met gebruik van overheidswebsites in de afgelopen twaalf maanden, meer dan één antwoord mogelijk.

Tabel 4
Tevredenheid van gebruikers van overheidswebsites, 2013

	Gemak over het vinden van informatie	Bruikbaarheid van beschikbare informatie	Afhandeling van verzoek of vraag	Gemak van diensten of service
	<i>% tevreden 1)</i>			
Totaal	86	84	61	77
Geslacht				
Man	86	85	61	78
Vrouw	86	83	60	77
Leeftijd				
12 tot 25 jaar	91	89	65	86
25 tot 45 jaar	86	87	65	81
45 tot 65 jaar	84	81	57	72
65 jaar en ouder	88	84	52	71
Opleidingsniveau				
Lager	88	83	56	74
Middelbaar	85	84	62	80
Hoger	87	86	61	77

1) Personen >= 12 jaar met gebruik van overheidswebsites in de afgelopen 12 maanden, meer dan één antwoord mogelijk.