

ANALYSE RAPPORT

Hoe gaan eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen om met digitaal kwetsbare burgers?

Een onderzoek in opdracht van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

Wim Duran – Jana Verplancke

INHOUD

1	Doelstelling van de bevraging.....	4
1.1	Opbouw vragenlijst	4
1.2	Verwerking resultaten	5
2	Respondenten	6
2.1	Aantal respondenten.....	6
2.1.1	Aantal respondenten in leiding gevende functie.....	6
2.2	Bij welke domeinen binnen het lokaal bestuur zijn respondenten tewerkgesteld?	6
2.3	Regionale spreiding	9
2.4	Korte samenvatting: respondenten.....	9
3	Digitale vragen	10
3.1	Frequentie digitale vragen	10
3.2	Opsplitsing frequentie digitale vragen per domein.....	11
3.3	Korte samenvatting: frequentie digitale vragen	12
3.4	Inhoud van de digitale vragen	13
3.4.1	De dienstverlening van het lokale bestuur (eigen dienst, eigen gemeente/stad).	13
3.4.2	Andere overheidsinstanties (provinciale, Vlaamse of federale materie).	14
3.4.3	Externe diensten (zoals banken, vervoersmaatschappij,...).....	14
3.4.4	Enkele voorbeelden van digitale vragen die medewerkers ontvangen.	15
3.4.5	Korte samenvatting: ‘welke digitale vragen worden gesteld?’	18
3.5	Hoe gaan medewerkers om met digitale vragen?.....	19
3.5.1	Hoe gaan medewerkers om met digitale vragen binnen de organisatie?	19
3.5.2	Hoe wordt omgegaan met digitale vragen?	20
3.5.3	Korte samenvatting: ‘hoe omgaan met digitale vragen?’	21
3.6	Doorverwijzing	22
3.6.1	Doorverwijzen naar collega’s.....	22
3.6.2	Vertrouwdheid met andere (externe) partners.....	22
3.6.3	Elementen waar rekening wordt mee gehouden bij doorverwijzing	23
3.7	Samenvatting: digitale vragen	25
4	Medewerkersvertrouwen	27
4.1	Korte toelichting over de vragenlijst	27
4.2	Medewerkersvertrouwen in omgaan met digitale vragen van burgers	29
4.2.1	Uitkomstverwachting	29
4.2.2	Inspanningsverwachting.....	30
4.2.3	Het gevoel t.a.v. omgaan met digitale vragen in de werkcontext.....	32

4.2.4	Het vertrouwen van anderen	33
4.2.5	Faciliterende condities: beschikbare tijd	35
4.2.6	Het vertrouwen t.a.v. internet.....	35
4.2.7	De intentie om in te gaan op digitale vragen van burgers.....	36
4.2.8	Het zelfvertrouwen waarmee in gegaan wordt op digitale vragen van burgers	38
4.2.9	Het vertrouwen dat de organisatie een ‘veilige’ stimulerende context biedt.....	39
4.3	Samenvatting.....	41
4.4	Medewerkersvertrouwen: vergelijking	43
4.4.1	Uitkomstverwachting	43
4.4.2	Inspanningsverwachting.....	44
4.4.3	Het gevoel t.a.v. omgaan met digitale vragen in de werkcontext.....	45
4.4.4	Vertrouwen van de andere.....	47
4.4.5	Faciliterende: beschikbare tijd	48
4.4.6	Het vertrouwen t.a.v. internet.....	49
4.4.7	De intentie om in te gaan op digitale vragen van burgers.....	49
4.4.8	Het zelfvertrouwen waarmee in gegaan wordt op digitale vragen van burgers	51
5	Ondersteuningsnoden	53
5.1	Ondersteuningsnoden op technisch vlak	53
5.1.1	Aanvullingen technische ondersteuningsnoden	54
5.2	Ondersteuningsnoden op sociaal vlak	55
5.2.1	Bijkomende suggesties ondersteuningsnoden sociaal vlak.....	56
5.2.2	Analyse van de respondenten in een leidinggevende rol.....	57
5.3	Ondersteuningsvormen.....	58
6	Bijkomende suggesties van respondenten.....	59
7	Aanbevelingen en suggesties	60
8	Bijlage	62
8.1	Bijlage 1: overzicht functies ‘andere’	62
	Colofon	64

1 DOELSTELLING VAN DE BEVRAGING

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) werkt met samen met Arteveldehogeschool, om de eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen te bevragen over hoe ze omgaan met digitale vragen van burgers.

De digitale informatiemaatschappij wordt steeds ingewikkelder. Mensen regelen steeds meer en vaker zelf hun administratie en dienstverlening online. Dit vraagt om meer kennis en inzicht van gebruikers, maar niet iedereen kan deze digitale ontwikkelingen bijbenen. *Niet iedereen is mee op de digitale trein.*

De VVSG ziet een belangrijke rol weggelegd voor de lokale besturen in de ondersteuning van digitaal kwetsbare burgers. Balie- en onthaalmedewerkers (maar ook hun collega's in andere eerstelijnsfuncties binnen de lokale besturen) krijgen regelmatig vragen over digitale dienstverlening, over digitale toepassingen alsook over het gebruik van het internet in het algemeen.

Soms stellen burgers digitale vragen aan medewerkers binnen het lokaal bestuur expliciet, maar soms moet men pro- actief uitleggen hoe iets al dan niet werkt, of komt men vragen 'indirect' op het spoor (bv. omdat iets niet gelukt is). In dit onderzoek willen wij stilstaan bij al deze vormen van 'digitale vragen'.

Dit rapport wil helpen een gepast ondersteuningsaanbod uit te werken voor de lokale besturen in het hoe omgaan met digitaal kwetsbare burgers.

Aan de hand van een digitale bevraging willen wij inzicht krijgen op:

- de digitale vragen waarmee medewerkers van lokale besturen geconfronteerd worden;
- het medewerkersvertrouwen van eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen om met digitale vragen om te gaan;
- de ondersteuningsnoden van eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen;

1.1 Opbouw vragenlijst

De vragenlijst werd ontwikkeld door Arteveldehogeschool, in samenspraak met de VVSG.

Een eerste versie van de vragenlijst werd aan vijf personen voorgelegd, om de duidelijkheid van de vragen en antwoordmogelijkheden te evalueren. Op basis van hun antwoorden zijn enkele aanpassingen doorgevoerd.

De vragenlijst bestaat uit vier delen:

Deel 1: Situering van de respondent

Deel 2: Algemeen inzicht in de digitale vragen waarmee lokale besturen worden geconfronteerd

Deel 3: Inzicht in het medewerkersvertrouwen om met digitale vragen om te gaan

Deel 4: Ondersteuningsnoden om beter en gericht met digitale vragen om te gaan.

De vragenlijst was online beschikbaar van 2 december 2024 tot en met 23 december 2024.

De uitnodiging voor deelname aan dit onderzoek werd via enkele nieuwsbrieven verstuurd en in enkele Teamskanalen gepubliceerd door een medewerker van de VVSG.

Op 13 december 2024 werd een herinneringsmail verstuurd naar de doelgroep.

1.2 Verwerking resultaten

De vragenlijst werd anoniem verwerkt door Arteveldehogeschool en biedt een basis voor verdere stappen in de ondersteuning van lokale besturen door het VVSG.

2 RESPONDENTEN

2.1 Aantal respondenten

Dit onderzoek richt zich op medewerkers van lokale besturen in Vlaanderen, die in contact komen met burgers of leiding geven aan medewerkers die dit doen. Deze medewerkers zijn werkzaam in de verschillende domeinen binnen de lokaal besturen.

In totaal hebben 536 personen de vragenlijst ingevuld.

Hiervan zijn 9 personen uitgesloten omdat ze niet voldeden aan de vereiste criteria voor de beoogde doelgroep:

- Ze zijn niet werkzaam binnen een lokaal bestuur;
- Ze komen niet in contact met burgers en/of geven geen leiding aan medewerkers die in contact komen met burgers.

Uiteindelijk hebben **527** personen uit de beoogde doelgroep de vragenlijst ingevuld.

2.1.1 Aantal respondenten in leiding gevende functie

Binnen de groep respondenten geven 53 personen aan dat zij leiding geven aan medewerkers die in contact komen met burgers. Dit betekent dat **10%** van de totaal geselecteerde respondenten (mogelijk deels) een leidinggevende functie bekleden binnen het lokaal bestuur. Deze groep respondenten geeft tevens aan dat ze zelf ook in contact komen met burgers.

Slechts 4 personen (0.75%) geven aan dat ze geen contact hebben met burgers maar een leidinggevenderol op zich nemen. Deze personen zijn verbonden aan een lokaal bestuur, en werkzaam als digicoach, hoofdmaatschappelijk werker of medewerker binnen de dienst 'financiën'.

Gezien hun functieomschrijving vallen deze respondenten binnen de doelgroep en zijn hun antwoorden ook opgenomen in de verwerking van de vragenlijst.

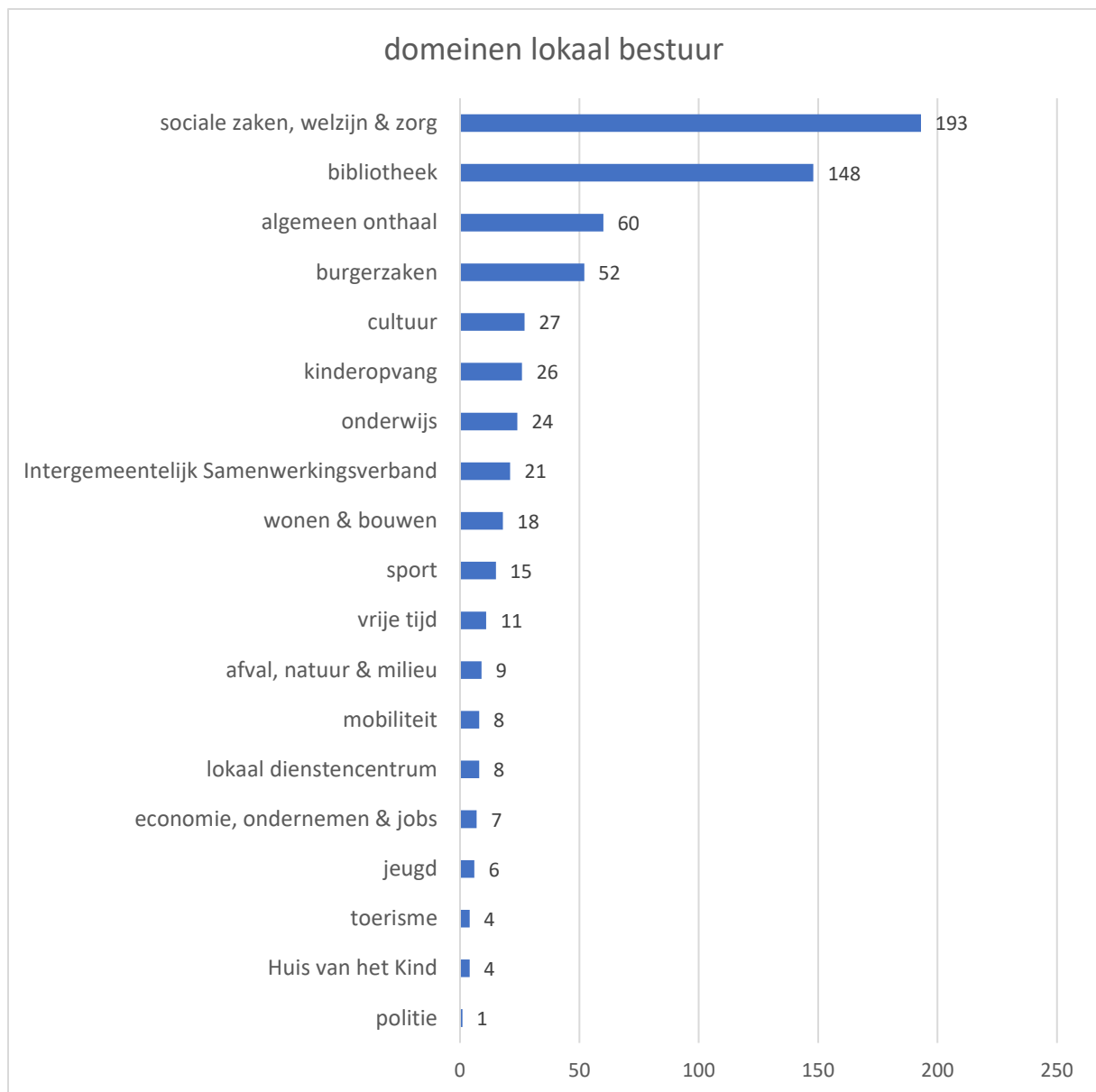
2.2 Bij welke domeinen binnen het lokaal bestuur zijn respondenten tewerkgesteld?

In de vragenlijst geven respondenten aan binnen welke domeinen van het lokaal bestuur ze werkzaam zijn. De onderverdeling van deze domeinen is opgesteld door verschillende steden en gemeenten met elkaar te vergelijken en te analyseren hoe ze elk hun bevoegdheden benoemen.

Een aanzienlijke groep van respondenten (n=106, of 20.1%) geeft aan binnen meerdere domeinen van het lokaal bestuur aan de slag te zijn.

Daarnaast kunnen respondenten specifieke informatie verstrekken over de domeinen waarin ze werkzaam zijn. Deze aanvullingen zijn ook opgenomen in het volledige overzicht waar respondenten tewerk zijn gesteld (indien het over meer dan 1 persoon gaat)¹.

¹ Zie bijlage 1: overzicht van verschillende domeinen waar respondenten werkzaam zijn.

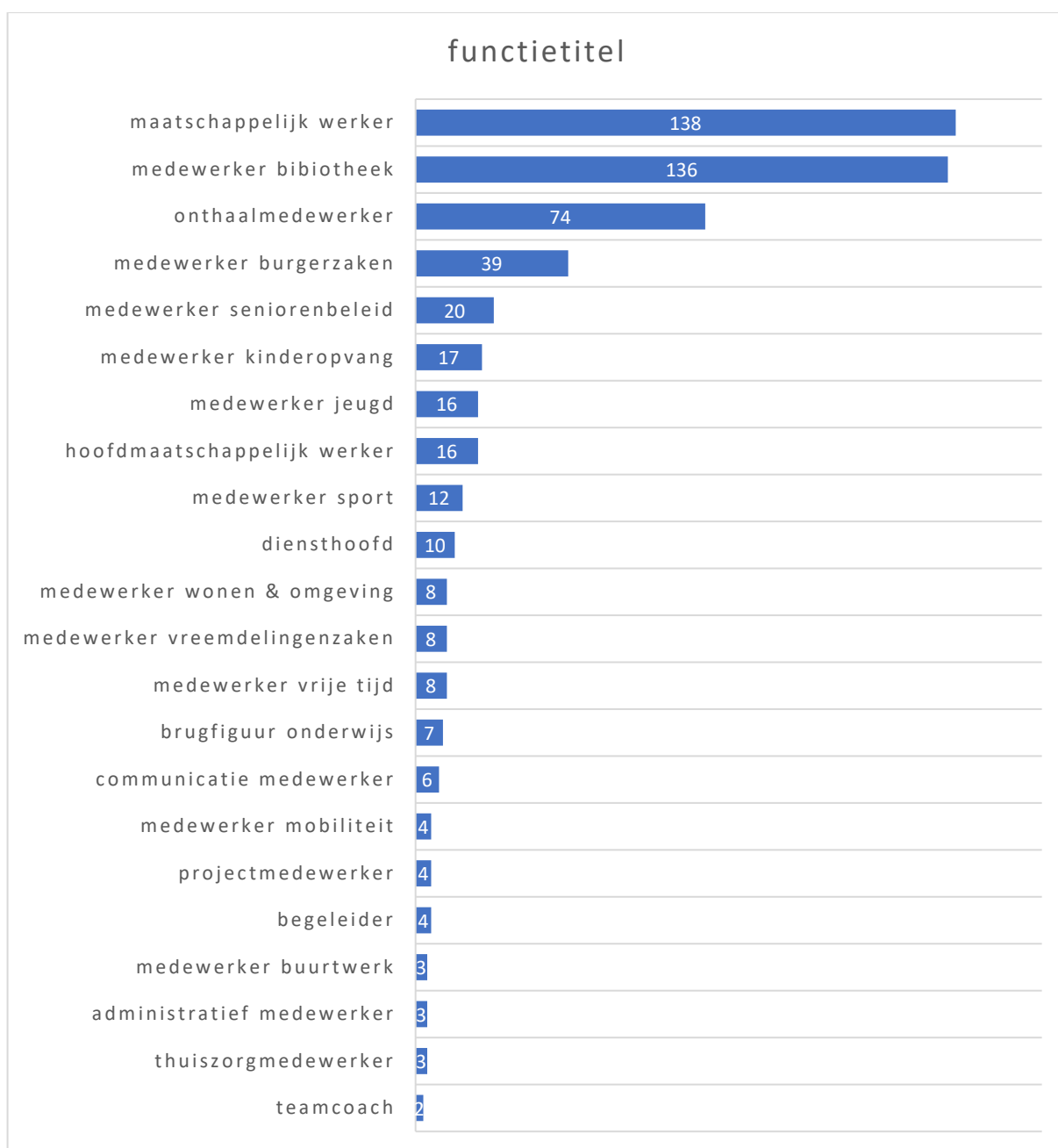


Figuur 1: numerieke verdeling domeinen lokaal bestuur

Het merendeel van de respondenten zijn werkzaam binnen de domeinen '*sociale zaken, welzijn en zorg*' (n= 193) of '*bibliotheek*' (n=148). Vervolgens zijn respondenten (deels) tewerkgesteld bij '*algemeen onthaal*' (n= 60), '*burgerzaken*' (n= 52), '*cultuur*' (n = 27), '*kinderopvang*' (n = 26) of '*onderwijs*' (n = 24).

Opvallend hierbij is de beperkte respons vanuit de politiediensten.

Wanneer wij kijken naar de functie die de respondenten invullen, merken wij een gelijkaardige tendens.



Figuur 2: numerieke verdeling functieomschrijving

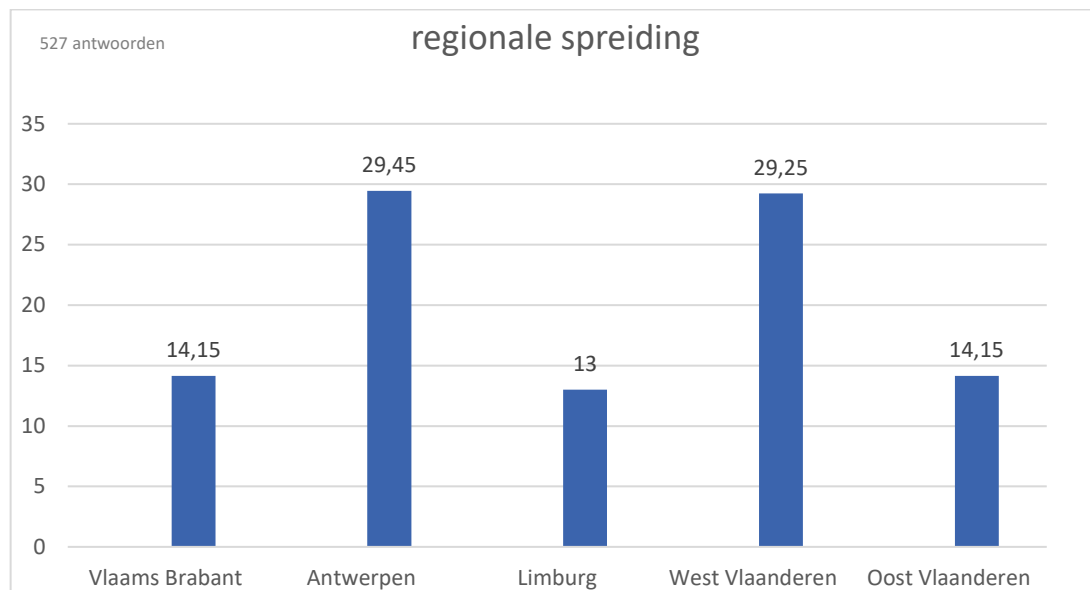
Een behoorlijk aantal respondenten duidt meerdere antwoorden aan op de vraag 'Mijn job komt overeen met ... '. Alhoewel niet elke functieomschrijving is meegenomen in bovenstaande tabel, merken wij een gelijkaardige trend met de vertegenwoordiging over de verschillende beleidsdomeinen van het lokaal bestuur: de drie grootste groepen identificeren zichzelf als en 'onthaalmedewerker' (n = 74), 'medewerker bibliotheek' (n = 136) en 'maatschappelijk werker' (n = 138). Wanneer wij bij deze laatste groep, ook de 'hoofdmaatschappelijk werker' (n = 16) rekenen, is de groep 'maatschappelijk werk' het meest vertegenwoordigd.

2.3 Regionale spreiding

a) Provinciale spreiding

De respondenten zijn verbonden aan lokale besturen, verspreid over alle provincies in Vlaanderen.

Twee provincies zijn sterk vertegenwoordigd in de bevraging: Antwerpen (29.45%) en West-Vlaanderen (29.25%). De overige provincies hebben een gelijkmatige vertegenwoordiging van ongeveer 14%.



Figuur 3: procentuele verdeling aantal respondenten over de provincies

b) Vertegenwoordiging centrumsteden

Bij een onderverdeling op basis van de grootte van de gemeenten, blijkt dat 104 respondenten (19.7%) verbonden zijn aan het lokaal bestuur van één van de 13 centrumsteden².

2.4 Korte samenvatting: respondenten

In totaal werden de antwoorden van 527 respondenten geanalyseerd. De wijze van verspreiding van de vragenlijst laat ons niet toe om een inschatting te maken van de responsratio.

Uit de gegevens blijkt dat de beleidsdomeinen binnen het lokaal bestuur 'sociaal werk, welzijn en zorg', 'bibliotheken' en 'onthaal' het meest vertegenwoordigd zijn in de bevraging.

Daarnaast geeft ongeveer 10% van de respondenten aan (deels) werkzaam te zijn als leidinggevende.

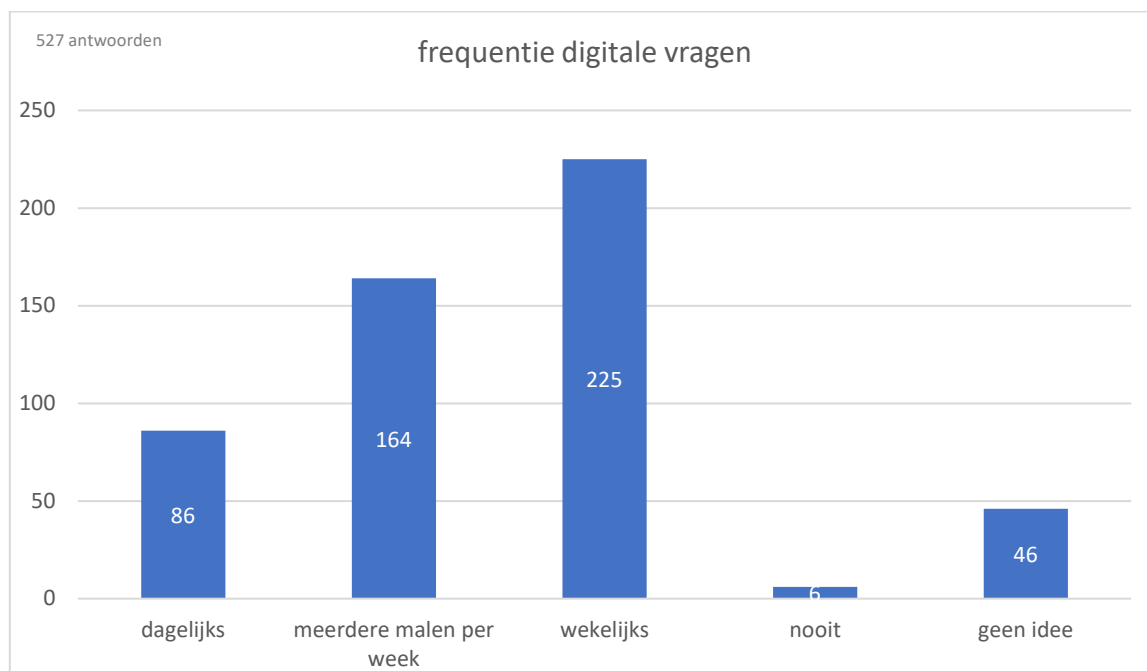
De respondenten zijn afkomstig uit alle provincies, waarbij ongeveer 20% van de respondenten verbonden is aan het lokaal bestuur van een centrumstad.

² Bron: <https://gemeente-stadsmonitor.vlaanderen.be/over-de-monitor/benchmarking>

3 DIGITALE VRAGEN

3.1 Frequentie digitale vragen

Aan respondenten werd gevraagd om na te gaan hoe vaak hij of zij, in de voorbije 6 maanden, in contact is gekomen met burgers die (expliciet of impliciet) een digitale vraag stelden.



Figuur 4: numerieke weergave frequentie digitale vragen

Uit de resultaten blijkt dat **90,2%** van de respondenten aangeeft minstens één keer per week een digitale vraag te ontvangen, in de afgelopen zes maanden.

De verdeling van de frequentie is als volgt:

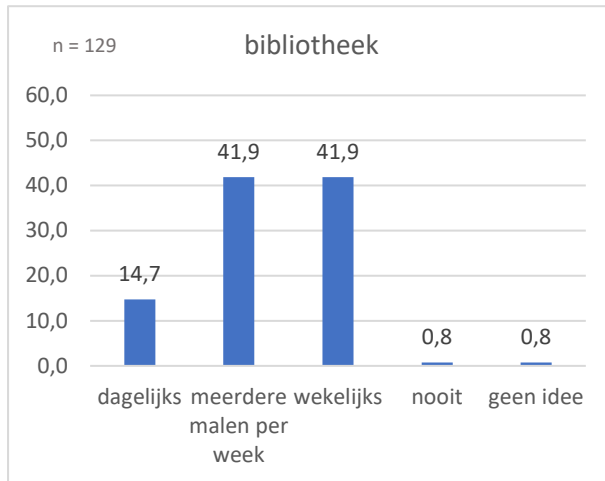
Dagelijks	Meerdere malen	Wekelijks	Nooit	Geen idee
16.3%	31.2%	42.7%	1.1%	8.7%

Opmerkelijk is dat slechts 1% van de respondenten aangeeft in de afgelopen zes maanden nooit een digitale vraag te hebben ontvangen. Deze respondenten zijn werkzaam binnen de volgende domeinen: algemeen onthaal (1), bibliotheek (1), sociale zaken en welzijn (2) en sport (1).

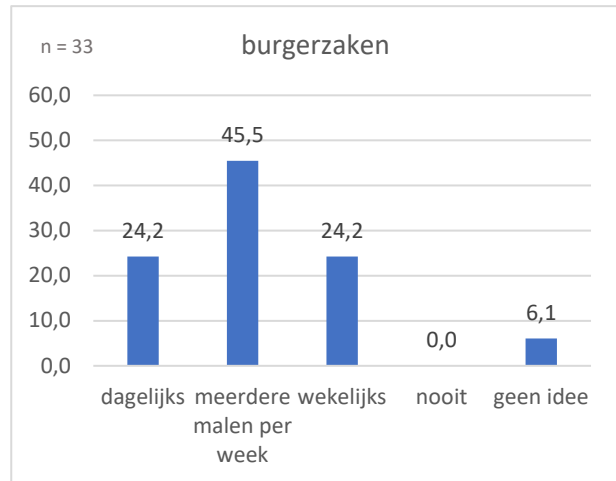
3.2 Opsplitsing frequentie digitale vragen per domein

Bij het analyseren van de frequentie van digitale vragen per domein waar respondenten werkzaam zijn, merken wij wel wat verschil tussen de vier grootste domeinen die in de analyse betrokken zijn: burgerzaken, bibliotheek, onthaal en sociale zaken, welzijn en zorg.

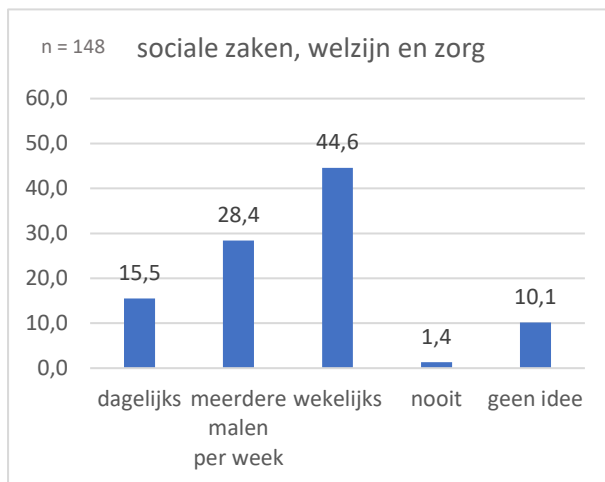
In deze analyse gebruiken we de antwoorden van medewerkers, die werkzaam zijn binnen 1 beleidsdomein van het lokale bestuur.



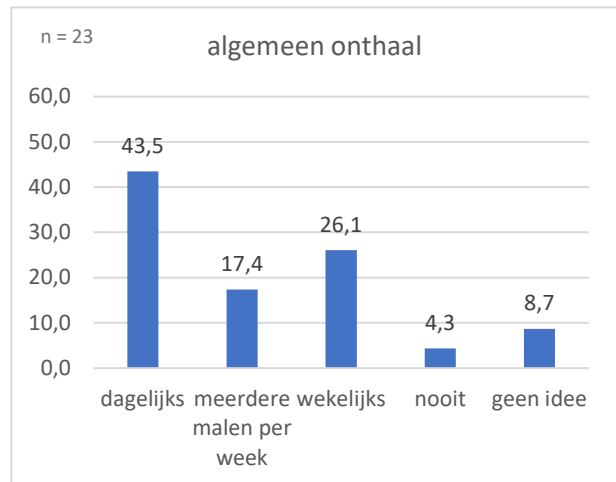
Figuur 5: frequentie % bibliotheek



Figuur 6: frequentie % burgerzaken



Figuur 7: frequentie % sociale zaken, welzijn en zorg



Figuur 8: frequentie % algemeen onthaal

In alle domeinen van het lokaal bestuur is de frequentie van de digitale vragen van burgers hoog. Het percentage respondenten dat aangeeft minimaal wekelijks een digitale vraag te ontvangen varieert tussen 87% (algemeen onthaal) en 98,4% (bibliotheek).

domein lokaal bestuur	% min. wekelijks
bibliotheek	98,4 %
burgerzaken	93,9 %
sociale zaken, welzijn en zorg	88,5 %
algemeen onthaal	87,0 %

Wanneer wij het percentage respondenten analyseren dat aangeeft **dagelijks** een digitale vraag van een burger te ontvangen, merken wij dat dit percentage het hoogste ligt bij het medewerkers van het algemeen onthaal (43.5%).

Respondenten uit het domeinen 'sociale zaken, welzijn en zorg' geven aan voornamelijk wekelijks een digitale vraag te krijgen (44.6%), net zoals respondenten uit de domeinen 'bibliotheek' (41.9%)

Bij bibliotheekmedewerkers is het aantal respondenten die wekelijks een digitale vraag krijgen (41,9%) gelijk aan degene die meerdere malen per week een digitale vraag krijgen (41.9%).

3.3 Korte samenvatting: frequentie digitale vragen

Wij kunnen samenvatten dat het omgaan met digitale vragen van burgers een belangrijk onderwerp is voor lokale besturen, gezien de frequentie waarmee deze digitale vragen voorkomen. Uit de bevraging blijkt dat een aanzienlijk groot percentage van de respondenten (90.2%) aangeeft minstens één keer per week een digitale vraag van een burger te ontvangen.

Bij nadere analyse van de resultaten, merken wij dat medewerkers in de domeinen 'algemeen onthaal' en 'dienst burgerzaken' het vaakst aangeven dagelijks een digitale vraag te ontvangen. Medewerkers in de domeinen 'sociale zaken, welzijn en zorg' en 'bibliotheek' geven aan voornamelijk 'wekelijks' een digitale vraag van een burger te ontvangen.

Slechts 1% van de respondenten geeft aan, in de voorbije zes maanden geen enkele digitale vraag van een burger te hebben ontvangen.

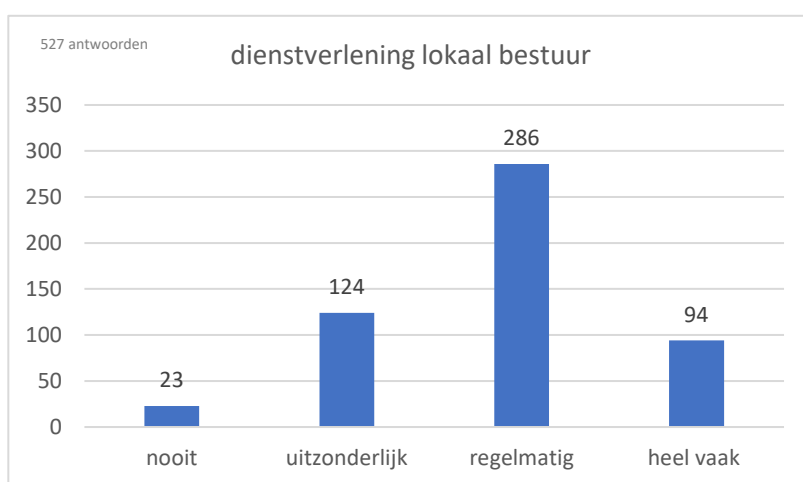
3.4 Inhoud van de digitale vragen

Uit de analyse blijkt dat de inhoud van de digitale vragen van burgers heel divers kan zijn.

In eerste instantie werd aan de respondenten gevraagd in welke mate zij geconfronteerd werden met digitale vragen over drie grote domeinen: over de dienstverlening van het eigen lokaal bestuur, over de dienstverlening op provinciaal, Vlaams of federaal niveau én over externe diensten.

Daarnaast werd ook aan respondenten gevraagd met welke specifieke digitale vragen burgers tot bij de lokale besturen komen.

3.4.1 De dienstverlening van het lokale bestuur (eigen dienst, eigen gemeente/stad).



Van alle respondenten geeft 72% aan regelmatig tot heel vaak vragen te krijgen over de dienstverlening van het eigen lokaal bestuur.

Slecht 4.4% van de respondenten geeft aan nooit een digitale vraag te krijgen over de dienstverlening van het eigen lokaal bestuur.

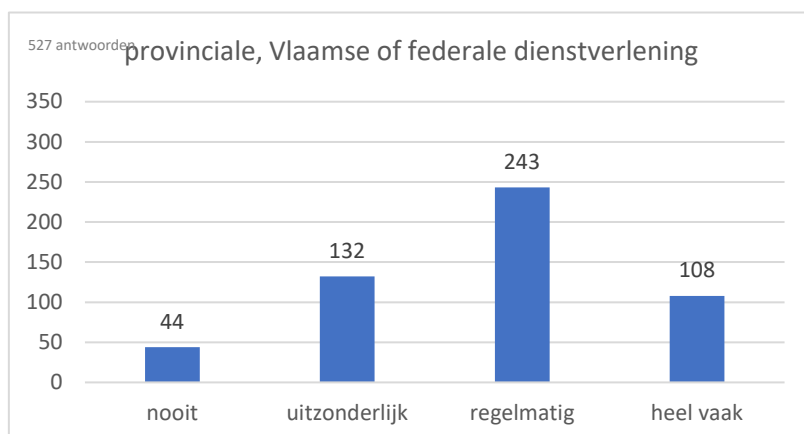
Figuur 9: digitale vragen over eigen dienstverlening

Bij een analyse per beleidsdomein blijkt dat 87% van de respondenten uitsluitend³ werkzaam binnen het domein 'algemeen onthaal' regelmatig tot zeer vaak digitale vragen ontvangen over de eigen dienstverlening van het lokaal bestuur. Een ietwat kleiner percentage (78,8%) wordt waargenomen bij respondenten uit het domein burgerzaken. Het percentage is lager bij het beleidsdomein 'bibliotheek' (69.8%), terwijl het laagste percentage wordt gevonden bij het domein 'sociale Zaken, welzijn en zorg' (66.2%).

Domein lokaal bestuur	Percentage 'regelmatig tot heel vaak'
Algemeen onthaal	87,0 %
Burgerzaken	78.8 %
Bibliotheek	69.8 %
Sociale zaken, welzijn en zorg	66.2%

³ In deze en volgende vergelijkende analyses tussen beleidsdomeinen weerhouden wij respondenten die in 1 beleidsdomein werkzaam zijn. Antwoorden van medewerkers werkzaam binnen verschillende beleidsdomeinen worden niet hier niet weerhouden.

3.4.2 Andere overheidsinstanties (provinciale, Vlaamse of federale materie).



66.6% van de respondenten geeft aan regelmatig tot heel vaak vragen te krijgen over de dienstverlening van provinciale, Vlaamse of federale instanties.

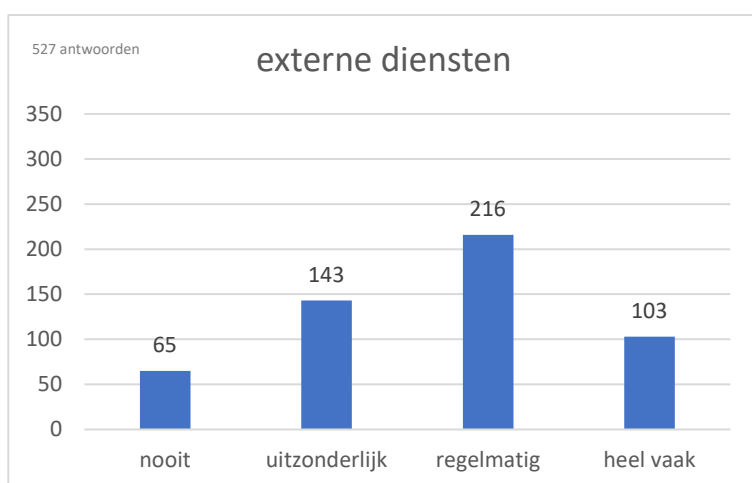
8% van de respondenten geven aan nooit een digitale vraag te krijgen over de dienstverlening van deze overheden.

Figuur 10: digitale vragen over provinciale, Vlaamse en federale dienstverlening

Wanneer het gaat om digitale vragen over de provinciale, Vlaamse of federale overheid, geeft 85,1 % van de respondenten uitsluitend verbonden aan het beleidsdomein 'sociale Zaken, welzijn en zorg' aan regelmatig tot heel vaak dergelijke vragen te ontvangen. Bij medewerkers van het domein 'bibliotheek' ligt dit percentage lager (68,2%), terwijl ongeveer 60% van de medewerkers van 'algemeen onthaal' en 'burgerzaken' aangeven regelmatig tot heel vaak vragen hierover te krijgen.

Domein lokaal bestuur	Percentage 'regelmatig tot heel vaak'
Sociale zaken, welzijn en zorg	85.1 %
Bibliotheek	68.2 %
Algemeen onthaal	60.9 %
Burgerzaken	60.6%

3.4.3 Externe diensten (zoals banken, vervoersmaatschappij,...)



60.5% van de respondenten geeft aan regelmatig tot heel vaak digitale vragen te krijgen over externe dienstverlening (zoals banken, vervoersmaatschappijen,...).

Hier valt het op dat 12,0.% van de respondenten aangeeft nooit een digitale vraag over externe diensten krijgt én dat 27.1% van de respondenten aangeeft hier uitzonderlijk een vraag over te krijgen.

Figuur 11: digitale vragen over externe dienstverlening

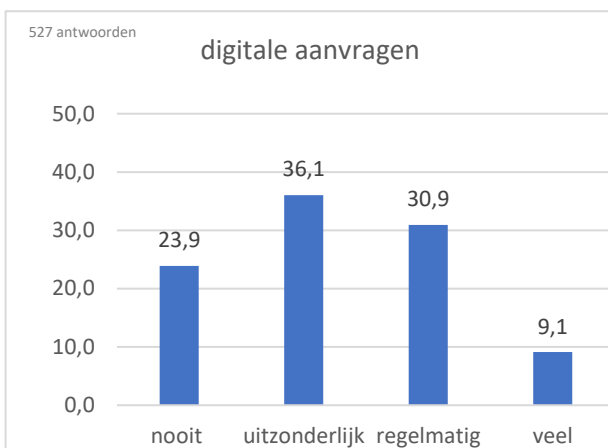
Een grote groep medewerkers (81.8 %) uitsluitend verbonden aan het domein ‘sociale zaken, welzijn en zorg’ geeft aan regelmatig tot heel vaak digitale vragen te krijgen over externe diensten. Ook 72.9% van de medewerkers verbonden aan ‘bibliotheek’ geven aan regelmatig tot heel vaak digitale vragen te krijgen over externe diensten.

Het valt wel op dat iets meer dan de helft (52.2 %) van de medewerkers van het domein ‘algemeen onthaal’ geeft regelmatig tot heel vaak digitale vragen te krijgen over externe diensten, terwijl bij medewerkers van het domein burgerzaken dit slechts bij 33.3% van de respondenten regelmatig tot heel vaak voorkomt.

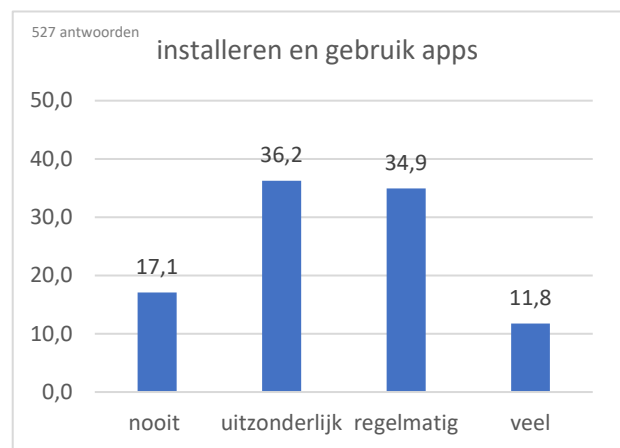
Domein lokaal bestuur	Percentage ‘regelmatic tot heel vaak’
Sociale zaken, welzijn en zorg	81.8 %
Bibliotheek	72.9 %
Algemeen onthaal	52.2 %
Burgerzaken	33.3 %

3.4.4 Enkele voorbeelden van digitale vragen die medewerkers ontvangen.

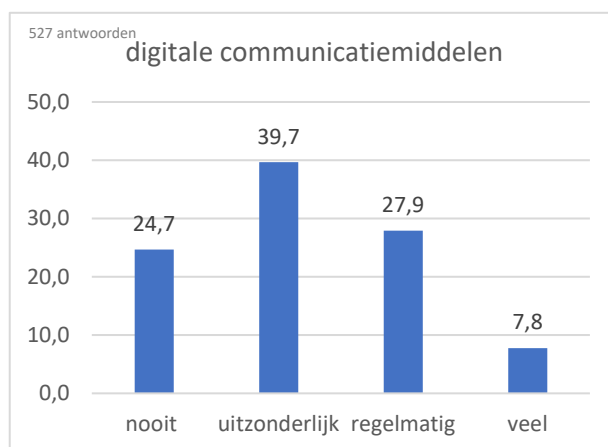
Om een beter inzicht te krijgen in de inhoud van de digitale vragen die burgers stellen, wordt aan respondenten een reeks voorbeelden voorgelegd en hen vervolgens gevraagd hoe vaak burgers vragen stellen over deze specifieke onderwerpen.



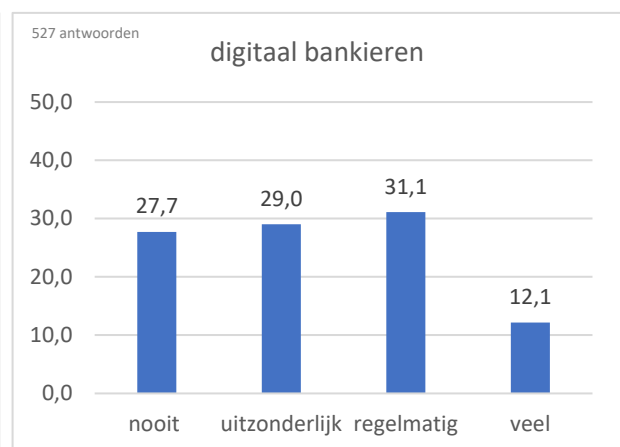
Figuur 12: proc. verdeling digitale aanvragen



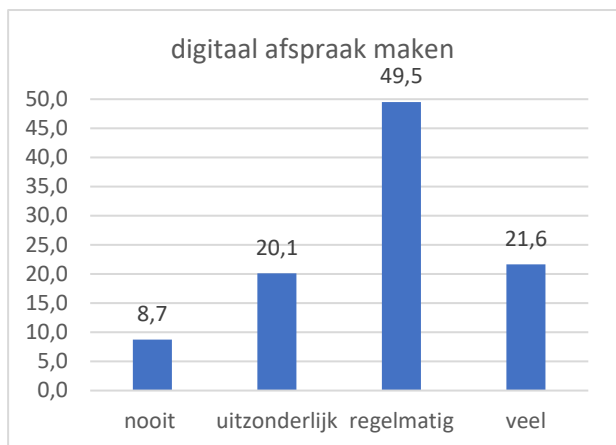
Figuur 13: proc. verdeling installeren en gebruik apps



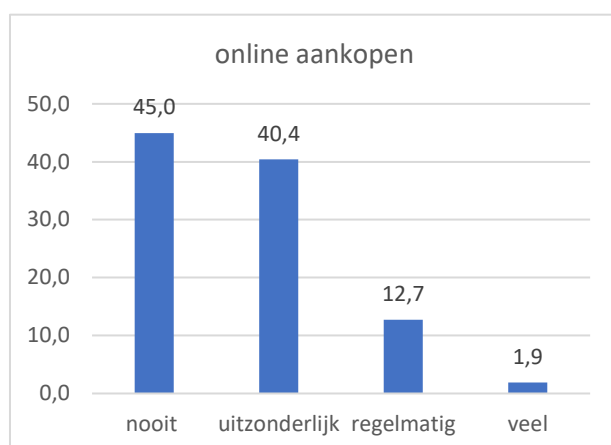
Figuur 14: proc. verdeling digitale communicatiemiddelen



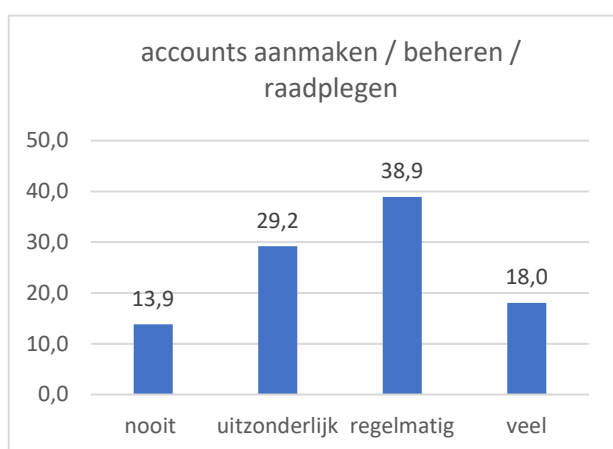
Figuur 15: proc. verdeling digitaal bankieren



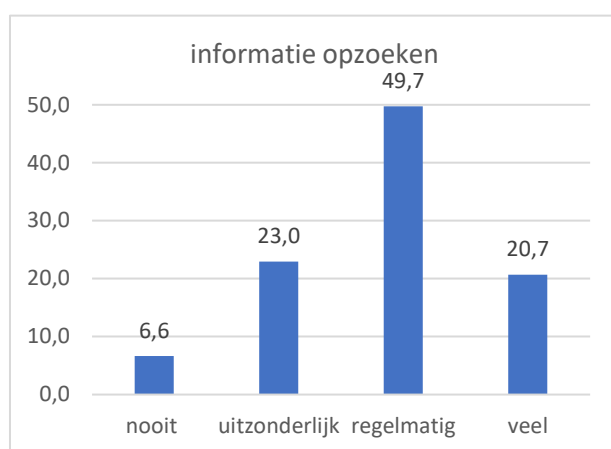
Figuur 16: proc. verdeling digitaal afspraak maken



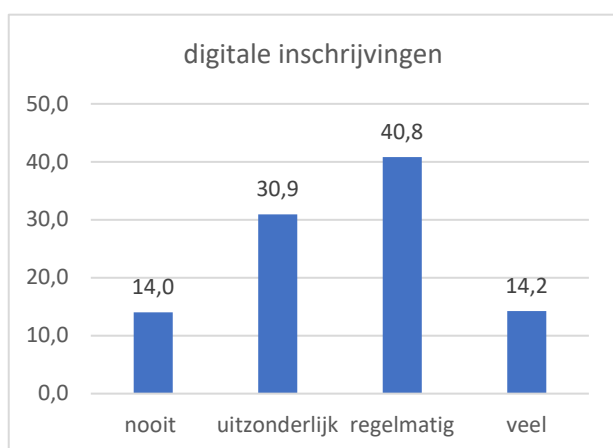
Figuur 17: proc. verdeling online aankopen



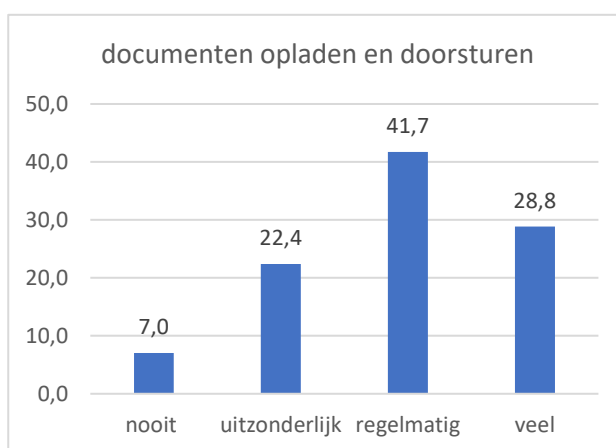
Figuur 18: proc. verdeling accounts aanmaken/beheren/raadplegen



Figuur 19: proc. verdeling informatie opzoeken



Figuur 20: proc. verdeling digitale inschrijvingen



Figuur 21: proc. verdeling documenten opladen en doorsturen

Uit bovenstaande blijkt dat medewerkers een diversiteit van digitale vragen ontvangen.

Zo blijkt dat 71.2% van de respondenten regelmatig tot vaak vragen ontvangt om digitaal een afspraak te maken. Daarnaast geeft 70.6% van de respondenten aan regelmatig tot veel verzoeken van burgers te krijgen om digitale documenten op te laden en door te sturen. Ook het opzoeken van informatie komt bij 70.4% van respondenten regelmatig tot veel voor.

Inhoud digitale vraag	% respondenten 'regelmatig' tot 'vaak'
Digitaal afspraak maken	71.2 %
Digitale documenten opladen en doorsturen	70.6 %
Opzoeken van informatie	70.4 %
Accounts aanmaken/beheren/raadplegen	56.9 %
Digitale inschrijvingen (lessen, cursus, school,...)	55,0 %

a) Digitaal een afspraak maken

Bij nadere analyse van de antwoorden blijkt dat vragen over het digitaal afspraken maken voornamelijk voorkomen bij medewerkers die werkzaam zijn in de domeinen 'burgerzaken', 'algemeen onthaal' en 'sociale zaken, welzijn en zorg'.

Opmerkelijk is dat 70% van de medewerkers in het domein 'wonen en bouwen' aangeeft regelmatig tot vaak vragen te ontvangen over het maken van digitale afspraken. Dit percentage is nog hoger bij de dienst 'mobiliteit' en 'intergemeentelijk samenwerkingsverband'. Echter, gezien het beperkte aantal unieke respondenten, dient men voorzichtig te zijn met verdere interpretatie

b) Digitale documenten opladen en doorsturen

Eerstelijnsmedewerkers verbonden aan zowel 'bibliotheken' (83.7%) als aan 'sociale zaken, welzijn en zorg' (81.1 %) geven aan regelmatig tot vaak vragen te krijgen om digitale documenten op te laden en door te sturen.

c) Opzoeken van informatie

Iets meer dan 80% van de eerstelijnsmedewerkers verbonden aan de 'intergemeentelijke samenwerkingsverbanden' geven aan regelmatig tot vaak digitale vragen te krijgen om informatie op te zoeken. Gezien de beperkte grootte van de steekproef, dienen wij echter wel voorzichtig te zijn in het maken van conclusies.

Iets minder dan 80% van de eerstelijnsmedewerkers verbonden aan het domein 'bibliotheek' (79.1 %) en 'burgerzaken' (75.8%) geven aan regelmatig tot vaak digitale vragen te krijgen om informatie op te zoeken.

Tenslotte, uit de analyse van de antwoorden merken wij ook dat enkele onderwerpen zelden aan bod komen.

Zo geven 85,4% van de respondenten aan dat vragen over online aankopen nooit of slechts uitzonderlijk voorkomen. Daarnaast melden 64,3% van de respondenten dat vragen over het gebruik van digitale communicatiemiddelen (zoals WhatsApp, Signal, Messenger,...) zelden of nooit worden gesteld. Bovendien geeft 60% van de respondenten aan dat zij nooit of slechts uitzonderlijk vragen ontvangen over digitale aanvragen, zoals parkeerkaarten of geveltuintjes.

Inhoud digitale vraag	% respondenten 'nooit' tot 'uitzonderlijk'
Online aankopen (via website of platform zoals bol.com, Amazon,...)	85.4 %
Digitale communicatiemiddelen (zoals WhatsApp, Signal, Messenger,...)	64.3 %
Digitale aanvragen (parkeerkaart, geveltuintje,...)	60.0 %
Digitaal bankieren	56.7 %
installeren en gebruik van apps (zoals De Lijn, Facebook,...)	53.3 %

3.4.5 Korte samenvatting: 'welke digitale vragen worden gesteld?'

Uit deze bevraging blijkt dat medewerkers van een lokaal bestuur een diversiteit aan digitale vragen ontvangen.

Wanneer we de inhoud van deze digitale vragen analyseren, zien we dat een meerderheid van de respondenten aangeeft regelmatig tot zeer vaak digitale vragen te krijgen over zowel de dienstverlening van het eigen lokaal bestuur (72%), provinciale, Vlaamse of federale dienstverlening (66,6%) als externe diensten (60,5%).

Bij een verdieping van deze resultaten per beleidsdomein valt op dat de inhoud van de digitale vragen vaak verschilt tussen de verschillende beleidsdomeinen. Dit lijkt vanzelfsprekend wanneer wij er van uitgaan dat de inhoud van de digitale vragen vaak overeenkomt met de opdracht of de taak van de medewerker binnen het specifieke beleidsdomein.

Zo lijkt het logisch dat maatschappelijk werkers (dienst sociaal werk, welzijn en zorg) vaker vragen krijgen over zowel provinciale, Vlaamse of federale dienstverlening als externe diensten.

Evenzo is het voorstelbaar dat een onthaalmedewerker of een medewerker verbonden aan het domein 'burgerzaken' vaker vragen krijgt over de eigen dienstverlening.

Opvallend is dat 70% van de medewerkers verbonden aan het domein 'bibliotheek' regelmatig tot zeer vaak digitale vragen ontvangen over zowel de eigen dienstverlening, provinciale of Vlaamse of federale dienstverlening als externe diensten.

Wanneer wij kijken naar specifieke digitale vragen, zien wij dat respondenten in het algemeen aangeven frequent vragen te krijgen over het digitaal maken van een afspraak (71.1%), het opladen en doorsturen van digitale documenten (70.6%) en het opzoeken van informatie (70,4%).

Ook hier zijn enkele opvallende zaken te weerhouden. Afgaande op de resultaten zien dat vragen over 'digitaal een afspraak maken' voornamelijk voorkomen bij medewerkers verbonden aan de domeinen 'burgerzaken', 'algemeen onthaal' en 'sociale zaken, welzijn en zorg'. Maar ook een aanzienlijk deel (70%) van de medewerkers, verbonden aan het domein 'wonen en bouwen' geven aan regelmatig tot heel vaak een vraag te krijgen rond het maken van een digitale afspraak. Dit percentage is nog meer bij de dienst 'mobiliteit', maar gezien het kleine aantal unieke respondenten dienen wij voorzichtig om te gaan met verdere interpretaties.

Digitale vragen over online aankopen (zoals Bol.com) of het gebruik van digitale communicatiemiddelen (zoals WhatsApp,...) komen het minst frequent voor. Hierbij kunnen wij ons de vraag stellen waar burgers met vragen over het gebruik van deze digitale toepassingen wel terecht komen.

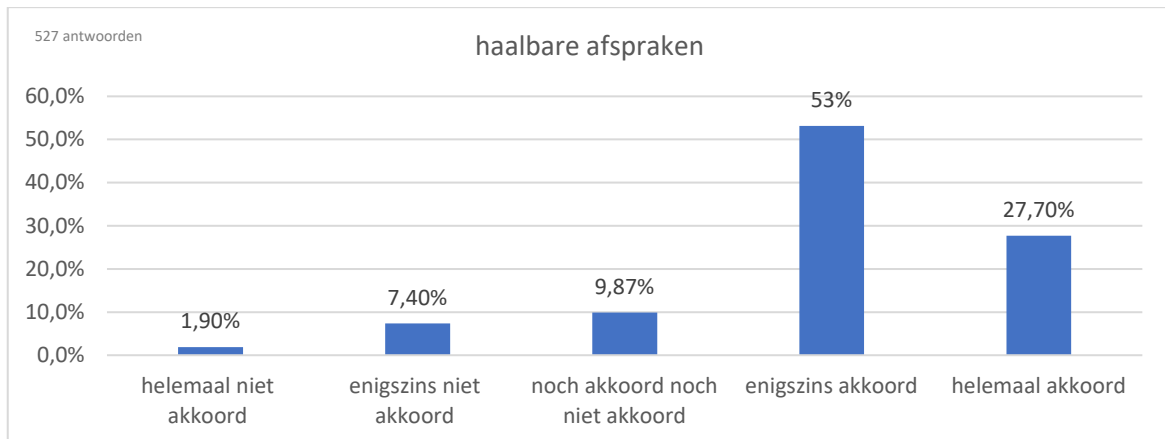
3.5 Hoe gaan medewerkers om met digitale vragen?

3.5.1 Hoe gaan medewerkers om met digitale vragen binnen de organisatie?

Aan de respondenten werd gevraagd om stil te staan bij de manier waarop er, naar hun aanvoelen, binnen hun lokaal bestuur wordt omgegaan met digitale vragen.

Er werden drie stellingen aan hen voorgelegd:

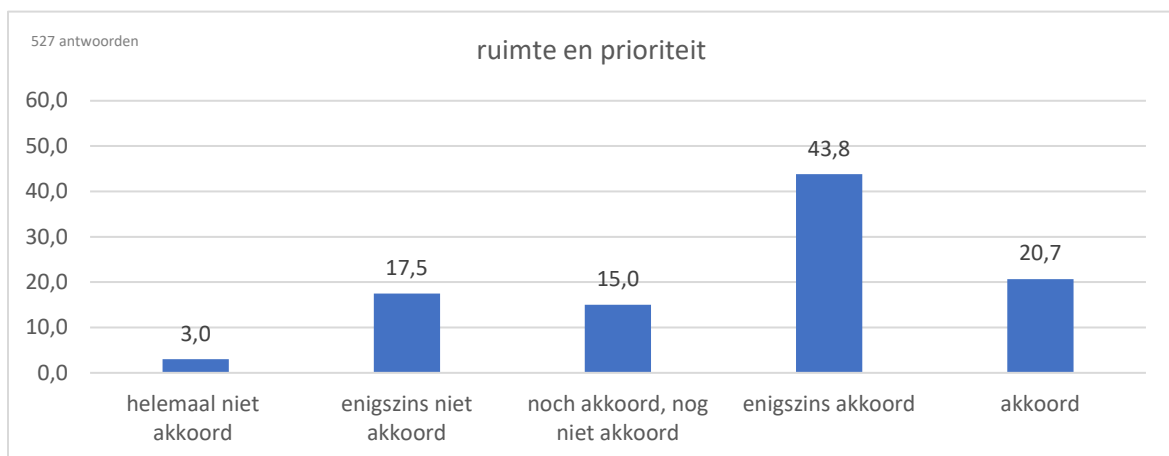
Stelling 1: Er zijn binnen de dienst haalbare afspraken over het ondersteunen van burgers met digitale vragen.



Figuur 22: proc. verdeling haalbare afspraken

In totaal geven 80.83% van de respondenten aan enigszins akkoord of helemaal akkoord te zijn met de stelling er haalbare afspraken bestaan over het ondersteunen van burgers met digitale vragen. Daarentegen geven 9.3% van de respondenten aangeeft enigszins niet of helemaal niet akkoord te zijn met deze stelling.

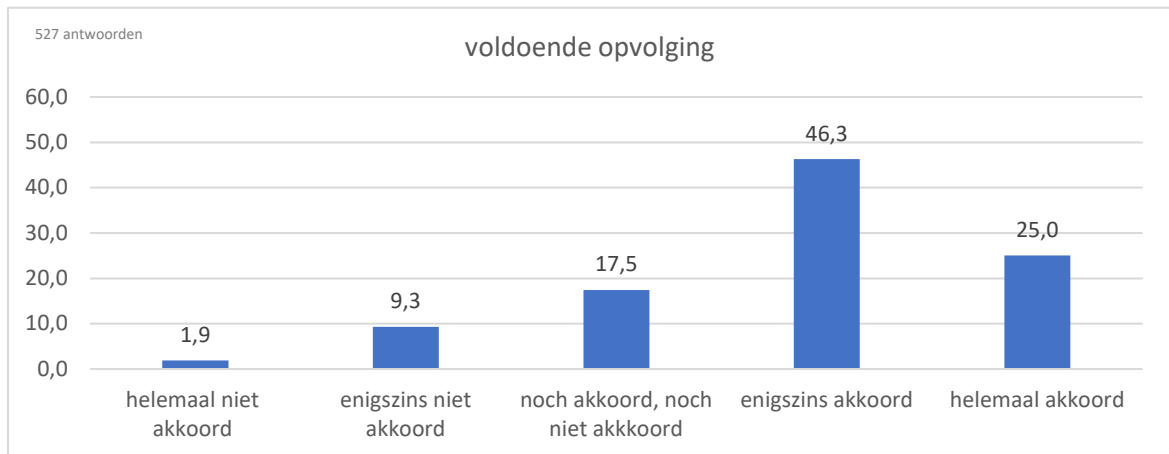
Stelling 2: Er is in onze organisatie voldoende ruimte en prioriteit om structureel aandacht te besteden aan ondersteuning aan de ondersteuning bij digitale vragen van burgers.



Figuur 23: proc. verdeling ruimte en prioriteit

Een meerderheid van 64.5% van de respondenten geeft aan enigszins of helemaal akkoord te zijn met deze stelling, terwijl 20.5% aangeeft enigszins of helemaal niet akkoord te zijn.

Stelling 3: het beantwoorden van digitale vragen wordt binnen mijn organisatie voldoende opgevolgd.

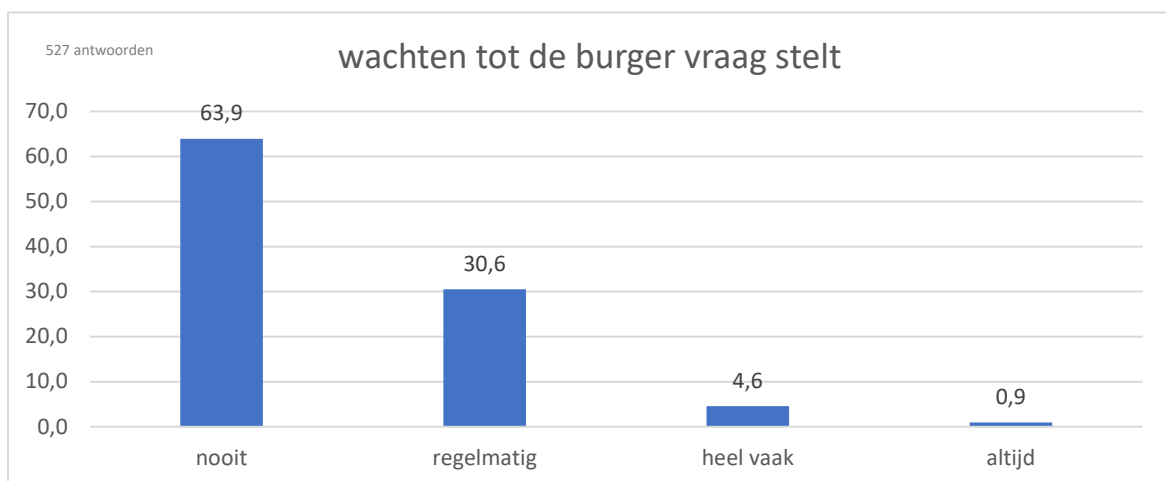


Figuur 24: proc. voldoende opvolging

In totaal is 71.4% van de respondenten enigszins of helemaal akkoord met bovenstaande stelling. Een minderheid van 13.2% van de respondenten is enigszins niet of helemaal niet akkoord met bovenstaande stelling.

3.5.2 Hoe wordt omgegaan met digitale vragen?

Een groot aandeel van de respondenten (63.9%) geeft aan nooit af te wachten totdat de burger expliciet een digitale vraag stelt. Minder dan 1% van de respondenten wacht altijd af tot de burger zelf een vraag stelt.



Figuur 25: proc. verdeling 'wachten tot burger expliciet een vraag stelt'

Daarnaast geeft 57,9% van de respondenten aan altijd tot heel vaak proactief te werk te gaan bij het omgaan met digitale vragen van burgers. Zij geven aan dat ze, ook al stelt de burger geen vraag, ze toch gaan benoemen dat ze merken dat hij/zij moeilijkheden ondervindt en hulp gaan aanbieden.

Een groep van 18,6% geeft aan nooit proactief te handelen. Wanneer wij kijken naar deze groep respondenten, zijn deze over alle beleidsdomeinen verspreid.

Slechts 1.9% van de respondenten geeft aan bij een digitale vraag altijd direct actie te ondernemen door *‘snel in orde te brengen voor hem/haar door zelf dingen op te zoeken of te installeren’*. De overgrote meerderheid (71.9%) doet dit soms of regelmatig, terwijl 26.2% dit nooit doet.

Verder blijkt dat 94,5% van de respondenten regelmatig tot altijd samen met de burger een oplossing zoekt voor de digitale vraag. Een kleine minderheid van 5,05% geeft aan nooit samen met de burger een oplossing te zoeken.

3.5.3 Korte samenvatting: ‘hoe omgaan met digitale vragen?’

Bij nadere beschouwing van de werkcontext van de respondenten blijkt dat een aanzienlijk percentage (80%) van mening is dat er binnen hun werkcontext haalbare afspraken bestaan over de omgang met digitale vragen van burgers. Bovendien geeft 71,4% van dezelfde respondenten aan dat deze digitale vragen binnen de dienst goed worden opgevolgd.

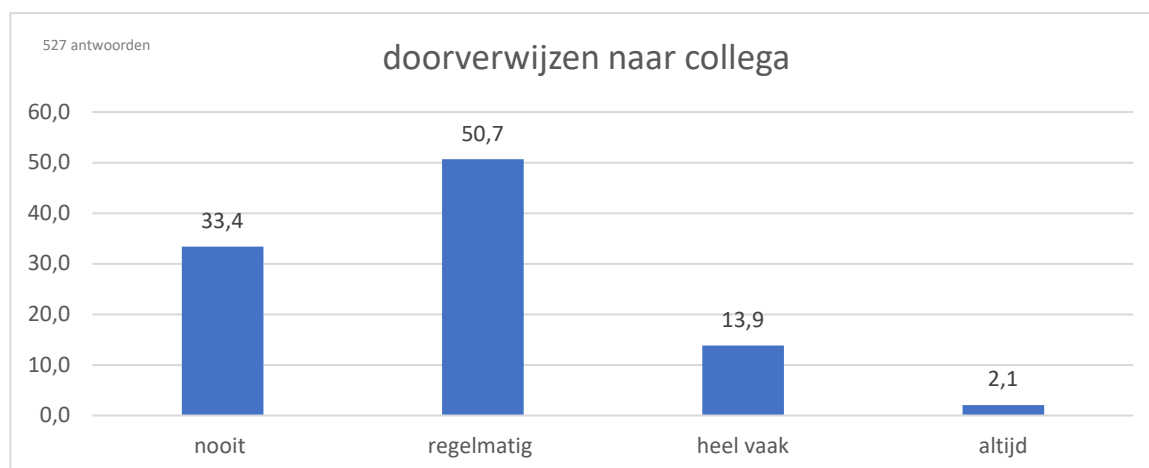
Een kleiner percentage (64,5%) is van mening dat er voldoende ruimte en prioriteit is om structureel aandacht te besteden aan digitale vragen van burgers. Deze opmerking komt wat later in de vragenlijst ook naar voren bij de analyse van de aanvullingen en opmerkingen van de respondenten.

In het contact met burgers valt op dat medewerkers niet afwachten tot de burger zelf een vraag stelt. Een minderheid van 36.1% wacht altijd, heel vaak of regelmatig, af tot de burger zelf een vraag stelt. Iets meer dan de helft van de respondenten (57.9%) geeft aan heel vaak tot altijd proactief aan de slag te gaan met digitale vragen. Ze gaan benoemen dat ze merken dat de persoon een probleem heeft en aanbieden te willen helpen.

Daarnaast geeft 94,5% van de respondenten aan regelmatig tot altijd samen met de burger een oplossing te zoeken voor de digitale vraag. Een kleine minderheid (5,05%) geeft aan nooit samen met een burger actie te ondernemen.

3.6 Doorverwijzing

3.6.1 Doorverwijzen naar collega's



Figuur 25: proc. verdeling doorverwijzing collega

Het merendeel van de respondenten (66.6%) geven aan door te verwijzen naar collega's. Ongeveer 33.4% verwijst nooit door, terwijl een klein aantal respondenten (2.1%) aangeeft altijd door te verwijzen naar collega's.

3.6.2 Vertrouwdheid met andere (externe) partners

Van de weerhouden respondenten geeft 85.8 % aan vertrouwd te zijn met het aanbod van de digipunten en de digibanken. Een gelijkaardig percentage (84.2%) geeft aan ook vertrouwd te zijn met het aanbod van digihelpers.

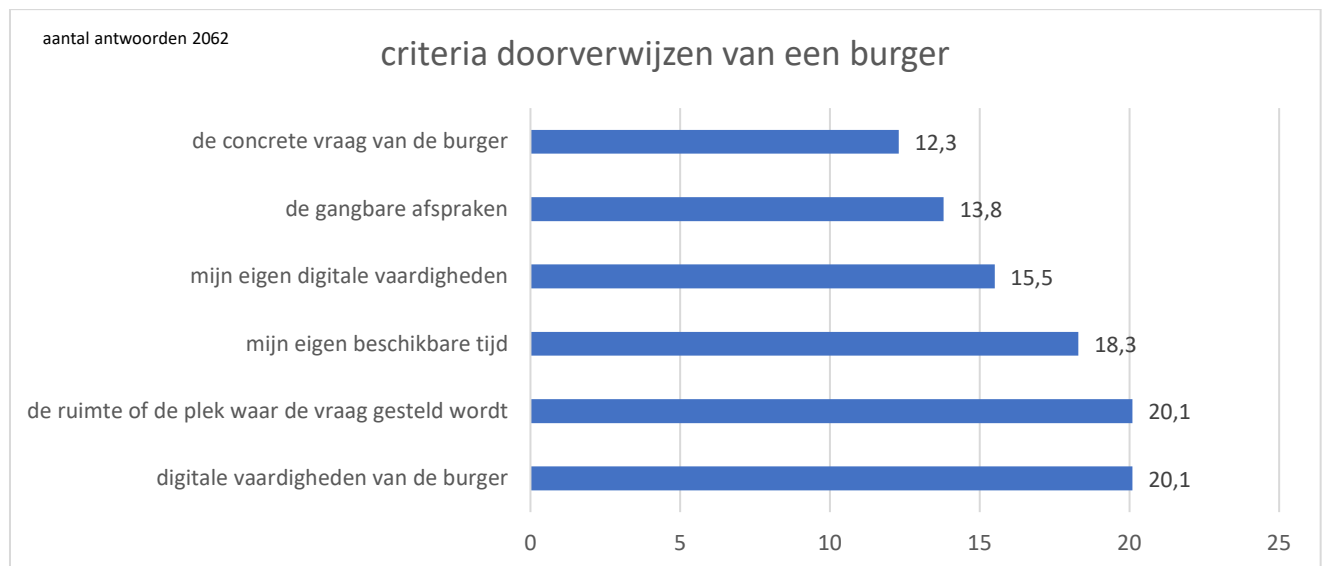
Ongeveer 64.5 % geeft aan ook bekend te zijn met andere diensten waar naartoe ze kunnen doorverwijzen.

Vertrouwd met...	ja	neen	nvt
Digipunten en digibanken	85.8 %	9.5 %	4.7 %
Aanbod digihelpers	84.2%	12.0%	3.8 %
Andere diensten waar ik naar kan doorverwijzen	64.5 %	28.8 %	6.6 %

3.6.3 Elementen waar rekening wordt mee gehouden bij doorverwijzing

Met het oog op toekomstige ondersteuning van lokale besturen, willen wij met deze vragenlijst ook inzicht krijgen in de criteria die medewerkers van lokale besturen hanteren om een digitale vraag zelf te beantwoorden of deze door te verwijzen naar een collega of andere dienst.

Uit de analyse blijkt dat medewerkers in contactfunctie met verschillende factoren rekening houden bij het al dan niet zelf beantwoorden van een digitale vraag van een burger.



Figuur 26: proc. verdeling criteria doorverwijzing

Ongeveer één vijfde van de respondenten geeft aan rekening te houden met zowel de digitale vaardigheden van de burger als de ruimte of plek waar de vraag gesteld wordt. Daarnaast speelt ook de eigen beschikbare tijd bij 18.3% van de respondenten een rol in de afweging om een digitale vraag al dan niet zelf te beantwoorden.

De eigen digitale vaardigheden (15.5%), de gangbare afspraken binnen de dienst (13.8%) en de concrete vraag van de burger valt buiten mijn takenpakket (12.3%) worden minder vaak als criterium genoemd.

Enkele respondenten vullen aan met enkele eigen criteria waar ze rekening mee houden in de afweging of ze al dan niet zelf een antwoord geven op de digitale vraag.

Wij kunnen deze onderverdelen in enkele categorieën:

1. Inschatting van de mogelijkheden van de burger:
 - *kwetsbaarheid van persoon/gezin*
 - *we houden steeds rekening met wie we voor ons hebben. Proberen maatwerk te leveren*
 - *inschatting of de cliënt zelf de drempel kan overwinnen om er alleen naar toe te gaan*
 - *de cliënt zelf, omdat het niet voor iedereen opportuun is ze naar de digibank door te sturen (taal, vertrouwen, etc.);*

2. De mate van urgentie of tijdsdruk
 - *in welke mate moet er snel een antwoord komen op de vraag?*
 - *dringendheid van de vraag*
 - *of er nog andere burgers aan het wachten zijn*
3. Vertrouwelijkheid van de gegevens
 - *of deze vraag bedoeld is / verband houdt met onze dienst of producten;*
 - *de vertrouwelijkheid van de vraag (bv. internetbankieren),*
 - *privacy van de gegevens van de cliënt*
4. Andere
 - het type van de vraag
 - of het probleem bij de (externe) organisatie ligt (zoals bv. bank)
 - al dan niet aanwezig zijn van collega's/ vrijwilligers
 - of ik zelf over het nodige materiaal/middelen beschik (bv. kaartlezer)

3.7 Samenvatting: digitale vragen

Het omgaan met digitale vragen van burgers is een belangrijk onderwerp voor lokale besturen. Een heel groot aantal respondenten (90,2%) geven aan minstens één keer per week een digitale vraag van een burger te ontvangen.

Medewerkers in de domeinen 'algemeen onthaal' en 'dienst burgerzaken' ontvangen dagelijks digitale vragen, terwijl medewerkers in 'sociale zaken, welzijn en zorg' en 'bibliotheek' wekelijks digitale vragen ontvangen. Slechts 1% van de respondenten ontving in de afgelopen zes maanden geen enkele digitale vraag.

De inhoud van de digitale vragen is divers. Medewerkers (of hun leidinggevenden) geven aan regelmatig digitale vragen te ontvangen over zowel de dienstverlening van het eigen lokaal bestuur (72%), als de dienstverlening van andere overheidsdiensten (66.6%) als externe diensten (60.5%).

Ook wanneer wij naar de specifieke inhoud van de digitale vragen kijken, merken wij een grote diversiteit aan onderwerpen op. Bij minstens 70% van de respondenten komen regelmatig tot vaak vragen over het maken van afspraken, het digitaal opladen en doorsturen van documenten, alsook het opzoeken van informatie.

Vragen omtrent online aankopen of digitale communicatiemiddel komen het minst frequent voor. Hierbij kunnen wij ons de vraag stellen waar digitaal kwetsbare burgers met deze vragen hulp zoeken.

Wanneer wij kijken hoe medewerkers kijken naar hun werkcontext en de wijze waarop daar met digitale vragen wordt omgegaan, merken wij dat 80.8% van de respondenten aangeeft minstens enigszins akkoord te zijn over het bestaan van haalbare afspraken binnen het eigen lokaal bestuur omtrent het ondersteunen van burgers met digitale vragen. Ook geeft 71.4% van de respondenten aan van menig te zijn dat digitale vragen voldoende opgevolgd worden binnen het lokaal bestuur.

Minder uitgesproken resultaten vinden wij bij de stelling dat er voldoende ruimte en prioriteit is om structureel aandacht te schenken aan digitale vragen. Een meerderheid van 64.5% van de respondenten geeft aan enigszins of helemaal akkoord te zijn. Wij merken dat een aantal respondenten hun bezorgdheid uit omtrent het combineren van het beantwoorden van digitale vragen van burgers met het reeds bestaande takenpakket, binnen de beschikbare tijd. Verdere verdieping lijkt hierbij zinvol.

In het contact met de burger, geeft een groot aandeel van de respondenten (63.9%) aan nooit af te wachten totdat de burger expliciet een digitale vraag stelt. Iets meer dan de helft van de respondenten (57.9%) geeft aan heel vaak tot altijd proactief aan de slag te gaan met digitale vragen. Ze geven aan te benoemen dat ze merken dat de burger een probleem heeft en gaan hulp aanbieden.

Daarnaast blijkt tevens dat 94,5% van de respondenten regelmatig tot altijd samen met de burger een oplossing zoekt voor de digitale vraag. Een kleine minderheid van 5,05% geeft aan nooit samen met de burger een oplossing te zoeken. Verdere onderzoek lijkt hier interessant. Immers, enkele medewerkers geven aan dat ze soms door technische beperkingen geen oplossing kunnen bieden samen met de burger, zoals het ontbreken van een toegankelijke computer of beveiligingsmaatregelen van software.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan regelmatig door te verwijzen. Hierbij valt het op dat minstens 84% van de respondenten aangeeft vertrouwd te zijn met het aanbod van digibanken en digihelpers. Alhoewel 66.6% van de respondenten aangeven regelmatig tot altijd door te verwijzen naar een collega, hebben wij hier in deze bevraging geen zicht op de kwaliteit van doorverwijzing.

Wel weten wij dat, in de afweging van al dan niet door te verwijzen, zowel de ruimte waar de vraag gesteld wordt, de eigen beschikbare tijd als de digitale vaardigheden van de burger een rol spelen. De inschatting van de digitale vaardigheden, de mate van urgentie en de vertrouwelijkheid van de gegevens zijn tevens elementen die deze afweging in rekening worden gebracht.

Met het oog op het versterken van de doorverwijzing lijkt hier verder onderzoek opportuun. Het lijkt zinvol om de criteria voor al dan niet door (intern of extern) door te verwijzen expliciet te maken. Ook lijkt het zinvol om het perspectief van de burger in kaart te brengen. Tenslotte vinden wij inspiratie bij enkele lokale besturen die, in het beantwoorden van digitale vragen, samenwerken met externe of sociale partners.

4 MEDEWERKERSVERTROUWEN

4.1 Korte toelichting over de vragenlijst

In dit deel van het analyserapport geven wij inzicht in de houding van medewerkers in contactfuncties én hun leidinggevendenden ten opzichte van het omgaan met digitale vragen van burgers.

Om beter zicht te krijgen op het medewerkersvertrouwen, baseren wij ons in dit onderzoek op de reeds ontwikkelde vragenlijst 'medewerkersvertrouwen in onlinehulp'⁴. De verschillende vraagstellingen werden, in samenspraak met de opdrachtgever, vertaald naar 'omgaan met digitale vragen van burgers'.

De oorspronkelijke vragenlijst omvat 9 dimensies over het medewerkersvertrouwen. Binnen deze bevraging werden, met oog op de haalbaarheid van de vragenlijst, enkele vragen geschrapt. Hierdoor zijn bevatten niet alle dimensies 3 vragen, én worden ook niet alle dimensies gemeten.

Een genuanceerd overzicht hebben in deze vertrouwensdimensies kan tot een betere inschatting leiden op welke basis gebouwd kan worden en op welke domeinen nog verder kan ingezet worden.

Volgende dimensies worden gemeten in deze vragenlijst:

	Het vertrouwen dat omgaan met digitale vragen een meerwaarde is voor de dienstverlening die men nu biedt.
	Het vertrouwen dat de inspanning te leren omgaan met digitale vragen een goede investering is.
	Het gevoel t.a.v. omgaan met digitale vragen in de werkcontext.
	Het vertrouwen van collega's.
	Het vertrouwen in technische ondersteuning.
	De intentie om met digitale vragen aan de slag te gaan.
	Het zelfvertrouwen waarmee omgegaan wordt met digitale vragen van burgers
	Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' stimulerende context biedt.

⁴ Bocklandt, P. (2020) Medewerkersvertrouwen in onlinehulp. Een kader en een checklist omtrent de houding van medewerkers t.a.v. onlinehulp in zorg en welzijn. Gent: Arteveldehogeschool.

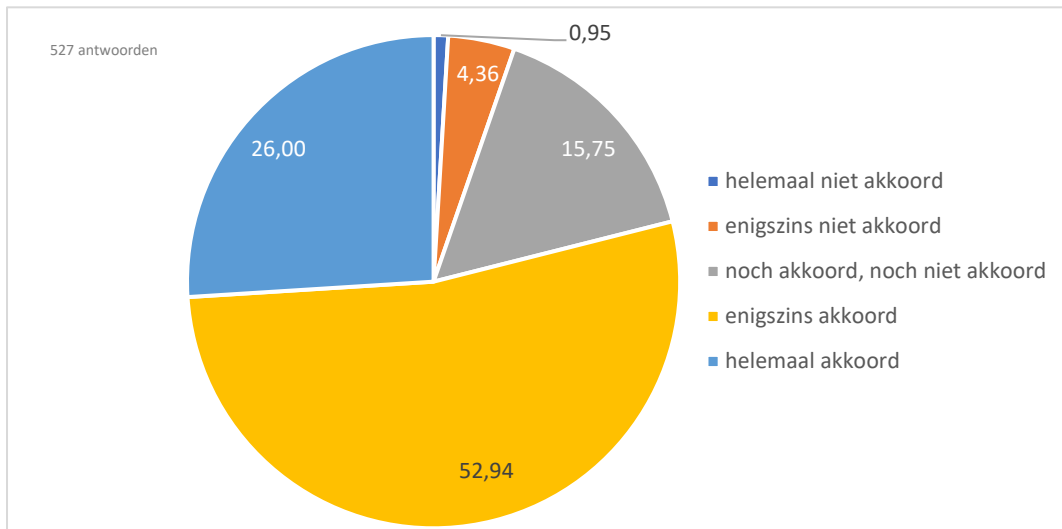
In dit tweede deel van het analyserapport geven wij eerst de algemene resultaten mee van de bevraging. Daarnaast geven wij ook voor het beleidsdomein 'bibliotheek' en 'sociale zaken, welzijn en zorg' de analyse van het medewerkersvertrouwen mee om zicht te geven of er verschillen zijn in noden, ondersteuning en behoeften.

4.2 Medewerkersvertrouwen in omgaan met digitale vragen van burgers

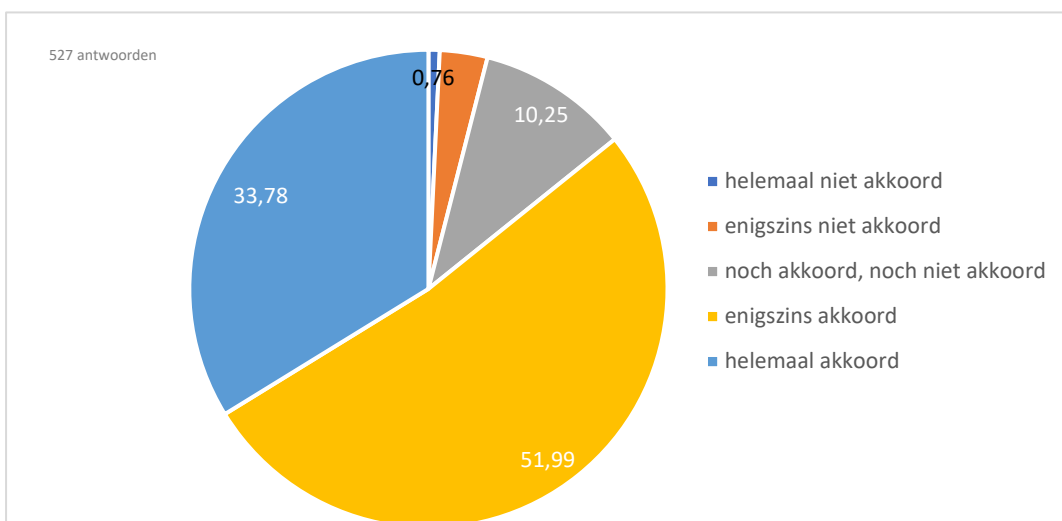
4.2.1 Uitkomstverwachting

Deze dimensie polst naar de uitkomstverwachting die medewerkers hebben bij het beantwoorden van digitale vragen van burgers. Concreet wordt gepolst naar de mate waarin een medewerker het nuttig vindt om aan de slag te gaan met digitale vragen van burgers, in de dienstverlening die men wil aanbieden.

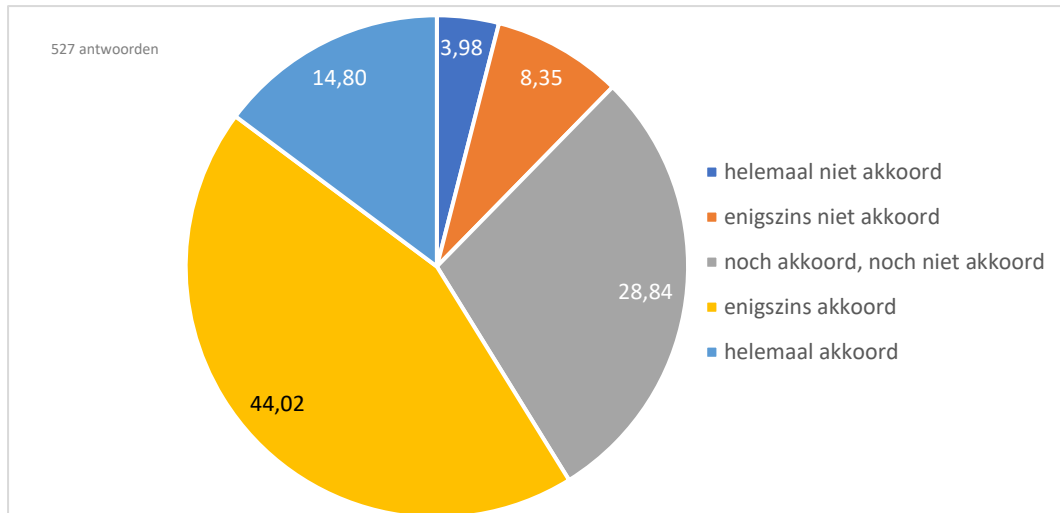
Vraag 1. Ik verwacht dat burgers voordelen (zullen) ervaren als ze een direct antwoord van mij krijgen op hun digitale vragen.



Vraag 9: Een direct antwoord kunnen bieden op de digitale vragen van burgers zal een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening.



Vraag 19: Het beantwoorden van digitale vragen van burgers zal mezelf ook een aantal voordelen opleveren (of dat is nu al zo).



Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat de respondenten overwegend positief zijn over het beantwoorden van digitale vragen van burgers en dat dit een effectieve meerwaarde kan betekenen in de dienstverlening.

Opvallend is dat 78.9% van de respondenten enigszins akkoord tot helemaal akkoord met deze stelling dat burgers er voordelen zullen ervaren als ze een direct antwoord krijgen op hun digitale vraag. Daarentegen is 12.3% van de respondenten helemaal niet of enigszins niet akkoord met deze stelling.

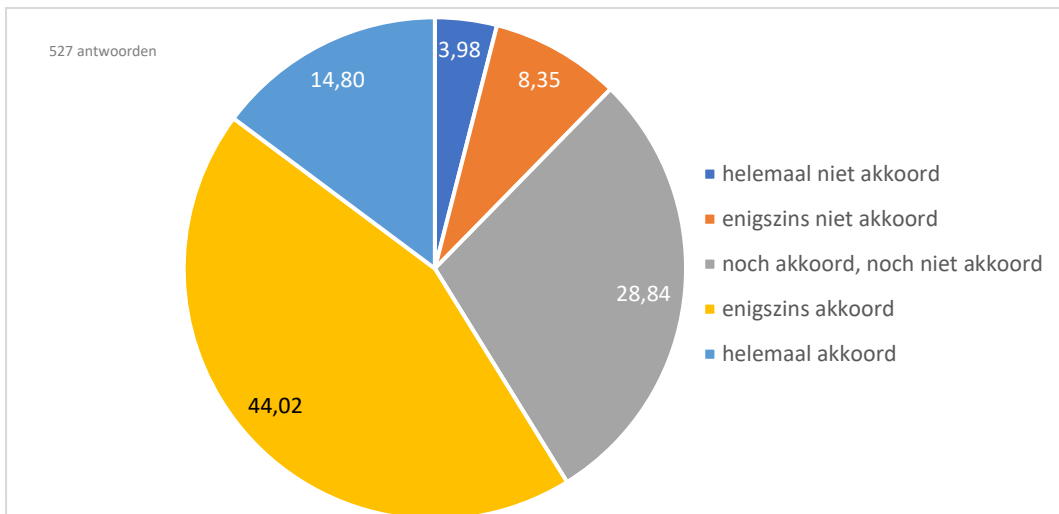
Ook zijn 85.8% van de respondenten enigszins tot helemaal akkoord met de stelling dat het beantwoorden van digitale vragen een bijdrage zal leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Daarnaast denkt een meerderheid van de respondenten (58.8%) dat zij zelf er ook voordeel uit kunnen halen door digitale vragen van burgers te beantwoorden.

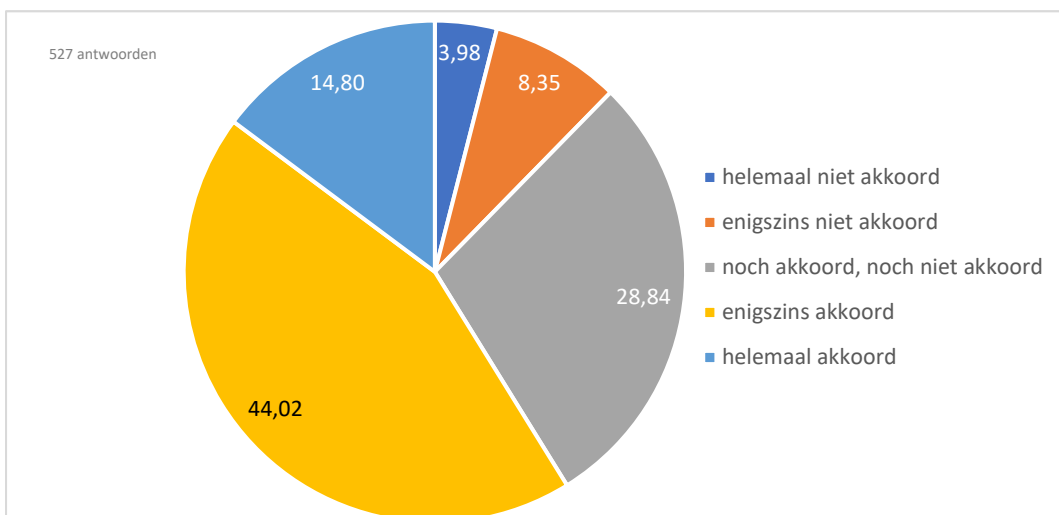
4.2.2 Inspanningsverwachting

In deze dimensie bevragen we hoe de medewerker denkt over het gemak waarmee hij/zij het beantwoorden van digitale vragen onder de knie denkt te krijgen. Dus: zullen de inspanningen die men moet leveren (=inspanning) om een antwoord te leren geven, opwegen t.o.v. de voordelen die ze hieruit halen (=uitkomst)?

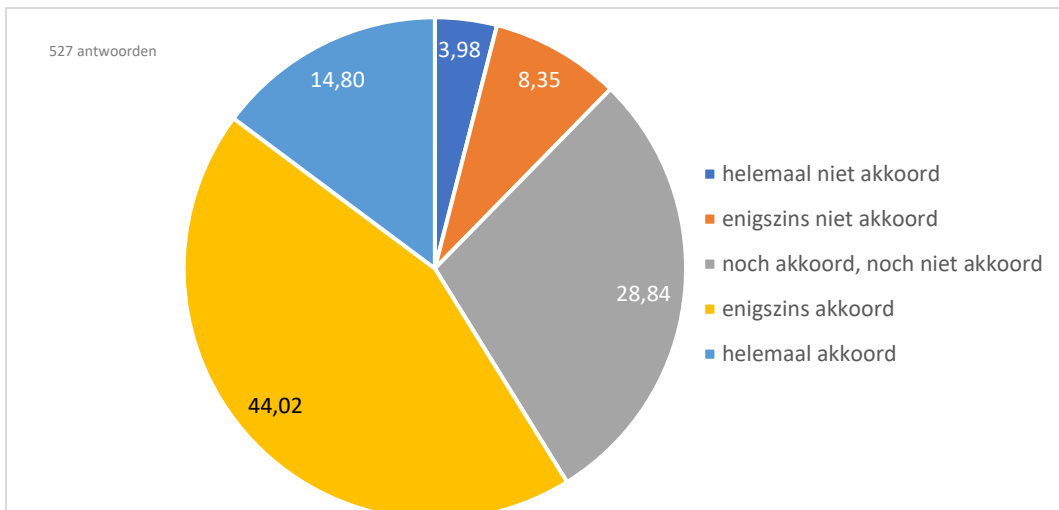
Vraag 2. De tijd die het kost om mij professioneel bij te scholen om met digitale vragen aan de slag te gaan (bv. via opleiding) is een goede tijdsinvestering.



Vraag 13: Er is goede omkadering (afspraken, tijd,...) voorzien rond omgaan met digitale vragen van burgers, waardoor deze 'inspanning/taak' haalbaar is.



Vraag 14: Het inspelen op digitale vragen van burgers is makkelijk voor mij.



Een kleine meerderheid van de respondenten (53.9%) geeft aan dat zij het makkelijk vinden om vaardig te worden in het omgaan met digitale vragen, terwijl 18.8% aangeeft niet of enigszins niet akkoord te gaan met deze stelling.

Daarentegen is een groter aantal respondenten (69,3%) helemaal of enigszins akkoord met de stelling dat bijscholing van personeel om met digitale vragen van burgers om te gaan een goede investering zou zijn. Slechts 18,8% is het hier geheel (3,0%) of enigszins (15,8%) niet mee akkoord.

Op de vraag 'Er is een goede omkadering (afspraken, tijd,...) voorzien rond omgaan met digitale vragen van burgers, waardoor deze 'inspanning/taak' haalbaar is' antwoorden de respondenten verdeeld. Een minderheid (33.4%) van de respondenten is akkoord of enigszins akkoord met de stelling dat er een goede omkadering aanwezig is, terwijl 38.1% niet akkoord of enigszins niet akkoord is.

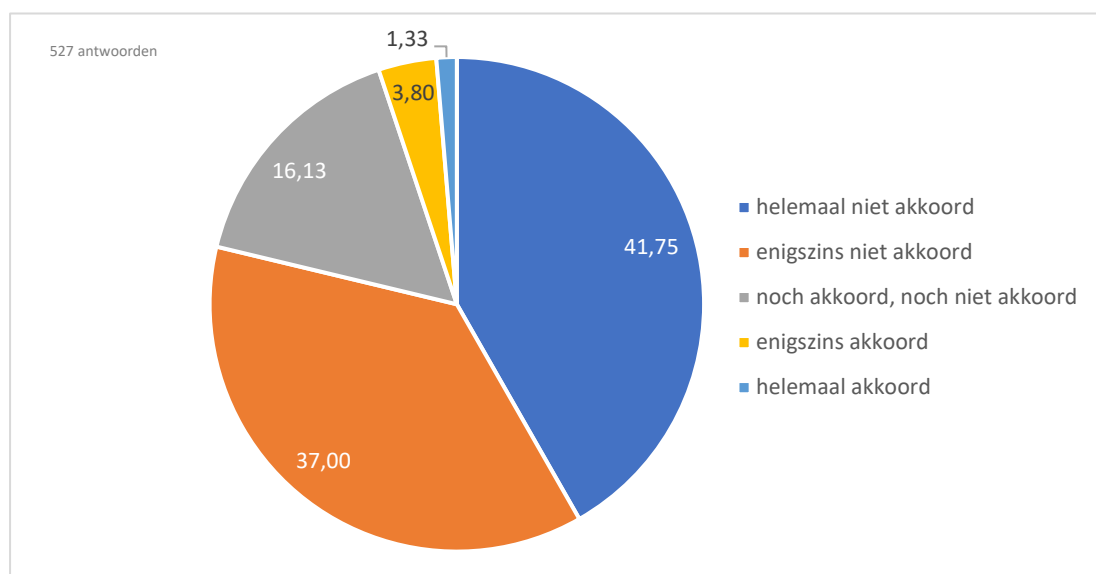
4.2.3 Het gevoel t.a.v. omgaan met digitale vragen in de werkcontext

Hier peilen wij naar de attitude en het gevoel van respondenten ten aanzien van het omgaan met digitale vragen van burgers.

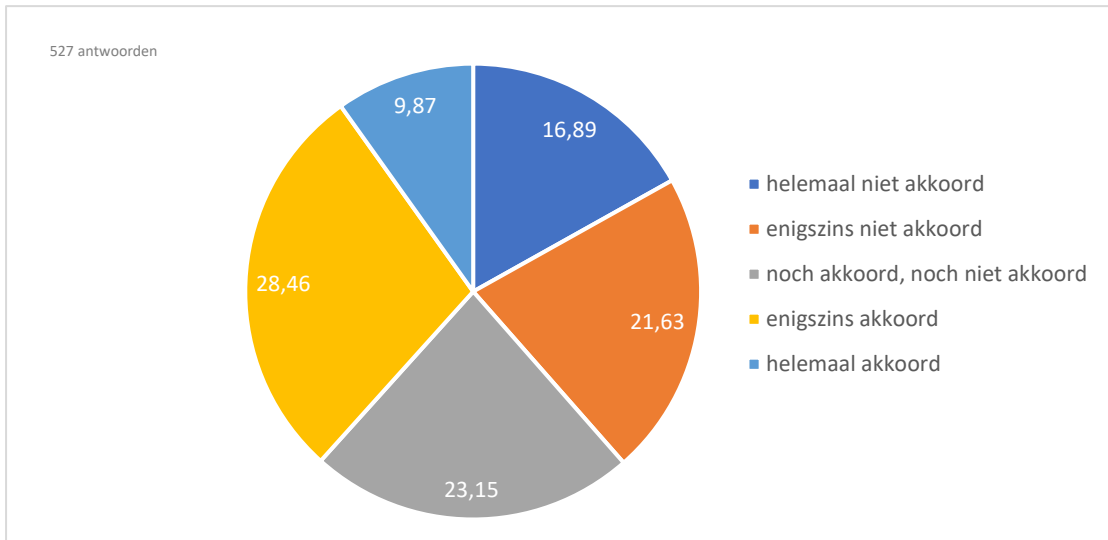
Meer dan driekwart van de respondenten (78.8%) zijn niet of enigszins niet akkoord met de stelling dat het beantwoorden van digitale vragen geen enkele meerwaarde heeft. Een klein aantal respondenten (5.1%) gaat met de stelling enigszins of helemaal akkoord en zien geen meerwaarde in het zelf aan de slag te gaan met digitale vragen.

38.3% van de respondenten geven aan zich zorgen te maken dat het beantwoorden van digitale vragen kan leiden tot minder of oppervlakkig contact met burgers. Daarentegen maakt 38.5% zich geen zorgen omtrent deze stelling, terwijl 23.2% neutraal blijft en aangeven noch akkoord, noch niet akkoord is met deze stelling.

Vraag 3: Zelf aan de slag gaan met de digitale vragen van burgers heeft, volgens mij, geen enkele meerwaarde



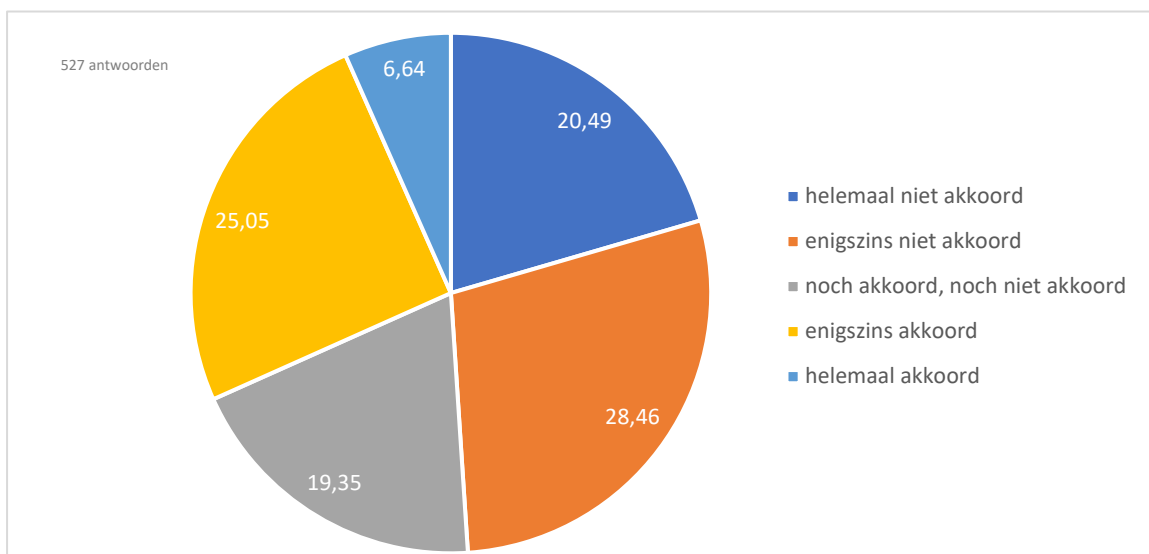
Vraag 8: Ik maak me zorgen dat ik, door meer aandacht te besteden aan digitale vragen, minder persoonlijk of oppervlakkiger contact heb met de burger OF dat ik minder tijd heb voor mijn andere taken



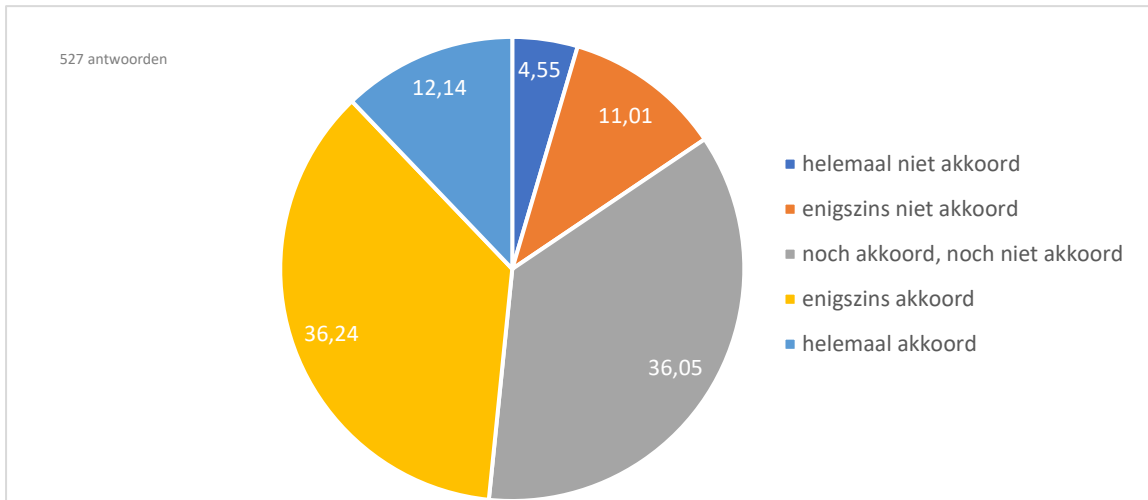
4.2.4 Het vertrouwen van anderen

In de volgende paragraaf beschrijven wij de mate waarin een medewerker gelooft dat andere relevante personen hem/haar aanmoedigen en zullen ondersteunen in het bieden van antwoorden op digitale vragen van burgers. Deze dimensie geeft weer in welke mate een medewerker gelooft dat de nodige werkvoorwaarden aanwezig zijn.

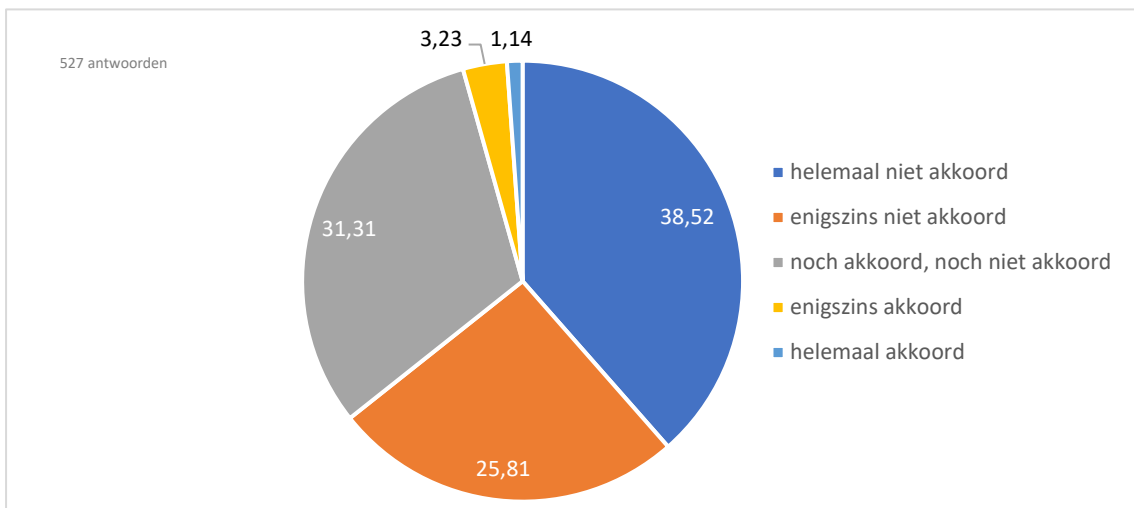
Vraag 4: Het aan de slag gaan met burgers en hun digitale vragen, wordt regelmatig geëvalueerd op teambespreking of op vergadering (of dat is nu al zo).



Vraag 10: De directie stimuleert en ondersteunt het direct beantwoorden van digitale vragen van burgers.



Vraag 17: Sommige burgers, collega's, direct leidinggevenden, ... vinden dat ik (meer) zou moeten ingaan op de digitale vragen van burgers.



Uit de analyse van de resultaten blijkt dat slechts 31.7% van de respondenten aangeeft dat het omgaan met digitale vragen regelmatig wordt besproken op een teambespreking of op vergadering. Bijna de helft van de respondenten (49%) geeft aan dit niet het geval is.

Iets minder dan de helft van de respondenten (48.4%) gaat helemaal of enigszins akkoord met de stelling dat de directie het beantwoorden van digitale vragen van burgers stimuleert en ondersteunt. Slechts 15.6% van de respondenten is enigszins niet of helemaal niet akkoord deze stelling. Een aanzienlijk aandeel van de respondenten (36.1%) blijft neutraal en is noch akkoord, noch niet akkoord.

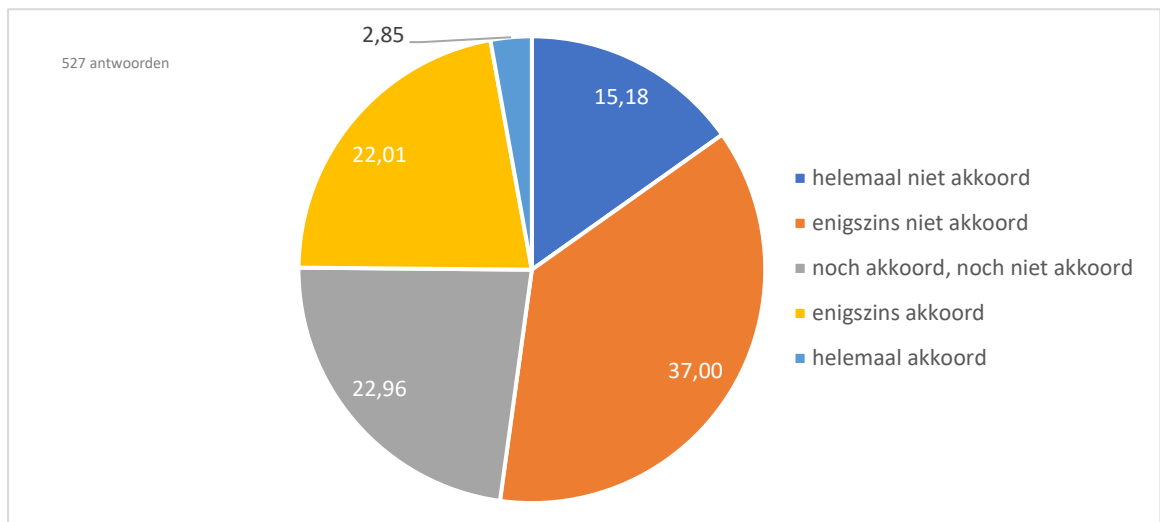
Slechts een minderheid (4.4%) van de respondenten heeft het gevoel dat burgers, collega's of direct leidinggevenden vinden dat ze meer zouden moeten ingaan op de digitale vragen van burgers. Daartegen is 64.3% van de respondenten enigszins niet of helemaal niet akkoord met de stelling.

4.2.5 Faciliterende condities: beschikbare tijd

Hoe kijken respondenten naar de technische en organisatorische condities van het omgaan met digitale vragen van burgers.

In deze vragenlijst hebben wij hieromtrent 2 vragen omtrent de technische condities geschraapt en ons gericht op het vertrouwen dat respondenten hebben omtrent de beschikbare tijd.

Vraag 5: Ik beschik over de nodige tijd om mijzelf digitaal vaardiger te maken om met de digitale vragen van de burger om te gaan.



Hierbij valt het op dat de respondenten beperkt overtuigd zijn in hun antwoorden. Slechts 2.85% van de respondenten zijn helemaal akkoord met de stelling, terwijl 15.18% niet akkoord zijn met de bovenstaande stelling.

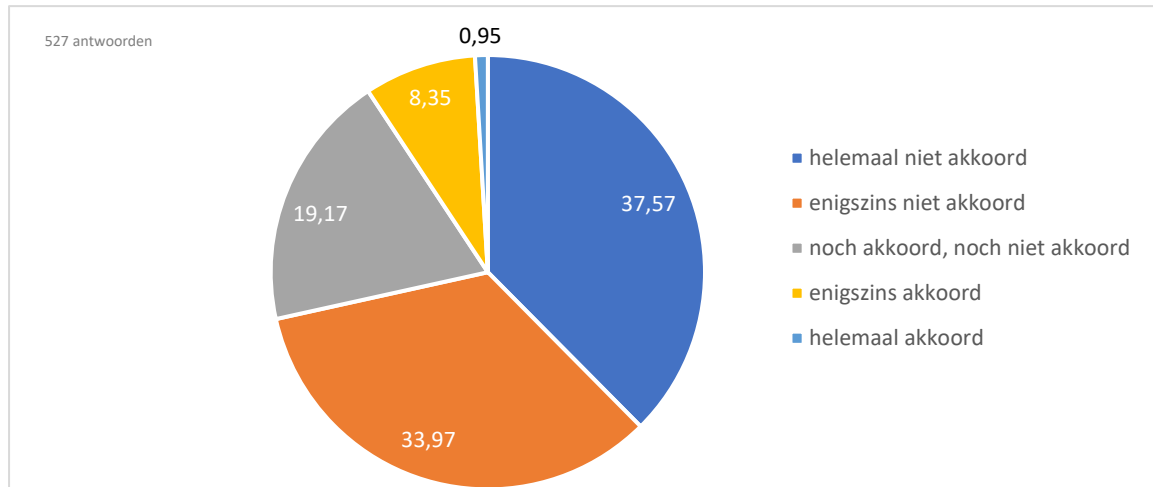
Een meerderheid van de respondenten (52.18%) van de respondenten geven aan helemaal niet tot enigszins niet akkoord te zijn met de stelling. Een minderheid van 24.86% geeft aan enigszins akkoord tot helemaal akkoord te zijn.

Uit deze antwoorden kunnen besluiten dat aanzienlijk deel van de respondenten zich zorgen maakt over de beschikbare tijd om met digitale vragen van burgers om te gaan. Dit komt ook verderop in de vragenlijst als bezorgdheid naar voor.

4.2.6 Het vertrouwen t.a.v. internet

In deze dimensie zijn, met oog op de haalbaarheid van het invullen van de vragenlijst, twee vragen geschraapt. Hierdoor polsen wij in deze dimensie niet naar de betrouwbaarheid van het internet en de beveiliging van, maar wel naar de impact van het internet op de werkcontext.

Vraag 16: Het idee dat, wanneer de burger digitaal aan de slag gaat ik contact verlies, schrikt mij af.



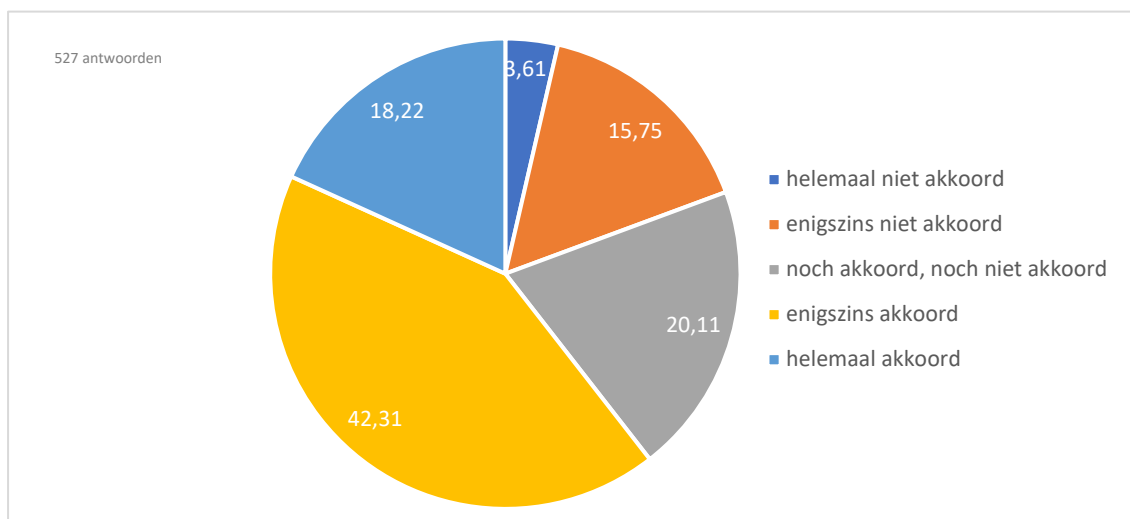
Een aanzien aantal respondenten (71.5%) geeft aan enigszins niet akkoord tot helemaal niet akkoord te zijn met de stelling. Dit terwijl 9.4% van de respondenten aangeven enigszins akkoord (8.35%) of helemaal akkoord (0.95%) te zijn met deze stelling.

Wij kunnen stellen dat een meerderheid van de respondenten niet vreest voor contactverlies met de burgers bij het beantwoorden van digitale vragen.

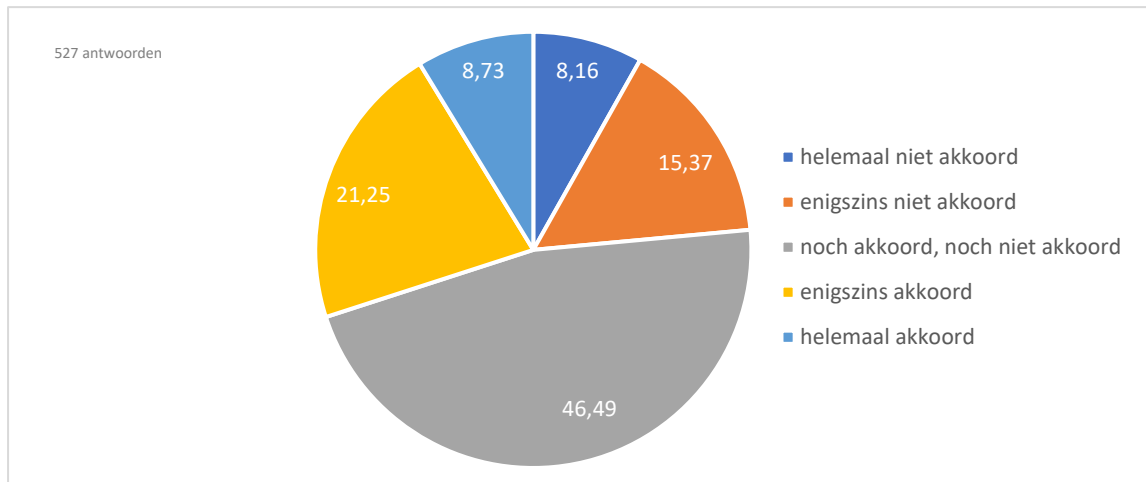
4.2.7 De intentie om in te gaan op digitale vragen van burgers

Wij polsen in de vragenlijst ook naar de aanwezige intentie bij respondenten om meer in zetten op het aan de slag gaan met digitale vragen van burgers.

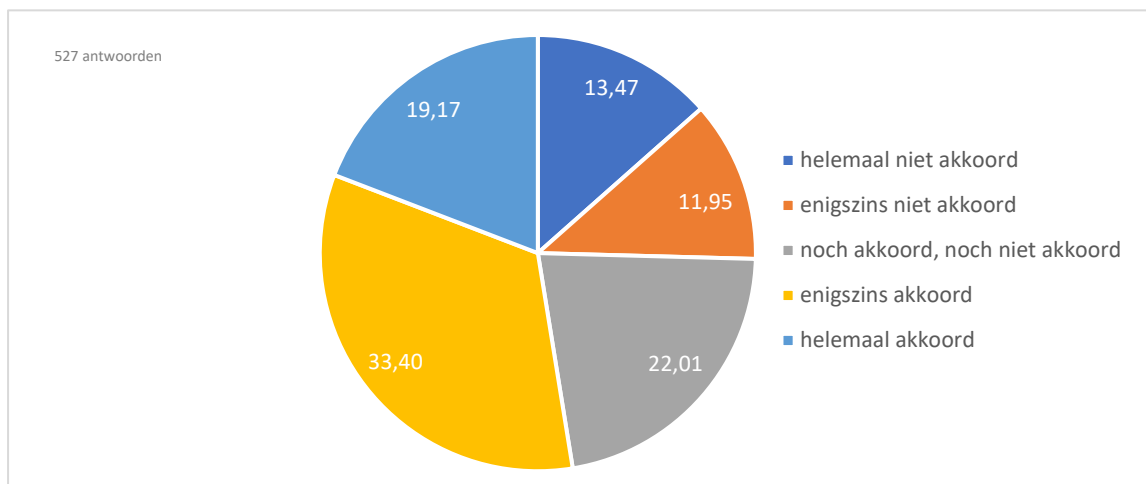
Vraag 6: Het bieden van ondersteuning bij digitale vragen, sluit aan bij de dienstverlening die ik nu al bied.



Vraag 11: Ik heb al een concrete burger voor ogen aan wie ik ondersteuning kan bieden rond digitale vragen.



Vraag 18: Ik neem mij voor (OF ik plan) meer aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers in de komende zes maanden.



Uit de analyse van de resultaten valt op dat 60.5% van de respondenten van mening is dat het aan de slag met digitale vragen van burgers aansluit bij de dienstverlening die ze nu al bieden. Slechts 3.6% is helemaal niet akkoord met de stelling, terwijl 15.8% enigszins niet akkoord is.

Van de respondenten heeft meer dan de helft (52.56%) al een concrete burger voor ogen waar ze ondersteuning aan kunnen bieden rond digitale vragen. Slechts 25% van de respondenten heeft enigszins geen of helemaal geen concrete burger voor ogen.

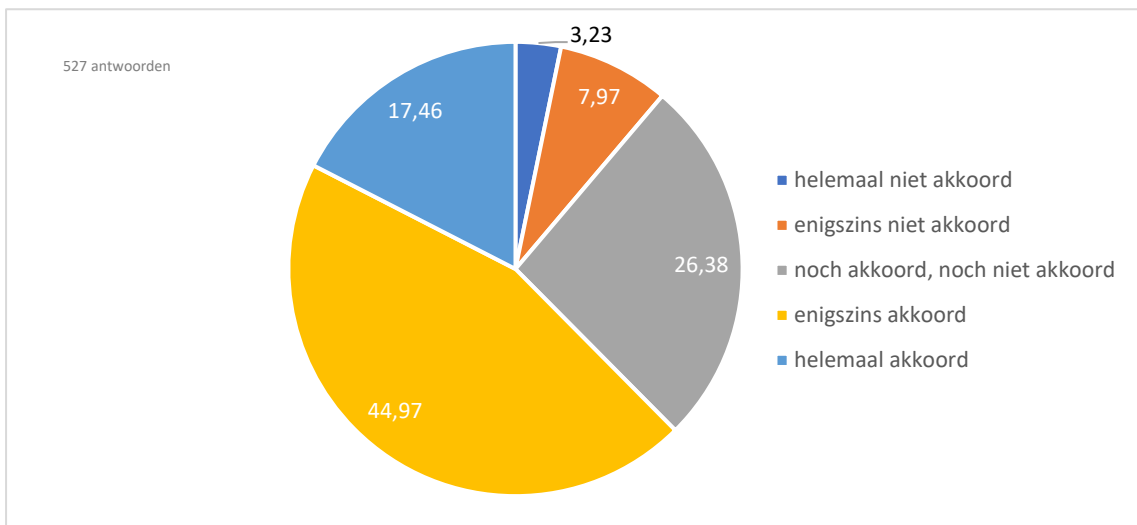
Het valt op dat iets minder dan de helft van de respondenten (46,49%) aangeeft onbeslist te zijn ('noch enigszins akkoord, noch niet akkoord') te zijn met het voornemen om (meer) aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers. In totaal hebben 29.98% van de respondenten de intentie om meer aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers, terwijl 23.53% aangeeft enigszins niet akkoord tot helemaal niet akkoord te zijn.

Alhoewel hier verdere verdieping van de antwoorden zinvol lijkt, kan een deel van de verklaring bestaan uit de vaststelling dat baliemedewerkers al behoorlijk vaak geconfronteerd worden met digitale vragen van burgers (waardoor meer inzetten een moeilijke of niet zinvolle actie lijkt),

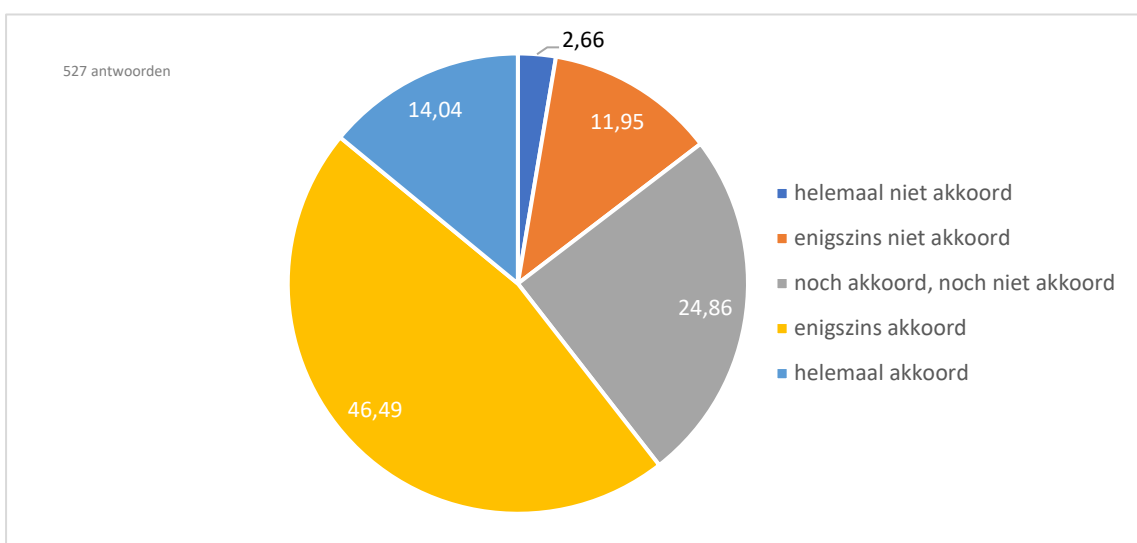
4.2.8 Het zelfvertrouwen waarmee in gegaan wordt op digitale vragen van burgers

Met deze vragenlijst polsen wij ook naar het zelfvertrouwen van eerstelijnsmedewerkers (en hun leidinggevenden) in het omgaan met digitale vragen van burgers. Dus: heeft men vertrouwen dat men met de digitale vragen van burgers zelf ook goed mee aan de slag zal kunnen?

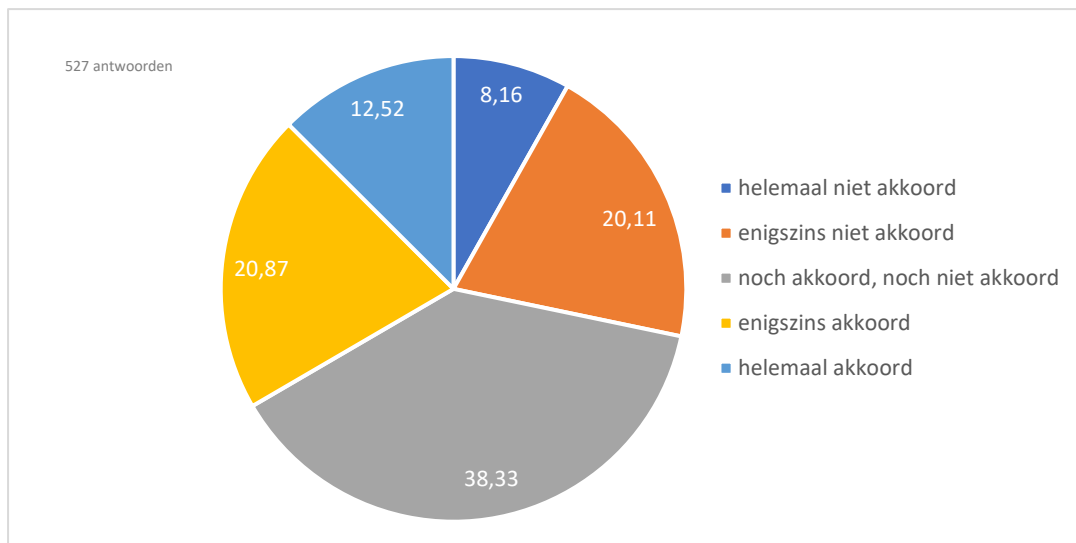
Vraag 7: Ik ben zeker dat ik mij - na verloop van tijd - even comfortabel voel wanneer ik ondersteuning geef bij digitale vragen bij een burger dan bij andere vragen.



Vraag 12: Ik weet hoe ik de technische aspecten bij digitale vragen onder de knie te kan krijgen (via vorming, door anderen bezig te zien,...).



Vraag 15: Ik kijk er naar uit om meer digitale ondersteuning te bieden aan burgers.



Uit de resultaten blijkt dat 62.4% van de respondenten verwachten zich na verloop van tijd even comfortabel zullen voelen in het beantwoorden van digitale vragen van een burger als bij andere vragen. Een minderheid (11.2%) van de respondenten is helemaal of enigszins niet akkoord met de stelling en vreest zich niet comfortabel zullen voelen bij het beantwoorden van digitale vragen.

De meerderheid van de respondenten (60.5%) geeft aan te weten hoe zij de technische aspecten bij het beantwoorden van digitale vragen onder de knie kunnen krijgen. Een groep van 14.6% van de respondenten heeft hier minder vertrouwen in.

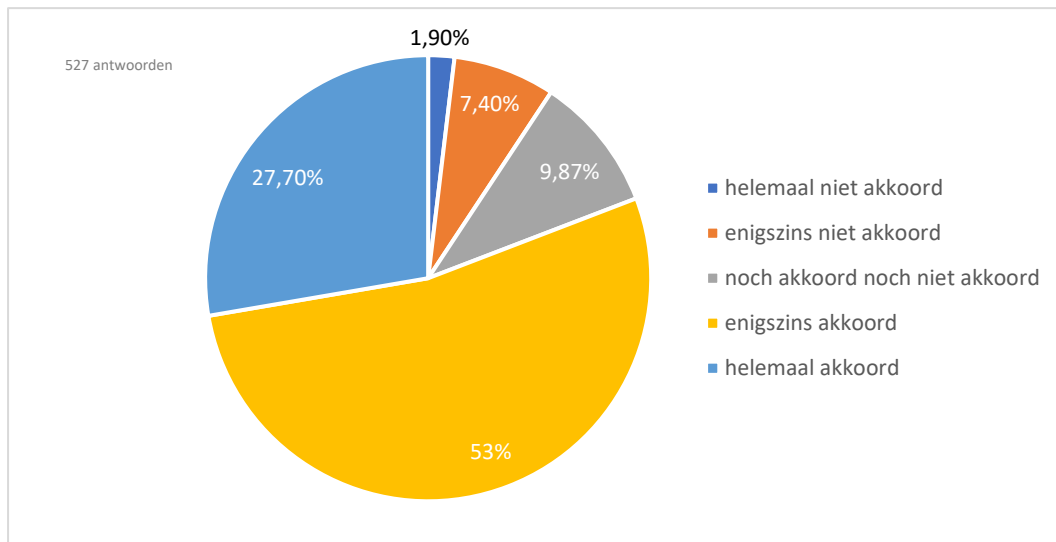
Bij de vraag 'ik kijk er naar uit om meer digitale ondersteuning te bieden aan burgers', liggen de antwoorden minder duidelijk: 33.4% geeft aan enigszins tot helemaal akkoord te zijn met de stelling, terwijl 28.3% aangeeft enigszins niet tot helemaal niet akkoord te zijn met de stelling. Een gelijkaardig groep blijft onbeslist (38.3%) en antwoord noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met de stelling.

4.2.9 Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' stimulerende context biedt.

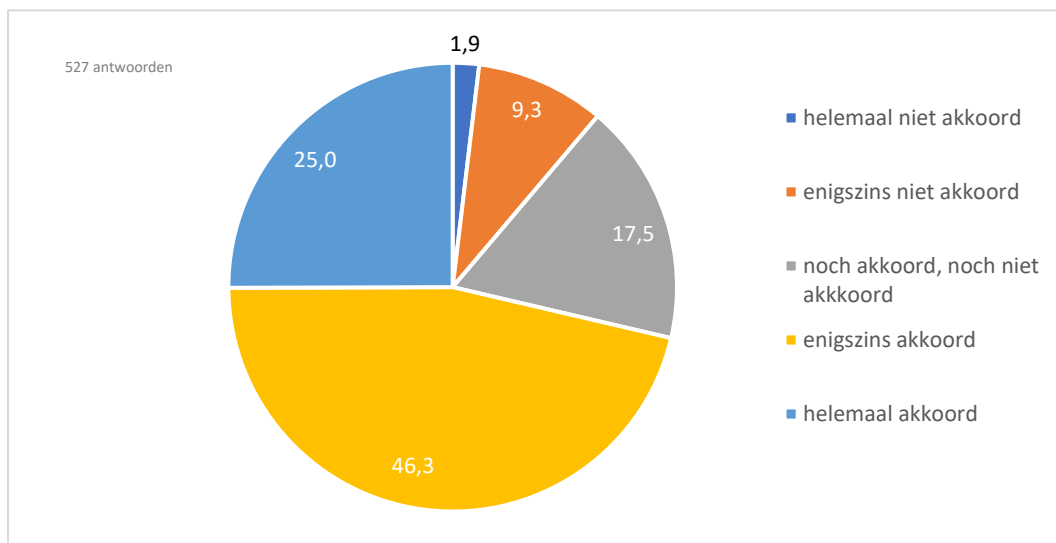
De laatste dimensie heeft betrekking tot de organisatorisch 'veilige' context. De vragen geven inzicht in de mate waarin medewerkers vertrouwen hebben dat de organisatie stabiel en ondersteunend genoeg is om succesvol aan de slag te gaan met digitale vragen van burgers.

Voor een analyse van deze resultaten verwijzen wij naar het stuk 'hoe gaan wij om met digitale vragen binnen de organisatie?'

Vraag: Er zijn binnen de dienst haalbare afspraken over het ondersteunen van burgers met digitale vragen.



Vraag: Het beantwoorden van digitale vragen wordt binnen mijn organisatie voldoende opgevolgd.



4.3 Samenvatting

Een aanzienlijke meerderheid van de respondenten (78.9%) erkent een meerwaarde in het beantwoorden van digitale vragen van burgers. Een grote groep (85.77%) ziet in het direct beantwoorden van digitale vragen een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers.

Een kleinere groep (58.8%) denkt dat zij, door het beantwoorden van digitale vragen, zelf ook voordeel uit kunnen halen. Deze vaststelling biedt mogelijkheden tot groei. Het kan nuttig zijn om, samen met de baliemedewerkers (en hun leidinggevenden) te onderzoeken hoe het beantwoorden van digitale vragen ook een meerwaarde kan betekenen voor de uitvoering van de taken.

Het versterken van de vaardigheden van baliemedewerkers (en hun leidinggevenden) om met de digitale vragen van burgers om te gaan, lijkt zinvol. Een kleine meerderheid (53.9%) verwacht dat zij het makkelijk vinden om vaardig te worden in het omgaan met digitale vragen, terwijl 18.8% aangeeft niet of enigszins niet akkoord te gaan met deze stelling. Daarentegen is een groter aantal respondenten (69,3%) helemaal of enigszins akkoord met de stelling dat bijscholing van personeel om met digitale vragen van burgers om te gaan een goede investering zou zijn.

De antwoorden met betrekking tot een goede omkadering om met digitale vragen bij burgers om te gaan (zoals afspraken, tijd, ...), zijn verdeeld. Een minderheid (33.4%) van de respondenten is akkoord of enigszins akkoord met de stelling dat er een goede omkadering aanwezig is, terwijl 38.1% niet akkoord of enigszins niet akkoord is. Het creëren van een duidelijk kader om met digitale vragen om te gaan, lijkt aangewezen voor behoorlijk grote groep van medewerkers van lokale besturen.

De vragenlijst maakt geen onderscheid tussen de vaststelling of er afsprakenkader aanwezig is of deze al dan niet voldoende gekend zijn door medewerkers van lokale besturen. Tevens hebben wij ook geen zicht of de antwoorden eerder verwijzen naar de noodzaak van bijsturing van het reeds bestaande afsprakenkader. Verder onderzoek hieromtrent lijkt zinvol met oog op het versterken van het medewerkersvertrouwen.

Hoewel meer dan driekwart van de respondenten (78.8%) helemaal niet of enigszins niet akkoord is met de stelling dat het beantwoorden van digitale vragen geen enkele meerwaarde heeft, merken wij enige bezorgdheid bij respondenten omtrent de invloed op de contacten met burgers. 38.3% van de respondenten maakt zich zorgen dat het beantwoorden van digitale vragen kan leiden tot minder of oppervlakkig contact met burgers. Daarentegen maakt 38.5% zich geen zorgen, terwijl 23.2% neutraal blijft en aangeven noch akkoord, noch niet akkoord is met deze stelling.

Rond de invloed van de werkomgeving op het omgaan met digitale vragen hebben wij enkele interessante vaststellingen.

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat slechts 31.7% van de respondenten aangeeft dat het omgaan met digitale vragen regelmatig wordt besproken op een teambespreking of op vergadering. Bijna de helft van de respondenten (49%) geeft aan dit niet het geval is. Hierbij zou het interessant kunnen zijn om verder te verdiepen in de noodzaak van overleg omtrent het beantwoorden van digitale vragen.

Iets minder dan de helft van de respondenten (48.4%) gaat helemaal of enigszins akkoord met de stelling dat de directie het beantwoorden van digitale vragen van burgers stimuleert en ondersteunt. Slechts 15.56% van de respondenten is enigszins niet of helemaal niet akkoord deze stelling. Een aanzienlijk aandeel van de respondenten (36.04%) blijft neutraal en is noch akkoord, noch niet akkoord.

Slechts een minderheid (4.4%) van de respondenten heeft het gevoel dat burgers, collega's of direct leidinggevenden vinden dat ze meer zouden moeten ingaan op de digitale vragen van burgers. Daartegen is 64.3% van de respondenten enigszins niet of helemaal niet akkoord met de stelling.

Het vertrouwen van medewerkers rond organisatorische condities van het beantwoorden van digitale vragen, werd beperkt tot één vraag: 'ik beschik over de nodige tijd om mijzelf digitaal vaardiger te maken om met de digitale vragen aan de slag te gaan.' Hierbij valt het op dat de respondenten beperkt overtuigd zijn in hun antwoorden. Slechts 2.85% van de respondenten zijn helemaal akkoord met de vraag, terwijl 15.2% helemaal niet akkoord zijn. Een kleine meerderheid van de respondenten (52.2%) van de respondenten geeft over onvoldoende tijd te beschikken. De bezorgdheid over voldoende tijd te beschikken om de digitale vaardigheden te versterken, komt ook verderop in de vragenlijst naar voor.

Over de intentie om aan de slag te gaan met digitale vragen van burgers, zien wij dat een meerderheid (60.5%) van respondenten aangeeft dat het beantwoorden van digitale vragen van burgers aansluit bij de dienstverlening die ze nu al bieden.

Het valt op dat iets minder dan de helft van de respondenten (46,5%) onbeslist zijn over het voornemen om (meer) aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers. In totaal hebben 29.98% van de respondenten de intentie om meer aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers, terwijl 23.5% aangeeft enigszins niet akkoord tot helemaal niet akkoord te zijn. Mogelijks kan een verklaring van deze cijfers liggen de verwachting van 'meer' vragen te beantwoorden, terwijl respondenten hiermee nu al aan de slag zijn. Verdere verdieping kan hierbij uitsluitel bieden.

Van de respondenten heeft meer dan de helft (52.6%) al een concrete burger voor ogen waar ze ondersteuning aan kunnen bieden rond digitale vragen. Slechts 25% van de respondenten heeft enigszins geen of helemaal geen concrete burger voor ogen.

Uit de resultaten blijkt dat 62.4% van de respondenten verwachten zich na verloop van tijd even comfortabel zullen voelen in het beantwoorden van digitale vragen van een burger als bij andere vragen. Een minderheid (11.2%) van de respondenten is helemaal of enigszins niet akkoord met de stelling en vreest zich niet comfortabel te zullen voelen bij het beantwoorden van digitale vragen.

De meerderheid van de respondenten (60.5%) geeft aan te weten hoe zij de technische aspecten bij het beantwoorden van digitale vragen onder de knie kunnen krijgen. Een groep van 14.6% van de respondenten heeft hier minder vertrouwen in.

Bij de vraag 'ik kijk er naar uit om meer digitale ondersteuning te bieden aan burgers', liggen de antwoorden minder duidelijk: 33.4% geeft aan enigszins tot helemaal akkoord te zijn met de stelling, terwijl 28.3% aangeeft enigszins niet tot helemaal niet akkoord te zijn met de stelling. Een gelijkaardig groep blijft onbeslist (38.3%) en antwoord noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met de stelling.

4.4 Medewerkersvertrouwen: vergelijking

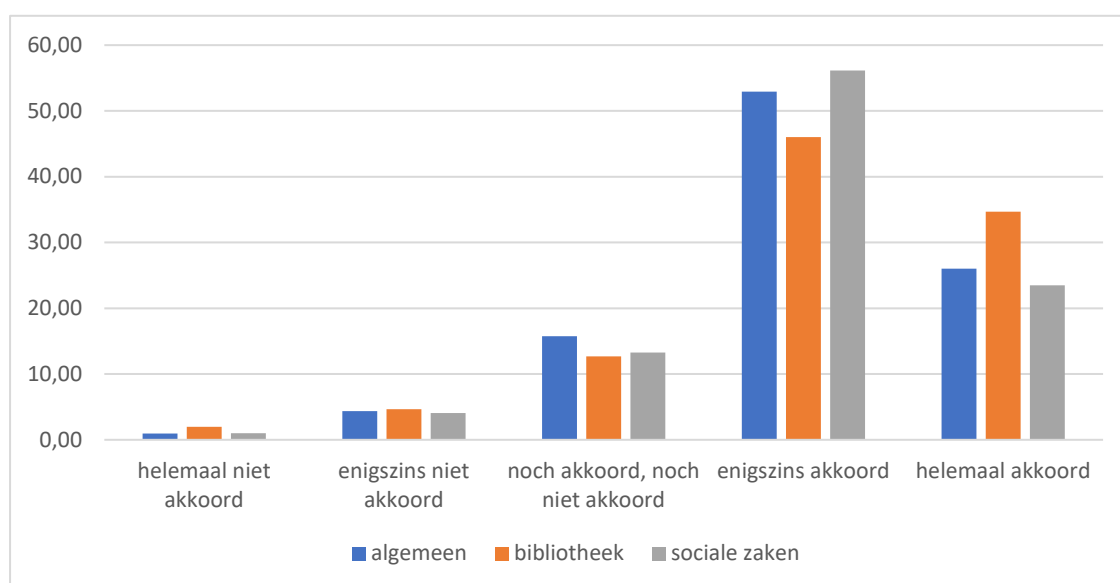
In dit deel vergelijken wij het medewerkersvertrouwen van respondenten verbonden aan de 2 domeinen van het lokaal bestuur die het meest vertegenwoordigd zijn in deze bevraging: 'bibliotheek' en 'sociale zaken, welzijn en zorg'. Wij zetten nemen de algemene score (de score over alle respondenten) mee in de vergelijkingen.

Hierbij dienen wij wel rekening te houden dat in deze analyse ook de respondenten die aan meerdere domeinen van het lokaal bestuur verbonden zijn, worden meegenomen.

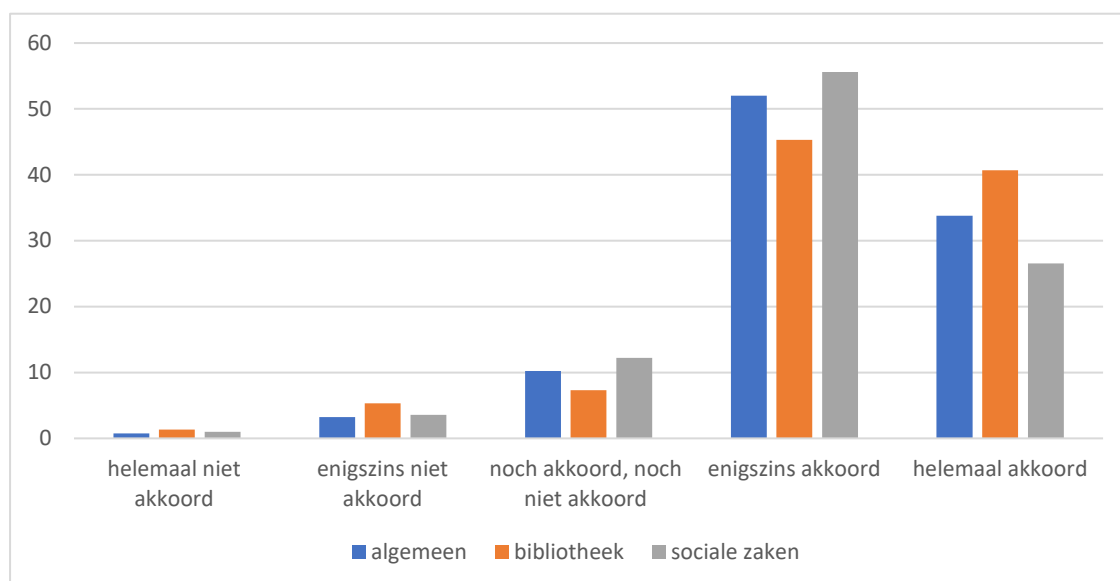
4.4.1 Uitkomstverwachting

Deze dimensie polst naar de uitkomstverwachting die medewerkers hebben bij het beantwoorden van digitale vragen van burgers

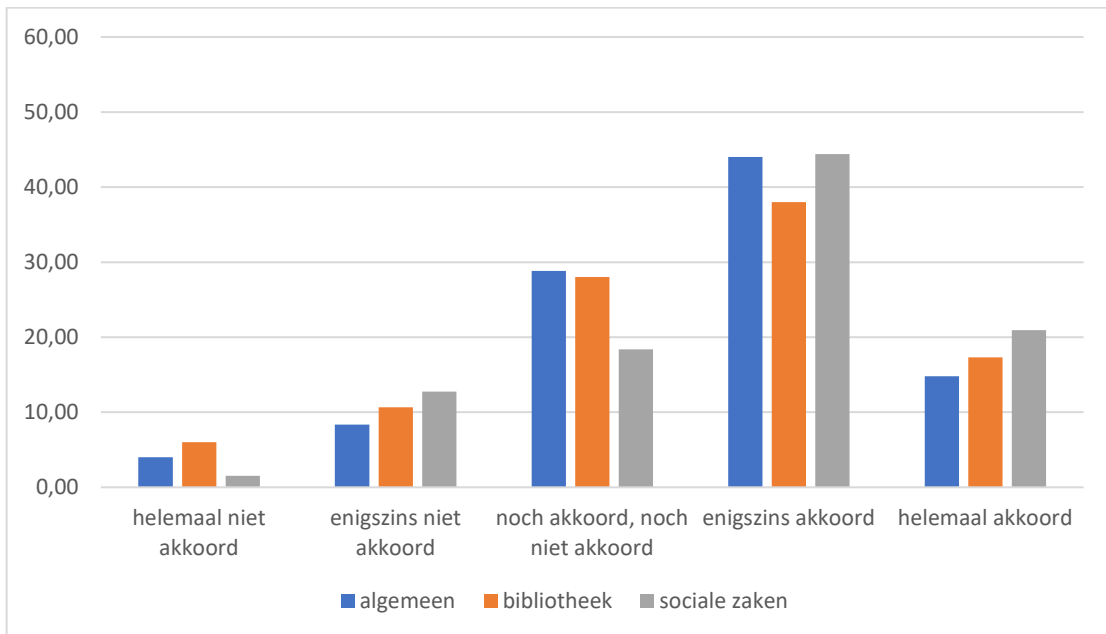
Vraag 1. Ik verwacht dat burgers voordelen (zullen) ervaren als ze een direct antwoord van mij krijgen op hun digitale vragen



Vraag 9: een direct antwoord kunnen bieden op de digitale vragen van burgers zal een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening



Vraag 19: Het beantwoorden van digitale vragen van burgers zal mezelf ook een aantal voordelen opleveren (of dat is nu al zo).

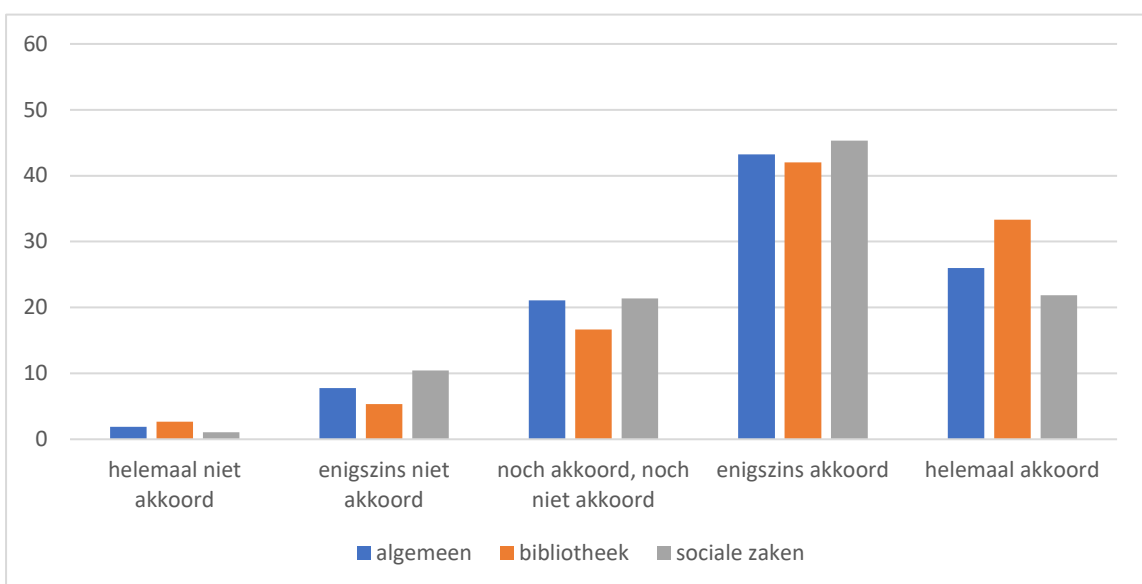


Wij kunnen kleine verschillen opmerken tussen respondenten uit de bibliotheek (en respondenten uit het domein 'sociale zaken'), maar wanneer wij naar de som van de percentages 'enigszins akkoord' en 'helemaal akkoord' kijken, vervallen deze verschillen.

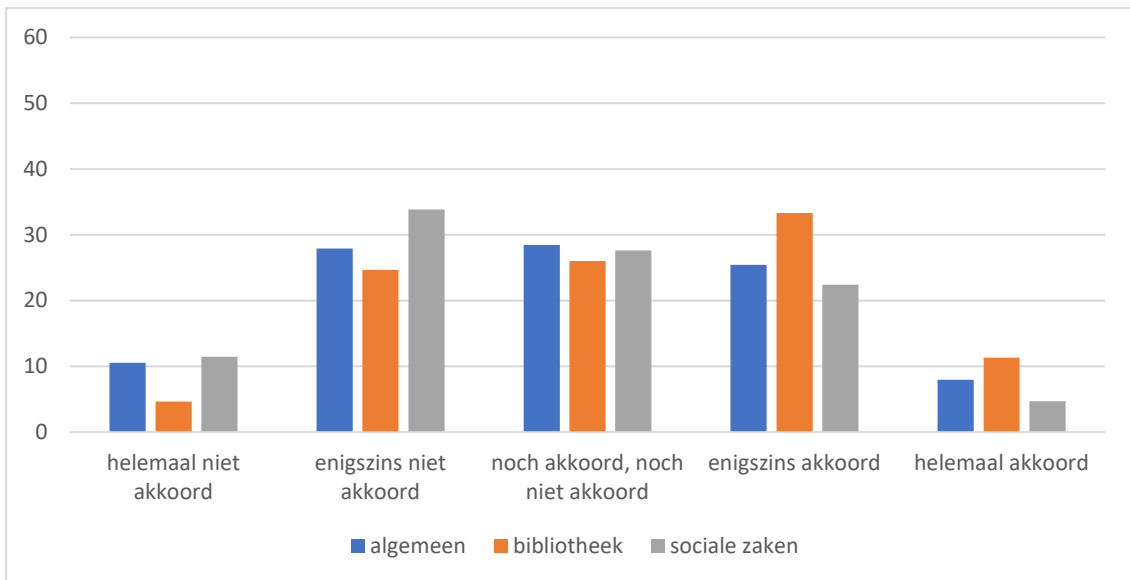
4.4.2 Inspanningsverwachting

In deze dimensie polsen we naar de inspanningsverwachting. Hier bevragen we hoe de medewerker denkt over het gemak waarmee hij/ zij het beantwoorden van digitale vragen onder de knie denkt te krijgen.

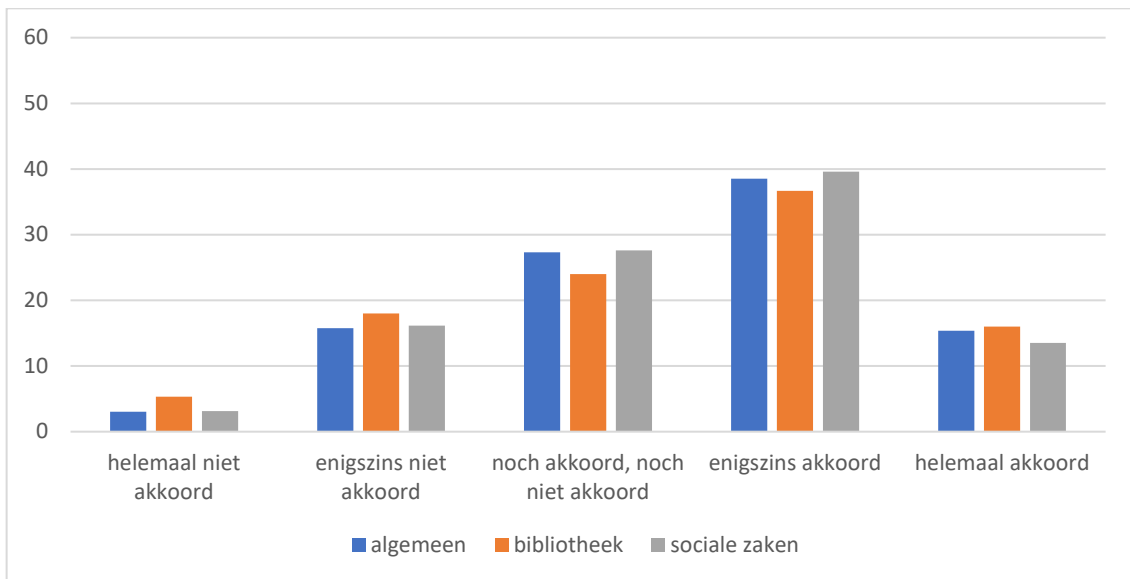
Vraag 2: De tijd die het kost om mij professioneel bij te scholen om met digitale vragen aan de slag te gaan (bv. via opleiding) is een goede tijdsinvestering



Vraag 13: Er is goede omkadering (afspraken, tijd,...) voorzien rond omgaan met digitale vragen van burgers, waardoor deze ‘inspanning/taak’ haalbaar is.



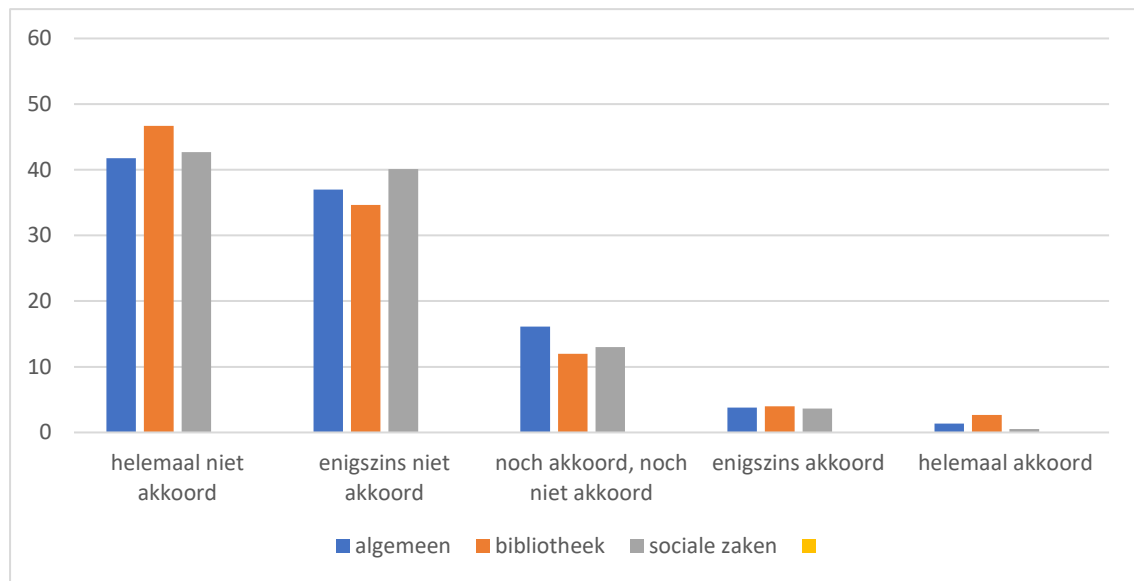
Vraag 14 : Het inspelen op digitale vragen van burgers is makkelijk voor mij.



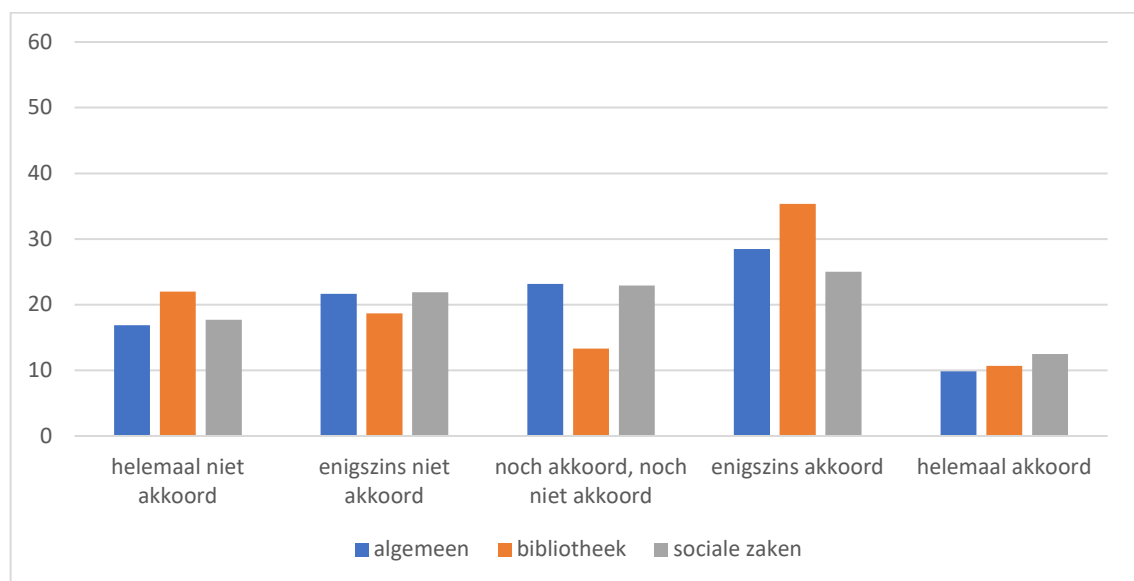
4.4.3 Het gevoel t.a.v. omgaan met digitale vragen in de werkcontext

Hier peilen wij naar de attitude en het gevoel van respondenten ten aanzien van het omgaan met digitale vragen van burgers.

Vraag 3: Zelf aan de slag gaan met de digitale vragen van burgers heeft, volgens mij, geen enkele meerwaarde



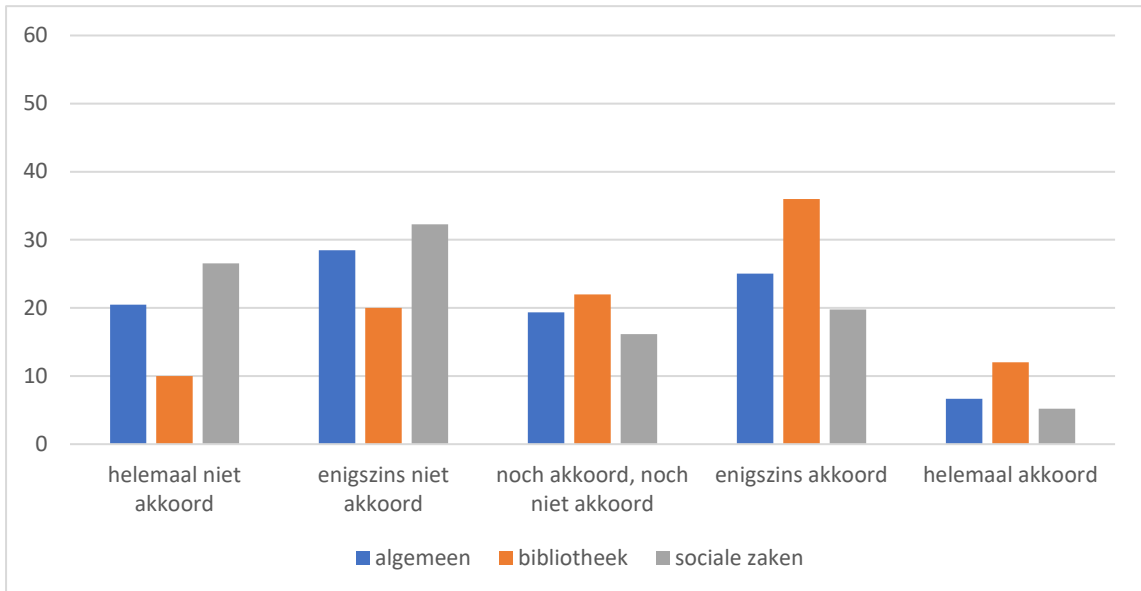
Vraag 8: Ik maak me zorgen dat ik, door meer aandacht te besteden aan digitale vragen, minder persoonlijk of oppervlakkiger contact heb met de burger OF dat ik minder tijd heb voor mijn andere taken



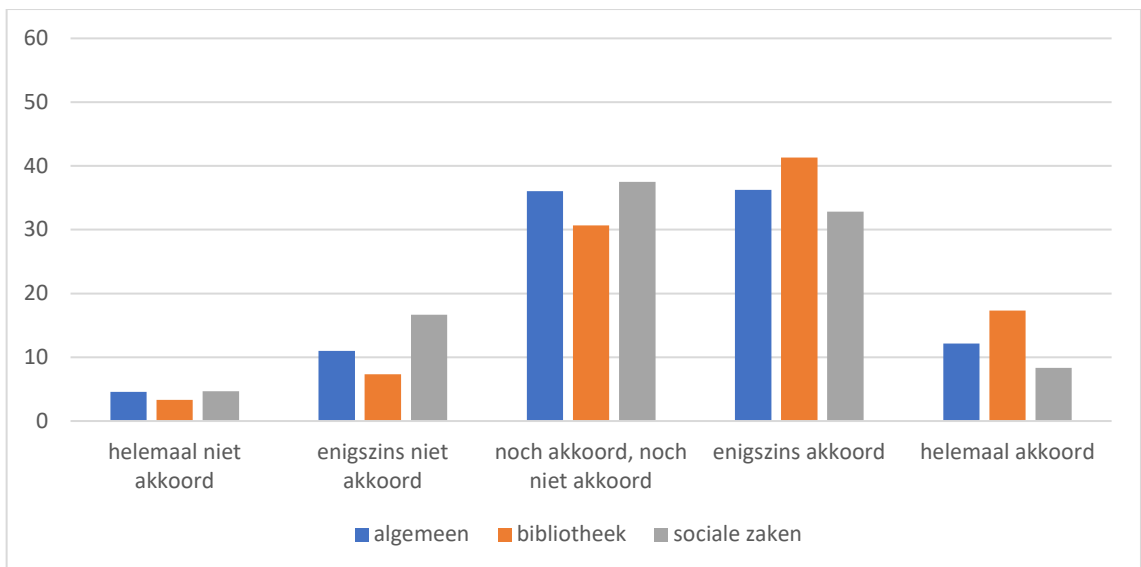
Wij merken op dat bibliotheekmedewerkers zich meer zorgen maken over contactverlies met de burgers (45.99% enigszins tot helemaal met de stelling akkoord), in vergelijking met medewerkers uit het domein sociale zaken, welzijn en zorg (37.5%).

4.4.4 Vertrouwen van de andere

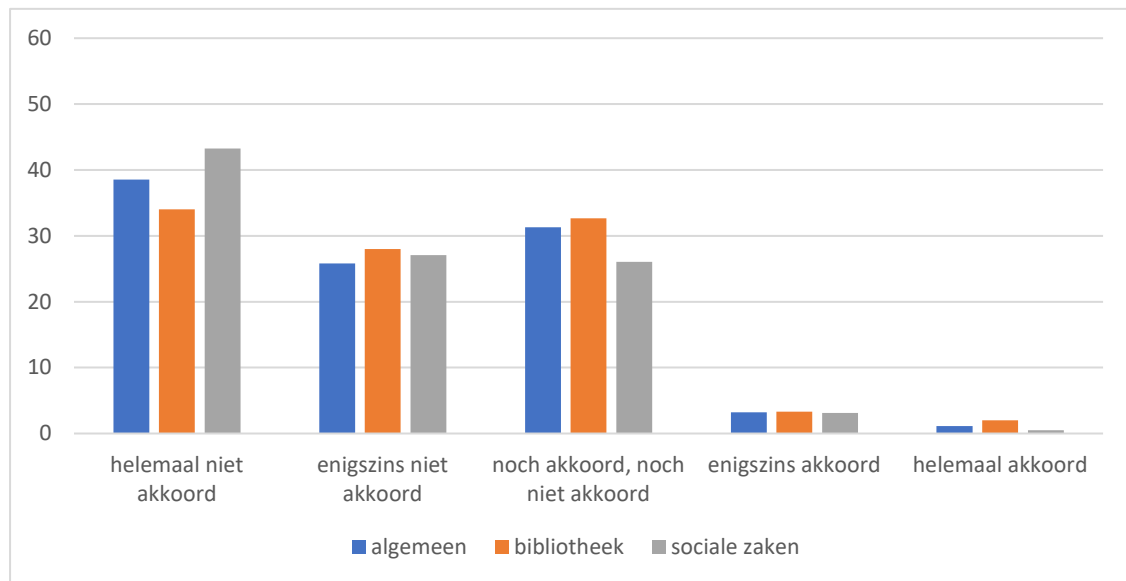
Vraag 4: Het aan de slag gaan met burgers en hun digitale vragen, wordt regelmatig geëvalueerd op teambespreking of op vergadering (of dat is nu al zo).



Vraag 10: De directie stimuleert en ondersteunt het direct beantwoorden van digitale vragen van burgers



Vraag 17: sommige burgers, collega's, direct leidinggevenden, ... vinden dat ik (meer) zou moeten ingaan op de digitale vragen van burgers

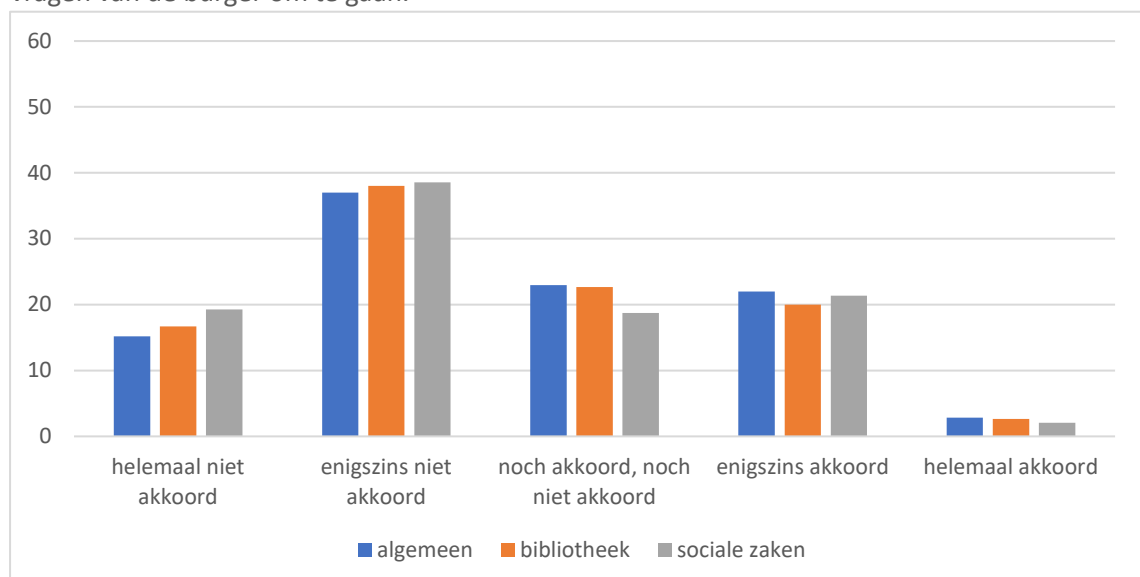


We zien dat 48% van de respondenten uit bibliotheken aangeven dat digitale vragen regelmatig worden besproken op overlegmomenten. Dit is een opmerkelijk verschil met de algemene respondenten (31.69%) en de respondenten uit sociale zaken, welzijn en zorg (25%).

Ook geeft 58.66% van de respondenten verbonden aan het domein 'bibliotheek' gestimuleerd te worden door hun directie. Bij de algemene groep is 48.38% enigszins tot helemaal akkoord met deze stelling. Bij sociale zaken, welzijn en zorg is 40.94% van de respondenten enigszins tot helemaal akkoord met deze stelling.

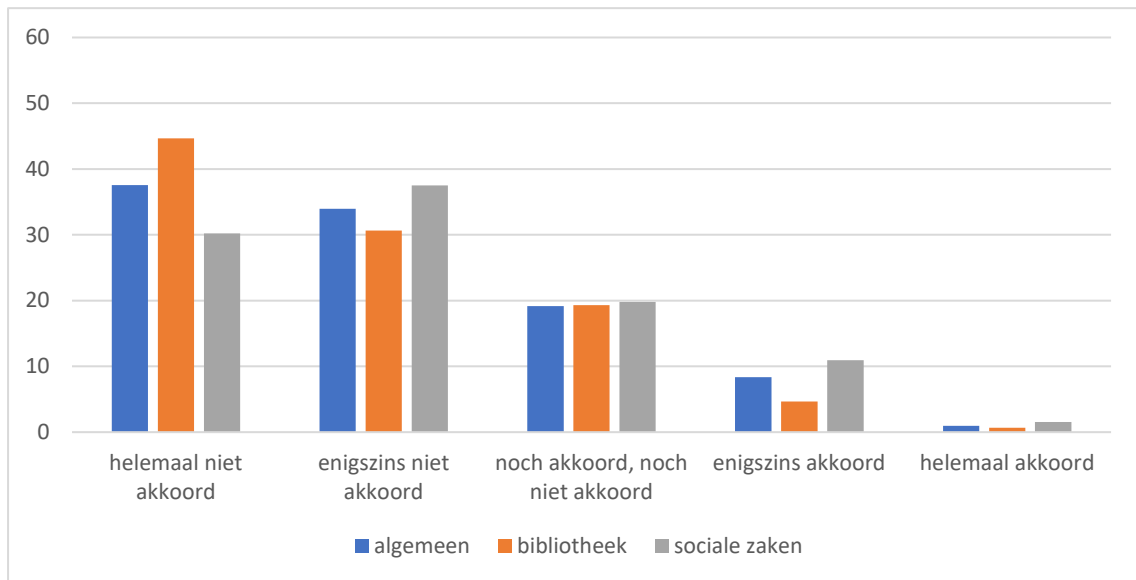
4.4.5 Faciliterende: beschikbare tijd

Vraag 5: Ik beschik over de nodige tijd om mijzelf digitaal vaardiger te maken om met de digitale vragen van de burger om te gaan.



4.4.6 Het vertrouwen t.a.v. internet

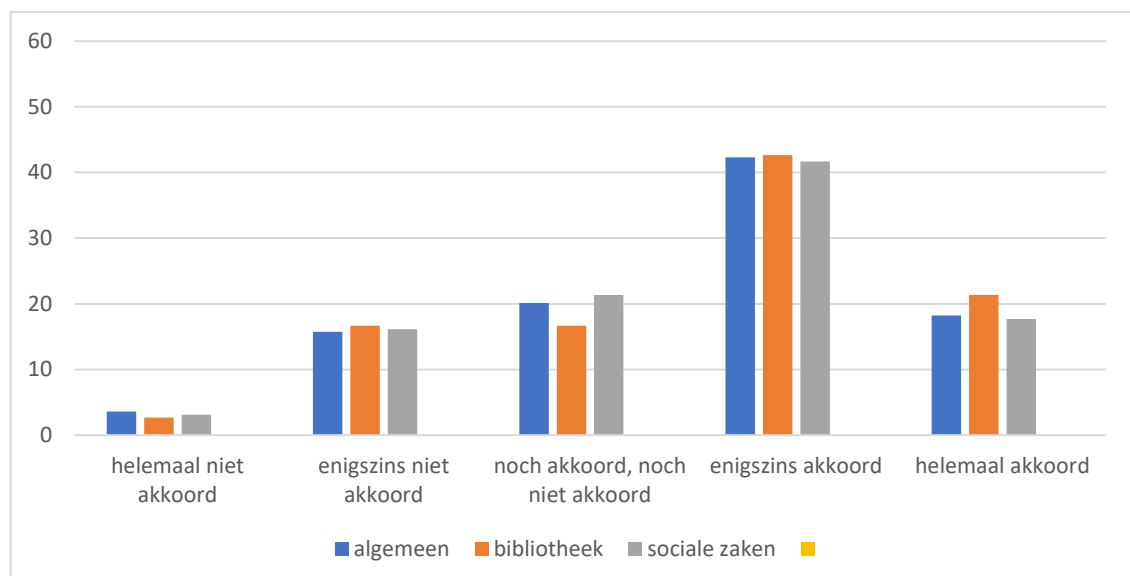
Vraag 16: Het idee dat, wanneer de burger digitaal aan de slag gaat, ik contact verlies, schrikt mij af



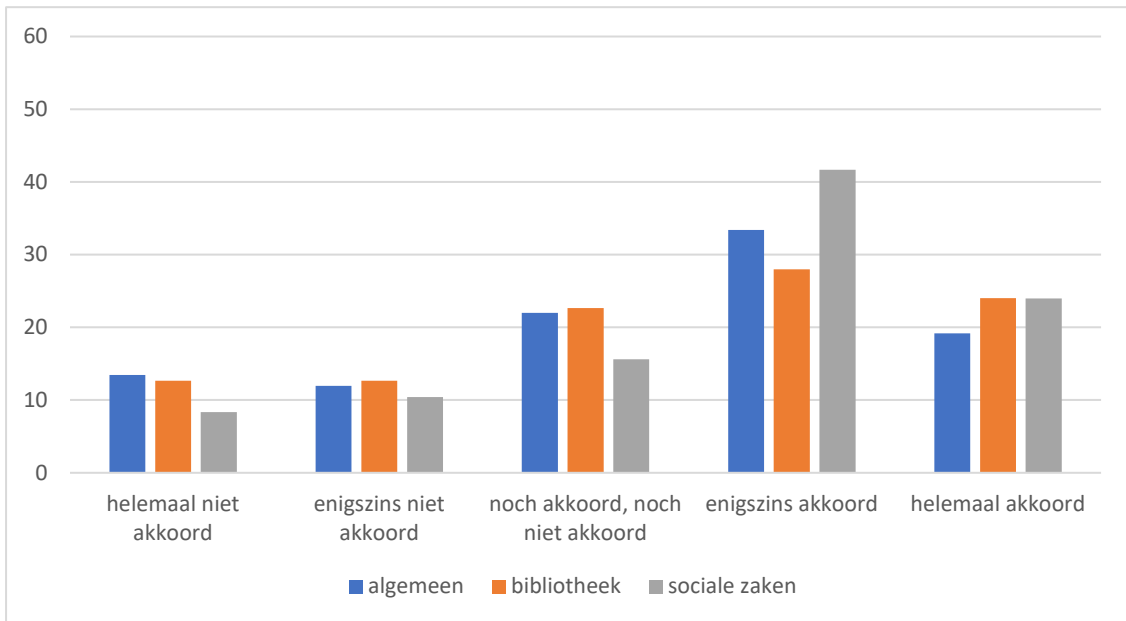
Hier zien wij een verschil tussen enerzijds de groep respondenten uit groep van sociale zaken, welzijn en zorg en de groep respondenten uit bibliotheken. Dubbel percentage respondenten verbonden aan sociale zaken, welzijn en zorg geeft aan (enigszins) akkoord te gaan met de stelling bang te zijn contact te verliezen (12.5%), in vergelijking met de respondenten uit de groep 'bibliotheek' (5.34%).

4.4.7 De intentie om in te gaan op digitale vragen van burgers

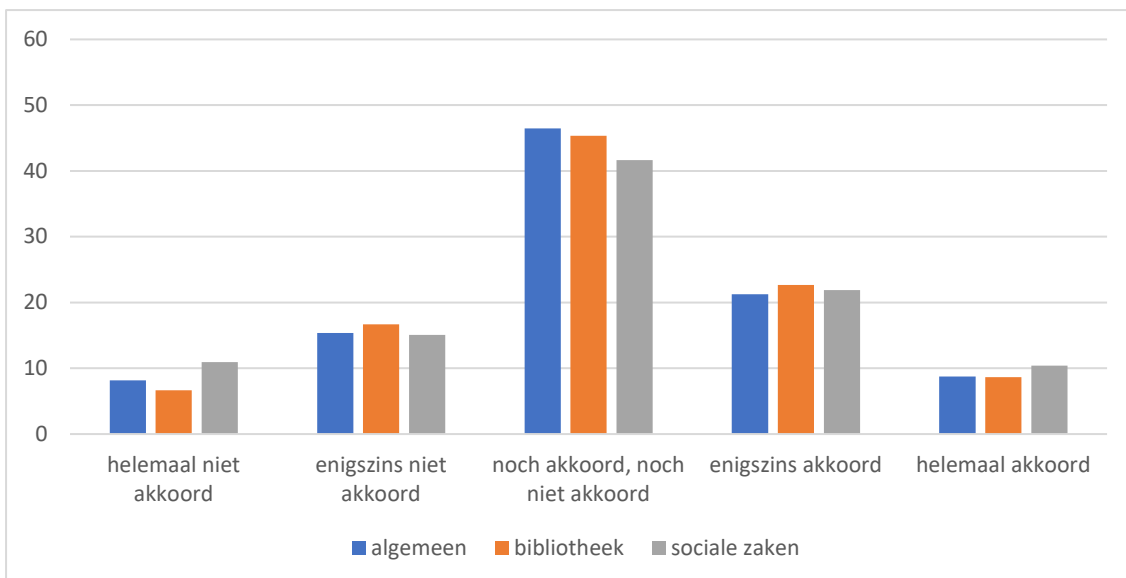
Vraag 6: Het bieden van ondersteuning bij digitale vragen, sluit aan bij de dienstverlening die ik nu al bied.



Vraag 11: Ik heb al een concrete burger voor ogen aan wie ik ondersteuning kan bieden rond digitale vragen

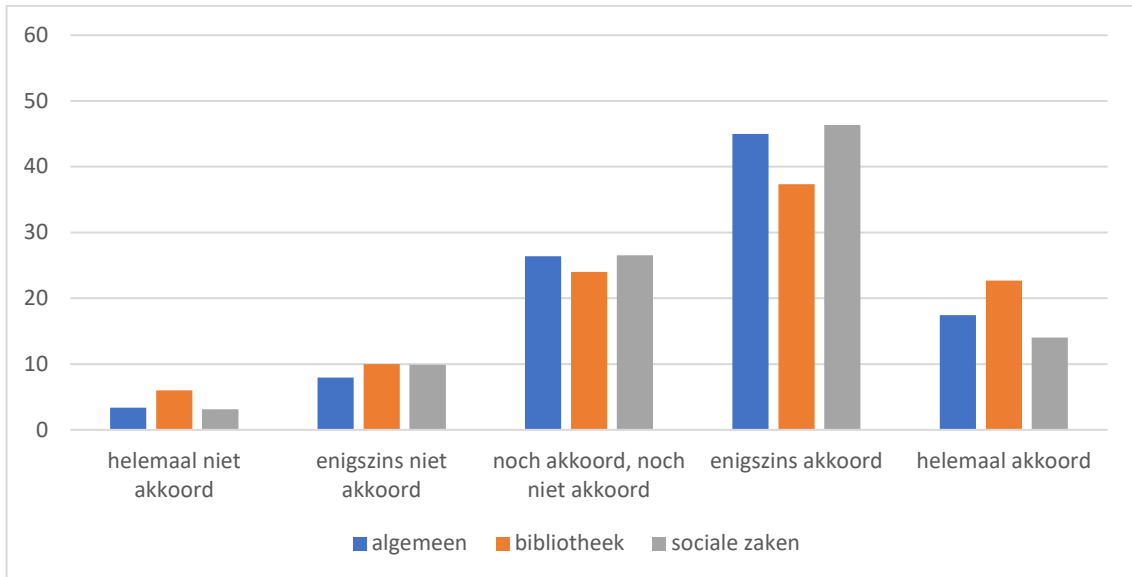


Vraag 18: Ik neem mij voor (OF ik plan) meer aandacht te hebben voor digitale vragen van burgers in de komende zes maanden

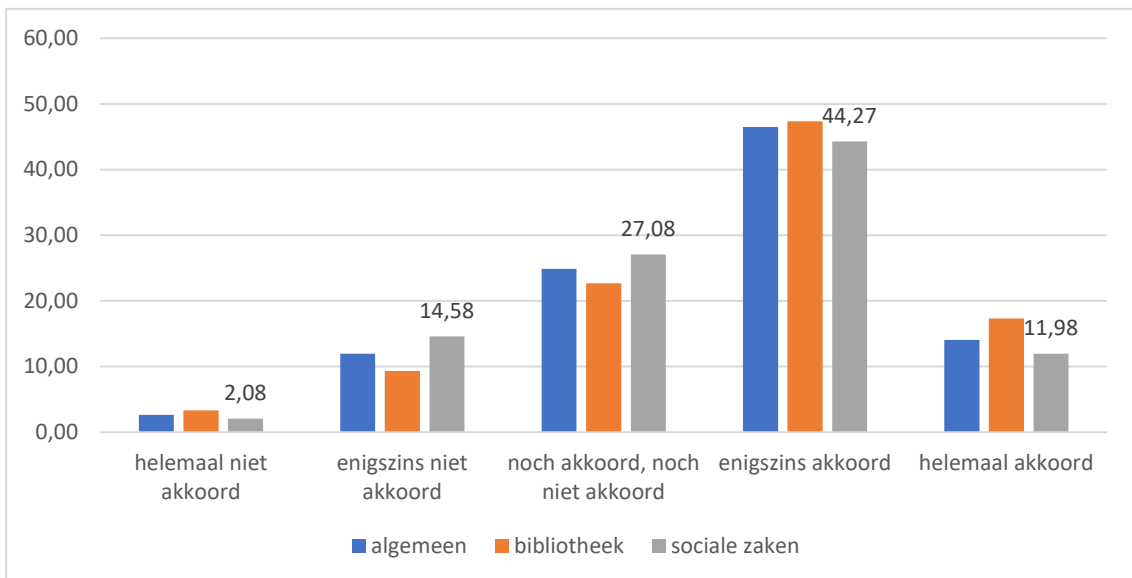


4.4.8 Het zelfvertrouwen waarmee in gegaan wordt op digitale vragen van burgers

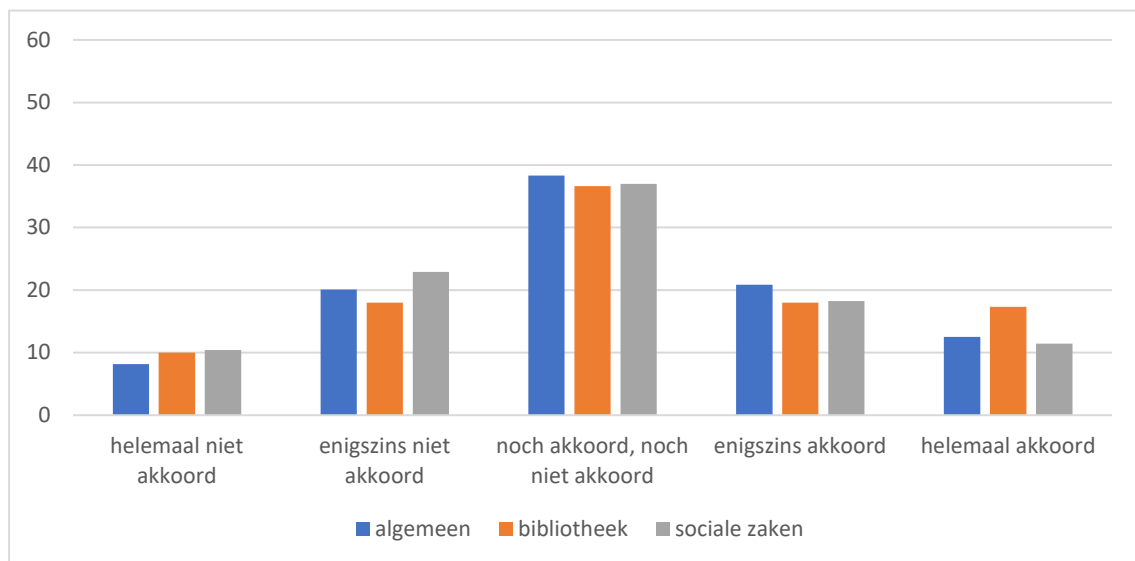
Vraag 7: Ik ben zeker dat ik mij - na verloop van tijd - even comfortabel voel wanneer ik ondersteuning geef bij digitale vragen bij een burger als bij andere vragen



Vraag 12: Ik weet hoe ik de technische aspecten bij digitale vragen onder de knie te kan krijgen (via vorming, door anderen bezig te zien,...)



Vraag 15: Ik kijk er naar uit om meer digitale ondersteuning te bieden aan burgers



De respondenten verbonden aan bibliotheek (64.7%) zijn, in vergelijking met hun collega's uit het domein sociale zaken, welzijn en zorg (56.3%), meer akkoord met de stelling dat ze weten hoe de technische aspecten bij digitale vragen onder de knie te krijgen.

5 ONDERSTEUNINGSNODEN

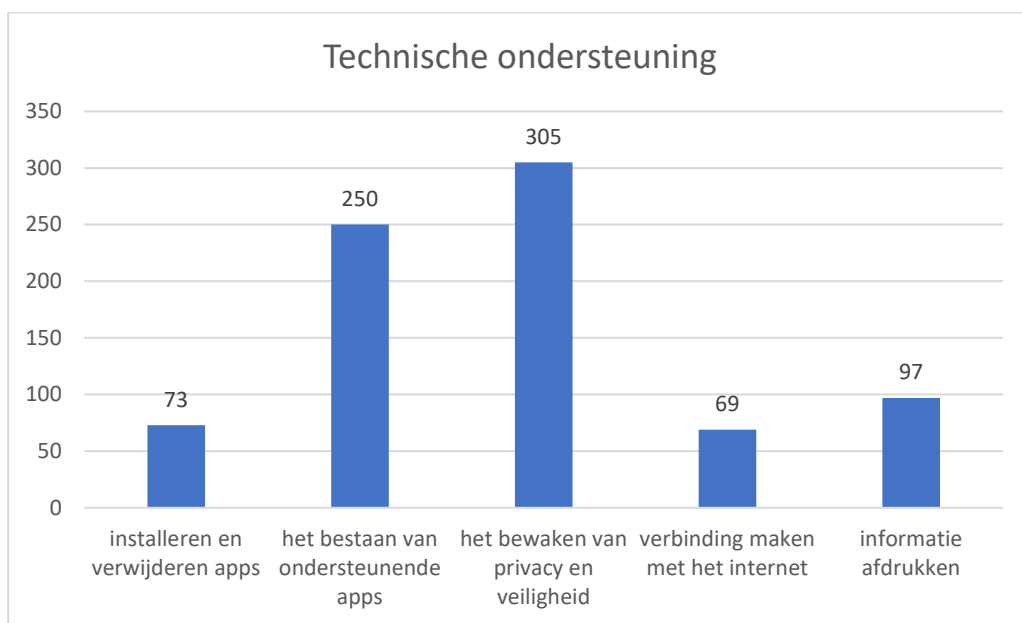
In het laatste deel van de vragenlijst, willen wij meer zicht krijgen op de ondersteuningsnoden van de respondenten. Er worden hen vier vragen voorgelegd:

- Vragen met betrekking tot de noden op technisch vlak
- Vragen met betrekking tot de noden op sociaal vlak
- Suggesties in het omgaan met burgers, op sociaal vlak
- Vragen omtrent zinvolheid van verschillende ondersteuningsvormen.

5.1 Ondersteuningsnoden op technisch vlak

Van de 527 respondenten gaven 99 personen (18.8%) geen antwoord op de vraag naar technische ondersteuning.

Iets minder dan de helft van de respondenten (47.4%) duiden meerdere onderwerpen aan waar ze, op technisch vlak, graag ondersteuning bij zouden ontvangen.



Uit de analyse van de antwoorden van respondenten die nood op technisch vlak rapporteren, kunnen wij 2 grote groepen van ondersteuningsnoden weerhouden:

- bewaken van privacy en veiligheid (71.3%)
- het bestaan van ondersteunende apps en hun functie (vertaalapps, ...) (58.4%)

De 3 andere aangeboden antwoorden liggen rond hetzelfde percentage (installeren en verwijderen van apps: 17.1%, verbinding maken met het internet: 16.1% en informatie geheel of gedeeltelijk afdrukken: 22.7%).

5.1.1 Aanvullingen technische ondersteuningsnoden

Respondenten hadden ook de mogelijkheid om bijkomende suggesties te formuleren rond hun technische noden.

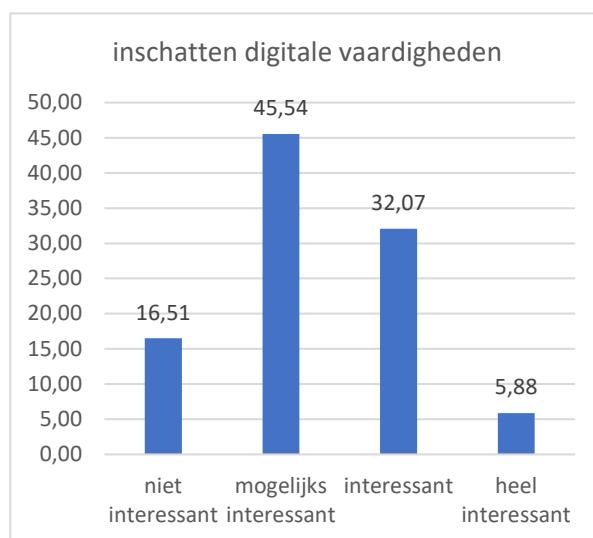
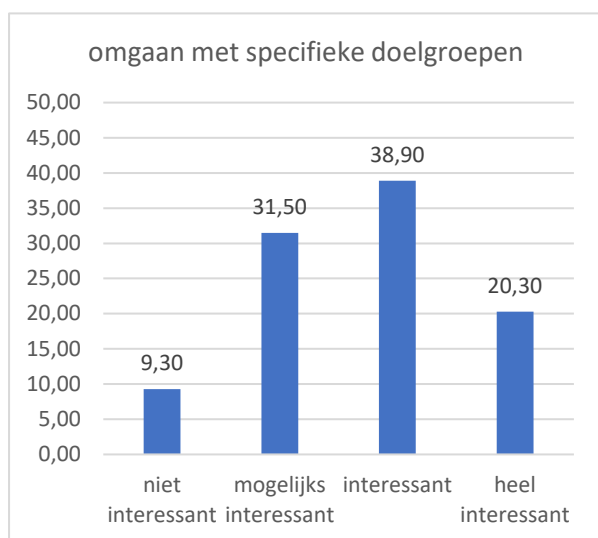
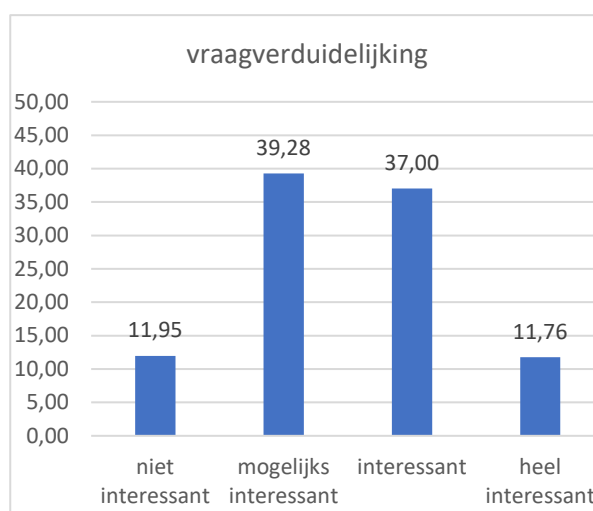
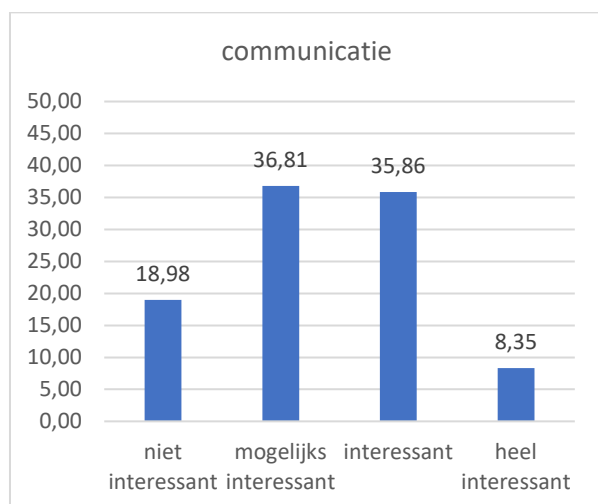
- Eén iemand zoekt een oplossing om digitale vragen samen met de burger op te nemen. Vaak worden websites of toepassingen afgeschermd door IT en verhindert dit een gezamenlijke aanpak van een digitale vraag;
- Enkele respondenten rapporteren noden in de aanpak van de verschillende instellingen en toepassingen die samengaan met een verschil van besturingssysteem (Android, iOS,...). Ook het omgaan met verschillende types van toestellen wordt door 2 respondenten aangekaart.
- Twee respondenten geven aan meer informatie te zoeken over de verschillende applicaties die bestaan (*'welke bestaan er?'*) en hun specifieke werking (*'hoe werken met allerlei toepassingen?'*)

Bv. hoe werken met websites of apps die kostprijs van producten met mekaar vergelijken? Welke bestaan er? Hoe ermee werken?

- Technische ondersteuning bij specifieke vakterminologie.
- Aanmaken van e-mailadressen voor accounts;
- Twee respondenten vragen technische ondersteuning bij de app 'ITS-me' (zowel installeren als gebruik)
- Blijvend up-to-date blijven van digitale overheidsdiensten en een goede doorstroom van info en het netwerk;
- Drie respondenten geven aan dat het beschikken over voldoende tijd een belangrijk aspect is om goed antwoord te kunnen op digitale vragen.

5.2 Ondersteuningsnoden op sociaal vlak

Om beter zicht te krijgen op de ondersteuningsnoden op sociaal vlak, worden er vier vragen voorgelegd. De procentuele verdeling van de antwoorden op elke vraag vind je hieronder.



Wanneer wij kijken naar het percentage respondenten die een onderwerp als interessant tot heel interessant aanduiden, zien wij dat de meeste interesse uitgaat naar het omgaan met specifieke doelgroepen.

Onderwerp	% interessant tot heel interessant
Omgaan met specifieke doelgroepen	59.2 %
Vraagverduidelijking ('hoe krijg ik zicht op de specifieke vraag van de burger?')	48,8 %
Communicatie ten aanzien van de burger (bv. hoe met burgers in gesprek gaan?)	44.2 %
Het inschatten van digitale vaardigheden bij de burger	38.0 %

5.2.1 Bijkomende suggesties ondersteuningsnoden sociaal vlak

In totaal zijn 33 extra suggesties ingevuld. In deze rapportage clusteren wij de suggesties in verschillende onderwerpen en geven wij, waar nodig, enkele voorbeelden.

a) Suggesties omtrent de visie rond digitale inclusie/exclusie.

In totaal maken 7 respondenten gebruik om hun bezorgdheid te uiten omtrent de effecten van digitalisering van de eigen administratie.

Hierbij wordt, onder andere, aandacht besteedt aan:

- het recht om niet te digitaliseren,
- het effect van digitalisering op de hulpverleningsrelatie (wegvallen van persoonlijk contact en verbinding, maar ook de mogelijkheid om via digitale vragen met de burger in gesprek te gaan),
- het effect van digitalisering op mentaal en fysiek welzijn,
- wanneer wel en wanneer niet digitaliseren van aanbod?

b) Suggesties met betrekking tot communicatie

- Gepast taalgebruik met oog op doelgroep
- Afbakenen van vragen
- In elke communicatie steeds rekening houden met kwetsbare gebruikers.

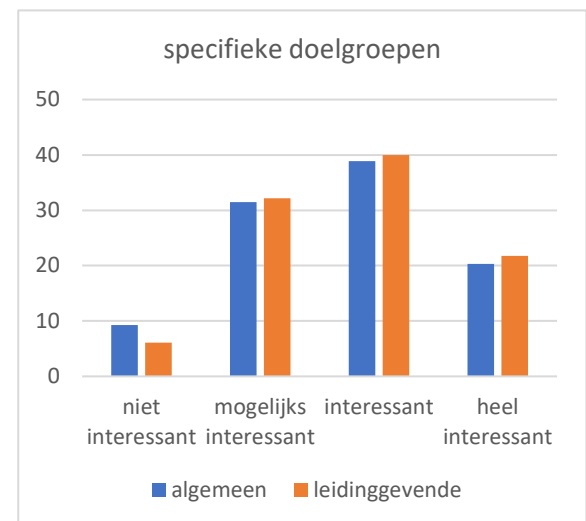
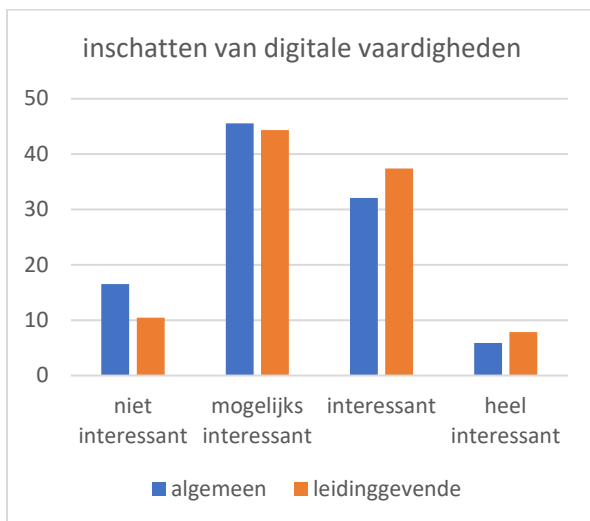
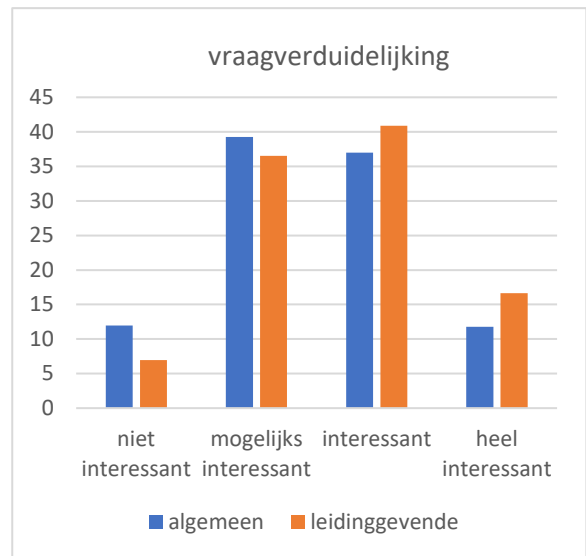
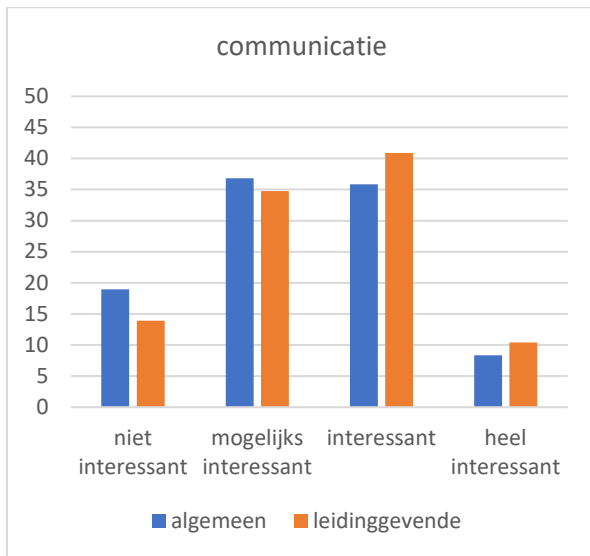
c) Suggesties met betrekking tot technische noden

- Ter beschikking stellen van hardware op specifieke plaatsen (zoals sociale dienst,...)
- Welke toestel (PC, smartphone,...) gebruik ik best om welke vraag te beantwoorden?
- Advies met betrekking tot aankoop van gepast toestel.
Voorbeeld: 'ik krijg de vraag: welke smartphone koop ik best?'
- Aanwezigheid van ondersteunend materiaal
Voorbeeld: Wanneer de burger problemen heeft om in te loggen met de kaartlezer, zou het handig zijn dat er een document ter beschikking is, dat je dan kan mailen naar de burger, met onderrichtingen hoe hij het beste te werk gaat om het in orde te krijgen

d) Suggesties met betrekking tot samenwerking

- Afspraken over interne samenwerking.
Voorbeeld: Ik vind persoonlijk dat het eerste aanspreekpunt het onthaal is. De dienst burgerzaken is momenteel niet zo georganiseerd om digitale bijstand te leveren in verband met allerlei digitale problemen.
Voorbeeld: intern in kaart brengen van wie binnen het lokaal bestuur aan de slag kan met welke vraag.
- Afspraken en suggesties over externe samenwerking
Voorbeeld: organiseren van info/vormings-sessies via de lokale verenigingen en adviesraden
Voorbeeld: meer samenwerken met de bestaande digipunten.

5.2.2 Analyse van de respondenten in een leidinggevende rol



Wanneer wij de gerapporteerde interesses vergelijken tussen de algemene groep van respondenten en de personen die aangeven (deels) een leidinggevende rol op te nemen, merken wij geen grote verschillen.

Wij zien mogelijk wel een licht sterkere interesse bij de personen die (deels) leiding geven, over alle onderwerpen heen.

5.3 Ondersteuningsvormen

Aan respondenten wordt gevraagd om aan te duiden welke ondersteuningsvorm ze zinvol zouden vinden.

Ondersteuningsvorm	% eerder zinvol tot heel zinvol
Inspiratiesessie te kunnen krijgen over bepaalde thema's (zoals omgaan met specifieke doelgroepen,...)	75.11 %
Online vorming te kunnen volgen over digitale ondersteuning	71.16 %
Digitale ondersteuningsvragen kunnen bespreken op een teamvergadering	66.22 %
Offline vorming te kunnen volgen over digitale ondersteuning	57.50 %
Persoonlijke ondersteuning te krijgen over het omgaan met digitale vragen van burgers	50.66 %

Het geniet voor 75.11% van de respondenten de voorkeur om inspiratiesessies te kunnen krijgen over specifieke thema's. Daarnaast valt het ook op dat 71.16% van de respondenten voorkeur geeft voor een online vormingsmoment.

6 BIJKOMENDE SUGGESTIES VAN RESPONDENTEN

Wij vinden in totaal 60 suggesties terug van respondenten. Hieronder proberen wij deze suggesties samen te vatten.

Hierbij valt voornamelijk op dat negen respondenten het belang van digihelpers en digibanken in de verf zetten. Het beantwoorden van digitale vragen van burgers is een nieuwe taak (n=3) voor baliemedewerkers (en hun leidinggevendenden) en dit vraagt vaak ook tijd (n=5). Digihelpers kunnen hierbij een ontlastende rol opnemen.

Toch zien wij ook dat heel wat respondenten zich zorgen maken over zowel de snelheid en grootte waarmee de digitale ontwikkelingen plaats vinden. Heel wat respondenten (n=9) maken zich hierover zorgen of delen hun mening hieromtrent.

Tegelijkertijd worden ook enkele heel interessante ideeën geopperd:

- Onderlinge samenwerking binnen de lokale besturen is heel belangrijk.
- Reeds bij het ontwikkelen van toepassingen is duidelijke communicatie belangrijk. Niet alleen een gepast taalgebruik, ook het ter beschikking stellen van contactmogelijkheden is belangrijk op elk niveau van de overheidsdiensten.
- Inzetten van digicoaches aan het onthaal van het lokaal bestuur.
- Samenwerking met mutualiteiten en externe organisaties
- Oog blijven hebben voor specifieke doelgroepen (zoals ouders, anderstaligen,...)
- Inzetten op zelfvertrouwen bij burgers
- Inzetten op communicatietools: handige documenten die burgers kunnen meenemen om te leren omgaan met hun digitale vragen en hun digitale vaardigheden te versterken.

7 AANBEVELINGEN EN SUGGESTIES

Gezien de frequentie waarmee eerstelijnsmedewerkers (en hun leidinggevende) van lokale besturen geconfronteerd worden met digitale vragen van burgers, lijkt verdere ondersteuning meer dan zinvol.

Bij analyse van de inhoud van de digitale vragen blijkt een grote verscheidenheid. Eerstelijnsmedewerkers (en hun leidinggevende) ontvangen niet alleen vragen over toepassingen uit het eigen lokaal beleid (72%), maar ook vragen omtrent provinciale, Vlaamse of federale materie (67%).

Wanneer wij inzoomen op specifieke inhoud van digitale vragen, zien wij dat respondenten in het algemeen aangeven vragen te krijgen over het digitaal maken van een afspraak (71.1%), het opladen en doorsturen van digitale documenten (70.6%) en het opzoeken van informatie (70,4%).

Bij verdere analyse van de specifieke inhoud van de digitale vragen, zien we verschillen tussen de beleidsdomeinen. Ondanks het beperkte aantal respondenten, lijkt het logisch dat medewerkers binnen het domein sociaal werk, welzijn en zorg vaker vragen krijgen over Vlaamse, provinciale of federale onderwerpen. Of dat medewerkers van ‘algemeen onthaal’ voornamelijk vragen krijgen over het eigen lokaal beleid, wat in het verlengde ligt van hun taak of opdracht.

Daarnaast leren wij ook dat medewerkers op zoek zijn naar ondersteunende apps of digitale toepassingen die kunnen helpen bij het omgaan met digitale vragen. Het verder verkennen van de noden enerzijds en het in contact brengen van medewerkers met reeds bestaande en specifieke digitale tools (of apps), lijkt zinvol.

In het contact met burgers valt op dat medewerkers niet afwachten tot de burger zelf een vraag stelt. Een minderheid van (31%) wacht regelmatig tot altijd af tot de burger zelf een vraag stelt. Een groot aantal (94.5%) respondenten geeft aan regelmatig tot altijd *samen met de burger* een oplossing zoekt voor de digitale vraag.

Een kleine minderheid van 5,05% geeft aan nooit samen met de burger een oplossing te zoeken. Verder onderzoek lijkt hier interessant. Immers, enkele medewerkers geven aan dat ze soms door technische beperkingen geen oplossing kunnen bieden samen met de burger, zoals het ontbreken van een toegankelijke computer of beveiligingsmaatregelen van software. Het lijkt zinvol om te verkennen waar eventuele moeilijkheden liggen om het leermoment samen met de burger aan te pakken en te kijken hoe dit aangepakt kan worden. Enkele respondenten geven de suggestie om ook hardware te voorzien op plaatsen waar regelmatig digitale vragen worden gesteld.

Respondenten geven aan regelmatig door te verwijzen naar collega's. Het aanbod van digibanken en digihelpers is, volgens de resultaten van deze bevraging, gekend. Wij hebben echter geen resultaten omtrent de inschatting van de kwaliteit van de doorverwijzing. We zien hier een domein waar mogelijke winsten te boeken zijn.

Immers, wij merken dat er verschillende factoren meespelen in de afweging van al dan niet door te verwijzen naar interne of externe diensten (zoals de ruimte waar de vraag gesteld wordt, urgentie van de vraag, edm...). Het verder verkennen van deze criteria en het onderling afstemmen kan een bijdrage bieden in het samenwerken tussen diensten en de kwaliteit van de doorverwijzing verbeteren. Het in kaart brengen van externe diensten en het perspectief van de gebruiker in dit proces meenemen, lijken zinvolle pistes om te verkennen.

Een groot deel van de medewerkers ziet het omgaan met digitale vragen van burgers als een mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Ze zien het versterken van de vaardigheden van medewerkers als een goeie investering. Alhoewel een groot aantal respondenten (61%) aangeeft te weten hoe zij de technische aspecten bij het beantwoorden van vragen onder de knie kunnen krijgen, heeft ook een kleinere groep (14%) hier minder vertrouwd in. Hierbij zijn privacy en veiligheid, bestaande ondersteunende digitale toepassingen en het omgaan met specifieke doelgroepen belangrijke thema's. Ook het omgaan met specifieke doelgroepen en hun digitale vragen is een onderwerp waar medewerkers aangeven ondersteuning bij te wensen.

Toch maken ook heel wat medewerkers zich zorgen over het inpassen van deze opdracht in het takenpakket, over het recht om niet te digitaliseren,... Het verder beluisteren van deze bezorgdheden én het verder uitdiepen van de bestaande afspraken binnen de werkcontext kan mogelijks hierbij een antwoord bieden. Het bespreekbaar maken van het omgaan met digitale vragen op overlegmomenten, kan hierbij een eerste stap zijn.

8 BIJLAGE

8.1 Bijlage 1: overzicht functies 'andere'

groendienst
vrijetijdscentrum
uitleendienst
vrije tijd
communicatie
seniorenmedewerker
archief
begeleider
gezondheid
ruimte
lokaal dienstencentrum
jeugd
staf
thuiszorg(diensten)
dienst integrale veiligheid
personeelsdienst
VDAB
toerisme
huis van het kind
e inclusie
inburgering
evenementen
logistiek
ontwikkelingshulp
financiën
huis van welzijn
energiehuis
digibank
leeftijdsvriendelijke gemeente
OCMW
strategische beleid
technische dienst
lokaal sociaal beleid

COLOFON

Uitgever: Arteveldehogeschool – Gent

Bronvermelding: Duran, W., Verplancke, J., Arteveldehogeschool.

©2025 Arteveldehogeschool – Expertiselijn Mens, Samenleving & Digitalisering. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.