
Bevraging formulieren burgerzaken

Oktober 2009

Hans Verscheure
Projectleider dienstverlening stad Kortrijk

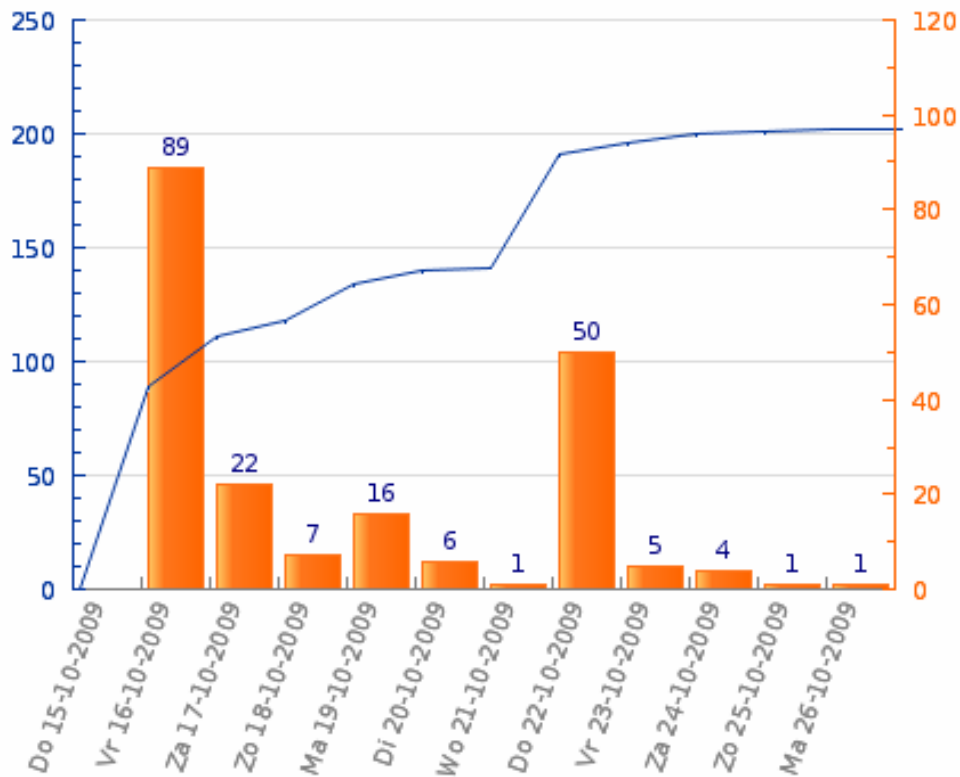


Achtergrond

- Bevraging ivm gebruik van 3 formulieren uit de sector burgerzaken op de website van kortrijk.be:
 - 1. Aanvraag document/attest (266)
 - <http://www.kortrijk.be/node/4369>
 - Attest opgestuurd naar domicilie-adres
 - 2. Aanvraag uittreksel strafregister (110)
 - <http://www.kortrijk.be/node/13536>
 - Aanvrager moet attest afhalen aan één van de 7 balies
 - 3. Melden van verhuis (95)
 - <http://www.kortrijk.be/node/3600>
 - Melding verhuis, wijkagent komt langs, daarna komt aanvrager aan één van de 7 balies om eID te laten aanpassen
- 471 ingevulde formulieren tussen 16/08/09 en 11/10/09



Versturen enquête



- Grafiek beantwoorde enquêtes
 - Verstuurd op 16/10
 - Herinnering op 22/10
 - 400 enquêtes verstuurd,
 - **202** beantwoord



Persoonsgegevens

V011 - Hoe oud ben je?

Antwoord

jonger dan 18

18-30

31-50

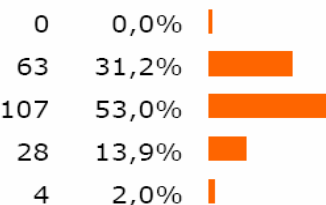
51-65

ouder dan 65

Totaal

Nog niet ingevuld: 0

Aantal Percentage



202

V012 - Je geslacht

Antwoord

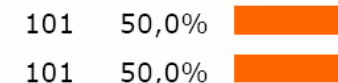
Man

Vrouw

Totaal

Nog niet ingevuld: 0

Aantal Percentage



202



Hoge aantal antwoorden

- Cijfers:
 - 389 hebben enquête ontvangen
 - 259 gelezen en 202 beantwoord (52% ontvangen)
- Redenen:
 - Officieel karakter e-mail: ondertekening door schepen en directeur
 - 20 usb-sticks te winnen
 - Eenvoudige enquête: invultijd gemiddeld 3:43 min
 - Vraag over concrete dienst uit voorbije 2 maanden



Vragen

- 13 vragen gesteld:
 - Formulier
 - Hoe formulier leren kennen ?
 - Moeilijk/gemakkelijk ?
 - Waarom gebruik je formulier ?
 - geleverde dienst
 - Tevredenheid over dienstverlening ?
 - eID
 - Ervaring met kaartlezer ?



V001 - Welk formulier heb je het laatst gebruikt?

Antwoord	Aantal	Percentage
Aanvraag documenten burgerzaken	104	51,5%
Aangifte adreswijziging	41	20,3%
Aanvraag uittreksel strafregister	55	27,2%
Ik weet het niet meer	2	1,0%
Totaal	202	

Nog niet ingevuld: 0

V002 - Hoe ben je bij het formulier terecht gekomen?

Antwoord	Aantal	Percentage
via website Kortrijk.be	166	82,2%
via een zoekmachine zoals Google	10	5,0%
via de stadskrant of een informatiegids	2	1,0%
eerst getelefoneerd naar dienst burgerzaken bij de Stad...	13	6,4%
gehoord van familie, vrienden, collega's, kennissen	11	5,4%
Totaal	202	

Nog niet ingevuld: 0



Bemerkingen

- Er is nog ruimte voor publiciteit en sturing:
 - Toch ruim 6% doorverwezen na telefoon
 - Er is nog nooit publicatie of promo gebeurd in stadskrant, flyer,...
 - Mond aan mond reclame



V003 - Ik gebruik het formulier:

Antwoord

voor mezelf of mijn gezin (partner, kinderen)

voor een kennis of familielid

voor een klant (ik ben advocaat, notaris,...)

Totaal

Nog niet Ingevuld: 0

Aantal

Percentage

185

91,6%

8

4,0%

9

4,5%

202

V004 - Het gebruik van het formulier is:

Antwoord

Heel gemakkelijk

Gemakkelijk

Eerder moeilijk

Moelijk

Totaal

Nog niet Ingevuld: 0

Aantal

Percentage

135

66,8%

64

31,7%

3

1,5%

0

0,0%

202



Bemering

- Hoofdzakelijk voor persoonlijk gebruik
- Weinig of geen professioneel gebruik
 - Doelgroep beïnvloeden ?
- Gebruik van formulier is eenvoudig
 - Vraag wordt gesteld aan personen die een volledige aanvraag hebben ingediend



Waarom maak je er gebruik van ?

V005 - Waarom gebruik je voornamelijk het formulier?

Antwoord

- Afstand tot loketten van de stadsdiensten is te ver
- Loketten zijn voor mij moeilijk toegankelijk omwille va...
- Ik ben minder mobiel
- Voor het comfort: ik bespaar me de verplaatsing en de t...
- Andere

[bekijk antwoorden](#)

Aantal	Percentage
16	7,9%
35	17,3%
1	0,5%
140	69,3%
10	5,0%
202	

Totaal

Nog niet ingevuld: 0

Antwoord

- ik leef in duitsland
- ik woon in gent
- kinderopvang
- leef in het buitenland
- makkelijk
- om maar een keer naar stad te moeten gaa
- problemen bij de loketten!
- VEEEEEEL te lange wachttijden !!!!!!!
- Verplaatsing en uren (door werk)
- woon in buitenland

Aantal

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
10

Totaal

Nog niet ingevuld: 0



Tevreden over dienst ?

- Globaal over alle formulieren

V006 - Bent u tevreden over de geleverde dienstverlening ?

Antwoord

Ja

Aantal

192

Percentage

95,0%

Neen

10

5,0%

Totaal

202

Nog niet ingevuld: 0

- Aanvraag document: 98% (!!!) tevreden

V006 - Bent u tevreden over de geleverde dienstverlening ?

Antwoord

Ja

Aantal

102

Percentage

98,1%

Neen

2

1,9%

Totaal

104

Nog niet ingevuld: 0



12



Tevreden over dienst ?

- Melden van een verhuis

V006 - Bent u tevreden over de geleverde dienstverlening ?

Antwoord

Ja

Neen

Totaal

Nog niet ingevuld: 0

Aantal

39

2

41

Percentage

95,1%



4,9%



Tevreden over dienst ?

- Afschrift strafregister

V006 - Bent u tevreden over de geleverde dienstverlening ?

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	49	89,1% 
Neen	6	10,9% 
Totaal	55	

- 89 % tevreden: ruimte voor verbetering
- Redenen:
 - Men moet nog attest komen afhalen
 - Attest is niet altijd aanwezig



Waarom niet tevreden over aanvraag uittreksel strafregister ?

V007 - Waarom ben je niet tevreden over de geleverde dienstverlening?

Antwoord	Aantal	Percentage
Geen tijdig antwoord	0	0,0%
Ik heb de dienst zelf nog moeten contacteren voor een a...	0	0,0%
De dienst heeft me nog gecontacteerd om bijkomende vrag...	0	0,0%
Het attest was niet beschikbaar wanneer ik er om mocht ...	3	50,0%
Het attest is me niet opgestuurd	1	16,7%
Andere	2	33,3%
Totaal	6	

Nog niet ingevuld: 49

[bekijk antwoorden](#)

Antwoord	Aantal
Andere gemeenten sturen het naar je toe	1
attest niet aanwezig op juiste lokatie	1
Totaal	2

Nog niet ingevuld: 0



Bemerkingen uit de bevraging

- In enquête formulier kon ondervraagde een bemerking toevoegen
- Op volgende slides enkele citaten rechtstreeks uit de bevraging



Dienstverlening

- *alles was in orde vlugge diensverlening proficiat*
- *Alles was voor mij heel duidelijk en gemakkelijk*
- *De diensten op het stadhuis zijn heel toegankelijk. Het personeel legt alles duidelijk en bondig uit.*
- *De stad Kortrijk zou dit in haar publicaties moeten promoten. Herhaling kan leiden tot succes*
- *Fantastische dienstverlening! Die me heel wat tijd en kilometers heeft bespaard.*
- *Fantastische service die jullie bieden ! De opvolging was perfekt en het gevraagde document zat 2 dagen later in mijn brievenbus. Proficiat voor deze professionele en gratis dienstverlening*
- *Het gebruik is superhandig! Je hoeft geen verplaatsing te maken, het E-loket is 24/24 open,... Ik vulde het formulier in en twee dagen later lag het gevraaagde document in de bus. Supersnel ook dus.*



Dienstverlening

- *het was simpeler om dat aantevraagen via de website van stad kortrijk dan via de ambassade hier in frankrijk.*
- *I'm very glad you offer this service online. It's very convenient since I work during the day and it's annoying to go twice to the gemeentehuis for an address change (first to register, then back again with the police paper). Thank you!*
- *Ik denk dat de diensten over het algemeen goed werken.*
- *De nieuwe site is een verbetering.*



Verbetering mogelijk

- *Aangevraagde formulieren werden niet klaargelegd in Bissegem zoals aangevraagd. Dit reeds voor de 2de keer. Organisatie ??????*
- *Als de diensten mails ontvangen dat ze ze goed moeten lezen.*
- *Blijkbaar is het voor uw medewerkers niet duidelijk dat de plaats van afhaling, die kan gekozen worden, kan verschillen van die in het stadhuis in Kortrijk. Ik wou mijn formulier afhalen in Heule, maar het was er niet bezorgd.*
- *Ik heb het document 2X ontvangen*



website

- *het was onduidelijk dat de stad deze dienstverlening aanbood. ik was eerst naar certpost gesurft.*
- *Eens men het formulier gevonden is stelt er zich geen probleem meer. Ik herinner mij wel de zoektocht naar dit formulier. De verschillende hoofditems op de site zijn niet altijd even significant.*
- *bij het aanvragen van bijvoorbeeld bewijs van woonst, nationaliteit,.... zou het aangenaam zijn om meerdere formulieren in één keer te kunnen aanvragen ipv telkens opnieuw te moeten herbeginnen.*
- *Het lijkt mij gemakkelijk om misbruik te maken van het formulier. De gegevens van iemand anders inbrengen en je krijgt officiële documenten toegestuurd. Misschien daar een bijkomende controle ingevoegd worden?*



Website

- *Ik heb me aangemeld met een digitaal emailadres die ik kreeg van Kortrijk, echter ik vind de link niet meer terug voor het te gebruiken, noch het paswoord zou ik weten indien dat nodig is. Het er al eens naar gezocht maar niet teruggevonden.*
- *Ik moest de directe link van iemand krijgen, 2 avonden gezocht en niet gevonden Ik moest gewoon langsgaan en gokken of het document al binnen zou zijn of niet, verwittiging bij aankomst document? Openingsuren om het document af te halen zijn zeer moeilijk.*



Beschik je over eID kaartlezer ?

V008 - Beschik je over een kaartlezer voor de elektronische identiteitskaart (eID) ?

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	64	31,7% 
Neen	138	68,3% 
Totaal	202	

Nog niet ingevuld: 0

- ‘slechts’ 1/3 van ‘ervaren’ bezoeker die formulier gebruiken hebben kaartlezer
- Indien we als stad diensten willen aanbieden via eID zal promo en ondersteuning nodig zijn



Gebruik van eID

V009 - Heb je al bepaalde toepassingen gebruikt met eID ?

Antwoord	Aantal	Percentage
Belastingsaangifte (Tax on Web)	36	56,3%
Andere: welke?	28	43,8%
Totaal	64	
Nog niet ingevuld: 138		


[bekijk antwoorden](#)

Antwoord	Aantal
aanvraag studietoelage	1
Adresverandering	1
btw aangifte	1
btw-aangifte	1
geen	7
heb de vraag ervoor geatwoord dat we dat	1
Inschrijven	1
Kmo-portefeuille (opledingscheques)	1
nee	2
nee (ik ben een vreemdeling)	1
neen	2
nog geen gebruikt	1
nog niet gebruikt	1
nog niet gebruikt enkel getest	1



Registratie website

V010 - Weet je dat je je kan registreren op de website van de Stad Kortrijk? Dan worden je adres- en persoonsgegevens automatisch ingevuld in formulieren.

Antwoord	Aantal	Percentage
Ja	43	21,3% 
Neen	159	78,7% 
Totaal	202	

Nog niet ingevuld: 0

- Weinig bekend, maar er zijn ook (nog) geen diensten aan gekoppeld



Besluiten

- Heel goede score bij formulier waarbij attest opgestuurd wordt (98% tevreden !)
 - Gebruiker ervaart dit als comfortabel en gemakkelijk
 - Het thuis ontvangen van attest ervaart men als heel positief
- Proces van afleveren attest strafregister kan beter (89 % tevreden)
- Meer publiciteit nodig voor een dienst waar publiek heel tevreden over is (win-win)
- Navigatie op website naar formulieren kan beter
 - Groeperen formulieren in e-loket ?
- Ca. 1/3 gebruikers beschikt over eID hardware
- Slechts 20 % van gebruikers weet dat je kan inloggen op website

