

behoeftepeiling i-teams

Quick scan naar de behoefte aan ondersteuning conform het i-teams concept (fase 1 – nationale overheid)

Eindrapport (versie 2.1)

Dialogic *innovatie & interactie*

TNS-Nipo

januari 2007

Publicatienummer: 2006.096-0731

Bram Kaashoek

Hanneke Sjerps

Robbin te Velde

Inhoudsopgave

1	Achtergrond van het onderzoek	3
	Achtergrond en aanleiding	3
	Uitvoering van het onderzoek	3
2	Kenmerken van de onderzoekspopulatie	5
	Verdeling over sectoren	5
	Verdeling over bestuurslaag	6
	Verdeling over taken van de organisatie	7
	Verdeling naar rol binnen de informatiehuishouding	7
	Grootte van de organisaties	8
3	Belangrijkste beleidsthema's & projecten	10
	Belangrijkste beleidsthema's	10
	Huidige projecten	12
4	Bekendheid en belang van e-overheid basiscomponenten	15
	Bekendheid, belang en intensiteit van gebruik van basisregisters	15
	Bekendheid en belang van basisvoorzieningen	20
	Bekendheid van eOverheid programma's	23
5	Behoeftte aan ondersteuning	25
	Relaties met andere actoren binnen de sector	25
	Vraag en aanbod van ondersteuning	30
	Interesse in ondersteuning door het programma i-teams	34
6	Conclusies en aanbevelingen	36
	Belangrijkste bevindingen	36
	<i>Beleidsthema's en projecten</i>	36
	<i>Bekendheid en belang van basiscomponenten en e-overheid programma's</i>	36
	<i>Behoeftte aan ondersteuning</i>	37
	Aanbevelingen voor de uitvoering van fase 2	38
7	Overzicht van (non)response	40

1 Achtergrond van het onderzoek

Achtergrond en aanleiding

Het programma i-teams ondersteunt overheden bij de implementatie van basisvoorzieningen van de Nederlandse elektronische overheid (zoals DigiD, eNIK, BIN) en bij het aansluiten op basisregistraties (zoals GBA, NHR en BAG). In eerste instantie richt het programma zich op een drietal sectoren (gemeenten, waterschappen en provincies). Binnen het programma is de unit Business Development – de opdrachtgever van dit onderzoek – onder andere verantwoordelijk voor de uitbreiding van het programma naar andere sectoren.

De aanleiding voor het onderzoek is om inzicht te geven in de behoefte die binnen deze andere sectoren bestaat aan implementatieondersteuning volgens de aanpak van de i-teams. Er is een eerder behoeftenonderzoek geweest maar dat richtte zich alleen op de drie oorspronkelijke sectoren en was anders van opzet¹.

Het behoeftenonderzoek onder de andere sectoren² is in twee fasen verdeeld. De eerste fase is een brede verkenning onder landelijke partijen in de sectoren. In de tweede fase, die gepland staat in 2007, komen ook de veldpartijen aan bod en wordt het onderzoek onder de landelijke partijen verder uitgediept. Het huidige onderzoek betreft de eerste fase.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek voor fase 1 is uitgevoerd door TNS-Nipo en Dialogic. TNS-Nipo was verantwoordelijk voor het uitvoerende deel (in casu het afnemen van telefonische interviews) en Dialogic voor het conceptuele deel (het opstellen vragenlijst, het uitvoeren van de analyse en het schrijven van dit rapport).

Bij het ontwerp van het onderzoek is in eerste instantie zoveel mogelijk uitgegaan van de structuur van het vorige behoeftenonderzoek. Dit is gedaan om de vergelijkbaarheid van de resultaten te verhogen. Hierdoor kan dan onder andere de voortgang ten opzicht van de nulmeting worden gemeten. De huidige studie heeft echter een andere structuur en gaat uitgebreider en gedetailleerder in op de feitelijke behoeften binnen de sectoren.

Het onderzoek is onder grote tijdsdruk (minder dan drie weken) uitgevoerd. Daar er vooraf geen adressenlijst beschikbaar was moest die ook in deze korte tijd nog worden samengesteld. Er moest daardoor noodgedwongen gebruik worden gemaakt van één generieke lijst waarvan de kwaliteit relatief laag was³ -- er waren dus geen aparte lijsten per sector beschikbaar. De indeling naar sectoren is later gebeurd aan de hand van de opgave van de respondenten zelf (zie hierna, paragraaf 2.1).

¹ Meelker, R & J v/d West (2006) *Vorm en omvang van ondersteuningsbehoefte bij invoering elektronische overheid. Vraagbeeld van benodigde kennis, kunde en capaciteit onder afnemers van nationale basisregistraties en gebruikers van gestandaardiseerde basisvoorzieningen*, Utrecht: CapGemini. Dat onderzoek maakte gebruik van een online survey en had onder andere te kampen met een zeer lage response rate (7%).

² Dat zijn de sectoren onderwijs, openbare orde & veiligheid, zorg, justitie (strafrecht) en werk & inkomen. Later zijn daar economie, immigratie en ruimte & infrastructuur bij gekomen.

³ Van de oorspronkelijke lijst met 1926 entries bleven er na opschoning slechts 607 bruikbare entries over. Ook daarvan bleek de helft uiteindelijk niet benaderbaar. Zie verder hoofdstuk 7 voor een gedetailleerd overzicht van de (non)reponse.

De definitieve vragenlijst is in nauwe samenwerking met de opdrachtgever opgesteld en daarna geschikt gemaakt voor gebruik als protocol voor telefonische enquêtes. Tijdens het gebruik bleek al snel dat de vragenlijst te lang was. Ze is toen ingekort⁴.

Dit rapport is een weerslag van de analyse die is uitgevoerd op de resultaten van de vraaggesprekken die uiteindelijk hebben plaatsgevonden. Dat waren er in eerste instantie 110. In een later stadium, toen de analyse die gebaseerd was op een uitsplitsing naar sectoren al was afgerond, zijn er alsnog 14 vraaggesprekken toegevoegd. Voor deze uitgebreidere set van 124 vraaggesprekken is toen een aanvullende analyse uitgevoerd, nu met een splitsing naar het soort bestuurslaag waartoe de organisatie behoort.

De beschrijving volgt de structuur van het onderzoek en valt daarmee in drie delen uiteen. Deze worden achtereenvolgens in de hoofdstukken 3, 4 en 5 behandeld. Als eerste komt de algemene context voor de invoering van e-overheid projecten aan bod (vigerende beleids-thema's). Vervolgens wordt de bekendheid met basisregistraties, basisvoorzieningen en e-overheid programma's beschreven en het belang dat aan die onderwerpen wordt gehecht. Tenslotte wordt de feitelijke behoefte aan ondersteuning bij de implementatie van de basiscomponenten van de e-overheid behandeld.

⁴ Er is een drietal vragen komen te vervallen en het aantal iteraties (op thema's en daarbinnen op projecten) is sterk beperkt. Uiteindelijk kwam de gemiddelde duur van een vraaggesprek daardoor uit op 20 minuten.

2 Kenmerken van de onderzoekspopulatie

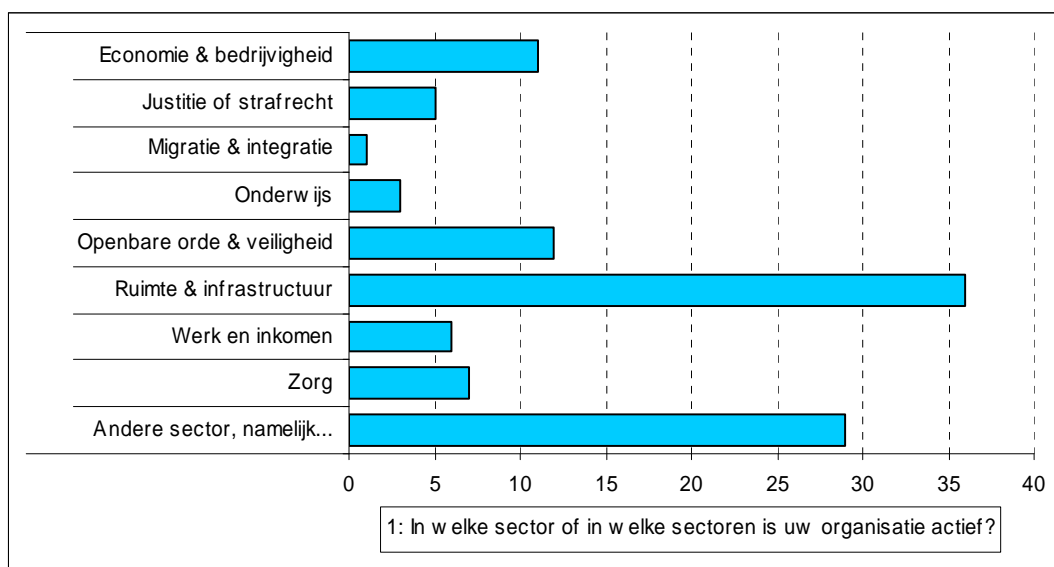
In totaal zijn er 110 (resp. 124) interviews met succes afgenomen. Door een aantal karakteristieke kenmerken van de respondenten te onderscheiden is het later mogelijk om de verschillen en overeenkomsten tussen de antwoorden te analyseren. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een viertal kenmerken van de organisatie waartoe de respondent behoort⁵ :

- De sector waarin de organisatie het meest actief is;
- De belangrijkste taak van de organisatie;
- De rol die de organisatie speelt in de informatiehuishouding binnen die sector;
- De grootte van de organisatie (gemeten naar aantal fte's).

Verdeling over sectoren

De verdeling over de negen sectoren (acht sectoren en een restcategorie) is in hoge mate ongelijk. Eenderde behoort tot de sector 'Ruimte en infrastructuur' en eenderde tot de restcategorie die uit een groot aantal uiteenlopende categorieën bestaat. De overige zeven sectoren zijn over de resterende 30% verdeeld. De ongelijke verdeling heeft ook tot gevolg dat alleen de sector 'Ruimte en infrastructuur' voldoende waarnemingen heeft om apart in statistische analyses te gebruiken. We kunnen daardoor wel over het geheel testen of er verschillen bestaan tussen sectoren (dat wil zeggen tussen de ene sector die we apart kunnen onderscheiden en de rest) maar niet voor elke sector afzonderlijk.

Figuur 1. Verdeling over sectoren (absolute aantallen)



⁵ Om de kenmerken als afzonderlijke controlevariabelen te kunnen gebruiken mag er geen onderling verband bestaan tussen de variabelen. Aan die voorwaarde wordt in dit geval niet volledig voldaan. Cramer's V (een correlatiemaat voor nominale waarden) ligt in alle gevallen rond de 0,3 (0,0 = geen verband; 1,0 = perfect verband). Dat is een indicatie dat er sprake is van een zwak onderling verband tussen de geteste variabelen (dat wil zeggen dat sector, taak en grootte enigszins met elkaar samenhangen).

Verdeling over bestuurslaag

In een later stadium van de studie is er een tweede opsplitsing toegevoegd, nu naar het soort bestuurslaag waar de organisatie van afkomstig is. Deze aanvullende analyse is gebaseerd op de uitgebreide dataset met 124 ingevulde enquêtes. De set is in drie subgroepen verdeeld: Rijk (N=76), lagere overheden (N=37)⁶ en veldactoren (N=11)⁷. Een exacte verdeling is aangegeven in de onderstaande box. Omdat de laatste groep in eerste instantie niet gedekt wordt door dit onderzoek – maar daarentegen centraal staat in fase II – en het aantal waarnemingen te klein is voor verdere statistische analyse is ze in de analyses die zijn gebaseerd op de verdeling naar bestuurslaag, verder buiten beschouwen gelaten⁸.

RIJK
1 Ministerie
2 CBS/Kadaster/KvK
3 Agentschap/ministerie/projectbureau
4 Belastingdienst
5 KLPD/NVBR
6 Overig (ZBO)
PWG
1. Waterschap
2. Provincie
3. Gemeente
Veldactor
1. Veldactor

⁶ Provincie, waterschappen en gemeenten. Hierna 'PWG' genoemd.

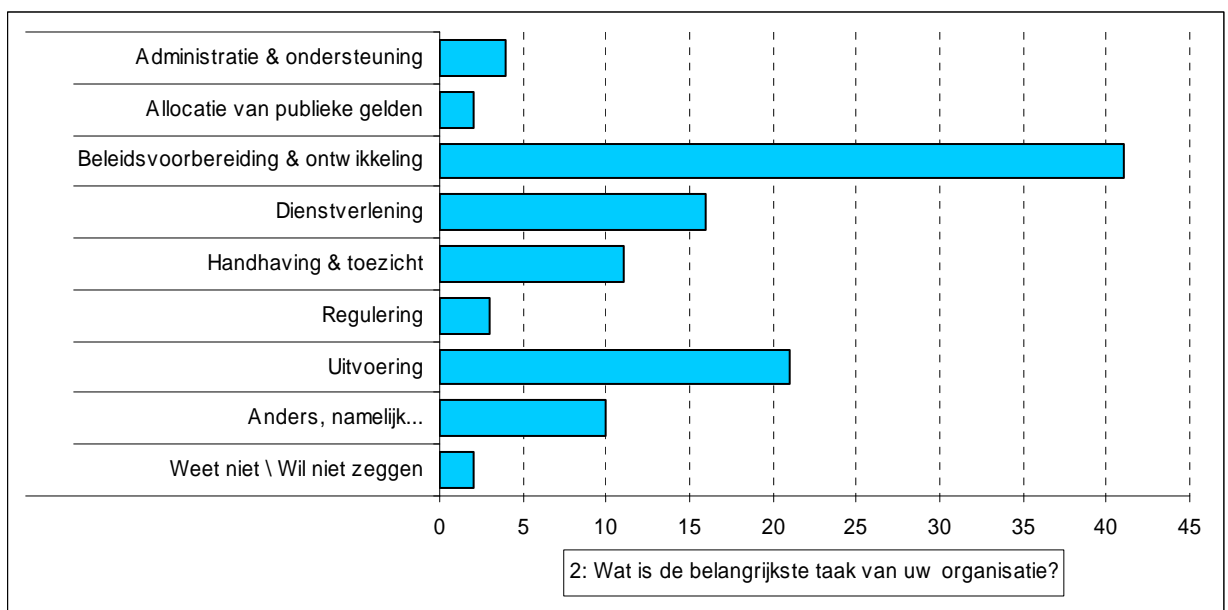
⁷ Uitvoerende organisaties binnen een sector op regionaal of lokaal niveau (scholen in de sector onderwijs, ziekenhuizen in de sector zorg, politiekorpsen in de sector openbare orde en veiligheid enzovoort).

⁸ Het totaal aantal waarnemingen voor deze opsplitsing ligt daardoor op $124 - 11 = 113$. In de titels van de grafieken staat het aantal waarnemingen N voor de specifieke opsplitsing steeds vermeld.

Verdeling over taken van de organisatie

De taak 'beleidsvoorbereiding & ontwikkeling' wordt verreweg het meest (41%) genoemd als belangrijkste taak van de organisatie. De hoge score kan deels worden verklaard door het feit dat meer dan de helft van de organisaties afkomstig is van de rijksoverheid. Op het eerste oog bestaan er kenmerkende verschillen tussen de sector 'Ruimte en infrastructuur' en de overige sectoren – zo komt 'Dienstverlening' helemaal niet voor bij de eerste sector en 'Uitvoering' juist relatief veel – maar er blijkt geen sprake van significante statistische verschillen. Over de keper beschouwd komt het profiel van de twee groepen dus min of meer overeen. Dat geldt ook voor de verdeling tussen de groepen Rijk versus PWG. Op de taken 'Dienstverlening' en 'Uitvoering' is er echter wel sprake van significante verschillen. Het Rijk scoort relatief laag op dienstverlening en relatief hoog op uitvoering⁹.

Figuur 2. Verdeling over belangrijkste taken, naar sector (absolute aantallen, N=110)

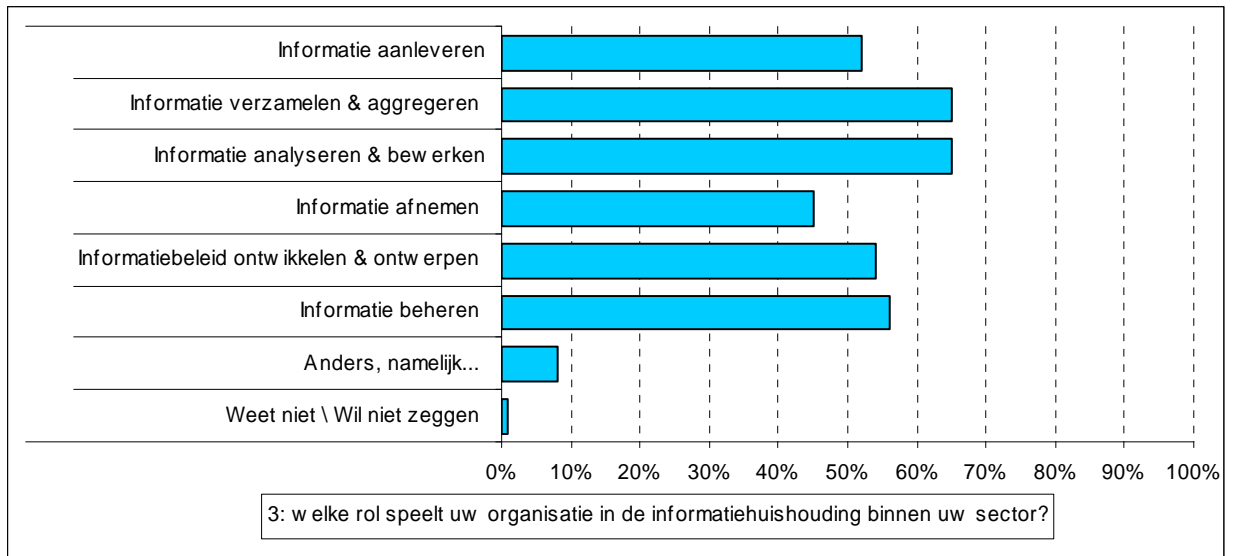


Verdeling naar rol binnen de informatiehuishouding

Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De antwoorden zijn zo genormaliseerd dat een rol een maximumscore van 100% krijgt als alle respondenten hebben aangegeven dat hun organisatie (ook) deze rol binnen de informatiehuishouding van hun sector vervult. De verdeling is redelijk gelijk, met een kleine uitschieter naar beneden voor 'Informatie afnemen' (op lagere bestuursniveaus is dit waarschijnlijk omgekeerd). De onderlinge verschillen tussen de sector 'Ruimte en infrastructuur' en de overige sectoren zijn nog kleiner dan bij de vorige vraag en daarmee verwaarloosbaar.

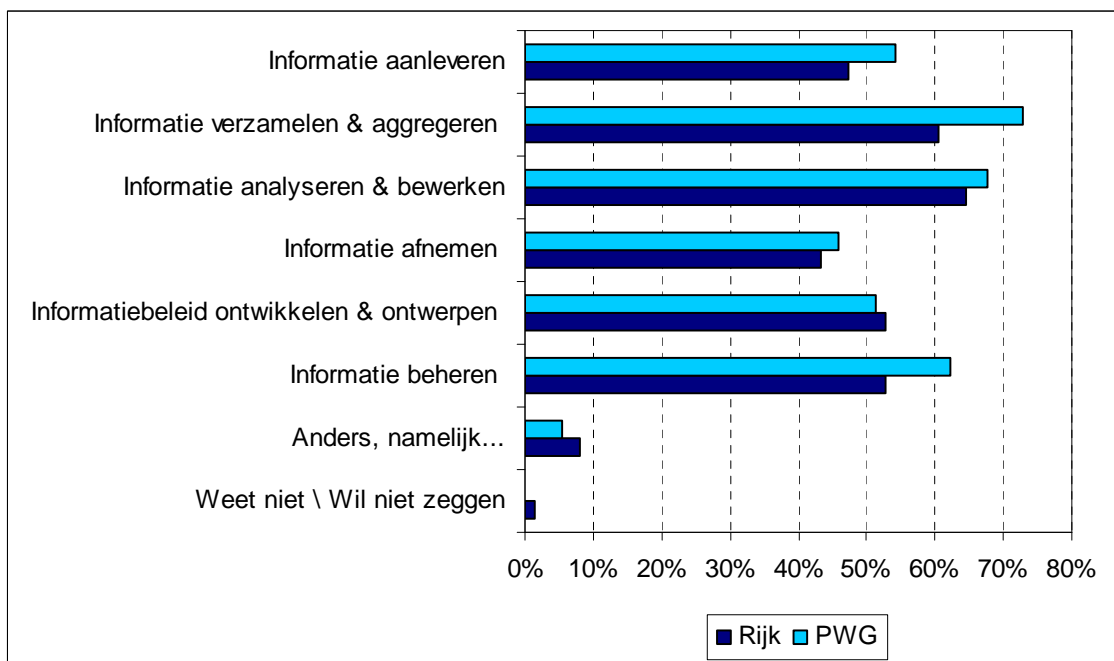
⁹ Percentages voor 'Dienstverlening' zijn respectievelijk 14,5% (Rijk) versus 21,6% (PWG) en voor 'Uitvoering' 22,4% (Rijk) versus 10,8% (PWG).

Figuur 3. Rol in de informatiehuishouding van de sector, naar sector (N=110) (%)



De verdeling naar bestuurslaag laat het onderstaande beeld zien:

Figuur 4. Rol in de informatiehuishouding, naar bestuurslaag (N=113) (%)

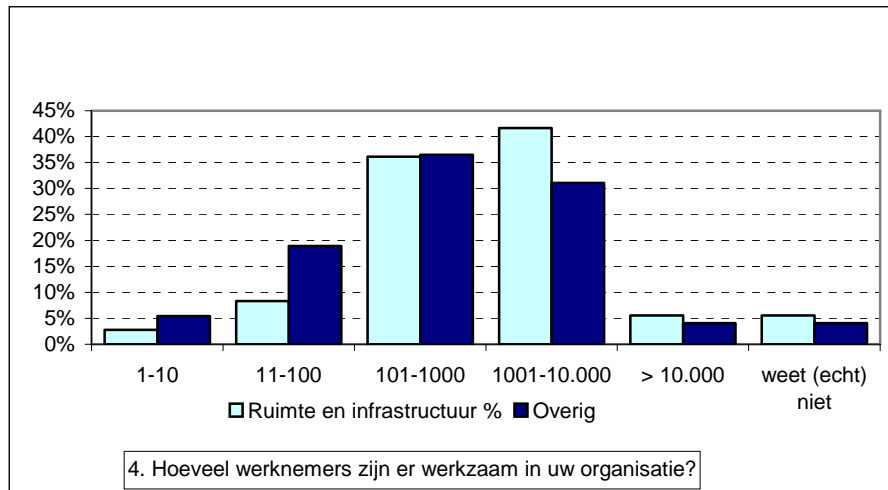


Grootte van de organisaties

Als benadering voor de grootte van de organisaties is de respondenten gevraagd het aantal werknemers van hun organisatie op te geven, inclusief externen en gedetacheerden. Als ze dit aantal niet wisten is doorgevraagd of ze in ieder geval konden aangeven of het om een

kleine of grote organisatie gaat (>500 werknemers)¹⁰. De verdeling is nagenoeg gelijk voor de sector 'Ruimte en infrastructuur' en de overige sectoren. De gemiddelde groottes (respectievelijk 1862 en 1737 werknemers) ontlopen elkaar daardoor ook weinig. De opsplitsing naar bestuurslaag laat eenzelfde beeld zijn, met een normale verdeling over de vijf klassen. Figuur . Grootte van de organisatie (aantal werknemers), per klasse per sector (N=110) (%)

Figuur 5. Grootte van de organisatie (aantal fte), per klasse per sector (N=110) (%)



¹⁰ Het ging hier om 5 gevallen. Daarvan geven 3 aan dat het aantal werknemers in ieder geval meer, en 2 dat het aantal minder 500 werknemers was. Een nagenoeg gelijke verdeling dus – de eventuele verstoring van de verdeling (en van het gemiddelde) is daardoor beperkt.

3 Belangrijkste beleidsthema's & projecten

Om de context te kunnen beschrijven waarin de eventuele ondersteuning voor implementatietrajecten moet plaatsvinden, is er aan de respondenten gevraagd wat volgens hen op dit moment de belangrijkste beleidsthema's zijn met betrekking tot de modernisering van de informatiehuishouding in hun sector. Vervolgens er is doorgevraagd naar de projecten die binnen die thema's plaatsvinden, en naar de stand van zaken van die projecten. De laatste vraag is ook op min of meer vergelijkbare wijze gesteld in het voorgaande behoeftenonderzoek. Die uitkomsten zijn vergeleken met de uitkomsten van het huidige onderzoek.

Belangrijkste beleidsthema's

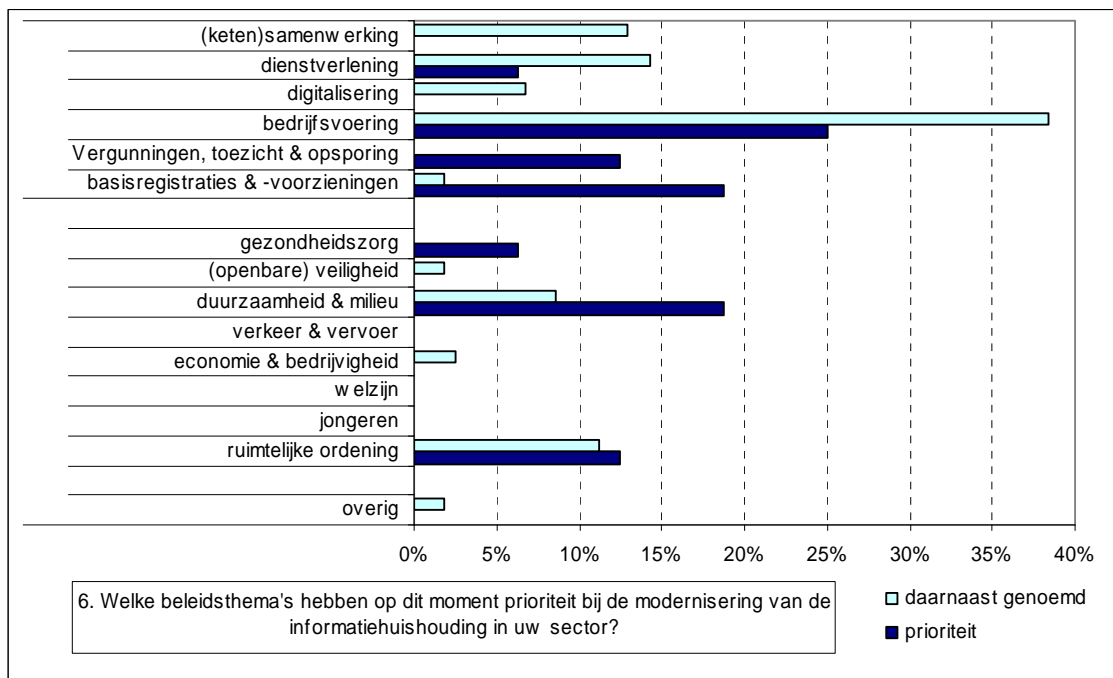
Zowel de beschrijving van de beleidsthema's als die van de projecten is gebaseerd op open vragen. De thema's en projecten zijn in enkele steekwoorden door de respondenten beschreven. Op basis van de antwoorden zijn daarna een aantal categorieën gedefinieerd en zijn de antwoorden in die categorieën ingedeeld.

Bij de indeling van de beleidsthema's ontstonden er twee hoofdcategorieën: *processen* en *dossiers*. Binnen die groepen zijn vervolgens een aantal subcategorieën onderscheiden:

<p>PROCESSEN</p> <ul style="list-style-type: none">1 basisregistraties & basisvoorzieningen2 vergunningen, toezicht & opsporing3 bedrijfsvoering4 digitalisering5 dienstverlening6 (keten)samenwerking <p>DOSSIERS</p> <ul style="list-style-type: none">11 ruimtelijke ordening12 jongeren13 welzijn14 economie & bedrijvigheid15 verkeer & vervoer16 duurzaamheid & milieu17 (openbare) veiligheid18 gezondheidszorg <p>99 restcategorie (overig)</p>

Bij de hoofdcategorie Dossiers is er uiteraard een sterke samenhang met de sector. De belangrijkste prioriteiten voor 'Ruimte en infrastructuur' zijn respectievelijk 'duurzaamheid en milieu' (inclusief waterbeheer) en 'ruimtelijke ordening' (in enge zin). Bij de processen scoren 'bedrijfsvoering en 'basisregistraties & basisvoorzieningen' het hoogst.

Figuur 6. Belangrijkste beleidsthema's voor sector 'Ruimte en infrastructuur' (N=36) (%)



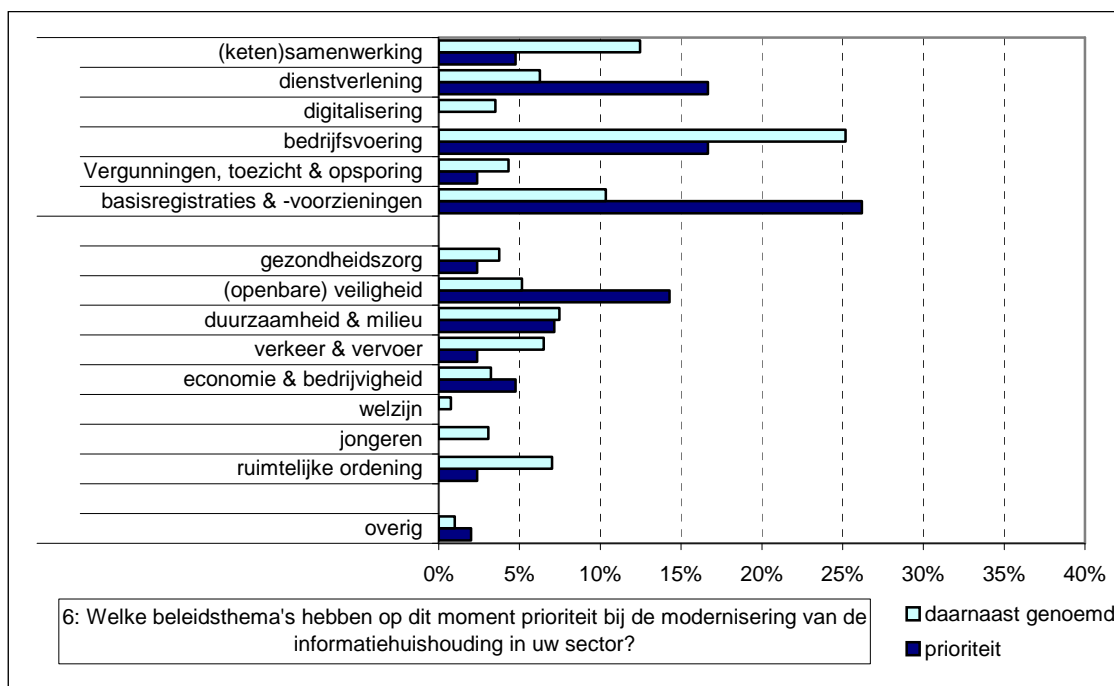
Voor de restgroep is de verdeling over de thema's logischerwijs meer divers. In grote lijnen komt die verdeling overeen met de verdeling over de sectoren (zie Figuur 1). 'Openbare veiligheid' is bijvoorbeeld de grootste categorie uit de groep 'Overig'. Over het geheel genomen scores de thema's 'zorg' en 'jongeren' laag – ook als er wordt gecorrigeerd voor een mogelijke vertekening in sectoren¹¹.

Voor de processen is het verschil tussen de sector 'Ruimte en infrastructuur' en de groep 'Overig' veel minder groot. Dat komt omdat het hier om generieke processen gaat die los staan van de sector. De verschillen die er zijn (bijvoorbeeld een relatief lage score voor 'dienstverlening' bij 'Ruimte en infrastructuur') worden voor een deel verklaard door het verschil in taken (zie Figuur 2). In beide gevallen scores 'Bedrijfsvoering' en 'Basisregistraties & basisvoorzieningen' hoog (het laatste proces vooral voor de groep 'Overig') en '(keten)samenwerking' en met name 'digitalisering' laag. Het feit dat er veel meer belang wordt gehecht aan (interne) bedrijfsvoering dan aan (externe) samenwerking duidt erop dat de meeste organisaties (nog) vooral met hun eigen informatiehuishouding bezig zijn¹².

¹¹ De sector 'zorg' is na de sector 'openbare orde & veiligheid' de grootste sector in de restgroep 'Overig'.

¹² Uit Figuur 22 komt echter een veel genuanceerder beeld naar voren.

Figuur 7. Belangrijkste beleidsthema's voor de groep 'Overig' (N=74)



Huidige projecten

Bij de classificatie van de projecten deed zich het opmerkelijke feit voor dat alle projecten onder de hoofdcategorie Processen konden worden ondergebracht¹³. Anders dan bij thema's ontbreekt hier dus de hoofdcategorie Dossiers. Een ander verschil is dat er geen prioritering is aangebracht zoals dat bij thema's is gebeurd. Wel is er per project gevraagd naar de huidige stand van zaken.

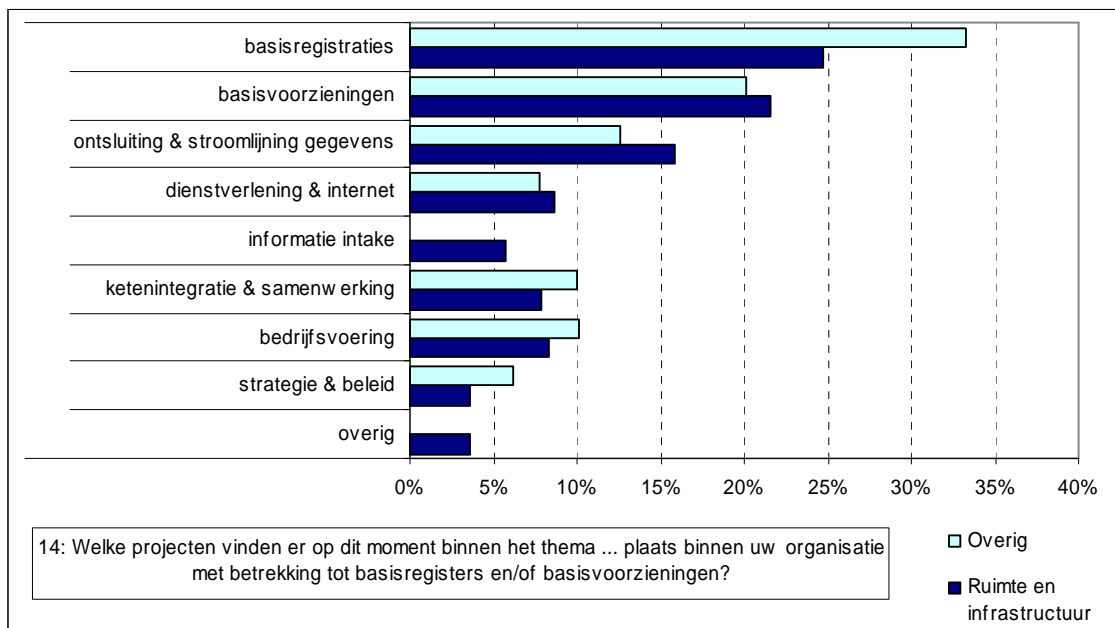
PROCESSEN
1 basisregistraties
2 basisvoorzieningen
3 ontsluiting & stroomlijning gegevens
4 dienstverlening / internet
5 informatie verzamelen
6 ketenintegratie & samenwerking
7. bedrijfsvoering
8. strategie & beleid
99 restcategorie (overig)

Er is opmerkelijk weinig verschil voor de twee groepen wat betreft de verdeling over het soort van projecten dat op dit moment speelt. Dat betekent dat het soort van projecten niet of nauwelijks wordt beïnvloed door de sector en/of het beleidsthema. Het gebruik van basisvoorzieningen en met name van basisregistraties scoort hoog. Dienstverlening en samenwerking in de keten scoren relatief laag – dat is conform de eerder gevonden patro-

¹³ Dat kan deels worden teruggevoerd op de structuur van de vragenlijst en de volgorde van de vragen. Zo is er specifiek doorgevraagd naar projecten die betrekking hebben op basisregisters of basisvoorzieningen.

nen. De lage score voor bedrijfsvoering is opvallend omdat het onderwerp als thema wel hoog op de agenda's staat.

Figuur 8. Verdeling over types van vigerende projecten, naar sector (N=110) (%)

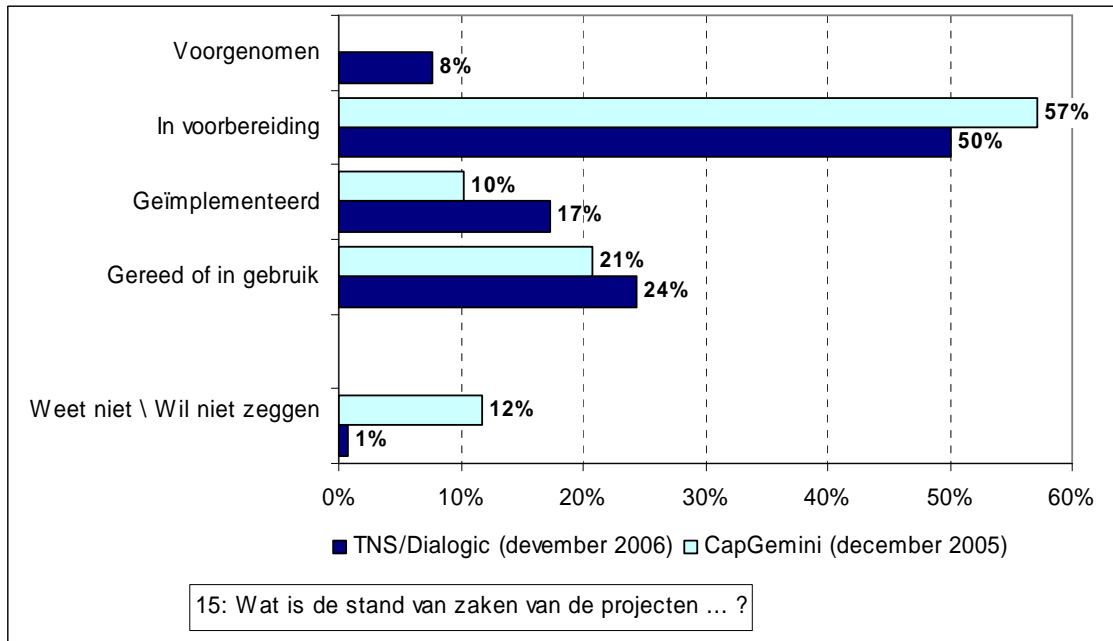


Wat betreft de stand van zaken van de projecten is er heel weinig verschil tussen de groepen 'Ruimte en infrastructuur' en 'Overig'. Ten opzichte van de eerdere studie van CapGemini (Meelker & West, 2006) zijn de verschuivingen klein¹⁴. Er lijkt een geringe mate van vooruitgang te zijn geboekt – er worden meer projecten geïmplementeerd en er zijn er meer in gebruik. Dat is echter niet met zekerheid te zeggen omdat onbekend is welke soort projecten er in de omvangrijke restcategorie van CapGemini zitten¹⁵.

¹⁴ Meelker & West hebben geen onderscheid gemaakt tussen de categorieën 'Voorgenomen' en 'In voorbereiding'. Het totaal van TNS/Dialogic (58%) is vrijwel gelijk aan het totaal van CapGemini (57%).

¹⁵ Door het middelpunt van de klassen te vermenigvuldigen met het percentage dat bij die klasse hoort, kan een geaggregeerd getal worden berekend dat de stand van zaken weergeeft. Op een schaal van 0 tot 100% is dat getal voor de TNS/Dialogic-studie 59%. Voor de CapGemini-studie bedraagt hetzelfde getal – al naar gelang de manier waarop de restcategorie over de andere vier klassen wordt verdeeld, minimaal 53% en maximaal 59%. Het verschil tussen de twee studies, dat wil zeggen de groei over 2006, is dus maximaal +6% (en minimaal 0%). De geringe vooruitgang behoeft wel enige nuancering omdat de selectie van de projecten in de TNS/Dialogic-studie strenger was dan bij de CapGemini-studie (die meer was gericht op de algemene stand van zaken).

Figuur 9. Stand van zaken van projecten (2005-2006) (N=110)



4 Bekendheid en belang van e-overheid basiscomponenten

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens beschreven hoe bekend respondenten zijn met basisregisters en basisvoorzieningen en welk belang ze aan die componenten van de elektronische overheid toekennen. Voor basisregisters is tevens ter controle doorgevraagd naar de intensiteit (dat wil zeggen de frequentie) van het gebruik. Die laatste variabele is ook onderzocht in de CapGemini-studie zodat we wederom de verschuivingen door de tijd kunnen beschrijven. Er mag worden verondersteld dat er een verband bestaat tussen bekendheid, belang en intensiteit van gebruik en ook dat wordt in dit hoofdstuk onderzocht. Als dat inderdaad zo is versterkt dat de betrouwbaarheid van de bevindingen. Tenslotte wordt in dit hoofdstuk ook beschreven wat de bekendheid van de respondenten is met een aantal programma's van de rijksoverheid op het gebied van de elektronische overheid, waaronder het programma i-teams.

Bekendheid, belang en intensiteit van gebruik van basisregisters

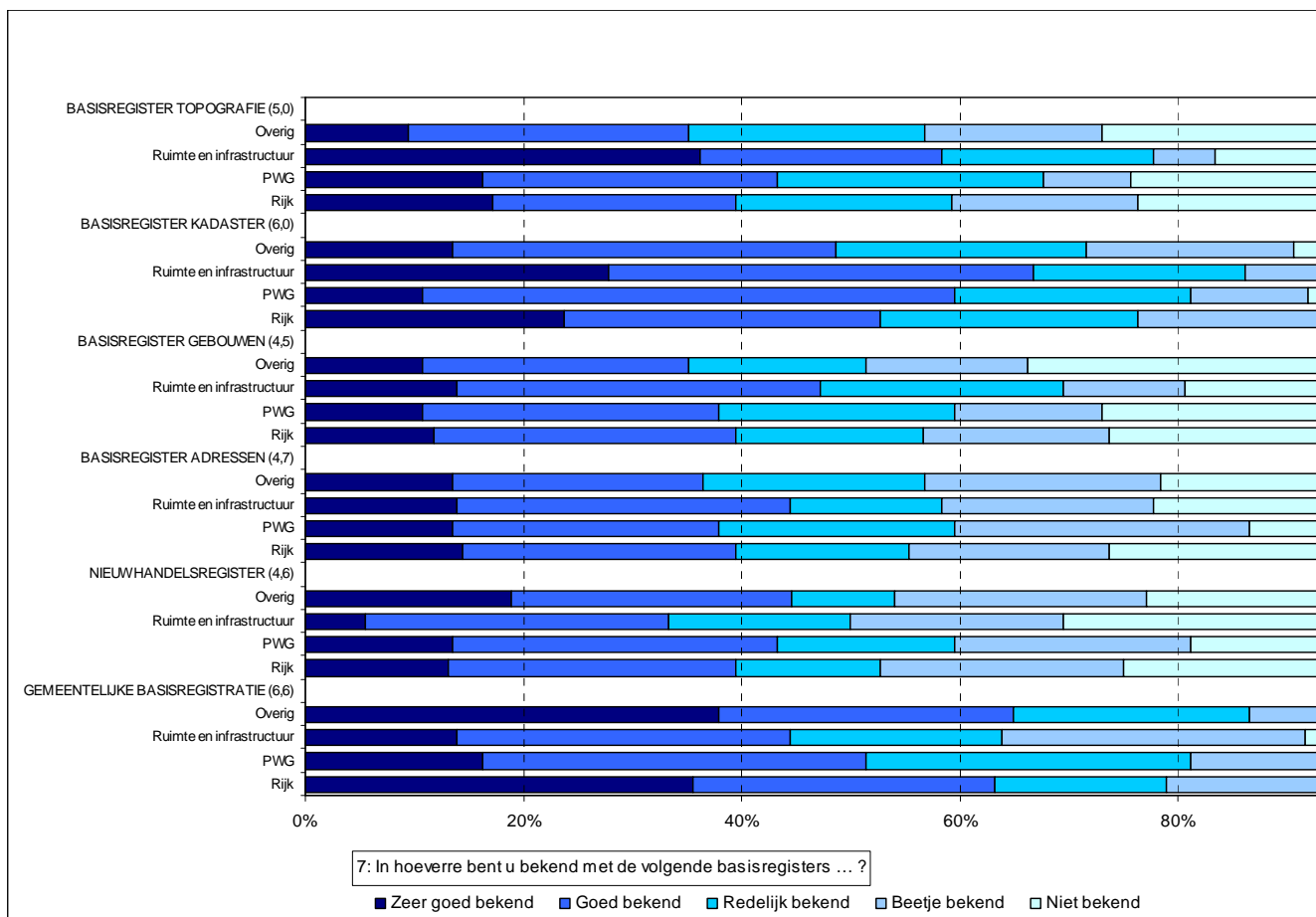
De bekendheid met basisregisters (en met basisvoorzieningen en e-overheid programma's, zie hierna) is in een schaal van vijf klassen uitgedrukt, van 'niet bekend' tot 'zeer bekend'. De procentuele verdeling is in de onderstaande figuren weergegeven¹⁶.

Er bestaat geen statistisch significant verschil tussen de twee groepen ('ruimte en infrastructuur' versus 'overig'). Ook zijn er geen statistisch significante verschillen tussen bekendheid van Rijk en PWG respondenten (N=113). Er is wel een sterk onderling verband *tussen* de bekendheid met basisregisters. Met andere woorden, het is aannemelijk dat een organisatie die (goed) op de hoogte is van één basisregistratie, dat ook is van de overige basisregistraties¹⁷.

¹⁶ De figuur kan als volgt worden geïnterpreteerd: de vlakken in de balken geven het relatieve aandeel aan voor de betreffende score. Hoe donkerder het vlak hoe hoger de score. Een balk met veel donkere vlakken is een indicatie voor een hoge totaalscore. Die totaalscore staat tussen haakjes achter de naam van het register. Dit is een 'rapportcijfer' op een schaal van 0-10 (zie vorige voetnoot voor de manier waarop de score is berekend). Nota bene: dit is een geaggregeerde score die geen direct verband meer heeft met de specifieke onderlinge verdeling van de scores. Dat wil zeggen, een en dezelfde totaalscore kan met heel verschillende verdelingen (hier weergegeven als het kleurverloop van de vlakken) worden bereikt.

¹⁷ Er is een hoge correlatiescore op alle zes basisregistraties (in vrijwel alle gevallen met een – hoge – waarschijnlijkheid van 99%). Ook een aanvullende factoranalyse geeft een minimale lading van 0,68 en een maximale lading van 0,91 op de component 'Bekend zijn met basisregistraties' (1,00 is theoretische maximale lading).

Figuur 10. Bekendheid met basisregisters, per sector en per bestuurslaag (%)

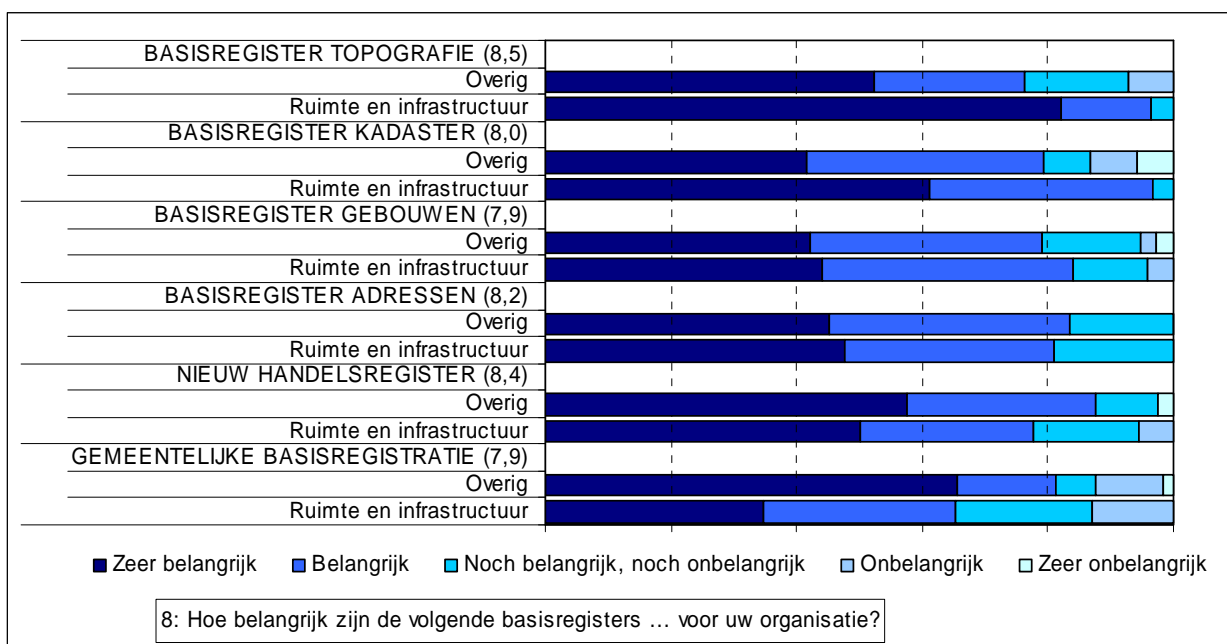


Het belang dat aan basisregisters wordt toegekend is onverminderd hoog. De geaggregeerde scores liggen allemaal rond de 8. Ook in dit geval bestaat er geen statistisch significant verschil tussen de groepen, noch voor de opsplitsing naar sector, noch voor die naar bestuurslaag.

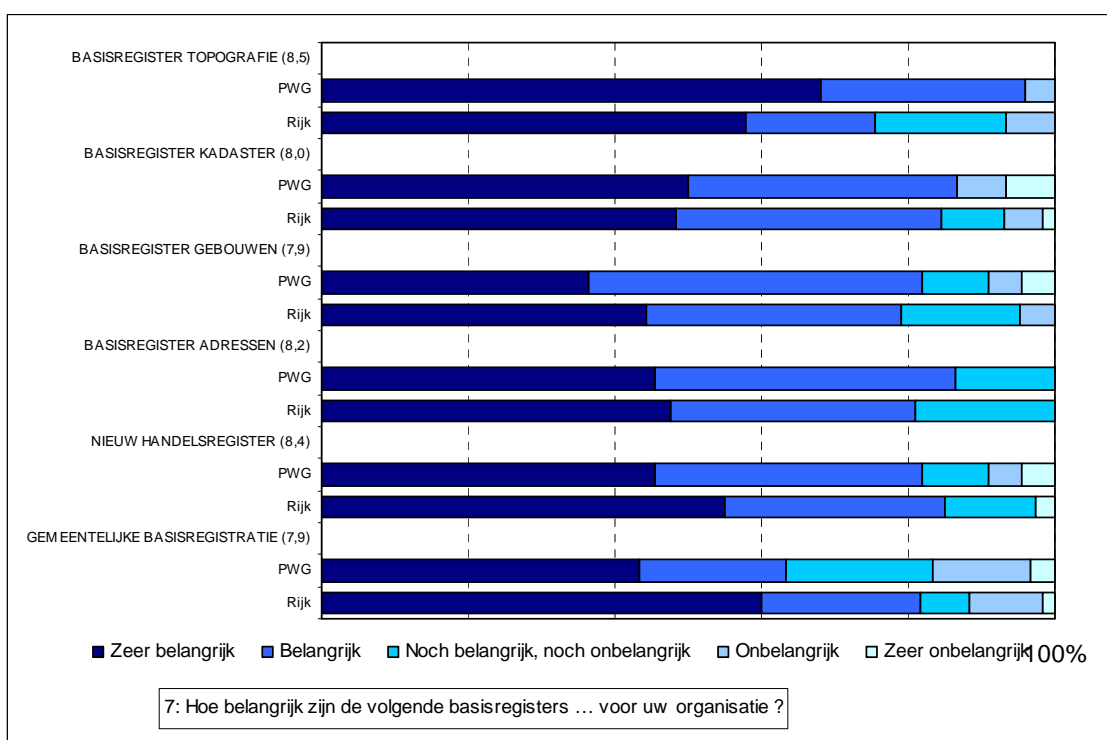
Voor deze variabele is verder getoetst of de achtergrondvariabelen 'Rol in de informatievoorziening' (zie Figuur 3) en 'Grootte' (zie Figuur 5) effect hebben op de scores. Dat blijkt niet of nauwelijks het geval te zijn. Alleen bij het Basisregister Topografie lijkt grootte een rol te spelen¹⁸.

¹⁸ P=0,05, dat wil zeggen met een – standaard –waarschijnlijkheid van 95%. Voor de nominale variabele 'Rol in informatiehuishouding' geeft Cramer's V in alle gevallen een zwakke waarde (< 0,40).

Figuur 11. Gepercipieerd belang van basisregisters, naar sector (N=110) (%)



Figuur 12. Gepercipieerd belang van basisregisters, naar bestuurslaag (N=113) (%)



De toetsing van de onderlinge samenhang¹⁹ levert wel een opmerkelijke bevinding op, namelijk dat de basisregisters in twee groepen geclusterd zijn: het GBA en het NHR vormen een groep en de overige registers een andere.

¹⁹ Door middel van een factoranalyse.

De mate waarin registers bekend zijn blijkt zoals veronderstelt inderdaad samen te hangen met het belang dat aan de registers wordt toegekend. De verbanden zijn in de onderstaande correlatietabel weergegeven:

Tabel 1. Mate van bekendheid x gepercipieerd belang (basisregisters).

	Correlatie (Pearson) ²⁰
Gemeentelijke Basisregistratie	0,44**
Nieuw Handelsregister	0,28*
Basisregister adressen	0,33**
Basisregister gebouwen	0,40**
Basisregister kadaster	0,34**
Basisregister topografie	0,54**

Bij de intensiteit van gebruik is de geaggregeerde score uitgedrukt in het aantal dagen gebruik per jaar²¹. Ook nu wordt er geen statistisch significant verschil tussen de groepen gevonden, niet voor de opsplitsing in sectoren en niet voor de opsplitsing in bestuurslagen. Voor de laatste indeling geldt een uitzondering: de groep Rijk geeft aan vaker *dagelijks* gebruik te maken van het GBA dan de groep PWG²².

Verder zijn de uitkomsten vergeleken met die van de CapGemini-studie. Er bleek in dit geval volstrekt geen overeenkomst te zijn tussen de twee studies²³.

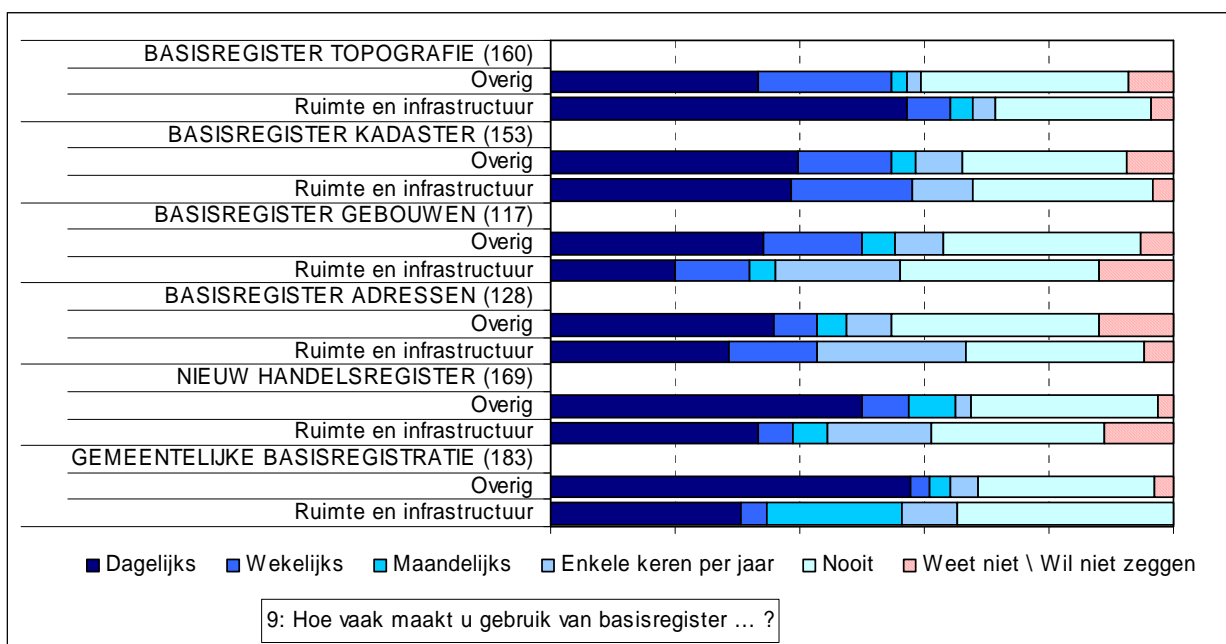
²⁰ * = significant bij p=0,05; ** = significant bij p=0,01.

²¹ Voor de klasse 'Enkele keren' is enigszins arbitrair de waarde 3 gebruikt. Wanneer er een andere waarde zou zijn gebruikt (1,2, 4) zou dat echter nauwelijks invloed hebben gehad op de geaggregeerde scores.

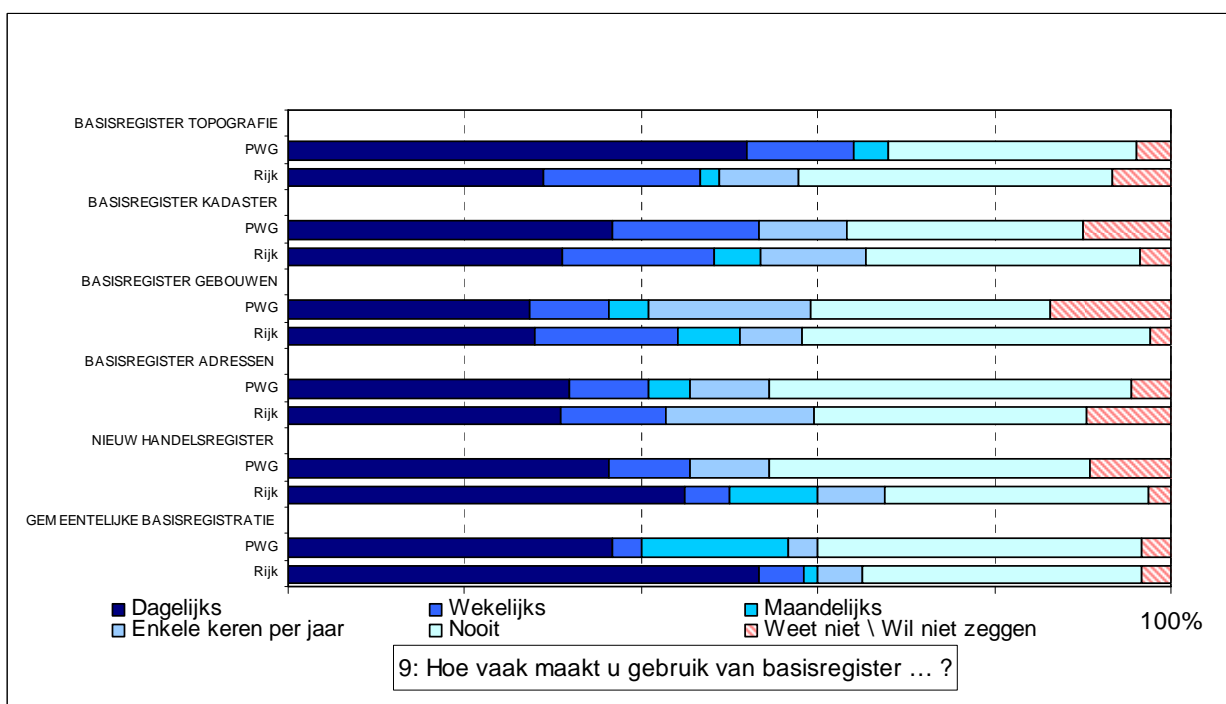
²² Wederom geldt dat de grove indeling waarop de categorisatie is bepaald (zie Hoofdstuk 2) een verklaring kan zijn.

²³ De CapGemini-studie maakt bij intensiteit van gebruik alleen het onderscheid tussen 'structureel' en 'incidenteel gebruik'. Het maakt echter niet uit waar wij de knip maken (bij 'wekelijks', 'maandelijks' of 'enkele keren') – in alle gevallen blijven de uitkomsten grote verschillen vertonen. Voor zover we hier conclusies aan kunnen verbinden is dat het Nieuwe Handelsregister, dat bij CapGemini als enige duidelijk uit de toon viel, bij TNS/Dialogic niet afwijkt van de overige registers (andersom scores de basisregisters voor adressen en gebouwen relatief laag terwijl ze bij CapGemini in het geheel niet afwijken van de rest). Dit zou er op kunnen duiden dat het NHR een inhaalslag heeft gemaakt en dat de andere twee genoemde registers enigszins achterblijven. Maar bij de interpretatie van deze gegevens is, nogmaals, uiterste voorzichtigheid geboden.

Figuur 13. Intensiteit van gebruik van basisregisters, per sector (N=110) (%)



Figuur . Intensiteit van gebruik van basisregisters, per bestuurslaag (N=113) (%)



De intensiteit van gebruik hangt zoals verondersteld samen met het belang dat aan het register wordt gehecht. Dit is de indicatie van het feit dat de respondenten niet vrijblijvend scores hebben uitgedeeld maar dat ze zijn gestoeld op feitelijk gebruik.

Tabel 2. Intensiteit van gebruik x gepercipieerd belang (basisregisters)

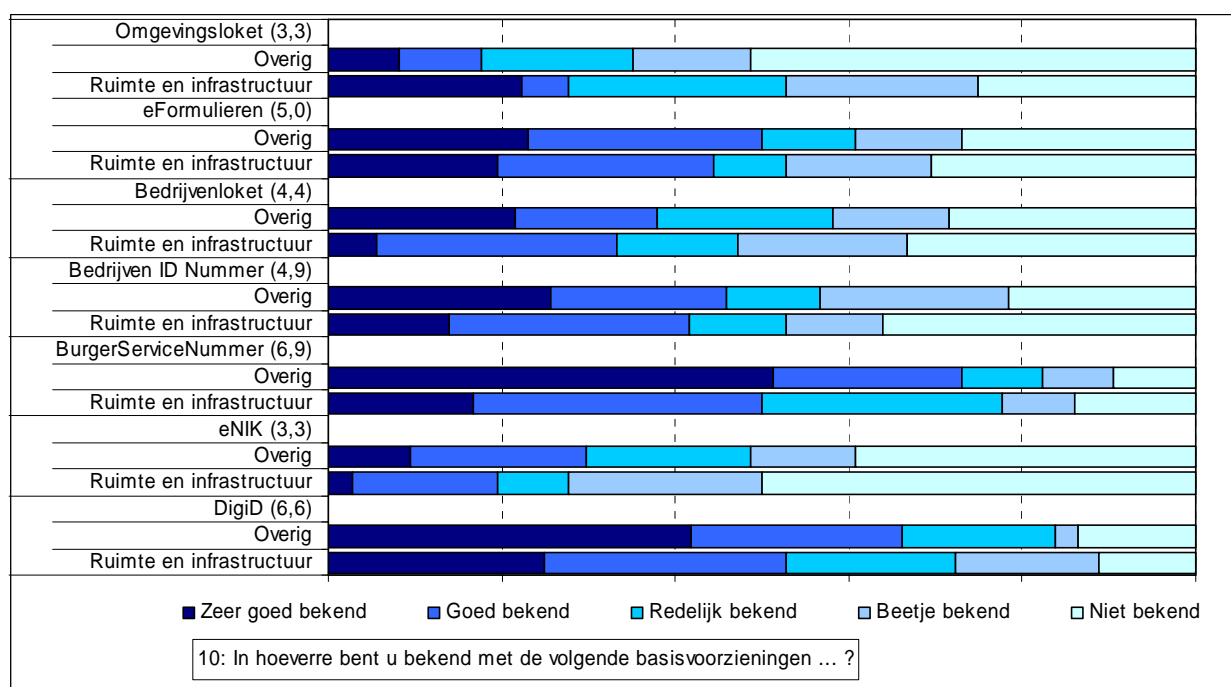
	Correlatie (Pearson) ²⁴
Gemeentelijke Basisregistratie	0,60**
Nieuw Handelsregister	0,45*
Basisregister adressen	0,49**
Basisregister gebouwen	0,32**
Basisregister kadaster	0,44**
Basisregister topografie	0,55**

Bekendheid en belang van basisvoorzieningen

Het Burgerservicenummer (BSN) en de DigiD scoren duidelijk hoger qua bekendheid dan de andere onderzochte basisvoorzieningen (respectievelijk 6,9 en 6,6), de elektronische Nationale Identiteitskaart (eNIK) en het Omgevingsloket (allebei 3,3) duidelijk lager. Er zijn opnieuw geen verschillen tussen de twee groepen met één voor de hand liggende uitzondering: de bekendheid van het 'Omgevingsloket' is relatief hoog voor de sector 'Ruimte en infrastructuur' (of beter gezegd: minder laag dan voor de restgroep 'Overig'). Bij de opsplitsing naar Rijk en PWG werden geen significante verschillen gevonden (zie Figuur 15).

Er is ook voor deze variabele getoetst of de achtergrondvariabelen 'Rol in de informatiehuishouding' en 'Grootte' een rol spelen maar dat blijkt hier niet het geval te zijn²⁵.

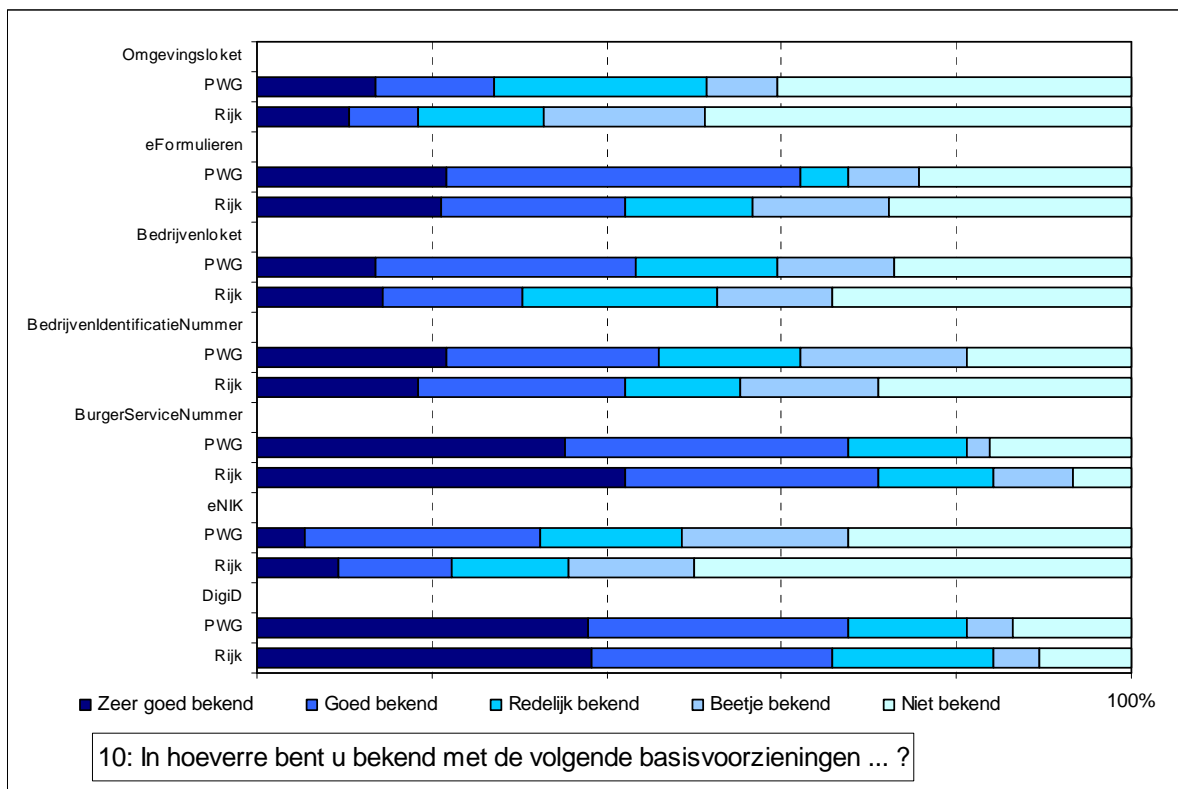
Figuur 14. Bekendheid met basisvoorzieningen, naar sector (N=110) (%)



²⁴ * = significant bij p=0,05; ** = significant bij p=0,01.

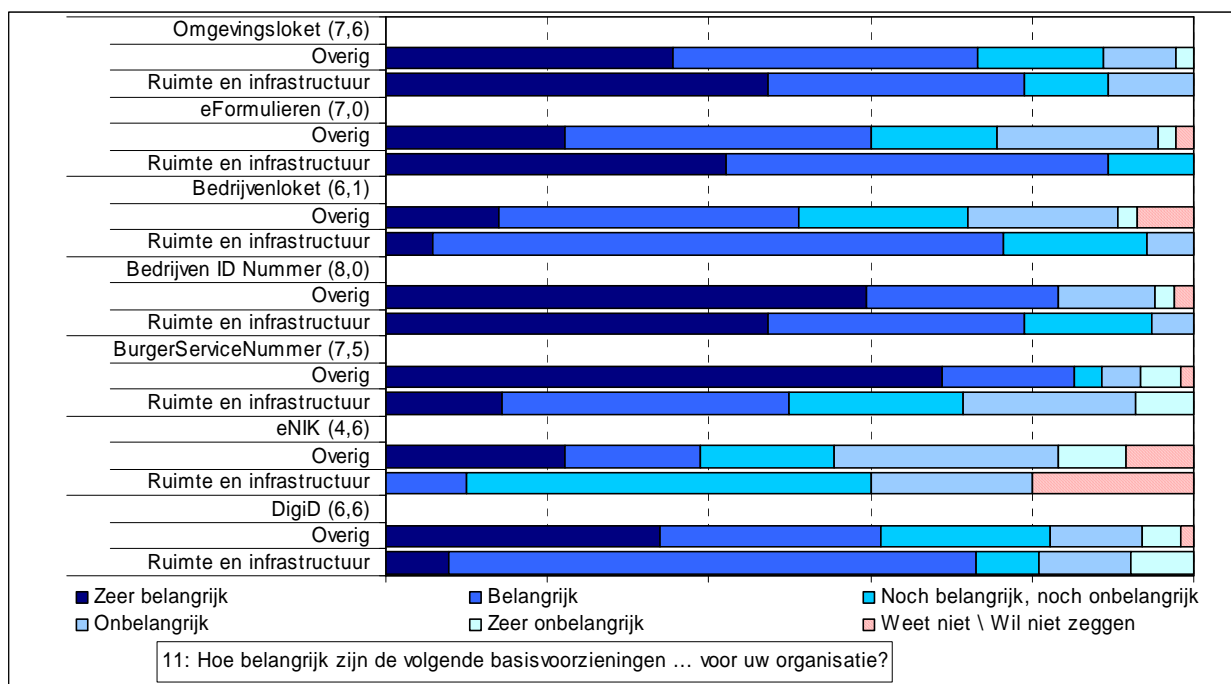
²⁵ Cramer's V (voor 'Rol in de informatiehuishouding') < 0,30; voor 'grootte' is (althans bij p=0,05) geen significant verband gevonden.

Figuur 15. Bekendheid met basisvoorzieningen, naar bestuurslaag (N=113) (%)



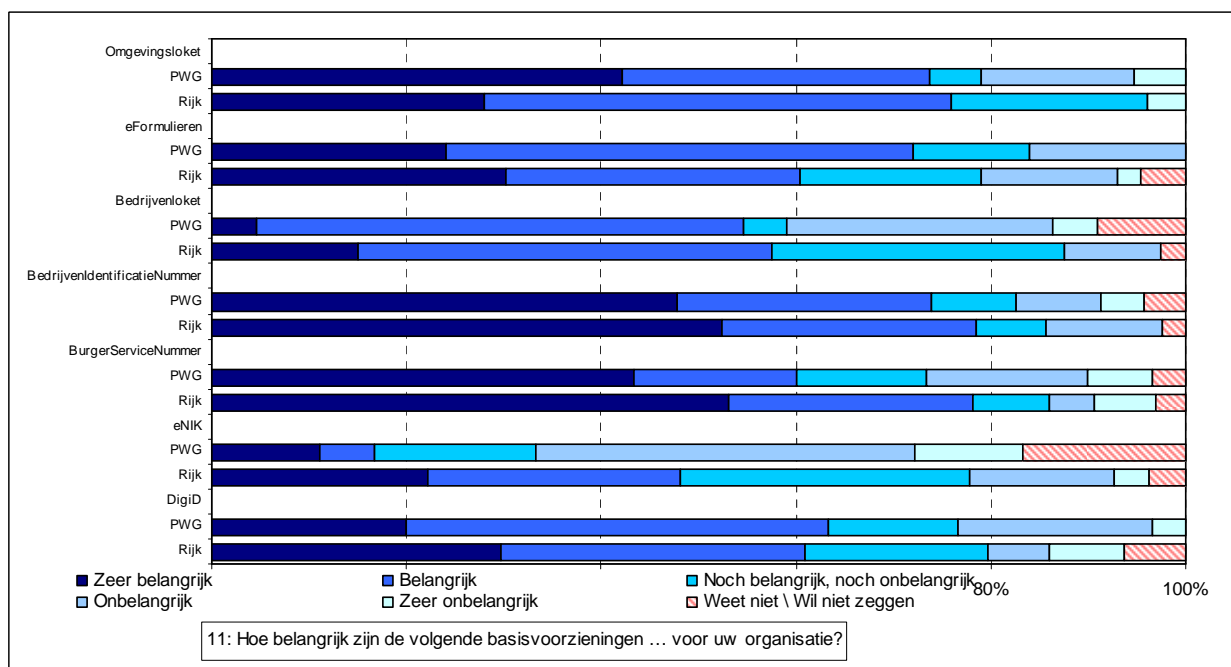
Bij het belang dat aan basisvoorzieningen wordt toegekend is de spreiding beduidend groter dan bij basisregisters. eNIK scoort ook hier wederom laag (4,6) maar de andere voorziening met een relatief lage onbekendheid, Omgevingsloket, scoort bovengemiddeld. Het omgekeerde geldt voor DigiD die weliswaar een hoge mate van bekendheid geniet maar waar relatief weinig belang aan wordt gehecht (6,6).

Figuur 16. Gepercipieerd belang van basisvoorzieningen, naar sector (N=110) (%)



Hoewel er grote verschillen in gepercipieerd belang bestaan *tussen* de verschillende basisvoorzieningen, zijn de verschillen tussen de verschillen tussen de scores van de verschillende groepen ('ruimte' versus 'overig' en 'Rijk' versus 'PWG') verwaarloosbaar.

Figuur 17. Gepercipieerd belang van basisvoorzieningen, naar bestuurslaag (N=113) (%)



Op het eerste oog lijken de mate van bekendheid en het gepercipieerde belang voor basisvoorzieningen niet of nauwelijks met elkaar samen te hangen maar dat is niet het geval. Er is nog steeds sprake van een significante correlatie al is die zwakker dan bij basisregisters:

Tabel 3. Mate van bekendheid x gepercipieerd belang (basisvoorzieningen)

	Correlatie (Pearson) ²⁶
DigiD	0,32**
eNIK	0,30*
BSN	0,38**
BIN	0,33**
Bedrijvenloket	0,32*
eFormulieren	0,27*
Omgevingsloket	0,31*

Anders dan bij de meeste andere variabelen die hiervoor zijn behandeld bestaan er bij deze variabele significante verschillen tussen de twee groepen. De sector 'Ruimte en infrastructuur' kent (veel) meer belang toe aan de basisvoorziening 'eFormulieren' dan de groep 'Overig'²⁷. Die laatste groep kent juist meer belang toe aan de basisvoorziening 'Bedrijvenidentificatienummer (BIN)'²⁸. De laatste bevinding kan worden verklaard door het feit dat de sector 'Economie en bedrijvigheid' onderdeel uitmaakt van de restgroep 'Overig'. Dit vertaalt zich ook deels door in een groter belang dat door de groep 'Overig' aan het thema 'Economie en bedrijvigheid' wordt toegekend (zie Figuur 7 in vergelijking tot Figuur 6). De eerste bevinding is niet goed te verklaren maar wordt wel ondersteund door eerder onderzoek²⁹.

Bekendheid van eOverheid programma's

De bekendheid van programma's van de rijksoverheid met betrekking tot de elektronische overheid loopt sterk uiteen. DigiD scoort wederom relatief hoog (6,9), IMAC – de Overheidsacademie voor Informatie Management – extreem laag (1,4). Ook de bekendheid van het programma i-teams (3,4) ligt (nog) ver onder het gemiddelde (4,3).

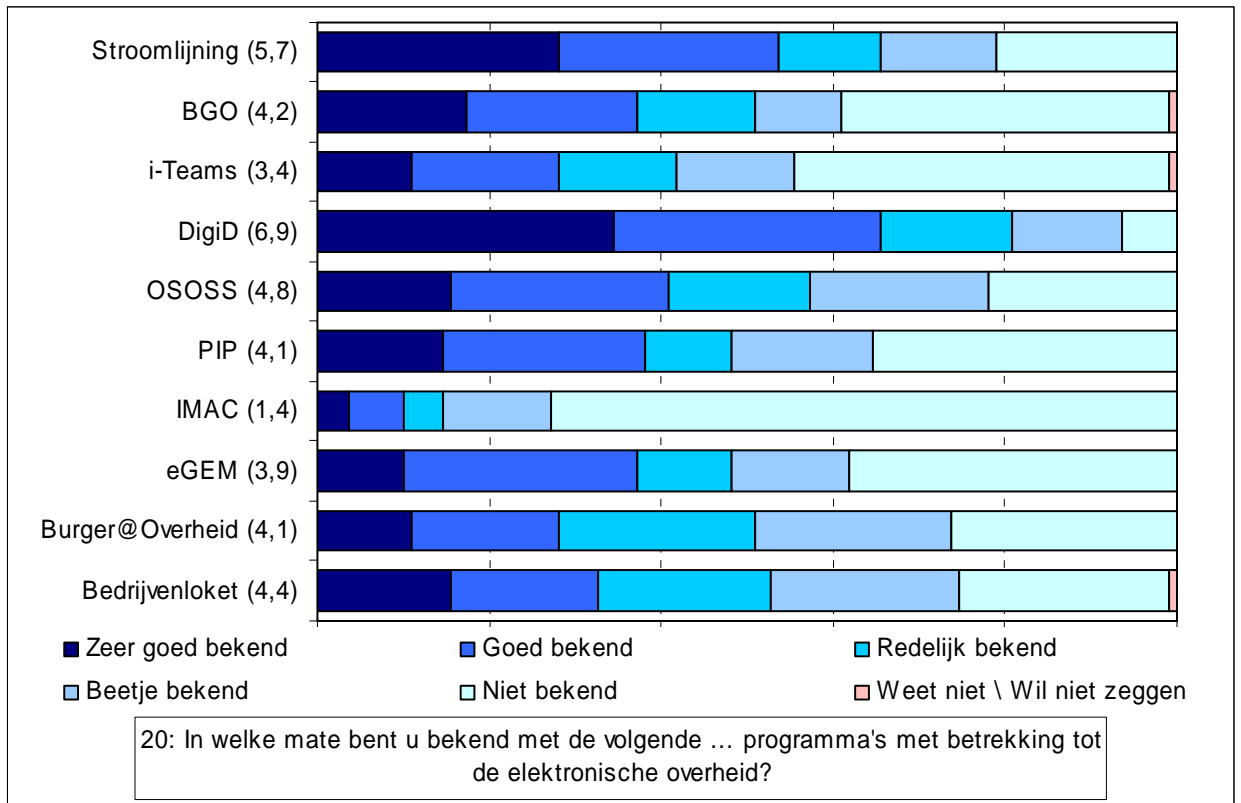
²⁶ * = significant bij p=0,05; ** = significant bij p=0,01.

²⁷ F=14,1 (significant bij p=0,001).

²⁸ F=7,1 (significant bij p=0,05).

²⁹ In een van onze eerdere studies (F. Harmsen et al (2005), *Elektronische afhandeling producten en diensten van provincies*, Utrecht: Dialogic [2005.43-0517]) is bekeken welke producten en diensten van provincies (sic!) zich het beste lenen voor het gebruik van e-formulieren. Van de negen formulieren bleken er zeven betrekking te hebben op milieu, grondwater en ontgronding (lees: ruimtelijke ordening en infrastructuur).

Figuur 18. Mate van bekendheid van eOverheid programma's, naar sector (N=110) (%)



5 Behoeftte aan ondersteuning

In dit laatste hoofdstuk gaan we in op het centrale onderwerp van het onderzoek: de feitelijke behoefte aan implementatie-ondersteuning en de mogelijke rol die de i-teams daarin kunnen spelen. In het eerste blok wordt het belang van andere actoren in de sector beschreven bij respectievelijk het uitwisselen van kennis over basisvoorzieningen en basisregistraties, bij het bereiken van veldactoren, bij het samenwerken in eOverheid projecten en bij het ondersteunen van de implementatie van de eigen projecten. In het tweede blok komt de vraag aan de orde naar de behoefte aan ondersteuning en naar de mate waarin reeds wordt voorzien in die behoefte door de actoren uit de sector. Uit het verschil tussen de mate van behoefte en de mate van bestaande ondersteuning kan de potentiële behoefte aan ondersteuning door een externe partij worden afgeleid. In het derde en laatste blok wordt direct aan de respondent gevraagd in hoeverre het programma i-teams aan die potentiële behoefte zou kunnen voorzien.

Relaties met andere actoren binnen de sector

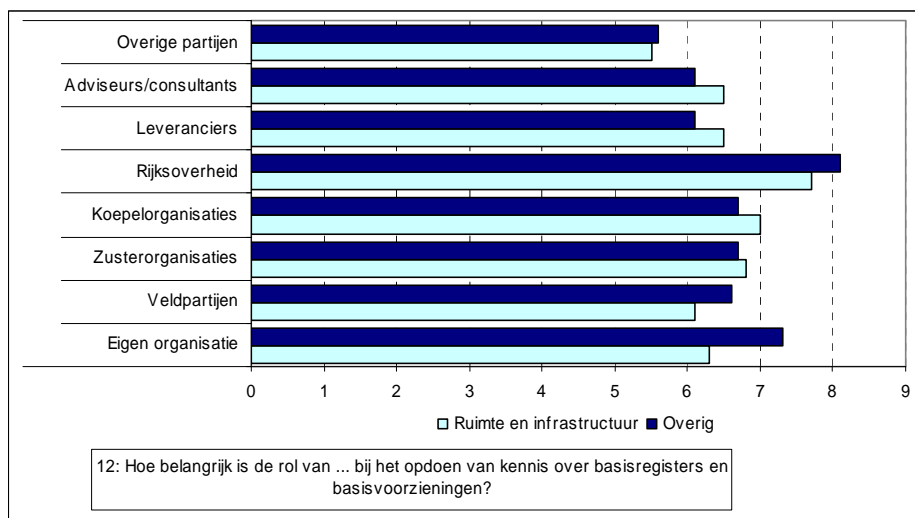
Het belang dat wordt toegekend aan de verschillende soorten actoren binnen en buiten de sector bij het opdoen van kennis over basisregisters en basisvoorzieningen ligt redelijk dicht bijeen. Er zijn lichte uitschieters voor de rijksoverheid en de eigen organisatie. In het laatste geval is er sprake van een statistisch significant verschil tussen de twee groepen³⁰ -- voor de sector 'Ruimte en infrastructuur' is de eigen organisatie van minder belang dan voor de groep 'overig'³¹. Er is verder getoetst voor het effect van de variabelen 'grootte' en 'taak'. In beide gevallen werden er soms afwijkingen gevonden maar dat zijn waarschijnlijk vertekeningen die optreden door lage aantallen³².

³⁰ Bij $p=0,05$.

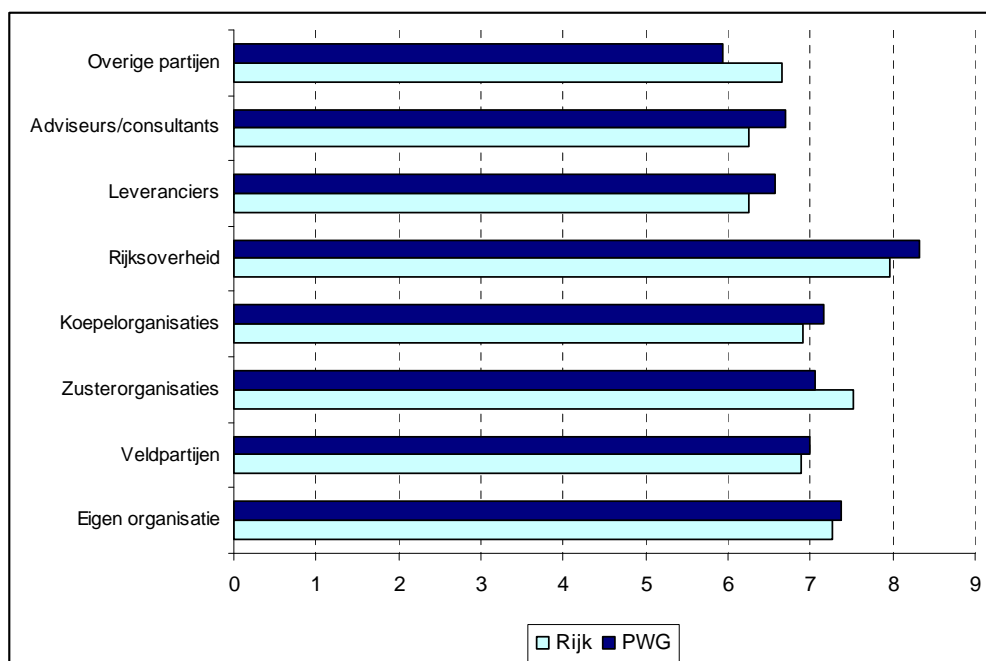
³¹ De splitsing tussen Rijk en PWG (N=113, zie Figuur 20) laat geen significante verschillen zien bij een p-waarde van 0,05.

³² Bij 'grootte' is er een significant verschil voor de rol van leveranciers (0,005) en adviseurs/consultants' (0,012). Dat effect is echter lastig te interpreteren omdat de aantallen waarnemingen in de klassen 11-100 en >10.000 heel er laag zijn. Hetzelfde geldt voor het verband ($F=2,44$; significant bij 0,05) dat is gevonden bij de variabele 'Taak'. Zo bestaat de klasse 'allocatie van publieke gelden' slechts uit twee waarnemingen.

Figuur 19. Belang van actoren in de sector bij opdoen van kennis over basisregisters en basisvoorzieningen, naar sector (N=110)



Figuur 20. Belang van actoren in de sector bij opdoen van kennis over basisregisters en basisvoorzieningen, naar bestuurslaag (N=113)

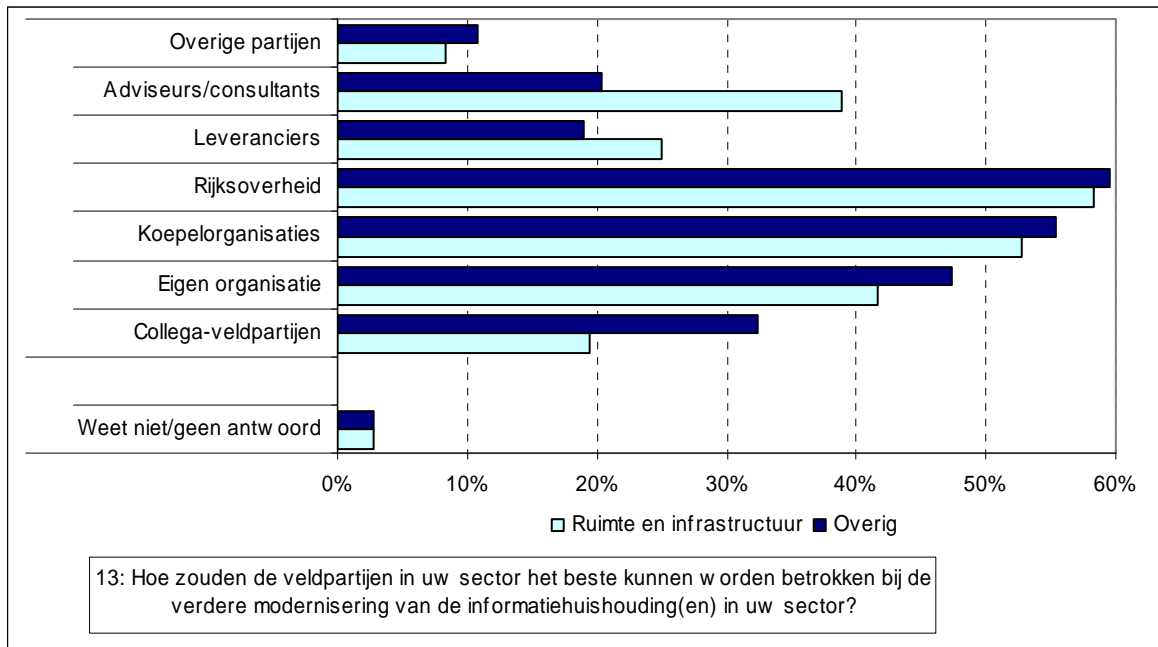


Met het oog op de uitvoering van fase 2 is aan de respondenten gevraagd hoe veldactoren – uitvoerende organisaties op regionaal of lokaal niveau binnen de sector – het beste kunnen worden bereikt. De belangrijkste drie kanalen die worden genoemd zijn in aflopende volgorde van belangrijkheid de rijksoverheid, koepelorganisaties en de organisatie zelf.

De groep van respondenten die op de vorige vraag een hoge score (>7) toekende aan het belang van veldactoren bij het opdoen van kennis is apart bekeken omdat deze groep wellicht een beter zicht heeft op de veldactoren dan de overige respondenten. Er bleken echter geen significante verschillen tussen de groepen te ontstaan met uitzondering van het

kanaal 'eigen organisatie' (sic!)³³. Met andere woorden, respondenten die een hoge waarde hechten aan veldactoren voor het opdoen van kennis zijn van mening dat deze partijen het beste via henzelf kunnen worden bereikt...

Figuur 21. Kanaal waarlangs veldpartijen bij modernisering van informatiehuishouding in de sector betrokken kunnen worden, naar sector (N=110) (%)

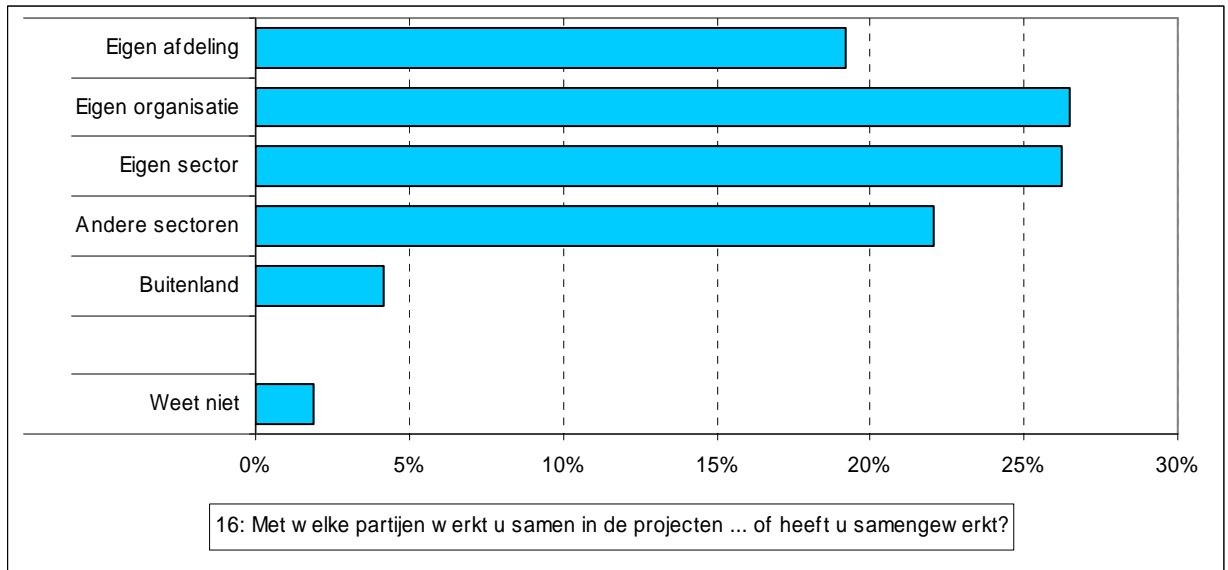


De herkomst van de partijen waarmee wordt samengewerkt geeft een indicatie voor de mate waarin een organisatie naar binnen of naar buiten is gericht. Dit is vervolgens een aanwijzing voor de mate van ontwikkeling van de informatiehuishouding van de organisatie – hoe externer de oriëntatie verder de organisatie is op het idealtypische ontwikkelingspad³⁴. Het niveau van de afdeling ('eilandautomatisering') lijkt in ieder geval ontstegen. De sector is inmiddels bijna net zo belangrijk als de organisatie zelf en andere sectoren liggen daar weer vlak achteraan. Het buitenland is nog wel (letterlijk) ver weg – er wordt blijkbaar nog relatief weinig in grensoverschrijdende ketens samengewerkt.

³³ $V=0,24$ – dit is dus maar een zwak verband; voor alle andere kanalen was $v < 0,20$.

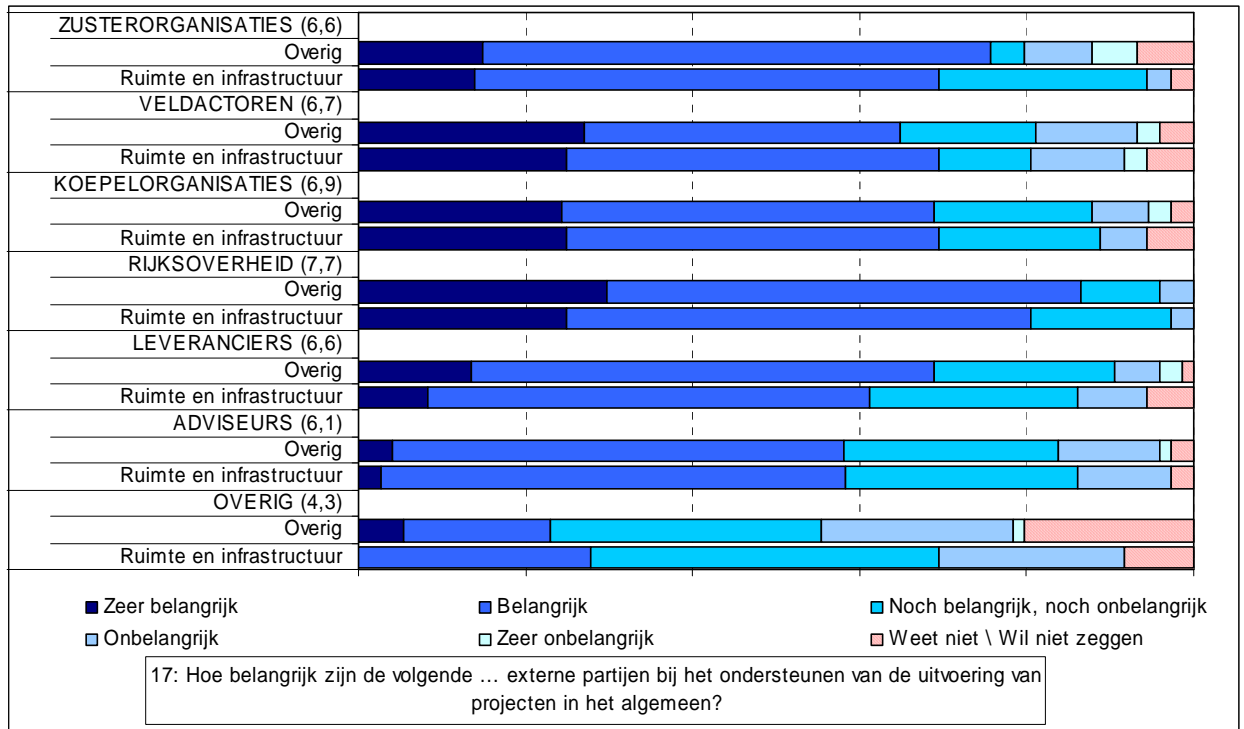
³⁴ Zie onder andere Zuurmond, A. & R.A. te Velde (eds.) (2003), *INK@ICT: Verslag van de ontwikkeling van de I-scan gebaseerd op het INK-managementmodel*, Den Haag/Utrecht: Alliantie Vitaal Bestuur; Te Velde, R.A. et al. (2005), "Informatiemanagement in overheidsorganisaties" in: M. Lips, V.J.J.M. Bekkers, A. Zuurmond (Eds.), *ICT en openbaar bestuur: implicaties en uitdagingen van technologische toepassingen voor de overheid*, Utrecht: Lemma.

Figuur 22. Herkomst van partijen waarmee in projecten samen wordt of werd gewerkt, naar sector (N=110) (%)



Bij het belang dat wordt gehecht aan externe partijen bij de ondersteuning van de uitvoering van projecten scoort het Rijk (7,7) als enige significant boven het gemiddelde (6,4). De scores voor de andere partijen ontlopen elkaar weinig. Voor deze variabele werden er opnieuw geen significante verschillen gevonden bij de opsplitsing naar sectoren – dat is inmiddels een bekend gegeven. Bij de opsplitsing naar bestuurslaag is er wel sprake van een significante afwijking wat betreft de rol van de Rijksoverheid: de groep 'Rijk' hecht veel meer belang toe aan de partij 'Rijksoverheid' (zichzelf dus) dan dat de groep 'PWG' dat doet.

Figuur 23. Belang van externe partijen bij het ondersteunen van de uitvoering van projecten in het algemeen, naar sector (N=110) (%)



Aanvullend is er gekeken of er een correlatie bestaat tussen de mate van belang van een actor voor kennisuitwisseling en de mate waarin met actoren wordt samengewerkt bij de uitvoering van projecten. Een verband zou kunnen duiden op een organisatorische samenwerking in brede zin. Dat verband blijft er inderdaad te bestaan :

Tabel 4. Mate van belang bij kennisuitwisseling x samenwerking bij de uitvoering van projecten (actoren uit de sector)

	Correlatie (Pearson) ³⁵
Zusterorganisaties	-0,26**
Veldactoren	-0,42**
Koepelorganisaties	-0,56**
Rijksoverheid	-0,28**
leveranciers	-0,49**
Adviseurs/consultants	-0,36**
Overige partijen	-0,20

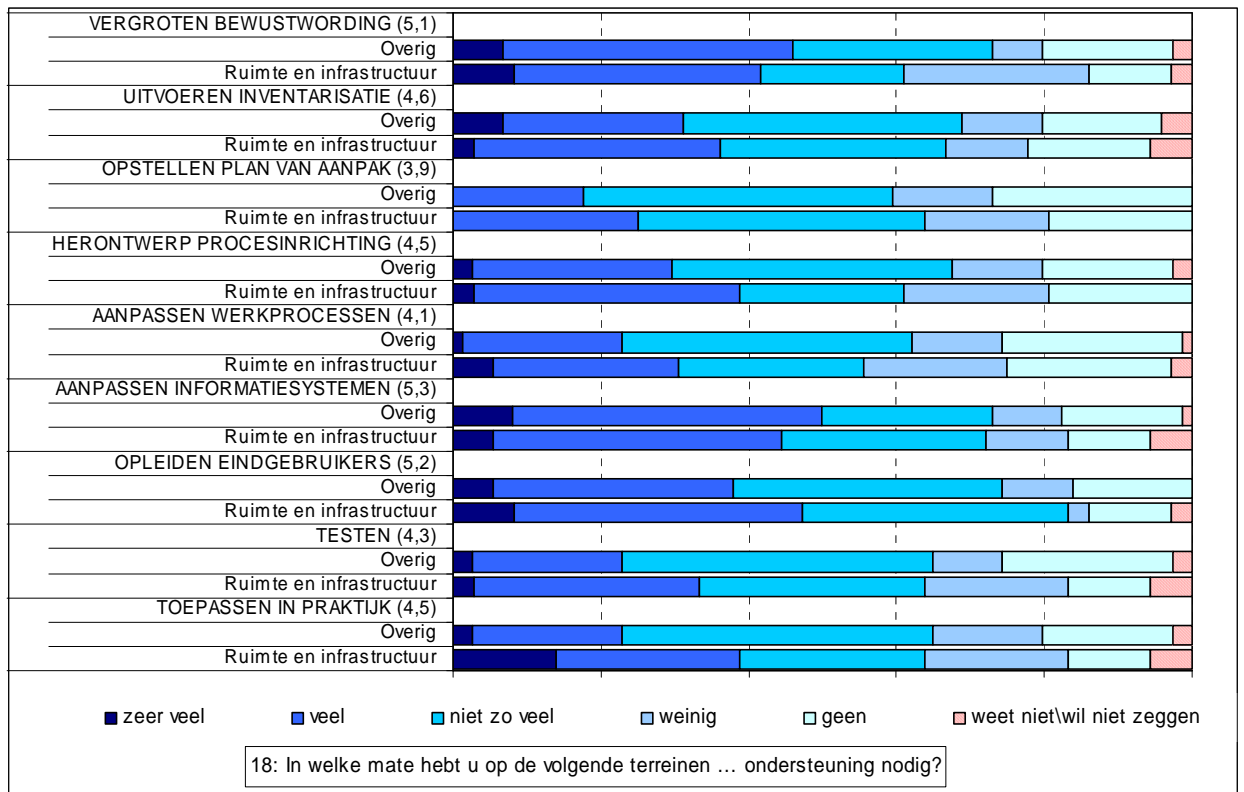
³⁵ * = significant bij p=0,05; ** = significant bij p=0,01. De negatieve waarden worden veroorzaakt door de tegengestelde vraagstelling: bij vraag 12 wordt naar een rapportcijfer gevraagd (een hoge score is daar een hoge waardering), terwijl bij vraag 17 een hoge score een lagere waardering weergeeft. ('Zeer belangrijk'=1, 'Belangrijk'=2 enzovoort).

Vraag en aanbod van ondersteuning

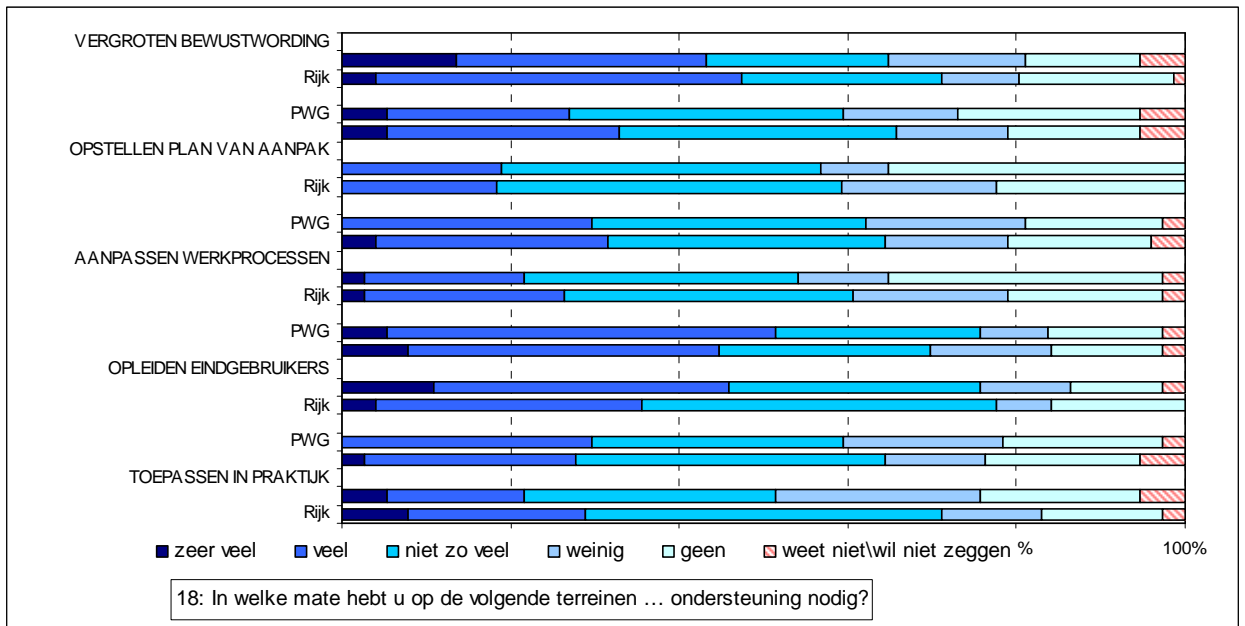
Bij de vraag naar behoefteondersteuning is gekeken of er verschillen bestaan tussen de verschillende generieke fasen in een standaard implementatietraject. Er bestaan wel wat verschillen maar ze zijn niet zo groot. Het opleiden van gebruikers (5,2) en het aanpassen van informatiesystemen (5,3) scoren ietwat bovengemiddeld (4,6). Voor hulp bij het opstellen van een plan van aanpak (3,9) is juist relatief weinig animo.

De verschillen tussen de groepen zijn opnieuw verwaarloosbaar. Dit geldt voor beide opsplitsingen.

Figuur 24. Behoeftte aan ondersteuning naar fase in het implementatietraject, naar sector (N=110) (%)

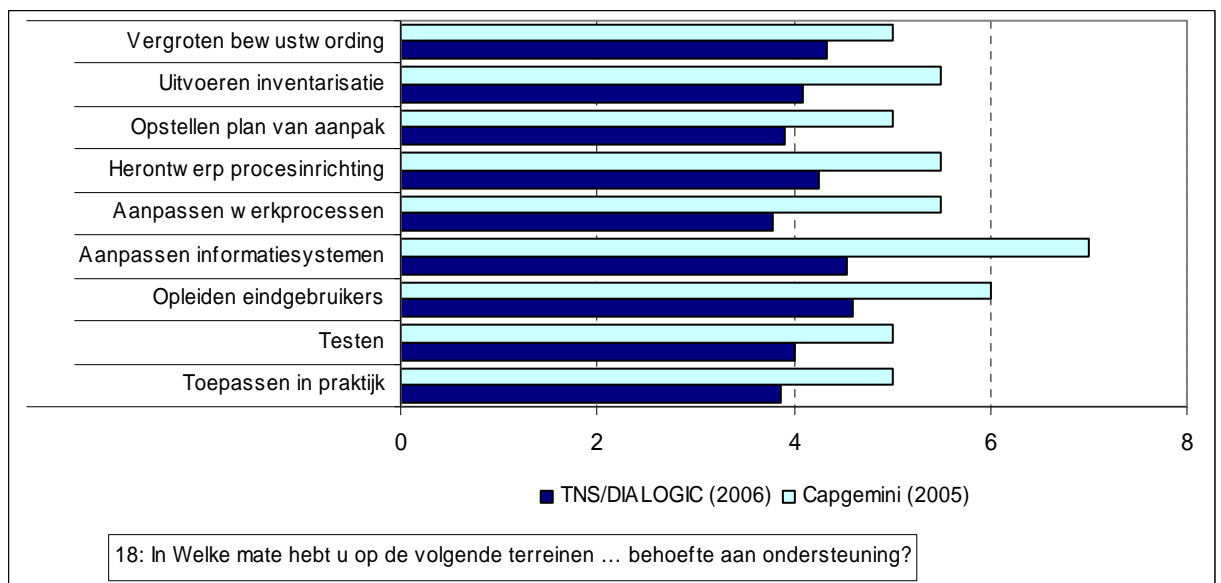


Figuur 25. Behoefte aan ondersteuning naar fase in het implementatietraject, naar bestuurslaag (N=113) (%)



Bij de CapGemini-studie kwam een vergelijkbaar beeld naar voren. Ook daar waren de verschillen tussen de terreinen relatief klein. De resultaten van die studie hangen ook sterk samen met de huidige bevindingen en bevestigen zo de resultaten van deze studie³⁶.

Figuur 26. Behoefte aan ondersteuning naar fase (2005-2006)



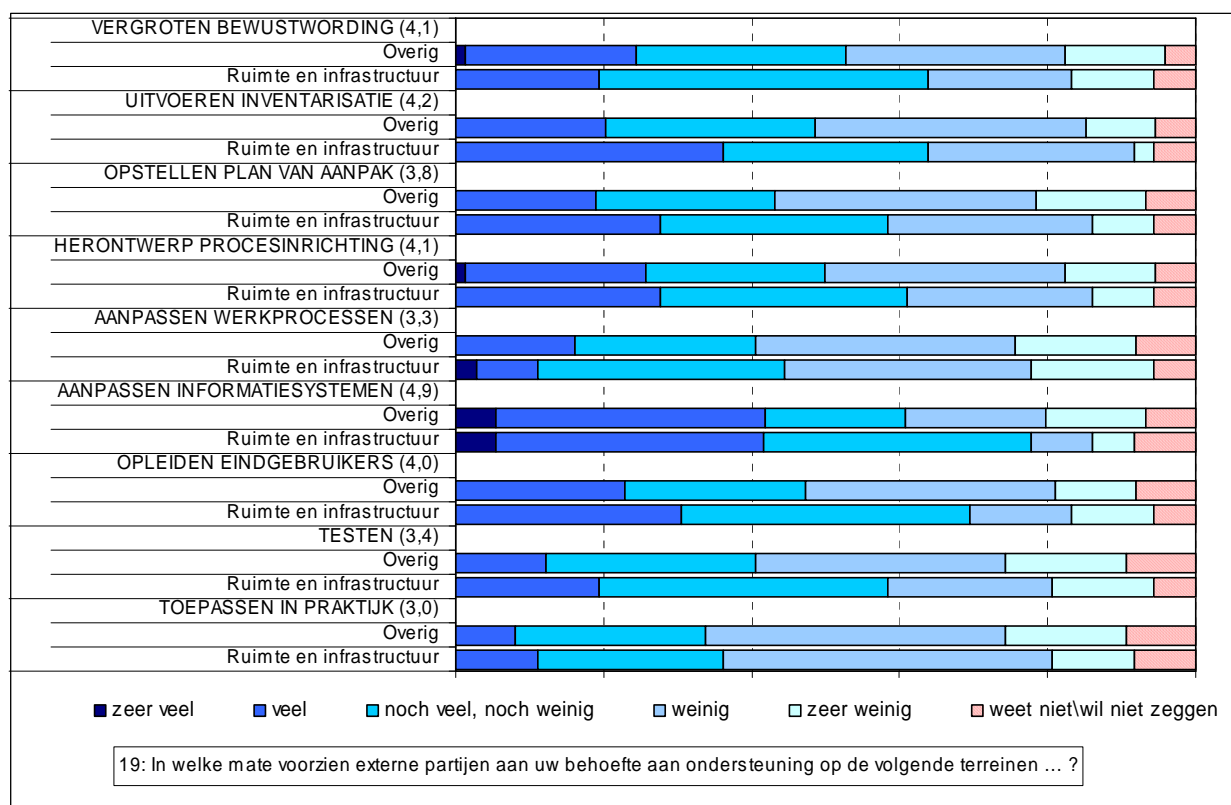
³⁶ Correlatiecoëfficiënt (Pearson) van 0,63, bij een significantieniveau van 0,05. Ten opzichte van CapGemini scoort TNS/Dialogic duidelijk hoger op het vergroten van de bewustwording, duidelijk lager op het aanpassen van informatiesystemen, lager op het aanpassen van werkprocessen en lager op het opstellen van een plan van aanpak.

Ook deze variabele hebben we getoetst met de achtergrondvariabele 'rol in de informatie-huishouding'. Er kan immers worden verondersteld dat de specifieke behoeften van een organisatie samenhangen met de specifieke rol in de informatiehuishouding in de sector. Uit de aanvullende analyse komt echter naar voren dat er geen enkel verband bestaat tussen de twee variabelen. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het aantal waarneming voor sommige cellen nogal laag is en dat er daardoor geen harde uitspraak kan worden gedaan.

Bij de mate waarin op dit moment reeds door partijen van buiten in de ondersteuning wordt voorzien is er ook niet zoveel verschil tussen de verschillende terreinen. Het aanpassen van informatiesystemen (4,9) scoort bovengemiddeld (3,9), het toepassen in de praktijk (3,0) en het aanpassen van werkprocessen (3,3) significant onder het gemiddelde. De verschillen tussen de twee groepen zijn opnieuw verwaarloosbaar.

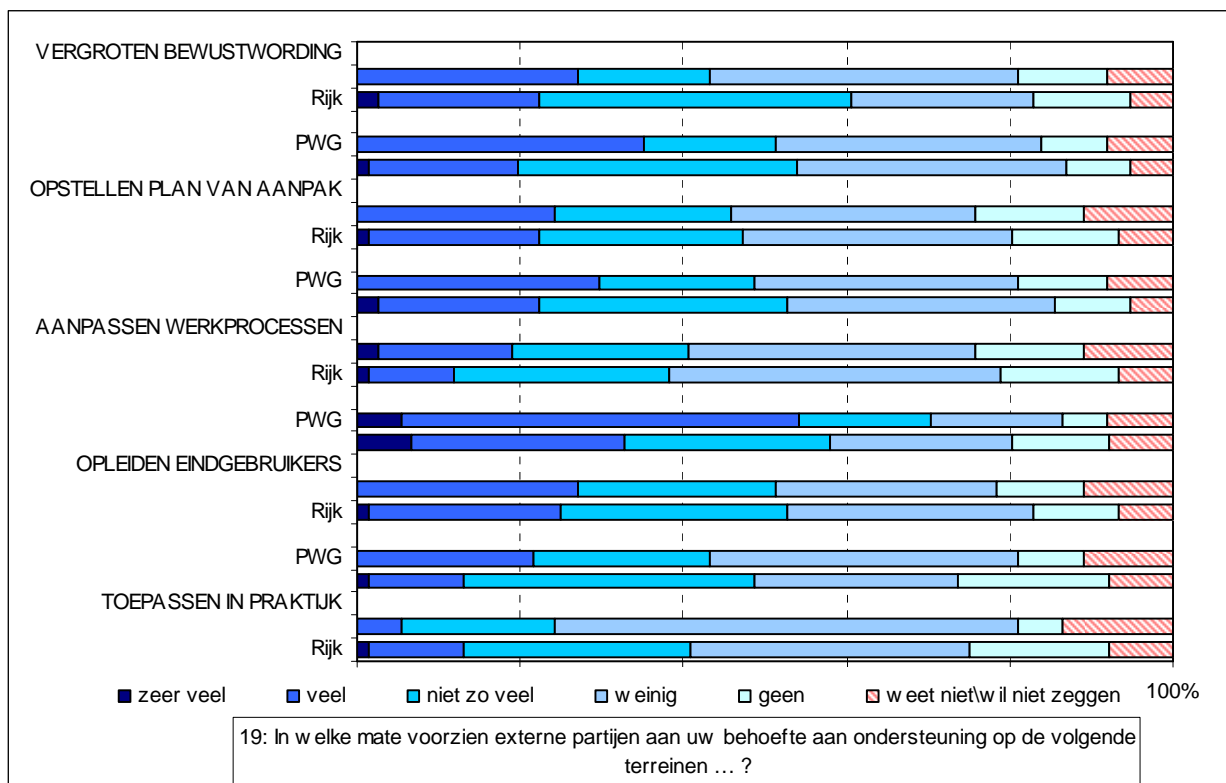
Vraag en aanbod blijken bij nadere analyse met elkaar samen te hangen³⁷. Het feit dat er correlaties optreden zegt nog niets over de richting van het verband (de causaliteit). De mate van ondersteuning (het aanbod) zou kunnen worden bepaald door de behoefte aan ondersteuning (de vraag) maar het zo evengoed andersom kunnen zijn (aanbod schept vraag).

Figuur 27. Huidige ondersteuning naar fase in het implementatietraject, naar sector (N=110) (%)



³⁷ Alle relaties zijn significant bij p=0,01.

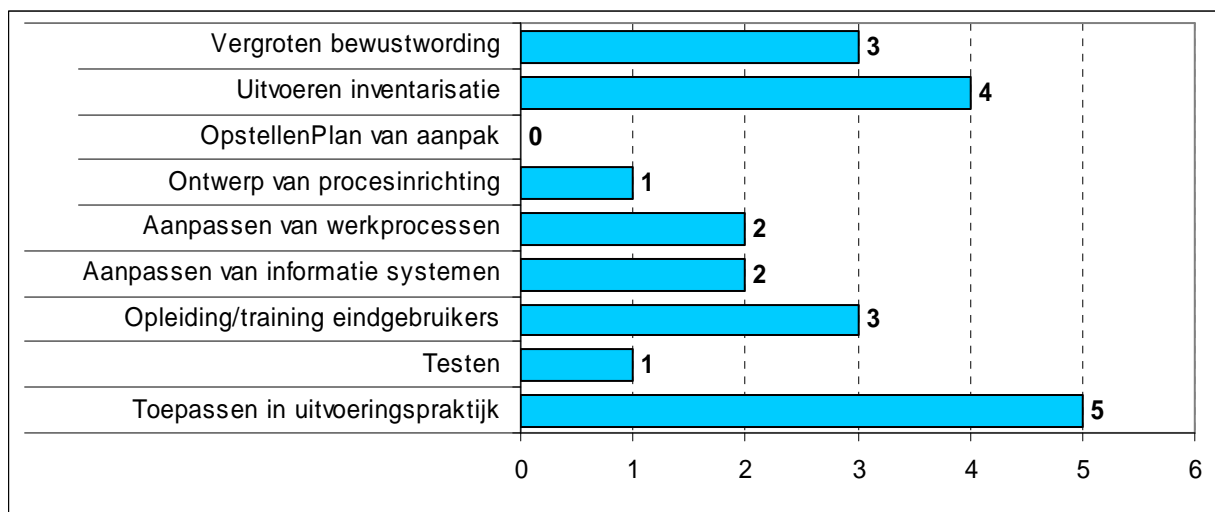
Figuur 28. Huidige ondersteuning naar fase in het implementatietraject, naar bestuurslaag (N=113) (%)



Het is wellicht interessanter om het netto verschil te bepalen tussen de mate van behoefte aan ondersteuning en de mate waarin op dit moment reeds aan die behoefte is voldaan³⁸. Hoe groter het verschil tussen die twee waarden hoe groter de potentiële vraag naar ondersteuning door derde partijen zoals de i-teams.

³⁸ Dat is hier gedaan door alle respondenten te selecteren die 'zeer veel' of 'veel' als antwoord hebben gegeven op vraag 18 en 'weinig' of 'zeer weinig' op vraag 19.

Figuur 29. Onbeantwoorde vraag naar ondersteuning per fase in het implementatietraject (absolute aantallen)

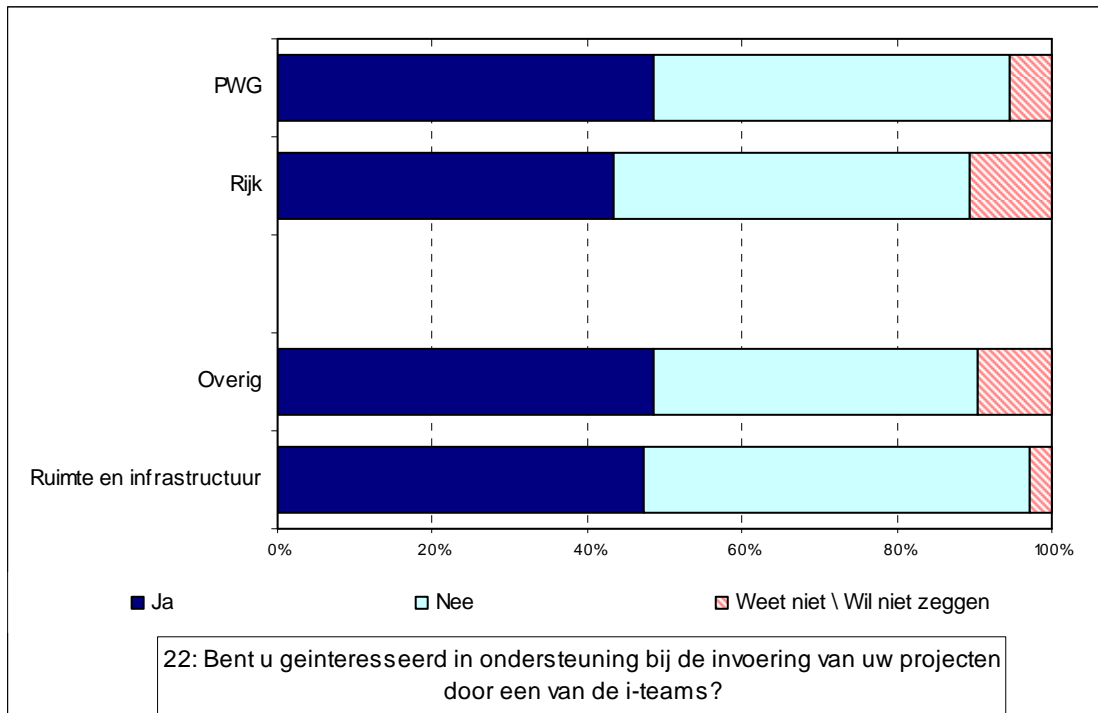


Nota bene: in zijn de absolute aantallen per fase weergeven, dit wil zeggen het feitelijke aantal respondenten dat heeft aangegeven wel behoefte aan ondersteuning te hebben maar dat niet te krijgen. In totaal gaat het hier om 21 respondenten (19% van het totaal). De vraag in hoeverre de i-teams hier een rol in kunnen spelen, komt in de volgende paragraaf aan de orde.

Interesse in ondersteuning door het programma i-teams

Aan het eind van het interview is direct aan de respondent gevraagd of deze interesse heeft om door een van de i-teams te worden ondersteund bij de invoering van projecten op het gebied van de basisregistraties en basisvoorzieningen. Bijna de helft van de respondenten geeft aan daar wel voor te voelen. Dat percentage ligt dus veel hoger dan de potentiële behoefte die in de vorige paragraaf is bepaald (19%). Er is wederom weinig verschil tussen de groepen.

Figuur 30. Interesse in ondersteuning door i-teams, naar sector en naar bestuurslaag (%)



De aanvullende analyse naar het specifieke profiel van de groep van geïnteresseerde respondenten levert niet bijster veel op. Er is niet of nauwelijks een verband met 'rol in de informatievoorziening' of 'grootte'. Ook het verband tussen de theoretisch bepaalde potentiële vraag (zie) en de feitelijke getoonde interesse is op zijn hoogst zwak te noemen³⁹. Met andere woorden, de groep van geïnteresseerde respondenten is vrij willekeurig verspreid over de totale populatie. Ze onderscheidt zich dus niet op bepaalde specifieke kenmerken van de rest van de respondenten.

³⁹ Ter illustratie: slechts 7 van de 21 respondenten uit Figuur 29 hebben aangegeven interesse te hebben in ondersteuning door de i-teams.

6 Conclusies en aanbevelingen

Belangrijkste bevindingen

Beleidsthema's en projecten

De beleidsthema's die op dit moment de prioriteit hebben bij de modernisering van de informatiehuishouding van sectoren vallen in twee soorten uiteen: processen en dossiers. 'Basisregistraties en basisvoorzieningen' worden over het algemeen als een van de belangrijkste beleidsthema's gezien (naast 'bedrijfsvoering' en in mindere mate 'dienstverlening')⁴⁰. Dat komt ook duidelijk terug in de verdeling over de projecten die op dit moment plaatsvinden. De top 3 bestaat daar uit 'basisregistraties', 'basisvoorzieningen' en 'ontsluiting & stroomlijning basisgegevens'⁴¹. Voor alle soorten beleidsthema's treffen we dezelfde generieke soorten projecten aan. Het type project staat blijkbaar los van het soort beleidsthema. Wat betreft de stand van zaken van de projecten is er een lichte vooruitgang geboekt ten opzichte van de vorige studie.

Bekendheid en belang van basiscomponenten en e-overheid programma's

Er is weinig verschil tussen de bekendheid van de basisregisters. Positieve uitschieters zijn het Kadaster en vooral de GBA. Verder blijkt dat respondenten die goed op de hoogte zijn van één basisregister dat ook zijn van andere registers (en vice versa). Basisregisters worden zonder uitzondering van groot belang geacht⁴². Bekendheid, belang en frequentie van gebruik van basisregisters hangen met elkaar samen. Hieruit kan ook worden afgeleid dat de scores die zijn toegekend robuust zijn.

De onderlinge verschillen bij basisvoorzieningen zijn ook gering maar groter dan bij basisregistraties. Bij het belang dat aan basisvoorzieningen wordt toegekend is er sprake van significante verschillen tussen de sectoren⁴³. Dit is een van de weinige plaatsen in het onderzoek waar zulke verschillen werden gevonden. Wanneer het onderscheid wordt gemaakt tussen Rijk en PWG (en niet naar sectoren), zijn de verschillen opnieuw verwaarloosbaar.

In tegenstelling tot basisvoorzieningen en basisregistraties loopt de bekendheid met eOverheid-programma's sterk uiteen. DigiD scoort verreweg het hoogst en IMAC verreweg het laagst. Ook i-teams scoort significant onder het gemiddelde⁴⁴. De verschillen in de scores zouden deels kunnen worden verklaard door de beperking in de doelgroep bij dit onderzoek en door verschillen in de looptijd van de programma's⁴⁵. Door te corrigeren op looptijd

⁴⁰ Dit resultaat kan ook (gedeeltelijk) worden verklaard omdat slechts gedeeltelijk sprake is van een aselechte steekproef en/of omdat gebruik is gemaakt van bij SBG/I-teams bekende namen aangevuld met derden uit een aangekocht bestand.

⁴¹ Met scores van respectievelijk 30%, 21% en 14% (tegen een gemiddelde van 11%).

⁴² Alle scores liggen rond de 8 (op een schaal van 0-10).

⁴³ Ten opzichte van de overige sectoren kent de sector 'Ruimte en infrastructuur' relatief veel belang toe aan 'eFormulieren' en relatief weinig aan 'BedrijvenIdentificatieNummer'.

⁴⁴ De score voor DigiD op bekendheid is 6,9. Voor IMAC is die score 1,4 en voor I-teams 3,4 (tegen een gemiddelde van 4,3).

⁴⁵ Zo heeft het programma Stroomlijning Basisgegevens, dat al jarenlang loopt en per 1 januari 2007 zal worden opgeheven, de op een na hoogste score (5,7).

nemen de onderlinge verschillen waarschijnlijk af. Overigens is een hoge score op bekendheid geen garantie dat het programma ook als belangrijk wordt gezien. Zo wordt aan DigiD relatief weinig belang gehecht. Dit betekent dat de scores voor bekendheid waarschijnlijk ook nog worden verkleurd door het verschil in marketing-inspanningen.

Behoeftte aan ondersteuning

Het niveau van de 'afdeling' ('eilandautomatisering') lijkt definitief te zijn ontstegen. De sector is bijna net zo belangrijk als de organisatie zelf⁴⁶ en de andere sectoren liggen daar weer vlak achteraan. Hier is duidelijk sprake van een kentering in de oriëntatie van overheden naar buiten toe, richting de keten. Het buitenland is echter nog ver weg.

Bij het belang dat wordt gehecht aan externe partijen bij de ondersteuning van de uitvoering van projecten scoort het Rijk als enige significant boven het gemiddelde. Bij een uitsplitsing naar Rijk vs. PWG, blijken echter dat het vooral de rijksoverheden zelf te zijn die hier een grote rol voor het Rijk zien. De scores voor de andere partijen (zoals veldactoren) ontlopen elkaar opvallend weinig⁴⁷. De organisaties die een relatief hoge waarde hechten aan de veldactoren binnen hun sector, zijn van mening dat deze veldactoren het beste via hun eigen organisatie kunnen worden bereikt.

De vraag naar ondersteuning is redelijk gelijk verdeeld over de verschillende generieke fasen in een standaard implementatietraject. 'Opleiden van gebruikers' en 'aanpassen van systemen' scoren net significant boven het gemiddelde, 'opstellen van een plan van aanpak' net onder het gemiddelde. Over het algemeen komen deze resultaten sterk overeen met die van de voorgaande studie. Anders dan verwacht bestaat er geen enkel verband tussen de rol van de organisatie in de informatiehuishouding van een sector en de vraag naar specifieke soorten ondersteuning. Er bestaat wel een verband tussen de vraag naar en het reeds aanwezige aanbod van specifieke soorten ondersteuning. De causaliteit is echter onbekend, dat wil zeggen we weten niet of de vraag het aanbod stuurt of andersom.

Bijna de helft van alle respondenten geeft aan belangstelling te hebben voor ondersteuning door i-teams. De groep van geïnteresseerden is willekeurig verdeeld over de gehele populatie. Er zijn met andere woorden geen karakteristieke verschillen tussen de groep van geïnteresseerden en de groep van niet-geïnteresseerden. Ook de groep van respondenten (19% van het totaal) waarbij een lacune bestaat tussen vraag en aanbod – en die dus theoretisch de meeste behoefte zou hebben aan ondersteuning – is niet sterker in de groep van geïnteresseerden vertegenwoordigd dan de rest. Zowel dit laatste gegeven als de willekeurigheid van de verdeling van de geïnteresseerden duidt erop dat er nog het nodige licht kan bestaan tussen de gemelde en de feitelijke behoefte aan ondersteuning. De uitkomst dat bijna de helft van de respondenten geïnteresseerd is in ondersteuning door i-teams moet daarom met de nodige voorzichtigheid worden betracht.

Kortom: bij de landelijke partijen in de overige sectoren bestaat over een breed veld behoefte aan implementatieondersteuning; deze behoefte is echter weinig specifiek met betrekking tot de aard van de ondersteuning en er zijn weinig verschillen tussen de sectoren onderling of naar de aard van de organisaties in termen van taken, omvang of rol in de sectorale informatiehuishouding.

⁴⁶ Dit geldt in nog sterkere mate voor de sector 'ruimte en infrastructuur'.

⁴⁷ Rijk 7,7 tegen gemiddelde van 6,4. Rest allemaal rond het gemiddelde.

Aanbevelingen voor de uitvoering van fase 2

Voor een eventueel vervolgonderzoek naar de behoefte aan implementatieondersteuning bij de zogenaamde veldpartijen in de sectoren, doen wij op basis van onze ervaringen met dit fase 1 onderzoek, de volgende aanbevelingen

Onderzoeksdomein:

Gegeven de noodzaak tot specificatie per sector en de grote aantallen veldpartijen per sector, kan er voor gekozen worden het aantal sectoren te beperken (bijvoorbeeld tot de drie voorlopig gekozen sectoren onderwijs, openbare orde & veiligheid en zorg). Een alternatief kan zijn om het onderzoek te richten op organisaties die actief zijn en/of belang hebben bij een beperkt aantal thema's (bijvoorbeeld de thema's zoals benoemd in de Verklaring bij de opstart van de i-teams) en niet te kiezen voor een aantal sectoren omdat deze thema's sectoroverstijgend zijn.

Wijze van selectie van deelnemers:

In beide gevallen zal het bereiken van respondenten uit verschillende sectoren een andere aanpak per sector vergen. Zo zijn er voor de sector onderwijs en openbare orde & veiligheid al contactgegevens voorhanden en kunnen respondenten direct worden benaderd. Voor de sector zorg ligt een indirecte benadering via de koepelorganisaties eerder voor de hand (ook gegeven de bijzonder grote aantallen).

Uit de uitvoering van fase 1 is het belang van een kwalitatief goed adressenbestand duidelijk naar voren gekomen. Om gericht en specifiek uitspraken te kunnen doen over individuele sectoren resp. thema's zal er bovendien per sector dan wel thema met een degelijk adressenbestand gewerkt moeten worden.

Vraagstelling:

De focus van het vervolgonderzoek dient te liggen op de behoefte bij *veldpartijen* aan ondersteuning conform de i-teams aanpak. Specifieke aandacht moet uitgaan naar de mogelijke verschillen tussen sectoren zoals beperkt geconstateerd in dit onderzoek (bijv. het belang dat wordt gehecht aan basisvoorzieningen) en in de opbouw van een sector (aantallen deelnemende organisaties en mate van autonomie) .. Ook het geconstateerde verschil tussen de theoretische en gemelde behoefte aan ondersteuning vergt nader onderzoek. Zowel de groep van geïnteresseerden als de groep waarbij een lacune bestaat tussen vraag en aanbod zou nader moeten worden onderzocht.

Onderzoeksmethode:

Het onderzoek van fase 2 zal zowel meer in de diepte als in de breedte plaatsvinden. De onderzoeksmethode (telefonische enquêtes voor fase 1) zal daarop moeten worden aangepast. Voor diepte-interviews zijn klassieke face-to-face interviews het meest geschikt⁴⁸. Voor het grootschalige onderzoek in de breedte – per sector gaat het honderden tot niet duizenden veldactoren – is een online enquête de enige reële optie⁴⁹.

Wat betreft de fasering van het onderzoek ligt een gelede opzet voor de hand. Hierbij worden zowel voor als na de online enquête diepte-interviews afgenomen. De interviews

⁴⁸ Er zullen minimaal enkele tientallen diepte-interviews met actoren moeten plaatsvinden. Stel dat er met 2 vertegenwoordigers van elk van de (6) soorten externe actoren (zie 5.1) zal worden gepraat (met uitzondering van wellicht 'adviseurs'), dan komt het totaal voor zeg 3 sectoren uit op $3 \times 5 \times 2 = 30$ interviews.

⁴⁹ Telefonische en schriftelijke enquêtes hebben over het algemeen hogere response rates maar zijn (veel) duurder dan online enquêtes. De response rate van de laatste soort van enquêtes kan worden verhoogd door gebruik te maken van beloningen voor de respondenten en door optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van multimedia.

vooraf dienen onder andere om de vragenlijst voor de online enquête bij te stellen en te verbeteren. De interviews achteraf dienen om de (kwantitatieve) resultaten van de online enquête beter (kwalitatief) te kunnen interpreteren en te beoordelen. Een suggestie is om de laatste ronde van diepte-interviews af te nemen in een workshop. Het gezamenlijke oordeel van de respondenten annex panelleden dient dan ter verificatie van de uitkomsten van de analyse van het onderzoeksteam zelf⁵⁰.

⁵⁰ Als kapstok kan dan een concreet sectoroverstijgend thema worden gebruikt (zoals 'jeugdzorg').

7 Overzicht van (non)response

Het bronbestand waarmee gewerkt is bevatte in totaal 607 namen met telefoonnummers. Daarvan bleek meer dan de helft (n=314: 52%) niet te werken – de redenen staan onder de hoofdcategorie vermeld. De belangrijkste reden voor non-response was afwezigheid (n=118: 19%). In 10% van de totale gevallen (n=61) was er sprake van expliciete weigering.

Van de 293 respondenten (lees: telefoonnummers) die in principe wel benaderbaar waren, vielen er alsnog 183 (62%) af – meestal omdat er geen gehoor was of er een antwoordapparaat was ingeschakeld (n= 125: 68%). In 50 gevallen is er de eerste keer nog geen interview afgenomen maar is er wel een vervolgspraak gemaakt voor het interview. Uiteindelijk zijn er 110 interviews afgenomen. Dat is 18% van het totaal of 38% van de benaderbare adressen⁵¹.

Samenvattend: de uiteindelijke response rate van 38% is alleszins redelijk maar het percentage benaderbare adressen (minder dan 50% dan het totaal) is laag.

	Totaal	(%)
Bruto steekproef	607	 (100%)
Geslaagde interviews	110	 (18,1%)
Totaal benaderbare adressen	183	 (30,1%)
Geen gehoor	98	 (16,1%)
Antwoord apparaat	27	 (4,4%)
In gesprek	8	 (1,3%)
Afspraak	46	 (7,6%)
Definitieve afspraak	4	 (0,7%)
Totaal niet meer benaderbare adressen	314	 (51,7%)
Informatie toon	33	 (5,4%)
Telefoon nummer onjuist	11	 (1,8%)
Weigering (principeel)	35	 (5,8%)
Weigering (te druk, etc.)	20	 (3,3%)
Weigering (wel mond/schriftelijk)	3	 (0,5%)
Weigering (ziek/afwezig)	118	 (19,4%)
Weigering (geen toestemming)	3	 (0,5%)
Instantie opgeheven	2	 (0,3%)

⁵¹ In een later stadium zijn er alsnog 14 geslaagde interviews bijgekomen. De figuren in dit hoofdstuk zijn echter gebaseerd op de oorspronkelijke dataset met 110 geslaagde interviews.

Buiten doelgroep	30	(4,9%)
Reeds ondervraagd ⁵²	31	(5,1%)
Niet geslaagd, wel geschreven ⁵³	28	(4,6%)

⁵² bij het bellen van een algemeen nummer kom je bij de receptionist uit. Die zegt na een keer of twee, drie dat ze al een aantal keren heeft doorverbonden en dat niet meer wil doen.

⁵³ het gesprek wordt afgebroken (bijvoorbeeld na doorverbinden weer terechtkomen bij de receptionist die niet nog een keer wil doorverbinden).