



Advies Overheid.nl

E-mailresponsonderzoek 2006

Onder (deel)gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries

Eindrapport

december 2006

Opdrachtgever: Advies Overheid.nl
mr. Bastiaan Garnier

Uitvoering Daadkracht i.s.m. LogicaCMG
drs. B.J. Flos
mw. drs. H.C Romeijn
mw. E. Oyan
mw. M. Schiffeleers

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Vraagstelling	3
3.	Onderzoeksaanpak	4
4.	Vermelding responstijden op website	6
5.	Resultaten respons algemene e-mailvraag	7
5.1	Algemene e-mailvraag gemeenten	7
5.2	Algemene e-mailvraag provincies.....	8
5.3	Algemene e-mailvraag waterschappen.....	9
5.4	Algemene e-mailvraag ministeries.....	9
5.5	Responstermijn algemene e-mailvraag	11
6.	Resultaten respons specifieke e-mailvraag	12
6.1	Specifieke e-mailvraag gemeenten.....	12
6.2	Specifieke e-mailvraag provincies	13
6.3	Specifieke e-mailvraag waterschappen	13
6.4	Specifieke e-mailvraag ministeries	14
6.5	Responstermijn specifieke e-mailvraag	15
7.	Non-Respons	16
8.	Conclusies	17
9.	Bijlagen	18

1. Inleiding

Voorliggend onderzoek laat de ontwikkeling zien van de respons op e-mails van overheden door de jaren heen. In het onderzoek is de responsnelheid op e-mails van gemeenten (inclusief deelgemeenten), provincies, waterschappen en ministeries onderzocht.

Dit e-mailresponsonderzoek is een vijf-meting van de respons van overheden op twee e-mails (2001 – 2006). De uitvoering van het onderzoek is door de jaren heen ongewijzigd gebleven. Dit jaar zijn in september twee e-mails verstuurd naar alle gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries.

In dit onderzoek is de door het platform burger@overheid opgestelde ‘e-mailgedragslijn’ gebruikt¹. Deze gedragslijn geeft aan hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail. De gedragslijn benoemt responstijd-richtlijnen voor eenvoudige en complexe e-mailvragen.

Volgens de e-mailgedragslijn behoort een eenvoudige vraag binnen 2 werkdagen beantwoord te zijn. Voor een complexe vraag² stelt de e-mailgedragslijn geen termijn. Wel behoort de overheidsinstantie binnen 10 werkdagen de informatievrager te informeren over de afhandelingstermijn³.

Het e-mailresponsonderzoek is een onderdeel van de jaarlijkse Overheid.nl Monitor van Advies Overheid.nl. Elk jaar onderzoekt Advies Overheid.nl de ontwikkelingen op het gebied van de elektronische dienstverlening. Dit gebeurt in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het doel van de Overheid.nl Monitor is het in kaart brengen van de kwantiteit en de kwaliteit van de activiteit van de Nederlandse overheid op internet.

2. Vraagstelling

De hoofdvraag waar we in dit onderzoek antwoord op geven is:

“In hoeverre voldoen de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries aan de responsnelheid zoals benoemd in de e-mailgedragslijn van burger@overheid”

¹ Zie http://www.burger.overheid.nl/files/051214_emailgedragslijn_v2.0.pdf.

² In dit onderzoek hanteren we de naam algemene vraag in plaats van eenvoudige vraag en specifieke vraag in plaats van complexe vraag.

³ De afhandelingstermijn is 30 werkdagen of zes weken. In dit onderzoek worden de benamingen afwisselend genoemd.

Deze vraagstelling is geconcretiseerd naar de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre geven gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries op hun website aan welke richtlijnen ze hanteren bij de afhandeling van e-mail?
2. In hoeverre voldoen de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries aan de responssnelheid zoals benoemd in de e-mailgedragslijn van burger@overheid bij het beantwoorden van een algemene vraag?
3. In hoeverre voldoen de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries aan de responssnelheid zoals benoemd in de e-mailgedragslijn van burger@overheid bij het beantwoorden van een specifieke vraag?
4. In hoeverre voldoen de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries als geheel aan de responssnelheid zoals benoemd in de e-mailgedragslijn van burger@overheid?

3. Onderzoeksaanpak

In het kader van voorliggend onderzoek zijn twee verschillende onderzoeksdelen te onderscheiden, te weten een vraag in het checklist-onderzoek en een e-mailresponsonderzoek.

Checklist-onderzoek

Vast onderdeel van het jaaronderzoek is het zogenaamde checklist-onderzoek waarbij een groep ervaren onderzoekers de websites van gemeenten, provincies, waterschappen en departementen beoordelen op de thema's gebruiksvriendelijkheid, transparantie, elektronische dienstverlening, gepersonaliseerde dienstverlening en toegankelijkheid. In het checklist-onderzoek is een vraag opgenomen of betreffende overheidsorganisatie een richtlijn presenteert voor de afhandeling van e-mail. Deze vraag zit in het checklist-onderzoek sinds 2004. Deskundige onderzoekers registreren in dit onderzoek de aan- of afwezigheid van deze richtlijn op de website. Dit jaar zijn de websites in augustus en september onderzocht⁴. In oktober hebben de onderzochte organisaties tijdens een zogenaamde consultatieronde de kans gekregen om enerzijds een richtlijn toe te voegen op hun website en dit door te geven en anderzijds om interpretatieverschillen met de waarnemingen van de onderzoekers voor te leggen. Advies Overheid.nl heeft deze zogenaamde mutatieverzoeken zelf beoordeeld en verwerkt.

In het checklist-onderzoek kijken de onderzoekers overigens nadrukkelijk óf er een richtlijn is en niet zozeer hoe deze er inhoudelijk uit ziet. Het betreft met andere woorden een kwantitatieve meting in plaats van een kwalitatieve meting.

E-mailresponsonderzoek

Voor het e-mailresponsonderzoek zijn twee onderzoeksvragen geformuleerd: een algemene e-mailvraag en een specifieke e-mailvraag. De algemene vraag is een vraag over een algemene dienst of product van een overheidsorganisatie. De vraag is zo geformuleerd dat de frontoffice van een overheid de vraag kan beantwoorden. De specifieke vraag gaat in op een specifieke dienst of product van een overheidsorganisatie. De veronderstelling is dat de organisatie voor de beantwoording van deze vraag een specifieke ambtenaar binnen de organisatie deze vraag

⁴ In de voorgaande jaren was de vaste onderzoeksmaand de maand oktober.

kan beantwoorden (backoffice). De overheidsorganisatie moet de vraag intern doorsturen naar een ambtenaar⁵.

Voor het e-mailresponsonderzoek zijn twee fictieve e-mailadressen van gefingeerde burgers aangemaakt. Met deze e-mailadressen zijn de algemene en specifieke vraag op 25 september 2006 verstuurd naar 485 (deel)gemeenten, 12 provincies, 27 waterschappen en 13 ministeries. Daar waar overheden geen algemeen e-mailadres online hadden, is een (algemeen) formulier gebruikt. Alle overheden hadden in 2006 de beschikking over een algemeen e-mailadres en/of formulier.

Het onderzoek is dit jaar uitgevoerd onder de gehele onderzoekspopulatie. In 2005 is bij de waterschappen en gemeenten alleen een steekproef uitgevoerd. Vorig jaar zijn wel alle provincies en ministeries onderzocht⁶.

In het e-mailresponsonderzoek zijn de antwoorden van de overheden op de algemene en specifieke vraag gedurende zes weken geïnventariseerd. Er is alleen geïnventariseerd of een overheidsorganisatie een antwoord op de algemene en specifieke vraag heeft gestuurd. Een kwalitatieve beoordeling van de antwoorden op de vragen heeft niet plaatsgevonden in het onderzoek. Het is mogelijk dat een uitgebreide reactie op een vraag niet heeft geresulteerd in 'een antwoord op de gestelde vraag'.

Respons en non-respons

De antwoorden op de algemene en specifieke vraag vermelden we in dit onderzoek als respons. Bij de respons op de algemene en specifieke vraag is de responstijd gemeten. De responstijd is het aantal werkdagen tussen de gestelde vraag en het verkregen antwoord. Onder respons vallen de antwoorden op de twee vragen binnen 30 werkdagen. Onder non-respons verstaan we het ontbreken van een antwoord. Antwoorden die niet binnen 30 werkdagen zijn gegeven stellen we in dit onderzoek gelijk met non-respons.

Ontvangstbevestigingen

Naast de respons zijn dit jaar ook de 'ontvangstbevestigingen' geïnventariseerd. Bij de ontvangstbevestigingen is nog geen antwoord gegeven op de gestelde vraag. Een overheidsorganisatie koppelt alvast terug dat de vraag in ontvangst is genomen en dat de beantwoording van de vraag volgt. Uit het onderzoek van voorgaande jaren blijkt dat op ongeveer 10% van de e-mails een ontvangstbevestiging volgt.

Presentatie cijfers

De resultaten in het onderzoek zijn net als de vorige onderzoeken weergegeven in percentages met een afronding op geen of één decimaal. Bij de brongegevens gaan we vanzelfsprekend uit van cijfers zonder afronding. Dit kan leiden tot afrondingsverschillen, bijvoorbeeld bij de presentatie van het verschil tussen 2005 en 2006. De cijfers uit voorgaande jaren beschouwen wij bij de uitvoering van voorliggend onderzoek als vaststaand gegeven.

⁵ Het gaat hier om een veronderstelling. Het is niet duidelijk of deze veronderstelling ook overeenstemt met de praktijk. Dit hangt af van de specifieke inrichting van de overheidsorganisatie.

⁶ De cijfers over de jaren 2005 en eerder zijn gebaseerd op de rapportage 'Overheid.nl Monitor 2005: E-mailresponsanalyse'.

In veel gevallen presenteren we in voorliggend onderzoek eerst de gemiddelden per overheidsorganisatietype (bijvoorbeeld gemeenten inclusief deelgemeenten, provincies, waterschappen en ministeries). Vervolgens presenteren we daarbij het totale gemiddelde. In overeenstemming met de onderzoeken uit voorgaande jaren hebben we dit gemiddelde berekend op basis van het totaal aantal onderzochte organisaties. Gemeenten inclusief deelgemeenten tellen in dit voorbeeld voor een factor 485, provincies voor 12, waterschappen voor 27 en ministeries voor 13⁷. De resultaten van (deel)gemeenten wegen in deze totalen zwaar door. Daar waar een afwijkende weging is gehanteerd verantwoorden we dit bij de presentatie van die cijfers in voorliggende rapportage.

Leeswijzer

Hoofdstuk 4 beschrijft of overheden een melding maken van de responstijd voor de afhandeling van een e-mail. Deze vraag is opgenomen in het checklist-onderzoek van de Overheid.nl Monitor 2006. Hoofdstuk 5 en de volgende hoofdstukken geven een overzicht van de respons van de overheden volgens de door burger@overheid opgestelde 'e-mailgedragslijn'.

4. Vermelding responstijden op website

In het checklist-onderzoek van de Overheid.nl Monitor 2006 is de volgende vraag opgenomen:

Wordt er op de site een expliciete vermelding van responstijden op e-mails gemaakt?⁸

Tabel 1 laat een trendbreuk met voorgaande jaren zien voor gemeenten, provincies en waterschappen. Voor het eerst daalt voor deze organisaties het percentage overheden dat online de responstijden voor de afhandeling van een e-mail presenteert. De ministeries hebben op dit vlak een duidelijke inspanning geleverd met ruim een verdubbeling. Vrijwel alle ministeries melden een responstijd online. 19,5% van de onderzochte overheden als geheel geeft een responstijd aan in 2006.

Tabel 1: Overheden - Resultaten responstijden in percentages (2004 – 2006)

Soort overheid	2004	2005	2006	Vershil 2005 - 2006
Gemeenten	13%	28%	17%	-11%
Provincies	17%	67%	58%	-9%
Waterschappen	8%	33%	30%	-3%
Ministeries	31%	39%	92%	53%

⁷ De wijze van weging is dezelfde als in voorgaande jaren. In de loop der jaren is het aantal gemeenten en waterschappen wel gedaald. Tegelijkertijd is het aantal ministeries gestegen.

⁸ De genoemde responstijd kan afwijken van de responstijd die burger@overheid hanteert. Het gaat om de norm die de overheidsorganisatie zichzelf oplegt. De overheidsorganisatie hoeft hierbij geen onderscheid te maken tussen een algemene en een specifieke vraag.

5. Resultaten respons algemene e-mailvraag

5.1 Algemene e-mailvraag gemeenten

Van de 485 gemeenten sturen 61 gemeenten (12,6%) een ontvangstbevestiging op de algemene vraag⁹. Binnen 2 werkdagen geeft 89,5% van de gemeenten een antwoord op een algemene e-mailvraag. In totaal antwoordt 92,0% van de gemeenten binnen 30 werkdagen op een algemene vraag. Na zes weken hebben 39 gemeenten (8,0%) niet gereageerd op de vraag. Als een gemeente niet binnen tien werkdagen reageert, is de kans klein dat een gemeente alsnog reageert op een vraag gesteld per e-mail.

Het percentage respons op een algemene vraag is voor gemeenten gestegen van 88,0% in 2005 naar 92,0% in 2006 (stijging van 4,0 %). De gemeenten hebben dit jaar het hoogste percentage respons gehaald in vergelijking met de jaren 2001 tot en met 2005. Het percentage respons binnen 2 werkdagen is in 2006 gestegen met 15,5% ten opzichte van 2005. Het percentage non-respons is gedaald met 4,0%.

Tabel 2: Gemeenten - Respons op de algemene e-mailvraag in percentages (2001 – 2006)

Gemeenten - Respons op de algemene e-mailvraag								
Reply algemene e-mail:								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(2006)¹⁰	Vershil 2005 - 2006
binnen 0 of 1 werkdag	-	-	53,7%	61,7%	72,0%	86,6%	420	14,6%
binnen 2 werkdagen	-	-	14,8%	11,6%	2,0%	2,9%	14	0,9%
binnen 3 werkdagen	-	-	5,6%	2,2%	4,0%	1,0%	5	-3,0%
binnen 4 werkdagen	-	-	2,9%	3,3%	0,0%	0,4%	2	0,4%
binnen 5 werkdagen	-	-	3,1%	1,2%	2,0%	0,4%	2	-1,6%
binnen 6-10 werkdagen	-	-	3,9%	2,9%	8,0%	0,6%	3	-7,4%
binnen 11-15 werkdagen	-	-	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-30 werkdagen	-	-	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	-	-	13,2%	14,7%	12,0%	8,0%	39	-4,0%
							485	
Totaal binnen 30 werkdagen	24,0%	41,8%	86,8%	85,3%	88,0%	92,0%		4,0%

⁹ Een overzicht van de algemene vragen voor gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries is te vinden in de Bijlage.

¹⁰ In deze kolom staat het aantal gemeenten dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de algemene e-mailvraag. In totaal hebben alle 485 (deel)gemeenten een algemene e-mailvraag ontvangen.

5.2 Algemene e-mailvraag provincies

Drie van de 12 provincies (25,0%) stuurt een ontvangstbevestiging op de algemene vraag. Binnen 2 werkdagen beantwoordt 83,3% van de provincies een algemene vraag per e-mail. De twee provincies (16,7%) die niet reageerden binnen 2 dagen, hebben helemaal geen antwoord gegeven op de vraag.

Het respons percentage is voor de provincies gestegen van 75,0% vorig jaar naar 83,3% dit jaar (stijging van 8,3%). In 2004 was het percentage respons op de algemene vraag ook 83,3%. Met een respons percentage van 91,7% behaalden de provincies in 2003 de hoogste score, de score binnen de termijn was toen overigens vergelijkbaar met 2006. Het percentage respons binnen 2 werkdagen steeg in 2006 met 25,0% ten opzichte van 2005. Het percentage non-respons daalde met 8,3%.

Tabel 3: Provincies - Respons op de algemene e-mailvraag in percentages (2001 – 2006)

Provincies - Respons op de algemene e-mailvraag								
Reply algemene e-mail:								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(2006)¹¹	Vershil 2005 - 2006
binnen 0 of 1 werkdag	-	-	75,0%	66,7%	58,3%	75,0%	9	16,7%
binnen 2 werkdagen	-	-	8,3%	8,3%	0,0%	8,3%	1	8,3%
binnen 3 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0	-16,7%
binnen 4 werkdagen	-	-	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 5 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 6-10 werkdagen	-	-	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 11-15 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-30 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	-	-	8,3%	16,7%	25,0%	16,7%	2	-8,3%
							12	
Totaal binnen 30 werkdagen	50,0%	69,2%	91,7%	83,3%	75,0%	83,3%		8,3%

¹¹ In deze kolom staat het aantal provincies dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de algemene e-mailvraag. In totaal hebben alle 12 provincies een algemene e-mailvraag ontvangen.

5.3 Algemene e-mailvraag waterschappen

Twee van de 27 waterschappen (7,4%) stuurt een ontvangstbevestiging op de algemene vraag per e-mail. Van de waterschappen antwoordt 92,6% de algemene e-mailvraag binnen één dag. De twee waterschappen (7,4%) die niet reageerden binnen één dag hebben na zes weken geen antwoord gegeven op de vraag.

Het percentage respons op een algemene vraag is voor de waterschappen gestegen van 80,0% in 2005 naar 92,6% in 2006 (stijging van 12,6%). Dit is het hoogste respons percentage van de waterschappen over de jaren die gemeten zijn. Het percentage respons binnen 2 werkdagen steeg dit jaar met 12,6%. Het percentage non-respons daalde met 12,6%.

Tabel 4: Waterschappen - Respons op de algemene e-mailvraag in percentages (2001 – 2006)

Waterschappen - Respons op de algemene e-mailvraag								
Reply algemene e-mail:								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(2006)¹²	Vershil 2005 - 2006
binnen 0 of 1 werkdag	-	-	47,8%	62,2%	80,0%	92,6%	25	12,6%
binnen 2 werkdagen	-	-	8,7%	5,4%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 3 werkdagen	-	-	8,7%	2,7%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 4 werkdagen	-	-	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 5 werkdagen	-	-	2,2%	2,7%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 6-10 werkdagen	-	-	2,2%	2,7%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 11-15 werkdagen	-	-	4,3%	5,4%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-30 werkdagen	-	-	2,2%	2,7%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	-	-	19,6%	16,2%	20,0%	7,4%	2	-12,6%
							27	
Totaal binnen 30 werkdagen	30,0%	61,7%	80,4%	83,8%	80,0%	92,6%		12,6%

5.4 Algemene e-mailvraag ministeries

Vier van de 13 ministeries (30,8%) stuurt een ontvangstbevestiging op de algemene vraag. Binnen 2 werkdagen geeft 23,1% van de ministeries een antwoord op de algemene vraag per e-mail. In totaal geven 9 ministeries (61,5%) een antwoord op de gestelde vraag. Na de

¹² In deze kolom staat het aantal waterschappen dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de algemene e-mailvraag. In totaal hebben alle 27 waterschappen een algemene e-mailvraag ontvangen.

termijn van zes weken hebben 4 ministeries (38,5%) de vraag per e-mail niet beantwoord. Het respons percentage is voor de ministeries gedaald van 84,6% in 2005 naar 61,5% in 2006 (daling van 23,1%). De ministeries behaalden alleen in 2001 een lagere score op respons (13,1%). Het percentage respons binnen 2 werkdagen daalde dit jaar met 30,8%. Het percentage non-respons steeg met 23,1%.

Negen ministeries stuurden wel een e-mail waarin stond dat ze niet binnen de termijn hebben beantwoord en dat ze hun best doen dit zo snel mogelijk te doen.

Postbus51 verzorgt voor een deel van de ministeries de algemene publieksvoorlichting. Op dit moment worden alle afdelingen publieksvoorlichting van de ministeries ondergebracht bij Postbus51. Dit proces loopt gefaseerd en de verwachting is dat deze overgang 1 januari 2007 is afgerond. Vanaf die datum verzorgt de Postbus51 Informatiedienst de algemene publieksvoorlichting voor alle ministeries. In het onderzoek is niet onderzocht of er een relatie is tussen de snelheid van het beantwoorden van de e-mails en de organisatie achter de algemene publieksvoorlichting van de ministeries.

Tabel 5: Ministeries - Respons op de algemene e-mailvraag in percentages (2001 – 2006)

Ministeries - Respons op de algemene e-mailvraag								
Reply algemene e-mail:								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	(2006)¹³	Vershil 2005 - 2006
binnen 0 of 1 werkdag	-	-	75,0%	61,5%	46,2%	23,1%	3	-23,1%
binnen 2 werkdagen	-	-	8,3%	23,1%	7,7%	0,0%	0	-7,7%
binnen 3 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	1	7,7%
binnen 4 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	15,4%	30,8%	4	15,4%
binnen 5 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 6-10 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	0	-15,4%
binnen 11-15 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-30 werkdagen	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	-	-	16,7%	15,4%	15,4%	38,5%	5	23,1%
							13	
Totaal binnen 30 werkdagen	13,0%	69,2%	83,3%	84,6%	84,6%	61,5%		-23,1%

¹³ In deze kolom staat het aantal ministeries dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de algemene e-mailvraag. In totaal hebben alle 13 ministeries een algemene e-mailvraag ontvangen.

5.5 Responstermijn algemene e-mailvraag

Het gemiddeld percentage respons binnen de termijn op de algemene e-mailvraag is voor de onderzochte overheden als geheel 88,0%. Vergeleken met 2005 is het percentage respons voor de gemeenten, provincies en waterschappen gestegen. Het respons percentage voor de ministeries is ten opzichte van 2005 met 30,8% gedaald.

Tabel 6: Overheden - Respons op de algemene e-mailvraag binnen termijn van twee werkdagen in percentages (2003 – 2006)

Algemene e-mails binnen termijn van 2 werkdagen					
Reply algemene e-mail:	2003	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
Gemeenten	68,5%	73,3%	74,0%	89,5%	15,5%
Provincies	83,3%	75,0%	58,3%	83,3%	25,0%
Waterschappen	56,5%	67,6%	80,0%	92,6%	12,6%
Ministeries	83,3%	84,6%	53,9%	23,1%	-30,8%
Totaal binnen 2 werkdagen				88,0%	

6. Resultaten respons specifieke e-mailvraag¹⁴

6.1 Specifieke e-mailvraag gemeenten

Van de gemeenten stuurt 17,3% (84 gemeenten) een ontvangstbevestiging op de specifieke vraag. Binnen 10 werkdagen geeft 57,7% van de gemeenten een antwoord op een specifieke vraag per e-mail. In totaal antwoorden 293 gemeenten (60,4%) binnen 30 werkdagen op een specifieke e-mailvraag. Na een termijn van zes weken hebben 192 gemeenten (39,6%) niet gereageerd op de vraag.

Het percentage respons op een specifieke vraag is voor gemeenten gedaald van 74,0% vorig jaar naar 60,4% dit jaar (daling van 13,6%). De gemeenten hebben dit jaar het laagste percentage respons behaald in vergelijking met de jaren 2003 tot en met 2005. Het percentage respons binnen 2 werkdagen steeg dit jaar met 1,7%. Het percentage non-respons steeg ook met 13,6%.

Tabel 7: Gemeenten - Respons op de specifieke e-mailvraag in percentages (2003 – 2006)

Gemeenten - Respons op de specifieke e-mailvraag						
Reply specifieke e-mail:						
	2003	2004	2005	2006	(2006) ¹⁵	Vershil 2005 - 2006
binnen 2 werkdagen	58,2%	46,6%	42,0%	43,7%	212	1,7%
binnen 3-5 werkdagen	7,6%	7,7%	16,0%	9,3%	45	-6,7%
binnen 6-10 werkdagen	5,8%	7,5%	8,0%	4,7%	23	-3,3%
binnen 11-15 werkdagen	2,3%	1,4%	6,0%	2,1%	10	-3,9%
binnen 16-20 werkdagen	1,6%	0,8%	2,0%	0,4%	2	-1,6%
binnen 21-30 werkdagen	0,6%	1,0%	0,0%	0,2%	1	0,2%
niet binnen 30 werkdagen	23,9%	35,2%	26,0%	39,6%	192	13,6%
					485	
Totaal binnen 30 werkdagen	76,1 %	64,8 %	74,0 %	60,4 %		-13,6 %

¹⁴ De specifieke vraag per organisatie is ieder jaar een andere vraag. Het is goed mogelijk dat de moeilijkheid van deze vraag gevolgen heeft voor hoogte van de uiteindelijke respons en de hoogte van de respons binnen de termijn. Deze mogelijke gevolgen hebben kunnen we op basis van voorliggende onderzoek niet meten.

¹⁵ In deze kolom staat het aantal gemeenten dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de specifieke e-mailvraag. In totaal hebben alle 485 (deel)gemeenten een specifieke e-mailvraag ontvangen.

6.2 Specifieke e-mailvraag provincies

Drie van de 12 provincies (25,0%) stuurt een ontvangstbevestiging op de specifieke vraag. Binnen 10 werkdagen beantwoorden 9 provincies (75,0%) een specifieke vraag per e-mail. De drie provincies (25,0%) die binnen 10 dagen geen antwoord gaven, hebben na zes weken de vraag nog niet beantwoord.

Het respons percentage is voor de provincies gestegen van 25,0% in 2005 naar 75,0% in 2006 (stijging van 50,0%). Alleen in 2004 was het percentage respons met 100,0% op de specifieke vraag hoger dan in 2006. Het percentage respons binnen 2 werkdagen steeg dit jaar met 41,7%. Het percentage non-respons daalde met 50,0%.

Tabel 8: Provincies - Respons op de specifieke e-mailvraag in percentages (2003 – 2006)

Provincies - Respons op de specifieke e-mailvraag						
Reply specifieke e-mail:						
	2003	2004	2005	2006	(2006)¹⁶	Vershil 2005 - 2006
binnen 2 werkdagen	50,0%	100,0%	0,0%	41,7%	5	41,7%
binnen 3-5 werkdagen	8,3%	0,0%	25,0%	25,0%	3	0,0%
binnen 6-10 werkdagen	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%	1	8,3%
binnen 11-15 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-20 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 21-30 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	33,3%	0,0%	75,0%	25,0%	3	-50,0%
					12	
Totaal binnen 30 werkdagen	66,7%	100,0%	25,0%	75,0%		50,0%

6.3 Specifieke e-mailvraag waterschappen

Twee waterschappen (7,4%) sturen een ontvangstbevestiging op een specifieke vraag per e-mail. Van de 27 waterschappen geeft 55,5% binnen 10 werkdagen een antwoord op de specifieke e-mailvraag. In totaal beantwoorden 16 waterschappen (59,3%) de specifieke vraag gesteld per e-mail. Na de termijn van zes weken hebben 11 waterschappen (40,7%) de vraag niet beantwoord.

¹⁶ In deze kolom staat het aantal provincies dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de specifieke e-mailvraag. In totaal hebben alle 12 provincies een specifieke e-mailvraag ontvangen.

Het percentage respons op de specifieke vraag is voor de waterschappen gedaald van 80,0% vorig jaar naar 59,3% dit jaar (daling van 20,7%). Dit is het laagste respons percentage van de waterschappen over de jaren 2003 tot en met 2005. Het percentage respons binnen 2 werkdagen steeg dit jaar met 14,4%. Het percentage non-respons steeg ook met 20,7%.

Tabel 9: Waterschappen - Respons op de specifieke e-mailvraag in percentages (2003 – 2006)

Waterschappen - Respons op de specifieke e-mailvraag						
Reply specifieke e-mail:						
	2003	2004	2005	2006	(2006) ¹⁷	Vershil 2005 - 2006
binnen 2 werkdagen	69,6%	51,4%	30,0%	44,4%	12	14,4%
binnen 3-5 werkdagen	4,3%	13,5%	20,0%	7,4%	2	-12,6%
binnen 6-10 werkdagen	2,2%	5,4%	20,0%	3,7%	1	-16,3%
binnen 11-15 werkdagen	2,2%	0,0%	10,0%	3,7%	1	-6,3%
binnen 16-20 werkdagen	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 21-30 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	17,4%	29,7%	20,0%	40,7%	11	20,7%
					27	
Totaal binnen 30 werkdagen	82,6%	70,3%	80,0%	59,3%		-20,7%

6.4 Specifieke e-mailvraag ministeries

Zes van de 13 ministeries (46,2%) stuurt een ontvangstbevestiging op de specifieke vraag. Binnen 10 werkdagen beantwoorden 12 ministeries (92,3%) de specifieke vraag per e-mail. Na het verstrijken van zes weken heeft één ministerie (7,7%) geen antwoord op de vraag per e-mail gegeven.

Het respons percentage is voor de ministeries gestegen van 76,9% vorig jaar naar 92,3% dit jaar (stijging van 15,4%). De ministeries hebben in 2006 het hoogste percentage respons behaald in vergelijking met de jaren 2003 tot en met 2005. Het percentage respons binnen 5 werkdagen steeg dit jaar met 38,5%. Het percentage non-respons daalde met 15,4%.

¹⁷ In deze kolom staat het aantal waterschappen dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de specifieke e-mailvraag. In totaal hebben alle 27 waterschappen een specifieke e-mailvraag ontvangen.

Tabel 10: Ministeries - Respons op de specifieke e-mailvraag in percentages (2003 – 2006)

Ministeries - Respons op de specifieke e-mailvraag						
Reply specifieke e-mail:						
	2003	2004	2005	2006	(2006) ¹⁸	Vershil 2005 - 2006
binnen 2 werkdagen	33,3%	53,8%	30,8%	30,8%	4	0,0%
binnen 3-5 werkdagen	0,0%	7,7%	0,0%	38,5%	5	38,5%
binnen 6-10 werkdagen	8,3%	7,7%	46,2%	23,1%	3	-23,1%
binnen 11-15 werkdagen	8,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 16-20 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
binnen 21-30 werkdagen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
niet binnen 30 werkdagen	50,0%	23,1%	23,1%	7,7%	1 13	-15,4%
Totaal binnen 30 werkdagen	50,0%	76,9%	76,9%	92,3%		15,4%

6.5 Responstermijn specifieke e-mailvraag

Het gemiddeld percentage respons binnen de termijn op de specifieke e-mailvraag is voor de onderzochte overheden als geheel 58,8%. Vergeleken met het jaar 2005 is het percentage respons voor de ministeries en provincies gestegen. Het respons percentage voor de gemeenten en waterschappen is ten opzichte van 2005 met respectievelijk 8,3% en 14,4% gedaald.

Tabel 11: Overheden - Respons op de specifieke e-mailvraag binnen termijn van 10 werkdagen in percentages (2003 – 2006)

Specifieke e-mails binnen termijn van 10 werkdagen					
Reply specifieke e-mail:	2003	2004	2005	2006	Vershil 2006- 2005
Gemeenten	71,6%	61,8%	66,0%	57,7%	-8,3%
Provincies	66,6%	100,0%	25,0%	75,0%	50,0%
Waterschappen	76,1%	88,3%	70,0%	55,6%	-14,4%
Ministeries	41,6%	69,2%	77,0%	92,3%	15,3%
Totaal binnen 10 werkdagen				58,8%	

¹⁸ In deze kolom staat het aantal ministeries dat binnen 30 werkdagen en niet binnen 30 werkdagen heeft gereageerd op de specifieke e-mailvraag. In totaal hebben alle 13 ministeries een specifieke e-mailvraag ontvangen.

7. Non-Respons

Het gemiddeld percentage non-respons op de algemene e-mailvraag is voor alle overheden als geheel gedaald van 15,3% naar 8,9% (daling van 6,4%). De uitzondering hierop vormen de ministeries waarbij de non-respons in 2006 is gestegen ten opzichte van 2005. Waarschijnlijk ten overvloede willen we hierbij aantekenen dat een negatieve score op non-respons positief voor die overheden is. Dat wil immers automatisch zeggen dat de respons is gestegen.

Tabel 12: Non-respons gemeenten, ministeries, provincies en waterschappen voor algemene e-mailvraag in percentages (2001 – 2006)

Non-respons 2001-2006, algemene e-mailvraag							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
Gemeenten	76%	58,2%	13,2%	14,7%	12,0%	8,0%	-4,0
Provincies	50%	30,8%	8,3%	16,7%	25,0%	16,7%	-8,3
Waterschappen	70%	38,3%	19,6%	16,2%	20,0%	7,4%	-12,6
Ministeries	87%	30,8%	16,7%	15,4%	15,4%	38,5%	23,1
Totaal gemiddeld	73,3%	47,8%	13,8%	15,3%	15,3%	8,9%	-6,4

Het gemiddeld percentage non-respons op de specifieke e-mailvraag is voor alle overheden als geheel gestegen van 31,8% naar 38,5% (stijging van 6,7%). De verschillende overheden vertonen op dit gebied een divers beeld. Bij de gemeenten en waterschappen is er sprake van een stijging van de non-respons. De provincies en de ministeries laten een daling zien.

Tabel 13: Non-respons gemeenten, ministeries, provincies en waterschappen voor specifieke e-mailvraag in percentages (2003 – 2006)

Non-respons 2003-2006, specifiek e-mailvraag					
	2003	2004	2005	2006	Vershil 2005-2006
Gemeenten	23,9%	35,2%	26,0%	39,6%	13,6%
Provincies	33,3%	0,0%	75,0%	25,0%	-50,0%
Waterschappen	17,4%	29,7%	20,0%	40,7%	20,7%
Ministeries	50,0%	23,1%	23,1%	7,7%	-15,4%
Totaal gemiddeld	28,5%	27,7%	31,8%	38,5%	6,7%

8. Conclusies

Responstijden

In 2006 geeft van de onderzochte overheden 19,5% een responstijd aan op de website. Voor het eerst daalt het percentage overheden dat online de responstijd voor de afhandeling van een e-mail presenteert. Uitzondering zijn de ministeries, want vrijwel alle ministeries melden een responstijd online.

Respons algemene e-mailvraag (norm twee werkdagen)

Het gemiddeld percentage respons binnen de termijn op de algemene e-mailvraag is voor de onderzochte overheden als geheel 88,0%. Ten opzichte van 2005 is het percentage respons voor de gemeenten, provincies en waterschappen gestegen. Het respons percentage voor de ministeries is vergeleken met 2005 met 30,8% gedaald.

Respons specifieke e-mailvraag (norm tien werkdagen)

Het gemiddeld percentage respons binnen de termijn op de specifieke e-mailvraag is voor de onderzochte overheden als geheel 58,8%. Vergeleken met het jaar 2005 is het percentage respons voor de ministeries en provincies gestegen. Het respons percentage voor de gemeenten en waterschappen is ten opzichte van 2005 met respectievelijk 8,3% en 14,4% gedaald.

Non-respons algemene e-mailvraag

Het gemiddeld percentage non-respons op de algemene e-mailvraag is voor alle overheden als geheel gedaald van 15,3% naar 8,9% (daling van 6,4%). De uitzondering hierop vormen de ministeries waarbij de non-respons in 2006 is gestegen ten opzichte van 2005.

Non-respons specifieke e-mailvraag

Het gemiddeld percentage non-respons op de specifieke e-mailvraag is voor alle overheden als geheel gestegen van 31,8% naar 38,5% (stijging van 6,7%). De verschillende overheden vertonen op dit gebied een divers beeld. Bij de gemeenten en waterschappen is er sprake van een stijging van de non-respons. De provincies en de ministeries laten een daling zien.

9. Bijlagen

Algemene vraag:

Gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries

Op uw website heb ik gezocht naar een faxnummer. Ik wil namelijk een fax sturen naar de burgemeester/ Commissaris van de Koningin/ dijkgraaf/ afdeling Voorlichting. Welk faxnummer kan ik daarvoor het beste gebruiken?

Specifieke vraag:

Gemeenten, provincies en waterschappen

Ik heb begrepen dat uw organisatie in 2007 de omgevingsvergunning zou gaan invoeren. Heeft de val van het kabinet gevolgen voor de procedure en planning met betrekking tot de invoering van de omgevingsvergunning?

Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ik las op uw website een tekst over de wachtlijsten in de thuiszorg. Welke onderzoeken vinden plaats naar aanleiding van de wachtlijsten in de thuiszorg?

Ministerie van Economische Zaken

Ik las op uw website een tekst over de WTO onderhandelingen. Waarom worden de WTO onderhandelingen voor onbepaalde tijd opgeschort?

Ministerie van Financiën

Ik las op uw website een tekst over de dividendbelasting in Nederland. Wanneer en hoe moet Nederland de regels voor dividendbelasting veranderen?

Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Ik las op uw website een tekst over de invoering van de omgevingsvergunning. Heeft de val van het kabinet gevolgen voor de procedure en planning met betrekking tot de invoering van de omgevingsvergunning?

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Ik las op uw website een tekst over de terugkeerbaan. Wat is de reden dat de gemeenten de terugkeerbaan mogen verplichten? (wetsvoorstel staatssecretaris Van Hoof)

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Ik las op uw website een tekst over stemmen in een stemlokaal naar keuze. Hoeveel en welke gemeenten nemen deel aan het experiment met stemmen in een stemlokaal naar keuze?

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Ik las op uw website een tekst over de Beleidslijn grote rivieren. Wie is verantwoordelijk voor deze Beleidslijn grote rivieren en voor wie is deze Beleidslijn bestemd?

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Ik las op uw website een tekst over vogelgriep in Nederland. Welke varianten van vogelgriep zijn de afgelopen vijf jaar in Nederland geweest?

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Ik las op uw website een tekst over het actieplan Ruimte en Cultuur. Wat houdt het actieplan Ruimte en Cultuur specifiek in en voor wie is dit actieplan bedoeld?

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Ik las op uw website een tekst over de invoering van een elektronisch reisdocument/ paspoort. Wanneer kun je vingerafdrukken maken en waarom is het noodzakelijk om juist twee vingerafdrukken te laten maken?

Ministerie van Defensie

Ik las op uw website een tekst over de Dienst Speciale Interventies. Wat is de aanleiding voor de oprichting van de Dienst Speciale Interventies en wat zijn de hoofdtaken van deze Dienst?

Ministerie van Justitie

Ik las op uw website een tekst over verzekeringspolissen. Wanneer kan er in Nederland verzekeringspolissen via het internet worden afgesloten?

Ministerie van Algemene Zaken

Ik las op uw website een tekst over gemeenten en jeugdbeleid. Wat is de reden dat gemeenten een grotere rol krijgen in het jeugdbeleid en hoe wordt dit door de gemeenten gerealiseerd?