

QUESTION 1

Goede..., u spreekt met van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.
Kunt u mij doorverbinden met dhr \ mevr <?> ?

(Enq: Indien gevraagd:

De Europese Commissie voert momenteel een onderzoek uit in 15 Europese landen. Dit onderzoek heeft als onderwerp het gebruik van nieuwe informatietechnologieën bij Europese gemeenten.)

(Enq.: -de voorletters zijn <?>)

(Enq.: wanneer geen naam bekend is, vraag dan naar de burgemeester)

- 1 Ja, spreekt mee
↳ CONTINUE AT QUESTION 9802
- 2 Ja, wordt doorverbonden
- 3 Nee, weigering
↳ CONTINUE AT QUESTION 9903
- 4 Ja, maar nu niet, maak afspraak
↳ END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

QUESTION 9803

(Enq.: na doorverbinden:)

Goede..., u spreekt met ... van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.

De Europese Commissie voert momenteel een onderzoek uit in 15 Europese landen. Dit onderzoek heeft als onderwerp het gebruik van nieuwe informatietechnologieën bij Europese gemeenten.

QUESTION 9802

Bent u bereid mee te werken aan dit onderzoek?

Het duurt slechts enkele minuten.

- 1 Ja, nu meteen
- 2 Ja, maar nu niet, maak afspraak
↳ END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"
- 3 Nee, weigering
↳ CONTINUE AT QUESTION 9903

QUESTION 10

1. Wat is de functie van degene die verantwoordelijk is voor de verwezenlijking van Internet projecten voor uw gemeente?

(ENQ.: Indien de verantwoordelijke wordt genoemd, vraag dan of men u met deze persoon kan doorverbinden en bedank daarvoor)

(ENQ.: Lees op)

- 1 Burgemeester
- 2 Waarnemend Burgemeester
- 3 Waarnemend verantwoordelijke voor communicatie
- 4 Waarnemend verantwoordelijke voor public relations
- 5 Waarnemend verantwoordelijke voor nieuwe technologieën
- 6 Hoofd van de administratie
- 7 Andere functie verantwoordelijk voor internet projecten
- 8 (Geen verantwoordelijke persoon voor internet projecten \ geen project)
- 9 (weet niet \ geen antwoord)

QUESTION 20

IF [Q10, 8, 9]

2. In dat geval, wat is de functie van de persoon die verantwoordelijk is voor communicatie of voor de relaties met inwoners van uw gemeente?

(ENQ.: Lees op)

(ENQ.: IN GEVAL VAN TWIJFEL OF WEET NIET: DRING AAN DOOR TE VRAGEN OF U DE BURGEMEESTER KUNT SPREKEN)

(ENQ.: Indien de verantwoordelijke wordt genoemd vraag dan of u kan worden doorverbonden met deze persoon en bedank daarvoor)

- 1 Burgemeester
 - 2 Waarnemend Burgemeester
 - 3 Waarnemend verantwoordelijke voor communicatie
 - 4 Waarnemend verantwoordelijke voor public relations
 - 5 Waarnemend verantwoordelijke voor nieuwe technologieën
 - 6 Hoofd van de administratie
 - 7 Andere functie verantwoordelijk voor communicatie
 - 8 Weet niet \ Geen antwoord [DRING AAN EN VRAAG NAAR DE BURGEMEESTER]
- ↪ CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 29

De Europese Commissie voert momenteel een onderzoek uit in 15 Europese landen. Dit onderzoek heeft als onderwerp het gebruik van nieuwe informatietechnologieën bij Europese gemeenten.

QUESTION 30**NUMBER**

3. Voor de statistische gegevens van het onderzoek zou ik u allereerst willen vragen hoeveel inwoners uw gemeente heeft?

(ENQ.: Weet niet \ geen antwoord -> 9999999)

IF [Q30 < 3000 \ Q30 = 9999999] CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 40**MULTIPLE**

4. Wat zijn de belangrijkste diensten op het gebied van informatie en communicatie die u de inwoners van uw gemeente biedt?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Gemeentelijk gedrukte nieuwsbrief
 - 2 Direct mail
 - 3 Poster campagnes in de gemeente
 - 4 Een help desk waar de bewoners uitleg kunnen krijgen over de verschillende administratieve procedures
 - 5 Verschillende helpdesks, een voor elke belangrijke administratieve dienst
 - 6 Een bureau dat de klachten van de gemeente in behandeling neemt
 - 7 Een gratis telefoonnummer om gemeente afdelingen te bereiken
 - 8 Het organiseren van burgerforums en publieke debatten over zaken die van algemeen belang zijn
 - 9 Het incidenteel organiseren van radio en televisie uitzendingen om de initiatieven van de gemeente toe te lichten
 - 10 Een website op het internet
 - 11 Anders nl..
 - 12 Weet niet \ geen antwoord
- ↪ CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Informatie over de openingstijden van de verschillende diensten.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Informatie over de structuur en de verantwoordelijkheden van het
gemeentebestuur.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
De namen en de telefoonnummers van de verantwoordelijke personen
voor elke activiteit.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
De e-mail adressen van de verantwoordelijke personen voor elke activiteit.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Uitleg over procedures voor het verkrijgen van bepaalde officiële documenten.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Elektronische versies van officiële formulieren.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Een lijst van meest gestelde vragen.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Een nieuwsbrief over lokale activiteiten.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Toeristische informatie.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
elektronische links [indien nodig uitleg: verwijzingen] naar de lokale pers.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Informatie over het lokale onderwijsinstellingen.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
elektronische links [indien nodig uitleg: verwijzingen] naar lokale culturele mogelijkheden.
Zoals bibliotheken, muséa, theaters).

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Informatie over, of een elektronische link met [indien nodig uitleg: verwijzing naar] de Kamer van Koophandel.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Instructies over hoe men aanspraak kan maken op sociale zorg. Zoals : Medische verzorging, werkverschaffing, huisvesting

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 50

IF [Q40 , 10]

5. Is op uw website, wel of niet, de volgende informatie beschikbaar?
Informatie over uw gemeente of over uw provincie als een aantrekkelijke zakelijke locatie.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 51

IF [Q40 , 10]

(ENQ.: HEEFT RESPONDENT SPONTAAN EEN TOTAAL ANDER SOORT INFORMATIE GENOEMD DAT BESCHIKBAAR IS OP DE WEBSITE? VUL DAN HIER IN)

- 1 Ja, spontaan iets anders..
- 0 Nee

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het emailen van officiële documenten door middel van een systeem van elektronische handtekeningen.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het aanvragen van officiële documenten zoals geboorteakte, uittreksel van het bevolkingsregister, etc.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het de burgers mogelijk maken om online een aanklacht in te dienen tegen andere burgers.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het online vernieuwen van een vergunning.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het online betalen van belastingen en boetes.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het online toegang hebben tot wettelijke bepalingen en lokale beslissingen

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het mogelijk maken voor burgers om online commentaar te geven op notulen van de raadsvergaderingen.

- 1 Wel
2 Niet
3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het online mogelijk maken van Burgerforums en publieke debatten over onderwerpen van algemeen belang.

- 1 Wel
2 Niet
3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Het organiseren van referenda of andere verkiezingsactiviteiten met betrekking tot publieke vraagstukken.

- 1 Wel
2 Niet
3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 60

IF [Q40 , 10]

6. En biedt uw website, wel of niet, online de volgende interactieve diensten aan?
Daarmee bedoel ik, dat het voor gebruikers mogelijk is om online informatie op te halen en te versturen, zoals...
Contact opnemen met de gekozen leden van de gemeenteraad.

- 1 Wel
2 Niet
3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 61

IF [Q40 , 10]

(ENQ.: HEEFT RESPONDENT SPONTAAN EEN TOTAAL ANDER SOORT INTERACTIEVE DIENST GENOEMD?
VUL DAN HIER IN)

- 1 Ja, spontaan iets anders..
0 Nee

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het heeft geleid tot interne reorganisatie problemen.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het heeft een nogal lange leerperiode vereist.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het heeft er noodgedwongen toe geleid om voor deze taak een gespecialiseerd team in te zetten.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het werd mogelijk om nieuwe banen te creëren binnen gemeentelijke afdelingen.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Aanschaf van dure hardware was noodzakelijk.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:
Het heeft geleid tot hoge kosten voor communicatie.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:
Het is nog steeds niet geheel aanvaard door het personeel dat reeds in dienst was.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:
Het gaat nog steeds over maar een klein aantal inwoners.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:
Het vermogen van de gemeente om snel te reageren op de verzoeken van de burgers is op de proef gesteld.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:
De deelname van personen in politieke activiteiten van de gemeente is hierdoor niet direct merkbaar veranderd.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het kan niet gebruikt worden voor officiële procedures want daarvoor is geen specifieke wetgeving.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 70

IF [Q40 , 10]

7. Gezien uw ervaringen zou u zeggen dat, sinds de website is geïnstalleerd binnen uw gemeente, u het 'eerder mee eens' of 'eerder mee oneens' bent met elk van de volgende stellingen..:

Het heeft geen belangrijke invloed gehad op de lokale economie.

- 1 eerder mee eens
- 2 eerder mee oneens
- 3 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 80**MULTIPLE**
IF [# Q40 , 10]

8. Kunt u mij zeggen, welke van de volgende redenen wellicht van invloed waren op het feit dat u geen website heeft gemaakt: ..?

(ENQ.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Gebrek aan tijd
- 2 Gebrek aan vakbekwame mensen
- 3 Gebrek aan financiële middelen
- 4 Te weinig inwoners zijn online om zo'n investering te rechtvaardigen
- 5 Gezien de grootte van de gemeenschap is de realisering van de website niet gerechtvaardigd
- 6 U bent onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden die internet te bieden heeft
- 7 U bent niet op de hoogte van andere gemeentes in uw regio of elders in Nederland die deze techniek met succes gebruiken om publieke diensten te leveren.
- 8 U bent niet zeker van de effectiviteit van een dergelijk instrument.
- 9 Anders nl...
- 10 Weet niet \ geen antwoord

QUESTION 90

IF [# Q40 , 10]

9. Bent u geïnteresseerd om een website op te zetten in de komende 12 maanden?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 100

10. In het algemeen beschouwd, heeft uw gemeente, wel of niet, de volgende op internet gebaseerde diensten voor burgers ingesteld?

Openbare ruimte waar inwoners gebruik kunnen maken van internet tegen een geringe vergoeding?

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 100

10. In het algemeen beschouwd, heeft uw gemeente, wel of niet, de volgende op internet gebaseerde diensten voor burgers ingesteld?

Openbare ruimte waar inwoners GRATIS gebruik kunnen maken van internet.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 100

10. In het algemeen beschouwd, heeft uw gemeente, wel of niet, de volgende op internet gebaseerde diensten voor burgers ingesteld?

De gemeente verschaft gratis Emailadressen aan de inwoners.

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 100

10. In het algemeen beschouwd, heeft uw gemeente, wel of niet, de volgende op internet gebaseerde diensten voor burgers ingesteld?

Informatiestands bij openbare instellingen zoals bijvoorbeeld:

Bibliotheken, stations, VVV's..

- 1 Wel
- 2 Niet
- 3 Weet niet \ Geen antwoord

QUESTION 110

11. In het kader van politieke voorkeur praat men vaak over «links » en «rechts ».

Waar zou u de grootste politieke partij van uw gemeente op een schaal van «1 tot 10 » plaatsen, waarbij:

- « 1 » het meest links is, en
- « 10 » het meest rechts is.

(de waarden tussen 1 et 10 zijn bedoeld om te nuanceren).

- 1 Het meest links
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Het meest rechts
- 98 Geen antwoord \ Weigering
- 99 Weet niet

QUESTION 9901

Dat was mijn laatste vraag.

Hartelijk Dank voor uw medewerking.

- 1 Geslaagd

END OF INTERVIEW, SUCCESFULL

QUESTION 9902

Dan heb ik verder geen vragen voor u.

Dank u voor uw medewerking.

- 2 buiten doelgroep

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN

QUESTION 9903

Dan heb ik verder geen vragen voor u.

Dank u voor uw medewerking.

(Enq.: noteer soort weigering)

- 1 Weigering (te druk enz.)
- 2 Weigering (principieel)
- 3 Weigering (ziek\afwezig)
- 4 Weigering (wel mondeling\schriftelijk)
- 5 Weigering (geen toestemming)
- 6 Reeds ondervraagd
- 7 Anders, nl.

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN