



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterthesis

Onderzoek naar de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van lokale besturen

Elisa Daniëls

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen, afstudeerrichting beleidsmanagement

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

Mevrouw Jinte PEETERS



UHASSELT

KNOWLEDGE IN ACTION

www.uhasselt.be
Universiteit Hasselt
Campus Hasselt:
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt
Campus Diepenbeek:
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

2024
2025



Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterthesis

Onderzoek naar de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van lokale besturen

Elisa Daniëls

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen, afstudeerrichting beleidsmanagement

PROMOTOR :

Prof. dr. Wim MARNEFFE

BEGELEIDER :

Mevrouw Jinte PEETERS

Woord vooraf

Deze masterproef vormt het sluitstuk van mijn masteropleiding Toegepaste Economische Wetenschappen, afstudeerrichting Beleidsmanagement, aan de Universiteit Hasselt. Het schrijven van dit eindwerk was een intensief maar bijzonder leerrijk en verrijkend proces. Tijdens dit proces heb ik waardevolle inzichten verworven over de online dienstverlening van overheden en in de factoren die de tevredenheid van burgers bepalen. Gezien de toenemende digitalisering en het belang van informatie- en communicatietechnologie (ICT), vond ik dit een uiterst relevant en boeiend onderwerp om te bestuderen.

Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om enkele personen te bedanken die mij tijdens dit traject hebben ondersteund. Allereerst wil ik mijn promotor, prof. dr. Wim Marneffe, en mijn begeleider, mevrouw Jinte Peeters, bedanken voor hun begeleiding en waardevolle feedback. Dit eindwerk zou niet hetzelfde resultaat hebben gehad zonder hun goede begeleiding. Daarnaast wil ik ook alle respondenten bedanken voor hun tijd en inzet bij het invullen van de vragenlijst. Zonder hun medewerking had ik dit onderzoek nooit kunnen uitvoeren.

Een bijzonder woord van dank gaat ook uit naar mijn familie en vrienden, voor hun onvoorwaardelijke steun, hulp en motivatie tijdens het hele schrijfproces. Zij waren onmisbaar in het afronden van mijn thesis. Tot slot wil ik mijn trouwe studiegenoot, Gwen Gijbels, bedanken voor haar aanmoediging en steun.

Bedankt, beste lezer, voor uw interesse en veel leesplezier.

Elisa Daniëls

Beringen, juni 2025

Samenvatting

Achtergrond

In de afgelopen decennia heeft digitalisering een centrale rol gekregen binnen de publieke dienstverlening. Overheden zetten steeds vaker in op online dienstverlening om hun efficiëntie, toegankelijkheid en burgergerichtheid te verbeteren. Deze ontwikkeling maakt deel uit van het bredere concept van e-government, waarbij informatietechnologie wordt ingezet om de interactie tussen overheid en burger te optimaliseren. De wereldwijde uitbraak van COVID-19 bracht deze evolutie in een stroomversnelling. Door de noodzaak van fysieke afstand en het tijdelijk sluiten van loketten werden overheden wereldwijd gedwongen om versneld over te schakelen op digitale alternatieven.

In het bijzonder hebben lokale besturen in Vlaanderen zich de voorbije jaren intensief toegelegd op het ontwikkelen van online dienstverlening, met als doel de toegankelijkheid en efficiëntie van overheidsdiensten te verbeteren. Tevredenheid van burgers is daarbij een cruciale maatstaf om de kwaliteit en het succes van deze online diensten te evalueren. Uit de Gemeente-en Stadsmonitor, een grootschalige burgerbevraging in Vlaanderen, blijkt echter dat de tevredenheid over deze online diensten sterk verschilt van gemeente tot gemeente. Dit benadrukt het belang van verder onderzoek naar de onderliggende factoren die deze tevredenheid beïnvloeden.

Doel

Het centrale doel van deze masterproef is om te onderzoeken hoe tevreden de Vlaamse burger is over de onlinedienstverlening van zijn of haar gemeente en welke factoren deze tevredenheid beïnvloeden. De centrale onderzoeksvraag luidt dan ook: *'Hoe tevreden is de Vlaming over de online dienstverlening van zijn of haar gemeente?'*.

Methode

Om bovenstaande centrale onderzoeksvraag te beantwoorden, werd eerst een uitgebreide literatuurstudie uitgevoerd. De literatuurstudie had tot doel inzicht te krijgen in het concept burgertevredenheid binnen de context van e-government en online dienstverlening, en hoe deze tevredenheid in bestaande studies wordt gemeten. Uit de literatuur blijkt dat tevredenheid niet enkel gebaseerd is op objectieve prestaties van de overheid, maar vooral het resultaat is van een cognitieve evaluatie van de verwachte en ervaren kwaliteit van diensten. Deze inzichten vormden de basis voor het opstellen van de vragenlijst.

Vervolgens werd een empirisch onderzoek opgezet, waarbij een online vragenlijst werd verspreid onder burgers in Vlaanderen. De vragenlijst was gebaseerd op gevalideerde constructen uit de literatuur en bevatte stellingen over onder andere ervaren kwaliteit, gebruiksintentie en digitale zelfredzaamheid. In totaal namen 247 respondenten deel, waarvan 52 aangaven nog nooit gebruik te hebben gemaakt van de online dienstverlening van hun gemeente. De gegevens van de overige 195 respondenten werden geanalyseerd met behulp van SPSS en SmartPLS, waarbij gebruikgemaakt werd van zowel beschrijvende statistieken als PLS-SEM. De beschrijvende analyses geven inzicht in hoe respondenten de online dienstverlening van hun gemeente beoordelen. De PLS-SEM-analyse

werd gebruikt om te onderzoeken welke factoren de tevredenheid van burgers over deze dienstverlening beïnvloeden.

Resultaten

Allereerst werd nagegaan of de steekproef een representatief beeld van de populatie vormde. Hierbij werden de voornaamste socio-demografische factoren bestudeerd. Daaruit bleek dat enkele groepen ondervertegenwoordigd waren. Zo waren respondenten uit de provincies West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen sterk ondervertegenwoordigd ten opzichte van respondenten uit de andere Vlaamse provincies. Ook bleek dat de respondenten die minder dan tien jaar in hun gemeente wonen, ondervertegenwoordigd waren.

De meeste respondenten (40%) gaven aan in de afgelopen drie jaar één tot twee keer gebruik te hebben gemaakt van een online dienst van hun gemeente. De overige respondenten (60%) hadden de voorbije drie jaar minstens drie keer gebruik gemaakt van een online dienst aangeboden door hun gemeente. De respondenten hadden het meeste gebruik gemaakt van een online dienst via de website van de gemeente (85,6%), gevolgd door het gebruik van e-loket (39,5%). Wat betreft het type dienst, werd er het vaakst een afspraak gemaakt (86,2%) of informatie opgezocht (57,4%). Daarnaast werd onderzocht of het gebruik van online dienstverlening een invloed heeft op hoe graag respondenten in hun gemeente wonen. Gebruikers van online dienstverlening gaven een iets hogere score (8,17) dan niet-gebruikers van online dienstverlening (8,08). Dit wijst erop dat het al dan niet gebruikmaken van online dienstverlening van de gemeenten weinig tot geen invloed heeft op hoe graag men in de eigen gemeente woont.

Vervolgens werd de centrale onderzoeksvraag beantwoord. Uit de resultaten blijkt dat de respondenten behoorlijk positief staan tegenover online dienstverlening, met een score van 7,10 op 10. Deze score ligt zelfs iets hoger dan de beoordeling van de algemene dienstverlening (7,05). Op basis van deze cijfers kan worden gesteld dat de respondenten vrij tevreden zijn over de online dienstverlening van hun gemeente, al blijft er wel ruimte voor verbetering. Respondenten werden ook gevraagd om de kwaliteit van de online dienstverlening van de gemeente, te beoordelen. De respondenten waren vrij tevreden over de kwaliteit van de online dienstverlening, met een score van 7,26 op 10.

Tot slot werd het conceptueel model getest op basis van de multivariate techniek 'PLS-SEM'. Dit model is opgesteld om te onderzoeken welke factoren de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van gemeenten beïnvloeden. Daarbij werd de betrouwbaarheid en validiteit van de constructen in het model gecontroleerd. De analyse van de padcoëfficiënten toont aan welke factoren een significante invloed hebben op tevredenheid. Informatiekwaliteit, servicekwaliteit en waargenomen gebruiksgemak bleken een significante, positieve impact te hebben op de tevredenheid van de respondenten. Dit betekent dat wanneer gebruikers de informatie als betrouwbaar, de dienstverlening als kwalitatief en het systeem als gebruiksvriendelijk ervaren, dit leidt tot een hogere tevredenheid. Daarnaast bleek uit de analyse dat tevredenheid een positieve significante invloed heeft op de intentie tot verder gebruik. Dat betekent: hoe meer tevreden burgers zijn over de online dienstverlening van hun gemeente, hoe groter de kans dat ze er in de toekomst opnieuw gebruik van zullen maken. Tot slot toont de analyse van de f^2 -waarden aan in welke mate

de verschillende factoren bijdragen aan de tevredenheid over de online dienstverlening van de gemeente. De factoren servicekwaliteit, informatiekwaliteit en waargenomen gebruiksgemak hebben een kleine maar betekenisvol effect op tevredenheid. De andere factoren hebben een zeer beperkt, mogelijk zelfs verwaarloosbaar effect op de tevredenheid over de online dienstverlening. Het effect van tevredenheid op de intentie tot verder gebruik werd eveneens onderzocht. Uit de resultaten bleek dat tevredenheid een middelgroot effect heeft op de intentie tot verder gebruik. Dit toont aan dat tevredenheid een substantiële rol speelt in het opnieuw gebruiken van een online dienst aangeboden door zijn of haar gemeente.

Conclusie

Deze masterproef toont aan dat het merendeel van de Vlaamse burgers positief staat tegenover de online dienstverlening van hun gemeente, wat dit onderzoek relevant maakt binnen de context van een steeds verder digitaliserende samenleving. De resultaten benadrukken het belang van informatiekwaliteit, servicekwaliteit en gebruiksgemak als bepalende factoren voor burgertevredenheid en onderstrepen daarmee de rol van lokale besturen in het verbeteren van digitale toegankelijkheid en gebruikservaring. Toch dient men bij de interpretatie van de resultaten enkele kanttekeningen te plaatsen zoals onder andere blijkt uit de steekproefanalyse dat bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn.

Het onderzoek levert bovendien een waardevolle bijdrage door niet alleen de tevredenheid van Vlaamse burgers te onderzoeken, maar ook de factoren die hun tevredenheid beïnvloeden. Zo ontstaat een beter onderbouwd beeld van hoe burgers de online gemeentelijke dienstverlening in Vlaanderen ervaren.

Daarnaast toont de analyse aan dat factoren zoals vertrouwen in de overheid, waargenomen risico's en systeemkwaliteit slechts een verwaarloosbare invloed uitoefenen op tevredenheid, wat niet overeenkomt met de bestaande literatuur. Dit geeft aanleiding tot verdere verdieping.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	1
Samenvatting.....	2
Hoofdstuk 1: Het onderzoeksplan	8
1.1 Probleemstelling	8
1.1.1 De evolutie van informatie- en communicatietechnologieën	8
1.1.2 Toenemend gebruik van e-government(diensten) en online dienstverlening	9
1.1.3 De relatie tussen de overheid en burgers	10
1.1.4 Tevredenheid burgers	11
1.2 Onderzoeksvragen	11
1.2.1 Centrale onderzoeksvraag	11
1.2.2 Deelvragen.....	12
1.3 Onderzoeksopzet	12
1.3.1 Literatuurstudie	13
1.3.2 Empirisch onderzoek	13
Hoofdstuk 2: Wat is onlinedienstverlening?	14
2.1 Online dienstverlening en online diensten	14
2.1.1 Online dienstverlening	14
2.1.2 Online diensten.....	15
2.2 E-government en e-governmentdiensten	15
2.2.1 E-government.....	15
2.2.2 E-governmentdiensten	15
2.2.3 Categorieën e-government	16
2.3 De voor-en nadelen van online overheidsdienstverlening	17
2.3.1 De voordelen van online overheidsdienstverlening	17
2.4.2 Nadelen van online overheidsdienstverlening	19
2.5 Conclusie.....	21
Hoofdstuk 3: Welke online diensten bieden overheden in België aan?	23
3.1 Nationaal niveau	23
3.1.1 Beschikbare datasets.....	23
3.1.2 Algemene overheidscommunicatie.....	24
3.1.3 Financiën	24
3.1.4 Gezondheid	24
3.2 Vlaams niveau	25
3.2.1 Burgerprofiel	25
3.2.2 Andere voorbeelden van Vlaamse online diensten	25
3.3 Lokaal niveau.....	25
3.3.1 Gemeente-apps: digitale toegang tot lokale diensten.....	26
3.3.2 E-loket van gemeenten	26
3.4 Conclusie.....	26

Hoofdstuk 4: Hoe wordt bestaand onderzoek naar de tevredenheid van burgers over (online) dienstverlening opgezet en uitgevoerd?	27
4.1 Burgertevredenheidsonderzoek	27
4.1.1 Het begrip tevredenheid	27
4.1.2 Burgertevredenheidsenquêtes doorheen de tijd	28
4.1.3 Aandachtspunten bij een (burger)tevredenheidsonderzoek	28
4.1.4 Burgerbevragingen in Vlaanderen	29
4.2 Meetmodellen voor het analyseren van burgertevredenheid	30
4.2.1 The Expectancy-Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction (EDM)	30
4.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	32
4.2.3 Information System Success Model (ISSM)	34
4.3 Aanvullende factoren die invloed hebben op burgertevredenheid	36
4.3.1 Bestuurlijke organisatie	36
4.3.2 Burgerparticipatie en burgerbetrokkenheid	36
4.3.3 Houding	37
4.3.4 Waargenomen risico	38
4.3.5 Vertrouwen	39
4.3.6 Computer-zelfeffectiviteit	40
4.3.7 Gebruikersintentie	41
4.4 Conclusie	42
Hoofdstuk 5: De kwaliteit van (online) dienstverlening	44
5.1 Wat is kwaliteit?	44
5.2 Hoe wordt kwaliteit gemeten?	45
5.2.1 Aandachtspunten bij het meten van kwaliteit	45
5.2.2 Meetmodellen voor de kwaliteit van (online) dienstverlening	46
5.2.3 Online Service Index (OSI) van de Verenigde Naties	48
5.3 De relatie tussen kwaliteit en tevredenheid	49
5.4 Conclusie	50
Hoofdstuk 6: Onderzoeksaanpak	51
6.1 Methodologie	51
6.1.1 Vragenlijst	51
6.1.2 Dataverzameling	54
6.2 Statistische analyse	55
6.2.1 Toelichting methodiek: PLS -SEM	55
6.2.2 Conceptueel model	58
6.2.3 Hypothesen	59
6.3 Voorbereiding van de dataset	60
Hoofdstuk 7: Tevredenheid en kwaliteit	61
7.1 Onderzoeksgebied	61
7.2 Karakteristieken van de steekproef	62
7.2.1 Samenstelling van de steekproef	62
7.2.2 Beschrijvende statistieken	62

7.2.3 De verblijfstevredenheid van de respondent	64
7.3 Contact met online dienstverlening van de gemeente.....	65
7.4 Aangeboden online diensten door gemeente	66
7.5 Tevredenheid	68
7.6 Kwaliteit online dienstverlening	69
7.7 Conclusie.....	69
Hoofdstuk 8: Welke factoren beïnvloeden tevredenheid?	70
8.1 Analyse van het meetmodel	70
8.1.1 Betrouwbaarheid.....	70
8.1.2 Convergente en discriminante validiteit.....	72
8.2 Analyse van het structureel model	73
8.3 Conclusie.....	75
Discussie en beperkingen	76
Discussie	76
Beperkingen en toekomstig onderzoek	78
Conclusie	79
Bijlage 1: Het ontwerp van de vragenlijst.....	80
Bijlage 2: Aandeel gemeenten per provincie	92
Bijlage 3: Observaties type online dienst.....	92
Bijlage 4: Outer loadings	93
Bijlage 5: Fornell- Larcker criterium	95
Bijlage 6: Cross-loading.....	96
Bibliografie	98

Hoofdstuk 1: Het onderzoeksplan

1.1 Probleemstelling

1.1.1 De evolutie van informatie- en communicatietechnologieën

Sinds het einde van de twintigste eeuw zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT)¹ een onmisbaar onderdeel geworden van zowel het publieke als het private leven. Ook voor de overheid spelen ICT-toepassingen een steeds belangrijkere rol. Overheden zetten ICT in om interne processen te optimaliseren en de relatie met burgers en bedrijven te verbeteren. Efficiëntie, effectiviteit en klantgerichtheid zijn hierbij belangrijke elementen, met de hoop dat online dienstverlening leidt tot een hogere kwaliteit van dienstverlening (De Caluwé et al., 2012). ICT biedt aanzienlijke voordelen voor organisaties, waaronder overheidsinstanties. Het maakt transparanter en efficiënter werken mogelijk, verbetert de communicatie en stelt overheden in staat om diensten beter af te stemmen op de behoeften van burgers. Bovendien krijgen burgers via digitale kanalen gemakkelijker toegang tot informatie en diensten, wat de bruikbaarheid en toegankelijkheid verhoogt. ICT biedt bovendien een belangrijke infrastructuur voor verbeterde besluitvorming en speelt een cruciale rol in de groei van een land. Toch blijkt de digitale transformatie van de publieke sector in de praktijk vaak complex. Deze transformatie vereist meer dan alleen technologische aanpassingen, ze moet ook zorgvuldig worden afgestemd op de specifieke kenmerken van zowel de publieke sector als de kenmerken van het land zelf (Glyptis et al., 2020).

Door het toenemend gebruik van informatie- en communicatietechnologie (ICT) ontstond in 1993 in de Verenigde Staten het concept 'e-government', met als doel overheidsprocessen te hervormen (Kurfalı et al., 2017). In het midden van de jaren negentig verschenen de eerste officiële overheidswebsites die informatie en diensten aanbieden op het World Wide Web, wat leidde tot de opkomst van de term 'e-government' (Jinmei, 2011). Sindsdien fungeert e-government als een overkoepelende term voor webgebaseerde diensten van lokale, regionale en nationale overheidsinstanties (Palvia & Sharma, 2007). E-government kent verschillende definities in de literatuur zoals weergegeven in Tabel 1. Ondanks de variatie komt in al deze definities een cruciaal element steeds terug: het gebruik van ICT-hulpmiddelen, met name het internet, om de publieke sector te transformeren. Dit omvat het herontwerpen van zowel interne processen als externe interacties met burgers, bedrijven en andere overheidsinstanties, met als doel de dienstverlening efficiënter, toegankelijker en continu beschikbaar te maken (Kurfalı et al., 2017; Ndou, 2004; Palvia & Sharma, 2007; Suradi et al., 2024).

Definitie e-government	Bron
E-government is een elektronische interactie tussen de overheid, het publiek (burgers en bedrijven) en werknemers.	(Abraham & Means, 2001)
E-government is een manier voor overheden om de meest innovatieve informatie- en communicatietechnologieën, met name websites en internettoepassingen, te gebruiken	(Król & Zdonek, 2020)

¹ Informatie- en communicatietechnologie, afgekort ICT, omvat alle technische middelen die worden gebruikt om informatie te verwerken en communicatie te ondersteunen. Dit omvat zowel computer- en netwerkhardware als de bijbehorende software (Eurostat, 2025).

om burgers en bedrijven gemakkelijker toegang te bieden tot informatie, diensten en administratieve processen.	
Elektronische overheid (of e-overheid) verwijst naar het gebruik van toepassingen voor informatie- en communicatietechnologie (ICT) om verschillende overheidsdiensten te leveren.	(Malodia et al., 2021)
E-government, <i>electronic government</i> , is een geïntegreerde en continue manier om openbare diensten te verlenen dankzij het optimale gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT).	(FOD Economie, 2025)

Tabel 1: Definities e-government

1.1.2 Toenemend gebruik van e-government(diensten) en online dienstverlening

Met de opkomst van digitalisering, de bredere toegang tot internet, het groeiende vertrouwen in overheidsinstanties en de toegenomen vraag naar transparantie, is er een groeiende interesse ontstaan in e-governmentdiensten (Wirtz & Kurtz, 2016).

De overheid heeft in de afgelopen decennia intensief gewerkt aan het verbeteren van onlinedienstverlening, wat heeft geleid tot een aanzienlijke toename van websites en webapplicaties. Deze groei weerspiegelt de toenemende dagelijkse activiteiten die online plaatsvinden (Król & Zdonek, 2020). Door de snelle vooruitgang van informatie- en communicatietechnologie (ICT) is het aantal digitale hulpmiddelen dat overheden inzetten om met burgers te communiceren sterk toegenomen. Tegenwoordig verspreiden overheidsinstanties informatie via moderne platforms zoals YouTube, Facebook en online serviceportals, alsook via traditionele media zoals radio en kranten (Uyen Nguyen et al., 2024). De cijfers van Eurostat bevestigen dat steeds meer burgers gebruikmaken van digitale overheidsdiensten. Volgens Eurostat maakte in 2024 maar liefst 70,01 procent van de inwoners van de Europese Unie (tussen 16 en 74 jaar) in de afgelopen twaalf maanden gebruik van een website of app van een overheidsinstantie. In België lag dit aandeel zelfs op 81,84 procent, wat aangeeft dat e-governmentdiensten er goed ingeburgerd zijn (Eurostat, 2025a). Innovatieve overheden spelen zo in op de digitale behoeften van burgers door een 'mobile first'-strategie te hanteren en mobiele apps te ontwikkelen, zodat zij een steeds mobieler en beter verbonden bevolking optimaal kunnen bedienen (Yu-Che & Kim, 2019).

De COVID-19 pandemie heeft deze digitale transitie verder in een stroomversnelling gebracht (Chobotaru, 2022; El-Gamal et al., 2022). Door de beperkingen op fysieke interactie zagen overheden zich genooddaakt om over te stappen op een online systeem om hun publieke dienstverlening te kunnen blijven uitvoeren (Yudiatmaja et al., 2022). Wereldwijd is deze digitale evolutie merkbaar. Volgende trends geven aan dat de toegenomen digitalisering na de COVID-19-pandemie nu wereldwijd en in alle regio's terug te zien is in een verbeterde ontwikkeling van e-government. De E-Government Development Index (EGDI)² laat een stijgende trend zien. In 2024 bereikte de gemiddelde EGDI wereldwijd een score van 0,6382 (op een schaal van 0 tot 1), tegenover 0,5491 in 2018. België behoort hierbij tot de groep landen met een 'very high EGDI', met een stijging

² De EGDI is een samengestelde maatstaf voor drie belangrijke dimensies van e-government: online dienstverlening (OSI), telecommunicatieconnectiviteit (TII) en menselijke capaciteit (HCI) (United Nations, 2024).

van 0,8080 in 2018 naar 0,8269 in 2024, ver boven het gemiddelde. Uit deze cijfers blijkt dat België tot de koplopers behoort op het vlak van digitale overheidsontwikkeling. De overheid biedt geavanceerde online diensten aan, heeft een goede telecominfrastructuur en investeert in digitale inclusie (United Nations, 2024; Unites Nations, 2025). Zo blijkt uit de cijfers van Statbel dat de COVID-19 pandemie ervoor heeft gezorgd dat de digitale uitwisseling van de gegevens met de overheid sterk is toegenomen. In 2021 had 51 procent van de Belgische bevolking online formulieren ingevuld en verzonden, een stijging van 11 procent ten opzichte van 2019 voor de crisis (Statbel, 2021).

De COVID-19-pandemie heeft het belang benadrukt van efficiënte en effectieve e-governmentdiensten in buitengewone situaties. Zonder deze digitale diensten zouden de meeste overheidsdiensten niet of slechts beperkt beschikbaar zijn geweest (Oztaskin et al., 2024).

1.1.3 De relatie tussen de overheid en burgers

De vooruitgang in informatie- en communicatietechnologie (ICT) heeft ook de manier waarop burgers en overheden met elkaar omgaan fundamenteel veranderd. Steeds meer federale overheden, regionale en lokale bestuursorganen hebben wereldwijd e-government portalen ontwikkeld met als doel de publieke dienstverlening aan burgers te versterken en te verbeteren (Wirtz & Kurtz, 2016). Een van de belangrijkste doelstellingen van deze e-government initiatieven is het verbeteren van de relatie met burgers, met name in termen van tevredenheid en vertrouwen in de overheid (Król & Zdonek, 2020; Uyen Nguyen et al., 2024; Ziaja et al., 2025). Een burgergerichte benadering is daarbij cruciaal voor de effectiviteit en efficiëntie van e-government (Zhao, 2011).

Burgers, als gebruikers van overheidsdiensten, zijn degenen die de dienstverlening beoordelen (Sá, Rocha, & Pérez Cota, 2016). In tegenstelling tot consumenten van private diensten, die vaak een kosten-batenanalyse hanteren, evalueren burgers publieke diensten voornamelijk op basis van het waargenomen nut en de daadwerkelijke prestaties van de geleverde diensten (Li & Shang, 2020). Daarbij veranderen de eisen, behoeften en verwachtingen van burgers immers voortdurend en worden ze steeds geavanceerder (Venkatesh et al., 2012; Wirtz & Kurtz, 2016). Hoewel veel landen aanzienlijke vooruitgang hebben geboekt in het aanbieden van online publieke diensten, worden zelfs de meest ontwikkelde e-governmentwebsites beperkt door een tekort aan burgergerichte diensten. Het succes van dergelijke initiatieven hangt in sterke mate af van het vermogen om in te spelen op de steeds veranderende wensen van burgers. Dit vereist dat beleidsmakers voortdurend nieuwe strategieën ontwikkelen om deze behoeften te voldoen (Wirtz & Kurtz, 2016).

Aangezien elke burger een potentiële consument van e-governmentdiensten is, is inzicht in de behoeften van burgers cruciaal voor het succes ervan. Het aanbieden van efficiënte en gebruiksvriendelijke e-governmentdiensten blijft een uitdagende en complexe taak. Daarom groeit het belang van meer gebruikersgerichte analyses voor e-government. Gebruikerstevredenheid speelt hierbij een essentiële rol in het bepalen van het uiteindelijke succes (Wirtz & Kurtz, 2016).

1.1.4 Tevredenheid burgers

Burgertevredenheid is van groot belang voor overheidsorganisaties die als dienstverleners optreden. Door ICT effectief in te zetten, kan de overheid de tevredenheid van burgers over het bestuur vergroten. Aangezien burgertevredenheid over e-governmentdiensten sterk samenhangt met de mening van burgers (Ferdous & Department of Public Administration, 2022) is het begrijpen van de relatie tussen e-governmentdiensten en tevredenheid essentieel voor het verbeteren van de kwaliteit van de geleverde diensten en om de betrokkenheid en participatie van burgers te vergroten (Alkraihi & Ameen, 2022).

Verder zijn lokale overheden zoals gemeenten en steden, beter bekend met lokale problemen en behoeften van hun inwoners en kunnen zij effectiever hierop inspelen. Een van hun belangrijkste doelen zou dan ook moeten zijn om de toegang tot elektronische overheidsdiensten voor burgers en bedrijven te vergemakkelijken (Król & Zdonek, 2020). Zo voert de Vlaamse overheid om de drie jaar de Gemeente-Stadsmonitor uit, waarin de mening van burgers over veertien beleidsthema's wordt bevraagd. Hierbij peilt men ook naar de tevredenheid van burgers over de (online) dienstverlening van zijn of haar gemeenten. Volgens de Vlaamse Gemeente- en Stadsmonitor bedraagt de tevredenheid over zowel de loketdiensten als de digitale gemeentelijke diensten 67 procent, wat erop wijst dat er nog ruimte is voor verbetering (Vlaanderen.be). Voor Vlaamse stads- en gemeentebesturen vormen deze resultaten een waardevol hulpmiddel om hun beleid te evalueren en, indien nodig, bij te sturen (NWS, 2024).

Tot slot is het niet alleen belangrijk om de tevredenheid van burgers met e-governmentdiensten te meten, maar is er ook een noodzaak om de factoren te onderzoeken die bijdragen aan de tevredenheid van gebruikers en hun intentie om deze diensten blijvend te gebruiken (Kala et al., 2024). Een centrale uitdaging hierbij is het achterhalen van de belangrijkste factoren die de tevredenheid van gebruikers beïnvloeden (Wirtz & Kurtz, 2016).

In dit kader is het relevant om na te gaan in hoeverre lokale overheden, met name gemeenten en steden, erin slagen om tegemoet te komen aan de behoeften van burgers bij het aanbieden van online diensten. Met andere woorden wil men nagaan in welke mate burgers tevreden zijn over de online dienstverlening van hun stad of gemeente. Dit onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de tevredenheid van burgers over deze online dienstverlening. Daarnaast wordt onderzocht welke factoren van invloed zijn op die tevredenheid binnen de context van de online diensten die steden en gemeenten aanbieden.

1.2 Onderzoeksvragen

1.2.1 Centrale onderzoeksvraag

Voortbouwend op eerder onderzoek naar de tevredenheid richt dit onderzoek zich specifiek op de tevredenheid van de Vlaming over de onlinedienstverlening van zijn of haar gemeente. Dit wordt onderzocht aan de hand van volgende onderzoeksvraag:

'Hoe tevreden is de Vlaming over de onlinedienstverlening die door zijn gemeente of stad wordt aangeboden?'

1.2.2 Deelvragen

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, worden volgende deelvragen behandeld:

1. *Wat is online dienstverlening?*
2. *Welke online diensten bieden overheden aan?*
3. *Hoe wordt bestaand onderzoek naar de tevredenheid van burgers over (online) dienstverlening opgezet en uitgevoerd?*
4. *Wat is de relatie tussen kwaliteit en tevredenheid?*

De eerste deelvraag in de literatuurstudie omvat "*Wat is online dienstverlening?*". In dit deel wordt het verschil tussen online dienstverlening en e-government toegelicht. Omdat deze begrippen vaak door elkaar worden gebruikt, is het belangrijk voor de lezer om deze goed te onderscheiden. Ook worden in grote lijnen de voordelen en nadelen van e-government besproken.

De tweede deelvraag richt zich op "*Welke online diensten bieden overheden aan?*". Hier ligt de focus op het in kaart brengen van het actuele aanbod van online diensten op federaal, regionaal en lokaal niveau in België. Voor deze analyse werd voornamelijk gebruik gemaakt van overheidswebsites in plaats van wetenschappelijke literatuur. Voor de analyse werd voornamelijk gebruik gemaakt van overheidswebsites in plaats van wetenschappelijke literatuur.

De derde deelvraag richt zich op: "*Hoe wordt bestaand onderzoek naar de tevredenheid van burgers over (online) dienstverlening opgezet en uitgevoerd?*". In dit deel worden op basis van bestaande literatuur diverse factoren besproken die invloed hebben op de tevredenheid van burgers over online overheidsdiensten. Eerst worden tevredenheidsmodellen zoals het EDM-model behandeld (Van Ryzin, 2004). Voor e-government wordt meetmodellen zoals TAM en ISSM besproken (Davis, 1989; DeLone & McLean, 1992). Vervolgens worden ook factoren besproken die buiten deze modellen vallen maar wel een invloed hebben op de tevredenheid van burgers. Het doel van dit hoofdstuk is om een uitgebreid overzicht te geven van de factoren die een significante rol spelen in de tevredenheid van burger over online overheidsdiensten.

De laatste deelvraag omvat "*Wat is de relatie tussen kwaliteit en tevredenheid?*". Dit hoofdstuk heeft als doel de relatie tussen kwaliteit en tevredenheid te verduidelijken. Deze invalshoek is relevant omdat kwaliteit een objectief begrip is, terwijl tevredenheid subjectief van aard is. Er wordt toegelicht wat onder kwaliteit wordt verstaan, hoe dit gemeten wordt en hoe het verband houdt met tevredenheid volgens de bestaande literatuur.

1.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoeksopzet van deze masterproef bestaat uit twee onderdelen: een literatuurstudie en een empirisch onderzoek. Door de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt beoogd inzicht te krijgen in de tevredenheid van burgers over de online dienstenverlening van hun gemeente, en te achterhalen welke factoren hier in belangrijke mate toe bijdragen.

1.3.1 Literatuurstudie

De uitwerking van de literatuurstudie heeft in eerste plaats tot doel om de begrippen online dienstverlening en e-government te verduidelijken en het aanbod van bijbehorende diensten in kaart te brengen. Hierbij ligt de focus op eerdere tevredenheidsonderzoeken en de methoden die daarin zijn toegepast.

De literatuurstudie bestaat uit meerdere deelvragen die gerelateerd zijn aan de centrale onderzoeksvraag. Deze deelvragen worden met behulp van de bestaande wetenschappelijke literatuur onderzocht. De bronnen zijn verzameld via wetenschappelijke databases zoals de Bibliotheek van de UHasselt en Google Scholar. De zoektermen die gebruikt werden voor dit onderzoek omvatten: *citizen satisfaction, e-government, e-service, local government, online service provision, municipalities*, etc. Boolean-operatoren (zoals AND, OR, NOT) hielpen bij het verfijnen van de zoekresultaten. Verder zijn ook officiële overheidswebsites geraadpleegd.

1.3.2 Empirisch onderzoek

Na afronding van de literatuurstudie, volgt het empirisch onderzoek. Het empirisch onderzoek is van belang omdat het steunt op objectieve waarnemingen, methodische gegevensverzameling en een objectieve analyse van de verzamelde data. Dit deel vormt de basis voor betrouwbare conclusies met betrekking tot de centrale onderzoeksvraag. Voor het empirisch luik is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksaanpak. De data-analyse bestaat uit een beschrijvende statistiek en een PLS-SEM-analyse. Voor de uitvoering worden de softwareprogramma's SPSS (voor de beschrijvende analyse) en SmartPLS (voor de PLS-SEM) gebruikt. Om de data te verzamelen is er gebruik gemaakt van een enquête. Deze vragenlijst is specifiek opgesteld om gerichte uitspraken te kunnen doen over de ervaringen van burgers met de online dienstverlening van hun gemeente. De stellingen in de vragenlijst zijn gebaseerd op eerder onderzoek.

De verdere uitwerking en bespreking van het empirische onderzoek zal aan bod komen vanaf Hoofdstuk 6.

Literatuurstudie

Hoofdstuk 2: Wat is onlinedienstverlening?

Het toenemende gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) heeft sinds de jaren 90 geleid tot een sterke toename van online dienstverlening. Overheden zetten ICT in om hun efficiëntie en effectiviteit bij het leveren van publieke diensten te verbeteren (Bayona & Morales, 2017). Deze ontwikkeling heeft geleid tot een verscheidenheid aan termen in de literatuur zoals digitale dienstverlening, e-government service, publieke e-service en webkanaal. Hoewel deze begrippen vaak als synoniemen worden gebruikt, verwijzen zij doorgaans naar vergelijkbare vormen van online dienstverlening door de overheid (Lindgren & Jansson, 2013; Lindgren & Melin, 2017). In dit hoofdstuk wordt daarom een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de begrippen e-government en online dienstverlening. Vervolgens worden de verschillende categorieën binnen e-government toegelicht aan de hand van een overzichtelijke tabel (Tabel 2). Het hoofdstuk sluit af met een bespreking van de belangrijkste voor- en nadelen van online dienstverlening.

2.1 Online dienstverlening en online diensten

2.1.1 Online dienstverlening

Online dienstverlening, ook wel e-service of digitale dienstverlening genoemd, is een verzamelterm voor het leveren van diensten via het internet. Dit kan commerciële vormen aannemen zoals e-commerce³, maar omvat ook niet-commerciële, vaak door de overheid aangeboden diensten (Mandal, 2015). In tegenstelling tot commerciële diensten, die doorgaans worden aangeboden door winstgerichte bedrijven, worden overheidsdiensten geleverd zonder winstoogmerk (Venkatesh et al., 2012).

Het concept e-service bestaat uit twee delen: de 'e' en de 'service'. De 'e' verwijst naar dat iets elektronisch wordt gedaan, terwijl 'service' verwijst naar het proces waarin waarde voor iemand wordt gecreëerd. E-service kan daarom vanuit drie perspectieven worden benaderd: (1) als technologische toepassing, (2) als dienstverleningsproces, en (3) in de context van de organisatie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen publieke en private diensten (Lindgren & Jansson, 2013).

Tot slot is online dienstverlening meer dan een technische oplossing. Ze draagt bij aan veranderingen in de politieke en sociale context van publieke dienstverlening, en heeft het potentieel om fundamentele hervormingen in de organisatie en levering van publieke taken teweeg te brengen (Asgarkhani, 2005).

³ E-commerce is de verkoop of aankoop van goederen en diensten, tussen bedrijven, huishoudens, particulieren of particuliere organisaties, via elektronische transacties die worden uitgevoerd via het internet of andere computergestuurde netwerken (Eurostat, 2025).

2.1.2 Online diensten

Online diensten, of e-services, zijn interactieve informatiesystemen die via internet beschikbaar zijn. Ze omvatten informatie, processen, applicaties en IT-middelen die online worden aangeboden om efficiëntie te verhogen en nieuwe inkomsten te genereren. In de e-commerce zijn e-services belangrijk voor het bieden van directe oplossingen, het verbeteren van klantrelaties en het verhogen van klanttevredenheid. Voorbeelden zijn online bankieren, reisplanning en financieel beheer (Featherman & Pavlou, 2003).

E-services kunnen ook publieke diensten zijn die online worden aangeboden door overheidsinstanties of andere publieke organisaties (Lindgren & Melin, 2017). Deze diensten worden aangeboden om diverse activiteiten te faciliteren zoals het verkrijgen van informatie, het indienen van aanvragen en het verrichten van betalingen (Nawafleh & Khasawneh, 2024; Qatawneh et al., 2024).

2.2 E-government en e-governmentdiensten

2.2.1 E-government

Zoals eerder besproken heeft de digitale evolutie geresulteerd in de opkomst van e-government (Xie et al., 2017). De wereldwijde daling van internetkosten heeft deze groei verder gestimuleerd, waardoor steeds meer burgers en bedrijven gebruik maken van online overheidsdiensten (Sharma, 2015). E-government biedt overheden de mogelijkheid om op innovatieve wijze te communiceren met burgers en *realtime* diensten aan te bieden die beter aansluiten bij hun hedendaagse behoeften en levensstijl (Lee-Kelley & James, 2003). Voor zowel individuen als ondernemingen kan de interactie met overheidsinstanties via e-government bestaan uit: het verkrijgen van informatie, het downloaden van formulieren, het terugsturen van ingevulde formulieren en het volledig elektronisch doorlopen van een administratieve procedure (Eurostat, 2025b).

2.2.2 E-governmentdiensten

E-governmentdiensten zijn digitale diensten waarbij de overheid gebruikmaakt van informatie- en communicatietechnologie (ICT) om informatie uit te wisselen en online diensten te verlenen aan burgers (G2C), bedrijven (G2B), andere overheidsorganisaties (G2G) en ambtenaren (G2E). Deze diensten maken gebruik van digitale platforms om informatie te verzamelen, te verwerken, op te slaan en te delen. Ze ondersteunen de werking van de overheid en maken het mogelijk om vlot en efficiënt openbare diensten aan te bieden of informatie uit te wisselen met verschillende doelgroepen zoals burgers, bedrijven en andere overheden (Mphahlele et al., 2025; Nawafleh & Khasawneh, 2024).

E-governmentdiensten kunnen worden onderverdeeld in informatie- en transactiediensten. Informatieve diensten omvatten het verstrekken van overheidsinformatie via websites zoals beschikbare overheidsdiensten, wet- en regelgeving, agenda's en notulen van gemeenteraadsvergaderingen, e-nieuwsbrieven, werkgelegenheidsinformatie en e-alerts. Transactiediensten gaan een stap verder en betreffen tweerichtingsverkeer tussen overheid en burgers, waaronder het online aanvragen van diensten of documenten, het registreren voor recreatieve voorzieningen, het betalen van boetes en belastingen, en het digitaal indienen van

vergunningaanvragen. Transactiediensten vereisen vaak samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties op horizontaal of verticaal niveau (Venkatesh et al., 2012; Yu-Che & Kim, 2019). Daarnaast hebben ze ook de meeste impact op de relatie tussen de gemeente en de burger (Bayona & Morales, 2017).

2.2.3 Categorieën e-government

E-governmentdiensten hebben invloed op verschillende belanghebbenden, waaronder burgers, bedrijven overheidsmedewerkers en beleidsmakers. Deze groepen hebben elk hun eigen belangen, wat van invloed kan zijn op de adoptie en het succes van e-government (Fan & Yang, 2015). Een gebruikelijke manier om e-governmentdiensten te classificeren, is op basis van de doelgroep waarop ze gericht zijn. Tabel 2 geeft de meest voorkomende categorieën weer (Qteishat & Zaidi, 2012).

Daarnaast kunnen online overheidsdiensten ook geclassificeerd worden op basis van het overheidsniveau waarop ze opereren zoals lokaal, regionaal of federaal (Bayona & Morales, 2017). Deze indeling wordt nader toegelicht in Hoofdstuk 3.

Categorieën	Uitleg categorie	Activiteiten	Toepassingen België
Government-to-Citizen (G2C)	Om burgers een goede dienstverlening te bieden en zo de relatie tussen overheid en klant (burger) te verbeteren	• Toegang tot informatie: uitkeringen, beleid, leningen en educatief materiaal • Individuele zaken: sociale diensten, subsidies/leningen, belastingen	• Mijn Burgerprofiel • My eBox • MyMinFin • MyHandicap
Government-to-Business (G2B)	Betere diensten leveren aan bedrijven	• Het beschikbaar stellen van een <i>single portal</i> en een geïntegreerde database • De <i>e-markt</i> betreden om kostenefficiënte voordelen te behalen	• e-Box Enterprise • Hermes-portaal • Mercuriusportaal • e-Griffie
Government-to-Government (G2G)	Ondersteunt de samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties	• Delen of integreren van databases van federale, regionale en lokale overheden, evenals het integreren van afzonderlijke systemen • Verbeteren van samenwerkingsverbanden zoals subsidies, wetshandhaving,	• TESTA • Het Loket voor Lokale Besturen

		openbare veiligheid en rampenbestrijding	
Government-to-Employees (G2E)	Gericht op de relatie tussen de overheid en haar werknemers	• Diensten verlenen aan interne medewerkers zoals training, salarisadministratie, reizen en vergoedingen • De interne efficiëntie en effectiviteit van de overheidsadministratie verbeteren	• PersoSelfService • Mijn Fed+ • Vlimpers

Tabel 2: E-government categorieën (Ndou, 2004; Qteishat & Zaidi, 2012; Siau & Long, 2005).

Aangezien dit onderzoek zich richt op de tevredenheid van burgers met betrekking tot de online dienstverlening van hun gemeente, ligt de focus uitsluitend op G2C-diensten. De overige categorieën (G2B, G2E en G2G) worden niet verder besproken en blijven in de rest van het onderzoek buiten beschouwing.

2.3 De voor-en nadelen van online overheidsdienstverlening

Vandaag de dag wordt het aanbieden van online overheidsdiensten als een essentiële overheidsfunctie beschouwd (Nurdin et al., 2022). Dit verloopt zeker niet zonder beperkingen. Het volgende deel richt zich daarom op het verkennen van enkele voor-en nadelen van onlinedienstverlening.

2.3.1 De voordelen van online overheidsdienstverlening

Er zijn veel voordelen verbonden aan het transformeren van traditionele overheidsdiensten naar online overheidsdiensten voor zowel de burger als de overheid (Europese Commissie, 2025; Gallego-Álvarez et al., 2010; Venkatesh et al., 2012). In dit deel bespreken we de voornaamste voordelen van het online aanbieden van overheidsdiensten.

2.3.1.1 Tijdbesparing en efficiëntie

De traditionele manier van het aanvragen van vergunningen, licenties en officiële documenten was vaak tijdrovend en inefficiënt. Bedrijven en burgers moesten verschillende formulieren invullen en fysiek langs verschillende overheidsinstanties gaan, wat leidde tot lange wachttijden, hoge kosten en ontevredenheid (Evans & Yen, 2006; Ndou, 2004). Door digitalisering en automatisering zijn veel administratieve handelingen nu eenvoudiger en sneller uit te voeren. Burgers en bedrijven kunnen online gegevens uitwisselen met de overheid, waardoor fysieke bezoeken aan loketten vaak overbodig zijn. Dit bespaart niet alleen tijd, maar verhoogt ook de kwaliteit van de dienstverlening (Belgium.be; Ndou, 2004; Sethunya, 2015). Gebruiksvriendelijke en overzichtelijk gestructureerde

overheidswebsites dragen verder bij aan deze efficiëntie door ervoor te zorgen dat informatie snel en gemakkelijk terug te vinden is (Sharma, 2015). Tot slot draagt het digitaal uitwisselen van informatie tussen verschillende overheidsinstanties (G2G) bij aan een snellere afhandeling van processen (Sethunya, 2015). Door efficiënt informatie uit te wisselen tussen deze instanties kunnen overbodige en dubbele processen worden geëlimineerd en wordt de communicatie gestroomlijnd, wat zorgt voor een effectievere samenwerking (Evans & Yen, 2006).

Deze verhoogde efficiëntie is mede mogelijk gemaakt door de implementatie van een gecentraliseerd identificatiesysteem, ook wel Single Sign-On (SSO)⁴ genoemd. Hiermee kunnen gebruikers via één account toegang krijgen tot meerdere diensten. Dit vereenvoudigt het proces voor de gebruikers, omdat zij slechts één wachtwoord hoeven te onthouden, wat zowel tijd bespaart als de gebruiksvriendelijkheid vergroot (Allmann & Radu, 2023).

Kortom, online overheidsdiensten wordt als efficiënter beschouwd, wat uiteindelijk resulteert in een hogere tevredenheid (Fan & Yang, 2015).

2.3.1.2 Toegankelijkheid

Naarmate overheidsinstellingen hun digitale transformatie voortzetten, zetten zij in toenemende mate in op online dienstverlening om de connectiviteit met de burgers te verbeteren. Deze digitale transitie heeft de toegankelijkheid van overheidsdiensten aanzienlijk vergroot (Mushtaq & Shah, 2024).

In tegenstelling tot de traditionele overheidsdiensten, zijn online overheidsdiensten minder hiërarchisch en verloopt de communicatie in beide richtingen. (Sá, Rocha, & Cota, 2016). Doordat overheden hun diensten online aanbieden, hebben burgers de mogelijkheid om 24 uur per dag, zeven dagen per week te communiceren met zowel federale, regionale of lokale overheden. Zo is het mogelijk om op elk moment van de dag toegang te krijgen tot administratieve processen en hebben burgers en bedrijven sneller toegang tot informatie (Ndou, 2004; Sethunya, 2015).

Daarnaast kent het online aanbieden van overheidsdiensten ook voordelen op sociaal-emotioneel vlak. Het online indienen van formulieren en aanvragen voor burgers wordt als minder gênant en confronterend ervaren dan een *face-to-face* gesprek. Zo kan bijvoorbeeld het aanvragen van financiële hulp ervaren worden als minder beschamend en vernederend wanneer dit digitaal verloopt, wat de toegankelijkheid naar sociale hulp verhoogt (Lee-Kelley & James, 2003).

Tot slot, wanneer de transparantie en toegankelijkheid toenemen, kan de digitalisering bijdragen aan een verbeterd imago van de overheid (Gallego-Álvarez et al., 2010).

⁴ Enkele voorbeelden van Single Sign-On (SSO) zijn itsme, DigiD of CSAM.

2.3.1.3 Kostenbesparingen

Een belangrijk bijkomend voordeel van online dienstverlening is de realisatie van substantiële kostenbesparingen. Het online aanbieden van overheidsdiensten leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen doordat papierloos werken, het stimuleren van digitale projecten en het gebruik van efficiënte technologieën zorgen voor lagere uitgaven voor kantoorbeheer en documentverwerking (Gallego-Álvarez et al., 2010; Yan & Lyu, 2023). Tegelijkertijd vermindert het online aanbieden van diensten de bureaucratie, waardoor minder personeel nodig is voor administratieve taken en de operationele kosten dalen (Sethunya, 2015).

2.4.2 Nadelen van online overheidsdienstverlening

De digitalisering van overheidsdiensten biedt verschillende voordelen, maar brengt ook risico's met zich mee op het gebied van privacy, gegevensbescherming en cyberveiligheid (Sethunya, 2015). In dit deel worden de belangrijkste nadelen van digitale overheidsdiensten besproken.

2.4.2.1 Veiligheid

De veiligheid van online overheidsdiensten is van toenemend belang, aangezien digitale interacties tussen burgers en overheden steeds vaker plaatsvinden. Burgers maken zich zorgen over de veiligheid van overheidswebsites, vooral bij het verstrekken van persoonlijke gegevens zoals e-mailadressen en transactie -of internetgeschiedenis. Hoewel overheidsinstanties inspanningen leveren om de veiligheid van persoonlijke gegevens te waarborgen, blijven overheidswebsites kwetsbaar voor hackersaanvallen. Dit ondermijnt het vertrouwen, aangezien burgers niet weten bij wie hun persoonlijke informatie uiteindelijk terechtkomt en er bovendien een risico bestaat dat externe partijen zoals buitenlandse overheden of cybercriminelen, de verzamelde gegevens misbruiken om schade toe te brengen aan burgers en bedrijven (Sethunya, 2015). Een ander veiligheidsprobleem is dat de overheid meer controle heeft over persoonsgegevens dan burgers zelf. Dit kan risico's met zich meebrengen op het gebied van corruptie. Om dergelijke risico's te beperken, is het essentieel dat er toezicht is op het overheidsbeleid en dat transparantie wordt gewaarborgd (Kim & Kim, 2009).

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens veilig worden bewaard en niet worden misbruikt. Hierbij is van cruciaal belang dat de overheid maatregelen neemt om te voorkomen dat de informatie van burgers wordt misbruikt (Evans & Yen, 2006). Om de veiligheid te waarborgen, hanteert de Belgische overheid het Federal Information Security Policy (FISP), een beleid dat uniforme richtlijnen en minimumnormen voor informatiebeveiliging biedt (BOSA). Voor een veilige toegang tot digitale overheidsdiensten beheren CSAM en FAS het identiteits- en toegangsbeheer. CSAM biedt burgers een betrouwbare omgeving voor identificatie, authenticatie, autorisatie en beheer van mandaten (BOSA, 2024a; CSAM, 2025). Terwijl de Federal Authentication Service (FAS) de identiteit van eindgebruikers verifieert om veilige toegang tot online overheidstoepassingen te garanderen (BOSA, 2018, 2025). Niet alleen de overheid, maar ook andere partijen kunnen digitale sleutels aanbieden voor toegang tot online overheidstoepassingen. Belgium Mobile ID biedt itsme

aan, waar men veilig kan inloggen, gegevens delen, bevestigen en ondertekenen (itsme®; Vlaanderen.be).

2.4.2.2 Privacy

De toenemende hoeveelheid persoonsgegevens in de handen van de overheid roept bij de burgers niet alleen vragen op rond bescherming maar ook rond privacy (Sethunya, 2015; Thiele, 2011). Volgens Ngulube (2007) zullen burgers dan ook minder snel deelnemen aan e-governmentinitiatieven zoals het gebruik van online overheidsdiensten als hun privacy niet gegarandeerd wordt. Een succesvolle implementatie van e-government, en in het bijzonder online overheidsdiensten, vereist een degelijk juridisch kader rond cyberveiligheid, digitale handtekeningen en bescherming van persoonsgegevens (Ngulube, 2007). Zo is er sinds mei 2018 een wet, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die vastlegt hoe personen en diensten moeten omgaan met persoonsgegevens (Belgium.be).

Zoals eerder aangehaald heeft de brede beschikbaarheid van persoonlijke informatie de deur geopend voor misbruik door marketeers, hackers, identiteitsdieven, etc. Daarom is het essentieel dat overheidswebsites gebruikers duidelijk informeren over hun privacy- en beveiligingsbeleid op hun site, zeker omdat gebruikers zich er vaak niet bewust van zijn dat hun persoonlijke informatie online wordt verzameld, opgeslagen en geraadpleegd. Overheidswebsites kunnen het vertrouwen van gebruikers vergroten door duidelijke en zichtbare verklaringen over beveiliging en privacy te publiceren, waarmee zij de authenticiteit van de site bevestigen (Thiele, 2011).

2.4.2.3 Hoge technologische kosten

Hoewel het online aanbieden van overheidsdiensten kostenbesparend kan zijn zoals besproken in 2.3.1.3, brengt het ook aanzienlijke investerings- en onderhoudskosten met zich mee.

Voor het aanbieden van online overheidsdiensten hebben overheidsinstanties krachtige servers en geavanceerde beveiligingssystemen nodig om grote hoeveelheden informatie te verwerken, terwijl burgers toegang moeten hebben tot internet compatibele apparaten om gebruik te kunnen maken van overheidswebsites. Deze vereisten vormen een kostbare investering, die vooral voor minder ontwikkelde economieën een grote uitdaging kunnen vormen. Naast de infrastructuurkosten spelen ook andere technologische kosten een rol zoals de algemene kosten voor opleiding en training van personeel en gebruikers, om de technologie op een correcte manier te kunnen gebruiken (Qteishat & Zaidi, 2012; Sethunya, 2015).

Volgens Nurdin et al. (2022) kan één enkele overheidsorganisatie zelden zelfstandig veranderingen doorvoeren en alle benodigde middelen voorzien. Daarom is het essentieel dat meerdere overheidsorganisaties, zowel horizontaal als verticaal, hun middelen bundelen om informatietechnologie binnen overheidsorganisaties te ontwikkelen en te onderhouden om hoogwaardige diensten te leveren (Nurdin et al., 2022).

2.4.2.4 Digitale kloof

Hoewel het internetgebruik de laatste decennia sterk is toegenomen, blijft er een kloof bestaan tussen mensen die digitaal vaardig zijn en diegene zonder toegang tot technologie of die zich geïntimideerd voelen door het gebruik ervan (Lee-Kelley & James, 2003). Voor sommige mensen bepaalt de mate van toegankelijkheid tot online informatie en dienstverlening of ze volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij (Vlaanderen.be, 2025). Omdat online informatiebronnen een zekere mate van cognitieve vaardigheden en internetgeletterdheid vereisen, volstaat alleen fysieke toegang tot computertechnologie niet om de digitale kloof volledig te overbruggen (Lee-Kelley & James, 2003). Uit recente data blijkt dat meer dan 41 procent van de Belgische bevolking digitaal kwetsbaar is. Zij hebben onvoldoende toegang tot waardevolle of essentiële online openbare diensten (BOSA, 2023). Zo kunnen hoge toegangskosten een barrière vormen voor mensen uit lagere sociaaleconomische groepen om online te gaan (Lee-Kelley & James, 2003). Het is daarom de taak van de overheid om digitale drempels weg te werken en vlotte toegang tot online dienstverlening te garanderen (BOSA, 2023).

De basis digitale vaardigheden bestaan, volgens Statbel, uit vijf componenten: informatie en digitale geletterdheid, communicatie, creatie digitale content, veiligheid en probleemoplossing. Statbel concludeerde in 2023 dat de digitale vaardigheden van de Belgen fors zijn gestegen. In 2023 beschikte 59 procent van de Belgen over minstens basis digitale vaardigheden, een stijging van vijf procent ten opzichte van 2021. Desondanks blijft het streefdoel om tegen 2030 80 procent van de volwassenen te voorzien van basis digitale vaardigheden voorlopig buiten bereik. Daarnaast worden de hoogste digitale vaardigheden aangetroffen bij studenten en werkenden, terwijl werklozen, inactieven en gepensioneerden meer moeite hebben. Ook leeftijd en opleidingsniveau spelen een rol: digitale vaardigheden nemen af na de leeftijd van 45 jaar en onder de laagopgeleide bevolking (Statbel, 2023). Deze cijfers bevestigen de brede trend die Thiele (2011) beschrijft, namelijk dat demografische factoren zoals inkomen, opleiding en leeftijd belangrijke voorspellers zijn van de intentie om online overheidsdiensten te gebruiken. Sharma (2015) haalt een andere trend aan: het bezit en gebruik van een computer neemt af naarmate de leeftijd stijgt. Deze bevinding wordt ondersteund door recente cijfers van Statbel, waaruit blijkt dat 35 procent van de 75- tot 89-jarigen nog nooit online is geweest, terwijl 95 procent van de 16- tot 74-jarigen wel online is geweest (Statbel, 2024).

Het verbeteren van de digitale kennis en vaardigheden van burgers is dus essentieel om deze digitale kloof te verkleinen (Nurdin et al., 2022). Zeker naarmate online overheidsdiensten de norm worden, neemt de verantwoordelijkheid van overheden toe om ervoor te zorgen dat iedereen een toegankelijke en eerlijke gebruikerservaring heeft (Allmann & Radu, 2023).

2.5 Conclusie

Dit hoofdstuk heeft een onderscheid gemaakt tussen e-government en online dienstverlening. Aan de hand van de vier categorieën (G2C, G2B, G2G en G2E) werd toegelicht hoe e-government zich richt tot diverse doelgroepen, waarbij dit onderzoek zich exclusief focust op de online G2C-diensten.

De voordelen van online dienstverlening tonen aan dat het juiste gebruik van ICT ervoor kan zorgen dat zowel gemeentes als burgers informatie effectiever en efficiënter kunnen beheren (Bayona & Morales, 2017). Tegelijkertijd toont het hoofdstuk ook de keerzijden zoals risico's op het vlak van veiligheid, privacy, hoge technologische kosten en de aanhoudende digitale kloof.

Om de voordelen van online overheidsdiensten te maximaliseren en de nadelen te minimaliseren, is het essentieel dat overheden blijven investeren in digitale inclusie, cyberveiligheid en gebruiksvriendelijke technologieën.

Hoofdstuk 3: Welke online diensten bieden overheden in België aan?

Veel West-Europese landen, waaronder België, hebben digitale systemen en platforms geïmplementeerd voor het beheer van essentiële diensten zoals sociale uitkeringen (Allmann & Radu, 2023).

België is een federale staat die bestaat uit verschillende bestuursniveaus. Bovenaan staat de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten, elk met hun eigen bevoegdheden. Daaronder volgen de provincies, die onder toezicht staan van de hogere overheden. Op het laagste niveau bevinden zich de gemeenten, het bestuursniveau dat het dichtst bij de burger staat. Binnen hun bevoegdheden beschikken gemeenten over een aanzienlijke autonomie, al blijven zij onder toezicht van de hogere bestuurslagen (Belgium.be; Belgium.be). De bevoegdheid voor online dienstverlening is verdeeld over deze verschillende bestuursniveaus. Zo is de federale overheid bevoegd voor algemene online diensten zoals e-Box en MyGov.be. De gewesten zijn dan bevoegd voor regionale online diensten zoals Mijn Burgerprofiel. Op lokaal niveau zijn de gemeenten bevoegd voor hun eigen digitale loketten en online dienstverlening.

Aangezien dit onderzoek zich beperkt tot online overheidsdienstverlening aan burgers (G2C), richt dit hoofdstuk zich uitsluitend op online G2C-diensten. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de belangrijkste online overheidsdiensten per bestuursniveau: eerst op nationaal niveau (3.1), vervolgens op regionaal niveau (3.2) en tot slot op lokaal niveau (3.3). Per niveau worden enkele bekende voorbeelden besproken.

3.1 Nationaal niveau

In dit hoofdstuk wordt besproken hoe online overheidsdiensten in België worden ondersteund door open data en digitale platformen. Aan bod komen onder andere de beschikbare datasets (3.1.1) en digitale toepassingen (3.1.2) zoals e-Box en MyGov.be. Daarnaast worden ook financiële online diensten (3.1.3) zoals MyMinFin en MyPension behandeld, evenals gezondheidsgerichte initiatieven (3.1.4) zoals Mijngezondheid en MyHandicap.

3.1.1 Beschikbare datasets

Om digitale overheidsdiensten op nationaal niveau te kunnen ondersteunen en verder te ontwikkelen, is de beschikbaarheid van open data van cruciaal belang. Zonder toegang tot actuele en betrouwbare datasets zouden toepassingen zoals e-Box, MyGov.be of MyMinFin onmogelijk zijn. Open data vormen de fundamenten waarop deze digitale diensten gebouwd zijn en zijn essentieel voor de economische en sociale ontwikkeling van een samenleving (Rasool et al., 2022).

De federale overheid speelt hierin een belangrijke rol. Via het open data portaal, data.gov.be, stelt zij meer dan 10.000 datasets beschikbaar over federale, regionale en lokale overheden en bedrijven. Open data zijn publieke, niet-persoonsgebonden gegevens die computerleesbaar, gratis en volgens open standaarden (bijvoorbeeld via CSV of JavaScript) toegankelijk zijn. Overheidsdiensten die

gegevens verzamelen moeten deze zoveel mogelijk beschikbaar stellen. Zo kunnen ze door burgers, onderzoekers, bedrijven en andere overheden gebruikt worden voor diverse doeleinden: van beleidsontwikkeling tot het bouwen van innovatieve digitale toepassingen. Dit bevordert de betrokkenheid van burgers bij het politieke en maatschappelijke leven (BOSA, 2024c; Data.gov.be, 2025; Statbel).

3.1.2 Algemene overheidscommunicatie

De Belgische overheid biedt met My eBox een beveiligde digitale brievenbus aan burgers waarin zij berichten en documenten van overheidsdiensten veilig kunnen ontvangen en beheren. Zodra er een nieuw document beschikbaar is, wordt de gebruiker via e-mail op de hoogte gebracht. Daarnaast is het ook mogelijk om toegang te krijgen tot de e-Box via private dienstverleners zoals Doccle en TrustO (Belgium.be; eBox).

Om de toegang tot administratieve documenten nog eenvoudiger te maken, lanceerde de Belgische overheid de beveiligde app MyGov.be als aanvulling op My eBox. Via deze app kunnen gebruikers snel hun My eBox openen en eBox-berichten raadplegen. Daarnaast dient MyGov.be ook als digitaal loket waar men officiële documenten zoals een geboorteakte of huwelijksakte kan opvragen (eBox, 2025; MyGov.be).

3.1.3 Financiën

MyMinFin is een digitaal platform van de FOD Financiën waarmee burgers eenvoudig hun fiscaal en patrimoniaal dossier kunnen beheren. Het biedt toegang tot persoonlijke documenten, formulieren en diverse elektronische diensten, waaronder Tax-on-web. Via MyMinFin kunnen burgers onder andere: aangiftes van personenbelastingen invullen, verzenden en de status ervan opvolgen maar kunnen ze ook hun voorkeuren voor toekomstige aangiftes instellen (Belgium.be; Financiën, 2015; *MyMinfin*).

Mypension.be is het online pensioenportaal waar burgers gepersonaliseerde informatie vinden over zowel hun wettelijk als aanvullende pensioen. Via het online pensioendossier kunnen burgers verschillende diensten raadplegen: ze kunnen hun pensioenaanvraag online indienen, contactgegevens beheren, aanduiden dat ze hun post digitaal willen ontvangen, nagaan wat de vroegst mogelijke pensioendatum is, zien hoeveel pensioenreserve er al is gespaard, etc. (Belgium.be).

3.1.4 Gezondheid

Mijngezondheid, beheerd door de FOD Volksgezondheid, biedt burgers toegang tot hun medische gegevens. Ze kunnen onder meer hun vaccinaties, voorschriften en gezondheidssamenvattingen raadplegen en toestemming geven voor het delen van info met zorgverleners. Via deze geïntegreerde interfederale portaalsite worden burgers meer betrokken bij het beheer van hun eigen gezondheid (Mijngezondheid).

MyHandicap is een digitaal loket waar burgers met een handicap attesten kunnen aanvragen voor fiscale en sociale voordelen zoals parkeerkaarten en verminderingskaarten voor het openbaar vervoer. Je vindt er terug welke voordelen je hebt of nog kunt aanvragen en welke aanvragen lopen of werden afgewezen (FOD Sociale Zekerheid; Sociale Zekerheid; Vlaanderen.be).

Tot slot is er eBirth, hier kunnen zorgverleners een geboorte elektronisch melden aan de dienst burgerlijke stand van de gemeente. De geboortekennisgeving en het formulier met de statische gegevens zijn beschikbaar voor artsen, vroedvrouwen en verpleegkundigen en worden automatisch gedeeld met de gemeenschappen (Belgium.be; BOSA, 2024b; eGezondheid).

3.2 Vlaams niveau

Op Vlaams niveau zijn er verschillende digitale platformen ontwikkeld die burgers toegang geven tot online overheidsdiensten. Paragrafen 3.2.1 en 3.2.2 lichten enkele concrete voorbeelden toe.

3.2.1 Burgerprofiel

Mijn Burgerprofiel is het digitale platform waar burgers veilig en eenvoudig hun overheidszaken kunnen regelen. Via één overzicht kunnen burgers hun dossier opvragen, persoonlijke gegevens inkijken, attesten downloaden en vergunningen of premies aanvragen. Mijn Burgerprofiel is beschikbaar via de app, de website en via overheidswebsites die je herkent aan het speciale icoon in de header (Vlaanderen.be).

Steeds meer steden, gemeenten en overheidsdiensten sluiten zich aan bij Mijn Burgerprofiel en voegen extra lokale functies toe zoals lokaal nieuws of de mogelijkheid om online een afspraak te maken. Zo zou de Mijn Burgerprofiel-app ook kunnen functioneren als een gemeente-app (Vlaanderen.be).

3.2.2 Andere voorbeelden van Vlaamse online diensten

De Vlaamse Belastingdienst int de meeste Vlaamse belastingen, voert fiscale controles uit en ondersteunt de Vlaamse regering bij het fiscale beleid en de regelgeving. Via deze online dienst kan de burger zijn of haar dossier voor verkeersbelastingen raadplegen, de berekening van de belasting simuleren, zijn aangifte indienen, een bezwaar indienen, etc. (Vlaanderen.be).

Verder is er bijvoorbeeld ook My Health Viewer, een Vlaamse onlinedienst van de mutualiteiten. Hier kan de burger zelf zijn vaccinaties raadplegen, zijn eigen medisch dossier raadplegen, deelnames aan de bevolkingsonderzoeken naar kanker opvolgen, etc. (Vlaanderen.be).

3.3 Lokaal niveau

Burgers, bedrijven en andere belanghebbenden verwachten dat de lokale overheden e-government implementeren en onderhouden. Lokale overheden kunnen verschillende digitale systemen inzetten om hun diensten online aan te bieden (Nurdin et al., 2022). De mate van digitale ontwikkeling

verschilt echter sterk per gemeente en is afhankelijk van de beschikbare middelen en grootte van de gemeente. Dit leidt tot uiteenlopende niveaus van gemeentelijke websites (Bayona & Morales, 2017). In de paragrafen 3.3.1 en 3.3.2 wordt er besproken hoe gemeenten digitale middelen inzetten om hun dienstverlening te verbeteren. Er wordt specifiek ingegaan op het gebruik van gemeente-apps en e-loketten.

3.3.1 Gemeente-apps: digitale toegang tot lokale diensten

Uit cijfers van 2022 bleek dat 90% van de Vlamingen een smartphone bezit en dat 86% van hun schermtijd naar apps ging, wat aantoont dat burgers apps verkiezen boven websites (Vlaanderen.be; Vlaanderen.be). Gemeenten kunnen inspelen op deze voorkeur via Mijn Burgerprofiel-app of een eigen gemeente-app. Een eigen gemeente-app combineert de basisfuncties van de Mijn Burgerprofiel-app met extra lokale diensten zoals een webshop of toeristische info. Deze extra lokale diensten variëren van gemeente tot gemeente. Via deze apps kunnen burgers meldingen doorgeven aan hun gemeente, afspraken maken met gemeentelijke diensten of lokaal nieuws lezen (Vlaanderen.be; Vlaanderen.be).

Een voorbeeld van zo een gemeente-app is Mijn Stadsapp. Deze werd in Limburg ontwikkeld door S-Lim om lokale besturen dichterbij de burger te brengen en wordt intussen gebruikt door meer dan de helft van de Limburgse gemeenten. Mijn Stadsapp is een digitale assistent die relevante info toont op basis van gebruikersvoorkeuren, toegang biedt tot diensten van meerdere gemeenten en via een chatbot vragen snel beantwoordt om zo lokale besturen administratief te ontlasten (s-Lim).

3.3.2 E-loket van gemeenten

Heel wat diensten zijn vandaag 24/7 online toegankelijk via de computer, tablet of smartphone. Deze diensten worden aangeboden via het digitale loket, oftewel e-loket, van de gemeente van de burger. Het aanbod aan online diensten varieert per gemeente, maar omvat onder meer het opvragen van documenten, het maken van afspraken, het indienen van aanvragen en het melden van klachten of problemen.

De toename van het aantal digitaal opgevraagde attesten toont aan dat steeds meer burgers gebruikmaken van de online diensten van hun gemeente. In 2024 werden maar liefst 636 545 attesten opgevraagd via Mijn Burgerprofiel bij de gemeenten, in 2023 waren dat er nog 460 036 (Vlaanderen.be).

3.4 Conclusie

België biedt op verschillende bestuursniveaus een breed scala aan online overheidsdiensten aan. Op nationaal en Vlaams niveau zorgen digitale platformen zoals MyGov.be, MyMinFin en Mijngezondheid voor een veilige en efficiënte toegang tot persoonlijke gegevens. Op lokaal niveau zetten steeds meer gemeenten in op digitale loketten en gemeente-apps die burgers toegang geven tot lokale dienstverlening. Hoewel het aanbod en de kwaliteit van deze diensten kunnen variëren tussen bestuursniveaus, neemt het gebruik ervan door burgers voortdurend toe.

Hoofdstuk 4: Hoe wordt bestaand onderzoek naar de tevredenheid van burgers over (online) dienstverlening opgezet en uitgevoerd?

Terwijl eerdere hoofdstukken inzicht gaven in het aanbod van digitale overheidsdiensten op verschillende bestuursniveaus in België, richt dit hoofdstuk zich op de vraag hoe burgers deze diensten ervaren en welke factoren hun tevredenheid beïnvloeden.

Eerst wordt het begrip tevredenheid gedefinieerd en het onderscheid gemaakt tussen klant-, burger- en gebruikerstevredenheid. Vervolgens worden de methoden en aandachtspunten besproken bij het uitvoeren van burgertevredenheidsonderzoeken. Daarna komen drie theoretische modellen aan bod die vaak worden gebruikt om tevredenheid bij online dienstverlening te verklaren. Tot slot worden ook aanvullende factoren besproken die niet volledig in deze modellen passen, maar volgens de literatuur toch een invloed uitoefenen op de tevredenheid van burgers zoals cultuur, vertrouwen en digitale vaardigheden.

4.1 Burgertevredenheidsonderzoek

4.1.1 Het begrip tevredenheid

Tevredenheid wordt gedefinieerd als “een affectieve toestand die voortkomt uit een proces van affectieve en cognitieve evaluatie van een specifieke transactie” (Oliver, 1981). Binnen de context van e-government verwijst tevredenheid naar de algehele evaluatie van de gebruiker over de functionaliteit, servicekwaliteit en interactieve ervaring van het platform (Luo et al., 2024). De overheid beschouwt burgers steeds meer als consumenten, waarbij hun tevredenheid centraal staat. Deze nieuwe benadering leidt tot efficiëntere interacties, betere informatieverwerking en gegevensverzameling (Evans & Yen, 2006). Voor het vervolg van dit hoofdstuk is het van belang om duidelijk een onderscheid te maken tussen de termen klanttevredenheid, burgertevredenheid en gebruikerstevredenheid. Dit onderscheid helpt om beter te begrijpen hoe verschillende groepen digitale overheidsdiensten ervaren en beoordelen.

Klanttevredenheid is een complex en multidimensionaal fenomeen en wordt gedefinieerd als een essentiële maatstaf voor de kwaliteit van de geleverde producten of diensten door een instelling. Het weerspiegelt hoe goed de verwachtingen van de consument worden vervuld, waarbij deze verwachtingen beïnvloed worden door persoonlijke behoeften en eerdere ervaringen (Jinmei, 2011).

Burgertevredenheid daarentegen wordt gedefinieerd als een aangename of positieve emotionele toestand die ontstaat uit de evaluatie van de beschikbare opties voor het gebruik van e-governmentdiensten bij het uitvoeren van persoonlijke taken (Al-Kaseasbeh et al., 2019). Burgertevredenheid wordt vaak gezien als een veelbelovende en allesomvattende maatstaf voor het evalueren van publieke dienstverlening. Dit geldt met name voor complexe diensten waarvoor objectieve maatstaven moeilijk toegankelijk of toepasbaar zijn (Hjortskov, 2017). Hierbij ervaren burgers tevredenheid wanneer deze diensten hun informatiebehoeften vervullen (Surya Bahadur et

al., 2024). Het verschil tussen klanten en burgers is dat klanten onlinediensten beoordelen op basis van de voordelen die zij ervaren tijdens het gebruik, terwijl burgers pas tevreden zijn over e-governmentdiensten wanneer deze hen daadwerkelijk voordelen opleveren (Ma & Zheng, 2019).

Tot slot wordt gebruikerstevredenheid vaak gezien als een essentiële voorwaarde voor het behalen van de netto-voordelen van een technologisch systeem. Wanneer gebruikers tevreden zijn, hebben zij meestal een positieve kijk op de voordelen die het systeem biedt zoals verbeterde academische prestaties en persoonlijke voldoening (Riady et al., 2025).

4.1.2 Burgertevredenheidsenquêtes doorheen de tijd

Vanaf de jaren zeventig en tachtig nam het gebruik van burgerenquêtes, met name over tevredenheid met lokale diensten, sterk toe. In de jaren negentig groeide de belangstelling voor tevredenheidsenquêtes verder, mede door de opkomst van geavanceerdere meetinstrumenten, toenemend academisch onderzoek en de groeiende focus op klantgerichtheid binnen de publieke sector (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Vandaag de dag gebruiken overheden wereldwijd de resultaten van tevredenheidsenquêtes als maatstaf voor de kwaliteit van overheidsdiensten, zowel op lokaal, regionaal, nationaal en internationaal niveau (Van Ryzin, 2013). Ze worden onder meer ingezet voor benchmarking, kwaliteitsbeoordeling en financieringsbeslissingen (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Daarnaast worden burgertevredenheidsenquêtes steeds vaker ingezet als instrument voor beleidsvorming, budgetverdeling en voor het afleggen van verantwoording door publieke managers (Hjortskov, 2017; Van De Walle & Van Ryzin, 2011).

4.1.3 Aandachtspunten bij een (burger)tevredenheidsonderzoek

Hoewel tevredenheidsonderzoeken breed worden ingezet in de publieke sector, zijn ze methodologisch en inhoudelijk niet zonder beperkingen. Het beantwoorden van enquêtes vereist dat burgers verschillende cognitieve taken uitvoeren zoals het interpreteren van vragen, het herinneren van eerdere ervaringen en het vormen van een oordeel. Deze processen kunnen sterk worden beïnvloed door contextuele factoren zoals stemming, recente gebeurtenissen of mediaberichten (Hjortskov, 2017). Bovendien is het evalueren van publieke diensten complex, omdat het object van evaluatie vaak ambigu is. Bij het beantwoorden van vragen zoals 'Hoe tevreden bent u met dienst X?' laten burgers zich vaak beïnvloeden door persoonlijke ervaringen, media, verhalen van anderen of hun professionele achtergrond. Antwoorden zijn daarmee niet altijd gebaseerd op directe interactie met de dienst. Sommige diensten worden zelfs positiever beoordeeld dan andere, ook al heeft men deze zelf nooit gebruikt of slechts oppervlakkig gekend. Daarnaast geven burgers soms strategische antwoorden, bijvoorbeeld om ontevredenheid te uiten of extra aandacht voor een bepaald domein te vragen (Van De Walle & Van Ryzin, 2011). Tevredenheidsonderzoeken tonen dus slechts een deel van de werkelijkheid en moeten met nuance worden geïnterpreteerd (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

Daarnaast kunnen ook volgorde-effecten optreden (Puente-Díaz, 2014). Dit effect verwijst naar het systematisch beïnvloeden van antwoorden door de volgorde waarin vragen of antwoordopties worden gepresenteerd. Bijvoorbeeld, vraag A kan anders worden beantwoord als deze voor vraag B wordt gesteld dan wanneer die volgorde is omgekeerd. De onderzoeker wil meestal nagaan of vraag A

anders wordt beantwoord, afhankelijk van of ze voor of na vraag B wordt gesteld (Strack, 1992). Deze vraageffecten kunnen worden geclassificeerd op basis van de richting waarin ze invloed uitoefenen. Wanneer een eerdere vraag het antwoord op een volgende vraag in dezelfde richting beïnvloedt, spreekt men van een assimilatie-effect. Beïnvloedt de eerdere vraag het antwoord juist in tegengestelde richting, dan is er sprake van een contrast-effect. Assimilatie-effecten leiden er vaak toe dat algemene vragen hogere scores krijgen wanneer ze na specifieke vragen worden gesteld, omdat respondenten geneigd zijn hun antwoord op de specifieke vraag mee te nemen in hun algemene beoordeling. Bij contrast-effecten is het omgekeerde het geval: specifieke vragen die volgen op algemene vragen worden vaker los van die algemene context beantwoord, wat kan resulteren in lagere scores dan wanneer ze als eerste worden gesteld (DeMoranville & Bienstock, 2003; Van De Walle & Van Ryzin, 2011).

In de context van burgertevredenheidsenquêtes betekent dit dat voorafgaande vragen en hun formulering van invloed kunnen zijn op latere prestatie- en tevredenheidsbeoordelingen, waarbij positief (negatief) geformuleerde vragen latere evaluaties in een positieve (negatieve) richting zullen beïnvloeden. Dergelijke contextuele effecten kunnen de relatie tussen de daadwerkelijke prestaties en de gemeten tevredenheid vertekenen, wat vragen oproept over het gebruik van tevredenheid als prestatie maatstaf (Hjortskov, 2017).

4.1.4 Burgerbevragingen in Vlaanderen

Burgerbevragingen, waaronder burgertevredenheidsenquêtes, zijn een belangrijk instrument voor gemeenten en steden om te peilen naar de tevredenheid van hun inwoners over de (online) dienstverlening. In Vlaanderen worden verschillende instrumenten ingezet om naar de mening van burgers over lokale thema's te peilen. Twee belangrijke voorbeelden hiervan zijn de Gemeente-Stadsmonitor en het burgerpanel Bpact.

De Gemeente-Stadsmonitor is een grootschalige burgerbevraging van de Vlaamse overheid die een omvattend beeld geeft van de lokale situatie in elke stad en gemeente in Vlaanderen. Dit is een waardevolle tool voor zowel lokale besturen als betrokken burgers. Deze burgerbevraging onderzoekt tevredenheid, participatie en gedrag van inwoners betreffende uiteenlopende thema's zoals samenleven, mobiliteit, wonen en klimaat. Eveneens wordt de mening van burgers over de online dienstverlening bevraagd. Dit gebeurt aan de hand van één enkele stelling: "Ik ben tevreden over de digitale dienstverlening in mijn gemeente". Burgers geven hun tevredenheid aan op een vijfpuntsschaal (Likert-schaal), waarbij ze kunnen aangeven in welke mate ze het eens zijn met deze uitspraak (Vlaanderen.be). Daarnaast is er ook Bpact, een onafhankelijke Belgische organisatie die burgers de kans geeft om hun stem te laten horen over maatschappelijke thema's zoals gezondheidszorg, onderwijs en veiligheid. Lokale besturen kunnen via Bpact Lokaal hun eigen burgerpanel⁵ opzetten om zo inwoners eenvoudig en representatief te betrekken bij onderzoek en participatie rond thema's zoals mobiliteit, veiligheid en online dienstverlening. Dankzij de vaste,

⁵ Burgerpanels zijn groepen mensen die samenwerken met lokale overheden en organisaties om hun mening en gedachten te geven over diverse kwesties (Bpact).

groeïende groep deelnemers hoeven steden en gemeenten niet telkens opnieuw op zoek te gaan naar nieuwe deelnemers, wat tijd bespaart en participatie vergemakkelijkt (Bpact).

Burgerbevragingen bieden lokale besturen waardevolle inzichten in wat goed verloopt en waar nog verbetering mogelijk is. Ondanks het ruime aanbod aan bevragingen over algemene dienstverlening, zijn er weinig burgerbevragingen die zich specifiek richten op de online dienstverlening in Vlaanderen.

4.2 Meetmodellen voor het analyseren van burgertevredenheid

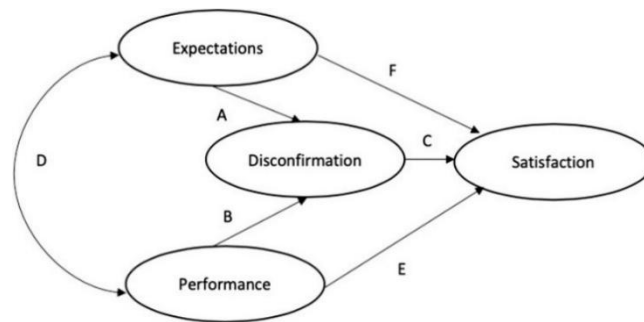
Voor het verbeteren en duurzaam behouden van e-governmentdiensten is het essentieel om inzicht te krijgen in de factoren die de tevredenheid van burgers en hun blijvend gebruik van deze diensten beïnvloeden (Kala et al., 2024). Uit eerder onderzoek blijkt dat burgertevredenheid vaak niet uitsluitend bepaald wordt door de objectieve kwaliteit van de dienstverlening, maar ook door andere subjectieve factoren zoals verwachtingen en percepties (Van De Walle & Van Ryzin, 2011).

In dit deel worden acht factoren besproken die de tevredenheid van burgers beïnvloeden, op basis van drie verschillende meetmodellen: het Expectation-Disconfirmation Model (EDM), het Technology Acceptance Model (TAM) en het Information Systems Success Model (ISSM). Elk model biedt een eigen perspectief op het meten en verklaren van tevredenheid. Het EDM-model richt zich op het verschil tussen verwachtingen en daadwerkelijke ervaringen om tevredenheid te verklaren. Het TAM-model is relevant voor het begrijpen van de gebruikersacceptatie tijdens de adoptiefase, terwijl het ISSM-model een meer omvattend kader biedt voor het evalueren van het langetermijnsucces van informatiesystemen, waarbij zowel gebruikersgerichte als systeemgerichte elementen worden meegenomen (Kala et al., 2024).

4.2.1 The Expectancy-Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction (EDM)

De *Expectation-Disconfirmation Theory* gaat ervan uit dat individuen bij het beoordelen van producten of diensten vooraf bepaalde verwachtingen hebben over de kenmerken of voordelen die zij zullen ontvangen (Oliver, 1980). Op basis van deze theorie is het *Expectation-Disconfirmation Model* (EDM) ontwikkeld, dat sinds de studie van Van Ryzin (2004) een centrale rol speelt in het verklaren van burgertevredenheid met betrekking tot publieke diensten (Zhang et al., 2022). Dit model biedt voordelen ten opzichte van traditionele benaderingen, omdat het expliciet rekening houdt met het gedrag van burgers door hun verwachtingen mee te nemen in de analyse (Zhang et al., 2022). Inmiddels is het EDM uitgegroeid tot de dominante benadering voor het verklaren van burgertevredenheid over publieke diensten (Chen et al., 2022; Zhang et al., 2022).

Het EDM stelt dat burgertevredenheid voortkomt uit een proces waarin burgers hun percepties van de prestaties van een publieke dienst vergelijken met hun eerdere verwachtingen. Volgens het EDM is tevredenheid een functie van zowel waargenomen prestaties als verwachtingen. Wanneer eerdere verwachtingen worden vergeleken met de waargenomen prestaties van een dienst, kunnen de verwachtingen worden bevestigd of ontkracht (Hjortskov, 2017; Zhang et al., 2022). Figuur 1 geeft een schematische weergave van het EDM en illustreert de samenhang tussen verwachtingen, waargenomen prestaties en tevredenheid.



Figuur 1: The Expectancy-Disconfirmation Model (Van Ryzin, 2004)

4.2.1.1 Verwachtingen

Verwachtingen worden doorgaans omschreven als de vooraf gevormde inschattingen van consumenten over hoe een product of dienst zal presteren. In dit geval gaat het om de verwachtingen die burgers hebben ten aanzien van de kwaliteit van openbare diensten. Deze verwachtingen worden gevormd door eerdere ervaringen, mond-tot-mondreclame en communicatie via media of overheidskanalen (Van Ryzin, 2004). In dit proces spelen twee typen verwachtingen een rol: normatieve en empirische verwachtingen, die vaak gelijktijdig bij burgers aanwezig zijn. Normatieve verwachtingen verwijzen naar de verwachtingen van burgers over hoe overheidsdiensten zouden moeten functioneren en zijn gebaseerd op idealen en waarden. Deze verwachtingen zijn minder gevoelig voor fluctuerende prestaties van de overheid en blijken relatief stabiel over tijd (Lee et al.; Petrovsky et al., 2017; Zhang et al., 2022). Empirische verwachtingen verwijzen naar hoe burgers verwachten dat de prestatie zal zijn op basis van eerdere prestaties. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op wat mensen denken dat er waarschijnlijk zal gebeuren. Empirische verwachtingen worden doorgaans beïnvloed door informatie over de prestaties van publieke diensten, waarbij de specifieke context een belangrijke rol speelt (Lee et al.; Petrovsky et al., 2017).

4.2.1.2 Prestatie

Prestatie verwijst naar de evaluatie van een dienst of product door de consument, op basis van een recente ervaring. Het betreft doorgaans een subjectieve beoordeling van specifieke kenmerken of aspecten van de dienst of het product. In sommige gevallen kunnen bepaalde kenmerken ook objectief worden gemeten, maar dit is lang niet altijd mogelijk (Van Ryzin, 2004). De ervaring met prestatie speelt een centrale rol in het al dan niet ervaren van tevredenheid of teleurstelling. Wanneer de waargenomen prestatie lager uitvalt dan de verwachting, ontstaat er ontevredenheid. Omgekeerd leidt een prestatie die overeenkomt met de verwachting doorgaans tot tevredenheid (Al-Kaseasbeh et al., 2019). Verwachtingen en prestaties zijn bovendien onderling gecorreleerd (D), hoewel de richting van dit verband niet gespecificeerd is (Chen et al., 2022; Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2022).

4.2.1.3 Disconfirmatie

Disconfirmatie is het verschil tussen de kwaliteit die men verwacht van een dienst of product en de kwaliteit die men daadwerkelijk ervaart en kan zowel positief als negatief zijn. Verwachtingen en

waargenomen prestaties (A en B) beïnvloeden gezamenlijk disconfirmatie, wat leidt tot (on)tevredenheid (C). Wanneer de prestaties de verwachtingen overtreffen, spreken we van positieve disconfirmatie en wanneer de prestaties daarentegen tekortschieten aan de verwachtingen, is er sprake van negatieve disconfirmatie (Chen et al., 2022; Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2022). Positieve disconfirmatie leidt doorgaans tot hogere tevredenheid, terwijl negatieve disconfirmatie resulteert in lagere tevredenheid. Hoe groter het verschil tussen prestatie en verwachting, des te sterker het effect van disconfirmatie op tevredenheid (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017; Hjortskov, 2017; Zhang et al., 2022). Daarnaast maken hoge verwachtingen het moeilijker om positieve disconfirmatie te bereiken, zelfs wanneer de geleverde prestaties hoog zijn. Hogere verwachtingen vergroten dus de kans op negatieve disconfirmatie en kunnen leiden tot lagere tevredenheid (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).

Naast deze indirecte relatie via disconfirmatie zijn er ook directe verbanden vastgesteld tussen waargenomen prestaties en tevredenheid (E) en tussen verwachtingen en tevredenheid (F) (Chen et al., 2022; Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2022).

Verschillende onderzoekers hebben de studie van Van Ryzin gerepliceerd en bevestigen dat het model in verschillende contexten standhoudt. Zo hebben Chen et al. (2022) de studie van Van Ryzin gerepliceerd en stellen zij vast dat de overeenkomende bevindingen erop duiden dat het EDM een veelbelovend raamwerk biedt voor het meten van burgertevredenheid in diverse contexten.

4.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Het *Technology Acceptance Model (TAM)*, ontwikkeld door Davis in 1989, wordt wereldwijd erkend als een van de meest invloedrijke en toegepaste modellen voor het verklaren van de acceptatie van informatiesystemen. Dit komt mede doordat het model zich richt op een beperkt aantal, duidelijk gedefinieerde factoren die gemakkelijk te begrijpen zijn en waarop ontwerpers of beleidsmaker actief kunnen sturen bij de ontwikkeling of implementatie van een informatiesysteem. Volgens het TAM is de gedragsintentie van de gebruiker de beste voorspeller van daadwerkelijk systeemgebruik. Deze intentie wordt bepaald door twee kernfactoren: de waargenomen bruikbaarheid (Perceived Usefulness, PU) en het waargenomen gebruiksgemak (Perceived Ease of Use, PEOU) (Davis, 1989; Lai, 2017; Wangpipatwong et al., 2008).

4.2.2.1 Waargenomen bruikbaarheid (PU)

Waargenomen bruikbaarheid (PU) wordt gedefinieerd als "de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaald systeem zijn of haar werkprestaties zou verbeteren" (Davis, 1989). In de context van e-governmentdiensten wordt waargenomen bruikbaarheid gedefinieerd als "de mate waarin burgers geloven dat het gebruik van e-governmentdiensten bijdraagt aan het efficiënt afronden van hun publieke transacties" (Al-Kaseasbeh et al., 2019). Hoe hoger de waargenomen bruikbaarheid (PU), hoe groter de kans dat zij deze diensten herhaaldelijk gebruiken. Op termijn kan dit herhaaldelijk gebruik leiden tot gewoonte, waarbij gebruikers het e-governmentsysteem blijven gebruiken (Abdul Rahim et al., 2023). Een systeem met een hoge PU is dus een systeem waarvan

de gebruiker gelooft dat er een positieve relatie bestaat tussen het gebruik en de prestaties en wordt daardoor als waardevol ervaren door de gebruiker (Davis, 1989).

PU is een van de meest bepalende factoren voor tevredenheid van dienstgebruikers. Burgers zijn doorgaans tevredener over een publieke dienst wanneer zij deze als nuttig en waardevol ervaren. Zo zal een burger bijvoorbeeld meer tevreden zijn als hij bij het zoeken naar informatie over een overheidsprogramma merkt dat deze gemakkelijk toegankelijk is en waardevolle ondersteuning biedt (Madyatmadja et al., 2024). Arfat et al. (2018) onderzochten in hoeverre waargenomen bruikbaarheid invloed heeft op de tevredenheid van gebruikers en hun intentie om te blijven communiceren met e-governmentdiensten. De resultaten toonden aan dat een hogere PU zowel de tevredenheid als de intentie tot blijvende interactie met e-governmentdiensten bevordert (Arfat et al., 2018). Ook Al-Kaseasbeh et al. (2019) bevestigen dat de tevredenheid van gebruikers wordt beïnvloed door hun waargenomen bruikbaarheid en in hoeverre het systeem voldoet aan hun verwachtingen op basis van eerdere ervaringen met informatiesystemen (Al-Kaseasbeh et al., 2019).

4.2.2.2 Waargenomen gebruiksgemak (PEOU)

Waargenomen gebruiksgemak (PEOU) verwijst naar "de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaald systeem moeiteloos zal zijn" (Davis, 1989). Een recentere definitie beschrijft PEOU als "een situatie waarin een persoon of individu een informatietechnologiesysteem gebruikt dat niet veel moeite kost en niet hinderlijk is bij gebruik" (Myint, 2022). Wanneer een technologie of systeem als gemakkelijk te gebruiken wordt ervaren, vergroot dit de kans op acceptatie en tevredenheid bij de gebruiker (Riady et al., 2025). Burgers zijn over het algemeen meer tevreden met digitale overheidsportalen die eenvoudig te navigeren zijn en duidelijke, essentiële informatie beschikbaar stellen (Ma & Zheng, 2019). Bovendien beïnvloedt PEOU de PU: hoe eenvoudiger een systeem te gebruiken is, des te nuttiger het wordt ervaren door de gebruiker (Wangpipatwong et al., 2008).

4.2.2.3 Toepassingen en beperkingen van het TAM-model

Het Technology Acceptance Model (TAM) benadrukt het belang van gebruikerspercepties bij het verklaren van technologiegebruik. De manier waarop burgers de prestaties van e-governmentdiensten ervaren, hangt positief samen met hun intentie om deze diensten te gebruiken en met hun daadwerkelijke gebruik. Deze relatie is ook verbonden met continu gebruik, tevredenheid en vertrouwen. Hoewel gebruikerstevredenheid niet expliciet wordt genoemd in TAM, wordt deze wel verondersteld aanwezig te zijn (Ma & Zheng, 2019). Oorspronkelijk was het TAM ontwikkeld om de initiële acceptatie van een systeem te verklaren, maar inmiddels is het model ook effectief gebleken bij het voorspellen van langdurig gebruikersgedrag. (Wangpipatwong et al., 2008). Tegelijkertijd wijzen onderzoekers erop dat de verklarende kracht van het TAM in sommige contexten tekort kan schieten. Daarom pleiten zij voor een uitbreiding van het model met aanvullende factoren om zo een beter inzicht te verkrijgen in het gebruikersgedrag (Abdul Rahim et al., 2023).

4.2.2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT-model)

Tot slot bestaan er ook verschillende uitbreidingen op het oorspronkelijke TAM-model, waaronder het UTAUT-model (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Het UTAUT-model wordt beschouwd als de benchmark en het meest voorspellende model op het gebied van

technologieacceptatie. In tal van onderzoeken is dit model gebruikt om de houding van individuen ten opzichte van de invoering van informatiesystemen te analyseren (Mansoori et al., 2018). Volgens dit model wordt de gedragsintentie van een individu om een bepaalde technologie te adopteren verklaard door vier hoofdvariabelen: prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed en faciliterende omstandigheden. Het UTAUT-model breidt daarmee het traditionele TAM-model uit met twee extra constructen: faciliterende omstandigheden en sociale invloed. Faciliterende omstandigheden zijn de omgevingsfactoren die het gebruik van een technologie vergemakkelijken, terwijl sociale invloed verwijst naar de mate waarin iemand ervaart hoe belangrijke anderen zoals familie, collega's of familie, vinden dat hij of zij een bepaalde methode of systeem zou moeten gebruiken (Im et al., 2011; Rahman et al., 2017).

4.2.3 Information System Success Model (ISSM)

In 1992 introduceerden DeLone & McLean het *Information System Success Model* (ISSM), dat zes variabelen bevat om het succes van informatiesystemen te beoordelen: systeemkwaliteit, informatiekwaliteit, IS-gebruik, gebruikerstevredenheid, individuele impact en organisatorische impact (DeLone & McLean, 1992). In 2003 werd het model herzien. Hierbij werd servicekwaliteit toegevoegd als nieuwe dimensie en de twee impactvariabelen werden samengevoegd tot één overkoepelende variabele: netto baten (DeLone & McLean, 2003; Surya Bahadur et al., 2024). Hoewel het ISSM-model meerdere dimensies omvat, zullen we ons in dit hoofdstuk enkel beperken tot de IS-kwaliteitsdimensies (systeemkwaliteit, servicekwaliteit en informatiekwaliteit) omdat deze volgens het herziene ISSM-model elk afzonderlijk en gezamenlijk directe invloed uitoefenen op gebruik en gebruikerstevredenheid. Deze dimensies vormen de fundamentele bouwstenen voor het succes van informatiesystemen en zijn eenvoudiger te meten en interpreteren dan andere, contextafhankelijke variabelen zoals IS-gebruik en netto baten (DeLone & McLean, 2003).

Information System Success Model (ISSM) gaat ervan uit dat elke dimensie in gelijke mate bijdraagt aan het succes van informatiesystemen. Toch kan de impact van elke dimensie variëren afhankelijk van de context, sector en het type systeem (Kala et al., 2024).

4.2.3.1 Informatiekwaliteit

Informatiekwaliteit (IQ) verwijst naar hoe gemakkelijk gebruikers relevante en cruciale informatie kunnen verkrijgen via digitale overheidsplatformen (Madyatmadja et al., 2024). Informatiekwaliteit speelt een cruciale rol in het succes van e-government, omdat het burgers in staat stelt om weloverwogen keuzes te nemen en effectief te communiceren met overheidsdiensten die aansluiten bij hun behoeften. Het aanbieden van duidelijke, accurate en actuele informatie, samen met transparante uitleg over procedures, is daarbij onmisbaar. Veel burgers zijn niet vertrouwd met administratieve processen, waardoor een gebrekkige informatiekwaliteit het succes van e-government ernstig kan belemmeren. Nauwkeurige, up-to-date, relevante en begrijpelijke informatie stelt burgers in staat om taken effectief uit te voeren, overheidsbeleid te begrijpen en bevordert transparantie, geloofwaardigheid en efficiëntie (Kala et al., 2024). De kwaliteit van de informatie die

de overheid via online systemen verstrekt, speelt een cruciale rol in het verhogen van burgers tevredenheid, aangezien hogere informatiekwaliteit gebruikers in staat stelt om de benodigde informatie eenvoudig te vinden, te openen en te gebruiken (Kala et al., 2024; Li & Shang, 2020; Madyatmadja et al., 2024; Yudiatmadja et al., 2022).

4.2.3.2 Systeemkwaliteit

Madyatmadja et al. (2024) definiëren systeemkwaliteit (SyQ) als de mate waarin het systeem effectief functioneert tijdens de interactie met de gebruiker, totdat het gewenste doel is bereikt of aan de gebruikersbehoeften is voldaan (Madyatmadja et al., 2024). Systeemkwaliteit omvat kenmerken zoals het ontwerp van de website, de bruikbaarheid, het gebruiksgemak, de reactiesnelheid, de betrouwbaarheid en de toegankelijkheid van het systeem (Kala et al., 2024; Surya Bahadur et al., 2024). Systeemkwaliteit is een cruciale factor die de tevredenheid van gebruikers beïnvloedt. Wanneer gebruikers het systeem als van hoge kwaliteit ervaren, zijn ze eerder geneigd om tevreden te zijn en het systeem vaker te gebruiken (Kala et al., 2024; Madyatmadja et al., 2024; Surya Bahadur et al., 2024). Als het systeem daarentegen traag werkt, vaak fouten vertoont of onvoldoende beveiligd is, kunnen burgers terughoudend zijn om het te gebruiken uit angst voor datalekken of frustrerende ervaringen (Kala et al., 2024).

4.2.3.3 Servicekwaliteit

Servicekwaliteit (SQ) heeft betrekking op de mate waarin e-governmentplatforms voldoen aan de behoeften van gebruikers en hoe effectief deze platforms online transacties, informatiezoektochten en interacties met de overheid ondersteunen (Kala et al., 2024). Volgens Li & Shang (2020) kent servicekwaliteit twee dimensies: technische prestatiekwaliteit, die de efficiëntie van overheidswebsites als kanaal voor het leveren van publieke diensten betreft, en servicefunctiekwaliteit, die aangeeft in hoeverre de aangeboden inhoud op overheidswebsites voldoet aan de verwachtingen en behoeften van burgers (Li & Shang, 2020).

Dimensies servicekwaliteit	Kenmerken
Technische prestatiekwaliteit	Systeemkwaliteit, betrouwbaarheid, beveiliging en toegankelijkheid
Servicefunctiekwaliteit	Informatiekwaliteit, servicevermogen, interactiviteit en reactievermogen

Tabel 3: Kenmerken dimensies servicekwaliteit (Li & Shang, 2020).

Gebruikers die e-governmentdiensten als efficiënt, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk ervaren, zijn doorgaans zeer tevreden over hun ervaring en blijven deze diensten herhaaldelijk gebruiken (Kala et al., 2024). Hoge servicekwaliteit hangt nauw samen met herhaald gebruik en hogere tevredenheid, doordat het frustraties wegneemt en de algehele gebruikerservaring verbetert (Riady et al., 2025).

Het verspreiden van hoogwaardige informatie via e-governmentplatforms is cruciaal om misleidende informatie te voorkomen en het vertrouwen van burgers te versterken. Daarnaast blijkt dat zowel systeemkwaliteit (SyQ) als servicekwaliteit (SQ) een significante rol spelen in het verhogen van de gebruikerstevredenheid. Dit wijst erop dat burgers vooral waarde hechten aan betrouwbare technologieën en responsieve systemen die een snelle en efficiënte afhandeling van hun taken

mogelijk maken (Kala et al., 2024). Slecht ontworpen of moeilijk te gebruiken websites, lage systeemkwaliteit en gebrekkige informatiekwaliteit versterken de weerstand tegen het overstappen naar onlinediensten (Lallmahomed et al., 2017). Door te investeren in hoogwaardige en gebruiksvriendelijke e-governmentsystemen kunnen de verwachtingen van burgers beter worden ingevuld en de tevredenheid worden vergroot (Surya Bahadur et al., 2024).

4.3 Aanvullende factoren die invloed hebben op burgertevredenheid

Hoewel modellen zoals het EDM, TAM en ISSM helpen bij het identificeren en meten van factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van burgers, vormen zij geen volledig verklarend kader. Daarom worden in dit onderdeel aanvullende factoren besproken die buiten deze klassieke theoretische modellen vallen, maar toch een aanzienlijke impact kunnen hebben op hoe burgers online (overheids)diensten ervaren.

4.3.1 Bestuurlijke organisatie

De manier waarop een samenleving politiek of bestuurlijk georganiseerd is, heeft invloed op de tevredenheid van burgers. E-governmentstructuren weerspiegelen de cultuur en waarden van een bevolking. Zo zullen de e-governmenttoepassingen in democratische samenlevingen doorgaans gericht zijn op burgerparticipatie, waarbij inspraak en feedback worden gestimuleerd. Daarentegen, in samenlevingen met beperkte vrijheid van meningsuiting, dient e-government vooral als middel voor informatieverspreiding en -verzameling, met beperkte inspraakmogelijkheden voor de burger (Evans & Yen, 2006). Autoritaire leiders genieten vaak van een schijnbaar hoog niveau van publiek vertrouwen, terwijl cliëntelistische relaties regelmatig bijdragen aan een hoge mate van tevredenheid onder burgers. Indicatoren van vertrouwen en tevredenheid moeten daarom altijd worden beoordeeld binnen de specifieke context waarin ze voorkomen (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

Het belang van bovenvermelde cultuurinvloeden leiden tot het volgende inzicht: burgerparticipatie wordt in de besluitvorming van de overheid steeds vaker gezien als essentieel voor het versterken van de democratie en het verminderen van ontevredenheid onder burgers (Glaser & Denhardt, 2000).

4.3.2 Burgerparticipatie en burgerbetrokkenheid

Burgerbetrokkenheid is een fundamenteel onderdeel van democratisch bestuur en speelt een cruciale rol binnen e-government. Het verwijst naar de actieve participatie van burgers in het vormgeven van overheidsbesluiten, beleid en levering van publieke diensten. In de context van e-government worden informatie- en communicatietechnologieën ingezet om burgers actief te betrekken bij publieke kwesties en besluitvormingsprocessen, wat leidt tot een meer dynamische en interactieve relatie tussen de overheid en haar burgers (Madyatmadja et al., 2024). Technologische, economische en maatschappelijke factoren spelen een cruciale rol in de ontwikkeling van e-government en de mate van burgerbetrokkenheid (Rasool et al., 2022).

In het digitale tijdperk is publieke participatie uitgegroeid tot een essentieel kenmerk van een open en inclusieve overheid, waarbij burgerparticipatie kan bijdragen aan het versterken van het

vermogen van burgers om actief betrokken te zijn bij uiteenlopende aangelegenheden, variërend van toezicht houden tot deelnemen aan bestuur (Yudiatmaja et al., 2022). Burgerparticipatie bij het aanvragen en ontvangen van overheidsdiensten moet worden gezien als een vorm van positieve interactie. Het voornaamste doel hiervan is niet enkel het verkrijgen van diensten, maar het actief beïnvloeden van overheidsbeleid en het publieke leven. In die zin vertoont het overeenkomsten met 'klantenbetrokkenheid' in de marketingsector, waarbij klanten via *selfservice* of samenwerking met servicepersoneel actief bijdragen aan het creëren van servicewaarde. Dit proces verlaagt niet alleen de kosten, maar verhoogt ook de psychologische voldoening voor de betrokken burgers. Het is van groot belang dat de overheid een effectieve participatieomgeving creëert die de bereidheid van burgers vergroot om deel te nemen, en tegelijkertijd de kwaliteit van hun betrokkenheid bevordert. Op die manier kan er optimaal rekening worden gehouden met hun mening en ontstaat er een efficiënt en toegankelijk feedbackkanaal (Biswas & Roy, 2020).

Door de opkomst van informatie- en communicatietechnologieën openen steeds meer online diensten de mogelijkheid tot burgerparticipatie via diverse functionaliteiten die door de overheid worden ontworpen zoals chatboxen, klachtenmodules en discussieruimtes. Deze functies zijn specifiek ontworpen om publieke participatie te bevorderen en een meer interactieve relatie tussen overheid en burger te realiseren. Via online platforms kan de overheid op efficiënte wijze de wensen en idealen van burgers verzamelen en deze vertalen naar concreet beleid (Yudiatmaja et al., 2022). Ook Rasool et al. (2022) geven aan dat er specifieke kanalen beschikbaar moeten zijn waar burgers hun ideeën en suggesties kunnen delen over het verbeteren en publiceren van overheidsdata (Rasool et al., 2022).

Verder tonen verschillende studies ook aan dat burgertevredenheid direct wordt beïnvloed door burgerbetrokkenheid (Madyatmadja et al., 2024). Het onderzoek van Biswas & Roy (2020) toont aan dat *Union Digital Centers* (UDC's) op vakbondsniveau in Bangladesh bijdragen aan een verbeterde overheidsdienstverlening en een hogere burgertevredenheid. Dit wordt bereikt door gewone burgers actief te betrekken bij diverse activiteiten binnen deze digitale centra (Biswas & Roy, 2020). Ook het onderzoek van Rasool et al. (2022) bevestigt dat burgertevredenheid direct wordt beïnvloed door burgerbetrokkenheid. Open dataportalen vormen instrumenten gebaseerd op ICT die bijdragen aan de ontwikkeling van moderne bestuursmodellen en het versterken van burgerbetrokkenheid. Het primaire doel van *Open Government Data* (OGD) is het verbeteren van de toegankelijkheid van overheidsgegevens, zodat burgers gemakkelijker toegang hebben tot informatie en hun tevredenheid toeneemt. Duurzaam gebruik van OGD bevordert samenwerking en betrokkenheid van burgers (Rasool et al., 2022).

4.3.3 Houding

Houding wordt gedefinieerd als "de mate van positieve of negatieve gevoelens van een persoon over het uitvoeren van een doelgedrag" (Davis, 1989). In de context van e-government verwijst houding naar de positieve of negatieve beoordeling van een individu over het gebruik van een specifiek informatiesysteem. Burgers met een positieve houding ten opzichte van e-governmentsystemen zullen een hogere intentie hebben om deze systemen te gebruiken, terwijl een negatieve houding juist leidt tot een lagere intentie (Verkijika & De Wet, 2018).

Er zijn verschillende factoren die de houding van burgers ten opzichte van e-governmentdiensten beïnvloeden. Zo wordt de houding versterkt wanneer gebruikers getraind worden in het gebruik van e-governmentsystemen. Training verhoogt hun computer-zelfeffectiviteit⁶, waardoor ze vertrouwen krijgen in hun technische vaardigheden om het systeem te gebruiken. Dit vergroot de kans op een positieve houding aanzienlijk. Ook sociale invloeden spelen een rol: wanneer familie, vrienden of collega's e-governmentdiensten aanmoedigen, ontwikkelen burgers gemakkelijker een positieve houding ten opzichte van deze diensten (Verkijika & De Wet, 2018). Verder geven Xie et al. (2017) aan dat houding ook wordt beïnvloed door waargenomen gebruiksgemak (PEOU), waargenomen bruikbaarheid (PU), vertrouwen in e-government en waargenomen risico (PR) (Xie et al., 2017). Een systeem dat nuttig en eenvoudig te gebruiken is, zal de interesse van burgers sterker vergroten dan een nuttig maar moeilijk te gebruiken systeem (Verkijika & De Wet, 2018). Ook de algemene houding van burgers ten opzichte van de overheid kan beïnvloed worden door de diensten die via nieuwe technologieën worden aangeboden of verbeterd. Hoewel geavanceerde technologieën bij sommige burgers tot een positievere houding kunnen leiden, blijkt deze vooruitgang bij anderen weinig tot geen effect te hebben (Nam, 2012).

Om het verband tussen houding en tevredenheid te begrijpen, is het belangrijk om beide begrippen duidelijk van elkaar te onderscheiden. Waar houding gaat over de perceptuele evaluatie voor gebruik, verwijst tevredenheid naar de evaluatie na gebruik. Er wordt gesteld dat tevredenheid een positieve invloed uitoefent op de houding ten aanzien van het gebruik van specifieke technologieën (Foroughi et al., 2019). Om een positieve houding aan te kunnen nemen ten opzichte van e-governmentdiensten, moet men eerst een bepaald niveau van tevredenheid met deze diensten ervaren (Abdul Rahim et al., 2023).

4.3.4 Waargenomen risico

Waargenomen risico of *perceived risk* (PR) verwijst naar de overtuiging van een individu dat hij of zij verlies zal lijden bij het nastreven van een bepaald resultaat. In de context van e-government ervaren burgers dit risico wanneer zij persoonlijke informatie moeten verstrekken via overheidswebsites. Ze vrezen onder meer voor informatielekken en andere veiligheidsrisico's die kunnen leiden tot persoonlijk verlies (Verkijika & De Wet, 2018; Xie et al., 2017). Waargenomen risico wordt gekenmerkt door gevoelens van onzekerheid of angst die samenhangen met het gebruik van een informatiesysteem, vanwege de verwachte negatieve uitkomsten die ermee gepaard kunnen gaan. Deze bezorgdheid wordt versterkt door het feit dat e-governmentdiensten via het internet toegankelijk zijn. Sommige burgers beperken hierdoor hun interacties met deze digitale platforms vanwege de risico's die zij met internetgebruik associëren. Dit kan een remmend effect hebben op de mate waarin burgers gebruikmaken van transactionele e-governmentdiensten⁷ (Verkijika & De Wet, 2018).

⁶ Het vermogen van een individu om computertechnologieën te gebruiken (Compeau & Higgins, 1995).

⁷ Transactiediensten omvatten online aanvragen van overheidsdocumenten, online betaling van boetes en belastingen, online aanvraagformulieren, online invullen en indienen van vergunningsaanvragen, etc. (Yu-Che & Kim, 2019).

In verschillende landen is vastgesteld dat waargenomen risico (PR) negatief samenhangt met zowel de gebruiksintentie als de tevredenheid van burgers over e-governmentdiensten. Uit de resultaten van Kala et al. (2024) blijkt een significante negatieve relatie tussen PR en gebruikerstevredenheid. Factoren die het waargenomen risico (PR) verhogen zijn onder andere: fouten of storingen tijdens het gebruik van online diensten, onnauwkeurigheden in procedures, een gebrek aan duidelijke oplossingen bij problemen, zorgen over privacy en dataveiligheid, de kans op cyberaanvallen of *hacking*, twijfel over de betrouwbaarheid van de platforms, en het ontbreken van menselijke interactie. Al deze elementen kunnen leiden tot een lagere tevredenheid bij gebruikers. Door waargenomen risico (PR) effectief te verminderen, kunnen overheden de tevredenheid van gebruikers verhogen en het gebruik van e-governmentdiensten stimuleren (Kala et al., 2024).

4.3.5 Vertrouwen

Vertrouwen vormt een fundamenteel onderdeel van de relatie tussen overheden en hun inwoners (Abdul Rahim et al., 2023). Dit vertrouwen is vooral cruciaal wanneer burgers zich in een situatie bevinden waarin hun kennis beperkt is en het delen van gevoelige informatie noodzakelijk is. Persoonlijke of financiële gegevens zijn vaak vereist om online diensten ten volle te benutten, waardoor vertrouwen in veiligheid en omgang met data essentieel is (Abdelhakim & Idoughi, 2021).

Een positieve beleving van online overheidsdiensten begint vaak bij de eerste interactie met een overheidswebsite. Op dat moment vormt de gebruiker een eerste indruk van de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van de dienst (Arfat et al., 2018). Kwalitatieve, betrouwbare en responsieve websites kunnen dit vertrouwen versterken (Chee-Wee et al., 2008). Bovendien neemt dit vertrouwen toe naarmate gebruikers vaker in aanraking komen met de website (Arfat et al., 2018).

In de context van e-government komt vertrouwen tot uiting in hoe gebruikers de transparantie, betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van digitale overheidsdiensten ervaren en wordt doorgaans geconceptualiseerd aan de hand van twee factoren: vertrouwen in het internet en vertrouwen in de overheid (Luo et al., 2024; Verkijika & De Wet, 2018). Vertrouwen in het internet betreft de subjectieve overtuiging van burgers dat het gebruik van een online overheidsplatform veilig is en geen bedreiging vormt voor hun privacy (Lallmahomed et al., 2017; Verkijika & De Wet, 2018). Het houdt in dat gebruikers geloven dat het internet betrouwbare informatie verschaft en veilige transacties mogelijk maakt (Kurfali et al., 2017). Vertrouwen in de overheid verwijst daarentegen naar de subjectieve mate waarin burgers geloven in de integriteit en het vermogen van de overheidsinstantie die de online overheidsdienst levert (Lallmahomed et al., 2017; Verkijika & De Wet, 2018). Met andere woorden, vertrouwen in de overheid heeft betrekking op hoe gebruikers van e-government de betrouwbaarheid en deskundigheid van de overheid ervaren bij het leveren van de dienst (Kurfali et al., 2017). Vertrouwen in de overheid is een subjectief en vaak emotioneel geladen fenomeen, omdat het een persoonlijke beoordeling is die sterk samenhangt met de mate waarin een burger zich onderdeel voelt van het systeem. Hierin spelen culturele factoren⁸ een belangrijke rol, waarbij de determinanten van vertrouwen per land en politieke cultuur kunnen verschillen (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

⁸ Bijvoorbeeld religie, taal, sociale klassen, etc.

Onderzoek toont consequent aan dat vertrouwen in e-government een significante invloed heeft op zowel de tevredenheid van gebruikers als hun intentie om deze diensten te blijven gebruiken (Abdul Rahim et al., 2023). Daarbij speelt de perceptie van de informatie op e-governmentplatforms een cruciale rol: wanneer deze als accuraat, betrouwbaar en in lijn met de verwachtingen wordt ervaren, vermindert dit gevoelens van onzekerheid en risico. Dit vergroot de tevredenheid en versterkt de bereidheid van burgers om de online diensten te blijven gebruiken (Luo et al., 2024). Verder is er ook een positieve samenhang tussen burgerveiligheid en vertrouwen: naarmate de veiligheid toeneemt, neemt ook het vertrouwen van burgers toe (Yudiatmaja et al., 2022). Veiligheid is niet alleen van invloed op vertrouwen, maar speelt ook een essentiële rol in de tevredenheid van burgers over e-government (Arfat et al., 2018; Fan & Yang, 2015; Yudiatmaja et al., 2022).

Beveiligingsinbreuken zoals datalekken, financiële verliezen of cyberaanvallen kunnen dat vertrouwen ernstig ondermijnen. Zulke incidenten leiden niet alleen tot minder gebruik, maar ook tot ontevredenheid over de kwaliteit van e-governmentsystemen (Li & Shang, 2020). Gebrek aan vertrouwen vergroot dus de weerstand tegen e-governmentdiensten. Door veilige verbindingen en aandacht voor privacy te waarborgen, kan deze weerstand worden verminderd (Lallmahomed et al., 2017).

4.3.6 Computer-zelfeffectiviteit

Computer-zelfeffectiviteit (CSE) verwijst naar het vermogen van een individu om computertechnologieën te gebruiken (Compeau & Higgins, 1995; Mandari & Koloseni, 2023; Wangpipatwong et al., 2008). Wanneer een persoon het gevoel heeft dat hij of zij goed overweg kan met computers, is de kans groter dat hij of zij het systeem daadwerkelijk gebruikt (Mandari & Koloseni, 2023). In de context van e-government toont computer-zelfeffectiviteit specifiek aan hoe burgers hun vermogen inschatten om een computer of ander technologisch hulpmiddel zoals een tablet of smartphone, succesvol te gebruiken om toegang te krijgen tot e-governmentdiensten (Verkijika & De Wet, 2018).

Computer-zelfeffectiviteit wordt gezien als een belangrijke bepalende factor voor het gebruik van informatiesystemen (Mandari & Koloseni, 2023; Wangpipatwong et al., 2008). Aangezien e-governmentsystemen worden ontwikkeld en beheerd door overheidsinstanties om een soepel gebruik mogelijk te maken, is het van belang dat deze instanties burgers voldoende ondersteuning bieden. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een helpdesk voor vragen over e-governmentdiensten of het systeem zelf of door gebruikers te trainen via diverse kanalen zoals socialemediaplatforms, brochures, flyers, radio en televisie (Mandari & Koloseni, 2023). Omdat e-governmentdiensten meestal toegankelijk zijn via computersystemen, is computervaardigheid van groot belang voor burgers om deze diensten effectief te kunnen blijven gebruiken (Lallmahomed et al., 2017; Mandari & Koloseni, 2023).

Compeau & Higgins (1995) gaven reeds aan dat computer-zelfeffectiviteit een belangrijke rol speelt bij het beïnvloeden van iemands gevoelens en gedrag. Personen met een hoge mate van computer-zelfeffectiviteit maken vaker gebruik van computers, ervaren meer plezier tijdens het gebruik en hebben minder last van computerangst (Compeau & Higgins, 1995). Tot slot tonen de resultaten uit het onderzoek van Wangpipatwong et al. (2008) aan dat de computer-zelfeffectiviteit van burgers

positief samenhangt met hun intentie om e-governmentwebsites te blijven gebruiken. Met andere woorden: hoe hoger de computer-zelfeffectiviteit van een burger, hoe groter de kans dat hij of zij e-governmentwebsites ook in de toekomst blijft gebruiken (Wangpipatwong et al., 2008).

4.3.7 Gebruikersintentie

De intentie om te gebruiken weerspiegelt de bereidheid en neiging van een gebruiker om een informatiesysteem te accepteren en ermee te werken om bepaalde taken of doelstellingen te bereiken (DeLone & McLean, 1992). De intentie om e-governmentdiensten continu te gebruiken, ook wel continue-gebruiksintentie genoemd, wordt beschouwd als een van de meest fundamentele en kritische indicatoren van gebruikersloyaliteit. Het uiteindelijke succes van een informatiesysteem wordt niet alleen bepaald door de initiële adoptie maar vooral door het blijvend gebruik ervan (Li & Shang, 2020; Wangpipatwong et al., 2008).

Een eerste positieve ervaring met e-governmentdiensten vormt vaak de basis voor herhaald gebruik. Het eerste gebruik is een belangrijke indicator voor succes, maar blijft beperkt van waarde zolang burgers niet overgaan tot langdurig en herhaald gebruik. De intentie van burgers om e-governmentwebsites continu te gebruiken, neemt toe wanneer zij ze beschouwen als waardevolle bronnen van informatie, als efficiënte en toegankelijke publieke diensten, en als platforms voor bredere maatschappelijke participatie. Gebruikers die een gemakkelijke toegang ervaren, zijn eerder geneigd om in de toekomst opnieuw gebruik te maken van dergelijke diensten. Servicekwaliteit en waargenomen waarde spelen hierbij een cruciale rol. Als gebruikers slechte ervaringen hebben met de dienstverlening of de waarde van het systeem niet inzien, zijn zij minder geneigd het systeem opnieuw te gebruiken. Omgekeerd blijken e-governmentsystemen met een hoge servicekwaliteit juist effectief in het stimuleren van hergebruik, vooral door het verhogen van efficiëntie en gebruiksgemak. Een ander belangrijk aspect is de gebruiksvriendelijkheid van de websites. Door systemen te ontwikkelen die eenvoudig te navigeren en intuïtief te gebruiken zijn, wordt de bruikbaarheid vergroot, wat op zijn beurt de bereidheid tot blijvend gebruik versterkt (Kala et al., 2024; Li & Shang, 2020; Wangpipatwong et al., 2008; Xie et al., 2017).

Daarnaast vormt het vertrouwen van gebruikers een cruciale factor in hun intentie om een technologie duurzaam te blijven gebruiken (Kala et al., 2024). Een succesvolle gebruikerservaring met e-governmentdiensten kan ertoe leiden dat burgers meer vertrouwen ontwikkelen in de digitale overheid waardoor de kans groter is dat zij de diensten op consistente wijzen blijven gebruiken (Xie et al., 2017).

Verder speelt ook digitale geletterdheid een cruciale rol in het blijvend gebruik van e-governmentdiensten. Wanneer burgers zich digitaal vaardig voelen, is de kans groter dat ze e-governmentdiensten blijven gebruiken. Naarmate hun computervaardigheid toenemen, groeit ook het vertrouwen in het omgaan met digitale systemen, wat de intentie versterkt om deze diensten blijvend te gebruiken. Dit benadrukt dat digitale geletterdheid en zelfvertrouwen cruciale voorwaarden zijn voor het langdurig gebruik van e-governmentdiensten (Mandari & Koloseni, 2023).

Ook burgertevredenheid speelt een essentiële rol. In 1980 stelde Oliver al dat tevredenheid leidt tot de intentie om door te gaan met het gebruik van een dienst of systeem, terwijl ontevredenheid juist

leidt tot het stopzetten van verder gebruik (Oliver, 1980). In de context van de-government wordt tevredenheid gezien als een cruciale factor voor de intentie om technologie zoals e-governmentdiensten, opnieuw te gebruiken. Wanneer burgers tevreden zijn over de geleverde diensten via deze digitale platforms, is de kans groot dat zij deze diensten in de toekomst blijven gebruiken (Li & Shang, 2020; Mandari & Koloseni, 2023). Onderzoek toont zelfs aan dat gebruiksintentie niet alleen voortkomt uit tevredenheid, maar deze ook verder versterkt: hoe sterker de intentie om e-governmentdiensten te gebruiken, hoe groter de tevredenheid over deze diensten (Mandari & Koloseni, 2023; Surya Bahadur et al., 2024).

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk werd onderzocht welke factoren de tevredenheid van burgers over (online) overheidsdiensten beïnvloeden. Uit de literatuur blijkt dat burgertevredenheid een complex en multidimensionaal construct is dat niet enkel afhangt van de objectieve prestaties van de overheid, maar ook van de perceptie, verwachtingen en ervaringen van de burger. Klassieke modellen zoals het Expectancy-Disconfirmation Model (EDM), het Technology Acceptance Model (TAM) en het Information System Success Model (ISSM) bieden waardevolle kaders om deze tevredenheid te begrijpen en verklaren. De volgende tabel (Tabel 4) geeft alle factoren weer die eerder besproken zijn geweest, alsook hun relatie tot (burger) tevredenheid.

Factoren	Omschrijving	Relatie tot (burger)tevredenheid
Verwachtingen	Vooraf gevormde inschatting van dienstkwaliteit	Hoge verwachtingen vergroten kans op negatieve disconfirmatie en dus lagere tevredenheid.
Waargenomen prestatie	Ervaring van de daadwerkelijke dienstkwaliteit	Betere prestatie leidt tot meer tevredenheid.
Disconformatie	Verschil tussen verwachting en prestatie	Positieve (negatieve) disconfirmatie leidt tot (on)tevredenheid.
Waargenomen bruikbaarheid (PU)	Nuttigheid die burger ervaart van het systeem	Hoe nuttiger het systeem wordt ervaren, hoe meer tevredenheid.
Waargenomen gebruiksgemak (PEOU)	Moeiteloosheid van het gebruik van het systeem	Meer gemak, leidt tot hogere tevredenheid.
Systeemkwaliteit	Functioneren van het systeem tijdens interactie met gebruiker	Hogere systeemkwaliteit resulteert in grotere gebruikerstevredenheid.
Informatiekwaliteit	Hoe gemakkelijk gebruikers relevante en cruciale informatie kunnen verkrijgen via digitale overheidsplatformen	Hogere informatiekwaliteit leidt tot hogere tevredenheid.
Servicekwaliteit	Mate waarin e-governmentplatforms voldoen aan gebruikersbehoeften en transacties ondersteunen	Hoge servicekwaliteit hang nauw samen met herhaald gebruik en hogere tevredenheid.

Waargenomen risico	Verwachte negatieve uitkomsten van gebruik	Hogere risico's verlagen tevredenheid.
Vertrouwen in overheid	Geloof in de integriteit en bekwaamheid van de overheid	Meer vertrouwen leidt tot hogere tevredenheid.
Vertrouwen in internet	Vertrouwen in de veiligheid van online platformen	Meer vertrouwen in het internet verhoogt tevredenheid.
Zelf-effectiviteit	Vertrouwen in eigen digitale vaardigheden	Hogere zelfeffectiviteit verhoogt via gebruiksententie de tevredenheid.
Houding	Positieve of negatieve beoordeling van gebruik van een informatiesysteem	Positieve houding verhoogt kans op tevredenheid.
Burgerparticipatie en burgerbetrokkenheid	Actieve betrokkenheid van burgers bij beleidsvorming en dienstontwikkeling	Burgertevredenheid wordt direct beïnvloed door burgerbetrokkenheid.
Bestuurlijke organisatie	Politiek-bestuurlijke en maatschappelijke waarden en normen	Beïnvloedt hoe burgers overheidsdiensten ervaren en beoordelen; bepaalt context van tevredenheid.
Gebruikersintentie	Bereidheid om online diensten te blijven gebruiken	Versterkt tevredenheid en beïnvloedt op zijn beurt ook tevredenheid.

Tabel 4: Factoren die de tevredenheid van burger over e-government beïnvloeden.

Hoofdstuk 5: De kwaliteit van (online) dienstverlening

Steeds meer overheidsdiensten worden online aangeboden, waardoor de kwaliteit van deze online diensten steeds belangrijker wordt. Overheden dienen daarom meer aandacht te besteden aan de informatie en diensten die zij digitaal aanbieden (Jinmei, 2011). Om kwalitatief hoogwaardige diensten te kunnen bieden en het vertrouwen van burgers te behouden, is het dus essentieel dat de overheid begrijpt hoe burgers de kwaliteit van onlinediensten waarnemen en beoordelen (Qteishat & Zaidi, 2012). In dit hoofdstuk wordt besproken wat kwaliteit betekent in de context van (online) dienstverlening (5.1), hoe deze kwaliteit gemeten kan worden (5.2), en welke relatie er bestaat tussen kwaliteit en burgers tevredenheid (5.3).

5.1 Wat is kwaliteit?

De Verenigde Naties beschrijven kwaliteit als “de mate waarin een reeks inherente kenmerken voldoet aan de vereisten” (United Nations, 2025). Om kwaliteit op een meer systematische en vergelijkbare manier te kunnen beoordelen, introduceerde Garvin (1987) een strategisch analysekader bestaande uit acht dimensies van kwaliteit. Sommige van deze dimensies versterken elkaar, terwijl andere dat niet doen. Een product of dienst kan op bepaalde dimensies hoog scoren, terwijl het op andere minder goed presteert. Deze acht dimensies bieden een gestructureerde manier om kwaliteit te beoordelen en te vergelijken. De acht dimensies van kwaliteit vindt men terug in Tabel 5 (Garvin, 1987).

Dimensie	Definitie dimensie
Prestaties	Verwijst naar primaire functionele eigenschappen van een product of dienst. Deze dimensie omvat meetbare kenmerken die objectief kunnen worden gerangschikt.
Eigenschappen	Dit zijn extra's die de basisfunctionaliteit van een product of dienst aanvullen.
Betrouwbaarheid	Geeft de waarschijnlijkheid weer dat een product binnen een bepaalde periode defect raakt of uitvalt.
Conformiteit	Verwijst naar de mate waarin het ontwerp en de functionele kenmerken van een product voldoen aan de vastgestelde normen.
Duurzaamheid	Een maatstaf voor de levensduur van een product, sterk verbonden met de dimensie 'betrouwbaarheid'.
Onderhoudbaarheid	De eenvoud, snelheid, hoffelijkheid en deskundigheid waarmee een product gerepareerd kan worden.
Esthetiek	Hoe een product eruitziet, aanvoelt, klinkt, smaakt of ruikt.
Waargenomen kwaliteit	Klanten maken de veronderstelling dat de kwaliteit van een nieuw product overeenkomt met die van eerdere producten van hetzelfde bedrijf. Hier vormt reputatie de kern.

Tabel 5: De acht dimensies van kwaliteit met bijhorende definitie (Garvin, 1987).

De kwaliteit van dienstverlening verwijst naar de mate waarin het geleverde serviceniveau aansluit bij de verwachtingen van de klant (Parasuraman et al., 1985) en speelt een belangrijke rol in hoe gebruikers technologie ervaren (Sharma, 2015). Klanten beoordelen de kwaliteit van een dienstverlening niet alleen op basis van hun gebruikservaring, maar ook op de service die zij na de

prestatie of interactie ontvangen. Met andere woorden, zowel de verwachtingen vooraf als de ervaring tijdens en na het gebruik bepalen samen hoe klanten de kwaliteit van een dienst beoordelen (Parasuraman et al., 2005; Sharma, 2015).

De kwaliteit van online diensten in de e-government context verwijst naar de algehele kwaliteit van de digitale diensten die overheden aan burgers leveren (Qatawneh et al., 2024) en kan worden verdeeld in twee aspecten: de inhoudelijke kwaliteit van de dienst en de kwaliteit van de dienstlevering. De inhoudelijke kwaliteit heeft betrekking op de dienstfuncties die beschikbaar zijn op de websites van de overheid, terwijl de kwaliteit van de dienstlevering verwijst naar de technologie die deze dienstfuncties mogelijk maakt (Li & Shang, 2020).

5.2 Hoe wordt kwaliteit gemeten?

Binnen de publieke sector worden doorgaans twee hoofdmethoden gebruikt om de kwaliteit van dienstverlening te meten. De eerste methode gebruikt tevredenheid als indirecte maatstaf voor de kwaliteit van publieke dienstverlening. Hierbij worden conclusies getrokken over de kwaliteit van diensten op basis van de tevredenheidsniveaus van burgers. De tweede methode beoordeelt kwaliteit met behulp van het SERVQUAL-model, dat de verwachtingen van gebruikers identificeert en deze vergelijkt met hun percepties van de geleverde dienst. Deze methode biedt een voordeel, omdat het gebruik van een veelzijdige aanpak een beter begrip van het onderzoeksobject mogelijk maakt (Aljukhadar et al., 2022).

5.2.1 Aandachtspunten bij het meten van kwaliteit

Klanten beschikken vaak over beperkte informatie over producten en diensten, waardoor indirecte maatstaven de enige basis zijn voor vergelijking. In dergelijke gevallen kunnen percepties van kwaliteit een cruciale rol spelen bij de uiteindelijke beoordeling, soms zelfs meer dan de daadwerkelijke kwaliteit (Garvin, 1987). Volgens Jinmei (2011) moet daarom de focus van kwaliteitsmetingen liggen op de ervaring van de klant, aangezien deze de uiteindelijke beoordeling van de servicekwaliteit bepaalt.

Parasuraman et al. (1985) benadrukken dat de kwaliteit van dienstverlening voor consumenten veel moeilijker te evalueren is dan de kwaliteit van goederen. De beoordeling is immers niet alleen gebaseerd op het eindresultaat, maar ook op het proces van de dienstverlening zelf (Parasuraman et al., 1985). Het meten van servicekwaliteit brengt de nodige uitdagingen met zich mee, vooral vanwege de uiteenlopende en unieke kenmerken die het lastig maken om de kwaliteit van een dienst eenduidig en nauwkeurig vast te stellen (Jinmei, 2011). Sharma (2015) voegt daaraan toe dat het definiëren en modelleren van servicekwaliteit nog moeilijker wordt doordat klanten actief deelnemen aan het dienstverleningsproces en hun perceptie van kwaliteit subjectief is.

Ook binnen de context van online overheidsdiensten blijft het meten van kwaliteit een uitdaging. Hoewel dit onderwerp al uitgebreid onderzocht is, bestaat er nog altijd geen duidelijke consensus over welke evaluatiecriteria gebruikt zouden moeten worden om de kwaliteit van deze digitale diensten op een consistente en betrouwbare manier te beoordelen (Li & Shang, 2020).

5.2.2 Meetmodellen voor de kwaliteit van (online) dienstverlening

Het meten van de kwaliteit van (online) dienstverlening is essentieel voor het evalueren en verbeteren van digitale interacties tussen organisaties en gebruikers. Om de kwaliteit van (online) dienstverlening te beoordelen, zijn in de literatuur verschillende meetmodellen ontwikkeld. Deze modellen bieden waardevolle inzichten in het gebruikersperspectief en helpen om diensten beter af te stemmen op de behoeften en verwachtingen van gebruikers (Fan & Yang, 2015; Qteishat & Zaidi, 2012). Tabel 6 biedt een overzicht van de meetmodellen die in dit hoofdstuk aan bod komen, inclusief de bijbehorende constructen.

Model	Constructen	Definitie construct	Paper
SERVQUAL	Tastbaarheid	Het uiterlijk van fysieke faciliteiten, apparatuur, personeel en communicatiematerialen.	(Jinmei, 2011)
	Betrouwbaarheid	Het vermogen om de beloofde dienst consistent en nauwkeurig uit te voeren.	
	Responsiviteit	De bereidheid om klanten te helpen en snelle service te bieden.	
	Zekerheid	De kennis en hoffelijkheid van medewerkers en hun vermogen om vertrouwen en geloofwaardigheid over te brengen.	
	Empathie	De mate waarin klanten op een zorgzame en persoonlijke manier aandacht krijgen.	
E-S-QUAL	Efficiëntie	De mate van gebruiksgemak en snelheid van een website.	(Parasuraman et al., 2005)
	Privacy	De veiligheid en bescherming van klantgegevens	
	Vervulling	De mate waarin de website voldoet aan de beloften over de levering en beschikbaarheid.	
	Syteembeschikbaarheid	De technische en correcte werking van de website.	
E-govQual scale	Betrouwbaarheid	De haalbaarheid en snelheid van toegang tot, gebruik van en ontvangst van diensten van de website.	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
	Vertrouwen	De mate waarin de burger gelooft dat de website veilig is tegen indringers en persoonlijke informatie beschermt.	
	Efficiëntie	Het gebruiksgemak van de site en de kwaliteit van de informatie die deze biedt.	
	Burgerondersteuning	De mogelijkheid om hulp te krijgen wanneer nodig.	
ISSM	Informatiekwaliteit	Het vermogen van een informatiesysteem om tijdige, nauwkeurige, volledige, beknopte en relevante informatie te leveren.	(DeLone & McLean, 1992); (Madyatmadja et al., 2024); (Kala et al., 2024)
	Servicekwaliteit	De mate waarin e-overheidsplatforms voldoen aan de behoeften van gebruikers, en effectieve en relevante informatievoorziening, online	

		transacties en interactie tussen burger en overheid mogelijk maken.	
	Systeemkwaliteit	De mate waarin het systeem effectief functioneert tijdens de interactie met de gebruiker.	

Tabel 6: Modellen en hun constructen om de kwaliteit van e-government te meten

5.2.2.1 SERVQUAL-model

Het eerste model dat besproken wordt, is het SERVQUAL-model. Het SERVQUAL-model is een instrument dat de servicekwaliteit⁹ meet aan de hand van de kloof tussen de verwachtingen van de klanten en hun percepties nadat de dienst is geleverd. Dit model wordt vaak toegepast om de sterke en zwakke punten in de servicekwaliteit van een organisatie te analyseren (Jinmei, 2011). De SERVQUAL-schaal bestaat uit 44 vragen, de eerste 22 vragen richten zich op de verwachtingen van de klant, terwijl de overige 22 vragen peilen naar de percepties van de klant over de geleverde service. Servicekwaliteit wordt vervolgens berekend door het verschil te nemen tussen de percepties en de verwachtingen van de klant, volgens de volgende formule:

$$SQ = P - E$$

waarbij SQ de gemeten servicekwaliteit is, P de ervaren servicekwaliteit is en E de verwachte servicekwaliteit is. Een positieve score betekent dat de geleverde dienstverlening de verwachtingen van de klant heeft overtroffen. Een negatieve score wijst erop dat de dienstverlening niet aan de verwachtingen voldeed (Jonkisz et al., 2021).

Zoals eerder aangehaald is e-government dienstverlening doorgaans complex en vereist het een langdurige relatie met burgers. Daarom kan het oorspronkelijke SERVQUAL-model niet direct worden toegepast, maar moet het worden afgestemd op de specifieke kenmerken van e-government diensten (Jinmei, 2011). Ook Sharma (2015) benadrukt dat de oorspronkelijke SERVQUAL-dimensies moeten worden aangepast aan de specifieke context van het onderzoek, omdat modellen voor dienstverleningskwaliteit worden gebruikt om de perceptie van gebruikers in diverse sectoren en landen te analyseren.

5.2.2.2 E-S-QUAL

Naast SERVQUAL is er ook de 'Electronic Service Quality' schaal (E-S-QUAL), een multi-item schaal voor het meten van de kwaliteit van een dienst geleverd via een website. Deze schaal bestaat uit vier dimensies: efficiëntie, privacy, vervulling en systeembeschikbaarheid. Efficiëntie en vervulling zijn twee van de belangrijkste factoren binnen de servicekwaliteit van websites. Deze elementen dragen het sterkst bij aan zowel de algemene kwaliteitsperceptie als de ervaren waarde en de loyaliteitsintentie van gebruikers. Daarnaast speelt ook de systeembeschikbaarheid van websites een cruciale rol in hoe klanten de totale kwaliteit, de toegevoegde waarde en hun bereidheid tot herhaald

⁹ Servicekwaliteit verwijst naar hoe de consument de dienstverlening ervaart, gebaseerd op een vergelijking tussen wat hij of zij verwacht en wat er daadwerkelijk wordt geleverd (Parasuraman et al., 1985).

gebruik beoordelen. Privacy blijkt daarentegen de minst bepalende dimensie te zijn (Parasuraman et al., 2005).

5.2.2.3 e-GovQual schaal

Verder is er ook een instrument ontwikkeld om de perceptie van burgers ten aanzien van de kwaliteit van e-governmentswebsites en -portalen te meten. De e-GovQual schaal richt zich specifiek op het beoordelen van de kwaliteit van overheidswebsites die door burgers worden gebruikt om informatie op te zoeken of om diensten te raadplegen. De schaal maakt gebruik van 21 kwaliteitsattributen, onderverdeeld in vier dimensies: betrouwbaarheid, efficiëntie, burgerondersteuning en vertrouwen (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

5.2.2.4 ISSM-model

Tot slot bestaat er ook het ISSM-model. Dit model beschrijft hoe de kwaliteit van het systeem, de kwaliteit van de informatie en de kwaliteit van de dienstverlening samen de gebruiksintentie en tevredenheid van de gebruiker beïnvloeden (Cui et al., 2019). Voor een verdere toelichting van het model wordt er terugverwezen naar Hoofdstuk 3. In 3.2.3 werd dit model al uitgebreid besproken.

5.2.3 Online Service Index (OSI) van de Verenigde Naties

De Verenigde Naties heeft een index ontwikkeld die de omvang en kwaliteit van online diensten per land vastlegt, de Online Service Index (OSI). Deze index gebruikt vijf indicatoren om de online dienstverleningsniveaus van verschillende landen te beschrijven: institutioneel kader (IF), dienstverlening (SP), inhoudsvoorziening (CP), technologie (TEC) en e-participatie (EPI). Het niveau van institutioneel kader (IF) wordt gebruikt om de strategische capaciteit van een stad te meten. De dienstverlening (SP) beoordeelt een reeks fundamentele diensten die steden via hun website aanbieden. Inhoudsvoorziening (CP) evalueert de beschikbaarheid van essentiële informatie die inwoners nodig hebben. De technische standaard (TEC) richt zich op de technische kenmerken van websites om hun prestaties op het gebied van gebruiksvriendelijkheid te beoordelen. Tot slot kijkt e-participatie (EPI) naar de aanwezigheid van relevante online participatiemechanismen en -initiatieven (Chen & Chen, 2024; Unites Nations, 2025)

Aan elk van deze vijf indicatoren wordt een specifiek gewicht toegekend zoals weergegeven in Tabel 7. Deze tabel geeft ook een overzicht van de belangrijkste aspecten die onder elk van deze indicatoren vallen.

OSI- indicator	% aandeel	Aspecten
IF	10%	• Wettelijke informatie met betrekking tot informatietoegang • Gegevensprivacy • Beveiliging • Links naar instellingen
SP	45%	• e-betalingen • Het indienen van formulieren en rapporten

		• Online aanvragen en de uitgifte van certificaten en vergunningen
CP	5%	• Informatie van stadsbesturen • Open data • Initiatieven voor slimme steden • Toepassingen van opkomende technologieën
TEC	5%	• Functionaliteit • Betrouwbaarheid • Visuele aantrekkingskracht • Toegankelijkheid
EPI	35%	• Klachtenformulieren en online enquêtes • Beschikbaarheid van sociale media • De mogelijkheid om opmerkingen, suggesties of klachten in te dienen bij lokale overheden

Tabel 7: De vijf indicatoren van de Online Service Index (OSI) (Chen & Chen, 2024; Unites Nations, 2025).

Sinds 2022 is de gemiddelde OSI-score wereldwijd licht gestegen, wat erop wijst dat overheden hun online diensten hebben verbeterd. In 2024 behaalde België een OSI-score¹⁰ van 0,7224 en het bevindt zich hiermee onder het gemiddelde van de Verenigde Naties (0,7857). Dit betekent dat België nog ruimte heeft om zijn digitale overheidsdiensten te verbeteren ten opzichte van andere landen (United Nations, 2024; Unites Nations, 2025).

5.3 De relatie tussen kwaliteit en tevredenheid

Kwalitatieve online diensten kunnen organisaties een aanzienlijk concurrentievoordeel opleveren. Ze dragen bij aan verbeterde organisatorische prestaties en klanttevredenheid. Aangezien de kwaliteit van online diensten een cruciale rol speelt in het succes van organisaties en kan bijdragen aan het vergroten van klantloyaliteit, is het van belang om verschillende onderzoeken te analyseren die zich specifiek op de kwaliteit van online diensten richten (Sá, Rocha, & Pérez Cota, 2016).

Eerder onderzoek toont herhaaldelijk aan dat er een sterk verband bestaat tussen de kwaliteit van online diensten en de tevredenheid van gebruikers (Alkraihi & Ameen, 2022; El-Gamal et al., 2022; Kumar et al., 2021). Volgens de literatuur zijn er meerdere factoren die klanttevredenheid bij online diensten beïnvloeden, waaronder efficiëntie, toegankelijkheid, responsiviteit, beveiliging, privacy en personalisatie (El-Gamal et al., 2022; Ma & Zheng, 2019; Qatawneh et al., 2024).

De kwaliteit van online diensten is dus essentieel voor het waarborgen van een positieve gebruikerservaring en het bevorderen van burgerbetrokkenheid en tevredenheid bij e-government initiatieven (Nawafleh & Khasawneh, 2024; Qatawneh et al., 2024). Burgers zijn over het algemeen meer tevreden met overheidsdiensten wanneer deze van hoge kwaliteit zijn, en omgekeerd leidt lagere kwaliteit vaak tot ontevredenheid (Ma & Zheng, 2019).

¹⁰ De OSI-metingen geven de online prestaties van landen weer ten opzichte van elkaar op een bepaald moment in de tijd, waarbij elke score ligt tussen 0 (laagste niveau) en 1 (hoogste niveau) (United Nations, 2024).

Tot slot kunnen de meetmodellen die eerder werden besproken in 5.2.2, gebruikt worden om de tevredenheid van online (overheids)diensten te bepalen. Zo ontwikkelden Fan & Yang (2015) een kwaliteitsmodel voor e-governmentdiensten waarin ze elementen combineerden uit het SERVQUAL-model en het ISSM-model. Het SERVQUAL-model wordt gebruikt om de kwaliteit van informatiediensten te beschrijven, terwijl het ISSM-model zich richt op de kwaliteit van informatiesystemen. Hun onderzoek toont aan dat de publieke tevredenheid van e-governmentdiensten sterk samenhangt met de perceptie van online dienstkwaliteit (Fan & Yang, 2015).

5.4 Conclusie

De kwaliteit van online dienstverlening is een veelzijdig begrip dat vanuit verschillende invalshoeken benaderd kan worden. Er zijn diverse modellen ontwikkeld om deze kwaliteit te meten, waaronder SERVQUAL, E-S-QUAL, e-GovQual en het ISSM-model, die elk verschillende dimensies van kwaliteit belichten. Onderzoek bevestigt een sterke samenhang tussen de kwaliteit van online diensten en de tevredenheid van gebruikers. Voor overheden is het dan ook van belang om niet alleen de technische en inhoudelijke kwaliteit van hun online diensten te bewaken, maar ook inzicht te krijgen in hoe burgers deze kwaliteit ervaren.

Empirisch onderzoek

Hoofdstuk 6: Onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksaanpak van het empirische gedeelte van deze masterproef besproken. Allereerst wordt in de methodologische sectie ingegaan op de opbouw van de vragenlijst en de gemaakte keuzes bij het opstellen ervan, evenals de manier waarop de gegevens zijn verzameld. Vervolgens komt de statistische analyse aan bod. Hierin wordt toegelicht welke analysemethode gebruikt wordt om de factoren te identificeren die een invloed hebben op de tevredenheid van burgers. Daarnaast wordt het conceptueel model voorgesteld, samen met de bijbehorende hypothesen. Tot slot wordt ingegaan op de voorbereiding van de dataset voor verdere analyse.

6.1 Methodologie

Om de centrale onderzoeksvraag '*Hoe tevreden is de Vlaming over de online dienstverlening van zijn of haar gemeente?*' te kunnen beantwoorden, wordt naast de literatuurstudie ook een empirisch onderzoek uitgevoerd. In de volgende secties wordt toegelicht hoe de vragenlijst tot stand is gekomen en op welke wijze de data voor dit onderzoek is verzameld.

6.1.1 Vragenlijst

Voordat de uiteindelijke vragenlijst werd opgesteld, werd bestaande literatuur bestudeerd met betrekking tot tevredenheidsonderzoeken over online overheidsdiensten en e-government. Om de wetenschappelijke validiteit van de vragenlijst te waarborgen is de vragenlijst gebaseerd op bestaand onderzoek en bevindingen uit de literatuur. Het ontwerp van de vragenlijst is terug te vinden in Bijlage 1.

De uiteindelijke vragenlijst bestaat uit zes delen (Tabel 8). In **Deel 0** wordt het doel van het onderzoek toegelicht aan de respondent. Vervolgens wordt de *informed consent* voorgelegd, waarmee expliciete toestemming wordt gevraagd voor deelname. Indien de respondent geen toestemming geeft met de deelname aan het onderzoek, eindigt de vragenlijst hier. Als de respondent wel instemt met de deelname wordt hij doorverwezen naar het volgende deel, **Deel 1** van de vragenlijst. Dit deel bevat enkele algemene, inleidende vragen met betrekking tot de woonsituatie van de respondent. De vragen in dit deel peilen naar woonplaats, aantal jaren woonachtig in de gemeente, en algemene tevredenheid over het wonen in de gemeente. Deze informatie biedt context bij de interpretatie van latere antwoorden.

Deel 2 richt zich op het gebruik van online gemeentelijke dienstverlening. Om er zeker van te zijn dat de respondent al eens in het verleden gebruik maakte van de online dienstverlening van zijn of haar gemeente, is het belangrijk om dit begrip te omschrijven en het te duiden met enkele voorbeelden. In **Deel 2a** wordt dan ook de selectievraag gesteld: '*Hebt u ooit al eens gebruik gemaakt van een online dienst aangeboden door uw gemeente?*'. We kunnen de tevredenheid van burgers over online dienstverlening en de factoren die daarop van invloed zijn, enkel nagaan voor de

respondenten die al eerder gebruik hebben gemaakt deze online dienstverlening. Daarom stopt de vragenlijst hier voor de respondenten die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de online dienstverlening van hun gemeente. **Deel 2b** dient om het gebruiksgedrag van de respondenten na te gaan. Hierbij wordt onder meer gepeild naar de frequentie van gebruik, het type dienst waarvan men gebruik maakte en het kanaal waarlangs deze interactie verliep. Door deze vragen te stellen, krijgen we niet enkel zicht op hoe vaak en waarvoor burgers de online dienstverlening van hun gemeente gebruiken, maar ook op de verschillende gebruikspatronen.

In **Deel 3** bevragen we enkele factoren waarvan eerder onderzoek heeft aangetoond dat ze een rol spelen in de tevredenheid van burgers met e-government of online overheidsdiensten. De opbouw van dit onderdeel is voornamelijk gebaseerd op het werk van Kala et al. (2024), die elementen uit het *Technology Acceptance Model* (TAM) en het *Information Systems Success Model* (ISSM) combineerden en uitbreidden met het concept van waargenomen risico. Hun studie vormt dan ook een belangrijke basis voor dit onderzoek, omdat ze nagaan welke factoren bijdragen aan tevredenheid binnen de context van e-government. Hoewel de studie van Kala et al. (2024) het vertrekpunt vormde, werd aanvullende literatuur geraadpleegd om te bepalen welke factoren ook in de context van gemeentelijke online dienstverlening relevant zouden kunnen zijn. Het doel hierbij was om na te gaan of de factoren die in de literatuur werden geïdentificeerd als bepalend voor tevredenheid binnen e-government, ook relevant en toepasbaar zouden zijn binnen de context van gemeentelijke online dienstverlening.

Er werd bewust gekozen om de tevredenheid over online gemeentelijke dienstverlening te meten aan de hand van vijf subdelen. Tevredenheid is een multidimensionaal concept omdat het wordt beïnvloed door uiteenlopende factoren. Door gebruik te maken van verschillende theoretische modellen (TAM, UTAUT, ISSM, etc.) kan de complexiteit van tevredenheid grondig in kaart worden gebracht. Elk subdeel richt zich dan ook op een specifieke invalshoek en draagt zo bij aan een vollediger beeld.

Deel 3a is gebaseerd op het *Technology Acceptance Model* (TAM), waarin de waargenomen gebruiksvriendelijkheid (PEOU), het waargenomen nut (PU) en de intentie tot gebruik centraal staan. Deze factoren zijn opgenomen in de vragenlijst omdat ze cruciaal zijn om te begrijpen hoe burgers de online dienstverlening van hun gemeente ervaren en in welke mate die ervaring hun bereidheid tot (her)gebruik beïnvloedt. Op die manier wordt duidelijk of deze verklarende factoren ook binnen de lokale context stand houden.

Deel 3b maakt gebruik van de *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) en onderzoekt de impact van digitale ervaring, sociale invloed en faciliterende omstandigheden. Het bevragen van de faciliterende omstandigheden is essentieel in het kader van (gemeentelijke) online diensten: als burgers bijvoorbeeld over internettoegang, ondersteuning of hulpmiddelen beschikken, zullen zij eerder geneigd zijn de dienst opnieuw te gebruiken. Voor sociale invloed is het interessant om na te gaan of het ook invloed heeft op het gebruik van de online dienstverlening van gemeenten.

In **Deel 3c**, geïnspireerd op het *Information System Success Model* (ISSM), wordt de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening geëvalueerd op basis van drie dimensies: informatiekwaliteit, systeemkwaliteit en servicekwaliteit. Het bevragen van deze constructen is van belang om te

achterhalen of zij aan de grondslag liggen van de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente en welke kwaliteitsdimensies daarbij het zwaarst doorwegen in de beoordeling.

Deel 3d focust op het vertrouwen van burgers en onderzoekt in hoeverre dit een rol speelt in hun tevredenheid over gemeentelijke online dienstverlening. Hoewel vertrouwen geen onderdeel is van vorige modellen wordt het in dit onderzoek wel beschouwd als een relevante aanvullende factor. Het is belangrijk om vertrouwen na te gaan gezien de gevoelige aard van de gegevens en transacties die komen kijken bij het gebruik van online dienstverlening. Binnen dit onderzoek wordt vertrouwen opgesplitst in twee dimensies: vertrouwen in het internet en vertrouwen in de overheid. Door deze twee vormen van vertrouwen afzonderlijk te meten, kan het onderzoek beter onderscheiden waar mogelijke uitdagingen liggen. Het is immers goed mogelijk dat iemand een hoge mate van vertrouwen heeft in het internet (bijvoorbeeld door veelvuldig gebruik van online bankieren of e-commerce), maar weinig vertrouwen heeft in de overheid als organisatie. Deze opsplitsing maakt het dus mogelijk om een nauwkeuriger analyse te doen en beter te begrijpen welke vorm van vertrouwen het sterkst samenhangt met tevredenheid.

Tot slot worden in **Deel 3e** aanvullende factoren die mogelijk een invloed hebben op de tevredenheid van burgers bevraagd zoals het waargenomen risico bij online interacties, de mate van (digitale) zelfredzaamheid van de respondent en diens algemene houding ten opzichte van het gebruik van online diensten. Deze factoren zijn bedoeld om aspecten van persoonlijke perceptie en attitude te capteren die niet volledig worden verklaard door TAM, UTAUT of ISSM. Waargenomen risico verwijst hier naar de mate waarin de respondent het gebruik van online gemeentelijke dienstverlening als risicovol ervaart, bijvoorbeeld op het vlak van privacy, veiligheid of foutafhandeling. Burgers die dergelijke risico's sterk ervaren, kunnen mogelijk terughoudender zijn in het gebruik of minder tevreden zijn. Digitale zelfredzaamheid is een tweede belangrijke aanvullende factor. Ook wanneer een systeem goed ontworpen is, kunnen mensen met beperkte digitale vaardigheden alsnog afhaken, moeite ervaren of negatieve ervaringen oplopen. Door digitale zelfredzaamheid te bevragen, krijgt het onderzoek zicht op persoonlijke drempels die tevredenheid beïnvloeden. De houding van burgers ten opzichte van online dienstverlening kan zowel negatief of positief zijn. In dit onderzoek gaan we na of een positieve (negatieve) houding ten opzichte van de online dienstverlening van de gemeente leidt tot (on)tevredenheid. Deze aanvullende factoren helpen om het vollediger beeld te schetsen van wat tevredenheid over online diensten van de gemeenten beïnvloedt.

In **Deel 4** wordt de algemene tevredenheid van burgers bevraagd. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de tevredenheid over de gemeente als geheel, maar ook naar de tevredenheid over de dienstverlening en de online dienstverlening in het bijzonder. De laatste vraag is van essentieel belang om een antwoord te kunnen bieden op de centrale onderzoeksvraag. De andere twee vragen zijn aanvullend opgenomen om vergelijkingen mogelijk te maken. Er is bewust gekozen om dit te bevragen met een single-item (SI) meting, in plaats van een multi-item (MI) schaal. Onderzoek toont aan dat single-item (SI) metingen even valide kunnen zijn als multi-item (MI) schalen, met name bij kleinere steekproefgroottes of wanneer het moeilijk is om voldoende respondenten te werven of wanneer budgettaire beperkingen een rol spelen. In dergelijke situaties bieden SI-metingen een efficiënte oplossing. Bovendien zijn ze bijzonder geschikt voor verkennend onderzoek, waarin

doorgaans zwakkere effecten verwacht worden (Bergkvist & Rossiter, 2009; Cheah et al., 2018b). Een bijkomend voordeel van single-item metingen is dat ze de cognitieve belasting van respondenten verminderen. Doordat slechts één vraag wordt gesteld, neemt de kans op vermoeidheid, non-respons of response bias zoals *straightlining*¹¹, af. Dit leidt doorgaans tot hogere responspercentages en betrouwbaardere data (Bergkvist & Rossiter, 2009; Cheah et al., 2018b; Rossiter, 2002). In het geval van algemene tevredenheid over een dienst zoals online dienstverlening, kan het gebruik van een enkel item zelfs aanbevolen worden. Respondenten kunnen dan namelijk zelf relevante aspecten zwaarder laten meewegen en irrelevante negeren bij het geven van hun oordeel. (Cheah et al., 2018a; Diamantopoulos et al., 2012; Rossiter, 2002). Gezien deze voordelen, waaronder validiteit, efficiëntie en lagere cognitieve belasting, is er in dit onderzoek bewust gekozen om de tevredenheid met behulp van een single-item meting vast te stellen.

Tot slot worden in **Deel 5** de socio-demografische factoren bevraagd: leeftijd, gender, hoogst behaald diploma, beroepssituatie en inkomen. Door het bevragen van socio-demografische factoren kan men een beeld vormen van de respondent en uiteindelijk de onderzoekspopulatie, zonder de anonimiteit van de deelnemers in het gedrang te brengen.

Delen	Inhoud/ onderdeel	Constructen
Deel 0	Inleiding en toestemming	
Deel 1	Inleidende vragen	
Deel 2	Algemene toelichting, selectievragen en gebruikspatronen	
Deel 2a	Selectievraag	
Deel 2b	Gebruikspatronen	
Deel 3	Factoren tevredenheid	
Deel 3a	Technology Acceptance Model	Waargenomen gebruiksgemak, waargenomen bruikbaarheid, intentie tot gebruik
Deel 3b	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTUAT)	Digitale ervaring, sociale invloed, faciliterende omstandigheden
Deel 3c	Information System Success Model (ISSM)	Informatiekwaliteit, systeemkwaliteit, servicekwaliteit
Deel 3d	Vertrouwen	Vertrouwen in het internet, vertrouwen in de overheid
Deel 3e	Andere factoren	Waargenomen risico, (computer) zelfredzaamheid, houding
Deel 4	Algemene tevredenheid	
Deel 5	Socio- demografische factoren	

Tabel 8: Opbouw van de vragenlijst en gebruikte constructen.

6.1.2 Dataverzameling

De data werden verzameld tussen 15 april en 27 april via een online vragenlijst opgesteld in Qualtrics. De verspreiding van de vragenlijst vond plaats via sociale media, waaronder Facebook en Whatsapp,

¹¹ Straightlining is een effect waarbij een persoon consequent dezelfde antwoorden invult bij alle items in de vragenlijst (Jackson, 2023).

en werd gericht op verschillende gemeenten in Vlaanderen. Daarnaast werd er ook beroep gedaan op het netwerk van de Universiteit Hasselt om de vragenlijst onder haar studenten te verspreiden.

Tot slot werd er gebruikgemaakt van *online snowballing*, een specifieke vorm van de *snowball method*¹², waarbij via sociale media gebruik gemaakt wordt van vriendschapsnetwerken om respondenten te bereiken. Deze aanpak wordt beschouwd als een effectieve manier om respondenten te werven (Johnson et al., 2014).

Iedereen woonachtig in Vlaanderen kon de vragenlijst invullen. In totaal hebben 354 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 257 dit volledig deden. In 6.3 wordt de kwaliteitscontrole van de dataset verder besproken.

6.2 Statistische analyse

In dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) om het conceptuele model (6.2.2) te analyseren en de opgestelde hypothesen (6.2.3) te toetsen. Met behulp van deze techniek kunnen we complexe modellen analyseren, zelfs wanneer de steekproefgrootte beperkt is. Daarnaast maakt PLS-SEM het mogelijk om gelijktijdig zowel de relaties tussen de constructen en hun indicatoren als de causale relaties tussen constructen te schatten (Sarstedt et al., 2020).

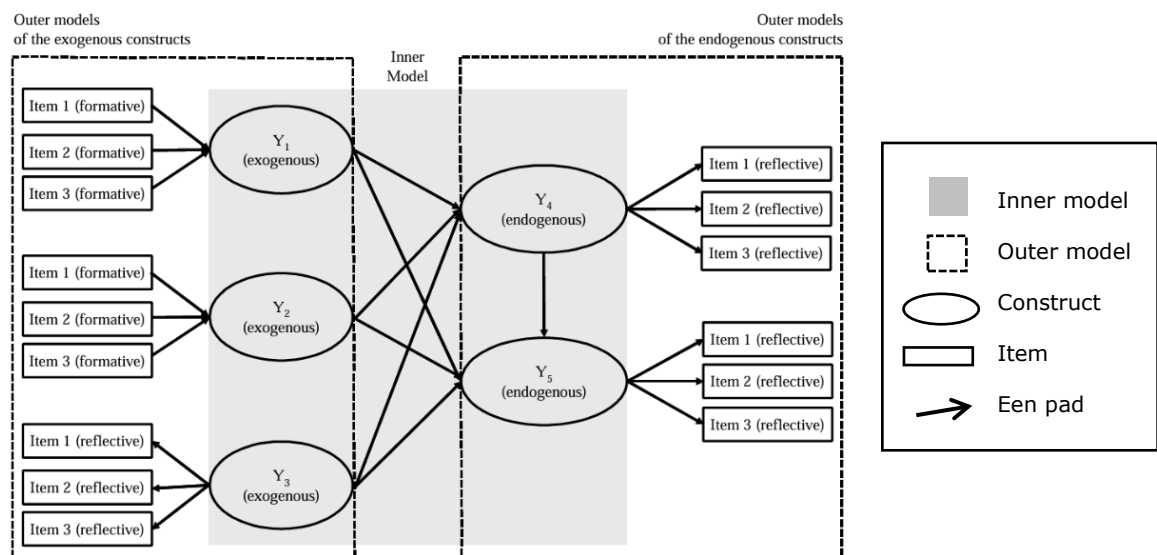
6.2.1 Toelichting methodiek: PLS -SEM

Partial Least Square Stuctural Equation Modeling (PLS-SEM) is een analysemethode die het mogelijk maakt om complexe modellen met meerdere constructen en indicatoren te schatten (Becker et al., 2022). PLS-SEM werkt op een vergelijkbare manier als een meervoudige regressieanalyse maar houdt, in tegenstelling tot een traditionele regressieanalyse, expliciet rekening met meetfouten, wat resulteert in meer accurate schattingen (Hair et al., 2014; Verkijika & De Wet, 2018).

Het PLS-SEM-model bestaat uit twee componenten: het structurele model (*inner model*) en het meetmodel (*outer model*). Het structurele model beschrijft de causale relaties tussen de constructen. Binnen het structurele model wordt een onderscheid gemaakt tussen exogene en endogene constructen. Exogene constructen functioneren als onafhankelijke variabelen binnen het model en worden niet verklaard door andere constructen, er wijzen geen structurele paden ernaar. Dit wordt geïllustreerd in Figuur 2, waar er geen paden naar exogene constructen Y_1 , Y_2 en Y_3 gaan. Endogene constructen daarentegen worden verklaard door andere constructen via structurele relaties. In Figuur 2 is dit het geval voor de constructen Y_4 en Y_5 , waarbij meerdere paden leiden naar deze constructen (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014). Zodra het *inner model* is gedefinieerd, richt de onderzoeker zich op de uitwerking van het *outer model*. In deze fase bepaalt men onder andere of per construct een single-item (SI) of multiple-item (MI) schaal wordt gebruikt en of het reflectief of formatief van aard is (Hair et al., 2014).

¹² Deze methode begint met een kleine groep individuen die je goed kent. Zij worden vervolgens gevraagd anderen, die voldoen aan de criteria van het onderzoek, uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek.

Het meetmodel, of *outer model*, beschrijft de relatie tussen de constructen en hun indicatoren. Hierbij zijn geen meervoudige relaties toegestaan, wat betekent dat elke indicatorvariabele slechts aan één construct mag worden gekoppeld. Bij het meetmodel is het essentieel dat men een duidelijk onderscheid maakt tussen reflectieve en formatieve constructen, aangezien deze verschillende beoordelingscriteria vereisen. Het fundamentele verschil tussen de reflectieve en formatieve constructen ligt in de richting van de relatie tussen het construct en de indicatoren. Bij reflectieve meetmodellen worden de indicatoren gezien als functie van het construct, waarbij veranderingen in het construct leiden tot veranderingen in de indicatorvariabelen. Dit wordt in PLS-SEM weergegeven met enkelvoudige pijlen van het construct naar de indicatoren. Zoals geïllustreerd in Figuur 2 is dit het geval voor de constructen: Y_3 , Y_4 en Y_5 . Daarentegen wordt bij formatieve indicatoren verondersteld dat zij het construct veroorzaken, en dat veranderingen in de indicatoren leiden tot veranderingen in de waarde van het construct. Hier wijzen de pijlen van de indicatorvariabelen naar het construct. In Figuur 2 wordt die weergegeven door de constructen Y_1 en Y_2 , waar de pijlen van de indicatoren richting het construct lopen (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014).



Figuur 2: Een eenvoudig padmodel (Hair et al., 2014).

6.2.1.1 Evaluatie meetmodel

Bij de evaluatie van meetmodellen binnen PLS-SEM is het essentieel om een onderscheid te maken tussen reflectieve en formatieve modellen. Aangezien in dit onderzoek uitsluitend gebruik wordt gemaakt van reflectieve constructen, zal hieronder enkel de evaluatie voor reflectieve constructen worden toegelicht en uitgevoerd. Een voorbeeld van een reflectief construct is het waargenomen gebruiksgemak. Dit blijkt uit de vragenlijst (zie Bijlage 1), waarin respondenten meerdere stellingen beoordelen die allemaal hetzelfde onderliggende begrip meten, namelijk hoe gebruiksvriendelijk zij de online dienstverlening van hun gemeente ervaren. Als een respondent het gebruiksgemak als hoog ervaart, zal hij of zij naar verwachting op alle indicatoren (stellingen) hoge scores geven.

De beoordeling van reflectieve *outer models* richt zich op twee kernaspecten: betrouwbaarheid en validiteit. Wat betreft betrouwbaarheid wordt in de eerste plaats gekeken naar de interne consistentie

van de constructen. Hiervoor worden doorgaans zowel Cronbach's alpha als de samengestelde betrouwbaarheid gebruikt. De Cronbach's alpha wordt vaak toegepast om de interne consistentie van meetinstrumenten te toetsen. Voor de Cronbach's alpha wordt doorgaans een waarde groter dan 0,7 als het minimum beschouwd. In tegenstelling tot de Cronbach's alpha houdt de samengestelde betrouwbaarheid (CR) wel rekening met verschillen in betrouwbaarheid tussen indicatoren (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014; Xie et al., 2017). Voor de samengestelde betrouwbaarheid (CR) wordt uitgegaan van een gewenste waarde boven de 0,8, hoewel waarden boven de 0,6 nog als acceptabel worden gezien (Verkijika & De Wet, 2018). De betrouwbaarheid van indicatoren (items) wordt beoordeeld aan de hand van hun *outer loadings* op het onderliggende construct. Deze ladingen geven aan in hoeverre een item het beoogde construct daadwerkelijk meet (Hair & Alamer, 2022). Over het algemeen geldt dat een gestandaardiseerde lading van 0,70 of hoger wijst op een sterke relatie tussen de indicator en het construct, en dus op een betrouwbare meting (Hair Jr et al., 2010). Indicatoren met ladingen tussen 0,40 en 0,70 worden als zwakker beschouwd. Indicatoren met een lading lager dan 0,40 dragen onvoldoende bij aan de meting van het construct (Hair et al., 2011).

Wat betreft validiteit worden binnen reflectieve modellen twee vormen onderscheiden: convergente en discriminante validiteit. Convergente validiteit verwijst naar de mate waarin een meetinstrument overeenkomt met andere metingen van hetzelfde concept. Met andere woorden: het geeft aan in hoeverre de indicatoren binnen een construct daadwerkelijk hetzelfde onderliggende fenomeen meten (Cheah et al., 2018a). Convergente validiteit wordt als eerste beoordeeld aan de hand van de Average Variance Extracted (AVE). De AVE vertegenwoordigt de mate waarin een construct in staat is om de variantie van zijn indicatoren te verklaren (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014). Een construct moet een AVE-waarde van minimaal 0,5 behalen om als convergent valide te worden beschouwd (Hair Jr et al., 2010), wat betekent dat de latente variabele meer dan de helft van de variantie van de indicatoren verklaart (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014). Daarentegen geeft discriminante validiteit aan in hoeverre een construct daadwerkelijk verschilt van andere constructen en dus meet wat het bedoelt is meten. Een goede discriminante validiteit zorgt ervoor dat de constructen in het model van elkaar te onderscheiden zijn, wat essentieel is voor de algehele validiteit van het model (Riady et al., 2025). Voor de beoordeling van discriminante validiteit zijn twee maatstaven gehanteerd: het Fornell-Larcker-criterium en *cross loadings* (Hair et al., 2011). Het Fornell-Larcker-criterium, ontwikkeld door Fornell en Larcker (1981), stelt dat de vierkantswortel van de AVE van een construct groter moet zijn dan de correlaties met andere constructen. Dit betekent dat het construct meer variantie moet delen met zijn eigen indicatoren dan met andere constructen in het model (Hair et al., 2014). Een andere belangrijke voorwaarde voor goede discriminante validiteit is dat de lading van een item op het bijbehorende construct hoger moet zijn dan de *cross-loadings* op andere constructen (Fan & Yang, 2015). Wanneer de lading van een indicator aanzienlijk hoger is dan de ladingen op andere constructen, duidt dit op voldoende discriminante validiteit en betekent dit dat elk construct duidelijk te onderscheiden is van de andere (Riady et al., 2025).

6.2.1.2 Evaluatie structureel model

De evaluatie van het structurele model binnen een PLS-SEM benadering richt zich voornamelijk op de R^2 -waarden, de padcoëfficiënten en de effectgrootte (f^2).

De R^2 -waarde is een maat voor de voorspellende nauwkeurigheid van het model en geeft aan in welke mate de variantie van een endogene variabelen verklaard wordt door de exogene variabelen (Hair et al., 2014). De waarde varieert tussen 0 en 1, waarbij een hogere waarde duidt op een vollediger voorspellende nauwkeurigheid. Aangezien de R^2 -waarde breed wordt toegepast binnen uiteenlopende disciplines, wordt vaak een globale vuistregel gehanteerd om de voorspellende nauwkeurigheid van een model te beoordelen. Daarbij gelden R^2 -waarden van 0,75, 0,50 en 0,25 doorgaans als indicatie van respectievelijk een substantieel, matig of zwak voorspellend vermogen (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014).

Een tweede belangrijke maatstaf zijn de padcoëfficiënten, die de sterkte en richting aangeven van de relaties tussen de constructen in het model. Deze coëfficiënten zijn gestandaardiseerd op een schaal van -1 tot +1, waarbij waarden dicht bij +1 wijzen op sterke positieve relaties en waarden, dicht bij -1 wijzen op sterke negatieve relaties. Om te beoordelen of deze padcoëfficiënten statistisch significant zijn, wordt gebruikgemaakt van bootstrapping (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014; Xie et al., 2017). Bootstrapping genereert herhaaldelijk subsamples (met teruglegging) uit de oorspronkelijke dataset, waarna het model telkens opnieuw wordt geschat. Op deze manier verkrijgt de onderzoeker een groot aantal modelschattingen, waarmee de standaardfout van elke modelparameter kan worden berekend. Aan de hand van deze standaardfouten kunnen de t-waarden worden berekend om de significantie van elke parameter te bepalen (Becker et al., 2022; Hair et al., 2014). Over het algemeen wordt aanbevolen om in PLS-SEM zoveel mogelijk bootstrap-samples te gebruiken, aangezien de nauwkeurigheid van de schattingen en de betrouwbaarheid van inferentietests toeneemt naarmate het aantal subsamples stijgt. Voor de uiteindelijke analyse is het sterk aan te raden om minimaal 10.000 subsamples te gebruiken (Becker et al., 2022; Streukens & Leroi-Werelds, 2016).

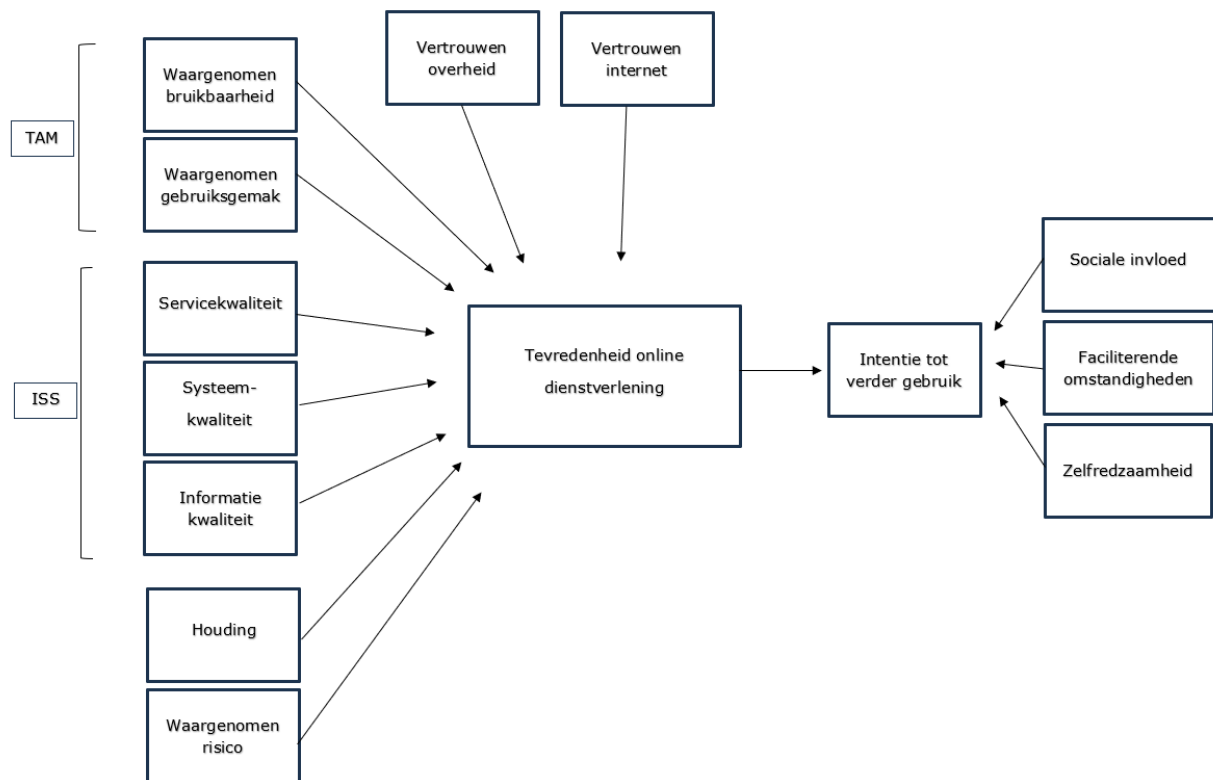
Tot slot wordt de effectgrootte voor elk padmodel bepaald door het berekenen van Cohen's f^2 . Op basis van de f^2 -waarde kan de effectgrootte van het weggelaten construct op een specifiek endogeen construct worden bepaald. De f^2 -waarden van 0,02, 0,15 en 0,35 kunnen geïnterpreteerd worden als respectievelijk een klein, middelgroot en groot effect. Met andere woorden, wanneer een exogeen construct sterk bijdraagt aan de verklaring van een endogeen construct, zal het verschil tussen R^2 -inclusief en R^2 -exclusief groot zijn, wat resulteert in een hogere f^2 -waarde (Hair et al., 2014). Formule 1 geeft weer hoe de effectgrootte (f^2) wordt berekend.

$$f^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2}$$

Formule 1: berekening effectgrootte (Hair et al., 2014)

6.2.2 Conceptueel model

Op basis van de theoretische inzichten en de opgestelde vragenlijst werd het conceptuele model opgesteld, weergegeven in Figuur 3. Voor de analyse van dit model wordt gebruikgemaakt van PLS-SEM via het softwareprogramma SmartPLS.



Figuur 3: Conceptueel model

6.2.3 Hypothesen

Op basis van het bovenstaand conceptuele model zijn tien hypothesen geformuleerd die in dit onderzoek worden getoetst. De volgende hypothesen zijn opgesteld:

H1(+): Waargenomen gebruiksgemak heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H2(+): Waargenomen bruikbaarheid heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeenten

H3(+): Informatiekwaliteit heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H4(+): Servicekwaliteit heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H5(+): Systeemkwaliteit heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H6(+): Vertrouwen in het internet heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H7(+): Vertrouwen in de overheid heeft een positieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H8(+/-): Een positieve (negatieve) houding heeft een positieve (negatieve) impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H9(-): Waargenomen risico heeft een negatieve impact op de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun gemeente.

H10(+): Tevredenheid heeft een positief effect op de intentie om de online dienstverlening van hun gemeente opnieuw te gebruiken.

6.3 Voorbereiding van de dataset

In totaal bevatte de vragenlijst 257 volledig ingevulde antwoorden. Voordat deze antwoorden geanalyseerd konden worden, moest er eerst een data cleaning worden uitgevoerd. Hierbij werd gecontroleerd op ontbrekende waarden, fouten en uitschieters. Tijdens deze kwaliteitscontrole werden drie respondenten verwijderd omdat zij niet woonachtig waren in Vlaanderen: één respondent kwam uit Brussels Hoofdstedelijk Gewest en twee respondenten kwamen uit Nederland. Daarnaast zijn matrixvragen gevoeliger voor *straightlining*, een effect waarbij een persoon consequent dezelfde antwoorden invult bij alle items in de vragenlijst (Jackson, 2023). Om dit te controleren, hebben we één nieuwe variabele aangemaakt: de standaarddeviatie van alle matrixvragen per respondent. Hoe dichter deze standaarddeviatie bij nul ligt, hoe groter de kans dat de respondent telkens hetzelfde antwoord heeft gegeven. Bij één respondent was de standaarddeviatie exact nul. Handmatige controle liet zien dat deze persoon overal het cijfer 4 had ingevuld. Deze respondent vertoonde duidelijk *straightlining* gedrag en is daarom uit de dataset verwijderd. Na deze correcties bleef een dataset met 253 respondenten over.

Tot slot gaven zes respondenten geen toestemming om hun gegevens te registreren, zij werden automatisch doorgestuurd naar het einde van de vragenlijst en eveneens uit de dataset verwijderd. Na de data cleaning bleven er 247 geldige antwoorden over.

Voor de analyse van zowel het meetmodel als het structurele model is SmartPLS toegepast. SmartPLS maakt gebruik van het PLS-algoritme, waardoor het bijzonder geschikt is voor kwantitatief onderzoek met kleinere steekproeven (Kala et al., 2024). Voor de analyse van het onderzoeksgebied en de beschrijvende statistiek is SPSS gebruikt.

Hoofdstuk 7: Tevredenheid en kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt in eerste instantie het onderzoeksgebied in kaart gebracht. Daarna worden de karakteristieken van de steekproef uitgebreid toegelicht. Vervolgens wordt het online contact met de gemeente besproken, gevolgd door het aanbod aan online diensten van de gemeenten. Tot slot wordt er ingegaan op de tevredenheid en de kwaliteit van deze online dienstverlening.

7.1 Onderzoeksgebied

Sinds de meest recente gemeentefusies in 2025 zijn er in Vlaanderen nog 285 steden of gemeenten, verspreid over vijf provincies: Limburg, Antwerpen, Vlaams-Brabant, West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen (Belgium.be).

Tabel 9 geeft een overzicht van de steden en gemeenten waar de respondenten (n=247) woonachtig zijn. In totaal zijn de respondenten afkomstig uit 72 verschillende Vlaamse steden en gemeenten. De opgegeven woonplaatsen zijn zorgvuldig nagekeken en herleid tot de officiële gemeentelijke indeling volgens de lijst van de Vlaamse overheid (Vlaanderen.be). Deelgemeenten zijn samengevoegd met hun bijbehorende gemeente¹³, aangezien zij geen afzonderlijke online dienstverlening of eigen e-loket hebben. Deze 72 gemeenten en steden zijn verspreid over de vijf Vlaamse provincies. Wat de provinciale verdeling betreft, is het merendeel van de respondenten afkomstig uit Limburg (51,01%), gevolgd door Vlaams-Brabant (38,06%) en Antwerpen (9,72%). Slechts een klein percentage komt uit Oost-Vlaanderen (0,40%) en West-Vlaanderen (0,81%). Respondenten uit de provincies Oost- en West-Vlaanderen zijn daarmee duidelijk ondervertegenwoordigd in het onderzoek. Deze onevenwichtige spreiding wordt ook visueel weergegeven in Bijlage 2.

Provincie	Gemeenten	
Antwerpen	Antwerpen (1)	Mechelen (2)
	Balen (2)	Mol (1)
	Bonheiden (2)	Putte (2)
	Dessel (1)	Retie (1)
	Geel (1)	Rijkevorsel (1)
	Heist-op-den-Berg (3)	Schilde (1)
	Herentals (2)	Turnhout (1)
	Herselt (1)	Willebroek (1)
	Laakdal (1)	
Limburg	Beringen (41)	Leopoldsburg (5)
	Bilzen-Hoeselt ¹⁴ (3)	Lommel (5)
	Bocholt (4)	Maaseik (1)
	Bree (1)	Nieuwerkerken (1)
	Diepenbeek (3)	Oudsbergen (3)
	Genk (3)	Peer (1)

¹³ Bijvoorbeeld: Koersel is een deelgemeente van Beringen maar biedt zelf geen eigen online dienstverlening aan.

¹⁴ Gemeenten die zijn gefusioneerd sinds 1 januari 2025.

	Gingelom (1)	Pelt (2)
	Halen (3)	Riemst (4)
	Hasselt ¹⁴ (11)	Sint-Truiden (1)
	Hechtel-Eksel (4)	Tessenderlo-Ham ¹⁴ (11)
	Herk-de-Stad (2)	Tongeren-Borgloon ¹⁴ (5)
	Heusden-Zolder (3)	Voeren (1)
	Houthalen-Helchteren (3)	Wellen (1)
	Lanaken (1)	Zonhoven (2)
Oost-Vlaanderen	Lede (1)	
Vlaams-Brabant	Aarschot (4)	Kampenhout (3)
	Begijnendijk (1)	Kapelle-op-den-Bos (1)
	Bierbeek (1)	Keerbergen (8)
	Boortmeerbeek (4)	Kortenaken (3)
	Diest (15)	Kortenberg (1)
	Geetbets (1)	Leuven (10)
	Glabbeek (1)	Oud-Heverlee (1)
	Grimbergen (1)	Rotselaar (10)
	Haacht (16)	Scherpenheuvel-Zichem (1)
	Herent (2)	Tielt-Winge (2)
	Hoegaarden (1)	Tienen (2)
	Holsbeek (1)	Tremelo (4)
West-Vlaanderen	Langemark-Poelkapelle (1)	Zedelgem (1)

Tabel 9: Gemeenten geclusterd per provincie

7.2 Karakteristieken van de steekproef

7.2.1 Samenstelling van de steekproef

Nadat de dataset werd opgeschoond, bleven er nog 247 bruikbare antwoorden over. Van deze 247 bruikbare antwoorden, gaven 52 respondenten aan nog nooit gebruik te hebben gemaakt van online diensten. Zij werden doorverwezen naar het einde van de vragenlijst. Dat betekent dat er 195 respondenten overbleven die wel ervaring hebben met de online dienstverlening van hun gemeente. De volgende analyse richt zich op deze groep.

7.2.2 Beschrijvende statistieken

Uit Tabel 10 blijkt dat meer dan 80 procent van de respondenten al meer dan tien jaar (41,0%) of zelfs hun hele leven (40,5%) in hun gemeente woont. Slechts 3,1% van de respondenten woont minder dan één jaar in hun gemeente. De meerderheid van de deelnemers was vrouw (66,15%), terwijl 31,79% van de respondenten aangaf man te zijn. Aan het onderzoek hebben geen respondenten jonger dan 18 jaar deelgenomen. De leeftijd van de respondenten varieerde, waarbij de grootste groep bestond uit personen tussen 18 en 25 jaar (26,15%), gevolgd door de leeftijdsgroepen 36-45 jaar (17,44%) en 46-55 jaar (23,59%). De leeftijdsgroep van 26-35 jaar (6,67%) was ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedroeg afgerond 43,6 jaar met een standaarddeviatie van 1,741. Dit wijst op een beperkte spreiding in de leeftijden,

wat betekent dat de leeftijden van de deelnemers relatief dicht bij elkaar lagen. Op vlak van opleidingsniveau bleek het overgrote deel van de respondenten een diploma hoger onderwijs (76,41%) te hebben behaald. Slechts 0,51% gaf aan geen diploma te hebben. De meeste deelnemers waren werkzaam (55,38%), gevolgd door studenten (23,59%) en gepensioneerden (15,90%). Werklozen (2,05%), huisvrouwen of -mannen (0,51%), arbeidsongeschikten (1,03%) waren duidelijk ondervertegenwoordigd in de steekproef.

Omdat de vraag over het (netto) inkomen niet van toepassing was op studenten, vulden slechts 149 respondenten deze vraag in. De grootste groep (43,62%) gaf aan tussen de €2.000 en €2.999 per maand te verdienen, gevolgd door 28,19% die tussen de €3.000 en €3.999 verdient. Een kleiner percentage gaf aan minder dan €1.000 (1,34%) of meer dan €5.000 (2,01%) per maand te ontvangen. Ongeveer 15,44% wenste deze vraag niet te beantwoorden. Voor de 125 respondenten die hun inkomen wél hebben opgegeven, is het gemiddelde netto maandinkomen berekend: dit bedraagt 2.869,50 euro. De standaarddeviatie bedraagt 0,864, wat aangeeft dat er een relatief beperkte spreiding is rond het gemiddelde inkomen.

Variabele	Observaties	Gemiddelde	Std.	Min	Max
Aantal jaren woonachtig					
Minder dan 1 jaar	195	0,0308	0,17314	0	1
2 tot 5 jaar	195	0,0821	0,27515	0	1
6 tot 10 jaar	195	0,0718	0,25881	0	1
Meer dan 10 jaar	195	0,4103	0,49315	0	1
Ik woon er al heel mijn leven.	195	0,4051	0,49218	0	1
Geslacht					
Man	195	0,3179	0,49218	0	1
Vrouw	195	0,6615	0,47440	0	1
Dat zeg ik liever niet.	195	0,0205	0,14211	0	1
Leeftijd					
-18	195	0,00	0,00	0	0
18-25	195	0,2615	0,44060	0	1
26-35	195	0,0667	0,25009	0	1
36-45	195	0,1744	0,38039	0	1
46-55	195	0,2359	0,42565	0	1
56-65	195	0,2359	0,42565	0	1
65+	195	0,1436	0,35518	0	1
Hoogst behaald diploma					
Geen diploma	195	0,0051	0,07161	0	1
Lager onderwijs	195	0,0000	0,0000	0	0
Secundair onderwijs	195	0,2103	0,40854	0	1
Hoger onderwijs (hogeschool of universiteit)	195	0,7641	0,42565	0	1
Doctoraat	195	0,0205	0,14211	0	1

Beroepssituatie

(Brug) gepensioneerde	195	0,1590	0,36659	0	1
Arbeidsongeschikt	195	0,0103	0,10101	0	1
Huisvrouw-of man	195	0,0051	0,07161	0	1
Student	195	0,2359	0,42565	0	1
Werkend	195	0,5538	0,49837	0	1
Werkloos/ werkzoekend	195	0,0205	0,14211	0	1
Andere	195	0,0154	0,12339	0	1

(Netto) inkomen (n=149)

Minder dan 1.000 euro	149	0,0134	0,11546	0	1
Tussen 1.000 en 1.999 euro per maand	149	0,0671	0,25106	0	1
Tussen 2.000 en 2.999 euro per maand	149	0,4362	0,49759	0	1
Tussen 3.000 en 3.999 euro per maand	149	0,2819	0,45143	0	1
Tussen 4.000 en 4.999 euro per maand	149	0,0268	0,16218	0	1
Tussen 5.000 en 5.999 euro per maand	149	0,0134	0,11546	0	1
Meer dan 6.000 euro per maand	149	0,0067	0,08192	0	1
Ik wens deze vraag niet te beantwoorden.	149	0,1544	0,36251	0	1

Tabel 10: Beschrijvende data respondenten en samenstelling steekproef

7.2.3 De verblijfstevredenheid van de respondent

De respondenten werd gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe graag zij in hun gemeente wonen. Hierbij stond 0 voor 'helemaal niet graag' en 10 voor 'heel graag'. Voor alle respondenten samen, zowel zij die wel als zij die geen gebruik hebben gemaakt van online dienstverlening, bedraagt het gemiddelde 8,17. Dit wijst erop dat deze respondenten over het algemeen graag tot heel graag in hun gemeente wonen. Wanneer we enkel kijken naar de respondenten die al eens gebruik hebben gemaakt van de online dienstverlening van hun gemeenten, werd een gemiddelde score van 8,20 vastgesteld. Voor de respondenten die nog nooit gebruik hebben gemaakt van online dienstverlening is het gemiddelde 8,08.

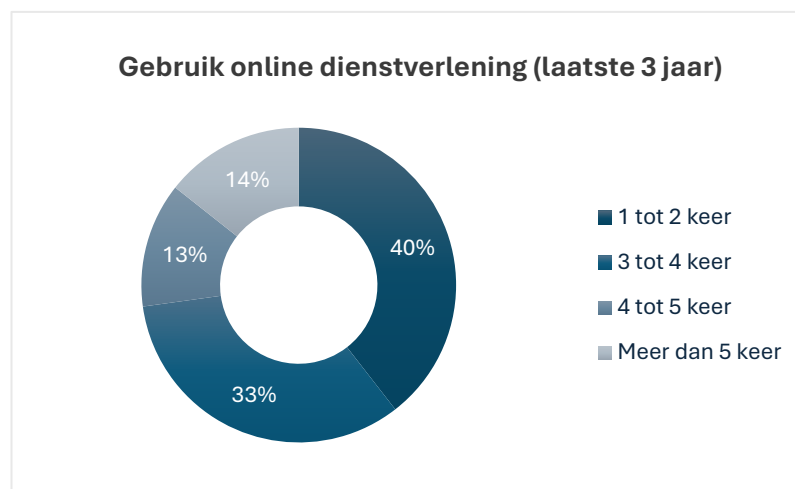
Er is geen statistisch significant verschil tussen mensen die wel of niet gebruikmaken van de online dienstverlening van de gemeente wat betreft hoe graag zij in hun gemeente wonen ($t = 0,545$; $p = 0,586$). Hoewel gebruikers van online diensten een iets hogere score laten zien, is het verschil minimaal (0,12). Dit suggereert dat het al dan niet gebruikmaken van de online dienstverlening van de gemeente weinig tot geen invloed heeft op hoe graag men in de eigen gemeente woont.

Hoe graag de respondent woont in zijn of haar gemeente.	Totaal aantal respondenten (n=247)		Gebruikers online dienstverlening (n=195)		Niet-gebruikers online dienstverlening (n=52)	
	Valide respondenten		Valide respondenten		Valide respondenten	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
1	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	1	0,4%	1	0,5%	0	0,0%
3	1	0,4%	1	0,5%	0	0,0%
4	3	1,2%	2	1,0%	1	1,9%
5	6	2,4%	4	2,1%	2	3,8%
6	11	4,5%	5	2,6%	6	11,5%
7	38	15,4%	34	17,4%	4	7,7%
8	89	36,0%	70	35,9%	19	36,5%
9	53	21,5%	43	22,1%	10	19,2%
10	45	18,2%	35	17,9%	10	19,2%
Totaal	247	100,0%	195	100,0%	52	100,0%

Tabel 11: Beschrijvende data over hoe graag de respondent in zijn of haar gemeente woont.

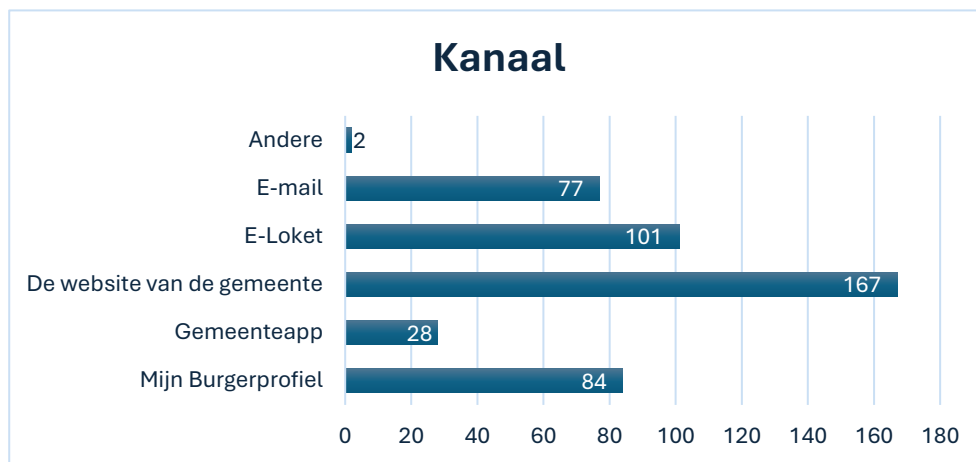
7.3 Contact met online dienstverlening van de gemeente

Om een beeld te krijgen van het gebruik van online gemeentelijke diensten, werd aan de respondenten (n = 195) gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen drie jaar contact hadden met hun gemeente via digitale kanalen. Hieruit blijkt dat 40 procent van de respondenten in die drie jaar slechts 1 of 2 keer gebruik heeft gemaakt van een online dienst van hun gemeente. Ongeveer één derde van de respondenten deed dit 3 tot 4 keer. Daarnaast gaf dertien procent van de respondenten 4 tot 5 keer gebruik te hebben gemaakt van een online dienst van hun gemeente, terwijl veertien procent dit meer dan 5 keer deed.



Figuur 4: Contact met de gemeente.

In Figuur 5 wordt weergegeven via welk kanaal respondenten (n=195) gebruik hebben gemaakt van een online dienst. De antwoorden bij deze vraag waren niet uitsluitend, de respondent had de mogelijkheid om meerdere antwoorden aan te duiden. Van de 195 respondenten gaven er 167 (85,64%) aan een online dienst te hebben gebruikt via de website van hun gemeente. 101 respondenten (51,79%) maakten gebruik van een e-loket, 77 (39,49%) van een e-mail en 84 (43,08%) van Mijn Burgerprofiel. Opvallend is dat slechts 28 respondenten (14,36%) gebruikmaakten van een gemeenteapp. Dit lage aantal kan deels verklaard worden doordat sommige gemeenten nog geen eigen app hebben ontwikkeld en in plaats daarvan Mijn Burgerprofiel-app gebruiken als alternatief voor een eigen gemeenteapp. Tot slot gaven twee respondenten (1,03%) aan een ander kanaal te hebben gebruikt. Eén van hen specificeerde dit als Facebook, de andere respondent gaf geen nadere toelichting.



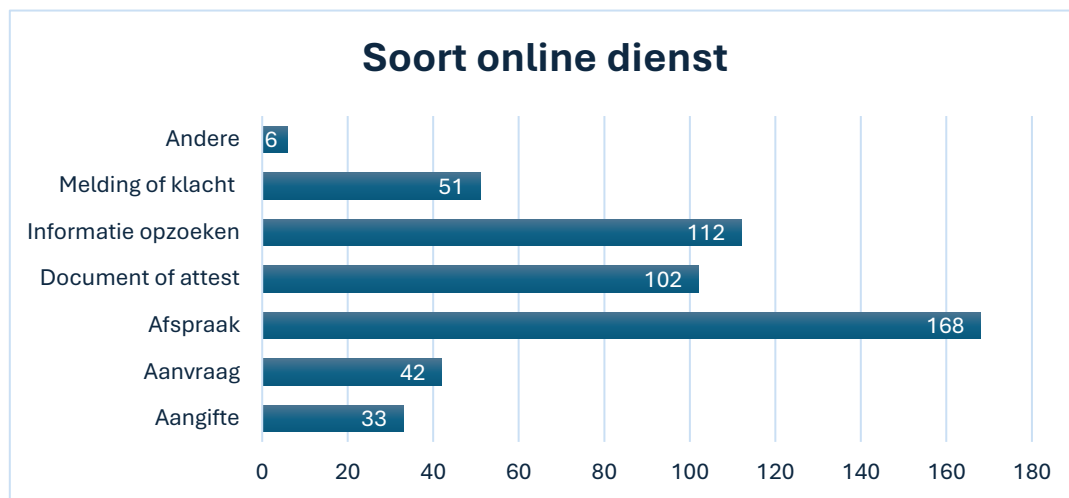
Figuur 5: gebruik kanalen online diensten.

7.4 Aangeboden online diensten door gemeente

Uit de resultaten blijkt dat het overgrote deel van de respondenten (n =195) positief is over het aanbod van online gemeentelijke diensten. Bijna 90% van de respondenten beoordeelt het aanbod van de online diensten in hun gemeente als 'goed' (66,7%) of 'zeer goed' (22,6%). Slechts een klein deel is negatief: 5,6% geeft aan het dat het aanbod 'slecht' is en 0,5% noemt het 'zeer slecht'. Daarnaast geeft 4,6% aan niet goed op de hoogte te zijn van de online diensten die hun gemeente aanbiedt.

Daarnaast werd nagegaan van welke vormen van digitale dienstverlening de respondenten al eens gebruik hadden gemaakt zoals het indienen van een aanvraag, het opzoeken van informatie of het melden van een probleem. Hierbij konden meerdere antwoorden worden aangeduid. De meest voorkomende vorm van digitaal contact was het maken van een online afspraak: 168 van de 195 respondenten (86,15%) gaven aan hier al eens gebruik van te hebben gemaakt. Verder hadden 112 respondenten (57,44%) al eens online informatie opgezocht en 102 (52,30%) hadden eerder een document of attest digitaal opgevraagd bij hun gemeente. 51 respondenten (26,15%) hadden een klacht of melding online ingediend. Daarnaast hadden 42 respondenten (21,54%) al eens een aanvraag ingediend en 33 respondenten (16,92%) een aangifte aangevraagd. Tot slot geven 6

respondenten (3,07%) aan dat ze al eens gebruik hadden gemaakt van een andere dienstverlening dan de opgegeven opties.



Figuur 6: gebruik per type online diensten

Vervolgens werd er dieper ingegaan op vier soorten online gemeentelijke diensten: aanvragen, aangiften, documenten en attesten, en klachten of meldingen. Bij elk van deze categorieën kon de respondent meerdere specifieke diensten aanduiden, waarna werd geanalyseerd welke het vaakst en minst vaak werden gebruikt. Zo werd in kaart gebracht welke online gemeentelijke diensten het meest tot het minst populair zijn binnen elke categorie. Bijlage 3 geeft hier een overzicht van.

7.4.1 Aangifte

Bij de aangiften blijkt dat de meeste respondenten al eens een adreswijziging hadden doorgegeven, gevolgd door een geboorteaangifte. De minst voorkomende aangiften waren die van de naamswijziging en een overlijden. Daarnaast konden respondenten ook kiezen voor een aangifte van een tweede verblijf of aangifte van geslachtswijziging, maar deze opties werden niet geselecteerd.

7.4.2 Aanvraag

Uit de resultaten blijkt dat er het vaakst aanvragen werden ingediend voor bouwplannen, subsidies en een voorlopig rijbewijs. Het minst werd er gebruik gemaakt van een aanvraag van de Belgische nationaliteit, gegevensbescherming en parkeerkaart.

7.4.3 Document of attest

Verder blijkt dat de meeste respondenten een uittreksel uit het strafregister en het uittreksel uit het bevolkingsregister bij hun gemeente hadden opgevraagd. Daarentegen werden documenten zoals de echtscheidingsakte, huwelijksakte en overlijdensakte het minst vaak opgevraagd.

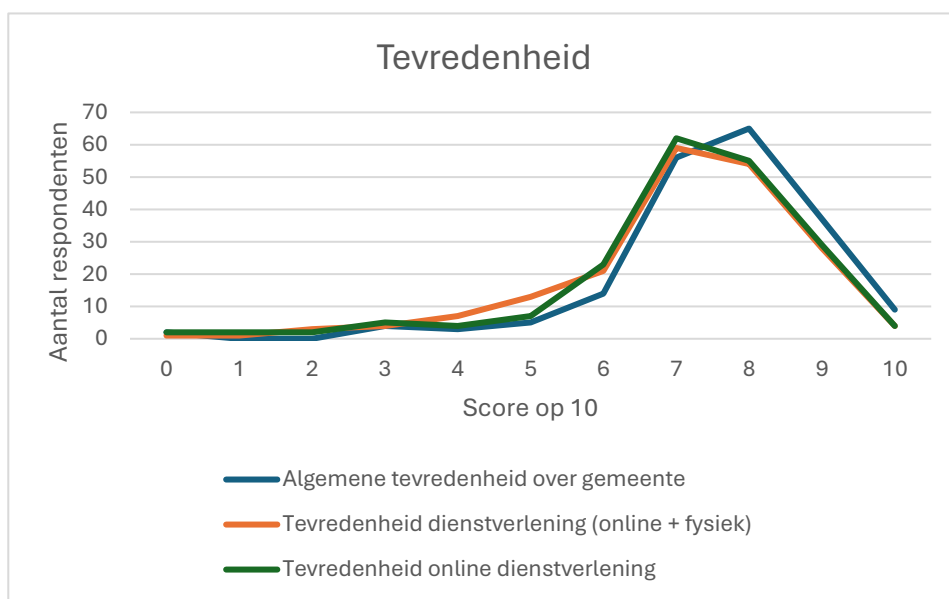
7.4.4 Melding of klacht

Tot slot blijkt dat bij klachten en meldingen het meldformulier voor de openbare ruimte het vaakst werd gebruikt. Het minst populair was de aanvraag voor burenbemiddeling.

7.5 Tevredenheid

De respondenten hebben drie vragen beantwoord met betrekking tot hun tevredenheid: één over de tevredenheid met de gemeente, één over de tevredenheid met de dienstverlening in het algemeen en één specifiek over de tevredenheid met de online dienstverlening. Voor elke vraag gaven zij een score van 0 tot 10, waarbij 0 'helemaal niet tevreden' betekende en 10 'helemaal tevreden'.

Op basis van Grafiek 1 blijkt dat de drie tevredenheidsvragen een sterk vergelijkbaar verloop kennen. Het gelijklopend patroon suggereert dat er geen grote verschillen worden ervaren tussen de algemene dienstverlening en de online dienstverlening van de gemeente. Verder zien we op de grafiek dat er zich een piek voordoet op de score 7 en 8, voor alle categorieën. Dit wil zeggen dat het grootste aantal respondenten een score van 7 of 8 gaven. Slechts een klein aantal respondenten gaf een score lager dan 4 of een perfecte score van 10 op 10.



Grafiek 1: Tevredenheid

Tabel 12 toont aan dat respondenten het meest tevreden zijn over de gemeente in het algemeen, met een gemiddelde score van 7,53 op 10. De gemiddelde tevredenheidsscore voor de online dienstverlening (7,10) ligt iets hoger dan die voor de algemene dienstverlening (7,05). Hoewel dit verschil minimaal is, wijzen de resultaten toch op een iets positievere beoordeling van de online dienstverlening ten opzichte van de algemene dienstverlening.

De relatief hoge standaardafwijkingen wijzen op een grote spreiding in de gegevens. Dit is mogelijk verklaarbaar doordat het om verschillende gemeenten gaat, die sterk van elkaar verschillen in oppervlakte, inwoneraantal, gevoerd beleid, etc. Bovendien is tevredenheid een subjectief begrip, dat van persoon tot persoon kan verschillen.

Variabele	Aantal valide antwoorden	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Algemene tevredenheid over de gemeente	195	7,53	1,544	0,00	10,00
Algemene tevredenheid dienstverlening	195	7,05	1,701	0,00	10,00
Algemene tevredenheid online dienstverlening	195	7,10	1,747	0,00	10,00

Tabel 12: Beschrijvende statistieken tevredenheid

7.6 Kwaliteit online dienstverlening

Aan de respondenten werd gevraagd om de kwaliteit van de online dienstverlening van hun gemeente te beoordelen op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor 'zeer laag' en 10 voor 'zeer hoog'. De respondenten gaven een gemiddelde score van 7,26 op 10. Slechts 8,7 procent van de respondenten gaf een score lager dan 6, terwijl 91,3 procent een score van 6 of hoger toekende. Hieruit kunnen we concluderen dat de gemiddelde respondent de kwaliteit van de online dienstverlening positief beoordeelt.

7.7 Conclusie

In dit hoofdstuk werd het profiel van de respondenten en hun gebruik van online gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht. De meeste respondenten wonen in Limburg of Vlaams-Brabant, zijn hoogopgeleid en maken vooral gebruik van de gemeentelijke website of het e-loket. Het aanbod aan online diensten wordt overwegend positief beoordeeld, met afspraken maken als meest gebruikte dienst. Respondenten geven gemiddeld een tevredenheidsscore van 7 of 8, waarbij de online dienstverlening iets beter scoort dan de algemene dienstverlening. Ook de ervaren kwaliteit wordt eveneens positief beoordeeld. Deze resultaten vormen de basis om in het volgende hoofdstuk te onderzoeken welke factoren die tevredenheid beïnvloeden.

Hoofdstuk 8: Welke factoren beïnvloeden tevredenheid?

In dit hoofdstuk wordt het conceptueel model geëvalueerd met behulp van PLS-SEM, met als doel inzicht te verkrijgen in de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van de online dienstverlening van de gemeente. Allereerst wordt het meetmodel geanalyseerd om de betrouwbaarheid en validiteit van de constructen te beoordelen. Vervolgens wordt het structureel model onderzocht om de hypothesen te toetsen en de verklarende kracht van het model te bepalen. De analyses worden uitgevoerd met behulp van SmartPLS en omvatten onder meer indicatorbetrouwbaarheid, R^2 -waarden, padcoëfficiënten en effectgroottes (f^2).

8.1 Analyse van het meetmodel

Een voordeel van PLS-SEM is dat het geschikt is voor gebruik met relatief kleine steekproefgroottes, zelf bij modellen die zeer complex zijn. Een veelgebruikte richtlijn voor het bepalen van de minimale steekproefgrootte binnen PLS-SEM is dat men de grootste van de volgende twee waarden neemt: tien keer het hoogst aantal formatieve indicatoren dat wordt gebruikt om één enkel construct te meten of tien keer het grootst aantal structurele paden dat op één specifiek construct gericht is in het intern model (Hair et al., 2014).

Zoals eerder aangehaald zijn alle constructen relatief dus de eerste regel is niet van toepassing. We baseren ons daarom op de tweede regel, waarbij gekeken wordt naar het hoogste aantal structurele paden dat op één enkel construct gericht is. Uit het model blijkt dat het construct 'Tevredenheid' het meest wordt beïnvloed, namelijk door zeven paden. Volgens de richtlijn betekent dit dat de minimale steekproefgrootte 70 ($= 10 \times 7$) respondenten moet bedragen. Aangezien onze steekproef bestaat uit 195 respondenten, wordt hiermee ruimschoots voldaan aan de *10-times rule* voor PLS-SEM.

Aangezien voldaan is aan de minimale steekproefvereisten, kan worden overgegaan tot de toetsing van het conceptueel model met behulp van SmartPLS. Om de betrouwbaarheid en validiteit van het model te waarborgen, zijn diverse kwaliteitscriteria toegepast conform de richtlijnen voor PLS-SEM.

8.1.1 Betrouwbaarheid

In een model met constructen die zijn opgebouwd uit meerdere items is het essentieel om de betrouwbaarheid van deze constructen te toetsen. Interne consistentie van de constructen wordt geëvalueerd met Cronbach's alpha en samengestelde betrouwbaarheid (CR). Daarnaast wordt de indicatorbetrouwbaarheid beoordeeld op basis van de *outer loadings* van de individuele items.

8.1.1.1 Cronbach's alpha

Tabel 13 toont aan dat de meeste constructen de drempelwaarde van 0,7 overschrijden. Faciliterende omstandigheden en Houding liggen net onder de drempelwaarde van 0,7, wat een aanwijzing kan zijn voor matige interne consistentie. Het construct Sociale invloed heeft daarentegen een zeer lage Cronbach's alpha van 0,586, wat erop wijst dat de samenstellende items onvoldoende samenhang vertonen en dus mogelijk niet hetzelfde onderliggende concept meten.

Construct	Cronbach's alpha	CR	AVE
Faciliterende omstandigheden	0.676	0.725	0.444
Houding	0.666	0.763	0.741
Informatiekwaliteit	0.878	0.887	0.673
Intentie tot gebruik	0.849	0.853	0.768
Sociale invloed	0.586	0.659	0.582
Systeemkwaliteit	0.885	0.924	0.745
Servicekwaliteit	0.799	0.832	0.624
Vertrouwen internet	0.899	0.917	0.832
Vertrouwen overheid	0.879	0.881	0.806
Waargenomen bruikbaarheid	0.791	0.821	0.543
Waargenomen gebruiksgemak	0.887	0.890	0.816
Waargenomen risico	0.815	0.980	0.714
Zelfredzaamheid	0.755	0.793	0.653

Tabel 13: Cronbach's alpha, CR en AVE.

8.1.1.2 Samengestelde betrouwbaarheid (CR)

Uit Tabel 13 blijkt dat de meeste constructen een waarde boven de drempel van 0,8 behalen. De constructen Faciliterende omstandigheden, Houding, Zelfredzaamheid en Sociale invloed blijven weliswaar onder deze grens, maar behalen alsnog een waarde boven de 0,6 en kunnen daarom als aanvaardbaar worden beschouwd.

8.1.1.3 Outer loadings

De resultaten van de *outer loadings* worden weergegeven in Bijlage 4. Hieruit blijkt dat FO_1¹⁵ (0,538) en FO_5¹⁵ (0,420) onder de drempelwaarde van 0,7 liggen en niet voldoende bijdragen aan hun construct Faciliterende omstandigheden. Eveneens vallen PU_3¹⁶ (0,604), ServQ_3¹⁷ (0,679) en Sociale_invloed_3¹⁸ (0,439) onder de drempelwaarde.

Waarden tussen 0,40 en 0,70 kunnen aanvaardbaar zijn wanneer andere betrouwbaarheidsindices zoals de samengestelde betrouwbaarheid (CR) en Cronbach's alpha, voldoende hoog zijn (Hair & Alamer, 2022). In dit geval worden de waarden van PU_3 en ServQ_3 als acceptabel beschouwd, aangezien zij op de andere indices voldoende scores. Dat is echter niet het geval voor FO_1, FO_5 en Sociale_invloed_3.

De *outer loadings* van de overige indicatoren liggen boven de drempelwaarde van 0,70, wat wijst op een sterke relatie met hun constructen en een goede indicatorbetrouwbaarheid.

¹⁵ Item van het construct Faciliterende omstandigheden.

¹⁶ Item van het construct Waargenomen bruikbaarheid

¹⁷ Item van het construct Servicekwaliteit.

¹⁸ Item van het construct Sociale invloed.

8.1.2 Convergente en discriminante validiteit

Om de validiteit van de constructen te beoordelen, worden twee vormen van validiteit onderzocht: convergente en discriminante validiteit. De convergente validiteit wordt geëvalueerd aan de hand van de Average Variance Extracted (AVE), terwijl de discriminante validiteit wordt beoordeeld met behulp van het Fornell-Larcker-criterium en de cross-loadings.

8.1.2.1 Average Variance Extracted (AVE)

Uit Tabel 13 blijkt dat vrijwel alle constructen voldoen aan dit criterium voor convergente validiteit, met AVE-waarden tussen 0,569 tot 0,832. Een uitzondering vormt het construct Faciliterende omstandigheden, met een AVE-waarde van 0,444. Deze waarde ligt onder de drempel van 0,50 en suggereert dat dit construct onvoldoende convergente validiteit heeft, wat wil zeggen dat minder dan 50% van de variantie van de indicatoren verklaard wordt door het construct.

8.1.2.2 Fornell-Larcker criterium

De discriminante validiteit van de constructen is geëvalueerd aan de hand van het Fornell-Larcker-criterium. De bijbehorende resultaten zijn te vinden in Bijlage X. In de correlatiematrix geven de diagonale waarden de vierkantswortel van de AVE voor elk construct weer, terwijl de waarden buiten de diagonaal de correlatie tonen tussen dat construct en andere constructen (Riady et al., 2025). Uit deze tabel blijkt dat alle diagonale variabelen (vierkantswortel van de AVE) hoger zijn dan de bijbehorende waarden buiten de diagonaal (de gepaarde intercorrelaties). Dit betekent dat alle constructen voldoen aan het Fornell-Larcker-criterium, wat de discriminante validiteit van de gebruikte schalen bevestigt. Zo is bijvoorbeeld de vierkantswortel van de AVE voor faciliterende omstandigheden 0,667, wat hoger is dan de correlaties met andere constructen zoals houding (0,401) en informatiekwaliteit (0,555).

8.1.2.3 Cross-loadings

De matrix met de *cross loadings* wordt weergegeven in Bijlage 5 en toont de relaties tussen de indicatoren en de verschillende constructen in het model. De cursief weergegeven waarden op de diagonaal geven de ladingen van de indicatoren op hun eigen construct weer, terwijl de overige waarden de *cross-loadings* van de indicatoren op andere constructen aanduiden.

Voor het item *IQ_4* is echter geen sprake van een hogere *loading* op het eigen construct. De *loading* op het eigen construct Informatiekwaliteit bedraagt 0,811, terwijl de *cross-loading* op het construct Systeemkwaliteit hoger is, namelijk 0,815. Dit suggereert dat *IQ_4* mogelijk beter past bij het construct Systeemkwaliteit dan bij Informatiekwaliteit, wat wijst op een probleem met de discriminante validiteit van dit item. Voor alle overige indicatoren geldt dat de loading op het eigen construct hoger is dan op andere constructen, wat suggereert dat geen van de indicatoren onterecht aan een incorrect construct is toegewezen en de discriminante validiteit is gewaarborgd.

8.2 Analyse van het structureel model

Na het analyseren van de betrouwbaarheid en de validiteit van de constructen, onderzoeken we het structurele model (*inner model*). Voor het analyseren van het structureel model wordt er gebruik gemaakt van R^2 , de padcoëfficiënten en hun significantie. Tot slot wordt de effect size (f^2) geanalyseerd.

8.2.1 (Adjusted) R^2

De (adjusted) R^2 -waarde wordt in SmartPLS berekend voor het verklaren van de endogene constructen binnen het conceptueel model. In dit onderzoek ligt de nadruk op het verklaren van Tevredenheid over online dienstverlening, terwijl de analyse van Intentie tot verder gebruik aanvullend dient om bredere implicaties te verkennen.

Uit Tabel 14 blijkt dat de tevredenheid over online dienstverlening een R^2 -waarde van 0,670 heeft, wat suggereert dat 67,0% van de variantie kan worden verklaard door de onafhankelijke variabelen in het model. Dit wil zeggen dat het model een matige tot substantiële voorspellende kracht heeft voor dit construct, wat wijst op een relatief sterke relatie tussen de verklarende variabelen en tevredenheid.

De intentie tot verder gebruik heeft een R^2 -waarde van 0,382 wat suggereert dat 38,2% van de variantie kan worden verklaard door de onafhankelijke variabelen in het model. Dit wil zeggen dat het model een zwakke tot matige voorspellende nauwkeurigheid heeft voor Intentie tot verder gebruik, wat kan betekenen dat er mogelijk nog andere relevante verklarende factoren ontbreken in het model of dat de relatie tussen de opgenomen variabelen en dit construct minder sterk is. Dit is echter logische aangezien het verklaren van Intentie tot verder gebruik niet het primaire doel is van dit onderzoek.

	R^2	Adjusted R^2
Intentie tot verder gebruik	0.382	0.369
Tevredenheid online dienstverlening	0.670	0.654

Tabel 14: R^2 -waarde van de afhankelijke variabelen

8.2.2 Padcoëfficiënt en significantie

De padcoëfficiënten en hun significantie (p-waarde en t-waarde) zijn voor elke hypothese terug te vinden in Tabel 15. De resultaten tonen aan dat Tevredenheid ($\beta=0.370$, $t=5.512$, $p=0.000$) een significante en positieve impact heeft op de Intentie tot verder gebruik. De hypothese (H10) werd dan ook geaccepteerd. Dit wijst erop dat gebruikers die tevreden zijn met de dienst eerder geneigd zijn om het systeem te blijven gebruiken.

Daarnaast blijkt uit de resultaten dat Waargenomen gebruiksgemak ($\beta=0.200$, $t=2.809$, $p=0.005$), Informatiekwaliteit ($\beta=0.241$, $t=2.565$, $p=0.010$) en Servicekwaliteit ($\beta=0.316$, $t=3.164$, $p=0.002$) een significante en positieve impact hebben op de tevredenheid van gebruikers. Ook deze hypothesen (H1, H3, H4) werden geaccepteerd. Dit wijst erop dat wanneer gebruikers de informatie als

betrouwbaar, de dienstverlening als kwalitatief, en het systeem als gebruiksvriendelijk ervaren, dit leidt tot een hogere tevredenheid.

Daarentegen werden ook enkele niet-significante effecten gevonden (p -waarde > 0.05). Zo bleken Waargenomen bruikbaarheid ($\beta=0.085$, $t=1.375$, $p=0.169$), Systeemkwaliteit ($\beta=0.139$, $t=1.491$, $p=0.136$), Vertrouwen in het internet ($\beta=-0.046$, $t=0.734$, $p=0.436$), Vertrouwen in de overheid ($\beta=0.080$, $t=1.283$, $p=0.200$), Houding ($\beta=-0.093$, $t=1.440$, $p=0.150$) en Waargenomen risico ($\beta=-0.021$, $t=0.366$, $p=0.714$) geen significante invloed te hebben op de tevredenheid van gebruikers. Voor deze factoren is de p -waarde telkens groter dan 0,05, wat erop wijst dat ze in dit model geen betekenisvolle bijdrage leveren aan het verklaren van de afhankelijke variabelen. De bijbehorende hypothesen (H2, H5, H6, H7, H8, H9) worden dan ook verworpen.

		β	t-value	p-value	f^2
H1	Waargenomen gebruiksgemak $\rightarrow$ Tevredenheid	0,200	2,809	0,005	0,045
H2	Waargenomen bruikbaarheid $\rightarrow$ Tevredenheid	0,085	1,375	0,169	0,011
H3	Informatiekwaliteit $\rightarrow$ Tevredenheid	0,241	2,565	0,010	0,038
H4	Servicekwaliteit $\rightarrow$ Tevredenheid	0,316	3,164	0,002	0,124
H5	Systeemkwaliteit $\rightarrow$ Tevredenheid	0,139	1,491	0,136	0,017
H6	Vertrouwen internet $\rightarrow$ Tevredenheid	-0,046	0,734	0,436	0,004
H7	Vertrouwen overheid $\rightarrow$ Tevredenheid	0,080	1,283	0,200	0,010
H8	Houding $\rightarrow$ Tevredenheid	-0,093	1,440	0,150	0,019
H9	Waargenomen risico $\rightarrow$ Tevredenheid	-0,021	0,366	0,714	0,001
H10	Tevredenheid $\rightarrow$ Intentie tot gebruik	0,370	5,512	0,000	0,170

Tabel 15: Structureel model

8.2.3 Effect size

Uit Tabel 15 kunnen we afleiden dat er een middelgroot effect is van Tevredenheid op Intentie tot gebruik ($f^2 = 0,170$), omdat zij de ondergrens van 0,15 overschrijden. Dit toont aan dat tevredenheid een substantiële rol speelt in het opnieuw gebruiken van een online dienst.

Daarnaast worden ook enkele kleine effecten waargenomen: Servicekwaliteit op Tevredenheid ($f^2 = 0,124$), Informatiekwaliteit op Tevredenheid ($f^2 = 0,038$) en Waargenomen gebruiksgemak op Tevredenheid ($f^2 = 0,076$). Zij overschrijden alle drie de grens van 0,02 maar blijven onder 0,15. Dit wil zeggen dat deze constructen een klein, maar betekenisvol effect hebben op hun afhankelijke variabele, tevredenheid.

Houding, Systeemkwaliteit, Vertrouwen (in het internet en de overheid), Waargenomen risico en Waargenomen bruikbaarheid hebben allemaal een f^2 -waarde die onder de grens van 0,02 liggen, wat erop wijst dat zij een zeer beperkt of zelfs verwaarloosbaar effect hebben op hun afhankelijke variabele.

8.3 Conclusie

De evaluatie van het meetmodel toont aan dat de meeste constructen voldoen aan de vereisten voor betrouwbaarheid en validiteit, hoewel enkele constructen (Sociale invloed en Faciliterende omstandigheden) zwakkere scores vertonen. De convergente en discriminante validiteit zijn over het algemeen acceptabel, met uitzondering van enkele items die mogelijk herzien moeten worden. De analyse van het structureel model bevestigt een aantal significante verbanden, waaronder de invloed van Servicekwaliteit, Informatiekwaliteit en Gebruiksgemak op Tevredenheid. Tevredenheid blijkt op zijn beurt een sterke voorspeller van de Intentie tot verder gebruik. Verschillende hypothesen worden echter verworpen, wat wijst op een beperkte invloed van bepaalde constructen binnen dit model.

Discussie en beperkingen

Discussie

Deze masterproef beoogde de tevredenheid van Vlaamse burgers over de online dienstverlening van hun gemeente te meten, evenals de onderliggende factoren die deze tevredenheid beïnvloedden. Uit de literatuurstudie is gebleken dat de digitalisering van de overheid, vaak omschreven als e-government, zich de afgelopen decennia sterk heeft ontwikkeld. Binnen dit kader is burgers tevredenheid een belangrijke maatstaf geworden voor het succes van deze digitale transformatie. Hoewel er reeds onderzoek gedaan is naar de algemene tevredenheid over e-governmentdiensten, is er relatief weinig bekend over de factoren die de tevredenheid van de online dienstverlening van gemeenten beïnvloeden. Daarom wil dit onderzoek een waardevolle bijdrage leveren aan de bestaande literatuur.

De belangrijkste bevinding is dat burgers over het algemeen positief staan tegenover de online diensten van hun gemeente, met een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,10 op 10. Dit is licht hoger dan de algemene dienstverlening (7,05), wat erop wijst dat de respondenten vrij tevreden zijn omtrent de online dienstverlening van hun gemeente. De hoogste score in dit onderzoek betreft de algemene tevredenheid over de gemeente (7,53). Deze bevindingen kunnen we vergelijken met de cijfers van de Gemeente-en Stadsmonitor. Volgens deze officiële monitor is 67 procent van de inwoners in Vlaanderen tevreden over de online dienstverlening van hun gemeente of stad, en 73 procent is tevreden over zijn of haar gemeente in het algemeen (Vlaanderen.be). Hoewel de meetmethodes verschillen, liggen deze cijfers in dezelfde lijn als onze bevindingen. Ook in onze gegevens scoort de algemene tevredenheid het hoogst, gevolgd door de online dienstverlening. Dit suggereert dat de uitkomsten van dit onderzoek in lijn liggen met bredere Vlaamse trends.

Naast het meten van de tevredenheid van de respondenten, heeft dit onderzoek zich ook gericht op het identificeren van de factoren die de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van gemeenten beïnvloeden. Uit de PLS-SEM-analyse kwam naar voren dat informatiekwaliteit, servicekwaliteit en waargenomen gebruiksgemak de belangrijkste verklarende factoren zijn voor deze tevredenheid. Opmerkelijk is dat andere factoren die in eerder onderzoek vaak een significante rol speelden zoals vertrouwen (in internet en overheid), waargenomen risico, houding, waargenomen bruikbaarheid en systeemkwaliteit in dit onderzoek geen significante invloed bleken te hebben. Dit verschil kan te maken hebben met de specifieke context van dit onderzoek.

Binnen het Information Systems Success Model (ISSM) hebben verschillende studies het succes van e-governmentsystemen onderzocht. Zo hebben Wang en Liao (2008) aangetoond dat informatiekwaliteit, systeemkwaliteit en servicekwaliteit elk een significante invloed uitoefenen op de tevredenheid van burgers in een e-government (G2C) context. Zij stelden bovendien vast dat informatiekwaliteit ($\beta = 0,37$) een dominantere invloed had dan systeemkwaliteit ($\beta = 0,31$) en servicekwaliteit ($\beta = 0,15$) (Wang & Liao, 2008). Deze hiërarchie kwam in het huidige onderzoek echter niet tot uiting. Ook recent onderzoek van Surya Bahadur et al. (2024), Kala et al. (2024) en Madyatmadja et al. (2024) bevestigt de belangrijke rol van deze kwaliteitsdimensies. Zij vonden dat informatiekwaliteit, systeemkwaliteit en servicekwaliteit elk een significante impact hadden op de tevredenheid van burgers over e-governmentdiensten (Kala et al., 2024; Madyatmadja et al.,

2024; Surya Bahadur et al., 2024). Hoewel informatiekwaliteit en servicekwaliteit ook in dit onderzoek een significante rol spelen, blijkt systeemkwaliteit geen significante invloed te hebben op de tevredenheid met de online dienstverlening van gemeenten.

In het kader van het Technology Acceptance Model (TAM), in het bijzonder de constructen waargenomen gebruiksgemak en waargenomen bruikbaarheid, kunnen de bevindingen uit dit onderzoek voorzichtig worden vergeleken met eerder onderzoek binnen de bredere e-governmentcontext. In dit onderzoek is gebleken dat waargenomen gebruiksgemak een significante invloed heeft op de tevredenheid van gebruikers over de online dienstverlening van gemeenten, terwijl waargenomen bruikbaarheid geen significante invloed vertoont. Dit resultaat wijkt af van wat in sommige eerdere studies werd vastgesteld. Zo vonden Kala et al. (2024) geen significante invloed van waargenomen gebruiksgemak op de tevredenheid van gebruikers over e-governmentdiensten. Ook in het onderzoek van Alkrajji (2021) werd geen significante relatie gevonden tussen gebruiksgemak en tevredenheid, met name in een context van verplicht gebruik van e-governmentdiensten. Daarentegen bevestigden zowel Kala et al. (2024) als Alkrajji (2021) een significante positieve invloed van waargenomen bruikbaarheid op de tevredenheid van burgers. In het bijzonder toonde Alkrajji (2021) aan dat deze relatie standhoudt zelfs in situaties waarin gebruikers verplicht zijn gebruik te maken van digitale overheidsdiensten (Alkrajji, 2021).

In dit onderzoek is voor het construct 'Tevredenheid online dienstverlening' een R^2 -waarde van 0,670 vastgesteld. Dit betekent dat 67,0% van de variantie in tevredenheid verklaard kan worden door de andere constructen in het model, namelijk informatiekwaliteit, servicekwaliteit, waargenomen gebruiksgemak, waargenomen bruikbaarheid, vertrouwen (in het internet en de overheid), waargenomen risico, houding en systeemkwaliteit. Deze waarde wijst op een hoge verklarende kracht van het model. Deze bevinding sluit aan bij eerdere studies die een hoge voorspellende waarde rapporteerden voor tevredenheid binnen de bredere e-governmentcontext. Bij het interpreteren en vergelijken van deze resultaten is echter enige voorzichtigheid geboden, gezien de verschillen in schaal, context, het aantal opgenomen constructen en het type dienstverlening. De vergelijking dient dan ook vooral ter duiding van wat binnen dit onderzoeksveld doorgaans als een hoge R^2 -waarde wordt beschouwd. Zo vonden Li & Shang (2020) een R^2 van 0,62, Wang & Liao (2024) rapporteerden een R^2 van 0,70, en Fan & Yang (2015) kwamen uit op een R^2 van 0,68. Een duidelijk afwijkende waarde werd gerapporteerd in het onderzoek van Alkrajji (2021), waar de R^2 voor tevredenheid slechts 0,21 bedroeg. Deze lagere waarde kan verklaard worden door het beperkte aantal verklarende variabelen in dat model, dat enkel bestond uit waargenomen bruikbaarheid en waargenomen gebruiksgemak.

Ten slotte heeft dit onderzoek aangetoond dat tevredenheid over de online dienstverlening van gemeenten een significant effect heeft op de intentie tot verder gebruik. Deze bevinding is in lijn met eerder onderzoek binnen de bredere context van e-government. Zo vonden Li & Shang (2020) bijvoorbeeld een significant effect van tevredenheid op de intentie tot verder gebruik van overheidswebsites. Ook Kala et al. (2024) concludeerden dat gebruikerstevredenheid een significante en positieve invloed heeft op de intentie tot verder gebruik. Voor gemeentebesturen is dit een belangrijk beleidsinzicht: investeren in gebruiksvriendelijke, informatieve en kwalitatieve digitale

diensten heeft niet alleen een impact op tevredenheid, maar ook op toekomstig gebruik van de dienstverlening.

Beperkingen en toekomstig onderzoek

De discussie wordt afgesloten met enkele kritische reflecties omtrent de wijze waarop dit onderzoek is gevoerd. Daarnaast worden ook nog enkele suggesties gedaan voor toekomstig onderzoek. Een eerste beperking betreft het gebruik van PLS-SEM via SmartPLS. Hoewel deze analysemethode geschikt is voor het toetsen van complexe modellen met (latente) constructen, is zij vaak gebaseerd op de aanname dat de geanalyseerde data afkomstig zijn van een homogene steekproefpopulatie. Deze aanname is echter onrealistisch, omdat respondenten in werkelijkheid vaak heterogeen zijn, bijvoorbeeld op vlak van demografische (zoals leeftijd, geslacht, inkomen), geografische (zoals land of regio van herkomst) en psychografische kenmerken (zoals attitudes, waarden en levensstijl) (Becker et al., 2022).

Verder dient er rekening te worden gehouden met het feit dat dit onderzoek zich gefocust heeft op subjectieve beoordelingen van de respondenten in plaats van objectieve data. Dit komt omdat het onderzoek zich richt op de burgertevredenheid wat een subjectief concept is. Eerdere studies tonen aan dat tevredenheidsscores vaak meer zeggen over de persoonlijke kenmerken en houdingen van respondenten dan over de feitelijke prestaties van diensten. Dit roept vragen op rond de bruikbaarheid van deze scores als beleidsinstrument (Van Ryzin, 2013). Toekomstig onderzoek zou daarom kunnen overwegen om tevredenheidsdata te combineren met objectieve prestatie-indicatoren, om zo tot een genuanceerder beeld te komen.

Een bijkomende beperking betreft de selectie van respondenten: enkel personen die reeds gebruikmaakten van de online dienstverlening van hun gemeente werden opgenomen in de analyse. Hierdoor ontbreekt inzicht in de redenen waarom sommige burgers geen gebruik maken van deze online dienstenverlening. Toekomstig onderzoek zou kunnen nagaan welke factoren hierbij een rol spelen zoals digitale vaardigheden, vertrouwen in de overheid of technologische barrières en hoe lokale besturen hierop kunnen inspelen. Dit kan waardevolle inzichten opleveren om ook deze groep effectief te betrekken bij de online dienstverlening en het gebruik ervan te stimuleren.

Tot slot zijn er ook geografische beperkingen verbonden aan dit onderzoek. Zoals eerder aangehaald, zijn de provincies Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen ondervertegenwoordigd in de steekproef. Hierdoor kunnen de resultaten niet worden gegeneraliseerd naar deze provincies. Dit vormt meteen een belangrijke aanbeveling voor toekomstig onderzoek: het is aangewezen om ook de gemeenten in Oost- en West-Vlaanderen systematisch in kaart te brengen. Bovendien zou het waardevol zijn om de analyse in de toekomst op grotere schaal uit te voeren, zodat een meer representatief beeld ontstaat van de factoren die de burgertevredenheid over de online dienstverlening van gemeenten beïnvloeden.

Samenvattend is dit onderzoek een eerste stap in het in kaart brengen van burgertevredenheid, maar tegelijkertijd is er ruimte voor verdere verfijning op het vlak van methodologie, dataverzameling en geografische spreiding.

Conclusie

Deze masterproef had als doel een antwoord te bieden op de centrale onderzoeksvraag: "*Hoe tevreden is de Vlaming over de online dienstverlening van zijn of haar gemeente?*". Om deze vraag te beantwoorden, is er zowel een literatuurstudie als een empirisch onderzoek uitgevoerd.

Uit de literatuurstudie blijkt dat e-government en de online dienstverlening van gemeenten de voorbije jaren sterk in opmars waren, mede versneld door de COVID-19-pandemie. Deze digitale evolutie heeft geleid tot een aanzienlijke toename in het aanbod en gebruik van online overheidsdiensten, zowel op nationaal als lokaal niveau. Online diensten bieden tal van voordelen zoals verhoogde efficiëntie, toegankelijkheid en kostenbesparing, maar gaan ook gepaard met uitdagingen zoals digitale uitsluiting, zorgen over privacy en veiligheid. Inzicht in de tevredenheid van burgers over deze diensten is daarom cruciaal om de online dienstverlening beter af te stemmen op hun verwachtingen en noden. De literatuur toont aan dat tevredenheid niet louter voortvloeit uit objectieve prestaties van de overheid, maar vooral bepaald wordt door de percepties van burgers over factoren zoals kwaliteit, bruikbaarheid en gebruiksgemak van de aangeboden diensten. Het is daarom niet alleen van belang om te onderzoeken hoe tevreden burgers zijn over de online dienstverlening, maar ook welke factoren die tevredenheid beïnvloeden.

Uit het empirisch onderzoek is gebleken dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de online dienstverlening van hun gemeente. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 7,10 op 10, wat zelfs iets hoger ligt dan de algemene tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening (7,05).

De PLS-SEM-analyse heeft drie factoren naar voren gebracht die een significante invloed uitoefenen op de tevredenheid: informatiekwaliteit, servicekwaliteit en waargenomen gebruiksgemak. Daarnaast toont het onderzoek aan dat tevredenheid een positief effect heeft op de intentie tot hergebruik van online diensten, wat beleidsmatig relevant is voor het stimuleren van het gebruik van online diensten door burgers.

Deze masterproef draagt zo bij aan het beter begrijpen van tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van gemeenten, en biedt een eerste aanknopingspunt voor beleidsmakers die streven naar een meer inclusieve, toegankelijke en kwalitatieve online overheid.

Bijlagen

Bijlage 1: Het ontwerp van de vragenlijst

Beste deelnemer,

Mijn naam is Elisa Daniels, masterstudente Toegepaste Economische Wetenschappen (TEW) Beleidsmanagement aan de Universiteit Hasselt. In het kader van mijn masterproef voer ik een onderzoek uit naar de tevredenheid van burgers over de online dienstverlening van hun stad of gemeente.

Elke burger doet wel eens beroep op de dienstverlening van zijn of haar stad of gemeente. In dit onderzoek willen we graag te weten komen hoe u de online dienstverlening van uw lokaal bestuur ervaart. Uw persoonlijke mening kan hierbij waardevolle inzichten bieden.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Uw antwoorden zullen vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt worden. Als u vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen via elisa.daniels@student.uhasselt.be

Alvast bedankt voor uw deelname!

Volgend venster:

Alvorens u aan de bevraging te laten beginnen, willen we u meer informatie geven over deze studie, en over uw rechten. Gelieve onderstaande informatie aandachtig door te nemen. Dit onderzoek wordt afgenomen door middel van een vragenlijst. De vragenlijst peilt naar uw eigen meningen en ervaringen. Er zijn met andere woorden geen juiste of foute antwoorden.

- Uw deelname aan deze studie is vrijwillig. U heeft het recht om uw deelname op elk moment stop te zetten door de webpagina af te sluiten. Daarvoor hoeft u geen reden te geven en zal er voor u geen nadeel ontstaan.
 - Uw gegevens worden op een gecodeerde manier verwerkt waardoor de vertrouwelijkheid in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd wordt. Dit betekent dat de onderzoekers u op geen enkele manier kunnen identificeren, tenzij u zelf aanvullende gegevens zou verstrekken.
 - De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en kunnen gepubliceerd worden. Uw persoonsgegevens worden daarbij niet gepubliceerd.
-
- Ik ga akkoord om deel te nemen aan het onderzoek en de registratie van mijn antwoorden.
 - Ik ga NIET akkoord om deel te nemen aan het onderzoek en de registratie van mijn antwoorden.

*Filter: Als de respondent hier ‘**Niet akkoord**’ aangeeft, wordt hij doorwezen naar het einde van de vragenlijst.*

Deel 1: Inleidende vragen

1. In welke gemeente of stad woont u?

Geef de naam van uw gemeente of stad.

2. Hoe lang woont u al in uw gemeente of stad?

- ☐ Minder dan 2 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 6 tot 10 jaar
- ☐ Meer dan 10 jaar
- ☐ Ik woon er al heel mijn leven

3. Hoe graag woont u in uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet graag in uw gemeente woont, en 10 betekent dat u heel graag in uw gemeente woont.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Deel 2: Selectievragen

Algemene toelichting:

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met online dienstverlening van uw stad of gemeente.

Online dienstverlening verwijst naar het aanbieden van diensten via digitale kanalen zoals websites, apps en e-mails, zonder dat fysieke aanwezigheid vereist is.

Uitleg online dienst: Online diensten van gemeenten en steden zijn digitale overheidsdiensten die inwoners en bedrijven via gemeentelijke platforms kunnen gebruiken.

Voorbeelden van online diensten: geboorteaangifte, adreswijziging, melding doorgeven, online afspraak maken, aanvraag bouwvergunning, etc.

Aangezien elke stad ook een gemeente is, wordt hierna **enkel** gesproken over **gemeenten**.

4. Hebt u ooit al eens gebruik gemaakt van een online dienst aangeboden door uw gemeente?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Filter: Als de respondent hier 'Nee' antwoord wordt hij doorverwezen naar het einde van de vragenlijst.

5. Via welke kanalen hebt u gebruikgemaakt van de online dienstverlening van uw gemeente?

U kunt meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Mijn Burgerprofiel
- ☐ Gemeenteapp
- ☐ De website van mijn gemeente
- ☐ E-loket
- ☐ E-mail
- ☐ Andere:

6. Hoe vaak hebt u de voorbije drie jaar gebruik gemaakt van een online dienst aangeboden door uw gemeente?

- ☐ 1 tot 2 keer
- ☐ 3 tot 4 keer
- ☐ 4 tot 5 keer
- ☐ Meer dan 5 keer

7. Op welke manier(en) hebt u al online contact gehad met uw gemeente?

U kunt meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Aangifte (bijvoorbeeld: geboorte, naamswijziging of adreswijziging)
- ☐ Aanvraag ingediend (bijvoorbeeld: om een vergunning of toelage te verkrijgen)
- ☐ Afspraak gemaakt (bijvoorbeeld: voor een loketbezoek)
- ☐ Document of attest opgevraagd (bijvoorbeeld: echtscheidingsakte of uittreksel strafregister)
- ☐ Informatie opgezocht
- ☐ Melding of klacht ingediend (bijvoorbeeld: over straatverlichting die niet werkt)
- ☐ Anders:

*Filter: Enkel als de respondent op ‘document of attest opgevraagd’ heeft geklikt, wordt hij doorverwezen naar **vraag 8a**.*

*Filter: Enkel als de respondent op ‘aangifte’ heeft geklikt, wordt hij doorverwezen naar **vraag 8b**.*

*Filter: Enkel als de respondent op ‘aanvraag ingediend’ heeft geklikt, wordt hij doorverwezen naar **vraag 8c**.*

*Filter: Enkel als de respondent op ‘melding of klacht ingediend’ heeft geklikt, wordt hij doorverwezen naar **vraag 8d**.*

8a. Welke documenten of attesten hebt u online al eens opgevraagd?

U kan meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Echtscheidingsakte
- ☐ Geboorteakte
- ☐ Huwelijksakte
- ☐ Overlijdensakte
- ☐ Uittreksel bevolkingsregister
- ☐ Uittreksel strafregister
- ☐ Andere:

8b. Welke aangifte hebt u online al eens gedaan?

U kan meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Aangifte adreswijziging
- ☐ Aangifte geboorte
- ☐ Aangifte geslachtswijziging
- ☐ Aangifte naamswijziging
- ☐ Aangifte overlijden
- ☐ Aangifte tweede verblijf
- ☐ Andere:

8c. Welke aanvraag heeft u al eens ingediend?

U kan meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Aanvraag akte van adoptie
- ☐ Aanvraag Belgische Nationaliteit
- ☐ Aanvraag bestuurderspas
- ☐ Aanvraag bouwplannen
- ☐ Aanvraag gegevensbescherming
- ☐ Aanvraag parkeerkaart
- ☐ Aanvraag PIN- en PUK-code
- ☐ Aanvraag reistoelating voor minderjarigen
- ☐ Aanvraag subsidie
- ☐ Aanvraag tijdelijke verkeersmaatregelen
- ☐ Aanvraag vergunning
- ☐ Aanvraag voor het organiseren van een evenement
- ☐ Aanvraag voorlopig rijbewijs
- ☐ Aanvraag wettelijke samenwoning
- ☐ Andere:

8d. Wat voor soort klacht of melding hebt u online al eens ingediend?

U kan meerdere antwoorden aanduiden.

- ☐ Burenbemiddeling aangevraagd
- ☐ Klacht over dienstverlening
- ☐ Meldformulier openbare ruimte (bijvoorbeeld: sluikstorten, defecte straatverlichting)
- ☐ Andere:

Deel 3: Factoren tevredenheid online dienstverlening

Technology Acceptance Model

8. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Waargenomen bruikbaarheid		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Het gebruik van online dienstverlening stelt mij in staat om taken sneller uit te voeren.					
2	De resultaten (bijv.: aanvraag bevestigd, documenten ontvangen,...) van het gebruik van online dienstverlening zijn voor mij duidelijk.					
3	Het gebruik van online diensten kan mijn reiskosten verlagen.					
4	Het gebruik van online diensten kan mijn reis- en wachttijd verkorten.					
5	Het gebruik van online diensten stelt mij in staat om op elk moment zaken te doen met de overheid (gemeente), niet alleen tijdens de reguliere kantooruren.					

9. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Waargenomen gebruiksgemak		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	De online diensten zijn gemakkelijk te gebruiken.					
2	Online diensten bieden duidelijke en gemakkelijk te volgen procedures, processen en instructies.					
3	Mijn contact met online dienstverlening is duidelijk en goed te begrijpen.					

10. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Intentie tot gebruik		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	In de toekomst zou ik niet aarzelen om online diensten te gebruiken.					
2	In de toekomst beschouw ik online dienstenverlening als mijn eerste keuze om zaken te doen met de overheid.					
3	In de toekomst ben ik van plan meer gebruik te maken van online dienstverlening.					

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

11. Hoe lang maakt u al gebruik van digitale apparaten (zoals computers, laptops, tablets of smartphones)?

- ☐ Minder dan 1 jaar
- ☐ 1 tot 3 jaar
- ☐ 3 tot 5 jaar
- ☐ Meer dan 5 jaar

12. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Sociale invloed		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Mensen die mijn gedrag beïnvloeden (bijv.: collega's, vrienden of familie), vinden dat ik gebruik zou moeten maken van online dienstverlening.					
2	Mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik gebruik zou moeten maken van online dienstverlening.					
3	Het gemeentebestuur moedigt inwoners aan om gebruik te maken van online dienstverlening.					

13. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Faciliterende omstandigheden		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Over het algemeen heeft mijn gemeente het gebruik van online dienstverlening ondersteund.					
2	Ik beschik over de middelen die nodig zijn om online dienstverlening te gebruiken.					
3	Ik heb de kennis die nodig is om de online dienstverlening van mijn gemeente te gebruiken.					
4	De online dienstverlening van mijn gemeente sluit goed aan met andere technologieën die ik gebruik (bijv.: apps op mijn smartphone of computer).					
5	Ik kan hulp krijgen van anderen wanneer ik moeite heb met het gebruik van online dienstverlening.					

Information Systems Success Model

14. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de online dienstverlening in uw gemeente?

Geef een beoordeling op een schaal van 10 punten, waarbij "1" betekent dat de kwaliteit "zeer laag" is en "10" betekent dat de kwaliteit "zeer hoog" is.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

15. Hoe beoordeelt u het aanbod van de online diensten in uw gemeente?

- ☐ Zeer slecht
- ☐ Slecht
- ☐ Goed
- ☐ Zeer goed
- ☐ Ik weet niet welke online diensten mijn stad aanbiedt.

16. Hoe beoordeelt u volgende stellingen over de online dienstverlening van uw gemeente?

Informatiekwaliteit		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	De online dienstverlening van mijn gemeente is nauwkeurig.					
2	De online dienstverlening van mijn gemeente is gemakkelijk toegankelijk.					
3	De informatie op mijn gemeentelijke website is up-to-date.					
4	De informatie over online dienstenverlening is duidelijk en eenvoudig te begrijpen.					
5	De online dienstverlening van mijn gemeente is betrouwbaar en biedt voldoende informatie.					

17. Hoe beoordeelt u volgende stellingen over de online dienstverlening van uw gemeente?

Systeemkwaliteit		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Het online systeem van mijn gemeente is eenvoudig te gebruiken.					
2	Ik kan de links met de <i>homepage</i> van mijn gemeente met succes openen en gebruiken.					
3	Het is gemakkelijk om door het systeem te navigeren bij het uitvoeren van taken.					
4	Het digitale portaal van mijn gemeente is gebruiksvriendelijk ingericht.					

18. Hoe beoordeelt u volgende stellingen over de online dienstverlening van uw gemeente?

Servicekwaliteit		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Online dienstverlening is betrouwbaar.					
2	Online dienstverlening beantwoordt snel aan mijn behoeften.					
3	Online dienstverlening verbetert de kwaliteit van de interactie met mijn gemeente.					
4	Online dienstverlening verwerkt mijn gewenste taak in een redelijke tijd.					

Vertrouwen

19. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Vertrouwen in het INTERNET		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Het internet heeft voldoende beveiligingen om mij op mijn gemak te voelen bij het gebruik ervan.					
2	Ik ben ervan verzekerd dat juridische en technologische structuren mij voldoende beschermen tegen problemen op het internet.					
3	Over het algemeen is het internet een betrouwbare en veilige omgeving om transacties te doen met mijn gemeente.					

20. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Vertrouwen in de OVERHEID		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	De overheid is betrouwbaar.					
2	De overheid gebruikt mijn gegevens op de juiste manier.					
3	De overheid handelt in mijn belang.					

Andere factoren

21. Hoe beoordeelt u onderstaande stellingen?

Waargenomen risico		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Persoonlijke informatie verstrekken aan lokale overheden is riskant.					
2	Ik denk dat het onveilig is om online dienstverlening te gebruiken vanwege zorgen over de veiligheid.					
3	Ik denk dat het gebruik van online dienstverlening negatieve gevolgen kan hebben.					

22. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

(Computer) Zelfredzaamheid		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Ik heb vertrouwen in het gebruiken van online diensten, ook al was er niemand in de buurt om me te vertellen wat ik moest doen.					
2	Ik weet hoe ik computerproblemen moet oplossen.					
3	Ik voel me zeker in het gebruik computerprogramma's die ik					

	nog nooit eerder heb gebruikt.	
--	--------------------------------	--

23. Hoe beoordeelt u volgende stellingen?

Houding		Helemaal oneens	Eerder oneens	Noch eens, noch oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1	Ik vind het een goed idee om online diensten te gebruiken.					
2	Het gebruik van online diensten zou een prettig ervaring moeten zijn.					

Tevredenheid

24. Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet tevreden bent, en 10 dat u helemaal tevreden bent.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

25. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van uw gemeente?

Opmerking: het gaat hierbij om de algemene dienstverlening, dus zowel online als fysiek dienstverlening.

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet tevreden bent, en 10 dat u helemaal tevreden bent.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

26. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de online dienstverlening van uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet tevreden bent, en 10 dat u helemaal tevreden bent.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Deel 5: Socio-demografische kenmerken

27. Wat is uw leeftijd?

- ☐ -18 jaar
- ☐ 18-25
- ☐ 26- 35
- ☐ 36- 45
- ☐ 46- 55
- ☐ 56-65
- ☐ 65+

28. Bent u...

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Dat zeg ik liever niet.
- ☐ Andere:

29. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- ☐ Geen diploma
- ☐ Lager onderwijs
- ☐ Secundair onderwijs
- ☐ Hoger onderwijs (hogeschool of universiteit)
- ☐ Doctoraat

30. Wat is uw beroep?

- ☐ (Brug)gepensioneerd
- ☐ Arbeidsongeschikt
- ☐ Huisvrouw of -man
- ☐ Student
- ☐ Werkend
- ☐ Werkloos/werkzoekend
- ☐ Andere

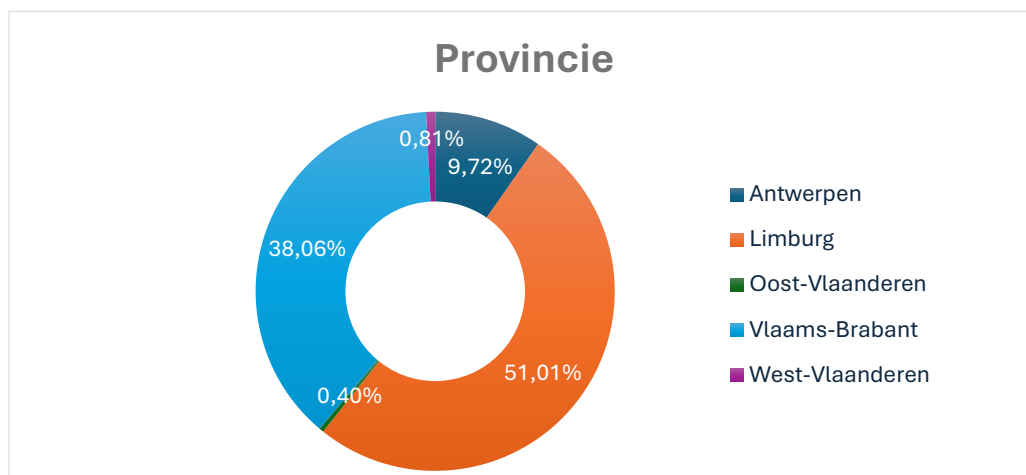
Filter: als de respondent 'Student' aanduidt, wordt hij doorverwezen naar vraag 29.

31. Hoeveel bedraagt uw maandelijks (netto) inkomen?

- ☐ Minder dan 1.000 euro per maand
- ☐ Tussen 1.000 en 1.999 euro per maand
- ☐ Tussen 2.000 en 2.999 euro per maand
- ☐ Tussen 3.000 en 3.999 euro per maand
- ☐ Tussen 4.000 en 4.999 euro per maand
- ☐ Tussen 5.000 en 5.999 euro per maand
- ☐ Meer dan 6.000 euro per maand
- ☐ Weet ik niet.
- ☐ Ik wens deze vraag niet te beantwoorden.

32. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of feedback over de dienstverlening van uw gemeente?

Bijlage 2: Aandeel gemeenten per provincie



Bijlage 3: Observaties type online dienst

Type online dienst	Observaties
Aangifte	33
Aangifte adreswijziging	20
Aangifte geboorte	12
Aangifte naamswijziging	1
Aangifte overlijden	2
Andere	5
Aanvraag	42
Belgische nationaliteit	1
Bestuurderspas	5
Bouwplannen	13
Gegevensbescherming	1
Parkeerkaart	2
PIN-en PUK-code	10
Reistoelating voor minderjarigen	8
Subsidies	13
Tijdelijke verkeersmaatregelen	5
Vergunning	11
Organiseren evenement	6
Voorlopig rijbewijs	14
Wettelijk samenwonen	3
Andere	5
Afspraak	168
Document of attest	102
Echtscheidingsakte	4

Geboorteakte	13
Huwelijksakte	6
Overlijdensakte	6
Uittreksel bevolkingsregister	36
Uittreksel strafregister	69
Andere	18
Informatie opzoeken	112
Melding of klacht	51
Burenbemiddeling aanvragen	2
Klacht over dienstverlening	5
Meldformulier openbare ruimte	42
Andere	9
Andere	6

Bijlage 4: Outer loadings

Construct	Items	Outer loading
Faciliterende omstandigheden	F_O_1	0.538
	F_O_2	0.700
	F_O_3	0.780
	F_O_4	0.811
	F_O_5	0.420
Houding	Houding_1	0.924
	Houding_2	0.794
Intentie om verder te gebruiken	ITU_1	0.894
	ITU_2	0.870
	ITU_3	0.864
Informatiekwaliteit	IQ_1	0.821
	IQ_2	0.843
	IQ_3	0.753
	IQ_4	0.811
	IQ_5	0.868
Waargenomen gebruiksgemak	PEOU_1	0.894
	PEOU_2	0.925
	PEOU_3	0.890
Waargenomen bruikbaarheid	PU_1	0.733
	PU_2	0.794
	PU_3	0.604
	PU_4	0.742
	PU_5	0.794
Servicekwaliteit	ServQ_1	0.754

	ServQ_2	0.893
	ServQ_3	0.679
	ServQ_4	0.818
Sociale invloed	Soc_in_1	0.879
	Soc_in_2	0.884
	Soc_in_3	0.439
Systeemkwaliteit	SysQ_1	0.905
	SysQ_2	0.711
	SysQ_3	0.912
	SysQ_4	0.908
Vertrouwen internet	T_Int_1	0.927
	T_Int_2	0.919
	T_Int_3	0.890
Vertrouwen overheid	T_Gov_1	0.894
	T_Gov_2	0.911
	T_Gov_3	0.887
Waargenomen risico	PR_1	0.706
	PR_2	0.876
	PR_3	0.936
Zelfredzaamheid	CSE_1	0.804
	CSE_2	0.811
	CSE_3	0.808
Tevredenheid online dienstverlening	Tevredenheid_odv	1.00

Bijlage 5: Fornell- Larcker criterium

	Faciliterende omstandigheden (1)	Houding (2)	Informatiekwaliteit (3)	Intentie tot gebruik (4)	Service-kwaliteit (5)	Sociale invloed (6)	Systeemkwaliteit (7)	Tevredenheid gemeente (8)	Vertrouwen internet (9)	Vertrouwen overheid (10)	Waargenomen bruikbaarheid (11)	Waargenomen gebruiksgemak (12)	Waargenomen risico (13)	Zelfredzaamheid (14)
(1)	0,667													
(2)	0,401	0,861												
(3)	0,555	0,299	0,820											
(4)	0,480	0,485	0,544	0,876										
(5)	0,480	0,371	0,699	0,611	0,790									
(6)	0,170	0,239	0,215	0,231	0,174	0,763								
(7)	0,521	0,296	0,814	0,469	0,522	0,219	0,863							
(8)	0,480	0,236	0,741	0,508	0,706	0,099	0,651	1,000						
(9)	0,418	0,318	0,323	0,304	0,330	0,057	0,265	0,258	0,912					
(10)	0,348	0,263	0,429	0,261	0,353	0,131	0,305	0,338	0,550	0,898				
(11)	0,326	0,356	0,503	0,630	0,553	0,087	0,437	0,553	0,188	0,171	0,737			
(12)	0,380	0,272	0,627	0,598	0,589	0,049	0,624	0,660	0,212	0,122	0,672	0,903		
(13)	-0,345	-0,381	-0,309	-0,280	-0,295	-0,047	-0,231	-0,270	-0,543	-0,516	-0,270	-0,224	0,845	
(14)	0,417	0,467	0,265	0,356	0,292	0,177	0,240	0,152	0,425	0,425	0,248	0,226	-0,397	0,808

Bijlage 6: Cross-loading

	Faciliterende omstandigheden	Houding	Informatiekwaliteit	Intentie tot gebruik	Servicekwaliteit	Sociale invloed	Systeemkwaliteit	Tevredenheid gemeente	Vertrouwen internet	Vertrouwen overheid	Waargenomen bruikbaarheid	Waargenomen gebruiksgemak	Waargenomen risico	Zelfredzaamheid
F_O_1														
F_O_2	0,538	0,236	0,435	0,287	0,300	0,233	0,470	0,404	0,240	0,231	0,235	0,367	-0,153	0,133
F_O_3	0,700	0,346	0,336	0,307	0,325	0,015	0,238	0,198	0,278	0,251	0,189	0,107	-0,296	0,315
F_O_4	0,780	0,402	0,355	0,399	0,334	0,108	0,339	0,292	0,258	0,147	0,243	0,279	-0,241	0,499
F_O_5	0,811	0,204	0,447	0,386	0,383	0,100	0,433	0,465	0,387	0,323	0,290	0,372	-0,254	0,220
Houdi ng_1	0,420	0,074	0,298	0,149	0,266	0,176	0,262	0,231	0,232	0,189	0,063	0,057	-0,240	0,143
Houdi ng_2	0,403	0,924	0,278	0,478	0,362	0,254	0,307	0,241	0,356	0,269	0,347	0,291	-0,405	0,482
ITU_1	0,268	0,794	0,235	0,337	0,264	0,137	0,182	0,152	0,153	0,162	0,254	0,151	-0,218	0,290
ITU_2	0,469	0,418	0,489	0,894	0,603	0,208	0,430	0,484	0,296	0,237	0,542	0,528	-0,249	0,312
ITU_3	0,381	0,471	0,473	0,870	0,515	0,184	0,372	0,399	0,273	0,287	0,567	0,509	-0,295	0,340
IQ_1	0,405	0,388	0,466	0,864	0,483	0,214	0,427	0,477	0,230	0,176	0,551	0,533	-0,195	0,285
IQ_2	0,454	0,283	0,821	0,502	0,663	0,244	0,573	0,638	0,275	0,340	0,438	0,466	-0,233	0,221
IQ_3	0,430	0,270	0,843	0,426	0,563	0,243	0,758	0,640	0,251	0,309	0,461	0,557	-0,216	0,210
IQ_4	0,398	0,144	0,753	0,436	0,515	0,117	0,530	0,471	0,211	0,290	0,367	0,452	-0,176	0,219
IQ_5	0,517	0,220	0,811	0,473	0,504	0,120	0,815	0,585	0,342	0,394	0,418	0,582	-0,329	0,271
PEOU_1	0,476	0,283	0,868	0,403	0,612	0,144	0,654	0,677	0,245	0,385	0,378	0,513	-0,301	0,176
PEOU_2	0,358	0,273	0,573	0,564	0,482	0,119	0,595	0,608	0,205	0,128	0,654	0,894	-0,217	0,237
PEOU_3	0,356	0,225	0,554	0,504	0,573	0,036	0,558	0,619	0,124	0,061	0,586	0,925	-0,173	0,148
PU_1	0,313	0,238	0,572	0,554	0,540	-0,027	0,536	0,559	0,251	0,175	0,579	0,890	-0,221	0,232
PU_2	0,203	0,367	0,331	0,436	0,345	0,081	0,314	0,322	0,061	0,064	0,733	0,528	-0,209	0,250
PU_3	0,310	0,286	0,451	0,474	0,511	0,032	0,377	0,535	0,157	0,168	0,794	0,598	-0,240	0,292
PU_4	0,123	0,119	0,254	0,369	0,261	0,072	0,210	0,277	0,119	0,064	0,604	0,342	-0,101	0,025
PU_5	0,321	0,357	0,363	0,509	0,389	0,170	0,347	0,379	0,247	0,198	0,742	0,445	-0,266	0,184
Serv_Q_1	0,201	0,183	0,404	0,522	0,458	-0,000	0,331	0,448	0,103	0,121	0,794	0,515	-0,158	0,113
Serv_Q_2	0,441	0,283	0,545	0,419	0,754	0,239	0,355	0,531	0,398	0,331	0,311	0,413	-0,249	0,272
Serv_Q_3	0,433	0,325	0,623	0,524	0,893	0,140	0,472	0,673	0,231	0,290	0,510	0,562	-0,224	0,260
Serv_Q_4	0,287	0,352	0,443	0,568	0,679	0,125	0,364	0,371	0,197	0,277	0,388	0,381	-0,278	0,237
Soc_I n_1	0,340	0,247	0,578	0,468	0,818	0,059	0,447	0,598	0,225	0,268	0,520	0,480	-0,215	0,169
	0,073	0,182	0,112	0,176	0,090	0,879	0,128	0,032	-0,013	0,039	0,086	0,002	-0,000	0,156

Soc_In_2	0,001	0,165	0,072	0,205	0,076	0,884	0,116	-0,016	-0,047	0,005	0,060	0,048	0,024	0,141
Soc_In_3	0,402	0,212	0,375	0,134	0,278	0,439	0,299	0,273	0,257	0,338	0,053	0,069	-0,176	0,101
SyQ_1	0,538	0,257	0,779	0,463	0,515	0,163	0,905	0,657	0,279	0,322	0,423	0,629	-0,246	0,232
SyQ_2	0,386	0,304	0,583	0,435	0,382	0,179	0,711	0,343	0,203	0,273	0,317	0,360	-0,202	0,291
SyQ_3	0,397	0,238	0,703	0,342	0,442	0,216	0,912	0,562	0,185	0,206	0,355	0,543	-0,156	0,197
SyQ_4	0,464	0,260	0,729	0,405	0,452	0,209	0,908	0,616	0,242	0,247	0,405	0,568	-0,200	0,156
Tevredenheid_OD V 1	0,480	0,236	0,741	0,508	0,706	0,099	0,651	1,000	0,258	0,340	0,553	0,660	-0,270	0,152
T_Int_1	0,420	0,301	0,351	0,310	0,336	0,034	0,297	0,266	0,927	0,468	0,148	0,227	-0,468	0,416
T_Int_2	0,379	0,286	0,274	0,234	0,274	0,084	0,231	0,197	0,919	0,497	0,111	0,128	-0,478	0,416
T_Int_2	0,338	0,280	0,247	0,277	0,283	0,047	0,187	0,231	0,890	0,524	0,251	0,209	-0,543	0,332
T_Go v_1	0,339	0,227	0,407	0,217	0,257	0,092	0,279	0,287	0,485	0,843	0,126	0,066	-0,433	0,159
T_Go v_2	0,348	0,265	0,398	0,220	0,344	0,138	0,298	0,308	0,557	0,905	0,169	0,118	-0,527	0,186
T_Go v_3	0,254	0,216	0,354	0,264	0,344	0,121	0,247	0,314	0,439	0,924	0,164	0,141	-0,429	0,205
PR_1	-0,171	-0,289	-0,210	-0,154	-0,210	-0,109	-0,113	-0,089	-0,424	-0,470	-0,182	-0,140	0,706	-0,308
PR_2	-0,316	-0,350	-0,225	-0,231	-0,220	0,046	-0,149	-0,211	-0,518	-0,374	-0,243	-0,202	0,876	-0,393
PR_3	-0,335	-0,339	-0,323	-0,286	-0,303	-0,083	-0,268	-0,300	-0,467	-0,504	-0,250	-0,212	0,936	-0,331
CSE_1	0,351	0,478	0,259	0,368	0,317	0,143	0,241	0,196	0,433	0,234	0,319	0,258	-0,400	0,804
CSE_2	0,321	0,289	0,186	0,228	0,191	0,131	0,178	0,097	0,254	0,108	0,134	0,147	-0,252	0,811
CSE_3	0,330	0,297	0,165	0,211	0,143	0,155	0,129	0,023	0,283	0,125	0,066	0,90	-0,256	0,808

Bibliografie

- Abdelhakim, D., & Idoughi, D. (2021). Citizen Adoption of Mobile and Customizable E-Government Services: A Literature Review and Conceptual Framework. *International journal of information systems in the service sector*, 13(1), 31-53.
<https://doi.org/10.4018/IJISS.2021010102>
- Abdul Rahim, N. F., Abbasi, G. A., Iranmanesh, M., Christopher, N., & Amran, A. (2023). Determinants of continuous intention to use e-government services: an extension of technology continuance theory. *Journal of systems and information technology*, 25(3), 245-267. <https://doi.org/10.1108/JSIT-09-2020-0166>
- Abraham, A., & Means, E. (2001). E-Government, Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government. In: Rowman & Littlefield Publishers Inc.
- Al-Kaseasbeh, H. M., Harada, Y., & Saraih, U. (2019). E-government services assessment from the perspective of citizens interaction and satisfaction in Jordan: Pilot study. *International Journal of Research & Review*, 6(12), 50-56.
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic commerce research and applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information technology & people (West Linn, Or.)*, 35(4), 1239-1270. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Alkrajji, A. I. (2021). An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming government*, 15(1), 36-58. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2020-0015>
- Allmann, K., & Radu, R. (2023). Digital footprints as barriers to accessing e-government services. *Global policy*, 14(1), 84-94. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.13140>
- Arfat, Y., Rahman, C. A., Rahman, M., & Mahmood, K. (2018). Perceived usefulness of E-government and Computer self-efficacy to improve continuous intention to use E-Government Services. *Pakistan Business Review*, 20(1), 174-183.
- Asgarkhani, M. (2005). The effectiveness of e-service in local government: a case study. In: Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of computational methods in sciences and engineering*, 17(1_suppl), S47-S59. <https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Becker, J.-M., Cheah, J.-H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). PLS-SEM's most wanted guidance. *International journal of contemporary hospitality management*, 35(1), 321-346.
- Belgium.be. Bescherming van persoonsgegevens. https://www.belgium.be/nl/justitie/privacy/bescherming_persoonsgegevens
- Belgium.be. De gemeenten. https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/gemeenten
- Belgium.be. De structuur van de federale staat en de bestuursniveaus. https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_staat/structuur
- Belgium.be. eBox, al uw overheidsdocumenten op één plaats https://www.belgium.be/nl/online_dienst/app_ebox
- Belgium.be. eBox, al uw overheidsdocumenten op één plaats. https://www.belgium.be/nl/online_dienst/app_ebox
- Belgium.be. My Minfin. https://www.belgium.be/nl/online_dienst/app_my_minfin
- Belgium.be. mypension. https://www.belgium.be/nl/online_dienst/app_my_minfin
- Belgium.be. Onlinediensten. https://www.belgium.be/nl/online_dienst
- Bergkvist, L., & Rossiter, J. R. (2009). Tailor-made single-item measures of doubly concrete constructs. *International Journal of Advertising*, 28(4), 607-621.

- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PloS one*, 15(12), e0244609-e0244609. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244609>
- BOSA. *Federaal beleid voor informatiebeveiliging (FISP)*. <http://bosa.belgium.be/nl/themas/digitale-overheid/digitale-strategie-en-beleid/federaal-beleid-voor-informatiebeveiliging>
- BOSA. (2018). FAS. <https://dtservices.bosa.be/de/services/fas>
- BOSA. (2023). *Digitaal & Burger Centraal Jaarrapport 2023*.
- BOSA. (2024a). CSAM. <http://bosa.belgium.be/nl/applications/csam>
- BOSA. (2024b). eBirth. <http://bosa.belgium.be/nl/applications/ebirth>
- BOSA. (2024c). *Federale open data portaal*. <http://bosa.belgium.be/nl/applications/federale-open-data-portaal>
- BOSA. (2025). *Federal Authentication Service (FAS)*. <http://bosa.belgium.be/nl/services/federal-authentication-service-fas>
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International review of administrative sciences*, 69(3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/00208523030693003>
- Bpact. Burgerpanel met impact. *Bpact Panel*. <https://bpact.be/panel/nl/hoe-werkt-het/>
- Cheah, J.-H., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Ramayah, T., & Ting, H. (2018a). Convergent validity assessment of formatively measured constructs in PLS-SEM. *International journal of contemporary hospitality management*, 30(11), 3192-3210. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0649>
- Cheah, J.-H., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Ramayah, T., & Ting, H. (2018b). Convergent validity assessment of formatively measured constructs in PLS-SEM: On using single-item versus multi-item measures in redundancy analyses. *International journal of contemporary hospitality management*, 30(11), 3192-3210. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0649>
- Chee-Wee, T., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2008, 2008). Building Citizen Trust towards E-Government Services: Do High Quality Websites Matter?
- Chen, W., Dong, B., Hsieh, C. W., Lee, M. J., Liu, N., Walker, R. M., Wang, Y., Wen, B., Wen, W., Wu, P., Wu, X., & Zhang, J. (2022). A replication of "an experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction". *Public administration (London)*, 100(3), 778-791. <https://doi.org/10.1111/padm.12860>
- Chen, Y., & Chen, Z. (2024). Can e-government online services offer enhanced governance support? A national-level analysis based on fsQCA and NCA. *Journal of innovation & knowledge*, 9(3), 100526. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100526>
- Chobotaru, J. (2022). Digital divide: Barriers to accessing online government services in Canada. *Administrative sciences*, 12(3), 1-12. <https://doi.org/10.3390/admsci12030112>
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS quarterly*, 19(2), 189-211. <https://doi.org/10.2307/249688>
- CSAM. (2025). CSAM, *de toegangspoort tot de diensten van de overheid*. <https://www.csam.be/nl/index.html>
- Cui, Y., Mou, J., Cohen, J., & Liu, Y. (2019). Understanding information system success model and valence framework in sellers' acceptance of cross-border e-commerce: a sequential multi-method approach. *Electronic commerce research*, 19(4), 885-914. <https://doi.org/10.1007/s10660-019-09331-0>
- Data.gov.be. (2025). *Inleiding* <https://data.gov.be/nl/documentatie/inleiding>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008> (MIS Quarterly)

- De Caluwé, C., Verdegem, P., & Van Dooren, W. (2012). De digitale kloof en/in elektronische dienstverlening: een catch-22? *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*, 40(1), 46. <https://go.exlibris.link/8BJ7PK0M>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeMoranville, C. W., & Bienstock, C. C. (2003). Question order effects in measuring service quality. *International journal of research in marketing*, 20(3), 217-231. [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(03\)00034-X](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(03)00034-X)
- Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: a predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 434-449. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0300-3>
- eBox. *Startpagina* <https://myebox.be/nl>
- eBox. (2025). *MyGov.be, jouw nieuwe app!* <https://myebox.be/nl/news/mygov-be-jouw-nieuwe-app>
- eGezondheid. *eBirth*. <https://www.ehealth.fgov.be/nl/beroepsbeoefenaars-in-de-gezondheidszorg/diensten/ebirth>
- El-Gamal, S., El Aziz, R. A., & Abouelseoud, M. F. (2022). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International journal of electronic government research*, 18(1), 1-21. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072>
- Europese Commissie. (2025). *e-overheid en digitale overheidsdiensten*. European Union. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/policies/egovernment>
- Eurostat. (2025a). *E-government activities of individuals via websites*. European Union. Retrieved 30-05-2025 from https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ciegi_ac/default/table?lang=en
- Eurostat. (2025b). *Statistics explained: Glossary*. European Union. <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Category:Glossary>
- Evans, D., & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government information quarterly*, 23(2), 207-235. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.004>
- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of industrial engineering and management*, 8(3), 693-718. <https://doi.org/10.3926/jiem.1405>
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International journal of human-computer studies*, 59(4), 451-474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Ferdous, J., & Department of Public Administration, C. U. C.-B. E. m. j. l. y. c. (2022). DYNAMICS OF CITIZENS' SATISFACTION ON E-SERVICE DELIVERY IN LOCAL GOVERNMENT INSTITUTIONS (UNION PARISHAD) IN BANGLADESH. *Jurnalul practicilor pozitive comunitare*, 22(2), 107-119. <https://doi.org/10.35782/JCPP.2022.2.08>
- Financiën, F. (2015). *MyMinfin*. <https://financien.belgium.be/nl/E-services/MyMinfin>
- FOD Economie. (2025). *Het begrip e-Government*. <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/het-begrip-e-government>
- FOD Sociale Zekerheid. *My Handicap*. <https://handicap.belgium.be/nl/myhandicap>
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Sunghyup, S. H. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention [Mobile banking continuance usage

- intention]. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015-1033.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>
- Gallego-Álvarez, I., Rodríguez-Domínguez, L., & García-Sánchez, I.-M. (2010). Are determining factors of municipal E-government common to a worldwide municipal view? An intra-country comparison. *Government information quarterly*, 27(4), 423-430.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.12.011>
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. 65(6), 101-109.
https://uha.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link/0/eLvHCXMwtR27TsMw0KIdEBNvUcrDEwsEJXbsxAMDVG0ZKpBQKsEUJbEtGEhQH1_JT3HOswVVhYHFSpyLpdx7s6-F0KUXNvWN5kgTQ5kQjhY48ImUeSCmo6lo4SnOU_y6k3BiD690GHftDn4rFJjmsl_pTzMAe1NJU0fqF8vChNwDTwAl3ABjL_ig15uGOexzUVEY34WeilNVf9pFQVXpFYueXirpkFxFRk_WfIiDOFxUX4gj4ovj0RlkU8HEsWpjw9KkViqqUWRyNmCTHNKcFXeiUZ1VO7yh8dwMB6NwqD_HFyYmuXv8i2Z3ajUmk9bqOX5pqIG_268Ukf-0IS5eg920HZVZxvfFhjcRRsq3UObVV7APrqqEYmzFAMicY5I3CASZxqXiDxA40E_6N1bZasJ68MBA8nypCt1rAmJhG9rlThgp7JI2lrHYCBymSRSS8GB3xn3JWWJrf2YCZBgkseEOPQQtdMsVUclSzcW2mOKa83d2PcFsyMmfRippr7WHYSrTw3hVzb-mShV2XwaEmJKK8EOeR2I59EOOI8BwoQx0pnooG4NUfqfQsc42Tlseenx2ve7aKvhlxPUnk3m6hQMsNfoLKfIF-GyOCM
- Glaser, M. A., & Denhardt, R. B. (2000). Local government performance through the eyes of citizens. *Journal of public budgeting, accounting & financial management*, 12(1), 49-73.
<https://doi.org/10.1108/JPBAFM-12-01-2000-B003>
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. D., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological forecasting & social change*, 152, 119880.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public management review*, 19(9), 1272-1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of marketing theory and practice*, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*, 26(2), 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis. In *Multivariate data analysis* (pp. 785-785).
- Hjortskov, M. (2017). Priming and context effects in citizen satisfaction surveys. *Public administration (London)*, 95(4), 912-926. <https://doi.org/10.1111/padm.12346>
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: testing the UTAUT model. *Information & Management*, 48(1), 1-8.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2010.09.001>
- itsme®. *Waar itsme® gebruiken?* <https://www.itsme-id.com/nl-BE/partners>
- Jackson, K. (2023). *Item Type and Survey Mode Comparability: An Analysis of Measurement Invariance Between Item Response Types and Survey Modes* (Publication Number Dissertation/Thesis) ProQuest Dissertations & Theses]. <https://go.exlibris.link/Rz6cYx4z>
- Jinmei, H. (2011, 2011). Quality Evaluation of E-Government Public Service.
- Johnson, T., Burke, K., & Williams, S. (2014). Online snowballing: An effective method of data collection in australian young adults. *Journal of nutrition & intermediary metabolism*, 1(C), 42-42. <https://doi.org/10.1016/j.jnim.2014.10.152>

- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International journal of environmental research and public health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Adwan, A. S. A. (2024). Impact of User Satisfaction With E-Government Services on Continuance Use Intention and Citizen Trust Using TAM-ISSM Framework. *Interdisciplinary journal of information, knowledge, and management*, 19, 1. <https://doi.org/10.28945/5248>
- Kim, S., & Kim, H. J. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. 26(1), 42-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.09.002> (Government Information Quarterly)
- Król, K., & Zdonek, D. (2020). Local government website accessibility: Evidence from Poland. *Administrative sciences*, 10(2), 1-17. <https://doi.org/10.3390/admsci10020022>
- Kumar, R., Kumar, R., Sachan, A., & Gupta, P. (2021). An examination of the e-government service value chain. *Information technology & people (West Linn, Or.)*, 34(3), 889-911. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2018-0438>
- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçın, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in human behavior*, 66, 168-178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Lai, P. C. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Lallmahomed, M. Z. I., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and informatics*, 34(4), 57-72. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003>
- Lee-Kelley, L., & James, T. (2003). E-Government and Social Exclusion: An Empirical Study. *Journal of electronic commerce in organizations*, 1(4), 1-16. <https://doi.org/10.4018/jeco.2003100101>
- Lee, C.-p., Huang, M.-j., & Chen, D.-y. Factors Influencing citizen satisfaction: Expectancy disconfirmation theory and the role of individual differences. https://www.researchgate.net/profile/Don-Yun-Chen/publication/359290278_Factors_Influencing_citizen_satisfaction_Expectancy_disconfirmation_theory_and_the_role_of_individual_differences/links/62333df11eca6c2c547787c4/Factors-Influencing-citizen-satisfaction-Expectancy-disconfirmation-theory-and-the-role-of-individual-differences?origin=journalDetail&_tp=eyJwYWdlIjoiam91cm5hbERldGFpbCJ9
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government information quarterly*, 30(2), 163-172.
- Lindgren, I., & Melin, U. (2017). Time to Refuel the Conceptual Discussion on Public e-Services – Revisiting How e-Services Are Manifested in Practice. In M. Janssen, K. Axelsson, O. Glassey, B. Klievink, R. Krimmer, I. Lindgren, P. Parycek, H. J. Scholl, & D. Trutnev (Eds.), *Electronic Government* (pp. 92-101). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64677-0_8
- Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. t. (2024). Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuance Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. *Sustainability*, 16(24), 11068. <https://doi.org/10.3390/su162411068>

- Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International review of administrative sciences*, 85(3), 506-526. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Madyatmadja, E. D., Adyatma, E. N., Pristinella, D., Nico, Boehari, F. D., & Hilmi, M. T. (2024, 2024). Assessing the Effectiveness of Online Government Platform on Citizen Satisfaction in Promoting Civic Engagement.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological forecasting & social change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mandal, N. (2015). A Present Scenario of E-Information Service in Rural India. *Knowledge Librarian" an International Peer Reviewed Bilingual E-Journal of Library and Information Science*, 2(6), 149-176.
- Mandari, H. E., & Koloseni, D. N. (2023). Determinants of continuance intention of using e-government services in Tanzania: the role of system interactivity as moderating factor. *Transforming government*, 17(1), 15-38. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2022-0077>
- Mansoori, K. A. A., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information technology & people (West Linn, Or.)*, 31(2), 455-481. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Mijngezondheid. My health. <https://www.mijngezondheid.belgie.be/help-and-contact/about-us>
- Mphahlele, N. S., Kekwaletswe, R. M., & Seaba, T. R. (2025). Model to explain use of E-Government service change. *Telematics and Informatics Reports*, 17, 100190. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100190>
- Mushtaq, S., & Shah, M. (2024). Critical Factors and Practices in Mitigating Cybercrimes within E-Government Services: A Rapid Review on Optimising Public Service Management. *Information (Basel)*, 15(10), 619. <https://doi.org/10.3390/info15100619>
- MyGov.be. Welkom. <https://mygov.be/>
- Myint, A. A. (2022). Users' satisfaction with e-government services: Case study on Myanmar companies online (MyCO) system. *International journal of research in business and social science*, 11(3), 73-81. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i3.1712>
- MyMinfin. <https://www.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/public>
- Nam, T. (2012). Citizens' attitudes toward Open Government and Government 2.0. *International review of administrative sciences*, 78(2), 346-368. <https://doi.org/10.1177/0020852312438783>
- Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens E- loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 217-240. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0053>
- Ndou, V. (2004). E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic journal of information systems in developing countries*, 18(1), 1-24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Ngulube, P. (2007). The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa. *The International Review of Information Ethics*, 7, 155-167. <https://doi.org/10.29173/irie17>
- Nurdin, N., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2022). A social system for sustainable local e-government. *Journal of systems and information technology*, 24(1), 1-31. <https://doi.org/10.1108/JSIT-10-2019-0214>
- NWS, V. (2024). Vlamingen iets minder tevreden over hun gemeente: bekijk hier waar mensen het gelukkigst zijn. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2024/01/24/hoe-tevreden-is-vlaming-over-gemeente-stadsmonitor/>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25. <https://go.exlibris.link/GwrnrmVV>
- Oztaskin, H. S., Iyit, N., & Alkan, O. (2024). Citizen attitudes towards e-government services during the COVID-19 pandemic: A case in Türkiye Citizen attitudes towards e-government services during the COVID-19 pandemic: A case in Türkiye. *Heliyon*, 10(15), e35041. <https://go.exlibris.link/nqMQcSfw>
- Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. International Conference on E-governance,
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research : JSR*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Petrovsky, N., Mok, J. Y., & León-Cázares, F. (2017). Citizen Expectations and Satisfaction in a Young Democracy: A Test of the Expectancy-Disconfirmation Model. *Public administration review*, 77(3), 395-407. <https://doi.org/10.1111/puar.12623>
- Puente-Díaz, R. (2014). Assimilation and contrast effects: The role of self-construal and regulatory focus as moderators in collectivistic cultures of honour. *International journal of psychology*, 49(3), 183-191. <https://doi.org/10.1002/ijop.12023>
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2024). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global knowledge, memory and communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
- Qteishat, M. K., & Zaidi, S. F. H. (2012). ASSESSING E-GOVERNMENT SERVICE DELIVERY (GOVERNMENT TO CITIZEN). *IJEBEG*, 4(1), 45-54. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ijebeg/issue/26209/275939> (International Journal of eBusiness and eGovernment Studies)
- Rahman, M. M., Lesch, M. F., Horrey, W. J., & Strawderman, L. (2017). Assessing the utility of TAM, TPB, and UTAUT for advanced driver assistance systems. *Accident analysis and prevention*, 108, 361-373. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.09.011>
- Rasool, T., Sajid, M., & Warraich, N. (2022). Factors influencing the citizens' satisfaction towards the use of open government data: a systematic literature review. *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 14(2), 167-196. <https://jedem.org/index.php/jedem/article/download/705/547>
- Riady, Y., Habibi, A., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Riady, H., & Al-Adwan, A. S. (2025). TAM and IS success model on digital library use, user satisfaction and net benefits: Indonesian open university context. *Library management*. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2024-0065>
- Rossiter, J. R. (2002). The C-OAR-SE procedure for scale development in marketing. *International journal of research in marketing*, 19(4), 305-335. [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(02\)00097-6](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(02)00097-6)
- s-Lim. Mijn Stadsapp voor de regio. <https://s-lim.be/oplossingen/mijn-stadsapp-voor-de-regio/>
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and informatics*, 33(2), 270-276. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez Cota, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government information quarterly*, 33(1), 149-160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>

- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Cheah, J.-H., Ting, H., Moisescu, O. I., & Radomir, L. (2020). Structural model robustness checks in PLS-SEM. *Tourism Economics*, 26(4), 531-554.
- Sethunya, R. J. (2015). Advantages and disadvantages of E government implementation: literature review. 5(9), 18-34. https://www.researchgate.net/profile/Sethunya-Joseph/publication/281409802_Advantages_and_disadvantages_of_E-government_implementation_literature_review/links/55e5edee08aec74dbe74df01/Advantages-and-disadvantages-of-E-government-implementation-literature-review.pdf
- Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming government*, 9(2), 207-222. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2014-0046>
- Siau, K., & Long, Y. (2005). Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial management + data systems*, 105(4), 443-458. <https://doi.org/10.1108/02635570510592352>
- Sociale Zekerheid. *My Handicap* <https://www.socialesecurity.be/citizen/nl/static/applics/myhandicap/index.htm>
- Statbel. *Open Data*. <https://statbel.fgov.be/nl/open-data>
- Statbel. (2021). *E-government en e-commerce in de lift in België*. Statbel. <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/e-government-en-e-commerce-de-lift-belgie>
- Statbel. (2023). *Digitale vaardigheden*. <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens/digitale-vaardigheden>
- Statbel. (2024). *Een derde van de 74-plussers is nog nooit online geweest*. <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/een-derde-van-de-74-plussers-nog-nooit-online-geweest>
- Strack, F. (1992). "Order Effects" in Survey Research: Activation and Information Functions of Preceding Questions. In N. Schwarz & S. Sudman (Eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research* (pp. 23-34). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4612-2848-6_3
- Streukens, S., & Leroi-Werelds, S. (2016). Bootstrapping and PLS-SEM: A step-by-step guide to get more out of your bootstrap results. *European management journal*, 34(6), 618-632. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.06.003>
- Suradi, A., Purnomo, H. D., & Hendry. (2024). A proposed model for assess E-government adoption in local government. *AIP conference proceedings*, 3167(1). <https://doi.org/10.1063/5.0218211>
- Surya Bahadur, G. C., Gurung, S. K., Subarna Bir Jung Bahadur, R., & Bharat Ram, D. (2024). e-Governance, citizen satisfaction and net benefits: the moderating effect of digital divide. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2402512>
- Thiele, L. (2011). *Online government: An analysis of municipal websites in the United States* (Publication Number 3487014) [Ph.D., University of Nebraska at Omaha]. ProQuest Central. United States -- Nebraska. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/online-government-analysis-municipal-websites/docview/912010572/se-2?accountid=27889>
- https://libkey.io/libraries/1899/openurl?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info:ofi/enc:UTF-8&rft_id=info:sid/ProQuest&rft_val_fmt=dissertation&rft.genre=dissertations&rft.jtitle=&rft.atitle=&rft.au=Thiele%2C+Levi.&rft.aulast=Thiele&rft.aufirst=Levi&rft.date=2011-01-01&rft.volume=&rft.issue=&rft.spage=&rft.isbn=978-1-267-05676-4&rft.btitle=&rft.title=&rft.issn=&rft_id=info:doi/
- United Nations. (2024). *UN E-Government Survey 2024*. UN. Retrieved 30-05-2024 from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>

- United Nations. (2025). *The United Nations Terminology Database*. UN. Retrieved 30-05-2025 from <https://unterm.un.org/unterm2/en/>
- Unites Nations. (2025). *UN E-government Knowledgebase*. UN. Retrieved 30-05-2025 from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/17-Belgium>
- Uyen Nguyen, T. T., Van Nguyen, P., Truong, G. Q., Ngoc Huynh, H. T., & Hoang Le, T. P. M. (2024). Investigating the impact of citizen relationship quality and the moderating effects of citizen involvement on E-government adoption. *Journal of open innovation*, 10(3), 100372. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100372>
- Van De Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). THE ORDER OF QUESTIONS IN A SURVEY ON CITIZEN SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES: LESSONS FROM A SPLIT-BALLOT EXPERIMENT. *Public administration (London)*, 89(4), 1436-1450. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction: An Experimental Test of Expectancy-Disconfirmation. *Journal of policy analysis and management*, 32(3), 597-614. <https://doi.org/10.1002/pam.21702>
- Venkatesh, V., Chan, F. K. Y., & Thong, J. Y. L. (2012). Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures. *Journal of operations management*, 30(1-2), 116-133. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2011.10.001>
- Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic commerce research and applications*, 30, 83-93. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.05.012>
- Vlaanderen.be. Aanmelden via itsme. <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/werking-en-structuur-van-de-vlaamse-overheid/hoe-werkt-de-vlaamse-overheid/informatie-en-communicatie/aanmelden/aanmelden-via-itsme>
- Vlaanderen.be. Aantal attesten opgevraagd per gemeente (bron: MBP/Elastic) - Gebruikscijfers Kanalenoplossingen - Confluence. <https://vlaamseoverheid.atlassian.net/wiki/spaces/GKO/pages/6154783002/Aantal+attesten+opgevraagd+per+gemeente+bron+MBP+Elastic>
- Vlaanderen.be. Burgerprofiel. <https://www.burgerprofiel.be/>
- Vlaanderen.be. Directie-generaal Personen met een Handicap. <https://www.vlaanderen.be/organisaties/federale-overheidsdiensten/federale-overheidsdienst-sociale-zekerheid/directie-generaal-persoonen-met-een-handicap>
- Vlaanderen.be. Gemeente-Stadsmonitor. <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/data-en-tools/gemeente-stadsmonitor>
- Vlaanderen.be. Gezondheidsgegevens raadplegen via My Health Viewer. <https://www.vlaanderen.be/gezondheidsgegevens-raadplegen-via-my-health-viewer>
- Vlaanderen.be. Mijn Burgerprofiel app en gemeente apps. <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel/mijn-burgerprofiel-app-en-gemeente-apps>
- Vlaanderen.be. Mijn Burgerprofiel app en gemeente apps. <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel/mijn-burgerprofiel-app-en-gemeente-apps>
- Vlaanderen.be. Overzicht van Vlaamse steden en gemeenten. <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/overzicht-van-vlaamse-steden-en-gemeenten>
- Vlaanderen.be. Uw gemeente app met Mijn Burgerprofiel. <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-diensten-en-platformen/mijn-burgerprofiel/uw-gemeente-app-met-mijn-burgerprofiel>

- Vlaanderen.be. *Uw gemeente app met Mijn Burgerprofiel*. <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-diensten-en-platformen/mijn-burgerprofiel/uw-gemeente-app-met-mijn-burgerprofiel>
- Vlaanderen.be. Vlaamse Belastingdienst. <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-belastingdienst>
- Vlaanderen.be. (2025). *Toegankelijke en gebruiksvriendelijke online dienstverlening*. <https://www.vlaanderen.be/inter/toolbox-toegankelijke-steden-en-gemeenten/algemeen-bestuur-dienstverlening-en-communicatie/digitale-toegankelijkheid/toegankelijke-en-gebruiksvriendelijke-online-dienstverlening>
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government information quarterly*, 25(4), 717-733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2008). Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy. *Electronic Journal of e-Government*, 6(1), 55-64. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/484>
- Wirtz, B. W., & Kurtz, O. T. (2016). Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective. *International review on public and nonprofit marketing*, 13(3), 265-287. <https://doi.org/10.1007/s12208-015-0149-0>
- Xie, Q., Song, W., Peng, X., & Shabbir, M. (2017). Predictors for e-government adoption: integrating TAM, TPB, trust and perceived risk. *The Electronic Library*, 35(1), 2-20. <https://doi.org/10.1108/EL-08-2015-0141>
- Yan, Y.-C., & Lyu, S.-J. (2023). Can e-government reduce local governments' financial deficits?—Analysis based on county-level data from China. *Government information quarterly*, 40(3), 101812. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101812>
- Yu-Che, C., & Kim, Y. (2019). Adoption of e-government services by small municipalities. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 22(2), 174-190. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJOTB-07-2018-0083>
- Yudiatmaja, W. E., Solina, E., Mandala, E., Yunanto, M. K., Samnuzulsari, T., & Utari, D. S. (2022, 2022). Citizens' Trust in Smart Governance During COVID-19 Pandemic.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public administration review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zhao, F. (2011). Impact of national culture on e-government development: a global study. *Internet research*, 21(3), 362-380. <https://doi.org/10.1108/10662241111139354>
- Ziaja, S., Geray, M., Sebudubudu, D., & Schiller, A. (2025). E-government and citizen-state relations: Evidence from a randomized information campaign with the Botswana Unified Revenue Service. *Governance (Oxford)*, 38(2), n/a-n/a. <https://doi.org/10.1111/gove.12893>