

| Kanalen | Sterke punten | Zwakke punten | Producten en diensten |
|----------------------|---|--|---|
| balie | <ul style="list-style-type: none"> • tijd nemen voor burgers • mogelijkheid om alle benodigde informatie en kennis te betrekken • sociale functie in de omgeving • burgers kunnen meerdere vragen stellen tijdens één contactmoment • zichtbaarheid vergroten in de samenleving • identificatie van burgers • direct betalen bij transacties • fysiek contact tussen gemeente en burger | <ul style="list-style-type: none"> • relatief hoge kosten per contact voor gemeenten • begrenzing in openingstijden • wachttijden voor burgers zonder afspraak | <ul style="list-style-type: none"> • fysieke producten zoals reisdocumenten en rijbewijzen • vragen over integratie en naturalisatie • aanvragen huwelijk • geboorteaangifte |
| huisbezoek | <ul style="list-style-type: none"> • tijd nemen voor burgers • burgers kunnen meerdere vragen stellen tijdens één contactmoment • zichtbaarheid vergroten in de samenleving • fysiek contact tussen gemeente en burger | <ul style="list-style-type: none"> • relatief hoge kosten per contact voor gemeenten • niet alle benodigde informatie aanwezig | <ul style="list-style-type: none"> • ouderenhulp • samengestelde productaanvragen zoals hulp bij huishouding en aanpassing woonvoorziening • leegstandscontrole |
| telefonie | <ul style="list-style-type: none"> • plaatsonafhankelijk kanaal • overal beschikbaar • geschikt om privacy-gevoelige onderwerpen te bespreken | <ul style="list-style-type: none"> • begrenzing in openingstijden • beperkte diepgang in informatieverstrekking • minder tijd beschikbaar voor burgers | <ul style="list-style-type: none"> • meldingen over de openbare ruimte (kapotte lantaarn maar ook vandalisme) • vragen over belastingaanslagen • algemene informatie over openingstijden • afspraken maken • klachten in ontvangst nemen |
| internet | <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 bereikbaar voor burger en gemeente • gemeenten hebben controle over moment van afhandelen • mogelijkheden om te bladeren in de productencatalogus | <ul style="list-style-type: none"> • hoge investeringskosten en transactiekosten voor met name kleine gemeenten • advies bij complexe aanvragen ontbreekt • beperkte toegang voor minder zelfredzame burgers | <ul style="list-style-type: none"> • algemene publieksinformatie • bekendmakingen • bereikbaarheid gemeente • actueel nieuws |
| e-formulieren | <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 bereikbaar voor burger en gemeente • gemeenten hebben controle over moment van afhandelen • e-formulier als onderdeel van het werkproces voor standaardproducten • mogelijkheden om te bladeren in de productencatalogus | <ul style="list-style-type: none"> • hoge investeringskosten en transactiekosten voor met name kleine gemeenten • geen aanvullend advies mogelijk bij complexe aanvragen • minder geschikt voor complexe vragen • beperkte toegang voor minder zelfredzame burgers risico dat er te weinig voortgangsbewaking plaatsvindt in digitale omgeving | <ul style="list-style-type: none"> • aanvragen parkeervergunning • aanvragen uittreksel burgerlijke stand • melding over verbouwingen • opvragen van de status van een procedure of aanvraag • verhuizing doorgeven |

| Kanalen | Sterke punten | Zwakke punten | Producten en diensten |
|--------------------------------|---|--|--|
| ongestructureerde email | <ul style="list-style-type: none"> • makkelijk voor burgers om meerdere vragen te stellen | <ul style="list-style-type: none"> • relatief hoge kosten per contact voor gemeenten • grote risico's bij het afhandelen (verantwoordelijkheid, voortgang, beheer) • lastig om vragen te interpreteren • maakt geen onderdeel uit van het werkproces | <ul style="list-style-type: none"> • geen geschikte producten of diensten, dit kanaal niet gebruiken, maar e-formulieren inzetten |
| persoonlijke post | <ul style="list-style-type: none"> • leveren van informatie op maat • uitwisselen van documenten van juridische waarde | <ul style="list-style-type: none"> • langzaam kanaal • geen directe feedback mogelijk | <ul style="list-style-type: none"> • complexe aanvragen bijvoorbeeld een bouwvergunning voor de vestiging van een nieuw bedrijf • herinnering verloop van reisdocumenten • behandeling van klachten |
| sms | <ul style="list-style-type: none"> • geschikt kanaal voor directe mobilisatie en hulp van burgers • vergroot de mogelijkheden voor burgerparticipatie | <ul style="list-style-type: none"> • beperkte uitwisseling van informatie • geen 100% dekking onder burgers | <ul style="list-style-type: none"> • berichten aan burgers bij calamiteiten • signalering bij af te halen producten • status van een aanvraag |
| chat | <ul style="list-style-type: none"> • directe feedback mogelijk • vergroot de zichtbaarheid van gemeenten • vergroot de mogelijkheden voor burgerparticipatie | <ul style="list-style-type: none"> • begrenzing in openingstijden • beperkte toegang voor minder zelfredzame burgers | <ul style="list-style-type: none"> • gesprekken voeren met raadsleden en wethouders • forum voor burgers en gemeenten om met elkaar in debat te gaan |

Tabel 5.2 elk kanaal heeft specifieke kenmerken

Tabel 5.2 laat zien dat de meest gebruikte kanalen balie en telefonie geschikt zijn om meervoudige of complexe vragen te stellen. Aandachtspunt bij deze vorm van contact is de lengte van het gesprek in de gaten te houden. Contacten aan de balie zijn het meest kostbaar voor gemeenten, maar voor bepaalde groepen burgers en ondernemers ook het meest betekenisvol. Grote hoeveelheden informatie kunnen het best via internet of persoonlijke post verspreid worden, omdat de burger dan in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier de informatie kan verwerken.

Ongestructureerde email kan leiden tot veel (weder)vragen die ook nog eens veel tijd en dus geld kosten. Met dit kanaal gaan organisaties dan ook zeer terughoudend om. E-formulieren bieden dan uitkomst. Zij maken het online aanvragen van producten en diensten mogelijk en sluiten aan bij het werkproces in de vakafdeling. Er zijn inmiddels zo'n