Downloaded from UvA-DARE, the institutional repository of the University of Amsterdam (UvA)
http://dare.uva.nl/document/113203

File ID	113203
Filename	10 Enquête onder midden- en kleinbedrijven

SOURCE (OR PART OF THE FOLLOWING SOURCE):

Type	Dissertation
Title	Geen bericht, goed bericht : een onderzoek naar de effecten van de introductie van elektronisch berichtenverkeer met de overheid op de administratieve lasten van bedrijven
Author	R. Arendsen
Faculty	Faculty of Law
Year	2008
Pages	416
ISBN	9789056295318

FULL BIBLIOGRAPHIC DETAILS:
http://dare.uva.nl/record/281434

Copyright

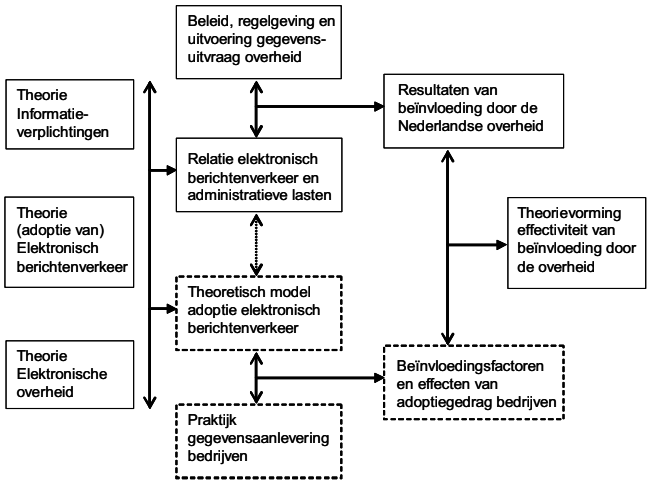
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other then for strictly personal, individual use.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (http://dare.uva.nl)

10 Enquête onder midden- en kleinbedrijven

10.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de uitgevoerde *large scale survey* besproken, een enquête onder 500 midden- en kleinbedrijven. Dit leidt tot beantwoording van de onderzoeksvraag: *Welke factoren beïnvloeden de keuze van bedrijven voor toepassing van elektronisch berichtenverkeer met de overheid en wat zijn daarbij mogelijke effecten?*
De enquête betrof onderzoek naar de beleving van bedrijven waar het gaat om de inspanningen van de overheid op het gebied van elektronische dienstverlening en de verlichting van administratieve lasten. De enquête is in 2005 uitgevoerd in opdracht van het programma ICT en Administratieve Lastenverlichting (ICTAL). Resultaten zijn gepubliceerd in (ICTAL, 2005), (Arendsen & Bongers, 2005), (Bongers & Arendsen, 2006).
Als basis voor de enquête is het in hoofdstuk 8 beschreven theoretische onderzoeksmodel gehanteerd[85]. In termen van de algemene onderzoeksaanpak: *Toepassing van de theoretische modellen en toetsing van de hypothesen in de empirie levert inzicht in het adoptiegedrag van bedrijven, de factoren die daarop van invloed zijn en de mogelijke effecten op de administratieve lasten.*



Figuur 10.1 De enquête gepositioneerd binnen de onderzoeksaanpak.

[85] In hoofdstuk 9 zijn de resultaten beschreven van toepassing van het theoretische onderzoeksmodel binnen een small scale survey. In tegenstelling tot de large scale survey in dit hoofdstuk betrof die empirische analyse een beperkte onderzoekspopulatie en werd voortgebouwd op een bestaande operationalisering waarbij vooral aandacht werd geschonken aan de rol van de adoptiefactoren.

Naast mijn bijdrage aan het opstellen van de enquêtevragen als medeopdrachtgever van de enquête, is ten behoeve van dit proefschrift een aantal specifieke vragen in de enquête opgenomen. Tevens zijn voor dit onderzoek specifieke kwantitatieve analyses uitgevoerd. Resultaten daarvan zijn gepubliceerd in (Arendsen et al., 2006) en (Arendsen & Van Engers, 2007).
In paragraaf 10.2 wordt allereerst de context geschetst waarbinnen het empirische onderzoek is uitgevoerd. De afbakening van de empirische studie binnen het theoretische onderzoeksmodel wordt in paragraaf 10.3 beschreven. Daarmee wordt aangegeven welke selectie van verbanden uit het gehele onderzoeksmodel in deze empirische studie centraal staan. Paragraaf 10.4 beschrijft de onderzoeksmethode aan de hand waarvan dataverzameling en data-analyse heeft plaatsgevonden. De resultaten van de enquête worden besproken in paragraaf 10.5. De beantwoording van de onderzoeksvraag wordt samengevat in paragraaf 10.6.

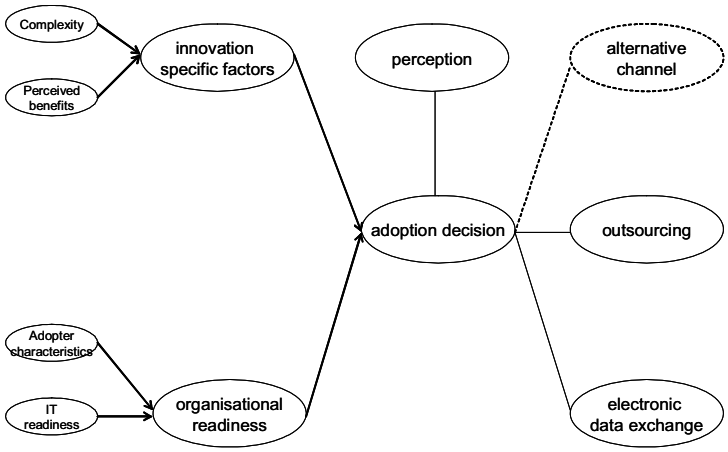
10.2 Context van de praktijksituatie

In hoofdstuk 5 is de ontwikkeling uiteengezet van het Nederlandse beleid ten aanzien van de reductie van administratieve lasten voor bedrijven. Een van de daar beschreven beleidsinitiatieven was het programma ICT en Administratieve Lastenverlichting (ICTAL). Dit programma had tot doel de vereenvoudiging van de informatie- en gegevensuitwisseling tussen bedrijven en de overheid. Begin 2005 is in opdracht van het Programma ICTAL een onderzoek uitgevoerd naar de beleving van ondernemers ten aanzien van de elektronische dienstverlening van de overheid. Een van de redenen van het onderzoek was dat "het succes van innovatieprocessen uiteindelijk afhangt van de mate waarin innovaties inspelen op de werkelijke behoefte van gebruikers, zoals ondernemers", zoals geformuleerd in het eindrapport (ICTAL, 2005).
Daarnaast bestond de behoefte om de toenemende druk vanuit de politiek om met ICT lasten te verlichten in perspectief te plaatsen. Naast de beleving van midden- en kleinbedrijven naar elektronische dienstverlening in het algemeen, is in het onderzoek dan ook specifiek aandacht besteed aan de onderwerpen elektronisch berichtenverkeer, administratieve lastenverlichting en het uitbestedingsgedrag van bedrijven. In dat kader staat de Overheidstransactiepoort centraal als voorziening voor ontvangen en routeren van elektronische berichten tussen bedrijven en overheidsinstanties.
Zoals in hoofdstuk 5 is beschreven, ondervond ook het programma ICTAL daarbij de spanning tussen de vormgeving van toepassingen enerzijds en het gebruik ervan door bedrijven en overheidsinstanties anderzijds.

10.3 Afbakening onderzoeksmodel

De nadruk van de uitgevoerde enquête lag op de perceptie van individuele bedrijven. Elektronisch berichtenverkeer is daarbij expliciet onderscheiden als een van de mogelijke 'elektronische overheidsdiensten'. Basis voor de nadere analyse van de enquêteresultaten is het theoretische onderzoeksmodel zoals in hoofdstuk 8 beschreven. Bij de analyse zoals gepresenteerd in dit hoofdstuk ligt de nadruk op de *perceptie* ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer met de overheid in termen van *innovatiespecifieke factoren* en de relatie met de

beslissing tot *uitbesteding* of *adoptie* van elektronische berichtenverkeer. Daarbij wordt ook de relatie gelegd met administratieve lastenverlichting. Figuur 10.2 visualiseert deze afbakening binnen het onderzoeksmodel.



Figuur 10.2 Onderzoeksmodel Enquête.

In hoofdstuk 8 is de verwachting geformuleerd dat individuele bedrijven geen positieve perceptie hebben van elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Daarbij werd aangevuld dat een positieve perceptie (van de voordelen van) elektronisch berichtenverkeer wel leidt tot een positief effect op de beslissing tot adoptie van elektronisch berichtenverkeer. Administratieve lastenverlichting is in dat kader geoperationaliseerd in termen van directe kostenvoordelen. Daarnaast is bij de uitwerking van het onderzoeksmodel gewezen op de bijzondere rol van intermediaire organisaties ten behoeve van het uitbesteden van elektronisch berichtenverkeer. Daarbij is aangegeven dat de relaties met adopterkenmerken als bedrijfsgrootte en de mate van uitbesteding nader worden geëxploreerd. De doelstelling van de analyse van de enquêteresultaten is een nadere praktijktest van het ontwikkelde onderzoeksmodel en een exploratie van de geformuleerde verwachtingen uit hoofdstuk 8.

10.4 Onderzoeksmethode

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is gebruik gemaakt van een uitgebreide enquête die is uitgezet bij een representatief deel van de doelgroep. Enquêtes worden overigens veel gebruikt als onderzoeksmethode bij het bestuderen van (de adoptie van) elektronisch berichtenverkeer. In de hoofdstukken 3 en 7 zijn hiervan meerdere overzichten en resultaten gepresenteerd. In deze paragraaf wordt de opzet van de in dit hoofdstuk gehanteerde enquête beschreven. Deze uitwerking bestaat achtereenvolgens uit de operationalisering van het onderzoeksmodel, de wijze van dataverzameling en de gebruikte instrumenten voor de dataanalyse.

10.4.1 Operationalisering onderzoeksmodel

Ten tijde van dit onderzoek was ik werkzaam als programmamanager ICTAL. In het kader van die werkzaamheden is onderzoeksbureau Dialogic[86] opdracht gegeven een enquête te ontwikkelen in nauwe samenspraak met ondernemers en rijksambtenaren betrokken bij de ontwikkeling van ICT toepassingen voor ondernemers. Dit heeft geleid tot een vragenlijst die bestaat uit 23 gesloten vragen (ICTAL, 2005).
De enquête is opgezet binnen het brede kader van elektronische dienstverlening van overheidsorganisaties aan bedrijven. Dit is breed gedefinieerd in termen van informatievoorziening, communicatie en transacties tussen overheidsinstellingen en bedrijven, ondersteund met ICT-hulpmiddelen zoals internet en e-mail (ICTAL, 2005). Daar waar specifiek wordt ingezoomd op *elektronisch berichtenverkeer* is dit gedefinieerd als: "de mogelijkheid om vanuit de geautomatiseerde bedrijfsadministratie van een bedrijf (via een beveiligde verbinding) elektronische berichten naar overheidsinstellingen te sturen (bijv. omzet- en winstbelasting, statistiekopgaven, scheepsmeldingen of douaneaangiften)" (ICTAL, 2005). Uitgangspunt daarbij is dat door het bedrijf, via deze geautomatiseerde koppeling, elektronische berichten worden verstuurd. Dit in tegenstelling tot de mogelijkheid waarbij de overheid gegevens ophaalt.

Binnen de enquête is ten behoeve van dit onderzoek een specifieke vraag opgenomen met betrekking tot de *perceptie* van bedrijven ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Deze vraag is geformuleerd in termen van een vijftal stellingen met betrekking tot de mogelijkheden van elektronisch berichtenverkeer. De geënquêteerde kon op een 5-punts schaal, variërend van 'helemaal eens' tot 'helemaal oneens', aangeven in welke mate hij de stellingen onderschreef. De vijf stellingen zijn geoperationaliseerd in termen van de innovatie-specifieke factoren uit het onderzoeksmodel: *complexiteit* en *perceived benefits*. De perceived benefits zijn daarbij vertaald in termen gerelateerd aan de (directe) verlichting van de administratieve lasten, dat wil zeggen de mogelijkheid tot:

- verhoging van de kwaliteit van de administratie van het bedrijf;
- verlaging van de kosten van de administratie;
- vergroting van de productiviteit (zoals versnelling van primaire proces);
- vermindering van uitbesteding van administratief werk.

Uitbesteding is in de enquête gepresenteerd als een van de elektronische kanalen voor de afhandeling van overheidsdiensten, naast onder andere internet en elektronisch berichtenverkeer. Tevens is daarbij gevraagd naar de mate van uitbesteding en het verwachte effect van een grotere beschikbaarheid van elektronische overheidsdiensten.
Het belangrijkste adopterkenmerk in de enquête betrof de *bedrijfsgrootte*[87]. Ook is gevraagd binnen welke bedrijfstak het bedrijf actief is. *IT-readiness* is binnen

[86] www.dialogic.nl
[87] Bedrijfsgrootte is gedefinieerd in termen van het aantal medewerkers dat bij het bedrijf in dienst is en 15 uur of meer per week werkzaam is. In analyses met betrekking tot de werkzame beroepsbevolking door het CBS wordt de grenswaarde van 12 uur of meer gehanteerd, bron: www.cbs.nl.

deze enquête operationaliseerbaar in termen van de *ervaring* die het bedrijf heeft met elektronische overheidsdiensten. Daarbij is gevraagd of het bedrijf in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête (grofweg het jaar 2004) elektronische overheidsdiensten heeft afgenomen en zo ja, bij welke overheidsinstelling.

10.4.2 Dataverzameling

De vragenlijst is in januari 2005 door TNS NIPO telefonisch afgenomen onder een representatieve steekproef van 503 midden- en kleinbedrijven. De steekproef betrof individuele bedrijven. Intermediaire partijen zoals administratie-, accountancy- of belastingadvieskantoren zijn bewust buiten de steekproef gehouden. Dit om een zo objectief mogelijke respons te krijgen op de vragen met betrekking tot uitbesteding. De resultaten van de enquête zijn beschreven in (ICTAL, 2005).

De populatie bestaat voornamelijk uit midden- en kleinbedrijven, zie tabel 10.1. Ten opzichte van de werkelijke percentages in Nederland zijn middenbedrijven oververtegenwoordigd in de steekproef.

Bedrijfstype	Aantal medewerkers[88]	Percentage respondenten	Percentage bedrijven in Nederland[89]
Kleinbedrijf	0 t/m 10	62%	91%
Middenbedrijf	11 t/m 100	34%	8%
Grootbedrijf	Meer dan 100	4%	1%

Tabel 10.1 Respondenten naar bedrijfsgrootte, n=503, bron (ICTAL, 2005, figuur 1).

Er is een goede spreiding over bedrijfstakken waardoor er geen vertekening is naar specifieke bedrijfstakken. Binnen de bedrijfstak zakelijke dienstverlening bestaat geen oververtegenwoordiging van bedrijven die actief zijn in de ICT (17 van de 82 bedrijven), (ICTAL, 2005).

Van de totale populatie heeft 38% van de bedrijven in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête (in 2004) gebruik gemaakt van een of meerdere elektronische overheidsdiensten. In verreweg de meeste gevallen betrof het diensten van de Belastingdienst (55%). Samen met de Belastingdienst scoorden ministeries (23%) en de Kamers van Koophandel (19%) als de drie belangrijkste leveranciers van elektronische overheidsdiensten (ICTAL, 2005).

10.4.3 Analyse-instrumenten

Het eindresultaat van de enquête is een overzicht van de beantwoording van de vragen. Daarnaast zijn als onderdeel van de enquête enkele elementaire statistische analyses opgenomen, bestaande uit correlatieanalyses en chikwadraattoetsen (ICTAL, 2005). Ten behoeve van dit onderzoek zijn nadere statistische analyses uitgevoerd op de onderzoeksgegevens, zie Bijlage F.

[88] Deze indeling wijkt op de randen van de groepen af van de indeling zoals gedefinieerd in Hoofdstuk 1 en in tabel 9.3. In plaats van bijvoorbeeld '0 t/m 9 ' wordt in de enquête gewerkt met '0 t/m 10' etc..
[89] Zie ook tabel 9.3.

Het betrof de verdieping van de volgende elementen uit het onderzoeksmodel:

- de relaties tussen de gepercipieerde innovatiespecifieke factoren en de bedrijfsgrootte en ervaring (*organisational readiness)*;
- elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal;
- het uitbestedingsgedrag van bedrijven.

De resultaten van de analyses worden in de volgende paragraaf gepresenteerd.

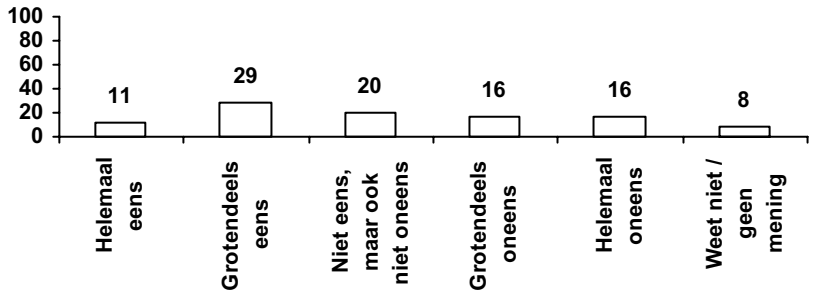
10.5 Resultaten

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven van de specifiek geformuleerde enquêtevraag en de aanvullende statistische analyses. Ter verduidelijking worden ook enkele algemene resultaten uit de ICTAL enquête gepresenteerd. Achtereenvolgens worden beschreven: de perceptie van elektronisch berichtenverkeer met de overheid, de analyse van elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal, de perceptie ten aanzien van administratieve lastenverlichting en tot slot de analyses met betrekking tot uitbesteding.

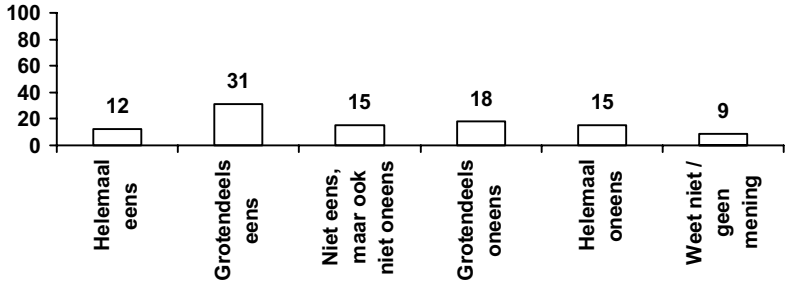
10.5.1 Perceptie van elektronisch berichtenverkeer met de overheid

Zoals in paragraaf 10.4 besproken, is in de enquête ten behoeve van dit onderzoek een specifieke vraag opgenomen met betrekking tot de *perceptie* van bedrijven ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Deze vraag is geformuleerd in termen van vijf stellingen over de mogelijkheden van elektronisch berichtenverkeer bron: (ICTAL, 2005):
"*Er ontstaan mogelijkheden om vanuit de geautomatiseerde bedrijfsadministratie van een bedrijf (via een beveiligde verbinding) elektronische berichten naar overheidsinstellingen te sturen (bijv. informatie over omzet- en winstbelasting, statistiekopgaven, scheepsmeldingen of douaneaangiften)".*

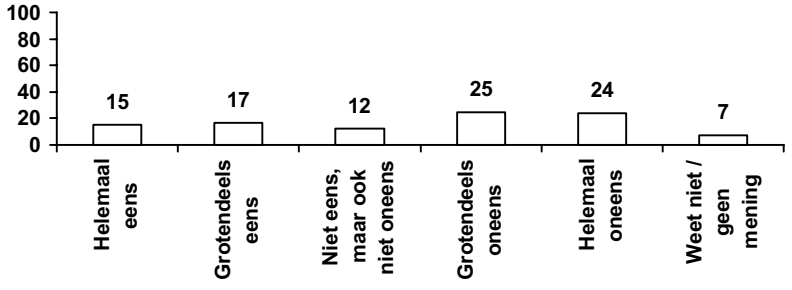
Stelling 1: Deze mogelijkheden verhogen de kwaliteit van de administratie van mijn bedrijf (denk hierbij aan minder fouten in het berichtenverkeer, betere aansluiting op uw andere informatiesystemen en bestanden):



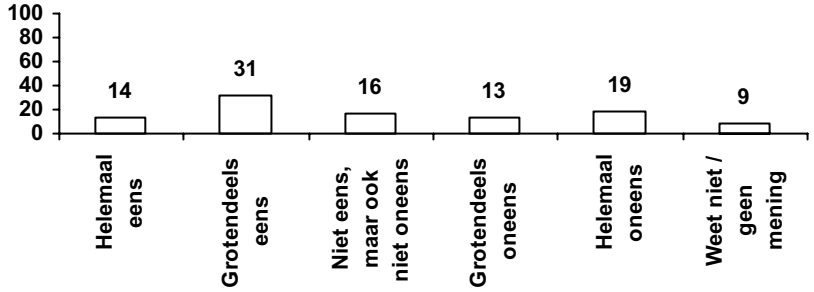
Stelling 2: Deze mogelijkheden verlagen de kosten van de administratie van mijn bedrijf (denk hierbij aan tijdwinst bij het samenstellen en verzenden bericht, kostenverlaging van de uitbesteding, extra kosten voor software, elektronische handtekening en systeembeheer):



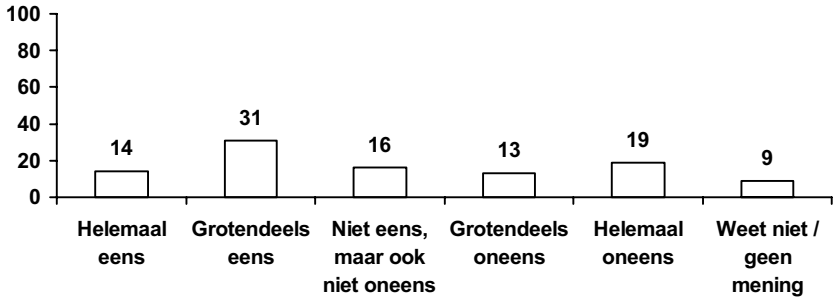
Stelling 3: Deze mogelijkheden zijn voor mijn bedrijf te ingewikkeld (denk hierbij aan kennis van en ervaring met softwarepakketten en internet zowel van gebruikers als systeembeheerders):



Stelling 4: Deze mogelijkheden versnellen het primaire proces van mijn bedrijf" (denk hierbij aan vermindering van wachttijden, hogere klanttevredenheid, betere benutting resources, betere management informatie):



Stelling 5: Deze mogelijkheden verminderen uitbesteding van administratief werk door mijn bedrijf (denk hierbij aan werk bij administratiekantoor, belastingconsulent en accountant):



Figuur 10.3 Resultaten van de reactie op de stellingen, bron: (ICTAL, 2005).

Een grote groep bedrijven heeft een positieve perceptie van de elektronische berichtenverkeer met de overheid, zie figuur 10.3. Dit is niet conform de verwachting zoals in hoofdstuk 8 geformuleerd. Afhankelijk van de stelling ziet 40 tot 45% van de respondenten mogelijkheden voor kostenbesparing, kwaliteitsverhoging en productiviteitsverbetering. Bijna de helft van de respondenten geeft aan de mogelijkheid van elektronisch berichtenverkeer niet als te ingewikkeld te beschouwen. Deze op het eerste gezicht positieve perceptie verdient enige nuancering.
Allereerst geldt dat per stelling een derde van de respondenten negatief staat ten opzichte van de mogelijkheden van elektronisch berichtenverkeer met de overheid of dit als te ingewikkeld beschouwt. Daarnaast geldt dat de respondenten *de effecten van elektronisch berichtenverkeer* (geautomatiseerde koppelingen) op de administratieve lastenverlichting, ten opzichte van andere ICT initiatieven van de overheid, het minst positief en het meest negatief scoren. Initiatieven als het Basisbedrijvenregister en het Bedrijvenloket scoren aanzienlijk positiever op gepercipieerd effect, (ICTAL, 2005, tabel 5).

Op basis van deze resultaten zijn aan de hand van een chikwadraattoets[90] de relaties geanalyseerd met de *bedrijfsgrootte* en de *ervaring*. In tabel 10.2 zijn de resultaten van deze analyse weergegeven, zie ook Bijlage F. Tabel 10.2 laat zien dat er significante relaties bestaan tussen bedrijfsgrootte[91] en de antwoorden op de stellingen met betrekking tot kosten, complexiteit en productiviteit. Tevens bestaat er een relatie tussen ervaring en de beantwoording van de stelling met betrekking tot complexiteit.

[90] Pearson´s Chi-Square.
[91] Ten behoeve van de statistische analyses is het onderscheid tussen kleine en grote bedrijven aangebracht bij 8 medewerkers: 'kleinere' bedrijven hebben minder dan 8 medewerkers, 'grotere' bedrijven hebben 8 medewerkers of meer.

Innovatiespecifieke factor	Bedrijfsgrootte	Ervaring
Kwaliteit	p = 0.200 (n=498)	p = 0.784 (n=359)
Kosten	p = 0.002 (n=498)***	p = 0.848 (n=386)
Complexiteit	p = 0.000 (n=498)***	p = 0.001 (n=408)***
Productiviteit	p = 0.086 (n=498)*	p = 0.244 (n=379)
Vermindering uitbesteding	p = 0.172 (n=498)	p = 0.305 (n=359)

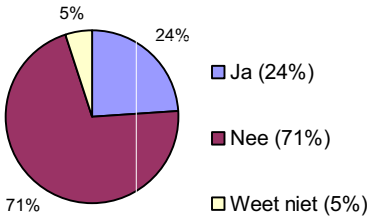
* 90% significance; *** 99% significance

Tabel 10.2 Bedrijfsgrootte en ervaring in relatie tot de perceptie van elektronisch berichtenverkeer.

Grotere bedrijven zien meer mogelijkheden om met behulp van elektronisch berichtenverkeer *kostenreductie* en *productiviteitsverbetering* te realiseren dan kleinere bedrijven.
Kleinere bedrijven zijn het meer eens met de stelling dat elektronisch berichtenverkeer voor hen te ingewikkeld is; grotere bedrijven percipiëren minder *complexiteit*. Bedrijven met minder ervaring verwachten daarbij vaker dat elektronisch berichtenverkeer voor het te ingewikkeld is; meer ervaren bedrijven daarentegen vinden elektronisch berichtenverkeer minder vaak te ingewikkeld.

10.5.2 Elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal

Alle bedrijven uit de populatie zijn in de enquête gevraagd naar de behoefte aan (meer) elektronische diensten van de overheid. Van hen geeft 24 % aan behoefte te hebben aan (meer) elektronische diensten, zie figuur 10.4.



Figuur 10.4 Behoefte aan (meer) elektronische dienstverlening (n=503), bron: (ICTAL, 2005).

Overigens geeft 34% van de bedrijven *met* ervaring aan meer behoefte te hebben aan elektronische overheidsdiensten, 17% van de bedrijven *zonder* ervaring geeft aan behoefte te hebben aan elektronische overheidsdiensten. Gebruik van deze elektronische diensten stimuleert blijkbaar de vraag naar dit soort diensten.

Daarnaast bestaat er een statistisch significant verband tussen de grootte van het bedrijf en de behoefte: kleine bedrijven hebben relatief minder vaak behoefte aan dit soort overheidsdiensten dan grote bedrijven[92], zie Bijlage F en (ICTAL, 2005).

Het deel van de bedrijven dat behoefte had aan (meer) elektronische overheidsdienstverlening (n=120) is gevraagd naar de *voorkeur voor het elektronische kanaal* voor de afhandeling van elektronische overheidsdiensten. De resultaten zijn gepresenteerd in tabel 10.3.

Internet (websites, e-mail)	61%
Geautomatiseerde koppeling tussen bedrijfsadministratie en overheids-instellingen waarbij *uw bedrijf automatisch* - via een beveiligde verbinding - elektronische *berichten stuurt* naar overheidsinstellingen (bijv. met informatie over omzet- en winstbelasting, statistiekopgaven, scheepsmeldingen of douaneaangiften)	23%
Geautomatiseerde koppeling tussen bedrijfsadministratie en overheids-instellingen waarbij *de overheid automatisch* - via een beveiligde verbinding - *gegevens ophaalt* uit de bedrijfsadministratie (bijv. statistiekopgaven, scheepsmeldingen of douaneaangiften)	3%
Uitbesteding aan tussenpersonen (bijvoorbeeld administratiekantoren, accountants en belastingadvies)	8%
Geen van deze	2%
Weet niet/ wil niet zeggen	2%

Tabel 10.3 Voorkeurskanaal elektronische overheidsdienstverlening (n=120), bron (ICTAL, 2005).

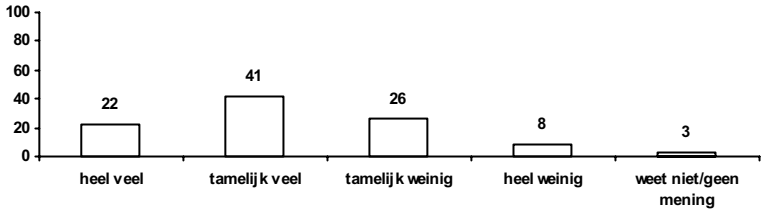
Voor elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal is er op basis van een chikwadraattoets geen significant verband met de *grootte* van het bedrijf te constateren[93]. Voor uitbesteden als voorkeurskanaal is een significant verband te constateren met de bedrijfsgrootte: (zeer) kleine bedrijven zijn eerder geneigd uitbesteden als voorkeurskanaal te kiezen[94].

Uit de nadere statistische analyse bleek tevens dat de bedrijven met elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal significant meer *ervaring* hebben met elektronische dienstverlening[95]. Voor ervaring is daarbij het contact met de Belastingdienst als controlevariabele gebruikt, zie Bijlage F. Bedrijven die een voorkeur hebben voor elektronisch berichtenverkeer hebben relatief veel elektronische diensten afgenomen van de Belastingdienst.
Voor het voorkeurskanaal uitbesteden waren er te weinig data om in relatie tot ervaring valide uitspraken te kunnen doen.

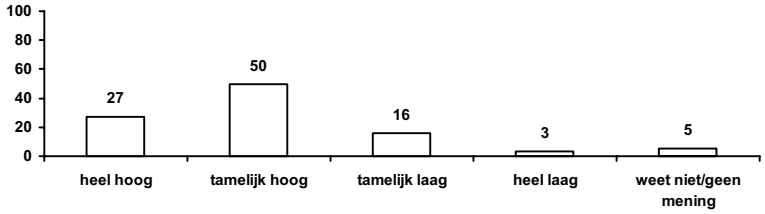
[92] $p<0.001$, n=472.
[93] $p=0.143$, n=28.
[94] $p=0.080$, n=10.
[95] $p=0.043$, n=28.

10.5.3 Perceptie van administratieve lastenverlichting

In de enquête zijn bedrijven tevens gevraagd om aan te geven hoeveel tijd en kosten zij in hun ervaring kwijt zijn aan administratieve verplichtingen. In de figuren 10.5 en 10.6 zijn de resultaten gepresenteerd



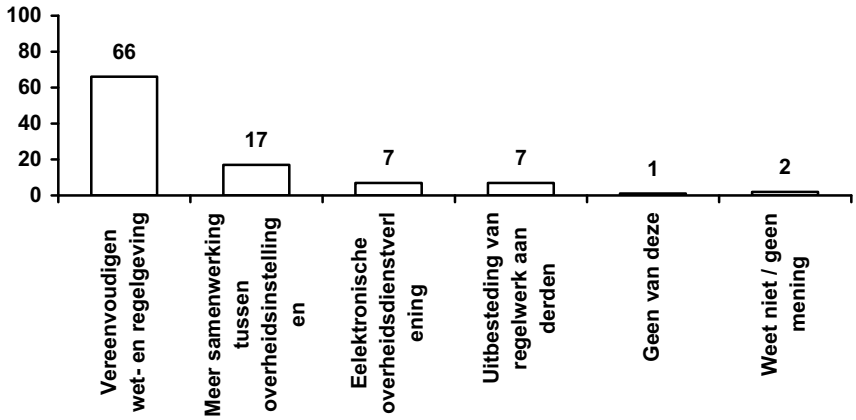
Figuur 10.5 Benodigde tijd om te voldoen aan wettelijke administratieve verplichtingen, n=503, bron: (ICTAL, 2005).



Figuur 10.6 Kosten om te voldoen aan wettelijke administratieve verplichtingen, n=503, bron: (ICTAL, 2005).

Opmerkelijk is dat 63% van de bedrijven aangeeft (heel/tamelijk) veel *tijd* kwijt te zijn aan wettelijke administratieve verplichtingen en dat 77% aangeeft veel *geld (kosten)* kwijt te zijn aan wettelijke administratieve verplichtingen. Een voor de hand liggende verklaring is dat bedrijven die de administratieve verplichtingen hebben uitbesteed, deze lasten wel in geld maar minder in tijd ervaren.

Tevens is de respondenten gevraagd welke maatregel tot de grootste reductie van administratieve lasten voor het bedrijf leidt. Hiertoe kon een keuze worden gemaakt uit een viertal maatregelen: vereenvoudiging van wet- en regelgeving, meer samenwerking tussen overheidsorganisaties, elektronische overheidsdienstverlening en uitbesteding aan derden. In figuur 10.7 worden de resultaten gepresenteerd.

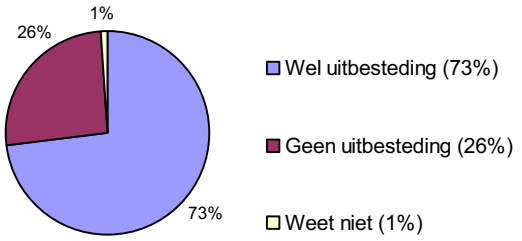


Figuur 10.7 Meest effectieve maatregel om administratieve lasten te verminderen, n=503, bron: (ICTAL, 2005).

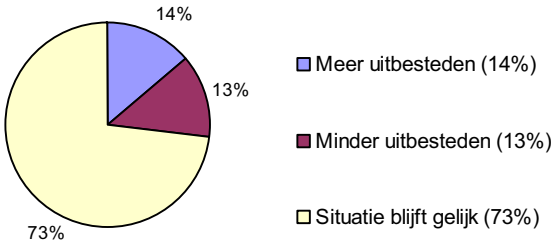
Evenveel bedrijven met ervaring met elektronische overheidsdienstverlening als bedrijven zonder ervaring kiezen voor de optie elektronische overheidsdienstverlening als meest effectieve maatregel voor de vermindering van administratieve lasten.
Binnen deze groep bedrijven (n=36) heeft een relatief hoog percentage (43%) behoefte aan (meer) elektronische overheidsdiensten. Dit percentage ligt zelfs beduidend hoger dan het percentage van bedrijven met ervaring (34%), zie paragraaf 10.5.2 en Bijlage F. Blijkbaar is deze groep bedrijven echt overtuigd van de effectiviteit van elektronische overheiddiensten en wil zij met behulp van deze maatregel lastenreductie in de praktijk realiseren.

10.5.4 Resultaat van de adoptiebeslissing: uitbesteden of zelf doen

Veel bedrijven besteden de afhandeling van overheidsdiensten uit. De introductie van nieuwe elektronische overheidsdiensten, waaronder elektronisch berichtenverkeer, heeft invloed op de mate waarin bedrijven deze administratieve taken uitbesteden aan derden, zoals administratiekantoren. Over dit onderwerp zijn in de enquête twee vragen gesteld, namelijk over huidige uitbesteding, zie figuur 10.8, en over veranderingen in uitbestedingsgedrag als gevolg van elektronische overheidsdienstverlening, zie figuur 10.9.



Figuur 10.8 Percentage bedrijven dat de afhandeling van diensten met overheidsinstellingen uitbesteedt, n=503, bron (ICTAL, 2005).



Figuur 10.9 Impact van introductie van elektronische overheidsdiensten op uitbesteding, n=503, bron (ICTAL, 2005).

Van de geënquêteerde bedrijven geeft 73% aan de afhandeling van diensten met overheidsinstellingen uit te besteden, zie figuur 10.8. De introductie van elektronische diensten van overheidsinstellingen heeft impact: 14% van de bedrijven verwacht in dat geval meer uit te besteden en 13% verwacht minder te gaan uitbesteden.
Daarbij blijkt dat bedrijven die reeds uitbesteedden eerder geneigd zijn meer uit te besteden onder invloed van de beschikbaarheid van elektronische overheidsdienstverlening dan de bedrijven die niet uitbesteedden[96].

[96] p =0.011, n=135, correlatiecoëfficiënt C*=0.147.

De verandering in het uitbestedingsgedrag is onderzocht in relatie tot enerzijds de perceptie van administratieve lasten (paragraaf 10.5.3) en anderzijds de perceptie van elektronisch berichtenverkeer (paragraaf 10.5.1).

De relatie met de perceptie van administratieve lasten
Er blijkt geen significant verband te bestaan tussen het meer/minder uitbesteden (figuur 10.9) en de benodigde *tijd* om te voldoen aan (wettelijke) verplichtingen[97] (figuur 10.5). In paragraaf 10.5.3 bleek al dat bedrijven de administratieve lasten meer in geld dan in tijd ervaren. De verklaring in dat geval was dat bedrijven die de administratieve lasten hebben 'uitbesteed', deze lasten wel in geld maar niet meer in tijd ervaren.
Er bestaat wel een, zwak, positief statistisch verband tussen het meer uitbesteden en de benodigde *kosten* om te voldoen aan (wettelijke) verplichtingen[98] (zie figuur 10.6). Dat wil zeggen dat bedrijven die meer overheidsdiensten verwachten te gaan uitbesteden onder invloed van de beschikbaarheid van elektronische overheidsdiensten hogere administratieve lasten ervaren dan de andere bedrijven.

De relatie met de perceptie van elektronisch berichtenverkeer
Onderzocht is voorts of er voor het uitbestedingsgedrag verklaringen te vinden zijn in relatie tot de perceptie van elektronisch berichtenverkeer. Hiertoe zijn de resultaten uit figuur 10.9 in verband gebracht met de antwoorden op de stellingen uit paragraaf 10.5.1. Tabel 10.4 geeft de berekende verbanden weer.

Innovatiespecifieke factor	**p**	**C***
Kwaliteit	0.001	0.262
Kosten	0.000	0.279
Complexiteit	0.018	0.205
Productiviteit	0.006	0.231
Vermindering uitbesteding	0.000	0.432

Tabel 10.4 Relatie tussen meer/minder uitbesteden en perceptie van elektronisch berichtenverkeer, n=135.

Voor alle stellingen is een significant (positief) verband aangetroffen. Bedrijven die kiezen voor meer uitbesteden (van overheidsdiensten in het algemeen) hebben een positieve perceptie van de voordelen van elektronische berichtenverkeer. Het verband met stelling 5 'deze mogelijkheden verminderen uitbesteding van administratief werk' is het sterkst. Deze verbanden zijn niet eenduidig te verklaren. Ondanks bijvoorbeeld de overwegend positieve perceptie van de mogelijkheid tot vermindering van uitbesteding (stelling 5), besteden deze bedrijven meer uit. De mogelijkheid bestaat dat de stellingen 'sociaal gewenst' zijn beantwoord. Deze verklaring wordt versterkt door het feit dat 73% van de bedrijven aangaf geen verandering in de huidige uitbesteding van overheidsdiensten te verwachten (figuur 10.9).

[97] n=135, p =0.111.
[98] n=135, p= 0.015, C*=0.206.

Een andere mogelijke verklaring is dat voor veel bedrijven in de praktijk de positieve perceptie moeilijk in concrete voordelen is te vertalen. De bedrijven achten zichzelf niet in staat de voordelen van elektronisch berichtenverkeer, zoals kostenverlaging en vermindering van uitbesteding, zelfstandig te realiseren.

10.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag beantwoord: *Welke factoren beïnvloeden de keuze van bedrijven voor toepassing van elektronisch berichtenverkeer met de overheid en wat zijn daarbij mogelijke effecten?* Deze vraag is beantwoord aan de hand van een representatieve enquête onder 503 midden- en kleinbedrijven naar de perceptie ten aanzien van elektronische overheidsdiensten in het algemeen en ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer in het bijzonder.

Onderzoeksaanpak
De doelstelling van de analyse van de enquêteresultaten was een nadere praktijktest van het ontwikkelde onderzoeksmodel en een exploratie van de geformuleerde verwachtingen uit hoofdstuk 8. In de enquête zijn specifieke vragen naar de perceptie van elektronisch berichtenverkeer toegevoegd. Daarnaast zijn specifieke statistische analyses uitgevoerd met betrekking tot elementen en verbanden binnen het onderzoeksmodel
De nadruk van het aanvullende onderzoek lag op de perceptie ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer. Deze is gemeten, waarbij er wel vragen zijn bij de mate van 'sociaal gewenste' beantwoording. Ook de analyses met betrekking tot de voorkeurskanalen en de relaties met organisatiespecifieke factoren leverden significante en bruikbare resultaten in relatie tot de adoptie van elektronisch berichtenverkeer.
Het isoleren van specifieke verbanden ten aanzien van elektronisch berichtenverkeer binnen de algemene dataverzameling bleek niet eenvoudig. Daaruit blijkt dat meelopen met bestaand onderzoek beperkingen oplevert.

Perceptie van elektronisch berichtenverkeer
Anders dan de verwachting, zoals in hoofdstuk 8 geformuleerd, heeft een grote groep bedrijven wel een positieve perceptie van de elektronische berichtenverkeer met de overheid. Zo'n 40 tot 45% van de respondenten ziet mogelijkheden voor verlaging van de administratieve lasten, kwaliteitsverhoging en productiviteits-verbetering. Bijna de helft van de respondenten geeft aan de mogelijkheid van elektronisch berichtenverkeer niet als te ingewikkeld te beschouwen. Een derde van de respondenten staat echter negatief ten opzichte van elektronisch berichtenverkeer met de overheid of beschouwt dit als te ingewikkeld.

Verschillen in bedrijfsgrootte en verschillen in ICT-ervaring leveren verschillen in perceptie van de mogelijkheden van elektronisch berichtenverkeer.
Grotere bedrijven zien meer mogelijkheden om met behulp van elektronisch berichtenverkeer productiviteitsverbetering en kostenreductie te realiseren dan *kleinere* bedrijven. Kleinere bedrijven zijn het meer eens met de stelling dat elektronisch berichtenverkeer voor hen te ingewikkeld is; grotere bedrijven

percipiëren minder complexiteit. Kleine bedrijven hebben relatief minder vaak behoefte aan elektronische overheidsdiensten dan grote bedrijven en (zeer) kleine bedrijven zijn eerder geneigd uitbesteden als voorkeurskanaal te kiezen.
Van de bedrijven *met ervaring* geeft 34% aan meer behoefte te hebben aan elektronische overheidsdiensten in het algemeen; slechts 17% van de bedrijven *zonder ervaring g*eeft aan behoefte te hebben aan elektronische overheidsdiensten. Gebruik van en ervaring met deze elektronische diensten stimuleert blijkbaar de vraag naar dit soort diensten.
Tevens blijkt dat de bedrijven die elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal hebben, relatief meer *ervaring* hebben met elektronische dienstverlening.
Bedrijven met minder ervaring verwachten daarbij vaker dat elektronisch berichtenverkeer voor het te ingewikkeld is; meer ervaren bedrijven daarentegen vinden elektronisch berichtenverkeer minder vaak te ingewikkeld.

De adoptiebeslissing: uitbesteden of zelf doen
Van de geënquêteerde bedrijven geeft 73% aan de afhandeling van diensten met overheidsinstellingen uit te besteden.
Van de bedrijven die behoefte hadden aan (meer) elektronische overheidsdienstverlening gaf 61% de voorkeur aan Internet als voorkeurskanaal en 23% aan elektronisch berichtenverkeer als voorkeurskanaal voor de afhandeling van elektronische overheidsdiensten. Tevens blijkt dat bedrijven die reeds uitbesteedden eerder geneigd zijn meer uit te besteden onder invloed van de beschikbaarheid van elektronische overheidsdienstverlening dan de bedrijven die niet uitbesteedden.
Bedrijven die meer overheidsdiensten verwachten te gaan uitbesteden onder invloed van de beschikbaarheid van elektronische overheidsdiensten ervaren tevens hogere administratieve lasten dan de andere bedrijven. Het is waarschijnlijk dat het hier met name kleine bedrijven betreft, aangezien (zeer) kleine bedrijven eerder geneigd zijn uitbesteden als voorkeurskanaal te kiezen en zij relatief meer administratieve lasten ervaren dan grotere bedrijven.

De verwachting uit hoofdstuk 8 dat een positieve perceptie (van de voordelen van) elektronisch berichtenverkeer leidt tot een positief effect op de beslissing tot adoptie van elektronisch berichtenverkeer, moet worden genuanceerd.
Bedrijven die kiezen voor *meer uitbesteden van de afhandeling van overheidsdiensten* hebben een positieve perceptie van de voordelen van elektronische berichtenverkeer, ook ten aanzien van de mogelijkheden voor het verminderen van de uitbesteding van administratief werk.
Dit lijkt met elkaar in tegenspraak. Een verklaring is dat deze bedrijven zichzelf niet in staat achten de voordelen van elektronisch berichtenverkeer, zoals kostenverlaging en vermindering van uitbesteding, in de praktijk zelfstandig te realiseren.

Een *nieuw element in het adoptiegedrag* van bedrijven lijkt het feit dat bestaande keuzen worden bevestigd, zoals een aantal resultaten illustreert:

- Bedrijven met ervaring hebben meer behoefte aan elektronische overheidsdiensten dan bedrijven zonder ervaring.
- Bedrijven die reeds uitbesteedden lijken eerder geneigd meer uit te besteden onder invloed van de beschikbaarheid van elektronische overheidsdienstverlening dan de bedrijven die niet uitbesteedden.
- Binnen de groep bedrijven die kiest voor elektronische dienstverlening als grootste bijdrage aan de vermindering van administratieve lasten (n=37) heeft een groot percentage behoefte aan (meer) elektronische overheidsdiensten.

Relatie met administratieve lasten

Opmerkelijk is dat 63% van de bedrijven aangeeft (heel/tamelijk) veel *tijd* kwijt te zijn aan administratieve lasten en dat 77% aangeeft veel *geld (kosten)* kwijt te zijn aan administratieve lasten. Een voor de hand liggende verklaring lijkt dat bedrijven die de administratieve lasten hebben uitbesteed, deze lasten wel in geld maar niet meer in tijd ervaren.

Gevraagd naar de maatregel die leidt tot de grootste reductie van administratieve lasten voor het bedrijf antwoordt 66% met vereenvoudiging van wet- en regelgeving, 17% met meer samenwerking tussen overheidsorganisaties en 7% van de bedrijven met elektronische overheidsdiensten. In het laatste geval is geen onderscheid te maken tussen bedrijven met en zonder ervaring met deze diensten.