



Thema: Participatie 

# Dienstverleningsonderzoek Maashorst

## Onderzoeksrapport

Juni 2024





De gemeente Maashorst is bezig met het evalueren van haar dienstverlening, waarbij de uitvoering van een kwantitatief onderzoek onder de inwoners van de gemeente een integraal onderdeel van dit proces is. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de behoefte van de gemeenschap bij contact met de gemeente Maashorst.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dit onderzoek ligt bij onderzoeksbureau Inviior. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek op een gedetailleerde wijze weergegeven, zowel visueel als tekstueel. De inzichten die uit het onderzoek naar voren komen, vormen de basis voor verdere beleidsvorming en besluitvorming met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Maashorst.



# INHOUDSOPGAVE

▶ <u>SAMENVATTING</u>	<u>4</u>
▶ <u>RESPONSVERANTWOORDING</u>	<u>5</u>
▶ <u>ONDERNEMER</u>	<u>6</u>
▶ <u>WENSEN</u>	<u>8</u>
▶ <u>CHATBOT</u>	<u>12</u>
▶ <u>PERSOONLIJKE CHAT</u>	<u>16</u>
▶ <u>DIGITALE BALIE</u>	<u>20</u>
▶ <u>HULP DICHTBIJ</u>	<u>24</u>
▶ <u>WAT DIGITAAL EN WAT NIET</u>	<u>27</u>
▶ <u>OVER INVIOR</u>	<u>32</u>



# SAMENVATTING

## ONDERNEMER

- ▶ Ondernemers hebben voornamelijk via de telefoon contact met de gemeente. Als zij contact hebben met de gemeente, dan heeft dit vaak betrekking op een paspoort- of vergunningsaanvraag.

## WENSEN

- ▶ De persoonlijke chat en digitale balie zijn met name populair onder de inwoners. Minimaal drie op de vijf inwoners geeft aan hier gebruik van te willen maken. De chatbot is het minst populair: bijna 60% geeft aan hier geen gebruik van te willen maken. Wanneer er gekeken wordt naar de voorkeur op het gebied van hulp dichtbij, dan valt op dat men hier verdeeld over is. Ongeveer één derde geeft aan dit wel te willen gebruiken, terwijl zeker één derde aangeeft dit niet te willen gebruiken.
- ▶ Bij de ondernemers zien we dezelfde tendens. Ondernemers staan positief tegenover het gebruik van de persoonlijke chat en de digitale balie. De chatbot blijkt ook onder de ondernemers niet geliefd.

## CHATBOT, PERSOONLIJKE CHAT, DIGITALE BALIE EN HULP DICHTBIJ

- ▶ Een meerderheid van de inwoners gebruikt de chatbot, de persoonlijke chat en de digitale balie het liefst voor snelle aanvragen (bijv. paspoortaanvraag, doorgeven verhuizing etc.) en snelle aanvragen die van invloed zijn op de leefsituatie (geboorteaangifte, aanvraag hulpmiddel etc.).
- ▶ Hulp dichtbij wordt door het gros van de inwoners het liefst gebruikt voor informatie over diensten en producten en voor hulp bij aanvragen.
- ▶ 25-60 jarigen gebruiken de persoonlijke chat liever voor diensten waarbij je vaker en langer contact hebt.
- ▶ Daarnaast geven 40-60 jarigen vaker aan dat zij de persoonlijke chat willen gebruiken voor langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.
- ▶ 25-60 jarigen geven vaker aan dat zij de digitale balie willen gebruiken voor diensten waarbij je vaker en langer contact hebt en langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

## WAT DIGITAAL EN WAT NIET

- ▶ Een meerderheid van de inwoners en ondernemers geeft aan de volgende zaken te willen zien en/of kunnen regelen:
  - ▶ Persoonlijke gegevens zien en wijzigen
  - ▶ Stand van zaken van lopende (aan)vragen
  - ▶ Aanvragen van producten of diensten
  - ▶ Een afspraak maken
  - ▶ Het aanleveren van bewijsstukken of andere documenten
  - ▶ Een vraag stellen
- ▶ Kortom: men staat positief tegenover het digitaal regelen van alle genoemde zaken. 60-plussers staan het meest onwelwillend tegenover het digitaal aanleveren van bewijsstukken of andere documenten (1) en het digitaal stellen van een vraag (2), al betreft dit een relatief kleine groep.



# RESPONSVERANTWOORDING

## METHODIEK

- ▶ Het onderzoek is online uitgevoerd.
- ▶ Op 22 april 2024 is een email gestuurd aan alle panelleden van TipMaashorst (n=801) met een link naar de online vragenlijst.
- ▶ Op 29 april 2024 en 6 mei 2024 zijn herinneringen aan niet responderende panelleden gestuurd.
- ▶ Aan de gemeente Maashorst is een openbare link beschikbaar gesteld. Deze link is vervolgens gedeeld via verschillende kanalen (o.a. sociale media en de gemeentewebsite). Ook zijn er huis-aan-huis uitnodigingsbrieven verspreid met daarop een QR-code. Bij het scannen van deze QR-code werd men doorgestuurd naar de vragenlijst.
- ▶ Alle respondenten hebben de vragenlijst anoniem ingevuld.

## RESPONS

In totaal hebben n=758 inwoners en/of ondernemers van de gemeente Maashorst aan het onderzoek deelgenomen. De maximale foutmarge bij deze steekproefgrootte bedraagt  $\pm 4\%$  (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)\*.

Om de resultaten van het onderzoek representatief te maken voor alle inwoners van de gemeente Maashorst, zijn deze herwogen naar de populatieverhoudingen voor wat betreft de variabelen geslacht en leeftijd. In nevenstaande tabellen zijn de details van de respons- en populatieverhoudingen weergegeven.

## OVER DEZE RAPPORTAGE

In dit rapport zijn de resultaten op totaalniveau visueel weergegeven, waarbij tekstueel duiding wordt gegeven.

<b>Geslacht</b>	<b>Populatie (%)</b>	<b>Respons (%)</b>	<b>Respons (n)</b>
Man	50,0	52,2	396
Vrouw	50,0	39,6	300
Onbekend		8,2	62

<b>Leeftijd</b>	<b>Populatie (%)</b>	<b>Respons (%)</b>	<b>Respons (n)</b>
39 jaar of jonger	33,0	9,6	73
40-64 jaar	40,4	35,5	269
65 jaar of ouder	26,6	46,4	352
Onbekend		8,4	64



# Ondernemer

*In de volgende vragen willen we graag weten hoe je als ondernemer contact hebt opgenomen met de gemeente, waarover dat ging en wat jouw wensen zijn voor nieuwe manieren die de gemeente in de toekomst zou kunnen gebruiken.*



# WIJZE VAN CONTACT OPNEMEN MET DE GEMEENTE EN ONDERWERP VAN LAATSTE CONTACT

Op de vraag op welke manier de ondernemer voor het laatst contact heeft gehad met de gemeente, worden een aantal manieren herhaaldelijk aangestipt. Hierbij geldt dat telefoon het vaakst wordt genoemd, gevolgd door e-mail en het persoonlijke gesprek.

1. Telefoon (13x)
2. E-mail (8x)
3. Persoonlijk gesprek (6x)

Op de vraag waarover de ondernemer voor het laatst contact heeft gehad met de gemeente, worden een aantal thema's herhaaldelijk genoemd:

- ▶ **Paspoortaanvraag:** De meeste ondernemers geven aan dat zij vanwege een paspoortaanvraag voor de laatste keer contact hebben gehad met de gemeente.
- ▶ **Vergunningsaanvraag:** Het aanvragen van een vergunning wordt ook vaak genoemd door de ondernemers. Zo worden bijvoorbeeld de aanvraag van een alcoholvergunning, bouwvergunning of stookvergunning genoemd.

*In dit tekstvak is een bloemlezing weergegeven van letterlijke antwoorden op de vraag.*

*NB: de voorbeelden zijn niet geredigeerd en kunnen spel- en taalfouten bevatten.*

- ▶ *'diverse onderwerpen zowel bedrijfsmatig als buurtparticipatie'*
- ▶ *'Energie contract van jullie wat onbedoeld op mijn naam stond'*
- ▶ *'Verlies & Rouw op de Werkvloer, en algemene bijeenkomst'*
- ▶ *'klachten openbare weg'*
- ▶ *'Aanpassing Boekesdijk'*
- ▶ *'Traject AZC - v.d. Valk Uden'*
- ▶ *'Een trainee had interesse in mijn werk en wilde hierover in gesprek ter inspiratie. Er volgt nog een kennismakingsgesprek'*
- ▶ *'parkeerkaarten'*
- ▶ *'Gladheid wegen door modder'*
- ▶ *'Camera op openbare weg'*
- ▶ *'GFT container'*



# Wensen

*We willen je graag wat vragen stellen over nieuwe manieren van contact die we nog niet gebruiken. De volgende vragen gaan over hoe jij denkt over nieuwe manieren van contact die we op dit moment nog niet gebruiken.*



# NIUWE MANIEREN VAN CONTACT OPNEMEN [INWONER]

## Algemeen

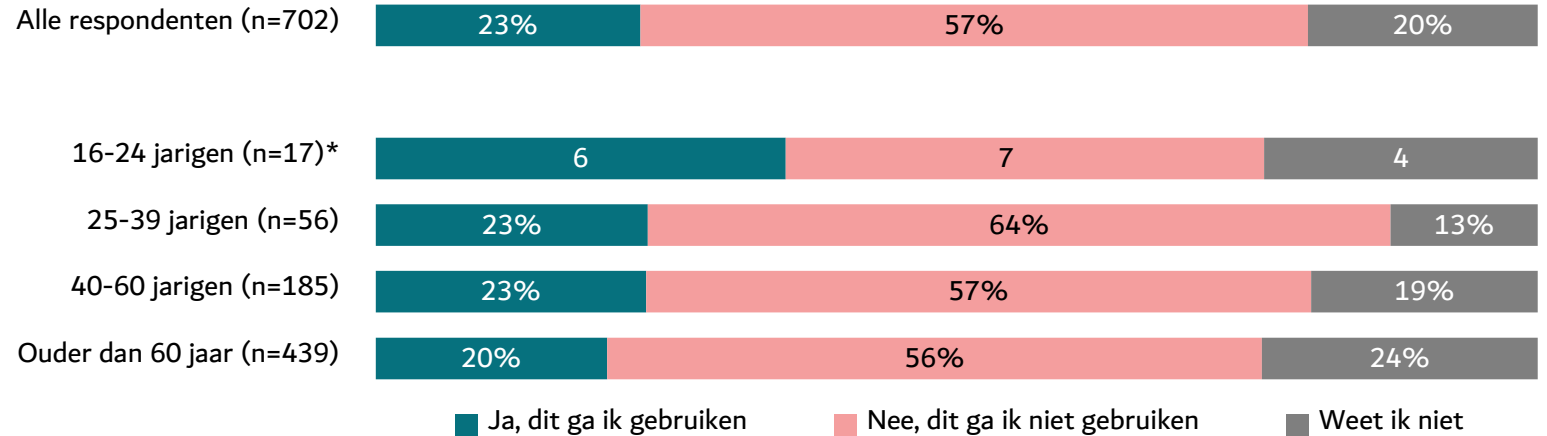
- ▶ Meer dan de helft van de inwoners geeft aan geen gebruik te gaan maken van de chatbot, terwijl bijna één op de vijf aangeeft hier wel gebruik van te willen maken.
- ▶ Anderzijds is de persoonlijke chat populair onder de inwoners. Bijna zeven op de tien inwoners geeft aan hiervan gebruik te willen maken.

## Leeftijd

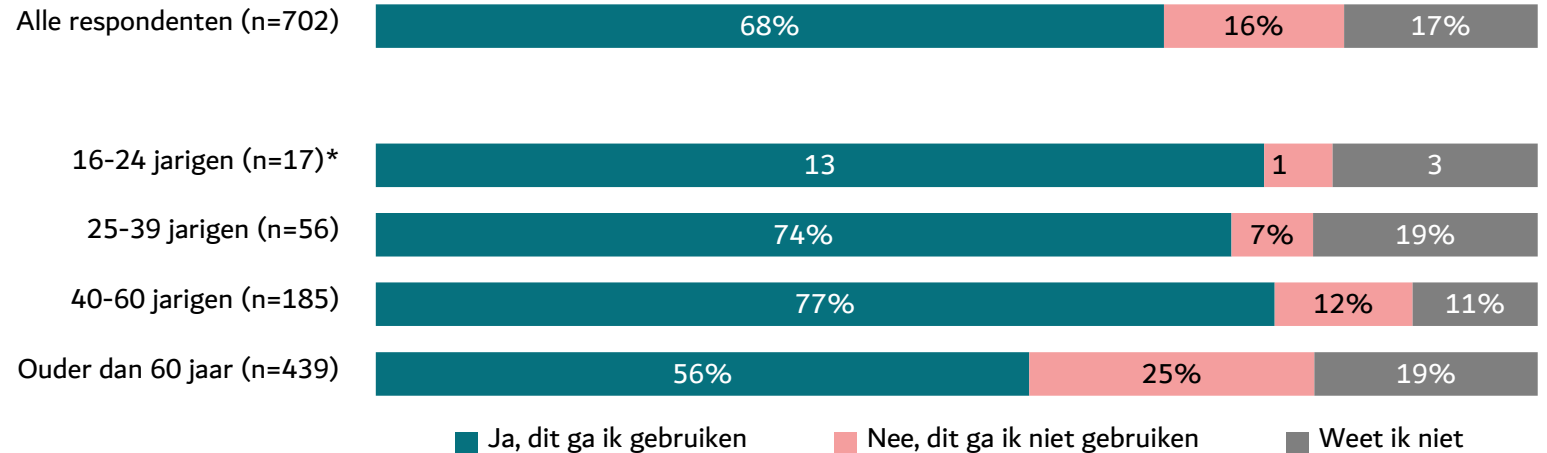
- ▶ Er is vrijwel geen verschil tussen de verschillende leeftijdsgroepen, wanneer er gevraagd wordt naar het gebruik van de chatbot: het merendeel geeft aan dit niet te willen gebruiken.
- ▶ Vooral 60-plussers geven aan de persoonlijke chat niet te willen gebruiken, namelijk één op de vier.

*\* Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*

### Chatbot



### Persoonlijke chat (Livechat/WhatsApp)





# NIUWE MANIEREN VAN CONTACT OPNEMEN [INWONER]

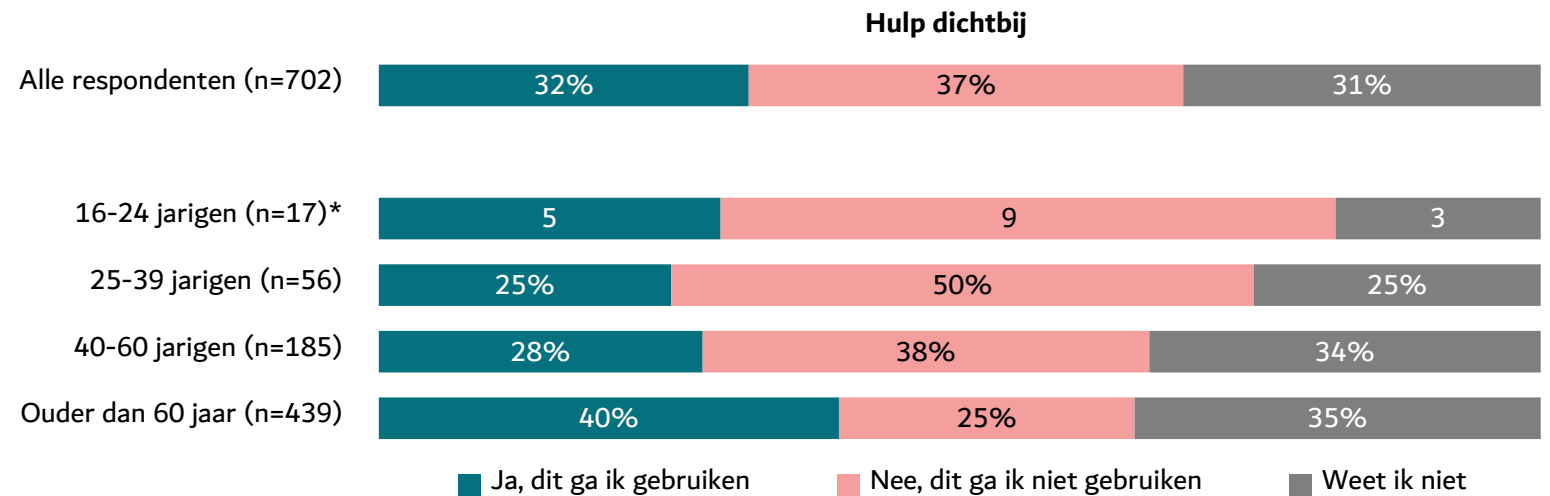
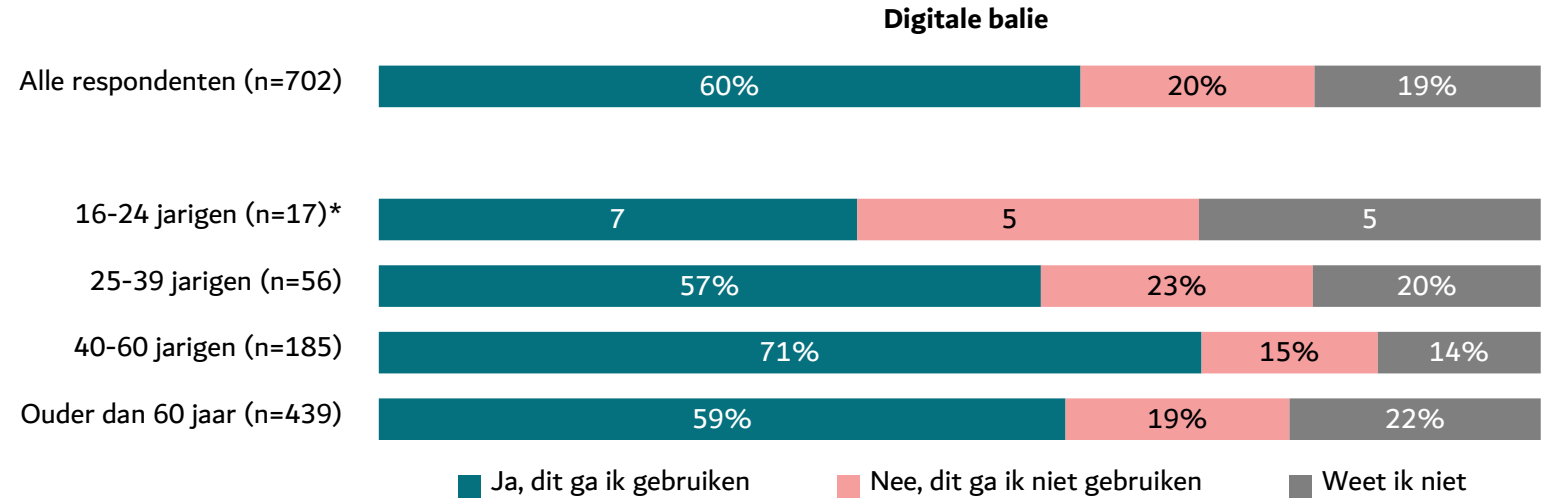
## Algemeen

- ▶ Drie op de vijf inwoners geeft aan gebruik te willen maken van de digitale balie, terwijl bijna één op de vijf aangeeft hier geen gebruik van te willen maken.
- ▶ Anderzijds heerst er verdeeldheid wat betreft het gebruik van hulp dichtbij. Er is geen voorkeur wat betreft het wel/niet gebruiken van hulp dichtbij.

## Leeftijd

- ▶ Met name 40-60 jarigen willen gebruikmaken van de digitale balie. Maar liefst zeven op de tien inwoners is van plan dit te doen.
- ▶ Bij hulp dichtbij blijkt dat vooral 60-plussers dit willen gebruiken: twee op de vijf geven dit aan.

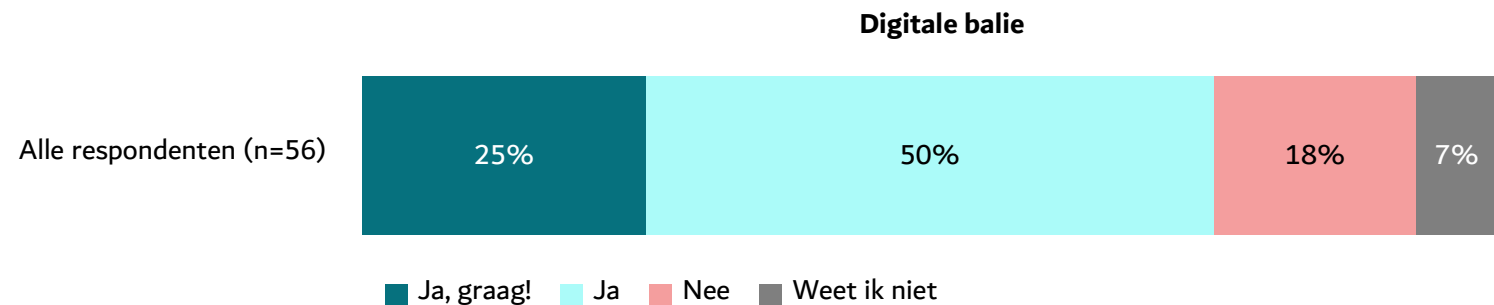
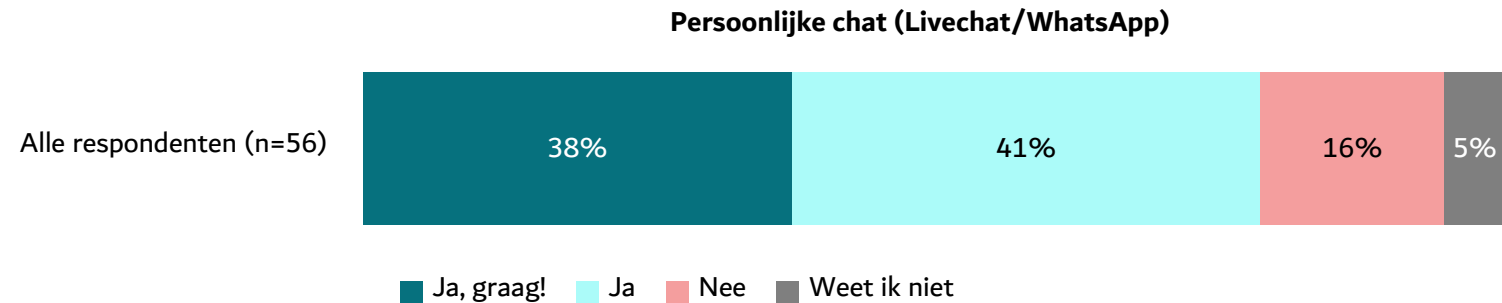
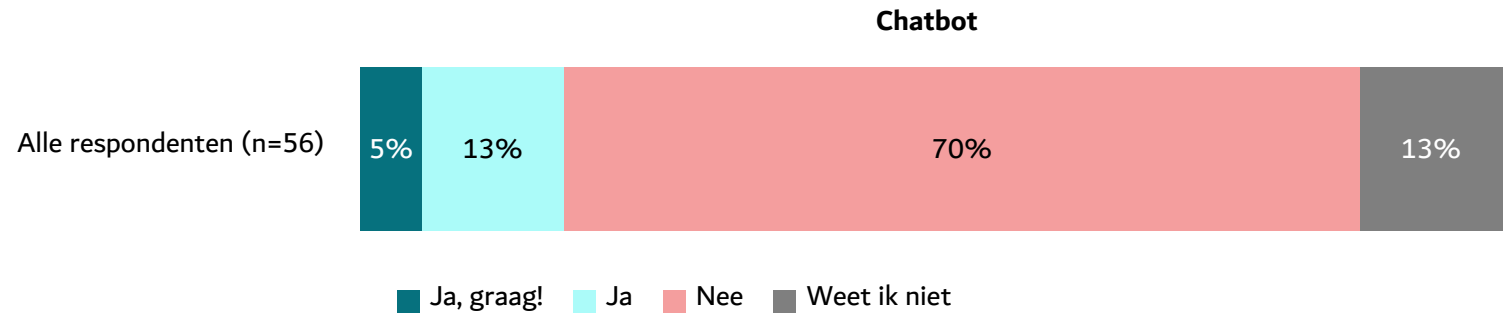
*\* Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*





# NIUWE MANIEREN VAN CONTACT OPNEMEN [ONDERNEMER]

- ▶ Het merendeel van de ondernemers geeft aan geen gebruik te willen maken van de chatbot. Maar liefst zeven op de tien zeggen dit.
- ▶ Het gebruik van de persoonlijke chat blijkt een stuk populairder onder de ondernemers. Ongeveer twee op de vijf geven aan hier graag gebruik van te willen maken (*Ja, graag!*), terwijl nog eens twee op de vijf aangeven hier ook gebruik van te willen maken (*Ja*).
- ▶ Ook het gebruik van de digitale balie blijkt populair: drie op de vier ondernemers zou hier gebruik van willen maken (*Ja, graag!* + *Ja*).





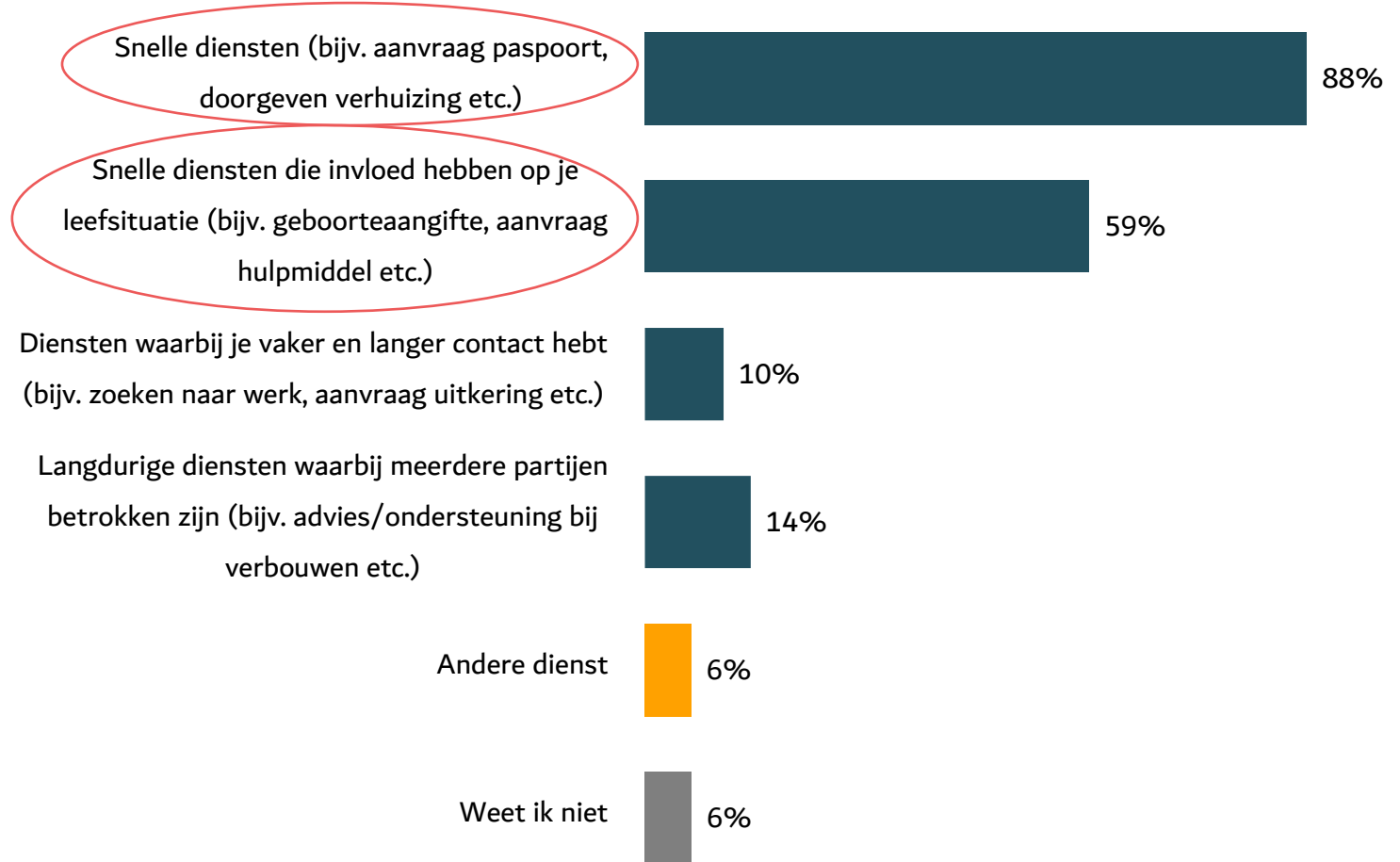
# Chatbot

*De chatbot helpt op de website bij het beantwoorden van vragen via automatische tekstberichten.*



## GEBRUIK CHATBOT VOOR DIENSTEN [INWONER]

- ▶ Een ruime meerderheid van de inwoners gebruikt de chatbot het liefst voor snelle diensten.
- ▶ Daarnaast geeft bijna drie op de vijf inwoners aan dat zij de chatbot graag gebruiken voor snelle diensten die invloed hebben op hun leefsituatie.





# GEBRUIK CHATBOT VOOR DIENSTEN [INWONER]

## Leeftijd

De verschillende leeftijdsgroepen laten hetzelfde beeld zien: een (ruime) meerderheid geeft aan de chatbot vooral te willen gebruiken voor snelle diensten en snelle diensten die invloed hebben op de leefsituatie.

	Totaal (n=142)	16 t/m 24 jarigen (n=6)**	25 t/m 39 jarigen (n=13)**	40 t/m 60 jarigen (n=43)*	60+ (n=80)
Snelle diensten (bijv. aanvraag paspoort, doorgeven verhuizing etc.)	88%	6/6	11	91%	84%
Snelle diensten die invloed hebben op je leefsituatie (bijv. geboorteaangifte, aanvraag hulpmiddel etc.)	59%	3/6	9	58%	55%
Diensten waarbij je vaker en langer contact hebt (bijv. zoeken naar werk, aanvraag uitkering etc.)	10%	0/6	1	12%	15%
Langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn (bijv. advies/ondersteuning bij verbouwen etc.)	14%	0/6	2	14%	18%
Andere dienst	6%	0/6	1	9%	5%
Weet niet	6%	0/6	1	5%	9%

\* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten slechts indicatief van aard.

\*\* Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren.

Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.



## GEBRUIK CHATBOT VOOR DIENSTEN [ONDERNEMER]

In nevenstaand tekstvak zijn de letterlijke antwoorden weergegeven op de vraag op welke manier de ondernemer voor het laatst contact heeft gehad met de gemeente.  
NB: de voorbeelden zijn niet geredigeerd en kunnen spel- en taalfouten bevatten.

- ▶ *'Wie je moet hebben van een afdeling bv'*
- ▶ *'vragen over vergunningen, openingstijden, bij wie je waarvoor moet zijn, afspraken maken etc.'*
- ▶ *'Vragen over juiste formulieren opzoeken'*
- ▶ *'algemene info over gemeentelijke aangelegenheden zoals activiteiten in de dorpen, aanvragen vergunningen, , gemeentelijke info. etc.'*
- ▶ *'Informatie zoeken'*
- ▶ *'Aanvragen documenten'*

*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de gegeven open antwoorden weergegeven.*



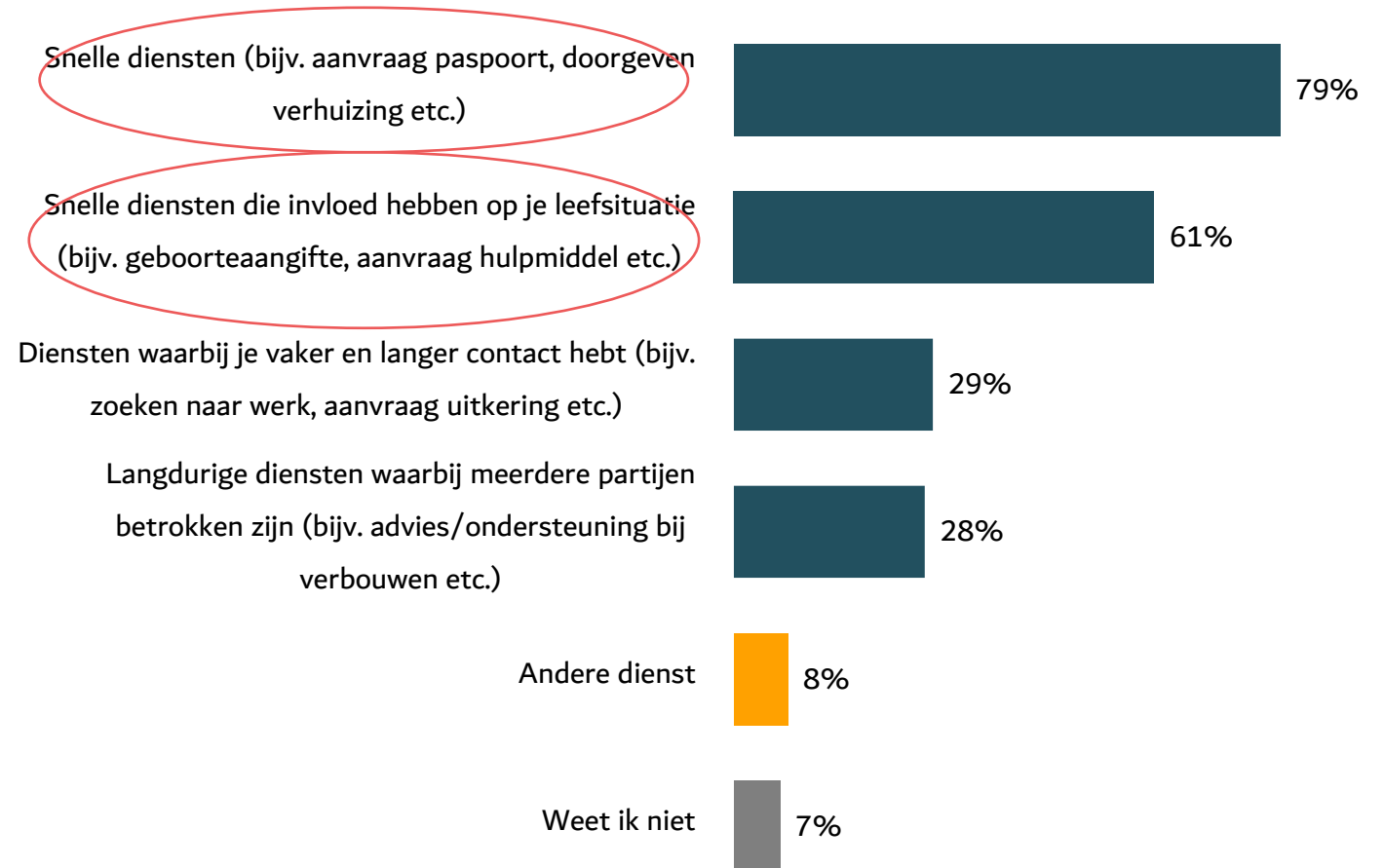
# Persoonlijke chat (Livechat/WhatsApp)

*Met Livechat/WhatsApp kun je direct online tekstberichten uitwisselen met een medewerker. Het is ook mogelijk om foto's en video's te versturen en ontvangen. Het gebruik van Livechat en WhatsApp wordt samen het gebruik van de persoonlijke chat genoemd.*



# GEBRUIK PERSOONLIJKE CHAT (LIVECHAT/WHATSAPP) VOOR DIENSTEN [INWONER]

- ▶ Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan de persoonlijke chat te willen gebruiken voor snelle diensten.
- ▶ Verder geeft een meerderheid (drie op de vijf) aan de persoonlijke chat te willen gebruiken voor snelle diensten die invloed hebben op hun leefsituatie.
- ▶ Tenslotte worden diensten waarbij je vaker en langer contact hebt en langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn door bijna één op de drie inwoners genoemd.





# GEBRUIK PERSOONLIJKE CHAT (LIVECHAT/WHATSAPP) VOOR DIENSTEN [INWONER]

## Leeftijd

- ▶ 25 t/m 39 jarigen en 40 t/m 60 jarigen geven vaker in vergelijking tot 60-plussers aan dat zij de persoonlijke chat willen gebruiken voor diensten waarbij je vaker en langer contact hebt.
- ▶ Daarnaast geven 40 t/m 60 jarigen vaker in vergelijking tot 60-plussers en 25 t/m 39 jarigen aan dat zij de persoonlijke chat willen gebruiken voor langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

	Totaal (n=437)	16 t/m 24 jarigen (n=13)**	25 t/m 39 jarigen (n=41)*	40 t/m 60 jarigen (n=143)	60+ (n=238)
Snelle diensten (bijv. aanvraag paspoort, doorgeven verhuizing etc.)	88%	10/13	83%	76%	80%
Snelle diensten die invloed hebben op je leefsituatie (bijv. geboorteaangifte, aanvraag hulpmiddel etc.)	59%	8/13	61%	61%	61%
Diensten waarbij je vaker en langer contact hebt (bijv. zoeken naar werk, aanvraag uitkering etc.)	10%	5/13	32%	34%	19%
Langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn (bijv. advies/ondersteuning bij verbouwen etc.)	14%	3/13	24%	36%	24%
Andere dienst	6%	1/13	5%	11%	7%
Weet niet	6%	2/13	5%	5%	8%

\* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten slechts indicatief van aard.

\*\* Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.



## GEBRUIK PERSOONLIJKE CHAT (LIVECHAT/WHATSAPP) VOOR DIENSTEN [ONDERNEMER]

In nevenstaand tekstvak zijn de letterlijke antwoorden op de vraag voor welke diensten de ondernemer de persoonlijke chat zou willen gebruiken, weergegeven.

NB: de voorbeelden zijn niet geredigeerd en kunnen spel- en taalfouten bevatten.

- ▶ *'Allerlei'*
- ▶ *'Vestiging, verhuizing, paspoort etc'*
- ▶ *'De meeste'*
- ▶ *'Korte vragen'*
- ▶ *'voor alle diensten'*
- ▶ *'Hetzelfde als mijn vorige antwoord'*
- ▶ *'documenten aanvragen, medewerkers spreken enc'*
- ▶ *'Aanvragen vergunning, vragen stellen'*
- ▶ *'Juiste formulieren opzoeken'*
- ▶ *'Persoonlijk contact met ambtenaar/ specialist'*
- ▶ *'Eenvoudige nit perse persoonlijke/businessvragen'*
- ▶ *'klachten doorgeven'*
- ▶ *'Discussie '*
- ▶ *'Gecomplieerdere vragen '*
- ▶ *'Whatsapp'*
- ▶ *'Zoveel mogelijk als kan '*
- ▶ *'Alle'*
- ▶ *'Meldingen, handhaaf verzoeken, verdachte situaties, gevaarlijke situaties wegen'*
- ▶ *'Alle vragen'*
- ▶ *'Info bouwen'*

*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de gegeven open antwoorden weergegeven.*



# Digitale balie

*De digitale balie bestaat uit een online videogesprek waar je persoonlijke hulp kunt vragen of zaken kunt regelen. De dienstverlening is vergelijkbaar met de balie op het gemeentehuis, maar dan via je computer of telefoon.*



# GEBRUIK DIGITALE BALIE VOOR DIENSTEN [INWONER]

- ▶ Het grootste deel van de inwoners geeft aan de digitale balie te willen gebruiken voor snelle diensten. Bijna vier op de vijf inwoners zeggen dit.
- ▶ Ook de snelle diensten die invloed hebben op je leefsituatie dienen zich voor het gebruik van de digitale balie, zo vindt twee derde van de inwoners.
- ▶ Anderzijds, geven twee op de vijf inwoners aan dat ze de digitale balie willen gebruiken voor langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.
- ▶ Voor ongeveer één op de drie geldt dat ze de digitale balie willen gebruiken voor diensten waarbij er vaker en langer contact is.
- ▶ Kortom: het merendeel van de respondenten geeft aan dat de digitale balie zich leent voor snelle diensten en snelle diensten die van invloed zijn op de leefsituatie. Daarnaast worden diensten waarbij men vaker en langer contact heeft en langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn relatief vaak genoemd.





# GEBRUIK DIGITALE BALIE VOOR DIENSTEN [INWONER]

## Leeftijd

- ▶ 25 t/m 39 jarigen en 40 t/m 60 jarigen geven vaker in vergelijking tot 60-plussers aan dat zij de digitale balie willen gebruiken voor diensten waarbij je vaker en langer contact hebt en langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

	Totaal (n=430)	16 t/m 24 jarigen (n=7)**	25 t/m 39 jarigen (n=32)*	40 t/m 60 jarigen (n=131)	60+ (n=257)
Snelle diensten (bijv. aanvraag paspoort, doorgeven verhuizing etc.)	78%	5/7	75%	76%	82%
Snelle diensten die invloed hebben op je leefsituatie (bijv. geboorteaangifte, aanvraag hulpmiddel etc.)	66%	6/7	71%	66%	61%
Diensten waarbij je vaker en langer contact hebt (bijv. zoeken naar werk, aanvraag uitkering etc.)	36%	4/7	46%	42%	22%
Langdurige diensten waarbij meerdere partijen betrokken zijn (bijv. advies/ondersteuning bij verbouwen etc.)	40%	4/7	47%	43%	33%
Andere dienst	4%	0/7	0%	7%	4%
Weet niet	3%	0/7	0%	3%	5%

\* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten slechts indicatief van aard.

\*\* Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.



## GEBRUIK DIGITALE BALIE VOOR DIENSTEN [ONDERNEMER]

In nevenstaand tekstvak zijn de letterlijke antwoorden weergegeven op de vraag voor welke diensten de ondernemer de persoonlijke chat zou willen gebruiken.

NB: de voorbeelden zijn niet geredigeerd en kunnen spel- en taalfouten bevatten.

- ▶ *'Klachten'*
- ▶ *'Standaard diensten van de gemeenten'*
- ▶ *'E-Mail'*
- ▶ *'De meeste'*
- ▶ *'Korte vragen'*
- ▶ *'voor vragen die meer tijd vergen'*
- ▶ *'paspoort/rijbewijs/aanvragen documenten'*
- ▶ *'Paspoort rijbewijs'*
- ▶ *'digitale documenten aanvragen en bedrijfsmatige vragen maar ook burger participatie'*
- ▶ *'Vragen over bijvoorbeeld vergunningaanvragen'*
- ▶ *'Alle voorkomende vragen die niet via chat of whatsapp opgelost kunnen worden.'*
- ▶ *'Kan van alles zijn (eerste aanvragen ed)'*
- ▶ *'Administratief'*
- ▶ *'Discussie'*
- ▶ *'Vergunningen'*
- ▶ *'Zoveel als mogelijk is'*
- ▶ *'Doorgeven van informatie'*
- ▶ *'Burgerzaken'*
- ▶ *'Alle'*

*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de gegeven open antwoorden weergegeven.*



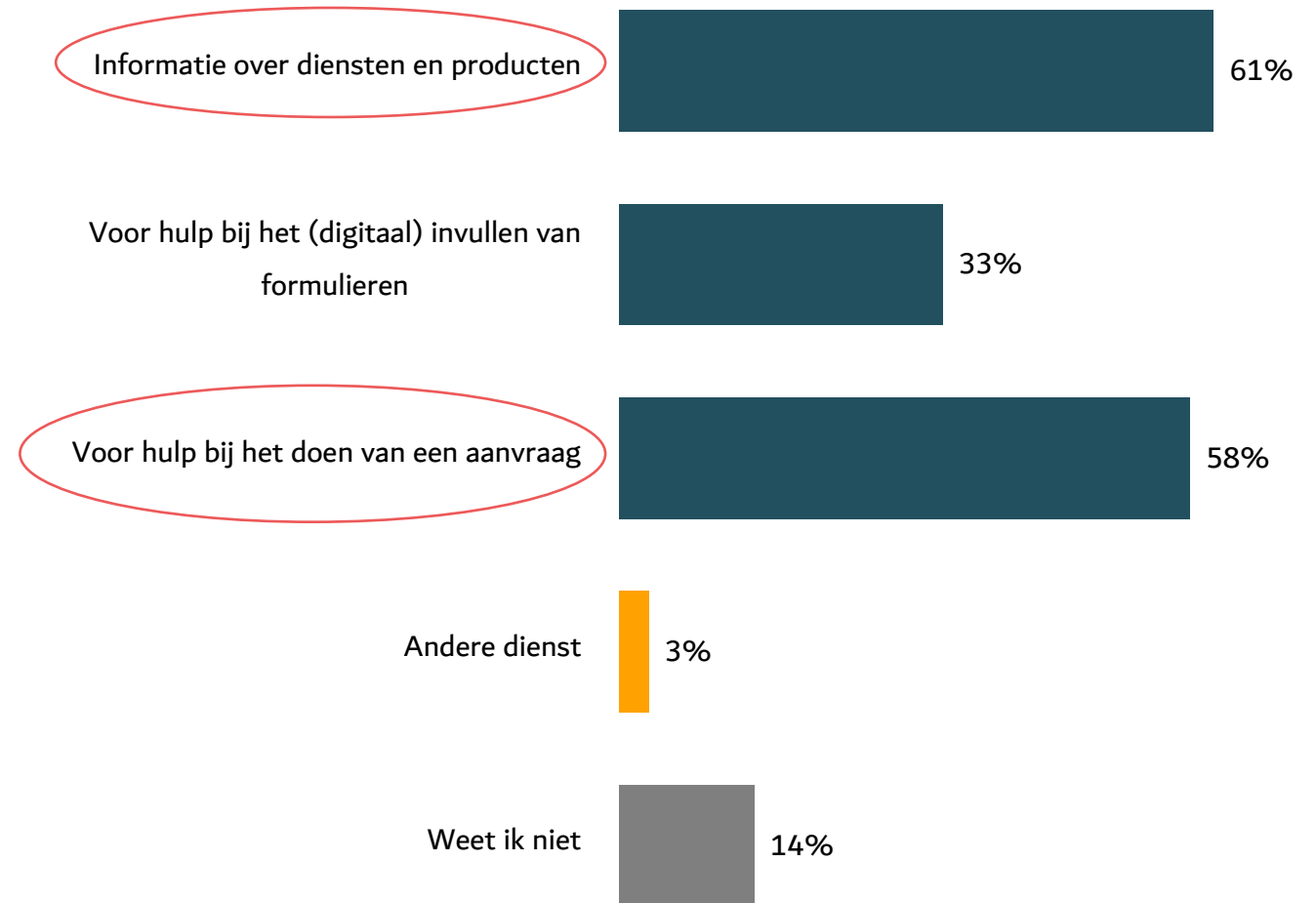
# Hulp dichtbij

*Hulp dichtbij is met een medewerker in gesprek gaan die je helpt bij je vragen. Dit vindt plaats op een openbare plek, zoals bij de bibliotheek of in het dorpshuis.*



## GEBRUIK HULP DICHTBIJ VOOR DIENSTEN [INWONER]

- ▶ De meerderheid van de inwoners geeft aan hulp dichtbij met name te willen gebruiken voor informatie over diensten en producten, en voor hulp bij het doen van een aanvraag.
- ▶ Verder geeft één derde aan dat zij hulp dichtbij willen gebruiken voor hulp bij het (digitaal) invullen van formulieren.





# GEBRUIK HULP DICHTBIJ VOOR DIENSTEN [INWONER]

## Leeftijd

Het beeld tussen de verschillende leeftijdsgroepen is hetzelfde: een meerderheid geeft aan hulp dichtbij te willen gebruiken voor informatie over diensten en producten, en voor hulp bij het (digitaal) invullen van formulieren.

	Totaal (n=249)	16 t/m 24 jarigen (n=5)*	25 t/m 39 jarigen (n=14)*	40 t/m 60 jarigen (n=52)	60+ (n=177)
Informatie over diensten en producten	61%	4/5	10/14	52%	59%
Voor hulp bij het (digitaal) invullen van formulieren	33%	4/5	5/14	29%	28%
Voor hulp bij het doen van een aanvraag	58%	4/5	8/14	58%	56%
Andere dienst	3%	0/5	0/14	4%	4%
Weet niet	14%	0/5	2/14	19%	13%

*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*



# Wat digitaal en wat niet

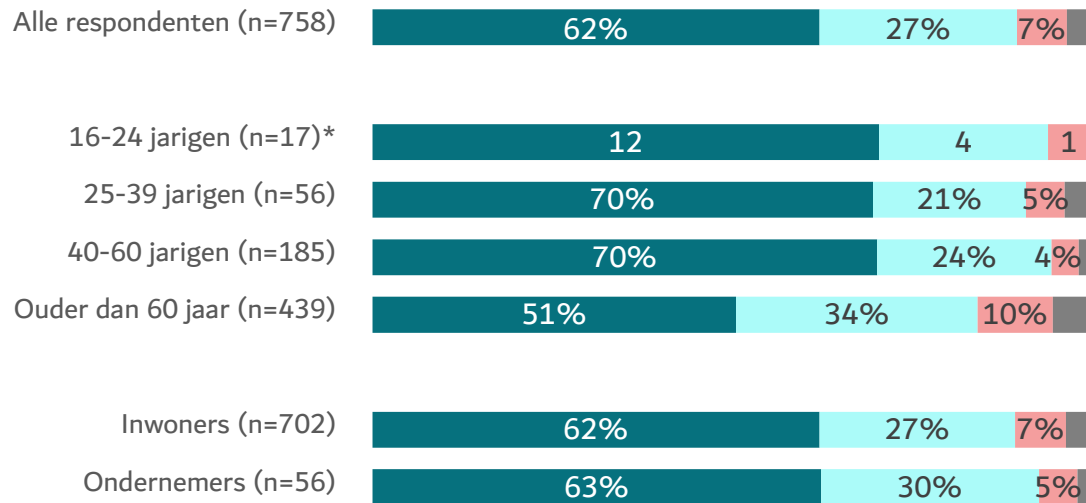
*Er zijn nu verschillende manieren om digitaal zaken te regelen, informatie te vinden of contact met ons op te nemen. Dat kan op de website of via e-mail, maar ook via de afvalapp en MijnLoket. We zijn benieuwd welke zaken jij graag digitaal wilt regelen.*



# DIGITALE FUNCTIONALITEITEN

Bijna negen op de tien inwoners willen digitaal hun persoonlijke gegevens inzien en wijzigen. 25- tot 60-jarigen geven vaker dan 60-plussers aan dat zij hier graag gebruik van zouden maken.

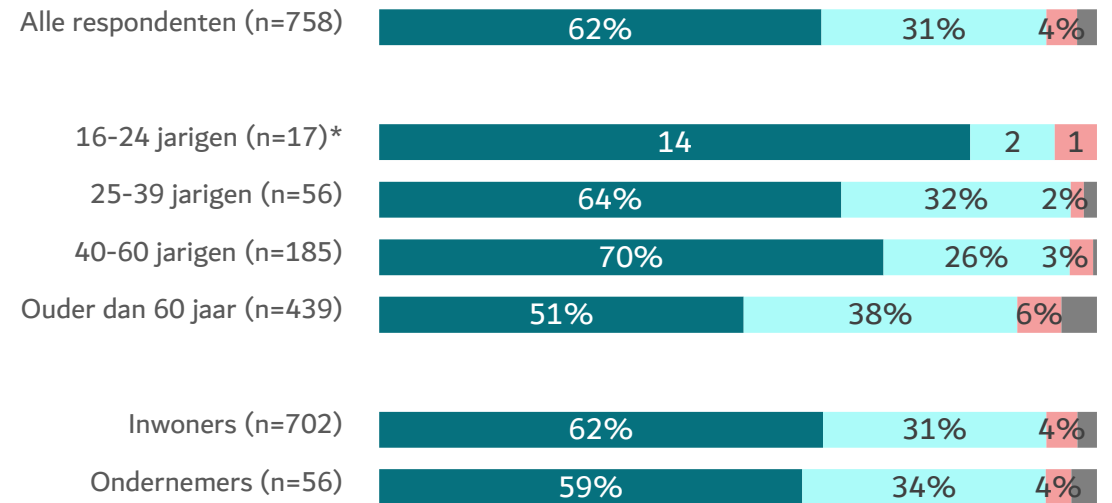
## Persoonlijke gegevens inzien en wijzigen



■ Ja, graag! ■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

Nagenoeg alle inwoners zijn het erover eens dat zij digitaal de stand van zaken van hun lopende (aan)vragen willen zien. 25- tot 60-jarigen geven vaker dan 60-plussers aan dat zij hier graag gebruik van zouden maken.

## Stand van zaken zien van lopende (aan)vragen



■ Ja, graag! ■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

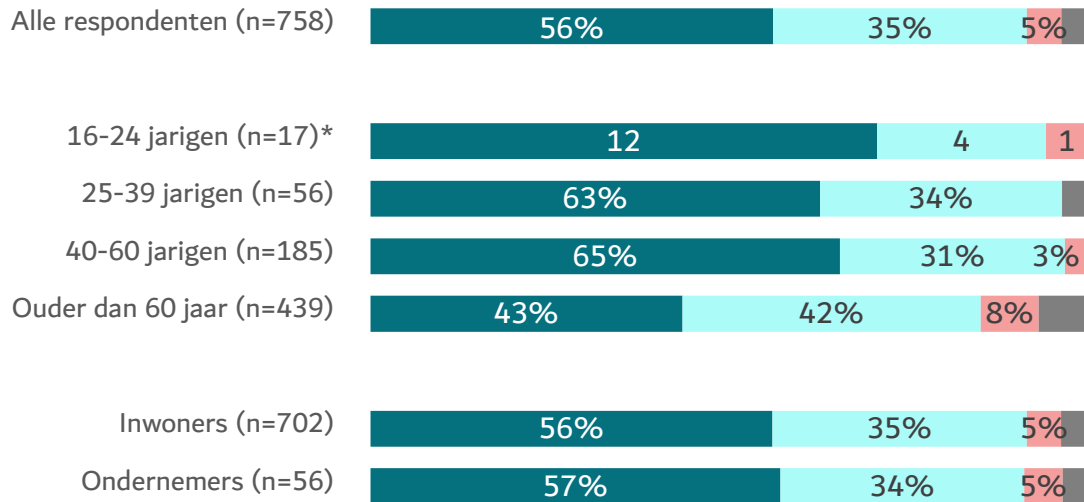
*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*



# DIGITALE FUNCTIONALITEITEN

Vrijwel alle inwoners hebben een voorkeur voor het digitaal aanvragen van producten of diensten. 25- tot 60-jarigen geven vaker dan 60-plussers aan dat zij hier graag gebruik van zouden maken.

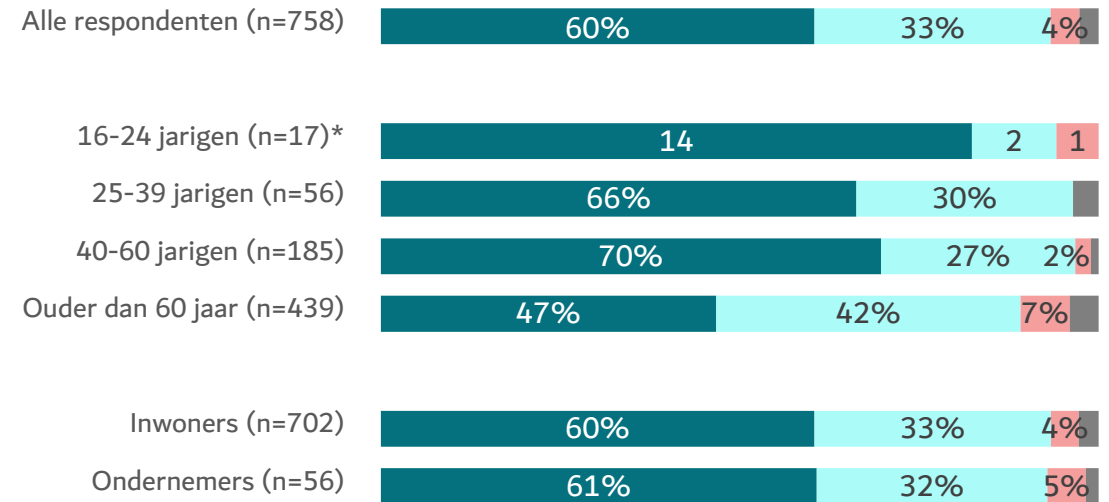
## Het aanvragen van producten of diensten



■ Ja, graag! ■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

Meer dan 90% wilt digitaal een afspraak kunnen maken. 25- tot 60-jarigen geven vaker dan 60-plussers aan dat zij hier graag gebruik van zouden maken.

## Een afspraak maken



■ Ja, graag! ■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

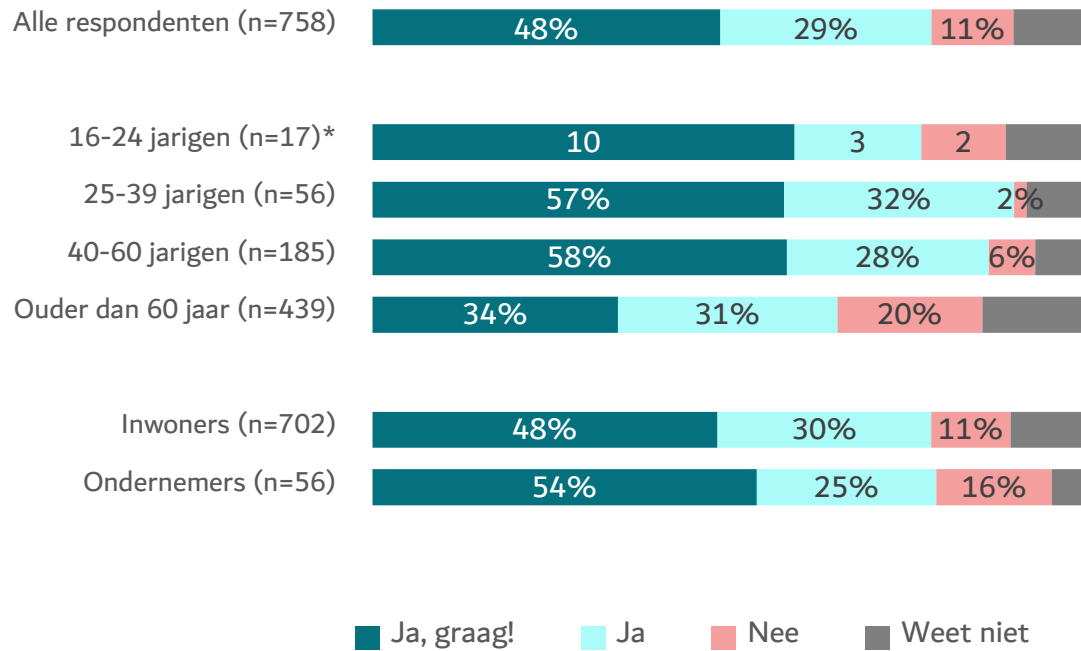
\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.



# DIGITALE FUNCTIONALITEITEN

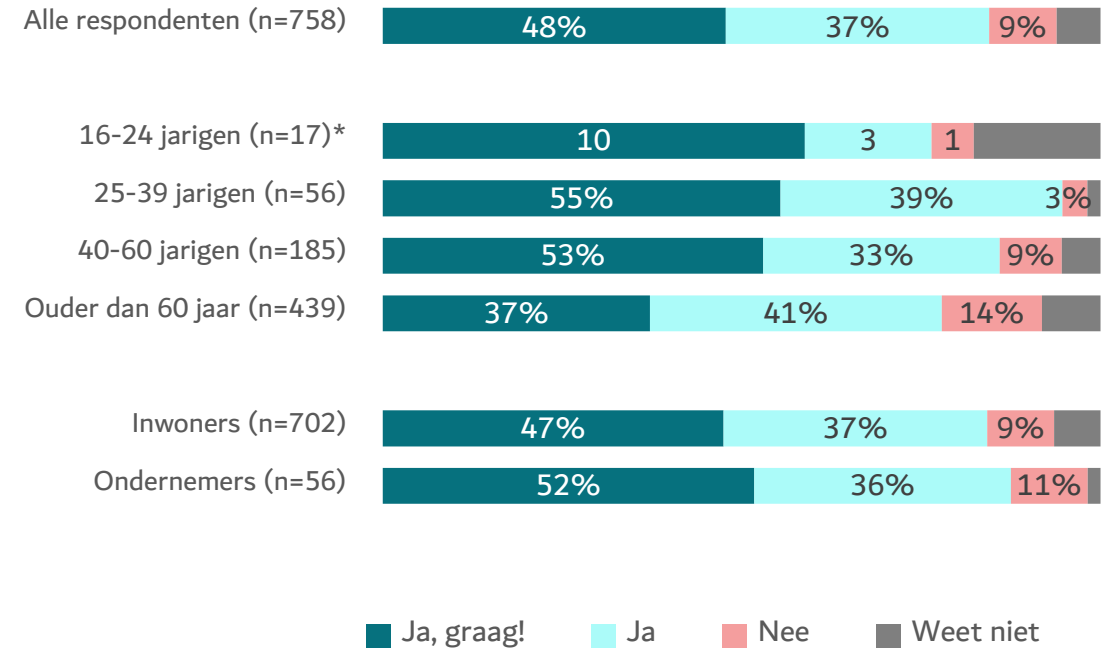
Het gros van de inwoners wil digitaal zijn/haar bewijsstukken of andere documenten kunnen aanleveren. Eén vijfde van de 60-plussers geeft aan dat zij geen gebruik willen maken van het digitaal aanleveren van bewijsstukken of andere documenten. Dit is aanzienlijk meer dan de andere leeftijdsgroepen.

## Het aanleveren van bewijsstukken of andere documenten



De meeste inwoners zijn positief over de mogelijkheid om digitaal een vraag te stellen.

## Een vraag stellen



*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*



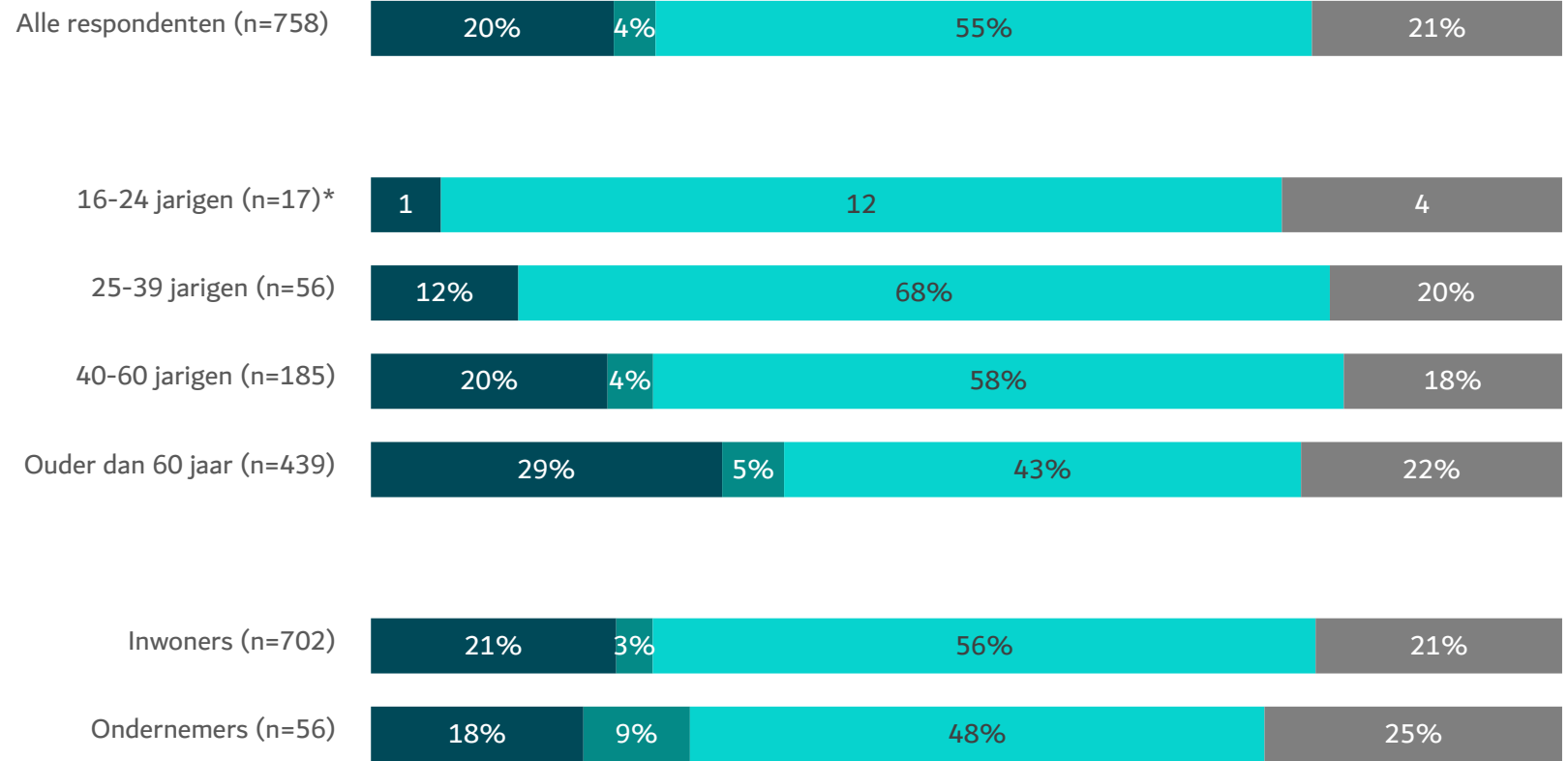
# HUIDIGE MANIEREN VAN DIGITAAL ZAKEN DOEN

## Algemeen

- ▶ Meer dan de helft van de respondenten geeft aan gebruik te willen maken van één digitale plek waar zij hun vragen kunnen stellen en producten kunnen aanvragen.
- ▶ Anderzijds geeft één op de vijf aan dat zij de huidige manieren goed vinden.

## Leeftijd

- ▶ Met name 60-plussers geven aan de huidige manieren goed te vinden.



- Ik vind de manieren die er nu zijn goed
- Ik vind het goed om per product een aparte app te gebruiken
- Ik zou graag gebruikmaken van één digitale plek waar ik vragen kan stellen en producten kan aanvragen
- Ik weet het niet

*\*Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.*



# Over Invior



InviOR biedt onafhankelijk advies en projectbegeleiding rondom (participatie)beleid. We begeleiden opdrachtgevers in drie fasen van het participatieproces.

**Inzicht** – Door onderzoek te doen verzamelen we betrouwbare informatie.

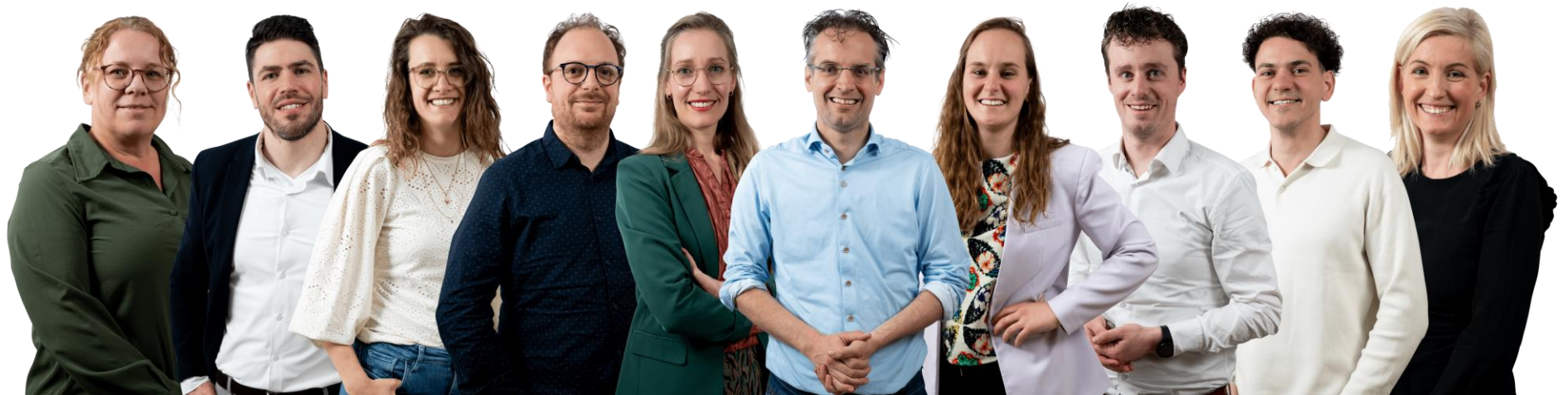
**Visie** – De opgehaalde inzichten vertalen we naar een gedragen beleidsmatig advies, maar het liefst daarbij ook een participatiebeleid om nu, en in de toekomst, belanghebbenden betrokken te houden.

**Organisatie** – Vervolgens helpen we met het implementeren van dit beleidsadvies.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers geloven in gemeenschap; een zo breed mogelijke groep moet kunnen meedenken en meepraten over lokale maatschappelijke vraagstukken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers/ bestuurders/ politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op.

Op bijvoorbeeld [www.TipSittardGeleen.nl](http://www.TipSittardGeleen.nl), [www.TipVenlo.nl](http://www.TipVenlo.nl) of [www.TipWaalwijk.nl](http://www.TipWaalwijk.nl) kunnen inwoners een aanmeldingsformulier invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen. De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of ze meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

De Tip-Burgerpanels zijn gemeenschapspanels, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u marktonderzoeksvragen of andere vragen over burgerraadplegingen, dan kunt u deze altijd stellen aan [advies@inviOR.nl](mailto:advies@inviOR.nl). Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor de lokale onderzoeken. Of wilt u ook graag eens met ons sparren over een onderzoek of participatietraject? Neem dan nu contact met ons op!



InviOR  
Herstraat 20  
5961 GJ Horst

[www.inviOR.nl](http://www.inviOR.nl)  
[advies@inviOR.nl](mailto:advies@inviOR.nl)  
085-4860100

InviOR is lid van Data & Insights Network.