



IDContact videobellen

ID Contact heeft een grootschalig behoefteonderzoek uitgezet onder de leden van het digipanel van Arnhem en het stadspanel van Nijmegen. In totaal hebben 1450 inwoners gereageerd.

We vroegen de inwoners of ze videobellen een prettige manier zouden vinden om contact te hebben met de gemeente.

We onderzochten wat redenen kunnen zijn om niet te willen videobellen, en voor welke onderwerpen de inwoners gebruik willen maken van dit kanaal. We waren ook benieuwd naar de voorwaarden waar veilig videobellen volgens de inwoners aan moet voldoen.

De resultaten van dit onderzoek illustreren we op dit poster aan de hand van een aantal kerninzichten.

Welke ervaringen, verwachtingen en zorgen hebben inwoners over videobellen met de gemeente?

Behoefte afhankelijk van vraag



De kanaalkeuze is persoonlijk en hangt af van het doel dat de inwoner met het contact wil bereiken.

Veel inwoners vinden andere kanalen zoals bellen of chatten toereikend om hun zaken te regelen.

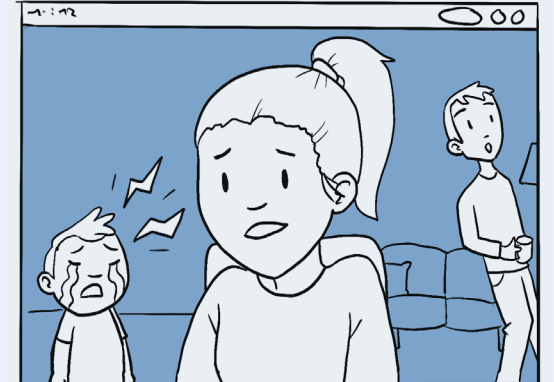
Niet persoonlijk genoeg...



Videobellen voelt persoonlijker dan bellen, maar niet persoonlijk genoeg ten opzichte van een bezoek aan het stadhuis.

Voor deze (gevoeld) kleine meerwaarde vinden inwoners het voor de meeste zaken niet de moeite waard om te videobellen.

... maar te privé.



Videobellen kan voelen als een inbreuk op de privé omgeving.

Het indirecte oogcontact dat ontstaat bij het videobellen, mogelijke achtergrondgeluiden en familieleden of collega's kunnen voor afleiding zorgen.

Inwoners denken hierbij niet alleen aan hun eigen omgeving, maar ook de werkomgeving van de medewerker.

Digitale kanalen als toevoeging of vervanging?



Een deel van de inwoners ziet videobellen als mooie toevoeging aan de bestaande kanalen. Ze zijn in staat om zelfstandig en bewust te kiezen voor een kanaal dat past bij hun doelen.

Een ander deel van de inwoners is daarentegen bang dat de nieuwe digitale kanalen het fysieke bezoek volledig gaan vervangen.

Ingewikkelde techniek



Voor sommige inwoners lijkt videobellen technisch te ingewikkeld. ID Contact en de gemeente moeten er dus voor zorgen dat het kanaal eenvoudig te gebruiken is en gebruikers geen aparte applicatie of account nodig hebben.

Daarnaast is een goede geluids-, beeld- en verbindingsskwaliteit een must om het contact goed te laten verlopen.

Aan welke voorwaarden moet veilig videobellen met de gemeente voldoen?

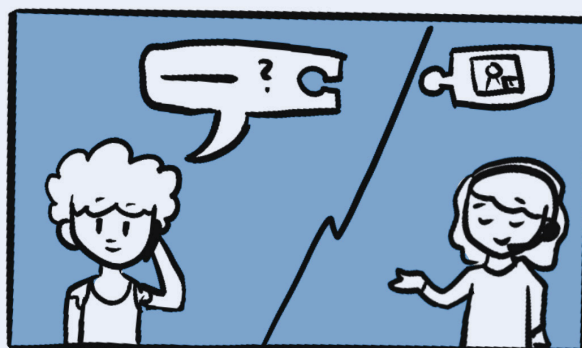
Op afspraak & voldoende tijd voor het gesprek



Inwoners maken voor een gesprek via videobellen graag een afspraak op een geschikt moment.

Ze vinden het ook belangrijk dat de medewerker de tijd neemt voor het gesprek en betrokkenheid toont.

Is videobellen handig voor dit gesprek?



Inwoners bepalen graag vooraf (samen met een medewerker) of videobellen nuttig of handig is voor het vraagstuk.

Privacy & concrete afspraken



Veiligheid & privacy is de meest genoemde voorwaarde voor videobellen (44% van de respondenten).

Inwoners geven aan om zeker te willen weten dat het gesprek niet wordt opgenomen.

Ze lezen graag concreet gemaakte afspraken terug in een e-mail.