**Vragenlijst Inwoners ID-Bellen**

1. Wat is uw leeftijd?

\_\_\_\_\_

2. Wat is uw gemeente?

- Arnhem

- Nijmegen

- Dordrecht

**3. Enkele stellingen over digitale vaardigheid** (schaal 5punts = helemaal oneens, oneens, niet oneens/niet eens, eens, helemaal eens) + weet niet, niet van toepassing (als iemand niet werkt of geen digitale apparatuur heeft)

1. Ik werk tijdens mijn werk vaak met computers
2. Privé maak ik vaak gebruik van een smartphone, laptop, tablet en/of computer
3. Ik ben handig met een smartphone
4. Ik vind het moeilijk om zelf dingen digitaal te regelen, zoals bijvoorbeeld internetbankieren of een aanvraag doen

Opmerking xxxx xxxxxx: denk dat we deze nog wat duidelijker kunnen neerzetten, per stelling iedere keer de antwoordopties er onder

5. Hoe digitaalvaardig zou u zichzelf noemen?

- zeer vaardig

- gemiddeld vaardig

- beperkt vaardig

- niet vaardig

- weet ik niet

6. Hoe vaak heeft u gemiddeld contact (*opgenomen)* met de gemeente?

- 0-1 x per jaar

- 2-4 x per jaar

- 5-10 keer per jaar

- vaker

- weet ik niet

7. Voor welke vragen heeft u wel eens contact met de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)?

Opmerking xxxx xxxxxx: Relatie met waarvoor ze contact hebben met de gemeente ten opzichte van de vraag of ze meerwaarde van ID bellen zien en/of het zelf zouden gebruiken. Xxx xxxx xxx xx xx xxxx xx xx xxxxxx xxx xxxxx xxxxx xxxx xx, xx xxx xx xxx xxxx xxxxxx xx xx xxxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxx. (obv WOB 11.1)

- (aan)vragen paspoort en identiteitskaart

- vragen over verhuizing

- vragen over mijn uitkering

- vragen over zaken die in mijn buurt spelen (bijvoorbeeld over afval, groen, of kapotte voorzieningen\*/meldingen openbare ruimte)

- vragen over mijn rijbewijs

- anders, namelijk

-----

10. Hoe heeft u het gebruik van de IRMA-app ervaren?

- eenvoudig

- neutraal

- ingewikkeld

- weet ik niet

Wilt u dit toelichten? (open invulveld) (niet verplicht)

11. Hoe heeft u het ID-Bellen via de IRMA app ervaren?

- positief

- neutraal

- negatief

- weet ik niet

Wilt u dit toelichten? (open invulveld) (niet verplicht)

12. Waar zit voor u de toegevoegde waarde in ID-Bellen (meerdere antwoorden mogelijk)?

- ik hoef niet naar de gemeente te komen

- het bespaart mij tijd

- ik ben er zeker van dat de gemeente over de juiste gegevens beschikt

- ik ben er zeker van dat de gemeente enkel over die gegevens beschikt die ik wil prijsgeven

- het geeft mij een veilig gevoel

- anders, namelijk: - invulveld -

- ik zie geen meerwaarde, omdat: - invulveld -

13. Welke knelpunten of bezwaren heeft ID-Bellen voor u?

- het geeft mij geen veilig gevoel

- ik vind het ingewikkeld

- Ik vind het tijdrovend

- Anders, namelijk: - invulveld -

- geen knelpunten of verbeterpunten

- geen idee/weet niet

Wilt u dit toelichten? (open invulveld) (niet verplicht)

14. Zou u in de toekomst vaker gebruik willen maken van de mogelijkheden van ID-Bellen?

Opmerking xxxx xxxxxx: Dit is een heel interessante om met meer variabelen te vergelijken:

- welk percentage van totaal zou het in de toekomst gebruiken

- welk percentage van de mensen die wel/niet digitaal vaardig zijn

- percentage van de mensen die WEL meerwaarde zien van ID bellen ten opzichte van of ze het zelf/wel niet zouden gebruiken

- bij mensen die het NIET zouden gebruiken, welke knelputen of digitale vaardigheid benoemen zij

- ja

- twijfel

- nee

- weet ik niet

15. In welke van de volgende situaties zou ID-Bellen (voor u) van toegevoegde waarde kunnen zijn?

In de volgende vragen leggen we u een aantal situaties voor. Wilt u daarbij bedenken of ID-bellen voor u een goede aanvulling is? Houd hierbij in gedachten dat u slechts 1x de IRMA app hoeft te installeren.

1. U heeft zojuist tijdens de proef gebeld met de gemeente over een specifieke vraag. Stel, deze vraag heeft u nogmaals nadat deze proef klaar is. Zou u in dit geval nogmaals ID-Bellen gebruiken?
2. Stel, u heeft net een kind gekregen en om een zorgverzekering af te sluiten heeft u hiervoor een BSN nodig. Deze krijgt uw kind bij de aangifte van geboorte. Als u het BSN niet meer weet, komt u hiervoor naar de gemeente. Of u vraagt tegen betaling een uittreksel aan. Met ID-Bellen mogen wij u het BSN ook via de telefoon doorgeven. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken?
3. Stel, u twijfelt of er misschien iemand op uw adres staat ingeschreven die niet bij u woont. De gemeente kan aan u doorgeven hoeveel mensen er op uw adres staan ingeschreven. Hiervoor moeten we wel zeker weten wie u bent. Normaal gesproken moet u daarvoor met uw identiteitsbewijs langs komen aan de balie. Met ID-Bellen mogen we u de informatie geven via de telefoon. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken?
4. Stel, u emigreert naar het buitenland. Om voor u daarvoor een afspraak te maken moeten wij weten of er op uw adres personen achterblijven. Om dit af te handelen moet u een afspraak maken. Met ID-Bellen mogen we uw gegevens inkijken. Daardoor krijgt u de volledige informatie die voor u geldt en wat u moet regelen. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken?
5. Stel, u heeft een rijbewijs aangevraagd. Om uw rijbewijs op te halen, wilt u weten of deze al binnen is. U belt daarvoor met de gemeente. Normaal gesproken geven wij daarover geen informatie. Wij weten namelijk niet zeker of u zegt wie u bent. Via ID-Bellen mogen wij die informatie wel geven. Zou u in dit geval ID-Bellen gebruiken?

16. Ziet u verbeterpunten die ID-Bellen (voor u) aantrekkelijker zouden maken en zo ja welke?

(open vraag)

17. Wilt u verder nog iets kwijt over ID-bellen (open vraag)?