**1 - Respons**

In totaal is de vragenlijst over ID bellen naar 3951 Nijmegenaren verstuurd. Hiervan zijn in totaal 1155 personen begonnen met het invullen van de enquête. 40 personen zijn tijdens het invullen afgehaakt. Dit levert uiteindelijk 1115 bruikbare enquêtes op, oftewel 28.2% respons. Aangezien er slechts één uitnodiging (en geen herinnering) is verstuurd is dit een normale hoeveelheid.

**2 - Vaardigheid**

**2.1- Afzonderlijke vaardigheden**

Respondenten is gevraagd naar hun online vaardigheden op drie verschillende gebieden, namelijk het gebruik maken van DigiD, het videobellen voor privé doeleinden en het videobellen voor zakelijke doeleinden. Hieronder staan de antwoorden op de afzonderlijke vragen weergegeven. Te zien is dat 92% zichzelf vaardig vindt en geen hulp nodig heeft als het gaat om het gebruiken van DigiD. Voor videobellen voor privédoeleinden is dit 77% en voor zakelijk videobellen 62%.

**2.2 – Digitaal vaardig**

Er is een nieuwe variabele aangemaakt waarbij de vaardigheid van mensen op bovenstaande gebieden is opgedeeld in drie categorieën: vaardig; matig vaardig en beperkt vaardig. Mensen die alle drie de vragen hebben beantwoord met ‘ja’ vallen onder de categorie ‘vaardig’. Personen die zichzelf vaardig achten op twee van de drie onderdelen worden gezien als ‘matig vaardig’. Mensen die op slechts één, of op geen enkele, vraag ‘ja’ hebben geantwoord, vallen onder de groep ‘beperkt vaardig’. Hieronder is de verdeling van deze nieuwe variabele te zien.

**2.3 – Digitale vaardigheid naar geslacht, leeftijd en opleiding**

Om een beter beeld te krijgen van de samenstelling van de verschillende vaardigheidsgroepen, wordt een splitsing gemaakt naar geslacht, leeftijd en opleiding. De resultaten hiervan zijn hieronder te zien. 57% van de mannen valt in de categorie ‘vaardig’, waar dit voor vrouwen 54% is. Het percentage individuen wat onder de categorie ‘beperkt vaardig’ valt is 27%, voor mannen tegenover 21% voor vrouwen. Er is bij deze splitsing alleen onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen. Er waren een aantal respondenten die aangaven geen antwoord te willen geven of niet in een van de categorieën te vallen. Deze zijn echter niet meegenomen, omdat dit ging om te kleine aantallen.

Als het gaat om leeftijd, wordt er een onderscheid gemaakt tussen individuen onder de 60 jaar en individuen boven de 60 jaar. Hier is voor gekozen, omdat relatief weinig jongeren de vragenlijst hebben ingevuld, en op deze manier de groepsgrootte niet scheef verdeeld is. Te zien is dat het overgrote deel van de mensen onder de 60 vallen onder de groep ‘vaardig’, namelijk 74%. Voor de groep 60 plussers ligt dit percentage lager: voor deze groep geldt dat 43% vaardig is.

**3 - Interesse in videobellen**

Een groot deel van de respondenten heeft aangegeven de afgelopen twee jaar contact te hebben gehad met de gemeente. Er is gekeken over welke onderwerpen zij contact hebben gehad, en welke van deze contacten zij ook middels videobellen zouden willen doen. Dit leverde verschillende scores tussen de 0 en de 1 op, waarbij een score van 0 betekent dat respondenten geen enkel onderwerp middels videobellen zouden willen bespreken, en 1 betekent dat zij alle onderwerpen middels videobellen zouden willen bespreken. Alle individuen met een score van 0 worden ondergebracht onder de categorie ‘geen interesse’. De overige respondenten vallen in de categorie (enige) interesse. Hieronder is de verdeling van dit nieuwe kenmerk te zien.

**3.1 – Interesse in videobellen gesplitst naar digitale vaardigheden**

**3.2 – Interesse in videobellen gesplitst naar geslacht, leeftijd en opleiding**

**3.3 – Interesse in videobellen, naar verschillende redenen voor contact**

Hierbij zijn redenen voor contact met te weinig waarnemingen (<30) achterwege gelaten.

**3.4 – Interesse in videobellen voor mensen die geen contact hebben gehad (de afgelopen 2 jaar)**

**4 – Toelichting geen interesse voor videobellen**

* Geen meerwaarde: contact via site, mail of telefoon volstaat
* Geen fijn communicatiemiddel/ onprettig/ ongemakkelijk
* Beeld leidt af
* Voelt als veel gedoe voor simpele vragen
* Geen vervanging voor ‘live’ contact:
  + Beeldbellen is schijncontact/onpersoonlijk
  + Voor sommig contact niet mogelijk (bv wanneer documenten uitgewisseld moeten worden, of een handtekening gezet moet worden)
* Sommige mensen geven aan dat zij de middelen en/of vaardigheden niet hebben
* Inbreuk van privacy
* Angst dat de kwaliteit van het videobellen niet goed zal zijn (haperig/slecht te verstaan/storingen/etc)

**5 – Voorwaarden voor contact via videobellen**

* Gebruiksvriendelijk: geen dingen hoeven installeren, liefst via één klik. Ook wordt duidelijke instructie voor oudere mensen genoemd
* Technisch goed op orde (onder andere goed beeld en geluid, goede verbinding, goede software en goede app worden genoemd)
* Privacy
  + Beschermde verbinding
  + Niet verplicht om je camera aan te zetten
  + Het mag niet worden opgenomen
* Digitaal een afspraak kunnen maken over de tijd van het gesprek. Niet in de wacht hangen.
* Voldoende de tijd krijgen tijdens afspraak / gevoel van persoonlijkheid tijdens de afspraak
* Van tevoren duidelijk zijn met wie je gaat spreken / goede koppeling medewerker en vraag
* Moet professioneel aanvoelen