



Publieke raadpleging over digitalisering en de digitale dienstverlening

2 april 2019

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Resultaten	4
Bent u digitaal, of niet?	4
Digitale dienstverlening	14
2. Onderzoeksverantwoording	16
2.1. Methodiek	16
2.2. Leeswijzer	16
3. TipMooiSonenBreugel	17
4. Toponderzoek	18

Samenvatting

Op vraag 1 "Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?" antwoordt 56% van de respondenten: "Dagelijks".

Bij vraag 1.1 "Waarvoor gebruikt u voornamelijk het internet?" komen meerdere antwoorden komen even vaak voor (90%).

Op vraag 1.2 "Wanneer gebruikt u voornamelijk het internet?" antwoordt 61% van de respondenten: "Als ik ergens op moet wachten".

Op vraag 1.3 "Welke sociale media gebruikt u?" antwoordt 99% van de respondenten: "WhatsApp".

Op vraag 1.4 "Waarvoor gebruikt u sociale media?" antwoordt 99% van de respondenten: "Contact met vrienden en familie".

Op vraag 1.5 "Volgt u de gemeente via sociale media?" antwoordt 73% van de respondenten: "Ja, om te weten wat er speelt in de gemeente".

Op vraag 1.6 "Via welke app en/of website bekijkt u online het actuele nieuws?" antwoordt 40% van de respondenten: "App OmroepBrabant". Eenzelfde percentage antwoordt "Website MooiSonenBreugelKrant".

Op vraag 1.7 "Stel DeMooiSonenBreugelKrant zou een app ontwikkelen voor het lokale nieuws in Son en Breugel. Zou u gebruik maken van deze MooiSonenBreugelKrant App?" antwoordt 75% van de respondenten: "Ja".

Op stelling "1.8 "Ik neem bewust offline een pauze"" antwoordt in totaal 50% van de respondenten: "(zeer)mee eens". In totaal 24% van de respondenten antwoordt: "(zeer)mee oneens". Het middelste antwoord (mediaan) is: "Mee eens".

Op vraag 2 "Hoe regelt u het liefste uw zaken bij de gemeente?" antwoordt 60% van de respondenten: "Online".

Op vraag 3 "Hoe toegankelijk vindt u de website van de gemeente?" antwoordt in totaal 45% van de respondenten: "toegankelijk". In totaal 10% van de respondenten antwoordt: "ontoegankelijk". Het middelste antwoord (mediaan) is: "Toegankelijk".

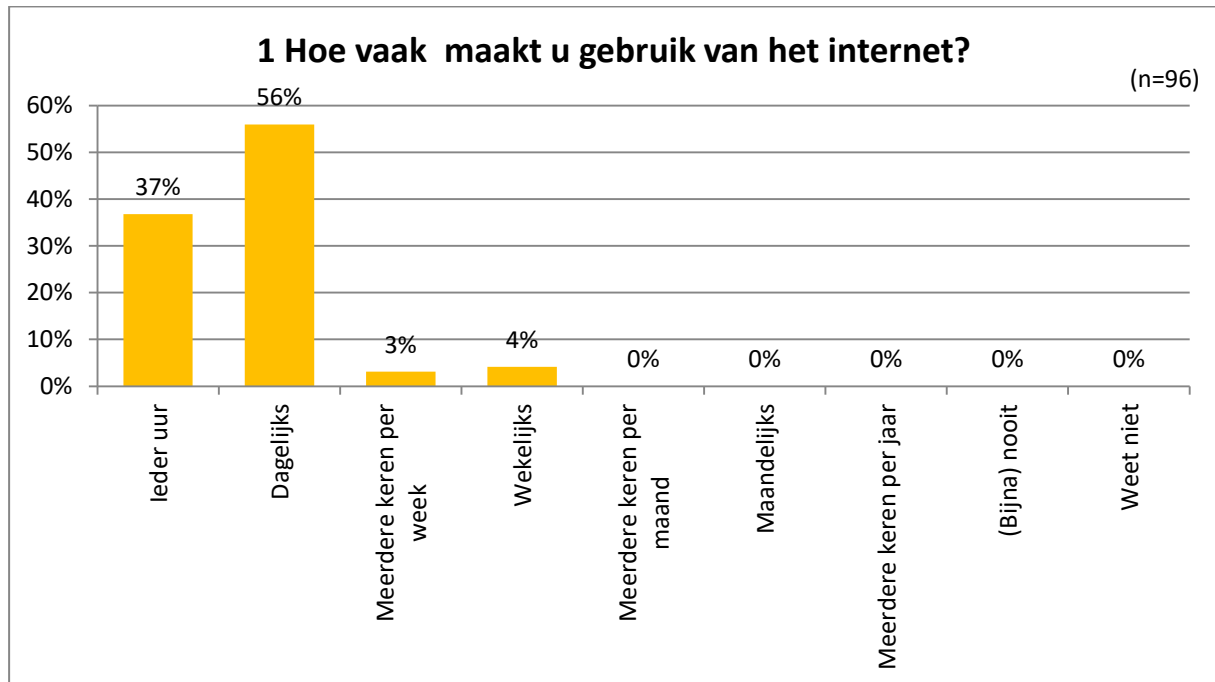
Dit en meer blijkt uit panelonderzoek TIP MooiSonenBreugel, waarbij 101 deelnemers zijn geraadpleegd.

1. Resultaten

Bent u digitaal, of niet?

De een is altijd online, een enkeling maakt slechts af en toe gebruik van het internet. Van de mensen boven de 12 jaar in Nederland geeft 6 procent aan nooit internet te gebruiken (Bron: CBS).

Hoe zit dit in onze gemeente?

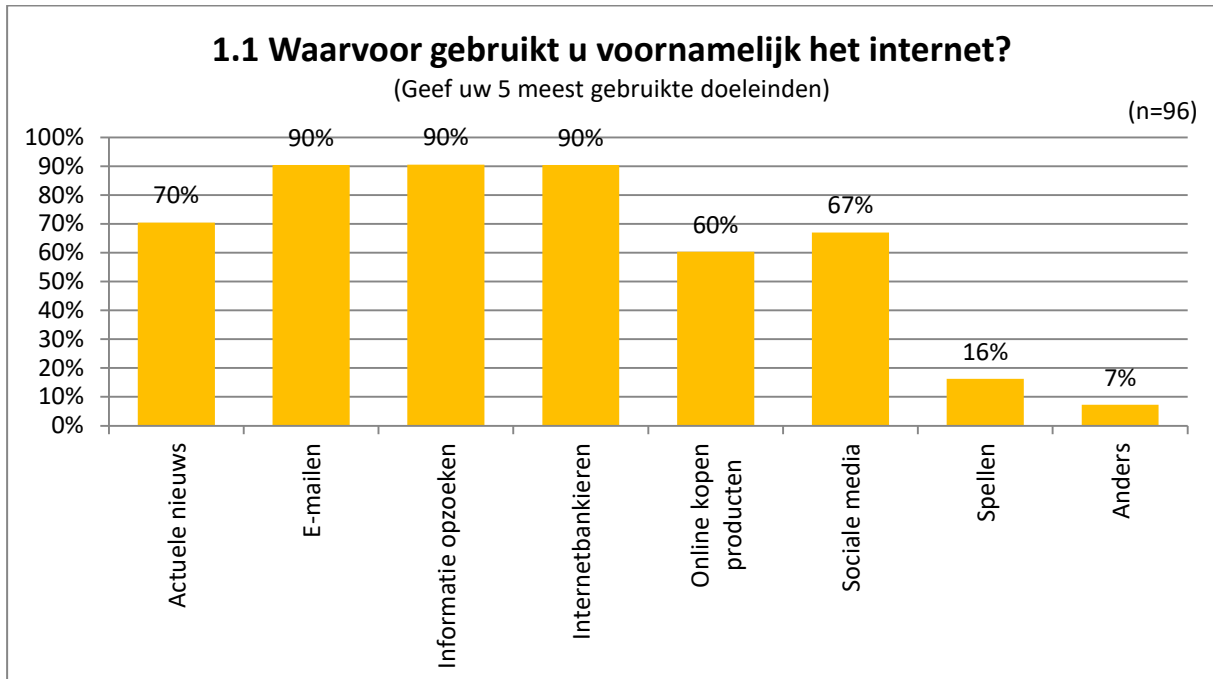


Op vraag 1 "Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?" antwoordt 56% van de respondenten: "Dagelijks".

Toelichting

Dagelijks • Meerdere keren per dag. Niet altijd elk uur.

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1 beantwoord was met 'Ieder uur', 'Dagelijks', 'Meerdere keren per week', 'Wekelijks' of 'Meerdere keren per jaar'.

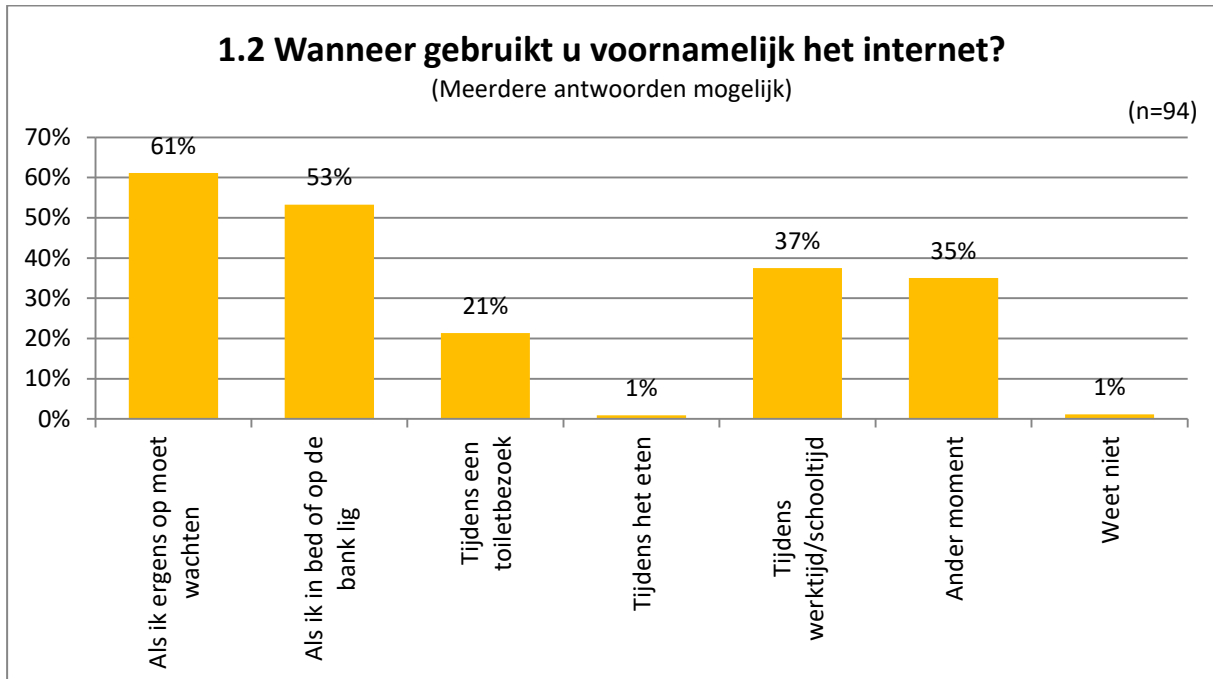


Bij vraag 1.1 "Waarvoor gebruikt u voornamelijk het internet?" komen meerdere antwoorden komen even vaak voor (90%).

Anders, namelijk:

- Foto's maken
- Roueplanner
- Werk (5x)

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1 beantwoord was met 'Ieder uur', 'Dagelijks', 'Meerdere keren per week', 'Wekelijks' of 'Meerdere keren per jaar'.



Op vraag 1.2 "Wanneer gebruikt u voornamelijk het internet?" antwoordt 61% van de respondenten: "Als ik ergens op moet wachten".

Ander moment, namelijk:

- 's morgens na het uitlaten van de hond.
- Als het nodig is
- Als ik er tijd voor vrij maak
- Als ik het nodig heb
- Als ik iets wil opzoeken
- Als ik informatie nodig heb
- Als ik tijd heb (2x)
- Als ik tijd heb om te "internetten"
- Als ontspanning
- Altijd
- Door de dag heen (2x)
- Eigenlijk alleen als ik thuis ben
- Geen bepaalde momenten
- Gewoon als ik in een stoel zit
- Gewoon overdag
- Heel de dag
- In de ochtend
- In het weekend
- Indien nodig
- Krant lezen en werk
- Momenten in de dag
- Naar behoefte
- Op een willekeurig moment van de dag.

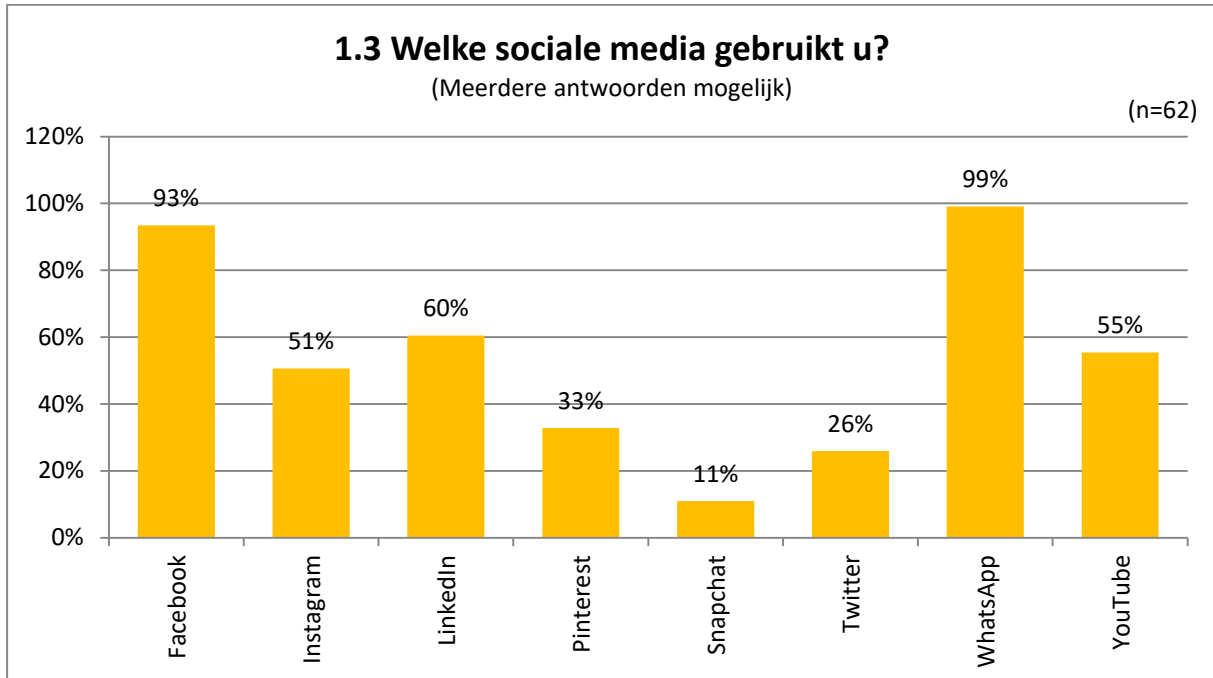
- Overdag
- Overdag gepensioneerd
- Overdag, willekeurige tijden
- Regenerate op de dag
- Tijdens TV kijken
- Tijdens wandelen foto's maken
- Wanneer het "nodig" is
- Wanneer ik het wil

Toelichting

- Ik heb geen vaste momenten.

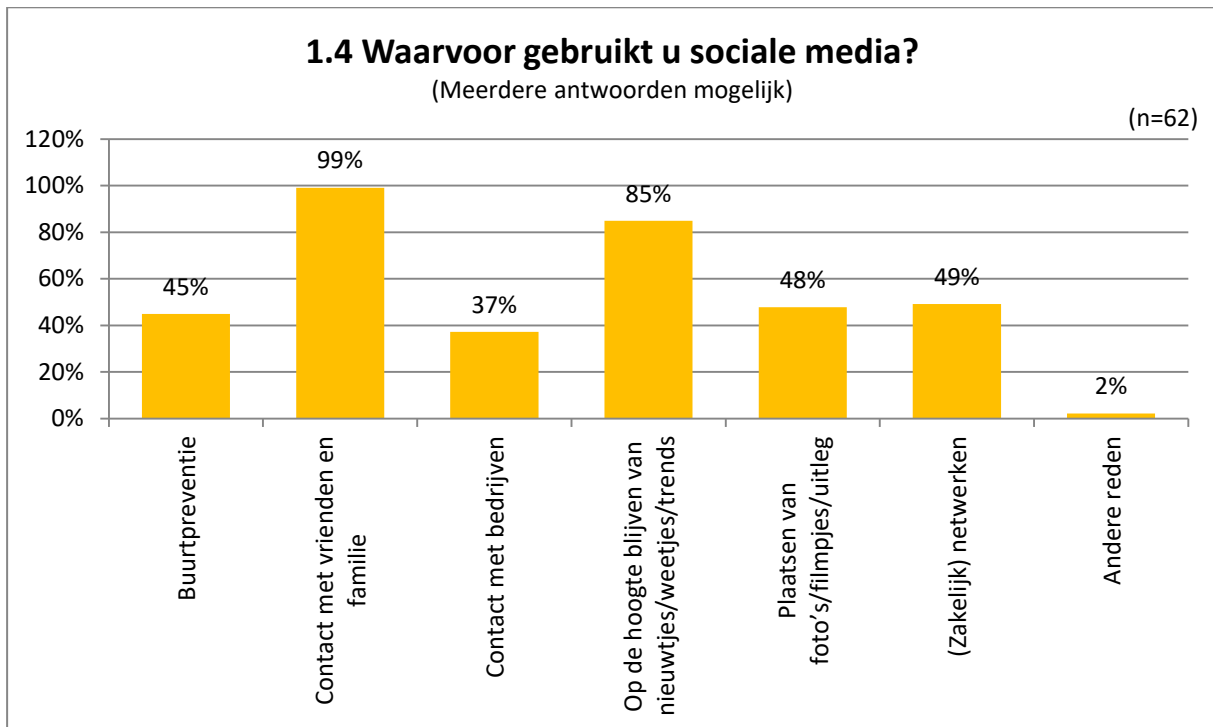
De ene inwoner plaatst dagelijks zijn of haar status op de sociale media, de ander maakt helemaal geen gebruik van sociale media.

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.1 beantwoord was met 'Sociale media'.



Op vraag 1.3 "Welke sociale media gebruikt u?" antwoordt 99% van de respondenten: "WhatsApp".

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.1 beantwoord was met 'Sociale media'.

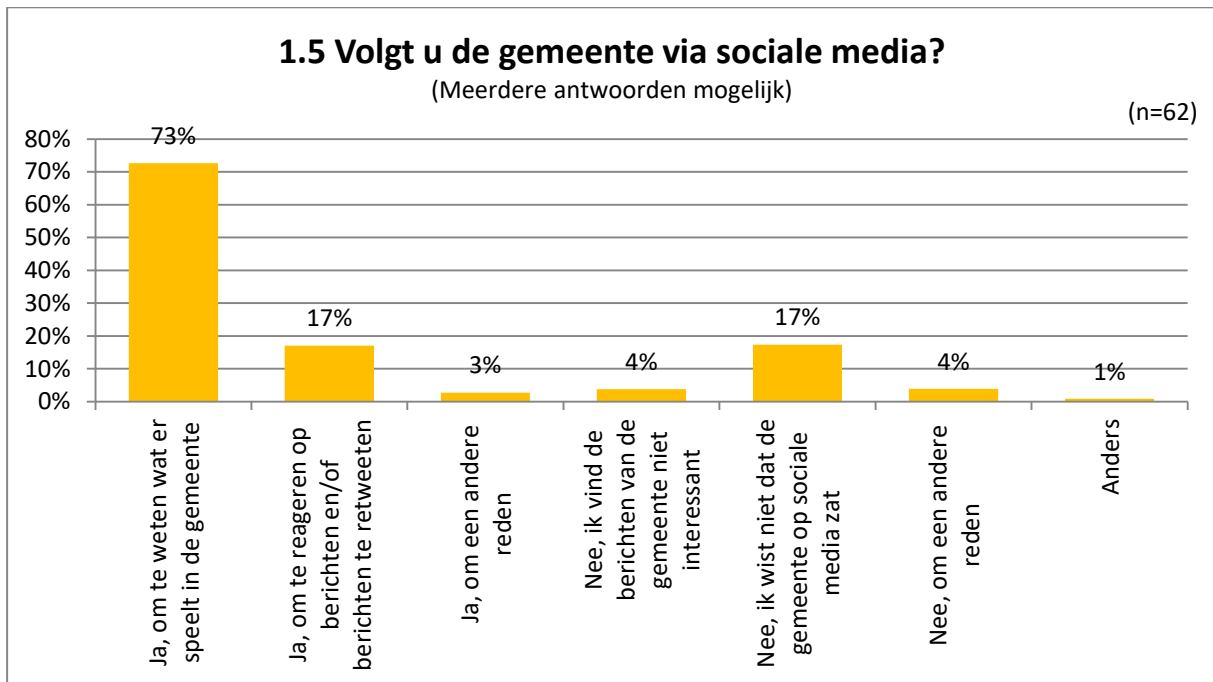


Op vraag 1.4 "Waarvoor gebruikt u sociale media?" antwoordt 99% van de respondenten: "Contact met vrienden en familie".

Andere reden, namelijk:

- Rondneuzen
- Vergaderen, acties uitzetten

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.1 beantwoord was met 'Sociale media'.



Op vraag 1.5 "Volgt u de gemeente via sociale media?" antwoordt 73% van de respondenten: "Ja, om te weten wat er speelt in de gemeente".

Ja, om een andere reden namelijk:

- Opzoeken afvalkalender

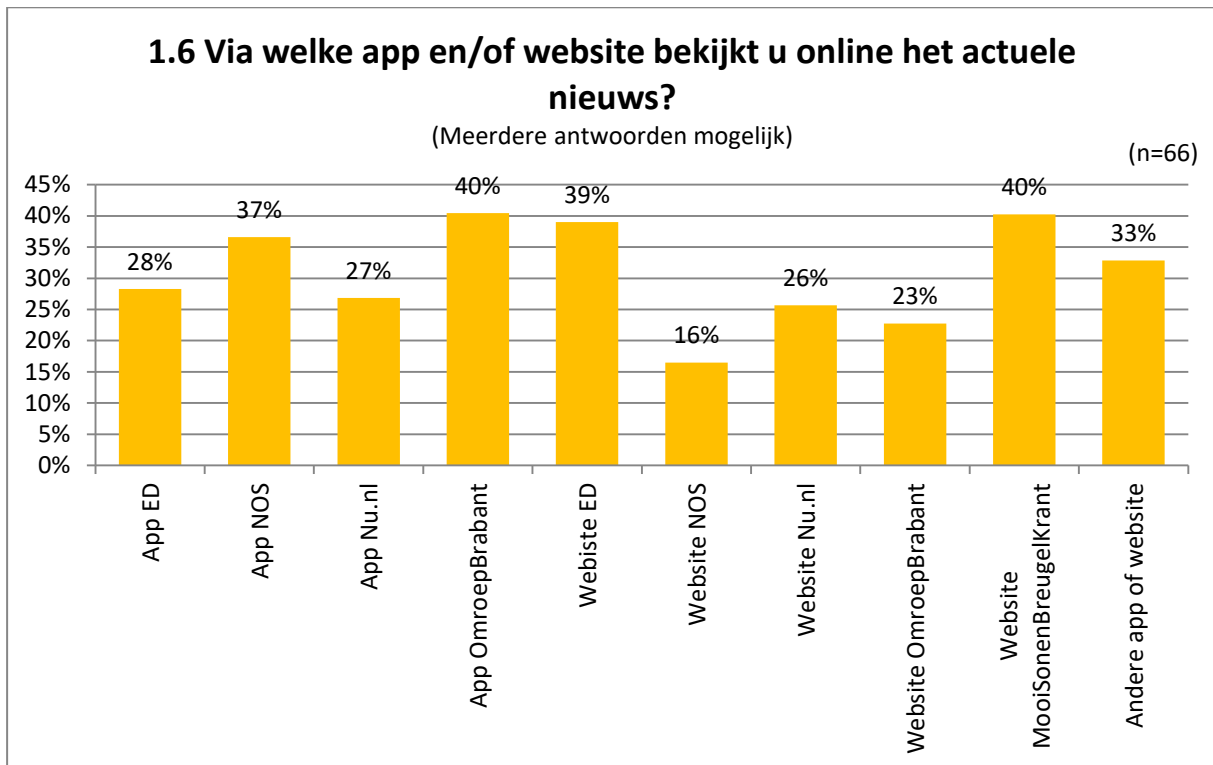
Nee, om een andere reden namelijk:

- Ik zou niet weten wat ik daar van moet volgen
- Nooit over nagedacht

Anders, namelijk:

- Kom de gemeente maar sporadisch tegen op social media

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.1 beantwoord was met 'Actuele nieuws'.

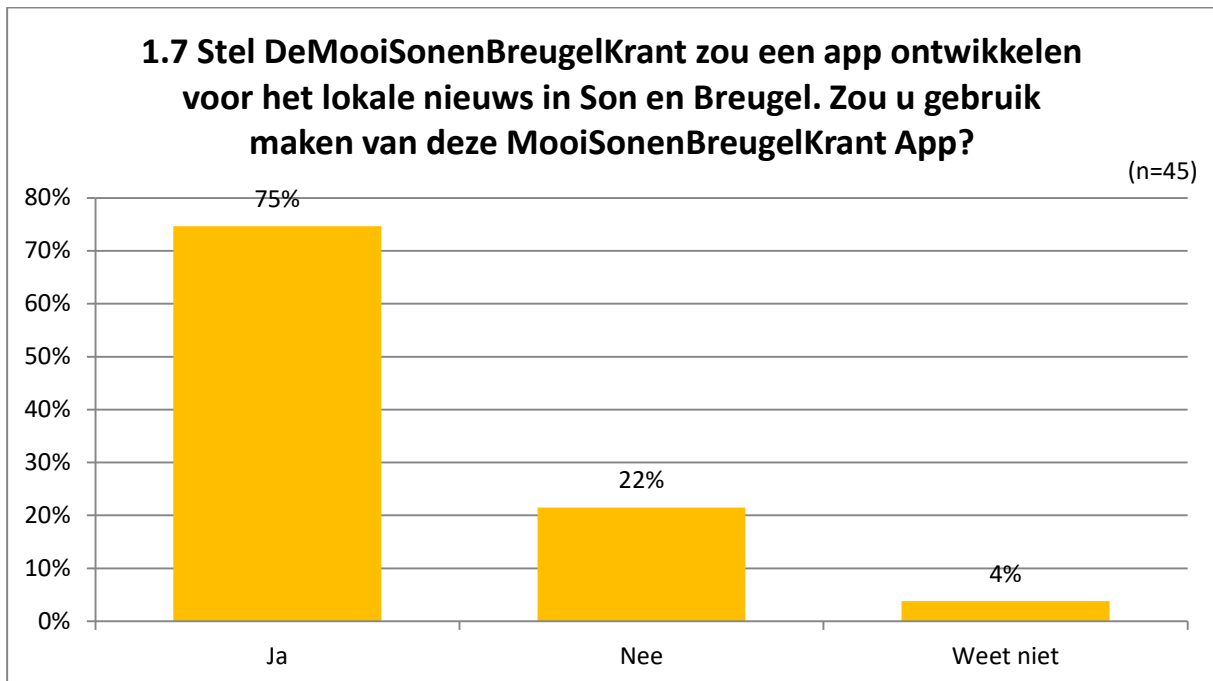


Op vraag "Via welke app en/of website bekijkt u online het actuele nieuws?" antwoordt 40% van de respondenten: "App OmroepBrabant". Eenzelfde percentage antwoordt "Website MooiSonenBreugelKrant".

Andere app of website, namelijk via:

- 040 nieuws
- Bd.nl en gelderlander.nl soms telegraaf.nl
- Facebook
- Facebook Mooi SenB krant
- NOS , volkskrant
- Ons Son en Breugel
- Rtl nieuws en FB
- SeniorenRaad S & B en de gemeente site
- Son en Breugel Nieuws
- SonenBreugelVerbindt
- Telegraaf (2x)
- TELEGRAAF
- Twitter
- Website FD.nl

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.6 beantwoord was met 'App ED', 'App NOS', 'App NU.nl' en 'App Omroep Brabant'.



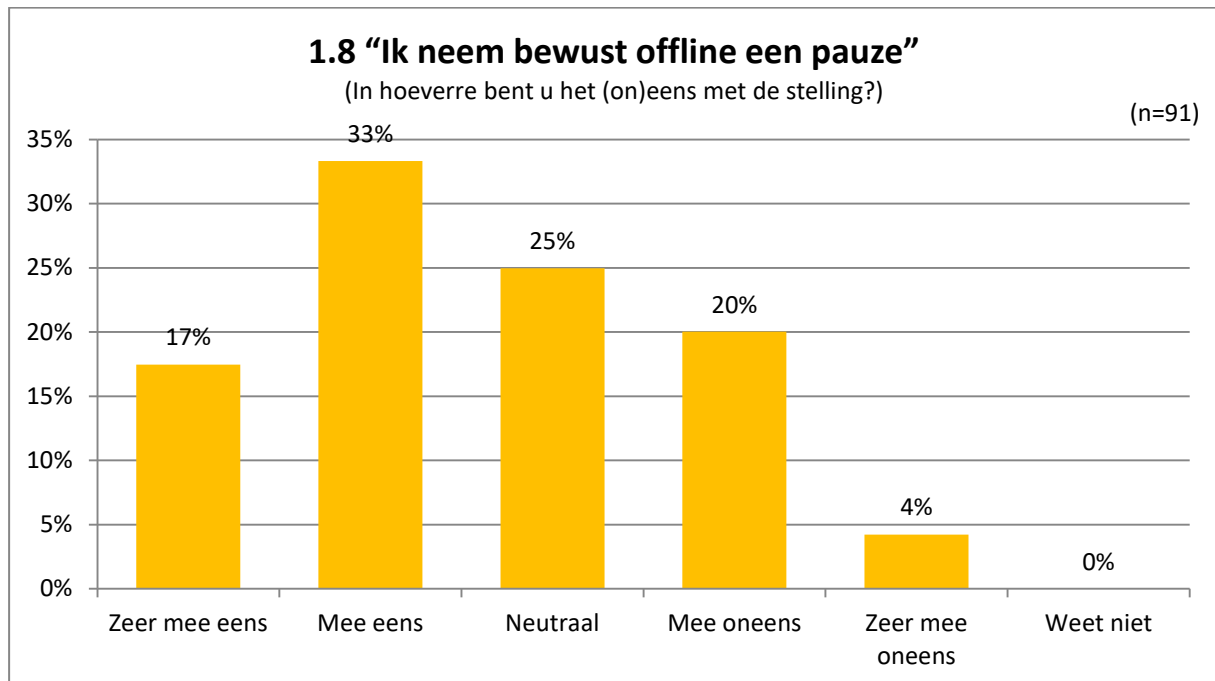
Op vraag "Stel DeMooiSonenBreugelKrant zou een app ontwikkelen voor het lokale nieuws in Son en Breugel. Zou u gebruik maken van deze MooiSonenBreugelKrant App?" antwoordt 75% van de respondenten: "Ja".

Toelichting

- Ja
- Mits de app goed werkt natuurlijk, anders houdt ik het net als bij NU.nl en ED bij de website
- Nee
- Ik zie het liever op Facebook voorbij komen
- Weet niet
- Ik zou hem alleen installeren als het voor mij nut heeft. Als ik bijvoorbeeld meldingen zou krijgen voor nieuws dat voor mijn buurt van belang is (bijvoorbeeld over verkeersafzettingen of bouwplannen etc)

Nederlanders zijn steeds langer online, maar geven ook aan bewust offline te gaan. U geeft aan dagelijks of iedere uur gebruik te maken van internet.

>> Onderstaande vraag werd alleen getoond als vraag 1.1 beantwoord was met 'Actuele nieuws' en 'E-mail'.



Op stelling "Ik neem bewust offline een pauze" antwoordt in totaal 50% van de respondenten: "(zeer)mee eens". In totaal 24% van de respondenten antwoordt: "(zeer)mee oneens". Het middelste antwoord (mediaan) is: "Mee eens".

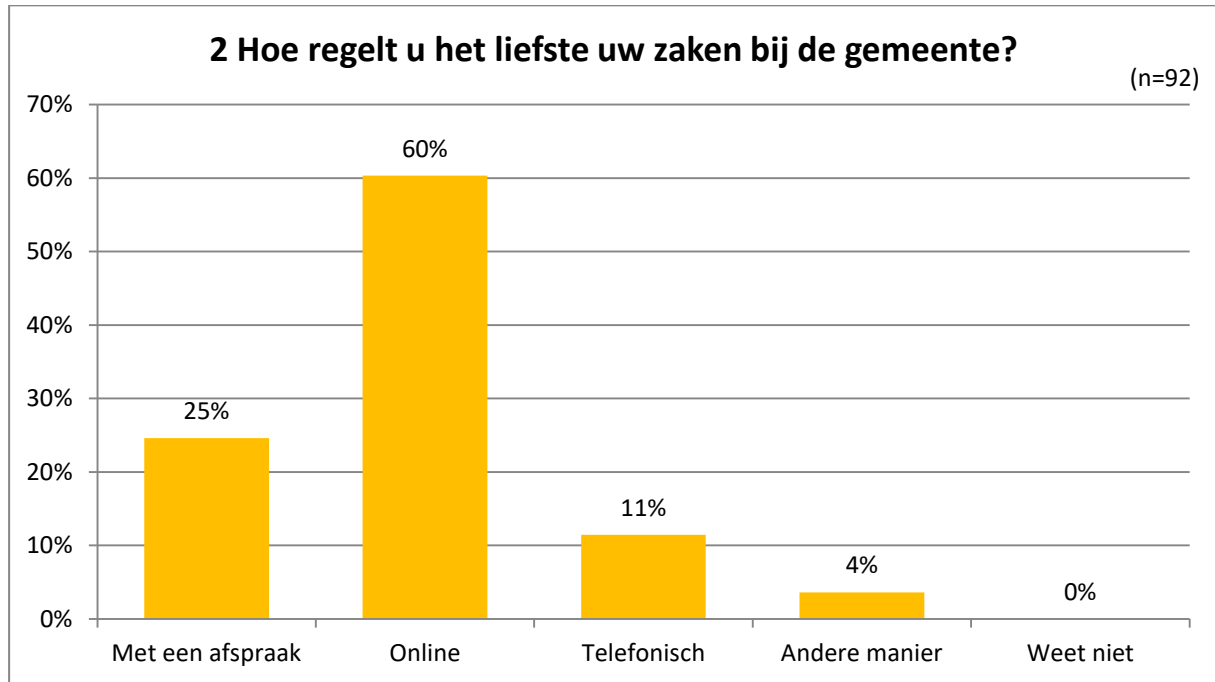
Toelichting

- Mee eens
- Ik maak bewust gebruik van internet en beperk mijn werk tot bepaalde vooraf vastgestelde uren om bv mail te beantwoorden.

Digitale dienstverlening

Restaurants, supermarkten, kledingwinkels en ook de gemeente maken steeds meer gebruik van de digitale dienstverlening.

De ene inwoner regelt alles online als het om gemeentezaken gaat, de ander belt liever naar het gemeentehuis.



Op vraag "Hoe regelt u het liefste uw zaken bij de gemeente?" antwoordt 60% van de respondenten: "Online".

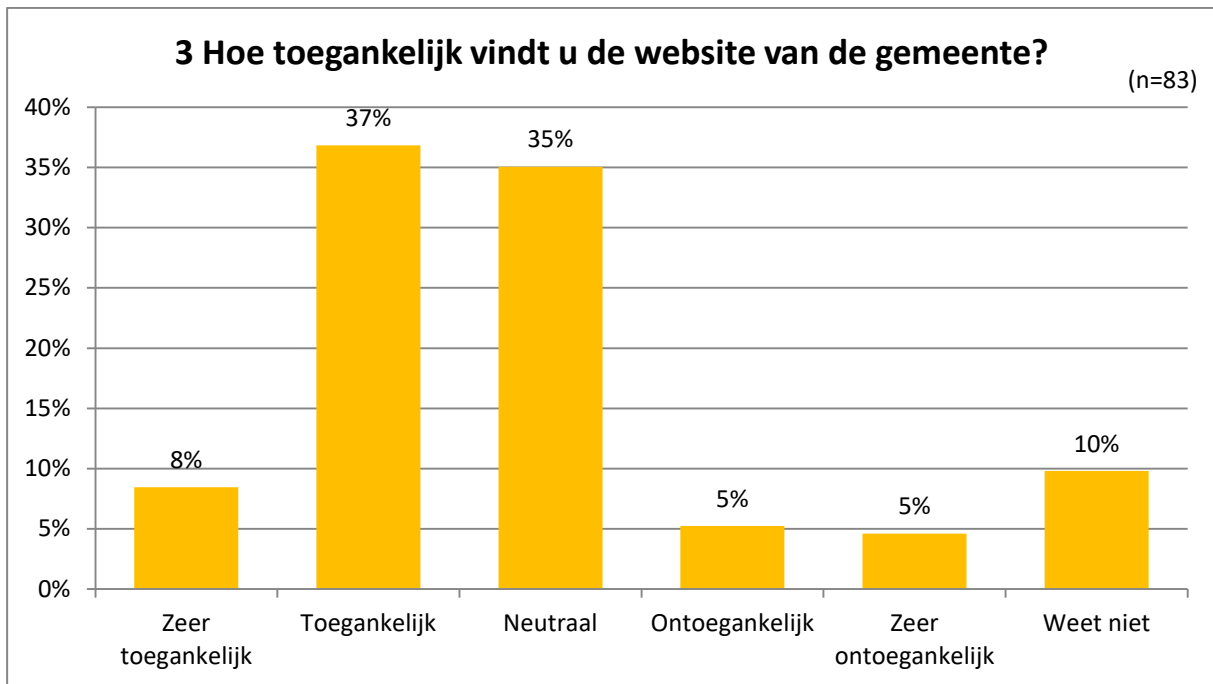
Andere manier, namelijk:

- Afhankelijk van de aard van de kwestie
- Alle 3 van toepassing
- Beide
- Online waar het kan, met een afspraak waar het moet

Toelichting

- Met een afspraak
- Digitaal een afspraak plannen of eenvoudige zaken regelen gaat wel soepel bij de gemeente, maar met wat complexere vragen is het altijd fijn om iemand te spreken. Het woud van overheidsregels (zoals bijvoorbeeld rondom allerlei zorginstanties) zorgen al snel voor stress en een gevoel van machteloosheid. Vaak is niet te begrijpen waar je met welke vraag terecht moet en vaak werken diverse loketten ook niet samen. Teveel overheidsdiensten zijn te ingewikkeld om digitaal aan te bieden. Bij bedrijven vind ik de online dienstverlening bijna altijd helder en werkbaar.
 - Het liefst zou ik gewoon opbellen of langs gaan, maar de gemeente dwingt me om gebruik te maken van hun klantvriendelijke website

- Telefonisch
- Online vaak geen duidelijk antwoordt op de vraag.



Op vraag "Hoe toegankelijk vindt u de website van de gemeente?" antwoordt in totaal 45% van de respondenten: "toegankelijk". In totaal 10% van de respondenten antwoordt: "ontoegankelijk". Het middelste antwoord (mediaan) is: "Toegankelijk".

Toelichting

- Toegankelijk**
- De site is best prima en overzichtelijk, maar alleen op een oppervlakkig informatief niveau.
- Neutraal**
- Zoektermen komen erg nauw en daardoor is het soms moeilijk om de juiste informatie te vinden
- Zeer ontoegankelijk**
- Ik heb slechte ervaringen met contact met de gemeente online. Heb al vaak ervaren dat er vanuit de gemeente geen reactie komt!

2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	TIP MooiSonenBreugel
Onderwerpen	:	Bent u digitaal, of niet?
	:	Digitale dienstverlening
Enquêteperiode	:	21 maart 2019 tot 31 maart 2019
Aantal respondenten	:	101
Foutmarge	:	9,7% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)*
Aantal vragen	:	13
Rapportagedatum	:	2 april 2019

* Met het betrouwbaarheidsniveau van 95% wordt bedoeld dat de resultaten in dit onderzoek in 95% van de gevallen overeenkomt met de werkelijkheid. Hierin wordt altijd een foutmarge meegenomen, in dit geval bedraagt de foutmarge 9,7%. De resultaten in dit onderzoek kunnen 9,7% afwijken. Wanneer de foutmarge onder de norm 5% zit, dan is er sprake van een representatief onderzoek. Dit is hier **niet** het geval.

2.1. Methodiek

- In overleg met DeMooiSonenBreguelKrant zijn de vragen opgesteld.
- De vragenlijst is verstuurd naar de leden van het Tip-burgerpanel op 21 maart 2019 door middel van een begeleidend schrijven.
- Een herinneringsmail is gestuurd op 28 maart 2019

2.2. Leeswijzer

De toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden die de respondenten hebben gegeven tijdens het invullen van de enquête. Hier kunnen spellings- en grammaticafouten in zitten.

3. TipMooiSonenBreugel

Mensen hebben vaak hun mening klaar. Ze zijn voor of tegen een nieuw idee dat opborrelt in de samenleving. Politici gooien wel eens een balletje op en luisteren wat de reacties zijn. Luisteren ze dan ook echt? Hoe vaak hoor je: ze doen maar, ze luisteren toch niet naar ons?

De MooiSonenBreugelKrant en Toponderzoek willen de betrokkenheid van de inwoners van Son en Breugel vergroten. Via het panel TipMooiSonenBreugel.nl kunnen alle inwoners van Son en Breugel hun mening kenbaar maken over onderwerpen die leven in hun samenleving.

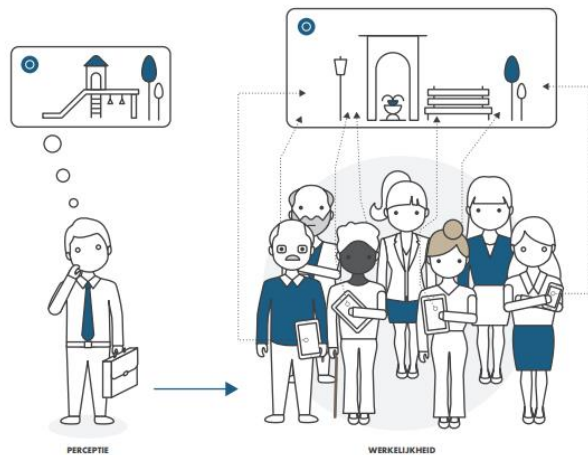
Op www.TipMooiSonenBreugel.nl kan iedereen een [aanmeldingsformulier](#) invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen.

De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

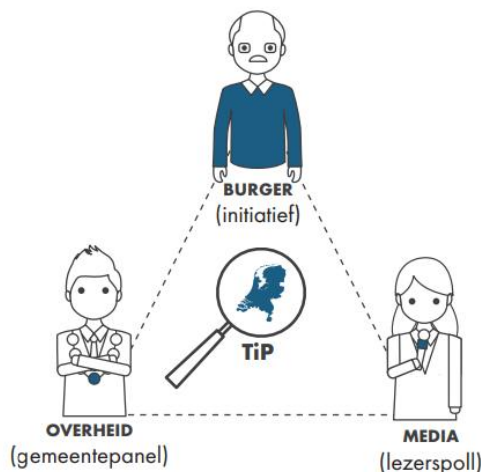
TipMooiSonenBreugel.nl is een gemeenschapspanel, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u vragen over dit initiatief, dan kunt u deze altijd stellen aan enquete@toponderzoek.com. Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor raadplegingen.

Lees hier meer over de [TIP-methodiek](#).

TipMooiSonenBreugel maakt het gemakkelijk om zonder veel moeite je zegje te doen!



Zie eerdere [onderzoekresultaten](#), waaronder 'Centrum Son en Breugel', 'Duurzaamheid' en 'Gemeenteraadsverkiezingen'.



4. Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsense bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.

Blijf op de hoogte via de [Topletter](#).



Toponderzoek
Expeditiestraat 12
5961 PX Horst

www.Toponderzoek.com
enquete@toponderzoek.com
085-4860103

Toponderzoek is lid van MOA.