



Beste panellid,

In juni vond een peiling plaats over wat inwoners zouden vinden van een gemeente app, en wat ze er dan graag in zouden willen kunnen zien en doen.

Aanleiding en doel van het onderzoek

Vanuit het programma dienstverlening kwam de vraag of een gemeente app zou kunnen helpen bij het verbeteren van de dienstverlening vanuit de gemeente aan inwoners.

Dit onderzoek werd gedaan om te begrijpen wat de behoefte is van inwoners:

1. Hoe denken inwoners over een app van de gemeente?
2. Wat willen inwoners in een app kunnen zien en doen? Een hoe?
3. Wanneer kan een app de inwoners beter helpen dan andere contactopties, zoals de website of telefonisch contact?

De **belangrijkste uitkomsten** zijn als volgt:

- Inwoners zijn vaak positief over een gemeente app, vooral vanwege het verwachte gemak.
- In een app wil men nieuws over de wijk, meldingen maken over de wijk, grofvuil afspraak maken, herinneringen voor taken krijgen en balieafspraken plannen
- Een app heeft als voordelen dat:
 - Hij makkelijk is in gebruik, overzichtelijk, visueel en weinig tekst.
 - Informatie en opties kan aanbieden die passen bij de inwoner zijn situatie of interesses
 - Proactief informatie kan geven
 - Hij met een vertaalfunctie ook niet Nederlandssprekenden kan helpen.
 - Berichten voelen veiliger in de app; men weet zeker dat deze van de gemeente zijn.
- Een app lijkt minder geschikt voor moeilijke vragen, dan spreekt men liever een persoon.
- Er is ook een groep mensen die liever niet de app gebruikt, omdat ze liever persoonlijk in gesprek gaan of het digitaal regelen van zaken moeilijk vindt.

Vervolg

De inzichten uit dit onderzoek worden meegenomen in een nieuwe versie van het ontwerp van de app en in de overwegingen van wat er in de app aangeboden zal worden.