



Authenticatie

Rapport voorbereid door Profacts voor Stad Gent

Juli 2022

CŌNTENT

- 1 **Achtergrond, doelstellingen, methodologie en steekproef**
- 2 **Managementsamenvatting**
- 3 **Digitalisatie en communicatiegedrag in het algemeen**
- 4 **Communicatie met het lokaal bestuur**
- 5 **Perceptie en gebruiksintentie van een digitale balie**



Achtergrond, doelstellingen, methodologie en steekproef

Achtergrond en doelstellingen



- De doelstelling van het project is om onderzoek te doen naar een technologie waarmee burgers zich op een heel **gebruiksvriendelijke manier sterk kunnen authenticeren tijdens een conversatie die niet in elkaars fysieke aanwezigheid verloopt**. Dit kan tijdens een videocall zijn, maar ook tijdens een telefoongesprek of chat. Wanneer tijdens deze conversatie blijkt dat er zekerheid moet zijn rond de identiteit van de burger om de dienstverlening verder te kunnen zetten, willen we dat dit op dat moment zo gebruiksvriendelijk mogelijk verloopt.
- Dit rapport stelt de resultaten voor van een **kwantitatief onderzoek** dat antwoord geeft op de volgende **onderzoeksvragen**:
 - Hoe wordt het idee van een digitale balie **gepercipieerd** en wat is het **potentieel**?
 - Wat is het **profiel** van de mensen die hier gebruik van zullen maken?
 - Is er **ondersteuning** nodig als men zich tijdens het gesprek zou moeten authenticeren?
 - Wat zijn de **randvoorwaarden/voorkeuren** voor een dergelijk platform?

Methodologie en steekproef



METHODOLOGIE

Online interviews (CAWI)



STEEKPROEF

N=1002: Vlamingen ouder dan 18 jaar

De steekproef werd gewogen op basis van geslacht, leeftijd, provincie en sociale klasse om representatief te zijn voor de Vlaamse bevolking (18+).



VELDWERK

06 juli – 17 juli 2022



Managementsamenvatting

Vooral voor jongere generaties kan een digitale balie een goed alternatief zijn, maar de meeste contacten zullen via de bestaande kanalen blijven lopen. Zie de digitale balie dan ook eerder als toevoeging, niet als vervanging en vermijd om mensen die richting uit te duwen.



Ondanks de vrij goede adoptie van technologische ontwikkelingen, verkiest de Vlaming nog steeds persoonlijk contact, e-mail of telefoon om in contact te treden met bedrijven, organisaties, instanties of overheden

- Vooral **smartphone** en **PC/laptop** zijn heel goed ingeburgerd in Vlaanderen.
- Ook de **toepassingsmogelijkheden** zoals online aankopen, messaging via apps, sociale media etc. worden door een overgrote meerderheid gebruikt.
- Maar om in contact te treden met bedrijven, organisaties, instanties of overheden, geeft men nog steeds de **voorkeur aan persoonlijk contact, e-mail of telefoon**.
- Er is hierbij een **duidelijk verschil tussen jongeren en ouderen**; jongere generaties staan een stuk meer open voor video- en chatgesprekken.

Gelijkaardig gedrag zien we in contact met het lokaal bestuur, maar er is zeker nog ruimte om qua contactmogelijkheden te verbeteren

- De meeste contacten met het lokaal bestuur gebeuren **face-to-face, via de telefoon, e-mail of e-loket/online formulier**.
- Niet iedereen is echter tevreden met de mogelijkheden om het lokaal bestuur te contacteren. Bvb. geeft 22% aan dat het voor hen niet gemakkelijk is om fysiek bij het stadskantoor/gemeentehuis langs te gaan. Er is dus zeker **ruimte voor verbetering**.

Vooral voor jongere generaties kan een digitale balie een goed alternatief zijn, maar de meeste contacten zullen via de bestaande kanalen blijven lopen. Zie de digitale balie dan ook eerder als toevoeging, niet als vervanging en vermijd om mensen die richting uit te duwen.



Een digitale balie kan een interessant alternatief zijn, maar mag geen vervanging zijn. Het overgrote deel van de contacten zal nog op de klassieke manier blijven verlopen. Zichzelf online kunnen authenticiseren is een belangrijke slaagvoorwaarde voor een dergelijk platform.

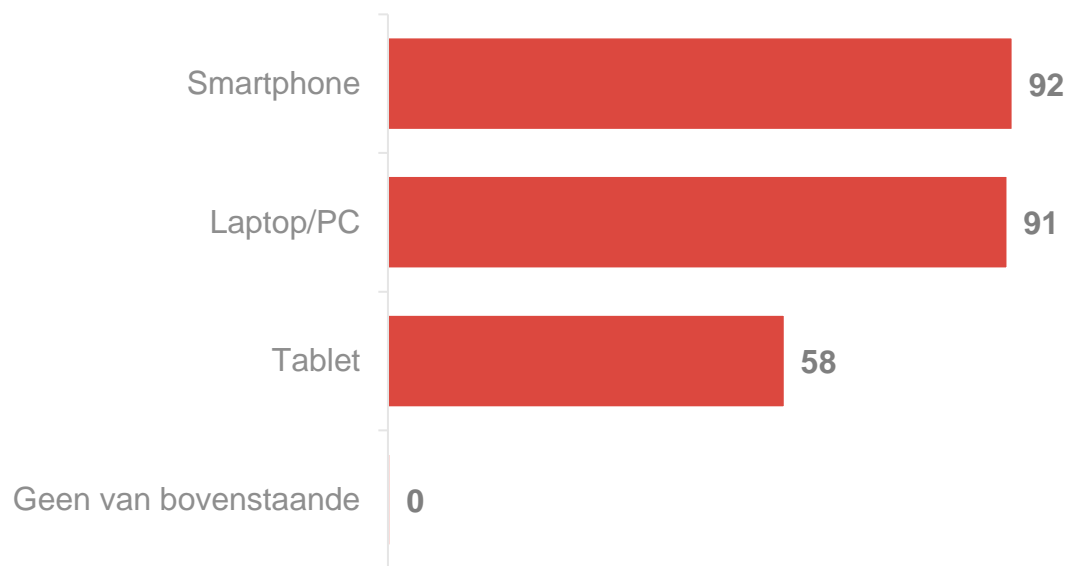
- Het idee van een digitale balie roept **gemengde reacties** op. **Jongeren** staan hier duidelijk een stuk **positiever** tegenover dan ouderen.
- De meeste mensen zullen **blijven opteren voor de klassieke kanalen**. Het invoeren van een digitale balie zal hier dus niet tot een aardverschuiving leiden.
- Potentiële gebruikers zijn oververtegenwoordigd bij de **25-34 jarigen**, **hogere sociale klassen** en mensen die sneller **digitale vernieuwingen** opnemen.
- Zichzelf online kunnen **authenticiseren** is de **belangrijkste voorwaarde** om gebruik te maken van de digitale balie, zeker voor de 65-plussers. Ook het kunnen uitwisselen en ondertekenen van documenten wordt als een belangrijke voorwaarde gezien.
- De meeste mensen zouden, dankzij de hoge penetratie van itsme, **geen hulp nodig** hebben om zich tijdens een videogesprek te **identificeren**.



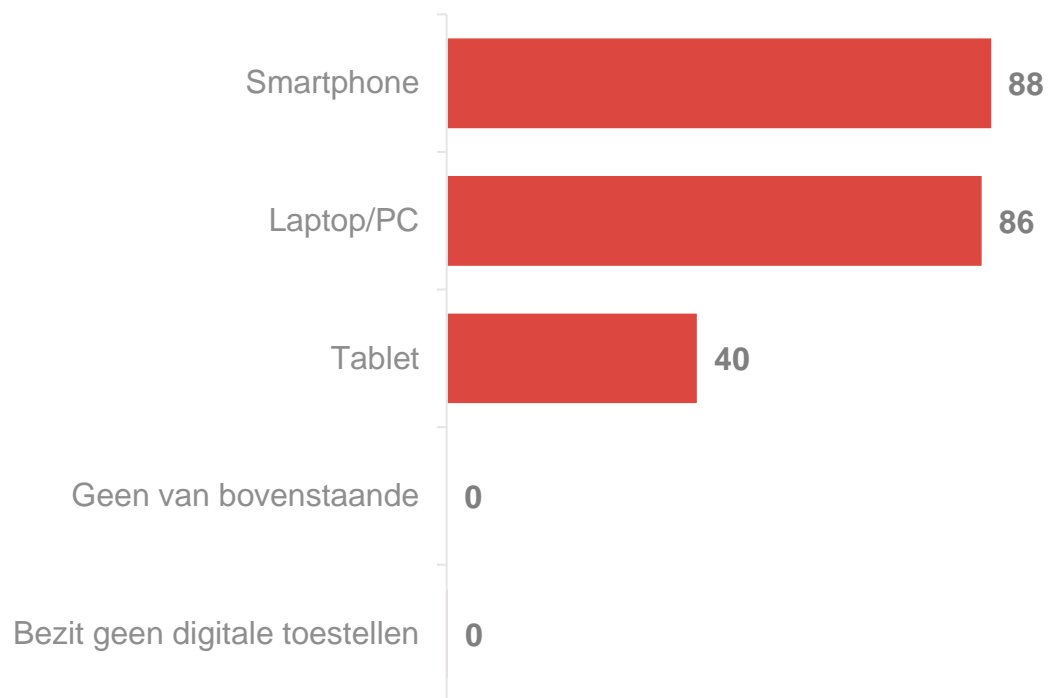
Digitalisatie en communicatiegedrag in het algemeen

Zowel smartphone als laptop/PC zijn heel goed ingeburgerd bij de Vlaamse gezinnen. Het gebruik van een tablet ligt een stuk lager.

Welke toestellen **heeft u** binnen uw gezin? (%)

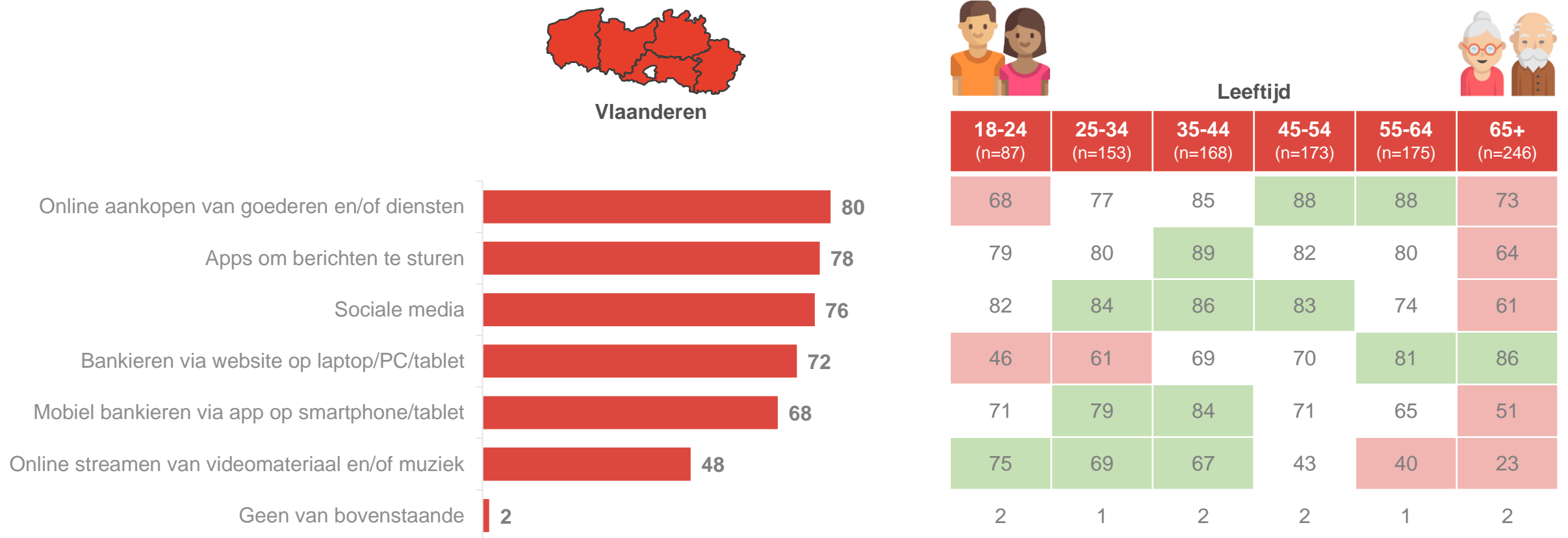


Van welke toestellen maakt u persoonlijk **ook gebruik**? (%)



Bovendien is de Vlaming goed vertrouwd met heel wat courante digitale toepassingen. De 65-plussers lopen op dit vlak wel licht achter.

Welke van de volgende digitale toepassingen heeft u gebruikt de voorbije 12 maand? (%)

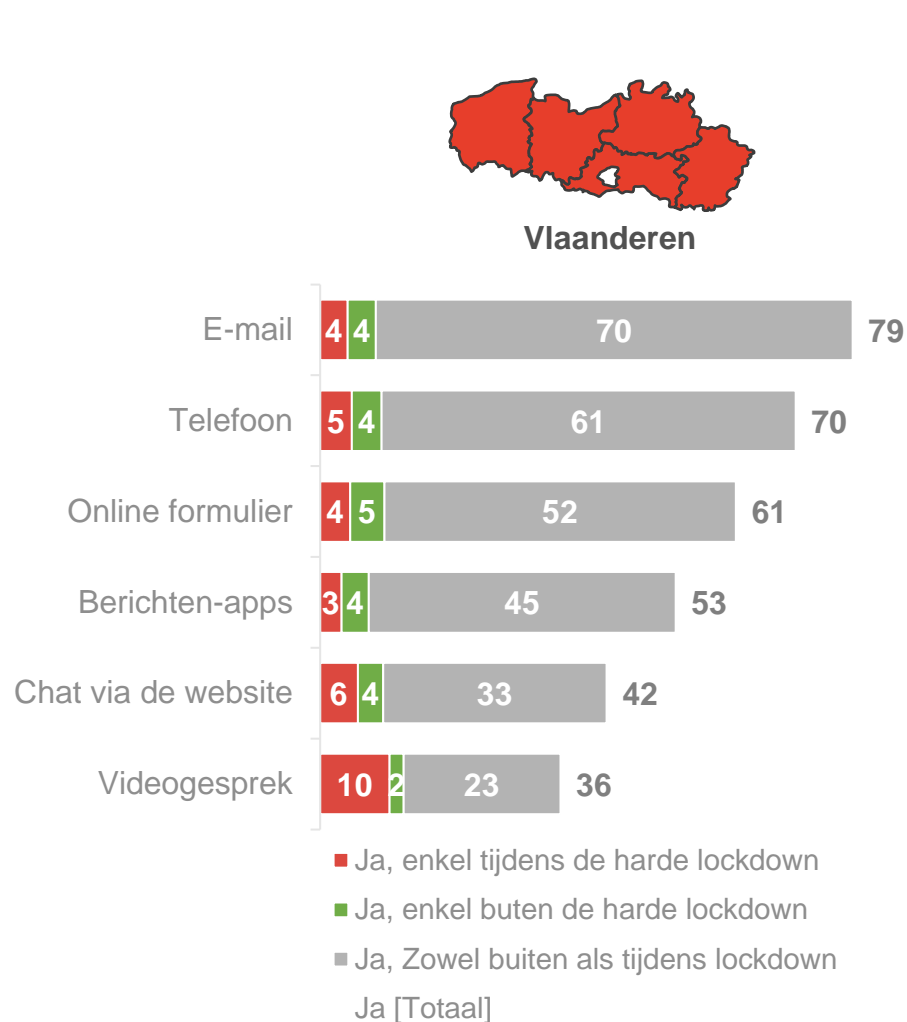


Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Maar contacten met bedrijven, organisaties, instanties of de overheid blijven meestal verlopen via E-mail en telefoon. Video- en chatgesprekken worden minder gebruikt. Bij de jongere generaties zien we wel een groter belang van beide kanalen.

Heeft u in de afgelopen 3 jaar contact gehad met een bedrijf, organisatie, instantie of overheid via de volgende kanalen? (%)



Leeftijd

	18-24 (n=87)	25-34 (n=153)	35-44 (n=168)	45-54 (n=173)	55-64 (n=175)	65+ (n=246)
E-mail	79	75	79	77	86	77
Telefoon	72	68	67	70	74	70
Online formulier	62	69	70	59	68	48
Berichten-apps	60	55	57	50	55	45
Chat via de website	58	52	55	40	44	24
Videogesprek	60	46	38	33	32	23



Het hogere gebruik van videogesprek door 18-24j vinden we terug op alle vlakken: enkel tijdens de harde lockdown (17%), enkel buiten de harde lockdown (6%), zowel buiten als tijdens lockdown (37%)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Dat video- en chatgesprekken minder gebruikt worden in contacten met bedrijven, organisaties, instanties of overheden kan verklaard worden door de minder positieve houding die mensen aannemen tegenover deze kanalen. Maar ook hier zien we een duidelijk verschillende perceptie tussen jongeren en ouderen.

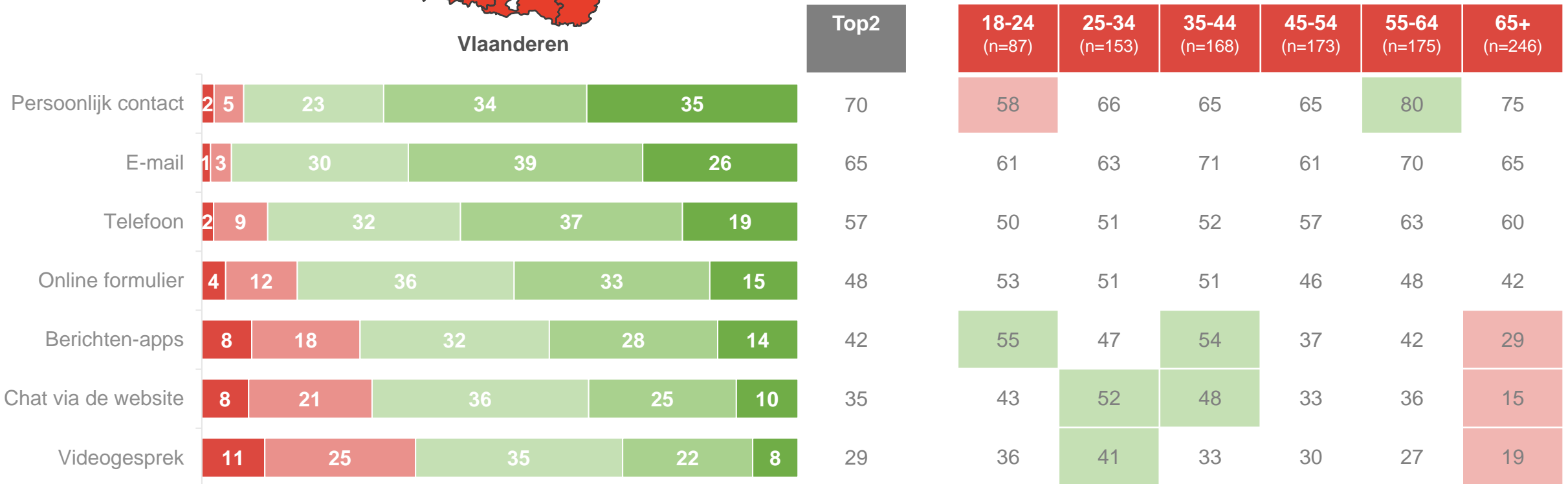
In het algemeen, hoe staat u tegenover deze manieren om in contact te treden met bedrijven, organisaties, instanties of overheden als u op zoek bent naar meer informatie, een vraag/klacht heeft ...? (%)



Vlaanderen



% Top 2



■ Zeer negatief ■ Eerder negatief ■ Eerder positief ■ Positief ■ Zeer positief

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Bijgevolg ligt de openheid om een videogesprek te voeren in de meeste situaties eerder aan de lage kant.

Voor welke dienstverlening(en) zou u een videogesprek overwegen? (%)

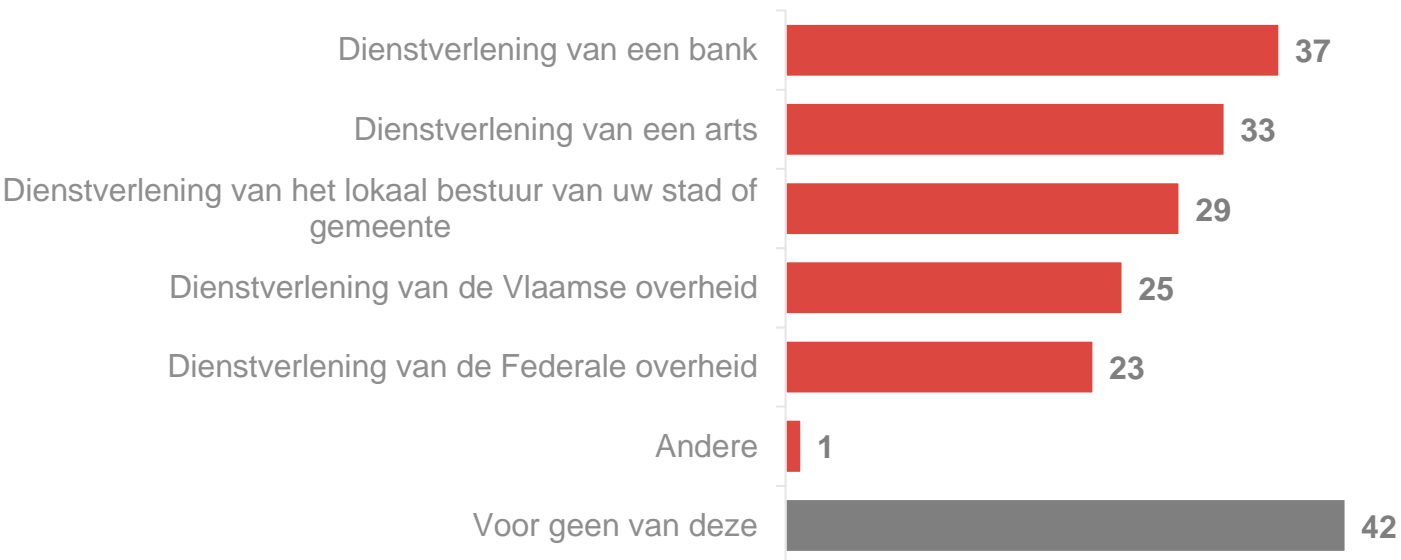


Vlaanderen



Leeftijd

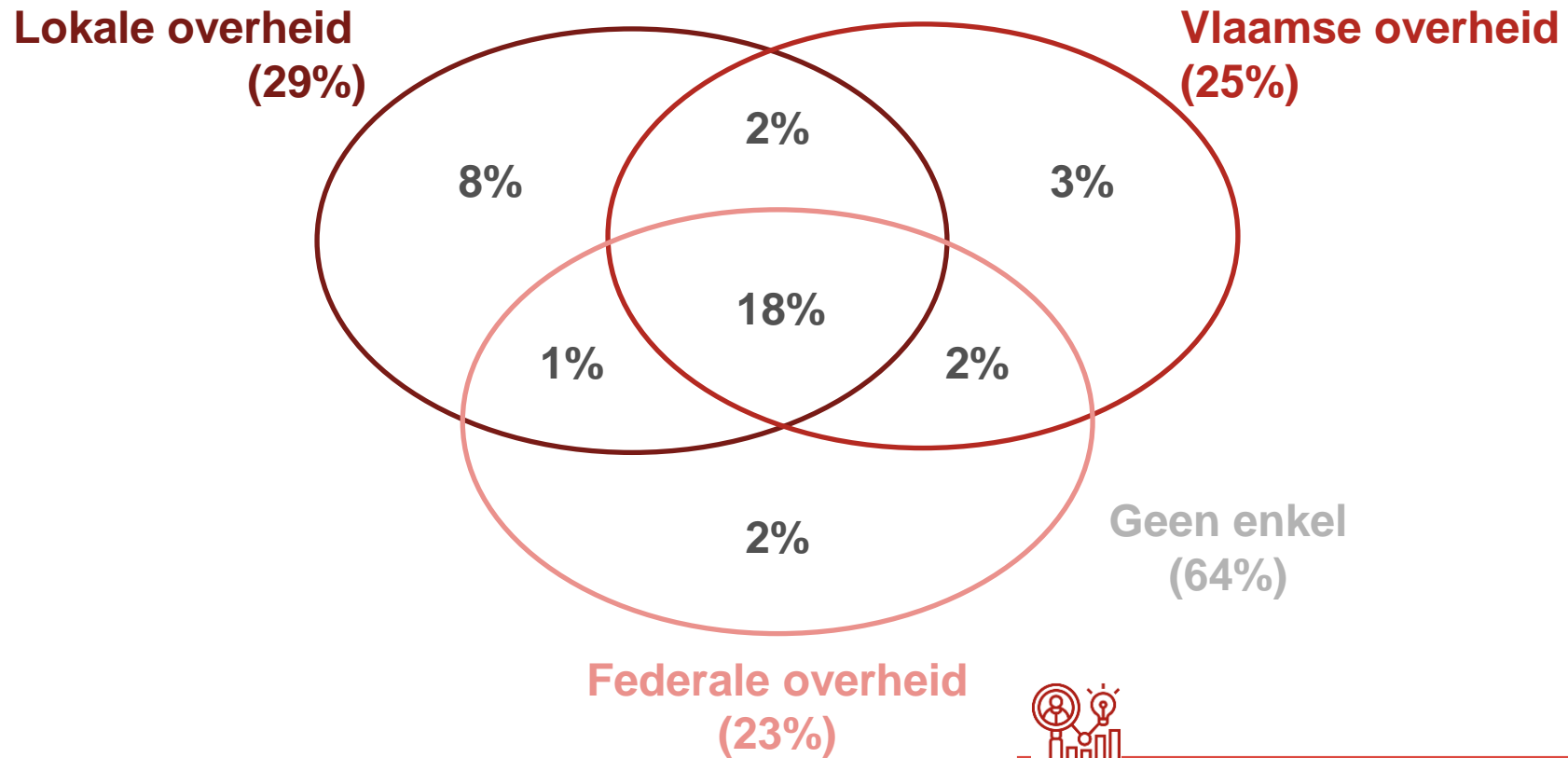
	18-24 (n=87)	25-34 (n=153)	35-44 (n=168)	45-54 (n=173)	55-64 (n=175)	65+ (n=246)
Dienstverlening van een bank	37	36	40	36	35	37
Dienstverlening van een arts	35	29	33	33	30	36
Dienstverlening van het lokaal bestuur van uw stad of gemeente	23	32	33	30	29	28
Dienstverlening van de Vlaamse overheid	31	26	30	23	25	21
Dienstverlening van de Federale overheid	23	18	31	22	25	20
Andere	1	2	1	3	2	0
Voor geen van deze	30	36	34	45	49	48



Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Als men bereid is om een videogesprek te voeren met een overheid, geldt dit meestal voor meerdere overheden (lokaal, Vlaams en/of Federaal). De helft van de 36% die een videogesprek met een overheid overweegt, doet dat zelfs direct voor de drie niveaus.

Voor welke dienstverlening(en) zou u een videogesprek overwegen? (%)



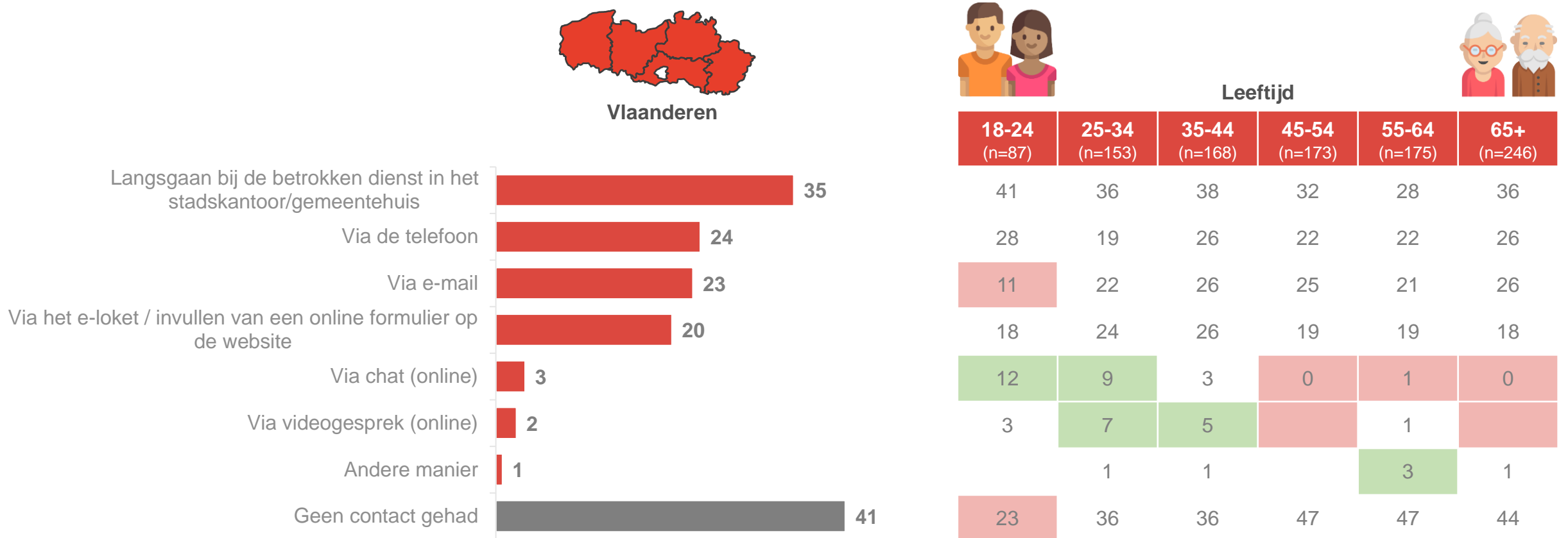
Geen duidelijk profiel te onderscheiden in diegene die enkel 1 versus meerdere niveaus van overheid zouden overwegen voor een videogesprek.



Communicatie met het lokaal bestuur

Een gelijkaardig beeld zien we bij het lokaal bestuur; de meeste contacten gebeuren face-to-face, via de telefoon, e-mail of e-loket/online formulier. Dat geldt over alle leeftijden heen, al zien we bij de jongere generaties wel een relatief hoger gebruik van chat en videogesprek.

Heeft u in de voorbije 12 maanden contact gehad met het lokaal bestuur van uw stad/gemeente? Zo ja, op welke manieren? (%)



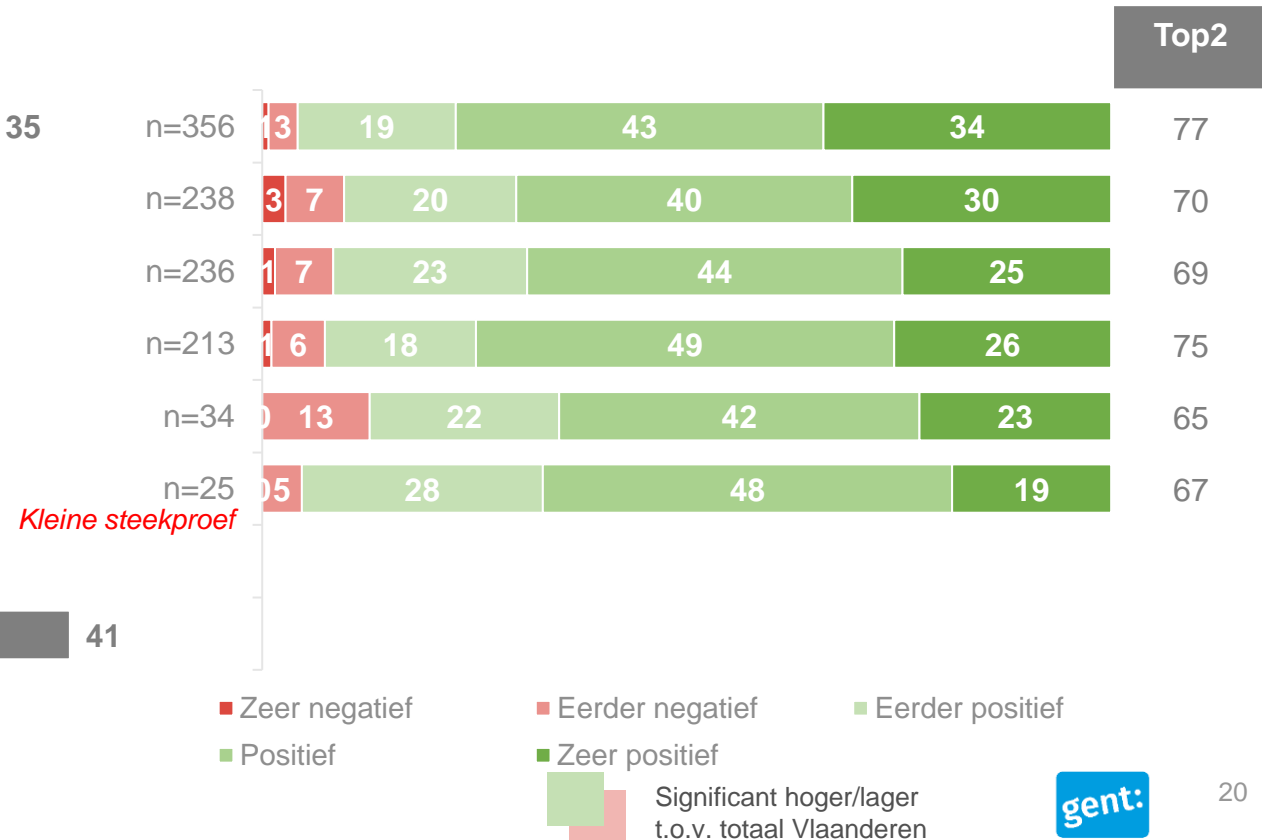
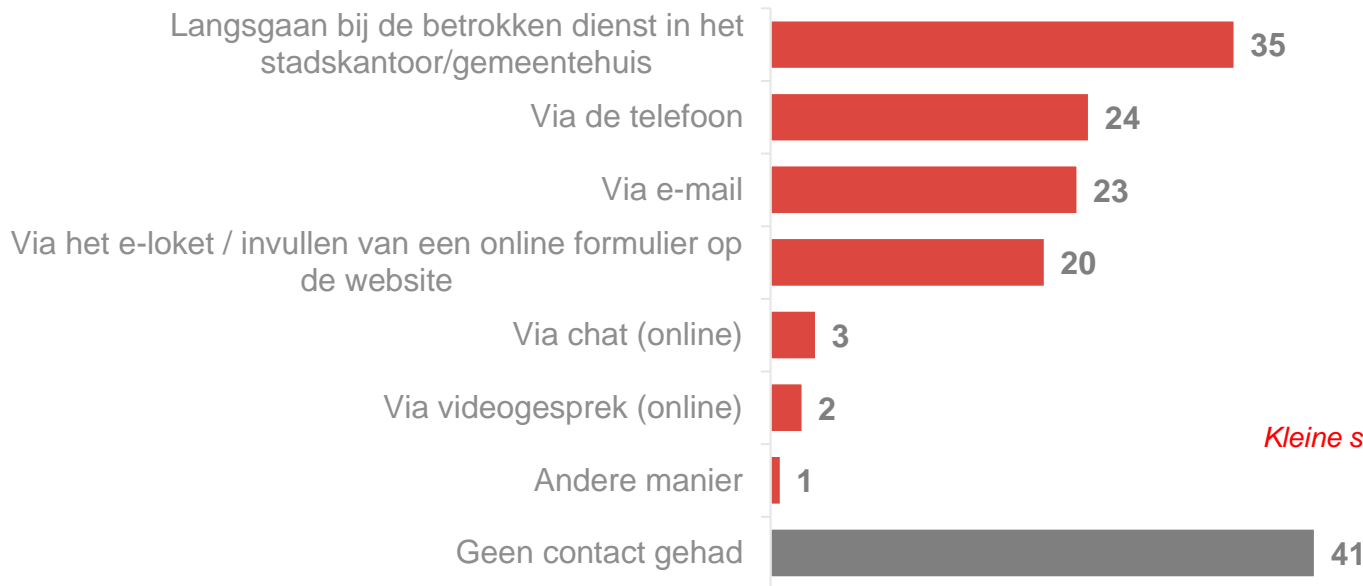
Alle soorten contacten worden wel globaal als positief ervaren.

Heeft u in de voorbije 12 maanden contact gehad met het lokaal bestuur van uw stad/gemeente? Zo ja, op welke manieren? (%)

Hoe heeft u deze manieren om in contact te treden met het lokaal bestuur van uw stad/gemeente zelf ervaren? (%)



Vlaanderen



Niet iedereen is tevreden met de mogelijkheden om het lokaal bestuur te contacteren. Zo geeft 22% aan dat het voor hen niet gemakkelijk is om fysiek bij het stadskantoor/gemeentehuis langs te gaan. Er is dus zeker nog ruimte voor verbetering.

In welke mate gaat u akkoord met de volgende uitspraken over het lokaal bestuur van uw stad of gemeente? (%)



Vlaanderen

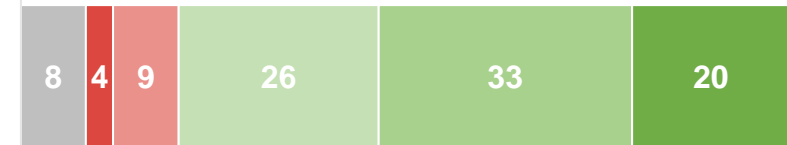


% Top 2



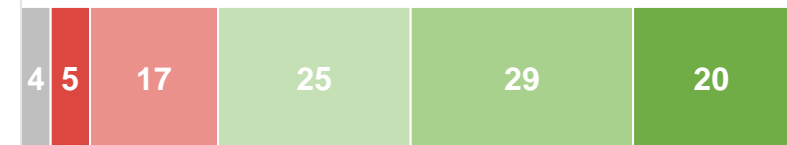
18-24 (n=87)	25-34 (n=153)	35-44 (n=168)	45-54 (n=173)	55-64 (n=175)	65+ (n=246)
-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	----------------

Bepaalde zaken kan ik makkelijk online/digitaal regelen



53	46	59	60	48	54	52
----	----	----	----	----	----	----

Bij het stadskantoor/gemeentehuis kan ik makkelijk fysiek langsgaan



49	47	47	44	49	47	57
----	----	----	----	----	----	----

"Vaak niet bereikbaar door beperkte openingsuren"

"Steeds een afspraak nodig dus niet mogelijk om tijdens het passeren gewoon even binnen te springen"

Het stadskantoor/gemeentehuis kan ik makkelijk telefonisch bereiken



44	40	36	43	42	44	53
----	----	----	----	----	----	----

"Te lange wachttijden aan de telefoon"

"Lange wachttijd en doorschakelen van links naar recht"

- Weet ik niet
- Helemaal niet akkoord
- Eerder niet akkoord
- Eerder akkoord
- Akkoord
- Helemaal akkoord

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen



Base: totale steekproef (n=1002)

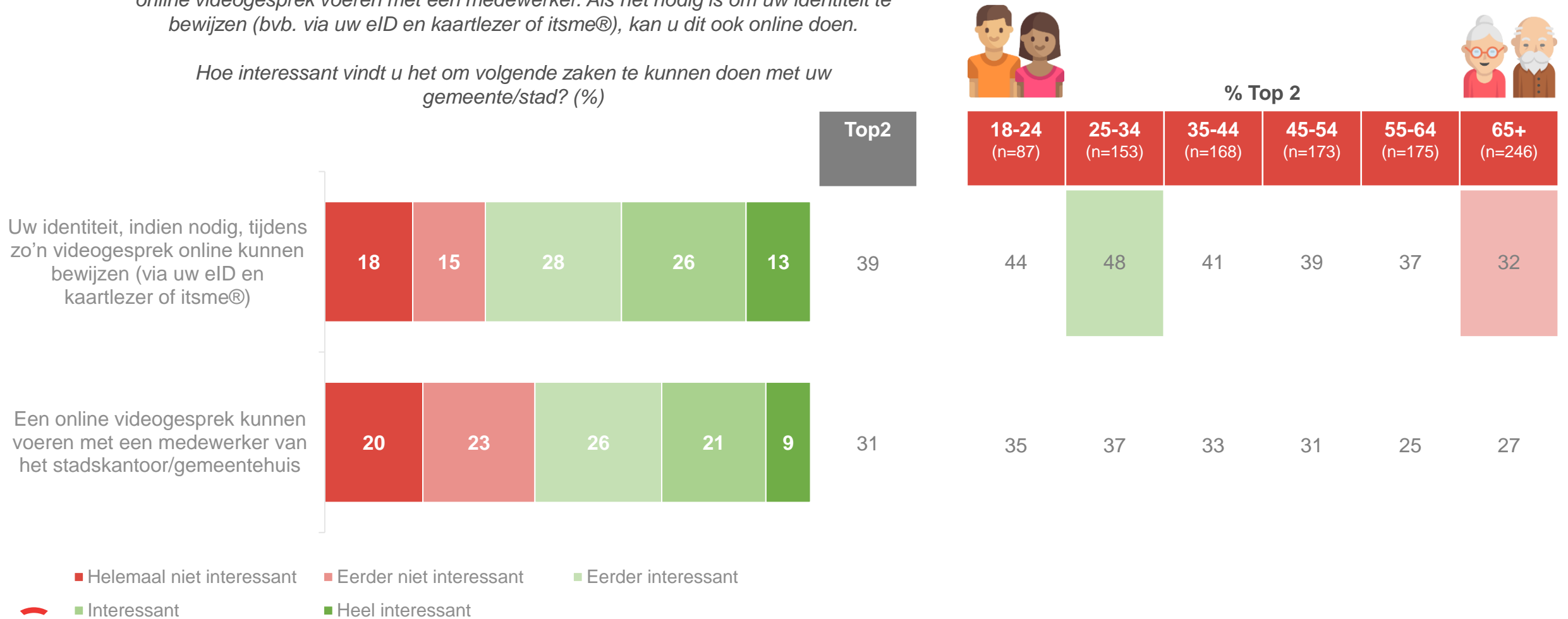
5

Perceptie en gebruiksintentie van een digitale balie

Het idee van een digitale balie roept gemengde reacties op. De interesse in online authenticatie is hoger dan die in het voeren van een videogesprek. Ook hier valt op dat jongeren positiever tegenover het idee staan dan ouderen.

Stel dat u uw lokaal bestuur zou kunnen contacteren via een 'digitale balie'. In plaats van persoonlijk langs te gaan in het stadskantoorhuis/gemeentehuis kan u dan een online videogesprek voeren met een medewerker. Als het nodig is om uw identiteit te bewijzen (bvb. via uw eID en kaartlezer of itsme®), kan u dit ook online doen.

Hoe interessant vindt u het om volgende zaken te kunnen doen met uw gemeente/stad? (%)



- Helemaal niet interessant
- Eerder niet interessant
- Eerder interessant
- Interessant
- Heel interessant

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Geïnteresseerden in een online gesprek zien vooral voordeel in de besparing in verplaatsing en tijd, ze appreciëren ook de persoonlijke toets in deze vorm van contactname. Anderzijds zijn er mensen die nog altijd liever face-to-face contact hebben.

Online gesprek kunnen voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis

Waarom interessant?

Geen verplaatsing, spaart tijd

"Als ik dan een afspraak kan inboeken en geen verplaatsing moet doen, is dit zeker tijdswinst"

"Dan hoef je je niet te verplaatsen en te wachten ter plaatse, maw is tijdswinst"

"Spaart tijd en verplaatsing"

"Geen verplaatsing nodig. Geen afspraak nodig"

Meer persoonlijke vorm van contact

"Een videogesprek heeft toch een persoonlijke toets"

"Je hebt toch het gevoel persoonlijk contact te hebben en je wordt meteen verdergeholpen."

Waarom niet interessant?

Liever face-to-face contact

"Ik hou van menselijk contact, ik vind niet dat alles moet digitaliseren. Het is veel te onpersoonlijk."

"ik ben tegen heel die digitale poespas, wat is er mis met hoe het vroeger was gewoon fysiek langs gaan bij de instantie waar je moet zijn"

"Liever fysiek langsgaan. Al dat digitale is niet gezond. We moeten terug wat meer bewegen."

"De aanpak is heel afstandelijk en onpersoonlijk. Mensen worden tegenwoordig al genoeg als een nummer beschouwd."

Geïnteresseerden in online authenticatie appreciëren dat het veilig is en makkelijk te doen. Als met niet geïnteresseerd is, is dat vaak door gebrek aan vertrouwen, doordat men face-to-face contact verkiest of geen kaartlezer / itsme heeft.

Tijdens zo'n videogesprek online uw identiteit kunnen bewijzen (via eID en kaartlezer of itsme®)

Waarom interessant?

Veiligheid

"Om fraude te voorkomen"

"Lijkt me veiliger zodat er geen misbruik van gegevens gemaakt kan worden"

"Het lijkt me een veilige en efficiënte wijze om dit te doen. Het is alleszins beter (en vooral veiliger!) dan bijvoorbeeld een foto te uploaden"

Gemakkelijk

"Het gaat gemakkelijk, vooral met itsme"

"Het is gemakkelijk en simpel en ze hebben altijd de juiste gegevens van u."

Waarom niet interessant?

Vertrouw ik niet

"Vertrouw het niet voor de volle 100%."

"Niet altijd te vertrouwen of men wel met de juiste persoon in contact is"

Liever face-to-face contact

"Met itsme zou het wel lukken, maar liever zou ik persoonlijk contact willen, tenzij ik immobiel zou zijn."

"ik heb dan liever face-to-face contact"

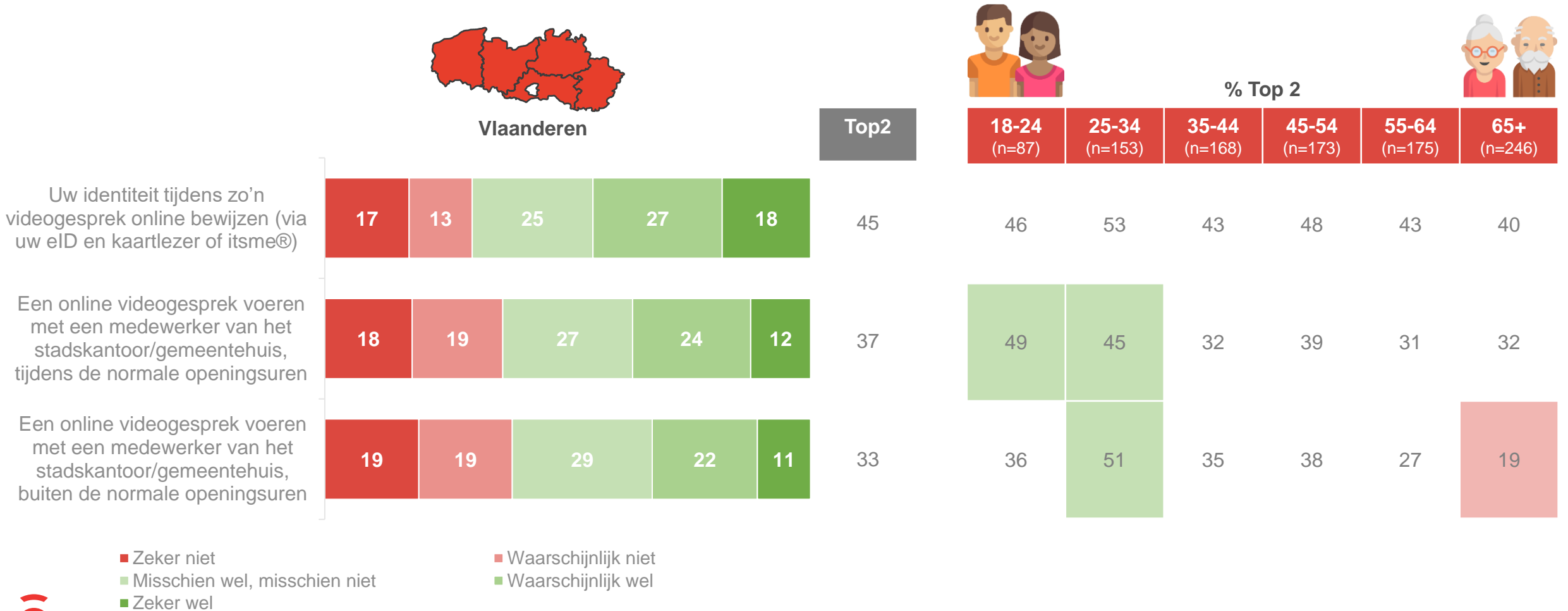
Geen kaartlezer / itsme

"ik heb geen eID kaartlezer of itsme."

"Ik heb geen kaartlezer"

Ook qua gebruiksententie zien we een duidelijk verschil qua leeftijd, jongeren staan hier veel meer open voor dan ouderen. De overweging voor een videogesprek is trouwens niet hoger buiten de normale openingsuren dan tijdens de openingsuren.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)



Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Zoals te verwachten valt, zijn het vooral de mensen die vlotter digitale vernieuwingen oppakken, die ook het meest gebruik zouden maken van een digitale balie.

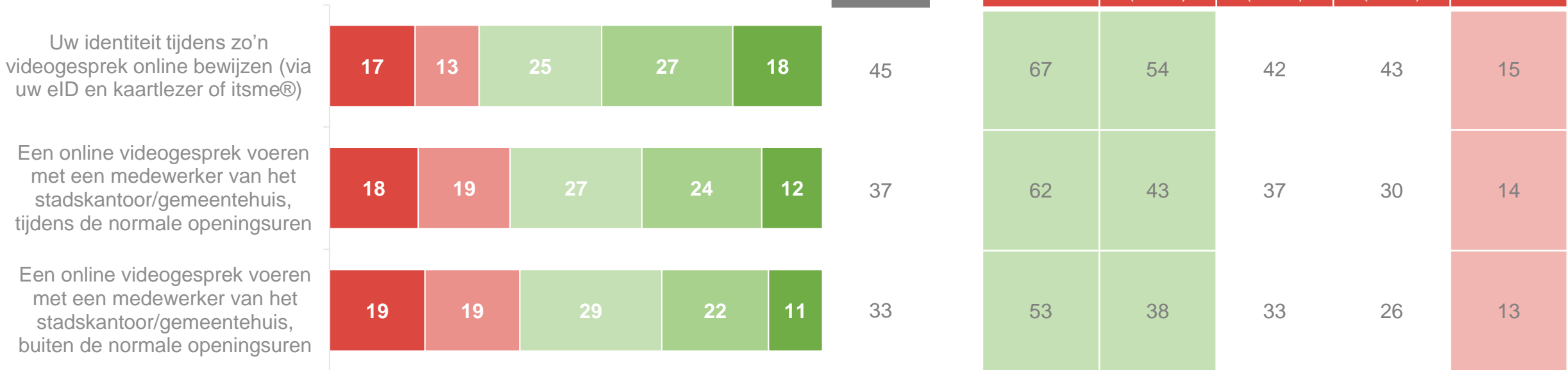
In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)



Vlaanderen

Top2

% Top 2



- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel

Base: totale steekproef (n=1002)

■ ■ Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Ook binnen de hogere sociale klassen (o.b.v. diploma en beroepsactiviteit) ligt de gebruikszintentie duidelijk hoger.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)

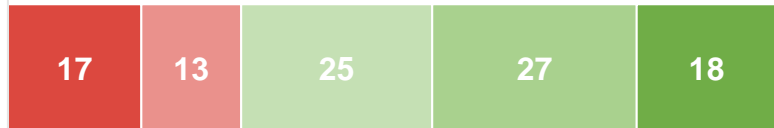


Vlaanderen

Top2

% Top 2

Uw identiteit tijdens zo'n videogesprek online bewijzen (via uw eID en kaartlezer of itsme®)



45

Soc. kl. 1-2 (n=287)	Soc. kl. 3-4 (n=299)	Soc. kl. 5-6 (n=204)	Soc. kl. 7-8 (n=211)
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------



Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, tijdens de normale openingsuren



37



Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, buiten de normale openingsuren



33



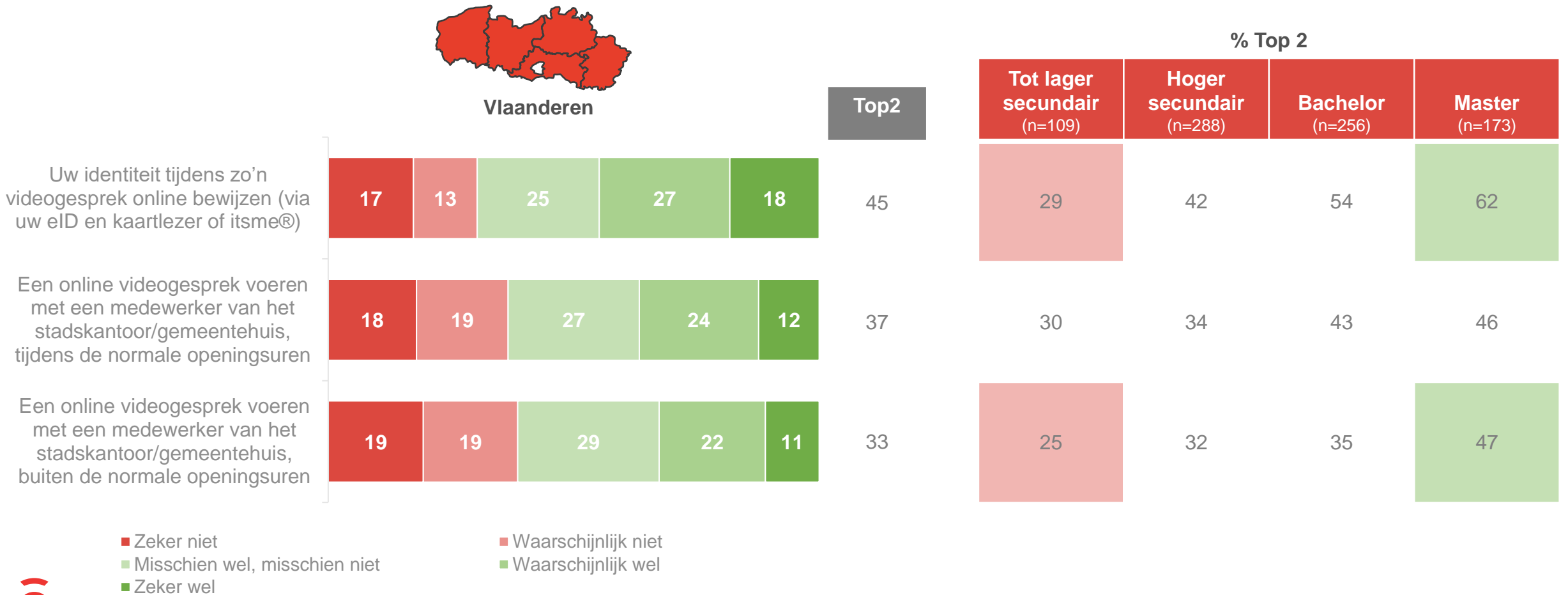
- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel

Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Als we enkel kijken naar diploma, tonen vooral diegene met een masterdiploma en grotere openheid. Lager geschoolden staan er minder open voor.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)



Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Qua beroepsactiviteit is er ook een duidelijke impact. Vooral bedienden en zelfstandigen tonen een hogere gebruiksintentie, niet-actieven een lagere.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)

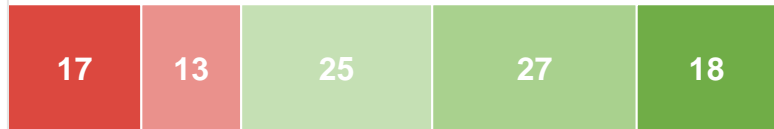


Vlaanderen

Top2

% Top 2

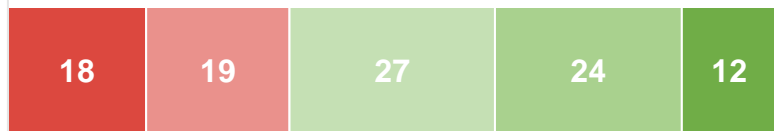
Uw identiteit tijdens zo'n videogesprek online bewijzen (via uw eID en kaartlezer of itsme®)



45

	Niet actief (n=326)	Arbeider (n=97)	Bediende (n=370)	Zelfstandige (n=33)
Uw identiteit tijdens zo'n videogesprek online bewijzen (via uw eID en kaartlezer of itsme®)	39	47	53	68
Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, tijdens de normale openingsuren	32	41	42	57
Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, buiten de normale openingsuren	21	41	45	58

Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, tijdens de normale openingsuren



37

Een online videogesprek voeren met een medewerker van het stadskantoor/gemeentehuis, buiten de normale openingsuren



33

- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel

Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Vooral mensen die al via digitale weg contact gehad hebben met het stadskantoor/ gemeentehuis, staan positiever tegenover het idee van een digitale balie. Maar mensen die op een andere manier contact gehad hebben, staan er daarom niet negatiever tegenover.

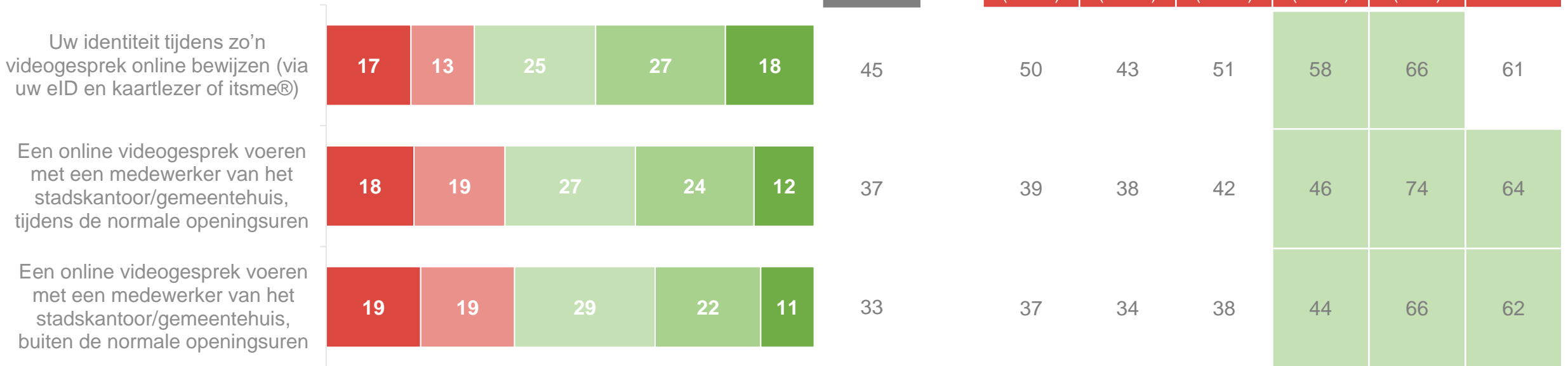
In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)



Vlaanderen

Top2

% Top 2



- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel

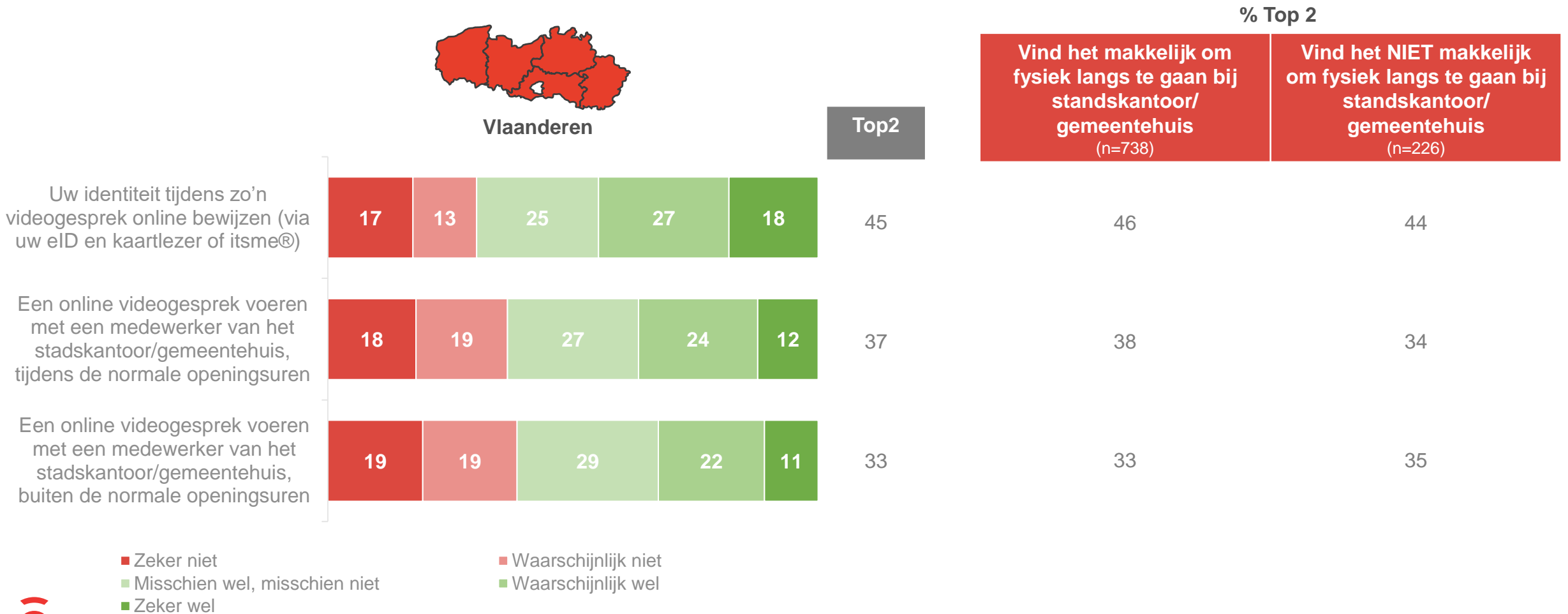
Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen



Of men het vandaag al dan niet makkelijk vindt om bij het stadskantoor/ gemeentehuis langs te gaan, heeft geen invloed op de gebruikssintentie.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)



Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Ook het al dan niet makkelijk vinden om het stadskantoor/ gemeentehuis telefonisch te bereiken heeft weinig invloed.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)

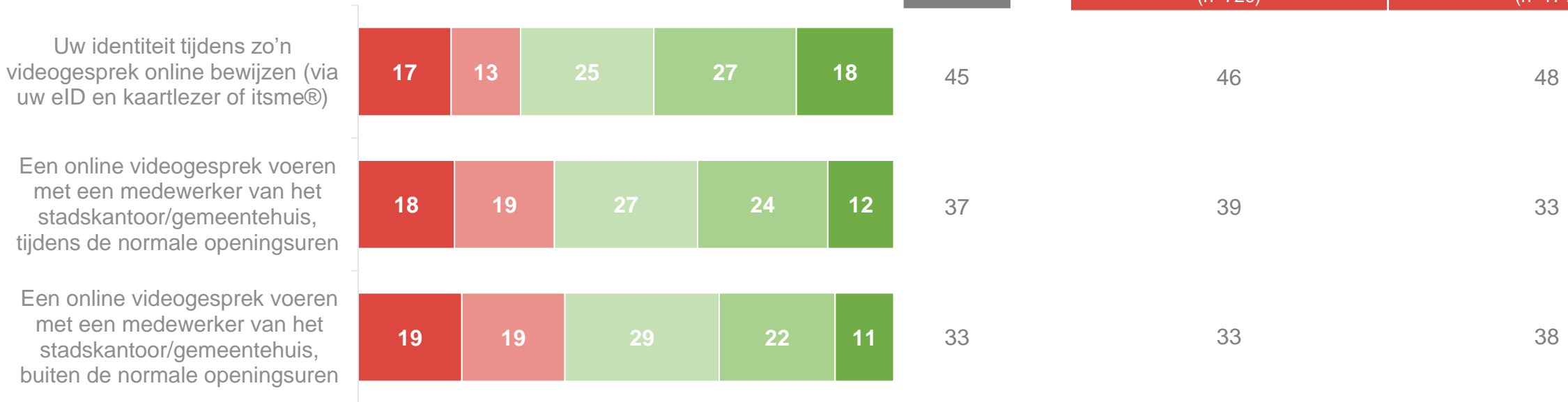


Vlaanderen

Top2

% Top 2

Vind het makkelijk om het stadskantoor/ gemeentehuis telefonisch te bereiken (n=726)	Vind het NIET makkelijk om het stadskantoor/ gemeentehuis telefonisch te bereiken (n=171)
--	---



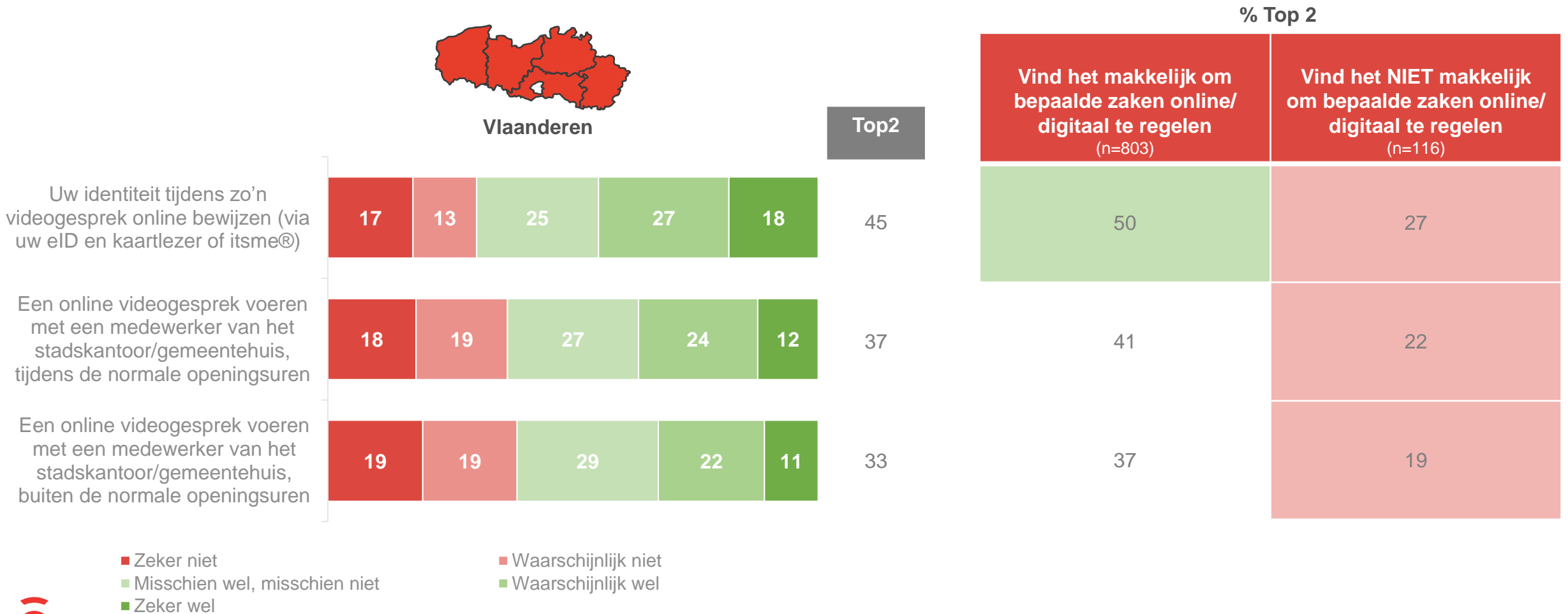
- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel

Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Wat wel van invloed is, is de mate waarin men het al dan niet makkelijk vindt om zaken online/digitaal te regelen. Diegene die dat momenteel minder makkelijk vinden, staan ook minder open voor een digitale balie.

In welke mate zou u de volgende zaken doen, in plaats van persoonlijk langs te gaan op het stadskantoor/gemeentehuis? (%)

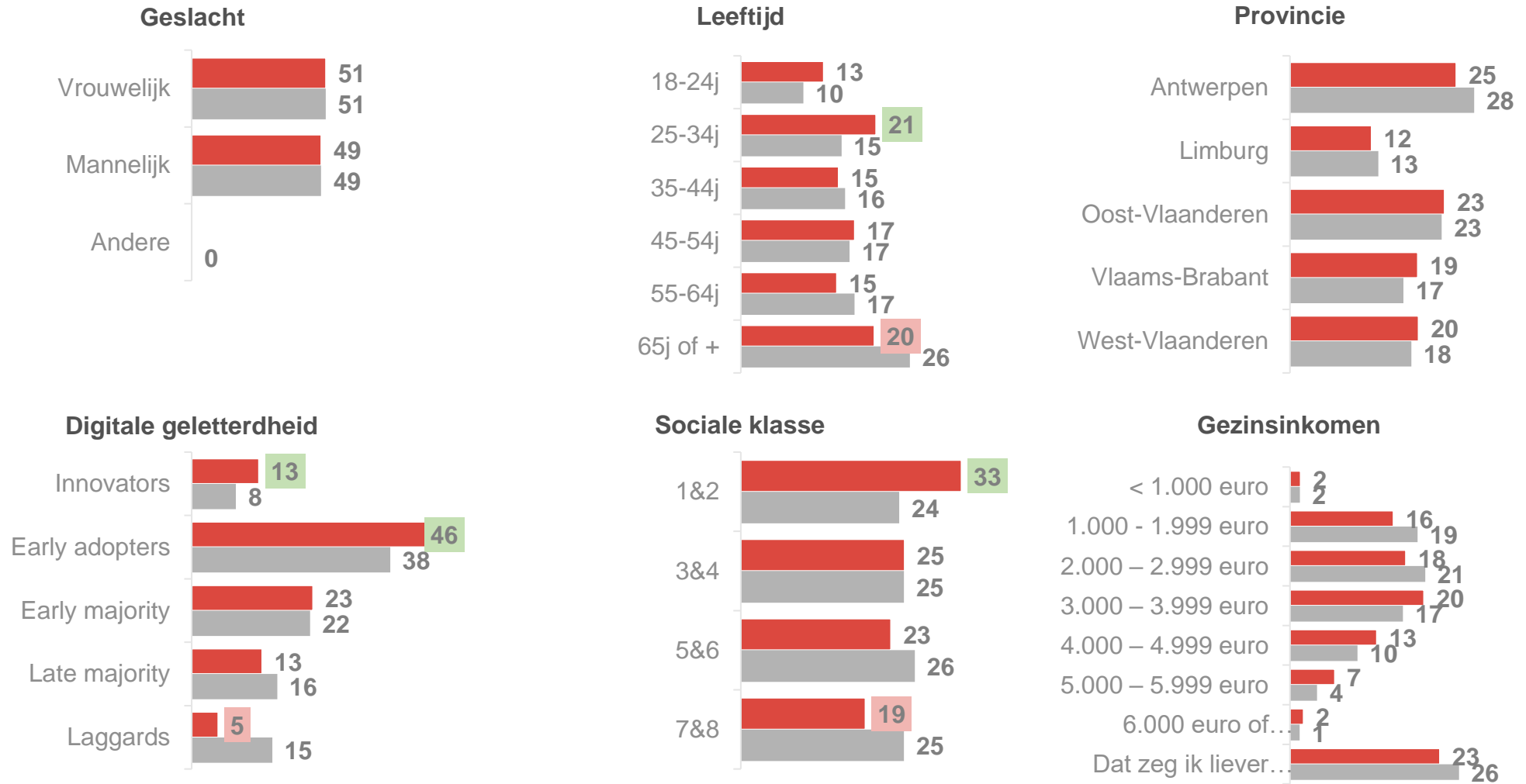


Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

De potentiële gebruikers zijn oververtegenwoordigd bij de 25-34 jarigen, hogere sociale klassen en mensen die sneller digitale vernieuwingen opnemen.

PROFIEL VAN MENSEN DIE GEBRUIK Zouden MAKEN VAN VIDEOGESPREK

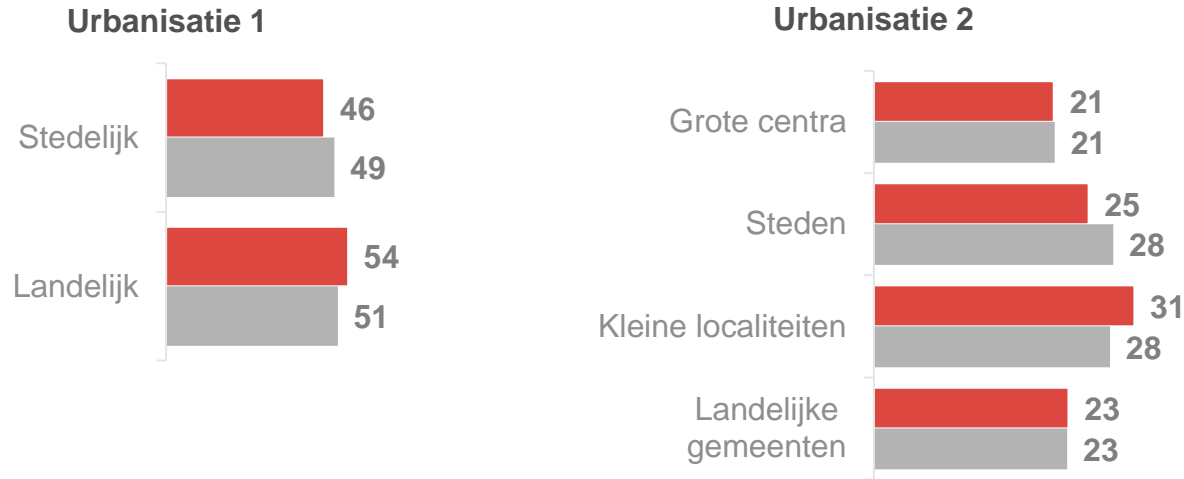


■ Potentiële gebruiker ■ Totale steekproef

■ Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Qua urbanisatiegraad zijn er geen significante verschillen in het profiel van potentiële gebruikers.

PROFIEL VAN MENSEN DIE GEBRUIK Zouden MAKEN VAN VIDEOGESPREK

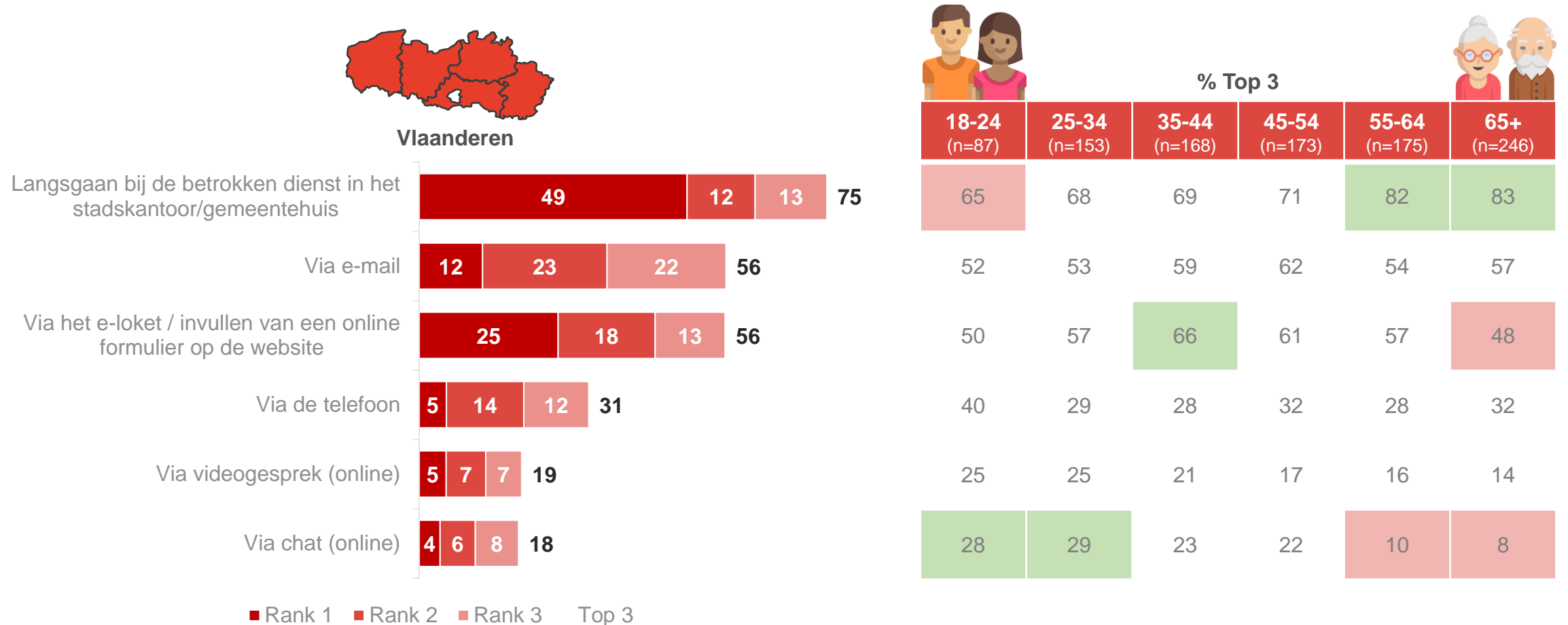


■ Potentiële gebruiker ■ Totale steekproef

■ Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om bij uw stadskantoor/gemeentehuis een **geboorteaangifte** te doen? (%)

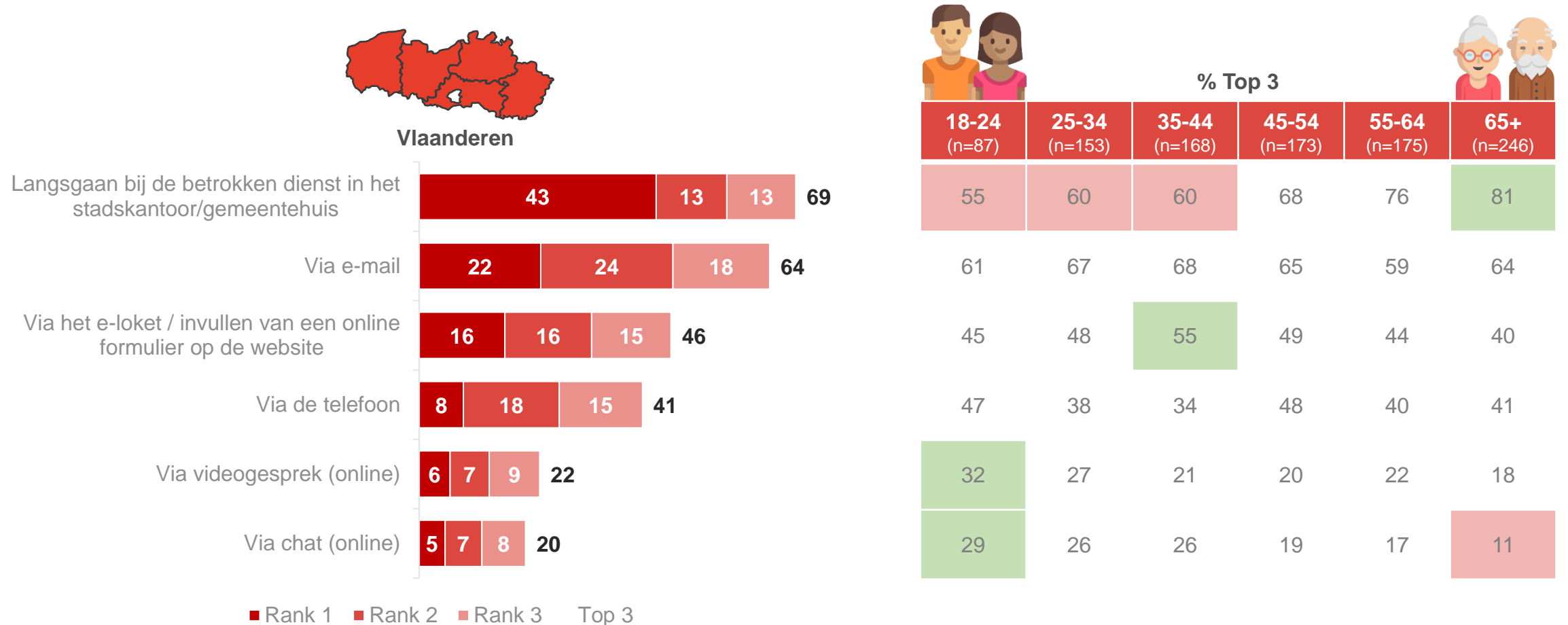


Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

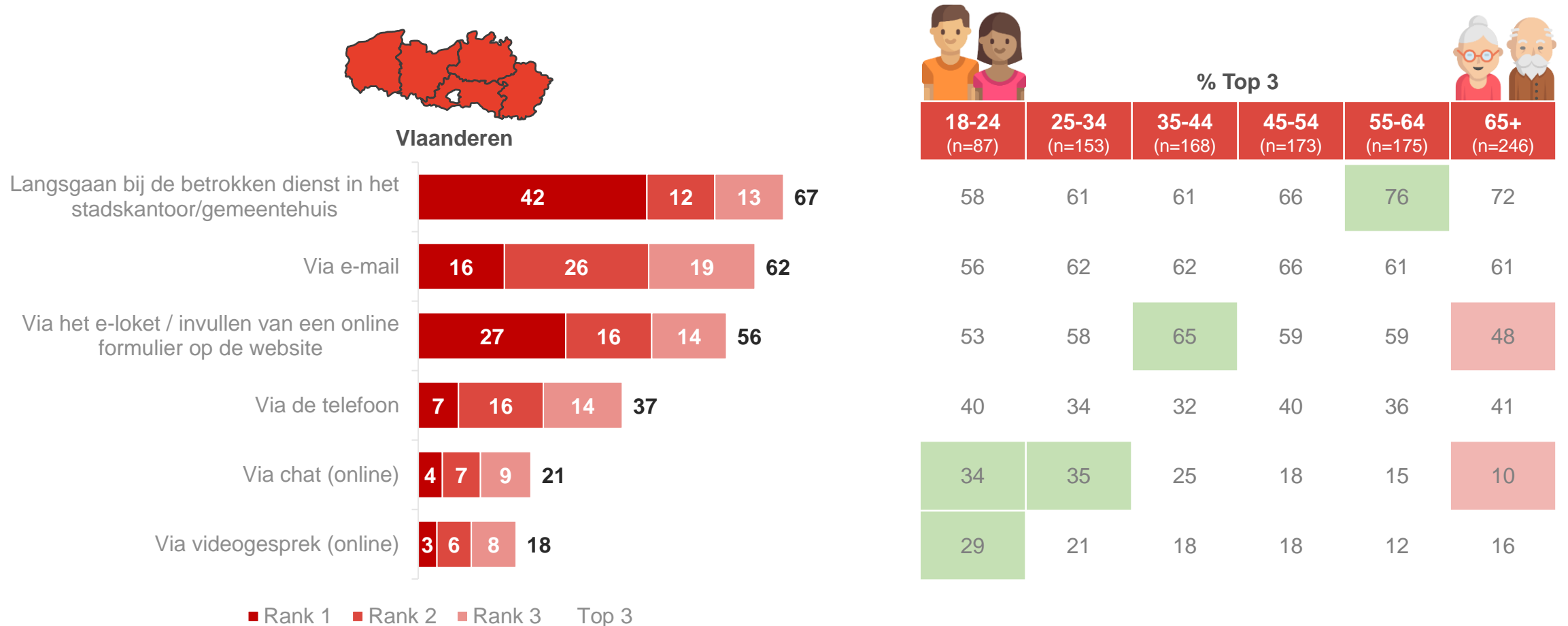
Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om bij uw stadskantoor/gemeentehuis een boete (bvb. GAS-boete) te betwisten? (%)



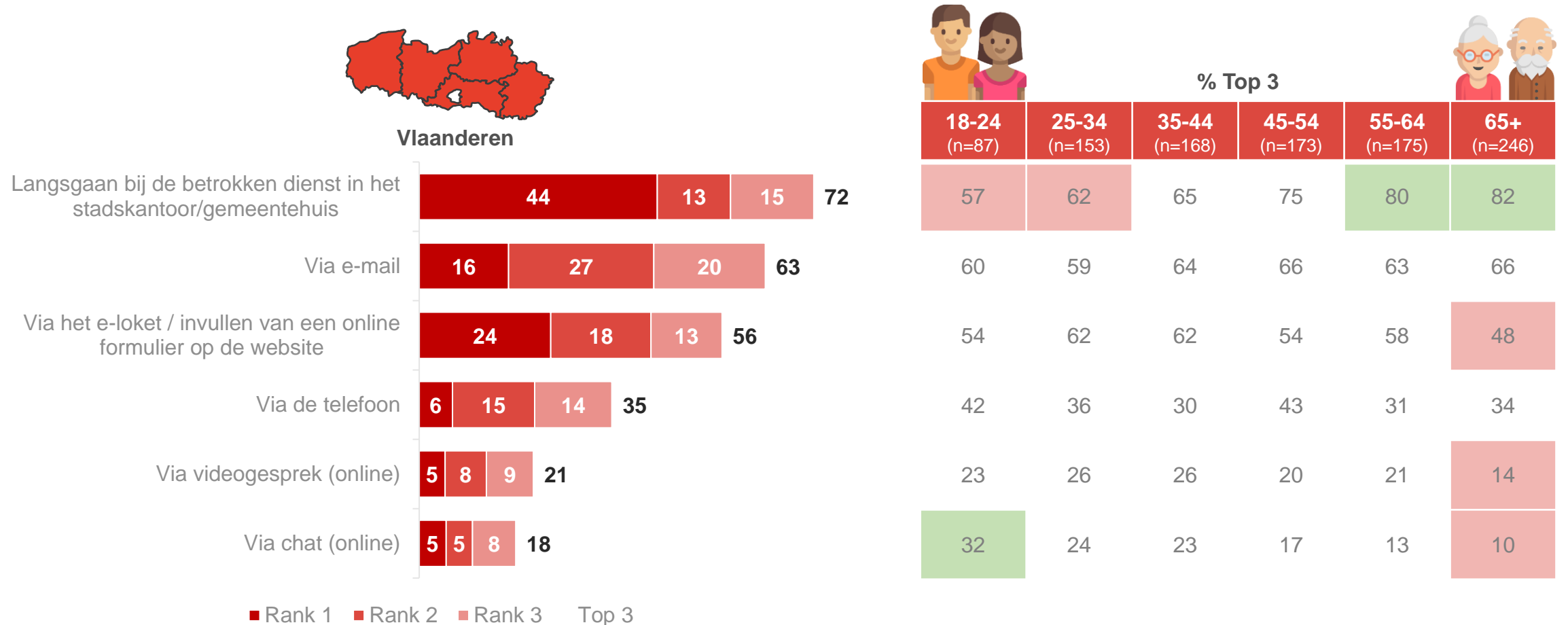
Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om bij uw stadskantoor/gemeentehuis een **reistoelating voor een minderjarige aan te vragen?** (%)



Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om bij uw stadskantoor/gemeentehuis een **subsidie aan te vragen**? (%)

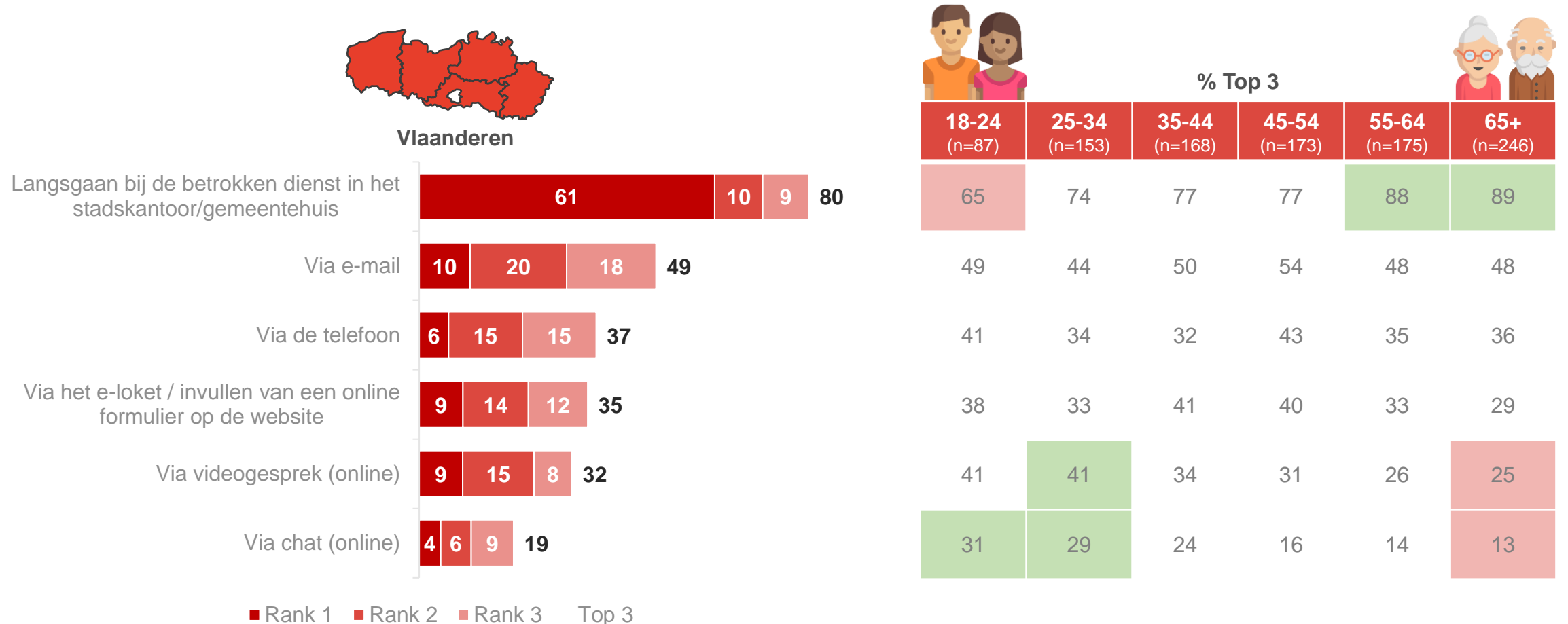


Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om met uw stadskantoor/gemeentehuis **bouwplannen te bespreken?** (%)

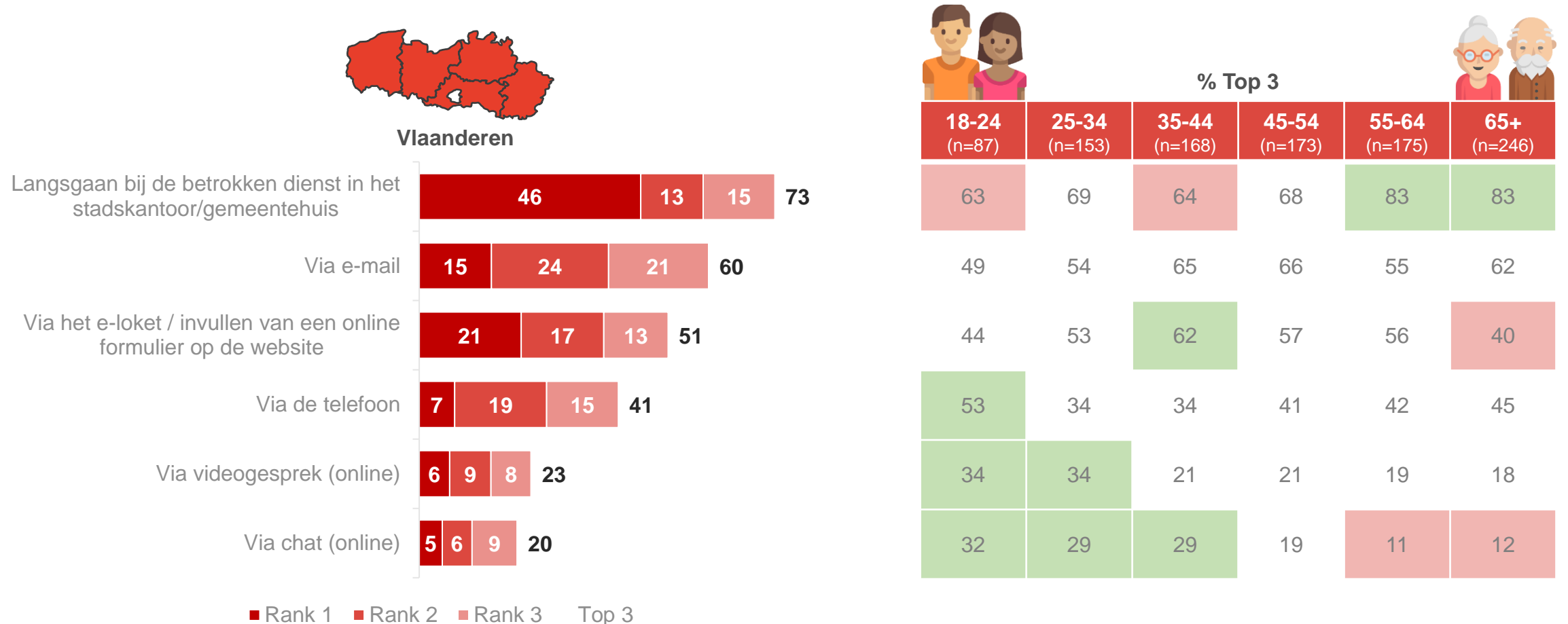


Base: totale steekproef (n=1002)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

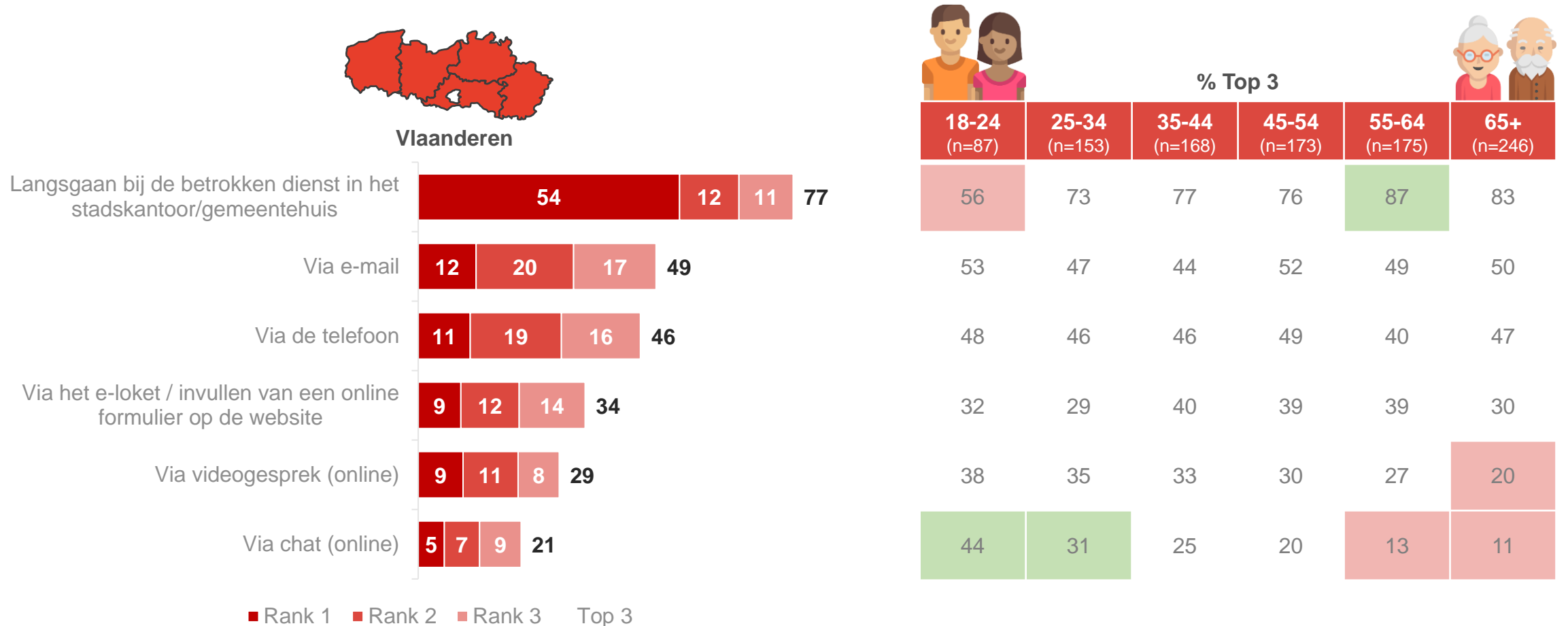
Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om bij uw stadskantoor/gemeentehuis **hulpverlening (zoals een mantelzorgpremie of een leefloon) aan te vragen** ? (%)



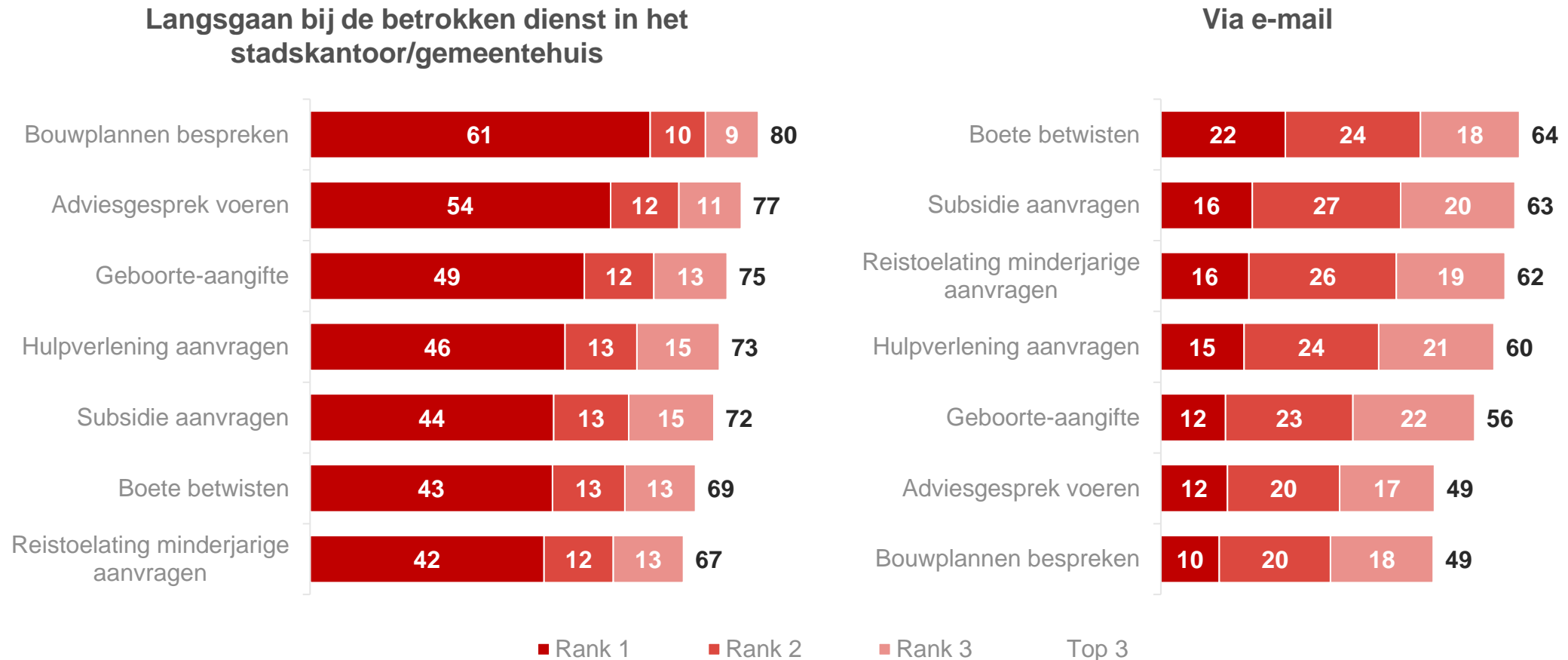
Het overgrote deel van de contacten zal weliswaar nog via de andere kanalen lopen. Het aantal mensen dat effectief zou opteren voor een videogesprek of chat blijft vrij beperkt. De jongste leeftijdsgroepen zullen hier meest gebruik van maken.

Welk(e) contactkana(a)l(en) zou u verkiezen om met uw stadskantoor/gemeentehuis een **adviesgesprek** (bvb. over het verhuren van een woning, het opstarten van een zaak ...) te voeren? (%)



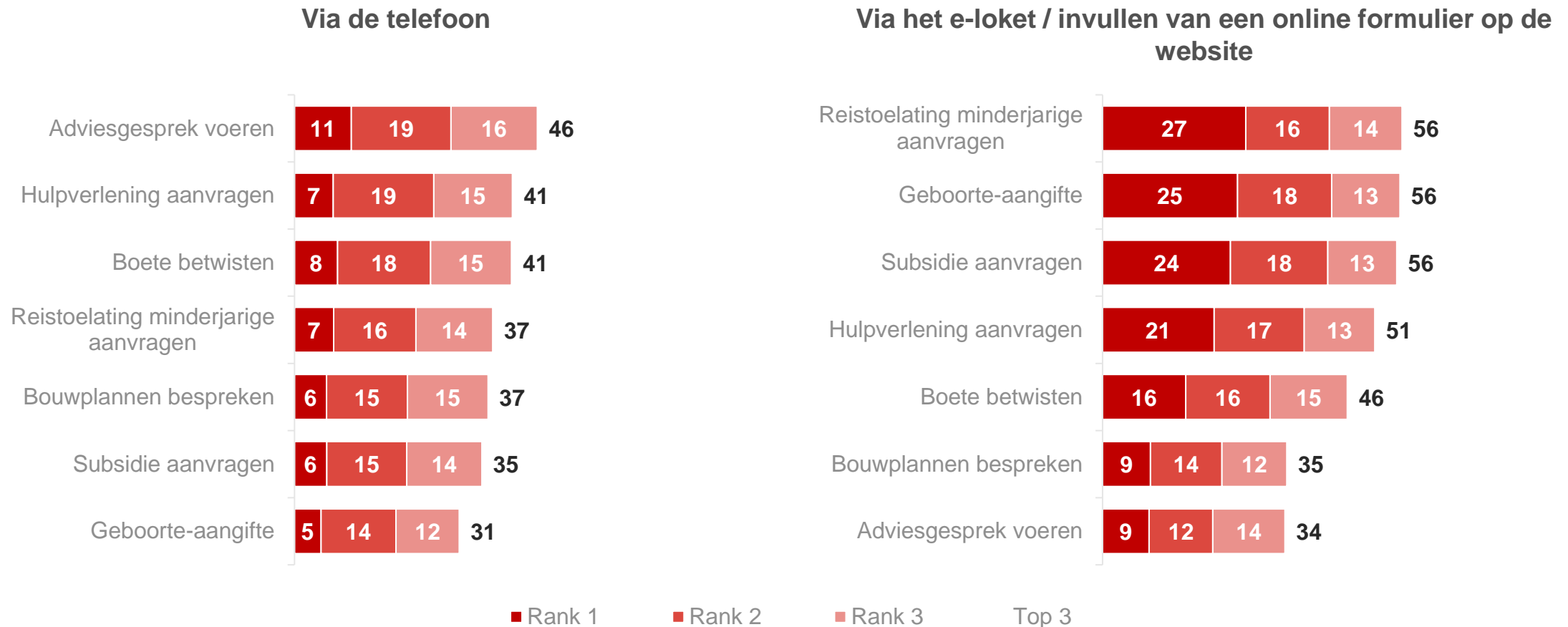
Persoonlijk langsgaan wordt het meest verkozen voor het bespreken van bouwplannen en het voeren van een adviesgesprek, e-mail voor het betwisten van een boete en het aanvragen van een subsidie.

Ranking van type contact per kanaal (%)



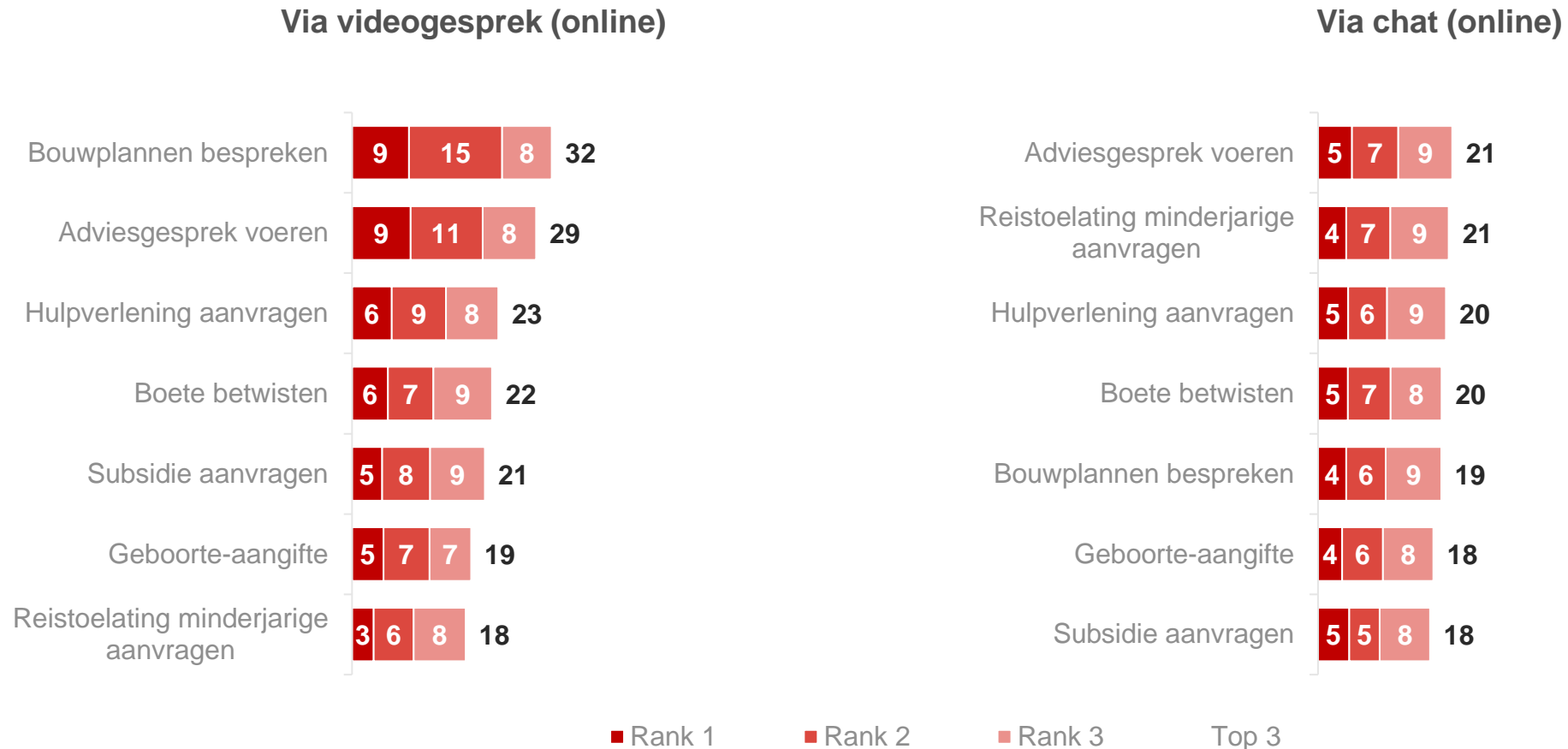
Telefoon wordt het meest verkozen voor het voeren van een adviesgesprek en het aanvragen van hulpverlening, e-loket/ online formulier voor het aanvragen van een reistoelating voor een minderjarige en geboorteaangifte.

Ranking van type contact per kanaal (%)



Videogesprek wordt het meest verkozen voor het bespreken van bouwplannen en het voeren van een adviesgesprek, bij chat zit alles vrij dicht op elkaar.

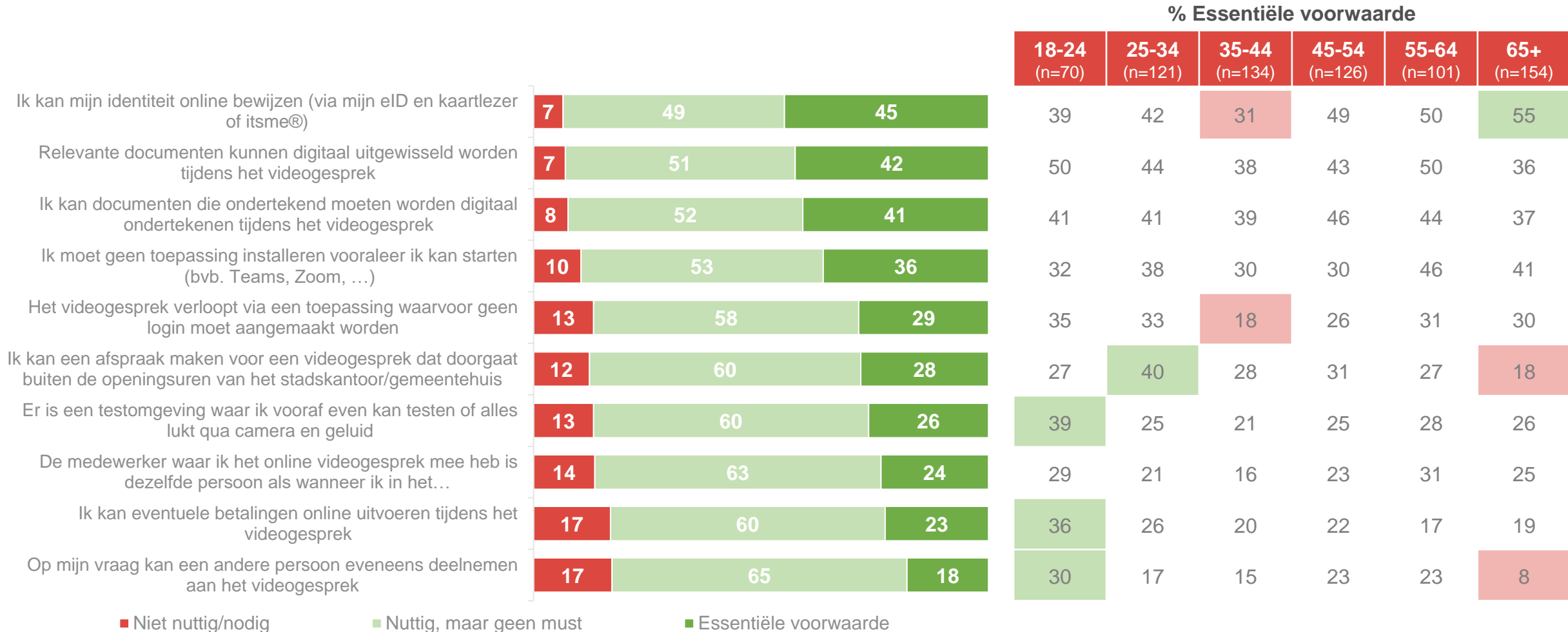
Ranking van type contact per kanaal (%)



Base: totale steekproef (n=1002)

Zichzelf online kunnen authenticeren is de belangrijkste voorwaarde om gebruik te maken van de digitale balie, zeker voor de 65-plussers. Ook het kunnen uitwisselen en ondertekenen van documenten wordt als een belangrijke voorwaarde gezien.

Hoe belangrijk zijn de volgende voorwaarden zodat u effectief gebruik zou maken van deze digitale balie? (%)



Base: hebben interesse om een online videogesprek te voeren (n=706)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

De top 3 van meest belangrijke voorwaarden is vrij vergelijkbaar over leeftijdsgroepen, de volgorde verschilt weliswaar soms.

Hoe belangrijk zijn de volgende voorwaarden zodat u effectief gebruik zou maken van deze digitale balie? (%)

18-34j (n=191)

35-54j (n=260)

55j of + (n=255)

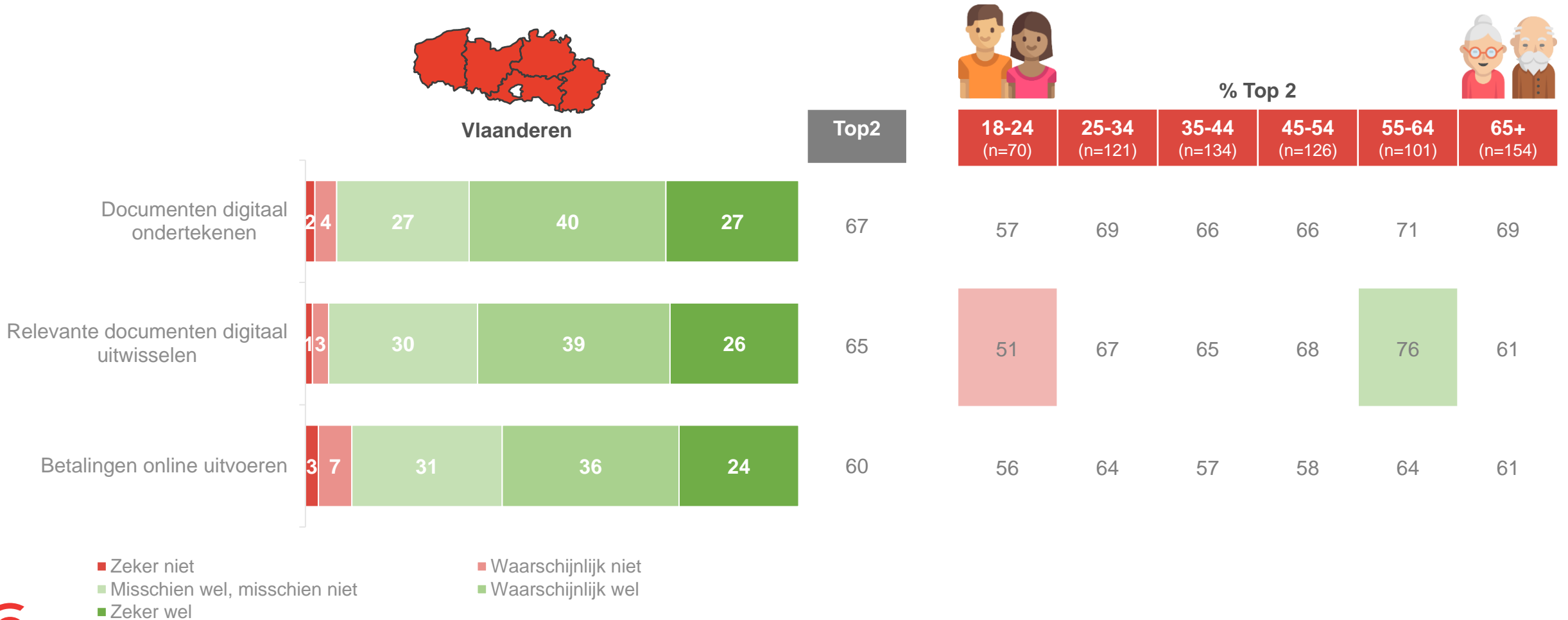


■ Niet nuttig/nodig ■ Nuttig, maar geen must ■ Essentiële voorwaarde

Base: hebben interesse om een online videogesprek te voeren (n=706)

Bij mensen die geïnteresseerd zijn in een digitale balie is er dan ook een hoge bereidheid om zaken zoals het ondertekenen en digitaal uitwisselen van documenten te doen.

In welke mate zou u de volgende zaken ook doen via deze digitale balie? (%)

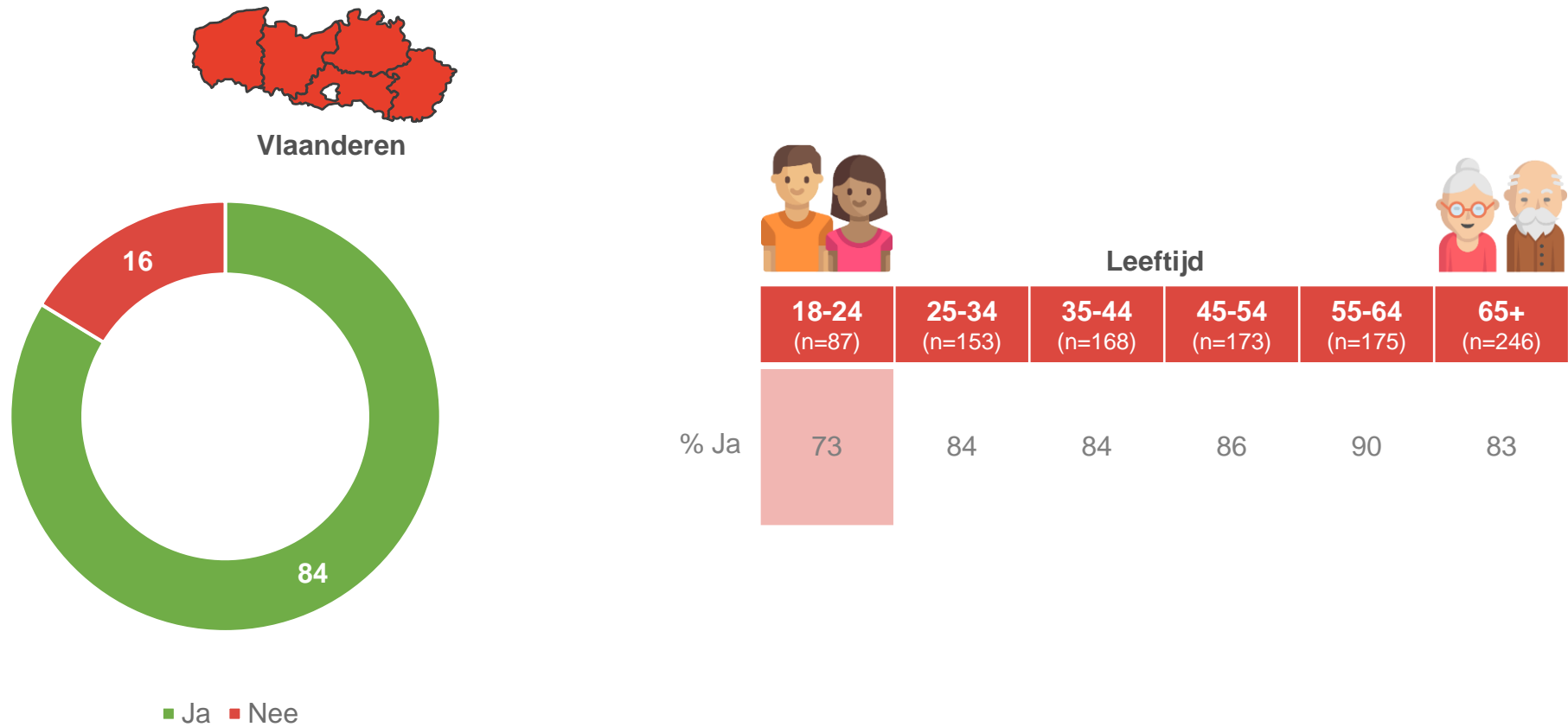


Base: hebben interesse om een online videogesprek te voeren (n=706)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

De meeste mensen zouden geen hulp nodig hebben om zich tijdens een videogesprek te identificeren. De jongste leeftijdsgroep is hier het minst vertrouwd mee.

Als u tijdens het videogesprek uw identiteit zou moeten bewijzen (via uw eID en kaartlezer of itsme®), denkt u dat u dit dan zelfstandig zou kunnen? (%)

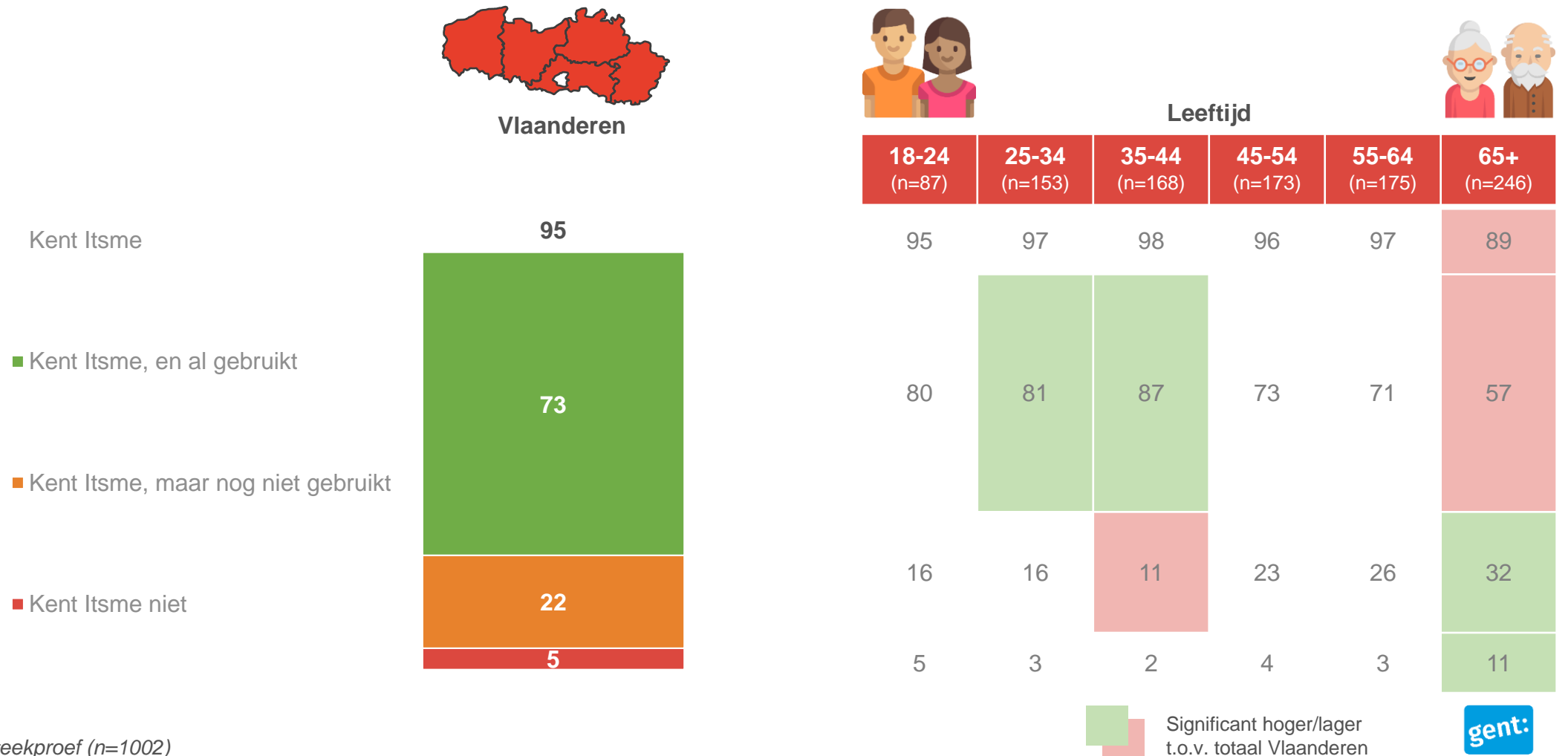


Base: hebben interesse om een online videogesprek te voeren (n=706)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen

Dat de meeste mensen geen hulp zouden nodig hebben, heeft ook te maken met het feit dat Itsme al goed ingeburgerd is: 3 op 4 heeft Itsme al gebruikt.

Kent u itsme®? (%) Zo ja, heeft u itsme® ooit al gebruikt? (%)



De toepassingen waarvoor men Itsme al het meest heeft gebruikt zijn de Covid-gerelateerde toepassingen en het invullen van de belastingaangifte.

Waarvoor heeft u itsme® al gebruikt? (%)



Gebruikers



Leeftijd

	18-24 (n=69)	25-34 (n=124)	35-44 (n=146)	45-54 (n=127)	55-64 (n=125)	65+ (n=144)
Opvragen van COVID-certificaat, bekijken testresultaten	66	70	76	76	75	79
Installeren van CovidSafe-app	63	65	68	61	75	79
Invullen van belastingen (Tax-on-web)	30	59	65	66	67	65
Consulteren van pensioendossier op mypension.be	12	36	52	61	73	75
Aanmelden bij ziekenfonds	26	46	49	48	45	52
Aanmelden bij bank, beleggingsplatform of verzekeraar	35	47	45	44	44	47
Bevestigen van betaling via de app/website van mijn bank	31	47	44	38	43	42
Opvragen van attest bij stad/gemeente	22	42	44	30	29	23
Aanmelden bij telecomoperator	17	14	18	11	16	13
Andere (specifieer):	3	4	2	5	6	2



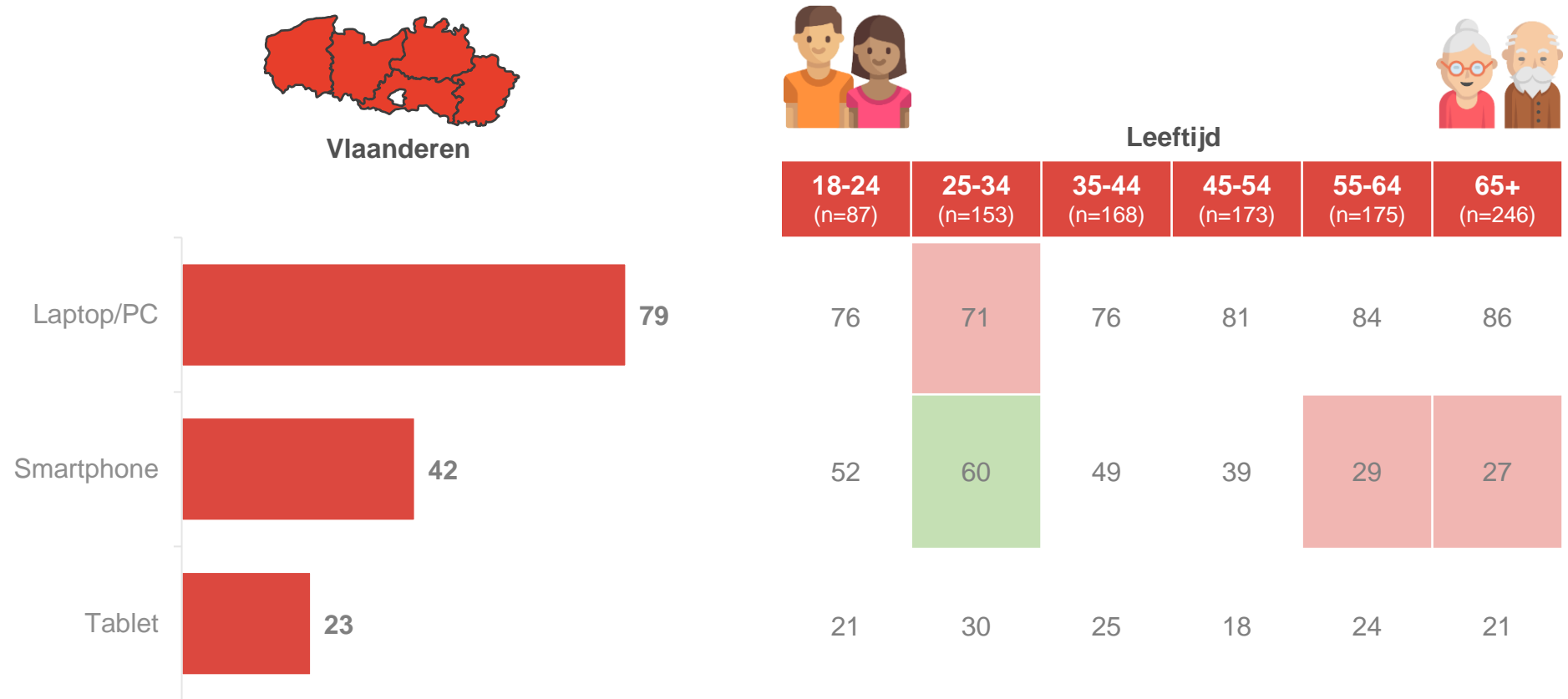
Base: Itsme gebruikers (n=735)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Itsme gebruikers



Videogesprekken zouden vooral via laptop/PC verlopen. Voor de jongere leeftijdsgroepen zou dat ook vaak via smartphone gebeuren.

Via welk(e) toestel(len) zou u dit videogesprek voeren? (%)



Base: hebben interesse om een online videogesprek te voeren (n=706)

Significant hoger/lager t.o.v. totaal Vlaanderen