

Spørgeskema 2

- Spørgsmål om digitale ansøgninger på hjemmesider



Baggrundsoplysninger

1. Hvilken kommune bor du i? _____

2. Dit navn, skriv venligst: _____

3. Angiv om du er: *(ét kryds)*

☐ Kvinde

☐ Mand

4. Angiv din alder *(ét kryds)*

☐ 60-64 år

☐ 65-69 år

☐ 70-74 år

☐ 75-79 år

☐ 80-84 år

☐ 85-89 år

☐ 90- år

5. Hvor længe har du benyttet internettet? *(ét kryds)*

☐ Under 1år

☐ I 1-2 år

☐ I 3-5 år

☐ I mindst 6 år

6. Hvor ofte bruger du internettet? *(ét kryds)*

☐ Dagligt

☐ Ugentligt

☐ Månedligt

☐ Sjældnere

7. Hvad bruger du oftest internettet til? (sæt gerne flere krydser)

- ☐ Sende/modtage e-mails
 - ☐ Benytte netbank
 - ☐ Ældrerådsarbejde
 - ☐ Søge information om forskellige emner
 - ☐ Benytte hel eller delvis selvbetjening hos Borgerservice/kommunens hjemmeside eller borger.dk (fx udfylde/indsende blanketter, tilmelde pension, bestille personlige dokumenter som pas, sundhedskort og kørekort eller attester o.lign., tilmelde digital post)
 - ☐ Andet, hvilket?: _____
-
-

8. Hvor ofte har du besøgt din kommunes hjemmeside inden for de sidste 12 måneder?

(ét kryds)

- ☐ Dagligt
- ☐ Ugentligt
- ☐ Månedligt
- ☐ Meget få gange
- ☐ Har ikke besøgt kommunens hjemmeside i de sidste 12 måneder

9. Hvor ofte har du besøgt hjemmesiden www.borger.dk inden for de sidste 12 måneder?

(ét kryds)

- ☐ Dagligt
- ☐ Ugentligt
- ☐ Månedligt
- ☐ Meget få gange
- ☐ Har ikke besøgt www.borger.dk i de sidste 12 måneder

Beregn boligstøtte til folkepensionister

Vejledning

Vi beder om, at du udfylder et skema på hjemmesiden www.borger.dk, som beregner boligstøtten for en folkepensionist.

Vi beder alle deltagere i undersøgelsen om at udfylde skemaet på www.borger.dk: Både folkepensionister, ikke-pensionister, boligejere og personer, som bor til leje.

Oplysninger du skal bruge

Når man beregner sin boligstøtte, skal man fortælle om boligen og sine indkomster. I dette skema er det ikke nødvendigt at anvende personlige oplysninger.

Som en hjælp til dig, har vi udfyldt en huslejekontrakt med de oplysninger om boligen, du får brug for.

Men vi opfordrer til, at du anvender dine egne indkomstoplysninger fra din årsopgørelse fra SKAT, lønsedler eller pensionsmeddelelser. Når man benytter sine egne oplysninger, tænker man bedre over, om skemaet er til at forstå.

Ønsker du ikke at anvende dine personlige oplysninger, må du gerne digte.

Forestil dig, at du er gået på folkepension og gerne vil beregne, hvor meget du kan modtage i boligstøtte. Du bor i en almindelig lejlighed, som du har lejet hos en privat udlejer.

Gå til hjemmesiden www.borger.dk og find siden, der informerer om, hvordan man søger boligstøtte til folkepensionister.

1. På hjemmesiden findes en film om, hvordan man søger boligstøtte. Er det let at forstå vejledningen i filmen? (ét kryds)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

2. Har du kommentarer til filmen?: _____

Gå nu videre til siden "Beregn din boligstøtte"

3. Var det let at finde hjemmesiden, hvor du kan beregne boligstøtte til folkepensionister?

(ét kryds)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

4. Er det oplyst, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp? *(ét kryds)*

Ja

☐

Nej

☐

Ved ikke

☐

5. Når du udfylder skemaerne i "Beregn din boligstøtte", kan du undervejs få hjælp af hjælpetekster. Hvordan vurderer du hjælpeteksterne?

1. Hjælpeteksterne er lette at få frem på skærmen *(ét kryds)*

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

2. Skriften er let at læse *(ét kryds)*

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

3. Hjælpeteksterne giver brugbare oplysninger *(ét kryds)*

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

4. Der er brugt velkendte ord og vendinger *(ét kryds)*

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

5a. Giv evt. eksempler på ord eller vendinger fra hjælpeteksterne, som du finder uklare eller uforståelige:

5b. Har du andre kommentarer til hjælpeeteksterne? _____

6. Hvordan vurderer du skemaerne i "Beregn din boligstøtte"?

1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter (*ét kryds*)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

2. Der er brugt velkendte ord og vendinger (*ét kryds*)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

6a. Giv evt. eksempler på ord eller vendinger fra skemaerne, som du finder uklare eller uforståelige:

6b. Har du yderligere kommentarer til skemaerne i "Beregn din boligstøtte"?

Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerbolig (Indefrysning af ejendomsskat)

Vejledning

Hvem kan udfylde ansøgningen?

Vi beder alle deltagerne i undersøgelsen om at udfylde så meget af ansøgningen som muligt. Både folkepensionister, ikke-pensionister, boligejere og personer, som bor til leje.

Hele ansøgningen kan kun udfyldes af personer, som opfylder bestemte krav. Kravene fremgår af ansøgningen eller af den hjemmeside, hvor du finder ansøgningen.

I nogle kommuner kan man udfylde en hel del af ansøgningen, selv om man ikke opfylder betingelserne for at få lån.

Oplysninger du skal bruge

Du skal være villig til at bruge personlige oplysninger til at udfylde ansøgningen. Du skal logge på med NemID, og systemet henter herefter automatisk en række oplysninger. Bl.a. ægtefælles/samlevers cpr-nummer.

Du skal også bruge diverse ejendomsoplysninger, for eksempel matrikelnummer, lands-ejerlavsnummer/ejerlejlighedsnummer og ejendomsregistreringsnummer. I nogle kommuner kommer ejendomsoplysningerne automatisk frem i ansøgningen.

Ansøgningen skal ikke underskrives og sendes

Ansøgningen skal **ikke** sendes. Du skal derfor **ikke** acceptere betingelserne eller underskrive den udfyldte ansøgning med NemID til sidst.

Der er kun en lille risiko for, at den bliver sendt ved en fejl. Vil man gerne helt undgå risikoen, kan ældrerådet aftale med Borgerservice, at en medarbejder holder øje med, at ansøgningen ikke bliver sendt. Det er **ikke** tanken, at medarbejderen i øvrigt skal hjælpe med at udfylde ansøgningen.

Forestil dig, at du skal søge kommunen om lån til betaling af ejendomsskat. Nogle kommuner kalder det ”ansøgning om indefrysning af ejendomsskat”. Gå til din kommunes hjemmeside, og find den side, der informerer om, hvordan man søger om lån til betaling af ejendomsskat, eller om indefrysning af ejendomsskat.

1. Var det let at finde siden, der informerer om, hvordan man ansøger om lån til betaling/ indefrysning af ejendomsskat? (*ét kryds*)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

2. Kan du på hjemmesiden finde en vejledning/guide om, hvordan du udfylder ansøgningen om lån til betaling/indefrysning af ejendomsskat? (ét kryds)

- ☐ Ja (*gå videre til spørgsmål 2.1*)
- ☐ Nej (*gå direkte til spørgsmål 3*)
- ☐ Ved ikke (*gå direkte til spørgsmål 3*)

2.1. Er det let at forstå vejledningen? (ét kryds) ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke

2.2. Har du kommentarer til vejledningen?: _____

3. Kan du på hjemmesiden se, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp? (ét kryds)

- ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke

4. Kan du finde information om, hvem der kan ansøge om lån til indefrysning af ejendomsskat? (ét kryds)

- ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke

4.1 Er det let at forstå informationen? (ét kryds) ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke

4.2: Opfylder du betingelserne for at søge om lån til indefrysning af ejendomsskat? (ét kryds)

- ☐ Ja (*Besvar spørgsmål 5-7*)
- ☐ Nej (*Besvar flest mulige af spørgsmål 5-7*)
- ☐ Ved ikke (*Besvar flest mulige af spørgsmål 5-7*)

5. Der er indsat hjælpeetekster i ansøgningsblanketten, som forklarer, hvilke oplysninger du skal taste ind. Hvordan vurderer du hjælpeeteksterne? (*ét kryds*)

1. Hjælpeteksterne er lette at finde (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

2. Skriften er let at læse (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

3. Hjælpeteksterne giver brugbare oplysninger (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

4. Der er brugt velkendte ord og vendinger (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

5a. Giv evt. eksempler på ord eller vendinger fra hjælpeeteksterne, som du finder uklare eller uforståelige:

5b. Har du yderligere kommentarer til hjælpeeteksterne?:

6. Hvordan vurderer du ansøgningsblanketten, som du har udfyldt? (ét kryds)

1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter (ét kryds)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

2. Der er brugt velkendte ord og vendinger (ét kryds)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

6a. Giv evt. eksempler på ord eller vendinger fra ansøgningsblanketten, som du finder uklare eller uforståelige:

6b. Har du yderligere kommentarer til ansøgningsblanketten?:

7. Blev du undervejs i ansøgningsprocessen forhindret i at udfylde ansøgningsblanketten, fx fordi du eller din ægtefælle allerede har lån til betaling af ejendomsskatter?

Ja	Nej	Ved ikke
☐	☐	☐

7a. Uddyb gerne: _____

Anmeld flytning inden for din kommune

Vejledning

Du skal anvende dit NemID til at logge på hjemmesiden med flytteanmodningen.

Flytteanmeldelsen skal ikke sendes: Vær ekstra opmærksom

Anmeldelsen skal **ikke** sendes. Vær ekstra opmærksom på, at du stopper med at udfylde skemaet i tide. Du bliver nemlig ikke bedt om at underskrive anmeldelsen.

Sker det ved en fejl, at du får sendt ansøgningen, kan det påvirke et evt. boligtilskud for både dig selv og den person, der bor på den adresse, som du i undersøgelsen har valgt som din tilflytnings-adresse.

Vil du gerne undgå risikoen for, at anmeldelsen bliver sendt ved en fejl, kan ældrerådet aftale med Borgerservice, at ansøgningen udfyldes sammen med en medarbejder.

Forestil dig, at du skal flytte til en ny bolig i din nuværende kommune. Du skal kun flytte dig selv – ikke andre personer i husstanden.

Hvis du flytter mere end en vis afstand, bliver du undervejs bedt om at vælge læge. I denne undersøgelse skal du vælge ”**Automatisk tildeling af læge**”.

Start med at finde den adresse, som du vil anvende i ansøgningen. For nemheds skyld kan du anvende adressen på et af kommunens plejehjem, som din nye adresse. Så undgår du at vælge en adresse, som kommunen ikke accepterer.

Gå dernæst til kommunens hjemmeside, der informerer om, hvordan man anmelder flytning inden for kommunen.

1. Var det let at finde siden, der informerer om, hvordan man anmelder flytning inden for kommunen? (*ét kryds*)

I høj grad

☐

I nogen grad

☐

I mindre grad

☐

Slet ikke

☐

Ved ikke

☐

2. Kan du på hjemmesiden:

1. Finde oplysning om seneste tidsfrist for at anmelde flytning? (*ét kryds*)

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke

2. Finde oplysning om, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp til at udfylde ansøgningen? (*ét kryds*)

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke

3. Hvordan vurderer du ansøgningsblanketten, som du har udfyldt?

1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

2. Der er brugt velkendte ord og vendinger (*ét kryds*)

I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

3A. Skriv evt. ord eller vendinger fra ansøgningsblanketten, hvor betydningen er uklar:

4. Gik du i stå undervejs og måtte have hjælp fra en medarbejder fra Borgerservice for at komme videre i besvarelsen? (*ét kryds*)

Ja	Nej	Ved ikke
☐	☐	☐

5. Har du yderligere kommentarer til den digitale ansøgningsblanket?
