



Beeldbrief

In maart en april 2022 is in de gemeente Moerdijk een onderzoek uitgevoerd onder de panelleden van Moerdijk Spreekt. Het onderzoek ging over twee soorten brieven. Gemeente Moerdijk vroeg inwoners wat ze van de brieven vonden en welke informatie het beste overbrengt. Graag delen wij de belangrijkste resultaten met u.

Wie hebben er meegedaan?

In totaal hebben 445 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal deelnemers kunnen we betrouwbare en nauwkeurige uitspraken doen over de populatie.

Brief

1

Traditionele
brief met
kopjes en
opsommingen

Wanneer u brief van: Behandeld ambtenaar: Verzonden datum:

U ontvangt uw paspoort of identiteitskaart

Geachte heer/mevrouw,

Binnenkort verloopt uw Paspoort of Nederlandse Identiteitskaart. Deze heeft u nodig zodat u zich kunt identificeren. Hier in Nederland, maar ook op reis in het buitenland.

Wat neemt u mee naar uw afspraak:

- 1 goedgelijkende pasfoto van uzelf
Deze mag niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van uw afspraak
- Alle (reis)documenten die in uw bezit zijn. Ook als deze zijn vervallen
- Toestemmingsformulier voor kinderen die een Paspoort aanvragen tot 18 jaar en die een Nederlandse Identiteitskaart aanvragen tot 12 jaar (de toestemming is 4 weken geldig).
Regel dit eenvoudig online met uw DigiD via www.moerdijk.nl of via een pdf-formulier dat u daar kunt downloaden
- Origineel legitimatiebewijs van de ouder(s)/gezaghebber(s) die toestemming geeft/geven

Vermist document
Als één of meer van uw (reis)documenten niet meer in uw bezit is, kunt u de vermissing online met uw DigiD melden via www.moerdijk.nl. Heeft u geen DigiD? Geef uw vermissing door aan de balie in het gemeentehuis wanneer u het nieuwe document aanvraagt.

Afspraak maken
U kunt via www.moerdijk.nl een afspraak maken voor uw aanvraag. Houdt rekening met eventuele wachttijd.

Meer weten?
In de folder bij deze brief leest u alles over het aanvragen. Heeft u nog vragen? Neem dan contact op via telefoonnummer 14 0168 of kijk op www.moerdijk.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens de burgemeester van Moerdijk
Domein Mens en Maatschappij, teamleider Klant Contact Centrum

J.C. den Bakker

Brief

2

Wanneer u brief van: Behandeld ambtenaar: Ons kenmerk: Telefoonnummer: Verzonden datum:

U ontvangt uw paspoort of identiteitskaart

Beste heer/mevrouw,

Binnenkort verloopt uw paspoort of identiteitskaart. Deze heeft u nodig zodat u zich kunt legitimeren. Hier in Nederland, maar ook op reis in het buitenland.

Maak een afspraak voor uw aanvraag

 of 

Ga naar www.moerdijk.nl Bel naar 140168

Neem mee naar uw afspraak

  

Een pasfoto niet ouder dan 6 maanden Pinpas Huidig paspoort / identiteitskaart

Nog geen 18 jaar? Kijk dan eerst op www.moerdijk.nl/paspoort-IDkaart-rijbewijs

Na aanvraag ligt uw nieuwe paspoort of identiteitskaart na 5 werkdagen voor u klaar. Het is belangrijk dat u uw afspraak via onze website.

Heeft u nog vragen? Ga naar www.moerdijk.nl of bel naar 140168.

Met vriendelijke groet,
Namens de burgemeester van Moerdijk
Domein Mens en Maatschappij, teamleider Klant Contact Centrum

J.C. den Bakker

Beeldbrief
met
afbeeldingen en
pictogrammen

Resultaten

Brief

1

Wat is het eerste dat in u opkomt als u brief 1 ziet?

Prettige herinnering

Moeilijk leesbaar

Onduidelijk

Veel tekst

Duidelijk

Zakelijk

Veel informatie

Verlengen paspoort/ID

Prima

Brief

2

Wat is het eerste dat in u opkomt als u brief 2 ziet?

Gebruiksvriendelijk

Kinderlijk

Visueel

Duidelijk

Beknopt

Overzichtelijk

Rommelig/druk

Resultaten

Brief

1

Hoe kan brief 1 volgens u verbeterd worden?

"Vermeld alleen dat wat op mij van toepassing is in de brief."

"Maak het overzichtelijker."

"Probeer gebruik van moeilijke woorden als te voorkomen."

Brief

2

Hoe kan brief 2 volgens u verbeterd worden?

"Geef iets meer uitleg om het duidelijker te maken."

"Pictogrammen zijn niet altijd noodzakelijk."

"Maak er een volledige infographic van (minder tekst)."

Hieronder staat een aantal stellingen.

Wilt u per stelling aangeven of u het eens of oneens bent met deze stelling?



Ik begrijp wat er in de brief staat

Brief
1



93% begrijpt wat er in de brief staat

Brief
2



94% begrijpt wat er in de brief staat



Ik vind de brief prettig om te lezen

Brief
1



53% vindt de brief prettig om te lezen

Brief
2



69% vindt de brief prettig om te lezen



Ik weet wat er van mij wordt verwacht na het lezen van de brief

Brief
1



87% weet wat er wordt verwacht van hem/haar na het lezen van de brief

Brief
2



87% weet wat er wordt verwacht van hem/haar na het lezen van de brief

Welke brief heeft uw voorkeur?

Brief

1

25%

Brief

2

64%

Geen voorkeur

12%