



gemeente Hilvarenbeek

Gemeente Hilvarenbeek

Thema van het onderzoek

Onderwerp van dit tiende onderzoek is **de digitale dienstverlening van de gemeente Hilvarenbeek**. In de vragenlijst zijn onder andere vragen opgenomen over de reden van het contact dat inwoners hadden met de gemeente en over de wijze van dit contact en de gewenste contactvorm. Ook zijn vragen gesteld over het contact via de gemeentelijke website, het online regelen van verschillende dingen (hoe digitaal vaardig zijn inwoners?) en het online regelen van dingen voor de gemeente (bijvoorbeeld online formulieren invullen).

De resultaten van dit onderzoek gebruikt de gemeente voor verbetering van de digitale dienstverlening.

Loet Verhoeven MSc
Femke Lijbers
drs. Karin du Long

Juni / juli 2020



1. Veldwerk en respons

Veldwerk en respons

Alle leden van het inwonerspanel zijn uitgenodigd voor deelname aan dit onderzoek. Ook heeft een steekproef van 2.000 inwoners een uitnodigingsbrief en schriftelijke vragenlijst ontvangen. Verder heeft een oproep voor deelname aan het onderzoek op diverse social media kanalen van de gemeente gestaan.

In totaal hebben **1.036 inwoners** de vragenlijst (deels) ingevuld. De achtergrondkenmerken van de respondenten en de onderzoeksverantwoording vindt u op de laatste pagina.

Veldwerkperiode	23 juni – 12 juli 2020
Aantal ingevulde vragenlijsten inwonerspanel	517
Aantal ingevulde vragenlijsten schriftelijk	413
Aantal ingevulde vragenlijsten social media	106
Totale respons	1.036

Opmerking bij de tabellen en figuren:

Door afrondingsverschillen komt het totaal niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.



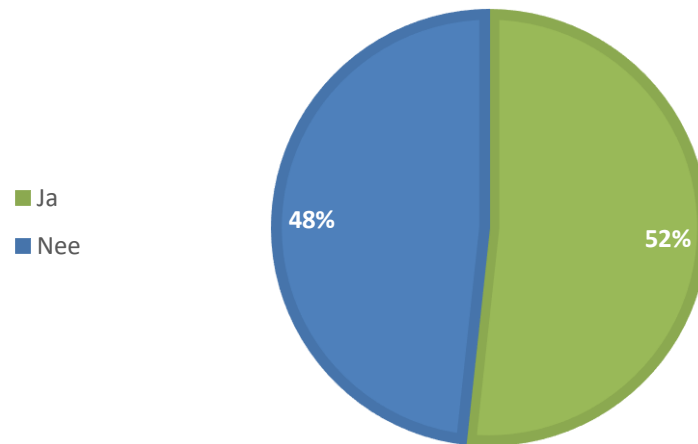
2. Resultaten

- 2.1 Contact met de gemeente
- 2.2 Contact met de gemeente via de website
- 2.3 Online dingen regelen
- 2.4 Online dingen regelen voor de gemeente
- 3 Onderzoeksverantwoording



2.1 Contact met de gemeente (1)

1. Heeft u in de afgelopen 6 maanden contact met de gemeente gehad? (n=1.011)



2. Waarvoor heeft u contact gehad met de gemeente? Het gaat hierbij om uw meest recente contact met de gemeente. (n=464)*

	%
Aanvragen/verlengen of doorgeven van paspoort, ID, rijbewijs, uittreksels, verhuizing	27
Het stellen van een vraag/informatie opvragen	17
Aanvragen van vergunning (bijvoorbeeld een omgevingsvergunning / bouwvergunning / milieuvergunning / kapvergunning)	15
Melding doen openbare ruimte (bijvoorbeeld over afval, verlichting, groen)	11
Aangeven/melding maken van geboorte, overlijden, huwelijk of partnerschap	5
Aanvragen van WMO hulp of zorg (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of een woningaanpassing)	5
Aanvragen van jeugdhulp (bijvoorbeeld voor geestelijke zorg, bij fysieke beperking, jeugdbescherming, voor 0-18-jarigen)	2
Aanvraag voor Werk & Inkomen (bijvoorbeeld voor bijzondere bijstand of een bijdrage voor sociale activiteiten)	2
Andere reden	17

*vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Toelichting

- Ongeveer de helft van de respondenten heeft de afgelopen 6 maanden contact gehad met de gemeente, 48% heeft geen contact gehad met de gemeente. Aan de mensen die contact hebben gehad, hebben we enkele vervolgvragen gesteld.

- Van diegenen die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente, deed 27% dit voor het aanvragen/ verlengen of doorgeven van een paspoort, ID, rijbewijs, uittreksels of verhuizing.
- 17% had contact voor het stellen van een vraag, 15% voor het aanvragen van een vergunning en 11% voor een melding openbare ruimte.



2.1 Contact met de gemeente (2)

3. Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente? (n=486)*

	%
Telefoon	45
E-mail	41
Persoonlijk contact via balie gemeentehuis of afspraak bij de gemeente	37
Website van de gemeente	30
Post	7
WhatsApp	4
Persoonlijk contact via huisbezoek van iemand van de gemeente	4
Andere wijze	2
Twitter of Facebook	1

Toelichting

- De grootste groep respondenten heeft via de telefoon contact gehad met de gemeente (45%). Daarnaast heeft 41% contact gehad via e-mail en 37% heeft persoonlijk contact gehad met de gemeente.
- Een stuk minder respondenten hebben contact gehad via sociale media zoals WhatsApp (4%) en Twitter of Facebook (1%).

**vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente.*



2.1 Contact met de gemeente (2)

4. Was de wijze waarop u contact hebt gehad voor u de meest prettige manier of had u liever op een andere manier contact gehad?*

	N	Contact was goed	Liever contact op andere wijze
Telefoon	180	89	11
E-mail	161	86	14
Persoonlijk contact via balie gemeentehuis of afspraak bij de gemeente	182	97	3
Website van de gemeente	116	87	13

Toelichting

- Voor vrijwel alle manier van contact geldt dat de respondenten deze manier ook het meest prettig vonden.
- Een enkeling had liever op een andere wijze contact gehad. Zo geeft een aantal mensen die gebeld of gemaïld hebben aan liever persoonlijk contact gehad te hebben.

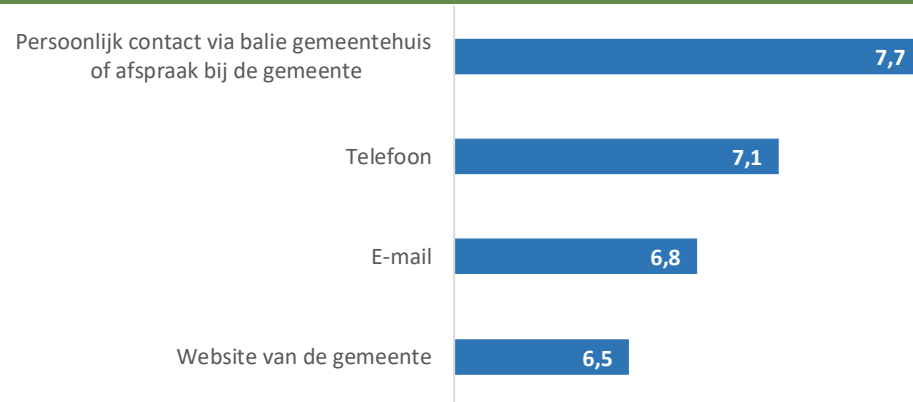
**vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente.*

*** De resultaten voor de categorieën Post, Whatsapp, Persoonlijk contact via huisbezoek van iemand van de gemeente, Anders en Twitter of Facebook zijn niet opgenomen omdat de responsgroep te klein is om hierover betrouwbare uitspraken te kunnen doen.*



2.1 Contact met de gemeente (3)

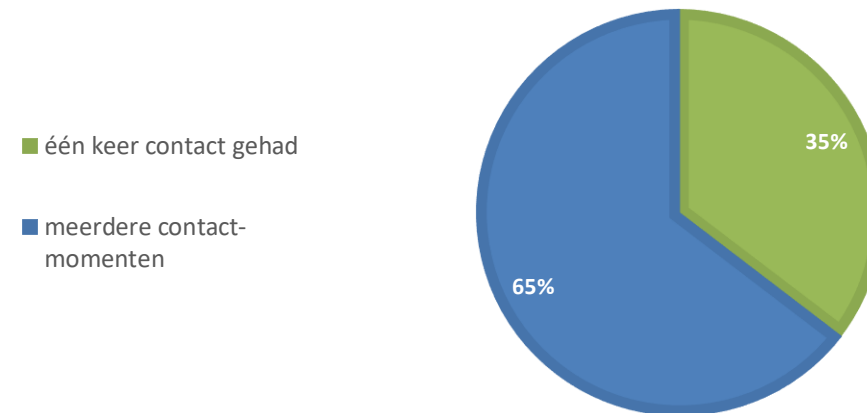
5. Wat is uw totaaloordeel over de wijze van het contact met de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer (1-10). *



Toelichting

- Het persoonlijk contact bij de balie of als mensen een afspraak hebben met gemeente wordt beoordeeld met een ruime voldoende: 7,7.
- Telefonisch contact wordt beoordeeld met een 7,1.
- De oordelen over contact via post, contact via huisbezoek, contact via sociale media (Twitter of Facebook) en via WhatsApp zijn vanwege een klein aantal respondenten dat hiermee ervaring heeft, niet opgenomen in de figuur.

6. Heeft u voor uw (aan)vraag of melding één keer contact gehad met de gemeente of waren er meerdere contactmomenten? (n=464) *



Toelichting

- Zo'n twee derde van de respondenten heeft voor hun (aan)vraag of melding meerdere contactmomenten gehad met de gemeente. 35% heeft één keer contact gehad.

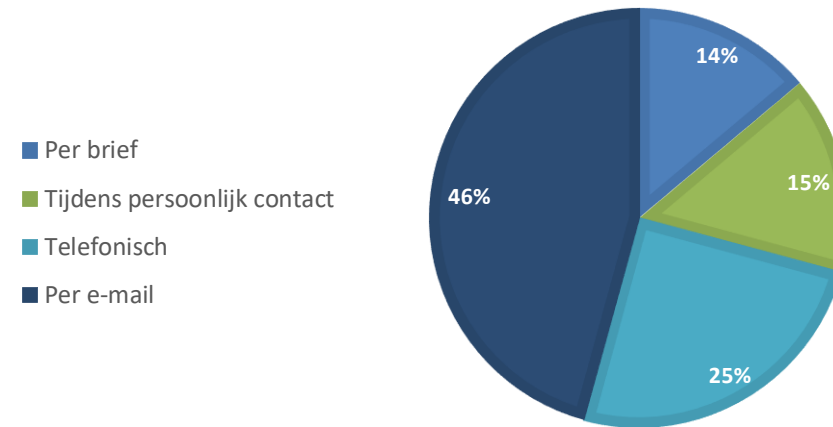
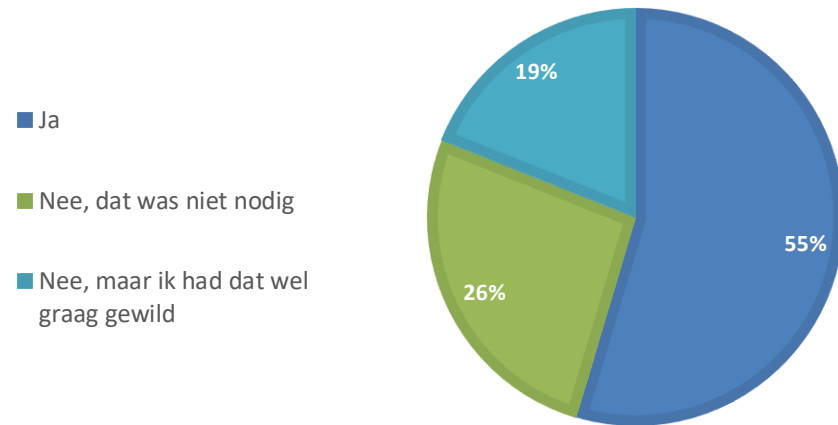
**vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente.*



2.1 Contact met de gemeente (4)

7. Bent u door de gemeente op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? (n=456) *

8. Op welke wijze heeft de gemeente u op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? (n=319) **



Toelichting

- Meer dan de helft van de respondenten (55%) is door de gemeente op de hoogte gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding.
- Van de overige respondenten geeft de meerderheid aan dat het niet nodig was om op de hoogte te worden gehouden. Een op de vijf mensen is niet op de hoogte gehouden, maar had dat wel graag gewild.

Toelichting

- Iets minder dan de helft van de respondenten is per e-mail op de hoogte gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding.
- Een kwart is telefonisch op de hoogte gehouden. De overige respondenten zijn op de hoogte gehouden via persoonlijk contact (15%) of per brief (14%).

*vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

**vraag alleen gesteld aan mensen die op de hoogte zijn gehouden van de afhandeling van hun vraag.



2.1 Contact met de gemeente (5)

9. Was u liever op een andere manier geïnformeerd over de voortgang van uw (aan)vraag of melding? Zo ja, op welke wijze?

- **Persoonlijk contact:** Meerdere respondenten geven aan dat zij graag via persoonlijk bericht op de hoogte waren gehouden. Een telefoongesprek wordt persoonlijker ervaren dan bijvoorbeeld een e-mail.

10. Aan welke informatie over het verloop van uw (aan)vraag of melding heeft u behoefte gehad?

Vraag alleen gesteld aan mensen die bij vraag 7 hebben aangegeven niet op de hoogte te zijn gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding maar de dit wel graag gewild hadden.

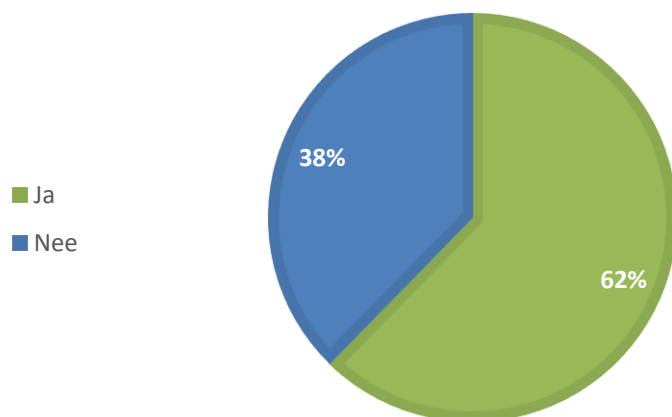
- **Ontvangstbevestiging:** In sommige gevallen ontvangen inwoners geen ontvangstbevestiging. Hierdoor blijven zij in het ongewis over de afhandeling van hun (aan)vraag of melding.
- **Terugkoppeling status:** Inwoners worden graag op de hoogte gehouden van het proces van hun (aan)vraag of afwerking van hun melding. Als het afwerken langer duurt dan aanvankelijk gedacht, dan kan worden toegelicht waarom dat het geval is.

“Ik had een melding doorgegeven, maar niets vernomen. Het onderhoud is inmiddels wel uitgevoerd.”



2.2 Contact met de gemeente via de website (1)

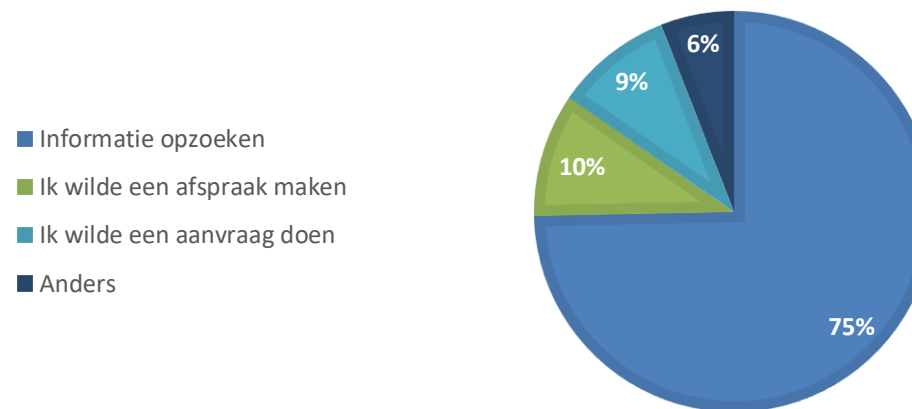
11. Heeft u in de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente bezocht? (n=1.022)



Toelichting

- 62% van de respondenten heeft in de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente bezocht. 38% deed dit niet.

12. Waarvoor heeft u de website van de gemeente bezocht? (n=603) *



Toelichting

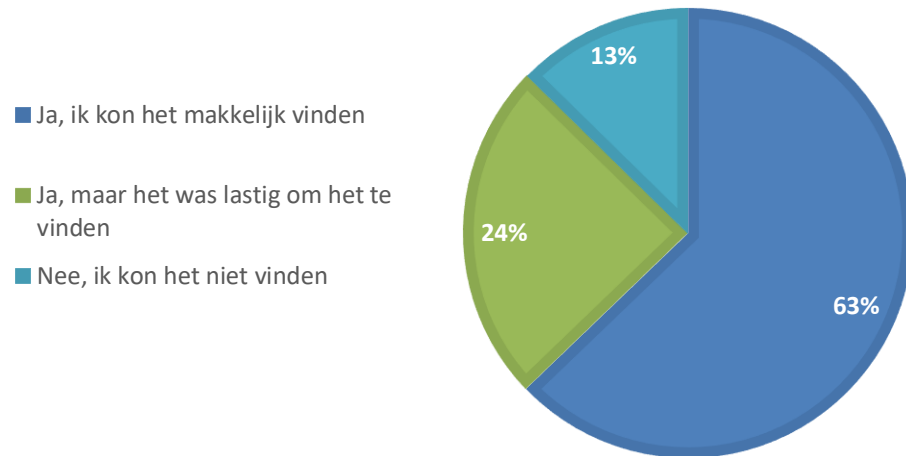
- Van de respondenten die in de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente heeft bezocht, deed 75% dit om informatie op te zoeken.
- 10% bezocht de website van de gemeente om een afspraak te maken, 9% om een aanvraag te doen en 6% had hier een andere reden voor.
- Opmerking: Vanwege corona is het tijdelijk niet mogelijk geweest om via de website een afspraak te maken.

*vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden de website bezocht hebben.



2.2 Contact met de gemeente via de website (2)

13. Is het gelukt om op de website te doen of vinden wat u wilde? (n=593) *



Toelichting

- De ruime meerderheid van de respondenten (63%) kon makkelijk op de website vinden wat zij wilden. 24% geeft aan dat zij erin zijn geslaagd om te vinden wat zij zochten, maar dat het lastig was om te vinden. 13% kon niet vinden wat zij zochten.

Verschillen naar leeftijd

- Mannen t/m 39 jaar geven minder vaak aan dat zij op de website makkelijk konden vinden wat ze nodig hadden dan andere leeftijdsgroepen.

**vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden de website bezocht hebben.*



2.2 Contact met de gemeente via de website (2)

14. Waarom was dit lastig of vond u niet wat u nodig had? (n=307) *

	%
Ik wist niet waar ik op de website moest zoeken	33
Andere reden	17
Er staat teveel informatie op de website	12
De gebruikte woorden/termen op de website waren niet duidelijk voor mij	11
Wat ik wilde kon niet via de website geregeld worden	8
Ik kon niet op de website komen	1
Het formulier dat ik moest invullen was te ingewikkeld	1
Ik moest online betalen en dit is mij niet gelukt	1
Ik moest inloggen met mijn DigiD maar dat heb ik niet	1
Ik moest inloggen met mijn DigiD en deze had ik niet bij de hand	1
Dat weet ik niet meer	2

Toelichting

- Van de respondenten die niet konden vinden wat zij zochten of aangeven dat het lastig was om te vinden, geeft de grootste groep (33%) aan dat dit kwam doordat zij niet wisten waar zij op de website de informatie moesten zoeken.
- 17% geeft een andere reden: genoemd zijn onder andere een slecht werkende zoekfunctie, het ontbreken van informatie, onoverzichtelijke / onhandige website, website is niet up to date. Voor 12% was de reden dat er teveel informatie op de website staat. 11% geeft aan dat de gebruikte termen voor hen niet duidelijk waren.

*vraag alleen gesteld aan mensen die het lastig vonden om te vinden wat zij nodig hadden of die dit niet konden vinden.



2.2 Contact met de gemeente via de website (3)

15. Hieronder staan enkele stellingen over de website www.hilvarenbeek.nl. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=575) *

%	Helemaal eens	Eens	Zowel eens als oneens	Oneens	Helemaal oneens
a. De website is informatief	7	71	17	5	0
b. Op de website staan begrijpelijke teksten	8	66	20	5	1
c. De website is overzichtelijk ingedeeld	4	48	27	15	6
d. De website is aantrekkelijk vormgegeven	5	45	30	16	4
e. Ik kan op de website goed vinden wat ik nodig heb	7	45	28	14	6
f. De website heeft een goed werkende zoekmachine	3	45	27	20	5

*vraag alleen gesteld aan mensen die afgelopen 6 maanden de website bezocht hebben.

Toelichting

- De ruime meerderheid van de respondenten (78%) geeft aan dat de website van de gemeente informatief is.
- Ongeveer eenzelfde aandeel respondenten (74%) vindt dat er op de website begrijpelijke teksten staan.
- De helft van de respondenten vindt dat de website overzichtelijk is ingedeeld en dat deze aantrekkelijk is vormgegeven. In beide gevallen is zo'n 20% van de respondenten het hier (helemaal) mee oneens.
- Tevens is de helft van de respondenten van mening dat zij op de website goed kunnen vinden wat ze nodig hebben 20% is het daar niet mee eens.
- Ook geeft een relatief grote groep (25% van de respondenten) aan het niet eens te zijn met de stelling dat de website een goed werkende zoekmachine heeft.
- Enkele respondenten geven in een toelichting aan dat sommige informatie niet goed vindbaar is. De volgens diverse respondenten slecht werkende zoekmachine draagt ook niet bij aan de vindbaarheid van informatie.



2.2 Contact met de gemeente via de website (4)

16. U heeft de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente niet bezocht. Wat is de reden dat u dat niet gedaan hebt? (n=578) *

	%
Ik had geen vraag, heb het (nog) niet nodig gehad	58
Ik heb liever persoonlijk contact	12
Ik ken de digitale dienstverlening via de website van de gemeente niet goed genoeg	4
Ik had op een andere manier contact met de gemeente	3
Ik heb dat nooit overwogen	2
Andere reden	2
Ik heb niet altijd toegang tot internet	1
Het werkt niet gemakkelijk	1

*vraag alleen gesteld aan mensen die de website de afgelopen 6 maanden niet bezocht hebben.

Toelichting

- Van de respondenten die de website van de gemeente de afgelopen 6 maanden niet hebben bezocht, geeft 58% aan dat zij geen vraag hadden en dus de website (nog) niet nodig hebben gehad.
- 12% bezocht de website niet, omdat zij een voorkeur hebben voor persoonlijk contact. 4% kent de digitale dienstverlening via de website van de gemeente onvoldoende.



2.3 Online dingen regelen (1)

17. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 6 maanden onderstaande online activiteiten gedaan? (n=949)

Dit kan zowel via een computer, laptop, tablet of op een mobiele telefoon zijn.

%	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
a. E-mailen	67	19	8	6
b. Informatie opzoeken op het internet	71	17	8	4
c. Online shoppen via internet (kleding, elektronica, et cetera)	28	28	33	11
d. Internetbankieren	59	29	6	6
e. Sociale media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter et cetera)	45	18	13	23
f. Appen, sms'en, chatten of videobellen via WhatsApp, Skype, Facetime et cetera	73	15	5	7
g. Deelnemen aan een (discussie)forum of een internet community	6	7	19	68

Verschillen naar methode

- Respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld doen zes van de zeven genoemde online activiteiten gemiddeld vaker dan respondenten die de vragenlijst schriftelijk hebben ingevuld. Alleen bij het deelnemen aan (discussie)fora of een internet community is dat niet het geval.

Toelichting

- De ruime meerderheid van de respondenten maakt regelmatig tot vaak gebruik van het internet om in contact te komen met anderen.
- Zo heeft 86% van de respondenten in de afgelopen 6 maanden regelmatig tot vaak gemaïld, videobelde of sms'te 88% en gebruikte 63% regelmatig tot vaak sociale media.
- Daarnaast zocht 88% van de respondenten regelmatig tot vaak informatie op het internet en internetbankierde 88%.
- Een kleine meerderheid (56%) heeft in de afgelopen 6 maanden regelmatig tot vaak online geshopt.
- Een stuk minder mensen hebben deelgenomen aan een (discussie)forum of internet community. 68% deed dit nooit.

Verschillen naar leeftijd

- Mannen t/m 39 jaar geven vaker dan andere leeftijdsgroepen aan dat zij vaak of regelmatig e-mailen en informatie opzoeken op het internet. Voor zowel mannen als vrouwen t/m 39 jaar geldt dit ook voor online shoppen, het gebruik van social media en het deelnemen aan (discussie)fora o.i.d.
- Vrouwen van 65+ jaar doen elk van de genoemde online activiteiten minder vaak dan mensen uit de andere leeftijdsgroepen. Voor mannen in diezelfde leeftijdsgroep geldt dat voor vier van de zeven online activiteiten.



2.3 Online dingen regelen (2)

18. Van welke van onderstaande apps maakt u gebruik? (n=1.008)

	%
NL alert meldingen	58
Berichtenbox van MijnOverheid	57
DigiD app	56
App van mijn zorgverzekeraar	45
Kopie ID	9
Reisapp van Buitenlandse zaken	8
Douane Reizen app	6
BuitenBeter app	3
Geen van bovenstaande apps	15

Toelichting

- 85% van de respondenten maakt gebruik van een of meerdere apps, 15% gebruikt geen enkele app.
- De meeste mensen gebruiken NL alert meldingen (58%), de Berichtenbox van MijnOverheid (57%) en de DigiD app (56%).

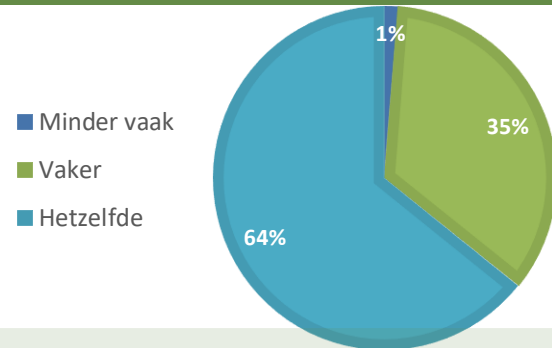
Verschillen naar leeftijd en methode

- Vrouwen van 65 jaar en ouder maken minder vaak gebruik van apps als DigiD, app van de zorgverzekeraar en MijnOverheid. Mannen van 18 t/m 64 jaar maken gemiddeld gezien juist vaker gebruik van deze apps.
- Respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld maken vaker gebruik van de diverse apps dan respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld.



2.3 Online dingen regelen (3)

19. Bent u sinds het begin van de coronacrisis vaker of minder vaak zaken online gaan doen of is hierin niets veranderd? (n=909)



Toelichting

- Eén derde van de respondenten (35%) is vaker online zaken gaan doen sinds het begin van de coronacrisis. Voor de grootste groep (64%) is hierin niets veranderd. 1% is minder vaak online zaken gaan doen.

Verschillen naar leeftijd en methode

- Vrouwen van 40 t/m 64 jaar zijn vaker online zaken gaan doen sinds het begin van de coronacrisis dan andere leeftijdsgroepen.
- Respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld geven vaker aan dat zij sinds de coronacrisis meer zaken online zijn gaan doen.

20. In hoeverre vindt u het makkelijk of moeilijk om allerlei zaken online te regelen? (n= 912)

	%
Ik vind dat makkelijk om te doen	52
Ik vind dat redelijk makkelijk om te doen	23
Neutraal	12
Ik vind dat redelijk moeilijk om te doen	5
Ik vind dat moeilijk om te doen	8

Toelichting

- Drie kwart van de respondenten vindt het (redelijk) makkelijk om allerlei zaken online te regelen. 13% vindt dit juist (redelijk) moeilijk.

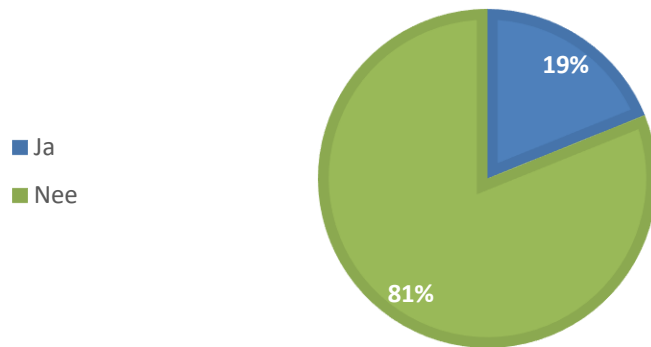
Verschillen naar leeftijd en methode

- Mannen en vrouwen t/m 39 jaar vinden het vaker (redelijk) makkelijk om zaken online te regelen. Mannen van 65+ en met name ook vrouwen van 65+ vinden dit vaker (redelijk) moeilijk.
- Respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld vinden het makkelijker om zaken online te regelen dan respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld.



2.4 Online dingen regelen voor de gemeente (1)

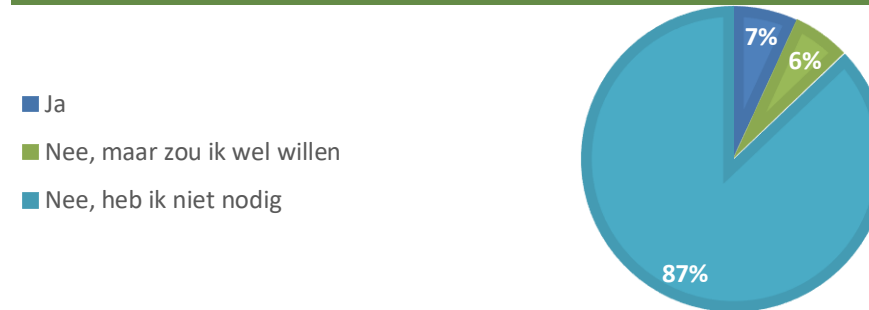
21. Helpt u anderen in uw omgeving wel eens met aanvragen voor de gemeente die via de computer/online geregeld moeten worden? (n=993)



Toelichting

- 19% van de respondenten helpt wel eens iemand in hun omgeving bij het doen van aanvragen voor de gemeente die via de computer/ online geregeld moeten worden. 81% doet dit nooit.

22. Heeft u zelf wel eens hulp nodig gehad van anderen bij aanvragen voor de gemeente die via de computer/online geregeld moeten worden? (n=953)



Toelichting

- 87% van de respondenten heeft nooit hulp van anderen nodig gehad bij aanvragen die online geregeld moeten worden. 6% heeft deze hulp nooit gekregen, maar zou daar wel graag hulp bij krijgen.
- 7% heeft wel eens hulp gehad bij een online aanvraag.

Verschillen naar leeftijd en methode

- Mannen en vrouwen t/m 39 jaar geven vaker dan andere leeftijdsgroepen aan dat zij geen hulp nodig bij het aanvragen die online geregeld moeten worden. Vrouwen van 65+ hebben hier juist vaker wel behoefte aan.
- Respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld hebben vaker hulp nodig gehad bij zaken die online geregeld moeten worden.



2.4 Online dingen regelen voor de gemeente (2)

23. Wie heeft u geholpen met aanvragen voor de gemeente die online geregeld moeten worden? Waar ging dat precies over? – Open vraag

- **Familie:** Veel inwoners geven aan dat zij een broer/zus, partner of een van de ouders hebben geholpen bij het doen van een online aanvraag.
- **Vergunningen/identiteitsbewijzen:** In de meeste gevallen ging het om hulp bij een vergunningsaanvraag of bij het verlengen van een rijbewijs of paspoort.

24. Stel, u heeft hup nodig bij een nieuwe online aanvraag voor de gemeente. Door wie zou u het liefste geholpen willen worden? – Open vraag

- **Familie:** Ook hier geven veel inwoners aan dat zij bij een online aanvraag het liefst geholpen willen worden door hun familie. Hierbij gaat het in de meeste gevallen om een partner of kind(eren).
- **Gemeente:** Enkele inwoners geven de voorkeur aan hulp door een deskundig persoon van de gemeente. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat deze gemeenteambtenaar hen dan wel persoonlijk moet ondersteunen.

“De gemeente in persona en niet via ingewikkelde gemeentepagina.”



3. Onderzoeksverantwoording – onderzoek 10 – Digitale dienstverlening

Verdeling naar leeftijd, geslacht en kern (ongewogen)

Leeftijdsgroepen*	N	%
18 t/m 29 jaar	24	2
30 t/m 39 jaar	76	7
40 t/m 49 jaar	129	12
50 t/m 64 jaar	236	23
65 jaar en ouder	558	54
<i>Niet ingevuld</i>	13	1
Totaal	1.036	100

Man/vrouw*	N	%
Man	538	52
Vrouw	485	47
<i>Niet ingevuld</i>	13	1
Totaal	1.036	100

* Ongewogen data

65-plussers vulden vaker de papieren vragenlijst in dan jongere mensen en ook vrouwen vulden deze vaker in dan mannen.

Kern*	N	%
Baarschot	22	2
Biest-Houtakker	56	5
Diessen	214	21
Esbeek	63	6
Haghorst	46	4
Hilvarenbeek	620	60
<i>Niet ingevuld</i>	15	1
Totaal	1.036	100

Methode*	N	%
Inwonerspanel	514	50
Papieren vragenlijst**	413	40
Social media - online	106	10
Totaal	1.036	100

Representativiteit en betrouwbaarheid

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar de bovenstaande achtergrondkenmerken (leeftijd, geslacht en kern). Daardoor zijn de resultaten representatief op deze achtergrondkenmerken. Het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.