

In contact met uw gemeente

Vragenlijst

Inleiding

Hartelijk dank dat u wilt deelnemen aan deze enquête. Dit onderzoek gaat over de verschillende mogelijkheden waarop u contact kunt zoeken met uw gemeente. Uw mening helpt ons om onze dienstverlening beter op uw wensen en behoeften af te stemmen. Al uw gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld. Bij deze vragen zijn er geen goede of foute antwoorden. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 8 minuten.

Vraag 1

Hoe vaak heeft u contact met de afdeling burgerzaken van de gemeente?

- Minder of hooguit één keer per jaar
- Een paar keer per jaar
- Eén keer per maand
- Enkele keren per maand
- Eén keer per week
- Meerdere keren per week

Vraag 2

Waarom hebt u NU contact gezocht met de afdeling burgerzaken van de gemeente?

(bijvoorbeeld voor de aanvraag van een paspoort)

- _____

Vraag 3

Waarom had u voor deze manier van contact gekozen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Vanwege eerdere ervaringen
- Om de zekerheid op een goed antwoord / goede verwerking
- Vanwege de vorm van persoonlijk contact
- Vanwege de moeilijkheid van mijn vraag
- Nu kan ik alles rustig doornemen
- Omdat het niet anders kan voor deze vraag
- Om de snelheid
- Om het gemak
- Om de kosten
- Ik heb er niet bewust over nagedacht
- Anders: _____

Vraag 4

Wanneer zou u op een andere (nieuwe) manier contact opnemen met de afdeling burgerzaken van de gemeente?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Als het sneller gaat
- Als het goedkoper is
- Als ik zeker weet dat ik goed geholpen word
- Als iedereen dat ook doet
- Anders, namelijk _____
- Ik wil niet op een andere manier contact hebben

Vraag 5

Zijn er redenen om NIET via de website contact te hebben met de afdeling burgerzaken van de gemeente?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee, ik heb daarvoor geen redenen
- Ja, ik wil altijd persoonlijk contact of persoonlijke uitleg
- Ja, bepaalde producten zijn alleen aan de balie verkrijgbaar
- Ja, ik heb geen toegang tot internet / geen beschikking over een computer
- Ja, ik heb slechte ervaringen met internet
- Ja, ik vind internet niet handig
- Ja, ik vind internet te duur
- Ja, ik vind de informatie op de website van de **gemeente Tilburg** niet goed
- Ja, ik kan mijn vraag of informatie niet terug vinden op de website van de **gemeente Tilburg**
- Ja, digitale formulieren zijn vaak niet volledig of duidelijk genoeg
- Ja, andere reden, namelijk: _____

Vraag 6**Als u naar het gemeentehuis gaat, naar welk kantoor gaat u dan meestal?**

- Stadswinkel Centrum (Stadhuisplein 128)
- Stadswinkel Noord (Brücknerlaan 20a)
- Stadswinkel Reeshof (Kerkenbosplaats 2)
- Servicepunt Berkel - Enschoot (Winkelcentrum Eikenbosch)
- Servicepunt Udenhout (Tongerloplein 15)
- Anders, namelijk _____

Vraag 7**Waarom gaat u juist naar deze locatie?***(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- De openingstijden passen mij het best
- Dit is voor mij het meest dichtbij
- Hier werk ik vlakbij of kom ik onderweg toch langs
- Hier ben ik in het verleden goed geholpen
- Dit is het grootste kantoor
- De service is hier beter dan op de andere locaties
- Ik heb er niet bewust over nagedacht
- Anders, namelijk _____

Vraag 8**Geef aan welke contactvorm het beste bij u past:**

	Balie	Telefoon	Website en email
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik krijg het snelst antwoord via:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties* krijg ik het best via:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben het meest tevreden over het contact via:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Als respondent aangeeft dat hij/zij niet weet wanneer een situatie ingewikkeld of moeilijk is kan het volgende voorbeeld gegeven worden:

U gaat verhuizen naar Tilburg en u wilt weten wat u daarvoor moet doen. Daarbij u heeft ook andere vragen die met uw verhuizing te maken hebben. U wilt weten hoe u zich moet inschrijven, uitschrijven, hoe u huursubsidie, bouw- en parkeervergunning aanvraagt.

Vraag 9**U kunt bepaalde zaken geheel of gedeeltelijk regelen via de website van de gemeente.****Van welke zaken wist u dat u dit (gedeeltelijk) via de website kunt regelen?**

	Ja, dat wist ik	Nee, dat wist ik niet
Een verhuizing doorgeven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie opvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een afspraak maken voor het aanvragen van Rijbewijs of Paspoort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een melding maken van schade aan openbaar gebied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een bezwaarschrift indienen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diverse vergunningen aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De WOZ-waarde van mijn huis aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 10**Stel dat u alle onderstaande zaken nu moet regelen.****Op welke manier zou u elk onderdeel het liefst willen regelen?**

	Via de Balie	Via de Telefoon	Via de Website	Weet niet/ Geen mening
a) Een verhuizing doorgeven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
b) Een uittreksel uit de Basisadministratie aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
c) Een afspraak maken voor het aanvragen van Rijbewijs of Paspoort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
d) Een melding maken van schade aan openbaar gebied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
e) Een parkeervergunning aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
f) Diverse voorzieningen aanvragen in het kader van de WMO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
g) Een bezwaarschrift indienen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
h) Kwijtschelding aanvragen van gemeentelijke belastingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
i) Diverse vergunningen aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
j) De WOZ-waarde van mijn huis aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

>> Let op: Bij het afnemen van de enquête per telefoon en in de hal: bij elke optie doorvragen, wáárom men voor dit product deze manier van contact kiest. Dus niet voor de website!

..... en waarom op deze manier?

- a) omdat _____
- b) omdat _____
- c) omdat _____
- d) omdat _____
- e) omdat _____
- f) omdat _____
- g) omdat _____
- h) omdat _____
- i) omdat _____
- j) omdat _____

Algemene gegevens

Vraag 11

Bent u een man of een vrouw?

- Man
- Vrouw

Vraag 12

Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 18 jaar
- 18 tot en met 25 jaar
- 26 tot en met 35 jaar
- 36 tot en met 45 jaar
- 46 tot en met 55 jaar
- 56 tot en met 65 jaar
- Ouder dan 65 jaar

Vraag 13

Wat is uw hoogste afgeronde opleiding?

- Lager onderwijs / basisonderwijs
- MAVO / LBO / VMBO / (M)ULO
- MBO
- HAVO / VWO / HBS
- HBO
- WO
- Anders, namelijk _____

Vraag 14

Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

— — — —

Vraag 15a

Wat is uw geboorteland?

- Nederland
- Ander Europees land
- Turkije
- Marokko
- Suriname, Antillen, Aruba
- Noord-Amerika, Australië, Nieuw Zeeland, Japan, Indonesië
- Anders, namelijk _____

Vraag 15b

Wat is het geboorteland van uw moeder?

- Nederland
- Ander Europees land
- Turkije
- Marokko
- Suriname, Antillen, Aruba
- Noord-Amerika, Australië, Nieuw Zeeland, Japan, Indonesië
- Anders, namelijk _____

Vraag 15c**Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Ander Europees land
- Turkije
- Marokko
- Suriname, Antillen, Aruba
- Noord-Amerika, Australië, Nieuw Zeeland, Japan, Indonesië
- Anders, namelijk _____

Vraag 16**Welke huishoudensituatie is op u van toepassing?**

- Alleenstaand zonder kinderen
- Alleenstaand met kinderen
- Samenwonend / getrouwd zonder kinderen
- Samenwonend / getrouwd met kinderen
- Thuiswonend bij ouder(s) / familie
- Anders, namelijk _____

Vraag 17**Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden? (uzelf inbegrepen)**

- 1 persoon
- 2 personen
- 3 personen
- 4 personen
- 5 personen
- Meer dan 5 personen

Vraag 18**Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?**

- Ik ben student / scholier
- Ik ben huisman/huisvrouw
- Ik ben werkloos/werkzoekend
- Ik ben in dienst bij een commerciële onderneming
- Ik ben in dienst van de (semi) overheid of een non-profit instelling
- Ik ben zelfstandig ondernemer
- Ik ben met pensioen
- Anders, namelijk _____

Vraag 19**Beschikt u over de volgende zaken?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Mobiele telefoon
- Een eigen computer of laptop
- Een eigen e-mailadres
- Privé-internetaansluiting
- Toegang tot internet op andere manier (via werk, familie, vrienden, kennissen)
- Geen van bovenstaande

Als u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen, opmerkingen of suggesties voor ons heeft, kunt u deze hier noteren:

Einde enquête - Wij danken u hartelijk voor uw medewerking!