

Kanalen in Balans

ZET gemeenten

18 september 2008

Marije Teerling
Telematica Instituut

Marije.Teerling@telin.nl



Immigratie- en Naturalisatiebedienst

www.publiekdiens.nl



Vereniging
Directeuren
Publiekdiens



Technische Universiteit Delft



Ministerie van
Buitenlandse Zaken of
Koninkrijksrelaties



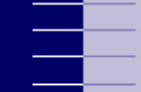
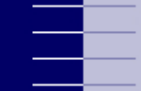
Ministerie van Economische Zaken



Informatie Beheer Groep

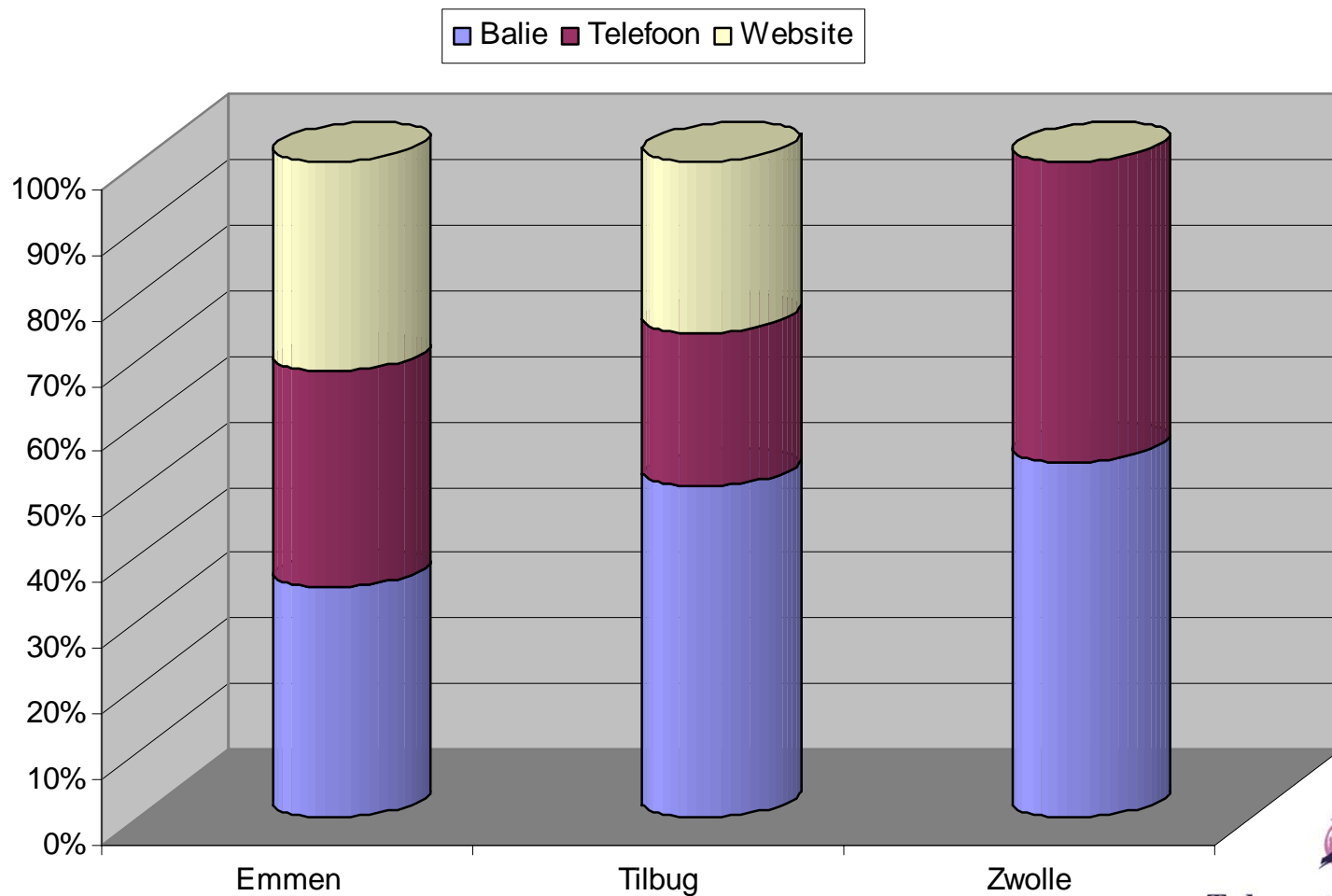
Universiteit Twente
de ondernemende universiteit



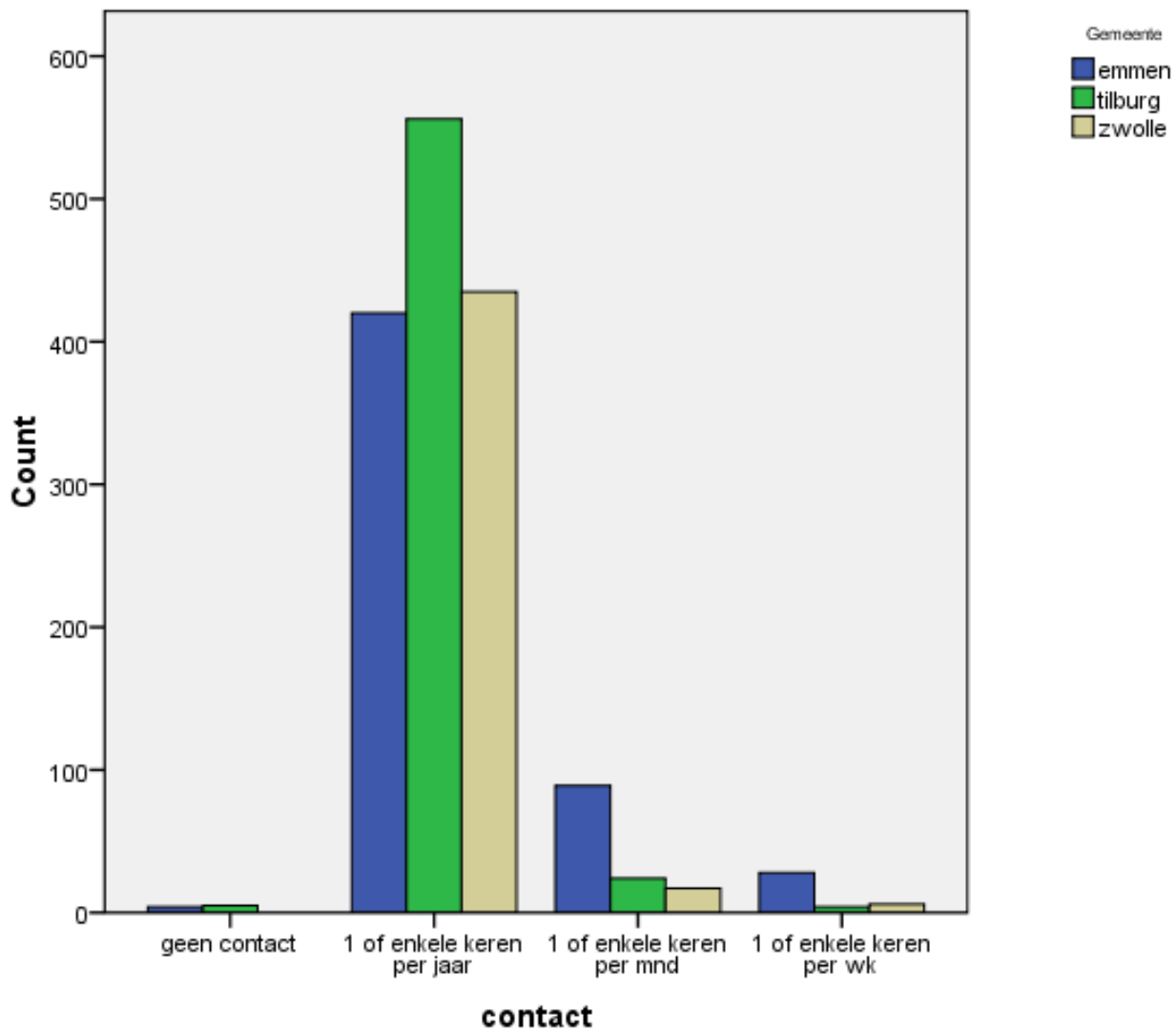


Afnamekanalen Aantallen per gemeente

	Balie	Telefoon	Website	Totaal
Emmen	189	179	173	541
Tilbug	297	138	154	589
Zwolle	248	210	0	458
Totaal	734	527	327	1588



Contact met de afdeling burgerzaken



Reden contact gezocht

emmen tilburg zwolle

Emmen top 4:

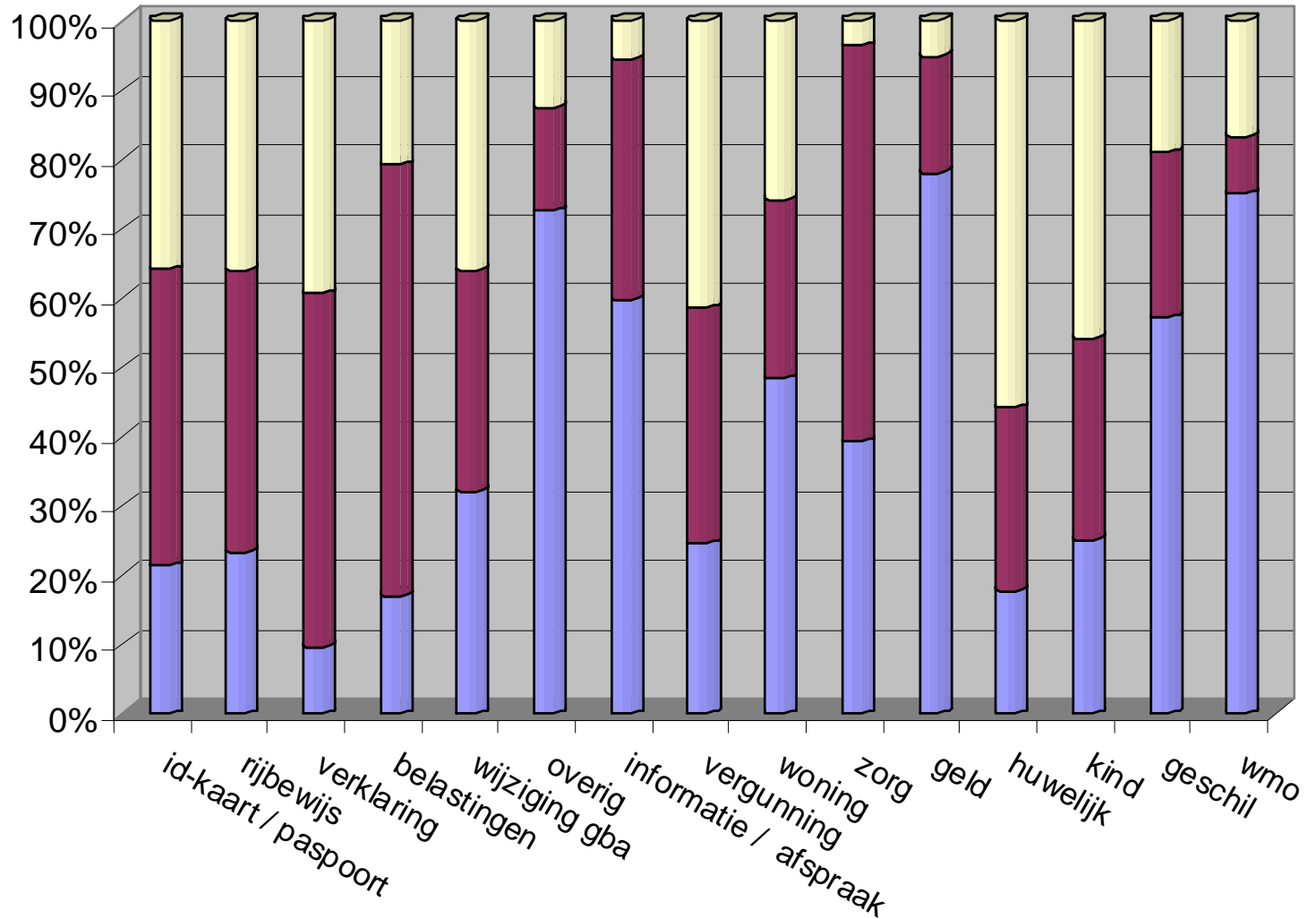
Overig
ID-kaart / paspoort
Rijbewijs
Geld

Tilburg top 4:

ID-kaart / paspoort
Rijbewijs
Verklaring
Belastingen

Zwolle top 4:

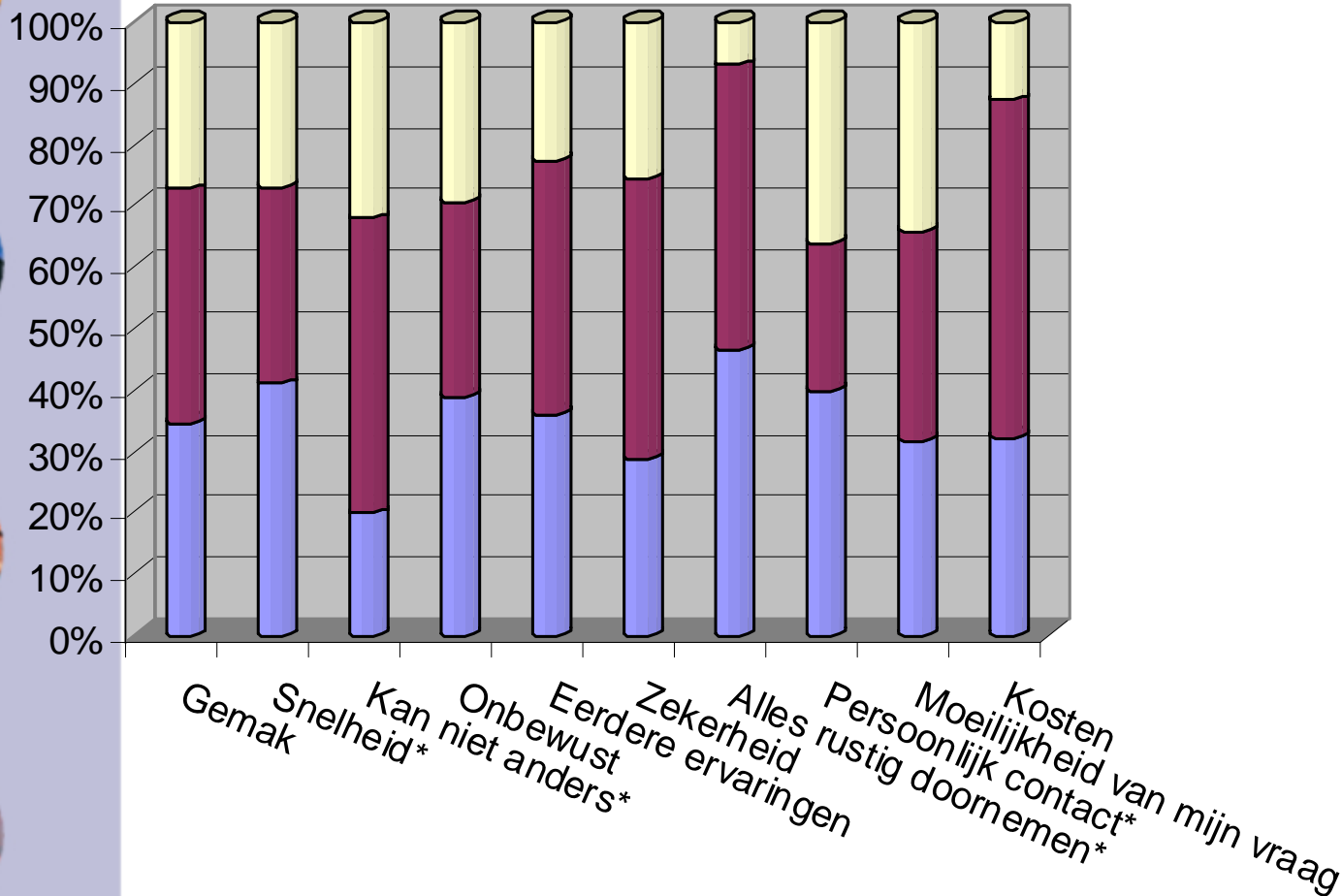
ID-kaart / paspoort
Rijbewijs
Verklaring
Wijziging gba



Waarom op deze manier contact?

% dat ja aangegeven heeft

emmen tilburg zwolle



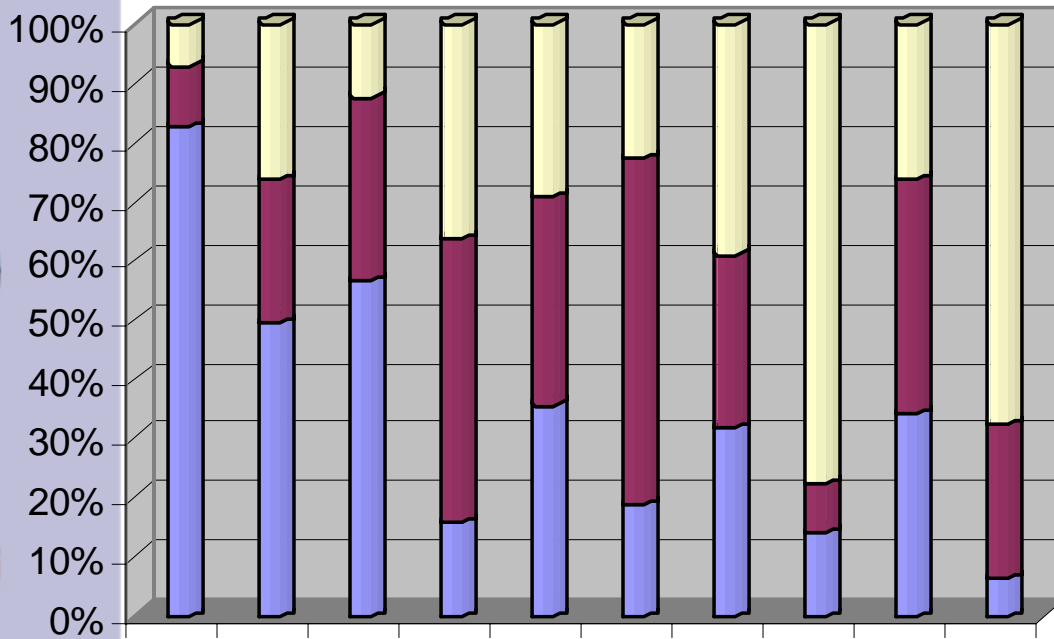
** geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn*



Waarom op deze manier contact?

% dat ja aangegeven heeft (naar afnamekanaal)

balie telefoon internet



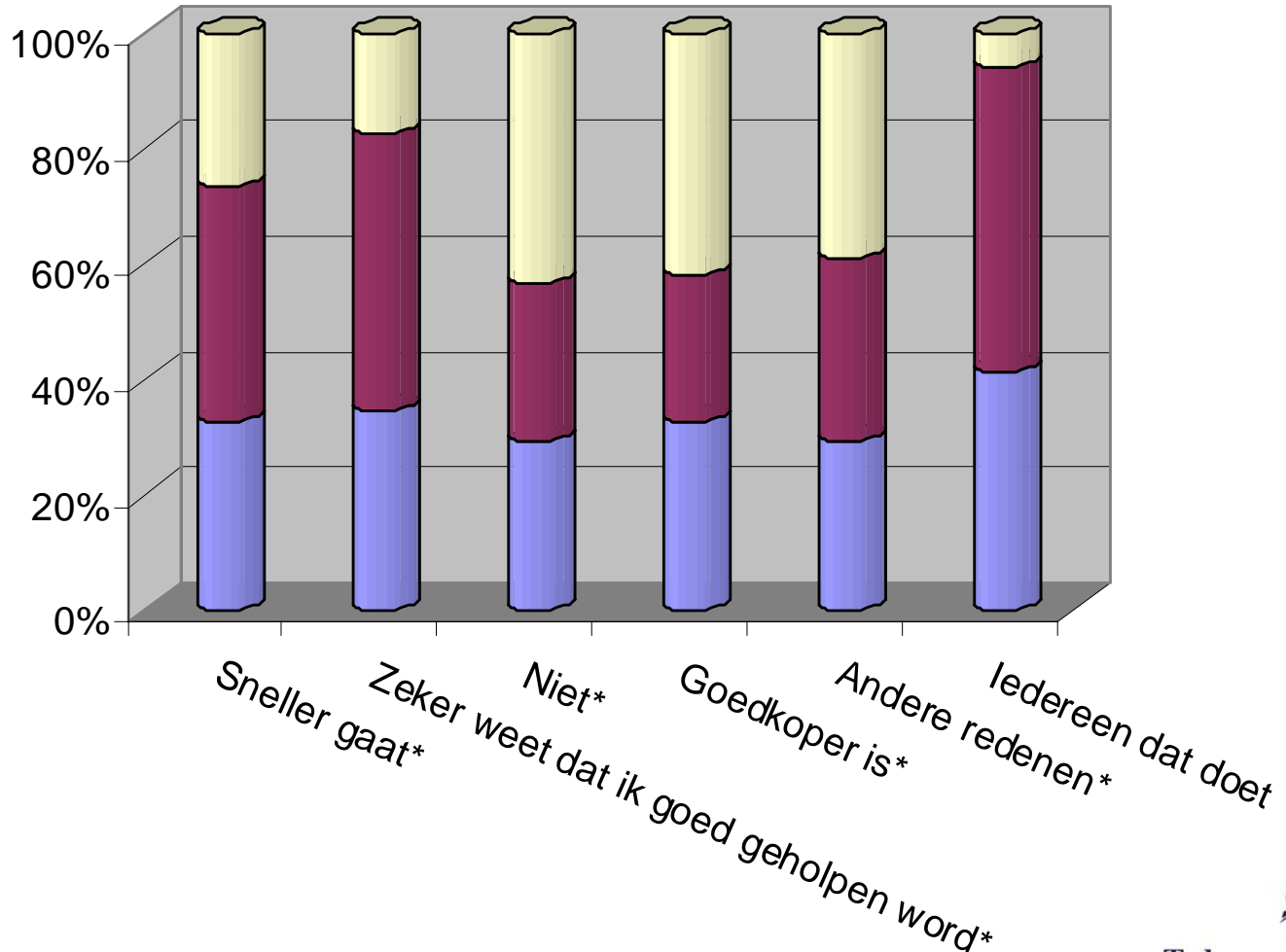
Kan niet anders*
Onbewust*
Persoonlijk contact*
Gemak*
Zekerheid*
Snelheid*
Eerdere ervaringen*
Alles rustig doornemen*
Moeilijkheid van mijn vraag
Kosten*

* geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn



Op een andere manier contact?

emmen tilburg zwolle



Emmen top 3:
Sneller gaat
Goed geholpen
Niet

Tilburg top 3:
Sneller gaat
Goed geholpen
Niet

Zwolle top 3:
Sneller gaat
Niet
Goed geholpen

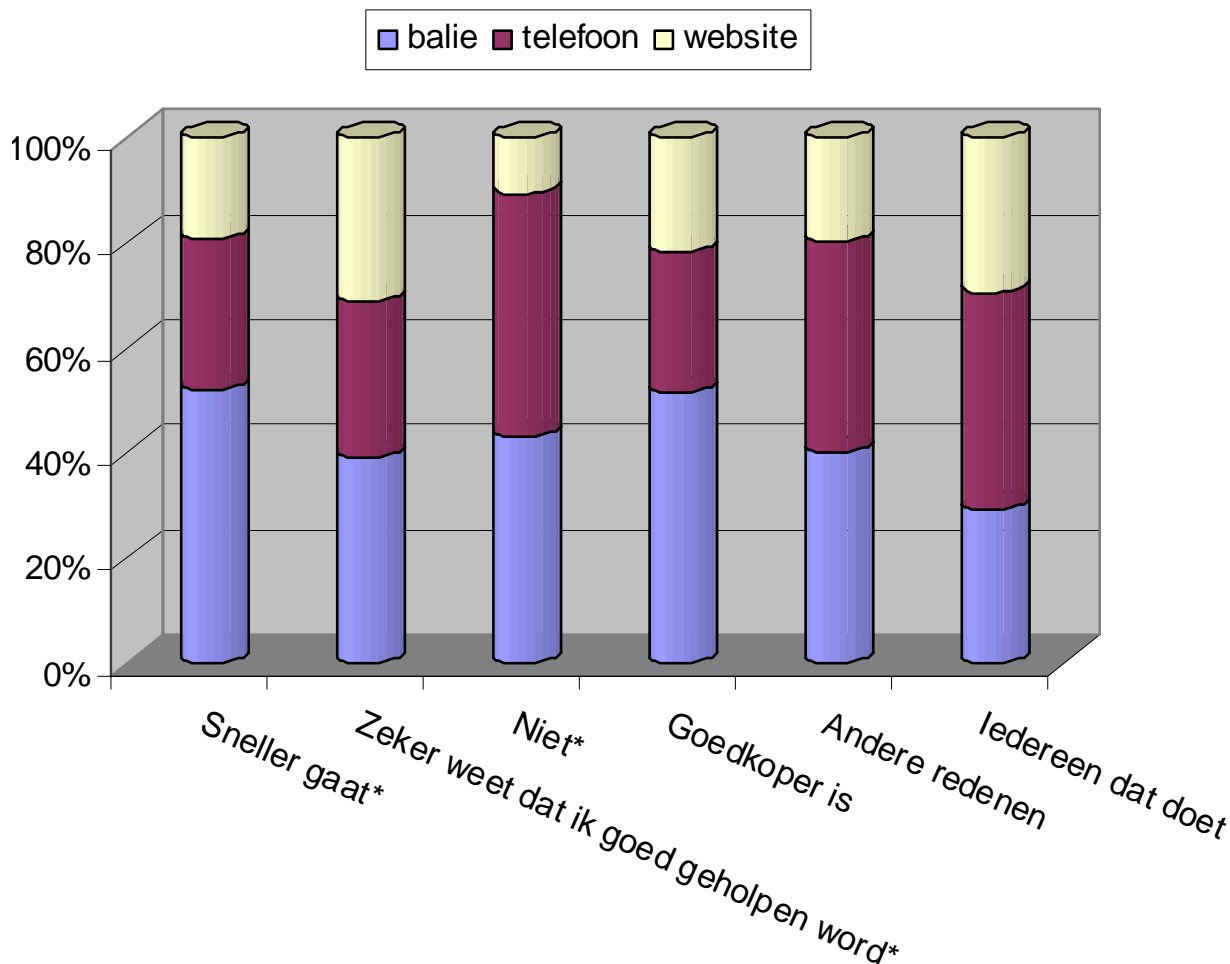
* geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn

Op een andere manier contact? Afnamekanaal

Balie top 3:
Sneller gaat
Goed geholpen
Niet

Telefoon top 3:
Sneller gaat
Goed geholpen
Niet

Website top 3:
Goed geholpen
Sneller gaat
Niet



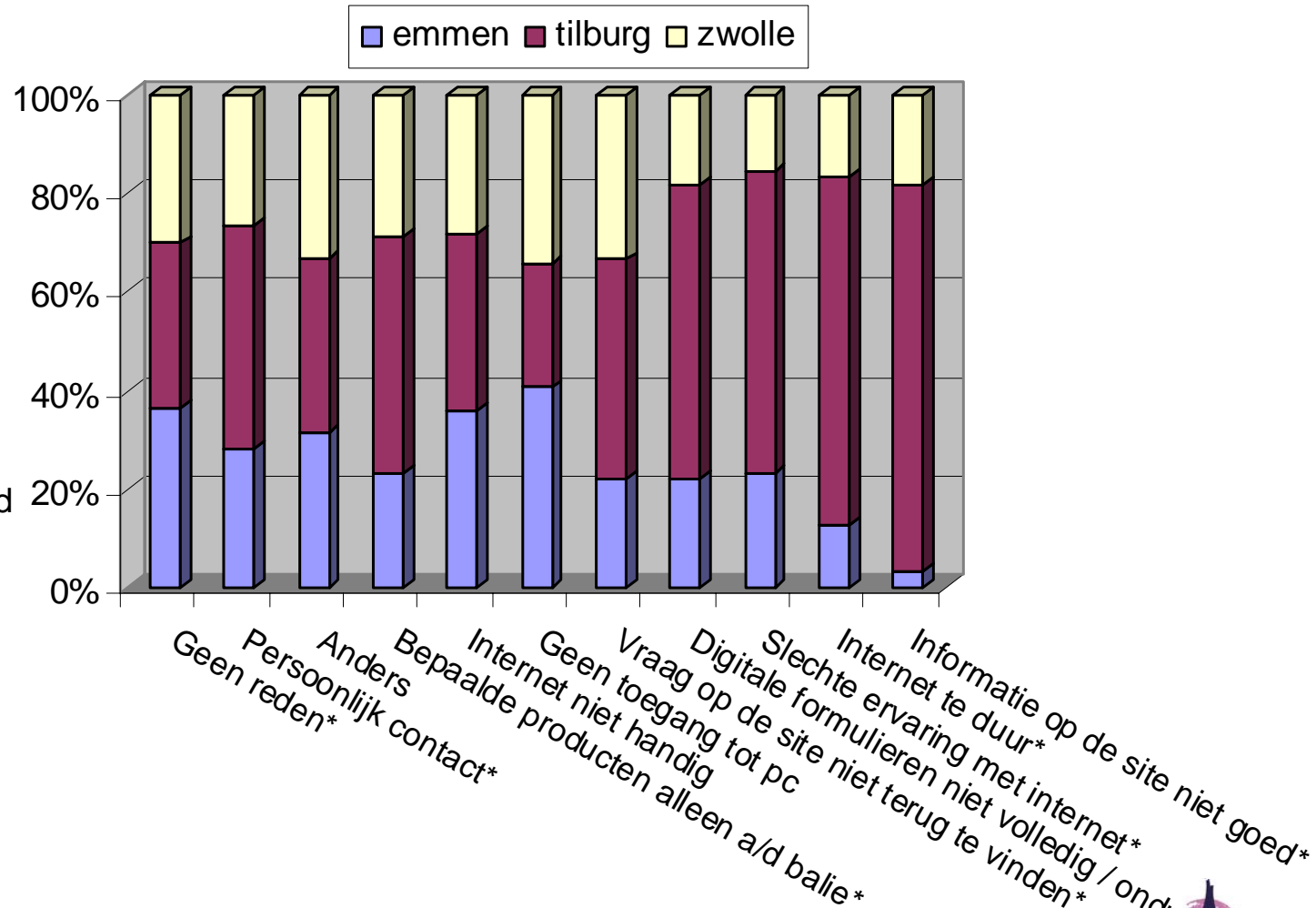
* geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn

Redenen om niet de website te gebruiken

Emmen top 3:
 Persoonlijk contact
 Producten a/d balie
 Internet niet handig

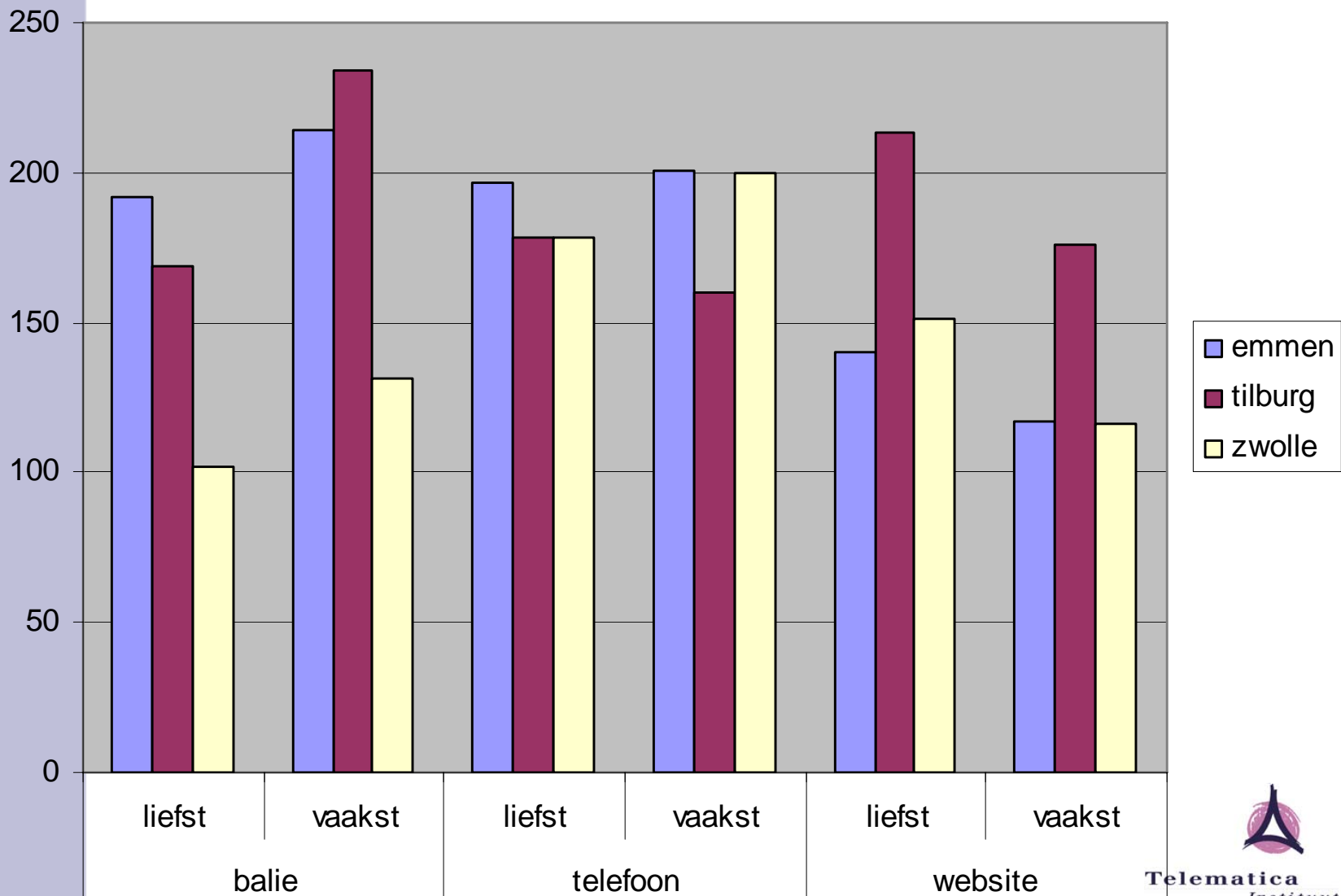
Tilburg top 3:
 Persoonlijk contact
 Producten a/d balie
 Informatie website niet goed

Zwolle top 3:
 Persoonlijk contact
 Producten a/d balie
 Vraag op site niet te vinden

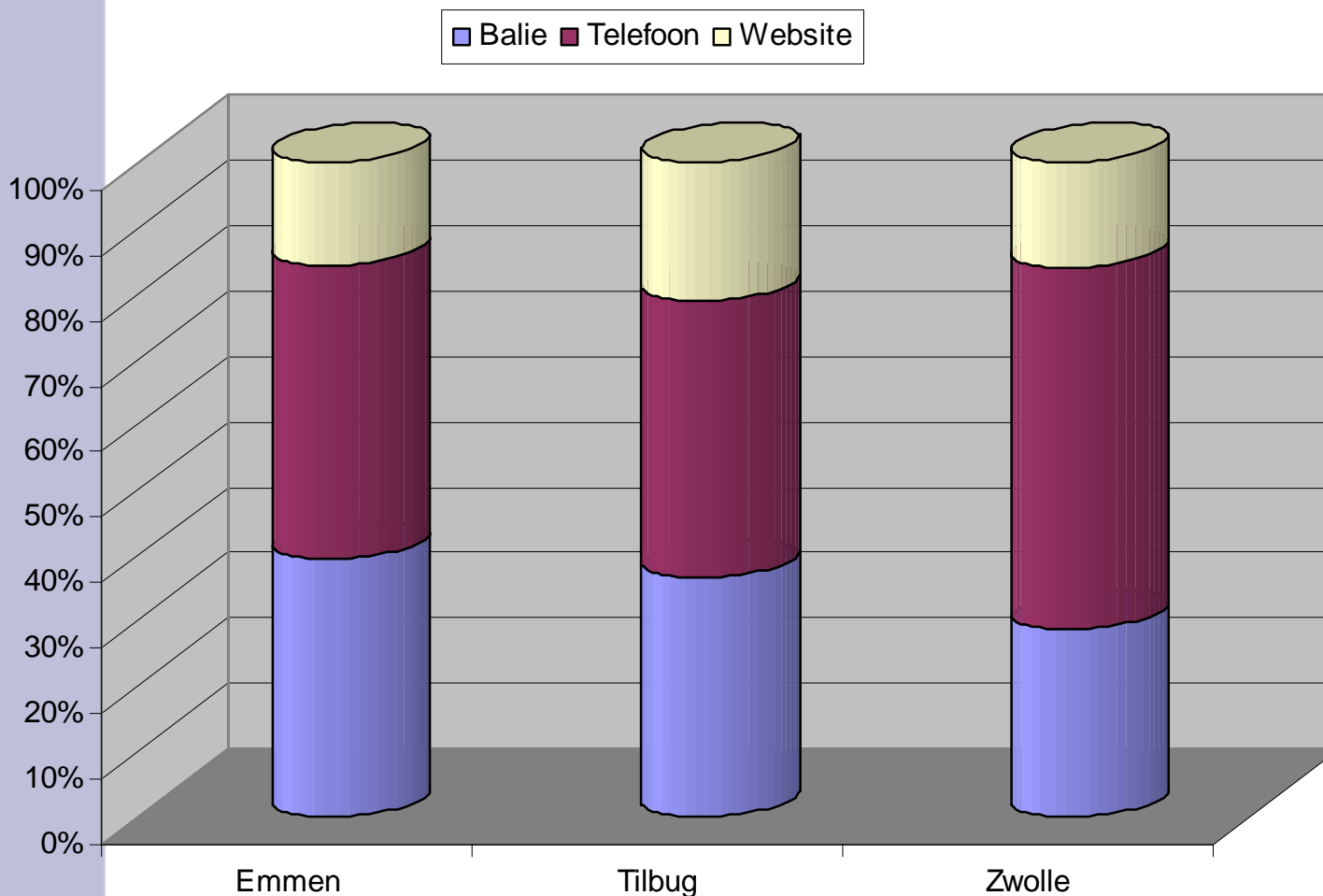


*** geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn**
Top 3: niet meegenomen 'geen reden' en 'anders'

Vaakst & liefst gebruikte kanaal

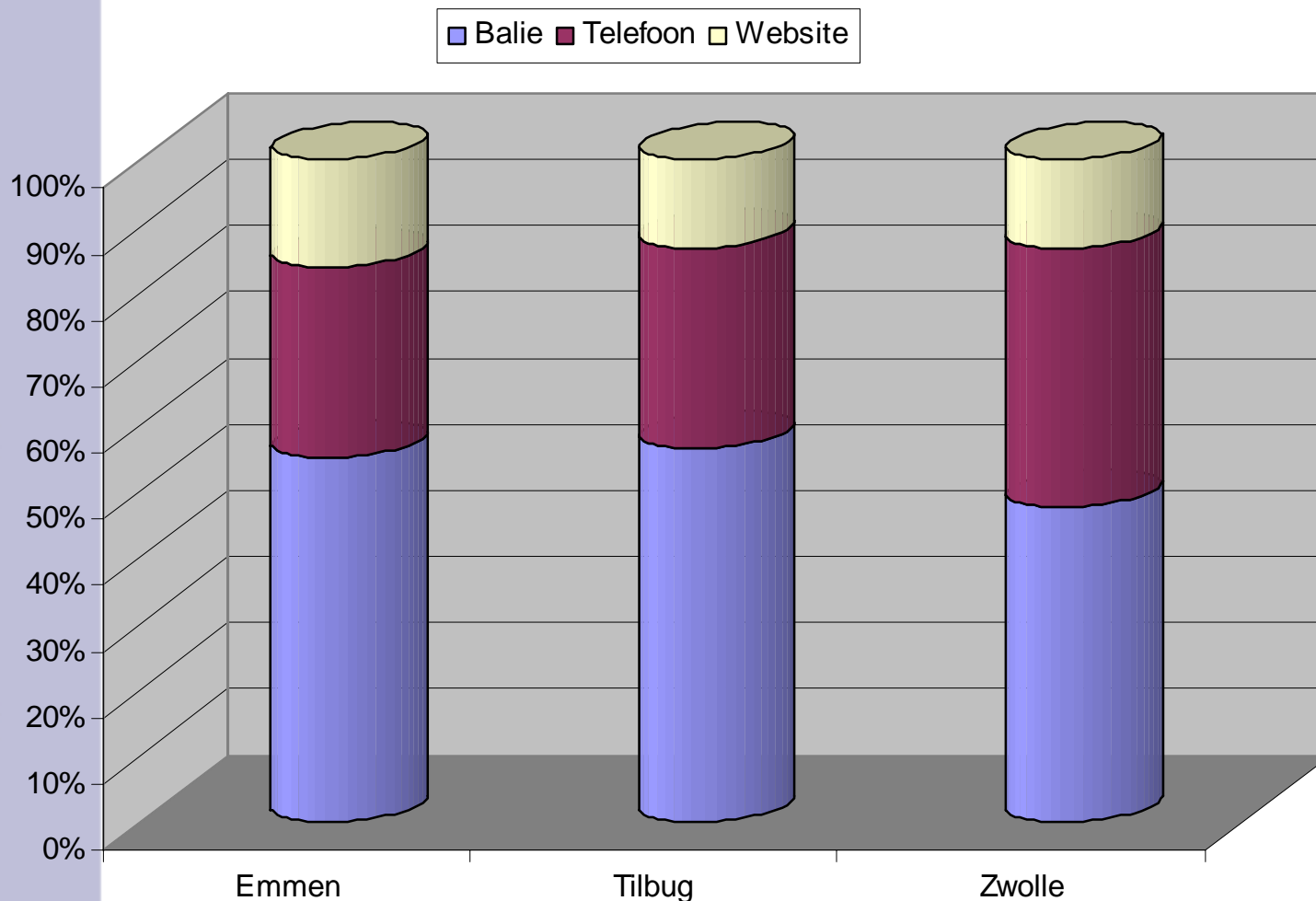


Snelst antwoord via:



In alle gemeenten telefoon het snelste kanaal
In Tilburg zien meer klanten de website als snel
In Zwolle zien minder klanten de balie als snel

Informatie over ingewikkelde situaties



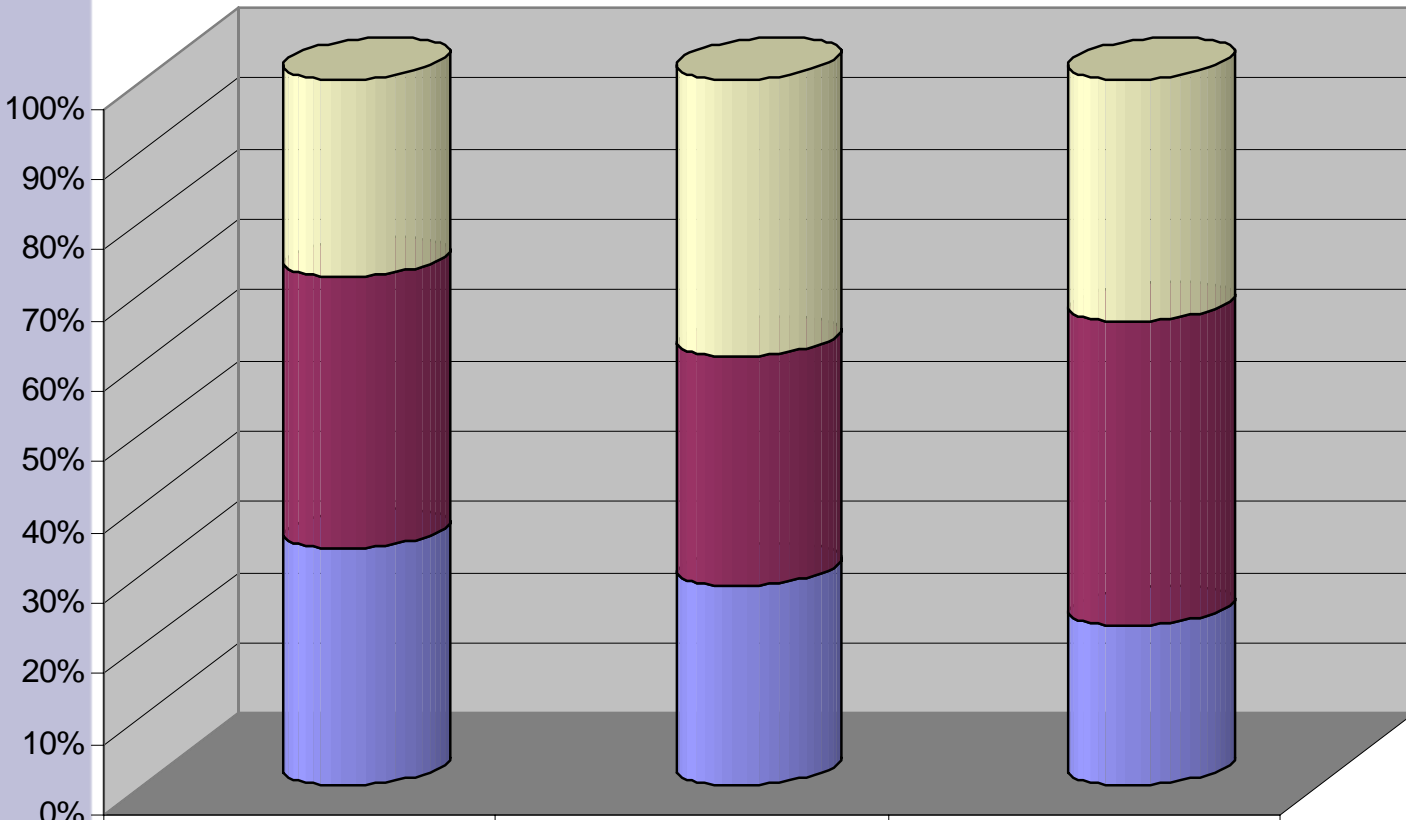
In alle gemeenten balie beste kanaal voor ingewikkelde situaties

In Zwolle zien procentueel meer klanten de telefoon als geschikt voor ingewikkelde situaties

In Emmen zien procentueel meer klanten de website als geschikt voor ingewikkelde situaties

Contact met de gemeente is het makkelijkst via

■ Balie ■ Telefoon □ Website



Emmen

1. Telefoon
2. Balie
3. Website

Tilbug

1. Website
2. Telefoon
3. Balie

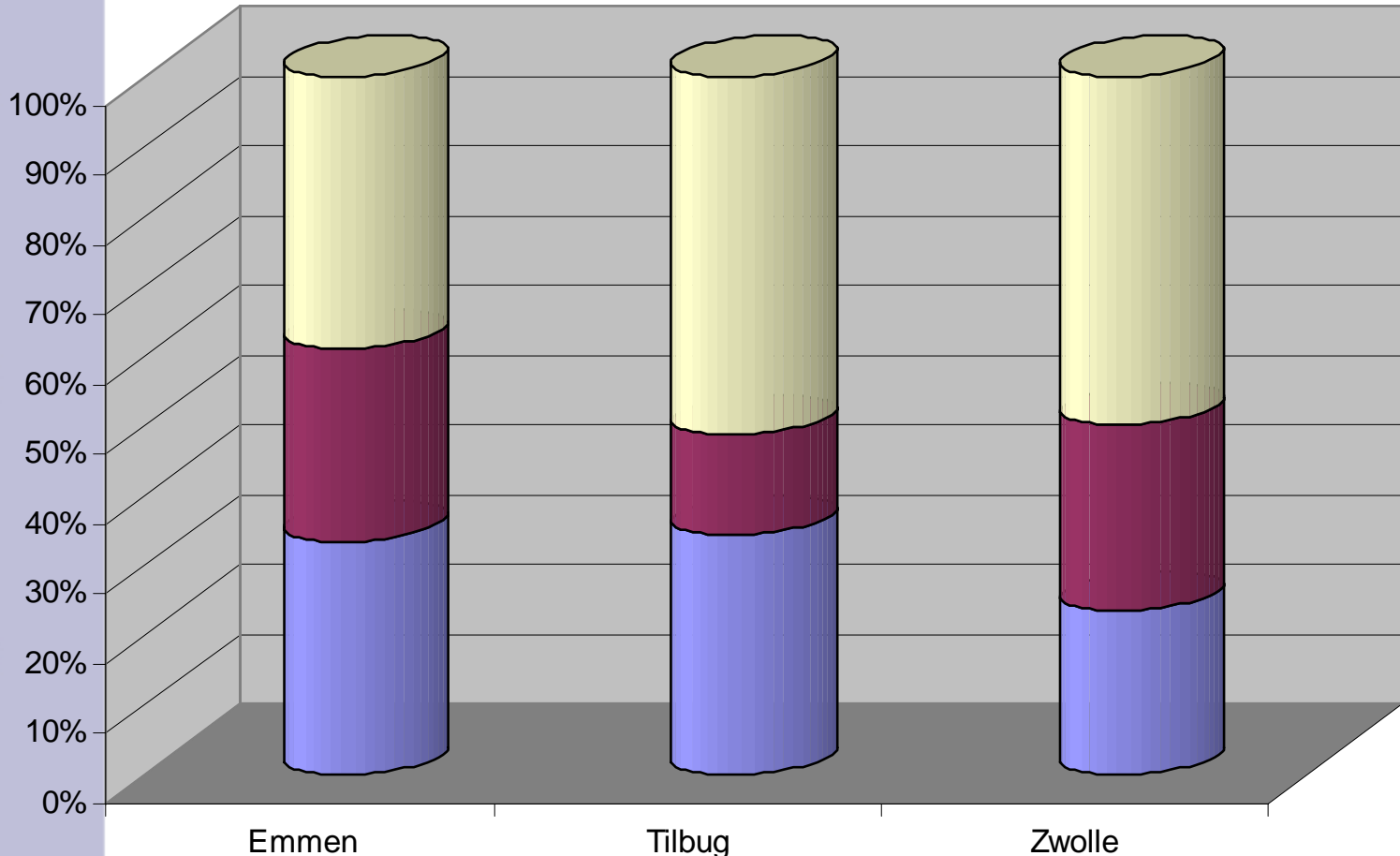
Zwolle

1. Telefoon
2. Website
3. Balie



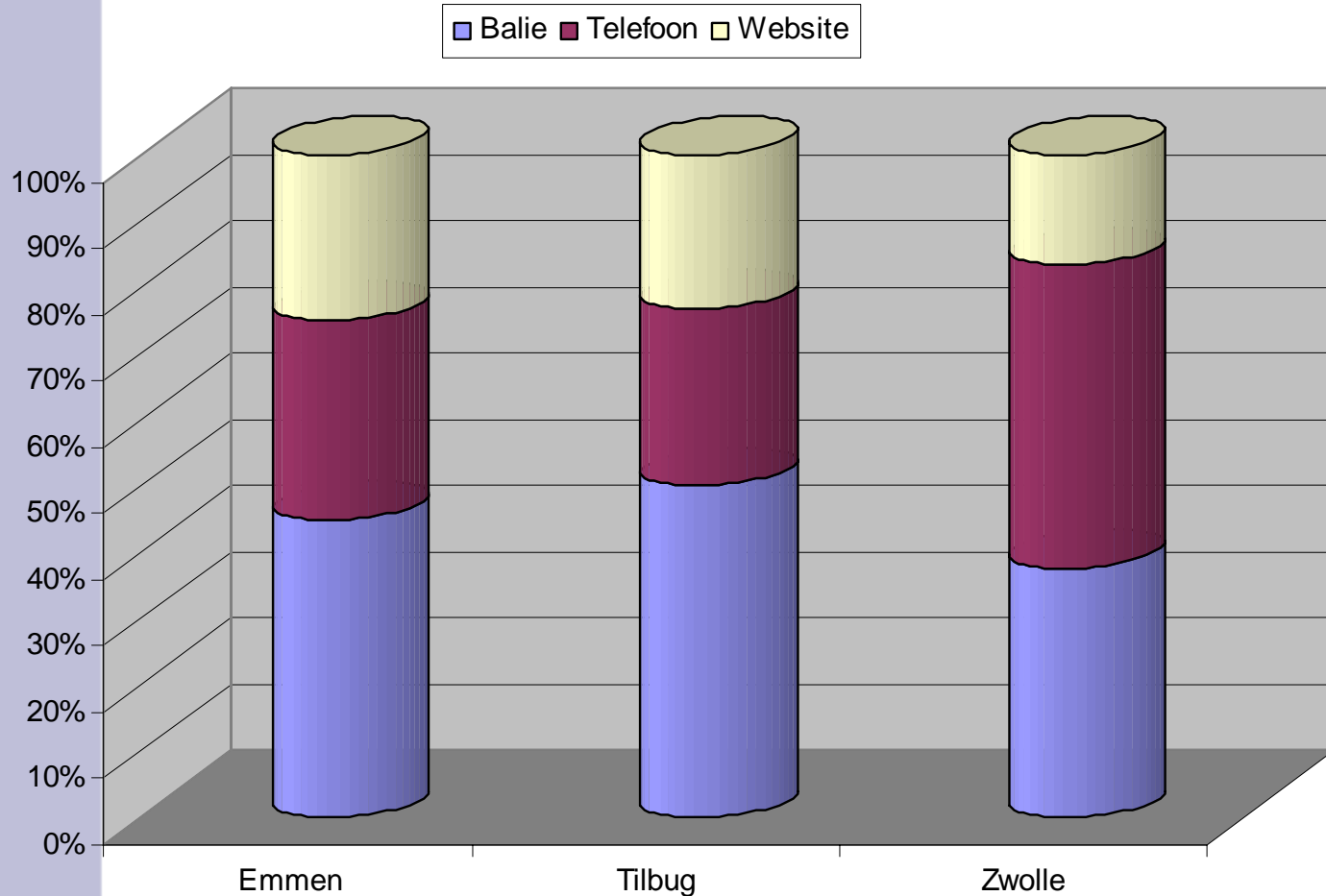
Goedkoopst om contact op te nemen via:

■ Balie ■ Telefoon ■ Website



In alle gemeenten website goedkoopste kanaal, echter Tilburg het hoogst
In Tilburg zien procentueel minder klanten de telefoon als goedkoop
In Zwolle zien procentueel minder klanten de balie als goedkoop

Meest tevreden over het contact via:

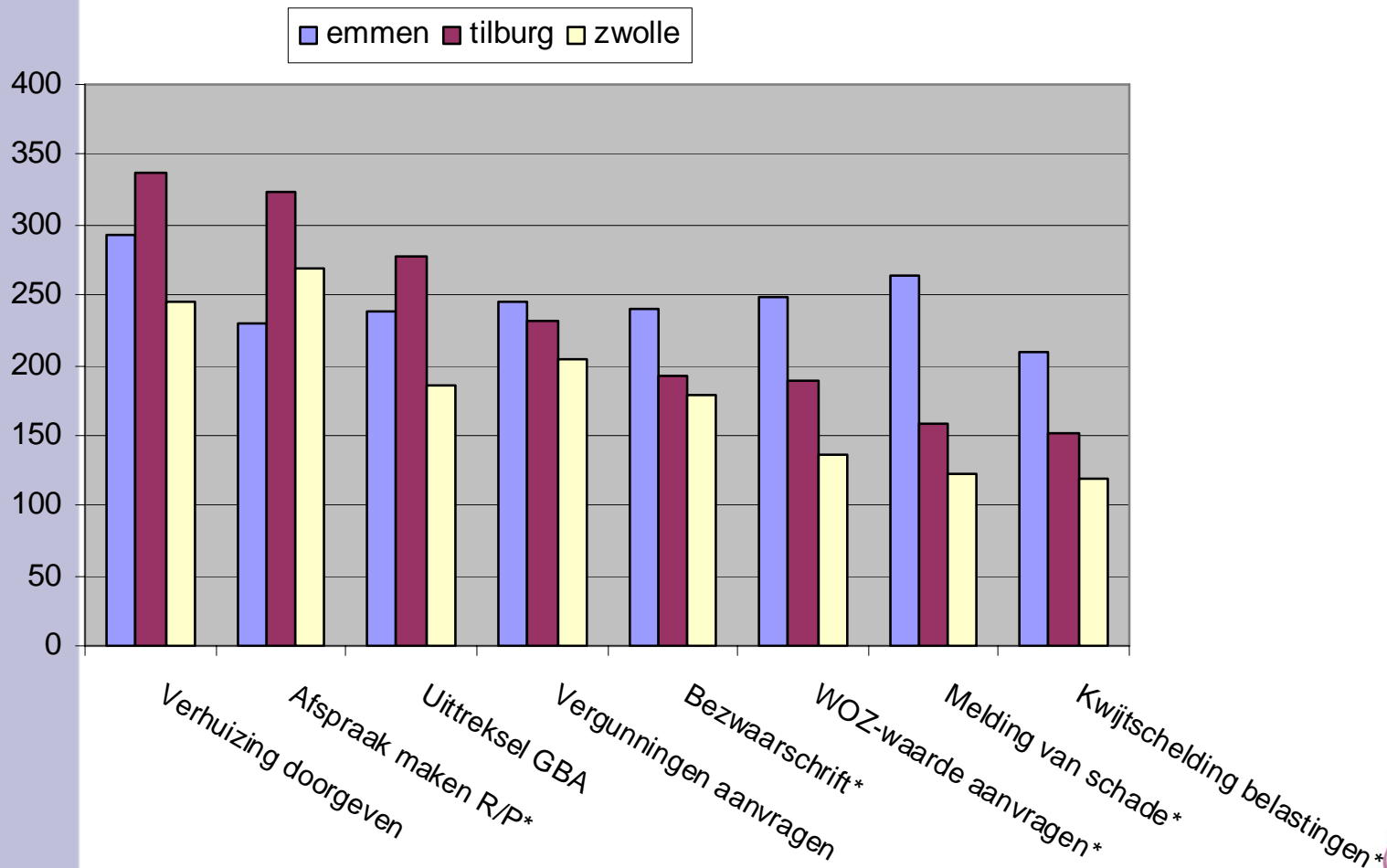


- | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1. Balie (45%) | 1. Balie (50%) | 1. Telefoon (46%) |
| 2. Telefoon (30%) | 2. Telefoon (27%) | 2. Balie (37%) |
| 3. Website (25%) | 3. Website (23%) | 3. Website (17%) |



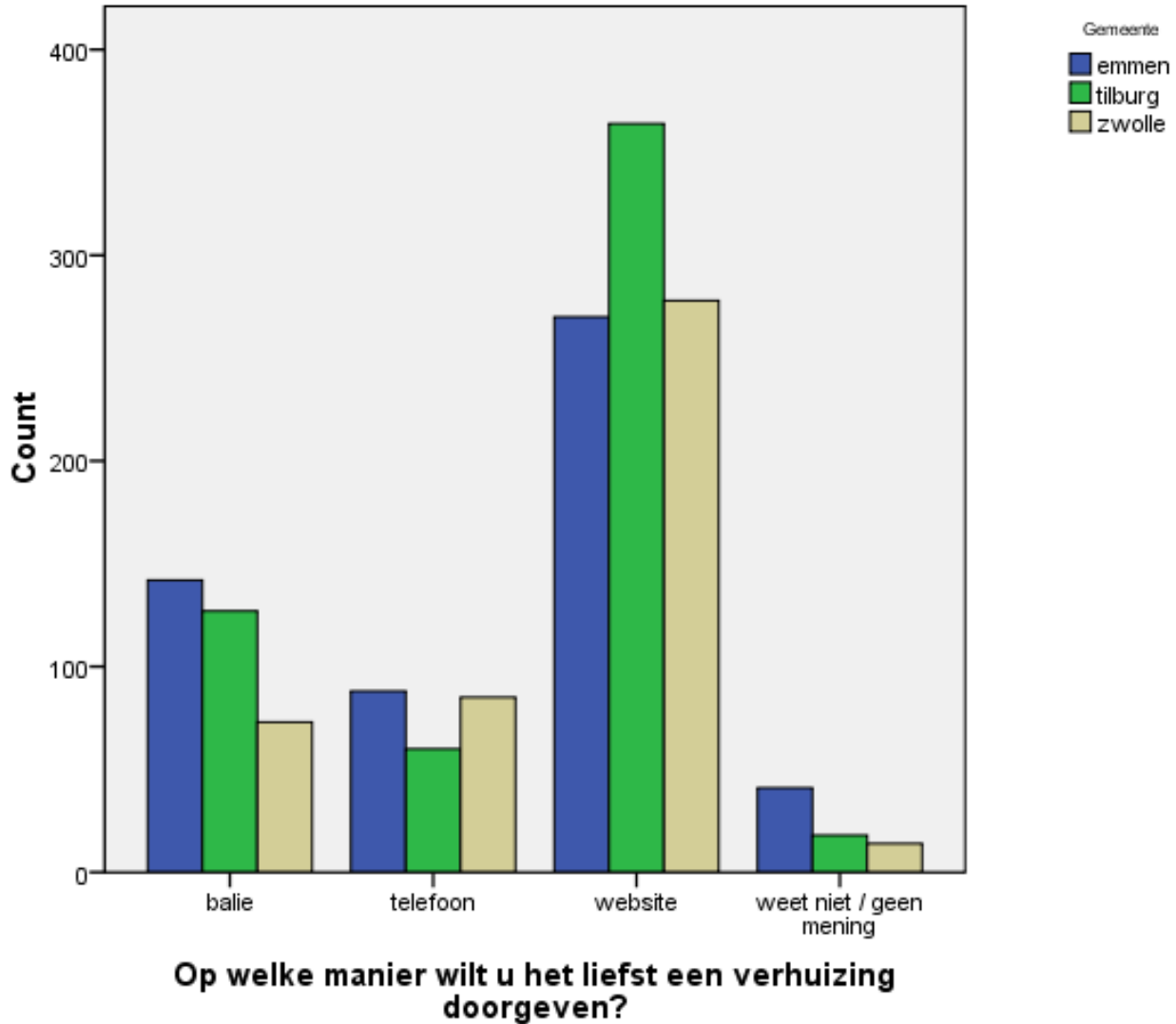
Wist u dat?

Aantallen klanten die aangeven dat te weten dat iets online kan



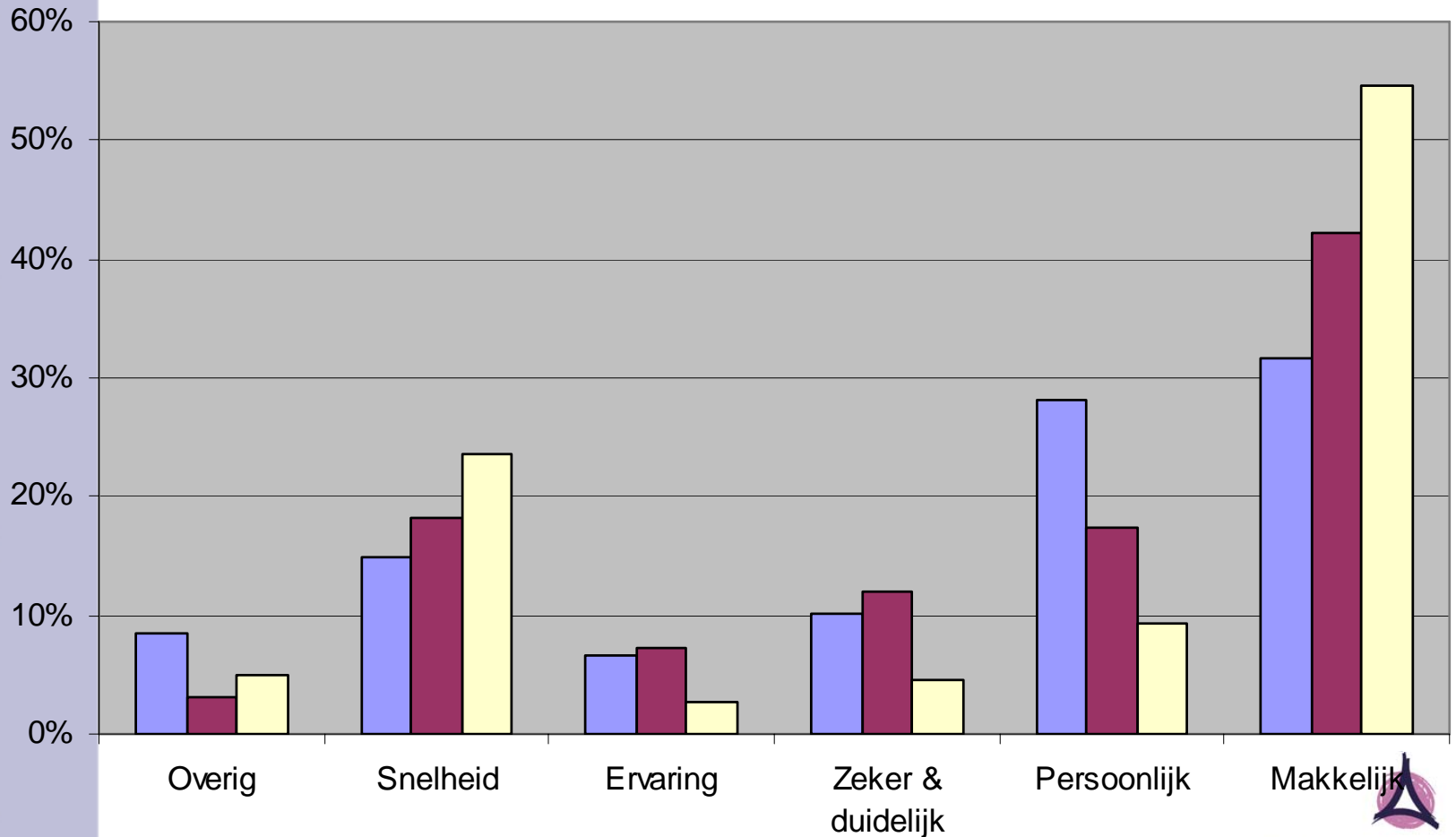
* geeft aan dat er significante verschillen tussen de gemeenten zijn

Via welk kanaal het liefst regelen? Verhuizing



Waarom kiest u voor deze manier? Verhuizing doorgeven

■ emmen ■ tilburg ■ zwolle

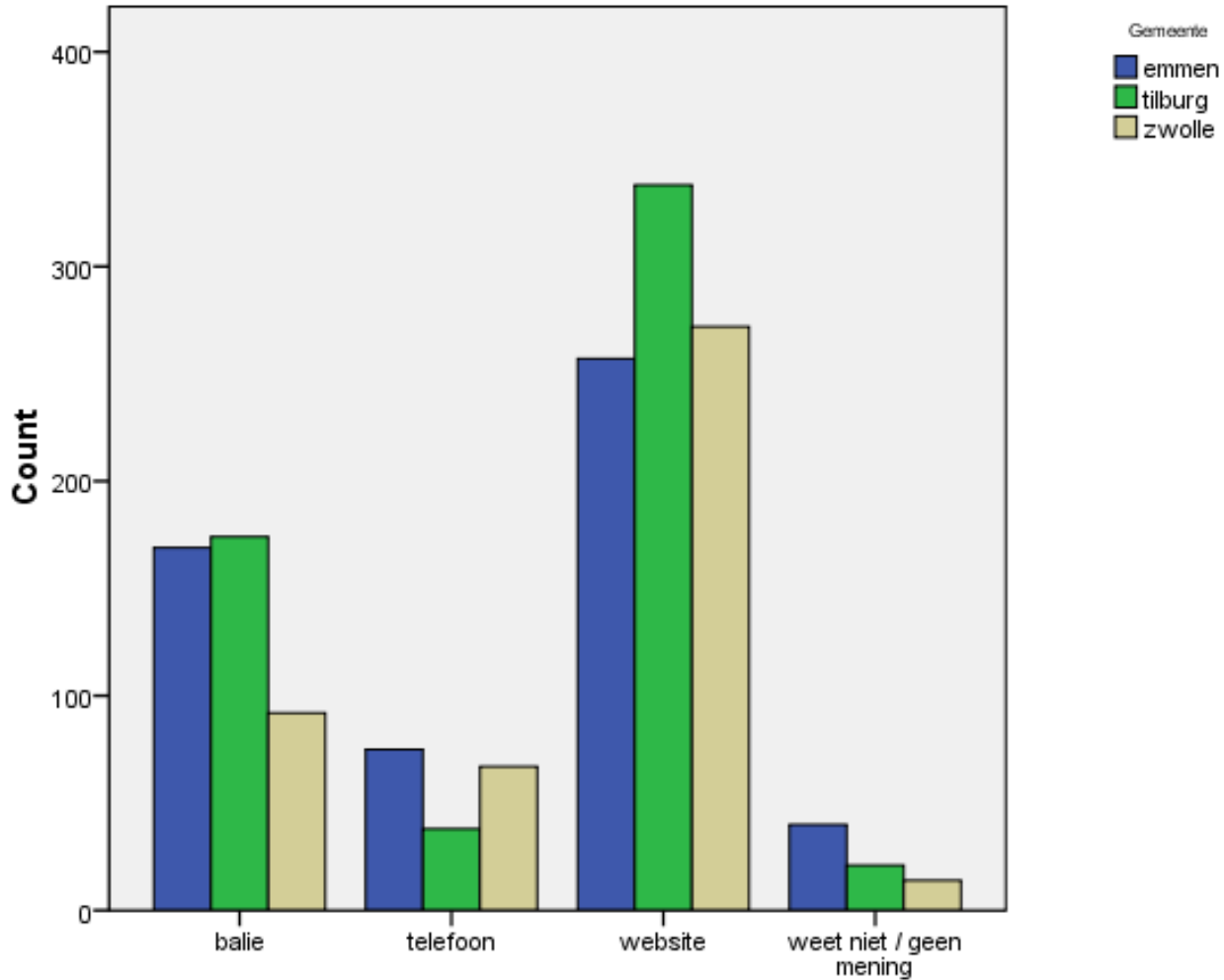


Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=167 Tilburg: n=292 Zwolle: n=258

Via welk kanaal het liefst regelen?

Uittreksel GBA



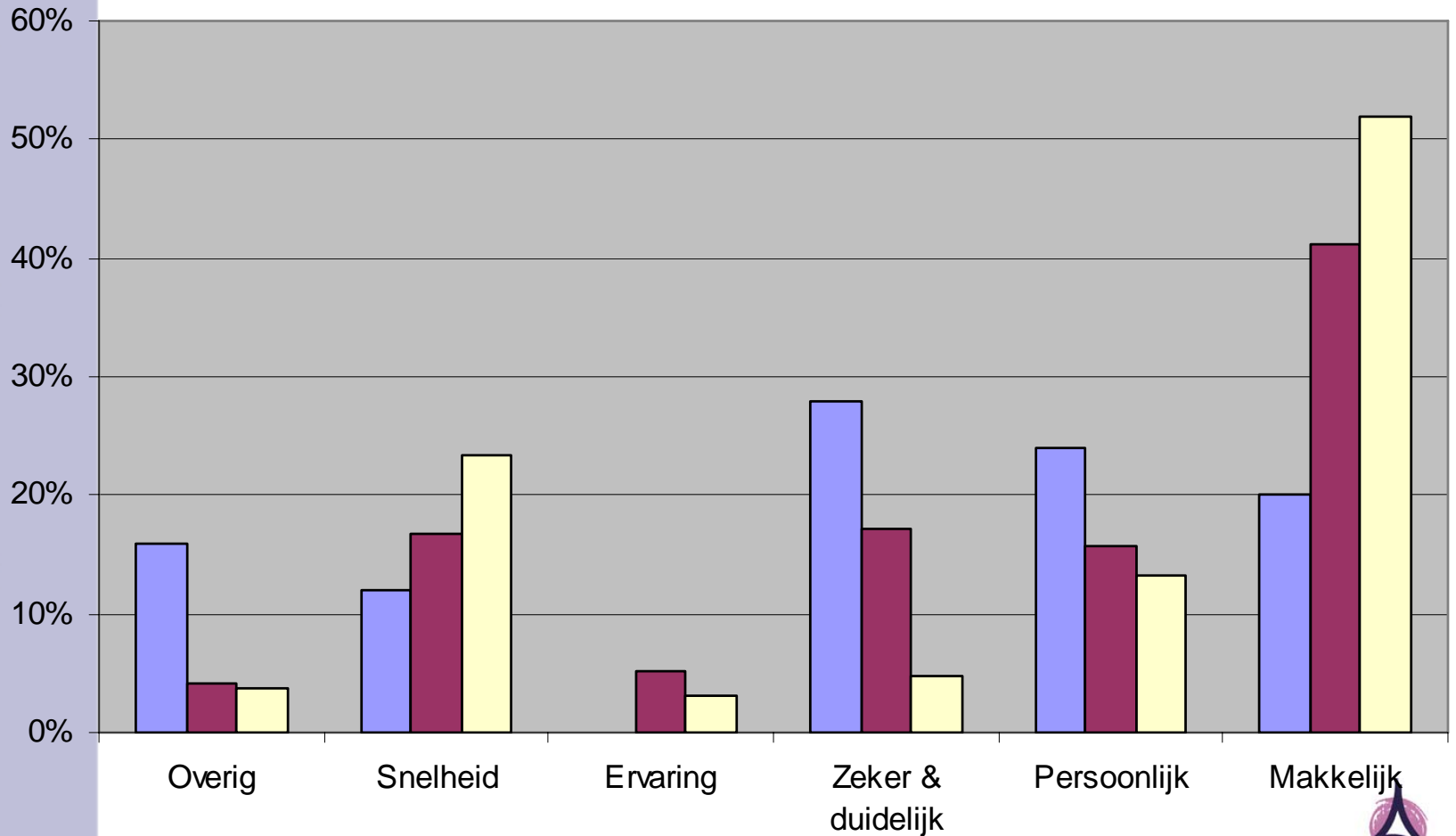
Op welke manier wilt u het liefst een uittreksel uit het GBA opvragen?



Waarom kiest u voor deze manier?

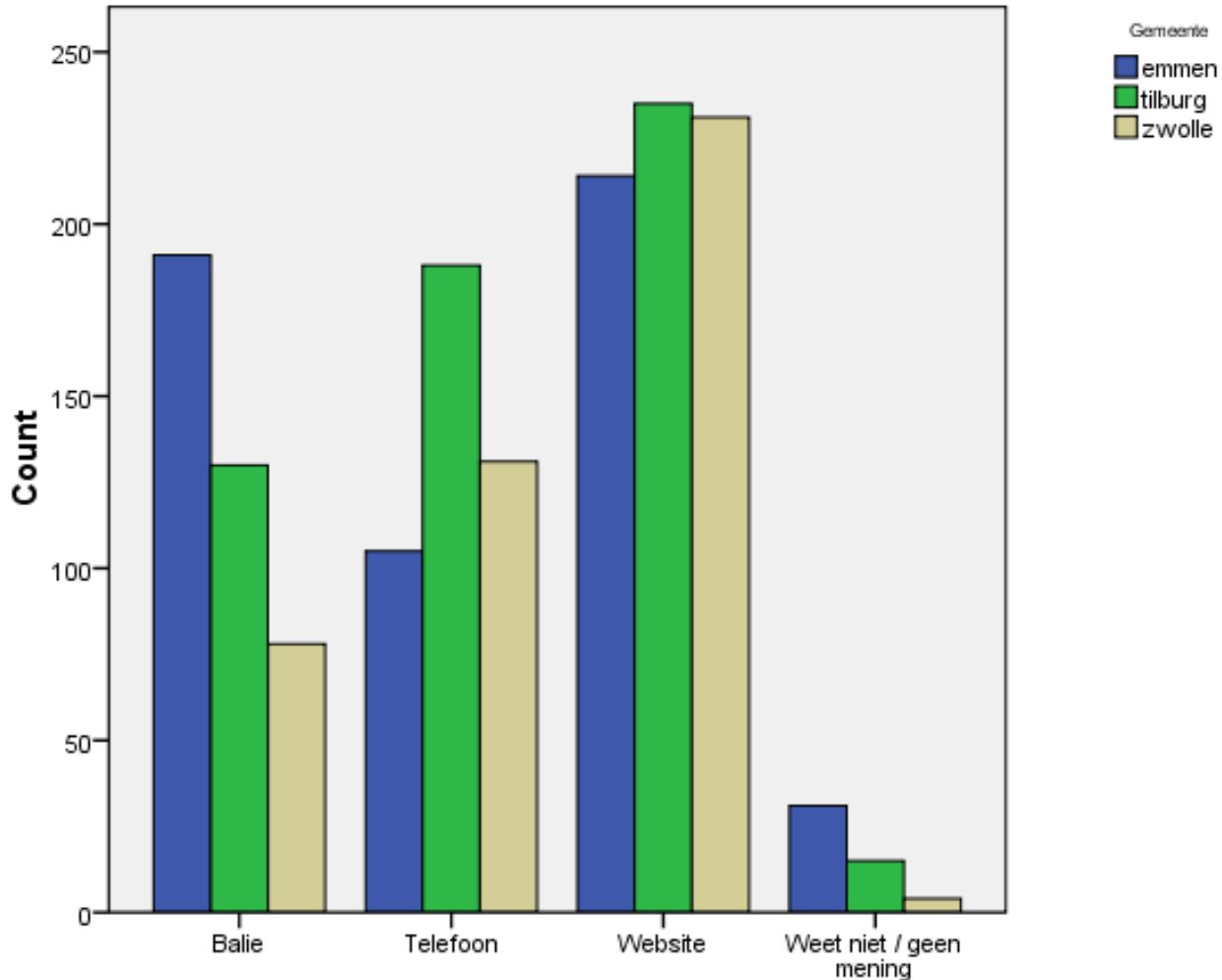
Uittreksel GBA

emmen tilburg zwolle



Betreft de eerst genoemde reden
Emmen: n=25 Tilburg: n=287 Zwolle: n=189

Via welk kanaal het liefst regelen? Afspraak maken voor rijbewijs / paspoort



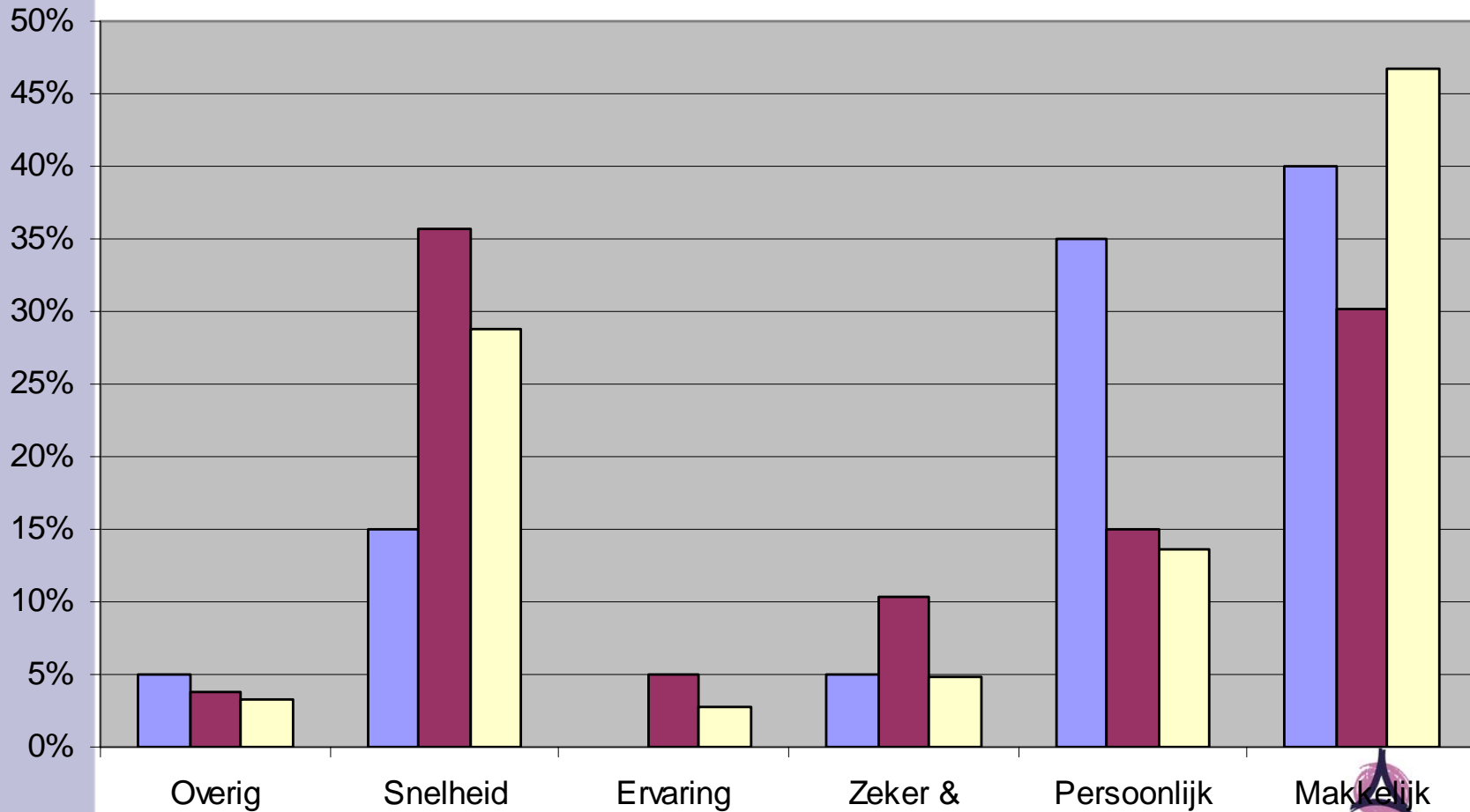
Op welke manier wilt u het liefst een afspraak maken voor het aanvragen van rijbewijs of ...



Waarom kiest u voor deze manier?

Afspraak maken voor rijbewijs / paspoort

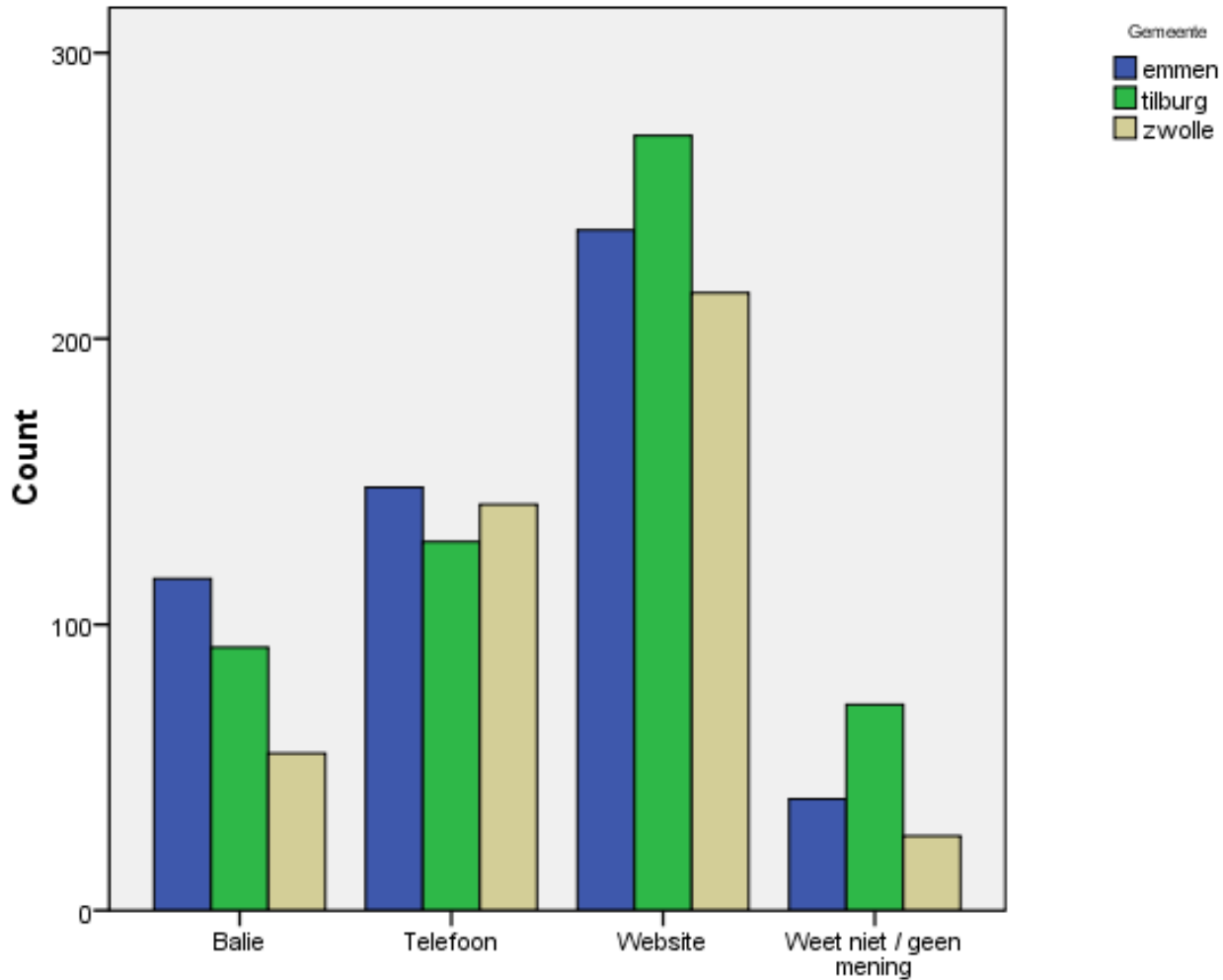
emmen tilburg zwolle



Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=40 Tilburg: n=319 Zwolle: n=184

Via welk kanaal het liefst regelen? Melding maken van schade



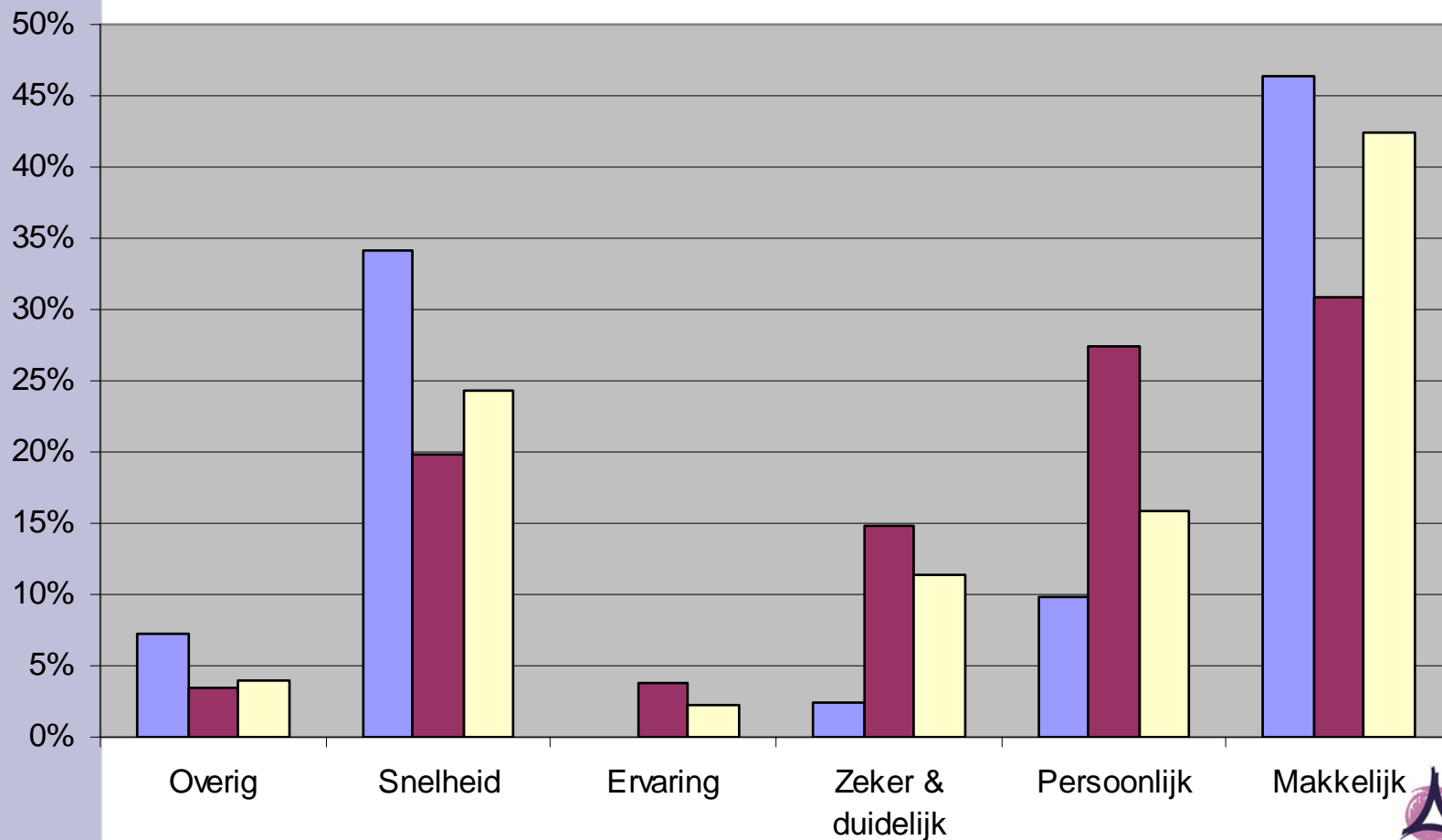
Op welke manier wilt u het liefst een melding maken van schade aan openbaar gebied?



Waarom kiest u voor deze manier?

Melding maken van schade aan openbaar gebied

emmen tilburg zwolle

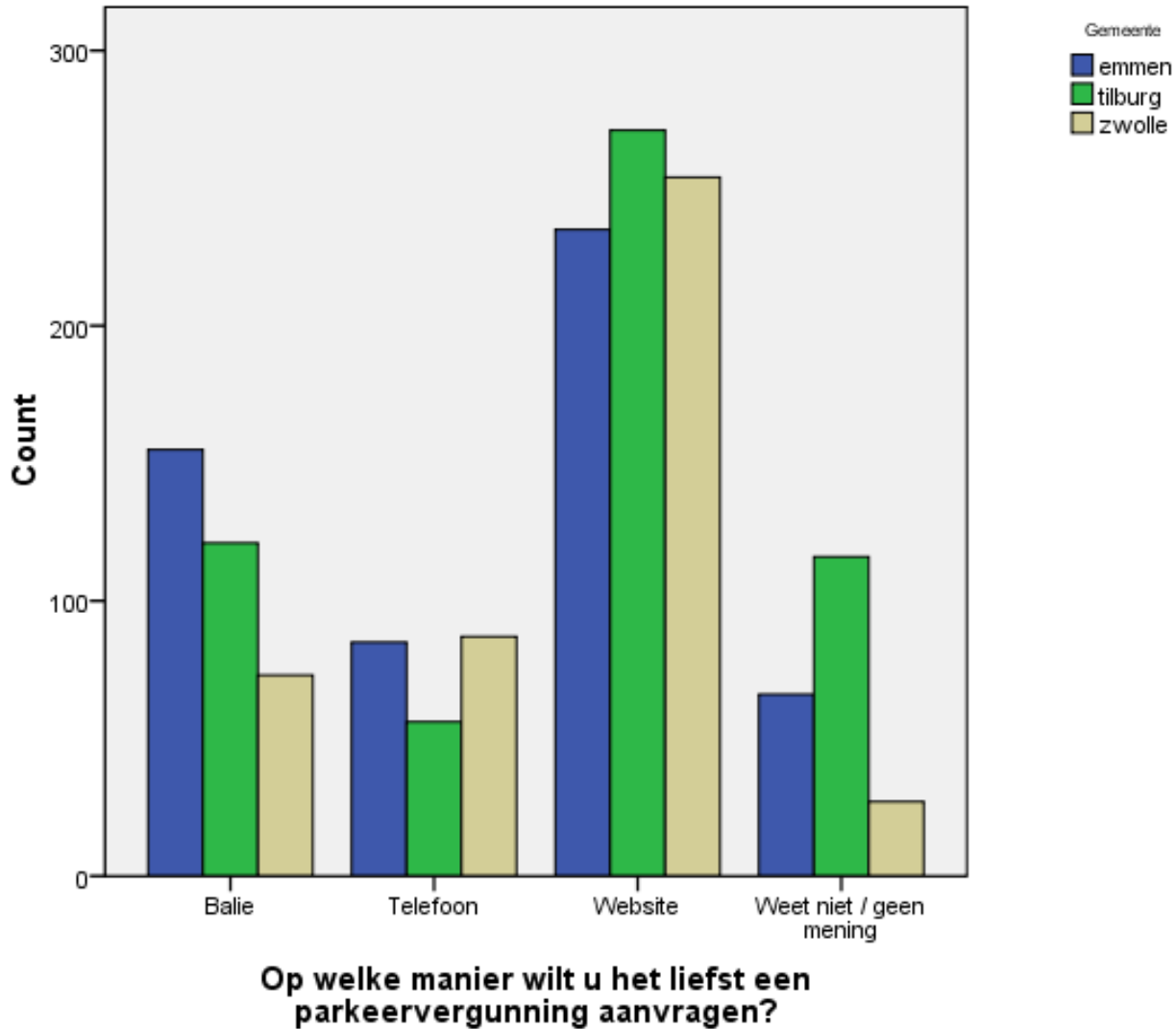


Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=41 Tilburg: n=237 Zwolle: n=177



Via welk kanaal het liefst regelen? Parkeervergunning aanvragen



Waarom kiest u voor deze manier? Een parkeervergunning aanvragen

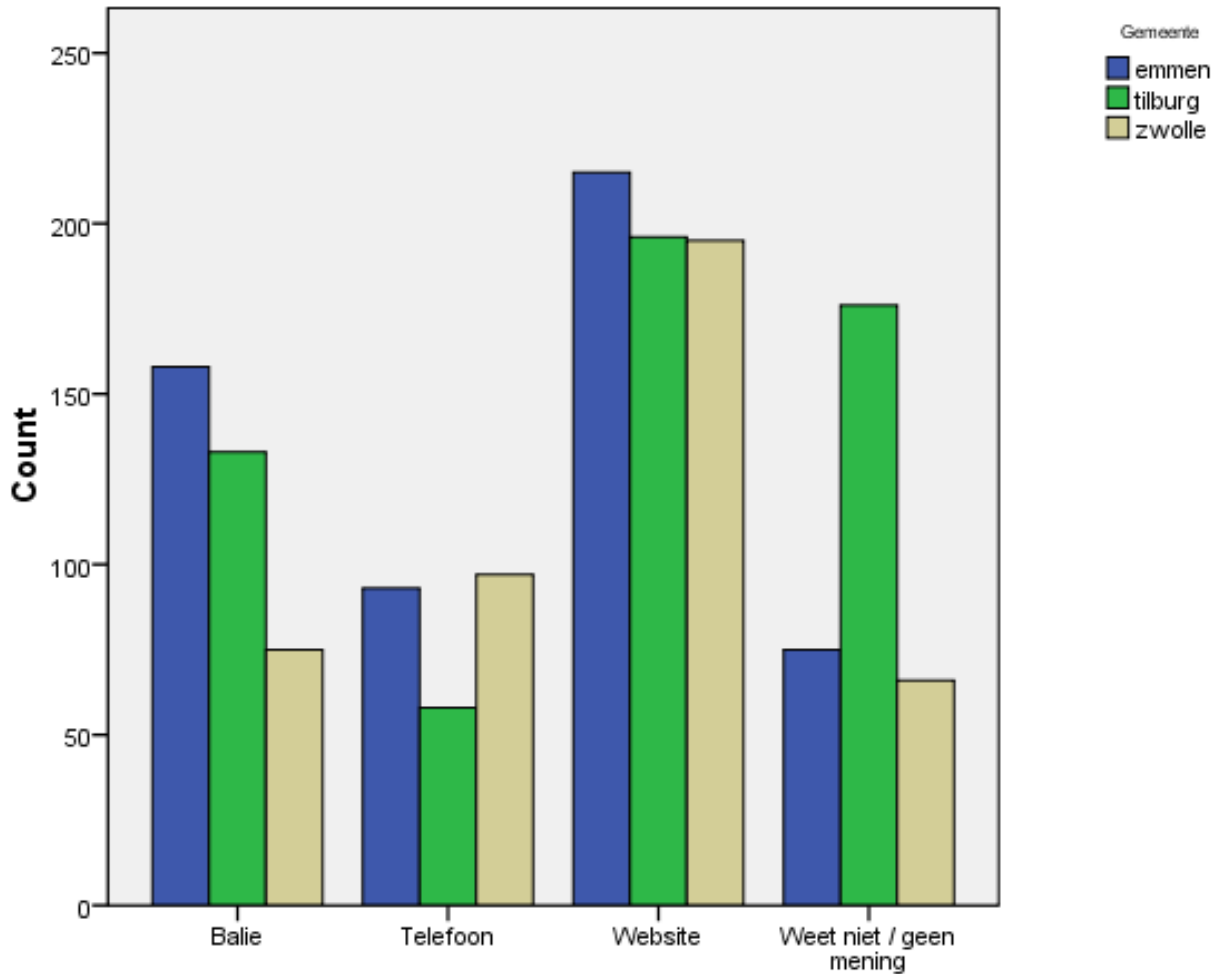
■ emmen ■ tilburg ■ zwolle



Betreft de eerst genoemde reden
Emmen: n=13 Tilburg: n=197 Zwolle: n=169



Via welk kanaal het liefst regelen? Diverse voorzieningen i.k.v. de WMO



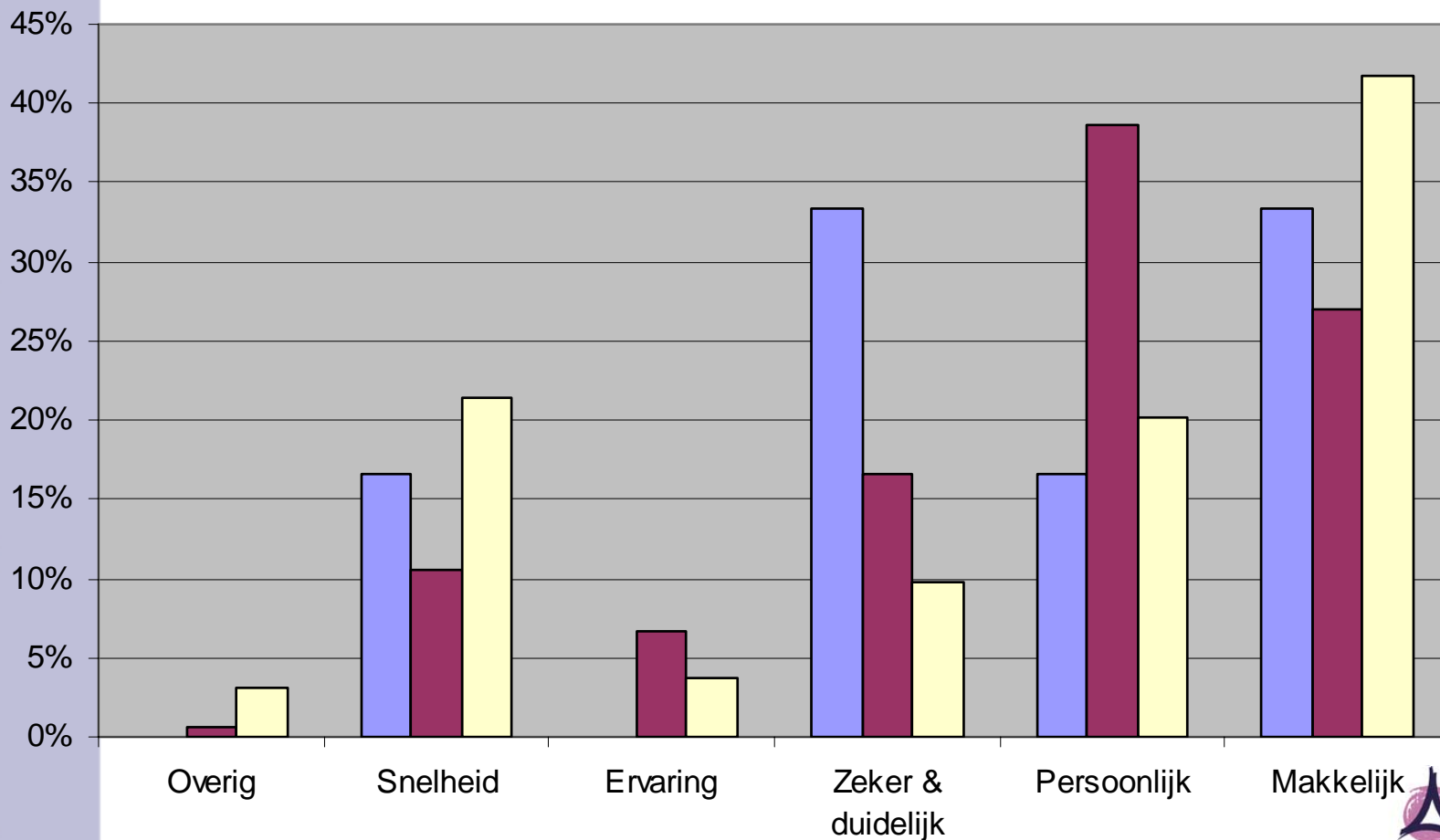
Op welke manier wilt u het liefst diverse
voorzieningen i.k.v. de WMO aanvragen?



Waarom kiest u voor deze manier?

Diverse voorzieningen i.k.v. WMO aanvragen

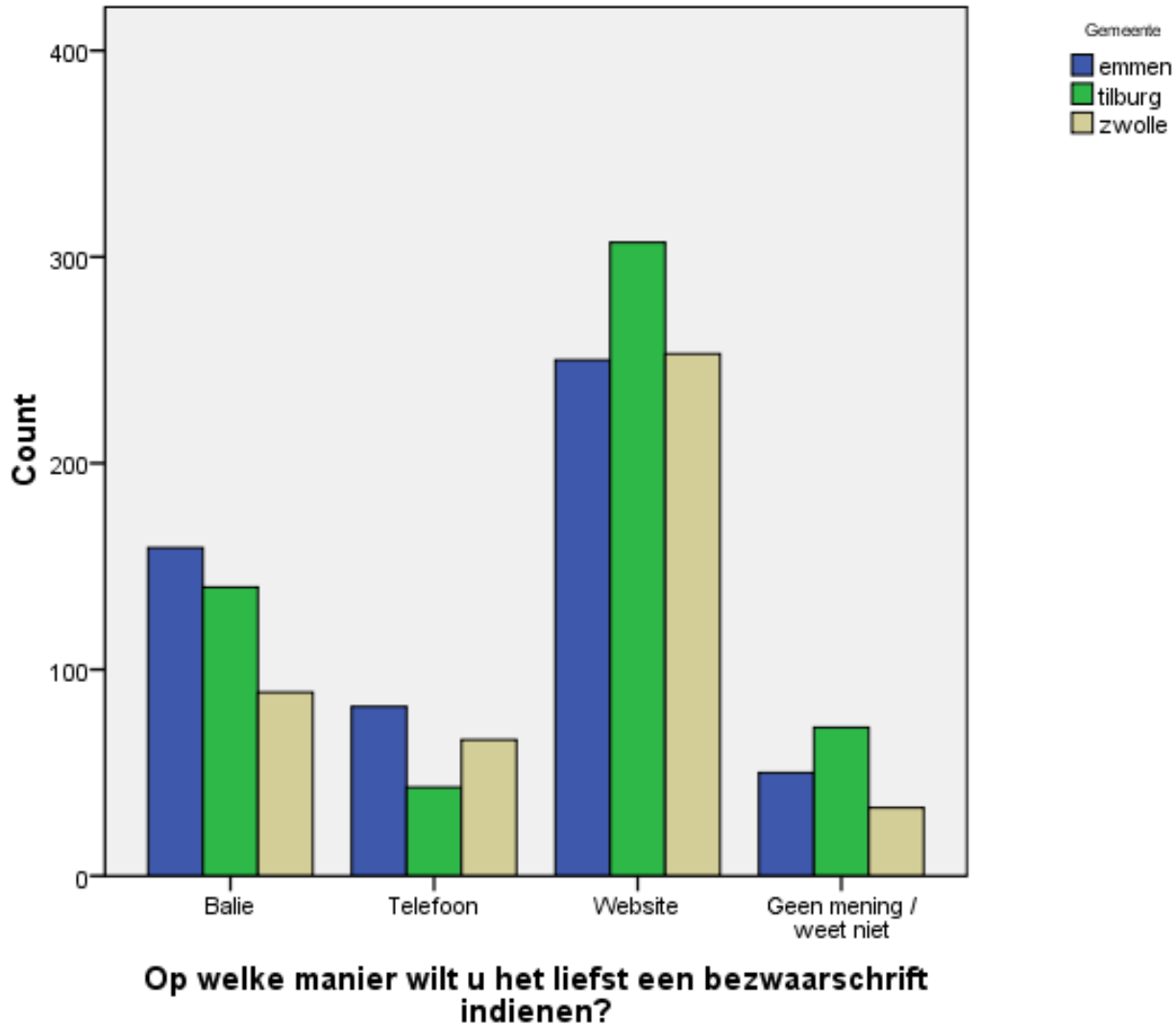
emmen tilburg zwolle



Betreft de eerst genoemde reden

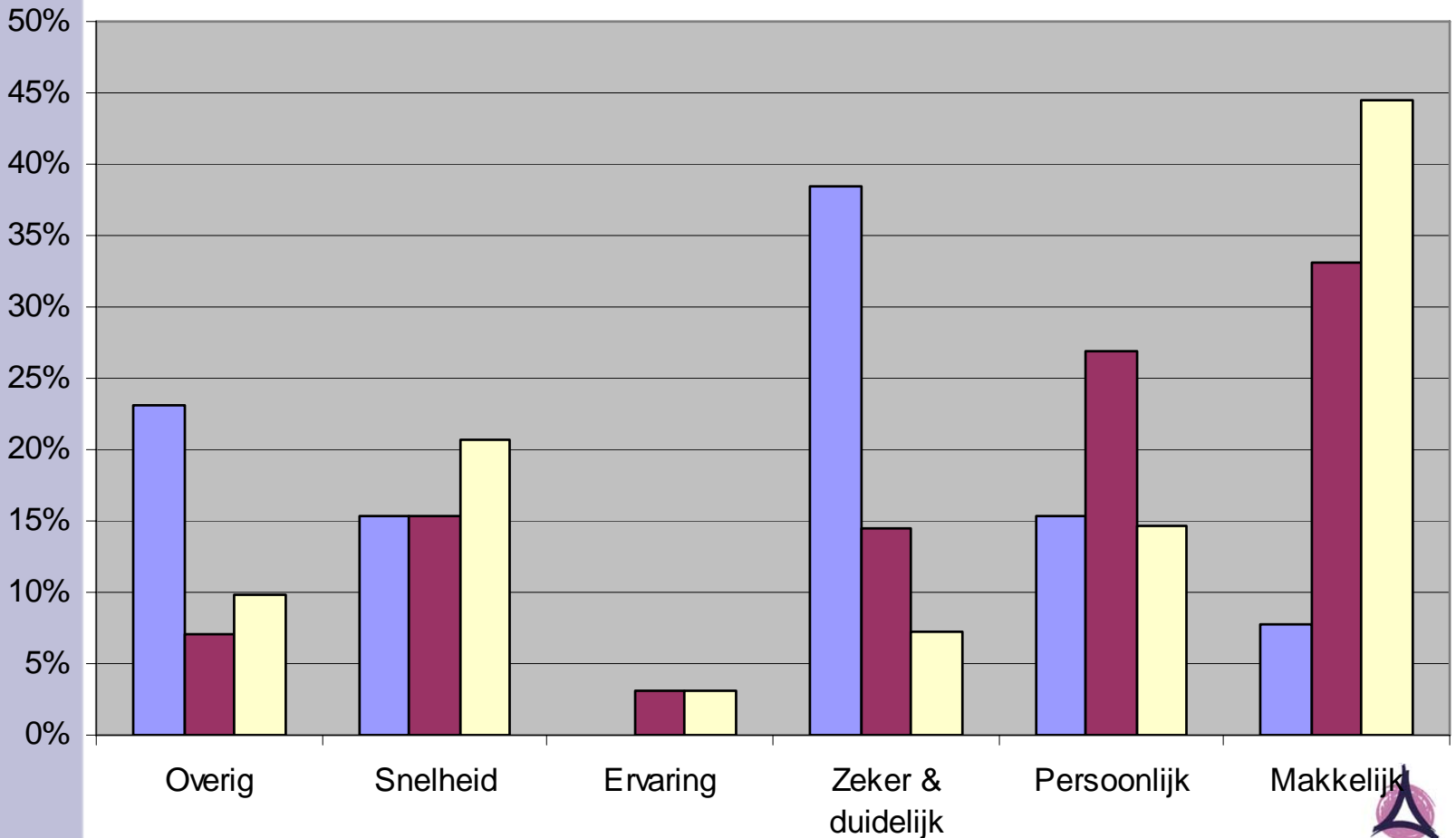
Emmen: n=6 Tilburg: n=181 Zwolle: n=163

Via welk kanaal het liefst regelen? Bezwaarschrift indienen



Waarom kiest u voor deze manier? Een bezwaarschrift indienen

■ emmen ■ tilburg ■ zwolle

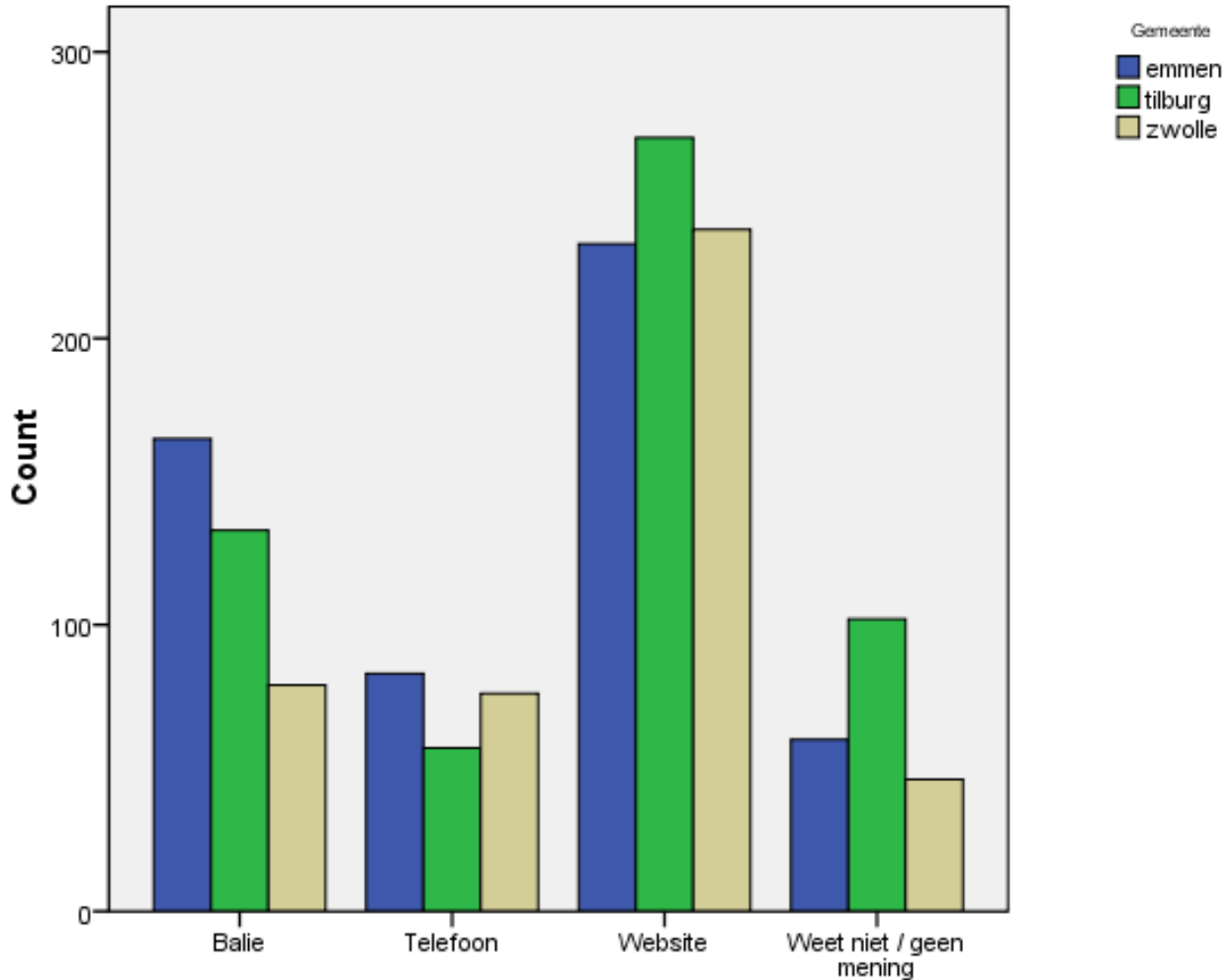


Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=13 Tilburg: n=227 Zwolle: n=164



Via welk kanaal het liefst regelen? Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen



Op welke manier wilt u het liefst kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regelen?



Waarom kiest u voor deze manier?

Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

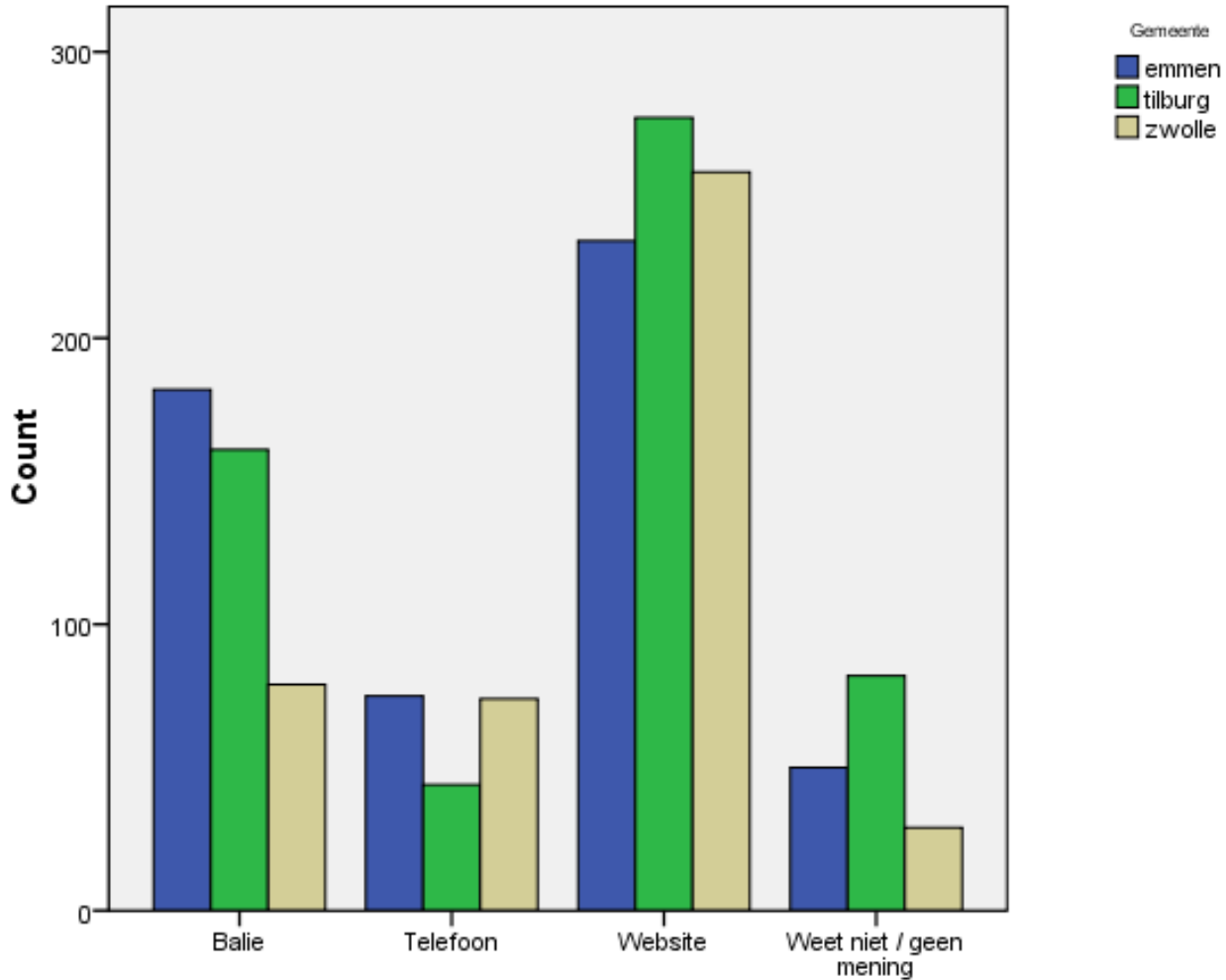
emmen tilburg zwolle



Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=6 Tilburg: n=204 Zwolle: n=157

Via welk kanaal het liefst regelen? Diverse vergunningen aanvragen



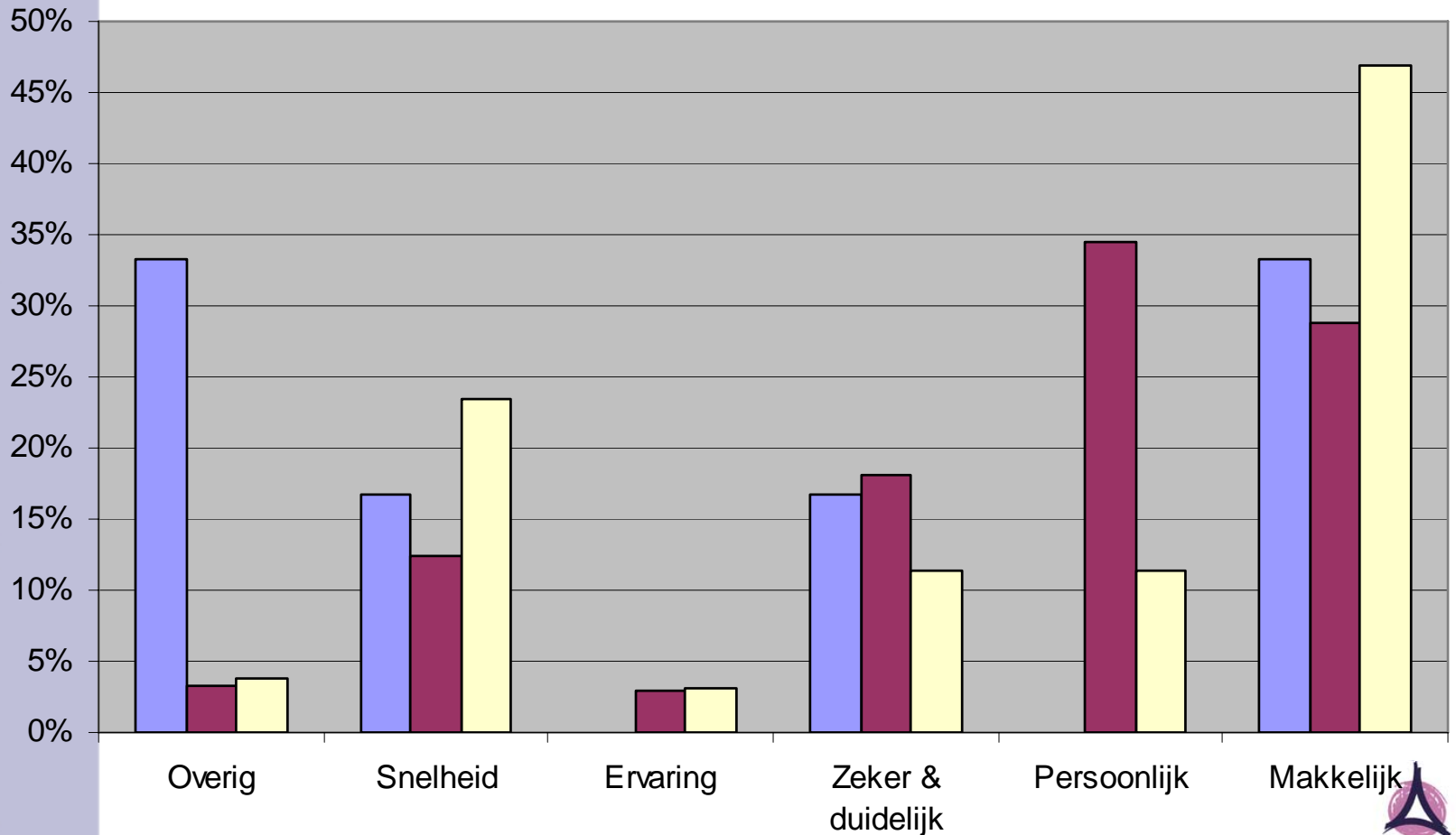
Op welke manier wilt u het liefst diverse vergunningen aanvragen?



Waarom kiest u voor deze manier?

Diverse vergunningen aanvragen

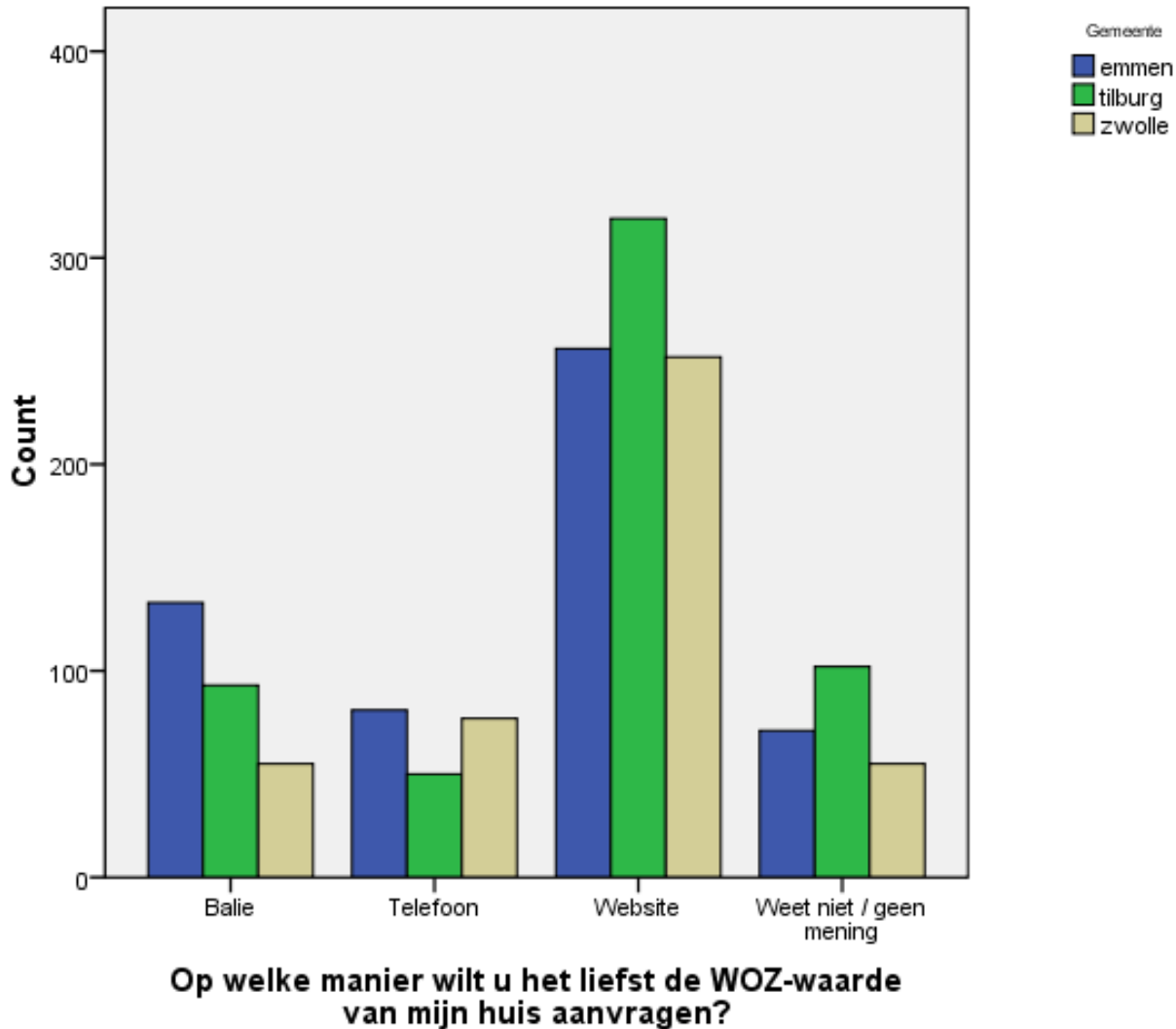
■ emmen ■ tilburg ■ zwolle



Betreft de eerst genoemde reden

Emmen: n=6 Tilburg: n=209 Zwolle: n=158

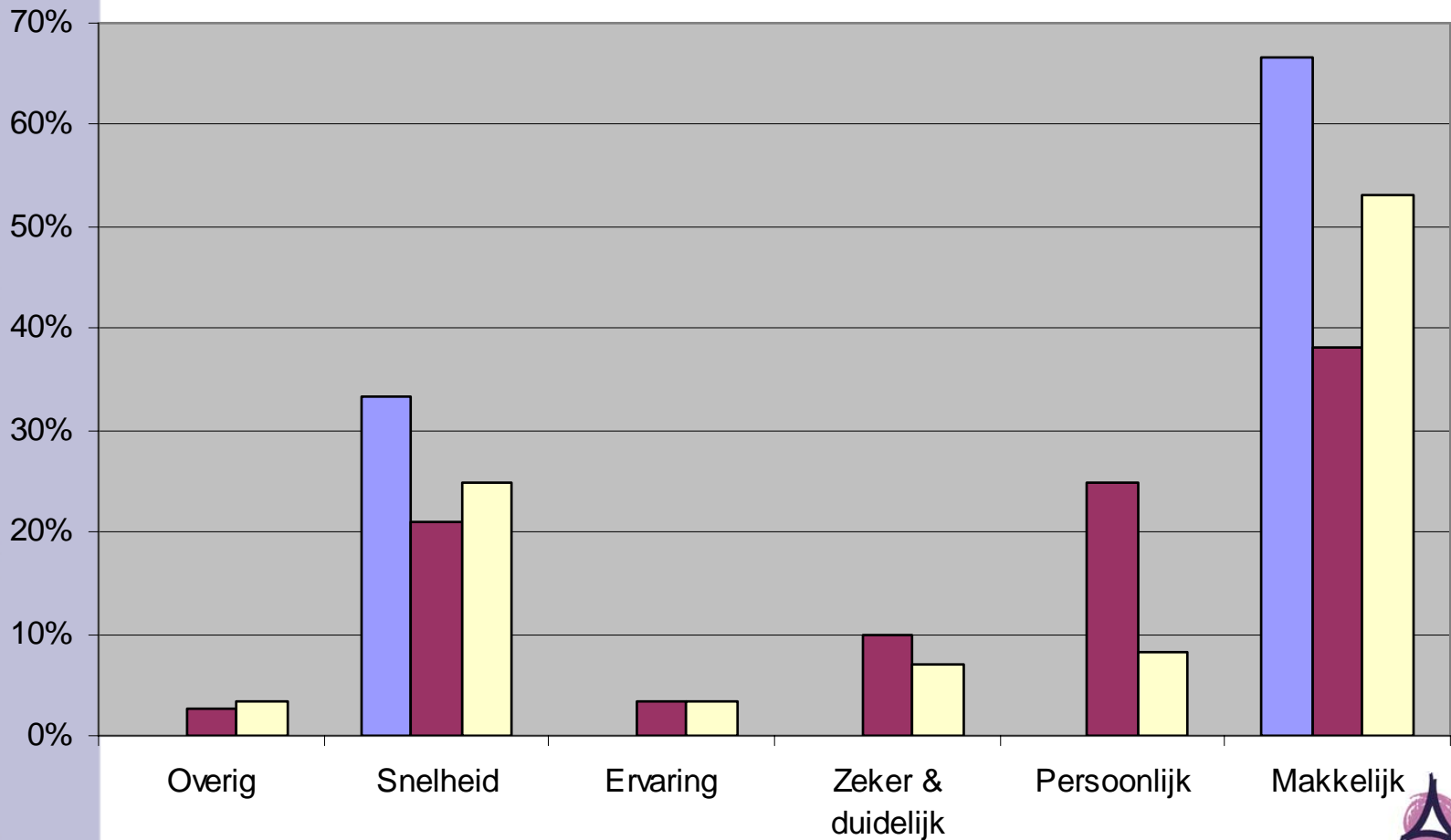
Via welk kanaal het liefst regelen? WOZ-waarde van mijn huis aanvragen



Waarom kiest u voor deze manier?

De WOZ-waarde van mijn huis aanvragen

emmen tilburg zwolle

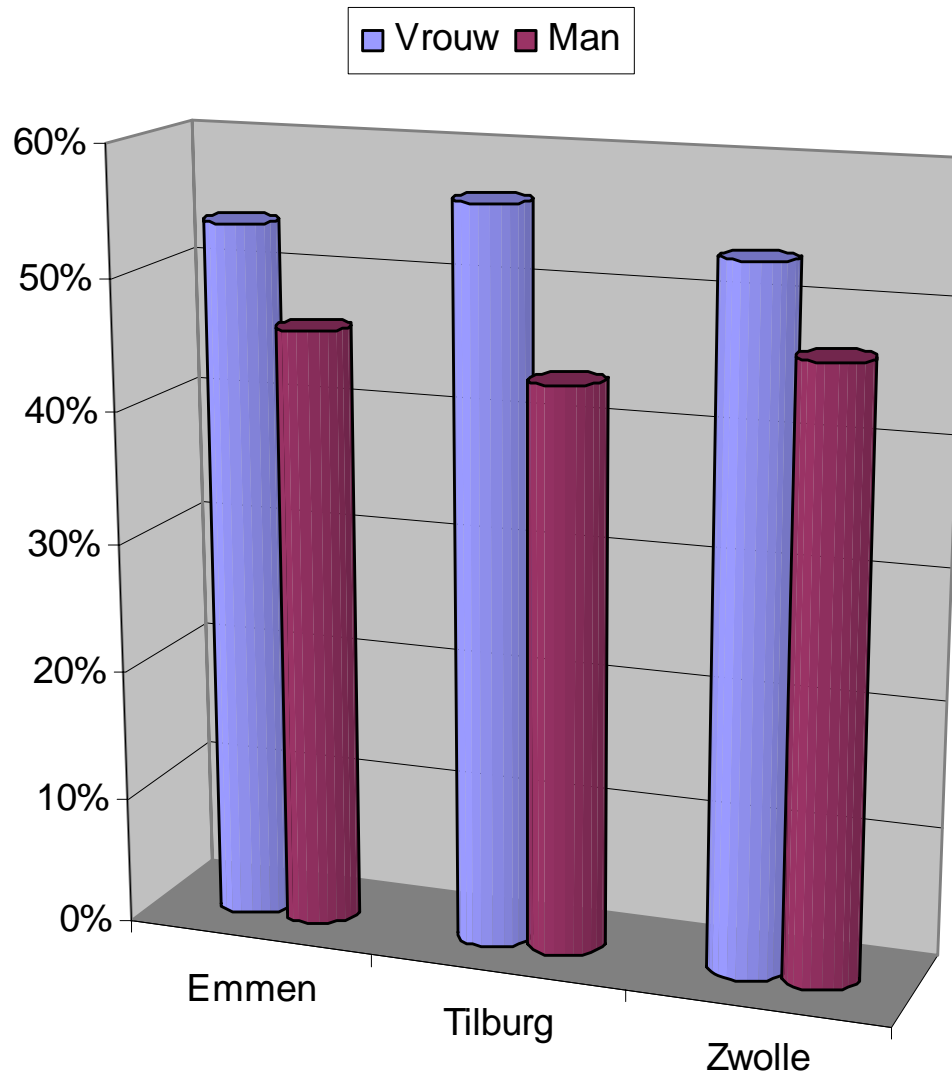


Betreft de eerst genoemde reden
Emmen: n=3 Tilburg: n=181 Zwolle: n=145



Demografische gegevens

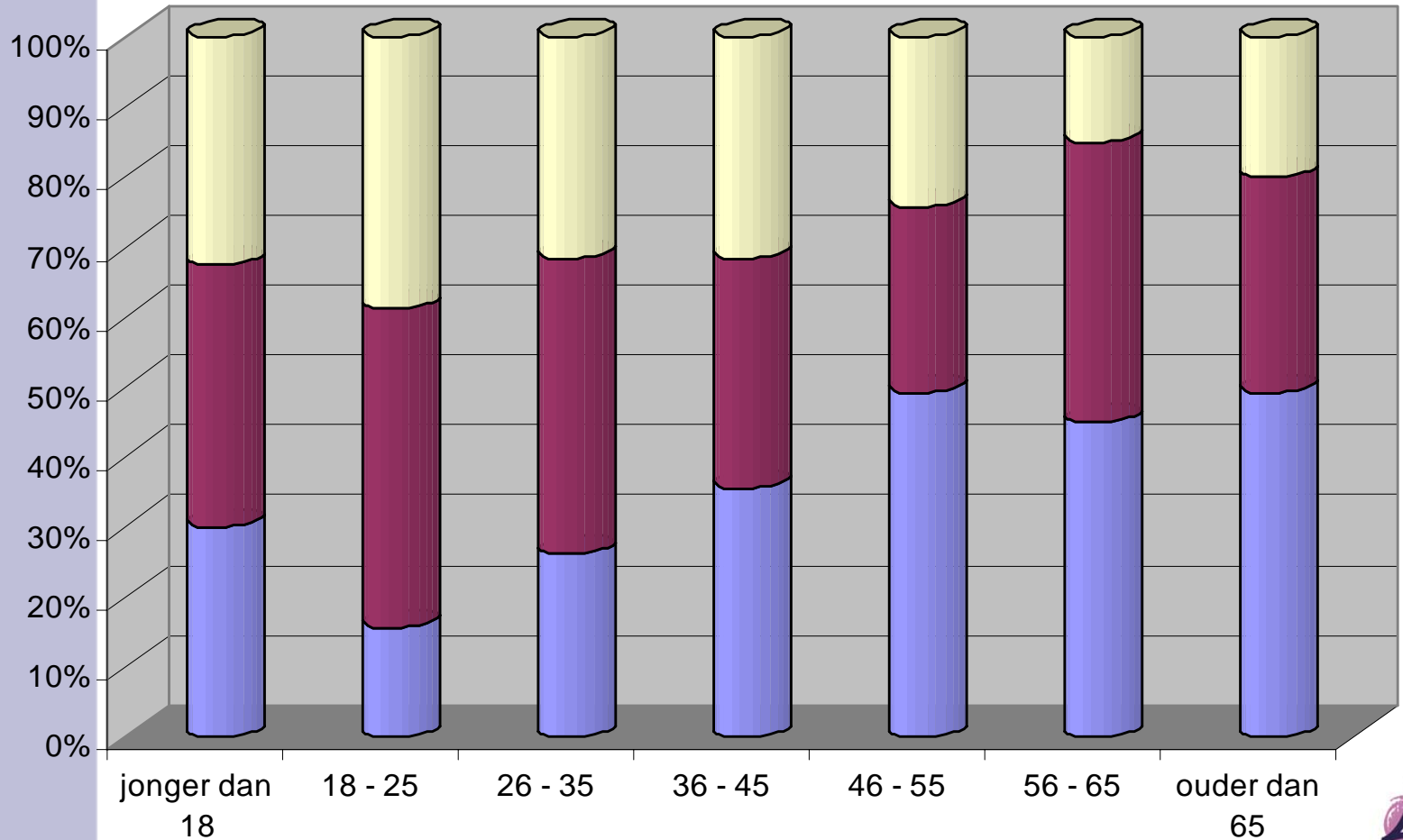
Geslacht



Demografische gegevens

Leeftijd

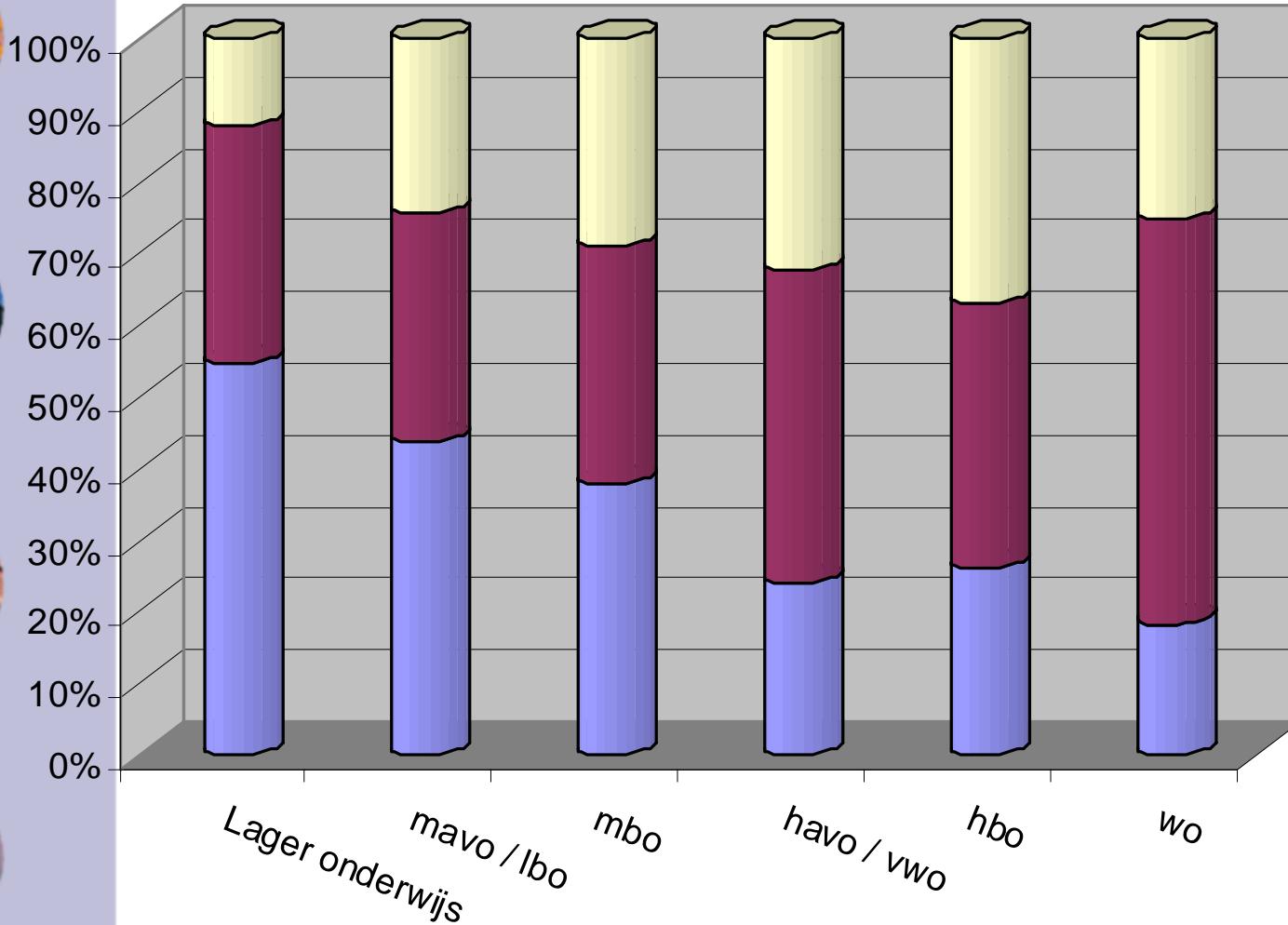
■ emmen ■ tilburg ■ zwolle



Demografische gegevens

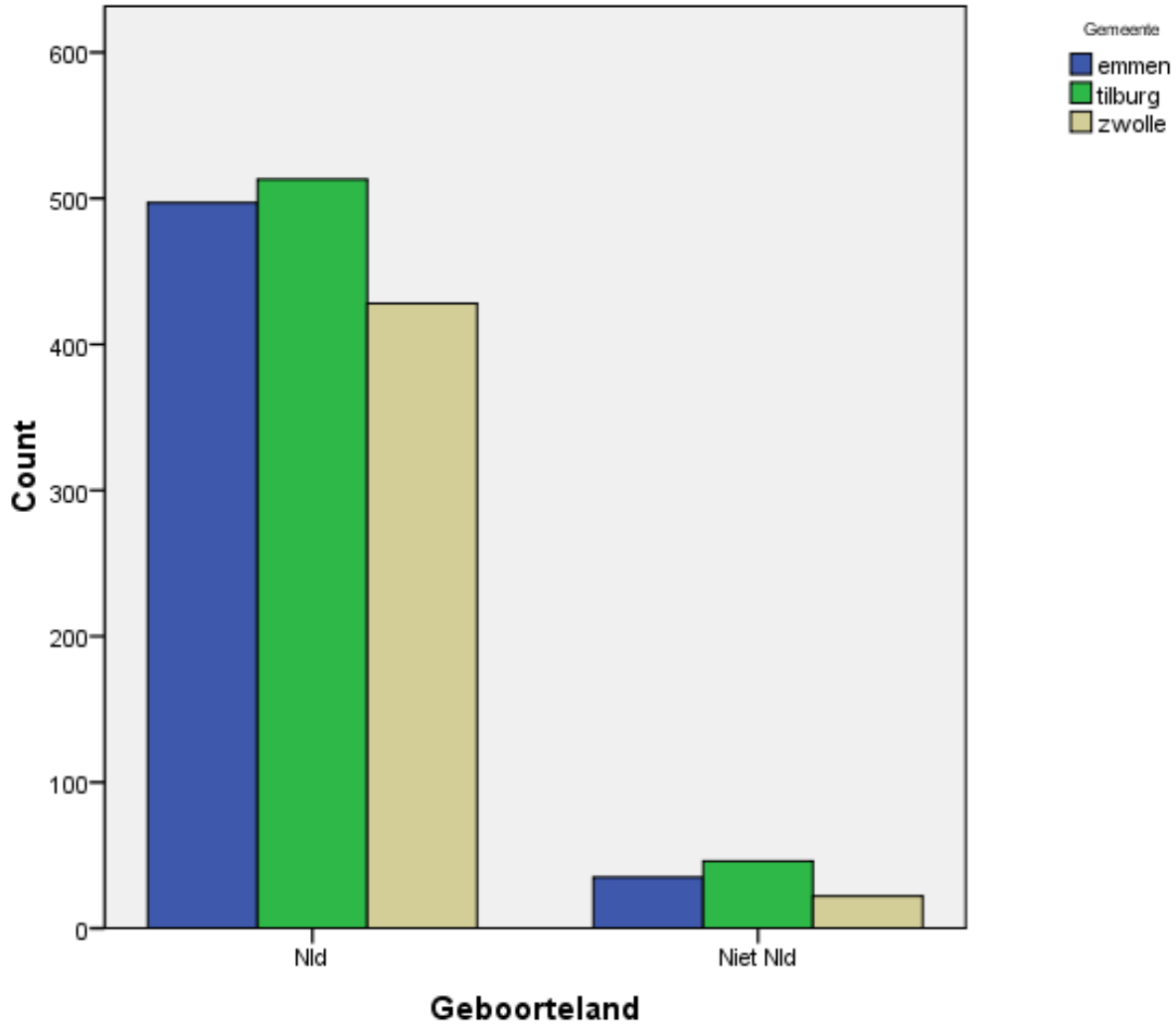
Opleiding

emmen tilburg zwolle



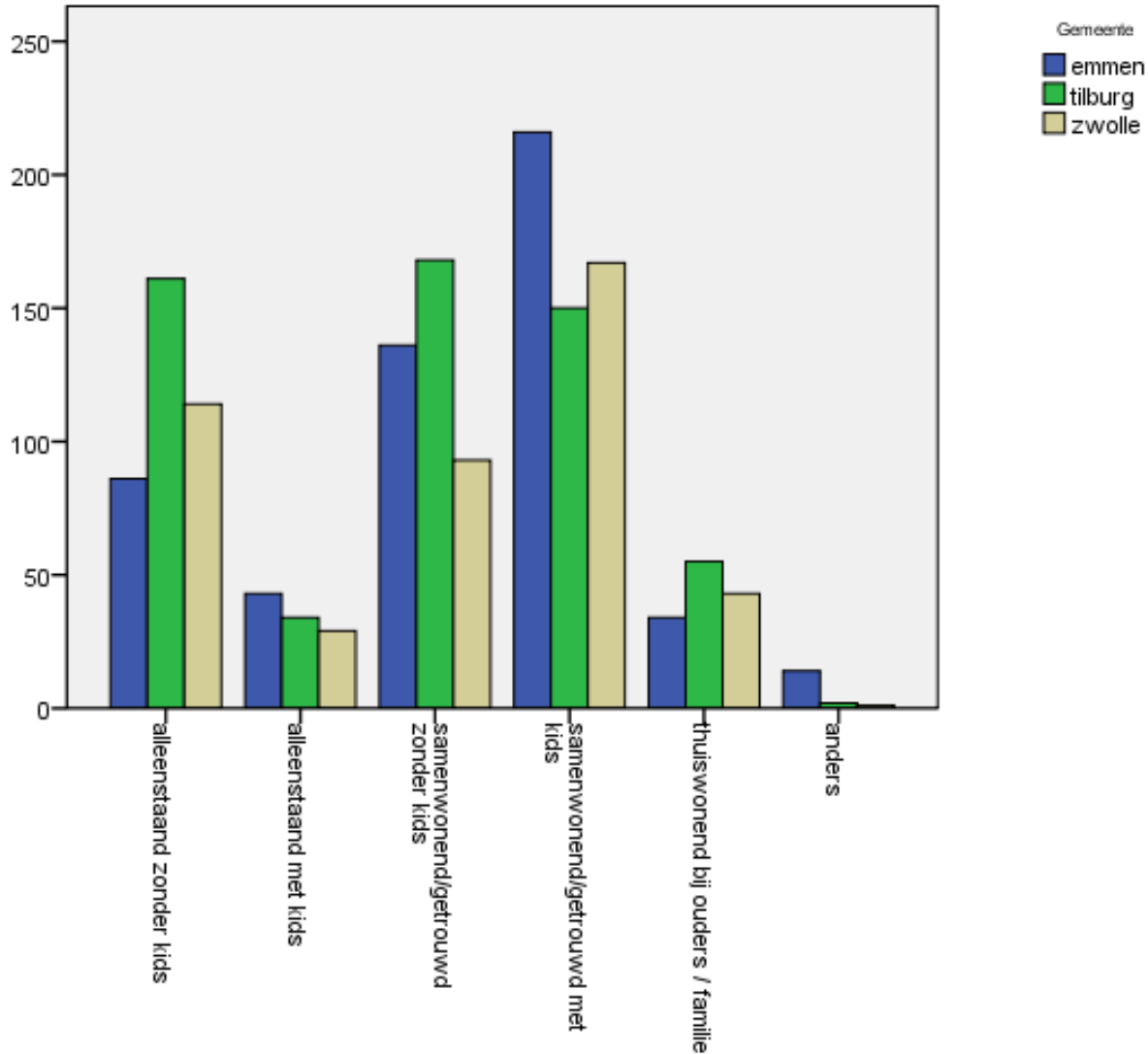
Demografische gegevens

Geboorteland



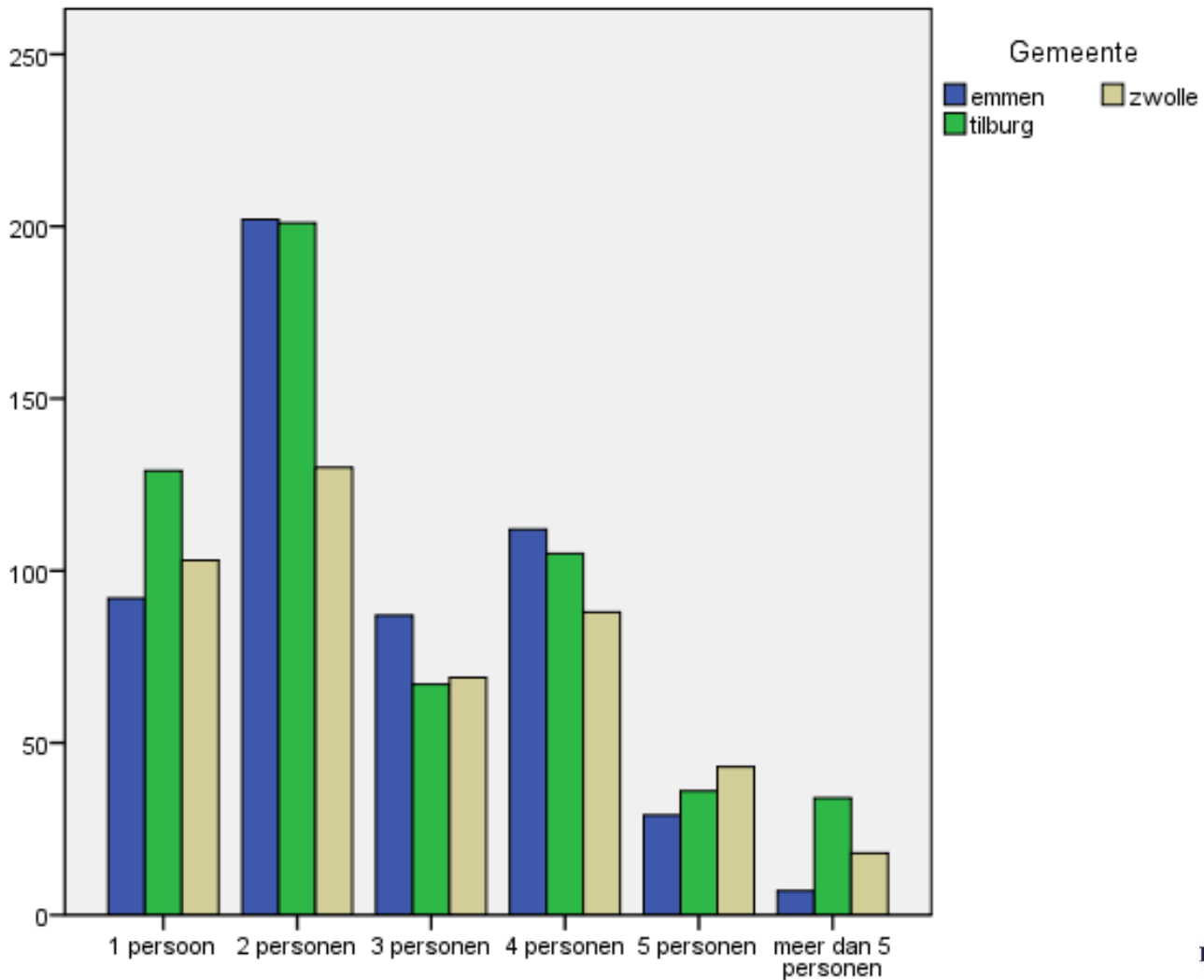
Demografische gegevens

Huishoudsituatie



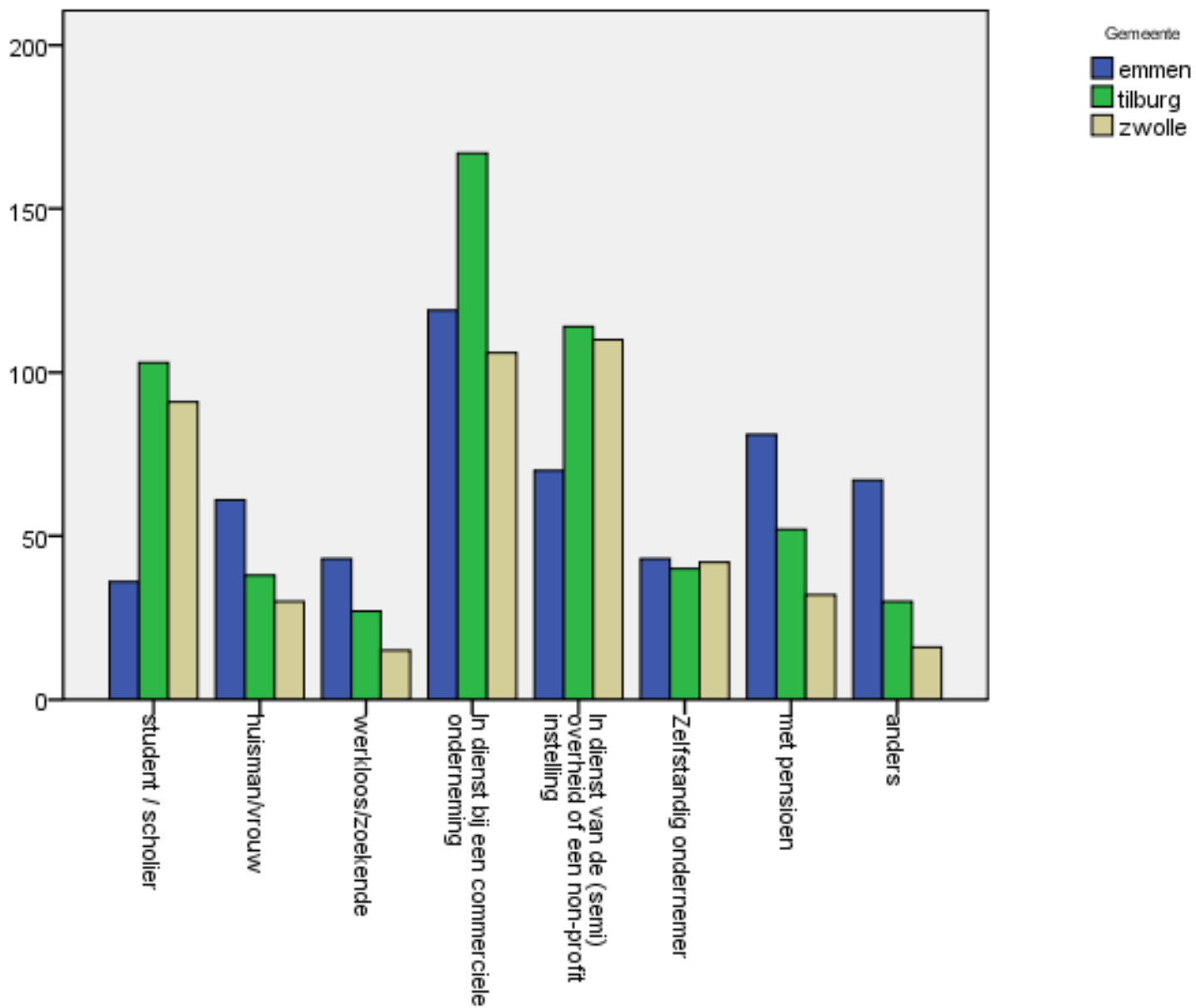
Demografische gegevens

Aantal personen in het huishouden



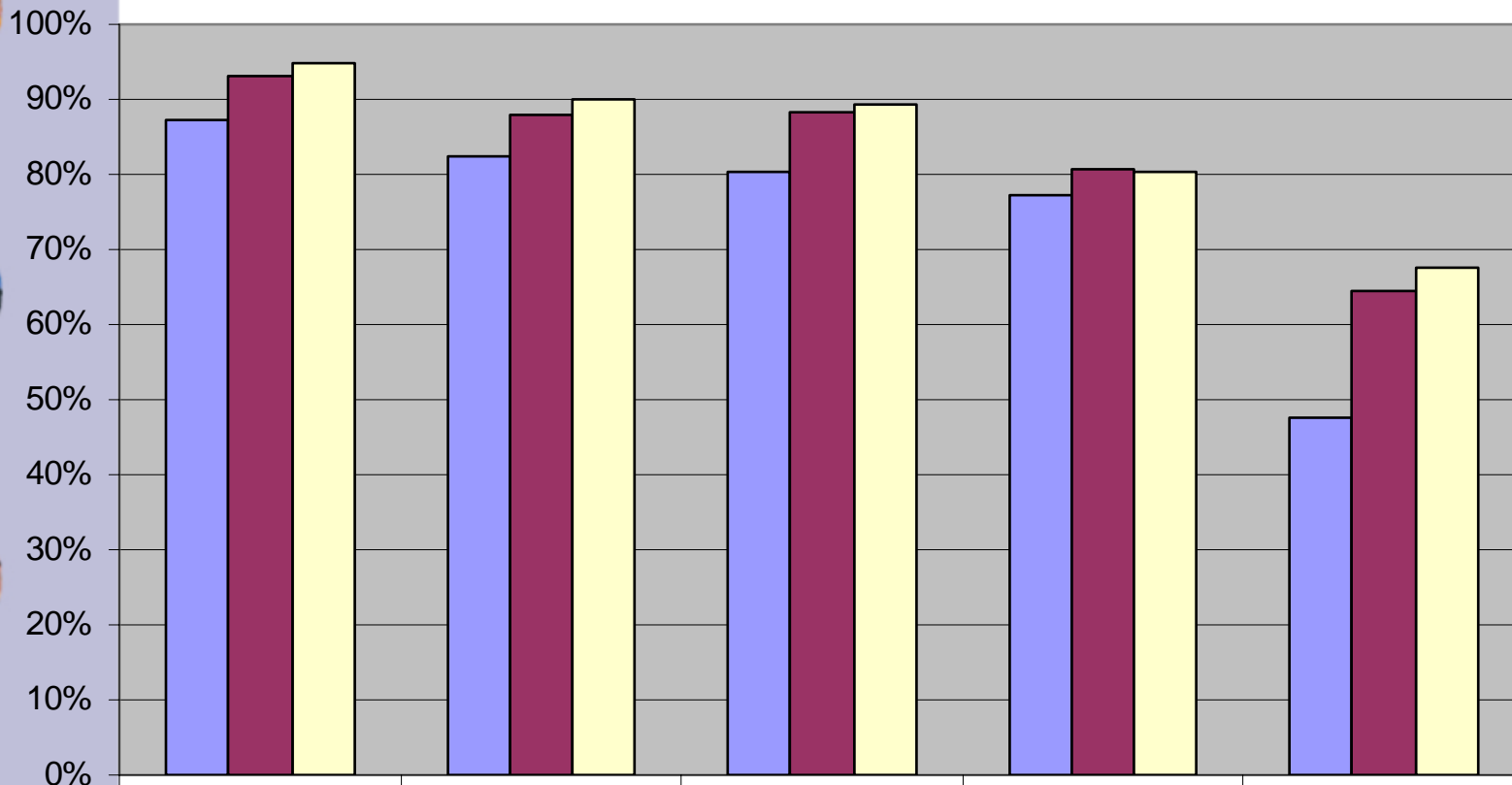
Demografische gegevens

Werksituatie



Overige gegevens % beschikking over

■ Emmen ■ Tilburg ■ Zwolle



Mobilele telefoon

Eigen pc / laptop

Eigen e-mail

Prive internet

Toegang tot
internet

